

# 「お客さまの声」白書 2022

お客さま志向の取組みに関するご報告

明治安田生命



消費者  
志向経営



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