

# 「お客様の声」白書 2022

お客様志向の取組みに関するご報告



明治安田生命



私たちは持続可能な開発目標（SDGs）を支援しています。

## 確かな安心を、いつまでも

# 「お客さま」を大切に思い、「お客さま志向」の取組みを推進してまいります

### 「確かな安心を、いつまでも」

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、経営理念である「確かな安心を、いつまでも」と長期的にめざす姿である企業ビジョン「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」、その実現に向けて、従業員一人ひとりが大切にすべき共通の価値観である「明治安田バリュー」で構成される、企業理念「明治安田フィロソフィー」を根幹に据えた経営、いわば、「パーパス経営」を実践しています。当社は、この企業ビジョンの実現をめざし、「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－お客さま志向自主宣言－」に基づく業務運営を推進しています。

### 2021年度の取組み

2021年度は、3ヵ年プログラム「MY Mutual Way I期」の初年度として、4「大」改革と2「大」プロジェクト等の取組みに加え、それらを支える「DX戦略」の推進態勢を整備し、その取組みを推進しました。具体的には、今後の業務運営の根幹となる「MYリンクコーディネーター（営業職員）制度」の創設や、資産運用における総合収益の獲得に向けた態勢の整備等、将来の成長性を大きく引き上げる取組みを進めることができました。また、2021年度は、新型コロナウイルス・オミクロン株の流行等、さまざまな環境変化が起りましたが、給付金を確実にお支払いするための態勢を強化するなど、その都度、機動的な対応を行ないました。このほか、多様化するお客さまのニーズに対し、デジタルサポートインフラの構築等により対面と非対面を融合した営業活動の高度化に取り組むなど、さまざまな取組みを進めてまいりました。

このように、2021年度は当初計画していたさまざまな取組みを前進させるとも

に、急変する環境変化への対応も適切に進めることができたものと考えています。

その結果、「お客さま満足度」調査結果は67.2%と、3年連続で過去最高値を更新することができ、3ヵ年プログラムの初年度として好スタートを切ることができました。

### 相互会社理念とサステナビリティ

当社は相互会社という会社形態をとっています。長期の時間軸を重視した相互会社の理念は、持続可能な社会の実現をめざすSDGsの理念と軌を一にするものであると考えています。この役割を果たすべく、今年度から企業ビジョンを改正し、「お客さま」「地域社会」「働く仲間」という3つの絆に、「未来世代」という新たな絆を追加しました。従業員一人ひとりが3つの絆を大切に、行動することで、それぞれのステークホルダーとの共通価値を創造する。そして、それを「未来世代」に引き継ぐことで、持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりに貢献してまいります。

### 社会的価値、経済的価値の向上（SDGs）

当社は持続可能な社会づくりに貢献する取組みを、「社会的価値」と「経済的価値」を向上させる取組みの前提・土台と位置づけて、SDGsにおける社会課題から、15項目の「優先課題」を設定し、取組みを推進しています。そのなかでも、「健康寿命の延伸」「地方創生の推進」を「特に注力する優先課題」に設定し、お客さまの健康増進を応援する「みんなの健活プロジェクト」と、豊かな地域づくりへの貢献をめざす「地元の元気プロジェクト」の2「大」プロジェクトの推進を通じて、社会課題の解決につながる取組みを推進しています。

## 社長ごあいさつ

さらに、環境保全や気候変動への対応が喫緊の課題となるなか、これらを「さらなる取り組みが必要な優先課題」と位置づけ、生命保険事業者と機関投資家の双方の立場から、2050年度までにCO<sub>2</sub>排出量ネットゼロを達成するため、2030年度の間目標を設定し、国内の投融資先との対話等を通じてCO<sub>2</sub>排出量の削減に向けた対応を促すなど、その達成に向けて取り組んでいます。このほかESG投融資を積極的に推進し、脱炭素社会の実現に向けた技術開発や事業転換等に積極的に資金を提供するとともにTCFD等の国際的な枠組みに沿って、取り組みの高度化や情報開示の充実に努めています。

### 「社会的価値」の創出に向けて

変化の激しい経営環境下、決算の数値等に現れる「経済的価値」だけでなく、「社会的価値」を創出することが求められています。近年、これまで人々を繋ぎとめる役割を果たしていた地域コミュニティ等の力が弱まっており、人々の孤立化を加速させているとも言われています。このようななか、私たちは各地域において「ひと」と「ひと」、「ひと」と「地域社会」が安心して「つながる」機会を提供するといった新しい役割を担い、地域社会や地域のみなさまの発展に貢献していきたいと考えています。そして、その象徴となるのが「MYリンクコーディネーター」です。これまで主にお客さまのライフプランニングやアフターフォロー等の役割を担っていた営業職員が、お客さまの健康増進や地域のつながりをサポートし「社会的価値」の提供につながる新しい活動に積極的に取り組んでいく。そんな高い志と強い決意を「MYリンクコーディネーター＝絆を紡ぐ人」という名称に込めています。

### 最後に～わたしの想い

私は社長就任以来、『明治安田フィロソフィー』を体現する従業員一人ひとりの心を起点とした、『美しい循環』を創りたいと、言い続けています。「美しい循環」とは、当社従業員一人ひとりが「明治安田フィロソフィー」を体現し、このフィロ

ソフィーに沿ったお客さま志向の対応等を日々実践することで、お客さまから感謝され、信頼され、お客さま満足度が向上する。それが会社の成長につながり、お客さまや従業員に還元されることを意味しています。こうした循環の結果、従業員はさらにお客さまの幸せのために行動するようになると確信しています。

当社はこれからも、当社のパーパスである企業理念「明治安田フィロソフィー」のもと、企業ビジョンの実現と、「社会的価値」「経済的価値」双方の向上を通じた持続可能な社会づくりへの貢献のために、「チーム明治安田」の力を結集し、「お客さま志向」の取り組みを推進してまいります。

今後とも、末永くご愛顧を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。



取締役 代表執行役社長  
グループCEO

永島 英器

# CONTENTS

- 明治安田フィロソフィー
- 「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」に基づく業務運営
- 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

## 方針1 お客さま志向の徹底 P.07

- 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

## 方針2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み P.09

- 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」を業務改善に活かす取組み

## 方針3 「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.14

- みんなの健活プロジェクト ● みんなの健活プロジェクトの実績
- 当社従業員向けの取組み

## 方針4 地域社会の豊かな生活に貢献する取組み P.16

- 地元の元気プロジェクト ● 未来世代応援活動 ● 社内「ボランティア表彰」制度

## 方針5 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.18

- 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

## 寄稿

P.29

社会的課題への取組みこそ企業の“使命” 阿南 久氏／消費者市民社会をつくる会・ASCON(元消費者庁長官)

### 明治安田生命の概要 (2022年3月末現在)

正式名称：明治安田生命保険相互会社  
Meiji Yasuda Life Insurance Company  
創業：1881年7月9日  
本社所在地：東京都千代田区丸の内2-1-1  
TEL 03-3283-8111 (代表)  
従業員数：47,415人  
(うち営業職員(MYリンクコーディネーター等) 36,393人)  
営業拠点数：支社・マーケット開発部 105  
営業部・営業所等 1,043  
法人部 20 (2022年4月1日現在)  
総資産：44兆1,607億円  
基金総額：9,800億円 (基金償却積立金を含む)



コーポレートマーク

# 明治安田生命

コーポレートロゴ

持続可能で希望に満ちた豊かな未来づくりに貢献したいという意味を含め、コーポレートカラーは、お客さまとともに成長する「若葉」の緑と、お客さまの暮らしをあたたく照らす「陽光」の黄色としています。この2色で描かれたコーポレートマークは、ハートを連想するようなやわらかい曲線からなる「お客さまを包みこむやさしいゆりかご」を、コーポレートロゴの左右に伸びるフォルムは、「お客さまとの末永いお付き合い」を表し、「一人ひとりのお客さまが、いつまでも、安心してすこやかに暮らせるよう、ずっと寄り添い続ける」という私たちの想いを込めています。

## 方針6 ご加入時のお客さまへの情報提供の充実 P.20

- 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)
- 外貨建保険に関する「重要情報シート」の提供

## 方針7 お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実 P.22

- 非対面による活動も組み合わせたMYリンクコーディネーターによるアフターフォロー ● お客さまに有益な情報の提供と非対面手続きの充実 ● MYミューチュアル配当 ● 「エピログ・レター」サービスのご提供 ● 事務サービス・コンシェルジュによる「訪問型サービス活動」 ● ご高齢者向けのアフターフォロー ● お客さまとのコミュニケーション手段の拡充 ● 保険金・給付金等の確実なお支払い ● お客さまからいただいた「感謝の声」

## 方針8 お客さまに信頼される資産運用 P.25

- 資産運用の基本理念・基本方針 ● 安定的な資産運用・高い健全性 ● 責任投資の推進 ● ESG投資の推進
- スチュワードシップ活動の推進 ● 責任投資を通じた、脱炭素社会実現への貢献

## 方針9 利益相反の適切な管理 P.27

- 利益相反管理態勢と教育 ● 機関投資家としての責任の遂行

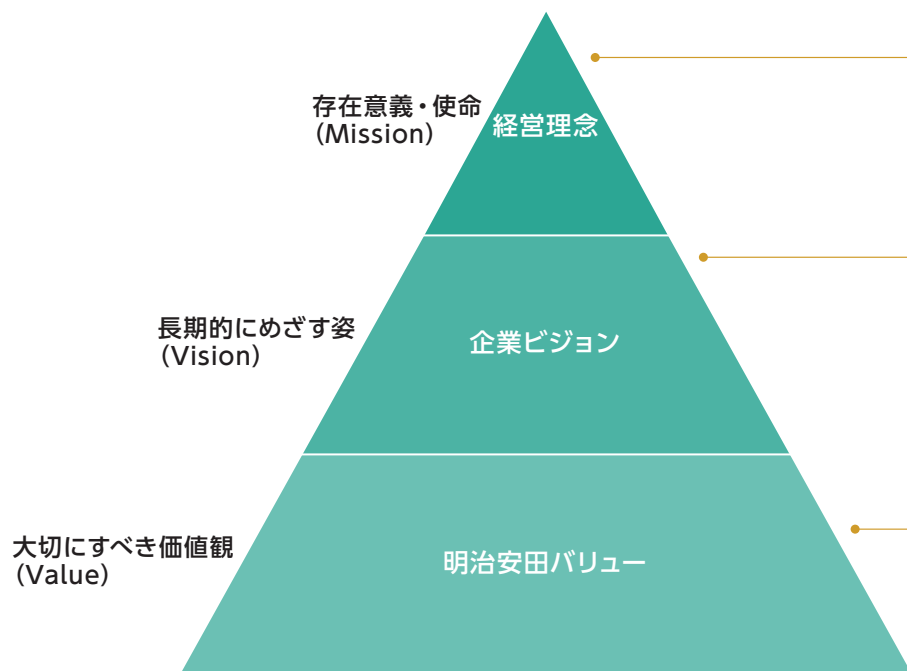
## 方針10 お客さま志向の取組みの確保 P.28

- 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

当社は、企業理念「明治安田フィロソフィー」に基づき、お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするとともに、「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」となることをめざしています。

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、このうち、明治安田バリュー（役員・従業員一人ひとりが大切にすべき価値観）に「お客さま志向」を定めています。

## 明治安田フィロソフィー



### 確かな安心を、いつまでも

### 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

【お客さまとの絆】 お客さまに寄り添い、アフターフォローで感動を追求する  
【地域社会との絆】 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  
【未来世代との絆】 未来の世代を想い、持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりに貢献する  
【働く仲間との絆】 挑戦意欲や多様性を尊重し、働きがいのある職場を実現する

### お客さま志向・倫理観

一. 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。

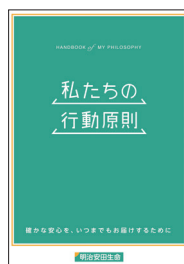
### 挑戦・創造

一. 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

一. 私たちは、働く仲間と互いに助け合い、共に成長します。

明治安田フィロソフィーにそった行動を従業員の視点から解説する冊子「私たちの行動原則」を作成し、企業理念のいっそうの浸透・定着を図っています。



「私たちの行動原則」の

詳しい内容はこちら



## 経営トップのコミットメント

「企業風土・ブランド創造運動」の推進を通じて、「私たちの行動原則」に基づく行動事例を繰り返し確認し、実践を積み重ねていくことで、従業員一人ひとりが積極的・主体的に取り組む「明治安田生命らしい」企業風土の醸成に努めます。



# 「お客さま志向の業務運営方針 –お客さま志向自主宣言–」に基づく業務運営

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、お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするために、ご加入から保険金・給付金等の確実なお支払いはもとより、お客さまに寄り添ったあたたかいアフターフォローに努めること等を通じて、お客さまの最善の利益が図られるよう「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–」

**P**lan

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をさらに前進させるためのもので、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」をふまえて策定しています。

諸取組みの推進にあたっては、お客さま志向統括部が統括し、「お客さま志向取組計画」の推進等を通じてPDCAサイクルを推進しています。

### 当方針の構成

1	お客さま志向の徹底	6	ご加入時のお客さまへの情報提供の充実
2	「お客さまの声」を経営に活かす取組み	7	お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実
3	「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	8	お客さまに信頼される資産運用
4	地域社会の豊かな生活に貢献する取組み	9	利益相反の適切な管理
5	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	10	お客さま志向の取組みの確保

方針に基づく具体的な取組状況は、P.07以降をご参照ください

## 「お客さま志向取組計画」

**D**o **A**ction

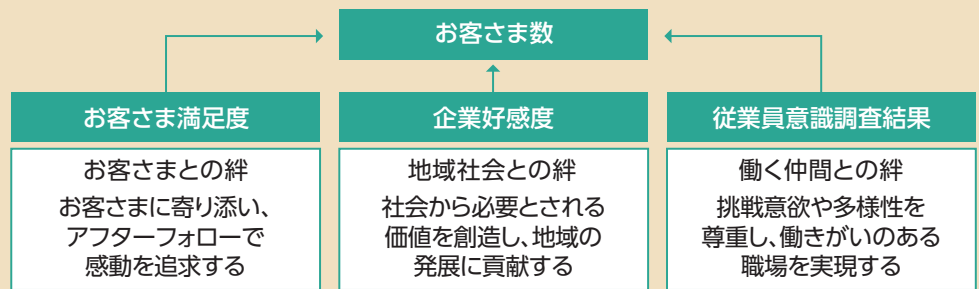
各組織におけるお客さま志向の取組みの推進、および所属員への意識浸透を企図し、2017年度から導入しています。年度始に各組織で取組計画を策定し、年間を通じて取組みを推進するとともに、お客さま志向の意識醸成のための研修等を実施しています。なお、当取組計画は、当社の関連会社等も対象としてグループ全体で推進しています。

## 4つの指標 (KPI)

**C**heck

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



KPIの2021年度実績は、P.06をご参照ください

## 経営層への報告 / 社外有識者による検証

**C**heck

経営会議の諮問機関であるお客さま志向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し、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。

# 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

### お客さま数 (2021年度末時点)

MYリンクコーディネーター  
(営業職員)等チャンネル **717万人** ※1

法人営業チャンネル **497万人** ※2

### お客さま満足度 (2021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

**67.2%**

### 企業好感度 (2021年度)

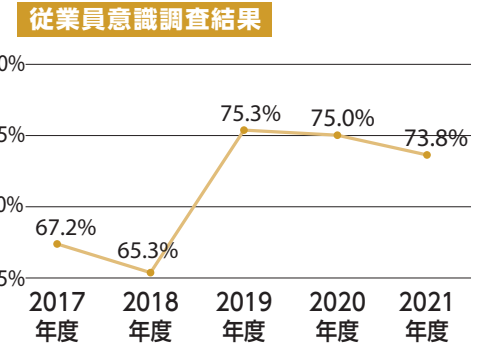
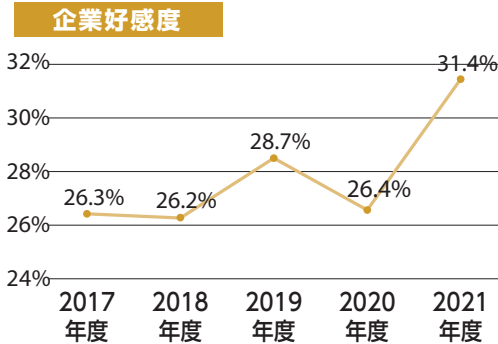
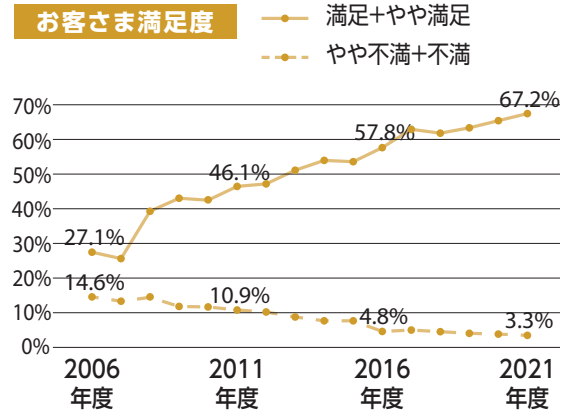
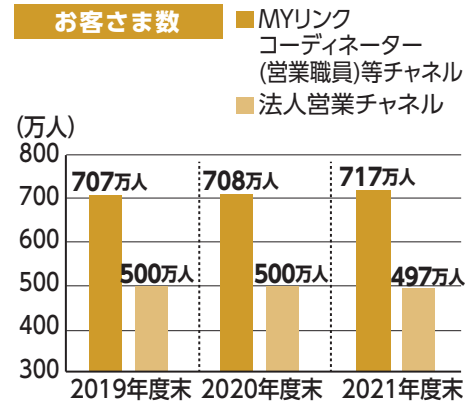
当社について  
「好感を持てる」  
「やや好感を持てる」  
と回答した方※4

**31.4%**

### 従業員意識 調査結果 (2021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

**73.8%**



- ※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 法人営業チャンネルにおける(新・)団体定期保険の被保険者数(当社単独・幹事契約の本人・配偶者)
- ※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つを選択肢としています
- ※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、回答者数は無作為に抽出した14,100名(うち当社のお客さまは1,152名)です

「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、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。

## ■ お客さま志向の経営計画への反映と推進態勢

「人生100年時代」を迎えるお客さま、そしてお客さまが暮らす地域社会に寄り添い、長期的な環境変化に柔軟に対応しながら、お客さま志向の経営をさらに進化させることで、企業ビジョン「信頼を得て選ばれる、人に一番やさしい生命保険会社」の実現と、持続可能な社会づくりへの貢献をめざし、経営トップ自らが従業員に向けて経営理念等の実現に向けたメッセージを発信しています。



また、お客さま志向の取組状況を統括するお客さま志向統括部を設置し、「お客さま志向取組計画」の推進等を通じてPDCAサイクルを推進しています。

2020年4月から、10年後にめざす姿を「『ひとに健康を、まちに元気を。』最も身近なリーディング生保へ」と定めた10年計画「MY Mutual Way 2030」を開始しています。本計画においては、「契約者を構成員とする相互会社(Mutual Company)として、時代を超えて進化するお客さま志向」を基本姿勢としています。2021～23年度の中期経営計画では、「期待を超えるお客さま・地域社会価値の提供」を重点方針の1つに掲げ、「みんなの健活プロジェクト」「地元の元気プロジェクト」を通じて地域のコミュニティへ深く参画すること、先進的かつ優れた商品・サービスの提供を通じて「人生100年時代」のQOL向上に貢献することなどに取り組んでいます。

SDGs(持続可能な開発目標)の達成に向けた社会課題のうち、「健康寿命の延伸」「地方創生の推進」を「特に注力する優先課題」として、「環境保全・気候変動への対応」を「さらなる取組みが必要な優先課題」として位置づけ、持続可能な社会づくりに貢献していきます。なお、2022年4月1日付で「グループサステナビリティ方針」を制定し、グループベースでの一体感のある取組みを推進していきます。

## 「みんなにやさしい保険アクセス」

2022年4月1日付で、「金融包摂(金融アクセスの確保等)」を新たに優先課題に設定し、「ご高齢の方」「障がいをお持ちの方」「性的マイノリティ(LGBTQ)の方」「外国人の方」をはじめとするお客さまのお手続き不便を解消し、誰ひとり取り残されることなく安心して契約の締結・維持管理を行なっていただくための取組みを「みんなにやさしい保険アクセス」として推進しています。

当社では、「信頼を得て選ばれる、人に一番やさしい生命保険会社」を実現するためには「お客さま志向」の価値観を身につけた人財づくりが重要であると考えており、その一環として「消費生活アドバイザー」資格の取得に取り組んでいます。2022年4月1日時点における社内の有資格者数は484名です。

## 消費生活アドバイザー有資格者数の推移

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
有資格者数*	138名	209名	277名	398名	484名

※各年度の4月1日時点における一般財団法人日本産業協会登録ベース

## ■ 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

明治安田フィロソフィーにそった行動に従業員の視点から解説する冊子「私たちの行動原則」を用いた社内教育を行ない、お客さま志向の意識醸成に努めています。

「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」の浸透と、当方針に基づく具体的な取組内容を周知するため、定期的な教育・研修を実施しています。当方針の内容を更新(原則4月・10月の年2回更新)した際には、その都度、全職員を対象に周知しています。

当社は業務遂行のあらゆる面でコンプライアンスを最優先しています。法令、社内ルール等の遵守はもとより、社会的良識に基づいて公正・誠実に行動できるよう、コンプライアンス・マニュアル(手順・解説書)を整備・活用し、全従業員を対象に定期的な教育・研修を実施しています。



## ■ 従業員主体のボトムアップ活動

「明治安田フィロソフィー」の持続的な浸透を図り、従業員一人ひとりの具体的な行動としてあらわれるよう「企業風土・ブランド創造運動」を推進しています。この運動においては、お客さま、地域社会、未来世代、働く仲間との絆を深める取組みが企業風土として定着するよう、従業員主体のボトムアップの展開を重視しています。

### 「企業風土・ブランド創造運動」の目的

全従業員一人ひとりが、「明治安田フィロソフィー」と「私たちの行動原則」を業務の判断・行動における羅針盤とし創造力をもって積極的・主体的に取り組むことで、企業風土や「明治安田ブランド」を創造することを目的としています。

### 運営方針・めざす企業風土

「明治安田フィロソフィー」の理解・共感を前提とした一人ひとりの意識・行動の変革へのスタンスを運営方針とし、めざす企業風土は、全従業員で共有すべき4つの絆への想いや姿勢を風土にまで高める視点で設定しています。

運営方針	1. 理解・共感	● 役員・従業員一人ひとりが明治安田フィロソフィーを理解し、共感する
	2. 自分ごと化	● 一人ひとりが明治安田フィロソフィーを常に意識し、判断基準にしている
	3. 行動・継続	● 「私たちの行動原則」に沿って、創造力をもって積極的・主体的に行動し続ける
めざす企業風土	お客さま、地域社会、未来世代、働く仲間との4つの絆を大切にす風土	

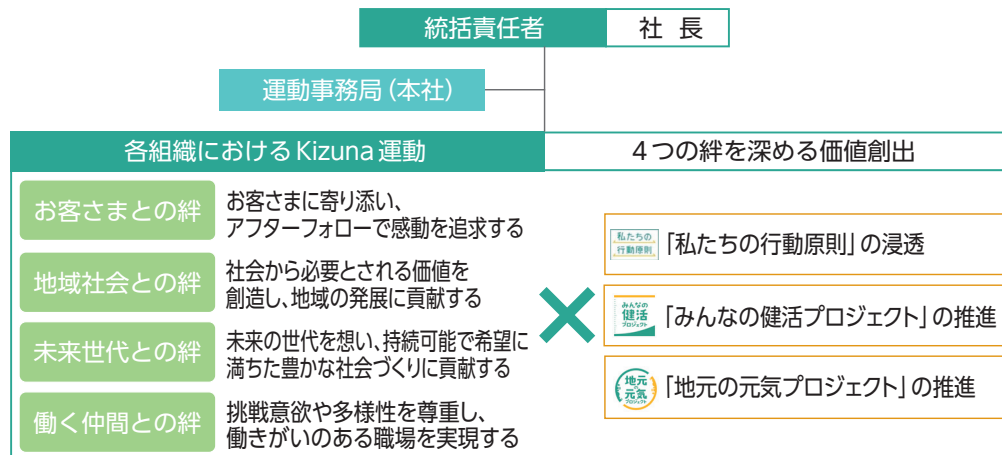
## 中心的な原動力となる小集団活動「Kizuna運動」の推進

「Kizuna運動」\*とは、「企業風土・ブランド創造運動」運営の中心となる、各組織単位で展開するボトムアップ型の小集団活動です。全国の各組織で、従業員一人ひとりの具体的かつ自発的な行動を通じて、当社らしい新しい価値の提供と企業風土づくりに向けたさまざまな活動に積極的・主体的に取り組めます。



\*企業ビジョンにおける4つの絆を深める当社独自の活動であること、

また、「(Ki)きつと届く、(zu)ずっとつながる、(na)なかまの想い」という活動意義を表現した運動名称



### 【具体的な取組みの一例】

Kizuna運動を通じたお客さまとの絆を深めるための自主的な取組みとして、お客さまのお誕生日やご契約の節目等に、ご契約の担当がお客さまへの想いを“手書き”でメッセージをお届けする「MYメッセージ活動」に取り組んでいます。2021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1,385万枚にのぼり、お客さまから多数の感謝の声が寄せられました。

MYメッセージカードお届け枚数(2021年度) ▶ 約1,385万枚(前年度比+約51%)

# 方針2 「お客様の声」を経営に活かす取組み

お客さまからのご意見やご要望を「お客様の声」として広くお伺いするとともに、「お客様の声」を経営に活かす取組みを推進し、お客さま満足度の向上に努めます。また、積極的な情報開示に努めます。

## ■ 広く「お客様の声」を伺う取組みと業務改善への反映

お客さまから当社(営業所、支社、法人部、コミュニケーションセンター等)に寄せられたお申し出は、全国の拠点ネットワークで結ぶ「お客様の声システム」を通じて集約・一元管理のうえ、商品やサービス等の業務改善に活かしています。

### お客さまからのお申し出状況(2021年度)

#### お客さまからのお申し出合計

**431,340件**  
(対前年+15.7%)

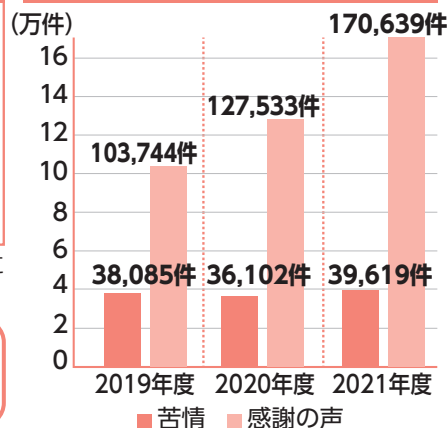
苦情	<b>39,619件</b> (対前年+9.7%)	感謝の声	<b>170,639件</b> (対前年+33.8%)
----	------------------------------	------	--------------------------------

※「苦情受付状況」については当社ホームページに掲載しております

「苦情受付状況」は  
スマートフォンでさらに詳しく



#### 苦情および感謝の声の受付状況



全国の支社で開催するお客さま懇談会や定期的な地域の消費生活センター訪問等を通じ、当社の商品・サービス等の情報提供を行ない、消費者の立場からご意見・アドバイスをいただき業務改善に活かしています。

「代弁者の声」として、お客さまと身近に接する従業員が、日常業務を通じてお客さまの立場から気付いたことを社内で提案する「Kizuna提案」によってサービスを改善する活動を実施しています。2021年度は21,299件(対前年+73.2%)の提案を受けました。

## ■ 「お客様の声」を業務改善に活かすための推進態勢

お客さま志向統括部にてお客さまのご意見やご要望を一元管理するとともに、「お客様の声」に基づく業務改善の取組みを検証・推進するための機関であるお客さま志向検証委員会を設置しています。同委員会は、「お客様の声」に基づく業務改善取組みの審議・提言等を行ない、本社部門(業務主管部)に対して業務改善を促しています。

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、当社のお客さま志向の業務運営等に関するご意見をいただき、経営に反映させていくための第三者機関として「お客さまサービス推進諮問会議」を設置しています。2021年度は3回開催し、サステナビリティ経営の方向性や、次世代型の営業職員チャネル体制の構築に関わる事項などについてご意見をいただき、政策に反映しました。

消費生活センター等で相談業務に携わる有資格者や消費者関連団体の役職者等に「消費者専門委員」を委嘱し、消費者の立場からお客さまサービスのあり方等をテーマにご意見をいただき業務改善に活かしていく「消費者専門アドバイス制度」を設置しています。2021年度は東京・大阪でそれぞれ3回開催し、MYほけんページのお客さま利便性向上に向けた開発などについてご意見をいただき、特に「わかりやすさ」の観点から内容を改善しました。

## ■ 情報開示の推進

「お客さま志向」の取組状況を定期的に取り締役に報告し、その結果を「お客様の声」白書で公表しています。

「お客様の声」白書は、当社にお寄せいただいた「お客様の声」と、その「お客様の声」を反映した業務改善への取組状況のご報告を目的として、2006年度より毎年作成・公表しており、2022年度(当白書)で17回目の発行となります。なお、CO<sub>2</sub>排出量削減等、環境への負荷低減への取組みの一環として、2022年度から冊子の作成を廃止し電子化しました。

2018年度からは、「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」に基づくお客さま志向の具体的な取組状況を、当白書のなかで報告しています。

# 方針 2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

## ■ 「お客さまの声」を業務改善に活かす取組み

### お客さま懇談会の開催結果(2021年度)

全国の支社等105会場で開催し、合計2,126人のご契約者にご出席いただき、7,500件のご意見・ご要望等を頂戴しました。

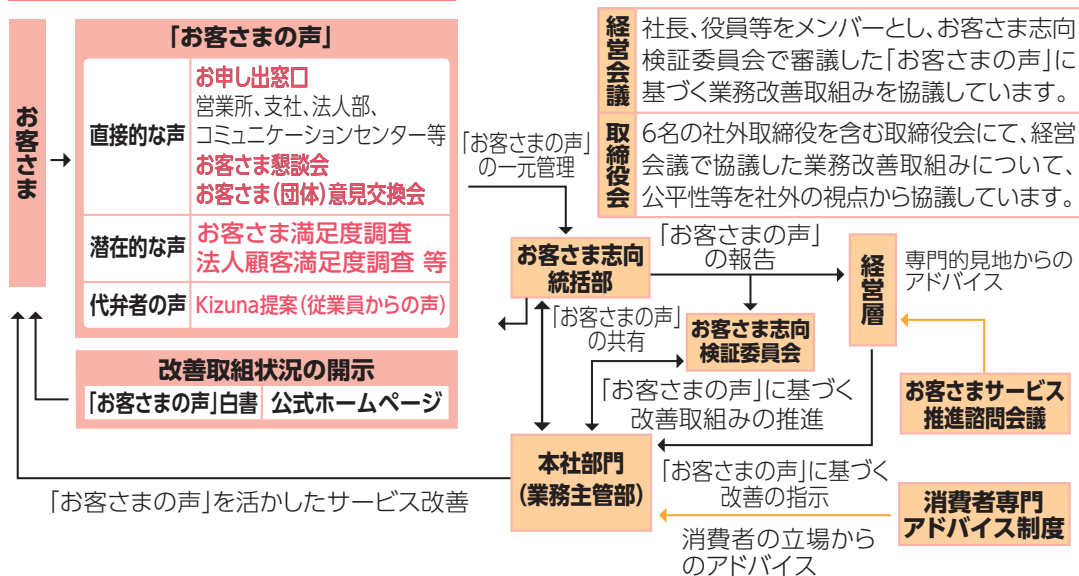
### お客さま(団体)意見交換会(2021年度)

団体窓口のご担当者から、当社の団体事務サービスに対しご意見・ご要望を直接伺うとともに、当社の改善取組みについてご理解を深めていただく機会として2006年度から毎年実施しています。2021年度は、リモートの活用により、97団体の窓口ご担当者の方々にご参加いただきました。

### 地域の消費生活センター等訪問状況(2021年度)

全国の支社に配置しているお客さま対応の責任者が地元の消費生活センター等を定期的に訪問(2021年度上期226箇所、下期226箇所)しています。コロナ禍の対応としては、電話や郵送等の手段も活用し、当社から情報提供を行なうなどの交流を図っています。

## 「お客さまの声」を経営に活かす仕組み



## ◆ 2021年度お客さま懇談会での主なご意見

2021年度に開催したお客さま懇談会で寄せられた代表的な「ご意見・ご要望」をご紹介します。

スマートフォンでさらに詳しく

2022/7/5以降、  
ご覧いただけます



### 【経営全般】

- 国内人口の減少やデジタル化が進展していくなかで、どのような経営戦略を考えているか教えてほしい
- 女性、シニア等の活躍や家庭との両立など、多様な働き方を支援するための取組みについて教えてほしい
- サステイナブルな社会づくりへの貢献に向け、どのように取り組んでいくのか教えてほしい

### 【営業・サービス関連】

- 「MYリンクコーディネーターの役割」について教えてほしい
- 「事務サービス・コンシェルジュの役割」について教えてほしい
- 対面と非対面を融合した新しい営業モデルについて教えてほしい

### 【社会貢献関連】

- 「みんなの健活プロジェクト」の具体的な取組みや実施状況について教えてほしい
- 「地元の元気プロジェクト」の具体的な取組みや実施状況について教えてほしい
- 地域をはじめとする社会貢献活動について、積極的に社外へ発信してほしい

### 【商品関連】

- 高齢者向けの商品やサービスを充実させてほしい
- 魅力的な受取率の貯蓄性商品を充実させてほしい
- 新たなお客さまとの接点を拡大する商品戦略について教えてほしい

### 【事務対応・お手続き関連】

- デジタル化、ペーパーレス化を進めるなど、事務手続きを簡素化し、契約者の利便性を向上させてほしい
- 新型コロナウイルス感染症の罹患を事由とした保険金・給付金の請求手続きについて教えてほしい

### 【その他(CM関連・資産運用関連)】

- さまざまな媒体を通じて積極的に広告宣伝に取り組んでほしい
- 保有する株式の議決権行使にあたっての基本的な考え方について教えてほしい



# 方針2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み


## ◆ お申し出事例および改善取組み

### 事例1:MYほけんページにおける視認性向上の取組み


<p><b>お客さまの声</b></p>	<p>目的のページへスムーズに移動できるよう、メニュー画面をわかりやすくしてほしい</p>
<p><b>改善取組み</b></p>	<p>MYほけんページの視認性向上に向けて、2021年度は「迷わずアクセス」「寄り添う対応」「パーソナライズ化された情報の提供」をコンセプトに取り組んでまいりました。</p> <p>具体的には、はじめてMYほけんページを利用されるお客さまでも迷わず目的のメニューに進めるように、メニューカテゴリを再整理するとともにメニュー名を変更し、直感的にわかりやすいアイコンを採用しました。</p> <p>また、「お客さまが知りたい情報は何か」という視点から、「ご契約に関する基本情報」や「健活に関する情報」といった情報をトップページに掲載しました。</p> <p>今後もMYほけんページをはじめとする各種サービスのさらなる利便性向上に向けて、取り組んでまいります。</p>

改善取組み

旧デザイン



新デザイン



### 事例2:事務サービス・コンシェルジュ同行による保険金等お手続き時の説明のわかりやすさ向上

<p><b>お客さまの声</b></p>	<p>高齢のため、請求書記入等の手続きが難しい。手続きをスムーズに行なえるようにフォローしてほしい</p>
<p><b>改善取組み</b></p>	<p>2021年4月から、事務・サービスに関する専門知識を有する事務サービス・コンシェルジュが、MYリンクコーディネーター等とともにお客さまを訪問し、「保険金・給付金のご請求手続き」や「ご高齢のお客さまのご請求手続き」等を中心に、お手続きのサポートを実施する「訪問型サービス活動」を展開しています。本サービスのさらなる品質向上にむけて、事務サービス・コンシェルジュに対する各種教育・研修を実施するとともに、2022年4月からは、事務サービス・コンシェルジュの上位職である「チーフ・コンシェルジュ」を新設し、「事務サービス・コンシェルジュ」等事務職員の育成・教育・支援体制を強化しています。</p> <p>今後も事務・サービスのさらなる高度化に向けて、取り組んでまいります。</p>



### 事例3:金融包摂(外国人の方)への取組み

<p><b>お客さまの声</b></p>	<p>日本語に不安のある外国人へのサポートを充実させてほしい</p>
<p><b>改善取組み</b></p>	<p>外国人のお客さまに対する言語面でのサポート強化に向けて、2022年4月から「お客さま」と「MYリンクコーディネーター等」のコミュニケーションを「通訳者(オペレーター)」が逐次5つの言語(英語・中国語・韓国語・ベトナム語・タイ語)で通訳するサービスを開始するとともに、外国人のお客さま向けに海外でお支払いできない特約などの留意事項を記載したご説明資料(「外国籍のお客さまへ」チラシ)および海外渡航時のご説明資料(「海外渡航のてびき」)を「やさしい日本語」・「英語」・「中国語」にて提供しています。</p> <p>引き続き、「みんなにやさしい保険アクセス」(お客さまのお手続き不便を解消し、誰ひとり取り残されることなく安心して契約の締結・維持管理を行なっていただくための取組み)のいっそうの高度化を図ってまいります。</p>



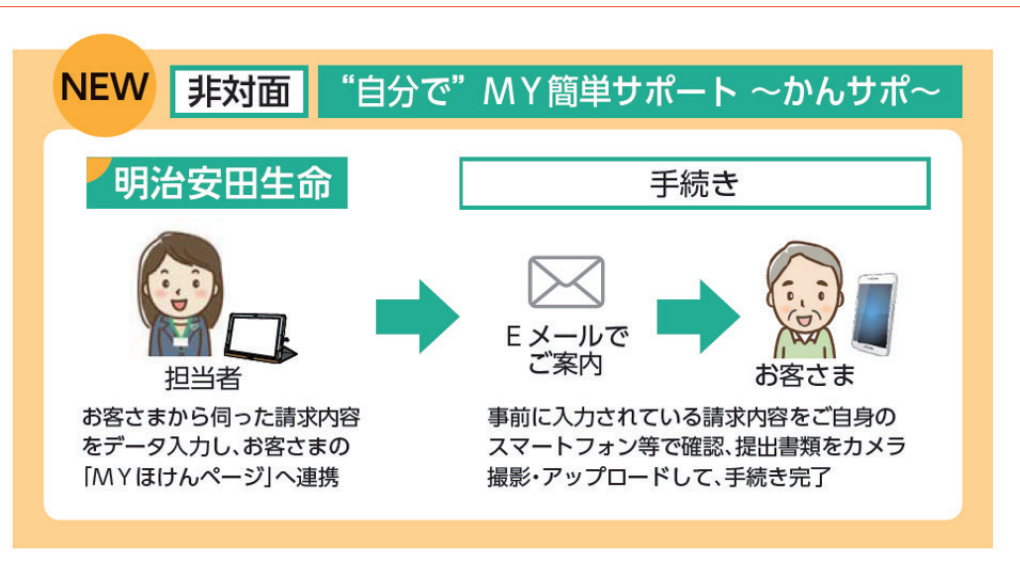
# 方針2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

## ◆ Kizuna提案※での改善取組み

※お客さまと身近に接する従業員の「代弁者の声」(P.09をご参照ください)

### 事例1:給付金の請求手続きを、もっと簡単にできるようにしてほしい

提案	ご高齢のお客さまから、「MYほけんページで請求手続きができるのはいいが、入力するのが大変。もっと簡単になりませんか」というご意見があったので検討してほしい
改善取組み	給付金のご請求手続きにおいては、お客さまの利便性向上のため、診断書を準備いただくことなく請求ができる簡易請求手続きの割合を約8割まで拡大しています。 また、「マイスタープラス」および、お客さま専用サイト「MYほけんページ」の給付金請求手順画面を2022年1月に全面改訂しました。入力項目を従来の半分以上に減らすとともに、表示をわかりやすくし、お客さまによる入力時間を5分程度(従来の約1/3)に短縮しました。 あわせて、コロナ禍における「非対面」ニーズにお応えすべく、お客さま自身が「MYほけんページ」でお手続きを行なう方法に加え、当社担当者がお手続きに必要な情報を事前に「マイスタープラス」に入力し、「MYほけんページ」へ転送する「自分でMY簡単サポート～かんサポ～」を展開いたしました。これにより、お客さまは場所・時間にとらわれることなく、「MYほけんページ」を通じて、ご請求内容を確認し、提出書類の撮影およびアップロードを行なうだけで、お手続きを完了できるようになりました。



### 事例2:持病のあるお客さまにも加入いただける終身保障タイプの医療保険を開発してほしい

提案	持病をお持ちのお客さまから「私でも加入できる終身保障タイプの医療保険はないですか」というご照会をいただいた。このようなニーズにお応えできる商品を開発してほしい
改善取組み	2008年4月から、20歳～75歳の持病があるお客さまでもご加入しやすい、10年更新タイプの「かんたん告知医療保険」を販売しています。 今回のご提案を受けて、シニア層の状況を調査したところ、高齢化の進展に伴い、健康に不安のあるお客さまの増加が見込まれることから、新たに50歳～90歳のお客さまに向けて、持病や既往症がある方でもかんたん告知(4つの告知項目)のみでお申し込みいただけ、一生涯の保障をご準備いただける一時金給付タイプの医療保険「かんたん告知終身医療保険」を開発いたしました(2022年4月発売)。

持病がある方もはiriやすい  
**かんたん告知**  
**終身医療保険**

5年ごと配当付限定告知型終身医療保険(解約返戻金抑制型)

- ポイント1 持病があっても**かんたん告知**でお申し込みいただけます
- ポイント2 保障が**一生涯**つづきます
- ポイント3 日帰り入院から**まとまった一時金**をお受け取りいただけます
- ポイント4 入院・外来での**手術や放射線治療、先進医療**の保障もご準備いただけます

# 方針2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

## ◆ お客さまサービス推進諮問会議での改善取組み

### 事例1:「MYミューチュアル配当」の創設に向けた取組み

<p><b>社外委員からの声</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 経営努力の結果として、お支払いいただいた保険料から剰余金が発生することや、内部留保が一定程度たまったら、相互会社の構成員である契約者に配当として還元することについて、お客さまにわかりやすく説明した方がよい</li> <li>・ 保険の役割として、剰余金を還元する仕組みも大事なポイントであることを明確にした方がよい</li> </ul>
<p><b>改善取組み</b></p>	<p>お客さま向け動画やツールに「相互会社だからこそ可能な還元方法であること」や「剰余金を還元する仕組み」等を掲載しました</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="459 699 607 842"> <p>お客さま向け動画</p> </div> <div data-bbox="846 577 1025 842"> <p>お客さま向けツール</p> </div> </div>

### 事例2:サステナビリティ関連情報のわかりやすさ・アクセシビリティの向上

<p><b>社外委員からの声</b></p>	<p>サステナビリティに関する、現行のホームページ掲載内容については、一般消費者からみるとやや堅苦しい印象がある。新たに開示する「みんなにやさしい保険アクセス（金融包摂の取組み）」も、一般消費者が理解しやすいように掲載した方がよい</p>
<p><b>改善取組み</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2022年5月の当社ホームページの刷新に合わせ、サステナビリティにかかる情報を集約・一覧化しました</li> <li>・ また、「みんなにやさしい保険アクセス」の専用ページを新たに作成し、「ご高齢の方」「障がいをお持ちの方」「性的マイノリティ(LGBTQ)の方」「外国人の方」が必要な情報にスムーズにアクセスできるように、項目立て等を工夫しました</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="846 1165 1041 1396"> <p>「みんなにやさしい保険アクセス」(金融包摂の取組み)</p> </div> <div data-bbox="846 1412 1064 1476"> <p>「みんなにやさしい保険アクセス」ページ</p> </div> </div>

## ◆ 消費者専門アドバイス制度での改善取組み

### 事例1:公式ホームページのお客さま利便性向上に向けた改訂

<p><b>消費者専門委員からの声</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保険商品の検索・案内において、複数の商品説明や試算等のページが閲覧しやすいよう、画面の戻り方もわかりやすくした方がよい</li> <li>・ 目的の情報へスムーズにたどり着くよう、コンテンツをわかりやすい位置に表示したり、ボタンを大きくするなど、見やすさを確保した方がよい</li> </ul>
<p><b>改善取組み</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2022年5月に当社ホームページを刷新しました</li> <li>・ 保険商品をご案内するページでは、目的の商品へアクセスしやすいよう「おすすめ商品」や「保険の種類から探す」を新設したほか、サイドメニューを見直し、資料請求や保険料例等のボタンのデザインを統一し、見やすさの向上を図りました</li> <li>・ 保険商品ご案内ページのみならず、階層構造のリンクを視認しやすい位置に表示したことで、どの階層の画面を閲覧しているか認識しやすくなり、階層間の移動もわかりやすくなりました</li> <li>・ カテゴリごとのトップページを大きく刷新し、目的の情報へのアクセスを容易にするボタン等を設置しました。また、サイト全体の文字サイズやフォントを統一し、ページを構成するコンポーネントのデザインも共通化、ページ全体の統一感が向上しました</li> </ul> <div data-bbox="1899 566 2139 965"> </div>

### 事例2:「行動事例アワード」優秀事例選考

- 企業理念「明治安田フィロソフィー」の実現に向けて、「お客さま志向」の価値観にふさわしい行動事例を全組織から集め、そのなかから「消費者の視点」に加え、「人にやさしい」という視点で優れている事例を「行動事例アワード」として顕彰しています
- この顕彰の優秀事例について、消費者専門委員の方から、第三者の目で選考いただいています
- 「お客さま志向」に関する顕彰事例は、社内教材「感謝の声読本」に掲載し、社内全国で共有しています

<p><b>消費者専門委員からの声(一例)</b></p>	<p>認知症は、近くにいる親族は逆に気付きにくいとも聞きます。だからといって、他人が指摘することも憚られるものです。保険会社の担当者だからこそ、その人の人生にかかわる立場であるからこそ、言ってもよいのかもしれない。契約者家族との信頼関係の構築が成功している素晴らしい事例です</p>
-------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

健康を、みんなでもっと楽しく、続けやすいものにしていくため、「みんなの健活プロジェクト」の推進を通じて、一人ひとりの健康づくりを応援するとともに、従業員の健康増進に取り組む企業・団体をサポートしていきます。また、当社従業員も、「健康に向けた前向きな活動」とともに取り組むことによって、この「みんなの健活」の輪を広げ、社会的にも意義のある大きな運動(ムーブメント)にしていきます。

## ■ みんなの健活プロジェクト

少子高齢化、長寿化の進展に伴い、健康寿命の延伸によって社会活力を維持し、社会保障費を抑制していくことが求められています。こうした社会的課題の解決には、国民一人ひとりが、日常的な運動等を通じて、健康状態の維持・改善に努めるとともに、定期的な健康診断の受診等により、疾病の早期発見・重症化予防等に取り組んでいくことが重要となります。

これらをふまえて、当社は、従来の商品・サービスの枠を超えて、「お客さま」「地域社会」「働く仲間(当社従業員)」の継続的な健康増進を支援する、「みんなの健活プロジェクト」を展開しています。

当社は、プロジェクトを通じて、「病気になるらないため」「病気を早期発見するため」の取組みを支援し、「病気がなったときのため」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。

## プロジェクト全体像



健康は大切だけど、ひとりで何かをはじめるのは難しいもの。だから、健康をまず「知る」、みんなで「つくる」、いっしょに「続ける」、そんな前向きな活動が必要だと考えます。私たちはその活動を「みんなの健活」と呼び、毎年、健康診断の結果に応じてキャッシュバックがある保険商品や、Jリーグ・日本女子プロゴルフ協会と連携した参加しやすい運動の機会の提供、MYリンクコーディネーターによる健康サポートなどを通じてお客さまの健康づくりに寄り添い、継続的に応援していきます。

## 健康を「知る」 健康に関する知識・情報や自身の健康状態を確認する

### MY健活レポート

MY健活レポートは、「ベストスタイル 健康キャッシュバック」ご加入のお客さま、「MY健活レポート認知症保険版」は「認知症ケア」「いまから認知症保険」にご加入のお客さま専用のサービスです。ご提出いただいた健康診断結果をもとにお客さまごとの健康増進に向けたアドバイスや、ビッグデータを活用した疾病リスク予測等の情報を提供します。



MY健活レポートご案内の様子

### 先進健康機器測定会

最先端の健康チェック機器を使用して、気軽に「健康状態・疾病リスクを知る」機会を提供します。








入院リスク予測(イメージ)

### みんなの健活サービス

「みんなの健活プロジェクト」の一環として、病気の予防・早期発見や重症化予防に役立つさまざまなサービスをご用意しています。

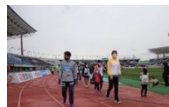
## 企業・団体における健康課題の把握、改善計画の策定をトータルでサポート

受診勧奨	データ化・分析
健康診断の受診率を向上し、運営にかかる負担を軽減できます。	健康診断結果のデータ化、高度な分析により健康課題や取り組むべき施策を知ることができます。
①受診勧奨ツール作成サービス ②健診代行サービス	③企業・団体向け健活分析レポート ④健康診断結果データ化サービス ⑤レポート分析サービス・コンサルティングサービス
 	  

## 健康を「つくる」 日常的な運動で心身の健康に向けて行動する

### 明治安田生命Jリーグウォーキング

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、健康づくりを応援するウォーキングイベントを全国で展開しています。



徳島支社のイベントの様子

### 明治安田生命ゴルフトーナメント

全国規模でのゴルフトーナメント大会を開催し、地域のみなさまに健康増進や新しいコミュニティへの参加につながる機会を提供しています。

## 企業・団体における健康経営®に役に立つ健康増進セミナーの開催

企業・団体の窓口担当者さまと従業員・所属員のみなさま向けに、それぞれのニーズにあわせた健康増進に関するセミナーを、対面やリモート形式にて開催します。



地域増進セミナーの様子

※健康経営®は、NPO法人健康経営研究会の登録商標です



## 健康を「続ける」健康状態を維持・改善する取組みを続ける

### 「ベストスタイル 健康キャッシュバック」※1

「ベストスタイル 健康キャッシュバック」では、「病気になったとき、万一のときの保障」に加え、「健康増進の取組みを応援する機能」を新たな生命保険の価値として提供します。「健康増進の取組みを応援する機能」として、健康診断の結果をご提出いただいたお客さまへ、最大で保険料1ヵ月分相当をキャッシュバックします。

特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 健康なときから、もしものときまで、健康ステージに応じてサポート</li> <li>■ ご加入後も「最適・最新の保障」※2をご準備可能</li> <li>■ 充実のアフターフォローで確かな安心をお届け</li> </ul>	+	<p style="text-align: center;">健康増進のサポート</p> <p>毎年の健康診断結果に応じて、キャッシュバック！ キャッシュバックの仕組み</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 健康診断結果等を受領(毎年)</li> <li>2 健診項目ごとに、結果を「ポイント」換算</li> <li>3 ポイント合計に応じて「ランク」を判定(ランク1~3)</li> <li>4 ランクに応じた金額をキャッシュバック(自動積立)</li> </ol>
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- ※1 「ベストスタイル 健康キャッシュバック」は「ベストスタイル」に「健康サポート・キャッシュバック特約(2021)」を付加した場合の販売名称です
- ※2 「最適・最新の保障」とは、ベストスタイルで提供するお客さまのニーズにあった、時代の変化に対応する新しい保障をいいます

### 「ベストスタイル 健康キャッシュバック 発見と予防のWサポート」※3

「ベストスタイル 健康キャッシュバック 発見と予防のWサポート」は、「健康な状態」と従来保障している「重度疾病」の間にある「健診結果の数値悪化段階」と「重い状態(重度疾病)になる前段階」の早期発見と予防に対する保障で、病気の前兆をいち早くみつけ、重い状態になる前に早く治すことでお客さまのQOL(生活の質)の向上を応援します。

※3 「ベストスタイル 健康キャッシュバック 発見と予防のWサポート」は、「ベストスタイル」に「健康サポート・キャッシュバック特約(2021)」「早期発見・治療支援特約」「重症化予防支援特約」を付加した場合の販売名称です

### 「ベストスタイル 健康キャッシュバック 女性がん・早期発見サポート」※4

「ベストスタイル 健康キャッシュバック 女性がん・早期発見サポート」では、女性特定のがんと診断された場合の保障に加え、早期発見のための女性がん検診費用をサポートするとともに、当社が女性がん検診の受診率向上に向けた啓発を行ない、女性の健康増進を応援します。

※4 「ベストスタイル 健康キャッシュバック 女性がん・早期発見サポート」は「ベストスタイル」に「健康サポート・キャッシュバック特約(2021)」「がん検診支援給付金付女性がん保障特約」を付加した場合の販売名称です

個人営業分野

個人営業分野

### 「いまから認知症保険 MCIプラス」※5

「いまから認知症保険 MCIプラス」では、認知症の前段階である軽度認知障害(MCI)、認知症に対する保障に加え、ゲーム感覚で認知機能のチェックができるスマートフォンアプリ「かんたんブレインチェック」※6や、健康診断結果の提出で作成される「MY健活レポート認知症保険版」に搭載の「認知機能低下リスク評価」等のサービスで予防・早期発見をサポートします。

※5 「いまから認知症保険 MCIプラス」は、「軽度認知障害終身保障特約」を付加した場合の「いまから認知症保険」をいいます

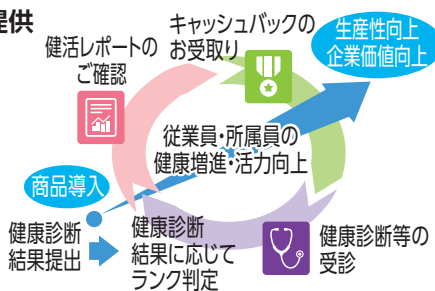
※6 当アプリは、MYリンクコーディネーター等の社用スマートフォンおよびMYほけんページ経由でお客さまのスマートフォンからご利用いただけます

法人営業分野

### 従業員等の健康づくりを後押しする商品の提供

福利厚生制度として企業・団体に採用いただいている保険商品に、新たな価値として「健康増進の取組みを応援する機能」を加えた商品を提供します。健康診断の結果に基づくキャッシュバックや健活レポートの提供により、従業員・所属員の継続的な健康づくりを後押しし、企業・団体の健康経営®・データヘルスを応援します。

※健康経営®は、NPO法人健康経営研究会の登録商標です



## ■ みんなの健活プロジェクトの実績

2022年度の当社お客さま向けアンケート調査結果において、「ベストスタイル 健康キャッシュバック」のご加入者のうち、「直近1年間で健康意識が向上した人」の割合と「従来から健康意識が高く、その水準を維持した人」の割合の合計は75.5%(昨年度は73.1%)であり、未加入者と比べて+14.9pt高いということがわかりました。引き続き、「みんなの健活プロジェクト」の推進を通じて継続的な健康増進の支援に取り組んでまいります。

## ■ 当社従業員向けの取組み

健康意識の向上や知識習得に向けて、社内教育プログラムを整備しています。学んだ知識を活かしてお客さまの健康づくりを応援できるよう、本プログラムにおいて一定の課目を履修したMYリンクコーディネーターを「健活サポーター」として認定しています。

生活習慣の改善に向けては、従業員向けウォーキングアプリ「MYログ」を活用したウォーキングに取り組んでおり、2022年度から新たに健康診断結果等に基づいた科学的なアプローチによる「健康科学プログラム」を展開し、従業員一人ひとりの健康改善にも取り組んでおります。また、社外講師による、肩こり・腰痛予防などの身近なテーマを扱ったセミナー等を開催するとともに、受動喫煙対策として、禁煙に取り組みやすい環境づくりを推進するため、禁煙外来の奨励金支給等を実施し、就業時間内には「禁煙タイム」を設けています。

これらの取組みの実施にあたっては、所属ごとに「みんなの健活プロジェクト」推進リーダーを設置するなど、従業員ごとの健康状態に応じたきめ細かなフォロー体制を構築しています。



地域社会のサポートを行なう「地元の元気プロジェクト」を全社横断の取組みとして推進しています。本プロジェクトでは、地方自治体や各地域の企業、マスコミ、大学・研究機関、スポーツ団体等と連携のうえ、地域における「つながり」「ふれあい」「ささえあい」の創出を通じて地域の課題解決に貢献することをめざし取り組んでいきます。

また、前項の「みんなの健活プロジェクト」と本プロジェクトの取組みを通じ、ブランドイメージ「ひとに健康を、まちに元気を。」の確立をめざしてまいります。

## ■ 地元の元気プロジェクト



つながり、ふれあい、ささえあう地域社会を。

地域と連携した取組みやスポーツ応援などを通じ、地域のみなさまが安心できる交流機会をサポートします。

「つながり」

生活課題の解決に役立つ地域の情報・サービス等をみなさまにつなげます

「ふれあい」

道の駅・公民館・スポーツ団体等との協働により、ふれあいの場をつくります

「ささえあい」

自治体・地元団体への募金や協業支援により、ささえあいに取り組めます

### 「つながり」の創出

- 地方自治体等との協働を通じ、地域の持つ健康づくり・子育て・介護等に関する情報を地域のみなさまにお届けすることにより、生活課題の解決に貢献していきます。
- 地域の企業に対する健康経営のサポートにより、従業員のみなさまが心身ともについてまでも健康で意欲的に働ける職場づくりに貢献していきます。



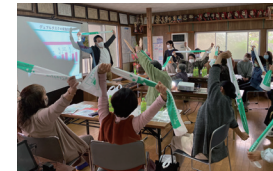
協会けんぽ宮崎支部との連携協定締結式の様子

### 「ふれあい」の創出

- 地方自治体や公民館、道の駅等との協働を通じた健康づくり等に向けたイベント・セミナーの開催やお祭りへの支援などを通じ、地域のみなさまの暮らしの充実に貢献していきます。
- JリーグやJLPGA(日本女子プロゴルフ協会)との協働により、地域のみなさまと一緒にスポーツを観て、応援して、楽しむコミュニティを作り、地域の人と人との交流を促していきます。
- 地域のみなさまと一緒に地元の若手アスリートを応援する「地元アスリート応援プログラム」の取組みを通じ、地域のスポーツ振興や一体感の醸成に貢献していきます。



「道の駅富楽里とみやま」(千葉県)で開催した血管年齢測定会の様子



高知県南国市稲生公民館で、開催した認知症予防セミナーの様子



Jリーグサガン鳥栖の選手とのアスリートヨガ教室の様子

### 「ささえあい」の創出

- 当社の営業拠点が存在する全国の自治体等を対象に、従業員が出身地などゆかりのある地域を指定して行なう任意の募金に会社寄付を上乗せする「私の地元応援募金」を毎年実施し、地域の課題解決を継続的にサポートしていきます。
- 地域の地方自治体、企業、大学・研究機関等との協働による地域課題の解決に向けた取組み等に参画し、地域社会の活性化に貢献していきます。



「私の地元応援募金」の贈呈式の様子

## ■ 未来世代応援活動



環境保全やこどもの健全育成など、持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりに貢献する社会貢献活動を「未来世代応援活動」として推進しています。

## ■ 金融・保険教育

地域の小学校高学年から高校生を対象に、「保険」や「お金」に関する出張授業「金融・保険教育」を各地で開催しています。人生100年時代を豊かなものとするための金融リテラシー向上を目的に、将来に向けて「自助の備え（保険・貯金の必要性）」について学ぶ機会を提供しています。



## ■ あしながチャリティー&amp;ウォーク、あしなが育英会への寄付

2011年から全社統一取組みとして、当社従業員が親をなくした子どもたちの「あしながさん」となって、ウォーキングやチャリティー募金を通じて、子どもたちの進学支援や心のケア支援活動を行なっています。



## ■ ふれあいコンサート

1984年から、障がいのある子どもたちに「生の音楽」を届けることを目的とした、ザ・ワイルドワズ鳥塚しげき氏による「ふれあいコンサート」を開催しています。2021年までの38年間で全国の特別支援学校等165校にて開催しました。



## ■ 「地域を見守る」社会貢献活動

2014年9月から、MYリンクコーディネーター等（営業職員）が日々のお客さま訪問活動のなかで、子どもや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、警察署・地方自治体の窓口等に連絡し、不測の事態を未然に防ぐ「地域を見守る」社会貢献活動を実施しています。



## ■ 社内「ボランティア表彰」制度

2009年から、全国各地の事業所ごとに独自に社会貢献活動を推進し、高齢者施設や児童養護施設等への訪問・寄贈、地域清掃、環境保全活動など、地域に根ざしたさまざまな活動を行なっています。年間を通じて特色ある活動を行ない、社会的な信頼を高めた組織を表彰する「ボランティア表彰」制度を設け、従業員の地域・社会貢献活動意識の向上を促進しています。

## ■ 2021年度表彰受賞組織の活動

## 【大賞 高松支社】

- Jリーグカマタマーレ讃岐、自治体と協働し、子ども食堂でのクリスマス会を開催
- 障がい者の方々が作製した生製品の販売支援を毎月実施
- 子どもたちがお絵描きするためのカレンダーを保育園へ寄贈
- カマタマーレ讃岐とのコラボイベントとして、小学生が制作したエコキャップアートに対して感謝状とグッズを贈呈



## 【優秀賞 品川支社】

- 医療的ケア児とそのご家族をJリーグ観戦にご招待し、当日のサポートも実施
- 目黒区「心にさくらプロジェクト」で医療従事者に贈るメッセージカードを、約400枚作成・回収
- 全営業所でフードドライブ活動を行ない、品川区・太田区・渋谷区の社会福祉協議会に寄贈
- 姉妹組織と協働した「オンライン夏休み子ども社会科見学」を開催



## 【優秀賞 岡崎支社】

- 地元企業等と一緒に花を育てて施設に寄贈する「花と心の輪運動」を実施
- 認知症や知的障がい等の方々を支援する施設におけるイベント開催サポート等のボランティアを実施
- 約30の地元企業や、約100名のお客さまと協働したフードドライブ活動を開催
- コロナ禍で中止となったイベントの代替として、地元団体などと協働し、高齢者が休憩できるベンチを制作





社会保障制度を補完し自助努力を支える生命保険事業の社会的責任を認識し、超高齢社会をはじめとする環境変化をふまえて、お客様ニーズを的確に捉えたクオリティの高い商品・サービスを開発するよう努めます。また、保険商品をおすすめする際には、お客様のご意向を十分伺いたうえで、お客様のライフステージ、加入目的、財産状況等に照らし、最適な商品・サービスをご提供するよう努めます。

## ■ お客様の多様なニーズにお応えする商品ラインアップ

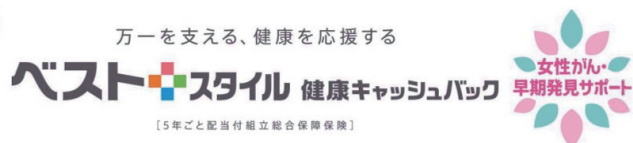
### 個人保険分野

#### 組立総合保障保険

総合保障商品「ベストスタイル」は、2014年6月の発売以来、大変ご好評いただき、2022年3月末までに308万件を超えるご契約をいただいています。2022年6月には新たに「がん検診支援給付金付女性がん保障特約」と「入院初期一時金給付特約」を発売しました。

「がん検診支援給付金付女性がん保障特約」は、女性特定のがんを早期発見するためのがん検診受診から、罹患した場合の入院(手術)前の治療から再発予防のための長期にわたる治療費をサポートします。

「入院初期一時金給付特約」は、入院前の通院費用や入院初期にかかる雑費等に備えることができる一時金給付タイプの特約です。



※「ベストスタイル 健康キャッシュバック 女性がん・早期発見サポート」は「ベストスタイル」に「健康サポート・キャッシュバック特約(2021)」「がん検診支援給付金付女性がん保障特約」を付加した場合の販売名称です。

### かんたん保険シリーズ ライト！ By明治安田生命

「かんたん」「小口」「わかりやすい」をコンセプトとした「かんたん保険シリーズ ライト！ By明治安田生命」は、生命保険3商品、損害保険4商品をラインアップしています。2016年10月のシリーズ創設以来、2022年3月末までに192万件を超えるご契約をいただいています。

明治安田のケガほけん	入院・手術・退院後の通院などの保障をケガに限定してご準備いただける保険です
明治安田生命じぶんの積立	手軽に始められ、満期保険金のある積立保険です
明治安田生命つみたて学資	お子さまの成長にあわせ将来の教育費を計画的にご準備いただける、子ども保険です
明治安田生命えがおのペット	大切なご家族ともいえるペットの通院・入院・手術等に備える保険です
明治安田生命おてがる自転車	自転車運転中の思わぬ事故によるおケガや賠償事故からお客さまをお守りする保険です
明治安田生命おまもり家財	火災や地震をはじめとする多くの自然災害から、お客さまの大切な家財をお守りする保険です
明治安田生命おでかけ携行品	身の回り品の破損や盗難に加え、賠償事故やおケガからお客さまをお守りする保険です

### 新規開発商品

#### エブリバディⅡ(2021年11月発売)

契約日から5年後に保障が増加し、将来の金利上昇時にはさらなる保障の増加も期待できる仕組みとするなど、「着実にふやしてのこしたい」お客様のニーズによりいっそうお応えする円建一時払終身保険です。

#### かんたん告知終身医療保険(2022年4月発売)

持病や既往症がある方でもかんたんな告知(4つの告知項目)のみでお申し込みいただけ、一生涯の保障をご準備いただける一時金給付タイプの医療保険です。

### 団体保険・団体年金分野

団体保険・団体年金の分野では、企業・団体の福利厚生制度の発展・サポート等を通じ、お客様の保障ニーズや資産形成ニーズにお応えすることを目的に、民間企業・官公庁等、それぞれのマーケット特性に応じた商品・サービスを提供しています。

### 団体保険

#### 団体がん保障保険(2022年4月発売)

「がんの予防・早期発見」から「がん罹患後の復職支援」までを商品とサービスのパッケージでご提供する全員加入型の新しい団体保険です。これまでのがん保障商品よりもご加入の条件を緩和したことで、多くの従業員・所属員等の方々の保障を可能とし、保険金お支払い後のがんの再発や転移等に対しても充実した保障となっています。

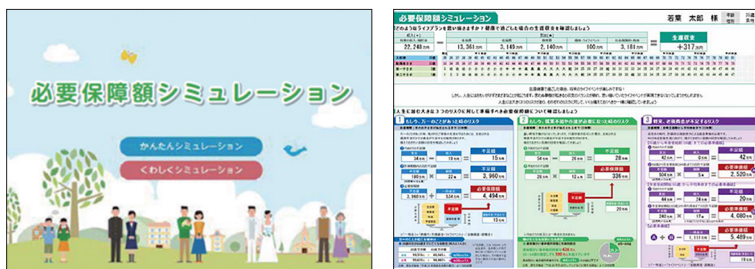
また、がん対策や従業員の健康増進に取り組む企業・団体には、福利厚生制度の運営に係る諸費用の財源確保を支援する特約や、2つの保険料割引制度で応援します。あわせて、企業・団体および従業員・所属員等向けに、がんに関する各種情報のほか、保険金お支払い後の復職へのサポートに重点を置いた専用サービスをご提供いたします。

### 団体年金

不透明な運用環境が続くなか、企業年金の資産運用における、「機動的な資産配分見直しによるリスク抑制」「国内金利状況に応じた安定運用資産による収益下支え」というお客様のニーズにお応えするため、「多資産型 ポラティリティコントロール運用プラン」、「債券代替型 ポラティリティコントロール運用プラン」などの実績配当型商品を提供しています。

## ■ お客様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

当社の「販売・サービス方針」に基づき、「社会保障制度を含めた総合的なアドバイス」や「お客様が思い描く人生設計の実現」のため、人生に潜むリスクに対して自助努力で備えるべき必要な保障額を対面・非対面で確認できる「必要保障額シミュレーション※」を活用した、質の高いコンサルティング活動の充実に取り組むとともに、その適切性について確認する態勢を適宜整備しています。



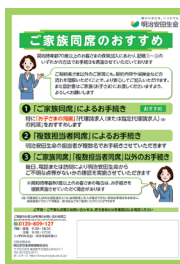
必要保障額シミュレーション ▲

※お客様のご家族情報や収入・支出情報から「万一のことがあった時のリスク」「就業不能や介護が必要になった時のリスク」「老後資金が不足するリスク」の人生に潜むリスクに対する必要保障額をシミュレーションしていただくことが可能です

また、市場リスクのある外貨建保険等の特定保険契約については、お客様のニーズやご意向等の確認に加え、投資経験、投資目的、収入・財産の状況等に応じて商品およびリスクの内容について十分ご説明します。

高齢の方へは、ご意向の確認のためにきめ細やかな対応を行なうとともに、商品内容等に誤解が生じないよう、より丁寧な説明に努めます。また、70歳以上のお客様の生命保険加入にあたり、ご家族同席によるお手続き等をおすすめし、安心・納得してご加入いただけるよう努めています。

「ご家族同席  
のおすすめ」  
チラシ ▶



## ■ 保険募集代理店への委託

保険募集代理店がお客様へ当社商品を販売する際に、お客様のご意向に沿った商品の提案を行なうために、保険募集代理店に対し適切な教育・指導を行なうとともに、適切な保険募集管理態勢が構築されているかを確認しています。

### 内部管理自己点検の実施

「内部管理自己点検表」を活用し、年1回、保険募集代理店における募集管理状況および契約管理状況等についての現状と課題を把握するとともに、課題がある保険募集代理店に対し当社が適宜適切な指導を実施しています。

### 代理店点検等の実施

金融機関代理店と「内部管理打ち合わせ」を年2回実施し、コンプライアンスに係る現状（苦情や解約、クーリング・オフ等）および監督指針やガイドライン等の改正をふまえた対応状況と課題や改善策を共有しています。また、一定規模以上の一般代理店への直接訪問による「実査」を年1回実施し、態勢整備状況の確認と必要に応じ改善指導を実施しています。

## 委託先代理店におけるお客様志向の業務運営に資する手数料体系への見直し

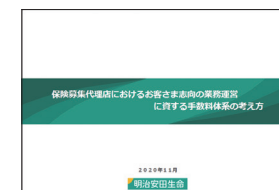
2019年4月に、委託先代理店における最適な商品・サービスの提供が行なわれる管理態勢のさらなる高度化をめざし、委託先代理店におけるお客様志向の業務運営に資する手数料体系への見直しを実施しました。

### 手数料体系見直し後の取組み

当社では、委託先代理店に対し実務面での情報提供を行なうとともに、お客様志向の業務運営に資する当社への要望等について、意見交換を実施しています。

委託先代理店では、手数料規程改正後、特に募集局面のお客様対応力・販売スキルの向上や、コンプライアンス・内部管理面に関して、積極的に取り組んでいます。

※詳細は当社ホームページの「保険募集代理店におけるお客様志向の業務運営に資する手数料体系の考え方について」  
([https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/topics/fee\\_structure.html](https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/topics/fee_structure.html))をご参照ください





お客さまに最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまにとって重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明するとともに、お客さまにご提供する商品・サービスの特性に応じて、適切かつ十分な情報を提供することに努めます。

## ■ お客さま視点に立った情報提供

お客さまに保険商品を十分ご理解いただくために、「お客さまの声」や社外の専門家のご意見等※1をふまえ、お客さまの視点に立ったわかりやすい募集資料(商品パンフレット・保険設計書等)の作成に努めています。

※1当社に寄せられた「お客さまの声」や「消費者専門アドバイス制度」等による社外の専門家のご意見を業務改善に活かす仕組みについては、P.09をご参照ください

募集資料には、商品の基本的な仕組みや特徴・リスク等に応じ、保険種類ごとの保険料や保障内容、複数の保障を組み合わせて提案する場合や団体保険において生命保険・損害保険をセット販売している場合はその別等、お客さまがご検討いただくうえで特に重要な情報を強調して記載しています。

総合保障商品「ベストスタイル」については、当社が提供する「最適・最新の保障※2」「健康ステージに応じたサポート」、「充実のアフターフォロー」や当社独自の「MYミュージアム配当」についてご理解いただけるよう、「ベストスタイル コンセプトパンフレット」を作成し、ご説明しています。また、商品コンセプトや保障内容について説明する動画を提供し、お客さまにとってわかりやすい情報提供に努めています。

### ▼ベストスタイル コンセプトパンフレット



### ▼ベストスタイル特約動画



※2「最適・最新の保障」とは、ベストスタイルで提供することお客さまのニーズにあった、時代の変化に対応する新しい保障をいいます

「ご契約のしおり 定款・約款」※3等の重要書類については、専門用語の平易な言葉への言い換えや文字の拡大等、お客さまが内容を正確にご理解いただけるよう努めています。

※3「ご契約のしおり 定款・約款」は、当社ホームページの「MY Web約款」にてご確認いただけます

### ▼ご契約のしおり 定款・約款



生命保険のご加入に際して、公的年金・医療保険等の社会保障制度や税金に関する情報提供を行なうため、「社会保障制度ご説明ブック」や「生命保険と税金ご説明ブック」を作成しています。

### ▼社会保障制度 ご説明ブック



### ▼生命保険と税金 ご説明ブック



## ■ 重要な情報の開示(手数料等の明確化等)

特定保険契約は、お客さまに市場リスクをご負担いただく投資信託と同じ特性を有することから、お客さまにご負担いただく費用について、商品パンフレットおよび「契約締結前交付書面(契約概要・注意喚起情報)」でわかりやすいご説明に努めています。

また、銀行等金融機関窓口販売で取り扱う外貨建商品については、お客さまにご負担いただく費用に加えて、当社が銀行等に支払う販売手数料の開示等に対応しています。

特定保険契約以外は、お客さまに市場リスクのご負担がなく、ご契約時点で保険金額・給付金額や解約返戻金額が確定していることから、お客さまからお申込みいただく保険料や当社がお支払する保険金額・給付金額および経過年数別の解約返戻金額をわかりやすく情報提供しています。

## ■ 外貨建保険に関する「重要情報シート」の提供

金融機関窓口販売で取り扱う外貨建保険(「外貨建・エブリバディプラス」、「外貨建・一時払養老保険」、「えらべる外貨建一時払終身」)について「重要情報シート」を金融機関代理店に提供しています。

「重要情報シート」では、お客さまが金融機関代理店の取扱商品等に関する重要な情報を一目で把握して、適切な選択・判断をすることが容易になるよう、記載項目や記載順について、他の金融商品にあわせた構成としています。

### ▼重要情報シート



超長期にわたる生命保険契約の特性をふまえ、お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするために、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あたたかいアフターフォローに努めます。

### ■ 非対面による活動も組み合わせたMYリンクコーディネーターによるアフターフォロー

MYリンクコーディネーターによる「対面のアフターフォロー」を重視しており、タブレット型営業端末「マイスタープラス」を活用したお手続きのサポートや、保障内容と保険料のコンサルティング、健康増進に向けた取組みに対する継続的な支援等を行なうなど、「安心サービス活動」を通じた積極的なアフターフォローに取り組んでいます。

さらに、コロナ禍をふまえ、すべてのMYリンクコーディネーターに配付している営業用スマートフォン「MYフォン」やマイスタープラスに搭載の「オンライン面談システム」を活用し、ご契約内容や手続き漏れの有無を定期的にご確認いただく等、お客さまのご意向に合わせたアフターフォローをご提供します。

### MYリンクコーディネーターによるアフターフォロー【対面 + 非対面(MYフォンのLINE機能等)】

**お手続きサポート** 保険金・給付金のご請求をはじめ、ご契約にかかわる各種のお手続きを完了までサポートします

給付金のご請求    ご住所の変更    受取人などの変更    保険料払込方法の変更 など

将来にわたり、ご安心いただけるようサポート  
(MY安心ファミリー登録制度・MY長寿ご契約点検制度・「MYアシスト+」(プラス)制度)

**定期点検** 毎年、ご契約内容を説明し、「気づかなかった」ということがないように、給付金等のご請求有無を、積極的に確認します

毎年点検(3年ごと点検) ▶ 節目年齢点検[65歳] ▶ 節目年齢点検[70歳] ▶ 節目年齢点検[75歳] ▶

**健活サポート** お客さまにあわせてさまざまなメニューを提供し、健康増進に向けた取組みをサポートします

+ MYリンクコーディネーター以外のアフターフォロー
 お客さま専用サイト「MYほけんページ」
「明治安田生命からのお知らせ」
コミュニケーションセンター

### ■ お客さまに有益な情報の提供と非対面手続きの充実

MYリンクコーディネーターによる「対面のアフターフォロー」に加え、お客さま専用サイト「MYほけんページ」での保全手続きや、「ご契約内容のお知らせ冊子」等によるお客さまの保障内容確認等、「非対面」での情報提供や対象手続きの充実に取り組んでいます。企業保険のお客さまに対しては、事務を効率化するインターネットサービス「MY法人ポータル」や、従業員・所属員向けのポータルサイト「みんなのMYポータル」をご提供することで、お客さまの事務負担軽減や利便性向上に取り組んでいます。

#### お客さま専用サイト「MYほけんページ」

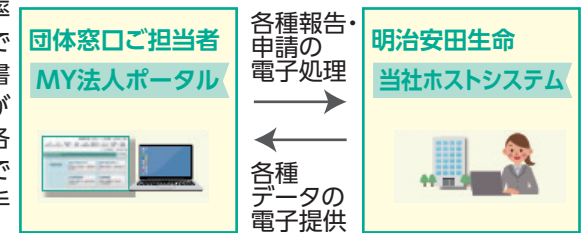
「MYほけんページ」は“いつでもどこでも”ご利用いただけるお客さま専用サイトです。Web上でご契約内容の確認や各種お手続きを実施いただけます。

また、「MYほけんアプリ」では、生体認証(指紋等)を活用し、より安全に「MYほけんページ」へログインいただけるほか、日々の歩数・睡眠状況の管理、ご契約や健康に関するお知らせを確認いただくことができます。さらなる利便性向上に向けてコンテンツの順次拡充を予定しています。



#### 企業保険の窓口ご担当者向けサイト「MY法人ポータル」

当社の企業保険のご契約者の事務を効率化する無料のインターネットサービスです。保険金・給付金請求書等のお手続き書類をダウンロードし、入力・印刷することができます。また、加入者の異動手続きや、各種データの送受信をMY法人ポータル上で行なうことにより、ペーパーレスでのお手続き等が可能です。



#### 企業保険の従業員等向けサイト「みんなのMYポータル」

「みんなのMYポータル」は、従業員・所属員さま向けの専用ポータルサイトであり、スマートフォンやタブレットを使って、給付金請求等さまざまなサービスをご利用いただくことができます。企業・団体の事務窓口ご担当者もご利用いただくことができ、保険契約に関わる事務手続きを軽減することができます。また、2022年4月より展開している「みんなのMYポータル」アプリは、企業・団体の窓口と従業員・所属員をつなぐコミュニケーションツールとして活用いただけるよう、団体・企業ごとにニュースの発信や掲示板機能等を搭載しております。今後も、ユーザビリティ向上やコンテンツの充実を継続的に図ってまいります。



### 「明治安田生命からのお知らせ」の発信

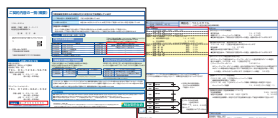
毎年、ご契約者みなさまに、ご加入いただいているご契約内容をご確認いただくために、「明治安田生命からのお知らせ」をお送りしています。

本お知らせは、お客さまからいただいたご意見・ご要望をレイアウトや記載文言・内容等に反映し、より見やすくなりやすい内容となるよう改善に努めています。

2021年度からは、MYミュチュアル配当の創設に伴い、対象のご契約について、ミュチュアル・ポイント、ポイント単価等を表示しています。

また、ベストスタイルのご契約者に対しましては、健康サポート・キャッシュバック特約のキャッシュバック金額等をタイムリーにお届けすべく、契約応当日に応じた発信とさせていただきます。

なお、2022年度からは、お手続き履歴・お客さまあて通知履歴ページを新設し、ご契約者さまが直近1年間で実施されたお手続きの履歴等を掲載しています。



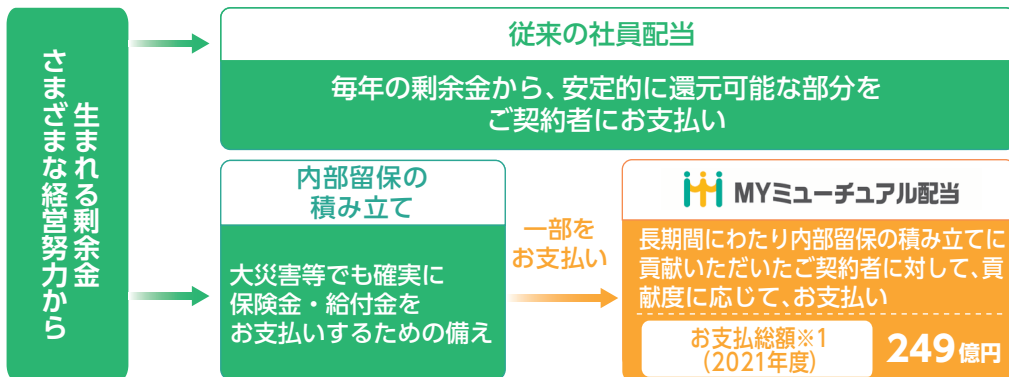
ご契約内容の一覧(概要)



お願いとお知らせ

### MYミュチュアル配当

長期間にわたり内部留保の積み立てに貢献いただいているご契約者に対して、内部留保への貢献度に応じて還元する新たな配当を創設し、お客さまへのご案内・お支払いを行なっています。



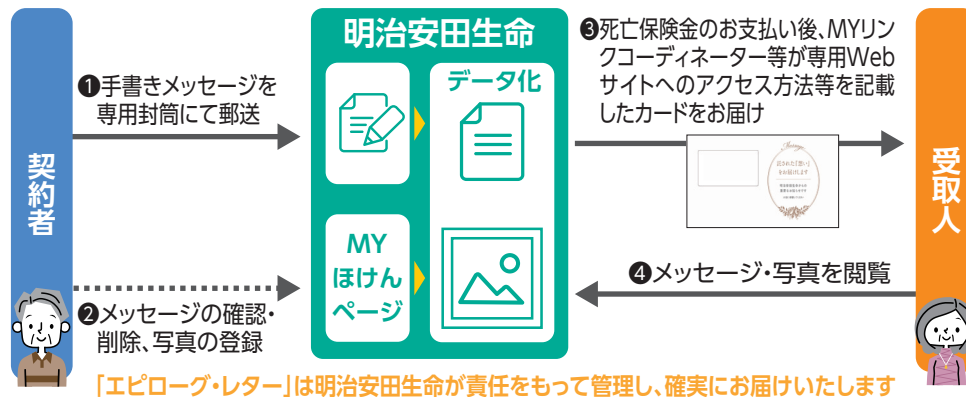
**対象商品** ベストスタイル、ライフアカウントL.A.、医療保険等の保障性商品

**お支払い要件** 経過20年、以後10年ごとに お支払い

※1 2020年度決算における社員配当準備金繰入額(MYミュチュアル配当分)になります。なお、2021年度は対象商品にご契約いただいてから経過20年超の契約にもお支払いしました

### 「エピローグ・レター」サービスのご提供

ご契約者から、受取人への「想い」等を記した手書きメッセージを画像データとしてお預かりし、保険金お支払い後に受取人に画像データへのアクセス方法を記したカードをお届けする「エピローグ・レター」サービスをご提供しています。



### 事務サービス・コンシェルジュによる「訪問型サービス活動」

事務・サービスに関する専門知識を有し、全国の営業部・営業所等に所属する事務サービス・コンシェルジュが、MYリンクコーディネーター等とともにお客さまを訪問し、保険金のご請求などの「お手続きサポート」や各種「サービスのご案内」をいたします。なお、コロナ禍等をふまえ、複数名での訪問や対面でのお手続きを望まないお客さまへのサービスをご提供するため、「オンライン面談システム」を活用した「訪問型サービス活動」も展開し、対面で行なう活動と同水準の情報・サービスを提供しています。



#### 「お手続きサポート」

保険金・給付金のご請求をはじめ、ご契約にかかわる各種のお手続きを対面で完了までサポートします < お手続きの一例 >

- 保険金・給付金のご請求手続き
- ご高齢のお客さまのご請求手続き
- ご契約者さま以外（相続人等）からのご請求手続き 等

#### 「サービスのご案内」

- ご遺族向けサービス  
死亡保険金のお支払いとあわせて、公的機関へのお届け等、ご逝去に伴い必要となる諸手続きについて、解説冊子「MYライフガイド」を用いご案内します
- その他のサービス  
信託商品・関連サービス「MYトラストボックス」や「MYほけんページ」など、各種サービスについてご案内します



### ■ ご高齢者向けのアフターフォロー

#### MY長寿ご契約点検制度

MYリンクコーディネーター等による定期的な訪問・確認活動に加えて、長寿祝いの節目を迎えられるご契約者に、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から主体的に確認し、その後のお手続きまでサポートする制度です。

制度創設以降の7年間※で、対象となるご高齢のお客さま約71.4万人のうち、約69.7万人(97.6%)のご契約を確認することができました。

**MY長寿ご契約点検制度**  
(ご契約を確認することができたお客さま) ▶ **約69.7万人(対象者の97.6%)**

※ 2021年度は 2022年1月確認分まで

#### 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)を登録いただき、当社からお送りする各種ご案内が届かない場合や、大規模災害等が発生してご契約者との連絡がとれない場合等に、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。

#### 「MYアシスト+(プラス)制度」

視力・聴力の低下やご病気などで、書類記入や画面入力が困難であるなど、「ご自身でお手続きが難しいお客さま」をサポートする制度です。ご自宅等での当社職員による代筆手続きに加え、「アシスト・カード」をお申込みいただくことで、お客さま専用窓口「アシスト・デスク」のご利用や、お客さまの状況に応じたきめ細やかな対応をさせていただきます。



▲ アシスト・カード

#### ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口

ご高齢のお客さま専用のフリーダイヤルとして、2016年12月から「ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口」を設置しています。自動音声によるお申し出用件選択(電話機によるプッシュ操作)を経由せずに電話応対者に直接つながる窓口としてご利用いただいております。2021年度は29,703件のご利用がありました。

### ■ お客さまとのコミュニケーション手段の拡充

耳や言葉が不自由なお客さまからのお問い合わせに対応する「手話リレーサービス」や「5カ国語(英語・中国語・韓国語・ベトナム語・タイ語)によるお問い合わせ窓口」を設置しています。

また、対話型自動応答サービス「AIチャットボット」等を当社ホームページに掲載しておりますが、2022年4月には自動音声応答サービス「ボイスボット」も導入し、お客さまとのコミュニケーション手段を順次拡大しています。



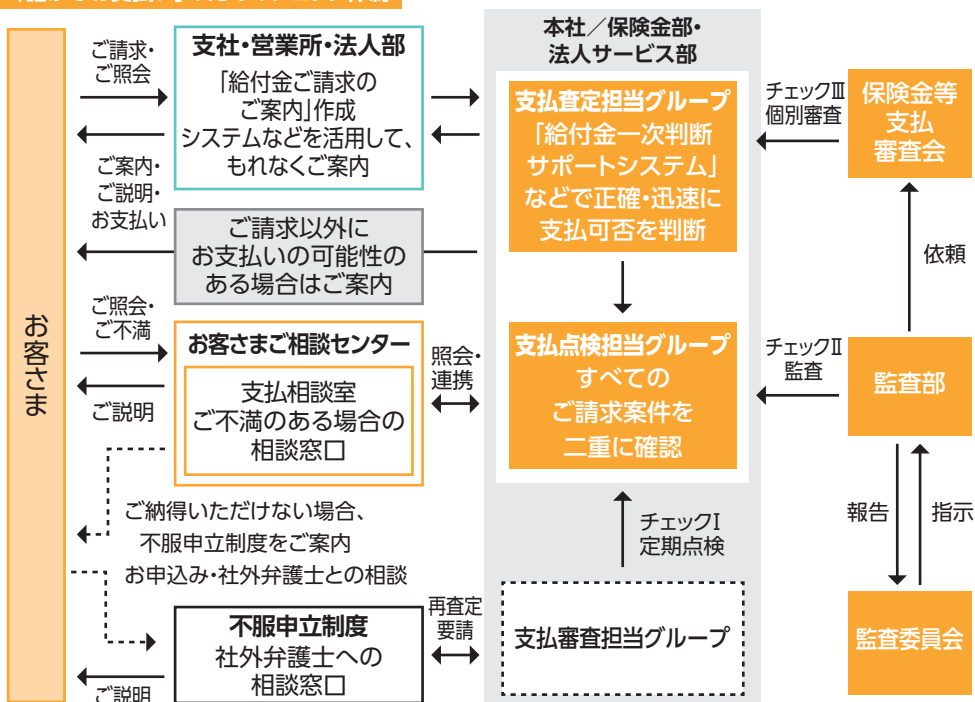
「AIチャットボット」はスマートフォンでさらに詳しく



### ■ 保険金・給付金等の確実なお支払い

保険金・給付金等の確かなお支払いのために、正確かつ迅速にお支払いすること、ご契約内容に基づいてお支払いできる可能性がある保険金・給付金等をもれなくご案内することを基本方針に掲げ、全社をあげて取り組んでいます。

#### 「確かなお支払い」のためのチェック体制



ご請求いただいた案件を二重にチェックし、適切にお支払いするとともに、ご請求いただいた内容以外の保険金・給付金についてお支払いの可能性がないか再確認し、随時、お客さまへご案内を実施しています。

また、支払業務が適切に実施されているか日常的に検証するため、独立した専門組織として支払担当部署に支払審査担当グループを設置するとともに、支払査定が適切に行なわれているかをチェックする仕組みとして、弁護士等の社外専門家を委員とする「保険金等支払審査会」を設置しています。

保険金等のお支払い状況や、保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度のご利用状況等については当社ホームページに掲載しています。

「保険金・給付金等の確実なお支払い」はスマートフォンでさらに詳しく



## ■ お客さまからいただいた「感謝の声」

お客さまに寄り添った活動を通じて、2021年4月から2022年3月にかけて、2020年度を3割以上も上回る約170,000件の「感謝の声」をいただきました。ここにその一例をご紹介します。

## 事例1：非対面によるアフターフォロー

ずっと、自分の保障内容が気になっていたのですが、病院に勤めており、ましてやコロナ禍にあって、以前のように自宅で説明を聞くのは無理だろうと、あきらめていました。ある日、担当者から電話連絡があり、そのことを相談すると、早速、オンライン上で、わかりやすく加入内容を説明していただき、今の自分に適した保障に見直すことができました。迅速な対応に感謝です。

## 事例2：「MYメッセージ活動」

明治安田生命の担当の方から、よく手書きのメッセージをもらいます。先月は、私の誕生日に、「〇〇さまとお話すると元気が出ます。いつまでもお元気でいらしてください」とメッセージをいただきました。定期的に連絡をくれたり、お手紙を送ってくれるのでありがたいです。担当の方には、いつも元気をもらっています。また近くに来られたときは、元気な顔を見せてくださいね。



## 事例3：心のこもったアフターフォロー

明治安田生命さんの保険に加入して2年が経ちます。先月、体調を崩してはじめて入院したことで、気落ちしていました。ある日、明治安田生命の担当者の方がお見舞いに来られて、職場の従業員からの寄せ書きをプレゼントしてくれました。担当者の方が、全員に声を掛け、作ってくれたことを後から聞き、感動し元気ができました。本当にありがとう。



## 事例4：「エピログ・レター」

主人が亡くなって、担当の方が、死亡保険金請求の手続きに来てくれました。そのとき、「エピログ・レター」というサービスで、主人が私にメッセージを残していたことを知りました。「見たいです」と担当の方に伝えると、すぐに再訪してくれて、目の不自由な私を気遣い、閲覧のサポートをしてくれました。主人が残したメッセージを担当の方が読みあげてくれて、涙が止まらず、主人への感謝の気持ちがいっそう、高まりました。  
〇〇さん、ありがとう。

## 事例5：「MYミューチュアル配当」

私たち夫婦は、20年にわたり明治安田生命に加入しています。担当の〇〇さんには日頃からお世話になっているのですが、先日、いらした際に「MYミューチュアル配当」という嬉しいお知らせを案内してくれました。私たちのように長い間、生命保険に入っている契約者に「感謝の気持ち」を込めた配当のようで、具体的金額も教えてくれて、こんなに嬉しいことはこれまでありませんでした。私たちも明治安田生命さんのおかげで、安心して暮らすことができます。これからも末永くよろしく願います。

将来にわたり保険金・給付金等を確実にお支払いするため、高い健全性を維持しつつ、安定した資産運用収益確保に努めています。

## ■ 資産運用の基本理念・基本方針

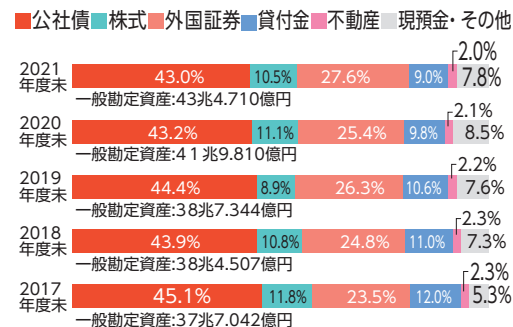
生命保険会社の資産運用は、お客さまからお預かりした保険料を原資としており、長期安定運用を使命としています。そのため、当社では、「ALMの考え方に基づき、良好な運用成果を長期にわたり安定的に確保する資産運用をめざすとともに、高度なリスク管理による資産健全性の維持・向上を図ること」を基本理念とし、以下の基本方針のもと、資産運用に取り組んでいます。

ア.安定性	公社債などの円金利資産を中心に、安定収益の確保を最優先とした運用を行なっています。
イ.収益性	厳格なリスク管理のもと、リスクに応じた収益の獲得を図るとともに、保険商品ごとの負債の特性等も考慮し、安定的な収益確保に努めた運用を行なっています。
ウ.健全性	資産運用リスクの多様化・複雑化に対応すべく、リスク管理態勢の強化・高度化に継続的に取り組み、資産健全性の維持・向上に努めています。
エ.流動性	投融資の判断においては、保険金等の迅速・確実なお支払いのため、流動性の高い資産を適正な水準に維持しています。
オ.透明性	資産運用状況の適切かつわかりやすい開示により、透明度の高い運用に努めています。
カ.コンプライアンス	保険会社として高い公共性を有していることを認識し、資産運用における各組織間の相互牽制が十分機能する内部管理態勢を堅持し、高い企業倫理を維持しています。

## ■ 安定的な資産運用・高い健全性

### ■ 資産配分の推移(一般勘定)

公社債が全体の約4割超を占める等、長期・安定的な資産運用を実施しています。



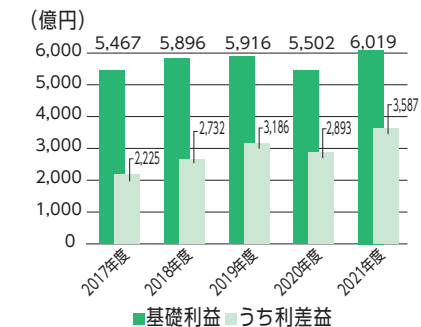
### ■ 資産全体の含み損益の状況(一般勘定)

**5兆6,915億円**

「含み損益」とは、保有している資産の時価と帳簿価額との差額を指し、保険会社の企業体力をあらわすものの一つです。当社は、2022年3月末において、5兆円を上回る含み益を確保しています。

### ■ 基礎利益・利差益(※)の推移

不安定な市場環境のなか、安定的な資産運用収益を確保しています。



※ 保険料算定時に想定した利益に基づく予定運用収益と実際の運用収益との差額

責任ある機関投資家として、SDGs(持続可能な開発目標)達成への貢献の観点をふまえ、責任投資を推進しています。

## ■ 責任投資の推進

当社は「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、責任ある機関投資家としてご契約者へ還元するための収益性を確保しつつ、SDGs(持続可能な開発目標)達成への貢献の観点をふまえ「環境(E:Environment)」、「社会(S:Social)」、「ガバナンス(G:Governance)」等の社会課題を考慮した、「ESG投融資」や「スチュワードシップ活動」等の責任投資を推進しています。

## ■ ESG投融資の推進

当社はESG投融資を通じて、グローバルな環境・社会課題の解決と国内地域経済活性化等の地域貢献に注力します。責任ある機関投資家として、ステークホルダーへの社会的責任や公共的使命を果たしていくため、持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりに向け資産運用を行なってまいります。

## 主なESG投融資の取組み

2021年度は「脱炭素社会の実現」・「生物多様性の保全(自然環境破壊等)」・「ソーシャル(人権尊重・ジェンダー平等)」分野を重点取組テーマに設定し、約3,500億円のESG投融資を実行しました。

### 米州投資公社が発行した「トランジション・ボンド」への投資(約110億円)

投資資金は、中南米・カリブ海諸国における脱炭素社会への移行を支援するプロジェクトに充当されます



(米州投資公社提供)

### アジア開発銀行が発行した「ブルー・ボンド」への投資(約165億円)

投資資金は、アジア・太平洋地域における海洋環境の改善を通じて生物多様性の回復に貢献するプロジェクトに充当されます



(アジア開発銀行提供)

### 米州開発銀行が発行した「ジェンダーボンド」への投資(約150億円)

投資資金は、中南米・カリブ海諸国における経済的不平等の削減や女性活躍推進を企図したプロジェクトに充当されます



(米州開発銀行提供)



7 エネルギーもみんなにそしてクリーンに

13 気候変動に具体的な対策を

SDGs 達成への貢献

14 海の豊かさを守ろう

5 ジェンダー平等を実現しよう

### 【用語解説】

ALM(アセット・ライアビリティ・マネジメント): 資産と負債の総合的な管理の略称。ALMの基本的な役割は、保険契約に基づく保険金・給付金等(保険会社にとっての負債)の特性に応じた資産運用を行なうこと、また資産運用の環境を商品設計・販売戦略等に適切に反映させていくことにあります。

ESG投融資: 環境・社会・ガバナンス(企業統治)の3つの観点から企業の将来性や持続性を分析・評価し、社会的課題の解決と長期安定的な運用収益の確保を実現する投融資のこと



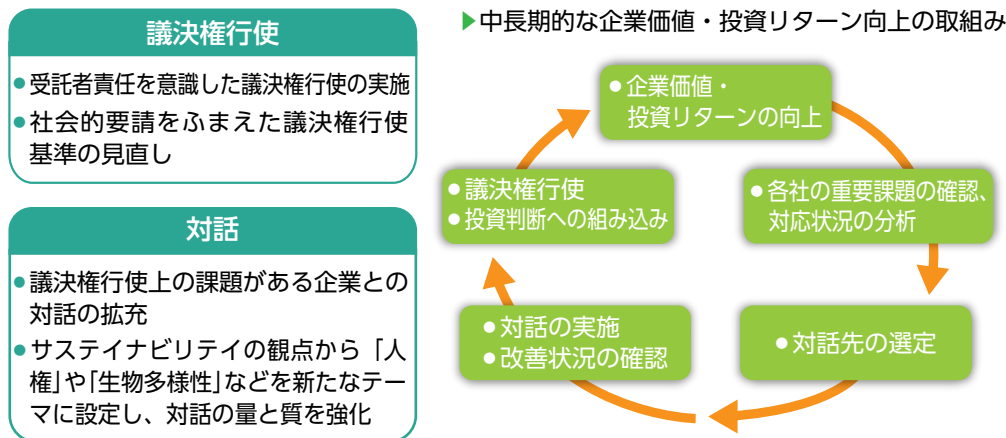
スチュワードシップ活動を通じ、投資先の企業価値向上に貢献していきます。

## ■ スチュワードシップ活動の推進

当社は、中長期的な視点に立ち、リスクを抑制しながら運用収益を確保することがお客さまに対する当然の責務であると認識のうえ、投資先企業の企業価値向上に伴う株主としての利益を中長期的かつ安定的に享受していくことを基本的な考え方として、株式投資を行なっています。そのなかで投資先企業との対話等を通じて、投資先企業の企業価値が最大となるよう促すことで、機関投資家としての責任を果たすべく、議決権行使や企業との対話活動などを通じ、スチュワードシップ活動を推進しています。

2021年度の対話活動においては、新型コロナウイルス感染症対策のため、Web会議等を活用しながら、CO<sub>2</sub>排出量が多い企業等との対話を推進しました。議決権行使については、社内規則に則って適切に運営するとともに、コーポレートガバナンス・コードの改訂等を踏まえ、議決権行使判断基準を一部改正しました。

## スチュワードシップ活動の高度化に向けた取組み



### 【用語解説】

スチュワードシップ活動：受託者責任をふまえ、機関投資家が議決権行使や目的を持った対話（エンゲージメント）などを通じて、投資先企業の企業価値向上や持続的な成長を促すことにより、顧客（受益者）の中長期的な投資リターンの拡大を図る活動

ESG投融資や投融資先との対話活動を通じ、脱炭素社会実現へ貢献していきます。

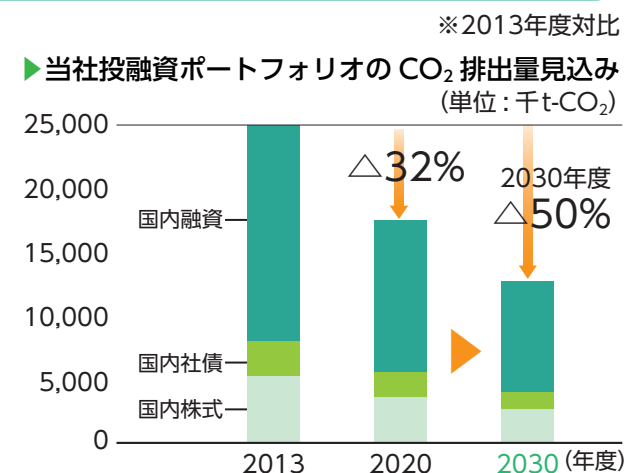
## ■ 責任投資を通じた、脱炭素社会実現への貢献

当社は、責任ある機関投資家として、ESG投融資やスチュワードシップ活動における対話活動を通じた投融資先企業の後押しなどを通じて、2030年度に投融資ポートフォリオのCO<sub>2</sub>排出量を50%削減、2050年度のカーボンニュートラル実現をめざしています。

### 【脱炭素社会実現への貢献】

投融資ポートフォリオのCO<sub>2</sub>排出量削減目標（※）：2030年度▲50%、2050年度▲100%

- 1 ESG投融資
  - グリーンボンド
  - トランジション・ファイナンス
- 2 対話活動
  - CO<sub>2</sub> 排出量削減目標のロードマップの確認
  - 気候変動の財務への影響



## 【トピックス】SDGインパクトジャパンとの資本・業務提携について

当社は、サステナビリティ経営の推進と、機関投資家としての責任投資の取組みのいっそうの高度化へ向けて、2022年1月31日に、サステナビリティ領域全般に高度な知見を有する「株式会社SDGインパクトジャパン（SIJ社）」と資本・業務提携契約を締結しました。



（左から）SIJ 社共同代表取締役 小木曾麻里氏、明治安田生命保険相互会社 執行役社長 永島 英器、SIJ 社共同代表取締役 Bradley Busetto氏

利益相反の適切な管理を行なうために、グループ利益相反管理基本方針等を定め、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、適切に管理・対応するよう努めます。

### 利益相反管理態勢と教育

当社はコンプライアンス統括部を利益相反管理全体統括部署(同部の担当執行役を利益相反管理統括責任者)とし、対象取引の特定および利益相反管理に関する全社的な態勢を整備・検証しています。

対象取引を特定するにあたっては、「お客さまの利益を最優先に行動しているかどうか」「お客さまの情報を利用して、不当に利益を得るおそれがあるかどうか」等の視点から取引を検証し、特定・類型化を行なったうえで管理しています。また、新規業務の開発や法令等改正といった環境の変化にも的確に対応し、対象取引の特定・類型化を行なっています。

当社の役職員は、お客さまとの取引において、対象取引の類型に該当するおそれがあると判断した場合は、速やかに各所属の利益相反管理責任者・担当者に報告し、対象取引の内容に応じた管理を実施しています。各所属での判断が困難な場合には、全体統括部署であるコンプライアンス統括部に報告し、その指示のもとで適切な管理を実施しています。

### 機関投資家としての責任の遂行

資産運用部門と営業部門の業務執行を分離するなど、機関投資家としての業務上の地位が営業活動において不当に利用されないための態勢を構築しています。

投資先企業への議決権行使においては、社外取締役が過半数を占める監査委員会において、議決権行使結果の検証を行ない、利益相反の防止に努めています。

取引の類型		主な取引例	管理方法 (以下の方法を適切に組み合わせること等により管理)
お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引	地位濫用型	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 融資を条件に保険購入や保険契約(引受割合)を維持・増加させる場合、または保険購入や保険契約(引受割合)の維持・増加を条件に融資を行なう場合</li> <li>● 議決権行使内容の決定を条件に保険購入や保険契約(引受割合)を維持・増加させる場合、または、営業部門の意向を優先し、保険購入や保険契約(引受割合)の維持・増加を条件に議決権行使内容を決定する場合</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 情報隔壁措置</li> <li>● 一方または双方の取引の中止</li> <li>● 取引の適切性の検証</li> </ul>
	情報利用型	<ul style="list-style-type: none"> <li>● お客さまが上場会社であるA社の株式を大量に取引しようとしている事実を知りながら、当該有価証券の取引を行なう場合</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 情報隔壁措置</li> <li>● 一方または双方の取引の中止</li> </ul>
	上記以外	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 当社が協調融資の幹事を受託しており、かつ相対での貸付を有している状況で、協調融資に比し、優位な条件で貸付の保全・回収等を行なう場合</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 情報隔壁措置</li> <li>● 取引条件・方法の変更</li> <li>● 一方または双方の取引の中止</li> <li>● 取引の適切性の検証</li> </ul>
お客さま間の利益が相反する可能性のある取引		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 敵対的買収等で、買収をしようとしている会社が複数競合している場合に、競合する複数社に対し、それぞれ買収資金の融資を行なう場合</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 一方または双方の取引の中止</li> <li>● 取引の適切性の検証</li> </ul>

「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」の全文は、当社ホームページをご参照ください。

TOP > サステナビリティ・企業情報 > 会社運営 > お客さま志向の業務運営 > お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-

([https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/corporate\\_info/customer\\_business\\_policies/index.html](https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/corporate_info/customer_business_policies/index.html))

お客さま志向を基軸とした各種取組みを確保するため、組織・個人の業績評価等を取組結果を反映するとともに、取組内容の進捗状況を確認する指標を設定し、定期的な検証・改善に努めます。また、お客さま志向のコンサルティングを行なうために必要な知識・スキルを従業員が習得できるよう、充実した教育・研修に努めます。

## ■ お客さま志向の取組みの評価・処遇への反映

「お客さま志向取組計画」の取組結果を各組織の評価に反映しています。  
 (「お客さま志向取組計画」については、P. 05、P. 07をご参照ください)

お客さま満足度を支社等の営業拠点の評価に反映しています。また、役職員の個人評価制度にお客さま志向の取組状況を反映しています。なお、2021年度の個人保険の「お客さま満足度調査」の結果は、以下のとおり、いずれも過去最高値となりました。  
 MYリンクコーディネーターの基本業務に、お客さまや地域のみなさまの「健康づくり」や「地域のつながり」をサポートする新たな役割を設定し、取組状況を処遇に反映しています。当社がめざす姿である「ひとに健康を、まちに元気を。」最も身近なリーディング生保へ」の実現に向け、これまで以上に地域社会のお客さまに評価、支持される存在となるべく、引き続き取り組んでまいります。

### 2021年度「お客さま満足度調査」結果

	総合満足度		営業担当者に対する満足度		ご加入商品に対する満足度	
	満足度	うち「満足」	満足度	うち「満足」	満足度	うち「満足」
満足度	67.2%	31.3%	67.9%	56.5%	67.3%	37.8%

### 2021年度「法人顧客満足度調査」結果

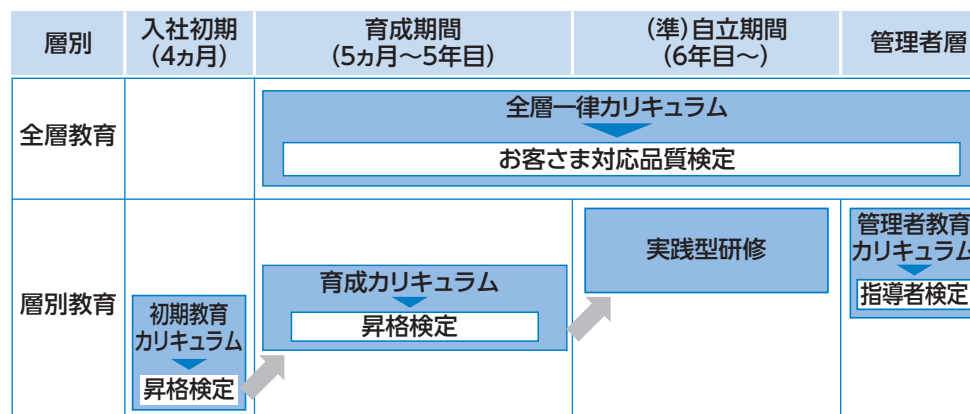
団体保険や団体年金をご契約いただいている民間企業や官公庁・労働組合等の窓口ご担当者を対象に「法人顧客満足度調査」を実施し、その結果を法人営業担当の教育態勢の強化や育成プログラムの見直しに反映させています。

	総合満足度	うち「満足」
民間企業	80.9%	53.6%
官公庁・労働組合	83.6%	53.8%

## ■ 専門的な知識の習得に向けた教育

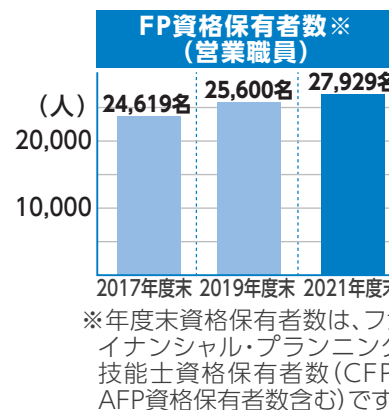
お客さま一人ひとりに寄り添い、適切な情報提供やご案内、ご要望に応じたお手続きのサポートなど、今の時代に合わせた「対面・非対面を融合したアフターフォロー」により、確かな安心をお届けする MYリンクコーディネーターの育成に取り組んでいます。

### 教育・研修体系図



より充実したアフターフォローや高度なコンサルティングをお客さまに提供するために、国家資格である「ファイナンシャル・プランニング技能士」の資格取得を推進し、生命保険の知識だけでなく、金融商品知識や社会保障・税務知識等も備えた営業職員の育成に力を入れています。2021年度末現在で27,929名の営業職員がFP資格を保有しています。

また、「みんなの健活プロジェクト」において、お客さまの健康づくりに寄り添い、応援していくため、健康に必要な一定の知識を身に付ける「健活サポーター認定プログラム」((一財)明治安田健康開発財団認定)に、引き続きすべての営業職員が取り組んでいます。



## ■ お客さま志向の取組状況を確認する指標の設定

お客さま志向の取組状況や定着度合いを確認・検証するための指標(KPI)として、「お客さま数」「お客さま満足度」「企業好感度」「従業員意識調査結果」を設定し、定期的に結果を確認のうえ、公表しています。

※KPI設定の考え方についてはP.05を、2021年度のKPIの状況についてはP.06を、それぞれご参照ください



## 社会的課題への取組みこそ企業の“使命”

新型コロナウイルスはいまだに終息に至らず、世界中の人々を苦しめ続けていますが、同時に、経済にも大きな影響を与えています。さらに、2022年2月24日に勃発したロシアのウクライナへの軍事侵攻による残虐な行為は、人々の命や暮らし、人間性が、為政者によっていとも簡単に踏みにじられるという「恐怖の世界」が未だに続いていることを見せつけました。

2021年7月に公表された「国連SDGs報告2021」では、①新型コロナウイルス感染症により、極度の貧困が増加していること、②世界の飢餓が悪化し、子どもや出産年齢にある女性の栄養不良が悪化する傾向にあること、③女性に対する暴力が深刻化していること、④無給の家事や育児、介護の負担が増大し、女性が労働人口から締め出されていることなど、危機的な状況が警告のように報告されていました。

ここに、現在、ロシアのウクライナ侵攻で起こっていることを考えれば、状況はさらに悪化しているであろうことは容易に想像できます。

日本においても、女性たちの負担増、失業、自殺者の増加など、コロナ禍での問題が浮き彫りになり、加えて出生率の低下による少子化の進行が大きな社会問題となっています。このままでは、社会の活力は損なわれ、経済力はますます減衰していくことは明らかで

あり、明治安田生命の今後の持続可能性にも大きくかわります。

明治安田生命は、2「大」プロジェクトの取組みなどを通じ、お客さま・地域社会への貢献として“ひとに健康を、まちに元気を”を掲げ、さまざまな取組みを推進しています。

私が、特に注目したのは、職員が「私の地元応援基金」や、高齢者や子どもの命と安全を守る「地域を見守る」活動に参加したり、「包括連携協定」を締結したりしていることです。

2022年3月末時点で、自治体との連携協定締結数は788件、協会けんぽ各支部との連携協定締結数は35件、銀行や警察、日本赤十字社、また最近では東京都歯科医師会とも連携協定が結ばれています。

そして、これらの推進を担っているのが、「MYリンクコーディネーター(営業職員)」であり、素晴らしいと思いました。職員であっても住民であり、消費者ですから、つながりやふれあいのある地域社会をつくる役割があります。こうした参加が地域住民に安心感を与え、明治安田生命への信頼感を生んでいるのだと思います。

この結果が2021年度のお客さま満足度の過去最高の数字、67.2%に表れているのではないのでしょうか。

これからもさらに進めていただきたいことは、女性が安心して働き、子どもを産み育てることのできる職場づくりです。MYリンクコーディネーターの大半は女性ですし、これだけ女性の多い会社はそうありません。正規・非正規の割合なども今後注目されますし、明治安田生命には、他の企業のお手本となるよう、役員や管理職への登用を含め、女性が活躍できる企業をめざし、さらなる改革に取り組むことを期待しています。



消費者市民社会をつくる会・ASCON

阿南 久氏  
(元消費者庁長官)

## お問い合わせ窓口



### チャットサービス等のご案内

ホームページから、「チャットボット」や  
専門オペレーターとの「チャット」、  
フォーム入力の「かんたんお手続きフォーム」を  
ご利用いただけます

チャット  
サービス等のご  
利用はこちら



## コミュニケーションセンター(お電話によるご相談窓口)



**0120-662-332**



外貨建保険・金融機関窓口販売商品のお問い合わせ窓口

**0120-453-860**

ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口  
担当者に直接つながり、ゆっくり丁寧に対応いたします。



**0120-809-127**

月曜～金曜(除く祝日・年末年始)9:00～18:00 / 土曜(除く祝日・年末年始)9:00～17:00

●当社コミュニケーションセンターは、公益社団法人企業情報化協会が主催する  
「2021年度カスタマーサポート表彰制度」において、「奨励賞」を受賞いたしました。



- この資料は商品の支払事由や制限事項のすべてを記載したものではありません。保険商品をご検討いただく際には、「保険設計書(契約概要)」「契約締結前交付書面(契約概要・注意喚起情報)」を必ずご確認ください。なお、ご契約の際には、「保険設計書(契約概要)」、「契約締結前交付書面(契約概要・注意喚起情報)」、「特に重要なお知らせ(注意喚起情報)」、「ご契約のしおり 定款・約款」を必ずご確認ください。
- 掲載のサービス・イベント等は一例です(一部明治安田生命にご契約のお客さまのみご利用いただけるなど条件等があります)。また、各サービス・イベントの画像の一部はイメージです。



# 明治安田生命