

明治安田生命の CSRへの取組み 2009

私たちがレポートします!



「お客さまの声」白書

当社に寄せられた「お客さまの声」と、その「お客さまの声」を反映した業務改善への取組み状況をまとめた「「お客さまの声」白書」を当社ホームページで公表しています。

明治安田生命 お客さまの声白書

http://www.meijiyasuda.co.jp/regular/guest_voice/

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対応時間

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。

コミュニケーションセンターとの電話は、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。

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。モニターによる検校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氷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 2009年12月

明治安田生命らしい CSR(企業の社会的責任)を 果たしていくために

生命保険という商品は、お客さまの“家族を思う気持ち”があってこそ成り立ちます。

私たちは、こうした生命保険の“本質”を追求することで、

お客さまとの生涯にわたる信頼関係を築いていきたいと考えています。

また、お客さまの日々の生活の場である地域社会とのかかわりも大切であると認識し、全国各地でそれぞれの地域に根ざした社会貢献に取り組んでいます。

お客さまとの「絆」を深め、地域との「絆」を広げていく——そうした日々の営みを続けていくことが、私たち明治安田生命のCSR*(企業の社会的責任)です。

※ 明治安田生命のCSR

当社では、企業の社会的責任(CSR)とは、「社会からの負託、果たすべき役割を正しく認識し、それに応えようとする企業活動」であると考えています。役員・従業員一人ひとりが、お客さまや社会との「絆」を育む具体的な行動を実践し、「お客さまを大切にできる会社」の実現をめざしています。



お客さま満足度の向上を徹底追求していくために、当社は2008年4月に「明治安田チャレンジプログラム」をスタート。その推進に全社一丸となって取り組んでいます。

「明治安田チャレンジプログラム」の概要

中期経営計画

1. 基幹チャネルの抜本的改革
2. チャネル多様化と新たなマーケット開拓
3. 経営基盤のいっそうの強化

新風土創造 「MOTプロジェクト【第Ⅱ期】」

お客さま満足度向上を支える企業風土づくりに向けて、「一人ひとりのホスピタリティの実践」をテーマに、従業員への意識の浸透を図っています。



「絆」を深める。

「明治安田チャレンジプログラム」を推進しています

「絆」を広げる。

全国各地で社会貢献活動に取り組んでいます



当社は「子どもの健全育成への貢献」を社会貢献活動の重点分野と位置付けて、さまざまな活動を続けています。また、全国各地でも、その地域の特性、ニーズに合わせた多彩な社会貢献活動を展開しています。

1 お客さまの満足度向上を徹底追求

基幹チャネルの抜本的改革

お客さま満足度の向上には、きめ細かなコミュニケーションが不可欠です。そこで、お客さまとの基幹チャネルを「MYライフプランアドバイザー」と名付け、コミュニケーション力を中心とした質的向上を図る「MYライフプランアドバイザー制度」を創設。その中核的な取組みとして、ご契約後のコミュニケーションの質と量を高める「安心サービス活動」を徹底するとともに、「社内教育検定制度」を導入してMYライフプランアドバイザーの知識・スキル・マナーなどの標準化を推進しました。

よりきめ細かなサービスにご期待ください。



これにあわせて「安心サービス活動制度」の実践状況や「社内教育検定制度」の取得状況をMYライフプランアドバイザーの処遇に反映することで、一人ひとりの意欲を高め、サービスの質的向上を図っています。

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

お客さまの視点に立った
営業マネジメントと
地域マーケティングの推進



社内検定基本テキスト

2 幅広いお客さまニーズに対応

チャネル多様化と新たなマーケット開拓

お客さまニーズの多様化に対応していくために、銀行等金融機関などを通じた商品の販売を推進しています。また生命保険情報を提供するWEBサービス「保険がわかるサイト」や、お客さまのご都合に合わせて相談できる来店型店舗「保険がわかるデスク」「ほけんポート」を開設しています。

お客さまとの出会いの機会をさらに増やします。



保険がわかるサイト



来店型店舗「保険がわかるデスク」

3 安心で確かなサービスを提供

経営基盤のいっそうの強化

お客さまに利便性の高いサービスを提供するために、保険会社の基幹機能である契約の引受・保全・支払業務をいっそう強化しています。また、高い財務健全性を維持すべく、リスクを抑制した資産運用に努めています。

お客さまの期待と信頼にお応えします。



1 子どもの命・安全を守る

登下校時の安全確保と地域の防犯に貢献

各地での営業活動のなかで子どもたちを見守っています。



「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動

子どもたちが登下校中に事件や事故に巻き込まれないよう、全国各地で営業活動をしているMYライフプランアドバイザーたちが「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動に取り組んでいます。

営業活動時に警察などの緊急連絡先を掲載したネームタグや防犯笛を携行し、危険を察知した場合にはただちに通報できるようにしています。



ポスター



防犯笛や緊急連絡先を掲載したネームタグ

Illustrations Dick Bruna © copyright Mercis bv, 1993-2009 www.miffy.com

「地域安全マップづくり教室」を開催

子どもたち自身が安全についての意識を養い、「危険回避能力」を身につけるための「地域安全マップづくり教室」を2008年から全国各地で開催しています。講義とフィールドワーク、マップづくりを通して、「危険な場所」を避けるための考え方を親子で一緒に学んでもらっています。



マップづくり



フィールドワーク

2 音楽を通じた健全育成への貢献

子どもたちに音楽に親しむ機会を提供

音楽に親しむことで、豊かな感性を育みます。



音楽に親しむ機会を提供することで、子どもたちの情操教育に貢献するために、当社が開催している「愛と平和のチャリティコンサート」と連動した作曲家の三枝成彰氏による音楽授業を、開催地域の小・中学校で実施しています。また、障がいのある子どもたちに生の音楽を楽しんでいただくための「ふれあいコンサート」を開催しています。



音楽授業



ふれあいコンサート

3 環境を守る気持ちを育む

自然と親しむ機会を提供

未来を担う子どもたちに環境への思いを伝えます。



従業員とその家族がボランティアで海岸を清掃する「ビーチクリーン活動」とともに、清掃で集めた漂着物を使ってアート作品を制作する「海の環境工作教室」を開催。子どもたちが環境に対する思いを育む場として、従業員とその家族の参加を呼びかけています。



ビーチクリーン活動



海の環境工作教室

お客様の喜びを自らの喜びにできる、
そんな人材を育てることが重要。



行動やマナーも、気持ちがかもってこそお客様の心に響くんですね。

Profile
森田 信蔵 郡山支社
相双第一営業所長

「褒めて育てる」をモットーに、常にきめ細かな気配りを心がけている。その姿勢に、周囲からの信頼は厚い。



基幹チャネル改革では、お客様に喜んでいただくうえで何よりも大切な「人としての魅力」を磨くことを重視しています。

「安心サービス活動」や「標準服」は、そのための行動指針となるものですが、加えて、MYライフプランアドバイザーに「お客様に喜んでいただけた」という“成功体験”を味わってもらうためのものでもあります。

「お客様のために」という思いは、お客様に喜んでいただく「喜び」を知って、初めて湧き上がってくるもの。MYライフプランアドバイザーがこうした思いを胸に、いつも笑顔でお客様のもとに出かけていけるよう育てていくことが、営業所長としての私の使命だと考えています。

北海道・東北

1 札幌支社

札幌支社では、「札幌市 子ども未来局」に新刊の絵本を寄贈し、感謝状をいただきました。また、自宅で不要になった本の回収を行ない、ボランティア団体「北海道ブックシェアリング」などに寄贈しており、環境保護や地域貢献につながる取組みとして今後も継続してまいります。



2 道央支社

道央支社では、全営業所が「北海道グリーンビジネス認定制度」に登録し、コピー枚数の削減、昼休みの節電、省エネにつながる温度設定などに取り組むとともに、営業所ごとに「エコ目標」を設定し、エコ意識の向上を図っています。



3 函館支社

函館支社では、2006年から函館市役所の呼びかけにより、大森海岸の清掃活動に参加しています。今年度は支社から51人の清掃ボランティアが集い、たくさんの漂着ごみを収集しました。



4 仙台支社

仙台支社では、近隣の養護老人ホームに手縫いの雑巾を寄贈したほか、財団法人日本盲導犬協会仙台訓練センターにタオル・毛布を寄贈するなど、地域に根ざした取組みを行っています。



- 「ペットボトルキャップ回収」実施拠点
- 「あしながPワーク10」参加支社

事務サービスを通じて、私たちもお客さまの安心をサポートしていく。



お客さまへの思いは、MYライフプランアドバイザーも事務担当も同じなのです。

Profile

保谷 友子 武蔵野支社 井の頭営業所 事務担当

対応力を高めるために、お客さまやアドバイザーへの笑顔や声かけなど「自分でもできること」を日々心がけている。



私は事務担当としてMYライフプランアドバイザーの活動をサポートしていますが、そのお客さまに対する思いの深さには、日々、感心させられています。「安心サービス活動」などの導入を機に、そうした「お客さまに喜んでいただく」という思いが、訪問回数増加や身だしなみの改善など、具体的な

かたちになって表われてきたと感じています。

私たちが仕事の効率や精度を高めれば、その分だけMYライフプランアドバイザーがお客さまと接する時間を増やせます。私たちも一緒にお客さま満足度を高めていくという意識をもって、スピーディーで正確な対応を心がけたいと思います。

関東・北陸・甲信越・東海

1 本社営業企画部

営業企画部では、昼休みを利用して、はがきから使用済切手を切り取り、ボランティア団体「タンザニア・ポレポレクラブ」への寄付を行なっています。送付した使用済切手は、同団体を通じて、キリマンジャロ山の植林活動に役立てられています。



2 立川支社

全国各地の81所属で、ペットボトルキャップの回収に取り組んでいます。キャップ800個につき一人の子どもにポリオワクチンを提供できます。立川支社では近隣の企業にも回収箱を設置させていただきなど積極的に取り組み、NPO団体から感謝状をいただきました。



● 「ペットボトルキャップ回収」実施拠点
■ 「あしながPワーク10」参加支社

3 成田支社(旭営業所)

成田支社旭営業所では、TBSのスマイルアフリカプロジェクトの趣旨に賛同し、不要になった靴を持ち寄り、アフリカの子どもたちが安心して大地を駆け回れるよう、63足の靴をお届けしました。



4 岡崎支社(岡崎東営業所)

岡崎支社岡崎東営業所では、花の苗を植えたものをお客さまにお配りして、花が咲いた頃に一齐回収し、育てていただい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しています。この活動が、評価され施設から感謝状をいただきました。



あしながPワーク(フランチャイズコース)

遺児学生らが全国で開催するボランティアワーク「あしながPワーク10」に、2008年の春・秋合計で全国延べ30支社などから1,645人が参加するとともに募金を行ないました。2009年秋には全国の各コースへの参加に加えて、東京では当社独自のフランチャイズコースを設定し、234人が参加しました。



いつでも、何でもご相談いただけるよう、常にお客さまの側にいることが保険営業。



「この人ならわかってくれる」という安心感が、信頼につながるのですね。

Profile

山下 順子 高松支社 坂出営業所 支部マネジャー

「当然のことをしているだけ」と語る山下。多くのお客さまから家族ぐるみの信頼を得ている実績は群を抜いている。



保険の営業で大切なのは「いつでも」ご相談いただけるよう、常にお客さまの側にいることであり、「何でも」ご相談いただけるよう、日頃から信頼という「絆」を築いていくことだと考えています。それができて初めて、お客さまに選んでいただくことができるのだと思います。

つまり、ご契約いただくことは私にとって、信頼いただけたという「誇り」なのです。その信頼に応えられるよう、常にお客さまの立場で考え、行動するのは当然のことです。これまでに培った経験を活かして、今後はそうした思いをもって行動できる後進の育成にも力を注いでいきます。

近畿・中国・四国・九州

1 堺支社

堺支社では、消防署のご協力のもと、AED※の使用などの救命講習を受講しています。4拠点で40人の従業員が講習を修了し、万が一の場合に役立てるよう取り組んでいます。

※AED:心臓停止状態に陥った人に電気ショックを与えて蘇生させる医療機器「自動体外式除細動器」



2 広島支社(賀茂西条営業所)

広島支社賀茂西条営業所では、老人ホーム・養護施設を訪問し、この日のために練習した合唱を披露し、ご老人の方々とのふれあいの場をもちました。



3 久留米支社

久留米支社では、1995年から車いすバスケットボール大会に協賛し、従業員の募金や支社で開催したチャリティーバザーの売上金を運営費として全額寄付しています。



4 佐賀支社

佐賀支社では、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干潟よか公園」に参加し、26人のボランティアによる植樹活動を行ないました。



「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 患治

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/>

