



青山学院大学 経営学部 教授
芳賀 康浩 氏

明治安田生命の「CSR報告書2012」には、随所に「お客さまを大切にする」という同社の基本方針が見られますが、とりわけ注目すべきなのは2つの特集のタイトルに「これから」という言葉が含まれていることでしょう。顧客を大切にするということはすべての企業にとって重要なことですが、保険会社として顧客の何をどのように大切にするのか、という問いに対する同社の答えを端的に示していると思います。このことは、5年目を迎えた子どもの健全育成への貢献活動の総称を「子どもの明日 応援プロジェクト」に定めたことにもうかがえます。このように活動を継続するなかでめざすべき方向性が明確になっていくこと自体が、CSRへの取り組みのひとつの重要な成果だといえるでしょう。

また、特集Iで紹介されている介護事業も、CSRと結び付いた新たな事業の柱という意味で今後の発展が期待されます。介護に不安を感じつつも十分な備えをしている人は少ないという現状は、今後の超高齢化社会に向けて、同社がその解決に大きな役割を果たすことができる社会的課題でしょう。介護保障だけにとどまらず介護施設の運営にまで乗り出したことは、介護や介護への備えに対する潜在的なニーズを理解し、その啓発に主導的な役割を果たす上で大いに役立つはずです。

こうした顧客志向、社会志向の事業展開を通じて保険という商品の真の顧客価値を追究し続けることで、同社は一般的にイメージされる金融機関・保険会社の殻を破りつつあるように思います。従来の保険事業における、ビフォア・サービスの充実や、顧客発想を重視する事務サービス改革といった取り組み、また社外の声を積極的に取り入れる姿勢がこうした動きを象徴しています。

本報告書の編集面においても、前年のものに比べ概念図を増やすなど、「読みやすく分かりやすい」ための細かな配慮が見られます。特に、相互会社制度運営の仕組みを分かりやすく図で示したことは重要でしょう。契約者が「社員」として意見・要望を経営に反映させることができるならば、同社の重視する「顧客との絆」はより強くなるはずで、こうした制度の認知・理解促進はさらに積極的に行なって欲しいと思います。

この他にも、本レポートから公共性の高い価値を提供する保険会社として多岐にわたる活動に取り組んでいることが分かりますが、一方で全社的に一体感のあるCSRを継続していくためには中長期の事業計画とCSRとの統合が必要です。より明確なゴール・イメージをもってCSRに取り組むことで「明治安田生命らしさ」が創りあげられることを期待します。

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

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のお電話の内容は、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/>

当社では、CSR報告のメイン媒体を「CSRウェブサイト」と位置づけ、「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」の各領域について、より詳細な情報を掲載しています。

また、CSRの専門的な視点で当社のCSR報告を確認いただく場合の対照表(GRIガイドライン*対照表、ISO26000**対照表)や、ご意見・ご感想をお寄せいただくためのWEBアンケートを用意しています。



このほか、WEBならではのコンテンツも設けています。

★マークのあるコンテンツは音声をオンにしてご覧ください。

3分でわかる 明治安田生命のCSR活動

～私たちが大切にしている5つのこと～ ★



当社のCSR活動の概要を、短時間で報告させていただく動画コンテンツです。

「子どもの明日 応援プロジェクト」スペシャルコンテンツ(キッズ向け)

キッズゲームコンテンツ まちの安全調査隊! ★ 小学生のための海のかんきょう学校



全国で開催している「地域安全マップづくり教室」「海の環境工作教室」のエッセンスを、WEB上でキッズ(主に小学生)に体感いただける動画コンテンツです。

CSRRock (シーエスロック)



「CSR知識度」を確認できる、特に学生みなさんにぜひチャレンジいただきたいコンテンツです。

社会貢献活動を動画で紹介



社会貢献活動の様態を収めた動画や小田和正氏の楽曲をバックに活動を紹介します。CM等をご覧ください。

子どもの明日応援クリック募金(期間限定サイト)



賛同いただいた活動へのクリック数に応じて、その活動を推進する団体に当社が寄付を行なうコンテンツです。

*GRIガイドライン Global Reporting Initiative(GRI)が発行する手引書。持続可能性報告書作成のための方針や原則が示されており、組織が開示すべき項目として、経済、環境、社会などの項目を設けている。

**ISO26000 ISO(国際標準化機構)が発行する社会的責任に関する国際規格。人権、労働慣行、環境、消費者課題など、組織が取り組むべき7つの中核主題を定めている。