

# 「お客さまの声」白書 2018

「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」をめざして

---

---

社長ごあいさつ

# 「人に一番やさしい生命保険会社」の実現 「お客さま志向経営」のトップランナーを



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。

当社の前身である旧明治生命と旧安田生命はともに、明治初期から激変する時代に対応しつつお客さまの安心を守ってきた、日本で最も「歴史と伝統」のある生命保険会社です。その2社が2004年1月に合併して誕生した明治安田生命は、21世紀生まれの「若々しい」生命保険会社でもあります。

当社では、2017年度から企業理念を刷新し、「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、企業ビジョンとして「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」を掲げました。この実現に向けて、全役職員が大切にすべき価値観の一つとして「お客さま志向」を定めるとともに、「お客さま志向」の取組みをさらに推進していくことを基本方針とした明治安田生命3ヵ年プログラム「MYイノベーション2020」をスタートさせました。

---

# に向けて めざしていく

## Akio Negishi



「MYイノベーション2020」のスタートにあたっては、企業理念に基づく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」を2017年4月に策定、公表しています。また、2017年12月には、「消費者志向経営」の実現に向けた当社の考え方や取組方針を定めた「消費者志向自主宣言」を統合し、「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」を公表しました。お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするため、保険金・給付金等を確実にお支払いすることはもとより、お客さまに寄り添った「対面を中心とした、あたたかいアフターフォロー」に努めるなど、この方針に基づくさまざまな「お客さま志向」の取組みを、全役職員が一丸となって推進しております。

この「お客さまの声」白書は、2005年度の行政処分以降、当社に寄せられた「お客さまの声」と、その「お客さまの声」を反映した業務改善への取組状況の公表を目的として、2006年度から毎年制作しており、今年で13回目の発行となります。

今年度からは、この白書のなかで「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「お客さま志向」の取組み全般について、具体的な取組状況をご報告しています。

当社は、「人に一番やさしい生命保険会社」の実現に向けて、「お客さま志向経営」のトップランナーをめざし、これからも積極的に取り組んでまいります。

今後ともご支援・ご愛顧のほど、よろしくお願い申し上げます。

2018年6月  
取締役 代表執行役社長

根岸 秋男

# CONTENTS

## 特集 「人に一番やさしい生命保険会社」をめざして P.03

- 明治安田フィロソフィー ● 企業ビジョン実現プロジェクト
- 「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」
- 「お客さまとの絆」を深めるアフターフォローの取組み
- 「地域社会との絆」を深める各種取組み～地域で必要とされる会社をめざして～
- 「お客さま」「地域社会」「働く仲間」の継続的な健康増進を支援する新たな取組み
- 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

## 第1章 お客さま志向の徹底 P.17

- 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と地域社会への貢献

## 第2章 「お客さまの声」を経営に活かす取組み P.21

- 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
- 「お客さまの声」を反映した2017年度のお申し出事例および改善取組み

## 第3章 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.25

- 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
- 保険募集代理店に対する教育・指導

## 第4章 ご加入時のお客さまへの情報提供の充実 P.29

- 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)

## 第5章 お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実 P.33

- MYライフプランアドバイザーによる「対面のアフターフォロー」
- ご高齢者向けのアフターフォロー
- お客さまに有益な情報の提供 ● 保険金・給付金等の確実なお支払い

## 第6章 お客さまに信頼される資産運用 P.37

- 生命保険契約の特性をふまえた投融資 ● スチュワードシップ活動の推進

## 第7章 利益相反の適切な管理 P.41

- 利益相反管理体制と教育 ● 機関投資家としての責任の遂行

## 第8章 お客さま志向の取組みの確保 P.43

- 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

## 資料編 苦情受付状況、保険金・給付金のお支払状況等 P.47

- 苦情受付状況 ● 保険金・給付金のお支払状況
- 死亡保険金・入院給付金等のお支払結果に関するご相談窓口
- 支払相談室へのお申し出状況 ● 不服申立制度のご利用状況
- お客さま満足度、企業好感度、従業員意識に関する各調査の実施要領
- 2017年度 消費者志向自主宣言・フォローアップ活動