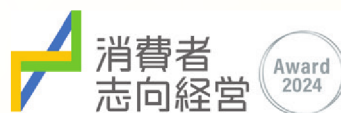


# 「お客さまの声」白書 2025

お客さま志向の取組みに関するご報告



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』と決めました。

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」「地元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
- 「エピローグ・レター」サービスのご提供
- 事務サービス・コンシェルジュによる「訪問型サービス活動」
- 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