

「お客さまの声」白書 2026

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。

「成長と還元の好循環」の実現に向け、 「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
グループ経営責任者
CSuO

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。



東日本大震災から15年

—「人にしかできないこと」の価値を改めて胸に—

本年は、東日本大震災から15年という節目の年にあたります。私は被災地を訪問し、当時の記憶と想いに改めて向き合いました。

あの日、突然の災害によって多くの尊い命が失われ、当たり前だった日常が一瞬で変わりました。震災直後から、当社の従業員は自らが被災しながらも、マニュアルや指示を超えて、一人ひとりが自ら考え、判断し、行動しました。避難所を回り、被災されたすべてのお客さまの安否確認を行ない、速やかな保険金・給付金のお支払いに尽力しました。お客さまに寄り添い、不安な気持ちに耳を傾け、涙を流し、手を差し伸べる。「誰かのために動く」「地域とともに歩む」「涙や笑顔を分かち合う」。この姿勢こそ

が、明治安田のDNAであり、原点です。

今、世の中ではAIやデジタル技術が急速に進化し、仕事や暮らしのありようも大きく変わりつつあります。しかし、そうした時代だからこそ、「人にしかできないこと」が確かに存在します。偶発性・身体性・一回性※から涙・笑顔・感動が生まれる瞬間、こうした「共感」や「物語」こそが、当社の仕事の原点であり、価値そのものです。

あの震災から15年、当時の経験を決して風化させることなく、「絆を未来へ」つないでまいります。

※人には予期せぬ出会いや出来事があり(偶発性)、脳だけでなく身体的感覚でもって物事をとらえ(身体性)、それぞれの体験は一度きりで同じ瞬間は再現できない(一回性)

2025年度の振り返り

—お客さま満足度調査は過去最高値を更新—

2025年度は、世界的に不確実性が高まり、経営環境が大きく変動した1年でしたが、そのようななかにあっても、当社は着実に前進することができました。

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、2025年度において、「総合満足度」は69.6%、「MYリンクコーディネーター等(営業職員)満足度」は72.9%、「商品満足度」は70.2%となり、いずれも過去最高値を更新しました。なお、「MYリンクコーディネーター等満足度」は6年連続、「商品満足度」は2年連続で過去最高値を更新しています。

これらの成果は、当社が一貫して大切にしてきた「お客さま志向」の取り組みが、お客さまや社会から評価をいただいた証であると受け止めています。

10年計画「MY Mutual Way 2030」に向けた 現中期経営計画の総仕上げ

2026年度は、現中期経営計画「MY Mutual Way II期」の最終年度として、2030年に向けた歩みを確かなものにする総仕上げの年となります。

2020年4月にスタートした10年計画「MY Mutual Way 2030」では、10年後(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、「時代を超えて進化するお客さま志向」を追求してまいりました。

そして2024年度から開始した3カ年プログラム「MY Mutual Way II期」では、「生命保険会社の役割を超える」ことをめざし、「保障とアフターフォローの提供」という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」プロジェクトの取組みを強化し、「ヘルスケア・QOL※の向上」と「地域活性化」への貢献を進めてまいりました。

こうした取組みを最前線で支えているのが、全国約3万7千人の当社営業職員(MYリンクコーディネーター)です。各地域でお客さまに寄り添い、「ひと」と「ひと」、「ひと」と「地域社会」が安心してつながる機会を創り出し、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」の向上に積極的に取り組んでいます。

※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

おわりに

—「成長と還元の好循環」を通じて、お客さまとともに歩む—

昨今の「格差・分断」や「孤独・孤立」の拡大、そしてデジタル化の急速な進展を背景に、「相互扶助」という生命保険の根源的な考え方や価値、そして「人と人との絆」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。

生命保険事業は、ご病気やご不幸にあわれた方を、ご契約者全員で経済的に支え合う営みであり、一人ひとりの暮らしに長期にわたる安心をお届けする、社会になくてはならない仕組みです。

当社は、こうした生命保険の本質的な価値を大切にしながら、「社会的価値」と「経済的価値」の双方を向上させ、「成長と還元の好循環」を実現することで、お客さま・地域社会・未来世代へのさらなる貢献をめざしてまいります。そして、明治安田グループ丸となって「お客さま志向」の取組みを深化させてまいります。

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.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
- 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)
- 特定保険契約に関する「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
- ステewardシップ活動の推進
- 脱炭素社会実現への貢献
- 外部評価

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(2026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：48,656人
(うちMYリンクコーディネーター等(営業職員)
37,405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
代理店推進部 3(2026年4月1日現在)
総 資 産：48兆217億円
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