



「お客さまの声」白書 2020

「信頼を得て選ばれ続ける、
人に一番やさしい生命保険会社」をめざして



明治安田生命



私たちは持続可能な開発目標（SDGs）を支援しています。

これからもお客さまを大切にする 「お客さま志向」の取組みを積極的に

平素より、明治安田生命に格別のお引立てを賜り、誠にありがとうございます。

また、新型コロナウイルス感染症により影響を受けられたすべてのみなさまに、心よりお見舞い申し上げます。

当社は、お客さま志向の取組方針を定めた「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」に基づいて、業務運営を行なっています。

この方針は、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」、および消費者庁の「消費者志向自主宣言」をふまえたものであり、当社の企業理念である「明治安田フィロソフィー」に基づくお客さま志向の取組みをさらに推進するため、2017年に策定したものです。

今般の新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けて、当社では、この「お客さま志向の業務運営方針-お客さま志向自主宣言-」に基づき、保険料払込猶予期間の延長や入院給付金・入院治療給付金に関する特別取扱い等を実施いたしました。

また、緊急事態宣言が発出されてからは、外出・

移動が著しく制限される事態となりましたが、当社では、お客さまに「確かな安心」をお届けするため、お客さま・従業員の安全確保を大前提としたうえで、メール・LINEといった非対面手法も活用したお客さまのアフターフォローや、保険金のお支払いなどの重要業務を最優先に取り組んでまいりました。

その結果、多くのお客さまから「感謝の声」を頂戴することができました。

この2020年度、当社は、今後起こりうるさまざまな環境変化をふまえ、「10年後にめざす姿」とその実現に向けた新たな10年計画として「MY Mutual Way 2030」を策定し、時代を超えて進化するお客さま志向の追求を経営の基本姿勢として定めました。

このうち、2020～2022年度を10年後にめざす姿の実現に向けた成長軌道を確認する3年間と位置づけ、新3ヵ年プログラム「MY Mutual Way I 期」に取り組む予定でしたが、今般の新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、開始時期を1年延期し、2020年度は単年度の経営計画「とこと

会社に徹し、 推進してまいります

ん！アフターフォロー特別計画」を推進することとしました。特別計画では、デジタル技術の活用を進めることで、当社の強みである「対面によるアフターフォロー」を、対面と非対面を融合した「新たなアフターフォロー」に進化させるなど、コロナ禍においてもお客さまに寄り添ったアフターフォローを提供できる態勢を早急に整備します。

また、昨年度から実施している「みんなの健活プロジェクト」と、今年度から実施する「地域の元気プロジェクト」を「2『大』プロジェクト」と位置づけ、「健康寿命の延伸」と「地方創生の推進」に取り組んでまいります。これらのプロジェクトは、SDGs（持続可能な開発目標）が掲げる「誰一人取り残さない」社会の実現に向けた、経済・社会・環境を巡る課題解決に貢献できる取組みと考えています。

当社は、これからもお客さまを大切にする会社に徹し、「確かな安心を、いつまでも」お届けするため、「お客さま志向」の取組みを積極的に推進してまいります。

今後とも、末永くご愛顧を賜りますよう、よろしく願い申し上げます。



取締役 代表執行役社長
グループCEO

根岸秋男

明治安田生命の概要 (2020年3月末現在)

正式名称: 明治安田生命保険相互会社 Meiji Yasuda Life Insurance Company	営業拠点数: 支社・マーケット開発部 105 営業部・営業所等 1,033
創業: 1881年7月9日	法人部 21 (2020年4月1日現在)
本社所在地: 東京都千代田区丸の内2-1-1 TEL 03-3283-8111 (代表)	総資産: 39兆5,308億円 基金総額: 9,800億円 (基金償却積立金を含む)
従業員数: 43,676人 (うち営業職員 (MYライフプランアドバイザー等) 33,000人)	



コーポレートマーク

明治安田生命

コーポレートロゴ

私たち明治安田生命が大切にしなければいけないこと。
それは、一人ひとりのお客さまが、いつまでも、安心してすこやかに暮らせるよう、ずっと寄り添い続けるということ。
私たちの経営理念である、「確かな安心を、いつまでも」という言葉に込めた想いです。
こうした想いを、コーポレートマークとコーポレートロゴに表現しました。
二つに共通するカラーは、お客さまとともに成長したいという意味を込めた「若葉」の緑と、お客さまの暮らしをあたたく照らす「陽光」の黄色。
コーポレートマークのモチーフは、ハートを連想するようなやわらかい曲線で描かれた、「お客さまを包みこむやさしいゆりかご」。
コーポレートロゴの左右に伸びるフォルムは、「お客さまとの永いお付き合い」を表しています。

CONTENTS

- 明治安田フィロソフィー
- 「お客さま志向の業務運営方針-お客さま志向自主宣言-」
- お客さま志向の取組状況等を確認するKPIの状況について

特集	「人に一番やさしい生命保険会社」をめざして	P.09
	<ul style="list-style-type: none"> I. 10年後にめざす姿と2020年度特別計画 II. 新型コロナウイルス感染症拡大をふまえた取組み III. お客さま志向経営と国連の「持続可能な開発目標」(SDGs)について 	
方針	「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」	P.21
方針1	お客さま志向の徹底	P.22
	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さま志向の経営計画への反映と推進態勢 ● お客さま志向の価値観の共有とコンプライアンスの徹底 ● 従業員主体のボトムアップ活動 	
方針2	「お客さまの声」を経営に活かす取組み	P.25
	<ul style="list-style-type: none"> ● 広く「お客さまの声」を伺う取組みと業務改善への反映 ● 「お客さまの声」を業務改善に活かすための推進態勢 ● 情報開示の推進 ● お申し出事例および改善取組み 	
方針3	「お客さま」「地域社会」「働く仲間」の健康増進を継続的に支援する取組み	P.28
	<ul style="list-style-type: none"> ● みんなの健活プロジェクト ● 従業員向けの取組み 	
方針4	地域社会の豊かな生活に貢献する取組み	P.31
	<ul style="list-style-type: none"> ● 地元の元気プロジェクト ● 地方自治体との協働を通じた貢献 ● スポーツを通じた貢献 ● 「地域社会との絆」を深めるその他の取組み 	
方針5	お客さまのニーズに対応した最適な商品・サービスの提供	P.35
	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さまの多様なニーズにお応えする商品ラインアップ ● お客さまのニーズやご意向等をふまえたコンサルティングサービス ● 保険募集代理店への委託 	
方針6	ご加入時のお客さまへの情報提供の充実	P.38
	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さま視点に立った情報提供 ● 重要な情報の開示(手数料等の明確化等) 	
方針7	お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実	P.40
	<ul style="list-style-type: none"> ● 非対面による活動も組み合わせたMYライフプランアドバイザーによるアフターフォロー ● ご高齢者向けのアフターフォロー ● お客さまに有益な情報の提供 ● 保険金・給付金等の確実なお支払い 	
方針8	お客さまに信頼される資産運用	P.47
	<ul style="list-style-type: none"> ● 生命保険契約の特性をふまえた投融資 ● スチュワードシップ活動の推進 ● ESG投融資の取組推進 	
方針9	利益相反の適切な管理	P.50
	<ul style="list-style-type: none"> ● 利益相反管理態勢と教育 ● 機関投資家としての責任の遂行 	
方針10	お客さま志向の取組みの確保	P.51
	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さま志向の取組みの評価・処遇への反映 ● 専門的な知識の習得に向けた教育 ● お客さま志向の取組状況を確認する指標の設定 	
資料編	苦情受付状況、保険金・給付金のお支払状況等	P.53
	<ul style="list-style-type: none"> ● 苦情受付状況 ● 保険金・給付金のお支払状況 ● 死亡保険金・入院給付金等のお支払結果に関するご相談窓口 ● 支払相談室へのお申し出状況 ● 不服申立制度のご利用状況 ● 各調査の実施要領 ● 2019年度 消費者志向自主宣言・フォローアップ活動 ● 金融ADR制度への対応 ● お問い合わせ窓口 ● 「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」(全文) 	