

# CSR報告書2010

Corporate Social Responsibility Report 2010

ダイジェスト

## 全国小中学校児童・生徒環境絵画コンクール

### 明治安田生命特別賞受賞作品

明治安田生命は、小中学生への環境教育支援の一環として、全国小中学校環境教育研究会が主催する「全国小中学校児童・生徒環境絵画コンクール」に協賛しています。



(小学校の部)



(中学校の部)

お客さまを大切にする会社の実現をめざして



## MEIJI YASUDA 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 2010年12月

本報告書の制作、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。モニターによる検証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



本報告書は、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水なし印刷方式により、生分解性に優れた植物油インキを使用して印刷しています。

## CSR報告の考え方(編集方針)

明治安田生命は、透明性の高い「社会に開かれた会社」をめざして積極的な情報開示に努めています。その一環として、2006年度から「CSR報告書」を発行、2009年度からは「CSRウェブサイト」を開設し、「網羅性を重視したCSRウェブサイト」と「重要性を重視した冊子」の二つのメディアを通じ、お客さまや社会との「絆」を深めるためのCSRへの取り組みについてご報告しています。

報告内容としては、「特集」として、「お客さま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」を取りあげるとともに、「CSR経営宣言」の5領域（お客さまとの絆、ガバナンス、コンプライアンス、お客さまが暮らす社会・環境との絆、従業員との絆）の取り組みについてご報告しています。

### 将来に関する予想・予測・計画について

CSRウェブサイトおよび冊子には、明治安田生命保険相互会社の過去の事実だけでなく、将来に関する予想・予測・計画も記載しています。これらの予想・予測・計画は、記述した時点で入手できた情報に基づいた仮定ないし判断であり、不確実性を含んでいます。したがって、将来の事業活動の結果や将来に起こる事象がCSRウェブサイトおよび冊子に記載した予想・予測・計画とは異なったものとなる可能性があります。

## 会社概要 (2010年9月末現在)

正式名称 : 明治安田生命保険相互会社  
Meiji Yasuda Life Insurance Company  
創業 : 明治14年(1881年)7月9日  
本社所在地 : 東京都千代田区丸の内2-1-1  
TEL 03-3283-8111(代表)  
従業員数 : 40,280人  
うち営業職員(MYライフプランアドバイザー) 30,877人  
営業拠点数 : 支社81 営業部・営業所等1,123 法人部22(2010年10月1日現在)  
総資産 : 25兆6,949億円  
基金総額 : 4,700億円(基金償却積立金を含む)  
保有契約高 : 212兆1,103億円(個人保険・個人年金保険・団体保険の合計)

### ●報告対象組織

明治安田生命保険相互会社を対象としています。一部、子会社等の取り組みについてもご報告しています。

### ●報告対象期間

2009年度(2009年4月1日～2010年3月31日)と、2010年度上半期(2010年4月1日～9月30日)を対象としています。一部、それ以前の事実や、本報告書発行日直前の内容についてもご報告しています。

### ●発行時期

2010年12月  
(前回は2009年12月。次回は2011年12月を予定)

### ●参考にしたガイドライン

GRI(Global Reporting Initiative)「サステナビリティ・レポート・ガイドライン第3版(G3)」  
(財)日本規格協会「ISO/DIS 26000 仮訳版」

注)GRIガイドライン対照表はCSRウェブサイトに掲載しています。

## CSR報告書2010 ダイジェスト

直接なお申し出(苦情等)やご意見、潜在的な不満を含め、「お客さまの声を経営に活かすための取り組み」についてご報告しています。



社会貢献活動の重点分野として取り組んでいる「子どもの健全育成」に貢献する4つの活動などについてご報告しています。



当社「CSR経営宣言」の5領域における取り組みのなかで、社会的に関心が高いテーマや、とくにお伝えしたいことを中心にご報告しています。



## 目次

CSR報告の考え方(編集方針)	1
トップメッセージ	3
明治安田生命の経営方針とCSR経営宣言	5
特集1 「お客さまの声」を 経営に活かすために	7
特集2 子どもたちの 笑顔と未来のために	15
お客さまとの絆	21
ガバナンス・コンプライアンス	23
社会・環境との絆	25
従業員との絆	27
第三者意見	29
CSRウェブサイトのご案内	30

### お客さまとの絆

安心サービス活動制度  
習得すべき知識・スキル・マナーの明確化  
「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  
新スタイルの来店型店舗の展開  
お客さまへのご説明・ご案内の充実  
法人の退職金・年金制度に関する取り組み

### ガバナンス・コンプライアンス

「総代会」・「総代報告会」の開催  
コンプライアンス推進体制  
個人情報保護に関する各種ツールの整備  
システム対策の強化

### 社会・環境との絆

全国各地での従業員参加による活動  
ボランティア活動の奨励(社内表彰制度の創設)  
オフィスの省エネルギー対策  
環境に対する意識の向上

### 従業員との絆

従業員の出産・育児、介護の支援  
多様な働き方への支援  
総労働時間の短縮対策  
「従業員意識調査」「MOTミーティング」の実施  
「サンクスカード」の実施  
女性従業員の管理職登用

## 「絆」をつなぐ、 明るい未来へとつなぐ

2010年度に入っても日本経済は依然として厳しい状況が続いています。また、少子高齢化など社会構造の変化が進むなか、将来に対する不透明感は引き続き強い状況にあります。

そうしたなかにあってもいつまでも変わることなく、お客さまに「確かな安心」と「豊かさ」をお届けすることが、生命保険事業を営む当社に求められる社会的責任と認識しています。

社会的責任を果たすうえで当社が重要視していることは、お客さまをはじめとするステークホルダーのみなさまの声に謙虚に耳を傾け、対話を重ねることです。当社ではかねてより、そのようなみなさまの声を業務に反映し、経営に活かすべくさまざまな取組みを推進してまいりました。

しかし、社会的責任は「与えられた務め」を果たすというような受動的な対応だけで完結するものではありません。ステークホルダーのみなさまからのご期待に前向きに応える能動的な対応も常に心がけなければなりません。

みなさまとの「絆」を築き、深めること。そのため信頼関係づくりには、社会貢献活動も含まれます。とりわけ、当社は、子どもの健全育成への貢献を通じ、少子化対策に資する社会貢献活動を重点的に推進したいと考えております。

当社は、これからも役員・従業員一人ひとりがお客さまや社会との「絆」を深め、その「絆」をさらに広げることで持続可能な社会づくりに貢献し、そして、明るい未来へとつないでまいります。

本報告書をご一読のうえ、忌憚のないご意見をいただければ幸いです。

取締役会長 代表執行役

関口 憲一

## お客さま満足度向上への 終わりのない取組み

「確かな安心」と「豊かさ」をご提供する社会的インフラとしての生命保険事業の使命を果たし、国民生活の安定に貢献すること、それが当社にとって最大の社会的責任です。目下の経済環境や少子高齢化といった社会構造の変化のなかにおいても、相互扶助の精神に基づく生命保険事業の使命は揺らぐことはなく、それどころか、「家族への思い」を強く支える生命保険の役割は、今後、ますます重要になると考えています。

当社は2008年度からの3カ年の取組みである「明治安田チャレンジプログラム」のなかで、CSR経営を推進し、「基幹チャンネルの抜本的改革」「チャンネル多様化と新たなマーケット開拓」「経営基盤のいっそうの強化」という3つのチャレンジに取り組んでおります。

お客さまへの質の高いコンサルティングとアフターサービスのご提供、長期安定的な資産運用とリスク管理態勢の高度化を通じた財務基盤の健全性の確保、そして、お客さまとお約束した保険金・給付金を将来にわたって確実にお支払いするための経営基盤の強化等を進めることで、お客さま満足度向上を徹底的に追求し、安定的な成長をめざしてまいりました。おかげさまで、「お客さま満足度」は、着実に向上してきており、これもみなさまのご支援の賜と深く感謝申し上げます。

2010年度、本プログラムは最終年度を迎えますが、当社のお客さま満足度向上に向けた取組みは、これからも変わることなく続きます。今後も、お客さまにいつまでも変わらぬ安心をお届けするため、誠心誠意さまざまな努力を続けてまいります。

当社の取組みに対する忌憚のないご意見を賜りますようお願い申し上げます。

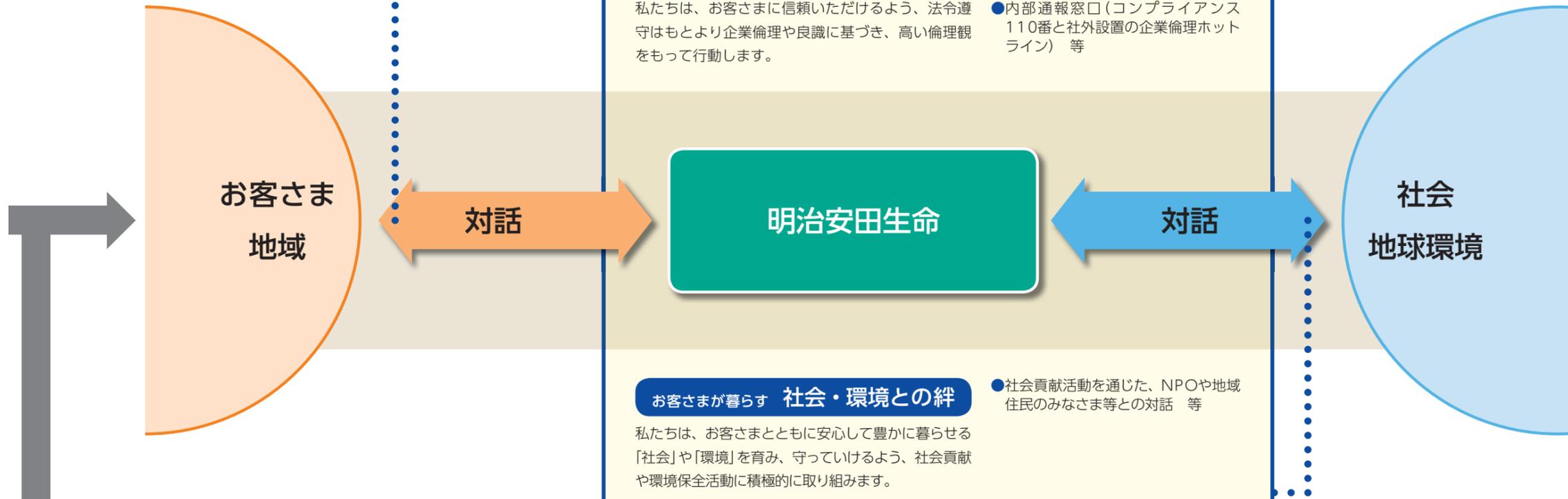
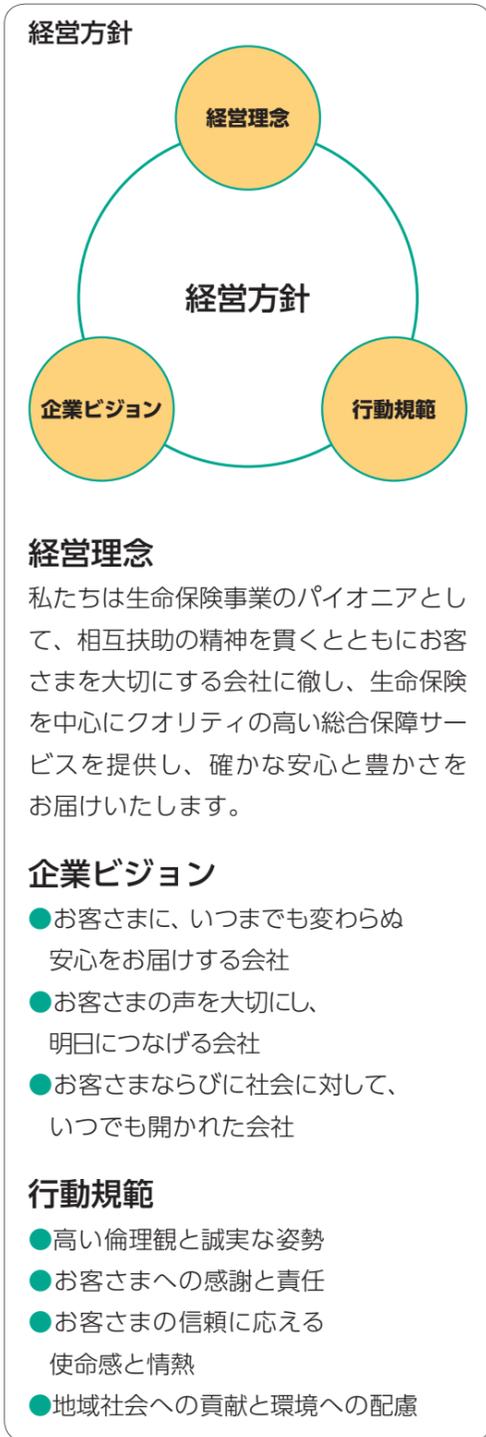
取締役 代表執行役社長

松尾 憲治

# 確かな安心と豊かさをお届けするために

当社は、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。

広く社会、お客さまをはじめとするステークホルダーとの対話を重ねながら、役員・従業員一人ひとりが確かな安心と豊かさをお届けするための行動を実践していきます。



**CSR経営宣言**

**お客さまとの絆**

私たちは、意識・行動のすべてを「お客さまを大切にすること」に集約し、確かな安心と豊かさをお届けすべく、常に謙虚さを忘れず、誠実に行動します。

**それぞれの絆のための「対話」の方法**

- ご契約担当者
- ご来店窓口、コミュニケーションセンター
- 支払相談室、不服申立制度
- お客さま満足度調査
- お客さまの声推進諮問会議 等

**ガバナンス お客さまとの絆のために**

私たちは、公正・公平なサービスを提供するため、透明性の高い適切な経営に励み、健全な成長をめざします。

- 総代会・総代報告会
- 評議員会
- お客さま懇談会 等

**コンプライアンス お客さまとの絆のために**

私たちは、お客さまに信頼いただけるよう、法令遵守はもとより企業倫理や良識に基づき、高い倫理観をもって行動します。

- コンプライアンス推進諮問会議
- 従業員コンプライアンス意識調査
- 内部通報窓口(コンプライアンス110番と社外設置の企業倫理ホットライン) 等

**お客さまが暮らす 社会・環境との絆**

私たちは、お客さまとともに安心して豊かに暮らせる「社会」や「環境」を育み、守っていけるよう、社会貢献や環境保全活動に積極的に取り組みます。

- 社会貢献活動を通じた、NPOや地域住民のみなさま等との対話 等

**従業員との絆**

私たちは、意欲や能力が最大限発揮できる働きがいのある職場作りに努め、お客さまの更なる満足のために、使命感と情熱を忘れず、個々人の成長を重視します。

- 経営層と従業員の直接対話(MOTミーティング)
- 従業員意識調査
- 人権問題相談窓口(人権110番) 等

**行動憲章**

私たちは、お客さまや社会からの期待に応え、確固たる信頼を得るために、日常の行動や考え方の基準となる「行動憲章」を定めます。職務遂行の際にはこれらを常に意識するとともに、適切かつ継続的なリスク管理を徹底し、お客さまを大切にすることを第一に実践していきます。

1. 適正な保険募集とお客さまサービス	5. 法令等の遵守	9. 人権の尊重
2. 公正かつ自由な競争	6. お客さまに関する情報の厳正管理	10. 反社会的勢力への対応
3. 健全かつ適切な資産運用	7. 違反行為の防止	11. 良好な職場環境の維持
4. 経営情報の開示	8. 社会貢献と環境への取組	

# 特集1 「お客様の声」を 経営に活かすために

明治安田生命は、「お客様の声を大切にし、明日につなげる会社」を企業ビジョンに掲げ、「お客様の声」に謙虚に耳を傾け、常におお客様の視点に立った商品・サービスの提供に努めています。

お客様からのお申し出(苦情)、ご意見、ご要望の一つひとつを大切にし、その「お客様の声」を商品・サービスの改善に活かし、経営に反映していく――。

そうした日々の取り組みとそれを支えるシステムを、従業員の言葉を通じて、ご紹介します。

# 私たちは、 「お客様の声」を 大切にしています

「お客様の声」

## 明治安田生命

**個人のお客様一人ひとりのご担当**  
お客様に近い存在であることが大事です。

岡崎支社 豊橋第一営業所 支部マネジャー  
小林 祥代



私たちは、お客様に直接お会いする「明治安田生命」であり、ご要望やご意見など、常に生の声に接しています。その声が、お客様の満足につながるよう確実に会社に届け、そして明治安田生命がどう変わっていくかをきちんとお知らせする存在でありたいと思っています。

直接訪問

**お電話での相談窓口**  
常に「共感」することを心がけています。

コミュニケーションセンター コミュニケーター  
里園 友紀



コミュニケーターとして、日々数十人のお電話を受けていますが、常に「私のお客様」という意識を持ち「共感」することを心がけています。第一声で状況をイメージしたうえで必要な情報をお聞きし、さらにお言葉の背景も感じ取ることができるよう努めています。

お電話

**法人のお客様のご担当**  
日々の積み重ねを大切にしています。

公法人第五部 法人営業担当  
林 泰伸



私たち法人営業のテーマは、団体や事業所のご担当者等との協働を通じて、所属員のみなさまの福利厚生向上に貢献することです。ご意見・ご要望は自身や会社の業務の見直しにつなげ、その積み重ねにより、お客様に感動いただけるまでになりたいと考えています。

直接訪問

**ご来店されるお客様のご担当**  
お客様ニーズの把握に努めています。

保険がわかるデスク丸の内 デスクマネジャー  
中富 央



私たちは、来店されるお客様が安心してご相談いただける場をつくることを心がけています。そして、本社のお客様窓口として、お客様ニーズの変化をいち早く把握し、ご意見とともに、関係各部署に連携することが責務と考え、日々取り組んでいます。

店舗

「お客様の声」を活かした経営へ

# お客様の利便性と安心感を追求 コミュニケーションセンターの取組み

特集1 「お客様の声」を経営に活かすために

## 「お客様の声」に耳を傾け、ご意見を担当部署に伝えることでサービス改善に活かしています。

教育・研修担当  
山田 美佳

コミュニケーションセンターは、全国のご契約者、これから加入を検討されるお客さまなど、すべてのお電話に対応する相談窓口です。ご質問やご要望に正確・迅速・丁寧に対応するのはもちろん、お客さまのご期待以上の「驚きと感動」のサービスができるよう日々取り組んでいます。実際に電話対応するコミュニケーションセンターは、明治安田生命を代表する顔ですから、「お客さまに明治安田生命のファンになっていただけるかどうかはあなた次第」と教えています。

お客さまからいただく貴重なご意見は、担当部署に伝え、業務改善に活かしてい

ます。とくにご契約者のみなさまに発送される「明治安田生命からのお知らせ」については、毎年多くのご意見を頂戴します。そのご意見をただ伝えるだけではなく、「お客様の声」に直接触れるコミュニケーションセンターが考えた「もっとこうしたらお客さまに満足いただけるのではないか?」という具体的な提案もあわせて提言しています。提案が実際に反映されることによって、お客さまの満足度向上につながることはもちろん、「私たちがお客さまのご意見をしっかりと届けば、サービスが改善される」という思いを、一人ひとりがより強く抱いてくれるようになっていきます。



### VOICE



「おもてなし実行委員会」を通じて、コミュニケーションセンターの運営改善に取り組んでいます

「お客様の声」統括部  
コール業務グループマネジャー  
二瓶 貴史

コミュニケーションセンターでは、年間45万件的「電話受信業務」と30万件的「電話発信業務」を行ない、手続書類の発送、インターネットによる資料請求や見積り依頼にも対応、年間延べ80万人のお客さまとコミュニケーションを展開しています。お客さまからお申し出を受けた事項については、その7割を当センターで完結し、営

業担当者(MYライフプランアドバイザー)訪問のご希望等については営業所に取り次いでいます。

また、お客さまからいただいた貴重なご意見は、もろさず各担当部署に連携する一方、当センターの業務運営に対するご意見については、毎月、センター幹部全員が参加する「おもてなし実行委員会」において報告し、お客さまのお役に立てるような対応策を協議するなど、スピーディーな運営の改善に取り組んでいます。

今後もお客さまサービスの最前線として、ホスピタリティあふれるコミュニケーションセンター運営を行なっていきます。

## ホスピタリティあふれるコミュニケーターを育成しています。

スーパーバイザー(指導・育成担当)  
田島 陽子

スーパーバイザーとして、日々コミュニケーションセンターをサポート、育成しています。新人コミュニケーションセンターは1年間にわたる初期研修を経て、ようやくすべてのお問い合わせを受けられる業務知識が身に付きます。お問い合わせに正確に対応するための知識習得は当然のことですが、目標は、お客さまのお言葉の表面だけではなく、お客さまの心の声を聞き取り、お客さまから本心を打ち明けていただけるようになることです。ですからコミュニケーションセンターには、お客さまのお言葉を聞くだけではなく、お言葉の背景にあるも

のを押し量るようにと指導しています。初期研修後も定期的に研修を実施、知識・スキルアップはもちろん、「お客さまを大切にしたい」というマインド面の教育も行なっています。お客さまからの叱咤や失敗事例の共有も大事ですが、一方で感謝いただいた事例も全員で共有し、ホスピタリティあふれるコミュニケーターを育成するよう取り組んでいます。



### VOICE



スーパーバイザーのサポートが、お客さま対応力の向上につながっています

コミュニケーションセンター  
神野 千枝子

1年間の初期研修を終え、今はお客さまからの電話一本一本に真摯に向き合っています。研修を受けたとはいえ、お客さまの多岐にわたるお問い合わせ内容に、自分が持っている知識をうまくつなげられないようなとき、すぐにスーパーバイザーがサポートしてくれます。アドバイスを受けながら適切な対応ができますし、お電話が終わったあとに、疑問点なども確認できるので、いつでも学べる体制が整っています。スーパーバイザーの心強いサポートのもと、お客さまのお役に立てるコミュニケーターをめざしています。

### COLUMN

#### お客さまより感謝のお手紙をいただきました。

コミュニケーションセンターでは、コミュニケーターがお客さまのお役に立てた時などに、感謝のお手紙やお言葉をいただくことがあります。「親切に教えていただいたおかげで、今日、スムーズに手続きができました。ありがとうございました」とわざわざお電話をいただいたり、書類を返送いただく際に「先日は色々とお電話で教えていただき、助かりました」と丁寧なお手紙を同封いただくことがあります。

こうしたメッセージについても、お客さまからの叱咤のお言葉とともに当センター内で共有し、励みにしています。



# 「お客様の声」を集約・一元把握

「お客様の声」を幅広く収集するための取組み

特集1 「お客様の声」を経営に活かすために

「お客様の声」を収集・分析し、  
期待に応える解決方法を探っています。

「お客様の声」統括部  
お客さまサービス業務グループマネジャー  
江川 幸男

「お客様の声」は、当社の貴重な財産です。それは厳しいお叱りの声として、また時には温かい励ましの声として表われますが、そのいずれもが当社にとって

価値あるものです。

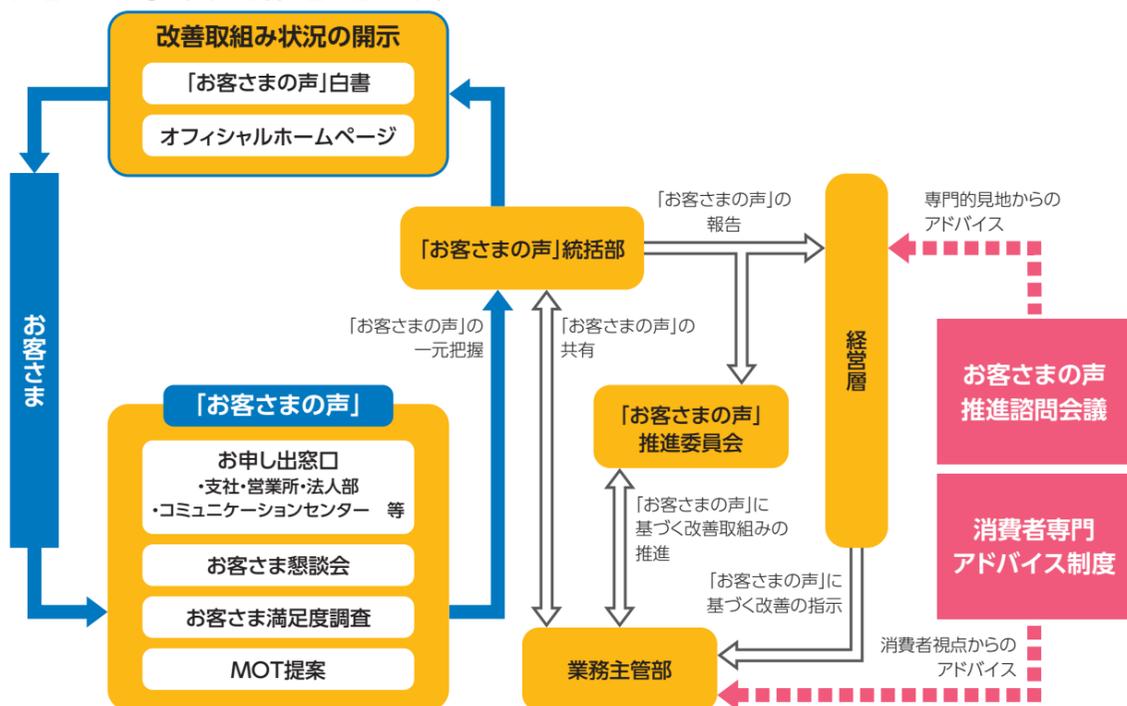
「お客様の声」は、当社が提供しているさまざまなサービスが、果たしてお客さまにとって本当に役に立っているものなのかどうかを端的に示すものであり、

私たちは常に「お客様の声」に謙虚に耳を傾け、また誠実に向き合い、お客さまのご要望にお応えする不断の努力を続けなければならないと考えています。

「お客様の声」統括部は、そうしたお客さまから寄せられる声を集め、分析し、業務の改善に活かしていくための指導的役割を担っています。業務改善の推進にあたっては、既存のルールや枠組みを見直さなければならないことも多く、担当部署との間で相当な議論を要することもあります。しかし、「お客さまを大切にする会社を実現するために」という全社共通の強い目的意識の下、解決方法を探り、可能な限りの業務改善を実現するよう、日々努めています。



「お客様の声」の収集と業務改善に活かす仕組み



## お客さまとの対話の場 「お客さま懇談会」



企画部  
経営総務グループ  
神田 純子

ご契約者さまのご意見やご要望を直接お伺いする機会として、

全国の支社で「お客さま懇談会」を開催しています。懇談会では、シンプルな保険や医療保障の充実した保険の開発、定期訪問によるアフターフォローを充実させてほしいというご要望が多く寄せられ、最近では、積極的な社会貢献活動を希望される声も多くなってきています。

当社に対して、さまざまな地域・立場からご意見をいただけるので、支社や関連各部と連携し、



その声にお応えすることが重要な責務と感じています。

「お客さま懇談会」の様子

## お客さま目線で 気付いたことを提案する 「MOT提案」活動



「お客様の声」統括部  
お客さまサービス業務グループ  
市川 裕子

「MOT提案」は、お客さまと身近に接する営業担当者や事務職員が、

日常業務で感じたことから、既存業務の改善や新しい商品・サービスの開発などについて、「もっとこうしたらよくなる」という提案をする活動です。

お客さま視点での気づきが業務に反映され、お客さまにとっても現場にとってもよりよいものになるよう、適切かつスピーディに改善につなげるよう心がけています。そして、提案の実現が、お客さまの満足につながり、私たちのモチベーションもアップする、そのようなよい循環を生み出す提案制度としてさらに活性化させたいと考えています。

## 法人のお客さまのご意見や ご要望を収集する仕組み



法人サービス部  
団体保険サービス開発グループ  
加藤 淳子

法人サービス部では、お客さまからのお申し出に対する改善

の検討はもちろんのこと、当社からお客さまへご意見をお伺いする取組みを行なっています。企業や団体の事務ご担当者から日常事務に対するご意見・ご要望を直接お聞きする機会として「お客さま意見交換会」を開催し、事務改善につなげています。

また、団体保険の「保険金・給付金ご請求者アンケート」を実施し、ご請求手続きの改善に取り組んでいます。アンケートを通じていただいたご意見は、企業や団体の事務ご担当者や消費者専門委員の方々からのアドバイスも参考にし、わかりやすく、より迅速にお支払いができるよう活用させていただきます。

これからも、お客さまが望まれる水準以上の事務・サービスをご提供し、お客さまに喜ばれる仕組みづくりに取り組んでいきます。

## お申し出だけでは把握できない ご意見やご要望を収集する 「お客さま満足度調査」



「お客様の声」統括部  
お客さまサービス業務グループ  
結城 健太郎

「お客さま満足度調査」は、

お客さまからのお申し出だけでは把握できないご意見やご要望を広く集めるとともに、その内容を分析して、商品・サービス等の改善に活かすことを目的としています。お客さまに対する訪問回数やサービス内容を標準化した「安心サービス活動」も、「営業担当者の訪問頻度が高くなるほど満足度は向上する」などの調査結果をふまえて、実施されたものです。

調査では、業務改善の取組みの効果が、満足度として明確に返ってきます。お客さま満足度の向上のためにさらなる課題が発掘できるよう、より適切な調査と結果分析に取り組んでいきます。

# 「お客さまの声」から生まれた業務改善

## 「お客さまの声」を業務や経営に活かす取組み

特集1 「お客さまの声」を経営に活かすために

「お客さまの声」は貴重な財産であり、  
担当部署と連携して、業務改善を実行しています。

「お客さまの声」統括部  
お客さまサービス業務グループ  
戸上 真語

業務改善にあたっては、営業・事務・システム等お客さまにご提供するサービスに関係の深い部署の部長をメンバーとする「お客さまの声」推進委員会が中心となって検討しています。委員会では、「お客さまの声」からの課題の発掘、担当部署との課題の共有、改善要請、改善の進捗状況の管理等を行なってい

ます。時には担当部署との課題認識の共有に時間を要し、改善がなかなか進まないこともあります。業務改善が実現したときには、「お客さまの声」にお応えできた喜びとともに、アドバイスをいただいたお客さまに感謝する気持ちになります。

「お客さまの声」により、当社のサービスや各種手続きなどについて、ご不便をおかけしている点に気付くこともあり、「お客さまの声」は、貴重な財産であると実感しています。これからも、「お客さまの声」を真摯に受け止め、業務改善の実現に役に立てたいと考えています。



### 改善事例

【お客さまの声】  
いつからいつまでの入院期間に対する  
給付金なのかが明細書でわからない

「給付金お支払明細書」を  
わかりやすく改訂

給付金のお支払いの際にお客さまにお送りする「給付金お支払明細書」について、お支払いの対象となる入院期間や手術日、給付金額の算出方法等、お支払内容に関する記載項目を充実させ、よりわかりやすい明細書としました。あわせて、明細書のサイズをはがき型のシーリングメールから、A4サイズの封書型の用紙に拡大しました。



給付金お支払明細書

【お客さまの声】  
診療報酬点数の高い手術の方が、  
給付金額が少ないことがあった

保障内容やお支払いのわかりやすさを  
向上させた「医療費リンクシリーズ」を発売

「保障内容が複雑でわかりづらい」等の声をふまえ、病気や治療の種類を問わず、入院医療費に応じてお支払いすることで、保障内容やお支払いのわかりやすさを向上させた「ライフアカウント L.A.」、「明日のミカタ」および「元気のミカタ」を「医療費リンクシリーズ」として発売しました。



「ライフアカウント L.A.」  
「明日のミカタ」「元気のミカタ」  
商品パンフレットなど

【お客さまの声】  
自分が加入している団体保険の  
内容がわかりにくい

「ご加入内容のお知らせ」を  
わかりやすく、見やすく変更

「ご加入内容のお知らせ」を改訂し、ご加入商品や保障内容を具体的に記載し、わかりやすい内容にするとともに、見やすいレイアウトに変更しました。

あわせて、保険金・給付金のご請求方法やお支払いできる場合とできない場合の事例等を記載した「保険金・給付金のお支払いについて」の冊子を同封することとしました。



ご加入内容のお知らせ

消費者視点での具体的な  
意見・アドバイスを収集する  
「消費者専門アドバイス制度」

「消費者専門アドバイス制度」を活用して、消費生活センターなどで相談業務に携わる消費者関連の有資格者や、他業態のお客さま対応部門経験者などから、当社のサービスや各種書類などについて、消費者視点での具体的な意見・アドバイスをいただいています。

2010年10月の「消費者専門家懇談会」では、年に一度お客さまにお届けしている「明治安田生命からのお知らせ」をテーマに、活発な意見を交換しました。



「消費者専門家懇談会」の様子

社外の専門的見地からの意見を  
経営に反映する  
「お客さまの声推進諮問会議」

社外の専門的見地からのご意見を取り入れ、お客さまサービス向上のための諸施策に迅速かつ適切に反映させるため、社長直轄の機関として「お客さまの声推進諮問会議」を設置しています。この会議では、消費者問題に幅広い見識を持つ社外の専門家3人を委員としてお迎えし、お客さま対応窓口の整備、お申し出(苦情)への対応、お客さまとのコミュニケーションなどについて、厳しいご意見や有意義な提言をいただいています。



「お客さまの声推進諮問会議」の様子

### VOICE

消費者専門家懇談会では  
消費者志向経営への真摯さが  
伝わってきました

社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
西日本支部 消費生活アドバイザー  
樋口 容子 氏

消費者専門家懇談会への出席を重ねるうちに、明治安田生命がいかに真剣に消費者志向経営に取り組んでいるかが伝わってきました。私たちの意見に、関連部門の役員らが真摯に耳を傾け、意見の多くが確実に書類等に反映されます。そうすると、懇談会は非常に興味深く、有意義なので、消費者視点をさらに経営に盛り込んでほしいとの期待を持って、毎回参加しています。

### VOICE

明治安田生命らしさを意識し、  
世の中の課題解決に先んじて  
取り組んでください

株式会社 電通  
ソーシャル・ソリューション局長  
上條 典夫 議長

明治安田生命は、お客さま第一主義のもと、現場も、本社内も改革が進んだと実感しています。

ただ、「お客さまの声」を経営に活かす、ということに100点満点はなく、「明治安田生命らしさ、ならでは」というもの、保険会社としての社会性、品位を高めるためプロアクティブに世の中の課題を先んじて捉えて、行動することが重要視されてくると思います。

## 特集2 子どもたちの笑顔と未来のために

子どもの健全育成に貢献する活動を全国で展開しています。

明治安田生命は、お客さまの「家族への思い」を支えることが生命保険会社ならではの社会貢献と考え、子どもの健全育成への貢献を重点分野に位置付けています。当社が、未来を支える子どもたちのために、地域社会やNPOと連携して全国で実施している社会貢献活動をご紹介します。

※開催実績は、2009年4月～2010年9月までのものです。

### 海の環境工作教室

開催実績  
全国6カ所



海の環境工作教室

地域安全マップづくり教室

未来を奏でる教室

ふれあいコンサート

### 未来を奏でる教室

開催実績  
全国7カ所



開催実績  
全国14カ所

地域安全マップづくり教室



開催実績  
全国12カ所

ふれあいコンサート

## 海の環境工作教室

### 自然の大切さや、自然を守る意義を 楽しみながら感じる環境教室

従業員がボランティアで各地の海岸清掃を実施し、収集した貝殻やガラス、海藻、ゴミなどの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」を全国で開催しています。この工作教室は、NPO日本渚の美術協会の協力を得て、2007年にスタートしたもので、子どもたちが自然に対する思いを育む場として、従業員とその家族などに参加を呼びかけています。

2010年5月には静岡県三保海岸において、従業員とその家族、お客さまなど約150人がビーチクリーンを実施し、ゴミ袋65袋分、約120kgのゴミを収集しました。参加した子どもたちは、いきいきとした様子で海岸清掃や工作教室に取り組み、環境保全の重要性を楽しみながら学ぶことができました。

#### VOICE



思いやりの心が育まれ、「海を守る仲間」が増えることを願っています

NPO法人日本渚の美術協会  
代表  
本間 清氏

今、海がゴミの最終到達地になったようで「海の悲鳴」を感じます。私たちは「美しい海を次世代に引き継ぐために」海岸清掃とともに、漂着物を利用したアート創作を手法として、海の美化啓発活動をしています。この活動を通じて、海に対する優しい思いやりの心が育まれ、「海を守る仲間」が増えてくれることを願っています。

なお、全国各地の工作教室で制作された全作品の写真パネルおよび優秀作品に選ばれた作品を展示する「シーボーンアート展」も実施しています。

#### 「海の環境工作教室」の内容



#### 1. 海岸をきれいに 清掃しながら、工作の 材料を集めます。

海岸に落ちている空き缶やペットボトルなどの漂着物を収集。ビーチクリーン活動は、環境保護に対する意識を高めるきっかけとなります。

#### 2. 集めた材料をもとに、 アート作品をつくります。

海岸で拾ったゴミや貝殻などを材料に、親子で楽しみながら「私の好きな生き物」をテーマに作品をつくります。子どもたちの柔軟な発想が、個性的な作品を生み出します。



#### 3. 完成した作品は、 各自が持ち帰ります。

参加した子どもたちが教室の内容を友達に話し、自然の大切さを共有することで、環境保全の輪がひろがっていきます。



## 地域安全マップづくり教室

### 「安全マップ」づくりを通じて 子どもたちの危険を回避する力を育む

「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動の一環として、2008年から「地域安全マップづくり教室」を開催しています。

「地域安全マップづくり」は、「誰が(どういう人が)」犯罪を行なうかではなく、「どういう場所で」犯罪が行なわれるかを見極めることにより、子どもたちが自ら未来の危険を予知・回避できるようにするための教育プログラムです。

当社では、考案者の立正大学小宮教授を講師に招き、全国の支社等で地域の小学生(およびその保護者)を対象に開催しており、2009年度は10都市、2010年度は9月までに4都市で実施しています。

なお、2010年度からは新たに、保護者の方々に、過去の事例を検証しながら、地域安全マップづくりの趣旨と意義を理解していただく場を設け、親と子の地域安全マップづくり教室としても運営しています。



フィールドワークを通じて危険な場所を発見

#### VOICE



危険な場所について  
子どもでもわかりやすく  
知ることができました

岐阜県各務原市在住  
大塚 知子さん・詩織ちゃん(8歳) 親子

子どもの安全対策という、どうしても「いざという時どうするか」を考えがちでしたが、「そもそも犯罪を起こさせない」というマップづくりの趣旨はとてもし新しい視点だと感じました。

危険な場所のキーワードは簡潔でわかりやすく、子どもたちにも覚えやすく効果的だと思います。親子ともども、危険に対する意識が高まりよい機会になりました。



当社ホームページ(CSRウェブサイト)に、ゲーム感覚で遊びながら「危険な場所の見極め方」を学べるコンテンツ「まちの安全調査隊!」を設けました。  
<http://www.meijiyasuda.co.jp/csr/>



完成した地域安全マップ

#### COLUMN

### 地域安全マップづくり教室が 「キッズデザイン賞(優秀賞)」を受賞

地域安全マップづくり教室が、NPOキッズデザイン協議会主催、経済産業省後援による「第4回キッズデザイン賞」において、「優秀賞(キッズセーフティ部門)キッズデザイン協議会会長賞」を受賞しました。今回の受賞は、「安全マップづくりという行為を通じて、見過ごしがちな自分の住む街の細部(危険)を知ることができる意義のある活動であり、さまざまな社会学習への展開の可能性を感じさせ」と評価をいただいたものです。

キッズデザイン賞 受賞



### 1. 危険な場所とはどういう場所か、 考え方を学びます。

「入りやすい」「見えにくい」という危険な場所の2つのキーワードを使って、わかりやすく教えます。

### 3. 調査した場所の写真やコメントを 書き添えてマップをつくります。

どうして危険だったのかを子ども自身が振り返り、復習しながら、協力してマップを完成させます。



「地域安全マップづくり教室」の内容



### 2. フィールドワークを通じて、 危険な場所を探します。

実際に街を歩き、危険な場所の見極め方を体感により身につけます。

### 4. 勉強になったことや感想を 発表します。

完成した地域安全マップを使って、班ごとにみんなの前で勉強になったことを発表します。



## 子どもの命・安全を守る活動

子どもたちが登下校中に事件に遭う事態を防ぐために、地域で営業活動をしている当社としてできることはないだろうか。その思いから、明治安田生命労働組合と連携してはじめた活動が「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動です。

MYライフプランアドバイザーが、営業活動の際に「防犯プレート」「防犯笛」を携行するほか、営業所に「こども110番」を設置するなど、各種の地域防犯に向けた取り組みを実施しています。「地域安全マップづくり教室」も、この活動の一環で開催しています。



ネームタグ  
© Mercis bv

防犯笛

#### VOICE

労使一体による地域への貢献を通じて社会の一員としての責任を果たしていきたいと考えています

明治安田生命労働組合本部 中央執行委員(組織広報部長)  
福谷 充広

この活動は「子どもの命・安全を守るために地域への貢献を」という趣旨で、2006年6月以降、会社と明治安田生命労働組合が一体となって推進しているものです。契機は当組合が上部団体からの協力依頼を受けたものですが、子どもたちの登下校時に地域で営業活動を行なう私たちにふさわしい貢献活動と考えています。

今後、当組合としても、地域への貢献を通じて社会の一員としての責任を果たせるよう積極的に推進・支援していきたいと考えています。

## 未来を奏でる教室

### 音楽授業を通じて、音楽の楽しみ、喜びを伝える

2001年から全国各地で開催している「愛と平和のチャリティーコンサート」と連動する形で、コンサートの音楽監督である三枝成彰氏による音楽授業「未来を奏でる教室」を2009年より開催地近郊の小・中学校で実施しています。



チャリティーコンサートの様子

クラシック音楽の特徴や歴史を解説しながら展開する授業は、子どもたちの音楽そのものに対する興味・関心を引き起こす内容となっています。

コンサート会場にてチャリティー募金を実施しており、2010年はこれまでに3会場で1,351,981円の募金が集まりました。この募金は、(社)日本フィランソピー協会を通じて、子どもの健全育成を目的に活動する全国のNPO団体などへ寄付しています。



「未来を奏でる教室」の様子

## ふれあいコンサート

### 障がいのある子どもたちに生の音楽を届けたい

日頃コンサートに行く機会の少ない障がいのある子どもたちに、「生の音楽」を届けるために、歌手の鳥塚しげきさん(ザ・ワイルドワンズ)による「ふれあいコンサート」を、全国の特別支援学校などで開催しています。

このコンサートは、従業員の募金をもとに、会



ふれあいコンサートの様子

場設営から音響機器の設置まで、すべて従業員によって運営されています。2010年は近畿、四国地方の5つの特別支援学校で開催し、1984年の活動開始以来これまでに訪問した学校は、115校となりました。

#### VOICE



子どもたちの笑顔のために歌い続けます

歌手 鳥塚 しげき 氏

私は音楽の力を信じています。音楽には素晴らしい力があります。悲しい時には慰めてくれ、楽しい時には心をウキウキさせてくれます。私は子どもたちを楽しませるだけでなく、音楽の持つ力で子どもたちに勇気や希望を持ってもらえるよう、この27年間コンサートを続けてきました。私のパフォーマンスに子どもたちは満面の笑みで応えてくれます。これから子どもたちの笑顔のために歌い続けます。

## 安心して赤ちゃんを産める環境づくりをめざして「助産師育成」を応援

### Hello! Baby 奨学金プログラム

少子化が進展するなか、産婦人科・産科医師の減少、助産師の不足など産科医療スタッフの確保が大きな課題となっています。

こうしたなか、当社は、社団法人日本助産師会が実施する、助産師をめざす人のための奨学金制度の趣旨に賛同し、「Hello! Baby 奨学金プログラム」として、こども保険の保有契約件数\*に応じた金額を、毎年、当社経費の中から寄付することとし、2010年度は、助産師学生16人の奨学金に相当する寄付を行ないました。

この奨学金を通じて、ひとりでも多くの助産師が



誕生し、妊婦の方がより安心して安全なお産ができる環境づくりに貢献していきたいと考えています。

## 全国の新小学一年生の交通安全を願って「黄色いワッペン」を贈呈

新小学一年生を対象とした「黄色いワッペン」の贈呈事業を、1965年から全国で実施しています。ワッペンには、毎年の交通安全スローガン子ども部門の最優秀作が掲載され、子どもたちの交通安全意識を育むとともに、保護者やドライバーの方々の注意を喚起しています。

2010年春には、全国約115万人の新一年生に「黄色いワッペン」を贈呈、これまでに配られたワッペンは累計で約5,661万枚となりました。



共同実施団体:みずほフィナンシャルグループ、(株)損害保険ジャパン、第一生命保険(株)

「黄色いワッペン」

Web 当社の社会貢献活動は、ウェブサイトでもご覧いただけます  
<http://www.meijiyasuda.co.jp/profile/society/>

#### VOICE



助産師不足が深刻な現在、このプログラムは、学生の福音となっています

社団法人 日本助産師会 専務理事 岡本 喜代子 氏

明治時代から産婆として地域の母子保健に貢献してきた助産師は、昭和26年の7万7千人から現在は2万7千人と大きく減少しましたが、一方で育児不安から産後うつになる人や子ども虐待の増加など、出産・子育てを取り巻く環境は、助産師を必要としています。

産科医師不足が社会問題になっていますが、助産師不足も深刻です。こうしたなか、助産師学生への修学支援制度は重要であり、貴社のプログラムは勉学に専念する助産師学生の福音となっています。

※対象の保険商品は、**こどもほけん**のほか、すべての「こども保険」の保有契約件数を対象として、寄付を行ないます。

#### 子どもの療育・育成相談を受けています

子どもと家族のご相談は年間2,000回

(財)明治安田こころの健康財団では、子どもの健全な育成に向けた相談\*を受けています。

「子ども療育相談」では自閉症をはじめとする発達障がいのある子どもの療育について、「すこやか育成相談」では成長過程での心理的なつまづきが生じたとき等の対応について、各々、専門の臨床心理士・心理相談員が相談を受け、一人ひとりに応じた提案等を行なっています。ご相談数は年間延べ2,000回にのぼっています。



\* 相談業務は有料です。詳しくは明治安田こころの健康財団のホームページをご覧ください。

# 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、専門のスタッフ



「保険金・給付金のご請求について」冊子

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かず、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。

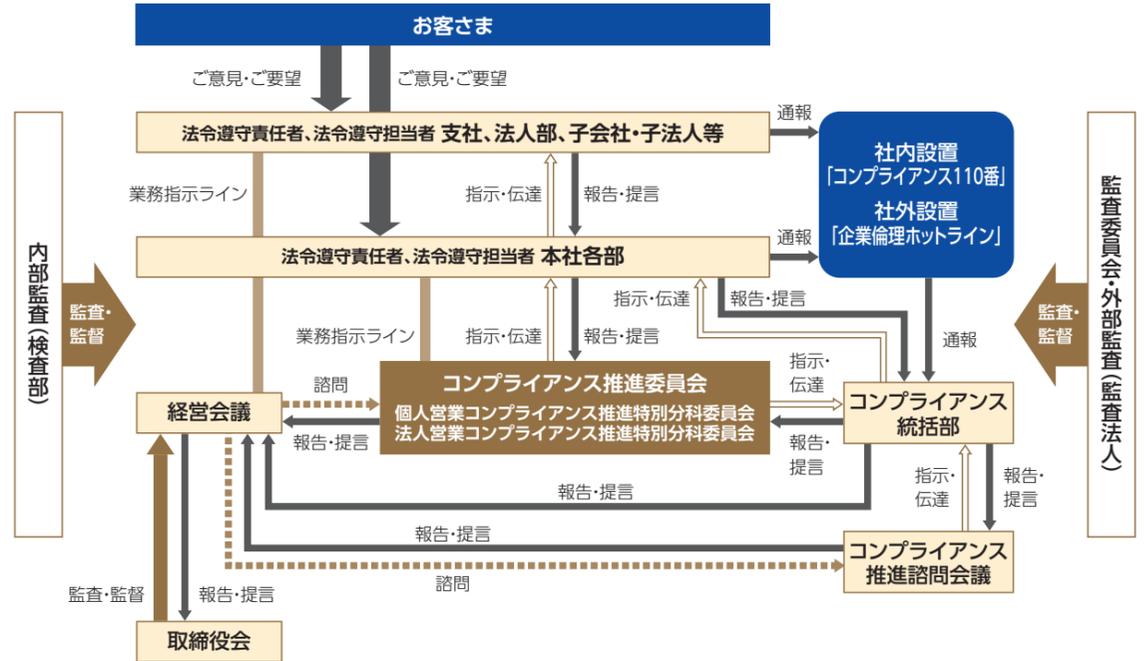
また、2010年度では、各所属の自律的なPDCA運用強化を基本方針としたコンプライアンス・プログラムのもと、個別の状況をふまえた課題認識と解決策に取り組んでいます。

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ている活動、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。



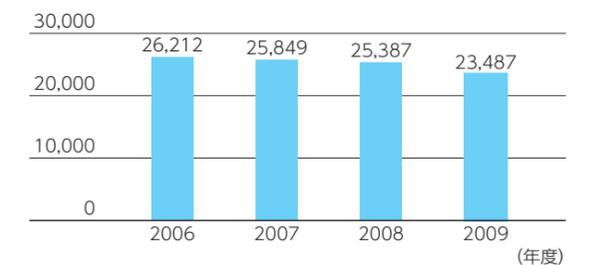
## 環境に与える負荷をできる限り小さくするよう努めています

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む、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

## 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。