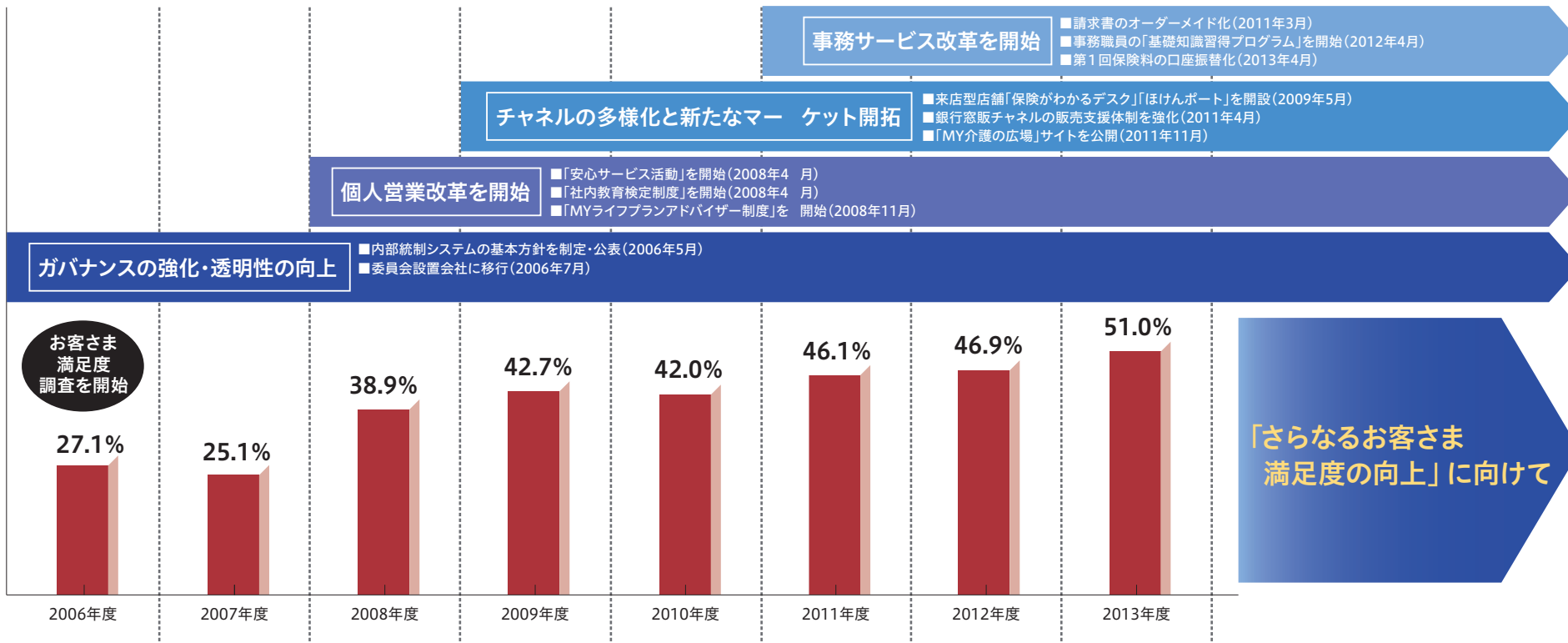


「お客さま満足度調査」が始まった2006年度から現在までの取組みを振り返っています。  
 「お客さまの声」をもとにした取組みの結果、お客さま満足度も着実に向上してきました。  
 今後も、これまでの取組みを継承・発展させ、「満足」を超えた「感動」を生み出す生命保険会社をめざします。



「さらなるお客さま満足度の向上」に向けて

**明治安田再生プログラム**  
信頼回復をめざし、成長に向けた土台づくり

**中期経営計画**

- ガバナンスの抜本的改革
- 基幹機能(引受・保全・支払)の強化
- アフターサービス重視の営業への改革

**新風土創造「MOTプロジェクト」**  
お客さまを大切にする会社の実現に向けた新たな企業風土の創造

**明治安田チャレンジプログラム**  
お客さま満足度向上の徹底追求、安定的な成長の実現

**中期経営計画**

- 基幹(営業職員)チャンネルの抜本的改革
- チャンネル多様化と新たなマーケット開拓
- 基幹機能と資本・財務基盤のいっそうの強化

**新風土創造「MOTプロジェクト」(第Ⅱ期)**  
お客さま満足度向上を支える企業風土づくりの推進

**明治安田新発展プログラム**  
CSR経営の推進、お客さま満足度向上の徹底追求

**中期経営計画**

- 国内生命保険事業における安定的成長力の確保
- 海外保険事業・介護事業等、成長分野への積極投資
- リスク管理の高度化と資本・財務基盤の強化

**「MOTプロジェクト」(第Ⅲ期)**  
お客さまを大切にする意識・行動のさらなる浸透に向けた取組みの推進

**明治安田NEXTチャレンジプログラム**  
感動を生み出す生命保険会社へ

**中期経営計画**

- 対面でのアフターフォローの推進
- 医療・介護分野をはじめとした商品・サービスの拡充
- 海外保険事業の積極的な展開
- 財務基盤の健全性の維持・向上
- 挑戦意欲あふれた人材の育成・確保

**感動実現プロジェクト**  
職員一人ひとりが能動的に行動(チャレンジ)し、組織がチーム力を発揮する企業風土の創造

# 私たちは生命保険の真の価値は、 アフターフォローによって生まれるものと考えています。

ご契約は始まりに過ぎません。生命保険というカタチのない商品を、30年・40年とつづく長期間の安心へと変えていくことこそが使命だと考えます。

生命保険の特徴をふまえて、MYライフプランアドバイザーによる対面のアフターフォローを通じて、安心をより確かなものにしていきます。

## 生命保険の特徴①

### 生命保険は一般的に「長期間にわたるご契約」です。

社会保障制度、税制やその他の法律の改正。お客さまのくらしや価値観の変化。さまざまな要因に影響を受け、お客さまの生命保険に対するご要望と保障内容にはズレが生じます。お客さまに寄り添って「ご契約の定期点検」や「お手続きのサポート」をすることが、私たちの使命です。

## 生命保険の特徴②

### 生命保険は残されるご家族やご自身の将来に 想いを残す「カタチのない商品」です。

「これだけしか、保険金や給付金が支払われないとは思わなかった」ということがないように、ご契約者はもちろんのこと、ご家族の方にもご契約の内容をしっかりとご理解いただくことが必要です。



## 「明治安田生命といえばアフターフォロー」 お客さまに、そう感じていただくために。

### アフターフォローをカタチにした新商品の発売

お客さまのライフステージや、社会環境の変化にあわせ、ご加入後も柔軟に見直しできる保険「ベストスタイル」を発売しました。

進化する保険

ベストスタイル

### MYライフプランアドバイザーによるアフターフォロー

MYライフプランアドバイザーの定期的な訪問により、確実なアフターフォローと最適なアドバイスを心がけます。

### 「お客さま発想」最優先の事務サービス

アフターフォローを支える事務サービスについて、「お客さま発想」最優先で見直しに取り組んでいます。

※MYライフプランアドバイザーは、当社営業職員のことです。

## アフターフォローをカタチにした新商品の発売

進化する保険

# ベストスタイル

近年の晩婚化・少子化等によるライフスタイルの多様化とともに、急速な高齢化に伴う社会保障制度の改正など、お客さまを取り巻く状況は、将来に向かって大きな変化が予想されます。そうした中、ご加入後も柔軟に見直しできる保険が必要と考え、新たな総合保障商品「ベストスタイル」を開発しました。

あわせ  
やすい

ご加入時

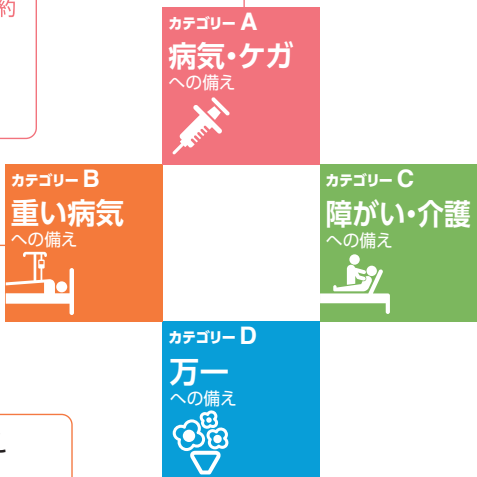
豊富な特約ラインアップ(4つの保障カテゴリー)からお客さまにぴったりの「安心」を提供します。

### 病気・ケガへの備え

- 入院治療保障特約
- 先進医療保障特約
- 新・入院特約
- 終身入院特約
- 退院後通院治療保障特約
- 外来時手術保障特約
- 特定損傷給付特約
- 傷害特約

### 障がい・介護への備え

- 生活サポート定期保険特約
- 生活サポート終身年金特約
- 新・介護保障特約



### 重い病気への備え

- がん保障特約
- がん・上皮内新生物保障特約
- 6大疾病保障特約

### 万への備え

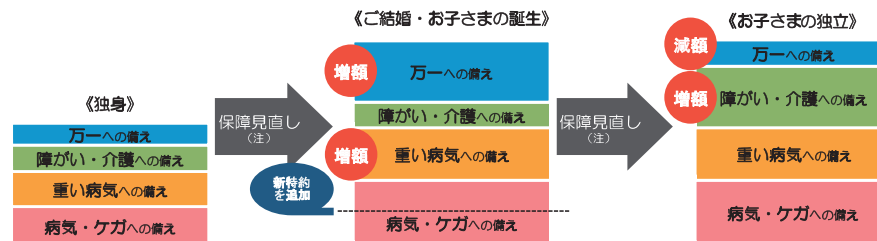
- 定期保険特約
- 家計保障年金特約
- 終身保険特約

みなおし  
やすい

ご加入後

お客さまのライフステージや環境の変化にあわせて、特約ごとに毎年見直すことができるから「安心」です。

【ライフサイクルにあわせた保障の変化のイメージ】



(注)

- ・保障見直しは2016年6月から取り扱い予定です。
- ・保障見直し時には改めて診査(告知)が必要となります。また、見直し後特約の種類や取扱範囲などは、当社所定の要件があります。

わかり  
やすい

ご請求時

公的医療保険制度に連動した医療保障など、もしもの時のご請求がわかりやすいから「安心」です。

公的医療保険制度に連動!

### 医療費 リンクサポート

「入院中の治療費」と「退院後の通院時の治療費」を診察報酬点数に連動した保障

- 入院治療保障特約
- 退院後通院治療保障特約

医療費リンクサポート キャラクター  
うさりん



公的介護保険制度に連動!

### 生活費 ロングサポート

重い病気・事故で働けなくなったときの生活費を一生涯サポート

- 生活サポート終身年金特約

生活費ロングサポート キャラクター  
かめろん



ご加入後も保障内容を最適な状態に保てるよう、「安心ロードマップ」の2つのサービスでフォローしてまいります。

「安心ロードマップ」とは…

毎年の定期点検などを通じて、ご請求のモレやご要望と保障内容とのズレを防ぐアフターフォローの取組みです。



安心ロードマップの2つのサービス

#### ●基本サービス

- ・定期点検
- ・お手続きサポート

#### ●オプションサービス

- ・お客さまのご要望に応じたサービス

・基本サービス・オプションサービスともに無料です。

## MYライフプランアドバイザーによるアフターフォロー

MYライフプランアドバイザーの定期的な訪問により、保険金・給付金の請求をお忘れになっていないか、契約の名義や受取人の変更が必要ではないか、直接確認し手続きをサポートします。またお客さまのくらしの変化に加え、社会保障制度・税制の改正など、社会の変化によって受ける影響をふまえ、最適なアドバイスができるよう心がけています。

### ●お客さまへの定期訪問活動(イメージ)



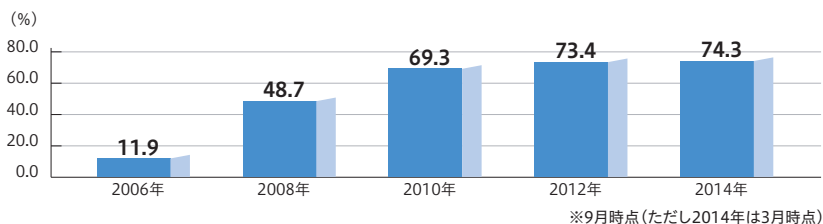
### ●社会保障制度や税制のポイントをご理解いただくためのパンフレット



## ファイナンシャル・プランナーの育成

多様化・高度化するお客さまのニーズにお応えし、最適な保険商品をご提案するためには、お客さまの立場に立ち、専門的な視点で相談に乗り、アドバイスさせていただくことが欠かせません。そこで当社は、お客さま一人ひとりの人生設計に則した資金計画・資産運用をアドバイスする「ファイナンシャル・プランニング技能士」の育成に力を入れています。

### ■「ファイナンシャル・プランニング技能士」資格保有率



## 「お客さま発想」最優先の事務サービス

アフターフォローを支える事務サービスについて、「お客さま発想」最優先で見直しに取り組んでいます。



## ICTを活用した事務インフラ

お客さまの手間を省き、スムーズなお手続きを実現するため、キャッシュレス化、ペーパーレス化を進めています。

### ●キャッシュレス化

ご契約のお申し込み時に現金でお預かりしている第1回保険料などについて、キャッシュレス化を進めています。新商品「ベストスタイル」に、ご契約を切り替え(ご契約転換制度のご利用)いただく場合も、キャッシュレスによる取扱いが可能となります。

### ●ペーパーレス化

新営業端末を活用した保全手続きの電子化を進めています。お客さまからも「スムーズに手続きができる」とご好評いただいていますので、今後も電子化の手続きの対象を拡大していきます。



## 高齢社会に適した事務サービス

高齢のお客さまにいつでもわかりやすい事務サービスに見直しています。  
※以下の2つの事例は2014年度下期から実施予定です。

### ●満期保険金支払手続きを対面方式へ変更

満期保険金支払手続きを本社からの郵送による手続きからMYライフプランアドバイザーの対面による電子手続きに変更します。これにより、わかりやすく、簡単に手続きが完了します。

### ●ご契約者以外の連絡先(第二連絡先)のご登録

65歳以上のお客さまを対象として、ご契約者以外の連絡先(第二連絡先)の情報を登録いただき、より確実なお支払いに向けたご案内活動の充実につなげていきます。

## 事務態勢の高度化

お客さまに近い支社・営業所において、お手続きなどの事務サービスを担う事務職員を対象とする「基礎知識習得プログラム」の導入を行なうなど、教育を強化しています。