



「お客さまの声」白書 2021

<お客さま志向の取組みに関するご報告>



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。

確かな安心を、いつまでも 「時代を超えて進化するお客さま志向」

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。

このたびは、新型コロナウイルス感染症の拡大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とともに、医療関係のみなさまをはじめ、感染拡大防止にご尽力されている多くのみなさまに、深く感謝申し上げます。

当社は、「確かな安心を、いつまでも」お届けするという使命を果たすため、お客さま、地域社会、働く仲間との絆を大切に、企業ビジョン「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」の実現をめざしています。この企業ビジョンを実現するため、「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―」に基づく業務運営を推進しています。

昨年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う経営環境の変化をふまえ、3ヵ年プログラムの開始を1年延期し、単年度の経営計画「とことん!アフターフォロー特別計画」を策定しました。具体的には、お客さま・従業員の安全確保を前提に、保険金・給付金のお支払いをはじめとする基幹業務の維持と、お客さまとの関係を維持・強化するため、保障内容・保険料のコンサルティング等のお客さまへのアフターフォローに徹底的に取り組ましました。

その結果、対面・非対面の「お客さまアクセス数」が大幅に増加し、「お客さま満足度(総合満足度)」が64.8%と過去最高値を更新するとともに、数多くの「感謝の声」をいただくなど、お客さまから高い評価をいただくことができました。

2021年4月からは、改めて3ヵ年プログラム「MY Mutual Way I期」をスタートさせました。「『ひとに健康を、まちに元気を。』最も身近なリーディング生保へ」と定めた「10年後にめざす姿」の実現に向けた成長軌道の確保、すなわち「フェーズチェンジ」に取り組めます。

「MY Mutual Way I期」では、「営業・サービス」「基幹機能・事務」「資産運用」「相互会社経営」の各分野において制度・インフラ等の抜本的な見直しを行なう「4『大』改革」を推進し、独自の価値を創り出し、お客さま・地域社会に提供します。

また、当社は、SDGsにかかる優先課題(マテリアリティ)として13項目を設定しており、とりわけ「健康寿命の延伸」「地方創生の推進」を「特に注力する優先課題」と設定し、「みんなの健活プロジェクト」「地元の元気プロジェクト」の「2『大』プロジェクト」を通じてお客さまの健康増進・豊かな地域づくりへの貢献に取り組めます。

あわせて、「環境保全・気候変動への対応」が世界的に喫緊の課題となるなか、これを「さらなる取組

を追求してまいります

みが必要な優先課題」と位置づけ、「生命保険事業者」「機関投資家」の双方の立場から、2050年度までに「CO₂排出量ネットゼロ」をめざす目標を設定し、その達成に向けて取り組んでいます。

さらに、コロナ禍等の環境変化に柔軟に対応するため、「デジタルトランスフォーメーション(DX)戦略」を通じて事業運営の抜本的な効率化・高度化に取り組むとともに、人のあたたかさやデジタルの先進技術の融合を推進していきます。

これらの取組みを通じ、「フェーズチェンジ」をさらに加速させ、お客さまの期待に徹底的に応える「時代を超えて進化するお客さま志向」を追求してまいります。

当社は、2004年1月の発足以降、東日本大震災後の過酷な状況下でのアフターフォロー等、お客さまを大切にする経営を一貫して推進してきました。当社の企業理念である「明治安田フィロソフィー」には、こうした経験を通じて培ってきた「お客さま志向」への想いが込められています。

当社はこれからも、企業ビジョンの実現と、サステナブルな社会づくりへの貢献のために、「チーム明治安田」の力を結集し、「お客さま志向」の取組みを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、よろしくお願い申し上げます。



取締役 代表執行役社長
グループCEO

永島 英器

明治安田生命の概要 (2021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 1,047
創業: 1881年7月9日	法人部 20 (2021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: 42兆6,852億円 基金総額: 9,800億円 (基金償却積立金を含む)
従業員数: 46,928人 (うち営業職員 (MYライフプランアドバイザー等) 35,995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-」に基づく業務運営
- 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

- 10年後にめざす姿と「MY Mutual Way I期」
- 新型コロナウイルス感染症をふまえた取組み
- MYミューチュアル配当の創設
- 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.19

方針1 お客さま志向の徹底 P.20

- 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.22

- 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
- 2020年度の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.25

- 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.28

- 地元の元気プロジェクト ● 「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.31

- 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.34

- 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.36

- 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
- お客さまとのコミュニケーション手段の拡充 ● 保険金・給付金等の確実なお支払い
- 事務サービス・コンシェルジュによる「訪問型サービス活動」 ● お客さまからいただいた「感謝の声」

方針8 お客さまに信頼される資産運用 P.45

- 資産運用の基本理念・基本方針 ● 安定的な資産運用・高い健全性 ● ESG投融資の推進
- スチュワードシップ活動の推進 ● 責任投資を通じた、脱炭素社会実現への貢献

方針9 利益相反の適切な管理 P.48

- 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.49

- 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

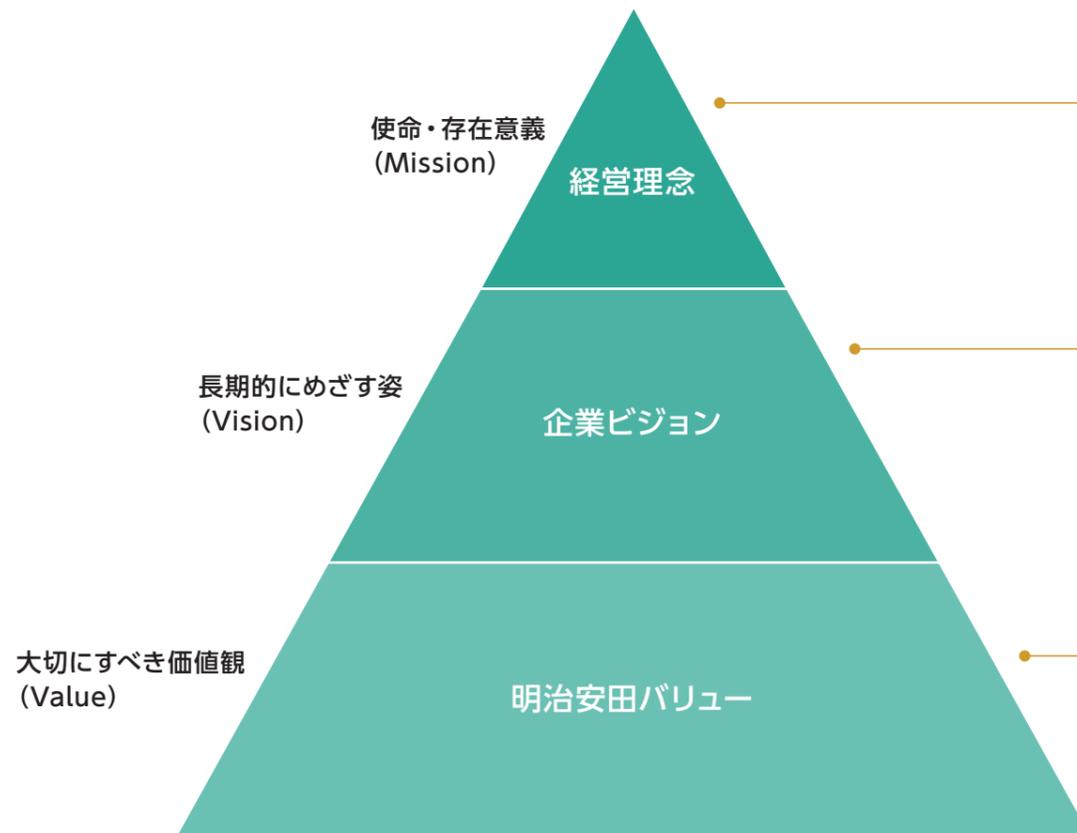
寄稿 P.51

「消費者志向経営」と「持続可能性」
阿南 久氏 / 消費者市民社会をつくる会・ASCON(元消費者庁長官)

当社は、企業理念「明治安田フィロソフィー」に基づき、お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするとともに、「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」となることをめざしています。

明治安田フィロソフィーは、経営理念、企業ビジョン、明治安田バリューで構成しており、このうち、明治安田バリュー（全役職員が大切にしている価値観）の1つに「お客さま志向」を定めています。

明治安田フィロソフィー



確かな安心を、いつまでも

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

- 【お客さまとの絆】 お客さまに寄り添い、アフターフォローで感動を追求する
- 【地域社会との絆】 社会から必要とされる価値を創造し、地域の発展に貢献する
- 【働く仲間との絆】 挑戦意欲や多様性を尊重し、働きがいのある職場を実現する

お客さま志向・倫理観

- 一. 私たちは、お客さまを大切にし、高い倫理観のもと行動します。

挑戦・創造

- 一. 私たちは、果敢に挑戦し、新しい価値を創造します。

協働・成長

- 一. 私たちは、働く仲間と互いに助け合い、共に成長します。

経営トップのコミットメント

「企業風土・ブランド創造運動」の推進を通じて、「私たちの行動原則」に基づく行動事例を繰り返し確認し、実践を積み重ねていくことで、従業員一人ひとりが積極的・主体的に取り組む「明治安田生命らしい」企業風土の醸成に努めます。



明治安田フィロソフィーにそった行動に従業員の視点から解説する冊子「私たちの行動原則」を作成し、企業理念のいっそうの浸透・定着を図っています。

「私たちの行動原則」の

詳しい内容は



「お客さま志向の業務運営方針 –お客さま志向自主宣言–」に基づく業務運営

当社は、「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、お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするために、ご加入から保険金・給付金等の確実なお支払いはもとより、お客さまに寄り添ったあたたかいアフターフォローに努めること等を通じて、お客さまの最善の利益が図られるよう「お客さま志向の業務運営」に積極的に取り組んでいます。

「お客さま志向の業務運営方針 –お客さま志向自主宣言–」

Plan

当方針は、「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前進させるためのもので、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」をふまえて策定しています。

諸取組みの推進にあたっては、お客さま志向統括部が統括し、「お客さま志向取組計画」の推進等を通じてPDCAサイクルを推進しています。

当方針の構成		当方針の全文は、P.52、P.53をご参照ください	
1	お客さま志向の徹底	6	ご加入時のお客さまへの情報提供の充実
2	「お客さまの声」を経営に活かす取組み	7	お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実
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	8	お客さまに信頼される資産運用
4	地域社会の豊かな生活に貢献する取組み	9	利益相反の適切な管理
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	10	お客さま志向の取組みの確保

方針に基づく具体的な取組状況は、P.19以降をご参照ください

「お客さま志向取組計画」

Do Action

各組織におけるお客さま志向の取組みの推進、および所属員への意識浸透を企図し、2017年度から導入しています。

年度始に各組織で取組計画を策定し、年間を通じて取組みを推進するとともに、お客さま志向の意識醸成のための研修等を実施しています。

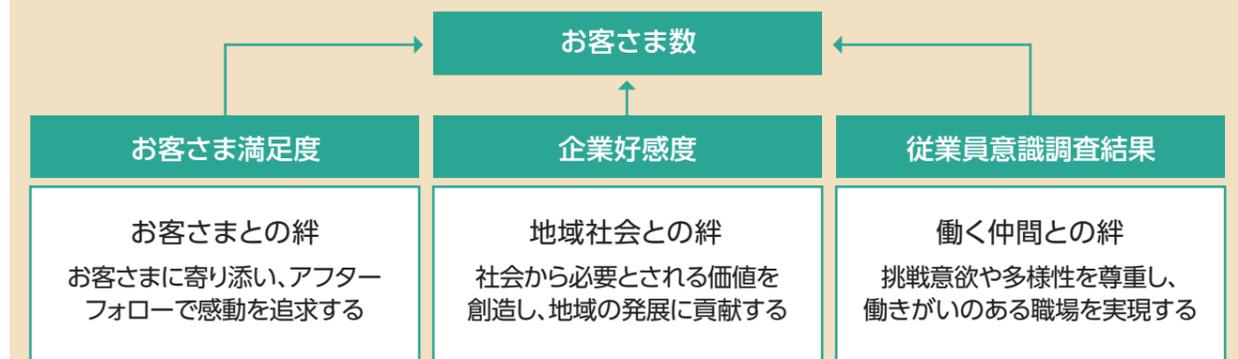
なお、当取組計画は、当社の関連会社等も対象としてグループ全体で推進しています。

4つの指標 (KPI)

Check

当社のお客さま志向の取組みが、「お客さま」「社会」「従業員」の各ステークホルダーからどのように評価されているのかを確認する指標、ならびに、これらの評価が結果として反映する「お客さま数」をKPI※に設定しています。

※ Key Performance Indicator の略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のこと



KPIの2020年度実績は、P.08をご参照ください

経営層への報告 / 社外有識者による検証

Check

経営会議の諮問機関であるお客さま志向検証委員会において、「お客さまの声」に基づく業務改善の取組みを検証・推進するとともに、お客さま志向の取組状況についてモニタリングし、経営層に報告しています。

社外の有識者が参加する「お客さまサービス推進諮問会議」において、第三者としてお客さま志向の取組状況等を検証しています。

「お客さまサービス推進諮問会議」

2005年度に設置した、ご契約者保護とお客さまサービス向上を審議する「お客さまの声推進諮問会議」と、コンプライアンス推進に関わる重要な事項等を審議する「コンプライアンス推進諮問会議」を2015年度より統合・再編し、「お客さまサービス推進諮問会議」として設置しました。

社外の専門家からお客さまサービス向上のための改善策やコンプライアンス事項の態勢等に関して積極的にご意見をいただき、経営に反映させています。

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
SPECIAL

当社のお客さま志向の取組状況や定着度合いを確認する4つの指標(KPI)は順調に推移しています。

4つのKPIの状況

お客さま数(2020年度末時点)

MYライフプランアドバイザー(営業職員)等チャンネル: **708万人**^{※1}
法人営業チャンネル: **500万人**^{※2}

お客さま満足度(2020年度)

当社についての総合満足度として、「満足」「やや満足」と回答したお客さま^{※3}
64.8%

企業好感度(2020年度)

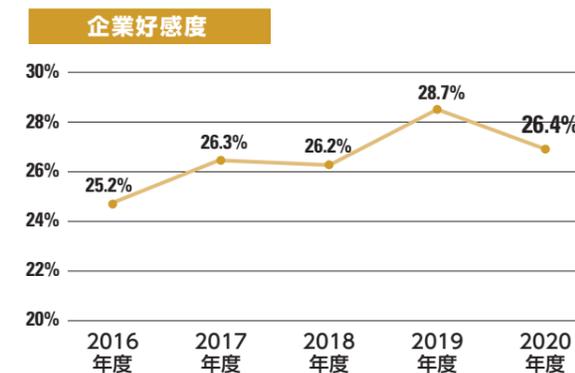
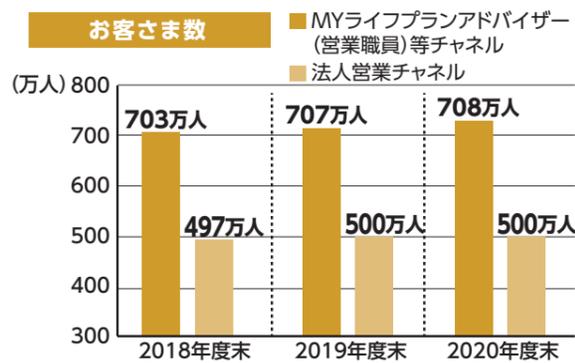
当社について「好感を持てる」「やや好感を持てる」と回答した方^{※4}
26.4%

従業員意識調査結果(2020年度)

当社にお客さま志向の企業風土があると肯定的な回答をした従業員
75.0%

「人に一番やさしい生命保険会社」をめざして

- I. 10年後にめざす姿と「MY Mutual Way I期」
- II. 新型コロナウイルス感染症をふまえた取組み
- III. MYミューチュアル配当の創設
- IV. 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



(注) 点線グラフは同調査で「当社が総合的に考えて魅力のある会社と肯定的な回答をした職員等」の割合を示すものであり、過去最高値

※1 生保契約者(すえ置・年金受取中を含む)+生保被保険者+損保契約者(重複を除く)
 ※2 任意加入型団体保険の被保険者数(当社単独・幹事契約の本人・配偶者被保険者)
 ※3 お客さま満足度(総合満足度)の回答は、「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5つを選択肢としています
 ※4 企業好感度の回答は、「好感を持てる」「やや好感を持てる」「どちらともいえない」「あまり好感を持ってない」「好感を持ってない」の5つの選択肢としており、回答者数は無作為に抽出した14,100名(うち当社のお客さまは1,186名)です

経営環境の変化をふまえたお客さま志向の進化

10年計画
MY Mutual Way 2030

新たな経営計画は、「ディスラプティブな経営環境の変化」(※1)への危機感から、今後30年間で予想される環境分析をふまえ、「バックカスティング方式」(※2)にて検討しました。

その結果、当社は契約者を構成員とする相互会社(Mutual Company)の強みをいかに発揮して、長期的な環境変化に柔軟に対応しながら、時代を超えたお客さま志向の経営を追求していく、10年計画「MY Mutual Way 2030」(マイ・ミューチュアル・ウェイ・ニーゼロサンゼロ)を策定し、2020年4月から開始しました。

本計画では、お客さま志向のさらなる進化をベースに、「地域社会のお客さまに最も支持される生命保険会社になること」、「業界のリーディングカンパニーになること」にチャレンジします。

その2つの大きなチャレンジを成し遂げ、「10年後にめざす姿」を「『ひとに健康を、まちに元気を。』最も身近なリーディング生保へ」と設定しました。

(※1)既存のビジネスモデルの変革を余儀なくされる破壊的な環境変化

(※2)予想される将来を起点に現在を振り返り、現在何を実行すべきか考える未来起点の発想法

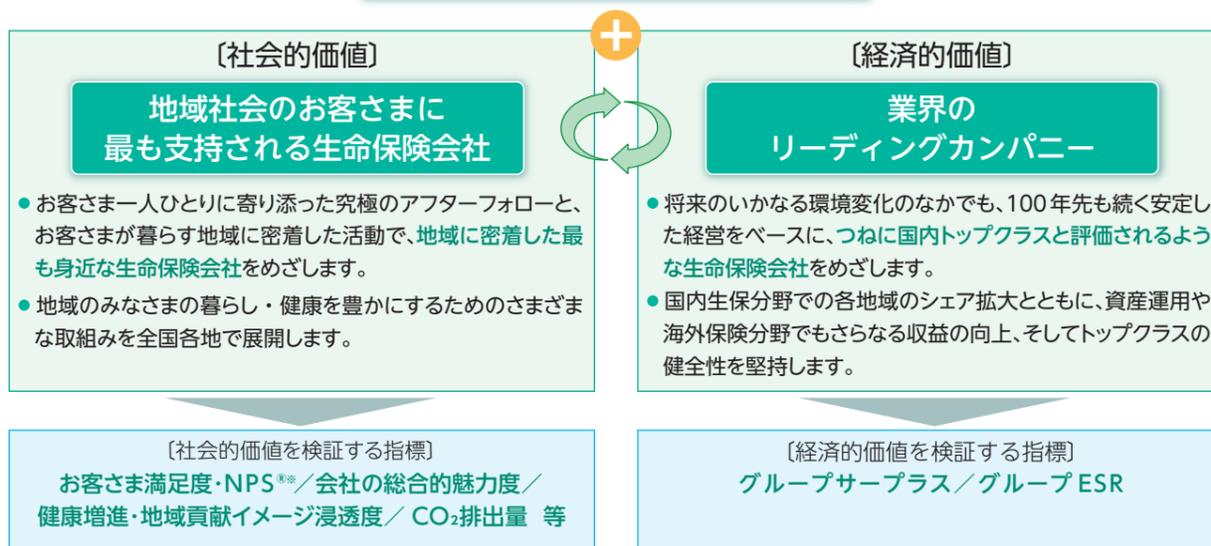
10年後にめざす姿

本計画では、お客さま志向のさらなる進化をベースに、お客さま一人ひとりに寄り添ったアフターフォローを通じた「社会的価値」の向上と、100年先も続く安定した経営による「経済的価値」の向上をめざします。

10年後にめざす姿 「ひとに健康を、まちに元気を。」最も身近なリーディング生保へ

経営の基本姿勢

時代を超えて進化するお客さま志向



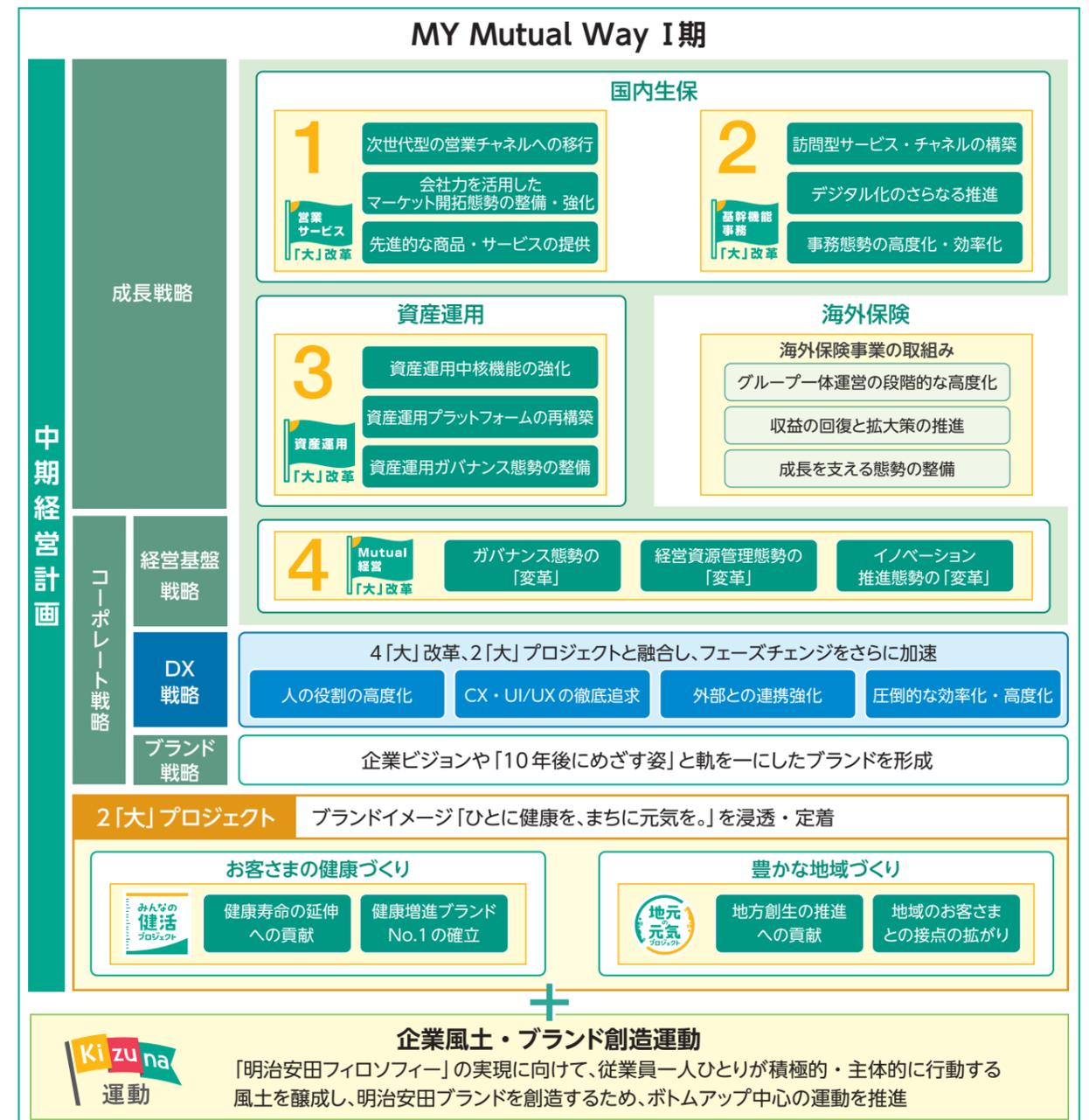
※NPSは「Net Promoter Score」の略であり、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標。現状のお客さま満足度調査では把握しきれない、お客さまの潜在ニーズを調査・分析することにより、ロイヤルカスタマー創出に向けた全社的な対策の立案および営業活動における改善への活用を企図し、顧客評価の指標として導入

「MY Mutual Way I期」について

2021-23年度では、「10年後にめざす姿」の実現に向けた成長軌道を確認すべく、「中期経営計画」と「企業風土・ブランド創造運動」で構成する3か年プログラム「MY Mutual Way I期」を推進します。

「中期経営計画」では、「営業・サービス」「基幹機能・事務」「資産運用」「相互会社経営」の各分野において制度・インフラ等を抜本的に見直す「4『大』改革」と、お客さまの健康づくりと豊かな地域づくりに貢献する「2『大』プロジェクト」を取組みの柱に据え、それらの取組みにデジタル技術のより積極的な活用を通じて事業運営の再構築をめざす「デジタルトランスフォーメーション戦略(DX戦略)」を融合させることで、「10年後にめざす姿」の実現に向けた成長軌道の確保、「フェーズチェンジ」をさらに加速していきます。

また、「明治安田フィロソフィー」の実現に向けて、従業員一人ひとりが積極的・主体的に行動し、明治安田ブランドを創造すべく、ボトムアップ活動に取り組みます。



2「大」プロジェクト

「みんなの健活プロジェクト」「地域の元気プロジェクト」

当社は10年計画「MY Mutual Way 2030」において、10年後にめざす姿を「『ひとに健康を、まちに元気を。』最も身近なリーディング生保へ」と定めました。

この「10年後にめざす姿」の実現に向け、「みんなの健活プロジェクト」「地域の元気プロジェクト」の2「大」プロジェクトを全社横断の取組みとして展開しています。

これらのプロジェクトでは、お客さまや地域のみなさまの心身の健康づくりや、人々があたたかくつながる豊かな地域づくりへの貢献を通じて社会的価値を創出するとともに、新たなお客さまとの接点の拡大に取り組んでいきます。

また、当社がタイトルパートナーとなっているJリーグや、2021年2月にオフィシャルパートナー契約を締結した日本女子プロゴルフ協会との協働など、スポーツ支援を通じた健康増進・地域貢献に積極的に取り組み、当社の独自性を訴求していきます。

3 すべての人に健康と福祉を

めざすブランドイメージ

ひとに健康を、まちに元気を。

11 住み続けられるまちづくりを

みんなの健活プロジェクト

- 「重症化予防」の保障領域の取組拡大
- 対面・非対面における参加しやすい運動機会等の提供
- 健康増進に資する新たな商品・サービスの研究・開発

地域の元気プロジェクト

- 自治体や公民館、道の駅等との協働による暮らしの充実の支援
- 健康経営のサポート等を通じた地域を支える企業の成長支援
- スポーツ支援を通じた地域におけるコミュニティ形成と参画支援

＜2「大」プロジェクトにおけるスポーツ協賛を活用した当社独自の取組事例＞

スポーツ支援を通じた健康増進・地域貢献の取組みにより、当社らしい社会的価値の創出を促進

■ Jリーグとの協働
タイトルパートナー契約や特別協賛契約、全国の支社等と全Jクラブ等が個別に締結するスポンサー契約等に基づく、Jリーグや全Jクラブ等との協働による各地域に根差した取組みの推進

- 全世代のお客さまが気軽にご参加いただける「Jリーグウォーキング」の開催
- 動画コンテンツ「おうちで健活」へのJリーグ選手・OBの出演

- 全国のJクラブ・選手等が地元の名産品等の魅力を紹介する「地域の元気つなげるサイト」の開設
- 支社等とJクラブ等が結ぶ個別のスポンサー契約に基づく地域貢献活動の展開

■ 日本女子プロゴルフ協会との協働
オフィシャルパートナー契約に基づく、生涯スポーツであるゴルフを通じた協働取組みの展開

- 動画コンテンツ「おうちで健活」へのティーチングプロの出演等

- 全国各地で開催する当社主催イベントにおけるティーチングプロによるティーチング活動

新型コロナウイルス感染症をふまえた、ご契約に対する特別取扱い

新型コロナウイルス感染症をふまえ、当社では、「お客さま志向」の取組方針に基づき、みなさまにご安心いただけるよう、以下のお取扱いを実施しました。

- 保険料払込猶予期間の延長
- 新規契約者貸付に関する利息の免除
- 新型コロナウイルス感染症を原因とする死亡・高度障害の場合に災害死亡保険金等をお支払い
- 臨時施設（ホテル等）または自宅で療養の場合も入院したものとみなして入院給付金等をお支払い など

<新型コロナウイルス感染症でお支払いした保険金・給付金(2021年3月末時点)>

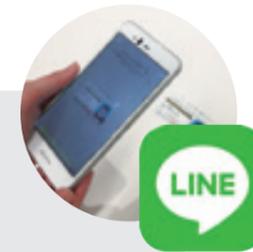
	件数	金額
死亡保険金	526件	31.5億円
入院給付金等	8,060件	9.8億円
みなし入院	5,145件	5.1億円

※最新のお取扱いにつきましては当社公式ホームページもしくは、担当の営業職員（MYライフプランアドバイザー等）よりご確認ください
 明治安田生命公式ホームページ <https://www.meijiyasuda.co.jp/>

非対面によるお手続きの拡充

全国の営業職員（MYライフプランアドバイザー等）に配布済みのタブレット型営業端末「マイスタープラス」、社用スマートフォン「MYフォン（マイフォン）」といった非対面ツールを活用し、コロナ禍にあってもお客さまとのコミュニケーション量を減らすことなく、アフターフォローを最優先に取り組んでいます。

MYフォンのLINE機能



「オンライン面談システム」の導入



地域社会支援等につながる寄付活動

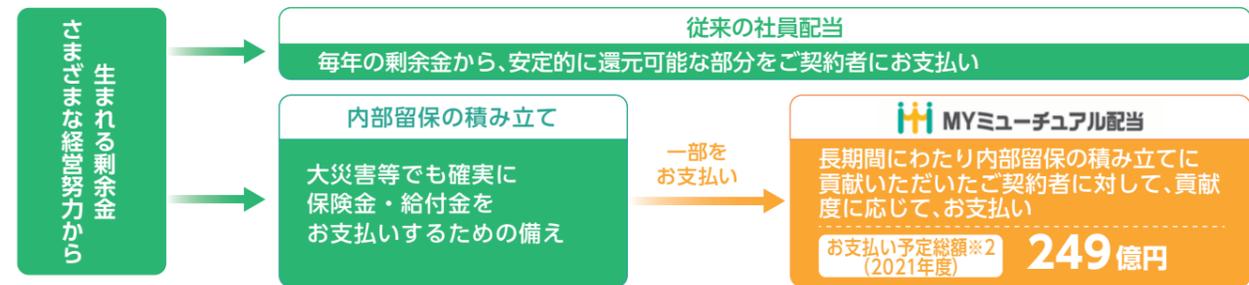
新型コロナウイルス感染症によって地域社会全体に大きな影響が生じていることをふまえ、「私の地元応援募金」の実施や、「あしなが育英会」への寄付を行いました。

私の地元応援募金	(2020年4月～9月) 1,210団体、約5.2億円	● コロナ禍で支援を必要とする全国の団体等に、従業員の任意の募金と会社拠出金をマッチングして寄付
自治体への追加寄付	(2021年2月) 748自治体、約2億円	● 営業拠点所在地を中心に会社拠出の寄付を実施
「あしなが育英会」への寄付	(2020年8月、2021年2月) 1.5億円	● コロナ禍の影響で生活が圧迫されている遺児家庭への支援を目的に、会社拠出の寄付と従業員による募金を寄贈

相互会社の長を活かした、新たな配当「MYミューチュアル配当」を創設し、2021年10月1日からお支払いを開始します。

「MYミューチュアル配当」とは

「MYミューチュアル配当」は、当社の高い健全性を支える内部留保の積み立てに特に貢献いただいているご契約者に、従来の「社員（ご契約者）配当」に加えて、内部留保への貢献度に応じてお支払いする「業界初」^{※1}の新たな仕組みです。



対象商品	ベストスタイル、ライフアカウントL.A.、医療保険等の保障性商品	お支払い要件	経過20年、以後10年ごとにお支払い
------	----------------------------------	--------	--------------------

※1 当社調べ
 ※2 2020年度決算における社員配当準備金繰入額(MYミューチュアル配当分)になります。なお、2021年度は対象商品にご契約いただいたから経過20年超の契約にもお支払いします

「MYミューチュアル配当」創設の背景・趣旨について

- 当社は、ご契約者（社員）が会社の構成員である相互会社であり、ご契約者に寄り添った長期的に安定した経営を進めています。
- そのため、毎年の経営努力から生まれる剰余金は社員配当としてご契約者へ還元するほか、長期にわたる確実な保険金・給付金のお支払いに備えるため、内部留保として積み立てています。
- そして、経営理念である「確かな安心を、いつまでも」お届けするために、リスク管理の高度化や国内外事業等の収益力の向上を推し進め、内部留保を着実に積み上げてきました。
- 今般、当社の堅実な経営状況に加え、今後も相互会社形態を維持していくことに鑑みて、新たな配当としてご契約者への還元を行なうこととしました。ご契約者（社員）が会社の構成員である「相互会社（Mutual Company）」ゆえに実現できた「ご契約者視点の配当」という意味合いも込めて、「MYミューチュアル配当」と名付けました。

お支払い事例

「MYミューチュアル配当」のお支払い事例^{※3}

<p>ケース① 2021年度 男性 40歳時加入 ベストスタイルの場合</p> <p>●ご契約時の保険料（月）：22,000円 （10年後の更新時も同額水準） ●死亡保険金：2,500万円（10年目以降1,000万円） ●入院日額：7,000円（10年目以降5,000円） その他、先進医療保障特約等を付加</p> <p>20年経過後に 約10万円</p>	<p>ケース② 2021年度 女性 30歳時加入 ベストスタイルの場合</p> <p>●ご契約時の保険料（月）：18,000円 （10年後の更新時も同額水準） ●死亡保険金：1,500万円（10年目以降1,000万円） ●入院日額：7,000円（10年目以降5,000円） その他、先進医療保障特約等を付加</p> <p>20年経過後に 約8万円</p>
---	--

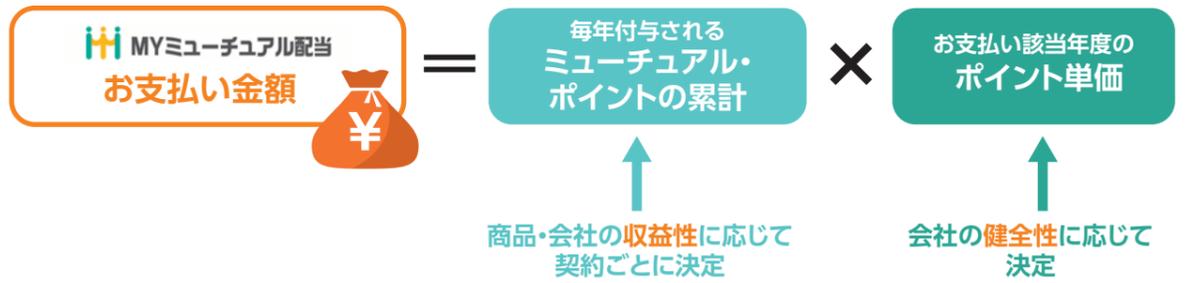
※3 お支払い事例の商品における直近の収支状況等が、今後も継続するとした場合の例示です。将来の金額を保証するものではなく、0円となることもあります

「MYミューチュアル配当」のご説明動画はこちら

主な特徴

1. 「MYミューチュアル配当」は、毎年付与されるポイントの累計とポイント単価で決まります

- 「MYミューチュアル配当」のお支払い金額は、商品や会社の収益性に応じて契約ごとに付与される毎年の「MYミューチュアル・ポイント」の累計と、会社の健全性に応じて設定される「ポイント単価」で決まります。



2. ベストスタイル、ライフアカウントL.A.、医療保険等の保障性商品が対象になります

- 「MYミューチュアル配当」は、将来にわたり内部留保への貢献が想定される以下の商品を対象としています。

種類	対象商品 ^{※4}
総合保障商品・医療保険	ベストスタイル(Jr.)、メディカルスタイル F(Jr.)、ライフアカウントL.A.、メディカルアカウントm.a.、明日のミカタ、元気のミカタ、一時金給付型終身医療保険、50歳からの終身医療保険、いまから認知症保険(MCIプラス)、認知症ケア(MCIプラス)、MYどっく、MYどっくプラス、MYどっくプラス2012、才色健美、メディカルスタイル(Jr.)、医療のほけん、かんたん告知医療保険、介護のささえ、明治安田のケガほけん
法人定期保険	生活障害保障定期保険、新通増定期保険、通増定期保険E、3年間災害保障型通増定期保険、新定期保険E、「保障選択制」定期保険

※4 2021年7月時点における対象商品を記載しております

3. 長期にご継続いただいたご契約にお支払いします

- 対象商品にご契約いただいてから経過20年、以後10年ごとにお支払いします。
- 20年以上経過後の死亡または満期の場合には、直前のお支払い時点から付与されたポイントの累計分もお支払いします。
- なお、従来の社員配当についても、これまでどおりお支払いします。

「MYミューチュアル配当」のお支払い時期



※5 5年ごと配当タイプの事例を記載。従来の社員配当のお支払い時期は商品によって異なり、3年ごとや毎年の場合もございます

明治安田生命の事業とSDGsの関係

事業とSDGsの関係

SDGs(持続可能な開発目標)は、2015年9月の国連サミットで採択された2030年までの国際目標であり、地球上の誰ひとりとして取り残さない持続可能な社会の実現に向けて、17のゴール、169のターゲットを掲げ、その達成に向けて、世界各国の政府、企業および社会の自発的な取り組みが求められています。

当社は「確かな安心を、いつまでも」という経営理念を掲げ、相互会社として長期に安定した経営と、お客さま一人ひとりの人生に寄り添うアフターフォローのご提供をめざしており、これらは持続可能な社会の実現を掲げるSDGsの理念と軌を一にするものであると考えています。

「優先課題(マテリアリティ)」の設定

SDGsにおける17のゴール、およびこれらに内包される169のターゲットから導き出される社会課題のうち、当社の「ステークホルダーへの影響度」「事業との関連性」の観点から、13項目を「優先課題(マテリアリティ)」に設定し、その解決に貢献する取り組みを推進しています。「健康寿命の延伸」「地方創生の推進」は「特に注力する優先課題」として2「大」プロジェクト等を通じて、お客さまの健康増進や地域社会の活性化に取り組んでいます。また、「環境保全・気候変動への対応」を「さらなる取り組みが必要な優先課題」と位置づけ、その取り組みを強化しています。



区分	優先課題	優先課題に対する取組内容
特に注力する優先課題	健康寿命の延伸	<ul style="list-style-type: none"> 「人生100年時代」を迎え、健康寿命の延伸に対するニーズが高まっているなか、当社は2019年から「みんなの健活プロジェクト」を本格展開し、「お客さま」「地域社会」「働く仲間(当社従業員)」の健康増進を継続的に応援する取組みとして、「商品」「サービス」「アクション」の3つの分野で取り組んでいます。今後も「早期発見」「重症化予防」等、より付加価値の高い商品・サービスの提供や、健康増進イベント・コンテンツの拡充等によりお客さまのニーズにお応えするとともに、これらを通じてお客さま接点の拡大等にもつなげていきます。 <p>取組内容の詳細は、P.18、P.25~27をご参照ください</p>
	地方創生の推進	<ul style="list-style-type: none"> 「社会とのつながり」が希薄化し、孤独や孤立の問題が社会課題となるなか、当社は2020年から「地元の元気プロジェクト」を展開し、人やまちをつなぐ“担い手”として、地域のすべての人々につながりをお届けする取組みを推進しています。具体的には、自治体との協働による地域住民の健康づくりや暮らしの充実の支援、地元企業の健康経営や成長を後押し、「Jリーグ・日本女子プロゴルフ協会等との協働によるスポーツコミュニティの形成等」に取り組み、これらを通じてお客さま接点の拡大等にもつなげていきます。 <p>取組内容の詳細は、P.18、P.28~30をご参照ください</p>
さらなる取り組みが必要な優先課題	環境保全・気候変動への対応	<ul style="list-style-type: none"> 自社・投融資先のCO₂排出量削減目標を設定し、当社の消費エネルギーの抑制、投融資先における対応の強化に向けたエンゲージメント活動(対話)等を進めています。これらを通じ、脱炭素社会の実現に貢献するとともに、投融資の価値が毀損するリスクの抑制に取り組んでいます。 各企業における脱炭素社会の実現に向けた技術開発や事業転換等は、当社にとって新たな投融資機会であり、2021-2023年度の3年間にわたり、環境(E)・社会(S)・ガバナンス(G)をテーマとするESG投融資を5,000億円実行する計画としています。 <p>取組内容の詳細は、P.46、P.47をご参照ください</p>

2「大」プロジェクトを通じたSDGs達成への貢献

2「大」プロジェクトでは、「健康づくりの支援」や「地域社会の豊かな生活への貢献」等の取組みを通じて、SDGsの優先課題のうち、「健康寿命の延伸」「地方創生の推進」に特に注力し、SDGsの達成に貢献していきます。また、各取組みを推進するにあたっては、その評価指標を設定し、進捗状況を定量的・定性的に確認しています。



「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」

〈方針に基づく具体的な取組状況をお知らせします〉

- 方針1 お客さま志向の徹底
- 方針2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み
- 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
- 方針4 地域社会の豊かな生活に貢献する取組み
- 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
- 方針6 ご加入時のお客さまへの情報提供の充実
- 方針7 お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実
- 方針8 お客さまに信頼される資産運用
- 方針9 利益相反の適切な管理
- 方針10 お客さま志向の取組みの確保

「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、「人に一番やさしい生命保険会社」をめざし、お客様の最善の利益が図られるよう、常にお客さまを大切に、高い倫理観のもと行動することをすべての業務運営における基本原則として定め、お客さま志向の徹底に努めます。

■ お客さま志向の経営計画への反映と推進態勢

「人生100年時代」を迎えるお客さま、そしてお客さまが暮らす地域社会に寄り添い、長期的な環境変化に柔軟に対応しながら、お客さま志向の経営をさらに進化させることで、企業ビジョン「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」の実現と、サステイナブルな社会づくりへの貢献をめざし、経営トップ自らが従業員に向けて経営理念等の実現に向けたメッセージを発信しています。



また、お客さま志向の取組状況を統括するお客さま志向統括部を設置し、「お客さま志向取組計画」の推進等を通じてPDCAサイクルを推進しています。

2017年度から、「お客さま志向取組計画」を導入し、関連会社を含めた当社グループ全体でお客さま志向の取組みの推進、および所属員への意識浸透に努めています。

当社では、「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」を実現するためには「お客さま志向」の価値観を身につけた人材づくりが重要であると考えており、その一環として「消費生活アドバイザー」資格の取得に取り組んでいます。

2021年4月1日時点における社内の有資格者数は398名です。

消費生活アドバイザー有資格者数の推移

	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
有資格者数*	110名	138名	209名	277名	398名

*各年度の4月1日時点における一般財団法人日本産業協会登録ベース

■ 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

明治安田フィロソフィーにそった行動を従業員の視点から解説する冊子「私たちの行動原則」を用いた社内教育を行ない、お客さま志向の意識醸成に努めています。

「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」の浸透と、当方針に基づく具体的な取組内容を周知するため、定期的な教育・研修を実施しています。内容を更新した際には、その都度、全職員を対象に周知しています。

日々の業務において遵守すべき法令、社内ルール等を幅広く掲載、解説したコンプライアンス・マニュアル(手順・解説書)を整備するとともに、全役職員を対象とした定期的なコンプライアンス研修やコンプライアンス教育を実施しています。

■ 従業員主体のボトムアップ活動

「明治安田フィロソフィー」の持続的な浸透を図り、従業員一人ひとりの具体的な行動としてあらわれるよう「企業風土・ブランド創造運動」を推進しています。この運動においては、お客さまや地域社会・働く仲間との絆を深める取組みが企業風土として定着するよう、従業員主体のボトムアップの展開を重視しています。

「企業風土・ブランド創造運動」の目的

全従業員一人ひとりが、「明治安田フィロソフィー」と「私たちの行動原則」を業務の判断・行動における羅針盤とし創造力をもって積極的・主体的に取り組むことで、企業風土や「明治安田ブランド」を創造することを目的としています。

運営方針・めざす企業風土

「明治安田フィロソフィー」の理解・共感を前提とした一人ひとりの意識・行動の変革へのスタンスを運営方針とし、めざす企業風土は、全従業員で共有すべき3つの絆への想いや姿勢を風土にまで高める視点で設定しています。

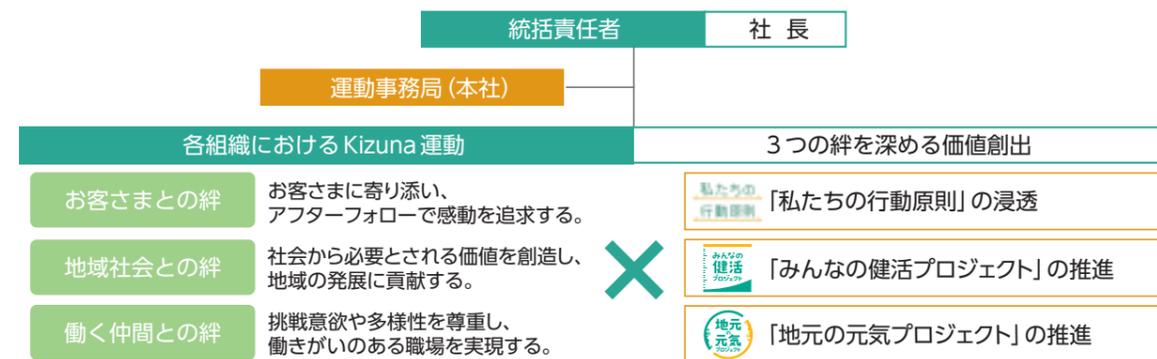
運営方針	1. 理解・共感	●全従業員が、「明治安田フィロソフィー」を理解し共感する。
	2. 自分ごと化	●一人ひとりの行動が「企業ブランド」の形成につながっていることを常に意識する。
	3. 行動・継続	●「企業ビジョン」の実現に向け、創造力をもって積極的・主体的に行動し続ける。
めざす企業風土	●お客さまとの絆を大切に、「思いやり」の気持ちを高めあう風土 ●地域社会との絆を大切に、「地域愛」にあふれる風土 ●働く仲間との絆を大切に、「多様な発想」を支え励ましあえる風土	

中心となる原動力となる小集団活動「Kizuna運動」の推進

「Kizuna運動」*とは、「企業風土・ブランド創造運動」運営の中心となる、各組織単位で展開するボトムアップ型の小集団活動です。

全国の各組織で、従業員一人ひとりの具体的なかつ自発的な行動を通じて、当社らしい新しい価値の提供と企業風土づくりに向けたさまざまな活動に積極的・主体的に取り組めます。

*企業ビジョンにおける3つの絆を深める当社独自の活動であり、「(Ki)きっと届く、(zu)ずっとつながる、(na)なかまの想い」という活動意義を表現した運動名称



【具体的な取組みの一例】
Kizuna運動を通じたお客さまとの絆を深めるための自主的な取組みとして、お客さまのお誕生日やご契約の節目等に、ご契約の担当がお客さまへの想いを「手書き」でメッセージをお届けする「MYメッセージ活動」に取り組んでいます。2020年度にお客さまへお届けしたMYメッセージカードの総数は約912万枚にのぼり、お客さまから多数の感謝の声が寄せられました。

MYメッセージカードお届け枚数(2020年度) ▶ 約912万枚(前年度比+約36%)

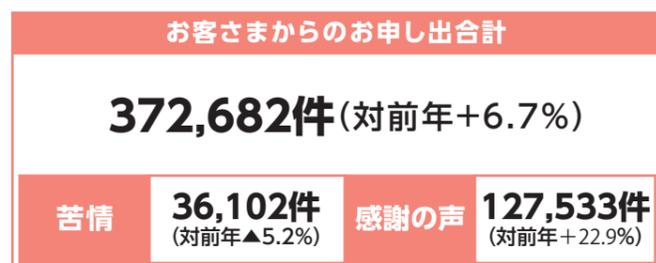
方針2 「お客様の声」を経営に活かす取組み

お客様からのご意見やご要望を「お客様の声」として広くお伺いするとともに、「お客様の声」を経営に活かす取組みを推進し、お客様満足度の向上に努めます。また、積極的な情報開示に努めます。

■ 広く「お客様の声」を伺う取組みと業務改善への反映

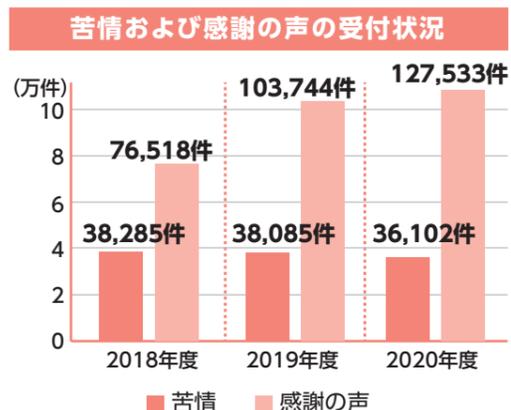
お客様から当社（営業所、支社、法人部、コミュニケーションセンター等）に寄せられたお申し出は、全国の拠点をネットワークで結ぶ「お客様の声システム」を通じて集約・一元管理のうえ、商品やサービス等の業務改善に活かしています。

お客様からのお申し出状況（2020年度）



※2020年度の苦情受付状況については当社ホームページに掲載しております

「2020年度の苦情受付状況」は
スマートフォンでさらに詳しく



全国の支社で開催するお客様懇談会や定期的な地域の消費生活センター訪問等を通じ、当社の商品・サービス等の情報提供を行ない、消費者の立場からご意見・アドバイスをいただき業務改善に活かしています。

お客様懇談会の開催結果（2020年度）

全国の支社等105会場で開催し、合計1,094人のご契約者にご出席いただき、2,368件のご意見・ご要望等を頂戴しました。

お客様（団体）意見交換会（2020年度）

団体窓口のご担当者から、当社の団体事務サービスに対しご意見・ご要望を直接伺うとともに、当社の改善取組みについてご理解を深めていただく機会として2006年度から毎年実施しています。2020年度は、リモートの活用により、98団体の窓口ご担当者の方々にご参加いただきました。

地域の消費生活センター等訪問状況（2020年度）

全国の支社に配置しているお客様対応の責任者が地元の消費生活センター等を定期的に訪問（2020年度上期は222箇所、下期は206箇所）しています。2020年度は、電話や郵送等の手段を活用し、当社から情報提供を行なうなどの交流を図っています。

「代弁者の声」として、お客様と身近に接する従業員が、日常業務を通じてお客様の立場から気付いたことを社内で提案する「Kizuna提案」によってサービスを改善する活動を実施しています。2020年度は12,718件（対前年+115.6%）の提案を受けました。

■ 「お客様の声」を業務改善に活かすための推進態勢

お客様志向統括部にてお客様のご意見やご要望を一元管理するとともに、「お客様の声」に基づく業務改善の取組みを検証・推進するための機関であるお客様志向検証委員会を設置しています。同委員会は、「お客様の声」に基づく業務改善取組みの審議・提言等を行ない、本社部門（業務主管部）に対して業務改善を促しています。

社外の専門家から、お客様サービス向上のための改善策やコンプライアンス事項の態勢、当社のお客様志向の業務運営等に関するご意見をいただき、経営に反映させていくための第三者機関として「お客様サービス推進諮問会議」を設置しています。2020年度は3回開催し、コロナ禍における当社の取組みや、MYミューチュアル配当創設に関わる事項などについてご意見をいただき、政策に反映しました。

消費生活センター等で相談業務に携わる有資格者や消費者関連団体の役職者等に「消費者専門委員」を委嘱し、消費者の立場からお客様サービスのあり方等をテーマにご意見をいただき業務改善に活かしていく「消費者専門アドバイス制度」を設置しています。2020年度は東京・大阪でそれぞれ3回開催し、デジタル技術を活用した営業活動ツールや「MYほけんアプリ」などについてご意見をいただき、特に「わかりやすさ」の観点から内容を改善しました。

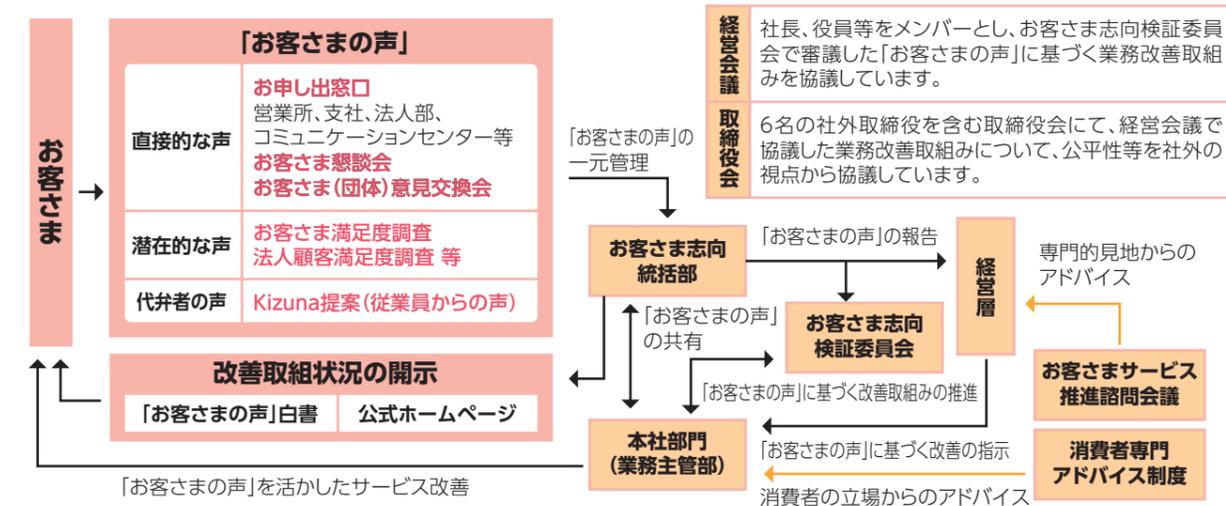
■ 情報開示の推進

「お客様志向」の取組状況を定期的に取締役会に報告し、その結果を「お客様の声」白書で公表しています。

「お客様の声」白書は、当社にお寄せいただいた「お客様の声」と、その「お客様の声」を反映した業務改善への取組状況のご報告を目的として、2006年度より毎年作成・公表しており、2021年度（当白書）で16回目の発行となります。

2018年度からは、「お客様志向の業務運営方針－お客様志向自主宣言－」に基づくお客様志向の具体的な取組状況を、当白書のなかで報告しています。

「お客様の声」を経営に活かす仕組み



■2020年度のお申し出事例および改善取組み

事例1：最先端デバイスを活用した非対面でのアフターフォローの実現

お客さまの声	新型コロナウイルス感染症の感染防止の観点から、極力、担当者と対面せずに説明を受けたり、さまざまな手続きを進めたい
改善内容	<p>2020年度は新型コロナウイルス感染症の感染防止の観点から、最先端のデバイスを活用した対面と非対面を融合させた能動的なアフターフォローを進めてまいりました。具体的には、当社ホームページのお客さま専用サイト「MYほけんページ」の機能拡充をはじめ、社用スマートフォン「MYフォン」を活用したお客さまとのコミュニケーションなど、非対面での活動を拡大いたしました。加えて、2021年4月には「オンライン面談システム」を導入し、お客さまとビデオ通話が可能となりました。これにより、直接お会いすることが困難なお客さま等に対し、非対面でも対面と変わらないアフターフォローを推進してまいります。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p style="font-size: small;">業界で初めて3万人規模で配布した社用スマートフォン「MYフォン」 タブレット型営業端末「マイスタープラス」</p>

※詳細についてはP.13、P.37をご参照ください

事例2：当社独自の取組みである「エピローグ・レター」サービスの開始

お客さまの声	契約者向けのアフターフォローサービスを充実させてほしい
改善内容	<p>ご家族に対し「金銭」だけでなく、ご契約者の「想い」も残せる新たな生命保険のカタチを追求したサービスとして「エピローグ・レター」を2020年6月にサービス開始いたしました。これは、ご契約者から郵送いただいた手書きメッセージを死亡保険金お支払い後に、受取人あてに画像データとしてお届けするサービスです。普段なかなか言葉にできないご家族への感謝の気持ちや生命保険に託した想いを「エピローグ・レター」として未来にお届けします。今後も社会情勢の変化やお客さまニーズの把握に努め、商品・サービスの充実を図ってまいります。</p> 

※詳細についてはP.38をご参照ください

事例3：「事務サービス・コンシェルジュ」による「訪問型サービス活動」の展開と事務手続きの簡素化

お客さまの声	事務手続きをスムーズに行ないたい
改善内容	<p>2021年4月から事務・サービスに関する専門知識を有する「事務サービス・コンシェルジュ」が直接お客さまを訪問し、対面でお手続きのサポート等を行なう「訪問型サービス活動」を展開しています。加えて、2020年11月には、保険金・給付金請求書作成時の住所・口座データ自動反映、2021年3月には給付金請求手続きの書類削減や記入箇所の削減を行ないました。今後もお手続きのさらなるスピードアップや、ご請求手続きに必要な提出書類のいっそうの簡素化など、お客さまの利便性向上に努めてまいります。</p> 

※詳細についてはP.43をご参照ください

健康を、みんなでもっと楽しく、続けやすいものにしていくため、「みんなの健活プロジェクト」の推進を通じて、一人ひとりの健康づくりを応援するとともに、従業員の健康増進に取り組む企業・団体をサポートしていきます。また、当社従業員も、「健康に向けた前向きな活動」にも取り組むことによって、この「みんなの健活」の輪を広げ、社会的にも意義のある大きな運動（ムーブメント）にしていきます。

■みんなの健活プロジェクト

少子高齢化、長寿化の進展に伴い、健康寿命の延伸によって社会活力を維持し、社会保障費を抑制していくことが求められています。こうした社会的課題の解決には、国民一人ひとりが、日常的な運動等を通じて、健康状態の維持・改善に努めるとともに、定期的な健康診断の受診等により、疾病の早期発見・重症化予防等に取り組んでいくことが重要となります。

これらをふまえて、当社は、従来の商品・サービスの枠を超えて、「お客さま」「地域社会」「働く仲間（当社従業員）」の継続的な健康増進を支援する、「みんなの健活プロジェクト」を展開しています。

当社は、プロジェクトを通じて、「病気になるないため」「病気を早期発見するため」の取組みを支援し、「病気がなったときのため」の保障にとどまらない「新たな価値」の創造・提供をめざします。

プロジェクト全体像



健康は大切だけど、ひとりで何かをはじめるのは難しいもの。だから、健康をまず「知る」、みんなで「つくる」、いっしょに「続ける」、そんな前向きな活動が必要だと考えます。

私たちはその活動を「みんなの健活」と呼び、毎年の健康診断の結果に応じてキャッシュバックがある保険商品や、Jリーグと連携した参加しやすい運動の機会の提供、MYライフプランアドバイザーによる健康サポートなどを通じてお客さまの健康づくりに寄り添い、継続的に応援していきます。

明治安田生命の「健活ポリシー」

- ①健康増進の取組み方は人それぞれ
だから私たちは…
お客さまの健康増進に向けたさまざまな取組み方（プロセス）を応援します。
さらに、取組みの結果（健康診断結果）に応じて、最大で保険料1ヵ月分相当をキャッシュバックします。
- ②健康増進の取組みは一人では難しい
だから私たちは…
「お客さまに寄り添ったサポート」にこだわり、私たちが一緒に、「みんな」で、健康増進に取り組めます。
- ③健康増進の取組みを続けることは難しい
だから私たちは…
「継続的」な取組みを応援していくために、健康を知る、日常的に運動する、毎年チェックする、そんなサイクルでお客さまをサポートします。

健康を「知る」 健康に関する知識・情報や自身の健康状態を確認する

MY健活レポート

MY健活レポートは、「ベストスタイル 健康キャッシュバック」ご加入のお客さま、「MY健活レポート認知症保険版」は「認知症ケア」「いまから認知症保険」にご加入のお客さま専用のサービスです。ご提出いただいた健康診断結果をもとにお客さまごとの健康増進に向けたアドバイスや、ビッグデータを活用した疾病リスク予測等の情報を提供します。



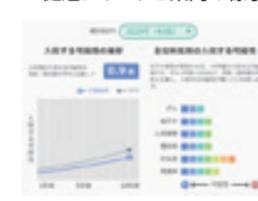
MY健活レポートご案内の様子

「オンライン診療サービス」の取扱いを開始

お客さま専用サイト「MYほけんページ」を通じて、お客さまのPCやスマートフォンから所定の医療機関の診療を受けることができる「オンライン診療サービス」の取扱いを開始します。

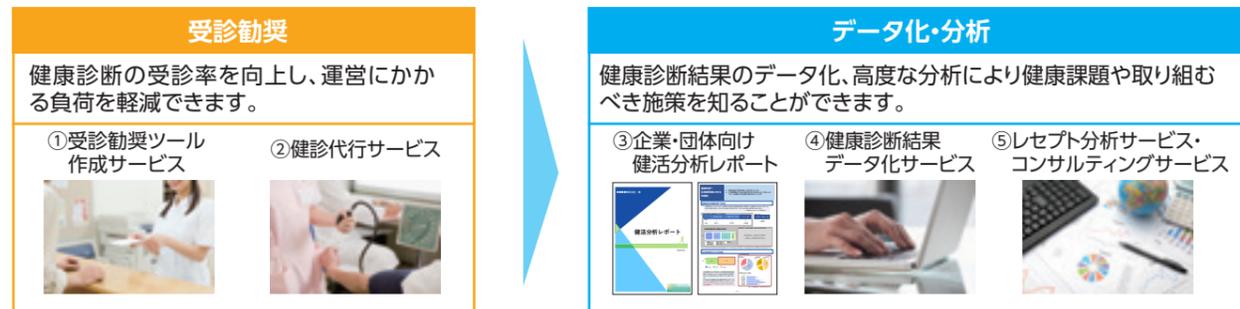
みんなの健活サービス

「みんなの健活プロジェクト」の一環として、病気の予防・早期発見や重症化予防に役立つさまざまなサービスをご用意しています。



入院リスク予測(イメージ)

企業・団体における健康課題の把握、改善計画の策定をトータルでサポート



健康を「つくる」 日常的な運動で心身の健康に向けて行動する

明治安田生命Jリーグウォーキング

地域のみなさまが地元のJクラブ選手等と楽しみながら一緒に歩くことで、健康づくりを応援するウォーキングイベントを全国で展開しています。



徳島支社のイベントの様子

おうちで健活

ご自宅など「屋内」での健康づくりをサポートする取り組みとして「おうちで健活」を展開しています。ヨガや親子で楽しめるストレッチ等、バリエーション豊かな動画を「みんなの健活プロジェクト」専用サイトや、明治安田生命公式YouTubeチャンネルで配信しています。



塚原直貴さん(元陸上競技選手)ご出演の動画

企業・団体における健康経営®に役に立つ参加型のコンテンツの提供

健康増進サポートプログラム

AI搭載のスマートフォンアプリ「カロママプラス」で食事や運動などを記録・確認し、従業員・所属員の生活習慣の改善や健康意識の向上を促します。



健康増進セミナー

企業・団体の窓口担当者さまと従業員・所属員のみなさま向けに、それぞれのニーズにあわせた健康増進に関するセミナーを、対面やリモート形式にて開催します。



※健康経営®は、NPO法人健康経営研究会の登録商標です

健康を「続ける」 健康状態を維持・改善する取り組みを続ける

「ベストスタイル 健康キャッシュバック」※1

「ベストスタイル 健康キャッシュバック」では、「病気になったとき、万一のときの保障」に加え、「健康増進の取り組みを応援する機能」を新たな生命保険の価値として提供します。「健康増進の取り組みを応援する機能」として、健康診断の結果をご提出いただいたお客さまへ、最大で保険料1ヵ月分相当をキャッシュバックします。

<p>特徴</p> <ul style="list-style-type: none"> 健康なときから、もしものときまで、健康ステージに応じてサポート ご加入後も「最新・最適な保障」※2をご準備可能 充実のアフターフォローで確かな安心をお届け 	+	<p>健康増進のサポート</p> <p>毎年の健康診断結果に応じて、キャッシュバック! キャッシュバックの仕組み</p> <ol style="list-style-type: none"> 健康診断結果等を受領(毎年) 健診項目ごとに、結果を「ポイント」換算 ポイント合計に応じて「ランク」を判定(ランク1~3) ランクに応じた金額をキャッシュバック(自動積立)
--	---	---

※1 「ベストスタイル 健康キャッシュバック」は「ベストスタイル」に「健康サポート・キャッシュバック特約(2021)」を付加した場合の販売名称です
※2 「最新・最適な保障」とは、「ベストスタイル」でご提供するお客さまのニーズにあった新しい保障をいいます

「認知症ケア MCIプラス」 「いまから認知症保険 MCIプラス」※3

「認知症ケア MCIプラス」「いまから認知症保険 MCIプラス」では、認知症の前段階である軽度認知障害(MCI)、認知症に対する保障に加え、ゲーム感覚で認知機能のチェックができるスマートフォンアプリ「かんたんブレインチェック」※4や、健康診断結果の提出で作成される「MY健活レポート 認知症保険版」に搭載の「認知機能低下リスク評価」等のサービスで予防・早期発見をサポートします。

※3 「認知症ケア MCIプラス」は、「軽度認知障害終身保障特約」を付加した「認知症ケア」をいいます。この保険の主契約は終身医療保険です
「いまから認知症保険 MCIプラス」は、「軽度認知障害終身保障特約」を付加した場合の「いまから認知症保険」をいいます
※4 当アプリは、MYライフプランアドバイザー等の社用スマートフォンおよびMYほけんページ経由でお客さまのスマートフォンからご利用いただけます

法人営業分野

従業員等の健康づくりを後押しする商品の提供

福利厚生制度として企業・団体に採用いただいている保険商品に、新たな価値として「健康増進の取り組みを応援する機能」を加えた商品を提供します。健康診断の結果に基づくキャッシュバックや健活レポートの提供により、従業員・所属員の継続的な健康づくりを後押しし、企業・団体の健康経営®・データヘルスを応援します。

※健康経営®は、NPO法人健康経営研究会の登録商標です



従業員向けの取り組み

健康意識の向上や知識習得に向けて、社内教育プログラムを整備しています。学んだ知識を活かしてお客さまの健康づくりを応援できるよう、本プログラムにおいて一定の課目を履修したMYライフプランアドバイザーを「健活サポーター」として認定しています。

生活習慣の改善に向けては、従業員向けウォーキングアプリ「MYログ」を活用してウォーキングに取り組むとともに、社外講師による、肩こり・腰痛予防などの身近なテーマを扱ったセミナー等を開催しています。また、受動喫煙対策として、禁煙に取り組みやすい環境づくりを推進するため、禁煙外来の奨励金支給等を実施し、就業時間内には「禁煙タイム」を設けています。

これらの取り組みの実施にあたっては、所属ごとに「みんなの健活プロジェクト」推進リーダーを設置するなど、従業員ごとの健康状態に応じたきめ細かなフォロー体制を構築しています。

地域社会のサポートを行なう「地元の元気プロジェクト」を全社横断の取組みとして推進しています。本プロジェクトでは、地方自治体や各地域の企業、マスコミ、大学・研究機関、スポーツ団体等と連携のうえ、地域における「社会的つながり」の創出を通じて地域の課題解決に貢献することをめざし取り組んでいきます。また、前項の「みんなの健活プロジェクト」と本プロジェクトの取組みを通じ、ブランドイメージ「ひとに健康を、まちに元気を。」の確立をめざしてまいります。

■ 地元の元気プロジェクト



今日も誰かとつながる地域社会を。
社会的孤立ゼロをめざして

日本では9%近くの方が日常的な会話の機会がないと推計されるなど、孤独や孤立の問題が大きな社会課題になっています。このような「社会とのつながり」の希薄化は、地域の元気や活気を奪ってしまうのではないのでしょうか。私たちは人やまちをつなぐ“担い手”として、地域のすべての方にやさしいつながりをお届けしたい。だから、明治安田生命は「地元の元気プロジェクト」に取り組みます。

社会的孤立ゼロに向けた明治安田生命の3つの宣言

- 「ひとに」 自治体や地域の団体の方と一緒に、公民館や道の駅などで地域活動に参加する機会をお届けし、地元のみなさまの健康づくりや暮らしの充実をお手伝いします。
- 「職場に」 地元を支える企業の健康経営を後押しし、地元のみなさまがいつまでも健康で意欲的に働ける職場づくりをお手伝いします。
- 「まちに」 地元のみなさまと一緒に、スポーツを観て、応援して、楽しむコミュニティを作り、お互いに交流する機会づくりをお手伝いします。

「9%近く」・・・出典：「第2回生活と支え合いに関する調査(2017)」(国立社会保障・人口問題研究所) (<http://www.ipss.go.jp/ss-seikatsu/j/2017/seikatsu2017summary.pdf>) をもとに作成

■ 「ひとに」

- 地方自治体や公民館、道の駅等とともに取り組む健康づくりやお祭りへの支援などを通じ、地域のみなさまの暮らしの充実に貢献しています。
- 当社の営業拠点が存在する全国の自治体等を対象に、従業員が出身地などゆかりのある地域を指定して行なう任意の募金に会社寄付を上乗せする「私の地元応援募金」を実施し、地域の課題解決を継続的にサポートしています。



「道の駅富楽里とみやま」(千葉県)で開催した血管年齢測定会の様子



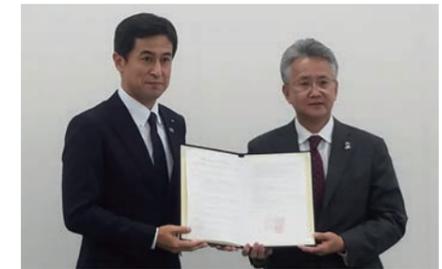
高知県南国市稲生公民館で、開催した認知症予防セミナーの様子



川崎市との連携協定締結式

■ 「職場に」

- 全国の各都道府県に所在する協会けんぽ支部との協働等により、地元企業の健康経営を支援し、従業員のみなさまが心身ともいつまでも健康で意欲的に働ける職場づくりに貢献しています。
- 「地元の元気プロジェクト融資」を通じ、地域のみなさまの生活利便の向上や地域経済の活性化、雇用の維持・向上を支える企業の成長をサポートしています。また、融資や株式投資等を通じ、みなさまが暮らす地域の経済・雇用を支える地元企業の成長をサポートしています。



協会けんぽ宮崎支部との連携協定締結式の様子

■ 「まちに」

- 全国のJクラブなどの地域に根差したスポーツ団体との協働により、地域のみなさまと一緒にスポーツを観て、応援して、楽しむコミュニティを作り、地域の人と人との交流の機会を提供しています。
- 地域のみなさまと一緒に地元の若手アスリートを応援する「地元アスリート応援プログラム」の取組みを通じ、地域のスポーツ振興や一体感の醸成に貢献しています。



Jリーグサガン鳥栖の選手とのアスリートヨガ教室の様子

「地元アスリート応援プログラム」はスマートフォンでさらに詳しく



コロナ禍において展開した取組み

地元の元気つなげるサイト

- 2020年6月にJリーグと新たに締結した特別協賛契約に基づき展開した「とことん!地元応援キャンペーン with J」の一環で開設しました。
- 全JクラブのJリーグ選手・OB等が地元ならではの特産品や観光スポット等の魅力を紹介する記事を伝えるとともに、当社の支社がお付き合いしている地域の企業等もご紹介しています。
- 当サイトを通じて各地域の魅力を全国に発信し、コロナ禍の影響を受ける地域社会が活力を取り戻す後押しをしています。



©J.LEAGUE ©S.C.SAGAMIHARA

「地元の元気つなげるサイト」はスマートフォンでさらに詳しく



■「地域社会との絆」を深めるその他の取り組み

「地域を見守る」社会貢献活動について

2014年9月から、営業職員(MYライフプランアドバイザー等)が日々のお客さま訪問活動のなかで、子どもやご高齢者等の様子が変わったことや気付いたことがあれば、警察署・地方自治体の窓口等に連絡し、不測の事態を未然に防ぐ「地域を見守る」社会貢献活動を実施しています。



社内「ボランティア表彰」制度

2009年から、全国各地の事業所ごとに独自に社会貢献活動を推進し、高齢者施設や児童養護施設等への訪問・寄贈、地域清掃、環境保全活動など、地域に根ざしたさまざまな活動を行なっています。年間を通じて特色ある活動を行ない、社会的な信頼を高めた組織を表彰する「ボランティア表彰」制度を設け、従業員の地域・社会貢献活動意識の向上を促進しています。

2020年度表彰受賞組織の活動

【大賞 岡崎支社】

コロナ禍においても地元企業やお客さまとともに活動を継続
岡崎支社では、「花と心の輪運動」として、プランターに花の苗を植え、地元企業やお客さまに育てていただいた花を各施設へ寄贈するボランティア活動を16年間続けるなど、コロナ禍においてもさまざまな活動を工夫を凝らしながら継続しています。また、認知症の悩みを抱えた方が集うカフェの運営に当番制で全員が関わるなど、地域のコミュニケーションの創出に向けて全員参加で取り組んでいます。



【優秀賞 品川支社】

自治体と協働したボランティア活動を実施

品川支社では、地域が抱える課題解決にむけて、各自治体と協働したボランティア活動を展開しています。とくに、コロナ禍で苦慮する子ども食堂への支援活動は、全営業拠点において多くの従業員が参画して取り組んでいます。こうした取り組みの結果、地域福祉功労者表彰を受賞したほか、自治体広報誌やホームページ、複数のメディアで取り上げられるなど、当社の地域貢献イメージの向上にも寄与しています。



【優秀賞 明治安田システム・テクノロジー】

組織の強みを活かして地域の課題解決に貢献

明治安田システム・テクノロジーでは、産業人材の育成を目的に、小中学生を対象としたプログラミング教室を行なうなど、システム開発業務の専門性を活かして地域に貢献しています。また、自治体が地域の大学等と協力して実施している大規模な住民合同健診の運営を支援するなど、地域が抱える課題の解決に貢献すべく、さまざまな活動を実施しています。



社会保障制度を補完し自助努力を支える生命保険事業の社会的責任を認識し、超高齢社会をはじめとする環境変化をふまえて、お客さまニーズを的確に捉えたクオリティの高い商品・サービスを開発するよう努めます。また、保険商品をおすすめする際には、お客さまのご意向を十分お伺いしたうえで、お客さまのライフステージ、加入目的、財産状況等に照らし、最適な商品・サービスをご提供するよう努めます。

■ 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

組立総合保障保険(総合保障)

総合保障商品「ベストスタイル」は、2014年6月の発売以来、大変ご好評いただき、2021年3月末までに274万件を超えるご契約をいただいています。2021年6月には新たに「早期発見・治療支援特約」と「重症化予防支援特約」を発売しました。「健康な状態」と従来保障している「重度疾病」の間にある「健診結果の数値悪化段階」と「重い状態(重度疾病)になる前段階」の早期発見と予防に対する保障を追加し、健康ステージに応じた健康増進型保険をご提供いたします。

[5年ごと配当付組立総合保障保険]



※「ベストスタイル 健康キャッシュバック 発見と予防のWサポート」は、「ベストスタイル」に「健康サポート・キャッシュバック特約(2021)」[早期発見・治療支援特約][重症化予防支援特約]を付加した場合の販売名称です



かんたん保険シリーズ ライト! By明治安田生命

「かんたん」「小口」「わかりやすい」をコンセプトとした「かんたん保険シリーズ ライト! By明治安田生命」は、生命保険3商品、損害保険4商品をラインアップしています。2016年10月のシリーズ創設以来、2021年3月末までに147万件を超えるご契約をいただいています。

明治安田のケガほけん	入院・手術・退院後の通院などの保障をケガに限定してご準備いただける保険です
明治安田生命じぶんの積立	手軽に始められ、満期保険金のある積立保険です
明治安田生命つみたて学資	お子さまの成長にあわせ将来の教育費を計画的にご準備いただける、こども保険です
明治安田生命えがおのペット	大切なご家族ともいえるペットの通院・入院・手術等に備える保険です
明治安田生命おてがる自転車	自転車運転中の思わぬ事故によるおケガや賠償事故からお客さまをお守りする保険です
明治安田生命おまもり家財	火災や地震をはじめとする多くの自然災害から、お客さまの大切な家財をお守りする保険です
明治安田生命おでかけ携行品	身の回り品の破損や盗難に加え、賠償事故やおケガからお客さまをお守りする保険です

新規開発商品

高齢社会において高まる「認知症」や「ケガ」のリスクへの備えと、経営者の「所定の日常生活制限状態」と「がん」のリスクへの備えに対してのお客さまのニーズにお応えすべく、ラインアップを拡充しています。

明治安田のケガほけん(2021年1月)

「明治安田のケガほけん」は、特定の5つのケガには一時金給付タイプで、入院中の治療費(手術費含む)には実額給付タイプで保障をご準備いただけます。特約の組み合わせによりニーズにあわせて保障を選ぶことができるうえに、ケガ専用の保険のため、お手軽な保険料でご加入いただけます。

いまから認知症保険 MCIプラス(2021年1月)

「いまから認知症保険 MCIプラス」は、認知症への進行予防や症状の改善にご活用いただける「MCI(軽度認知障害)保障」や、認知症発症後の症状の進行予防やご家族の介護負担を軽減する「認知症保障」を一生にわたり準備できる認知症保険です。ご加入者には毎年「MY健活レポート 認知症保険版」をお届けすることで、認知機能低下への「気づき」を提供し、認知症の予防・早期発見をサポートします。



※「いまから認知症保険 MCIプラス」は、「軽度認知障害終身保障特約」を付加した場合の「いまから認知症保険」をいいます

「保障選択制」定期保険(2021年2月)

「『保障選択制』定期保険」は、「生活障害保障」と「がん保障」の2つの保障タイプから選択できる定期保険です。これにより、経営者などが「所定の日常生活制限状態」や「所定の悪性新生物(がん)」となり不在になったときの事業保障資金から、「万一」のときの死亡退職慰労金・弔慰金、勇退時の生存退職慰労金まで、経営者の幅広いニーズにお応えします。

団体保険・団体年金分野

団体保険・団体年金の分野では、企業・団体の福利厚生制度の発展・サポート等を通じたお客さまの保障ニーズ・資産形成ニーズにお応えすることを目的に、民間企業・官公庁など、それぞれのマーケット特性に応じた商品・サービスを提供しています。

<団体保険>

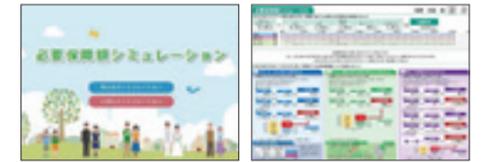
2019年1月に、病気やケガで働けない状態となった場合に毎月の生活費を保障し、お客さまの不安を軽減して早期の職場復帰を支援する「団体総合就業不能保障保険」を発売しました。また、2020年1月には企業・団体に採用いただいている当社の特定疾病保障保険や医療保険等に付加できる「健康サポート・キャッシュバック特約」を発売しました。健康診断の結果に基づくキャッシュバックや健活レポートの提供により、従業員・所属員の継続的な健康づくりを後押しします。

<団体年金>

不透明な運用環境が続くなか、企業年金の資産運用における、「機動的な資産配分見直しによるリスク抑制」「国内金利状況に応じた安定運用資産による収益下支え」というお客さまのニーズにお応えするため、「多資産型 ポラティリティコントロール運用プラン」、「債券代替型 ポラティリティコントロール運用プラン」などの実績配当型商品を提供しています。

■ 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

「社会保障制度を含めた総合的なアドバイス」や「お客さまが思い描く人生設計の実現」のため、人生に潜む大きな3つのリスクに対して自助努力で備えるべき必要な保障額を対面・非対面で確認できる「必要保障額シミュレーション※」を活用し、質の高いコンサルティング活動の充実に取り組んでいます。



必要保障額シミュレーション ▲

※お客さまのご家族情報や収入・支出情報から「万一のことがあった時のリスク」「就業不能・介護状態が必要になった時のリスク」「老後資金が不足するリスク」の人生に潜む大きな3つのリスクに対する必要保障額をシミュレーションしていただくことが可能です

ご高齢のお客さまによりきめ細やかな対応を行なうため、ご高齢のお客さまに対する販売勧誘ルールを定めています。その一環として、70歳以上のお客さまの生命保険加入にあたり、ご家族同席によるお手続き等をおすすめし、安心・納得してご加入いただけるよう努めています。

「ご家族同席のおすすめ」
チラシ ▶

■ 保険募集代理店への委託

保険募集代理店がお客さまへ当社商品を販売する際に、お客さまのご意向に沿った商品の提案を行なうために、保険募集代理店に対し適切な教育・指導を行なうとともに、適切な保険募集管理態勢が構築されているかを確認しています。

内部管理自己点検の実施

「内部管理自己点検表」を活用し、年1回、保険募集代理店における募集管理状況および契約管理状況等についての現状と課題を把握するとともに、課題がある保険募集代理店に対し当社が適宜適切な指導を実施しています。

代理店点検等の実施

金融機関代理店と「内部管理打ち合わせ」を年2回実施し、コンプライアンスに係る現状(苦情や解約、クーリング・オフ等)および監督指針やガイドライン等の改正を踏まえた対応状況と課題や改善策を共有しています。また、一定規模以上の一般代理店への直接訪問による「実査」を年1回実施し、態勢整備状況の確認と必要に応じ改善指導を実施しています。

委託先代理店におけるお客さま志向の業務運営に資する手数料体系への見直し

2019年4月に、委託先代理店における最適な商品・サービスの提供が行なわれる管理態勢のさらなる高度化をめざし、委託先代理店におけるお客さま志向の業務運営に資する手数料体系への見直しを実施しました。

手数料体系見直し後の取組み

当社では、委託先代理店に対し実務面での情報提供を行なうとともに、お客さま志向の業務運営に資する当社への要望等について、意見交換を実施しています。

委託先代理店では、手数料規定改正後、特に募集局面のお客さま対応力・販売スキルの向上や、コンプライアンス・内部管理面に関して、積極的に取り組んでいます。

※詳細は当社ホームページの「保険募集代理店におけるお客さま志向の業務運営に資する手数料体系の考え方について」

(https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/topics/fee_structure.html)をご参照ください



お客さまに最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまにとって重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明するとともに、お客さまにご提供する商品・サービスの特性に応じて、適切かつ十分な情報を提供することに努めます。

■ お客さま視点に立った情報提供

お客さまに保険商品を十分ご理解いただくために、「お客さまの声」や社外の専門家のご意見等*をふまえ、お客さまの視点に立ったわかりやすい募集資料(商品パンフレット・保険設計書等)の作成に努めています。

*当社に寄せられた「お客さまの声」や「消費者専門アドバイス制度」等による社外の専門家のご意見等を業務改善に活かす仕組みについては、P. 22、P. 23をご参照ください

募集資料には、保険商品の仕組みや特徴、保障内容や保険料の詳細、制限事項やリスク等について、お客さまがご検討いただくうえで特に重要な情報は強調して記載する等の対応を行なっています。

総合保障商品「ベストスタイル」については、「健康なときから、もしものときまで、健康ステージに応じてサポートするしくみ」という新たな生命保険の価値をお伝えするとともに、「更新型の優位性」「見直しの自在性」といった商品コンセプト等をご理解いただけるよう、「ベストスタイル コンセプトパンフレット」を作成し、ご説明しています。

また、「健康増進型保険の価値」や「充実のアフターフォロー」などの商品のコンセプトや新しい特約の給付金お支払いイメージを説明する動画を提供し、お客さまにとってわかりやすい情報提供に努めています。

▼ ベストスタイル コンセプトパンフレット



▼ ベストスタイル コンセプト動画



▼ 「早期発見・治療支援給付金お支払いのながれ」説明動画



※上記動画はパンフレットの二次元コードやホームページで提供

「ご契約のしおり 定款・約款」*等の重要書類については、専門用語の平易な言葉への言い換えや文字の拡大等、お客さまが内容を正確にご理解いただけるよう努めています。

*「ご契約のしおり 定款・約款」は、当社ホームページの「MY Web約款」にてご確認ください

ご契約のしおり 定款・約款▶



生命保険のご加入に際して、公的年金・医療保険等の社会保障制度や税金に関する情報提供を行なうため、「社会保障制度ご説明ブック」や「生命保険と税金ご説明ブック」を作成しています。

▼ 社会保障制度ご説明ブック



▼ 生命保険と税金ご説明ブック



■ 重要な情報の開示(手数料等の明確化等)

特定保険契約は、お客さまに市場リスクをご負担いただく投資信託と同じ特性を有することから、お客さまにご負担いただく費用について、商品パンフレットおよび「契約締結前交付書面(契約概要・注意喚起情報)」でわかりやすいご説明に努めています。

また、銀行等金融機関窓口販売で取り扱う外貨建商品については、お客さまにご負担いただく費用に加えて、当社が銀行等に支払う販売手数料の開示等に対応しています。

特定保険契約以外は、お客さまに市場リスクのご負担がなく、ご契約時点で保険金額・給付金額や解約返戻金額が確定していることから、お客さまからお払込みいただく保険料や当社がお支払いする保険金額・給付金額および経過年数別の解約返戻金額をわかりやすく情報提供しています。

外貨建保険に関する「募集補助資料」の作成・提供

金融機関窓口販売で取り扱う外貨建保険(「外貨建・エブリバディプラス」)、「外貨建・一時払養老保険」、「えらべる外貨建一時払終身」)について「募集補助資料」を作成し、金融機関代理店に提供しています。

「募集補助資料」では、為替リスクや金利変動リスクといった市場リスクについて図解する等、わかりやすい記載としています。また、お客さまが他の金融商品と比較できるように、記載項目や記載順について、投資信託の目論見書をふまえた構成としています。

募集補助資料▶



超長期にわたる生命保険契約の特性をふまえ、お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするために、保険金・給付金等を確実にお支払いすることはもとより、お客さまに寄り添ったあたたかいアフターフォローに努めます。

■ 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

生命保険は一般的に「長期間にわたるご契約」かつ、残されるご家族やご自身の将来に想いを残す「カタチのない商品」です。「知らなかった」「忘れていた」ということがないように、お客さまに寄り添って、ご契約の「定期点検」や「お手続きサポート」をすることが、私たちの使命です。
加えて、生命保険の「新たな価値」として、病気の早期発見や進行予防の取組みを応援してまいります。

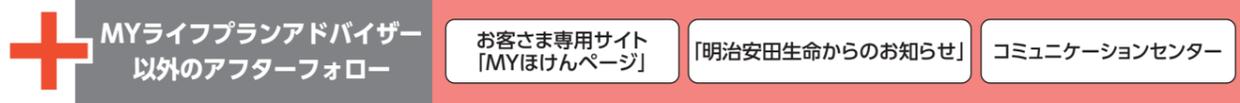
総合保障商品「ベストスタイル」にご加入のお客さまには、当社のアフターフォローをご理解いただくための冊子「安心ロードマップ」をお届けするとともに、毎年ご契約内容を説明し、「最適・最新」な保障となっているか、「ベストスタイル コンセプトパンフレット」等でご案内しています。また、「ベストスタイル 健康キャッシュバック」にご加入のお客さまには、「MY健活レポート」のご案内等、健康増進に向けた継続的な取組みをサポートします。ご契約終了まで長期にわたりご安心いただけるよう、お客さま一人ひとりに寄り添ったアフターフォローをご提供します。

MYライフプランアドバイザーによるアフターフォロー【対面 + 非対面(MYフォンのLINE機能等)】

お手続きサポート 保険金・給付金のご請求をはじめ、ご契約にかかわる各種のお手続きを完了までサポートします
給付金のご請求 ご住所の変更 受取人などの変更 保険料払込方法の変更 など
将来にわたり、ご安心いただけるようサポート
(MY安心ファミリー登録制度・MY長寿ご契約点検制度・「MYアシスト+(プラス)」制度)

定期点検 毎年、ご契約内容を説明し、「気づかなかった」ということがないように、給付金等のご請求有無を、積極的に確認します
毎年点検(3年ごと点検) 節目年齢点検[65歳] 節目年齢点検[70歳] 節目年齢点検[75歳]

健活サポート お客さまにあわせてさまざまなメニューを提供し、健康増進に向けた取組みをサポートします



■ 非対面手続きの充実とお客さまに有益な情報の提供

オンライン面談システム

2021年4月開始

2021年4月から、お互いの顔を見ながら資料のご説明ができる「オンライン面談システム」を導入しました。お客さまに専用アプリ等のインストールや事前設定をいただくことなく、お手元のパソコン、スマートフォン、タブレット*のいずれかを使用して MYライフプランアドバイザー等にご相談いただけます。
「オンライン面談システム」を活用いただくことで、時間・場所・距離の制限がなく、離れたご家族も一緒にご参加いただくことが可能です。
*カメラ機能が必要となります

お客さま専用サイト「MYほけんページ」

「MYほけんページ」はインターネットを通じて“いつでもどこでも”ご利用いただける、お客さま専用サイトです。Web上での各種お手続き等、便利な機能をご用意しています。

<MYほけんページの機能>

- **各種お手続き**
ご提案プランの確認やご契約のお申込み手続き、給付金のご請求、住所変更等のお手続きをWEB上で完結できます。2021年4月に未取引のお客さまにもご利用対象を拡大し、Web上でご契約のお申込み手続きができるようになりました。
- **「ご加入者専用サービス」のお申込み**
健康・医療に関するさまざまなサービスのお申込みや、各種の優待をご利用できます。
- **「健活」への取組みをサポート**
ご提出いただいた健康診断結果をもとに、今後10年間の疾病リスク予測や健康年齢®等を確認できる「MY健活レポート」の閲覧ができます。
※「健康年齢®」は株式会社JMDCの登録商標です

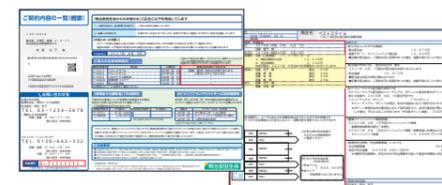
また、新たに「MYほけんアプリ」を展開しています。生体認証(指紋等)を活用した「MYほけんページ」へのログインのほか、日々の歩数管理、ご契約・健康に関するお知らせを確認できるようになりました。
さらなる利便性向上に向けてコンテンツの拡充を予定しております。



「明治安田生命からのお知らせ」の発信

毎年、ご契約者のみなさまに、ご加入いただいているご契約内容や確認いただきたい事項を掲載している「明治安田生命からのお知らせ」をお送りしています。
お客さまからいただいたご意見・ご要望をレイアウトや記載文言等に反映し、より見やすく分かりやすい内容となるよう改善に努めており、2020年度からは、「契約関係者(被保険者・受取人)のご連絡先が最新になっているか」、「ご請求できる保険金・給付金がないか」等をより簡単に確認できるよう、「お願いとお知らせ」冊子を改訂しました。また、ベストスタイルのご契約者に対し、健康サポート・キャッシュバック特約のキャッシュバック金額等をタイムリーにお届けすべく、契約応当日に応じた発信に改めています。
2021年度からは、MY ミューチュアル配当*の創設に伴い、対象のご契約については、ミューチュアル・ポイント、ポイント単価等を表示する等、記載の充実を図ってまいります。

※詳細についてはP.14、P.15をご参照ください



ご契約内容の一覧(概要)



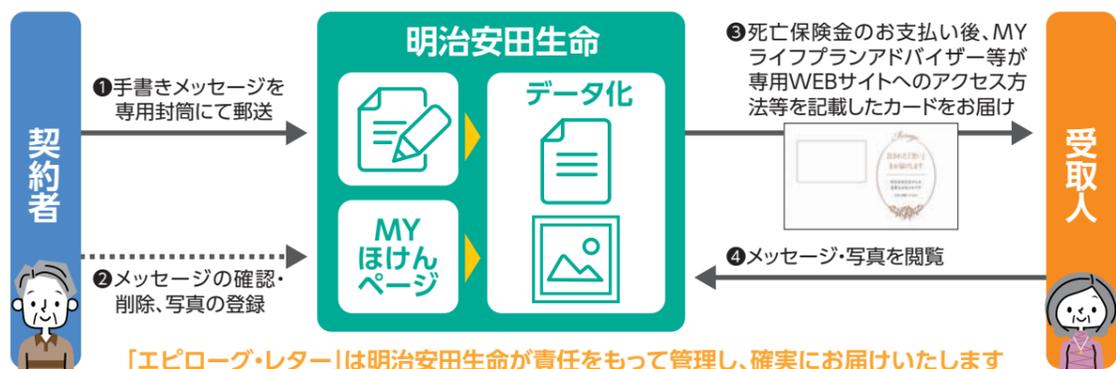
お願いとお知らせ

MYトラストボックス

少子高齢化、デジタルシフトの加速、ヘルスケア技術の進展等により、生活スタイル・価値観が変化しつつあることをふまえ、信託商品・関連サービス「MYトラストボックス」の取扱いを開始しました。「MYトラストボックス」では、これまで生命保険だけでは実現できなかった「お客さまの『想い』」をお預かりし、その実現をサポートする機能を、「エピソード・レター」「生命保険信託」「遺言信託・遺産整理業務」「成年後見制度・家族信託相談サービス」の4つの商品・サービスとして提供することで、新たな生命保険の価値を提供いたします。

エピソード・レター

ご契約者から、受取人への「想い」等を記した手書きメッセージを画像データとしてお預かりし、死亡保険金をお支払いした後に受取人に画像データへのアクセス方法を記したカードをお届けするサービスです。受取人はご自身のスマートフォンやPC等で、ご契約者の手書きメッセージを確認することができます。2021年5月現在で、11万人を超えるご契約者に登録いただいています。(ご契約者からいただいた「感謝の声」はP.44をご参照ください)



生命保険信託 (関係当局の認可を前提に、2023年度以降に取扱開始予定)

生命保険契約と信託契約を組み合わせた商品で、ご契約者が生前に死亡保険金の使途を指定することができる商品です。万一のときに、信託の受託者としてりそな銀行が死亡保険金を受け取り、ご契約者が生前に指定した受益者(受取人)に対し、あらかじめ指定された方法でお支払いいたします。

遺言信託・遺産整理業務

遺言信託とは、遺言についての事前のご相談から遺言書の作成・保管、遺言の執行までをお手伝いするサービスです。

遺産整理業務とは、相続財産目録の作成や遺産分割協議書に基づく遺産分割手続きの実施等をお手伝いするサービスです。

当社は、りそな銀行の信託代理店として、遺言信託の遺産整理業務に関するご相談を希望されるお客さまをりそな銀行にお取次ぎいたします。

成年後見制度・家族信託相談サービス

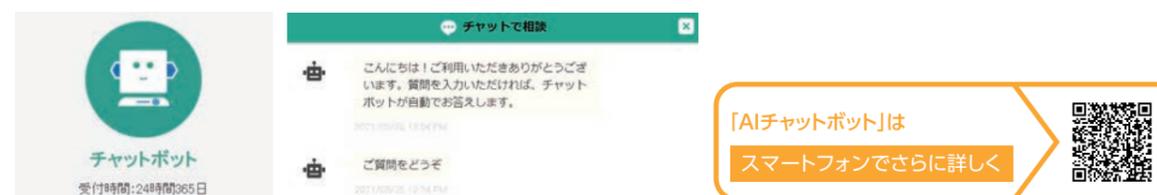
成年後見制度や家族信託に関する具体的なご相談を希望される場合、当社が明治安田システム・テクノロジー介護の広場本部をご紹介します。お客さまのご相談内容に応じ、公益社団法人成年後見センター・リーガルサポートまたは一般社団法人家族信託普及協会をご紹介します。

お客さまとのコミュニケーション手段の拡充

対話型自動応答サービス「AIチャットボット」

2020年7月開始

当社ホームページ等を利用されるお客さまからの、各種お手続き等に関するご質問、ご照会に対して、専用の「AIチャットボット窓口」へご質問、ご照会したい単語や文章を入力することで、24時間365日、いつでもお客さまが知りたい情報を「AIチャットボット」が自動回答するサービスです。当社LINE公式アカウントメニューからもご利用いただけます。



手話リレーサービス

2021年2月開始

耳や言葉が不自由なお客さまからのお問い合わせについて、ミライロ社の手話通訳オペレーターがビデオ電話(Skype)を通じて手話や筆談によりお受けして、その内容を当社コミュニケーションセンター(アシスト・デスク)にリアルタイムで音声通訳します。お客さまがご自宅に居ながら、手話等による対面のコミュニケーションが可能となります。



5カ国語によるお問い合わせ窓口

2021年3月開始

日本語以外でのお申し出を希望されるお客さまに対応した5カ国語(英語・中国語・韓国語・ベトナム語・タイ語)の専用フリーダイヤルを設置しています。専用フリーダイヤルにお電話いただき、希望される言語を選択いただければ、各言語の専門通訳オペレーター、当社コミュニケーションセンターと通話いただけます。

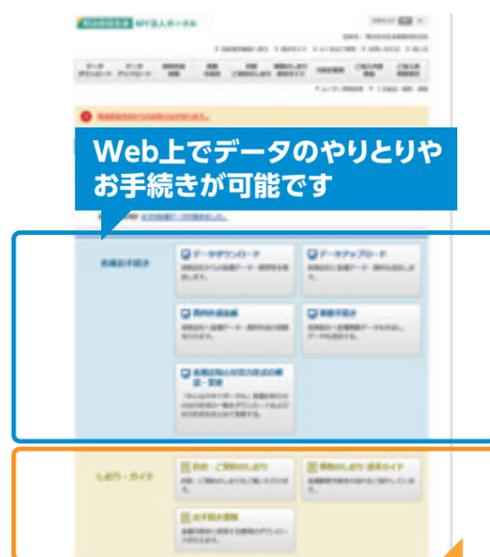


企業・団体との「お客さまとの絆」を深める取組みとして、「お客さま意見交換会」や「事務手続き満足度調査」を通じて企業保険の事務窓口ご担当者からいただいた貴重なご意見・ご要望にお応えするため、各種のサービスを新たに展開し、ご担当者の事務負荷軽減、従業員・所属員さまの利便性向上に取り組んでいます。

MY法人ポータル

当社の企業保険のご契約者の事務を効率化する無料のインターネットサービスです。保険金・給付金請求書等のお手続き書類をダウンロードし、入力・印刷することができます。また、加入者の異動手続きや、各種データの送受信をMY法人ポータル上で行なうことにより、ペーパーレスでのお手続き等が可能です。

「MY法人ポータル」はこれまでに、3,000を超える団体のお客さまにご利用いただいております。



Web上でデータのやりとりやお手続きが可能です

お手続き書類のダウンロードや約款の閲覧が可能です

<MY法人ポータルトップ画面>

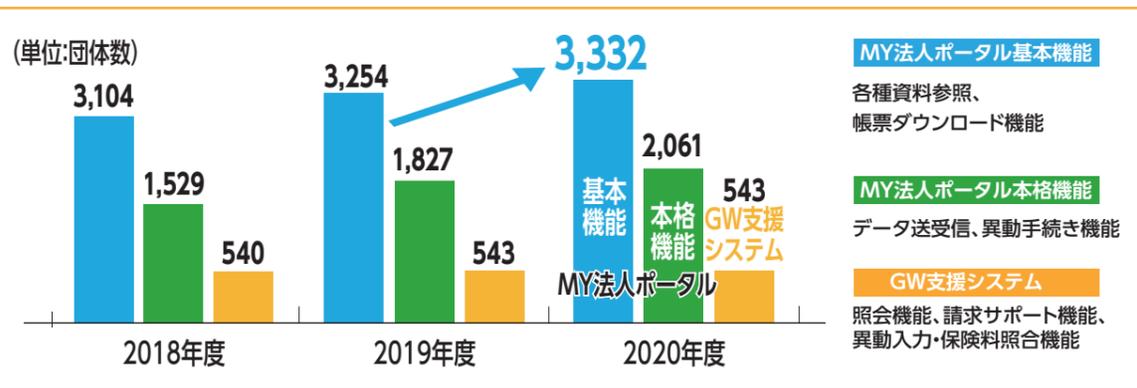
GW支援システム

インターネット環境を利用し、ご担当者の保険事務のサポートを行なうために専用開発した団体保険事務支援システムです。MY法人ポータルの上位となる機能を有しており、有料のサービスとなります。

【主な機能】

加入内容照会機能、請求サポート機能、異動入力・保険料照合機能、積立年金試算機能、その他情報提供機能

MY法人ポータル・GW支援システムご利用団体数



みんなのMYポータル

「みんなのMYポータル」は、従業員・所属員さま向けの専用ポータルサイトであり、スマートフォンやタブレットを使って、さまざまなサービスをご利用いただくことができます。企業・団体の事務窓口ご担当者もご利用いただくことができ、保険契約に関わる事務手続きを軽減することができます。



※イメージです

サービスメニュー

- 制度案内、加入・変更のお手続き機能**
 団体保険制度の趣旨や特徴をご確認いただけることに加え、「Web申込システム」を利用した加入・変更のお手続きが可能です。
- ご加入者専用各種お手続き・閲覧機能**
 ご加入の団体保険商品の内容確認やお客さまあての各種通知物をご確認いただけます。
- 健活レポート**
 健康情報活用商品のランク判定結果と、関連する各種の付加価値情報をご確認いただけます。
- 各種ツール・ご案内**
 資産形成にお役立ていただける情報や必要保障額をシミュレーション機能をとおりご確認ください。

このポータルサイトを通じてさまざまなサービスをご提供することに加え、企業保険の事務窓口ご担当者の保険契約に関わる事務手続きの軽減にも貢献します。

ご要望にお応えし、みんなのMYポータルはさらに以下の機能改善を実現いたします

今後展開予定の機能

「みんなのMYポータル」の「アプリ化」

- お使いのスマートフォンからのスムーズなアクセス、「健康」に役立つ情報のご提供等、「みんなのMYポータル」をもっと身近な存在としてご利用が可能になります

給付金請求機能

- 請求書を取り寄せるお手間なく、入院給付金等の給付金のご請求が可能になります（診断書不要等の条件を満たしたご請求の場合）

受取人等の変更機能

- ご結婚等による家族構成の変更にあわせた、保険金の受取人・指定代理請求者の変更が可能になります

積立年金試算機能

- シミュレーション機能を活用した将来の年金受取額等の試算が可能になります

本システムにおける企業保険の事務窓口ご担当者が利用する機能について、2020年5月18日にビジネスモデル特許を取得しました。詳細は、2020年6月23日付、当社ホームページに掲載のニュースリリースをご参照ください。

■ お客さまからいただいた「感謝の声」

お客さまに寄り添った活動を通じて、2020年4月から2021年3月にかけて、約127,000件の「感謝の声」をいただきました。ここにその一例をご紹介します。

(1) 非対面によるアフターフォロー

コロナ禍で、極力家族以外とは面談しないようにしていましたが、担当の〇〇さんとLINEを交換していたので、「コロナ禍で不安もありますが、保障に関する悩みなど、いつでもご連絡ください」等、**定期的にメッセージを送って**くれました。不安な状況下でも、LINEで連絡をいただくことにより、**大きな安心感を得ることができました**。今後も家族全員のフォローをお願いします。



(2) ご高齢者向けのアフターフォロー

死亡保険金請求の際、担当の〇〇さんと一緒に、**事務担当の△△さん(事務サービス・コンシェルジュ)**が訪問してくれました。請求手続きの案内と今後必要な手続き等の説明を、事務担当の△△さんが分かりやすく行ってくれました。主人が亡くなり、いろいろと不安でしたが、**丁寧に説明してもらって安心**できました。今回の対応で、担当の〇〇さんへの信頼感もさらに厚くなりました。



担当の〇〇さんから、**エピソード・レターの案内**をもらった際、「万一のことがあったときに受取人さまにメッセージをお届けするという、保険会社だからこそできるサービスなんです。この機会に普段言えないことを書いてみませんか」と**丁寧に説明**してくれました。担当の〇〇さんから勧めてもらわなければ、こんな機会はなかったと思います。**家族のことを考える、いい機会になりました**。

(3) お客さまに有益な情報の提供

当社で、団体保険の新規組合員向け説明会を計画していましたが、コロナ禍で開催ができなくなりました。担当の〇〇さんに相談したところ、「**みんなのMYポータル**」を活用した**動画配信を提案**いただきました。団体保険に加え、組合活動の趣旨等が説明可能な点、新規組合員だけでなく全組合員が視聴可能な点を丁寧に説明していただき、組合員の理解も深まりそうです。**今後もさまざまなサービスを提案していただければ**と思います。



(4) 保険金・給付金等の確実なお支払い

主人が入院し、担当の〇〇さんに**給付金請求**の連絡をしました。請求書類の書き方に不安があったので、訪問のうえ、説明してほしいと思っていましたが、緊急事態宣言中だったので、断られると思っていました。しかし、担当の〇〇さんはすぐに書類を持ってきてくれて、丁寧に書き方も説明してくれました。主人も病み上がりでまだ動けない状態でしたが、**すぐに給付金が振り込まれたので**、とても助かりました。



将来にわたり保険金・給付金等を確実にお支払いするため、高い健全性を維持しつつ、安定した資産運用収益確保に努めています。

■ 資産運用の基本理念・基本方針

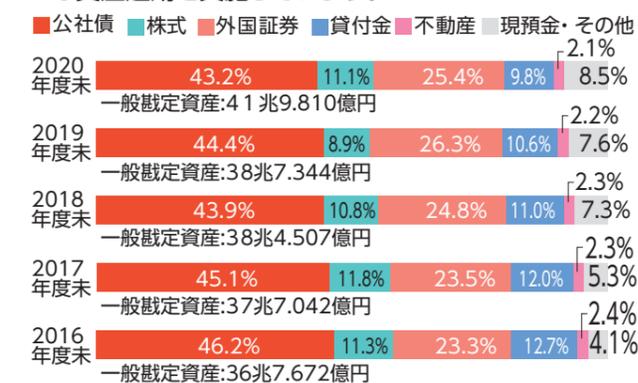
生命保険会社の資産運用は、お客さまからお預かりした保険料を原資としており、長期安定運用を使命としています。そのため、当社では、「ALMの考え方に基づき、良好な運用成果を長期にわたり安定的に確保する資産運用をめざすとともに、高度なリスク管理による資産健全性の維持・向上を図ること」を基本理念とし、以下の基本方針のもと、資産運用に取り組んでいます。

ア. 安定性	公社債などの円金利資産を中心に、安定収益の確保を最優先とした運用を行なっています。
イ. 収益性	厳格なリスク管理のもと、リスクに応じた収益の獲得を図るとともに、保険商品ごとの負債の特性等も考慮し、安定的な収益確保に努めた運用を行なっています。
ウ. 健全性	資産運用リスクの多様化・複雑化に対応すべく、リスク管理態勢の強化・高度化に継続的に取り組み、資産健全性の維持・向上に努めています。
エ. 流動性	投融資の判断においては、保険金等の迅速・確実なお支払いのため、流動性の高い資産を適正な水準に維持しています。
オ. 透明性	資産運用状況の適切かつわかりやすい開示により、透明度の高い運用に努めています。
カ. コンプライアンス	保険会社として高い公共性を有していることを認識し、資産運用における各組織間の相互牽制が十分機能する内部管理態勢を堅持し、高い企業倫理を維持しています。

■ 安定的な資産運用・高い健全性

■ 資産配分の推移(一般勘定)

公社債が全体の約4割超を占める等、長期・安定的な資産運用を実施しています。



■ 資産全体の含み損益の状況(一般勘定)

6兆5,224億円

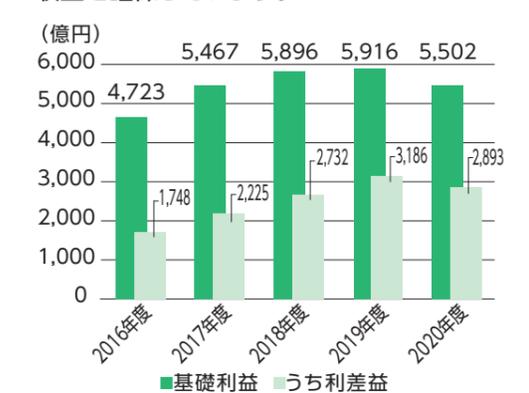
「含み損益」とは、保有している資産の時価と帳簿価額との差額を指し、保険会社の企業体力をあらわすものの一つです。当社は、2021年3月末において、6兆円を上回る含み益を確保しています。

【用語解説】

ALM(アセット・ライアビリティ・マネジメント): 資産と負債の総合的な管理の略称。ALMの基本的な役割は、保険契約に基づく保険金・給付金等(保険会社にとっての負債)の特性に応じた資産運用を行なうこと、また資産運用の環境を商品設計・販売戦略等に適切に反映させていくことにあります。

■ 基礎利益・利差益(*)の推移

不安定な市場環境のなか、安定的な資産運用収益を確保しています。



* 保険料算定時に想定した利益に基づく予定運用収益と実際の運用収益との差額

責任ある機関投資家として、SDGs(持続可能な開発目標)達成への貢献の観点をおまえ、責任投資を推進しています。

■ 責任投資の推進

当社は「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、責任ある機関投資家としてご契約者へ還元するための収益性を確保しつつ、SDGs(持続可能な開発目標)達成への貢献の観点をおまえ「環境(E:Environment)」、「社会(S:Social)」、「ガバナンス(G:Governance)」等の社会課題を考慮した、「ESG投融資」や「スチュワードシップ活動」等の責任投資を推進しています。

■ ESG投融資の推進

当社は、ESG投融資を通じて、地域経済活性化等の地域貢献に注力するとともに、生命保険会社としての社会的責任や公共的使命を果たすとともに、持続可能な社会の実現に貢献していきます。

主なESG投融資の取組み

2020年度は、SDGs達成に貢献するグリーンボンドやプロジェクトファイナンスなどのESGテーマ型投融資に約1,500億円を実行しました。

被災地復興支援に資する太陽光発電事業向けプロジェクトへの融資(30億円)

・融資資金は、宮城県名取市にある宮城県農業高等学校跡地を有効活用した出力26.3MW、一般家庭約7,700世帯の年間電力消費量に相当する規模の太陽光発電所「名取ソーラーウェイ」向け資金に充当
(JAG国際エナジー株式会社提供)

国内初となる洋上風力発電事業向けプロジェクトへの融資(50億円)

・融資資金は、秋田県秋田港及び能代港にて、日本国内で初の商業ベースでの大型洋上風力発電事業となる着床式風力発電所資金に充当
(秋田洋上風力発電株式会社提供)

脱炭素経済への移行に資するプロジェクトに充当される「グリーンボンド」への投資(約119億円)

・フランスの農業系金融機関であるクレディ・アグリコル・コーポレート・アンド・インベストメント・バンクが発行するグリーンボンドへの投資・投資資金は、クレディ・アグリコル・グループの「グリーン・ボンド・フレームワーク」に基づき、脱炭素経済への移行に資するプロジェクトや関連事業に充当
(クレディ・アグリコルCIB提供)

サステナブル・ディベロップメント・ボンドへの投資(約108億円)

・世界銀行が発行する「サステナブル・ディベロップメント・ボンド」への投資・投資資金は、開発途上国の貧困と不平等の削減に向けたデジタル技術開発に充当
・本投資は、当社と世界銀行がデジタル開発の必要性を共に提起したはじめての取組み
(世界銀行提供)



SDGs 達成への貢献

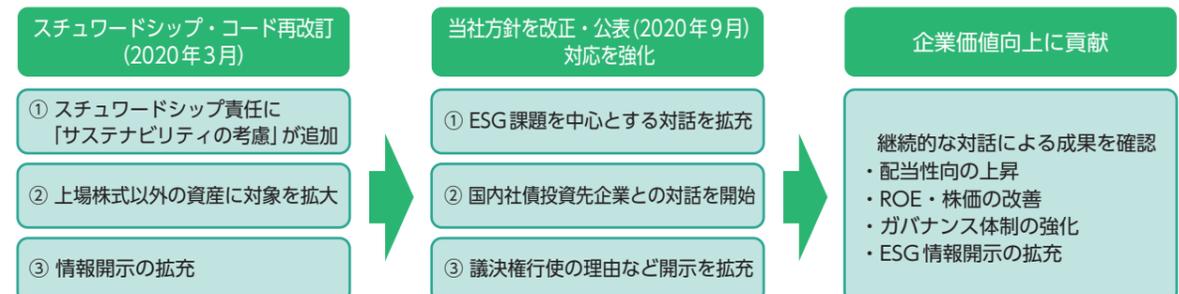
【用語解説】

ESG投融資：環境・社会・ガバナンス(企業統治)の3つの観点から企業の将来性や持続性を分析・評価し、社会的課題の解決と長期安定的な運用収益の確保を実現する投融資のこと

責任ある機関投資家として、責任投資等を通じ、脱炭素社会実現へ貢献していきます。

■ スチュワードシップ活動の推進

当社は、中長期的な視点に立ち、リスクを抑制しながら運用収益を確保することがお客さまに対する当然の責務であると認識のうえ、投資先企業の企業価値向上に伴う株主としての利益を中長期的かつ安定的に享受していくことを基本的な考え方として、株式投資を行なっています。そのなかで投資先企業との対話等を通じて、投資先企業の企業価値が最大となるよう促すことで、機関投資家としての責任を果たすべく、企業との対話活動や、議決権行使などのスチュワードシップ活動を推進しています。2020年度のスチュワードシップ(対話)活動は、新型コロナウイルス感染症対策のため、オンライン(Web会議)や電話による実施が増加しましたが、対話の対象に「国内社債」を加えたほか、「企業価値の向上(ESG課題への取組状況等)」の観点からの対話を拡充しました。



■ 責任投資を通じた、脱炭素社会実現への貢献

当社は、責任ある機関投資家として、ESG投融資やスチュワードシップ活動における対話活動を通じた投融資先企業の後押しなどを通じて、2030年に投融資ポートフォリオのCO₂排出量を50%削減、2050年のカーボンニュートラル実現をめざしています。



【用語解説】

スチュワードシップ活動：機関投資家が、受託者の責任として目的を持った対話(エンゲージメント)等を通じて、投資先企業の企業価値向上や持続的な成長を促すことにより、顧客(受益者)の中長期的な投資リターンの拡大を図る活動

利益相反の適切な管理を行なうために、グループ利益相反管理基本方針等を定め、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、適切に管理・対応するよう努めます。

■ 利益相反管理態勢と教育

当社はコンプライアンス統括部を利益相反管理全体統括部署(同部の担当執行役を利益相反管理統括責任者)とし、対象取引の特定および利益相反管理に関する全社的な態勢を整備・検証しています。

対象取引を特定するにあたっては、「お客さまの利益を最優先に行動しているかどうか」「お客さまの情報を利用して、不当に利益を得るおそれがあるかどうか」等の視点から取引を検証し、特定・類型化を行なったうえで管理しています。また、新規業務の開発や法令等改正といった環境の変化にも的確に対応し、対象取引の特定・類型化を行なっています。

当社の役職員は、お客さまとの取引において、対象取引の類型に該当するおそれがあると判断した場合は、速やかに各所属の利益相反管理責任者・担当者に報告し、対象取引の内容に応じた管理を実施しています。各所属での判断が困難な場合には、全体統括部署であるコンプライアンス統括部に報告し、その指示のもとで適切な管理を実施しています。

取引の種類	主な取引例	管理方法 (以下の方法を適切に組み合わせること等により管理)
お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引	地位濫用型 融資を条件に保険購入や保険契約(引受割合)を維持・増加させる場合、または保険購入や保険契約(引受割合)の維持・増加を条件に融資を行なう場合 議決権行使内容の決定を条件に保険購入や保険契約(引受割合)を維持・増加させる場合、または、営業部門の意向を優先し、保険購入や保険契約(引受割合)の維持・増加を条件に議決権行使内容を決定する場合	● 情報隔壁措置 ● 一方または双方の取引の中止 ● 取引の適切性の検証
	情報利用型 お客さまが上場会社であるA社の株式を大量に取引しようとしている事実を知りながら、当該有価証券の取引を行なう場合	● 情報隔壁措置 ● 一方または双方の取引の中止
	上記以外 当社が協調融資の幹事を受託しており、かつ相対での貸付を有している状況で、協調融資に比し、優れた条件で貸付の保全・回収等を行なう場合	● 情報隔壁措置 ● 取引条件・方法の変更 ● 一方または双方の取引の中止 ● 取引の適切性の検証
お客さま間の利益が相反する可能性のある取引	敵対的買収等で、買収しようとしている会社が複数競合している場合に、競合する複数社に対し、それぞれ買収資金の融資を行なう場合	● 一方または双方の取引の中止 ● 取引の適切性の検証

■ 機関投資家としての責任の遂行

資産運用部門と営業部門の業務執行を分離するなど、機関投資家としての業務上の地位が営業活動において不当に利用されないための態勢を構築しています。

投資先企業への議決権行使においては、社外取締役が過半数を占める監査委員会において、議決権行使結果の検証を行ない、利益相反の防止に努めています。

お客さま志向を基軸とした各種取組みを確保するため、組織・個人の業績評価等に取組結果を反映するとともに、取組内容の進捗状況を確認する指標を設定し、定期的な検証・改善に努めます。また、お客さま志向のコンサルティングを行なうために必要な知識・スキルを従業員が習得できるよう、充実した教育・研修に努めます。

■ お客さま志向の取組みの評価・処遇への反映

「お客さま志向取組計画」の取組結果を各組織の評価に反映しています。
(「お客さま志向取組計画」については、P. 06、P. 20をご参照ください)

お客さま満足度を支社等の営業拠点の評価に反映しています。なお、2020年度の「お客さま満足度調査」の結果は、以下のとおり、いずれも過去最高値となりました。

2020年度「お客さま満足度調査」結果

	総合満足度	うち「満足」	営業担当者に対する満足度	うち「満足」	ご加入商品に対する満足度	うち「満足」
満足度	64.8%	29.0%	67.8%	55.9%	64.8%	35.3%

団体保険や団体年金をご契約いただいている民間企業や官公庁・労働組合等の窓口ご担当者を対象に「法人顧客満足度調査」を実施し、その結果を法人営業担当の教育態勢の強化や育成プログラムの見直しに反映させています。

2020年度「法人顧客満足度調査」結果

	総合満足度	うち「満足」
民間企業	81.7%	49.2%
官公庁・労働組合	83.5%	56.0%

当社では、従業員の評価制度にお客さま志向の取組状況を反映しています。

役職員(内勤職員)

お客さま志向にかかる志・姿勢や思考・行動の状況を、職務登用等に反映しています。

MYライフプランアドバイザー(営業職員)

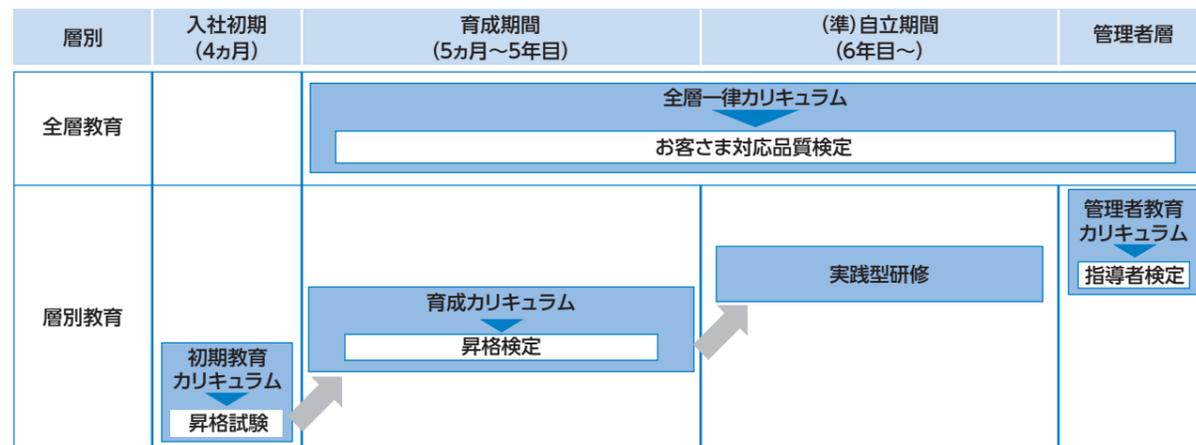
MYライフプランアドバイザー(営業職員)の基本業務にアフターフォローを設定し、その取組状況やお客さま対応力を評価し、処遇に反映しています。

■ 専門的な知識の習得に向けた教育

お客さま一人ひとりに寄り添い、適切な情報提供やご案内、ご要望に応じたお手続きのサポートなど、今の時代に合わせた「対面・非対面を融合したアフターフォロー」により、確かな安心をお届けする営業職員（MYライフプランアドバイザー等）の育成に取り組んでいます。

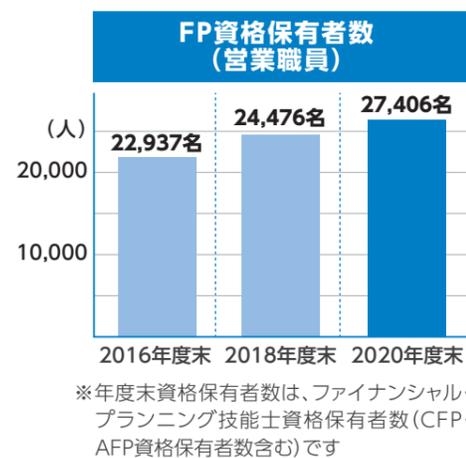
お客さまから選ばれる人財の育成に向け、社内教育検定制度として全営業職員に対し、お客さま対応を行なううえでの基本的な知識やスキルを教育する「全層一律カリキュラム」を実施し、その習得・到達レベルを確認するため、すべての営業職員を対象に「お客さま対応品質検定」を毎年実施しています。また、当カリキュラムでは、全社の教育レベルに格差が生じないよう備えておくべき知識・スキルを記載した教育冊子の定期提供に加え、本社から双方向動画通信を活用したダイレクト教育を実施しています。加えて、資格ごとに求める知識・スキルを明確化し、資格に応じた教育を実施して、昇格・任用試験で検証を行なっています。

教育・研修体系図



より充実したアフターフォローや高度なコンサルティングをお客さまに提供するために、国家資格である「ファイナンシャル・プランニング技能士」の資格取得を推進し、生命保険の知識だけでなく、金融商品知識や社会保障・税務知識等も備えた営業職員の育成に力を入れています。2020年度末現在で27,406名の営業職員がFP資格を保有しています。

また、「みんなの健活プロジェクト」において、お客さまの健康づくりに寄り添い、応援していくため、健康に必要な一定の知識を身に付ける「健活サポーター認定プログラム」((一財)明治安田健康開発財団認定)に、引き続きすべての営業職員が取り組んでいます。



■ お客さま志向の取組状況を確認する指標の設定

お客さま志向の取組状況や定着度合いを確認・検証するための指標(KPI)として、「お客さま数」「お客さま満足度」「企業好感度」「従業員意識調査結果」を設定し、定期的に結果を確認のうえ、公表しています。

※KPI設定の考え方についてはP.07を、2020年度のKPIの状況についてはP.08を、それぞれご参照ください

「消費者志向経営」と “持続可能性”

新型コロナウイルス感染症の猛威が世界中を覆い、感染により毎日大勢の人々の命が失われているだけでなく、人々のくらしも経済活動も追いつめられ、危機的状況にあります。

コロナ禍発生以降、非正規雇用者は真っ先に切り捨てられ、失業が長期化する中で孤立を深める人が増加して、自殺者数も増えています。特に女性の自殺者数の割合が大幅に増えているのが特徴です。

また、失業はしていなくても、「在宅勤務」などのストレスで、家庭内暴力や「うつ病」などが増加し、家庭崩壊も問題となっています。居場所を失った子どもたちや友だちと遊べない子どもたち、そして若者たちの精神的苦痛は測り知れず、さらに高齢者の不安と孤独は高まる一方です。

このような“現実”を目の前にし、日本の企業が果たさなければならない責任は、“人々に寄り添い支えること”ではないでしょうか。最近さまざまな企業の取組みを聞くことが多くなりましたが、明治安田生命の取組みを拝見しますと、新型コロナウイルス感染症を踏まえた取組みとして、「保険料払込猶予期間の延長」をはじめ、「保険金・給付金の支払い」、「非対面による手続きの拡充」、「寄付活動」など、積極的な姿勢が目立ちます。お客さま満足度も過去最高値を記録したとのこと。心から敬意を表します。

これらの迅速な対応を可能にしている理由は、やはり「消費者志向経営」をベースとした企業理念が従業員間に広く浸透しているからではないかと思えます。とりわけ、地域のアドバイザーのみなさんの、“安心してらせる地域づくり”への参画が素晴らしいのではないのでしょうか。健康セミナーなどの自治体と協働した取組みや、スポーツを通じた取組みを広げることにより、地域住民に安心感を与えていると思えます。

消費者庁においても、高齢者等の消費者被害の防止の観点から、「高齢者等の見守りネットワーク」の形成と活動を呼び掛けていますが、地域でのつながりがあってこそ、成果を発揮し、その情報がご近所の孤立しがちな方々への“声かけ”につながります。

2015年に国連総会で採択された「持続可能な開発目標(SDGs)」についての2030アジェンダ前文には、すべての国とすべてのステークホルダーが「共同の旅路に乗り出すにあたり、誰一人取り残さないことを誓う」と決意が述べられています。しかし、2020年10月公表の報告では、「80代の高齢者がコロナウイルスで命を落とす可能性は平均の約5倍に」、「休校で給食を食べられなくなった子どもは3億7,900万人に上る見込み」など、現在の危機的状況が述べられています。

人々の命と健康の持続が「持続可能な社会」をつくれます。私たちはこのことを肝に銘じ、いま苦しんでいる人々から目をそらさず、自分にできる“優しい行動”に取組みたいものです。明治安田生命の“元気づくり”事業の推進に期待します。



消費者市民社会をつくる会・ASCON

阿南 久氏
(元消費者庁長官)

「お客さま志向の業務運営方針 – お客さま志向自主宣言 –」

(基本的な考え方)

私たちは、お客さまの生涯にわたる商品・サービスをご提供する生命保険会社として、超長期の生命保険契約の特性をふまえ、ご加入から保険金・給付金等の確実なお支払いはもとより、お客さまに寄り添ったあたたかいアフターフォローや、一人ひとりの健康づくりを応援することが大切だと考えています。

お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするために。

私たちは「人に一番やさしい生命保険会社」をめざし、お客さまの最善の利益が図られるよう、これからもお客さまを大切にする会社に徹し、「お客さま志向の業務運営」に積極的に取り組んでいきます。

1. お客さま志向の徹底

「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、「人に一番やさしい生命保険会社」をめざし、お客さまの最善の利益が図られるよう、常にお客さまを大切にし、高い倫理観のもと行動することをすべての業務運営における基本原則として定め、お客さま志向の徹底に努めます。

2. 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

お客さまからのご意見やご要望を「お客さまの声」として広くお伺いするとともに、「お客さまの声」を経営に活かす取組みを推進し、お客さま満足度の向上に努めます。また、積極的な情報開示に努めます。

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

健康を、みんなでもっと楽しく、続けやすいものにしていくため、「みんなの健活プロジェクト」の推進を通じて、一人ひとりの健康づくりを応援するとともに、従業員の健康増進に取り組む企業・団体をサポートしていきます。

また、当社従業員も、「健康に向けた前向きな活動」にともに取り組みることによって、この「みんなの健活」の輪を広げ、社会的にも意義のある大きな運動(ムーブメント)にしていきます。

4. 地域社会の豊かな生活に貢献する取組み

地域社会のサポートを行なう「地元の元気プロジェクト」を全社横断の取組みとして推進しています。本プロジェクトでは、地方自治体や各地域の企業、マスコミ、大学・研究機関、スポーツ団体等と連携のうえ、地域における「社会的なつながり」の創出を通じて地域の課題解決に貢献することをめざし取り組んでいきます。

また、前項の「みんなの健活プロジェクト」と本プロジェクトの取組みを通じ、ブランドイメージ「ひとに健康を、まちに元気を。」の確立をめざしていきます。

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

社会保障制度を補完し自助努力を支える生命保険事業の社会的責任を認識し、超高齢社会をはじめとする環境変化をふまえつつ、お客さまニーズを的確に捉えたクオリティの高い商品・サービスを開発するよう努めます。

また、保険商品をおすすめする際には、お客さまのご意向を十分お伺いしたうえで、お客さまのライフステージ、加入目的、財産状況等に照らし、最適な商品・サービスをご提供するよう努めます。

6. ご加入時のお客さまへの情報提供の充実

お客さまに最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまにとって重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明するとともに、お客さまにご提供する商品・サービスの特性に応じて、適切かつ十分な情報を提供することに努めます。

7. お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実

超長期にわたる生命保険契約の特性をふまえ、お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするために、保険金・給付金等を確実にお支払いすることはもとより、お客さまに寄り添ったあたたかいアフターフォロー*に努めます。

*ご契約後の長期間にわたって継続的にサービスを積み重ねることを「アフターフォロー」としています

8. お客さまに信頼される資産運用

将来にわたり保険金・給付金等を確実にお支払いするため、ERMの枠組みに基づき、サープラス・マネジメント型ALM*を基本に財務健全性の維持・向上を図りつつ、適切なリスク管理のもと、収益力の拡大に努めます。

*経済価値(市場価格あるいは将来キャッシュ・フロー等による市場整合的な価格)で評価した資産価値と負債価値の差額であるサープラスを資本概念として捉え、その変動リスクをコントロールする資産負債の総合的な管理のこと

9. 利益相反の適切な管理

利益相反の適切な管理を行なうために、グループ利益相反管理基本方針等を定め、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、適切に管理・対応するよう努めます。

10. お客さま志向の取組みの確保

お客さま志向を基軸とした各種取組みを確保するため、組織・個人の業績評価等に取組結果を反映するとともに、取組内容の進捗状況を確認する指標を設定し、定期的な検証・改善に努めます。また、お客さま志向のコンサルティングを行なうために必要な知識・スキルを従業員が習得できるよう、充実した教育・研修に努めます。

(2021年7月時点)

お問い合わせ窓口

コミュニケーションセンター(お電話によるご相談窓口)



0120-662-332

外貨建保険・金融機関窓口販売商品のお問い合わせ窓口



0120-453-860

ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口
担当者に直接つながり、ゆっくり丁寧に対応いたします。



0120-809-127

月曜～金曜(除く祝日・年末年始)9:00～18:00 / 土曜(除く祝日・年末年始)9:00～17:00

●当社コミュニケーションセンターは、公益社団法人企業情報化協会が主催する「2020年度カスタマーサポート表彰制度」において、「優秀賞」、「新型コロナウイルス感染症対策特別賞」をダブル受賞いたしました。



●この資料は商品の支払事由や制限事項のすべてを記載したものではありません。保険商品をご検討いただく際には、「保険設計書(契約概要)」「契約締結前交付書面(契約概要・注意喚起情報)」を必ずご確認ください。なお、ご契約の際には、「保険設計書(契約概要)」「契約締結前交付書面(契約概要・注意喚起情報)」、「特に重要なお知らせ(注意喚起情報)」、「ご契約のしおり 定款・約款」を必ずご確認ください。

●掲載のサービス・イベント等は一例です(一部明治安田生命にご契約のお客さまのみご利用いただけるなど条件等があります)。また、各サービス・イベントの画像の一部はイメージです。



明治安田生命

カラーユニバーサルデザインへの配慮

カラーユニバーサルデザイン認証の取得

この「お客さまの声」白書2021は色覚の個人差を問わず、より多くの人に見やすいカラーユニバーサルデザインに配慮して作られていると、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構により認証されています。

ユニバーサルデザイン(UD)の考え方に基づき、より多くの人へ適切に情報を伝えられるよう配慮した見やすいユニバーサルデザインフォントを採用しています。

2021年7月

本報告書は、環境に配慮し、FSC®認証の用紙を使用しています。



UD FONT



20459