

## 「絆」をつなぐ、未来へつなぐ



明治安田生命は、2007年1月に「CSR経営宣言」を制定し、お客さまと社会にご信頼いただける会社となるようさまざまな活動を推進してまいりました。そのなかでも、私たちがとくに重視していることは、お客さまと誠実に向かいあうことです。

生命保険は、かたちのない商品ですが、お客さまの一生に寄り添いながら、長い年月をともに歩んでいくものです。その長い時間のなかでは、さまざまな社会・経済環境の変化があります。とりわけ、昨今のグローバル経済のなかでは、変化のスピードや規模は、これまでの経験では想定しえないほど激しいものになっています。こうした環境変化においても、お客さまから、生涯にわたって当社を信頼していただくためには、お客さまの人生にしっかりと向かいあい、確かな信頼関係に基づく未来への思いを、「絆」として共有していく必要があります。

そして、この「絆」を育み、守り続けることこそ、私たち明治安田生命の最も大きな責任であると考えています。

また、私たちは、お客さまとの長い信頼関係を築いていくために、お客さまが暮らす地域社会においても「絆」を育んでいきたいと考えています。本誌でご紹介する社会貢献活動はその一部ですが、私たちは、日本全国で、それぞれの地域に根ざした活動に取り組むことで、地域との絆を深めるよう努めています。

当社はこれからも、役員・従業員一人ひとりが、「CSR経営宣言」の実践に努めることで、人と人、人と地域、人と地球環境の「絆」をつなぎ、それを未来へつないでいきたいと考えています。本報告書をご一読のうえ、忌憚のないご意見をいただければ幸いです。

取締役会長 代表執行役

関口 憲一



## お客さま満足度の向上にむかって



私たち明治安田生命は、「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」と考えています。

そのために、2006年1月、改めて「お客さまに保険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戻る「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」を実現するためのさまざまな取組みを推進してまいりました。同プログラムは2008年3月に終了しましたが、この間に、支払管理態勢の強化をはじめ、ガバナンスの透明性向上、経営層と従業員の対話機会の創出など、取組みは着実に前進しています。

しかしながら、お客さまや社会との信頼関係の構築に終わりはありません。そこで2008年4月からは、お客さま満足度をさらに高めていくための新たな挑戦、「明治安田チャレンジプログラム」を開始し

ました。私はこのプログラムには、社会から信頼され、お客さまの満足度を高めていくうえで必要な“安心”が三つあると考えています。

一つめは、「お客さまに保険金や給付金を“安心”してお受け取りいただくこと」です。

二つめは、保険商品の特徴をふまえて「長期にわたって“安心”いただける財務基盤の健全性を確保すること」です。

そして三つめは、「お客さまのご担当者が、質の高いコンサルティングとアフターサービスを通じて“安心”をお届けすること」です。

私たちは、この明治安田チャレンジプログラムを、不退転の決意で強力に推し進めてまいります。当社の活動に対する忌憚のないご意見を賜りますようお願い申し上げます。

取締役 代表執行役社長

松尾 憲治