

# 「お客さまの声」白書 2024

お客さま志向の取組みに関するご報告

明治安田



私たちは持続可能な開発目標（SDGs）を支援しています。

# 「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」 の実現に向けて、 「お客さま志向」の取組みを 推進してまいります

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」

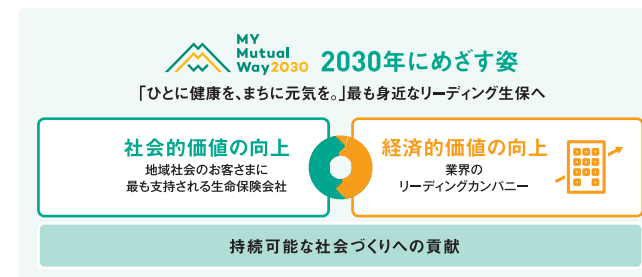
令和6年1月1日に発生した「令和6年能登半島地震」により、被災された地域のみなさまに、心よりお見舞い申し上げるとともに、一日も早い復旧をお祈り申し上げます。

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」の実現に向けて、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。

## 2023年度の取組み ～「MY Mutual Way I期」の振り返り～

2020年4月にスタートした10年計画「MY Mutual Way 2030」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」をともに向上させていく好循環を作り出すことで、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。



この10年計画のもと、2021年から開始した3ヵ年プログラム「MY Mutual Way I期」では、制度・インフラ等の抜本的な見直しを行なう「4『大』改革」と、「みんなの健康プロジェクト」「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）戦略」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。なかでも、2022年度からスタートさせた営業職員制度である「MYリンクコーディネーター制度」により、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まいりました。

その結果、経営の最大の通信簿ともいえる「お客さま満足度調査」では、2023年度において、「総合満足度」は5年連続、「MYリンクコーディネーター等（営業職員）満足度」は4年連続で過去最高値を更新することができました。

また、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、称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』」において2年連続3度目の受賞をするなど、当社の「お客さま志向」の取り組みは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・担当者で構成し、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

## ■ 明治安田発足20周年 ～「MY Mutual Way II期」のスタート～

当社は、「明治生命」と「安田生命」が2004年1月に合併して誕生した、約140年の長い歴史と伝統をもつ生命保険会社で、2024年は発足20周年となります。発足以降、不適切な保険金等の不支払い等による行政処分からの再生や、東日本大震災を契機とした対面によるアフターフォローの強化等、お客さまを大切にする経営を貫いてきました。

そして、発足20周年という節目の年にブランド通称を「明治安田生命」から「明治安田」へ変更しました。これは、生命保険会社としての根幹である「保障とアフターフォローの提供」を大切にしながら、ヘルスケア・QOLの向上と地域活性化という二つの方向にさらに役割を拡大し、「生命保険会社の役割を超える」という強い想いを示しています。

2024年4月から新たな3ヵ年プログラム「MY Mutual Way II期」がスタートしましたが、当社は相互会社として、相互扶助の精神を体現する生命保険事業を本業としながら、明治安田フィロソフィーに共感し、志を同じくする自治体や他企業・団体との共創を通じ、多面的価値を創造・提供し、事業活動を通じた社会課題の解決に真正面から取り組んでまいります。

## ■ おわりに

コロナ禍や地政学リスクの高まりなど大きな環境変化によって格差・分断が拡大し、孤独や孤立が課題視されているなかで、「ひと」と「ひと」との絆や共感、持続可能な社会の大切さの認識はより深まったと感じています。生命保険事業は、ご病気やご不幸にあわれた方を、契約者全員で経済的に支えることで、一人ひとりの安心や幸せを持続可能なものにしようとする人間らしい営みであり、持続可能な社会づくりそのものだと考えています。この考えのもと、当社は、従来から取り組んできた健康寿命の延伸、地方創生の推進に加え、環境保全・気候変動への対応や機関投資家としての責任投資、こどもの健全育成、金融包摂（みんなにやさしい保険アクセス）や人権の尊重等の取り組みも推進するなど、さらなる「社会的価値」と「経済的価値」の向上をめざす取り組みにも挑戦しています。

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に向け、「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、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
- 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
- 「お客さま」の健康増進を支援する取組み
- みんなの健活プロジェクトの実績
- 「働く仲間」の健康増進を支援する取組み

## 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

## 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
- 責任投資に関する基本的な考え方
- ESG投融資の推進
- スチュワードシップ活動の推進

## 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

## 寄稿 「人に一番やさしい生命保険会社」をめざして 永沢 裕美子氏

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 理事(前・代表理事副会長)

### 明治安田の概要(2024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： 47,140人  
(うちMYリンクコーディネーター等(営業職員) 36,258人)  
営業拠点数： 支社・マーケット開発部 105  
営業部・営業所等 1,033  
法人部 19(2024年4月1日現在)  
総 資 産： 47兆3,555億円  
基 金 総 額： 9,800億円(基金償却積立金を含む)

## 明治安田

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やさしい「陽光」の黄色とし、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込めています。

コーポレートロゴの左右に伸びるフォルムは、「生命保険会社として日本で一番長い当社の歴史」と「お客さまとの末永いお付き合い」を表しています。

コーポレートロゴの「明治安田」は、「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」生命保険会社ならではの想いに加え、当社ならびにグループ会社からなる明治安田生命グループ一体となって「健康寿命の延伸」「地方創生の推進」に向け、お客さま・地域社会の未来に貢献していく決意を込めています。

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