

お客さまと地域社会からの信頼を得るために

お客さまや地域社会のご要望やご期待に応え、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――

ご契約者の代表である総代の三井氏から率直なご意見をお聞きしました。



株式会社瀧田
代表取締役社長
三井 結美子 総代

生命保険というのは、いつか保険金を受け取るまで、毎月保険料を支払い続けていくものですから、契約者とその営業担当である「MYライフプランアドバイザー」との間で信頼関係が築かれていることが大前提です。

この信頼関係を維持するためには、とりわけアフターサービスが大切ではないでしょうか。明治安田生命では2008年4月から、MYライフプランアドバイザーが年に2回から4回、契約内容の確認やさまざまな情報提供などのアフターサービスを実施する「安心サービス活動」が始まりました。こうしたアフターサービス

活動はとても評価できますので、積極的に推進してほしいと思います。

契約者との間の信頼関係は、定期的にお互いが直接会うことでいっそう深まっていくものです。MYライフプランアドバイザーには、フェイス・トゥ・フェイスで接することの重要性を忘れず、ぜひ継続して取り組んでいくことを期待しています。

また、明治安田生命は、社会貢献活動にも積極的に取り組んでいます。社会貢献活動のうち、MYライフプランアドバイザーが防犯笛などを携行するとともに、地域行政と連携できる態勢をとる「子どもの命・安全を守る」活動は、子どもやそのご家族も安心できるうえ、地域社会の安全にも役立つものです。

この「子どもの命・安全を守る」活動は、派手さはありませんが、従業員が身近でできることに取り組んでいるという点で好感が持てます。今後も地道に活動を続け、地域社会から信頼される企業をめざしてほしいと思います。

社外からの声を受けて お客さまや社会との さらなる信頼関係の構築に向けて



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

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、「お客さま」「ガバナンス」「コンプライアンス」「社会・環

境」「従業員」の五つの領域でCSRを推進することを規定した「CSR経営宣言」の制定など、その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、CSR経営をよりいっそう進めてまいります。

この冊子では、「CSR経営宣言」の五つの領域のうち、「お客さま」「社会・環境」を中心に、お客さまのために日々全力で取り組んでいる従業員の声や、全国各地で、地域のみならずと取り組んでいる地域貢献活動をご紹介します。

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。

本冊子をご一読のうえ、忌憚のないご意見をいただければ幸いです。

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応対時間

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結果に関するご相談

支払相談室



0120-375-338

受付時間 月曜～金曜(祝日・年末年始を除く)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

支払相談室による説明ではご納得いただけない場合、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。
不服申立制度事務局



0120-300-132

受付時間 月曜～金曜(祝日・年末年始を除く)9:00～17:00

※一部制度対象外とさせていただく場合がございますので、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、録音させていただくことがありますので、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。

本冊子の制作、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

〒100-0005

東京都千代田区丸の内2-1-1

TEL:03-3283-8111(代表)

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

発行 CSR推進事務局 2008年12月