



お客さまとの絆

常に誠実に、確かな安心と豊かさをお届けします

保険契約というかたちで結ばれたお客さまとの「絆」をいっそう確かなものとするために、「お客さまの声」に謙虚に耳を傾け、常にお客さまの視点に立った商品・サービスの提供に努めています。

「お客さまの声」とその活用状況を公表しています

「『お客さまの声』白書」の発行

当社では、お客さまから支社・営業所、コミュニケーションセンターなどに寄せられたお申し出を、全国の拠点をネットワークで結ぶ「お客さまの声システム」を通して集約し、業務改善や商品開発に活かしています。また「お客さま満足度調査」を2006年から継続的に実施しています。

このように集められた「お客さまの声」とその声を反映した業務改善事例、お客さま満足度調査の結果などについては、「『お客さまの声』白書」にまとめ、WEBサイトや営業拠点などを通じて2006年から毎年公表しています。



「お客さまの声」白書

「お客さまの声」を反映した業務改善事例

- 「ご契約内容確認活動」の開始
「契約時だけでなく、アフターサービスとしても契約内容を繰り返し説明してほしい」という声に応じて、MYライフプランアドバイザーによる「ご契約内容確認活動」を2008年4月に開始しました。
- 「社内教育検定制度」の導入
これまでの当社の営業職員に関して寄せられた「お客さまの声」をもとに、2008年4月、MYライフプランアドバイザーがお客さまにご満足・ご信頼いただけるために習得すべき知識・スキル・マナーなどの水準を明確にし、「社内教育検定制度」を導入しました。



詳しくはWEBで <http://www.meijiyasuda.co.jp/csr/>

- 「お客さまの声」を経営に活かす仕組み
- 「お客さまの声」の活用事例
- 「お客さまの声」白書の公表
- お客さまの声推進諮問会議
- 消費者専門アドバイス制度
- MYライフプランアドバイザー制度
- 安心サービス活動制度
- 社内教育検定制度
- 営業マネジメントと地域マーケティング
- わかりやすい情報提供

契約者保護とお客さまサービスの向上に取り組んでいます

「お客さまの声推進諮問会議」の継続的な開催

契約者保護とお客さまサービス向上のための諸施策に社外のご意見を取り入れるため、2005年4月に「お客さまの声推進諮問会議」を設置しました。

この会議では、消費者問題に幅広い見識を持つ社外の専門家3人を委員としてお迎えし、お客さまの視点で率直なご意見をいただいています。これまでに31回開催(2009年11月現在)しました。

2009年度は「『お客さまの声』を業務の改善につなげている取組みをもっと社会に知ってもらうための努力が必要ではないか」とのご意見を受けて、「『お客さまの声』白書」を見やすく、わかりやすくリニューアルし、各種情報提供資料で白書の発行を告知するなどの改善を実施しました。

社外委員の声

2005年からの5年間で、さまざまな面で改革が進んできました。なかでも、お客さまの声を経営に活かす仕組みが構築されたことは大きな成果といえます。また最近、MYライフプランアドバイザーの質的向上に向けた改革が進んでいます。こうした「組織面」と「営業面」の改革が両輪となって、お客さまとのコミュニケーションの活性化や営業現場のモチベーション向上が加速され、業務改善がさらに進むものと期待しています。



株式会社 電通
ソーシャル・プランニング局長
上條 典夫 議長

消費者視点の意見収集の対象や機会を拡充しました

「消費者専門アドバイス制度」の運用を開始

2008年5月に創設した「消費者モニター制度」の名称を、2009年5月に「消費者専門アドバイス制度」と変更し、意見収集の対象や機会を拡充しました。

この制度では、社外の24人で構成される「消費者専門委員」から、当社のお客さまサービス全般について具体的な意見・アドバイスを収集しています。2009年度は、「消費者専門家懇談会」を東京と大阪で3回ずつ開催するほか、「消費者専門アンケート」を2~4回実施する予定です。

2009年7月に開催した「消費者専門家懇談会」では、当社のオフィシャルホームページや「保険がわ

かるサイト」のわかりやすさ、使いやすさなどについて意見交換を行ないました。これらの「声」をもとに、WEBサイトやパンフレットなど各種書類の改訂も進めていきます。



消費者専門家懇談会



「お客さまの声」を活かした商品開発を推進しています

病院等で交付される領収証の自己負担額に着目した給付金額がわかりやすい保険「明日のミカタ」

当社は、お客さまの声をもとに「わかりやすく、安心感のある商品・保障」の充実に取り組んでいます。

お客さまへの「わかりやすさ」を向上させた商品開発の一環として、入院医療費の自己負担に備える総合保障商品「明日のミカタ」を開発し、2009年6月に発売しました。この商品は、入院時の医療費の

保障に加え、万一の場合や気になる病気などの保障もご準備いただける終身入院保険です。



「明日のミカタ」パンフレット

お客さまにご請求いただきやすい環境の整備を進めました

「確かなお支払い」を確保するための支払管理態勢の整備

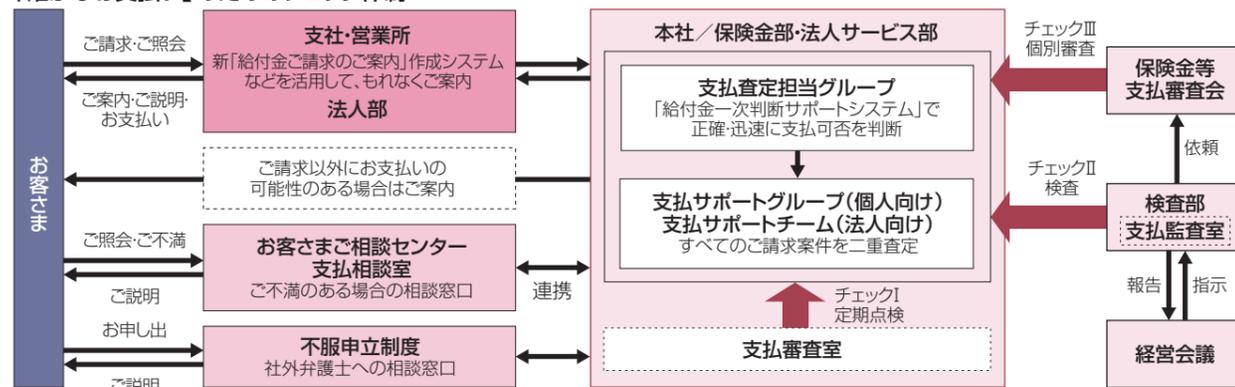
当社では、お支払いの適切性を再確認するための組織を、保険金部と法人サービス部に設置し、ご請求いただいた案件を二重にチェックしています。これによって、保険金・給付金を適切にお支払いするとともに、ご請求いただいた内容以外にお支払いの可能性がないかを確認し、随時、お客さまへのご案内を実施しています。

一方で、お客さまにご請求いただきやすい環境の整備も進めています。その一環として2008年6月から、ご請求がお支払いの対象とならなかった場合に、お客さまが当社所定の診断書(原本)を取得するためにかかった費用の一部をお支払いしています。

また、ご請求手続きや、お支払いする場合・できない場合の事例を紹介した冊子「保険金・給付金のご請求について」をご用意するなど、説明やご案内の充実に努めています。そのうえで、保険金・給付金のお支払いに関するご照会・ご不満にお応えするために、「支払相談室」および社外弁護士がご相談に応じる「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」を運営しています。

さらに、保険金・給付金の支払業務の適切性を強化するために、支払査定や支払管理態勢に関する重層的な事後検証態勢の構築に取り組んでいます。

「確かなお支払い」のためのチェック体制



法人のお客さま満足度向上に向けて取り組んでいます

法人のお客さまへのサービス

当社法人営業部門では、法人のお客さまのコア・パートナーとして「福利厚生」「退職金・年金」「団体保険」「金融全般」などに関する情報提供やご提案を行なっています。

●退職金・年金制度に関する取組み

適格退職年金が2012年3月末に廃止されることに備え、当社では新制度への円滑な移行を支援するコンサルティング活動を積極的に展開しています。

2008年度末現在、2002年度始に約1万3千件あった当社幹事のご契約のうち、約70%(約9千件)のお客さまが確定給付企業年金、確定拠出年金、中小企業退職金共済などへの移行を完了しています。

また当社では、確定拠出年金を導入されたお客さま向けの投資教育セミナーの開催や、年金資産の適切な運用に向けた情報提供などを行なっています。



企業年金に関する情報提供資料

●団体保険制度に関する取組み

法人のお客さまへは、インターネット事務システムなどのご提供を通じて、保険事務の効率化をサポートしています。また、所属員のみなさまへは、各種ご相談窓口やWEBサイト、職場訪問を通したきめ細かなご説明・問い合わせ対応など、福利厚生・団体保険制度運営の魅力向上に向けたサービスを展開しています。

●ご遺族のサポート

団体保険制度にご加入の方々には万一のことがあった場合には、ご遺族を経済的・精神的にサポートする制度を用意しています。経済的サポートとしては、ご事情に応じて、保険金を年金でお支払いする方法などを提案しています。

精神的サポートとしては、ご遺族の不安の軽減を図れるよう「遺族ガイダンス」を実施しています。2009年8月には、この「遺族ガイダンス」時にご提供している冊子「ライフガイド」について、どなたでも見やすいようカラーユニバーサルデザインを採用し、全面改訂しました。また、ご遺族に向けた24時間健康・医療相談、メンタルヘルス相談に加え、新たにFP(ファイナンシャル・プラン)相談サービスを追加するなど、所属員のみなさま、ご遺族に向けてきめ細やかな対応に努めています。



ご遺族が行なう手続きなどについて解説した冊子「ライフガイド」

従業員からの声

運用の低迷や不安定化、国際会計基準への対応など「企業年金」を取り巻く環境は常に変化しています。お客さまからの企業年金にかかわる諸課題解決へのサポート要請に応えるため、最新かつ高度な専門知識を常に習得することで、お客さまの要望や質問へベストアンサーができるよう心がけています。



神戸支社 法人営業部長 根城 亨



ガバナンス ～お客さまとの絆のために～

社会から信頼される透明性の高い適切な経営に努めます

長期にわたる保険契約上の責務を確実に履行していくために、リスク発生を未然に防止するとともに、不測の事態に迅速・適切に対応できる体制の整備・強化を図っています。

「総代会」は、当社の最高意思決定機関です

経営に関する重要事項を審議

当社における最高意思決定機関は「総代会」です。総代会では、全国の社員（ご契約者）の代表として選ばれた「総代」が出席し、決算書類の報告、剰余金処分や取締役の選任など経営に関する重要事項について審議や決議を行ないます。2009年7月に開催された第62回定時総代会では、総代のみなさまから、資産運用の状況、個人営業改革の成果、今後の商品・営業戦略などについて、数多くのご意見・ご質問等をいただき活発な審議が行なわれました。

総代定数222人のうち200人は、総代候補者選考委員会の推薦により選出され、22人は立候補制（総代となることを希望される社員からの立候補を受け付け、総代候補者を選定する制度）により選出されます。2010年1月に就任する総代（立候補総代含む）および補欠選出総代の選出にあたり社員投票を実施し総代候補者123人が総代に選出されました。

総代の声

総代会に参加してまず感心したのが、資料のわかりやすさでした。財務面などの専門的な報告についても、グラフなどをセンス良く活用して、出席者に理解しやすいような工夫が凝らされており、非常に好感が持てました。また、出席者からの質問に対しては、社長自身が自らの言葉で答えており、経営トップが率先して説明責任を果たそうとする姿勢がうかがえました。

こうした姿勢の表われは「明治安田チャレンジプログラム」に象徴される「会社を変えていこう」という取組みの成果に他ならないと思いますので、今後も継続的な取組みを期待しています。



東京ガス株式会社
CSR室 室長
八尾 祐美子 総代



詳しくはWEBで <http://www.meijiyasuda.co.jp/csr/>

- ガバナンスの体制
- 「開かれた経営」をめざして
- 内部統制システムの整備・高度化
- 情報開示の推進
- リスク管理体制

各種ツールを活用して積極的な情報開示に努めています

わかりやすさに配慮したディスクロージャー資料の発行

当社では「情報開示に関する基本方針」に基づいて、情報開示の充実に取り組んでいます。

その一環として、お客さまにとって「見やすく、使やすく、わかりやすい」冊子づくりをめざしています。2009年7月発行の法定版ディスクロージャー資料「明治安田生命の現況2009」は、色覚の個人差を問わず、できるだけ多くの方が見やすいようカラーユニバーサルデザインに配慮して作成しました。加えて備考欄・図表を多く使用し、資料のわかりやすさと内容の充実に取り組んでいます。

また、ご契約者向けのディスクロージャー小冊子「MEIJIASUDA INFORMATION2009」を過

去最大の245万部発行し、MYライフプランアドバイザーからお客さまへ幅広くお届けしました。本冊子では、当社の収益力や財務の健全性など経営内容をご理解いただけるよう、わかりやすく解説しています。



「明治安田生命の現況2009」 ご契約者向けディスクロージャー小冊子「MEIJIASUDA INFORMATION2009」

リスク管理体制の強化を図っています

BCP（事業継続計画）の取組み

当社では、災害や事故など不測の事態が発生した際も、事業を滞りなく継続させるための事業継続計画（BCP: Business Continuity Planning）の策定に取り組んでいます。

近年、脅威となっている新型インフルエンザに関しては、2008年に「新型インフルエンザ対策業務

継続計画」を策定し、予防教育のために「新型インフルエンザ予防対策の手引き」を作成して全従業員に配布しました。また、保険金支払業務を継続するために、いくつかのシナリオに基づいて支払保険金額を予測し、その対応に必要な要員確保等の計画を立てています。

2009年4月には新型インフルエンザ（A/H1N1）の発生を受けて、同業務継続計画に基づく「対策特別総本部」を設置しました。同総本部では、国内外で従業員の安全・予防を図り、お客さまサービス体制を堅持するための具体策の立案・決定や全社指示などを実施しています。また、今般発生した新型インフルエンザは弱毒性であるため、今回の経験を活かして、同業務継続計画について、弱毒性にも対応できる複線化された計画となるよう見直しを図っています。

大規模災害発生に備えたBCPの取組み事例

- 「業務継続計画（災害対策手順・解説書）」の作成および計画に沿った総合訓練の実施（年1回）
- 本社ビル（丸の内）共用エリアに近隣の帰宅困難者を一時収容する訓練等の実施
- 行政主催の防災訓練（9月：東京都、1月：千代田区、等）への参加
- 個別目的別の訓練実施（支社の業務維持訓練、災害対策拠点等の駆けつけ訓練）
- 携帯電話のメール送受信機能を活用した安否確認システム（関連・協力会社を含む5万人が対象）の整備・活用



詳しくはWEBで <http://www.meijiyasuda.co.jp/csr/>

● 基本的な考え方 ● コンプライアンスの強化態勢 ● コンプライアンス推進諮問会議 ● 個人情報の保護・管理

コンプライアンス ~お客さまとの絆のために~

法令遵守はもとより、高い倫理観をもって行動します

お客さまから、そして社会から信頼され、期待される企業になるために、役員・従業員一人ひとりがコンプライアンスの重要性を理解し、公正・誠実に行動することを自らの「信条」とできる態勢づくり、風土づくりに努めています。

実効性の高いコンプライアンス推進態勢を維持しています

コンプライアンス推進諮問会議

コンプライアンス推進態勢の実効性をより高めるために、経営会議の諮問機関として「コンプライアンス推進諮問会議」を開催しています。

この会議では、専門家3人を社外委員としてお迎えし(社内委員は代表執行役社長とコンプライアンス統括部担当執行役の2人)、コンプライアンス推進の基本方針や重要規程の改正などの審議内容について、社外から見た当社のCSRという観点で、貴重なご意見をいただいています。



コンプライアンス推進諮問会議

コンプライアンス推進諮問会議 社外委員の声

2009年7月から、コンプライアンス推進諮問会議に参加し、会社のコンプライアンス関連規程・規則の類の内容の充実ぶりに驚くとともに、会社が社長を先頭にいかにこのことに力を入れているかがわかりました。

これらの規程・規則を確実に実施すること、いかに心を入れ



て守るかということに注意しながら、これまでの方針を引き続き堅持していったらと思います。

財団法人 公共政策調査会
専務理事
村上 徳光 委員

コンプライアンスの強化に継続的に取り組んでいます

コンプライアンス推進体制

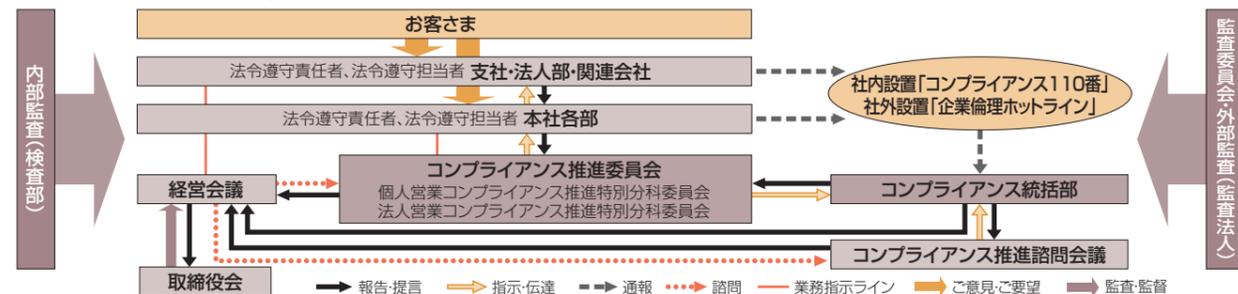
当社ではコンプライアンスに関し、子会社・子法人等を含めたグループの情報を一元管理する「コンプライアンス統括部」と、全社横断的な審議・報告機関「コンプライアンス推進委員会」を中心とした推進体制を構築しています。また、不適正行為を発見した場合、従業員が利用できる社内外の内部通報窓口を設置しています。このような体制の運営により、従業員のコンプライアンス意識が高まっています。

従業員コンプライアンス意識調査結果

「会社には、コンプライアンス意識の企業風土があると思いますか?」

		(%)	
		2007年9月	2008年12月
MYライフプランアドバイザー	ある	77.3	83.2
	ない	4.3	2.6
職員・契約社員	ある	70.6	78.0
	ない	8.3	5.4

コンプライアンス推進体制



意識向上とシステム対策の両面から個人情報保護に努めています

個人情報の保護・管理

当社は、ご契約者をはじめ多くの方々からお預かりしている個人情報の保護・管理の強化に向けて、職員の意識向上やシステム対策を図っています。

意識向上策としては、朝礼などでの日常的な教育に加えて、全職員への研修を年2回実施しています。また年1回、本社の職員が全支社・法人部における情報の管理状況を点検し、各種取扱いルールの遵守を指導しています。

システム対策としては、職員が外出先で使用できる携帯端末にお客さまのデータを保管できない仕組みにするなどの措置を講じています。



「個人情報の保護に関する基本方針のお知らせ」を店頭へ備え付け

個人情報流出の再発防止策の進捗

2008年に、当社職員が会社ルールに違反し、自宅にある個人所有パソコンで入力作業した個人情報がインターネット上に流出しました。

この再発防止策として、当社ではルールの見直しや規程などの改正、役職員への教育・指導を実施したほか、情報管理に関する誓約書をあらためて全役職員から取り付けました。また、電子記録媒体が使用できないパソコンに入れ替え、さらに社外メール送信を制限し管理者による事前承認を必要とするシステムを導入するなど安全管理措置を強化し、いっそうの整備を図っています。



詳しくはWEBで <http://www.meijiyasuda.co.jp/>

● 社会貢献活動 ● 環境問題への取組み

社会・環境との絆

安心して豊かに暮らせる「社会」と「環境」を育みます

当社では、生命保険本来の相互扶助の精神に基づいて、商品・サービスを提供するだけでなく、さまざまな社会貢献活動や環境保全活動などに取り組んでいます。

環境に与える負荷をできる限り小さくするよう努めています

地球温暖化の防止

当社は、地球温暖化対策の取組みの一環として、「チーム・マイナス6%」に参加しており、各所属に環境関連のポスターやシールを掲示・貼付するなど、環境意識の向上に努めています。

当社が所有している四つの主要ビル(明治安田生命ビル、明治生命館、東陽町ビル、事務センタービル)では、温室効果ガス排出量の目標値をそれぞれ定めて、各種省エネルギー設備の導入などに取り組んでいます。また、空調の抑制や照明点灯時間の短縮などを実施しています。

2008年度は、愛知県名古屋市にある大規模共同ビルで、建物の熱源を新しい設備に更新しました。この更新で、エネルギー



環境ポスター

使用量を年間約3,600ギガジュール※1削減できる見込みです。また、2008年11月、全国1,400の営業拠点におけるシステムインフラの刷新にあわせて省エネ性能に優れたプリンター2,300台を導入しました。これによって、従来機種に比べて全拠点合計で年間約240トンのCO₂の削減が可能となりました。

※1ギガジュール
ジュールとはエネルギーを表わす単位で、ギガジュールはその10億倍。家庭1世帯で年間に使うエネルギーは約41.2ギガジュールです。

温室効果ガス総排出量(t-CO₂)の実績と目標



社会貢献活動「エイブルアート・オンステージ」が「メセナアワード2009」で評価されました

障がいのある方々の舞台芸術の支援

当社は、障がいのある方々がプロの舞台人や芸術家と協力して舞台作品をつくりだす「エイブルアート・オンステージ」をこれまでに全国33の地域で実施してきました。こうしたさまざまな人々との横断的な交流を舞台芸術の分野で生み出したことが評価され、社団法人企業メセナ協議会が主催

する「メセナアワード2009」※2において「ベスト・コラボレーション賞」を受賞しました。

※2「メセナアワード2009」
社団法人企業メセナ協議会では、芸術文化振興に高く貢献した企業・企業財団を表彰する「メセナアワード」を実施しています。



エイブルアート・オンステージ

全国各地で地域に密着した社会貢献活動を展開しています

各所属の社会貢献活動事例

全国各地の営業拠点や各部署では、それぞれの地域の特性、ニーズに合わせた社会貢献活動を展開しています。地域住民のみなさまや行政、NPOな

どと協力しながら、社会や地域のみなさまとの絆を深めていきたいと考えています。



札幌支社
「札幌市 子ども未来局」へ新刊の絵本を寄贈。また、自宅に不要になった本を回収しボランティア団体へ寄贈



仙台支社
近隣の養護老人ホームに手縫いの雑巾を寄贈。また、財団法人日本盲導犬協会仙台訓練センターへタオル・毛布を寄贈



本社営業企画部
ボランティア団体「タンザニア・ボレボレクラブ」への使用済切手の寄付を通じて、キリマンジャロ山の植林活動に貢献



立川支社
子どもへのポリオワクチンの提供に役立つ、ペットボトルキャップの回収を積極的に実施。NPO団体から感謝状を受ける



岡崎支社(岡崎東営業所)
お客さまに花の苗をお配りし、咲いた花々を回収して育ててくださった方々の名簿とともに障がい者施設や高齢者施設へ寄贈



広島支社(賀茂西条営業所)
老人ホーム・養護施設を訪問し、訪問に向けて練習した合唱を披露してご老人の方々と交流



佐賀支社
佐賀市と九州電力株式会社が主催する植樹イベント「ふるさとの森づくりin千湯よか公園」に参加し、26人のボランティアによる植樹を実施



全国延べ30支社など
遺児学生らが全国で開催するボランティアウォーク「あしながPウォーク10」に参加。2008年は計1,645人が参加し募金を実施



従業員との絆

意欲や能力が最大限発揮できる職場づくりに努めます

「お客さまを大切にする会社」の実現に向けて、従業員一人ひとりが意欲と能力を最大限に発揮できるよう、自らを高めていける職場、それぞれの価値観に応じて働ける職場、安心して働ける職場といった、働きがいのある職場づくりを進めています。

2008年度は計9回開催、2009年度は計5回開催予定です

「従業員意識調査」「MOTミーティング」の実施

会社の活動や風土について従業員がどう感じ、どう理解しているのか——その現状を把握し、改善へつなげていくために、2006年3月から新風土創造「MOTプロジェクト※1」の一環として「従業員意識調査」を実施しています。

また、経営層が従業員と直接対話する「MOTミーティング」などの機会を設けています。各回ごとに設定したテーマについての課題や改善策を自由に討議することで、経営層と従業員との共通認識を醸成し、組織間のコミュニケーション向上を図っています。2008年度は計9回開催し、2009年度は計5回開催する予定です。

※1 MOTプロジェクト
「お客さまを大切にする」企業風土を創造していく活動。「明治安田チャレンジプログラム」の柱の一つとして2008年4月から開始した【第II期】では、従業員が「お客さまへ温かい心くばりをもって接する」とともに、「働く仲間へ感謝の気持ちを表わす」ことを基本方針に、取組みを進めています。

「従業員意識調査」「MOTミーティング」での従業員の声

「従業員意識調査」の自由記述<抜粋>

- 従業員が会社のためかと思いき、会社を好きになれるような明治安田生命にしてほしい。(MYライフプランアドバイザー)
- こんなにも会社のこと、部下のこと、仕事のことを考えている上司に出会えたと思ったときに、仕事を頑張れ、一番、充実感がある。(本社職員)
- 本社各部間の連携をより強化してほしい。また、支社と本社も、より双方向のコミュニケーションにしていきたい。(支社職員)

「MOTミーティング」参加者の声

- 意見・要望を伝える機会はないと思っていたが、意見交換会や、直に社長の意見を聞ける機会などがあり、会社のために会社の一員として頑張っていこうと仕事に対する気持ちが改めて湧いてきた。(MYライフプランアドバイザー)
- 各部の部長等から直接現状や今後の対応を聞くことができ、会社の変革を実感した。(本社職員)



詳しくはWEBで <http://www.meijiyasuda.co.jp/csr/>

- キャリア・デベロップメント・プログラム
- 仕事と家庭・生活の調和
- 健康的な職場環境づくり
- 人権の尊重/多様な人材の登用・活躍
- 対話の促進

従業員が仕事と家庭・生活を調和できる制度の拡充を図っています

従業員の出産・育児、介護の支援

当社は、従業員の出産や育児、介護を支援するとともに、総労働時間を減らす目的で「ワーク・ライフ・バランス(仕事と生活の調和)制度」の拡充に取り組んでいます。出産・育児で退職した職員の再雇用や時間短縮勤務、子どもの学校行事などへ参加する際に取得できる「キッズサポート休暇」などの制度を整備・運用しています。こうした取り組みと実績が認められ、2009年6月、次世代育成支援対策推進法に基づく基準適合一般事業主認定企業として厚生労働大臣の認



くろみんマーク

定を受けました。2007年5月認定(第1回行動計画:2005年4月1日~2007年3月31日)に続き、2007年4月1日~2009年3月31日までの2年間の取り組みと実績が認められ2回目の認定マーク取得となりました。

育児・介護を支援する制度の利用者数 (人)

	職員・契約社員・嘱託		MYライフプランアドバイザー	
	2008年度	2009年度(4~9月)	2008年度	2009年度(4~9月)
育児休業	216	132	395	205
介護休業	15	9	20	19
短時間勤務	47	28	804	444

女性従業員が幅広い分野で活躍しています

女性の管理職登用の推進

当社では、女性が全従業員の約9割を占めており、個人営業関連分野を中心として、管理職や指導的役割を担う職務で活躍しています。

2009年4月1日現在、女性の管理職は支社長2人を含む206人となっており、それぞれの職務において能力を発揮しています。

女性管理職の人数(2009年4月1日現在) (人)

支社長	2
本社・支社主要職制※2,3	14
法人営業部長	2
営業所長など※4	188
合計	206

※2 本社主要職制:室長、グループマネジャー

※3 支社主要職制:教育・育成部長、総務・内部管理推進部長

※4 営業所長など:営業分室長、FC営業室長、FC営業分室長含む

従業員からの声

これまでに支社・営業所で培った知識や経験を活かし、全社的な視点から支社・営業所の事務指導に携わること視野を広げたいと思い、チャレンジ・ポスト制度に応募しました。現在は主に、支社・営業所を訪問して事務の実態を把握したうえで、所属の人たちと一緒に課題の改善策を立て、その支援・指導をしています。

今後はこの経験を活かし、現場にもどって管理職や指導的役割を担う立場で、事務職員の教育に力を注ぎ、ホスピタリ



ティあふれる事務職員を数多く育てていきたいと考えています。

事務サービス企画部 事務改善グループ
事務指導補佐役
伊藤 有子