

# 「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