



お客さまとの絆

お客さま一人ひとりにご満足いただけるよう、MYライフプランアドバイザーを通じたビフォア・アフターサービス活動の充実に努めています。

質の高いコンサルティング活動によるビフォアサービスの充実

市場調査の結果、生命保険のご加入にあたって「社会保障制度を含めた総合的なアドバイス」や「人生設計やニーズを加味した提案」を強く要望されていることがわかりました。

これをふまえ、生命保険のご加入に際して、公的年金・医療保険等に関する「社会保障制度」のご説明とお客さまご自身の必要保障額プランのご提供、そしてご要望に沿った複数の設計プランをご提案するコンサルティング活動(「3ステップ活動」と呼称)を行なっています。

この「3ステップ活動」を通じて、納得感や安心感をもって生命保険にご加入いただけるよう努めています。

社会保障制度や商品のポイントについて ご理解いただくためのパンフレット・ツール等



VOICE 有識者

財団法人 日本消費者協会
専務理事
佐伯 美智子氏

『社会保障制度ご説明ブック』を手にしたとき「こんな情報がほしかった」と思い、早速私どもの会員に配布させていただきました。私たちは病気にかかったときなどの出費が気がかりですが、社会保険の範囲で公的保障がどこまでカバーしてくれるのか、確かな目安がわかりません。自分にとって必要な保障はなにかを、公的な保障とのバランスで考え、さらに理解を深めるために、丁寧に説明を加えれば、安心できる自分のための保障を選択できると思います。

「安心サービス活動」によるアフターサービスの充実

「ご契約内容の概要」や「ハッピーレポート(年次報告書)」を活用し、ご契約内容の説明を通じて、お客さまご自身に現在ご加入の生命保険に対するご理解を深めていただくとともに、保険金・給付金のご請求の有無について確認するための活動を行なっています。

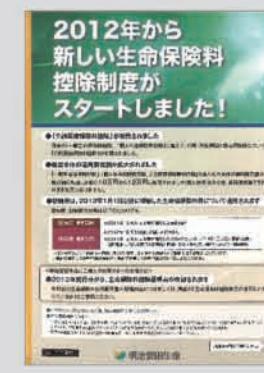
あわせて、2012年度も引き続きご契約者の事前承諾を前提に、受取人様に対しても、万一の場合の連絡先やご請求方法等についてご案内する活動を行なっています。

また、特に重要な情報として、2011年12月からは、生命保険料控除制度の改正をふまえ、新制度の概要や生命保険料控除証明書の記載内容についてご説明する活動を行なっています。

ご契約内容や重要な情報について ご理解いただくためのツール等



ご契約内容の概要



税制改正のご案内 パンフレット



ハッピーレポート

多様化、高度化するお客さまニーズに的確にお応えし、常にお客さまの視点に立った商品・サービスの提供を行ない、お客さまとの「絆」をいつそう確かなものとするよう努めています。

お客さまサービス向上のために 社内教育検定制度を設けています。

ファイナンシャルプランナーの育成

お客さまからのご要望への対応力をさらに向上させるために、MYライフプランアドバイザーを対象に「社内教育検定制度」を実施し、必要な知識・スキル・マナーの習得を目的とした教育・研修と検定を制度化しています。

また、所定の教育・研修の受講状況、およびその習得・到達レベルを確認するため、「知識試験」と「実技試験」から構成される「社内検定試験」を毎年実施しています。



VOICE

広島支社 可部営業所
支部マネジャー
舛盛 和美

社内での教育を通じて、今までの商品説明中心の提案から、保障額の根拠を明示し、お客さまのライフスタイルやご意向に沿った納得感のある提案ができるようになりました。特に、社会保障制度を説明したうえで必要保障額に対する実際の過不足を、お客さまといつしょに確認し、そして必要かつ十分なオーダーメイド型のベストプランにご加入いただくことでお客さまに非常に満足していただいていると実感しています。

多様なお客さまのニーズに応えるために、二つのタイプの来店型店舗を開いています。

直営・来店型店舗「保険がわかるデスク」

自社商品のみ取り扱う「保険がわかるデスク」は、医療・介護の保険から生命保険を活用した資産形成まで、幅広くお客さまの相談ニーズにお応えするよう、専門スタッフを配置し、平日は19時まで、土曜日(一部店舗を除く)も営業しています。2009年5月に新宿に1号店を開設以来、首都圏・大阪・名古屋へ展開。2012年11月にさいたま市浦和区に出店するなど、現在10店舗を展開しています。



保険がわかるデスク浦和

乗合・来店型店舗「ほけんポート」

お客さまの「自ら保険を選ぶ」というニーズにお応えするために、生命保険・損害保険あわせて17社66種類(2012年9月現在)の保険商品をそろえ、専門スタッフがお客さまの視点に立ってご相談にお応えしています。現在、新宿店、自由ヶ丘店、南砂町SUNAMO店、大宮DOM店の4店舗を開いています。※「ほけんポート」は関連会社(株)MYJで運営しています。



ほけんポート南砂町SUNAMO店

MYほけんページ

2012年4月から、当社ホームページにご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」を開設しています。これにより、明治安田生命カードをお持ちの方だけでなく、個人保険および個人年金にご加入のすべてのお客さまが、ご契約内容の照会、一部のお手続き、書類のご請求、健康・医療・介護等のサービスをご利用できるようになりました。

※ご契約者にID、ログインパスワードおよび暗証番号をご登録いただきます。ただし、法人契約等のお客さまを除きます。

あなたの必要保障額プラン(WEB版)



あなたの必要保障額プラン(WEB版)

お客さまの性別、生年月日、職業、家族構成等の基本情報を入力すると、4つのリスク(万一、障がい、老後、重度疾病)に対する必要保障額を算出し、一覧でご確認いただけます。

お客さまとの絆

法人のお客さまの さまざまなニーズにお応えしています。

法人の退職金・年金制度に関する取組み

企業年金は、企業会計基準・資産運用環境・労務環境などの退職給付制度をとりまく環境の変化により、さまざまな課題を抱えています。

当社は、企業年金が直面する課題の解決の一助として、お客さまの退職給付制度の見直しやそれに伴う年金資産運用の見直しなど、お客さまのニーズに合わせた情報提供やご提案を行なっています。

年金資産の運用については、現在の企業年金制度内容をふまえた運用方法のご提案、制度変更における運用方法の変更提案など、きめ細かいご提案および情報提供を行なっています。

従業員の方に、万一のことがあった場合のサポート

団体保険制度にご加入の方々に万一のことがあった場合には、ご遺族を経済的・精神的にサポートする制度を用意しています。経済的サポートとしては、ご事情に応じて、保険金を年金でお支払いする方法などを提案しています。精神的サポートとしては、ご遺族の不安を少しでも軽減できるよう、ご遺族と面談する「遺族ガイダンス」を行なっています。

遺族ガイダンス実施後も一定期間無料でご利用できる相談ダイヤル(24時間健康・医療相談、メンタルヘルス相談、FP(ファイナンシャル・プラン)相談サービス)を展開し、ご遺族に向けたきめ細やかな対応に努めています。



VOICE

総合法人第三部
法人営業第二部長
吉村 克己

企業が抱える多種多様な課題点を的確に捉え、またその時代に合致したリスクヘッジの提案、従業員のみなさまのための福利厚生制度の改善提案など、日頃培ってきたスキルと知識をフル活用して情報提供を継続しています。

お客さまから常に信用・信頼される生命保険会社に向け、我々法人営業マンも質の高い情報提供ができるようレベルアップを図り、お客さまにとって「オンライン」の存在になれることをめざしてこれからも頑張っていきたいと思っています。

「お客さま発想」最優先の 事務サービスをめざしています。

「お客さま発想」最優先の事務サービス改革の取組み

2011年度下期から、お客さま発想を最優先として事務サービスの構造的・抜本的な見直しを行なう「事務サービス改革」に取り組んでいます。

基本となる取組みは次の3点です。

①ICT*の戦略的な活用によるペーパーレス化、キャッシュレス化の推進

②高齢社会に適合した事務サービス態勢の構築

③事務態勢の高度化

特に、②については、今後ますます進展する高齢化を見据え、ご高齢のお客さまに対する親切でわかりやすい事務サービス、例えば、ご高齢のお客さまに配慮した事務手続方法の見直し等に取り組んでいます。

*ICT:情報通信技術(Information and Communication Technology)

[グループインタビューを通してお客さまの声を反映するよう努めています]

全支社の営業所事務職員から「事務サービス改革推進リーダー」を、本社担当部から「事務サービス改革推進センター」を任命しています。

推進リーダー・センター等による少人数でのグループインタビューを定期的に開催する等、双向かつ本音ベースのコミュニケーションを通じ、改革を推進しています。



グループインタビューの様子



VOICE

久留米支社 事務サービス改革推進リーダー
甘木営業所 事務担当
佐藤 由香利

お客さま発想を最優先として、事務サービスを抜本的に見直すこの「事務サービス改革」は全従業員が一丸となって取組みを推進することに大きな意義がある改革です。

2年目を迎え、いよいよ本格始動してきましたが、どのような進化を遂げ、どのように完成するのか?わくわくしながら、またより良い改革とするための責任を感じながら、ひとつひとつ取組みを、しっかり推進していきたいと思います。

<http://www.meijiyasuda.co.jp/> TOP▶明治安田生命について▶CSRへの取組み▶お客さま満足度向上への取組み

幅広く「お客さまの声」を収集し、 商品・サービスの改善、経営に反映するように努めています。

「お客さまの声」を経営に活かす仕組み

お客さまのご意見・ご要望を経営に活かすために、「お客さまの声」を3つに分けて幅広く収集しています。

1つ目はお客さまが支社・営業所の店頭やコミュニケーションセンター等へ直接お申し出をいただいた「直接的な声」、2つ目は当社からお客さまのご意見を伺う「お客さま満足度調査」等からいただいた「潜在的な声」、3つ目は「お客さまの声」を代弁する従業員の声である「MOT提案」や、お客さまの声推進諮問会議、消費者専門アドバイス制度等で社外の専門家の方々からいただいた「代弁者の声」です。

お客さま大切にする会社の実現をめざし、苦情をはじめとする「お客さまの声」を広く収集するとともに、その内容を分析して、商品・サービス等の改善につなげています。

「お客さまの声」を反映した改善事例

事例1 MYほけんページの開設

お客さまの声

- インターネットで契約内容の確認ができないか
- 明治安田生命カードを持っていなくても、WEB上で住所変更の手続きができるようにしてほしい

改善内容

ご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」を開設。「ご契約内容の照会」、「住所変更等の一部のお手続き」、「契約者貸付のご利用可能額や積立配当金の残高等の照会」等のご利用が可能(2012年4月~)



事例2 請求書の簡素化

お客さまの声

- 請求書などの書類について、どこに記入すればいいのかわかりづらい
- 請求書の指定口座欄の文言がわかりにくい

改善内容

記入箇所を「署名・押印」欄と「記入日」欄のみとし、指定口座欄は、あらかじめお客さまにいただいた口座情報を印字(2011年3月~)



[契約者保護とお客さまサービスの向上のために]

社外の専門的見地からのご意見を取り入れ、契約者保護と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、2005年4月に社長直轄の諮問機関として「お客さまの声推進諮問会議」を設置しました。

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、お客さまの視点で忌憚のないご意見をいただき、経営に反映させています。



VOICE お客さまの声推進諮問会議 議長
早稲田大学 商学学術院
教授
恩藏 直人 氏

お客さまの声や外部の意見を経営に取り入れ、会社全体としてさまざまな改善を行なっていることは、大変、意義のある取組みです。結果として、苦情件数が減少し続け、顧客満足度が向上していることから、「お客さまのために」という明治安田生命の方針が、職員一人ひとりに浸透していることがうかがえます。一方で、顧客満足度と従業員満足度はプラスの相関関係にあると言われています。今後、さらなる顧客満足度の向上をめざすために、従業員満足度の引き上げに注力してみてはと思います。

東日本大震災にかかる保険金等のお支払い状況

被災された地域の個人保険契約61万1,065件について99.9%以上の安否確認と保険金等のご請求案内を終え、企業保険は対象の4,412団体の確認をすべて完了しました。

その結果、2012年9月末までに約163億円の保険金等をお支払いしました。

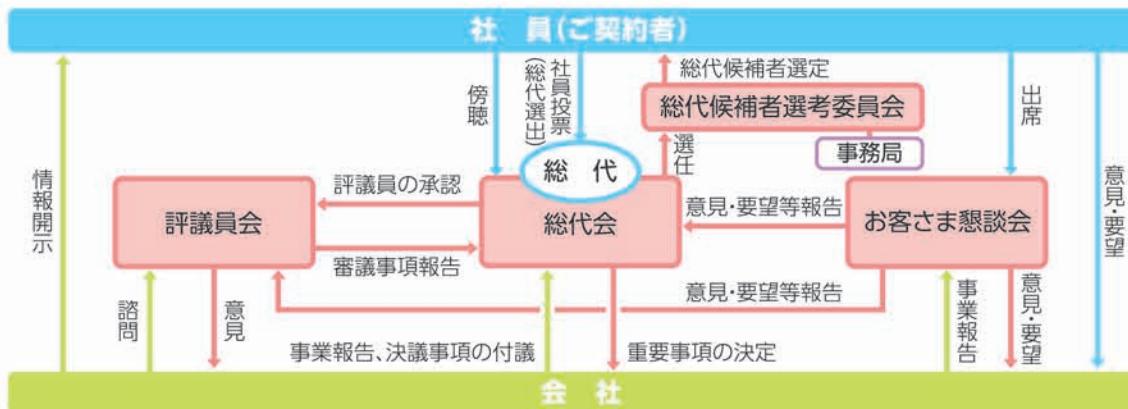


お見舞い訪問と
安否確認活動

ガバナンス・コンプライアンス

「お客さまを大切にする会社」として、ガバナンス(企業統治)の強化に努めています。

相互会社制度運営の仕組み



相互会社としてのガバナンス体制

当社は、ご契約者のみなさまを「社員」とする「相互会社」形態で運営されています。「総代会」を中心に「総代候補者選考委員会」「評議員会」「お客さま懇談会」の各機関が連携し、相互会社制度の充実を図ることで、ご契約者のみなさまのご意見・ご要望がより経営に反映されるよう努めています。



VOICE 総代

鉄建建設株式会社
建築本部 建築営業部 課長
望月 俊宏 氏

総代会では、多岐にわたる質問に対して大変丁寧な回答がなされるなど、総代との円滑なコミュニケーションを取り組む姿勢が感じられました。

事業の第4の柱と位置づける介護事業については、私を含め多くの参加者が高い関心を持っていました。自分自身や家族の介護は、誰もが不安に感じることだと思います。少子高齢化が進むなか、公的保障制度を支える生命保険会社として、介護分野での今後の取組みに大いに期待します。

日々変化するニーズに対応するには、常に「お客さま目線」が必要だと思います。さまざま形で契約者や社内外の声を聴き、商品やサービスに反映し、また意見を聞く、というサイクルを、これまで同様に続けていってください。

「総代会」における経営に関する重要事項の審議・決議

「総代会」は、社員の代表である「総代」により構成される当社の最高意思決定機関です。「総代会」では、決算書類の報告、剰余金処分や取締役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。

2012年7月の総代会では、MYライフプランアドバイザーの定着率向上に向けた対策、若年層への販売促進策、海外保険事業・介護事業の状況と今後の展開などについて、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。

「お客さま懇談会」におけるご契約者意見の聴取

「お客さま懇談会」は、ご契約者のみなさまからさまざまご意見・ご要望等をお伺いする場として1973年から毎年開催しています。

2011年度の「お客さま懇談会」は、全国79会場で開催し、合計1,771人のご契約者に出席いただき、3,530件のご意見・ご要望等をいただきました。これらのご意見・ご要望等は、総代会・評議員会などで報告するとともに、改善が必要と思われる事項については担当部署で検討し、「お客さまの声」にかかわる部門横断組織である「『お客さまの声』推進委員会」を通じて改善に向けた取組みを推進しています。

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、ガバナンスの強化と経営の透明性向上を図るとともに、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。

お客さまから、そして社会から信頼される企業となることをめざします。

コンプライアンス推進態勢

「コンプライアンス統括部」が統括部署として、各所属に配置した法令遵守責任者・担当者と連携し、従業員教育の実施、不適正事象発生時の調査・対応にあたっています。全社横断的な審議・報告機関として「コンプライアンス推進委員会」の設置とともに、2011年度より「グループコンプライアンス推進会議」を実施し、明治安田生命グループ各社も含めた業務全般にわたるコンプライアンス態勢を検討・整備しています。

また、推進態勢の実効性をより高めるため、経営会議の諮問機関として「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、専門家3人を社外委員としてお迎えし、コンプライアンス推進の基本方針や重要規程の改正などの審議内容について、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るいます。



コンプライアンス推進諮問会議の様子



VOICE コンプライアンス推進諮問会議 議長

公益財団法人 公共政策調査会
専務理事
村上 徳光 氏

各保険会社においては、コンプライアンスを重視するため、法令の要求することに加え、様々な内部規程を作っています。ある意味で当然のことですが、例えば、契約概要、注意喚起情報を読んでもらうことや、いくつかの書類に自署を求めるなど、お客さまにとって負担を感じることも少なくありません。

お客さまの立場に立てというのは言うは易くの感もありますが、お客さまが年老いた自分の親であつたら担当者にどのように説明してほしいのかと考えてみると一策でしょう。

従業員一人ひとりのコンプライアンスの徹底

お客さまや社会からさらに信頼される企業をめざして、従業員一人ひとりのコンプライアンス意識を高めるための取組みを実施しています。

全役員・従業員に「コンプライアンスマニュアル」と「携行カード」を配付し、常にお客さまに誠実な対応ができるよう、全員が「携行カード」を常時携帯しています。

各所属では、コンプライアンス研修の継続実施をはじめ、年度ごとに「コンプライアンス・プログラム」を策定(Plan)し、これを実行(Do)、評価(Check)、次の行動(Action)につなげています。2012年度は、各所属の自律的なコンプライアンス推進が加速するよう、実効性あるPDCAサイクルの推進などを基本方針に定めました。

また、お客さまの大切な個人情報を保護するために、研修・教育や各種ツールの整備、システム対策を通して適切な情報管理に努めています。お客さまからお預かりした書類は、「お客さま情報専用ファイル」の活用により、ほかの書類と分別管理し、散逸・紛失を防止しています。



VOICE

奈良支社
総務・内部管理推進部長
河野 強

奈良支社では、コンプライアンス風土の醸成を目的とした支社独自の特別研修会を年に4回開催しています。2012年5月には、営業所長・支社スタッフを対象に、コンプライアンス統括部長を講師に招いたコンプライアンス研修会を実施しました。また、年2回、MYライフプランアドバイザー向けに、コンプライアンス違反の防止を目的とした研修会を開催しており、違反発生時の対応や影響等について定期的な教育を実施しています。



社会・環境との絆

全国各地で従業員参加の社会貢献活動に取り組んでいます。

「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、従業員の社会貢献活動参加を積極的に推進しています。従業員が企画・運営することで、全国各地での活動内容は多岐にわたるとともに年々増加しており、2011年度の支社・営業所、部、関連会社など所属単位での活動の数は1,316件となっています。その活動の一部(当社内で運営している「ボランティア表彰」の受賞所属の活動)を紹介します。

[全国各地での社会貢献活動事例]

神戸支社

復興支援の思いをこめて
被災地支援プロジェクトと「地域への恩返し」清掃活動

被災経験のある地域として、復興支援の思いをこめて「東日本大震災被災地支援プロジェクト」を立ち上げ、地域のイベントなどで被災地の物品販売や募金ボランティアを8回行ないました。

また、「地域への恩返し」の気持ちをこめて、「神戸ルミナリエ」での清掃、来場者への道案内など「おもてなしボランティア」を実施したほか、6つの地域で、延べ48回の清掃活動を行ないました。



岡崎支社

お客さまが育てた花をお届けする「花と心の輪運動」

地域や職域のお客さまに育てていただいた花を、福祉施設などへお届けする「花と心の輪運動」を2008年から実施しています。2011年度は、約120個のプランターを特別支援学校等にお届けしました。



仙台支社

被災支社として、先頭に立って復興支援活動に尽力

避難所での炊き出し、気仙沼地域の「復興屋台村」の運営ボランティア、心のケアをテーマにした講演会を労働組合と共同で開催するなど、支社全員が地域復興に向けた活動に取り組みました。



山口支社

防災備蓄品1,300品を特別支援学校に寄贈

支社の全所属員がひとり1品を持ち寄つて、「東日本大震災被災地支援チャリティーバザー」を開催。収益金で防災備蓄品1,300品を購入し、岩手県内の特別支援学校に寄贈しました。



お客様相談センター

石巻で所属員13人が、がれき除去などのボランティア

所属員13人が石巻被災地支援ボランティアに参加し、現地で公園の草刈りや除菌作業、がれき除去などを行ないました。その後も、被災地NPOと連携して物品販売の協力をしています。



VOICE

神戸支社長
志野 勝宏

2011年度は「東日本大震災復興支援」と「地域に密着した活動」をテーマとし、阪神・淡路大震災の際に全国から支援をいただいたことに感謝しつつ、そんな「神戸」の私たちにできることは何かを考え活動しました。社会福祉協議会やNPO団体等と連携し、東北の被災地の障がい者事業所製品を買い取り、イベント会場などで販売するボランティア活動を実施したり、また神戸復興のシンボルでもある「神戸ルミナリエ」の市民ボランティアへの参加や、河川・駅周辺の定期的な清掃など、独自の取組みに延べ570人が参加いたしました。

2012年も各自が積極的に意見を出し合い、さらに一歩進んだ活動に所属員全員で取り組んでいます。

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環境保全活動に取り組んでいます。

環境に与える負荷の削減に努めています。

TOPICS

がんばろう日本! 心はひとつ! たすきでつなごう 「九州・沖縄一周ラリー」

東日本大震災を受け、被災地支援のため「今こそ心をひとつ」というテーマを持って九州・沖縄全支社一丸となって行なったのが九州・沖縄一周ラリーです。コース決めは各支社で行ないましたが、下見をすると実際は道がなかったり、山道で走れなかったりと問題が出てきて苦戦しました。



2011年5月7日に福岡・長崎の双方から同時出発したたすきは佐賀で合流し、その後九州各县と沖縄を一周し2012年3月10日に福岡に戻り、ゴールを迎えることができました。総走行距離1,095.6km、延べ参加者数2,031人、募金総額2,377,641円の大きな活動になったのも、全員の被災地を支援したいとの思いがひとつになった結果であると思います。



TOPICS

「安心サービス活動」を通じて 地域のお客さまとともに 社会貢献活動に取り組んでいます。

全国の支社では、地域の方々に信頼される企業をめざし、社会貢献活動に取り組んでいます。具体的には、各支社にて地域に根付いたボランティア活動を設定し、多くのお客様のご協力のもと、毎年9~11月に全国で一斉に実施しています。



MYライフプランアドバイザーによる「安心サービス活動」を通じて、当活動へのお客様のご協力・参加を呼びかけるとともに、社会福祉団体への寄贈等の取組結果についてもご報告しています。

全社的な省エネルギー対策の推進

本社ビルでは、温室効果ガス(CO₂)排出量の中期的な目標を定め、各種省エネルギー設備の導入やその効果的な運用に取り組んでいます。

さらに全国的には、営業用(自社使用)ビルに加え、投資用ビルを多く所有していることから、順次、空調等の設備改修をすすめるとともに、エネルギー機器に関する全社的な推進事項の徹底、テナントの協力を得ての設備運用面の対策等を通じ、総エネルギー使用量の管理とその効率化に努めています。特に2012年度においては夏期節電対策も兼ね、関西電力管内、九州電力管内の営業用ビルに高効率照明等の省エネルギー機器を導入しました。

全ビルの総エネルギー使用量の状況

	2009年度	2010年度	2011年度
エネルギー使用量(原油換算kL)	86,860	80,665	70,202
電力使用量(万kWh)	30,451	28,846	24,866
CO ₂ 排出量(t-CO ₂)	159,964	140,623	115,921

※「エネルギーの使用の合理化に関する法律」(省エネルギー法)に基づき算出
(営業用、投資用、営業・投資兼用ビルの総エネルギー使用量)

TOPICS

明治安田生命新東陽町ビルが 建築環境総合性能評価において 最高ランクを取得しました。

2012年2月、明治安田生命新東陽町ビルが「建築環境総合性能評価システム」(CASBEE:国土交通省支援による産官学共同プロジェクト)において、最高のSランクを取得しました。今回の認証取得は、環境負荷削減に寄与する施設計画が評価されたものです。





従業員との絆

多様な人材が意欲と能力を最大限に発揮できる環境づくりをめざし、ダイバーシティ・マネジメントを推進しています。

ダイバーシティ・マネジメントの推進体制

多様な人材が活躍できる職場づくりを実践するため、2012年4月には人事部に「ダイバーシティ推進室」を設置し、「女性の活躍推進」「障がい者の雇用促進・職場環境の整備」等に重点的に取り組んでいます。

女性の活躍推進に向けた取組み

従業員約4万人のうち8割以上を占める女性の活躍推進に向け、女性管理職候補者を継続的に輩出する仕組みなど、態勢の整備や風土づくりに取り組んでいます。主な推進事項は以下のとおりです。

女性の活躍に向けた態勢整備

- 所属長をダイバーシティ推進責任者として任命し、女性職員のキャリア開発支援・風土づくりを推進
- 全所属にダイバーシティ推進モニターを配置し、ダイバーシティ推進活動を所属員に周知

女性管理職候補者の計画的な育成

- 女性職員の職務範囲拡大に向け、2012年4月に人事制度を改正し、アソシエイト職の登用職務を事務的な業務以外に拡大
- 女性の管理職登用を拡大するため、全社から選抜された女性管理職候補者を対象に女性向け層別研修プログラムを導入

女性が活躍する風土づくり

- ダイバーシティへの理解と女性職員のキャリア形成支援を目的としたダイバーシティセミナーを労使共同で開催
- 社内外で活躍する従業員や各所属の好取組事例など、ダイバーシティに関する情報を一元的に発信する社内専用サイトを開設

女性管理職の人数(人)

(2012年4月1日現在)

支社長 ^{*1} ・本社部長	4
主要職制等 ^{*2}	14
営業所長 ^{*3}	122
支部マネジャー ^{*4}	3,977
合計	4,117

*1 営業支社長を含む

*2 金融代理店営業部長、グループマネジャー、総務・内部管理推進部長、法人営業部長

*3 営業分室長、FC営業室長、LC営業室長を含む

*4 FC営業室のグループチーフを含む



障がい者の雇用促進・職場環境の整備

障がい者の雇用については、これまで積極的に推進していますが、障害者雇用促進法の改正等もふまえ、よりいつぞうの雇用拡大に取り組んでいます。2012年6月時点での障がい者雇用数は807人、雇用率は1.9%となっており、雇用数は過去5年間で24%増加しています。また、全社に配置している「障害者職業生活相談員」による面談や障がい者意識調査等を実施し、障がい者の声を反映した働きやすい職場環境づくりを推進しています。



VOICE

人事部
ダイバーシティ推進室長
浅野 芳一

当社は2011年4月からの3ヵ年計画「明治安田新発展プログラム」において、ダイバーシティ・マネジメントの推進を重点実施事項として取り組んでいます。

ダイバーシティ・マネジメントについては、単に多様性を高めるだけでなく、それによって生み出される価値を会社全体として共有し、成長に繋げていくことがいっそう重要なとなると思われます。

今後も、さらなるダイバーシティ・マネジメントの推進に取り組み、会社の活力・生産性の向上を実現し、お客さま満足度をいっそう高めていきたいと考えています。

<http://www.meijiyasuda.co.jp/> TOP▶明治安田生命について▶CSRへの取組み▶従業員とのかかわり

「お客さまを大切にする会社」の実現に向けて、従業員一人ひとりが意欲と能力を最大限に発揮できるよう、安心して働ける職場づくり、働きがいのある職場づくりに取り組んでいます。

従業員のワーク・ライフ・バランス(仕事と生活の調和)推進のため、各種制度の整備とともに、利用しやすい環境づくりに努めています。

ワーク・ライフ・バランス実現に向けた取組み

ワーク・ライフ・バランス関連制度の整備に引き続き取り組むとともに、従業員のワーク・ライフ・バランスに対する理解浸透を図るため、社内のすべての集合研修でワーク・ライフ・バランスに関する研修を実施しています。また、各種制度の理解と活用を促進するため、制度の概要・利用方法等を記載した「ワーク・ライフ・バランスハンドブック」に加え、2012年度には新たに、仕事と育児の両立に関する実践的なアドバイスを掲載した「育児休職からの復職応援ブック」を作成し、社内インターネットで従業員がいつでも閲覧できる環境を整備しています。

さらに、取組みの実効性を高めるため、「ワーク・ライフ・バランスプログラム」を導入し、全所属で実施しています。このプログラムは、各所属が独自に策定する「ワーク・ライフ・バランス取組

計画」の実施状況と、年次有給休暇取得状況や労働時間の短縮等の「ワーク・ライフ・バランス指標」の達成状況で評価し、結果は社内に開示しています。

育児休職からの復職応援ブック

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	2011年度
妊娠婦通院休暇	404	719	671
産前・産後休暇	662	718	695
育児休職	598	657	719
育児のための短時間勤務制度	668	648	509
キッズサポート休暇	6,119	5,567	5,593
子の看護のための休暇	7,062	6,085	5,812
介護休職	47	33	57
家族の介護のための休暇	—	321	444
介護のための短時間勤務制度	131	97	42

TOPICS

女性の活躍推進やワーク・ライフ・バランス実現に向けた取組みについて、社外から評価をいただいている。

- 厚生労働省が実施する均等・両立推進企業表彰において「均等推進企業部門」「ファミリー・フレンドリー企業部門」の両部門で「東京労働局長優良賞」を受賞(2012年度)



この賞は、「女性の能力発揮を促進するための取組み」および「仕事と育児・介護が両立できる諸制度を持ち、多様で柔軟な働き方を選択できる取組み」が他の模範ともいべき企業に授与されます。

- 次世代育成支援対策推進法に基づく認定マーク「くるみん」の取得(2007年、2009年に続き、2012年に3回目の取得)



対話の促進によるコミュニケーションの充実を図っています。

MOTミーティングの実施

「MOTミーティング」はお客さま満足度向上を支える企業風土の醸成をめざし、「MOTプロジェクト」の一環として実施しています。具体的には、「本社MOTミーティング」では、経営層が幅広い層の従業員と直接対話することで、共通認識の醸成や組織を越えたコミュニケーション向上を図るとともに、従業員の意見や要望を諸施策に反映しています。さらに2011年度からは、職場単位での「職場MOTミーティング」の開催や、本社部と営業組織における「姉妹組織」の設定等を通じて、従業員同士のさらなるコミュニケーション向上と相互理解を促進しています。



本社MOTミーティングの様子

*MOTとは、「M:もっと O:お客さまを T:大切に」する取組みを総称した社内呼称です。