

持続可能な未来へ「絆」をつなぐ

2008年の世界的な金融危機の影響によって、日本でもまだ先行き不透明感の強い経済環境が続いています。「100年に一度」と表現される厳しい環境にあって、お客さまに確かな安心をお届けすることが、生命保険業を営む当社に求められる重要な社会的責任と認識しています。

当社では、こうした社会的責任を果たして、お客さまや社会から支持・信頼をいただける会社となるために、これまでステークホルダーのみなさまの声に真摯に耳を傾けて、さまざまな取組みを推進してまいりました。

また、当社は今後とも、お客さまに安心をお届けする“保険”というかたちのない商品を提供する会社として、お客さまの生涯にわたって、長い年月をともに歩んでまいります。そして、お客さまから生涯にわたるパートナーとして選んでいただくためには、確かな信頼関係を築き、未来への思いを共有していく必要があります。こうしたお客さまとの「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。

加えて、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、お客さまが暮らす社会においても「絆」を育んでいきたいと考えています。とくに近年は、少子化社会対策に資する活動として「子どもの健全育成への貢献」を重点分野と位置付け、さまざまな社会貢献活動を続けています。

当社はこれからも、一人ひとりがお客さまや社会との「絆」を深め、持続可能な未来へ「絆」を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向けて

生命保険事業の使命は、「確かな安心」と「豊かな暮らし」をご提供する社会的インフラとして、国民生活の安定に貢献していくことです。

当社は、経済環境がいかに変化しようとも、相互扶助の理念に基づく社会的使命を果たしていくために、健全な経営に努めるとともに、お客さまや社会からの負託に誠実に応えていく必要があることを認識して、さまざまな取組みを推進してまいりました。

お客さまとの「絆」を深めるために、2008年度から、お客さま満足度向上を徹底追求し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」を推進しています。このプログラムでは「CSR

経営」の推進を前提として、さまざまな改革を実行していくことで、お客さまの信頼感や満足度をいっそう高めて、お客さまとの「絆」を深めていきたいと考えています。

そのために、訪問頻度やサービス内容の標準化、知識・スキル・マナーの向上など、基幹チャネルである営業職員制度の抜本的な改革を実施して、お客さま対応において質の高いコンサルティングとアフターサービスの実現に取り組んでいます。

また、お客さまに長期にわたって安心をお届けするために、経営基盤のいっそうの強化に取り組んでいます。高度なリスク管理を通じて財務基盤の健全性を確保するとともに、保険会社の基幹機能である引受・保全・支払業務に経営資源を重点配分し、お客さまに保険金等を安心してお受け取りいただけるよう努めています。

私たちは、お客さま満足度向上を徹底的に追求するという信念を持って、このプログラムの実現に引き続き取り組んでまいります。当社の取組み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