

# お客さまとの絆

お客さまとの「絆」を確かなものとするために、サービス活動の充実やお客さまの利便性向上をめざした取組みを推進しています。

一人ひとりにご満足いただけるサービスの向上に努めています

## 安心サービス活動制度

2008年4月よりお客さまへの訪問頻度やサービス内容などを標準化する「安心サービス活動制度」を実施しています。

MYライフプランアドバイザーが担当するすべてのお客さまに、原則年2~4回の訪問(面談)を実施。ご契約内容の確認活動、保険金・給付金の支払事由の発生有無の確認活動などを行なっています。

また、お客さまに有益な情報をお届けする「会社政策活動」として、2010年度は、「代理請求特約」\*1や、2010年10月から取扱いを開始した「重度がん保険金前払特約」をご案内するとともに、当社や地域(支社)における社会貢献活動のご案内も実施しています。

\*1代理請求特約：被保険者が受取人となる保険金・給付金などについて、その受取人がご請求できない場合に、代理請求人が代わりにご請求できる制度

## 習得すべき知識・スキル・マナーの明確化

「社内教育検定制度」を導入し、MYライフプランアドバイザーが習得すべき知識・スキル・マナーなどについて、会社が期待する水準を明確化しています。また、全社の教育レベルに格差が生じないように、本社で作成する「社内検定基本テキスト」を使用し、均質な教育を実施しています。

そして、「知識試験」と「実技試験」からなる「社内検定試験」を実施して、知識・スキル・マナーなどの到達レベルを毎年検証し、処遇に反映しています。



社内検定試験

お客さまの多様なニーズに対応し、利便性の向上を図っています

## 「保険がわかるサイト」の開設・公式携帯サイトのリニューアル

お客さまの購買チャンネルに対するニーズの多様化や、インターネットを活用した情報提供に対するニーズの高まりに応えるべく、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」を2009年4月に開設、さらに、携帯電話によるネット利用が増えるなか、公式携帯サイトを2010年3月にリニューアルしました。

本サイトでは、ご加入の検討にあたって必要な情報や、保険料などの見積り試算等、さまざまなコンテンツをご用意しています。



保険がわかるサイト

公式携帯サイト

## 新スタイルの来店型店舗の展開

お客さまの生活スタイルの変化、購買チャンネルの多様化が進むなか、気軽に立ち寄れる窓口として、自社商品のみ取り扱う「保険がわかるデスク」と、他社商品も含めて取り扱う「ほけんポート」という、二つのタイプの来店型店舗を2009年5月に開設、2010年10月までに合計で6店舗を出店しています。

「保険がわかるデスク」では多目的パブリックスペース「MYカフェ」に専用デスクを併設した店舗、「ほけんポート」では夜9時までの営業など従来にないスタイルの店舗を展開しています。

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
- お客さまの声推進諮問会議
- 消費者専門アドバイス制度
- 正確で迅速なお支払い体制
- 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
- 販売チャンネルの多様化と新たなマーケット開拓
- 法人のお客さま満足度向上へ向けた取組み
- わかりやすい情報提供

安心してご請求いただける保険金支払い体制を整備しています

## お客さまへのご説明・ご案内の充実

保険金・給付金をもれなくご請求いただくためのお手続きや、お支払いする場合・お支払い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」をご用意し、お支払いに関するご説明の充実に努めています。

また、保険金・給付金をもれなくお受け取りいただくことを目的として、お客さまからの給付金請求時に、当社のMYライフプランアドバイザー・事務職員が「給付金請求時チェックシート」に沿って契約内容を事前に確認することで、適切なご請求のご案内の強化に努めています。

さらに、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、専門のスタッ



「保険金・給付金のご請求について」冊子

フがご相談に応じる「支払相談室」を設置しています。「支払相談室」による説明ではご納得いただけない場合、第三者への相談を

ご要望される場合には、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。

法人のお客さまへのサポート体制を充実させています

## 法人の退職金・年金制度に関する取組み

適格退職年金の新制度への移行期限(2012年3月末)に備えて、移行が間に合わないことによる不利益を法人のお客さま・従業員のみならず被ることをないよう、新制度への計画的な移行に向けて積極的なコンサルティング活動を展開しています。

全国の支社・法人部に担当者を配置し、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のなかから、法人のお客さまのニーズに合わせたご設計、ご提案を行なっています。

2010年9月末現在、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86%(約1万1千件)のお客さまが移行等のお手続きを完了されています。

## 金融トラブルにおける消費者保護に向けた取組み(金融ADR制度への対応)

2010年4月、金融商品取引法等(保険業法含む)が改正され、金融トラブルにおける利用者保護と金融取引への消費者の信頼向上を理念とする「金融ADR制度(金融分野における裁判外紛争解決制度)」が創設されました。

当社では、本制度をふまえ、保険業法に定める指定紛争解決機関である(社)生命保険協会と手続実施基本契約を締結し、お客さまからの申し出(苦情等)に迅速かつ適切に対応する態勢を整備しています。

## VOICE



正確・迅速・公平・適切なお支払いを心がけています

保険金部  
支払サービスグループ  
関口 江里香

私は保険金・給付金のお支払い業務に携わっています。お客さまからのご請求内容はさまざまですが、お客さまに1日でも早く保険金等をお受け取りいただけるよう、日々、診断書や約款を隅々まで読み込んで業務に取り組んでいます。これからも、保険金等のお支払いは、保険会社の基幹業務だという責任とプライドを持ち、お支払いという業務を通じてお客さま満足度の向上に努めていきたいと思っています。

# ガバナンス・コンプライアンス

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、開かれた経営を実行するガバナンス体制を整備するとともに、役員・従業員一人ひとりに対するコンプライアンスの徹底を図っています。

## 経営に関する重要事項を「総代会」で審議しています

### 「総代会」・「総代報告会」の開催

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、社員（ご契約者）の代表として選出された「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。

当社では、地域、職業、年齢等を考慮した総代の構成となるよう総代候補者選考委員会の推薦により200人が、また、総代選出プロセスの多様化等を目的に導入した立候補制<sup>\*1</sup>により22人が選出されています。2010年7月の定時総代会は、海外戦略、株式会社化の検討状況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。

また、当社では、定時総代会とは別に最新の経営情報等をご報告するため、毎年「総代報告会」を開催しており、2010年度は、上半期報告、海外生命保険事業の戦略などについてご報告しました。

<sup>\*1</sup> 総代の立候補制：総代になることを希望される社員から立候補を受け付け、総代候補者を選定する制度

## コンプライアンスの徹底に組織的に取り組んでいます

### コンプライアンス推進体制

「コンプライアンス統括部」が統括部署として、各所属に配置された法令遵守責任者・担当者と連携し、教育・研修の実施、不適正事象の調査・対応等に当たっています。全社横断的な審議・報告機関としては「コンプライアンス推進委員会」を設置し、グループ各社も含めたコンプライアンス態勢の検討、整備をしています。

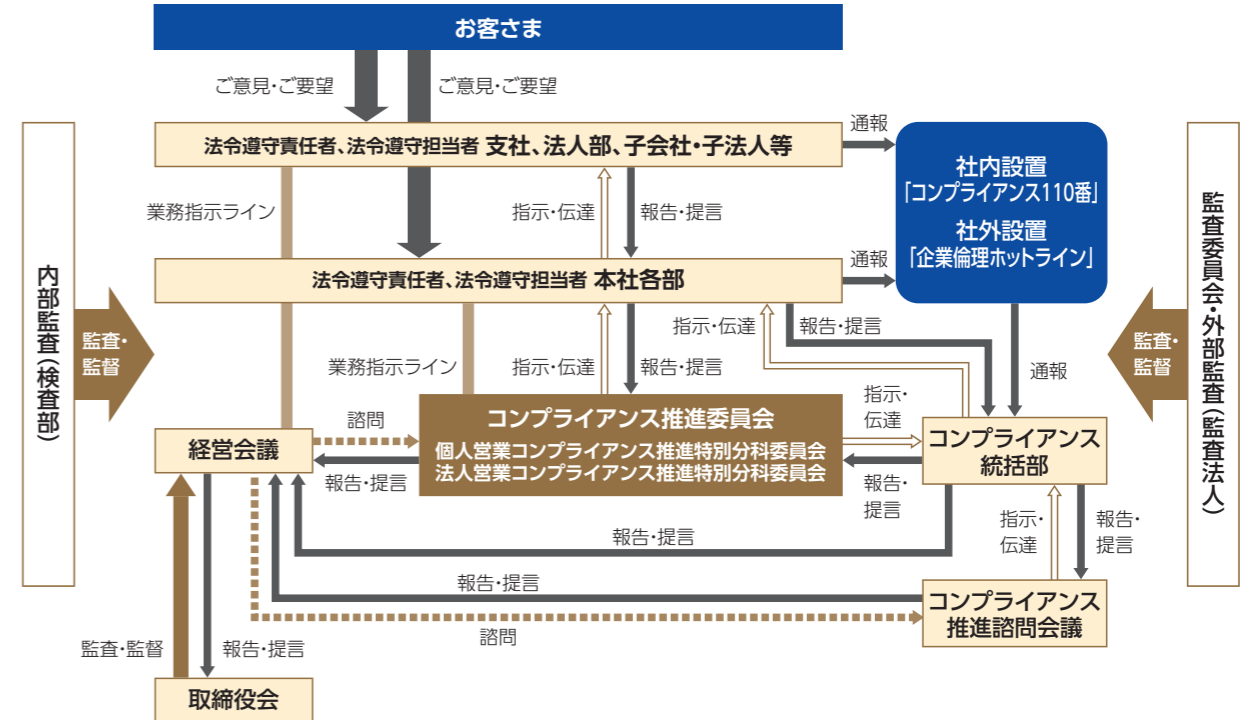
また、2010年度では、各所属の自律的なPDCA運用強化を基本方針としたコンプライアンス・プログラムのもと、個別の状況をふまえた課題認識と解決策に取り組んでいます。

さらに、推進態勢の実効性を高めるため、経営会議の諮問機関として、専門家3人の社外委員を含め（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諮問会議」を開催しています。この会議では、コンプライアンス推進の重要審議・報告事項について、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。

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

- 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
- 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

### コンプライアンス推進体制



## お客さまの個人情報を適切に保護・管理しています

### 個人情報保護に関する各種ツールの整備

ダイレクトメールなどの送付時に、封入物の再確認を励行し、誤送付を防止するとともに、封入物の保護を目的とした「情報保護シール（封緘シール）」を作成しました。また、お客さまからお預かりした書類を収納してほかの書類と分別することで、散逸・紛失を防ぐ「お客さま情報専用ファイル」など、お客さまの個人情報を適切に管理するためのツールをMYライフプランアドバイザーに配付



情報保護シール (封緘シール) お客さま情報専用ファイル

しています。さらに、2010年度は個人情報が記載された社内報告用書類の紛失防止のため専用保管ファイルを作成し、MYライフプランアドバイザーに配付しました。

### システム対策の強化

個人情報流出の防止に向け、2010年度はお客さまデータ管理の強化に向けた対応を推進しています。具体的には、これまででも取り組んできたパソコンのデータレス化や電子記録媒体利用の制限、社外とのデータ通信や交換電子記録媒体の暗号化等の情報漏えい対策をよりいっそう強化しています。

あわせて、お客さま情報を扱うシステムのセキュリティ対策に重点的に取り組み、情報の漏えい・改ざん等の未然防止に取り組んでいます。さらに、情報セキュリティの国際規格であるISO27001に基づく情報セキュリティマネジメントシステムを導入し、情報管理態勢の拡充に努めています。

### VOICE



「総代会」に参加して、お客さまを第一に考える企業姿勢を感じました

双葉電子工業株式会社 執行役員 君塚 俊秀 総代

明治安田生命の総代会は、率直な意見交換ができる、風通しのよい場になっていると感じています。お客さまを第一に考える姿勢が、総代会にも表われています。

保険会社にとって、いざという時にどれだけ親身になってくれるか、そのために日ごろからどれだけコミュニケーションをとってくれるかが重要。明治安田生命には、お客さまへのサービスやお客さまに対する姿勢など、他社にはない「なにか」を期待しています。

### VOICE



環境にやさしいコンプライアンスを

早稲田大学大学院 法務研究科 教授 大塚 英明 議長

コンプライアンス運営は、管理部門の方々を整備・構築され、その努力は高く評価されるべきですが、営業部門の方々にとって現実味があり、使いやすい運営が整えられてきたのでしょうか？ただ「法令遵守！」とたたみかけるだけでは、全員が精神的に疲れ、真のコンプライアンスが提起されるものではありません。環境にやさしいコンプライアンスが今後、必要です。



# 社会・環境との絆

生命保険本来の相互扶助の精神に基づいて、地域社会のニーズに応える社会貢献活動や地球環境の保全活動などに取り組んでいます。

## 地域に根ざした社会貢献活動に取り組んでいます

### 全国各地での従業員参加による活動

当社は、「行動規範」のひとつに“地域社会への貢献と環境への配慮”を掲げ、所属ごとに、従業員が積極的に運営、参加する社会貢献活動を推進しています。

内容は、地域清掃、献血運動、使用済切手寄贈など身近なものから、ペットボトルキャップ回収などお客さまにもご協力いただいた活動、あしながPウォーク参加、老人ホームへの訪問・寄贈、障がいのある方への支援、環境保全活動等々、地域に根ざしたさまざまな活動に取り組んでいます。

支社・部・関連会社等の所属全体の活動のほか、営業所・グループ独自の活動等も実施しており、2009年度の活動数は528件、参加人数は延べ5万2千人に及んでいます。

### ボランティア活動の奨励(社内表彰制度の創設)

こうした所属の自主的な取り組みをより活性化し、従業員の地域・社会貢献意識の向上を図るため、年度を通じて、優れた活動を行ない社会的な信頼を高めた所属を表彰する「ボランティア表彰」制度を創設。社外専門家を加えた選考メンバーが、以下の選考基準をもとに総合的に評価し、2010年6月に第1回の表彰を行ないました。

#### 「ボランティア表彰」の選考基準

- 多くの所属員の参加・協力
- 地域社会に根ざした活動(自治体やNPOとの連携等)
- 継続性
- 活動内容の独自性、公益性
- その他(地域からの評価等)

## 全国各地での社会貢献活動

全国の支社・営業所、部、関連会社等、所属ごとに取り組んでいる社会貢献活動の一部(「ボランティア表彰」受賞所属の活動)をご紹介します。

### 地域行政やNPOと連携し、ブックシェアリングと植林活動を実施

札幌支社

読み終わった本を集め、学校図書館や保育園等の公共施設に提供するNPO「北海道ブックシェアリング」の活動を応援しています。札幌支社として2009年度は約2千冊を寄贈、2010年度も9千冊を超える本を集めています。

また、“北海道の森林を育てよう”をテーマに、段ボールの植木鉢作りから始め、2009年度は5回の植樹を行ないました。



### VOICE

地域の方々とともに社会貢献活動の輪をひろげています

札幌支社長  
山口 義明

当初、営業所ごとに環境活動等を実施していましたが、支社全員が参加できる活動として、市の情報も得て、障がいのある方が製造するパン等を販売する「元気ショップ」の企業初サポーター、北海道の森を育てる「植林活動」、読み終わった本を収集・寄贈する「ブックシェアリング」へと活動の幅をひろげてきました。今年度の「ブックシェアリング」ではお客さまのご協力も得て9千冊以上の本を集めることができました。

今後も社会・環境との絆を築くため、地域の方々とコミュニケーションを大切にし、長く活動を継続していきたいと考えています。

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

●社会貢献活動 ●環境問題への取り組み

### 藤前干潟の秋の清掃活動に参加

名古屋南支社

“子どもたちが安心して遊べる干潟を取り戻す”を合言葉に「藤前干潟クリーン大作戦」に、従業員とお客さま、あわせて108人が参加しました。



### 老人ホームでクリスマスイベントを開催

大分支社 鶴崎北営業所

クリスマスに近隣の老人ホームにサンタクロースに扮した従業員が慰安訪問し、手づくりイベントでお年寄りとの交流を図りました。



### 使用済切手、書き損じはがきをNPOに寄贈

営業企画部

はがきから使用済切手を裁断する活動に5ヵ月間、延べ1,015人が参加。約15万枚の使用済切手(37kg)等を、植林活動に取り組むNPOに寄贈しました。



### 早朝の清掃活動を毎月実施

株式会社MYJ

江東区のアダプトプログラムに登録し、毎月1回、早朝の清掃活動を実施しています。参加者は年々増加し、2009年度は延べ956人が参加しました。



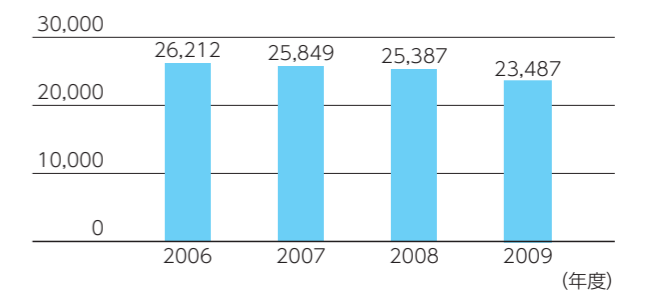
## 環境に与える負荷をできる限り小さくするよう努めています

環境問題、とくに地球温暖化対策への取り組みは、企業の社会的責任と捉え、環境に与える負荷をできる限り小さくするとともに、社内の環境意識向上に向け取り組んでいます。

### オフィスビルの省エネルギー対策

当社所有の四つの主要ビル(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、環境に配慮した空調温度の設定、空調運転時間および照明点灯時間の短縮はもちろんのこと、各種省エネルギー設備の導入やその設備の効果的な運用に取り組み、2009年度には、23,487t-CO<sub>2</sub>と、2008年度から1,900t-CO<sub>2</sub>の削減を実現しました。

主要4ビルの温室効果ガス(CO<sub>2</sub>)総排出量の推移 (t-CO<sub>2</sub>)



※CO<sub>2</sub>排出量は、東京都環境確保条例「温室効果ガス排出総量削減義務と排出量取引制度」に則って算出

### 環境に対する意識の向上

6月の「環境月間」に合わせ、2006年度より、地球温暖化の現状や環境法令の動向、節電などの省エネ事例に関するニュースを発行しています。また、電力使用量が増加しがちな夏季に備え、全社的な推進事項を定めて通知し、従業員の環境に対する意識向上に努めています。2010年度は「液晶温度計シール」を作成、全国の支社・営業所に配付しました。



# 従業員との絆

従業員一人ひとりがいきいきと活躍できる職場をめざし、従業員との対話を重ねながら、安心して働ける職場づくり、働きがいのある職場づくりを進めています。

## 従業員の仕事と生活の調和をサポートしています

### 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制度や時間短縮勤務制度をはじめ、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」や「パワーアップ休暇」「リフレッシュ休暇」「アニバーサリー休暇」「ボランティア休暇」といった休暇制度の充実が、拡充の主な内容です。

こうした取組みと実績が評価され、2009年6月には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定を受けました。2007年5月の認定に続き、2回目の認定マーク取得となりました。

さらに、2010年度には、家族の介護のための休暇制度を新設しました。



### 多様な働き方への支援

前述の諸制度以外に、従業員が仕事で能力を十分に発揮するとともに、仕事と家庭・生活の調和を図るというワーク・ライフ・バランス推進の観点から、勤務時間を選べる制度として、従業員自身が始業・終業時刻を決められる「フレックスタイム制」や、勤務時間を調整できる「1ヵ月単位の変形労働時間制」などさまざまな制度を設け、多様な働き方を支援しています。また、転居を伴う異動がない職種の職員に対しては、結婚や配偶者の転居などの後も仕事を継続できる制度として、「勤務地変更取扱い」を実施しています。

### VOICE



**勤務地変更ができたことで働き続けることができました**

福岡支社  
井上 あい

東京（本社）勤務から、結婚を機に夫の会社のある福岡への勤務地変更を希望しました。この制度がなかったら、退職しなくてはならなかったのですが、働き続けることができ、本当に有難く思います。諸事多忙のなか、仕事の引き継ぎに不安がりましたが、福岡へ勤務地を変更した後に対応することができ、ほっとしています。支社では、本社とは違った発見があり、たいへん勉強になります。今後もこれまでの経験を活かし、会社の役に立ちたいと思います。

### 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	
	2009年度	2010年度(4~9月)	2009年度	2010年度(4~9月)
妊産婦通院休暇	7	75	397	331
産前・産後休暇	130	91	532	313
育児休職	173	127	425	264
育児のための短時間勤務制度	65	61	603	493
キッズサポート休暇	634	577	5,485	3,856
子の看護休暇	493	407	6,569	3,739
介護休職	11	11	36	9
家族の介護休暇【新設】	-	56	-	173
介護のための短時間勤務制度	3	2	128	59

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

●能力・キャリア開発の支援 ●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

### 総労働時間の短縮対策

全国の事業所で退社目標時刻を設定しているほか、本社では19時30分消灯を実施するとともに、全社統一早帰り日「MYウェンズデー」を設定し、総労働時間の短縮と適切な勤務管理に取り組んでいます。また、長時間労働を続けている従業員に対しては、産業医が面接して心身の健康をチェックし、労働時間を減らすよう指導しています。

### 役職や所属を越えたコミュニケーションの充実を図っています

#### 「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、どう理解しているかを把握し、改善につなげていくため、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、経営層が幅広い従業員と直接対話する「MOTミーティング」を開催し、経営層と従業員間の共通認識の醸成と組織間のコミュニケーションの充実を図っています。2009年度は5回開催、2010年度は6回開催の予定です。



「MOTミーティング」の様子

#### 「サンクスカード」の実施

「サンクスカード」は、従業員どうしが感謝の気持ちを記したカードを交わすことで、互いの業務に関心を持ち、仕事に誇りを持てる環境をつくるとともに、その取組みを通じて「お客さま満足度」の向上につなげていこうとするものです。2009年度は16,812枚、2010年度は9月までに9,125枚の「サンクスカード」が交わされました。

#### 「従業員意識調査」の自由記述(抜粋)

- 「ホスピタリティ」については、MYライフプランアドバイザーと会社と一緒に取り組み、よりお客さまに安心感を与えられるようにしていきたい。(MYライフプランアドバイザー)
- 仕事でもプライベートでも、自分自身の役割を果たし、目的を達したと感じた時に充実感を感じる。(支社職員)

#### 「MOTミーティング」参加者の声

- 年齢・職務の異なる人が集まり、知らない分野の仕事を知ることができ有意義な機会だった。分野は異なれど同じ方向を向いて仕事をしていると感じ、とても刺激を受けた。(支社職員)
- 遠方から参加する人は大変だが、それでも開催してほしいと思う会だった。今回吸い上げられた意見を改善につなげてほしい。(MYライフプランアドバイザー)

※1 MOTプロジェクト：「お客さまを大切に」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、「動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。

### 女性がいきいきと活躍できる職場環境を整備しています

#### 女性従業員の管理職登用

当社では、従業員約4万人のうち女性が約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へ女性を積極的に登用しています。2010年4月現在、女性の管理職は支社長・本社部長の2人を含む187人となっており、各職務において能力を発揮しています。

#### 女性管理職の人数(2010年4月現在)

(人)

支社長・本社部長	2
本社・支社主要職制※2,3	18
法人営業部長	2
営業所長など※4	165
合計	187

※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、LC営業室長、FC営業分室長含む