

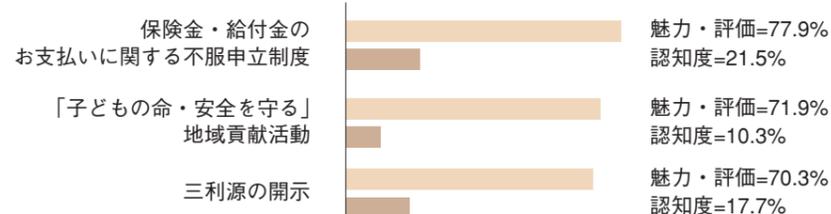
未来を拓くお客さまとの絆づくり

業務の改善と再生に向けたさまざまな取組みが、お客さまのご期待に応えているかどうか。独りよがりになることなく、お客さまの評価に耳を傾け、結果を真摯に受け止めて善処していくことも、私たちにとって重要な課題です。

2006年に当社が行なった「生活者調査」によると、次の3つの取組みが、お客さまの認知は低いものの評価は高い、という結果を得ました。これからも力を注いでいく取組みであるのはもちろんのこと、すべての役職員が取組み内容を正しく理解し、お客さまにお伝えできるようでなければなりません。そして、いただいたご意見を経営に反映していくこと。その繰り返しによって、お客さまとの間に強い絆はぐくまれていくのです。

■ 生活者調査アンケート結果図

活動の「魅力・評価」と「認知度」との差異を示すグラフ



2006年8月実施「CSRポテンシャル把握のための生活者調査」より
対象者 20歳～69歳の首都圏在住の男女1,500人

《お客さまに評価をいただいている取組み》

- **保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度**（2006年3月開設）
業務改善計画に基づく取組みです。保険金等のお支払いに関して支払相談室の説明ではご納得いただけないお客さまが、第三者への相談を希望される場合に、社外弁護士がご相談に応じます（相談費用は無料）。支払査定部署に対して再査定を要請する機能も有しています。お客さまにご納得いただき、安心して絆を結んでいただくための取組みです。
- **「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動**（2006年6月開始）
全国の広範なネットワークを活用し、営業活動時に全役職員が防犯プレートを身に付け、地域防犯活動に積極的に取り組んでいます。これからの生命保険会社の役割や可能性を示唆した取組みです。
- **三利源の開示**（2006年3月開示決定）
「社会に開かれた会社」の実現に向けた取組みの一つとして、生命保険業界で初めて三利源の開示を決定しました。広く一般の方に対して、期間損益の増減要因等を含め、経営状態をよりご理解いただくために、2005年度決算より開示しています。

※三利源とは【費差】保険料算定時に想定した事業費率に基づく事業費支出予定額と実際の事業費支出との差額。
【危険差】保険料算定時に想定した保険事故発生率に基づく保険金・給付金等支払予定額と実際の保険金・給付金等支払額との差額。
【逆ざや】保険料算定時に想定した利率に基づく予定運用収益と実際の運用収益との差額。

絆をつなぐ架け橋として

あなたのまわりの絆を見つめ直してください。
人から人へ、過去から未来へ。
信頼ある絆をはぐくんでいるかどうか。
あなたにしか結べない絆があるのです。

この冊子では、絆を再確認する
6つのステップについてまとめました。
次のステップは、あなたのなかにあります。

冊子を読んで気付いたことは、今日から実行する。
当たり前と見過ごしてきたことにも、本気で取り組む。
やがて歩みが進むと、
新たな課題に直面するかもしれません。
そのときは、また原点に立ち返るのです。

その繰り返しを、今から始めてください。
明日のあなたは、今よりもずっと成長しているはずです。

今日が、私たちのスタートラインなのです。



絆

きずな

明治安田生命保険相互会社

〒100-0005 東京都千代田区丸の内2-1-1

Tel 03-3283-8111(代表)

ホームページ <http://www.meijiyasuda.co.jp/>



本冊子は、環境に配慮し、古紙パルプ配合率100%の再生紙を使用しています。また、製版フィルムを使用せず有害な廃液の出ない水なし印刷方式により、生分解性に優れた植物性大豆インクを使用して印刷しています。

