

第1章

CHAPTER 1

お客さま志向の徹底

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

お客さま志向の経営計画への反映と推進態勢

▶ 当社は、2017年度から、「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」を新たな企業ビジョンとして掲げ、お客さま志向の徹底に取り組んでいます。そのスタートとして、2017年4月には、全組織において経営層（役員）が、新たな企業理念「明治安田フィロソフィー」を直接、従業員に語りかける機会を設けました。そのほか、イントラネット等を通じて経営層からのメッセージを継続的に発信したり、各種社内研修会において企業ビジョンの実現や自分ごと化をテーマとしたカリキュラムを導入するなど、企業ビジョンの早期浸透に向けて積極的に取り組んでいます。



▶ 社内報「とびら」の発行を通じて、「明治安田フィロソフィー」の理解促進に向けた情報発信や、企業ビジョンの実現に向けた取組み等を紹介し、社内コミュニケーションの活性化に努めています。



社内報「とびら」▶

▶ 2017年度から、「お客さま志向プログラム」（お客さまのためにどのような取組みを行なうか、年始めに各所属単位で自主的な取組計画および自主宣言を策定のうえ、通年で取組みを推進）を導入し、各所属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。なお、2018年度からは、当プログラムの対象に当社関連会社も含め、グループ全体でお客さま志向の取組みを推進しています。

MYメッセージカードお届け枚数（2017年度）

約304万枚
前年度比+約75%

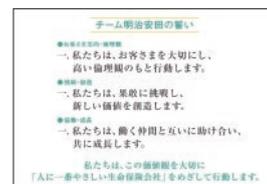
小学生向けサッカー教室開催数（2017シーズン）

186回

「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、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。

お客さま志向の価値観の共有とコンプライアンスの徹底

2017年4月から、「お客さま志向・倫理観」を明治安田生命の全役職員が大切にしている価値観（明治安田バリュー）に定め、「チーム明治安田の誓い」として、日々唱和し、価値観の共有・浸透を図っています。



チーム明治安田の誓い ▶

「確かな安心を、いつまでも」という経営理念を社内外に浸透させるべく、当社の従業員が登場する全7作品のコーポレートメッセージ映像を、各組織に配付したDVDで繰り返し確認するとともに、当社ホームページ、YouTubeでも配信しています。



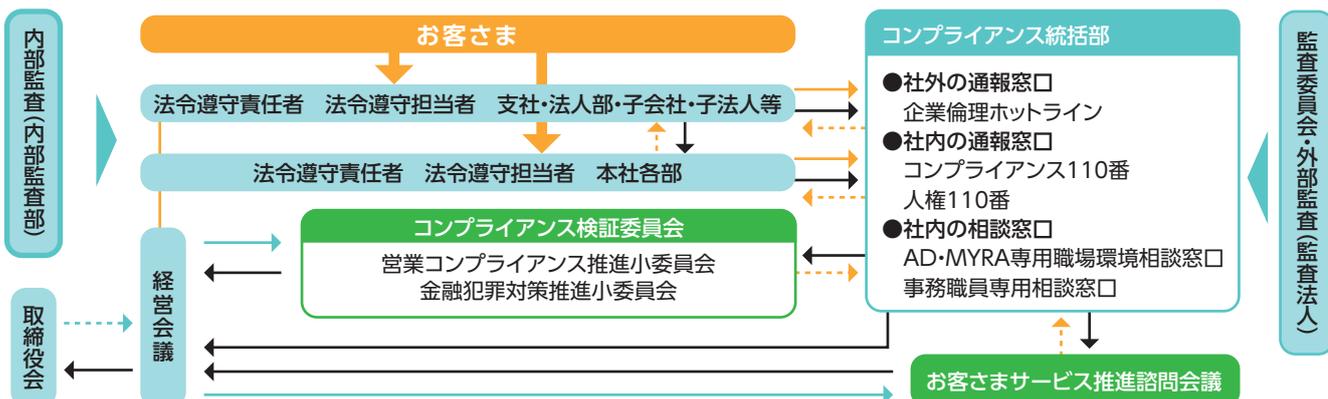
明治安田コーポレートメッセージ映像 ▶

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コンプライアンス研修や、コンプライアンス強化週間の設定など、定期的なコンプライアンス教育を実施しました。

2018年4月1日付で、当社におけるコンプライアンスの位置づけ、コンプライアンスの定義、コンプライアンス態勢、主な推進事項を規定した、コンプライアンスにおける最上位の遵守方針として「コンプライアンス基本方針」を制定し、コンプライアンスの位置づけを以下のとおり明記しています。

- 1 当社の経営の前提として、業務遂行のあらゆる面においてコンプライアンスを最優先すること
- 2 当社が過去に不適切な業務運営によりお客さまの信頼を失ったことを忘れることなく一人ひとりがコンプライアンスを実践すること

コンプライアンス推進態勢の概要



お客さま志向の徹底

従業員主体のボトムアップ活動と地域社会への貢献

全従業員が「明治安田フィロソフィー」を理解・共感し、企業ビジョン実現に向けて一人ひとりが「自分ごと化」し、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「企業ビジョン実現プロジェクト」は、ボトムアップ型の小集団活動「Kizuna運動」を中心として、全組織で推進しています。

※「企業ビジョン実現プロジェクト」「Kizuna運動」の詳細については、本冊子のP.6をご参照ください



Kizuna運動を通じ、お客さまとの絆を深めるための自主的な取り組みとして、お客さまのお誕生日やご契約の節目等に、ご契約の担当者であるMYライフプランアドバイザー（営業職員）が、お客さまへの想いを“手書き”のメッセージカードでお届けする「MYメッセージ活動」に取り組んでいます。2017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304万枚にのぼり、お客さまから多数の感謝の声が寄せられました。



「明治安田生命Jリーグ」2017シーズンは、当社従業員とその家族およびお客さまをあわせて約27万人（のべ人数）が観戦し、Jリーグ・Jクラブ等を応援しています。また、地元のJクラブ等と協力し、「小学生向けサッカー教室」を年間で186回開催するなどの地域に密着した活動を行なっています。

※「小学生向けサッカー教室」については、本冊子のP.14もご参照ください



子どもの命・安全を守る地域防犯の取り組みに加え、日々の営業活動を通じてご高齢者等の様子に気付いたことがあれば自治体等に連絡し、不測の事態を未然に防ぐ「地域を見守る」社会貢献活動等の地域社会との絆を深める取り組みを推進しています。

※「地域を見守る」社会貢献活動の詳細については、本冊子のP.13をご参照ください

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ことをめざし、全国各都道府県および地方銀行等と「地方創生に関する包括連携協定」の締結を推進しています。2018年3月末現在で15の自治体および3の地方銀行と協定を締結しました。