

# 「絆」に象徴される コミュニケーション重視の姿勢を これからも継続してほしい

明治安田生命が取り組むべきCSR活動とは何か、  
現在の取組みは、社外からどのように評価されているのか——  
ご契約者の代表である総代の八尾氏から率直なご意見を伺いました。



東京ガス株式会社  
CSR室 室長  
八尾 祐美子 総代

私はCSR担当という立場上、「何が自社にとってのCSRか」を常に意識しています。そうした観点から言えば、保険会社にとってのCSRとは、「お客さまに保険商品を通じて安心を提供すること」に尽きるのではないかと思います。

そのためには、保険という商品について、お客さまに正しくご理解いただくための努力が不可欠です。また、お客さまのニーズを把握して、時代の変化に即した商品開発を行なうことも重要です。こうした活動を支えるのが、お客さまとのコミュニケーションに他なりません。明治安田

生命では「CSR経営宣言」のキーワードとして「絆」を用いていますが、私はこの言葉こそ、コミュニケーション重視の姿勢を象徴していると思います。

こうした姿勢は、例えばCSR報告書の文字を大きくし、読みやすくしているところにも表われています。一契約者としても、ここ数年で書類が非常に読みやすくなったと実感しています。また、コミュニケーションの担い手となる「MYライフプランアドバイザー」への処遇制度を改正していることも非常に評価できます。これは「従業員も大切なステークホルダーである」との認識に基づくものと思われませんが、それ以前に「従業員がいきいきと働いて、初めてお客さまを幸せにできる」という、会社経営の原点を見据えたものだと思います。

これからも、お客さまとの絆、社会との絆、従業員との絆を大切に、より良いコミュニケーションに向けた努力を継続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 取締役 代表執行役社長  
関口 憲一 松尾 憲治

当社は、相互扶助の理念に基づく生命保険事業の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。同プログラムでは「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。

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。

CSRウェブサイトを開設しました! ぜひご覧ください。

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

