

「お客さまの声」白書 2025

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。



生命保険会社の役割を超えて、 「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」

平素より、明治安田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」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。

10年計画「MY Mutual Way 2030」でめざす姿

昨今の「格差・分断」や「孤独・孤立」の拡大、デジタル化の進展を背景に、「相互扶助」という生命保険の根源的な考え方や価値、さらには「企業」や「ひと」の「ありよう」が、より大切にされる時代が訪れつつあると感じています。

このような環境において、当社は2020年4月にスタートした10年計画「MY Mutual Way 2030」に取り組んでいます。相互会社としてお客さまや社会に長期かつ安定的に寄り添っていくことを約束したこの計画では、2030年にめざす姿を『「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』と定めました。

2024年度から始まった3カ年プログラム「MY Mutual Way II期」（2024～2026年度）では、「生命保険会社の役割を超える」ことをめざしています。その言葉には、「保障とアフターフォローの提供」という生命保険会社の従来の役割を大切にしながら、「みんなの健活プロジェクト」「地域の元気プロジェクト」の2「大」プロジェクトの取り組み強化を通じて、「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充していく、という強い想いが込められています。

「生命保険会社の役割を超える」、という決意を込めて、当社のブランド通称を「明治安田生命」から「明治安田」といたしました。

明治安田生命から、**明治安田**へ。

また、「MY Mutual Way II期」では、社会課題の解決に貢献する取り組みをさらに進め、グループベースの持続可能な成長を通じてお客さまや地域社会へのさらなる還元をめざしてまいります。

具体的な取り組みとして、「ヘルスケア・QOLの向上」では、お客さまの疾病予防や治療開始後の生活を支援する「QOL応援プログラム」を提供します。

また、「地域活性化」では、行政と地域住民をつなぐ「行政サービス案内」を通じて地域課題の解決に貢献しています。これは、全国約1,100営業拠点、3万6千人超の営業職員「MYリンクコーディネーター等」が、健康、介護、子育て、防災・防犯の4つの分野で、地域住民が抱える課題解決に役立つ行政サービス情報を提供するほか、住民の声を自治体に届ける役割も担っています。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」の向上をめざし積極的に取り組んでいます。

この「行政サービス案内」の取り組みは、消費者庁が、消費者志向経営に関する優れた取り組みを行なう事業者を表彰する「消費者志向経営優良事例表彰」において「消費者庁長官表彰」を受賞しました。当社は2018年度、2022年度に続き、金融機関として初の3度目の受賞となり、当社の「お客さま志向」の取り組みについて社外からも高い評価をいただくことができました。

また、経営の通信簿ともいえる「お客さま満足度調査」では、2024年度において、「総合満足度」は68.2%と2023年度（68.7%）に次ぐ高水準を確保し、「MYリンクコーディネーター等満足度」は72.7%（前年比+1.2pt）と5年連続で過去最高値を更新することができました。



おわりに

このように当社は地域貢献を通じて「社会的価値」と「経済的価値」の向上をめざしてきましたが、今後は「多元的価値」と「共創価値」の概念が重要と考えています。

「多元的価値」は、健康をはじめ地域、絆、幸せといった多様な価値を含む概念であり、当社はこれをリードする存在となるべく取り組んでいます。しかし、多元的価値の実現にあたっては当社単独では限界があるため、志を共有する企業や自治体等と協力して新たな価値を共に創る「共創価値」が必要不可欠と考えています。

2025年度は、新たな協業等により、国内生命保険事業のシェア拡大や資産運用の高度化等を通じて成長を加速し、さらなるお客さま・地域社会への還元を進め、「成長と還元の好循環」の実現をめざします。

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。

*QOLはQuality of life (クオリティ・オブ・ライフ)の略称で、「生活の質」を意味しています

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.13

- 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
- 「地域社会」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.15

- 地元の元気プロジェクト
- 未来世代応援活動
- 「未来世代との絆」表彰

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.17

- お客さまの最善の利益に資する商品提供等を確保する態勢
- 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
- プロダクトガバナンス態勢の情報提供
- 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」
- マイナンバーカードを活用したお客さま向けサービス
- 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・窓口の拡充
- 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
- お客さま対応力の習得に向けた実践的な教育

寄稿 確かな安心に向けて、人と地域社会との絆を紡ぐ
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 (2025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：47,787人
(うちMYリンクコーディネーター等(営業職員)
36,664人)
営業拠点数：支社・マーケット開発部 105
営業部・営業所等 1,026
法人部 19 (2025年4月1日現在)
総資産：46兆1,330億円
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 —

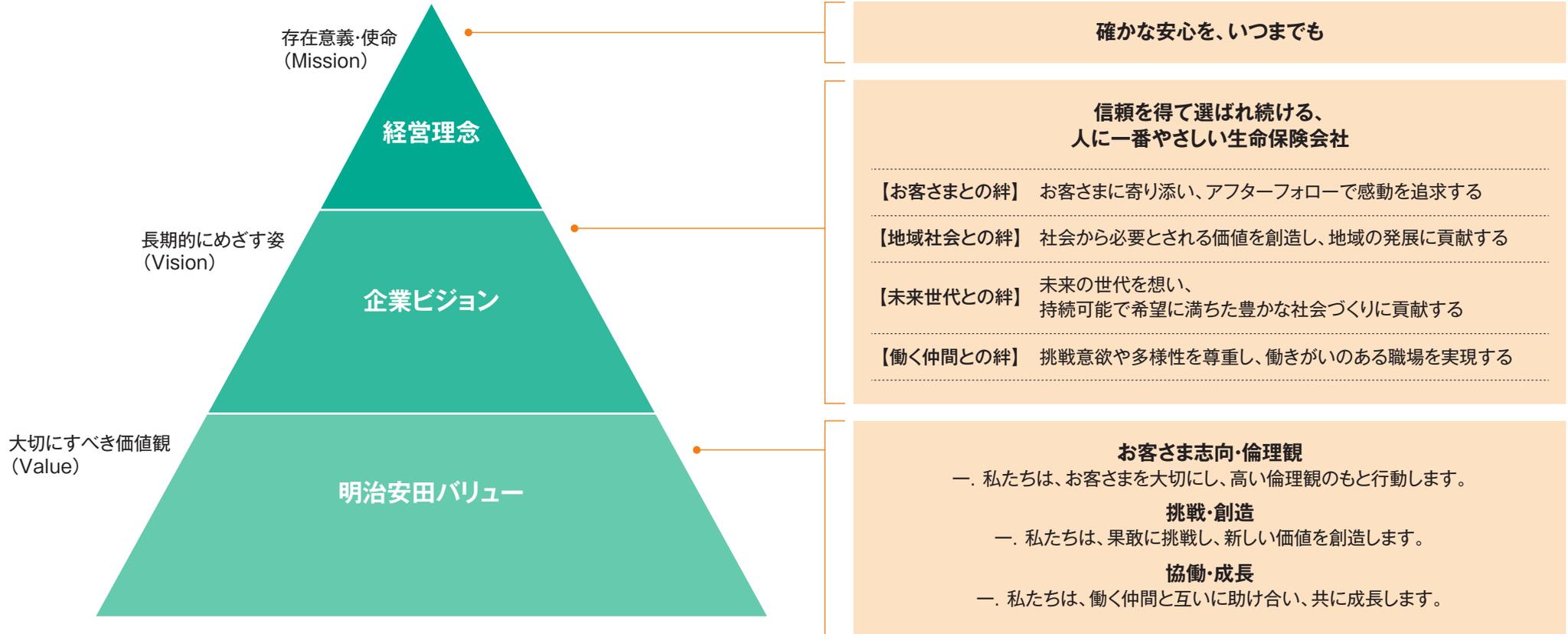
お客さまとの絆を紡ぎ、お客さまの豊かな人生や生活の質の向上を実現するためにいつもお客さまを想い、同じ方向をむいて、そっと寄り添い続けます

明治安田フィロソフィー

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



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」の詳細内容はこちら



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-」の全文は、こちらをご参照ください。
当社ホームページ▶



「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.7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。

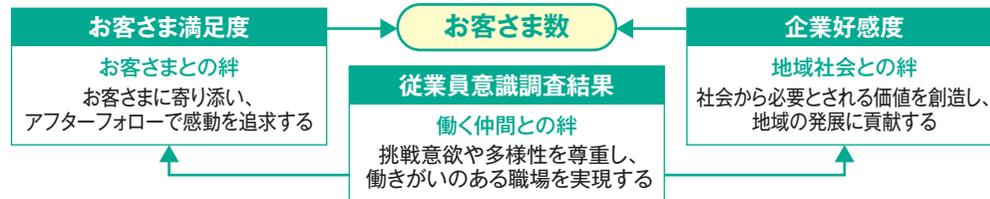
年度始に各組織で取組計画を策定し、年間を通じて取組みを推進するとともに、お客さま志向の意識醸成のための研修等を実施しています。

なお、当取組計画は、当社の関連会社等も含め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2024年度実績は、P.6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、第三者の視点から、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かか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年度に「お客さまサービス推進諮問会議」として統合・再編しました。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 (2024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 **721万人** ※1

法人営業チャンネル **505万人** ※2

お客さま満足度 (2024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

68.2%

企業好感度 (2024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

26.0%

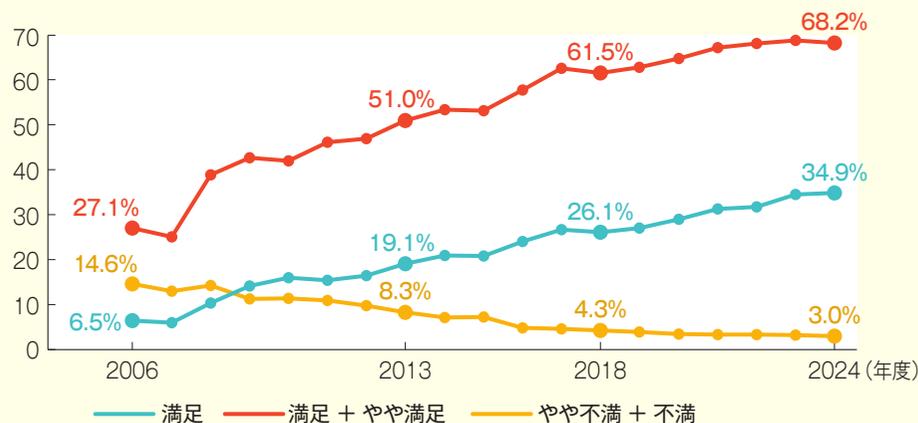
従業員意識 調査結果 (2024年度)

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

75.7%

お客さま満足度

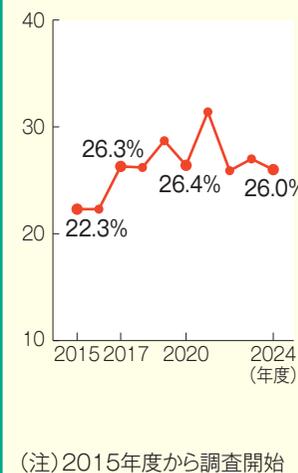
「お客さま満足度・NPS郵送調査」結果をもとに分析を行ない、各種業務改善につなげ、よりいっそうの「満足」層の引き上げに向けて取り組んでまいります



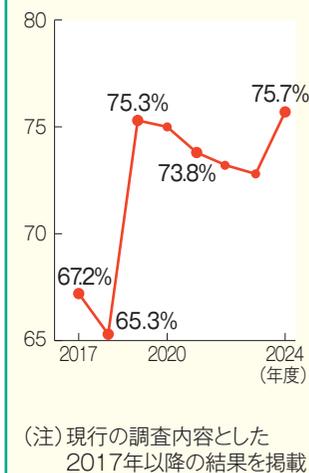
お客さま数



企業好感度



従業員意識調査結果



※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)+団体がん保障保険・無配当総合福祉団体定期保険の被保険者

※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 企業好感度の回答の選択肢は、「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

お客さま志向の徹底

「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、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。2024~26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」「地域の元気プロジェクト」の取組みを強化し、企業・団体との共創を通じた先進的な商品・サービスの開発・提供や、自治体等との協働による地域課題の解決に向けた取組みを進めるなど、保障とアフターフォローの提供という従来の生命保険の役割を中心におきつつ、その役割をさらに超えること(生命保険の役割の拡充)をめざしています。

「グループサステナビリティ方針」に沿って、2「大」プロジェクトを通じた健康寿命の延伸や地域の活性化、事業者・機関投資家双方の立場からの脱炭素社会への貢献、こどもの健全育成や金融包摂を含む人権の尊重等さまざまな取組みを推進し、持続可能な社会づくりに貢献していきます。

●人権の尊重・推進

当社では、「人権方針」を定め、企業ビジョンの実現に向け、お客さま・地域社会・従業員等のステークホルダーの人権を尊重するとともに、事業を通じた人権課題に対する取組みを推進しています。

●「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、「金融サービスへの平等なアクセス確保(金融包摂)」を優先課題に設定し、「ご高齢の方」「障がいのある方」「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する取組みを「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。

	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
有資格者数*	398名	484名	552名	595名	654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

さらに、社内の消費生活アドバイザー資格保有者からなる「MY消費生活アドバイザーの会」を2024年4月に立ちあげました。消費生活アドバイザー資格保有者の知識や経験を、消費生活関連で一定の知識を持つ従業員からの意見としてお客さま志向経営の推進に活かしています。

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。

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、お客さまのライフステージや加入目的等、お客さま一人ひとりのご事情や環境をふまえた提案・募集を行なうための経営指針に基づき、お客さまの合理的な期待に沿った保険商品の提案・募集を徹底しています。

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。

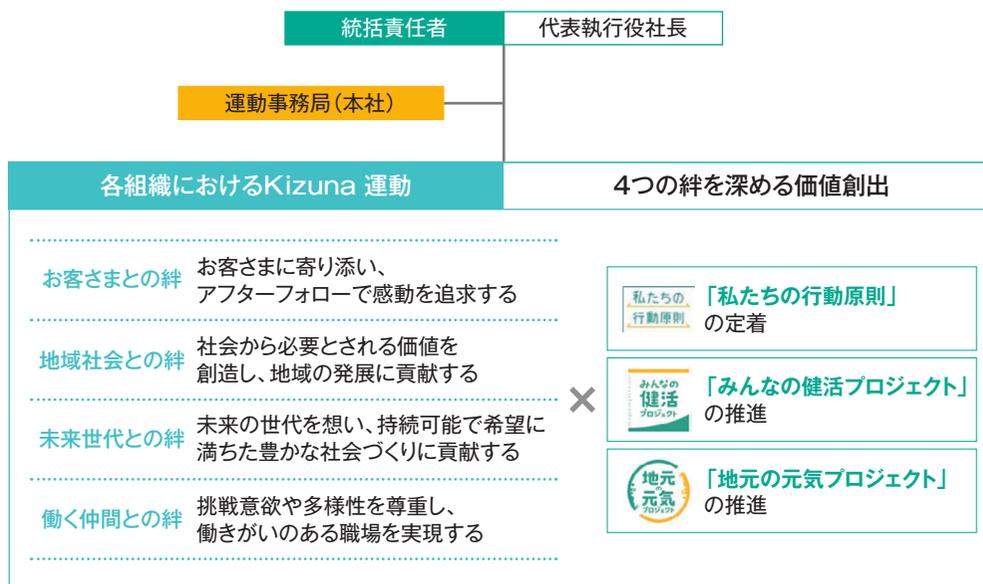
めざす企業風土		お客さま、地域社会、未来世代、働く仲間との 4つの絆を大切にす風土
運営方針	1. 理解・共感	● 役員・従業員一人ひとりが「明治安田フィロソフィー」を理解し、共感する
	2. 自分ごと化	● 一人ひとりが「明治安田フィロソフィー」を常に意識し、判断基準にしている
	3. 行動・継続	● 「私たちの行動原則」に沿って、創造力をもって積極的・主体的に行動し続ける

●中心的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す。Kizunaは、「(Ki)きっと届く、(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ています



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。2024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1,819万枚にのぼり、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(2024年度) ▶ 約**1,819**万枚(前年度比 約112%)

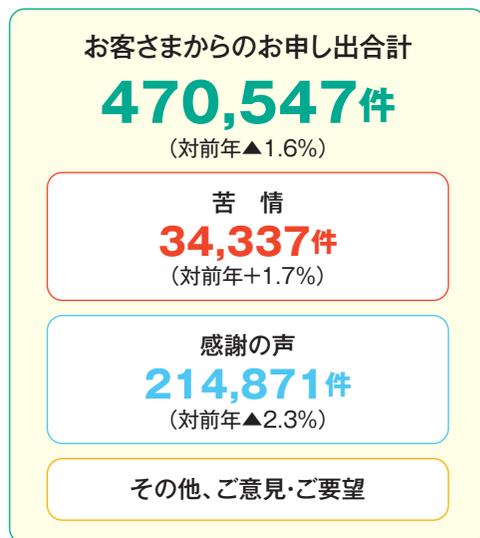
方針 2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

お客さまからのご意見やご要望を「お客さまの声」として広くお伺いするとともに、「お客さまの声」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。

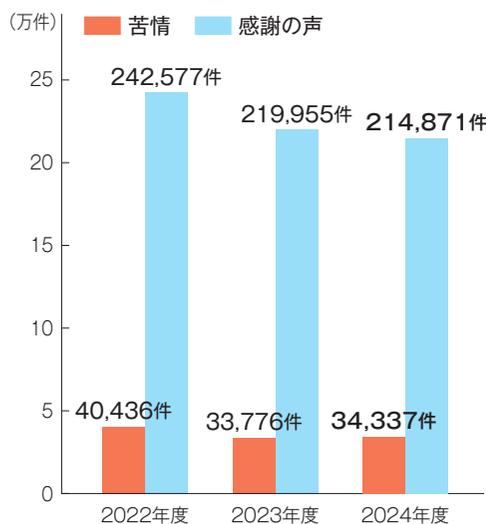
広く「お客さまの声」を伺う取組みと業務改善への反映

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「お客さまの声システム」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（2024年度）



■ 苦情および感謝の声の受付状況



(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います

「苦情受付状況」をスマートフォンでさらに詳しく



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等（2024年度:上期218カ所、下期201カ所）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。2024年度は22,088件の提案がありました。

「お客さまの声」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、「お客さまの声」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、「お客さまの声」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。2024年度は3回実施し、例年諮問いただいている「内部通報制度の第三者検証」に加え、2030年にめざす当社の姿およびその実現に向けたDX戦略における取組みの方向性等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。2024年度は東京・大阪でそれぞれ3回開催し、お客さま向けスマートフォンアプリ「MYほけんアプリ」におけるUX・UI改善の取組みや「明治安田の長期運用年金」コンセプト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「お客さまの声」白書で公表しています。

「お客さまの声」白書は、当社にお寄せいただいた「お客さまの声」と、その「お客さまの声」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、2025年度（当白書）で20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。

また、2018年度からは、「お客さま志向の業務運営方針 ーお客さま志向自主宣言ー」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

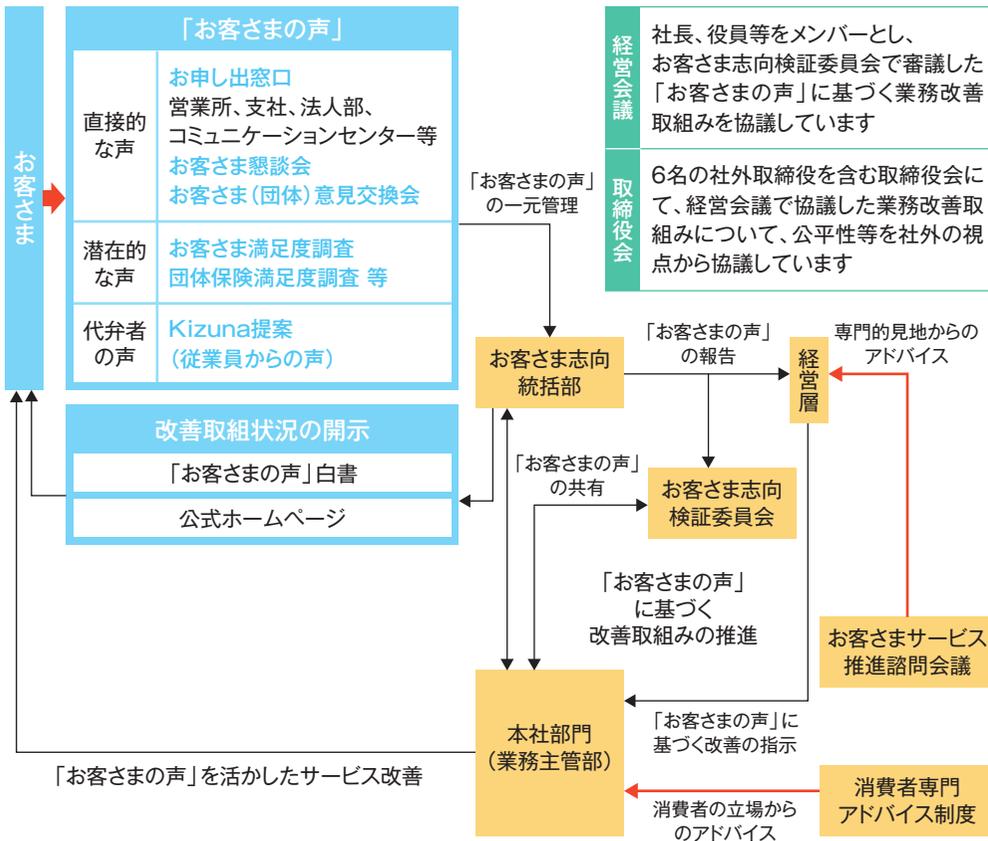
●お客さま懇談会の開催結果(2024年度)

全国の支社等105会場で開催し、合計2,352人のご契約者にご出席いただき、7,661件のご意見・ご要望等をいただきました。

●お客さま(団体)意見交換会(2024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。2024年度は、23団体の窓口ご担当者の方々にご参加いただきました。

■「お客さまの声」を経営に活かす仕組み



2024年度お客さま懇談会で寄せられた代表的なご意見・ご要望

経営全般

- 明治安田の契約者配当の考え方について教えてほしい
- 金融・保険教育をはじめ、持続可能な社会づくりへの貢献に向けた取組みをさらに強化してほしい
- 海外保険事業に関する今後の方向性について教えてほしい

営業活動関連

- MYリンクコーディネーター等が行政サービス情報等を案内する取組みについて、詳しく教えてほしい
- 契約後の丁寧なアフターフォローなど、お客さまに寄り添った活動を続けてほしい
- 担当者変更時の引継指導を含め、MYリンクコーディネーター等の知識・対応に差がないように教育してほしい

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
- 地域に密着したイベント等について、契約者に対してもっと積極的に周知してほしい

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・サービスを充実させてほしい
- 金利のある世界になるなか、魅力的な貯蓄性商品を充実させてほしい
- 高齢者向けおよび若年層向けなど、世代別のニーズに応じた商品を充実させてほしい

事務手続き関連

- MYほけんページの機能拡充など、WEB手続きの拡充や事務手続きの簡素化をさらに進めてほしい
- 高齢者に配慮した対応を拡充してほしい

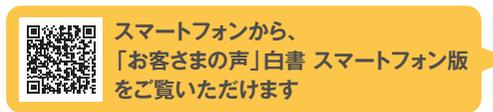
広報活動関連

- さまざまな広告媒体を通じて効果的なブランドづくりに取り組んでほしい

お客さま懇談会についてスマートフォンでさらに詳しく



方針 2 「お客様の声」を経営に活かす取組み



● お申し出事例および改善の取組み 直接的な声

事例 1 PDF形式の健康診断結果表提出の取扱い開始



健康診断結果表をアップロードする際に、PDF形式のファイルにも対応してほしい

お客さま

背景

・従来、MYほけんページ等から健康診断結果を提出いただく場合には、画像ファイルのアップロードのみ可能でした。PDF形式の結果を提出いただくには、印刷して撮影する必要があり、手間がかかるだけでなく、画像が不鮮明になることやページの撮影漏れが発生することがありました。お客さまからは、「作業が面倒だった」「PDFをアップロードできるようにしてほしい」といった声をいただいていた



改善内容

・2024年10月から、MYほけんページやLINEから提出いただけるファイルにPDFを追加しました。これにより、お客さまがPDFを印刷・撮影することなく、MYほけんページやLINEの専用ページから、簡単にアップロードできるようになりました

事例 2 「MYほけんページ」経由の「保険契約者代理特約(契約者手続サポート制度)※1」の中途付加」手続き開始



保険契約者代理特約(契約者手続サポート制度)の中途付加ができないのは不便。WEBでも手続きできるようにしてほしい

お客さま

背景

・2023年に「保険契約者代理特約(契約者手続サポート制度)」が創設されました。従来、本特約の付加に際しては、営業担当者が対面による手続きをしていましたが、お客さまからは、「対面以外で手続きができないのは不便」「WEBで手続きできるようにしてほしい」といった声をいただいていた

改善内容

・2025年3月から、MYほけんページの手続きに「保険契約者代理特約の中途付加」のメニューを追加したことにより、お客さまが時間と場所を選ばず、本特約の中途付加手続きができるようになりました

※1 契約者が認知症で意思表示できない等、ご自身で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、契約者があらかじめ指定した「保険契約者代理人」が、契約者に代わって所定の手続きを行なえる特約

● 2024年度「お客さま満足度・NPS郵送調査」 潜在的な声

全国の支社等に調査結果を共有し、お客さまへのアフターフォローの充実や営業担当者の対応品質向上に向け、活かしています。

明治安田の企業イメージについて

お客さまを大切にする姿勢

アフターフォローの充実

社会貢献活動



※2 明治安田の企業イメージに関する設問に関して、「そう思う」「ややそう思う」「どちらともいえない」「あまりそう思わない」「そう思わない」「わからない」の選択肢のうち、「そう思う」「ややそう思う」の回答割合



お客さま
(30代女性)

こちらから連絡することはあまりありませんが、担当の方がよく連絡をくれて、訪問してくれるため、密にコミュニケーションを取ることができて安心しています

営業担当者のアフターフォローに期待すること(複数回答)

1位	保険金・給付金の請求漏れがないかの確認
2位	現在ご加入の保険商品・保障内容のご説明(保障額、保障範囲等)
3位	現在のお客さまにあわせた生命保険についてのアドバイス、保障内容の見直し
4位	手続きの具体的な進め方についての説明、手続きの実施
5位	社会保障制度や税金など生命保険に関連する情報の提供



お客さま
(30代男性)

生命保険は長期間にわたる大きな買い物なので、相談の際には適切で丁寧な説明をしていただくと助かります

方針 2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

スマートフォンから、「お客さまの声」白書 スマートフォン版をご覧ください



● Kizuna提案 代弁者の声

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。

事例 「MY健活レポート※」へのアクセス方法の簡略化

提 案

- 「MYほけんページでMY健活レポートを確認するまでのアクセス方法やMYほけんページID、ログインパスワード、暗証番号の入力等が煩雑」というご意見をさまざまな年代のお客さまからいただいたので、検討してほしい

取組み・改善内容

- 2025年1月から、MY健活レポートのダイジェスト版を展開しました。LINEで送付されるURLやチラシに記載の二次元コードからアクセスでき、ログインパスワードの入力とワンタイムパスワード認証のみで確認が可能となりMY健活レポートを閲覧するまでの操作が簡略化されました(MYほけんページIDや暗証番号の入力は不要)

※ご提出いただいた健康診断結果をもとに将来の疾病リスクを予測し、疾病予防や健康増進に役立つ情報をご案内するレポート

<ダイジェスト版イメージ>



● お客さまサービス推進諮問会議での改善取組み

事例 「消費生活アドバイザー」資格保有者の役割発揮について

当社の取組みに関し、社外の有識者である諮問委員からご意見をいただき運営に活かしています



社外委員

- 明治安田では、「消費生活アドバイザー」資格保有者で構成する「MY消費生活アドバイザーの会」を新設したが、お客さま志向の風土定着には持続性のある活動が重要であることから、参画や運営の負荷などに留意した取組みを行なってほしい

当社の対応

- 「MY消費生活アドバイザーの会」は、社内の「消費生活アドバイザー」資格保有者の知識・経験をお客さま志向経営の推進に活かすことを目的に、2024年度に新設されました
- 会員は職務や関心等に応じた自主的かつ任意の活動を実施し、事務局は講演会やニュース配信による情報提供に取り組んでいます

● 消費者専門アドバイス制度での改善取組み

事例 「明治安田の長期運用年金」コンセプトパンフレットへのご意見の反映

お客さま向けパンフレットの内容について、社外の有識者である消費者専門委員からご意見をいただき、改善しました



消費者専門委員

- いくつもある資産形成の方法の一つが「生命保険」であることがわかるようなイメージ図があるとよい
- 若年～中年層は日中対面や電話のフォローを望んでいないこともあるので、メールやLINEで気軽に連絡がとれることをアピールし、魅力を高めるとよい

改善内容

- 資産形成の説明ページに、生命保険をポートフォリオに組み込むイメージ図を作成



- LINE・電話等でお問い合わせいただけることを明記



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り組み

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」に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

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たり、続けるのは難しいもの。また、健康増進の取り組み方は人それぞれです。だから、私たちは、一人ひとりの健康づくりに寄り添い、いっしょに取り組むことで、お客さま・地域のみなさまの「健康に向けた前向きな活動」＝「健活」を応援していきます。「みんなの健活プロジェクト」では、「けんしん」応援型の健康増進保険をご提供し、より多くのお客さまに定期的に「けんしん」（健康診断・がん検診等）を受けていただくとともに、未来のリスク予測をお届けすることで、疾病「予防」に向けた前向きな取組みを後押ししていきます。

また、健康な時から発症後の療養まで、お客さまの健康状態の変化にあわせたサポートを提供する「QOL応援プログラム」の一環として、「循環器病 対策Pro^{※1}」を2025年1月に発売しました。



▲ QOL応援プログラムの詳細はこちら

※1 対象商品は「ベストスタイル 健康キャッシュバック 循環器病 対策Pro」「メディカルスタイル F」（「循環器病継続保障特約」または「循環器病重症化予防支援特約」を付加）、「循環器病 対策Pro」です

「お客さま」の健康増進を支援する取組み

商品 健康診断やがん検診等の受診を後押し

「ベストスタイル 健康キャッシュバック」^{※2}

「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1.1ヵ月分相当をキャッシュバックします。

※2 「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(2024)」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、女性特有のがんの早期発見をサポートしつつ、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に備えることができ、また、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(2024)」「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

個人保険分野

「ベストスタイル 健康キャッシュバック 循環器病 対策Pro」^{※4}

「ベストスタイル 健康キャッシュバック 循環器病 対策Pro」では、「循環器病」の特徴を捉えて、進行（重症化）予防の段階から健康状態の変化に応じて、「保障」と「サービス」を組み合わせ、新たな価値をお客さまにお届けします。また、健康診断結果と生活習慣問診をもとに作成される「明治安田血管レポート」にて、現在の血管の状態や循環器病の発症リスク等の循環器病に特化した健康情報を提供します。

※4 「ベストスタイル 健康キャッシュバック 循環器病 対策Pro」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(2024)」、「循環器病継続保障特約」(または「循環器病重症化予防支援特約」)を付加した場合の販売名称です

「いまから認知症保険 MC I プラス」^{※5}

「いまから認知症保険 MC I プラス」では、認知症の前段階である軽度認知障害（MC I）、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。

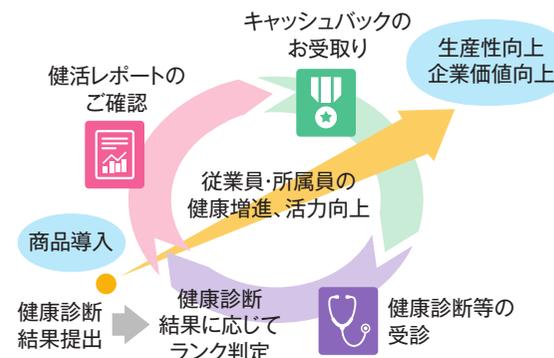
※5 「いまから認知症保険 MC I プラス」は、「いまから認知症保険」に「軽度認知障害終身保障特約」を付加した場合の販売名称です

※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

個人保険分野

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

企業保険分野

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

個人保険分野

サービス 疾病予防や健康増進に役立つサービス・情報を提供

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」にご加入のお客さま、「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、AIを活用した興味を持ちやすく継続しやすい最適な生活習慣の目標を提案する機能等を提供します。



MY健活レポート (イメージ)

「循環器病 対策Pro」サービス

循環器病の進行(重症化)予防から、緊急搬送時にご家族へ連絡を行なう予後のサービスまで、健康状態の変化に応じて活用いただけるさまざまなサービスをご用意しています。



緊急時家族連絡サービス (イメージ)

企業・団体向け健活分析レポート

ご提出いただいた健康診断結果をもとに、従業員・所属員の健康状態を同業種の平均値と比較し評価します。また、健康診断結果を項目ごとに分析し、従業員・所属員の健康増進に向けた企業・団体の取組みのアドバイスや具体的な取組事例を紹介します。さらに、2025年1月にはストレスチェックの情報を活用した「心」の健康状態の分析結果を追加しました。



健活分析レポート 同業種の平均値との比較(イメージ)

受診勧奨ツール作成サービス

特定健診の受診勧奨、ジェネリック医薬品への切替勧奨、適正な服薬の勧奨等、従業員・所属員向けの各種通知を作成します。

健康診断結果データ化サービス

紙媒体をはじめとしたさまざまな形式の健診情報を統一フォームでデータ化します。

レセプト分析・コンサルティングサービス

レセプトや健診データを分析し、各種の検証レポートを提供します。また、健診データ・医療費データ等の分析結果をベースに、企業・団体に対して提携専門事業者がコンサルティングを実施し、データヘルス計画・コラボヘルス^{※1}を応援します。

※1 コラボヘルスとは、健康保険組合等の保険者と事業者が協力して従業員・所属員の健康づくりを効率的・効果的に実行することです

企業保険分野

「地域社会」の健康増進を支援する取組み

アクション 疾病予防や健康増進に向けた行動変容を後押し

明治安田の健康チェック

健康を「つくる」取組みの一つとして、地域のみなさまに気軽に参加いただき、健康状態等を確認いただく機会を全国で提供しています。



健康チェック

明治安田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。



熊本支社のイベントの様子

「QOL健診」の開催

楽しく短時間で全身の健康状態を知ることができ、健康改善のきっかけとなる「QOL健診 明治安田×弘前大学」を全国で開催しています。

(注)「QOL健診」は弘前大学の登録商標です



QOL健診

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ています。

(注)健康経営[®]は、NPO法人健康経営研究会の登録商標です



健康増進セミナーの様子

みんなの健活プロジェクトの実績

2024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75.3%であり、未加入者と比べて12.8pt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。

また、「健康年齢[®]」^{※2}と実年齢の差である「健康年齢差」は、加入5年目で1.41歳改善^{※3}^{※4}されており、加入期間が長いほど健康年齢が改善されるという効果が現れています。

※2 健康診断結果をもとに算出する総合的な健康状態の指標。「健康年齢[®]」は株式会社JMDCの登録商標

※3 「健康年齢差(健康年齢-実年齢)」の平均値を加入期間別に算出し、「加入2~5年目」の結果と「加入1年目」との差を分析

※4 健康診断結果提出者の加入期間別の集団を分析。毎年定期的に健康診断結果を提出していない人を除く

「働く仲間」の健康増進を支援する取組み

従業員一人ひとりの健康づくりや生き生きと働きがいのある職場の実現に向け、取組みにかかる基本方針を明文化した「MY健康宣言」を策定し、「生活習慣病」「メンタルヘルス」「女性の健康」「アンチエイジング」を4本柱として取り組んでいます。

生活習慣病については、従業員一人ひとりの健康課題に応じたきめ細やかな対策を展開していくことで、未病対策を強化しつつ、健康改善効果の引き上げを図っていきます。また、喫煙率の改善に向け、「全営業日・就業時間内禁煙」を導入しているほか、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」を任命し、各所属が主体的に取り組む体制を構築し推進しています。

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。

お客さまや地域のみなさまが、いきいきと毎日を過ごすために、私たちは、地域の橋渡し役として「社会的なつながり」を提供し、より多くの住民と各地域の資源・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

地域のみなさまの
心身の健康保持・増進

未来世代の応援を通じた
持続可能な社会の実現

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

・「健康」「介護」「子育て」「防災・防犯」の4つの分野から生活課題の解決に役立つ「行政サービス案内」の活動や、健康診断・がん検診の受診勧奨、循環器病・認知症等のセミナーのご案内を行なっています。

・自治体や地域包括支援センター、公民館等との協働を通じ、地域社会の課題解決や地域住民のQOL向上に資するイベント・セミナーを開催しています。

・自治体や外部企業との協業を通じ、地域課題の解決に取り組んでいます。

・道の駅等にて、地域のみなさまの健康増進に向け血管年齢や野菜摂取量を測る健康測定会「**明治安田の健康チェック**」を開催しています。

・Jリーグとの協働による「Jリーグウォーキング」の開催や、JLPGAとの協働による協賛大会等での「**健康チェックブース**」出展等、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「**明治安田大人の塗り絵コンクール**」、認知機能の向上や社会参画を促進する「**健康マーじゃんイベント**」を開催しています。

・日本赤十字社と連携した献血の普及・啓発活動を推進するとともに、Jリーグ全クラブ等とともに「**シャレン!**で献血」を展開しています。



明治安田の健康チェック

(注) シャレン! (社会連携活動) は、Jリーグ・Jクラブが3者以上と協働して社会課題等に取り組む活動です

● 未来世代の応援を通じた持続可能な社会の実現

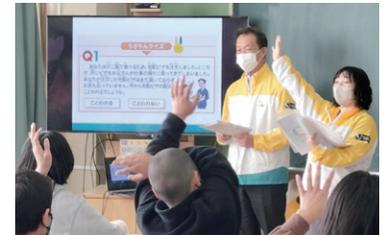
・子どもたちの金融リテラシー向上を目的として、「お金」と「保険」についての出張授業を開催しています。

・全国各地のお祭りへの支援を通じて、地域のみなさまとの交流を深めています。

・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。

・自治体や地元企業と協働で、地元での職業選択や夢を描くきっかけとなる、子ども向けの職業体験ワークショップ「**こどもシゴト博**」を開催しています。

(注) こどもシゴト博®は、CHEERS (株) の登録商標です



小学校等での金融・保険授業

● 地域を支える企業・団体の持続的成長

・地元企業の従業員のみなさまが心身ともに健康で意欲的に働ける環境づくりに向け、都道府県の協会けんぽ支部と連携協定を締結し、健康経営セミナーの開催や「**健康経営認定支援サービス**」の提供等を通じて健康経営®をサポートしています。

・「ESG評価サービス」の提供等を通じて、SDGsの取組みを支援しています。

(注) 健康経営®はNPO法人健康経営研究会の登録商標です

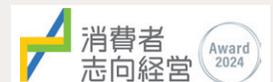


企業の健康経営やSDGsに関する取組みのサポート

こうした取組みの結果、プロジェクトの参加者数は累計1,900万人を突破し、自治体をはじめ地域のみなさまから高く評価いただいています。2022年度には、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。



また、「行政サービス案内」を通じたお客さま志向の取組みが評価され、2024年度には、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。



方針 4 地域社会の豊かな生活に貢献する取り組み

未来世代応援活動

私たちは、SDGsから導き出される社会課題のうち、「こどもの健全育成」「環境保全・気候変動への対応」を優先課題として設定しました。未来を担う「こども」と、こどもたちが育っていく「環境」のために、より良い価値を未来に引き継ぎ、持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりをめざします。



●金融・保険教育、SDGs教育

学校等での教育支援として、金融リテラシー向上を目的とした「保険」や「お金」に関する出張授業や、「まちづくり」をテーマとしたSDGs教育ゲーム「明治安田のハッピータウンメーカー」を活用した出張授業を全国各地で開催しています。2024年度は、のべ2,629校で授業を実施しました。



●明治安田の未来世代応援プログラム

スポーツを通じて未来世代を応援する取り組みを展開しています。



全国のこどもたちに約1.1万個のサッカーボールを寄贈



with Jリーグ
小野 伸二氏による「サッカー教室&サステナーク」に小学生をご招待



with JLPGA
ツアー大会にこどもたちを招待する「Hello.Golf!」を応援



with 日本バドミントン協会
大会への協賛や、バドミントン教室を開催

●「地域を見守る」社会貢献活動

MYリンクコーディネーター等が、こどもやご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活動を行なっています。

●明治安田×Jリーグの森～未来をつむぐ森～

人々の暮らしを支え、豊かな恵みをもたらす日本の森林を未来世代につないでいくため、Jリーグと協働で森林を再生・保全する取り組みを行なっています。



「未来世代との絆」表彰

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。

●2024年度 表彰受賞取組み

「こどもの健全育成」部門

【ろう学校の生徒に向けた金融・保険授業の開催(大宮支社 宮原営業所)】

- 「ライフデザイン」をテーマに「生涯年収」や「平均寿命」について授業を開催
- 生徒の状況にあわせて手話通訳を取り入れるなど、理解しやすくなるように工夫
- 同校OBの当社職員も参加し、進路アドバイスや社会人としての経験談を講義



【能登半島地震の復興支援フードドライブ活動(富山支社)】

- 復興支援のフードドライブ活動として、富山支社管内の全所属員に加え、多くのお客さまにも支援を呼びかけ。計262箱の支援物資を受領
- 支援物資には、当社からの応援メッセージを添付し、こども食堂を中心に提供



「環境保全」部門

【平和記念式典に向けた「平和の池」清掃活動(広島支社)】

- 毎年8月6日に行なわれる「平和記念式典」の開催に向けて、「平和の池」の清掃活動を実施
- 本活動は「環境保全」活動にとどまらず、「慰霊の想い」を新たにし、風化させてはならない過去の出来事を、現役世代へ継承する取組みとして実施



【廃油収集プロジェクト(事務オペレーション部 大阪事務センター)】

- 廃油をリサイクルし、新たな原料として再利用する「廃油収集プロジェクト」を実施
- 約120人の職員から家庭で使用した食用油を収集し、リサイクル業者へ引き渡し
- 廃油から新たなバイオ燃料を生成し、温室効果ガスの削減に貢献



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

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、お客さまの最善の利益に資する商品提供等を確保する態勢の整備等を通じて、多様化・個別化するお客さまニーズを的確に捉えたクオリティの高い商品・サービスの開発・提供・管理に努めます。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。

お客さまの最善の利益に資する商品提供等を確保する態勢

●商品開発時

以下の取組みを通じて、お客さまの期待にお応えする商品の開発を行なっています。

商品開発における主な取組事項

- 商品案策定前の市場調査等を通じたお客さまニーズの把握
- 把握したお客さまニーズに基づき、特に利益が享受いただけるお客さま層を想定の上、お客さまニーズにあった商品案を策定
- 商品特性に応じて、「継続期間」「投資経験・知識」「リスク許容度」「資産状況」等から想定されるお客さま層を考慮。あわせて、為替や金利実績等をふまえたお客さまが将来受け取る金額のシミュレーション結果等を検証。検証の結果は、関係部署と共有の上、商品開発を実施
- 銀行等金融機関窓口で当社商品を取り扱う場合、「金融機関代理店向けご提案書」を活用し、想定されるお客さま層や商品のリスク・リターン・コストといった情報を共有するなど、適切な販売態勢の整備に向けた取組みを推進



●商品販売時

以下の取組みを通じて、お客さまの期待にお応えするコンサルティングサービスを行なっています。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や保険募集代理店への委託について、そのほかの具体的な取組事項は、P.19もご参照ください。

商品販売時における主な取組事項

- お客さまに商品のご案内をするにあたり、人生における夢や希望をお客さまに確認
- 確認の結果をふまえ、計画的な資金準備の必要性と、リスクへの備えを確認いただくことができる「おかねとほけんの参考書」を活用
- 資金準備の状況やリスクに対する備えのご意向を確認いただく「意向把握アンケート」を活用



おかねとほけんの参考書



意向把握アンケート

●商品販売後

商品販売後も、お客さまの期待にお応えし続ける商品であるよう、販売後の検証を行なっています。商品販売後のお客さまの最善の利益に資する商品提供等を確保する態勢について、具体的な取組事項は、P.19保険募集代理店への委託もご参照ください。

商品販売後の検証における主な取組事項

- 販売状況や資産運用状況等を検証し、開発時に想定したお客さまニーズやリスク・リターン・コストのバランスが適切かどうかを継続的に検証。外部委託した資産運用状況については、想定した運用結果となっているかも検証し、定期的に確認。確認の結果は、関係部署と共有の上、必要に応じて商品の改善などを実施
- 銀行等金融機関窓口販売で当社商品を取り扱う場合は、検証の結果を金融機関代理店と共有の上、必要に応じて販売態勢の見直しを実施

商品販売後の検証結果をふまえて、改善した取組事例

- 外貨建一時払終身保険において、円換算額の運用成果があらかじめ指定した目標値に到達後、自動的に利益を確保することができる仕組みである「円建終身保険移行特則」を付加した契約の大半が、早期に目標値に到達している状況について検証を行ない、当社が想定する「長期の資産形成」というお客さまの期待に応えるべく、同特則を廃止
- 当社では、「長期（10年以上）の資産形成」を目的として、商品を提供しているものの、販売状況を検証した結果、想定している販売手法とは異なる事象（早期での解約後、同種商品の加入）が一定程度発生。改めて、金融機関代理店に求めるアフターフォロー内容の明示化・共有化を通じ、お客さまの期待によりお応えするため、販売態勢の高度化に向けた対話を進め、アフターフォローを重視する当社取組みに賛同いただいた金融機関代理店に支払う手数料について、役務の対価の観点から見直し

「お客さまの最善の利益に資する商品提供等を確保する態勢」の検証

お客さまの最善の利益を確保するために、商品提供に関しては、商品開発の執行部署とは別の部署が定期的に検証を行なう体制を整えています。

また、商品開発管理に関する社内規程等に基づいて、「商品開発時」「商品販売後」等の局面において、必要に応じて社外取締役が出席する取締役会へ報告を実施しています。

検証結果等をもとに、経営層はさらなる品質管理の向上に向けた取組みを適宜指示し、業務執行部署の執行状況を評価するなどPDCAサイクルを通じた品質管理の効果的な運用をめざしています。

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

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

保障性商品

ライフステージの変化や医療技術の進歩等に応じ「最適・最新の保障」を準備可能な組立総合保障保険「ベストスタイル」をはじめ、一生涯、保険料が変わることなく医療保障を準備できる終身医療保険等を提供しています。

貯蓄性商品

お客さまの資産形成をサポートするため、円貨建ておよび外貨建ての積立タイプ・一時払タイプの商品を提供する等、幅広い商品ラインアップを用意しています。

新規開発商品

「明治安田の長期運用年金」(2024年10月発売)

お客さまの資産形成ポートフォリオの「長期的・安定的」部分を担い、予定利率の更新や、配当の仕組みにより、将来の資産を着実に増やすことが期待できる円貨建ての平準払個人年金保険です。



「循環器病 対策Pro」(2025年1月発売)

「循環器病」の特徴を捉えて、進行(重症化)予防の段階から健康状態の変化に応じて、「保障」と「サービス」を組み合わせ提供の商品です。

国立研究開発法人国立循環器病研究センターとの共同研究成果を活用したサービスは、論文やエビデンスの公開情報に基づいたものです。



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、2025年3月末までに345万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、こども保険です
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
明治安田生命ちよいのり自動車	自動車をお持ちでない方や普段乗らない自動車を臨時に運転する場合に、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

●企業保険分野

新規開発商品

「明治安田のかんたん・おてごろ団体保険」<無配当総合福祉団体定期保険> (2024年10月発売)

死亡保障に特化した保障内容で、従業員・所属員に対する弔慰金・死亡退職金などの財源をより低廉な保険料で準備いただくことができ、企業・団体における福利厚生制度の効率的な拡充ニーズにお応えします。

また、従業員・所属員等の健康増進に取り組み、「健康経営優良法人」の認定を受けている企業・団体に対しては、保険料を割引し健康経営®の取組みを後押しします。

加えて、各種事務手続きをインターネット上で効率的に行なうことができます。

(注)「健康経営®」はNPO法人健康経営研究会の登録商標です



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

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

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「お客さま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。

※お客さま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



必要保障額シミュレーション

保険募集代理店への委託

保険募集代理店がお客さまへ当社商品を販売する際に、お客さまのご意向に沿って商品を提案するために、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。

代理店自己点検の実施

一般社団法人生命保険協会の「募集代理店共通自己点検表」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。

定期的な内部管理に関する打合せの実施

金融機関代理店とは、年に2回「代理店内部管理打合せ」を実施し、コンプライアンスに関連する取組状況を共有しています。具体的には、苦情・解約・クーリング・オフなどのモニタリング、想定顧客への販売状況、リスク・リターン分析などについて共有し、課題や改善策について協議しています。金融機関代理店の状況に応じて、アフターフォローの充実や高度化、そして販売手法の向上を支援するために、適切な情報を提供します。

手数料体系の考え方の開示

委託先の保険募集代理店においてお客さまのご意向に沿った商品の提案が行なわれる管理体制のさらなる高度化をめざし、一般社団法人生命保険協会の「代理店業務品質評価運営」の趣旨を反映し、代理店手数料体系の見直しを実施するとともに、手数料体系の考え方を開示しています。



(注) 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さま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



市場リスク(外貨建保険がもつ為替リスクや金利変動リスク等)を有する特定保険契約については、お客さまのニーズやご意向等の確認に加え、お客さまの年齢、知識、投資経験、加入目的、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。

ご高齢の方へは、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歳以上のお客さまの生命保険加入にあたっては、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取り組んでいます。

「ご家族同席のお願い」チラシ

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

お客さまにおすすめする保険商品を正しくご理解のうえ、選択いただくために、募集資料(パンフレット)に商品特性を記載するとともにお客さまや社外の専門家のご意見^{*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(保険設計書・パンフレット等)の作成・改善に努めています。

^{*}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.9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区分等、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。

組立総合保障商品「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

^{*}2 「最適・最新の保障」とは、ベストスタイルで提供の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



円貨建明治安田の一時払養老保険
パンフレット

「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

プロダクトガバナンス態勢の情報提供

お客さまの最善の利益に適った商品提供等の品質確保(プロダクトガバナンス)の取組みについて、ホームページにて情報提供しています。お客さまに当社の商品の「開発時」「販売時」「販売後」の各局面での「プロダクトガバナンス態勢構築」に資する取組内容をご理解いただき、安心して商品選択いただけるよう努めております。

https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/customer/product_governance/を参照ください

なお、当社の資産運用体制等について、ホームページにて情報提供しています。お客さまに当社の資産運用に関する取組をご理解いただき、安心して商品選択いただけるよう努めております。

https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/ir/asset_management/index.htmlを参照ください



重要な情報の開示(手数料等の明確化等)

特定保険契約は、お客さまに為替リスク等の市場リスクをご負担いただくことから、特にご加入後に不利益となる可能性のある情報や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、原則、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、容易に適切な選択・判断ができるよう、記載項目や記載順について、ほかの金融商品にあわせた構成としています。

お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実

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お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 トウ 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」

「明治安田からのお知らせ」

コミュニケーションセンター

「社外専門家(税理士・看護師等)」によるサービスとして、納税・遺産分割などの相続対策やご自身やご家族の健康に関する相談をオンラインにて無料で行なっています

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、「ベストスタイル 健康キャッシュバック」のキャッシュバック手続きにおいて、LINEを活用した健康診断結果の提出を可能にするなど、オンライン手続きの拡充に取り組んでいます。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。

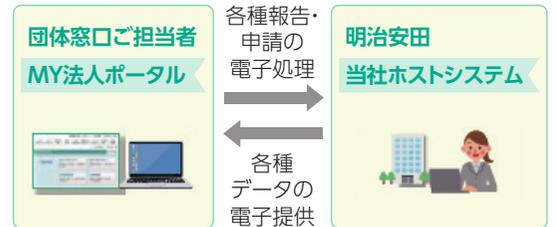
●お客さま専用サイト「MYほけんページ」・「MYほけんアプリ」

「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、給付金請求等のさまざまなサービスをご利用いただくことができます。

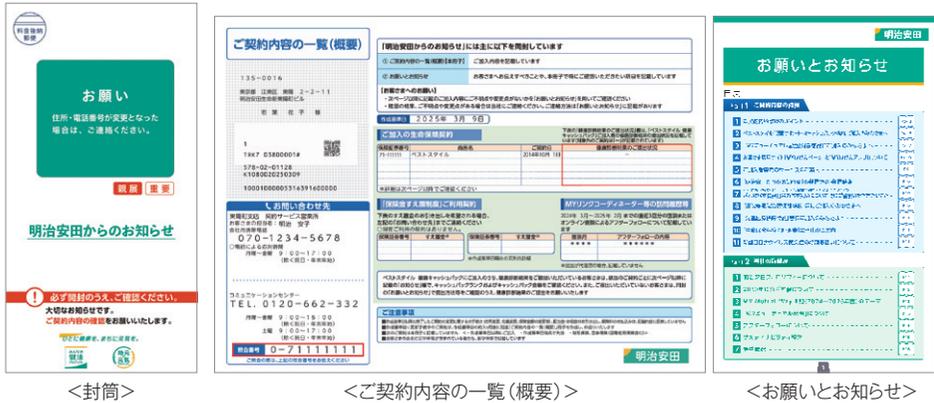
また、「みんなのMYポータル」はスマートフォンアプリとしても展開し、企業・団体の窓口と従業員・所属員さまをつなぐコミュニケーションツールとして活用いただけるよう、企業・団体ごとにニュースの発信や掲示板機能等を搭載しています。



方針7 お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実

●「明治安田からのお知らせ」の発信

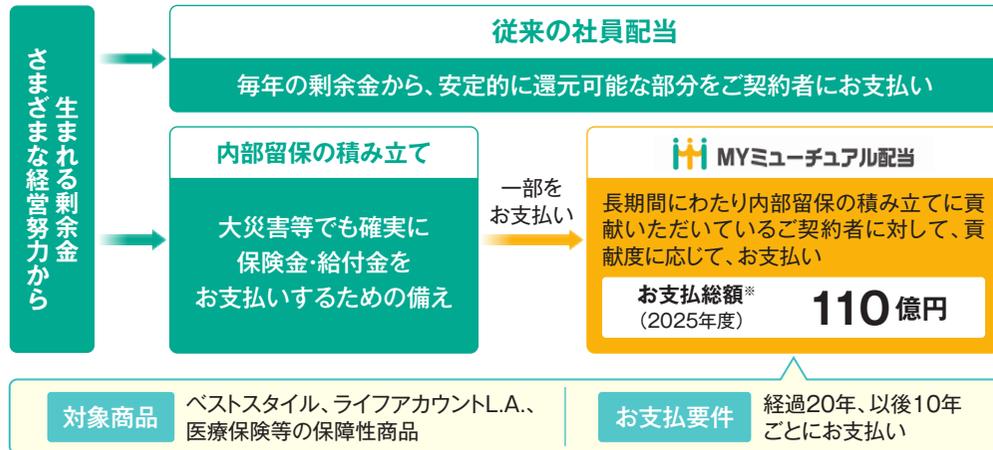
毎年、契約者のみなさまにご契約内容をご確認いただくために、「明治安田からのお知らせ」をお送りしています。



金融機関窓口販売で取り扱う一部商品のご契約については、はがき形式でお送りしています。ご契約内容はお客さま専用サイト「MYほけんページ」からご確認いただけます。

MYミューチュアル配当

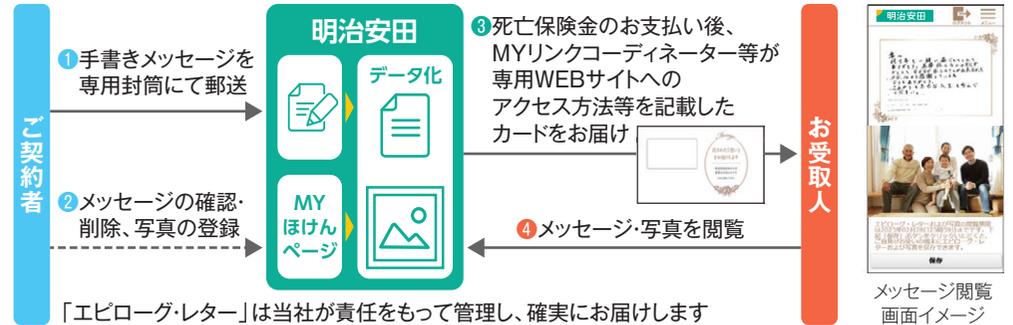
長期間にわたり内部留保の積み立てに貢献いただいているご契約者に対して、内部留保への貢献度に応じて還元する新たな配当を2021年度に創設し、以来毎年、お客さまへのご案内・お支払いを行なっています。



※2024年度決算における社員配当準備金繰入額(MYミューチュアル配当分)です

「エピログ・レター」サービスのご提供

ご契約者から、お受取人への「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、お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・給付金のご請求などの「お手続きサポート」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。また、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
- ・ ご遺族向けには、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

マイナンバーカードを活用したお客さま向けサービス

お客さまの同意を前提に、マイナンバーカードを活用することで当社に連携される情報(住民票上の住所・氏名やカードの有効・失効情報等)を用いて、「自動住所変更・氏名変更のご案内」や「年金自動支払」、「保険金の請求案内」などのサービスを提供しています。これらのマイナンバーカードを活用したサービスの提供により、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。

方針 7 お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実

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・給付金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 (2025年1月確認分まで) ▶ **約104.9万人**(対象者の97.4%)

●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する制度です。

●[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。

●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 一声の架け橋—
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



サウンドアーチの取組みによって
2023年度 ACAP消費者志向活動表彰
「消費者志向活動章」を受賞

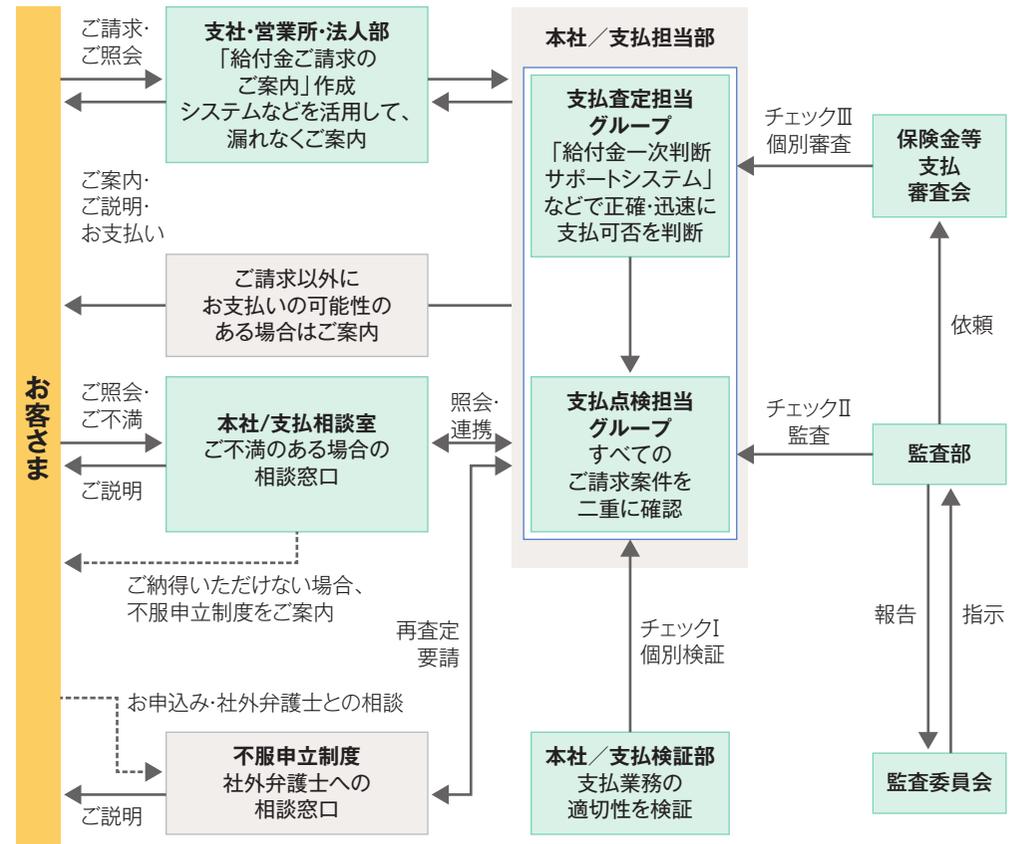
お客さまとのコミュニケーション手段・窓口の拡充

AIが自動的にお客さまに対応する「AIチャットボット」や「ボイスボット」「デジタルヒューマン」を展開するとともに、「手話リレーサービス」や「5か国語によるお問い合わせ窓口」「LGBTQのお客さま向けお問い合わせ窓口」を設置する等、お客さまとのコミュニケーション手段・窓口を順次拡充しています。

保険金・給付金等の確実なお支払い

保険金・給付金等の確実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・給付金等を漏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



スマートフォンから、「お客さまの声」白書 スマートフォン版をご覧ください



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、2024年4月から2025年3月にかけて、214,871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 聴覚に障がいのあるお客さまからの声

私は聴覚に障がいがありますが、担当のAさんは筆談や手話を交えて丁寧に手続きをしてくれ、説明もわかりやすくいつも助かっています。また、面談時以外も何かあった時にすぐ連絡がつき、やさしく接してくれるので安心してます。本当にありがとうございます。これからもよろしく願います。

事例 2 セカンドオピニオンサービスのご案内に対するお客さまからの声

昨年がんが見つかり、医師から全摘をすすめられていました。悩んでいたところ、担当のBさんがセカンドオピニオンサービスを案内してくれたので、すぐに利用しました。診断結果は変わりませんでしたが、手術のリスクや術後の生活に関する丁寧な説明を受け、納得して手術に臨めました。悩んでいたときに相談ができてよかったです。

事例 3 健康増進に向けたサービス等のご案内に対するお客さまからの声

以前は自分の健康に対して無関心でしたが、担当のCさんに「MY健活レポート」を案内いただき、健康診断結果の数値を気にするようになりました。今では健康維持のために車通勤をやめ、1時間歩いて通勤するようになりました。担当の方に案内いただいたおかげです。

事例 4 「エピローグ・レター」*を受け取られた受取人様からの声

夫は闘病生活を送っていましたが、容態が急変し、最後の言葉を聞くことなく亡くなりました。喪失感が大きく落胆していましたが、担当のDさんから、生前の夫からのメッセージを預かっていると連絡があり、驚きました。一生の宝物になりました。本当にすばらしい取り組みだと思います。

*P22参照

事例 5 行政サービス等に関する情報提供に対するお客さまからの声

家族の介護などで心配事が増えてきたことを担当のEさんに相談したところ、「地域包括支援センター」で困っていることや悩みを相談できることを教えてもらいました。市のお知らせ等はほとんど見ないので教えてくれて助かりました。

事例 6 死亡保険金を受け取った受取人様からの声

突然夫が亡くなり3人のこどもを抱えるなかで不安でいっぱいなときに、担当のFさんが真っ先に駆けつけてくれました。生活費やこどもの教育費が心配でしたが、保険金がすぐに支払われ、精神面でも金銭面でも安心することができました。本当にありがとうございました。

お客さまに信頼される資産運用

将来にわたり保険金・給付金等を確実に支払うため、高い健全性を維持しつつ、安定した資産運用収益の確保に努めています。
また、責任ある機関投資家として、持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりに向け、ESG投融资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。

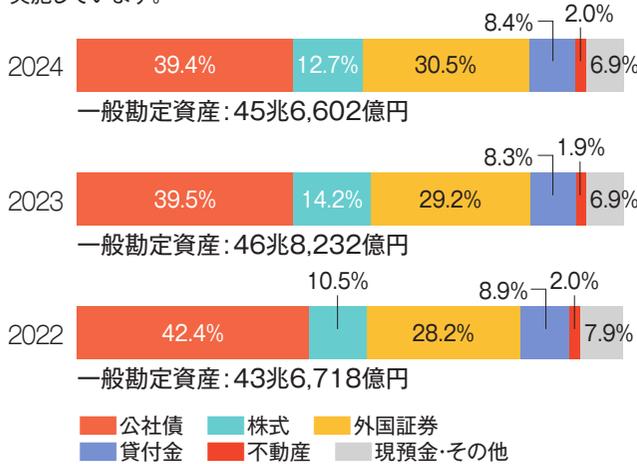
資産運用の基本理念

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

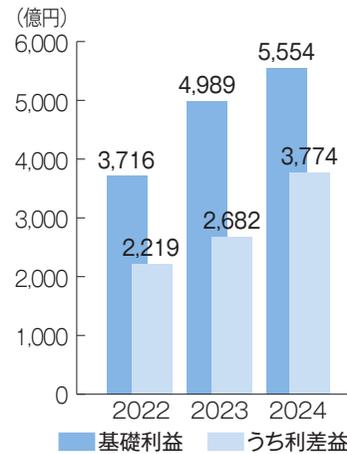
資産構成の推移（一般勘定）

公社債が全体の約4割を占める等、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。



4兆780億円

資産全体の含み損益の状況（一般勘定）

「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、2025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

責任投資に関する基本的な考え方

当社は、「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、ご契約者へ還元するための収益性を確保しつつ、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等の責任投資を通じ、持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりをめざしています。

責任投資の推進にあたっては、「ステークホルダーへの影響度」「事業との関連性」をふまえて、5つの重要取組テーマを設定し、重点的に取り組んでいます。

●責任投資における重要取組テーマ



ESG投融资の推進

5つの重要取組テーマを中心に、ESG投融资およびインパクトファイナンスを推進しています。具体例としては、ウェルネス領域における社会課題解決をめざすスタートアップ等を投資対象とするウェルネスファンドや、投資資金が「地方創生を通じ未来世代を応援する」プロジェクト等に充当される静岡県が発行する「サクラ債(外貨建て国内債)」などに投資しました。特に注力するインパクトファイナンスについては、「中期経営計画」の目標金額を1,200億円から1,700億円に引き上げたほか、投融资の効果にも着目し、資産運用を通じて創出される社会的インパクトの計測の高度化にも取り組んでいます。

	2024-2026年度「中期経営計画」目標	2024年度実績
ESG投融资額	8,000億円	約6,000億円
うちインパクトファイナンス	1,700億円	約840億円



用語解説

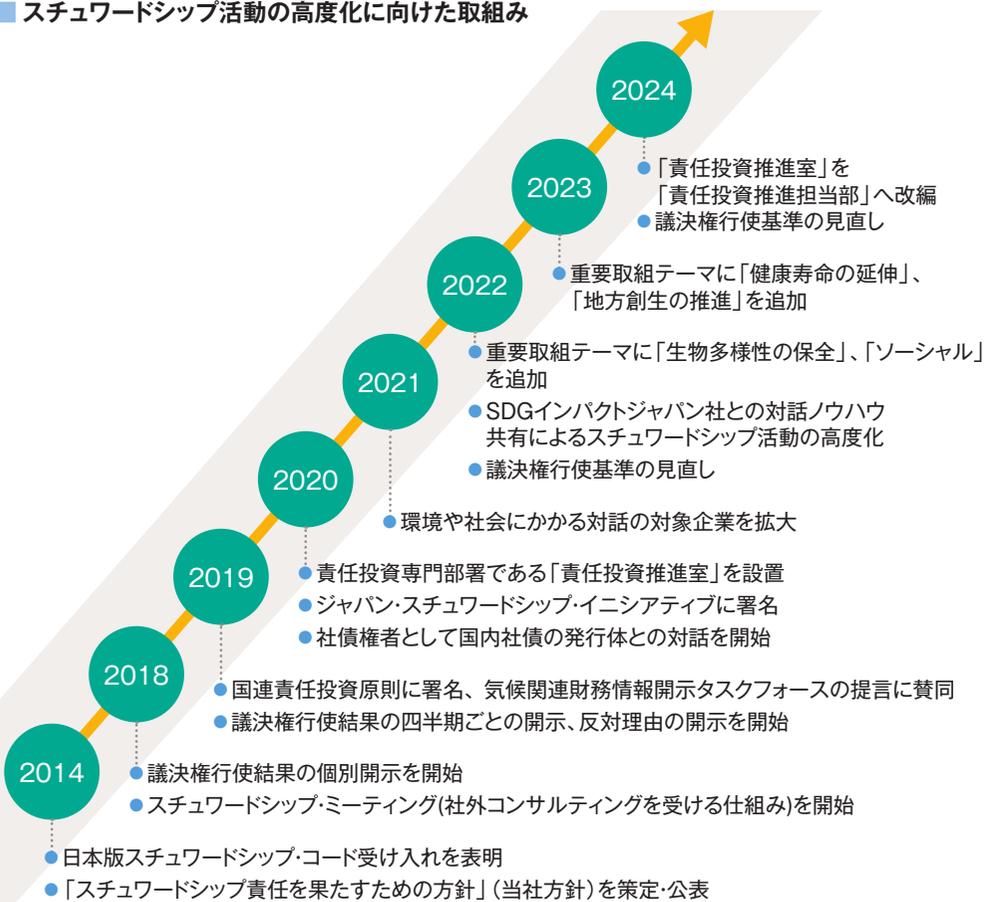
【ESG投融资】環境・社会・ガバナンス(企業統治)の3つの観点から企業の将来性や持続性を分析・評価し、社会的課題の解決と長期安定的な運用収益の確保を実現する投融资のこと

【インパクトファイナンス】社会や環境に対してポジティブなインパクトを創出することを意図した投融资のこと

スチュワードシップ活動の推進

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や(株)SDGインパクトジャパンとの協業等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の拡大および質の向上に取り組んでいます。

■ 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

責任投資を通じた、脱炭素社会実現への貢献

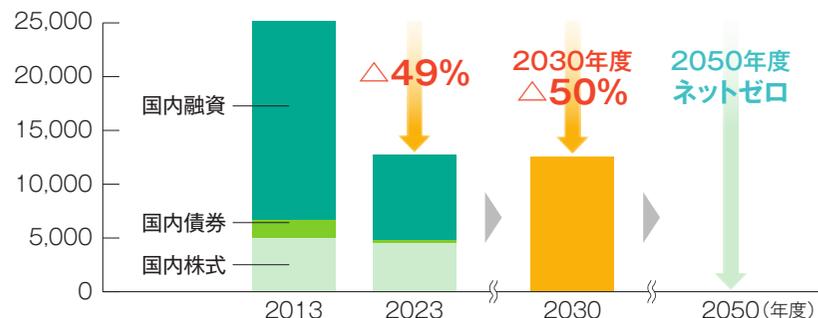
ESG投融资やスチュワードシップ活動(対話活動等)による投融资先企業の後押しなどを通じて、2030年度に投融资ポートフォリオのCO₂排出量を50%削減、2050年度のカーボンニュートラル実現をめざしています。

【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年度ネットゼロ

■ 当社投融资ポートフォリオのCO₂ 排出量

(単位: 千t-CO₂)



※2013年度対比。対象は国内上場企業の株式・社債・融資

外部評価

■ PRI年次評価結果

(評価期間:2023年1月~12月)

Signatory of:



ポリシー・ガバナンス・戦略
★★★★★ (最高評価の5つ星)
報告書の信頼醸成措置
★★★★★ (最高評価の5つ星)

評価対象の2項目について、2年連続で最高評価の「5つ星」を獲得しました。

■ CDPによる気候変動調査

(2024年調査)



2年連続で最高評価の「Aリスト企業」に選定されました。



用語解説

【PRI (Principles for Responsible Investment)】 持続可能な社会を実現させるため、機関投資家に対しESG課題を投資の意思決定プロセスに組み込むことを提唱する国連責任投資原則
【CDP (Carbon Disclosure Project)】 企業に対して環境問題への取組みの促進と情報開示を求める活動を行なう国際的な非営利団体

利益相反の適切な管理

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。

取引の種類		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、優位な条件で貸付の保全・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 	<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

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・個人の業績評価等に取り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.5、P.7を、「お客さま満足度」については、P.6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、引き続き取り組めます。

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.5を、2024年度のKPIの状況についてはP.6を、それぞれご参照ください

お客さま対応力の習得に向けた実践的な教育

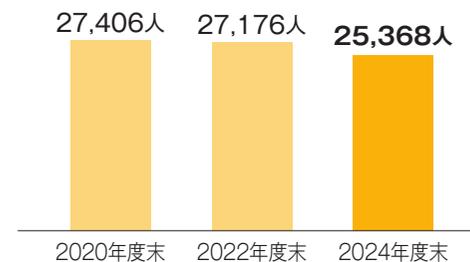
お客さま一人ひとりに寄り添ったアフターフォローを通じた、適切な情報提供やご案内および要望に応じたお手続きのサポートなどにより、確かな安心をお届けするMYリンクコーディネーター等の育成に取り組んでいます。

教育・研修体系図

対象	入社初期 (4ヵ月)	育成期間		(準)自立期間 (6年目～)	管理者層
		(5ヵ月～2年目)	(3～5年目)		
全層	全層一律教育				
	お客さま対応品質検定				
層別	初期研修 ↓ 昇格試験	層別実践型教育			管理者教育
					指導者検定
		本社ダイレクト教育			
		自学自習型教育			

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、生命保険会社の知識だけでなく、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。2024年度末時点現在で25,368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

確かな安心に向けて、人と地域社会との絆を紡ぐ

近年、「心身ともによい状態」を意味するウェルビーイングという言葉をよく見聞きするようになりました。人生100年時代と言われていますが、老後のお金の不安の解消だけでなく、長い人生を心身ともに健やかに過ごしていけることが重要と考える人が増えてきています。

ネットの普及により、誰とでも容易につながることができる時代となりましたが、自然災害やSNSを端緒とする痛ましい事件報道に接するにつけ、安心してつながることの大切さを考えさせられます。働き方の多様化や高齢化、自治体や町内会といった地域組織の衰退等もあって、人とのつながりや地域社会とのつながりが希薄になってきています。誰もが孤独・孤立状態に陥りやすくなっている今日、人や地域社会との絆や共感できる体験の共有に安らぎや活力を感じる人が増えてきているのではないのでしょうか。

明治安田では、こうした時代の要請をいち早く捉え、2020年から「ひとに健康を、まちに元気を。」を掲げて、人や地域社会とのつながり=絆を紡ぐためのさまざまな取組みを進めておられます。そのなかでも私が特に高く評価するのが、2022年度にスタートされた「MYリンクコーディネーター

制度」です。全国の営業職員の方々がライフプランニングに基づく保障の提案やアフターフォローにとどまらず、MYリンクコーディネーターとしてお客さまの健康や生活課題の解決に役立つさまざまな情報をお客さまに紹介する取組みを積極的に推進されています。

明治安田に届いたお客さまの感謝の声には、治療法を悩んでいるお客さまにセカンドオピニオンサービスを紹介して感謝されたお話や、家にこもりがちになってしまったお客さまに地域の交流の場を紹介して喜んでいただいたお話のほか、自治体が提供する行政サービスを調べ、必要とされるお客さまにご案内して感謝されたお話など、数多くのエピソードがあります。いずれの事例も心打たれるものばかりで、営業職員のお一人おひとりが、お客さまに寄り添い地域社会に根差した活動をされているからこそその賜物と言えるでしょう。

明治安田では、2014年から労働組合とともに営業職員が地域の子どもや高齢者等を見守る「『地域を見守る』社会貢献活動」を実施されてきましたが、こうした活動をさらに一歩進めて、2022年からは「行政サービス案内」を通して地域住民から聴き取った生活課題や行政サービスへの

意見を自治体にフィードバックし、自治体と連携して地域の社会課題の解決に取り組むことを始めておられます。2025年1月には、こうした取組みの社会的意義と独自性が高く評価され、消費者庁が主催する令和6年度消費者志向経営優良事例表彰において消費者庁長官表彰を受賞されました。金融機関としては最多の3度目の受賞であり、お客さまや地域社会からの信頼に応えるための弛みない努力に敬意を表したいと思います。

信頼を得て選ばれ続けることは決して易しいことではありません。来年も、お客さま志向の取組みや地域社会との連携のご報告を楽しみにしています。



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)

永沢 裕美子氏

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「デジタルヒューマン」※1、フォーム入力の「かんたんお手続きフォーム」を24時間365日、いつでもご利用いただけます
- ・また、専門オペレーターとの「チャット」もご利用いただけます

※1 お客様の発話（音声）を認識することでお問い合わせに対応できる対話型自動応答サービスです。なお、個人情報を含むお問い合わせにはお答えできませんのでご注意ください

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

ご相談窓口一覧はこちら▶



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、ゆっくり丁寧に応対いたします。



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※2,3 専用のお問い合わせ窓口



0120-510-155

※2 ecoシリーズ商品とは地球環境に配慮し、書類の削減等によるコスト削減効果を保険金や返戻金の向上に還元する商品です

※3 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上で承っています

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 81-3-6630-9064

ベトナム語：Tiếng Việt 81-3-6630-9065

タイ語：ภาษาไทย 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、
「2024年度カスタマーサポート表彰制度」（主催：公益社団法人企業情報化協会）において
「特別賞（BPR推進）」を受賞しました



Best Customer Support
of The Year 2024

特別賞

（BPR推進）

公益社団法人企業情報化協会

●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