
「お客さまの声」白書 2019

「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

「人に一番やさしい生命保険会社」の実現 「お客さま志向」の取組みをさらに前進

に向けて させていく

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。

当社は、2019年1月に発足15周年の節目を迎えることができました。これもひとえに、当社のお客さま、地域社会のみなさまのご支援の賜物と深く感謝申し上げる次第です。

あらためて合併後の出来事を振り返ると、まず、2005年度に、当社は、不適切な保険金不払い問題等により二度にわたる行政処分を受け、お客さまの信頼を失いました。この教訓は、今後も決して風化させることなく、しっかりと継承していかなければならないことであり、お客さまを大切にするという思いの原点です。

次に、未曾有の大災害であった2011年の東日本大震災においては、当社のMYライフプランアドバイザーおよび役職員が被災地のご契約者全員の安否確認を行ないました。その際、住所変更や受取人変更を行っていないお客さまの安否確認やご請求手続きには、かなりの時間を要してしまい、ご契約者さま以外の連絡先を日頃から把握しておくことの重要性を認識しました。そこで、2014年10月に、ご家族などの第二連絡先を事前

にご登録いただく「MY安心ファミリー登録制度」を創設しました。また、この震災の経験をふまえて、90歳以上のすべてのご契約者さまに対する訪問・電話による請求確認調査を行ないましたが、当初確認できた方は約7割にとどまりました。加えて、すでに亡くなられていた方のご契約が約600件あることも判明し、当社からの能動的な請求確認の必要性を痛感したことから、2015年4月には、長寿の節目を迎えられるご契約者さまに住所変更や受取人変更、保険金等のご請求有無等を確認させていただき、当社独自の「MY長寿ご契約点検制度」を創設しました。

当社は、企業理念「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をさらに推進するため、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」をふまえて策定した「お客さま志向の業務運営方針—お客さま志向自主宣言—」を2017年12月に公表しました。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、お客さま一人ひとりに寄り添った「対面のアフターフォロー」に努めることなど、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。

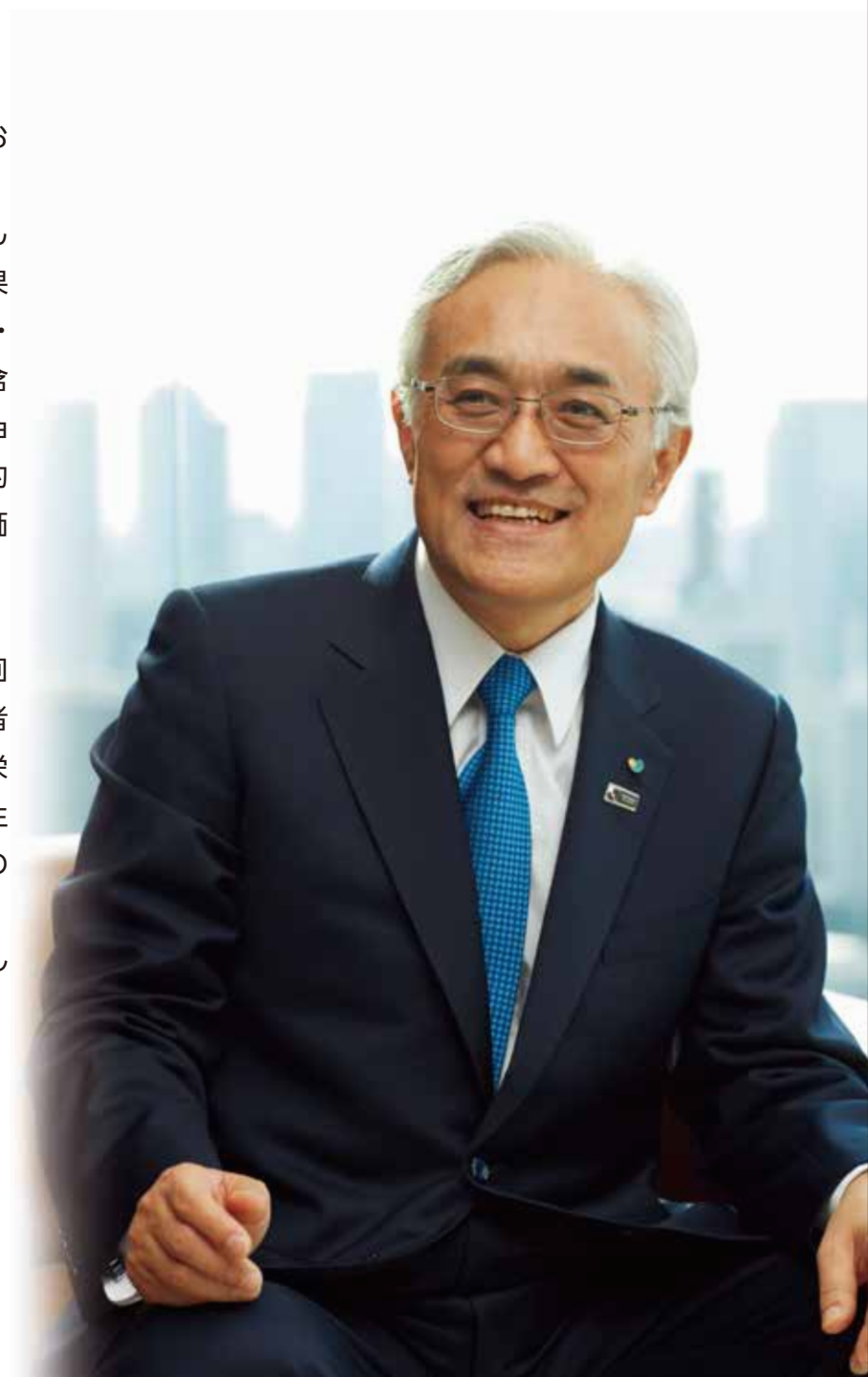
なかでも、2019年4月から本格展開した「みんなの健活プロジェクト」は、毎年の健康診断の結果に応じたメリットを提供する「商品」、病気の予防・早期発見に資する「サービス」、当社未加入者を含めた地域社会のみなさまを対象とした「アクション」を、「対面のアフターフォロー」を通じて一体的に提供することによって、生命保険の「新たな価値」の創造をめざすプロジェクトです。

当社は、2018年度に消費者庁が創設した第1回「消費者志向経営優良事例表彰」において、消費者庁長官表彰を受賞することができました。この栄誉に恥じぬよう、引き続き、「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」の取組みを積極的に推進してまいります。

今後ともご支援・ご愛顧のほど、なにとぞよろしくお願い申し上げます。

2019年6月
取締役 代表執行役社長

根岸秋男



C O N T E N T S

特集	「人に一番やさしい生命保険会社」をめざして	P.03
	<ul style="list-style-type: none">● 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-」 ● みんなの健活プロジェクト● 「お客さまとの絆」を深めるアフターフォローの取組み● 企業・団体との「お客さまとの絆」を深める各種取組み● 「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～● 第1回消費者志向経営優良事例表彰「消費者庁長官表彰」受賞について● 当社のお客さま志向経営と国連の「持続可能な開発目標」(SDGs)について● 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.23
	<ul style="list-style-type: none">● 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.27
	<ul style="list-style-type: none">● 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2018年度のお申し出事例および改善取組み	
第3章	「お客さま」「地域社会」「働く仲間」の健康増進を継続的に支援する取組み	P.31
	<ul style="list-style-type: none">● 「お客さま」の健康増進を支援する取組み● 「地域社会」の健康増進を支援する取組み● 「働く仲間」の健康増進を支援する取組み	
第4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.33
	<ul style="list-style-type: none">● 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● 保険募集代理店への委託	
第5章	ご加入時のお客さまへの情報提供の充実	P.37
	<ul style="list-style-type: none">● 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6章	お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実	P.41
	<ul style="list-style-type: none">● 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7章	お客さまに信頼される資産運用	P.45
	<ul style="list-style-type: none">● 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8章	利益相反の適切な管理	P.49
	<ul style="list-style-type: none">● 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9章	お客さま志向の取組みの確保	P.51
	<ul style="list-style-type: none">● 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.55
	<ul style="list-style-type: none">● 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● 2018年度 消費者志向自主宣言・フォローアップ活動	