

# 特集

SPECIAL

「人に一番やさしい生命保険会社」をめざして

## 1 明治安田フィロソフィー

当社は、2017年度に刷新した企業理念「明治安田フィロソフィー」に基づき、「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

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、定めるとともに、中期経営計画「MYイノベーション2020」において、さらなる「お客さま志向」

### 明治安田フィロソフィー

#### 経営理念

当社の存在意義や使命を示す  
普遍性の高いもの

確かな安心を、いつまでも  
- Peace of mind, forever -

#### 企業ビジョン

経営理念に基づき、  
当社が長期的に  
めざす姿を示すもの

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

#### 明治安田バリュー

経営理念と  
企業ビジョンの  
実現に向けて、  
役職員一人ひとりが  
大切にすべき  
価値観を示すもの

#### お客さま志向・倫理観

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

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

私たちは、  
働く仲間と互いに  
助け合い、  
共に成長します。

### MYイノベーション 2020

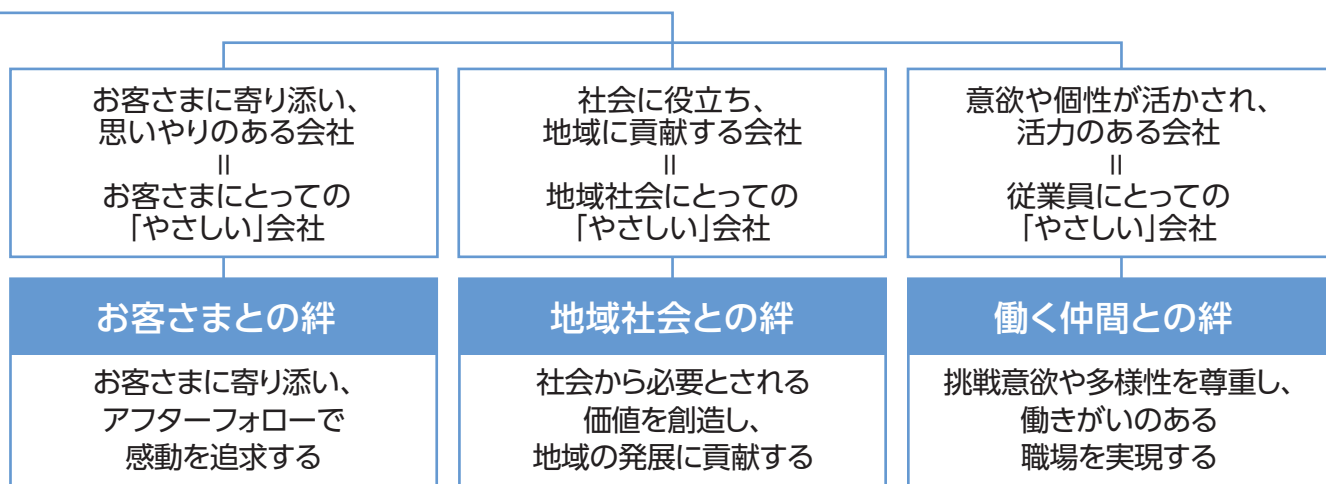
明治安田生命  
3カ年プログラム

- 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

お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けし続けるとともに、  
しています。

このうち、明治安田バリュー（全役職員が大切にする価値観）の1つに「お客さま志向」を  
の取組みを推進していくことを基本方針に定めています。

▶ 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会社に徹し、いつまでも  
変わらない安心をお届けいたします。



## 経営トップのコミットメント

企業理念の刷新に伴い、「企業ビジョン実現プロジェクト」を立ち上げ、全従業員が「明治安田フィロソフィー」を理解・共感、自分ごと化し、企業ビジョンの実現に向けて創造力をもって積極的・主体的に取り組む企業風土の醸成に努めています。企業ビジョンの浸透をめざし、社内外に統一的・効果的なプロモーションを推進していきます。

## 2 企業ビジョン実現プロジェクト

創造力をもって積極的・主体的に取り組む企業風土の醸成をめざす「企業その運営の中心として、従業員のボトムアップ活動である「Kizuna運動」を

### 小集団活動「Kizuna運動」の推進

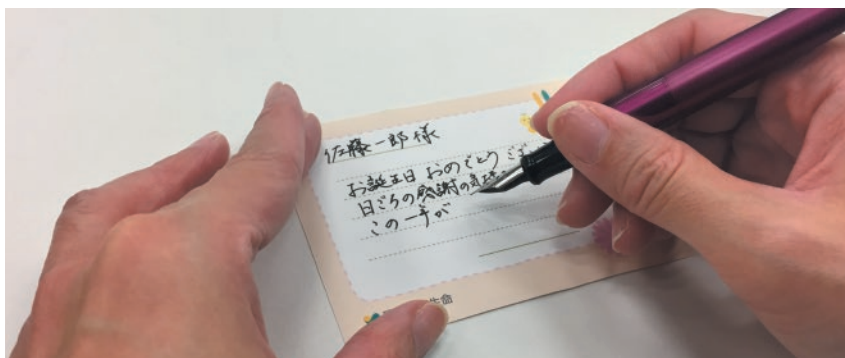
全組織において全員参加のもと、企業ビジョンの実現に向けた意識変革・行動促進、そして組織のコミュニケーション向上・一体感醸成につながる「お客さまとの絆」「地域社会との絆」「働く仲間との絆」を深めるさまざまな活動に、積極的・主体的に取り組んでいます。

### 各組織のKizuna

#### 「お客さまとの絆」を深める取組み

お客さまに手書きのメッセージカードをお届けするなど、従業員のさまざまな自発的な取組みを全国の仲間でも共有し、より多くのお客さまにやさしさを感じていただけるよう、日々取り組んでいます。

- 手書きのメッセージカード



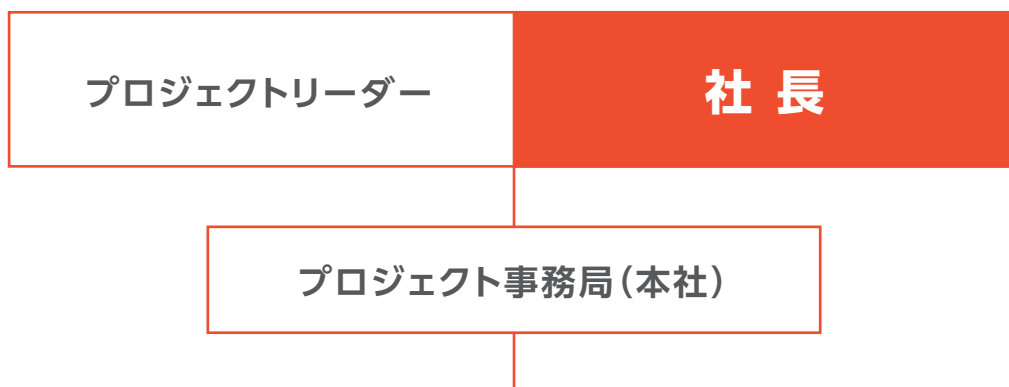
#### 「地域社会との絆」

「全員がサポーター」を応援しています。2017 その家族およびお客さまジウムに足を運びました。生命Jリーグ女子倶楽部」

- Jリーグ女子倶楽部の活動



ビジョン実現プロジェクト」。  
全国で推進しています。



## 運動推進会議

### を深める取組み

合言葉にJリーグ・Jクラブ等シーズンは、当社従業員とをあわせて約27万人がスタまた、各組織で「明治安田を結成しています。



### 「働く仲間との絆」を深める取組み

2017年4月には、全組織で役員が中期経営計画や企業理念「明治安田フィロソフィー」を直接従業員に説明しました。また、同年6月には、会長・社長、全役員・本社部長等と全国の従業員代表者が小グループ単位でバズセッションを実施し、各組織における取組みの礎としています。

#### ● バズセッション



## 3 「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま

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、ご加入から保険金・給付金等のお支払いまで、お客さまの最善の利益が図られる

### 「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」

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のさらなる推進を図るためのもので、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」の両方に対応した内容となっています。

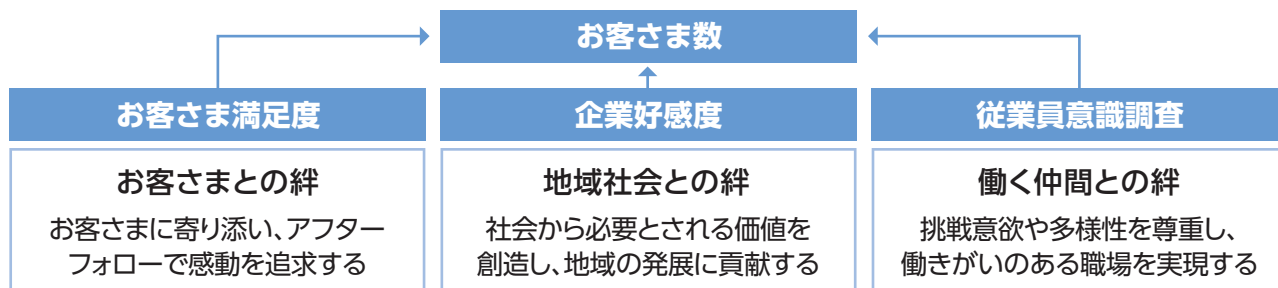
#### 当方針の構成

1	お客さま志向の徹底	5	お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実
2	「お客さまの声」を経営に活かす取組み	6	お客さまに信頼される資産運用
3	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	7	利益相反の適切な管理
4	ご加入時のお客さまへの情報提供の充実	8	お客さま志向の取組みの確保

### 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) について

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



お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするために、  
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-」に基づく全社における取組み

▶ お客さま志向の諸取組みの推進にあたっては、「お客さまの声」統括部（お客さま志向推進室）が統括し、「お客さま志向プログラム」の推進等を通じてPDCAサイクルを推進しています。

### 「お客さま志向プログラム」

各所属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。年度始に各所属で自主宣言と取組計画を策定し、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も実施しています。なお、当プログラムは、2018年度から関連会社も対象として、明治安田生命グループ全体で推進しています。

## 「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」に基づく取組状況・結果の振り返りと改善に向けた取組み

▶ 経営会議の諮問機関である「『お客さまの声』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等を実施、取組状況は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。

## 4 「お客さまとの絆」を深めるアフターフォロー

### 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

				
ご結婚	お子さまの誕生	マイホーム購入	お子さまの独立	ご入院
受取人変更 住所変更	保障の見直し	保障の見直し 住所変更	保障の見直し	給付金のご請求

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
- ご契約者専用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

#### 定期点検パンフレットによるアフターフォロー

毎年のご契約内容の点検時に、お客さまのご意向をふまえた保険のアドバイスや、お客さまに役立つ最新の情報をご案内できるよう「定期点検パンフレット」を新設いたしました。「定期点検パンフレット」のご案内を通じ、アフターフォローの重要性や価値をよりお客さまに感じていただけるよう取り組んでまいります。

定期点検パンフレット ▶



やさしさをはこぶ、想いをのせて。

▲ 「MY長寿ご契約点検制度」の取組みをご報告した際の2017年度掲載広告



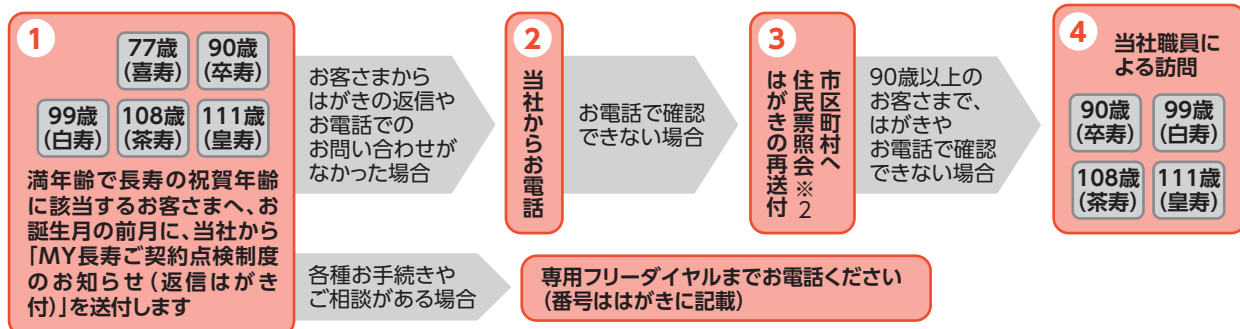
## ご高齢者に「あたたかさ」を込めたアフターフォローをお届けできるよう取り組んでいきます

### MY長寿ご契約点検制度

今後ますます進む超高齢社会に備え、これまでも取り組んできたMYライフプランアドバイザー（営業職員）を中心とした定期的なアフターフォローに加えて、2015年4月から、長寿の節目を迎えられるご契約者さまに、お申し出がない段階で保険金等のご請求やご連絡先・受取人等の変更の有無を当社が積極的に確認し、お手続きまでサポートする「MY長寿ご契約点検制度」を実施しています。

制度創設以降の約3年間※1で、対象となるご高齢のお客さま約26.4万人のうち、約25.7万人（97.3%）のご契約を確認することができ、お客さまのご要望に添い、約5,400件の各種お手続きに対応しました。

#### MY長寿ご契約点検制度の流れ



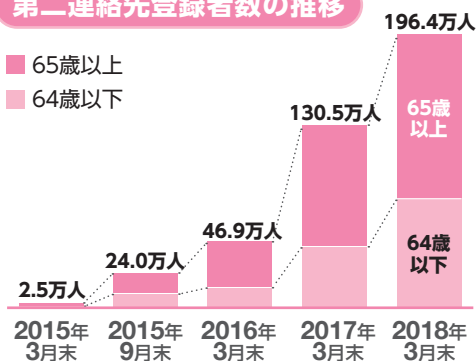
※1 2018年1月はがき送付分まで

※2 はがきやお電話で確認ができない場合、ご登録連絡先の市区町村に照会し生存や住所変更等の確認をさせていただく場合があります

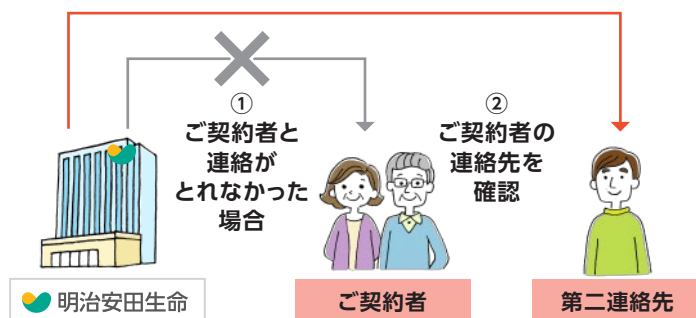
### MY安心ファミリー登録制度

あらかじめご契約者さま以外の連絡先（第二連絡先）を登録いただき、ご契約者さまとの連絡がつかない場合などに、第二連絡先にご契約者さまの最新のご連絡先を確認させていただく「MY安心ファミリー登録制度」を実施しています。制度創設以降、約196万人の方にご登録をいただきました。

#### 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



## 4 「お客さまとの絆」を深めるアフターフォローの取り組み

### MYアシスト+ (マイアシストプラス) 制度

2018年4月～


超高齢社会がますます進展するなか、視力・聴力の低下、長期療養や後遺症などにより書類記入や署名が困難といった「自力でのお手続きが難しいお客さま」をサポートする当社独自の制度です。本制度では、ご自宅等での当社職員による代筆手続き等に加え、「アシスト・カード」をお申込み、アシストが必要な情報(状態)を登録いただくことで、専用組織「アシスト・デスク」が、お客さまの状況に応じたきめ細やかなサポートをさせていただきます

**ご利用対象者**(意思能力があることが前提です)



※ 詳細はパンフレット等でご確認ください

- 視力** 視力低下等により帳票や画面の文字が読み取れない
- 聴力** 聴力低下等により説明が聞き取れない
- 筆記** 手の機能低下等により記入や署名が難しい

### サービスメニューの概要

メニュー	機能低下	主な内容
 <b>職員代筆</b>	視力 筆記	● 書類への記入・署名が難しい状態でも、ご自宅等に当社職員が訪問し、代筆させていただきますことで、生命保険に関するお手続きをスムーズに進めます

### ⊕ 「アシスト・カード」をお申込みいただくと…

 <b>アシスト・デスク</b>	視力 聴力 筆記	<ul style="list-style-type: none"> <li>● お客さまのご契約内容やお手続きについてのお問い合わせに、専任の担当がお電話や専用メールで直接お応えいたします</li> <li>● お手続きの完了時に、お電話やメールでご連絡いたします</li> </ul>
 <b>アシスト・カード</b>	視力 聴力 筆記	<ul style="list-style-type: none"> <li>● カードに点字で表示されている専用フリーダイヤルやQRコードを読み取り、お申出内容を入力いただくことで、すぐに「アシスト・デスク」に連絡いただけます</li> <li>● ご連絡後、当社にてすぐに登録番号からご契約やお客さまのアシスト項目(代筆・代読・筆談等)を確認し、スムーズなお手続きをサポートいたします</li> </ul>

### カード発行の流れ



※1 カード発行の要件に合致しているか確認します

※2 カード発行(制度への登録)の申込書類の記入ができない場合は代筆手続きも可能です

※3 ご希望により郵送でカードをお届けすることも可能です

## 5 「地域社会との絆」を深める各種取り組み ～地域で必要とされる会社をめざして～

当社では、生命保険本来の「相互扶助」の精神に基づいて、さまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。

### 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る取り組み

#### 「地域を見守る」社会貢献活動について

2014年9月から、子ども・ご高齢者等をはじめとする「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(営業職員)が日々の営業活動を通じて見守る「『地域を見守る』社会貢献活動」を実施しています。

営業活動時に携帯する活動プレート▶



#### 「地域を見守る」社会貢献活動

##### 子どもの命・安全を守る活動

- 犯罪等の被害にあい、またはあいそうになって助けを求めてきた子どもの保護
- 事件発生を認知したときの110番通報と学校連絡
- 被害にあいそうな危険な場所等を発見した場合や、不審な車や行動を見かけた場合の情報提供



##### ご高齢者等の見守り活動

- 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、自治体等の窓口へ連絡  
(例)・同じ洗濯物が何日も干してある  
・郵便物や新聞がポストからあふれている  
・雨戸やカーテンが何日も閉まったまま  
・玄関ドアや窓が不自然に開いたまま 等
- なお、緊急を要する場合は警察等へ通報



自治体による安否確認や支援

#### 第1回ACAP消費者志向活動章受章

上記の「地域を見守る」社会貢献活動を含む、当社のご高齢のお客さまへの対応が高く評価され、公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)が2015年に創設した「ACAP消費者志向活動表彰制度」において、第1回(2015年度)ACAP消費者志向活動章を受章しています。

※当社のご高齢のお客さまへの対応については、本冊子のP.11をご参照ください

## 5 「地域社会との絆」を深める各種取り組み ～地域で必要とされる会社をめざして～

### 地元のJクラブ等と協力した取り組み



#### 1 「小学生向けサッカー教室」を開催

「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、2018シーズンで4年目を迎えました。「明治安田生命Jリーグ」に所属するJクラブ等のみなさまの協力のもと、2017シーズンも小学生のお子さまを対象としたサッカー教室を全国で186回開催し、約1万6千人のお子さまや保護者の方々に参加いただきました。



#### 2 「明治安田生命Jリーグウォーキング」を開催

Jリーグや各クラブとタイアップし、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、健康づくりを応援していくウォーキングプロジェクトを開催します。JリーグやJクラブ、Jリーグパートナー企業との協働により、日常的な運動機会を提供するイベントの開催を通じ、地域社会のみなさまの健康づくりをサポートするとともに、地域社会の活性化に貢献していきます。



### 全国各地の地域貢献活動

#### 1 地域支え合い助成制度

2001年度より、全国で活動している市民参加型の配食サービス団体に対して、毎年、一般社団法人全国食支援活動協力会(旧:全国老人給食協力会)の審査に基づき、資金助成を行なっています。2013年度からは配食サービスに加え、高齢者の居場所づくりや見守り活動等も助成対象とし、地域のコミュニティ形成を支援しています。2017年度は全国各地の10の市民団体に助成を行ないました。過去17年間で173団体へ助成しています。



▲ おしゃべりサロン布土



▲ ワタマスマスマイル

#### 2 所属単位のボランティア活動

地域社会へ貢献するため、全国の支社等、全組織が所属ごとに独自に社会貢献活動に取り組んでいます。具体的には、高齢者施設や児童養護施設等への訪問・寄贈、障がいのある方への支援、マラソンやその他のイベント運営のボランティア、地域清掃、環境保全活動等々、地域に根ざしたさまざまな活動が実施されています。



### 健康増進プロジェクトをスタートしました

～「運動」と「けんしん」を柱とするサービス等と健康増進保険の一体的な提供～

当社は、中期経営計画「MYイノベーション2020」の中核となる取り組みとして、従来の商品・サービスの枠を超えて「お客さま（個人、企業・団体）」「地域社会」「働く仲間（自社従業員）」の継続的な健康増進を支援するプロジェクトをスタートしました。このプロジェクトを通じて、「病気になるため」「病気を早期発見するため」の取り組みを支援し、これまでの「病気になる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。

### プロジェクトの全体像

日常的な **運動** と、**定期的なけんしん(健診・検診)** で、  
「お客さま（個人、企業・団体）」「地域社会」「働く仲間（自社従業員）」の継続的な健康増進を支援

**お客さま**  
(個人、企業・団体)

**地域社会**  
(未加入者を含む)

**働く仲間**  
(自社従業員)

#### ① 健康増進商品

- ご加入後の健康診断等の結果に応じたメリットの提供

#### ② 健康増進サービス

(主にご加入者向け)

情報提供・アドバイス **「運動」支援** **「けんしん」促進** 先進検査

#### ③ 健康増進アクション

(未加入者を含むお客さま向け)

#### 基幹機能の高度化

健康データの蓄積・分析等を通じたアンダーライティングへの活用等

### 健康増進を支援する商品の開発

健康増進に向けたお客さまの継続的な取り組みを支援する新商品を開発・発売します(当局の認可等を前提に2019年4月発売予定)。この新商品においては、標準生命表の改定(死亡率の改善)等をふまえた新たな保険料率を適用するとともに、ご加入後は、毎年の健康診断等の結果に応じたメリット(健康増進インセンティブ)をお客さまに提供します。

### 健康増進を支援する「サービス」と「アクション」

ご加入者向けの「健康増進サービス」と、当社未加入者を含めた地域社会のお客さまを対象とした「健康増進アクション」を展開し、病気の予防から早期発見まで、「情報提供・アドバイス」「運動」「けんしん(健診・検診)」「先進検査」の4つの領域でメニューをラインアップします。特に、「“日常的な運動(予防)”の支援」と「“定期的なけんしん(健診・検診)”の促進」の2つを重点領域とし、外部企業等とも積極的に連携しながら、効果的で魅力あるメニューを提供していきます。

※当プロジェクトの詳細は、2018年3月6日付ニュースリリースをご参照ください

## 7 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

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

※各調査の実施要領等は、本冊子P.53をご参照ください

#### お客さま数(2017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: **694万人**(前年度末差+13.9万人)※1

法人営業チャンネル: **485万人**(前年度末差+5.8万人)※2

#### お客さま満足度 (2017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

**62.6%**

前年差+4.8pt

#### 企業好感度 (2017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

**26.3%**

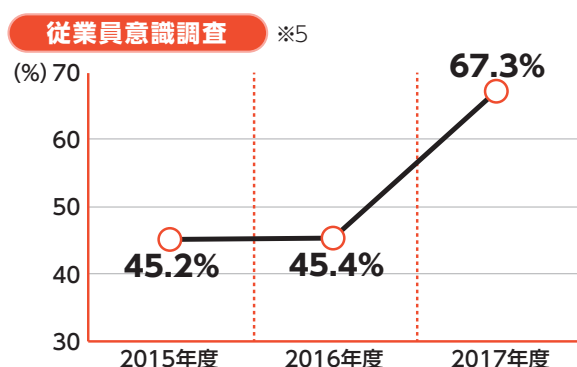
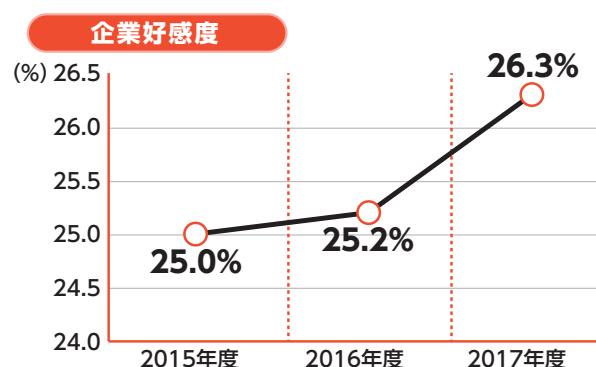
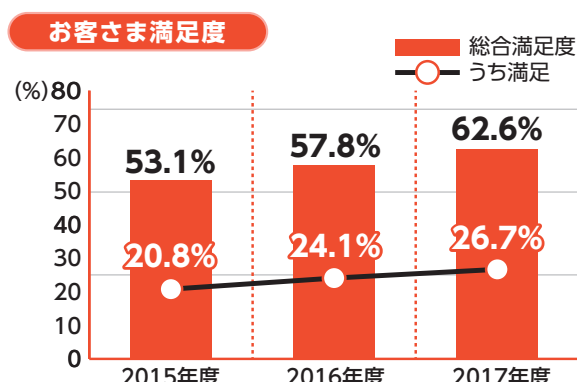
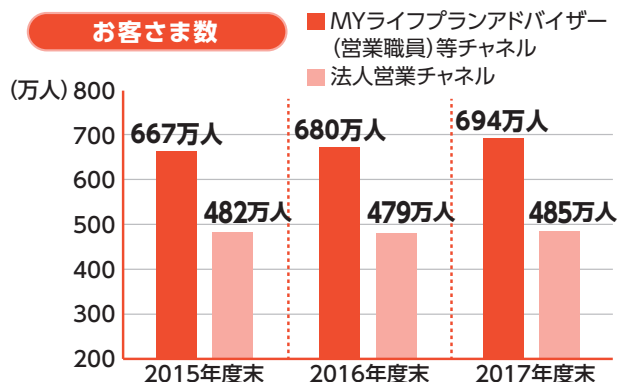
前年差+1.1pt

#### 従業員意識調査 (2017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

**67.3%**

前年差+21.9pt ※5



※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つの選択肢としており、2017年度の回答者数は14,309名でした

※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、2017年度の回答者数は14,100名(うち、当社のお客さまは1,158名)でした

※5 2016年度以前は、当社に顧客指向の企業風土があると肯定的な回答をした従業員の割合