

「絆」を確かなものに



取締役会長 代表執行役

関口 憲一

2012年度に入っても日本経済は世界的な景気減速や円高等の影響から、いまだ本格的な回復には至っていない状況が続いています。さまざまな問題を抱える現代社会において、人々は将来に大きな不安を感じているように思います。

こうしたなか、当社は「確かな安心と豊かさをお届けする」ことが社会的責任と考え、さまざまな取組みを進めてまいりました。社会的責任を果たすうえで欠かすことのできないお客さまの声に耳を傾け、生涯にわたるパートナーとして選んでいただけるよう、信頼関係の構築に努めることが何よりも大切だと感じています。

お客さまとの「絆」を確かなものにしていくことが、当社に課せられた大きな責務だと認識し、これからも真摯に業務運営に取り組んでまいりたいと考えています。

また、お客さまとの「絆」を築き、深め、広げていくこと。そこには社会貢献活動も含まれています。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んでいます。

なかでも当社では、「子どもの健全育成への貢献」をCSR・社会貢献活動の中核に位置付けていますが、その活動が2012年度に5年目を迎えたことをふまえ、活動の総称を「子どもの明日 応援プロジェクト」と決めました。少子化が進むなかにあって、この国の未来を担う子どもたちの健全育成への貢献を通じて、持続可能な社会との「絆」も確かなものになりたいと考えています。「特集Ⅱ」では、そうした活動への思いや取組み、今後のめざす姿などについて報告しています。

当社は、これからも役員・従業員一人ひとりがお客さまをはじめとするステークホルダーのみなさまとの「絆」を深め、広げ、確かなものとする中で、持続可能な社会の実現に貢献してまいります。

本報告書をご一読いただき、忌憚のないご意見をいただければ幸いです。

さらなるお客さま満足度の向上に向けて



取締役 代表執行役社長

松尾 憲治

「確かな安心」と「豊かさ」をお届けする生命保険事業の社会的使命を果たし、国民生活の安定に寄与することが、明治安田生命の社会的責任だと考えています。社会構造や経済環境がどのように変わろうと、その責任を果たすべく経営の健全化に努め、社会の負託に応えることが当社の責務と認識し、2011年度にスタートした3ヵ年計画「明治安田新発展プログラム」では「コンプライアンスの徹底を含めたCSR経営の推進」と「お客さま満足度向上の徹底追求」を基本にさまざまな取組みを推進しています。

とりわけ、事業の基幹チャネルである営業職員チャネルについては、アフターサービスの充実はもちろん、ご加入前のコンサルティングサービスのいっそうの高度化を図り、さらなるお客さま満足度の向上をめざします。加えて、事務・サービス面においては、お客さま視点からのより質の高いサービスのご提供をめざし、「事務サービス改革」に取り組んでまいります。

また、「明治安田新発展プログラム」においては、介護保障分野を死亡・年金・医療保障に次ぐ「第4の柱」と位置付け、「介護保障商品の提供」、「介護総合情報サイトによる情報

の提供」および「有料老人ホーム運営事業への進出」を行なっています。高齢化の進展に伴い、ここ10年で要支援・要介護の認定者数が倍増していますが、介護に不安を感じつつもご自身で何か準備をしている方はまだ少ないのが現状ではないでしょうか。高齢化がさらに進展するなか、安心で豊かな老後を迎えるには自助の拡大が求められると考えられます。当社は、介護関連サービスのいっそうの充実を通じて超高齢社会を支える生命保険会社としての社会的な責任・役割を果たしてまいります。当社の介護への取組みに関しましては、「特集Ⅰ」でご紹介していますので、ご一読ください。

東日本大震災での経験を通じて再認識した「絆」の重さや社会的使命を忘れることなく、「お客さまを大切にできる会社」として、確固たる経営基盤のもと、引き続きお客さまに安心をお届けし、さらにご満足いただけるよう全社一丸となって努力を重ねてまいります。

みなさまには、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。