



立教大学大学院 ビジネスデザイン研究科 教授
池田 耕一 氏

CSR(企業の社会的責任)が重要性を増し、その活動が不可欠になるにつれて、多くの企業が大きな悩みに直面しています。CSRの多種多様な事柄のうち、何に重点を置くべきか、との悩みです。

このような状況において、明治安田生命「CSR報告書2009」からは、取り組むべきテーマに明快な解を見出した企業の姿が浮かび上がってきます。

さまざまな取り組みを行なうと同時に、お客さま満足度向上を徹底追求していくための「明治安田チャレンジプログラム(営業職員制度の抜本的な改革など)」、そして、持続可能な未来へ「絆」をつなぐ取り組みとしての「子どもの健全育成への貢献(労働組合と連携した子どもの命・安全を守る活動など)」、この二つに焦点がハッキリと当てられています。

前者は、保険事業の本質である「安心」を提供す

るための業務改善・改革の取り組みです。後者は、生命に関する事業に深く関係する「子ども」の健全育成に貢献する活動です。いずれも、生命保険事業者として適切かつ的確な重点施策だと感じます。

この二つの重点テーマについて、経営トップのコミットメントが「トップメッセージ」において明確に示され、それに基づいた具体的な取り組みが「特集①、②」において社内担当者と社外関係者の生の言葉を添えつつ、多面的に報告されています。

企業の取り組みに有効性と効率性をもたらすPDCAマネジメントシステムの実行において、P(計画)とD(実行)は明確かつ具体的です。今後は、C(チェック:言い換えればモニタリングとレビュー)のより一層の充実によるCSRの取り組みのさらなる向上を期待します。

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

※ 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。
※ コミュニケーションセンターとお電話は、当社業務の運営管理およびサービス充実の観点から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。

明治安田生命 CSRウェブサイトもあわせてご覧ください。

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

CSRウェブサイトでは、本誌「CSR報告書2009ダイジェスト」の記載項目に加えて、「お客さま満足度向上への取り組み」「ガバナンス」「コンプライアンス」「社会貢献活動」「環境問題への取り組み」「従業員とのかかわり」という各テーマに関する取り組みについて、より詳細な情報を開示しています。



CSRウェブサイト トップページ



CSRウェブサイト(<http://www.meijiyasuda.co.jp/csr/>)には、より詳細な情報を掲載しています。

⇒ トップメッセージ	
⇒ 明治安田生命の事業とCSR	
⇒ 特集Ⅰ「明治安田チャレンジプログラム」の進捗	
⇒ 特集Ⅱ 子どもの健全育成に貢献する活動	
詳細 ⇓ お客さま満足度向上への取り組み	
「お客さまの声」を経営に活かす	「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
専門家の声を聞く仕組み	お客さまの声推進諮問会議 消費者専門アドバイス制度
確かなお支払いに向けた取り組み	正確で迅速なお支払い体制
販売チャネルの改革	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
法人のお客さまへのサービス	法人のお客さま満足度向上へ 向けた取り組み
情報提供での工夫	わかりやすい情報提供

詳細 ⇓ ガバナンス
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
詳細 ⇓ コンプライアンス
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
⇒ 社会貢献活動
⇒ 環境問題への取り組み
詳細 ⇓ 従業員とのかかわり
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