

「もっとお客さまを大切に」するために

お客さまのご要望やご期待に応え、社会からさらに信頼される会社となるために、
明治安田生命に何ができるのか、何が求められているのか——
3人の社外の方に、それぞれのお立場から、私たちの活動へのご意見をお聞きました。



「立候補制」によって選出された総代
(森田税務会計事務所 副所長 税理士)
森田 佳延さま

明治安田生命が「お客さまを大切に」する取り組みのなかで、営業職員のサービス向上に力を入れていることを嬉しく思います。というも、私どものお客さまである個人事業主の方は複数の保険に加入しており、保険会社から送られてくる書類に目を通すだけでも一苦労だからです。そうした際に、契約内容や商品情報について直接会って話せる営業職員の存在はとても重要です。

税理士の仕事も同様ですが、お客さまと信頼関係を築くには、日頃の交流が大切です。お客さまの現状を理解し、適した商品・サービスを提案していくことで、新規契約にもつながっていくのではないのでしょうか。保険会社の契約者数の多さを考えると、長い時間がかかるでしょうが、個々の契約者の満足が社会的信頼を形作っていくのだと思います。今後の取り組みに期待しています。



社団法人 全国消費生活相談員協会
常任理事
丹野 美絵子さま

不払い問題は、保険会社を素朴に信頼してきた消費者への裏切りでした。しかし、これを契機に保険会社は大きく変わりつつあるようです。消費者が理解できる商品を作り、消費者が理解できる説明を行ない、保険金等の支払いも消費者が理解できる仕組みに改善する、つまり「もっとお客さまを大切に」方向に明治安田生命も大きく踏み出してきたように感じます。

その一例が保険約款の簡素化です。新しい約款は、消費者に読んでもらう姿勢を貫き、イラストを多用し、用語の選択・統一、文脈の平明化など、従来の約款から大幅に修正されています。今後さらにバージョンアップが必要ですが、約款の簡素化は、商品の簡素化などさまざまな課題への回答につながっていくはず。

今後はたくさんの消費者の声を聞き、それを大胆に取り入れていけば、お客さまとの間にいっそうの信頼が生まれるものと期待しています。



日本NPOセンター代表理事
エイブル・アート・ジャパン常務理事
播磨 靖夫さま

私たちは、「人が人を信じられない」という、なんと不幸な時代に生きているのでしょうか。汚職、談合、偽装、隠ぺいなど社会の非倫理化がいちだんと進み、私たちをいっそう生きづらくしています。

こうした時代に何よりも求められるのは、社会の信頼の回復ではないでしょうか。そのためには、身近な人々と生きることを喜び感情を共有すること、それを社会全体に広げ、共通の価値にまで高めていくことが大事だと考えます。

明治安田生命は、障がいの有無を超えて、人間が生きていることの楽しさ、素晴らしさを共有するエイブルアート・オンステージ[※]に取り組んでいます。

このような社会貢献活動は、「人々が安心できる社会」をめざす会社の企業文化ではないかと思います。企業文化こそ企業の強さの源です。今後とも、よりいっそうの社会貢献を期待します。

[※] エイブルアート・オンステージ：明治安田生命が2004年からエイブル・アート・ジャパンと実施している社会貢献活動。全国各地で、障がいのある方々と健常者のコラボレートによる演劇やダンス、音楽などの舞台芸術づくりを支援している

社 外 か ら の 声 を 受 け て

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」する会社を実現する取り組みを続けてきました。

そのなかで、CSR(企業の社会的責任)の確立を掲げ、2007年1月、「お客さま」「ガバナンス」「コンプライアンス」「社会・環境」「従業員」5つの領域でCSRを推進することを規定したCSR経営宣言を制定いたしました。

本冊子には、当社の事業とCSRの概要をお示ししながら、5つの領域のうち、「お客さま」「社会・環境」を中心に、具体的取り組み内容およびその業務に携わっている従業員の声を掲載しております。また、全国各地で、私

直接の対話を通して寄せられた「声」を経営に活かし、「絆」を深めていきます

ちが地域のみなさまと一体となって取り組んでいる地域貢献活動を紹介しております。

私たちは、「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した「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。

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」という課題に誠実に向きあい、お客さまから「ありがとう」と言ってもらえる「その瞬間」に、充足感と喜びを感じながら、「お客さまの満足」を大切にします。



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

お問い合わせ窓口

●生命保険契約のお手続きに関するご照会


コミュニケーションセンター「お電話によるご相談窓口」

 **0120-662-332**

専任のコミュニケーターによる対応時間
月曜～金曜 9:00～18:00 土曜 9:00～17:00
(いずれも祝日・年末年始を除く)

※上記時間帯以外は、「お申し出の受付」のみとさせていただきます

●死亡保険金・入院給付金等のお支払いに関する結果についてのご相談 支払相談室

 **0120-375-338**

受付時間 月曜～金曜(除く祝日・年末年始) 9:00～17:00

※ 内容によっては、回答にお時間をいただく場合がございます
※ 満期保険金・お祝金に関するご照会はコミュニケーションセンターに
お問い合わせください

●保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度

- 保険金・給付金のお支払いに関する結果に対しての不服のお申し出(支払相談室による説明ではご納得いただけない場合)について、社外弁護士が第三者の立場にたつてご相談をお受けする制度です。
- 予約制とさせていただきます。ご利用にあたりましては、下記フリーダイヤルにお問い合わせください。

不服申立制度事務局

 **0120-300-132**

受付時間 月曜～金曜(除く祝日・年末年始) 9:00～17:00

※一部制度対象外とさせていただきますので、あらかじめご了承ください

当社へのお問い合わせ・ご照会のお電話は、通話内容の確認のため、録音させていただいておりますので、あらかじめご了承ください。
なお、当社におけるお客さまに関する情報の取り扱いについては、ホームページ(<http://www.meijiyasuda.co.jp/>)をご覧ください。

本報告書の制作、印刷にあたって、次のような配慮をしています。

●カラーユニバーサルデザインへの配慮



カラーユニバーサルデザイン認証の取得

色覚の個人差を問わず、できるだけ多くの方に見やすいような配慮や表示を心がけました。モニターによる検証などのチェックを経て、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構(CUDO)から認証を取得しています。

●用紙・印刷での配慮



本冊子は、環境に配慮し、FSC認証の用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。

明治安田生命保険相互会社

東京都千代田区丸の内2-1-1 〒100-0005

TEL: 03-3283-8111(代表)

URL: <http://www.meijiyasuda.co.jp/>