

## 特集

「感動を生み出す生命保険会社」の  
実現に向けて

# 「感動を生み出す生命保険会社」の実現に向けて

「お客さま満足度調査」が始まった2006年度から現在までの取組みを振り返っています。これからも「感動を生み出す生命保険会社」の実現をめざし、対面のアフターフォローを推進するとともに、「お客さまの声」を活かし業務改善に取り組んでいきます。

## NEXTチャレンジプログラム開始

- 対面のアフターフォローを前提とした新商品「ベストスタイル」を発売
- ご高齢者へのアフターフォロー体制の高度化（「MY長寿ご契約点検制度」の創設等）
- Jリーグへの協賛拡大による地域社会へのいっそうの貢献

## 事務サービス改革を開始

- 請求書のオーダーメイド化(2011年3月)
- 事務職員の「基礎知識習得プログラム」を開始(2012年4月)
- 第1回保険料の口座振替化(2013年4月)

## チャネルの多様化と新たなマーケット改革

- 来店型店舗「保険がわかるデスク」「ほけんポート」を開設(2009年5月)
- 銀行窓販チャネルの販売支援体制を強化(2011年4月)
- 「MY介護の広場」サイトを公開(2011年11月)

## 個人営業改革を開始

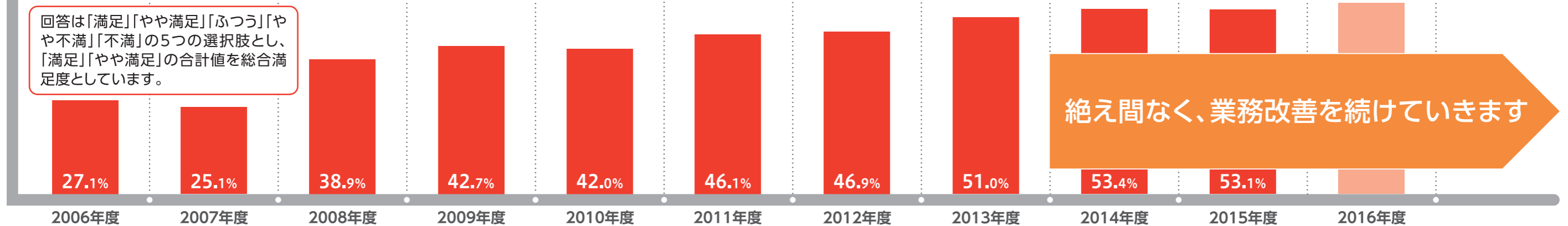
- 「安心サービス活動」を開始(2008年4月)
- 「社内教育検定制度」を開始(2008年4月)
- 「MYライフプランアドバイザー制度」を開始(2008年11月) ※当社では、営業職員のことをMYライフプランアドバイザーと呼称

## ガバナンスの強化・透明性の向上

- 内部統制システムの基本方針を制定・公表(2006年5月)
- 委員会設置会社に移行(2006年7月)

## お客さま総合満足度の推移

回答は「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5つの選択肢とし、「満足」「やや満足」の合計値を総合満足度としています。



絶え間なく、業務改善を続けていきます

### 明治安田再生プログラム

信頼回復をめざし、成長に向けた土台づくり

#### 中期経営計画

- ガバナンスの抜本的改革
- 基幹機能(引受・保全・支払い)の強化
- アフターサービス重視の営業への改革

#### 新風土創造「MOTプロジェクト」(注)

お客さまを大切にする会社の実現に向けた新たな企業風土の創造

### 明治安田チャレンジプログラム

お客さま満足度向上の徹底追求、安定的な成長の実現

#### 中期経営計画

- 基幹(営業職員)チャネルの抜本的改革
- チャネル多様化と新たなマーケット開拓
- 基幹機能と資本・財務基盤のいっそうの強化

#### 新風土創造「MOTプロジェクト」(第Ⅱ期)

お客さま満足度向上を支える企業風土づくりの推進

### 明治安田新発展プログラム

CSR経営の推進、お客さま満足度向上の徹底追求

#### 中期経営計画

- 国内生命保険事業における安定的成長力の確保
- 海外保険事業・介護事業等、成長分野への積極投資
- リスク管理の高度化と資本・財務基盤の強化

#### 「MOTプロジェクト」(第Ⅲ期)

お客さまを大切にする意識・行動のさらなる浸透に向けた取組みの推進

### 明治安田NEXTチャレンジプログラム

感動を生み出す生命保険会社へ

#### 中期経営計画

- 対面でのアフターフォローの推進
- 医療・介護分野をはじめとした商品・サービスの拡充
- 海外保険事業の積極的な展開
- 財務基盤の健全性の維持・向上
- 挑戦意欲あふれた人財の育成・確保

#### 感動実現プロジェクト

職員一人ひとりが能動的に行動(チャレンジ)し、組織がチーム力を発揮する企業風土の創造

(注)MOTとは「もっと(M)お客さまを(O)大切に(T)」することを意味します

明治安田NEXTチャレンジプログラムでは「感動を生み出す生命保険会社」の実現をめざし、MYライフプランアドバイザーによる安心サービス活動等を軸とした「対面のアフターフォロー」の価値訴求やJリーグへの協賛等を通じた地域社会へのいっそうの貢献といったブランド戦略、またお客さまニーズに適切に対応し、医療・介護分野をはじめとした商品・サービス等を提供する成長戦略を実践しています。

## アフターフォローという 価値の創出

### 医療・介護分野をはじめとした 商品・サービスを拡充します

- お客さまへのアフターフォローをカタチにした商品である「ベストスタイル」は、2014年6月の発売以来、2016年4月末までに90万件を超えるご契約をいただいています。
- 2016年6月には「ベストスタイル」の新たな特約を発売するとともに、「保障見直し制度」「終身保障変更制度」の取扱いを開始しました。

5年ごと配当付組立総合保障保険  
進化する保険

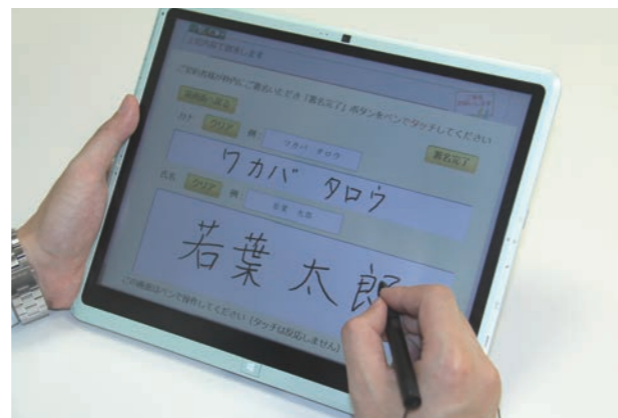
# ベストスタイル

30年、40年のご加入期間を通じて、  
いつも「あなたの今」に寄り添い、「安心」を提供します。



### 「お客さま発想」最優先の 事務サービスに取り組みます

- 社外持ち出し可能なタブレット型営業端末を導入後、契約内容の変更にかかわる各種手続きを順次電子化しており、2015年度は「年金開始のご請求」等の電子化を実施しました。
- ご契約のお申込時に現金でお払込みいただく必要があった第1回保険料について、契約成立後に口座振替でお払込みいただく取扱いを開始するなどキャッシュレス化を進めています。



### ご高齢者へのアフターフォロー 体制を充実させています

- 2015年度は「MY長寿ご契約点検制度」を開始し、長寿の節目年齢を迎えられる約9万人のご契約者に「連絡先確認」と「請求確認」<sup>(注)</sup>を実施しました。
- 「MY安心ファミリー登録制度」による第二連絡先の登録を積極的に推進しています。

(注)請求確認とは、お客さまから保険金・給付金のご請求(またはお申し出)がない段階で、ご請求の有無について当社が積極的に確認



## 「Jリーグ」や地元クラブへの 応援を通じて、 地域社会の活性化に貢献

- 昨年の2015シーズンにおいて、当社従業員は「全員がサポーター」を合言葉に全社一丸となって試合観戦イベントやサッカー教室等を開催しました。
- 2016シーズンも引き続きタイトルパートナーとしてJリーグの発展に貢献するとともに、各クラブとのパートナーシップを強化していくことで、地域社会の活性化や子どもの健全育成に貢献していきます。



## アフターフォローという価値の創出

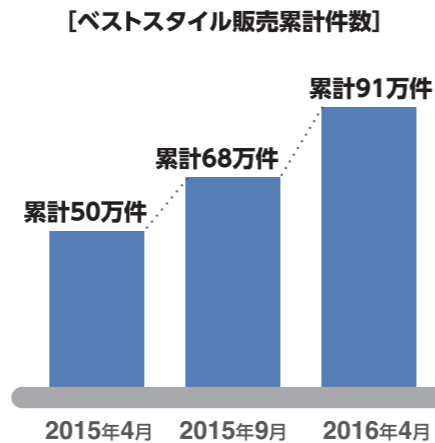
### ▶ 医療・介護分野をはじめとした商品・サービスを拡充します

#### ベストスタイルについて

「ベストスタイル」は、①ご加入時の最適な保障、②ご加入後の保障見直しの自在性、③ご請求時のわかりやすさの3点を主な特徴とし、ご加入後も当社のMYライフプランアドバイザーによるアフターフォローを通じ、いつも「あなたの今」に寄り添い、「安心」を提供することをコンセプトとしています。

2014年6月の発売以来、大変ご好評いただき、2016年4月末までに90万件を超えるご契約をいただいています。

このたび、新しい特約を発売するとともに「保障見直し制度」「終身保障変更制度」の取扱いを開始し、すでに「ベストスタイル」にご加入いただいているお客さまについても、「保障の最新化・最適化」を行なうことができます。



#### ベストスタイル新特約について

お客さまをとりまく医療環境やお客さまニーズの調査結果をふまえ、「ベストスタイル」の新たな特約として「重度疾病継続保障特約」・「介護サポート終身年金特約」を発売しました。

#### 重度疾病継続保障特約、介護サポート終身年金特約の特徴

##### 重度疾病継続保障特約

- 7つの重度疾病<sup>(注)</sup>に罹患された場合、保険金をお支払いします。
- 重度疾病ごとに1回ずつ保険金をお支払いし、7つの重度疾病すべてをお支払いするまで、特約は消滅しません。

##### 介護サポート終身年金特約

- 「一生涯の介護保障」を「生涯一定の保険料」でご準備いただけます。
- 公的介護保険制度の「要介護3」以上、または寝たきり・認知症で所定の要介護状態に該当した場合、「終身年金」をお支払いします。

<sup>(注)</sup>急性心筋梗塞・脳卒中・重度の糖尿病・重度の高血圧性疾患・慢性腎不全・肝硬変・重度の慢性膵炎

### ▶ 「お客さま発想」最優先の事務サービスに取り組みます

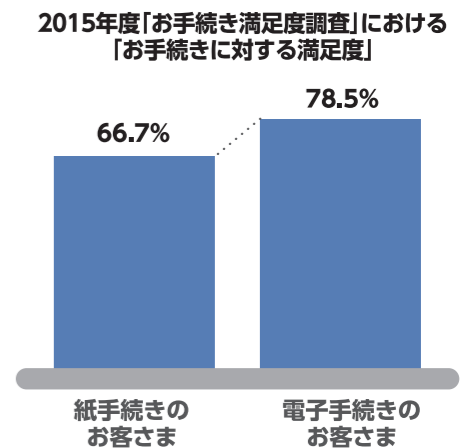
#### ペーパーレス化の推進について

タブレット型営業端末(マイスターモバイル)を導入後、契約内容の変更にかかわる各種手続きを順次電子化し、お客さまに画面上で手続内容の確認と電子サインをいただくだけで手続きを完了できるようになりました。

従来の紙手続きに比べ簡単でスムーズな手続きを実施いただけるようになったことで、お客さまからは「押印なしで簡単に手続きができるようになった」などの好意的な評価をいただいています。

また、2015年度に手続きをいただいたお客さまを対象とした満足度調査<sup>(注)</sup>では、電子手続きは紙手続きに比べ満足度が約12ポイント高いという結果となりました。

2015年度は「年金開始のご請求」等電子手続きの拡大を実施しており、引き続き、お客さまの利便性向上に取り組んでいきます。



<sup>(注)</sup>個人保険・個人年金契約に関する所定の手続きを行なわれたお客さまを対象に実施したアンケートの調査(回答数:4,373件)

#### ご契約の申込手続きの電子化について

2016年1月から、ご契約後のお手続きだけでなく、ご契約の申込手続きについてもマイスターモバイルの画面上において、申込内容等の確認や告知の入力、電子サインを行なっていただく電子手続きを導入しました。

##### ●申込手続きが簡便化されました

見やすく、自由に拡大できる画面で、ご高齢のお客さまも申込内容等の確認が容易になりました。ご入力いただく項目はできる限り選択方式にするとともに、電子サインは申込みと告知のそれぞれ1回とし、手続きがわかりやすく簡便になりました。

##### ●申込手続きにおける記入漏れや記入不備が縮減されました

記入漏れや入力不整合があるとマイスターモバイルの画面が先へ進まず、申込日や告知日等の日付についても自動でセットされるため、申込手続時の記入漏れや記入不備が減少しました。

##### ●ご契約の成立までの日数が短縮されました

申込手続きの電子化により、申込書類の移送のための時間が不要となり、ご契約成立までの日数が大幅に短縮されました。

# アフターフォローという価値の創出

## ▶ ご高齢者へのアフターフォロー体制を充実させています

### 「MY長寿ご契約点検制度」について

長寿の節目にあわせ、お客さまのご連絡先とご請求の有無を確認する「MY長寿ご契約点検制度」を実施しています。この制度は、MYライフプランアドバイザーによる定期的な訪問・確認活動に加えて行なう、明治安田生命独自の制度です。

本制度を開始した2015年度は約9万人のお客さまに確認を実施しました。

今後も、一生涯の保障をより確かなものにするために、「MY長寿ご契約点検制度」を推進していきます。

大切なことを確かめるために、明治安田生命は会いに行く。



### MYライフプランアドバイザーによる定期的な訪問・確認活動



### MY長寿ご契約点検制度

長寿の節目を迎えられるご契約者に、当社からはがきやお電話で、保険金等のご請求やご連絡先変更の有無を確認し、その後のお手続きまでしっかりとサポートします。

77歳(喜寿)	90歳(卒寿)	99歳(白寿)	108歳(茶寿)	111歳(皇寿)
はがきや電話による確認	はがきや電話、訪問による確認			

はがきや電話で確認できなかったお客さまには当制度の担当職員が直接訪問します

### ACAPから「消費者志向活動章」を受章

2016年1月、当社の「ご高齢のお客さまへの対応」が、消費者志向の活動として評価され、公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)<sup>(注)</sup>から「消費者志向活動章」を受章しました。

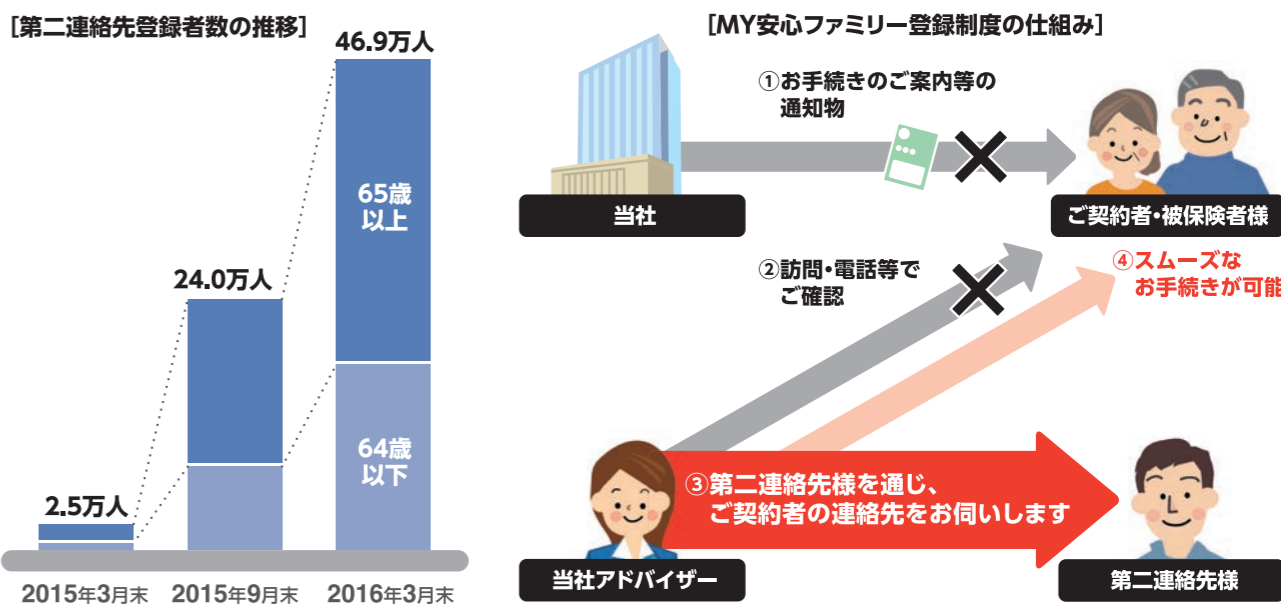
当社は引き続き、消費者志向の取組みを推進し、よりいっそうの「対面での積極的なアフターフォロー」の充実に取り組んでいきます。

(注)お客さま・消費者対応部門の責任者・担当者等で構成される公益社団法人で、消費者・行政・企業相互の理解を深めるかけ橋として、各種研修、調査、消費者啓発活動等を行なっています

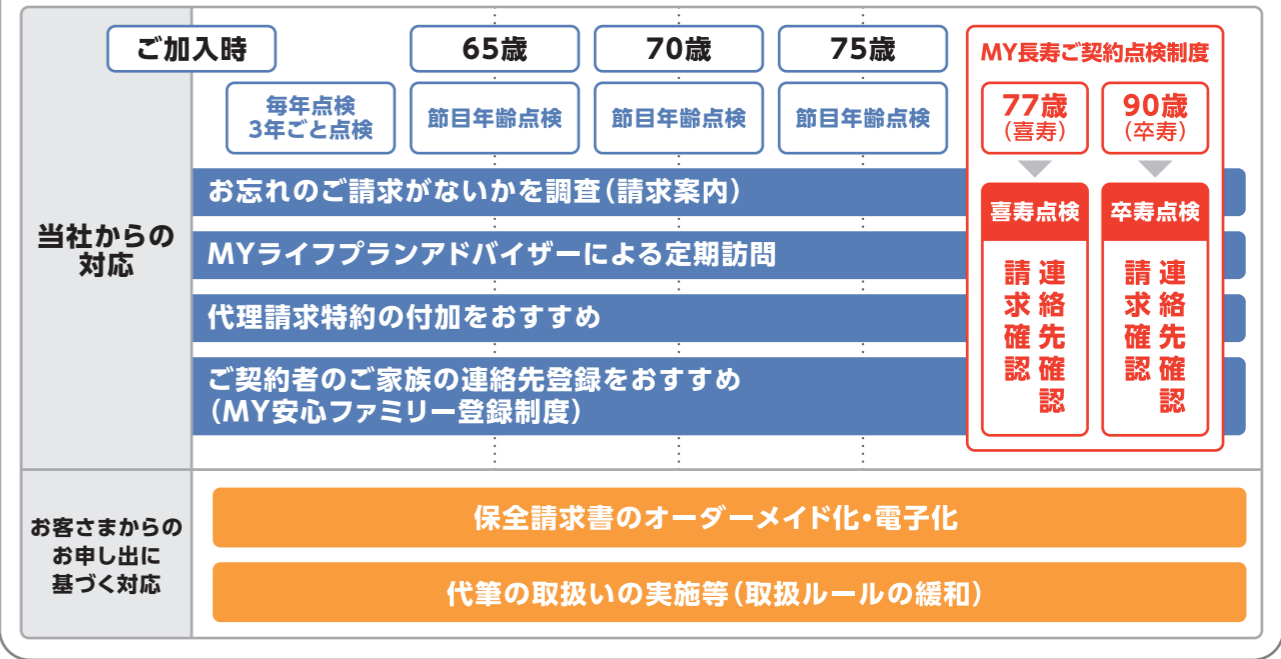
### 「MY安心ファミリー登録制度」について

ご契約者以外の連絡先(第二連絡先)を登録し、当社からお送りする各種手続きのご案内が届かなかった場合や、大規模災害等が発生して、ご契約者との連絡が困難となった場合等に、第二連絡先を通じてご契約者の最新の連絡先を確認させていただき、速やかなご連絡ができるようにする制度です。

2014年10月の制度創設から、2016年3月末までの間で、ご高齢のお客さまを中心に約46万人のご登録をいただいています。



### 当社のアフターフォロー体制



## Jリーグや地元クラブへの応援を通じて、地域社会の活性化に貢献

「Jリーグタイトルパートナー」契約締結によりスタートした「明治安田生命Jリーグ」は、2月に開幕した2016シーズンで2年目を迎えました。

### 全国の53クラブ等を応援

今年度も、全国の78支社等において「明治安田生命Jリーグ」に所属する全53クラブ等<sup>(注)</sup>とスポンサー契約を締結しました。

昨年の2015シーズンにおいては、当社従業員が地域のみなさまとスタジアムに足を運び、のべ約13万人がスタジアムで地元のクラブ等を応援しました。

(注) 近隣にJクラブがない場合は、JFL等に所属しているクラブ



### 小学生向けサッカー教室を開催

「Jリーグトップパートナー」となった2014年度から小学生のお子さまを対象としたサッカー教室を開催しています。

2015年度は全国で約200回開催し、約1万7千人のお子さまや保護者の方々にご参加いただき、大変ご好評をいただきました。



### 2016年度の新たな取組み

2016年度は、Jリーグの年間順位を表示する「Jリーグランキングボード」を当社店頭に掲示するとともに、活用にご賛同いただいた他のJリーグパートナー企業やクラブスポンサー企業等にも提供するなど、地域のみなさまとともにJリーグや地元クラブへの応援意識を高める取組みを行なっていきます。

また、各クラブのスポンサー企業等から支援クラブ向けの応援メッセージを寄稿いただき、クラブごとに集約のうえ寄贈を行なうキャンペーンを通じ、各クラブとのパートナーシップの強化にも努めていきます。

### 「地域を見守る」社会貢献活動について

地域の子どもやご高齢者等が安心して暮らせる環境づくりに貢献するため、地方自治体等と連携し、子ども・ご高齢者をはじめとする「地域」に暮らす方々を全国のMYライフプランアドバイザーが見守る、「地域を見守る」社会貢献活動を実施しています。本活動は平成27年版厚生労働白書で紹介される等、高い評価を得ています。