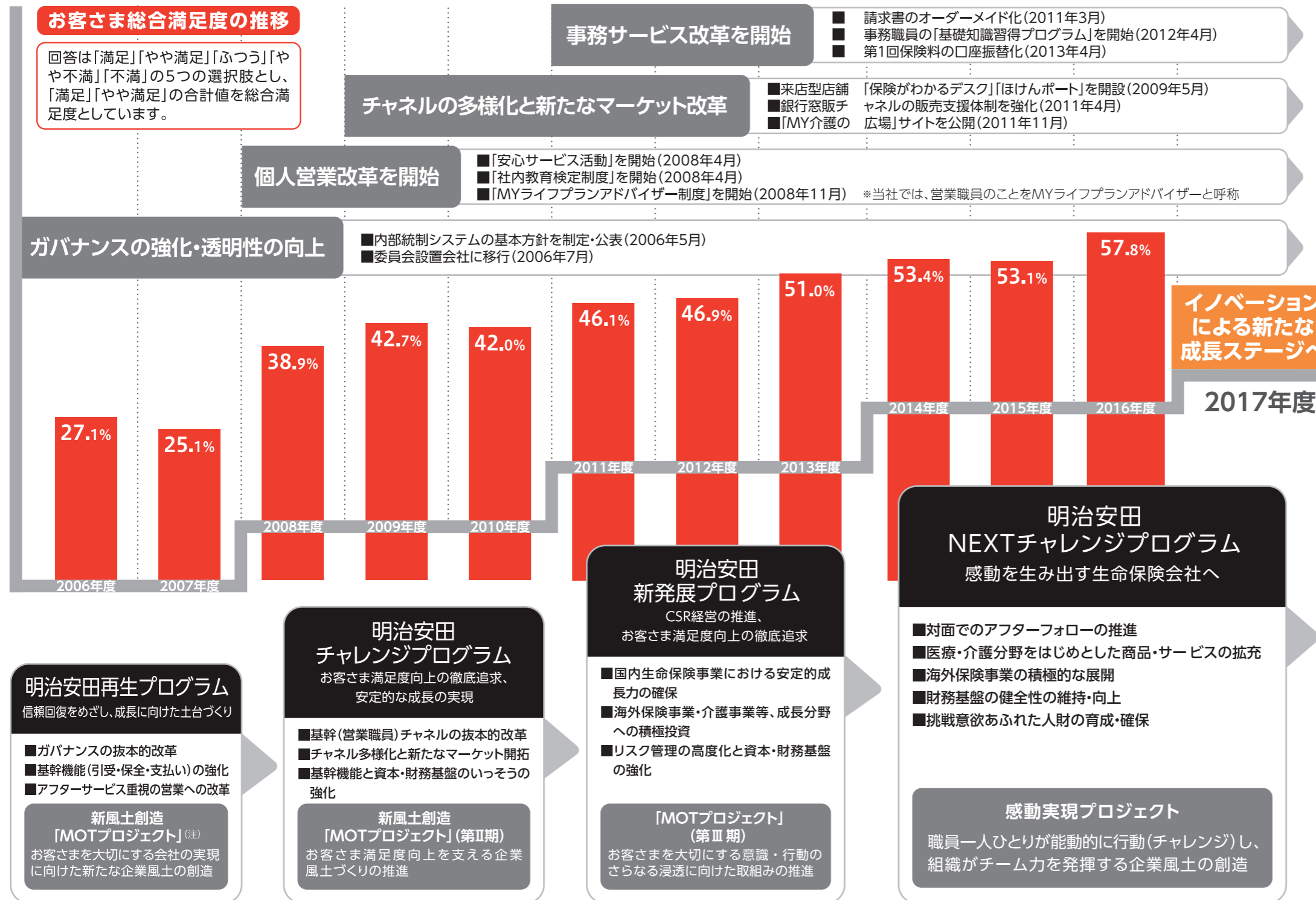


特集

「人に一番やさしい生命保険会社」
をめざして

「お客さま満足度向上」に向けたあゆみ

「お客さま満足度調査」が始まった2006年度から現在まで、「お客さまの声」を業務改善に活かす取組みを通じ、「お客さま満足度」は着実に向上してきました。この現状をふまえ、「明治安田フィロソフィー」のもと、新たな3カ年お客さま志向とコンプライアンスの徹底を前提に、成長戦略・経営基盤戦略・ブランド戦略を推進します。



MYイノベーション2020

明治安田生命
3カ年プログラム

中期経営計画

お客さま志向とコンプライアンスの徹底を前提に、成長戦略・経営基盤戦略・ブランド戦略を推進
 重点方針ごとにイノベティブな取組みを織り込むとともに、先端技術等によるさらなるイノベーションを実現

成長戦略

- お客さま数の拡大
- 新たなマーケットへの取組み
- 資産運用の高度化
- 先端技術等によるイノベーション

経営基盤戦略

- ガバナンスの高度化
- ワーク・エンゲイジメントの向上

ブランド戦略

- 新たな企業理念の浸透

企業ビジョン実現プロジェクト

新たな企業理念、とりわけ企業ビジョンの実現に向けて従業員一人ひとりが積極的・主体的に行動する風土を醸成

本プログラムでは、当社がアフターフォローを直接ご提供するお客さま数の飛躍的な拡大を図りつつ、「成長性」「収益性」「健全性」のバランスを取りながら、企業価値の安定的かつ着実な向上をめざします。これにより、新たに定めた企業ビジョン「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」を実現するとともに、お客さまに確かな安心を、いつまでもお届けしてまいります。

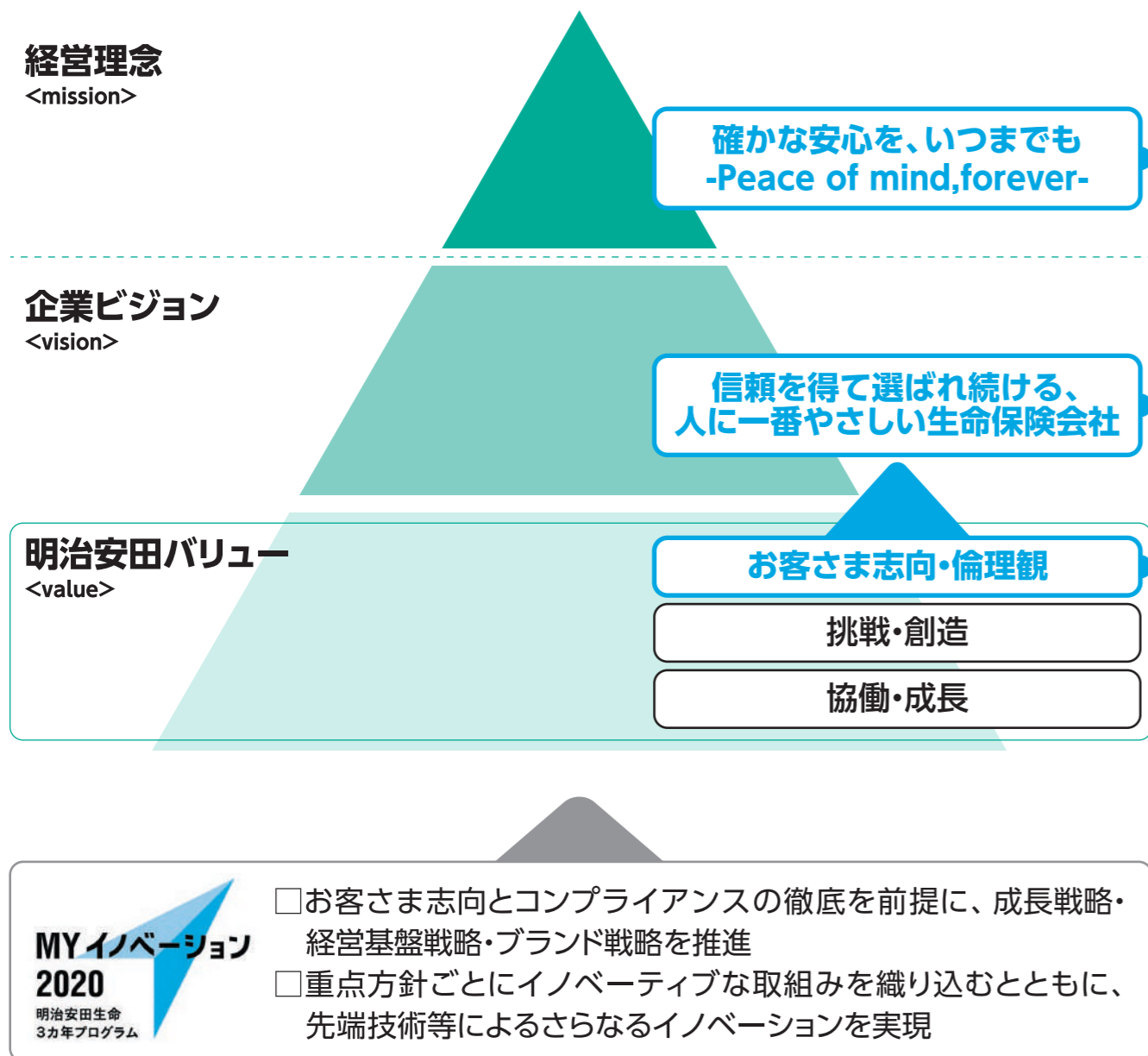
(注)MOTとは「もっと(M)お客さまを(O)大切に(T)」することを意味します

お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするため、 私たちは「人に一番やさしい生命保険会社」をめざしてまいります

2017年度より経営理念・企業ビジョンを刷新し、「明治安田生命が大切にしたい3つの絆」に加え、全役職員が大切にしている価値観(明治安田バリュー)の1つとして「お客さま志向」を定めるとともに、「MYイノベーション2020」(中期経営計画)においても、さらなるお客さま志向の取組みを推進していくことを基本方針に設定しました。

明治安田フィロソフィー

明治安田フィロソフィーは、当社の基本的な理念を示すものとして、経営理念、企業ビジョン、明治安田バリューで構成しています



経営理念の言葉に込めた想い

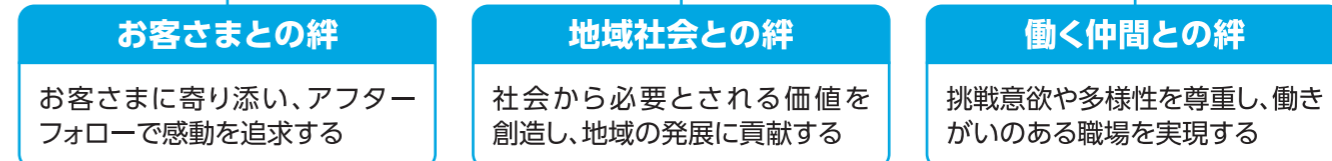
私たちは創業以来、相互扶助の精神のもと、生命保険事業のパイオニアとしてお客さまそして地域社会を支えてきました。いつの時代も変わることのない「人の想い」が込められている生命保険。託された一人ひとりの想いに応え、お客さまを生涯にわたって支え続けることが、私たちの使命です。

「確かな安心を、いつまでも」

私たちは、この言葉を胸に、これからもお客さまを大切にすることに徹し、いつまでも変わらない安心をお届けいたします。

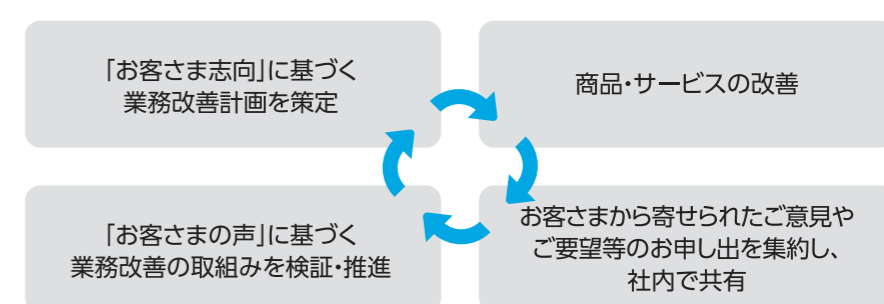
明治安田生命は、企業ビジョンの実現に向け「3つの絆」を大切にします

明治安田生命が大切にしたい3つの絆



お客さまを大切にする会社としての取組みを継承・発展していきます

私たちは、お客さまを大切に、高い倫理観のもと行動します。また、改善に向けたPDCA(計画、実行、評価、改善の取組み)を推進します。



企業ビジョンの実現に向け、さらなる「お客さま志向」の取組みを推進してまいります

当社は、これまでの「お客さまの声」に基づいた取組みを継承・発展のうえ、企業ビジョンの「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、「お客さま志向」の取組みを推進してまいります。「お客さま志向経営」の実現に向けた考え方や取組方針として、当社では「消費者志向自主宣言」(2017年1月)および「お客さま志向の業務運営方針」(2017年3月)を公表しました。今年度も「お客さまの声」を反映したさらなる業務改善の取組を実施するとともに、活動結果および取組状況は「『お客さまの声』白書」や、当社公式ホームページ等でお客さまに広く情報を提供していきます。

お客さまのニーズに対応した最適なサービスを提供

お客さまに寄り添ったアフターフォローを推進していきます (P.10)

- ▶ MYライフプランアドバイザーによる、「定期点検活動」を中心としたアフターフォローに取り組んでいます。
- ▶ 今年度はさらに「ご契約者専用サービス」を拡充しており、今後もお客さまの利便性向上に向けた取組を継続して実施します。

ご高齢者に「あたたかさ」を含めたアフターフォローをお届けできるよう取り組んでいきます (P.11)

- ▶ 2015年度から「MY長寿ご契約点検制度」を開始しており、長寿の節目年齢を迎えられた約18万人のご契約者に「連絡先確認」と「請求確認」^(注)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能動的に確認する取組みです

社会貢献活動を通じ、お客さま・地域社会に寄り添った取組みを推進

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していきます (P.12)

- ▶ 昨年の2016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。
- ▶ 2017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。



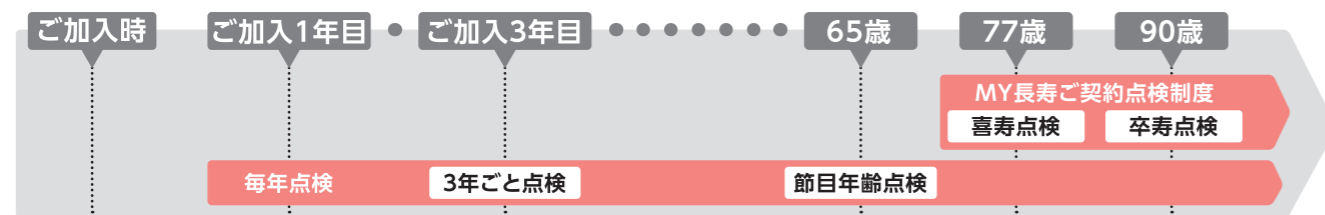
活動結果および取組状況は、「『お客さまの声』白書」や 当社公式ホームページ等で公表していきます

お客さまに寄り添った アフターフォローを推進していきます

私たちは、保険のご加入からご契約の終了まで、お客さまからのお申し出を待つのではなく、お客さまお一人おひとりにあわせた積極的な「アフターフォロー」に取り組めます。

一人ひとりにあわせたアフターフォロー

保障内容やご契約内容の点検



ライフステージにあわせたお手続き・ご請求などのサポート



各種情報提供

- ▶ MY安心ファミリー登録制度のご案内
- ▶ MY長寿ご契約点検制度のご案内
- ▶ 社会保障制度等の情報提供
- ▶ WEBサイト「MYほけんページ」のご案内
- ▶ ご契約者専用サービスのご案内

さらに、ご契約者専用サービスを拡充しています

今年度から、「MY終活・サポートサービス」や「糖尿病相談・専門医紹介サービス^(注)」等のご契約者専用サービスを開始しました。今後もご契約者専用サービスを順次拡充し、利便性の向上に努めていきます。^(注)「ベストスタイル」にご加入の被保険者さま専用サービス

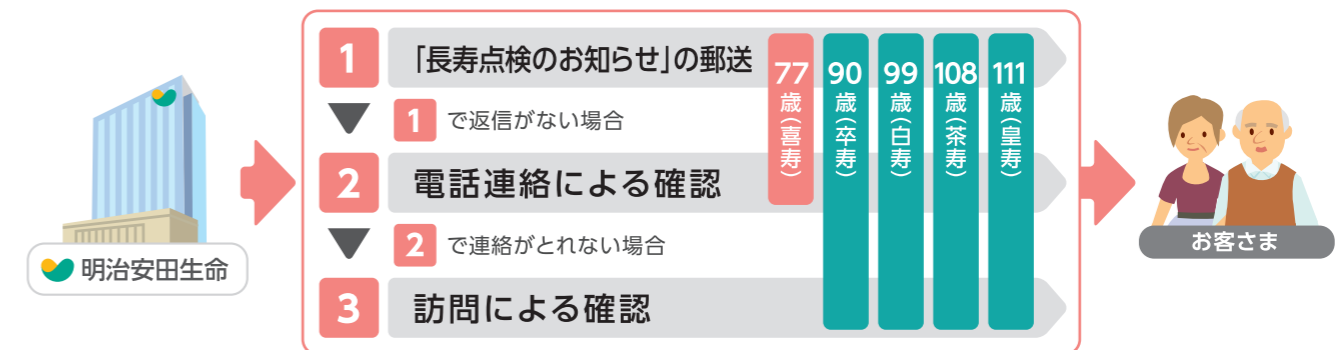
2017年6月26日開始のご契約者向けサービス

- ▶ 人間ドック相談・予約サービス
- ▶ レディースドック相談・予約サービス
- ▶ 暮らしの法律・税金相談サービス
- ▶ 経営者相談サポートサービス

ご高齢者に「あたたかさ」を込めたアフターフォローをお届けできるよう取り組んでいきます

MY長寿ご契約点検制度

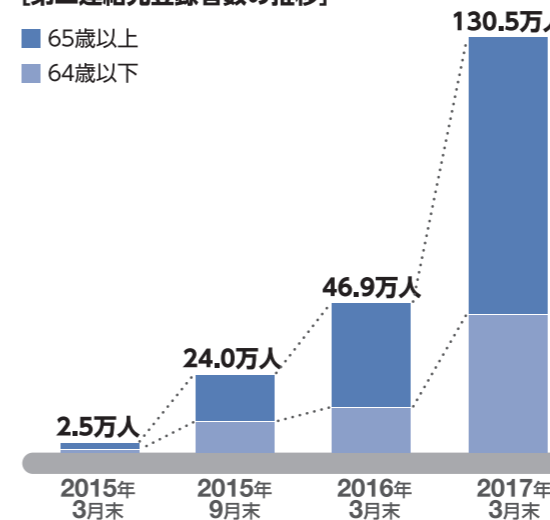
当制度は、MYライフプランアドバイザーを中心とした定期的な訪問活動等のアフターフォローに加えて、長寿の節目を迎えられた個人保険にご加入のご契約者にご請求の有無にかかわらず「ご連絡先の確認」と「保険金等のご請求の有無」等を確認させていただく制度です。2017年3月末までに、約18万人のご契約者に確認を実施しました。



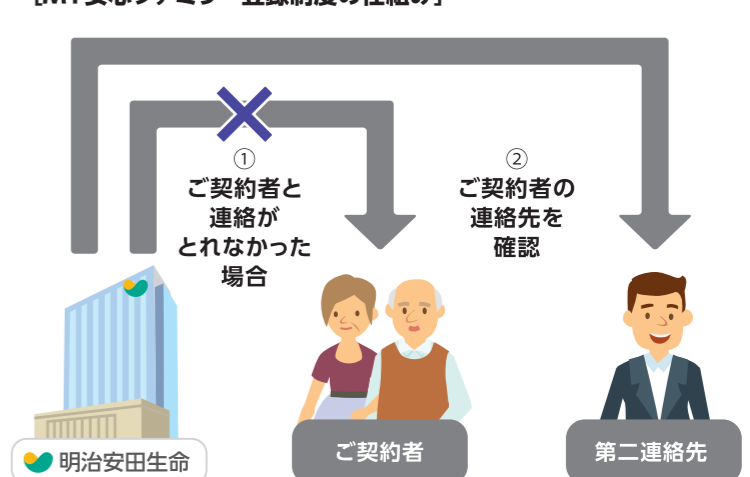
MY安心ファミリー登録制度

あらかじめご契約者以外の連絡先(第二連絡先)をご登録いただくことで、当社からお送りする各種手続き等のご案内がご契約者に届かなかった場合や大規模災害等が発生し、ご契約者との連絡が困難となった場合に、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く制度です。2017年3月末までの間に、ご高齢のお客さまを中心に約130万人の方に、ご登録をいただいています。

【第二連絡先登録者数の推移】



【MY安心ファミリー登録制度の仕組み】



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していきます

「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2017シーズンで3年目を迎えました。

全国の54クラブ等を応援

2017年度も全国の86支社等において「明治安田生命Jリーグ」に所属する全54クラブ等^(注)とスポンサー契約を締結し、地元クラブと地域独自の取組みを行なっています。

なお、2016シーズンは、当社従業員とお客さま、あわせて約22万人がスタジアムに足を運び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

小学生のお子さまを対象としたサッカー教室の開催は、2017シーズンで4年目を迎えました。地元のJクラブ等のみなさまの全面協力を得て、2016シーズンは全国で173回開催し、約1万4千人のお子さまや保護者の方々にご参加いただき、大変ご好評いただきました。



2017年度の新たな取組み

2017年度は、アディダス ジャパン(株)の協力による社会人向けフットサル大会など、Jリーグパートナー企業とタイアップしたイベントの開催や、各クラブのスポンサー企業を含めた異業種交流会の開催等を通じて、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。

「地域を見守る」社会貢献活動について

地域に密着した社会貢献活動の一環として、地方自治体等と連携し、全国のMYライフプランアドバイザーが日々の営業活動の中で、子ども・ご高齢者等をはじめとする地域に暮らす方々を見守り、地域に安心と安全をお届けする「地域を見守る」社会貢献活動を実施しています。