

「お客さまの声」白書 2023

お客さま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。

「明治安田フィロソフィー」のもと、 「社会的価値」向上と「経済的価値」向上を通じた 持続可能な社会づくりへの貢献に向け、 「お客さま志向」の取組みを推進してまいります

■ 2022年度の取組み

2022年度は、ロシアのウクライナ侵攻をはじめとした地政学リスクの高まりや、新型コロナウイルス（オミクロン株）の感染急拡大等もあり、経済・金融環境をはじめ経営環境が大きく変化した、激動の一年となりました。そのような環境下でも、当社は引き続き高い健全性を確保するとともに、会社全体としてはさまざまな取組みが前進した一年でした。なかでも、新たな営業職員制度である「MYリンクコーディネーター（営業職員）制度」をスタートさせたことは、当社の将来にとっても大きな分岐点といえます。

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きた営業職員が、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」機会を提供すること、そして、お客さまの健康増進や地域のつながりをサポートすることで、「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、そのよう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。

これからは、いっそう具体的な取組みとして進化させるフェーズに入りますが、まずは順調なスタートを切ることができ、その結果として、「お客さま満足度」調査における総合満足度は、68.1%と4年連続で過去最高値を更新し、営業職員満足度は、調査開始以来初めて70%を超えました。



取締役 代表執行役社長
グループCEO

永島 英器

■ 「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き立てを賜り、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」お届けするという使命を果たすため、お客さま、地域社会、未来世代、働く仲間との絆を大切に、企業ビジョン「信頼して選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」の実現に向けて、従業員一人ひとりが大切にすべき共有の価値観である「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」を経営の根幹に据えた、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行なっています。

また、消費者庁が、消費者志向経営に関する優れた取組みを行なう事業者を表彰する、「消費者志向経営優良事列表彰」において「消費者庁長官表彰」を受賞、さらに、公益社団法人 消費者関連専門家会議 (ACAP)※が、企業や団体、個人が行なう活動のうち、消費者志向経営の推進、また、これを支援する観点から、賞賛に値するものを表彰する「ACAP 消費者志向活動表彰『消費者志向活動章』」を受賞するなど、当社の「お客さま志向」の取組みが社外の第三者機関からも高い評価をいただくことができました。

※企業や団体の消費者関連部門の責任者・担当で構成し、企業の消費者志向経営の推進、消費者、行政、企業相互の信頼の構築に向けて、各種研修、調査、消費者啓発活動等を行なっている組織

■ 10年後(2030年)にめざす姿の実現に向けた取組み

～『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～

2020年4月にスタートした10年計画「MY Mutual Way2030」は、当社が相互会社として今後、超長期の将来にわたりご契約者の利益を追求することを約束した計画です。本計画では、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、「経済的価値」と「社会的価値」を両輪として好循環させ、持続可能な社会づくりに貢献することを宣言しています。

2021年度からスタートした3ヵ年プログラム「MY Mutual Way I期」では、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」、豊かな地域づくりをめざす「地元の元気プロジェクト」の「2『大』プロジェクト」に、「デジタルトランスフォーメーション(DX)」を融合させ、「10年後にめざす姿」の実現に向けた成長軌道の確保に取り組んでまいりました。

当プログラムの最終年度となる2023年度は、従来の保険商品・サービスのご案内やコンサルティング活動のみならず、お客さまの健康づくりへの支援や、豊かな地域社会づくりのサポートを加えた、社会貢献型の活動を展開することで、地域のみなさまの発展に貢献してまいります。

この活動における新たな取組みとして、日本赤十字社との協働取組みや、Jリーグ

の社会連携活動(シャレン!)と一体での「シャレン!で献血」などを展開します。

今後も、健康寿命の延伸、地方創生の推進に資する取組みに加え、環境保全・気候変動への対応や、金融包摂(みんなにやさしい保険アクセス)、人権の尊重、こどもの健全育成、伝統芸能・技術の継承等の取組みも、よりいっそう推進してまいります。

■ 最後に～私の思い～

持続可能な社会づくりが求められる現在においては、会社や個人は「経済的な価値」だけでなく、その会社や個人が社会に存在することの意義「社会的価値」などの、「価値観が問われる時代」であると考えています。

お客さまの価値観が多様化し、デジタル化が急速に進展するなど、変化が激しい環境下で当社がお客さまに選ばれ続けるためには、私たちの「羅針盤」である「明治安田フィロソフィー」を大切にすることでなく、この思いに共感いただける、お客さま、企業・団体、自治体等の仲間との「共創」を通じて、「多元的価値」を創造していくことが不可欠です。

「多元的価値」は、貨幣的な価値に換算できる経済的価値に留まらず、健康、地域、絆、幸せといった社会的価値を含む概念であり、相互会社である私たちは「多元的価値」の創造を、力強く先導できると私は確信しています。

そして、当社役職員一人ひとりが「明治安田フィロソフィー」を体現し、使命感や幸福感を持って「お客さま志向」を日々実践することで、お客さまから感謝・信頼され、「お客さま満足度」が向上する。結果として、それが当社の成長・発展につながり、お客さまや従業員に還元される。そのような「美しい循環」を創りたいと考えています。

当社はこれからも、当社の企業理念である「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」の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」の取組みを推進してまいります。

今後とも、末長くご愛顧を賜りますよう、お願い申し上げます。

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

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「地域貢献表彰」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

消費者の安心感・信頼感をもっと！ 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 (2023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: 47,385人
(うちMYリンクコーディネーター等(営業職員)36,546人)
営業拠点数: 支社・マーケット開発部 105
営業部・営業所等 1,047
法人部 20 (2023年4月1日現在)
総資産: 44兆2,472億円
基金総額: 9,800億円 (基金償却積立金を含む)

- 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.21

- 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等によるアフターフォロー ● お客さまへの有益な情報の提供とオンライン手続きの充実 ● MYミューチュアル配当 ● 「エピソード・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 ● 安定的な資産運用・高い健全性 ● 責任投資の推進 ● ESG投融資の推進
- スチュワードシップ活動の取組み ● 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
- お客さま志向の取組状況を確認する指標の設定 ● 専門的な知識の習得に向けた教育



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、「お客さまとの未永いお付き合い」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。

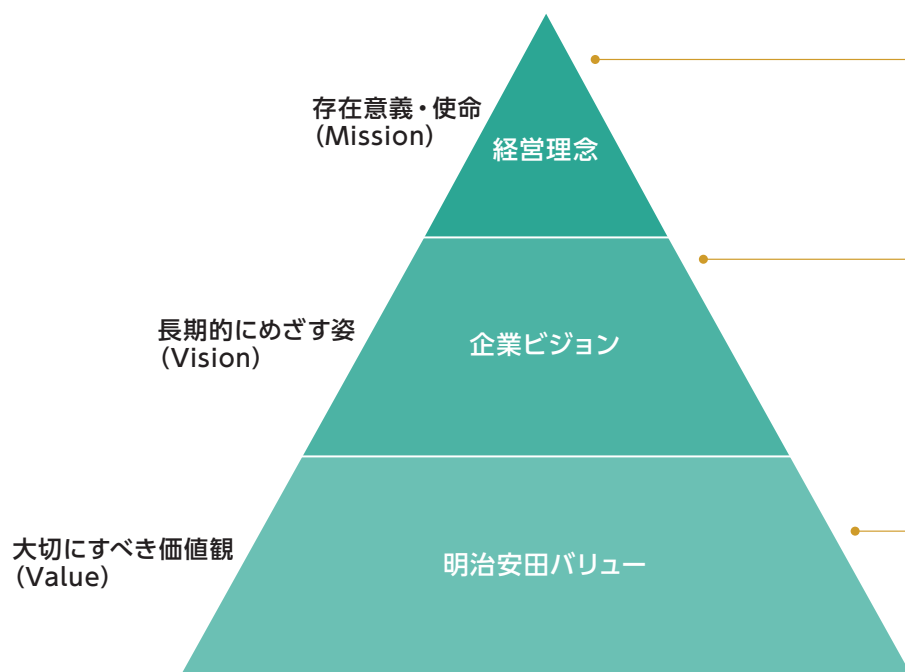
明治安田の
Shoulder to Shoulder
——お客さまに寄り添う——

お客さまとの絆を紡ぎ、お客さまの豊かな人生や生活の質の向上を実現するためにいつもお客さまを想い、同じ方向をむいて、そっと寄り添い続けます

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。

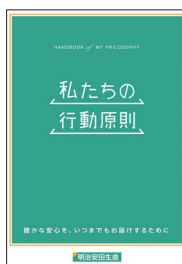
協働・成長

- 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沿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-」

Plan

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」

Do Action

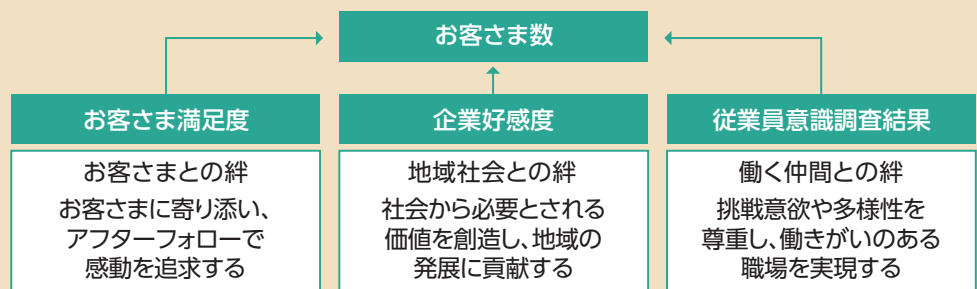
各組織におけるお客さま志向の取組みの推進、および所属員への意識浸透を企図し、2017年度から導入しています。年度始に各組織で取組計画を策定し、年間を通じて取組みを推進するとともに、お客さま志向の意識醸成のための研修等を実施しています。なお、当取組計画は、当社の関連会社等も対象としてグループ全体で推進しています。

4つの指標 (KPI)

Check

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2022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

Check

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 (2022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 **722万人** ※1

法人営業チャンネル **495万人** ※2

お客さま満足度 (2022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

68.1%

企業好感度 (2022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

25.9%

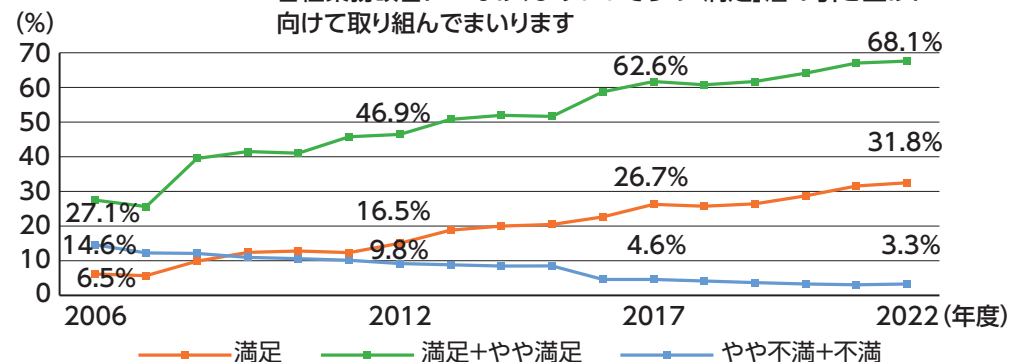
従業員意識調査結果 (2022年度)

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

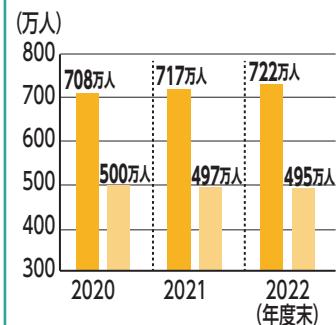
73.2%

お客さま満足度

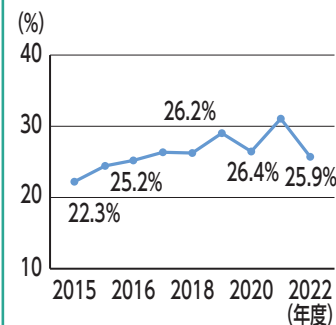
「お客さま満足度・NPS郵送調査」結果をもとに分析を行ない、各種業務改善につなげ、よりいっそうの「満足」層の引き上げに向けて取り組んでまいります



お客さま数

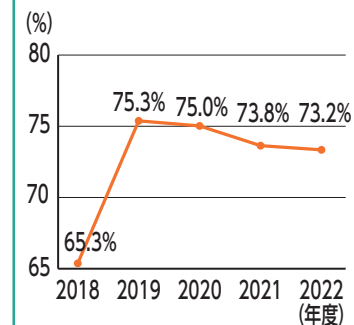


企業好感度



(注)2015年度は、7月・2月の2回実施

従業員意識調査結果



※1 生保契約者(すえ置・年金受取人を含む)+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)の回答の選択肢は、「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5つ

※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19,500名(うち当社のお客さまは1,660名)

「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「信頼を得て選ばれ続ける、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。



▲「Kizuna運動」研修会で社長と従業員が討議する様子

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」を重点方針の一つに掲げ、「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 (生活の質) 向上に貢献することなどに取り組んでいます。

「グループサステナビリティ方針」に沿って、「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すべく、グループベースで一体感のある取組を推進しています。

「みんなにやさしい保険アクセス」

社会に暮らす人々の多様性が広がるなか、当社では、「金融包摂 (金融アクセスの確保等)」を優先課題に設定し、「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、さまざまな特性をお持ちの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。

消費生活アドバイザー有資格者数の推移

当社では、「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。

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
有資格者数*	209名	277名	398名	484名	552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沿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。

当社はお客さま志向の前提となるコンプライアンスを徹底しています。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、全役職員を対象に定期的な教育・研修を実施しています。また、2023年4月には、お客さまの合理的な期待に沿った保険商品の提案・募集をよりいっそう徹底するため、「適合性に係る経営ガイドライン」を制定しました。制定にあたっては、「お客さまサービス推進諮問会議」で社外の専門家からいただいたご意見を反映しました。

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つの絆を大切にする風土	

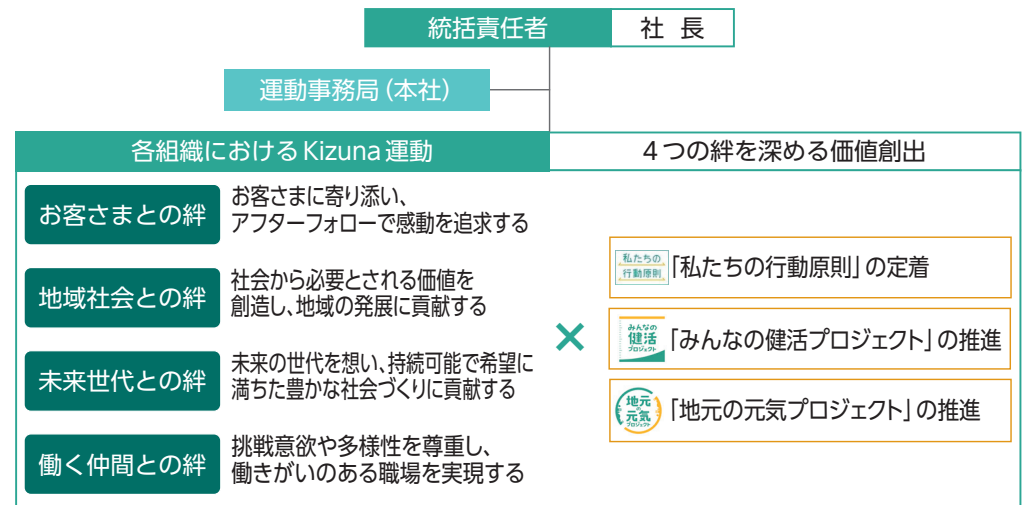
中心的な原動力となる小集団活動「Kizuna運動」の推進

「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、担当者がお客さまへ「手書き」の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。2022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1,617万枚にのぼり、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(2022年度) ▶ 約1,617万枚(前年度比 約117%)

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、全国の拠点を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（2022年度）

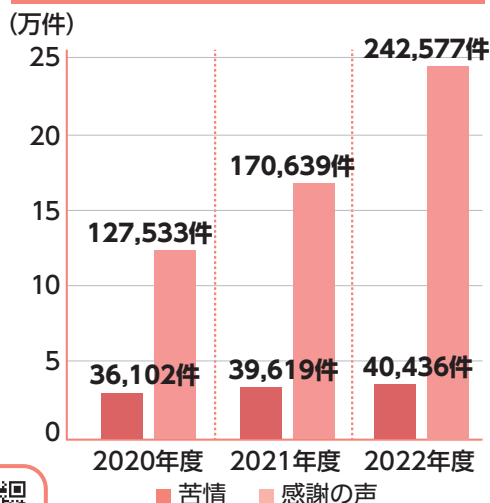
お客さまからのお申し出合計	
	536,160件 (対前年+24.3%)
苦情	40,436件 (対前年+2.1%)
感謝の声	242,577件 (対前年+42.2%)

注)「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」を
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等への訪問（2022年度：上期212箇所、下期212箇所）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、サービスの改善をする活動を実施しています。2022年度は14,065件の提案がありました。

「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。2022年度は3回開催し、当社の「DX戦略」や、MYリンクコーディネーター等の対応品質向上を企図して実施している「お客さまアンケート」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。2022年度は東京・大阪でそれぞれ3回開催し、「みんなにやさしい保険アクセス」（金融包摂の取組み）の取組みや「契約者手続サポート制度」案内パンフレット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、2023年度（当白書）で18回目の発行となります。なお、CO₂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。

「お客様の声」を業務改善に活かす取組み

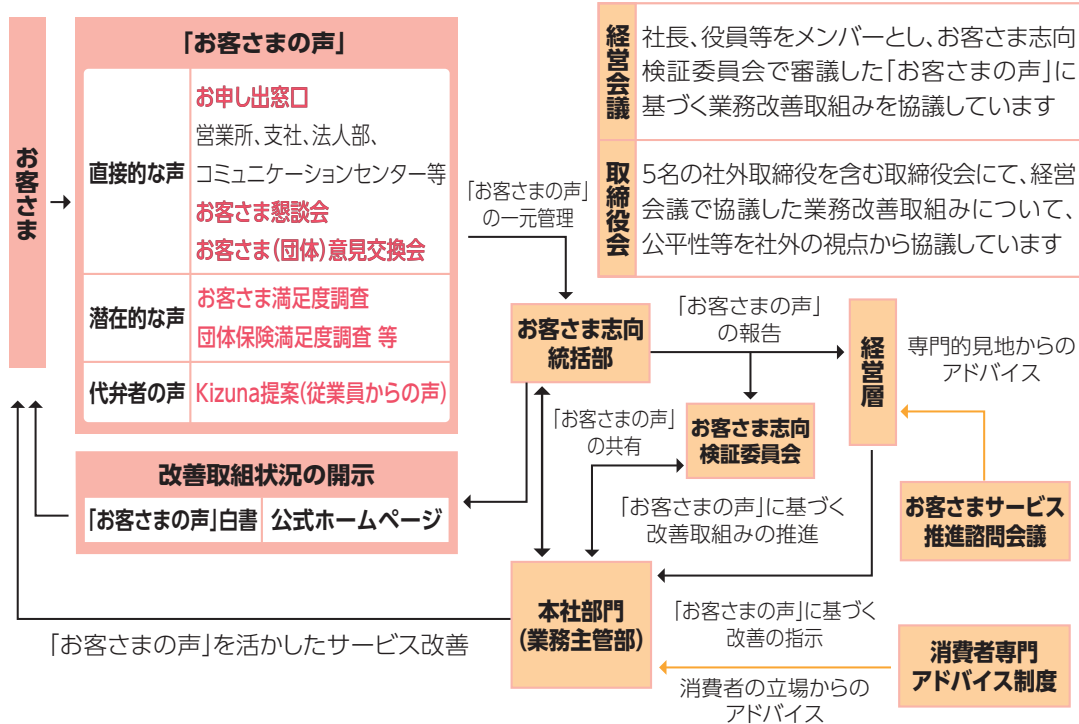
お客様懇談会の開催結果(2022年度)

全国の支社等105会場で開催し、合計2,437人のご契約者にご出席いただき、8,186件のご意見・ご要望等をいただきました。

お客様(団体)意見交換会(2022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。2022年度は、25団体の窓口ご担当者の方々にご参加いただきました。

「お客様の声」を経営に活かす仕組み



2022年度お客様懇談会で寄せられた代表的なご意見・ご要望

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の経営戦略について
- 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
- 持続可能な社会づくりへの貢献に向けた取組みについて
- インフレの進行や金利の上昇等、不透明な経営環境のなかでの健全性を重視した経営について

営業・サービス関連

- 「MYリンクコーディネーター等」の役割や具体的な活動について
- 「事務サービス・コンシェルジュ」等の役割や具体的な活動について

社会貢献活動関連

- 「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
- 「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
- Jリーグとの今後の協働取組みについて

商品関連

- 医療技術の進展をふまえた、ニーズに沿った商品の拡充について
- 魅力的な受取率の貯蓄性商品の拡充について
- 新たなお客様との接点を拡大する商品戦略について

事務対応・お手続き関連

- デジタル化、ペーパーレス化の推進等による事務手続きにおける契約者の利便性向上について
- ご高齢の方に配慮した対応の拡充について

その他(CM関連・資産運用関連)


- さまざまな広告媒体を通じた効果的なブランドづくりへの取組みについて
- 金融環境が大きく変化するなかでの資産運用分野における取組みについて

お客様懇談会について
スマートフォンでさらに詳しく

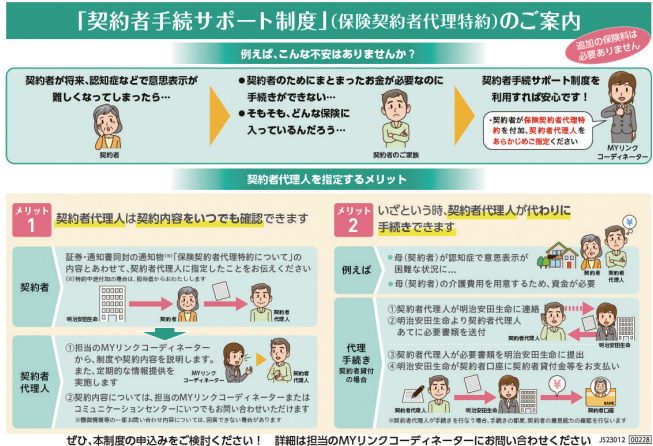


お申し出事例および改善取組み

事例1:マイナンバーカードの利活用による、年金受取手続きの簡素化への取組み

お客さまの声	<p>年金を受け取るための、現況確認(年金受取人がご存命であることを確認するための手続き)が面倒なので、簡素化してほしい</p> <p>○マイナンバーカードの利活用について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当社では、「デジタル社会の実現」に向けてマイナンバーカードの利活用を推進し、“お客さまの利便性向上”に努めております ・マイナンバーカードの制度や仕組みをわかりやすくまとめた「マイナンバーカードまるわかりパンフレット」をデジタル庁協力のもと作成いたしました。当パンフレットを活用し、MYリンクコーディネーター等によるマイナンバーカードの普及活動を展開しております <p>○改善点・内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2023年1月より、マイナンバーカードの有効状態から年金受取人の住民情報を確認できるようになりました ・これにより、毎年の現況確認が不要になり、自動的に年金をお受け取りいただけます(事前にマイナンバーカードの読み取り手続きが必要です) <p>改善内容等</p> <p>○マイナンバーカードを活用したサービスの展開予定について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安否確認活動(死亡保険金請求案内)(2023年7月開始予定) ・住所変更・改姓名 自動手続きサービス(2024年2月開始予定) ・健康サポート・キャッシュバックのお受け取りに必要な健康診断データの連携(2024年度開始予定)
	 <p>▲ マイナンバーカードまるわかりパンフレット</p>

事例2:「契約者手続サポート制度」(保険契約者代理特約)の創設

お客さまの声	<p>親である契約者が、認知症等で手続きできない場合、代理で契約の手続きができるようにしてほしい</p> <p>○制度概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険契約者が認知症で意思表示できない等、ご自身がご契約に関する手続きを行なうことができない特別な事情がある場合に、保険契約者があらかじめ指定した「保険契約者代理人」が、保険契約者に代わって所定の手続きが可能となる「契約者手続サポート制度」(保険契約者代理特約)を、高齢者向けのアフターフォロー高度化の一環として創設しました <p>○改善点・内容(2023年6月開始)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険契約者代理人は、契約内容をいつでも確認できるようになりました ・「保険契約者が認知症やその他の病気やケガで意思表示ができないとき」、契約者代理人が代わりに手続きできるようになりました <p>改善内容等</p>
	 <p>▲ 「契約者手続サポート制度」(保険契約者代理特約)のご案内</p>

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左下をご参照ください)

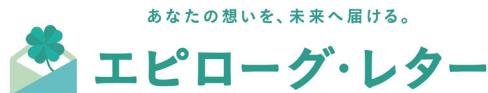
事例1:新契約Web手続きの利便性を向上してほしい

提案	遠方にお住いのお客さまや非対面の手続きを希望されるお客さまから、新契約 Web 手続きの対象商品拡大や操作しやすい画面への変更を希望する声を多くいただいたので、検討してほしい
取組み・改善内容	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2022年9月から、MYほけんページでの新契約Web手続きの対象商品に、特に要望が多かった「明治安田生命つみたて学資」を追加しました ■ 申込み手続きにおける操作性向上および簡素化に向けて、各種確認画面の縮減等を実施しました



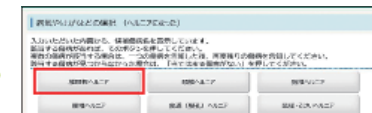
事例2:エピローグ・レター作成、登録範囲を拡大してほしい

提案	死亡保険金受取人として 2 名以上のお子さまを指定されているお客さまから、「死亡保険金受取人 2 名以上の契約はエピローグ・レターの登録対象外と聞いたが、対象にしてほしい」という声を多くいただいたので、検討してほしい
取組み・改善内容	<ul style="list-style-type: none"> ■ 今までは、死亡保険金受取人が2名以上の契約については、エピローグ・レターの登録ができませんでしたが、2023年1月から、死亡保険金受取人が複数の契約についても、エピローグ・レターの登録ができるようになりました



事例3:電子告知手続き時の入力方法をわかりやすくしてほしい

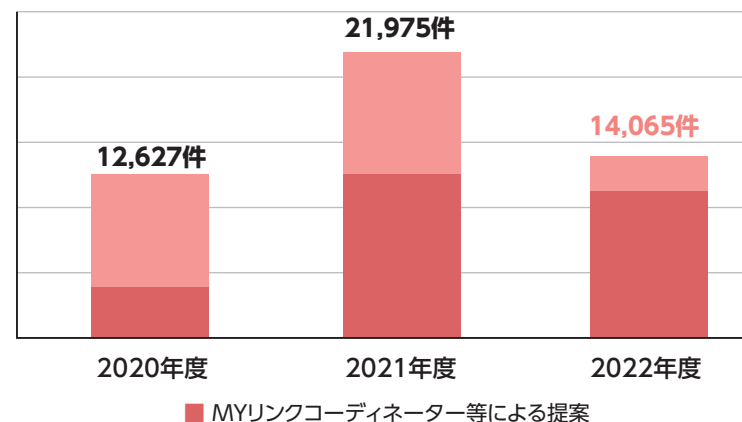
提案	新契約申込手続きをされたお客さまから、健康状態の告知の際、傷病名選択画面で該当する傷病名がなかなか見つからない、また、「治療内容」等の入力項目が多く大変という声を多くいただいたので、改善を検討してほしい
取組み・改善内容	<ul style="list-style-type: none"> ■ お客さまの手続き負担をいっそう軽減するため、2022年9月末から、電子告知の傷病名選択画面で、お客さまがあいまいな傷病名を自由入力した場合にも入力内容に応じて傷病名の候補を表示する仕組みを導入しました ■ 上記の方法で傷病名を選択した場合、後続の「治療内容」等の質問も各傷病に対応した回答選択肢の中から選択していただけるようになりました



▲告知画面イメージ

<「Kizuna提案」件数推移>

2022年度は、14,065件の提案がありました。提案の内訳としては、お客さまと身近に接しているMYリンクコーディネーター等による提案が全体の約8割を占めています



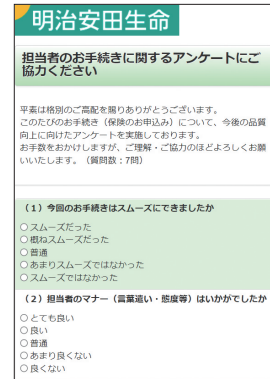
お客さまサービス推進諮問会議での改善取組み

事例1: 応対品質・手続き品質向上の取組み

「お客さまアンケート」

ショートメッセージサービス(SMS)を活用し、MYリンクコーディネーター等のお手続き・ご案内時のサービス品質に関するアンケートを実施しています。お客さまからいただいた評価やご意見は、課題の把握や業務改善に活用しています

社外委員からの声	<ul style="list-style-type: none"> 「お客さまアンケート」は、お手続きやご案内の直後にご回答いただくため、回答結果には、お客さまのご意向がはっきりと表れている 回答結果を活用して、MYリンクコーディネーター等の応対品質や手続き品質向上のための対策を検討したほうがよい
改善内容	<ul style="list-style-type: none"> MYリンクコーディネーター等一人ひとりに、お客さまからいただいた評価やご意見をまとめた「フィードバックレポート」を、年3回提供しています 個別課題を把握し、一人ひとりの応対品質・手続き品質の向上に活用しています



▲ SMSアンケート(イメージ)

事例2: デジタルツールの利便性向上の取組み

社外委員からの声	<ul style="list-style-type: none"> デジタル化の進展により、今やお客さまにとってデジタルツールは、「便利に使えてあたりまえ」であるため、お客さまからの真の評価を把握することは困難。お客さまと接する従業員をお客さまの代弁者として位置づけ、具体的な課題点を情報収集するとよい
改善内容	<ul style="list-style-type: none"> 従業員へのヒアリングや「Kizuna提案」を活用し、お客さま専用サイト「MYほけんページ」において改善要望が多かった機能に関し、使い勝手やデザインを継続的に改善しています(例: 2023年2月に健康診断結果の提出画面を改訂)



消費者専門アドバイス制度での改善取組み

事例1: 「みんなにやさしい保険アクセス」(金融包摂の取組み)

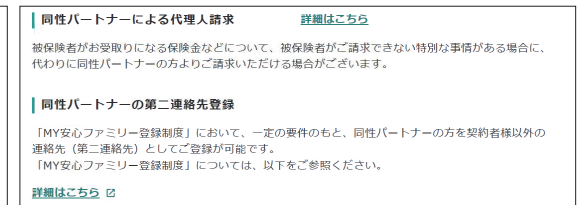
消費者専門委員からの声	<ul style="list-style-type: none"> 「みんなにやさしい保険アクセス」のホームページにたどり着きにくいため、「サステナビリティ・企業情報」だけでなく、「お客さまサポート」等のメニューにも記載したほうがよい 1ページあたりの文字数が多く、読むのに苦労する。高齢者などに配慮した理解しやすい情報量にしたほうがよい
改善内容	<ul style="list-style-type: none"> 「お客さまサポート」等のメニューからも、本取組みの各種コンテンツにアクセスできるよう改訂しました 読みやすさに配慮し、イラスト等の掲載や、説明文をわかりやすい表現にする等の改善をしました

【ホームページの改善例】

① 文字だけでなく、イラストを掲載し、視認性を向上



② 説明文を簡潔に記載し、詳しい内容については、各詳細ページで確認できるよう導線を改善



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、「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、「消費者の視点」や「人にやさしい」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、社外の第三者の目で選考いただいております。「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、全組織に共有しています。

消費者専門委員からの声	<ul style="list-style-type: none"> 「人に一番やさしい」という言葉の具体例があふれていました。一人ひとりが「お客さまのためにできることは何か」を考えていることが感じられました 「行動事例アワード」を通じて、仲間の取組みを共有・評価し、主体的に行動する姿勢がますます浸透していくことを期待しています
-------------	---

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る社会活力の維持や、社会保障費の抑制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、健康状態の維持・改善に努めるとともに、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です。

これらをふまえて、当社は、「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、「病気になるための」「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」と呼んでいます。MYリンクコーディネーター等が毎年の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をご提供すること等により、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

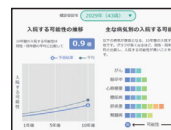
MY 健活レポートは、「ベストスタイル 健康キャッシュバック」ご加入のお客さま、「MY 健活レポート認知症保険版」は「いまから認知症保険」にご加入のお客さま専用のサービスです。ご提出いただいた健康診断結果をもとにお客さまごとの健康増進に向けたアドバイスや、ビッグデータを活用した疾病リスク予測等の情報を提供します。



MY 健活レポートご案内の様子

明治安田生命の健康チェック

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

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
受診勧奨ツール作成サービス 健診代行サービス	企業・団体向け健活分析レポート 健康診断結果データ化サービス レセプト分析サービス・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

全国各地で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・団体窓口のご担当者や従業員・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。



健康増進セミナーの様子

注) 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。

※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

「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」※2

「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。

※2 「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」※3

「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、女性特有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。

※3 「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(2023)」を付加した場合の販売名称です

「いまから認知症保険 MCIプラス」※4

「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」※5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。

※4 「いまから認知症保険 MCIプラス」は、「いまから認知症保険」に「軽度認知障害終身保障特約」を付加した場合の販売名称です

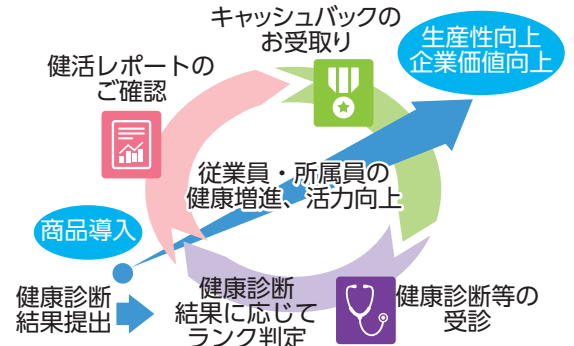
※5 当アプリは、MYリンクコーディネーター等の社用スマートフォンおよびMYほけんページ経由でお客さまのスマートフォンからご利用いただけます

個人営業分野

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一部の保険商品に、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。

注) 健康経営®は、NPO法人健康経営研究会の登録商標です



法人営業分野

みんなの健活プロジェクトの実績

2023年度始に実施した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72.2%であり、未加入者と比べて11.2pt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

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むとともに、2022年度からは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づくりを推進しています。また、受動喫煙対策としては、禁煙外来の奨励金支給や就業時間内の「禁煙タイム」導入を行なっているほか、喫煙率の改善状況の組織評価への組み込みや、喫煙者が働く仲間と一緒に卒煙に取り組むキャンペーン等を実施しています。これらの取組みの推進にあたっては、所属ごとに「チーフ健活サポーター」を任命するなど、従業員一人ひとりの健康状態に応じたきめ細かなフォロー態勢を構築しています。

方針4 地域社会の豊かな生活に貢献する取組み

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」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、「つながり、ふれあい、ささえあう地域社会を。」をコンセプトに、地方自治体や各地域の企業、スポーツ団体等と連携のうえ、当社が地域の橋渡し役となり「社会的なつながり」を提供し、地域のみなさまと各地域の資源・コミュニティをつなげることで、「地方創生の推進」に貢献していきます。また、方針3に掲載の「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。」の確立をめざしていきます。

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。

地域の橋渡し役として「社会的なつながり」を提供し、地域のみなさまと各地域の資源・コミュニティをつなげることで、「地方創生の推進」への貢献をめざす

地域のみなさまの
心身の健康保持・増進

地元への愛着と
暮らしやすさの向上

地域を支える企業・団体の
持続的成長

地域のみなさまの心身の健康保持・増進

- 道の駅等にて、血管年齢や野菜摂取量を測る健康測定会を開催し、みなさまの健康保持・増進を支援しています。
- Jリーグとの協働による「Jリーグウォーキング」やJLPGAとの協働による「スナッグゴルフ教室」の開催など、スポーツを通じた健康増進に取り組んでいます。
- 認知症予防に効果が高いとされる塗り絵を活用した「明治安田生命大人の塗り絵コンクール」を開催しています。
- 日本赤十字社と連携した献血の普及・啓発活動を推進しています。



日本赤十字社山形県支部への寄付金贈呈式

地元への愛着と暮らしやすさの向上

- 地方自治体や公民館等との協働を通じたイベント・セミナーの開催や地域コミュニティの形成に加えて、お祭りへの支援を行なっています。
- 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」を展開しています。
- 地域のたからである子どもたちの金融リテラシー向上を目的として、金融・保険教育を全国の学校で開催しています。
- 地方自治体等と協働し、各地域の健康づくり・子育て・介護等に関する情報を地域のみなさまにお届けしています。



公民館でのMY定期講座

地域を支える企業・団体の持続的成長

- 従業員のみなさまが心身ともにいつまでも健康で意欲的に働ける職場づくりに向け、地元企業の健康経営をサポートしています。



協会けんぽ島根支部との連携協定締結式



こうした取組みの結果、プロジェクトの参加者数は累計660万人を突破し、自治体をはじめ地域のみなさまから高く評価いただくとともに、内閣官房および内閣府が公表する「地方創生に資する金融機関等の『特徴的な取組事例』」に本プロジェクトが選定され、内閣府特命担当大臣（地方創生担当）による表彰を受賞しました。



「みんなの健活プロジェクト」や「地元の元気プロジェクト」等を通じたお客さま志向の取組みが評価され、消費者庁主催の「消費者志向経営優良事例表彰」で、「消費者庁長官表彰」を受賞しました



スマートフォンで
さらに詳しく



方針4 地域社会の豊かな生活に貢献する取組み

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&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・ワイルドワウンズの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。2022年までの39年間で全国の特別支援学校等170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に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。



NEW 社内「地域貢献表彰」制度

全国各地の事業所ごとに独自の社会貢献活動を推進し、地域に根差したさまざまな活動を行なっています。社内表彰制度を通じて、各組織が地域固有の課題解決に向けて取り組むことを推進しています。

2022年度 表彰受賞取組み

【子どもの健全育成】部門

【大分トリニータとの「農業プロジェクト」協働(大分支社)】

- Jリーグが推進する「シャレン」(社会連携活動)の一環として、大分トリニータと協働し、道の駅近隣の田んぼで子どもを対象とした田植え体験イベントを実施
- 育てたお米は収穫後、大分県を通じて子ども食堂に寄付



【SDGsかるたを活用した勉強会(企画部)】

- 未来を担う子どもたちにSDGsの考え方をわかりやすく伝えるため、「SDGsかるた」を作成
- 作成したかるたは、「金融・保険教室+かるた大会」の実施をはじめ、学童保育でのSDGs勉強会、子ども食堂での配布など、幅広く活用



【環境保全】部門

【尾鷲「奇跡の甘夏みかん」収穫祭(津支社)】

- 今は耕作放棄されている歴史ある甘夏みかん畑を守りたいという農園の想いに共感し、「奇跡の甘夏みかん」の木8本のオーナーに就任
- 収穫時期には地元の子どもたちを招待した収穫体験会を実施。収穫された甘夏みかんは子ども食堂などの福祉施設へ寄付



【花と心の輪運動(岡崎支社 岡崎東営業所)】

- 約20社の地元企業と50人を超えるお客さまと協働し、営業所全員でプランターに花を植える活動を実施
- 植樹されたプランターは特別支援学校や医療療育センターなど、5施設に寄贈
- 花はその後回収し、押し花にして手書きのメッセージを添えたしおりを作成し、お客さまに配布



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つつ、お客さま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、お客さまのご意向を十分お伺いしたうえで、お客さまのライフステージ、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。

お客さま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、2023年3月末までに339万件を超えるご契約をいただいています。2023年4月には新たに「特定自費診療がん薬物治療保障特約」※1を発売しました。近年、がんに対する薬剤の研究が各国で進められ、新たな治療薬の開発により治療の選択肢は日々広がっています。ただし、日本で承認されていない薬剤を用いる治療の場合、公的医療保険が適用されないため、全額自己負担の自費診療となり、経済的負担の面から治療を断念するケースもあります。このような状況をふまえ、保険診療による治療で効果が見込めなかった場合などでも、がん治療を諦めることがないように本特約では特定の自費診療による薬物治療の薬剤に係る費用と同額を通算1億円まで保障します。

※1 本特約は、「ベストスタイル」のほか、「ベストスタイル Jr.」、「メディカルスタイル F」、「メディカルスタイル F Jr.」にも付加可能です。

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5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、2023年3月末までに221万件を超えるご契約をいただいています。

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
明治安田生命ちよいのり自動車	親や友人のお車を借りて運転する場合に、24時間単位でご加入いただける自動車保険です
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

「明治安田のしっかりそなえるがん終身保険」(2022年11月発売)

がんと診断されたときや1年経過後の再発および転移等の際に回数無制限の一時金をお支払いすることに加えて、長期間にわたる可能性がある保険診療による薬物治療に対し、回数無制限の治療給付金※2をお支払いすることで経済的な負担をサポートします。さらに特約を付加することにより、高額となるケースが多いがんの特定の自費診療による薬物治療の薬剤費用や、入院・手術・放射線治療、先進医療に備えることも可能ながん終身保険です。

※2 お支払いは同月内に1回のみ

「外貨建・エブリバディプラス(運用重視タイプ)」(2023年4月発売)

ご自身のために運用してふやしたいというニーズにお応えする、積立金が期間の経過とともに増加し、万一の死亡保障も10年ごとの増加が期待できる一時払終身保険です。地球環境に配慮した「ecoシリーズ」の第1弾商品であり、手続きの簡素化等により削減したコストは受取率の向上等を通じてお客さまに還元いたします。

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、お客さま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。

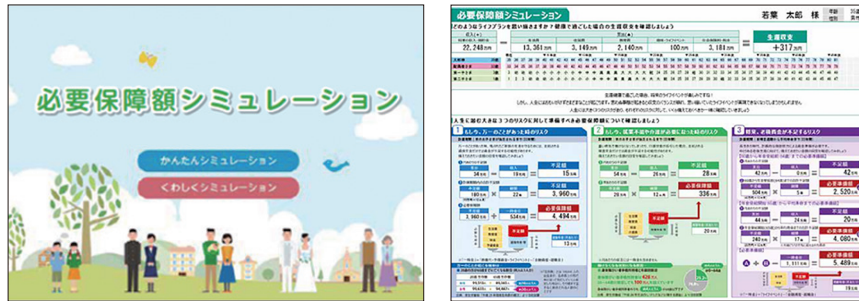
また、がん対策や従業員の健康増進に取り組む企業・団体には、福利厚生制度の運営に係る諸費用の財源確保を支援する特約や、2つの保険料割引制度で応援します。あわせて、企業・団体および従業員・所属員等向けに、がんに関する各種情報のほか、保険金お支払い後の復職へのサポートに重点を置いた専用サービスをご提供いたします。

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」というお客さま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。

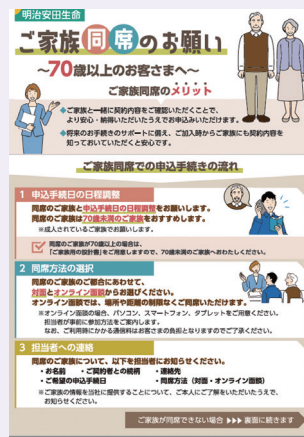


▲ 必要保障額シミュレーション

※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ときのリスク」「就業不能や介護が必要になったときのリスク」「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

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に、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、原則ご家族同席によるお手続きをお願いし、安心・納得してご加入いただけるよう努めています。



▲「ご家族同席のお願い」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。

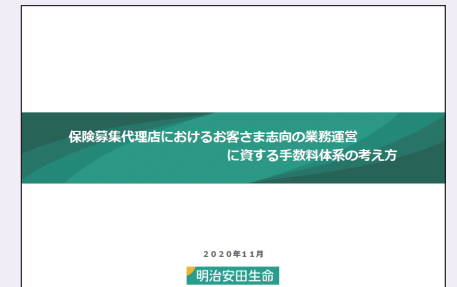
委託先代理店におけるお客様志向の業務運営に資する手数料体系への見直し

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)
をご参照ください



方針6

ご加入時のお客さまへの情報提供の充実

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等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}、「健康なときからもしものときまでサポート」、「充実のアフターフォロー」や当社独自の「MY ミューチュアル配当」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され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

「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イラストの挿入等、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」にてご確認ください

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。

▼ご契約のしおり 定款・約款



▼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、お客さまからお払込みいただく保険料や当社がお支払いする保険金額・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」、「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。

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等によるアフターフォロー

MYリンクコーディネーター等が、ご契約内容や必要な手続きの有無の確認、お手続きのサポート等、積極的なアフターフォローに取り組んでいるほか、健康増進に向けた取組みに対する継続的な支援にも取り組んでいます。アフターフォローに際しては、対面での対応はもとより、すべてのMYリンクコーディネーター等に配付している営業用スマートフォン「MYフォン」やタブレット型営業端末「マイスタープラス」を活用した非対面での対応も行なっています。今後も、お客さまのご意向にあわせた「Shoulder to Shoulder(ショルダー トゥ ショルダー)」のアフターフォローにより、MYリンクコーディネーター等がお客さま一人ひとりに寄り添ってまいります。

MYリンクコーディネーター等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、「気付かなかった」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 ▶ 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 お客さまにあわせた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等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

2022年6月より、「社外専門家(税理士)」によるサービスとして、納税・遺産分割などの相続対策や法人の事業承継・経理処理等に関するオンライン相談サービスも行なっています

お客さまへの有益な情報の提供とオンライン手続きの充実

社会保障制度や必要な保障内容・保障額、最新の商品・サービス、お住まいの地域における行政サービスなど、お客さまにとって有益な情報の提供に取り組んでいます。また、お客さまの利便性向上を企図し、個人保険のお客さま専用サイト「MYほけんページ」でご自身にて各種お手続きできるよう機能拡充に取り組むとともに、企業保険のお客さまに対しては、「MY法人ポータル」や「みんなのMYポータル」をご提供しています。

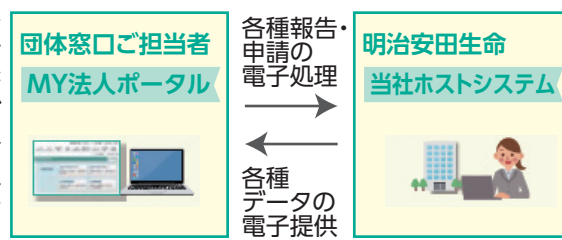
お客さま専用サイト「MYほけんページ」・「MYほけんアプリ」

「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給付金請求等の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、よりスムーズに「MYほけんページ」へログインいただけます。健康管理機能等も搭載し、お客さまのさらなる利便性向上に向け、コンテンツを順次拡充していきます。



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さまざまなサービスをご利用いただくことができます。2023年2月からは給付金請求機能をほぼすべての給付種類に対応できるよう拡充しました。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います。



「明治安田生命からのお知らせ」の発信

- 毎年、ご契約者のみなさまに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に反映し、よりわかりやすい内容となるよう改善に努めています。
- 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、直近1年間のお手続き履歴等を掲載しています。
- 2023年度からは紙使用量削減を目的に、「MYほけんページ」に登録いただいているお客さまについては、本お知らせの送付形式を封書からはがきに変更させていただきました。変更に伴い、ご契約内容の確認は「MYほけんページ」上で行っていただくようお願いしています。



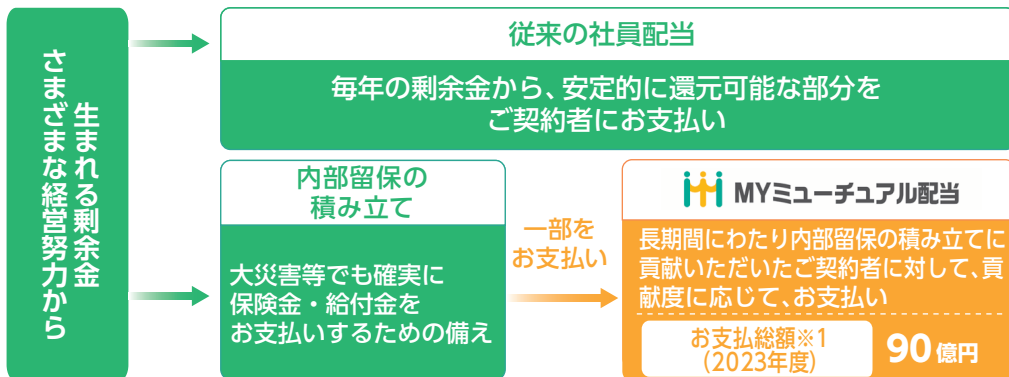
封書形式
ご契約内容の一覧「概要」



はがき形式

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。

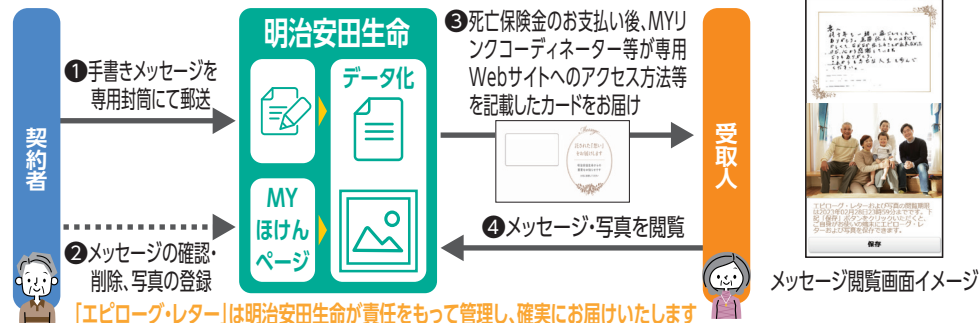


対象商品 ベストスタイル、ライフアカウントL.A.、医療保険等の保障性商品
お支払い要件 経過20年、以後10年ごとにお支払い

※1 2022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。

「エピローグ・レター」サービスのご提供

ご契約者から、受取人さまへの「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、受取人さま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。



「エピローグ・レター」は明治安田生命が責任をもって管理し、確実にお届けいたします
 エピローグ・レターの取組みが評価され、公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)の「ACAP消費者志向活動表彰『消費者志向活動章』」を受賞しました

スマートフォンでさらに詳しく



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」を行ないます。



「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
 お客さまのご意向にあわせ、対面のほか、オンラインでのお手続きサポートも実施しています
 < 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」を使用しご案内します
- 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

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。

MY長寿ご契約点検制度確認者数 (2023年1月確認分まで) ▶ **約79.0万人(対象者の97.6%)**

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。

NEW 契約者手続サポート制度(保険契約者代理特約)

ご契約者が認知症で意思表示できない等、自らご契約に関する手続きを行なうことができない特別な事情がある場合に、あらかじめ指定した「保険契約者代理人」が、ご契約者に代わって所定の手続きが可能となる制度(特約)です。

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、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)を経由せずに電話対応者に直接つながる「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。

明治安田発案のサウンドアーチ ー声の架け橋ー
電話音声を明瞭に変換する機器をお問い合わせ窓口等に導入し、実際のお客さまとの通話で活用しています

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「外国語でのお問い合わせ窓口」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」や自動音声応答サービス「ボイスボット」も導入しています。

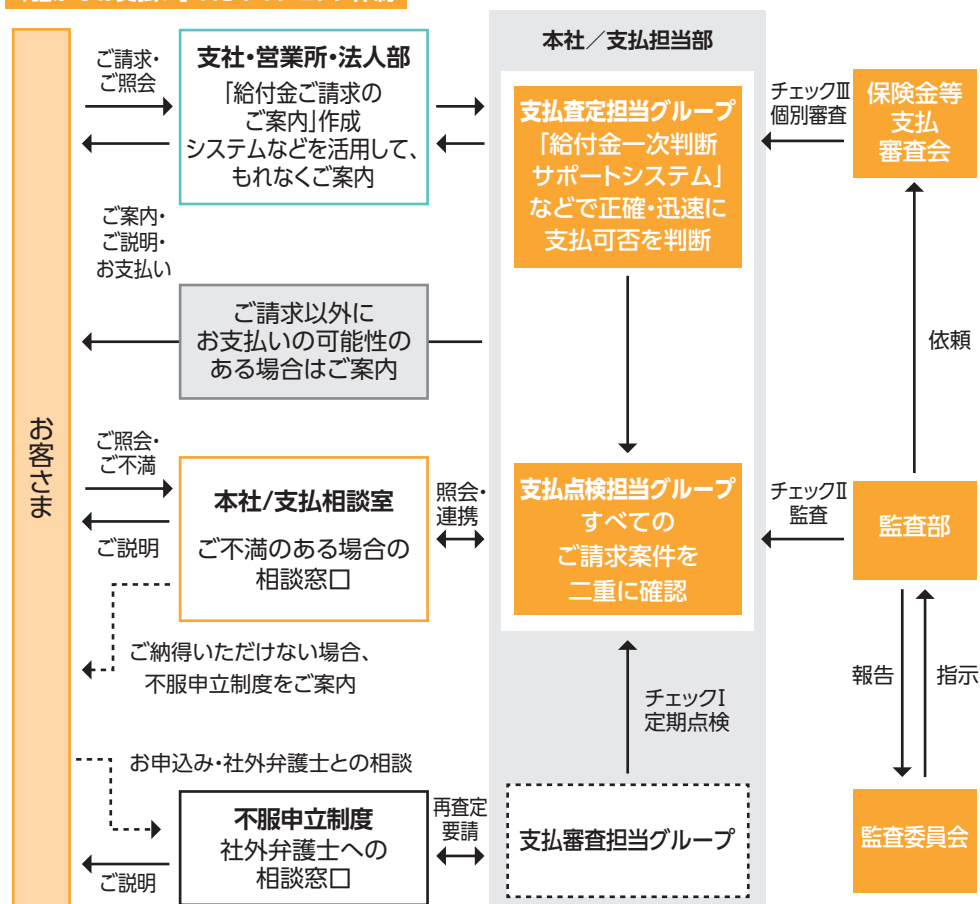
「AIチャットボット」をスマートフォンでさらに詳しく



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



保険金等のお支払状況や、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」を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、2022年4月から2023年3月にかけて、2021年度を4割以上も上回る242,577件の「感謝の声」をいただきました。お客さまからいただいた「感謝の声」の一例をご紹介します。

事例1:心のこもったアフターフォロー

ご高齢のお客さまのご家族からの声

父が入退院を繰り返していた時に、担当の方が、給付金請求手続きで、いつも自宅を訪問してくれて、元気のない父に、「**すぐに元気になりますよ」と励ましの声をかけてくださり、感謝しています。**父は、担当の〇〇さんが来るのをいつも楽しみにしています。私たちも定期的に訪問していただけるので安心です

事例2:「MYメッセージ活動」

手術前に受け取った手書きのメッセージ

健康診断で子宮がんが見つかり、手術をすることになりました。不安な気持ちでいっぱいだったときに、担当の方が保障内容を丁寧に説明してくれて、「給付金請求のお手続きは私にお任せいただき、安心して治療に専念してください」と書かれた**手書きのカードに折り鶴を添えて届けてくれて、とても励みになりました**

事例3:非対面のアフターフォロー

非対面での情報提供等に対するお客さまの声

私の仕事の都合上、なかなか担当の方と面談する時間がつくれませんでした。が、**定期的に郵送やLINE等で役立つ情報を提供してくれるので助かっています。**手続きが必要になった時も、Web手続きの方法を丁寧に教えてくれて、すぐに手続きができました

事例4:「エピローグ・レター」

「エピローグ・レター」を受け取られた受取人さまからの声

「お父さまが遺されたお手紙です」と父の保険の担当の方が、「エピローグ・レター」を届けてくれました。父の字に間違いなく、生きているときには一度も手紙などももらったことがなかったので、感極まってしまいました。担当の方が、父に「エピローグ・レター」を案内してくれた際には、「何も書くことなんてないよ」と取ずかしがっていたことなど、**生前のエピソードも話してくれてうれしかったです**

事例5:「コミュニティワーカー活動」

行政サービスに関するご案内に対するお客さまの声

契約内容の説明で訪問いただいた際、「母が過去に大腸がんになっているため、私も健康診断を受けていないことが心配」と漏らしたところ、大腸がんは早く見つければ、治る確率が高いことを丁寧に説明いただき、自治体のがん検診の情報を教えてくれました。**案内がなければ、自分から健康診断に行こうと思えなかったのです。きっかけをくれて感謝しています**

方針 8

お客さまに信頼される資産運用

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。

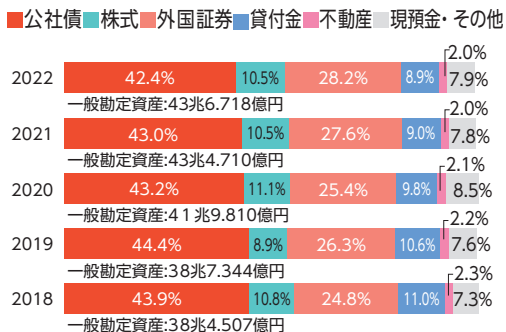
資産運用の基本理念

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

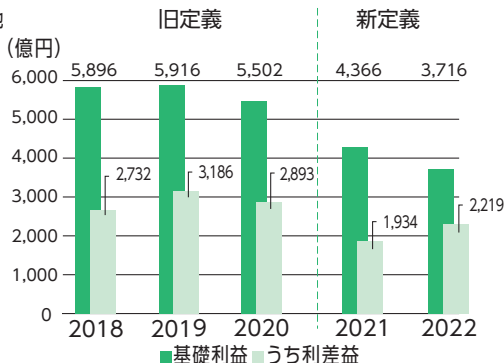
■資産配分の推移(一般勘定)

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。



■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。



(注) 2022年度より基礎利益の算定方法を変更。これをふまえ「2021年度」「2022年度」は変更後の数値を表示

■資産全体の含み損益の状況(一般勘定)

4兆3,208億円

「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、2023年3月末において、4兆円を上回る含み益を確保しています。

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

利差益: 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のこと

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から、責任投資を推進しています。

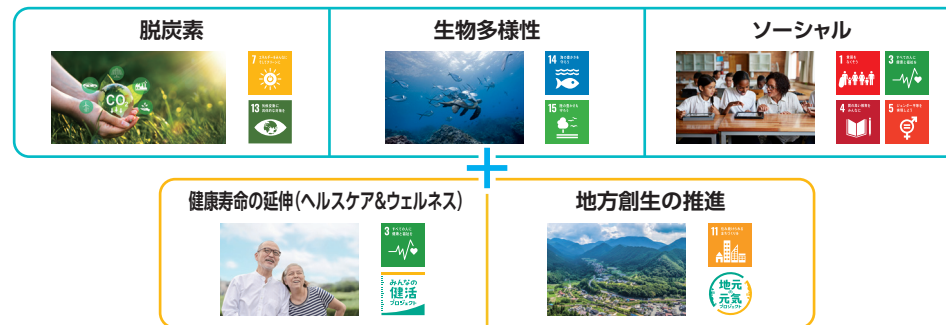
責任投資の推進

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から、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

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います。

重点取組テーマ「脱炭素社会」、「生物多様性」、「ソーシャル」分野を中心に、2021年度からの2年間で約7,000億円のESG投融資を実行しました。2023年度からは当社が特に注力する優先課題「健康寿命の延伸」、「地方創生の推進」を重要取組テーマとして追加し、ESG投融資をいっそう推進していきます。



また、2021年度よりESG投融資の発展形として、社会的価値と経済的価値の両立を意図する「インパクトファイナンス」の取組みを開始し、2022年度末までに、累計200億円を実行しています。引き続き幅広い資産を対象にインパクトファイナンスを推進していきます。

用語解説

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。

ESG投融资や投融资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。

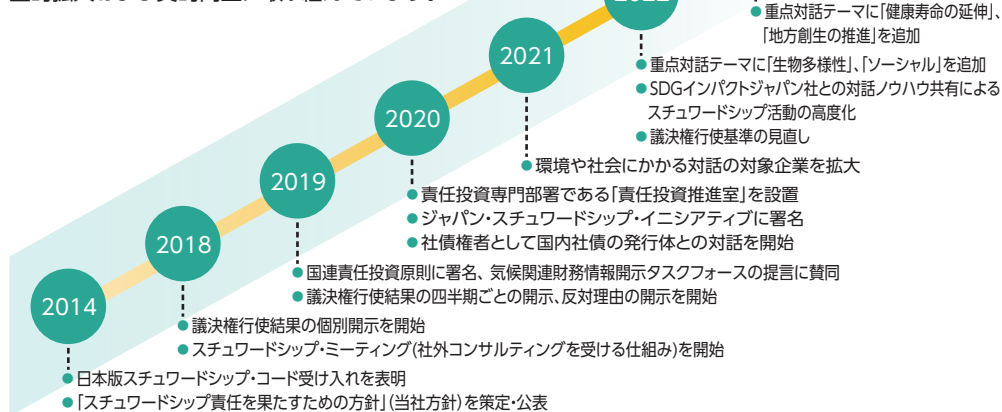
スチュワードシップ活動の取組み

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います。そのなかで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のスチュワードシップ活動を推進しています。

2022年度の対話活動においては、CO₂排出量が多い企業とサステナビリティに重点を置いた対話を行ない、排出量削減目標の水準や達成蓋然性を確認するとともに、脱炭素へのさらなる取組みを要請。加えて、「人権」や「生物多様性」などを新たなテーマに設定し、対話の質の向上を図りました。

スチュワードシップ活動の高度化に向けた取組み

社会的な要請をふまえた議決権行使基準の見直しや開示内容の拡充、企業との重点対話テーマの設定等にくわえ、国内外のイニシアティブへの積極的な参画を通じて外部の知見を吸収するなど、スチュワードシップ活動の量的拡大および質的向上に取り組んでいます。



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を拡大を図る活動

責任投資を通じた、脱炭素社会実現への貢献

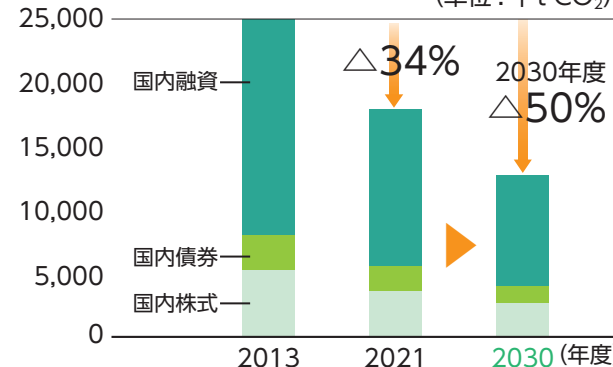
責任ある機関投資家として、ESG投融资やスチュワードシップ活動における対話活動を通じた投融资先企業の後押しなどを通じて、2030年度に投融资ポートフォリオのCO₂排出量を50%削減、2050年度のカーボンニュートラル実現をめざしています。

【脱炭素社会実現への貢献】

投融资ポートフォリオのCO₂排出量削減目標(※): 2030年度▲50%、2050年度▲100%

※2013年度対比

▶ 当社投融资ポートフォリオのCO₂排出量見込み (単位: 千t-CO₂)



1 ESG投融资

- 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

- CO₂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

外部評価

◆PRI年次評価結果 (評価期間: 2020年1~12月)



評価対象8項目のうち、3項目で最高評価の5つ星を獲得

◆第4回「ESGファイナンス・アワード・ジャパン」投資家部門(アセットオーナー)「特別賞」受賞



SDGインパクトジャパン社との提携を通じ、ESG視点での企業評価・エンゲージメント手法に関するグローバル水準の知見を取り入れていることなどが評価されました。

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"> ● 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 ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 情報隔壁措置 ● 一方または双方の取引の中止 ● 取引の適切性の検証
	情報利用型	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 情報隔壁措置 ● 一方または双方の取引の中止
	上記以外	<ul style="list-style-type: none"> ● 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、優れた条件で貸付の保全・回収等を行なう場合 	<ul style="list-style-type: none"> ● 情報隔壁措置 ● 取引条件・方法の変更 ● 一方または双方の取引の中止 ● 取引の適切性の検証
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"> ● 敵対的買収等で、買収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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 一方または双方の取引の中止 ● 取引の適切性の検証 	

「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)

方針10 お客さま志向の取組みの確保

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
 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。（「お客さま志向取組計画」については、P.05、P.07を、「お客さま満足度」については、P.06をご参照ください）

MYリンクコーディネーター等の基本業務に、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。

ひとに健康を、まちに元気を。

お客さま志向の取組状況を確認する指標の設定

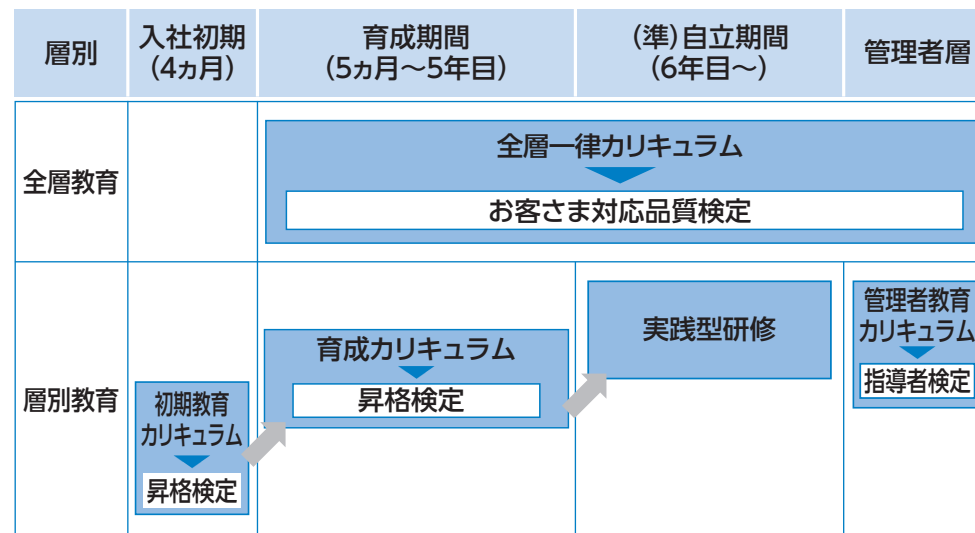
お客さま志向の取組状況や定着度合いを確認・検証するための指標(KPI)として、「お客さま数」「お客さま満足度」「企業好感度」「従業員意識調査結果」を設定し、定期的に結果を確認のうえ、公表しています。

※KPI設定の考え方についてはP.05を、2022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

専門的な知識の習得に向けた教育

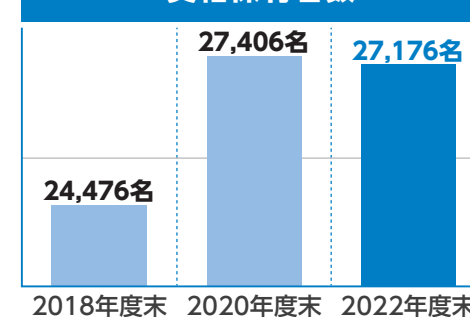
お客さま一人ひとりに寄り添ったアフターフォローを通じた、適切な情報提供やご案内およびご要望に応じたお手続きのサポートなどにより、確かな安心をお届けする「MYリンクコーディネーター等」の育成に取り組んでいます。

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MYリンクコーディネーター等の育成に力を入れています。2022年度末現在で27,176名のMYリンクコーディネーター等がFP資格を保有しています。

FP資格保有者数※



※各年度末時点において、ファイナンシャル・プランニング技能士資格(CFP・AFP資格を含む)を保有するMYリンクコーディネーター等の人数です

消費者の安心感・信頼感をもっと！

2023年1月、明治安田生命は消費者庁の消費者志向経営優良事例表彰における「消費者庁長官表彰」を受賞されました。健康寿命延伸という社会課題解決に取り組むとともに、地域活性化などの生活課題解決という地方創生に取り組んでいることが表彰の理由でした。

また、2月には公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)の「消費者志向活動章」も受賞。契約者の生命保険に託した想いをメッセージで預かり届けるという「エピローグ・レター」の取組みが高く評価されました。

いずれも、人々の健康と地域づくりに目を向けた明治安田生命の理念に沿った素晴らしい取組みですが、私が、特に注目しているのは、同社の従業員が「私の地元応援募金」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、自治体と「包括連携協定」を締結したりするなど、地域のことをよく知り、深く寄り添った活動を自主的に行なっていることです。

自治体との連携協定締結数は38都道府県、873市区町村、協会けんぽ各支部との連携協定締結数は40支部、日本赤十字社との連携は47支部、207回に及んでいます。

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等(営業職員)」であり、すばらしいと思いました。従業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。

約3年に及ぶ「新型コロナウイルス感染症」と、ロシアのウクライナへの軍事侵攻によってもたらされた人々の暮らしと心への影響は計り知れなく、高齢者や若者にも“孤立”、“孤独”がひろがり、地域コミュニティは崩壊の危機にあります。

2022年7月に公表された「国連SDGs報告2022」(2030年までに達成をめざす17の目標についての進捗状況報告)では、新型コロナウイルス感染症による極度の貧困の増加、飢餓の悪化、女性・女兒に対する暴力の深刻化など、危機的な状況が警告のように報告されていました。

日本においても、こうした状況は同様ですし、現在は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す。

誰もが安心して暮らすことのできる地域、安心して働くことができる地域、安心して子どもを産み育てることのできる地域は、そこに住む人々自身の優しい思いやりと“つながり”によってはじめて実現するのではないかと思います。

今後も、明治安田生命が地域づくりの“核”として、「地域社会や地域住民の発展、持続可能な社会の実現に向けた役割」を発揮される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

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

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

ecoシリーズ商品専用のお問い合わせ窓口

※ecoシリーズ商品のご契約後のお手続きは、原則
「お客さま専用サイトMYほけんページ」からWEB上
で承っております。



0120-510-155

外国語でのお問い合わせ窓口

contact phone number

电话号码 전화 번호

Số điện thoại หมายเลขโทรศัพท์



0120-701-722

※海外からはフリーダイヤルがご利用できません。以下におかけください。
reachable from overseas 如果从国外打电话时 해외에서 전화하시는 경우
Đối với trường hợp gọi điện ngoài nội địa Nhật Bản เมื่อโทรจากต่างประเทศ

日本語：通訳不要の場合 81-3-5954-8840

英語：English 81-3-6630-9062

中国語：中文 81-3-6630-9063

韓国語：한국어

ベトナム語：Tiếng Việt

タイ語：ภาษาไทย

81-3-6630-9064

81-3-6630-9065

81-3-6630-9066

月曜～金曜9:00～18:00/土曜9:00～17:00(いずれも祝日・年末年始を除く)

●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
「2022年度カスタマーサポート表彰制度」において「優秀賞」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)」、「ご案内ブックレット」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)」、「ご案内ブックレット」、「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