

第三者意見



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

明治安田生命「CSR報告書2010」の全編を一読して、経営トップをはじめとする全社あげてのCSRに対する揺るぎない決意と豊穡な取り組みを実感します。

特集のテーマは、「お客様の声」を経営に活かすための取り組みと「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ならではの重点分野と言えます。従業員の方々や関係者の生の声によって多面的かつ現場に根付いた取り組みが生き活きと紹介されています。

そして、同社「CSR経営宣言」の5領域それぞれにおいて多種多様な制度が構築され、きめ細かく運用されている状況が手に取るように伝わってきます。たとえば「お客さまとの絆」領域では、「お客さまの声推進諮問会議」や「消費者専門アドバイス制度」などの多角的視点を活用する制度の展開、さらには、今年創設されたばかりの「金融ADR制度」への態勢整備にいたるまで分かりやすく説明されて

います。図表の活用やレイアウトの工夫なども特筆されます。冒頭に「豊穡な取り組み」と記載した所以です。

このような取り組みが全社的に展開されるなかで、CSRが企業に及ぼす重要な意義が浮き彫りになっています。それは、イノベーション(革新)です。CSRの取り組みを通じて業務を如何に改善・改革していくのか、これこそが社会の発展に役立つ企業であり続けるための鍵だといえましょう。絶えざるイノベーションを有効かつ効率的に実行する際に重要なことは「部分最適を考慮しつつ、全体最適を優先する風土」のさらなる醸成です。これは特に、これまで機能分化(そして、組織分化)によって生産性を向上させてきた企業組織において不可欠です。

他社にさきがけるCSRの先進企業として、顧客などのステークホルダーの声に即応し、すばやく変身し続ける姿を心から期待します。

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

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)

※ コミュニケーションセンターとお電話の内容は、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。

CSRウェブサイトのご案内

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2010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(<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		
明治安田生命の経営方針とCSR経営宣言		
特集1 「お客様の声」を経営に活かすために		
特集2 子どもたちの笑顔と未来のために 「明治安田チャレンジプログラム」の進捗		
お客さま満足度向上への取り組み	「お客様の声」を経営に活かす	「お客様の声」を経営に活かす仕組み 「お客様の声」の活用事例
	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 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
	販売チャネルの改革	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 販売チャネルの多様化と新たなマーケット開拓
	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
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	
コンプライアンス	リスク管理体制	
	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	
社会貢献活動	個人情報の保護・管理	
	環境問題への取り組み	
従業員とのかかわり	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	

本報告書に関するご意見・ご感想を、上記CSRウェブサイトまたは添付アンケートによりお寄せください。