



「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)