



取締役会長  
代表執行役  
関口 憲一

取締役  
代表執行役社長  
松尾 憲治

## トップメッセージ

### 「絆」をつなぐ

私たちは、お客さまと誠実に向きあうことこそがご信頼いただける会社となる道であると信じ、一人ひとりが「CSR経営宣言」の実践に努めています。

保険は、お客さまの一生に寄り添って、膨大な時間をともに歩んでいます。そして、私たちは、かたちのない保険という商品を介して、お客さまから、お支払いを行なうまでの長い時間とその思いをお預かりしています。

誠実にお客さまと向きあうこと。

それは、お客さまの視点に立ち、託された時間と思いに足る安心をご提供できているか、今何をすべきなのか、常に自分の姿勢を振り返り、取組みがお客さまのためになっているのかをチェックしていくことと考えます。

また、お客さまと誠実に向きあうことを、毎日意識して続けることが、私たち自身の成長にもつながると確信しています。

その姿勢をお客さまに評価していただき、お客さまの声を経営に反映し、その結果をお客さまにお知らせする、そしてまた評価を受ける。この繰り返しによって、お客さまとのより強い絆が育まれていくのだと考えています。

信頼回復の道のりにおいては、一定の前進がみられるものの、なお途上にあります。引き続き役員・従業員一人ひとりが、安心と信頼の絆を育むCSRへの取組みに努めてまいります。

そして、これからもお客さまとともに未来への絆、そして人と人の絆をつなぐ架け橋として、歩んでいきたいと思っております。

本報告書をご一読のうえ、私たち一人ひとりの信頼回復への真摯な思いを感じていただければ幸いです。

取締役会長 代表執行役

関口 憲一

### 「お客さまの満足」を大切に

私たちは、「お客さまに保険金や給付金を適切にお支払いする」という生命保険会社の原点に立ち返り、2006年1月に明治安田再生プログラムを策定し、「お客さまを大切にする会社」に徹する取組みを続けてきました。

なかでも、重点的に取り組むべき支払管理態勢については、2007年4月にご報告した保険金・給付金のお支払いもれやご請求案内もれへの対応も含めて、社内体制を点検し、再整備して、再発防止に努めています。

今後も現状に満足することなく、「お客さまに満足していただける会社」をめざして、取組みを進めていかなければなりません。

そのためには、「お客さま、社会からの支持・信頼があって、はじめて会社が存続できる」ということを忘れず、お客さまのさまざまな人生の節目で私たちがお役に立ち、お客さまとの直接の対話を通じた「絆」のなかで、多くの寄せられた「声」を経営に活かしていくことが大切だと考えています。

私たち明治安田生命は、これからも従業員一人ひとりが「お客さまの一步先の願い・思いを理解し、お客さまの視点から、きめ細かいサービスを提供する」という課題を追究し続けます。

そして、私たちは、お客さまから「ありがとう」と言っていたげる“その瞬間”に、充足感と喜びを感じながら、これからも「お客さまの満足」を大切に続けます。

本報告書では、当社の「お客さまを大切にする」取組みを掲載するとともに、その取組みに携わっている従業員の声も掲載しております。

本報告書をお読みいただき、どうかたくさんのお声をお寄せくださいますようお願いいたします。

取締役 代表執行役社長

松尾 憲治