

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



小学校の部



中学校の部

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。



CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT

2012



CSR報告書2012 ダイジェスト

表紙に使用した写真は、「2011マイハピネスフォトコンテスト」の応募作品です。

本報告書(CSR報告書2012ダイジェスト)は、保険募集を目的としたものではありません。保険商品の詳細につきましては「商品パンフレット」等をご覧ください。

●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



ミックス

責任ある木質資源を

使用した紙

FSC® C022784



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。



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]

ホームページ <http://www.meijiyasuda.co.jp/>

発行:CSR推進事務局 2012年12月

「お客さまを大切にする会社」として

お客さまにいつまでも変わらない安心をお届けするために

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、「介護のこれからを、支える。」と「子どものこれからを、育む。」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、社会・環境との絆、従業員との絆)の取組みについてご報告しています。

■ 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が、一部、子会社等の取組みについてもご報告しています。

■ 報告対象期間

2011年度(2011年4月1日～2012年3月31日)と、2012年度上半期(2012年4月1日～9月30日)を対象としていますが、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

2012年12月(前回は2011年12月)

■ 参考にしたガイドライン

GRI(Global Reporting Initiative)「サステナビリティ・レポートイング・ガイドライン第3版(G3)」

ISO26000「社会的責任に関する手引」

※GRIガイドライン対照表およびISO26000対照表はCSRウェブサイトに掲載しています。

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・計画とは異なるものとなる可能性があります。

会社概要 (2012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: 38,503人 うち営業職員(MYライフプランアドバイザー)29,665人

営業拠点数: 支社 74 営業部・営業所等 978 法人部 18(2012年10月1日現在)

総資産: 30兆903億円

基金総額: 6,200億円(基金償却積立金を含む)

保有契約高: 208兆1,630億円(個人保険・個人年金保険・団体保険の合計)

目次

- 1 —— CSR報告の考え方(編集方針)
- 3 —— トップメッセージ
- 5 —— 明治安田生命の経営方針とCSR経営宣言

7 —— 特集 I 介護のこれからを、支える。

介護保障充実に向けた取組み
介護不安のない社会づくりをめざす3つの取組み



介護保障の充実に向けた取組みについて、当社推進担当者の声を通じてご報告しています。

13 —— 特集 II 子どものこれからを、育む。

子どもの健全育成に貢献する取組み
「子どもの明日応援プロジェクト」がめざすこと



社会貢献活動の重点分野として取り組んでいる「子どもの明日応援プロジェクト」についてご報告しています。

19 —— お客さまとの絆

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
「安心サービス活動」によるアフターサービスの充実
ファイナンシャルプランナーの育成
MYほけんページ
あなたの必要保障額プラン(WEB版)
直営・来店型店舗「保険がわかるデスク」
乗合・来店型店舗「ほけんポート」
法人の退職金・年金制度に関する取組み
従業員の方に、万一のことがあった場合のサポート
「お客さま発想」最優先の事務サービス改革の取組み
【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】
「お客さまの声」を経営に活かす仕組み
【契約者保護とお客さまサービスの向上のために】
【東日本大震災にかかる保険金等のお支払い状況】



23 —— ガバナンス・コンプライアンス

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
「総代会」における経営に関する重要事項の審議・決議
「お客さま懇談会」におけるご契約者意見の聴取
コンプライアンス推進態勢
従業員一人ひとりのコンプライアンスの徹底



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

25 —— 社会・環境との絆

【全国各地での社会貢献活動事例】
全社的な省エネルギー対策の推進



27 —— 従業員との絆

ダイバーシティ・マネジメントの推進体制
女性の活躍推進に向けた取組み
障がい者の雇用促進・職場環境の整備
ワーク・ライフ・バランス実現に向けた取組み
「MOTミーティング」の実施



29 —— 第三者意見

30 —— CSRウェブサイトのご案内

「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る。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んでいます。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」と定めました。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」も確かなものにし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、確かなものとすることで、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に存じます。

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

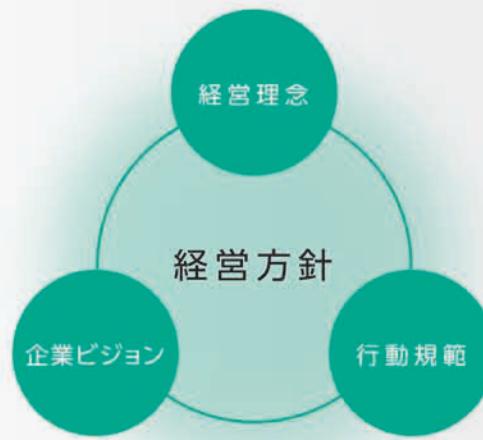
の提供」および「有料老人ホーム運営事業への進出」を行なっています。高齢化の進展に伴い、ここ10年で要支援・要介護の認定者数が倍増していますが、介護に不安を感じつつもご自身で何か準備をしている方はまだ少ないのが現状ではないでしょうか。高齢化がさらに進展するなか、安心で豊かな老後を迎えるには自助の拡大が求められます。当社は、介護関連サービスのいっそうの充実を通じて超高齢社会を支える生命保険会社としての社会的な責任・役割を果たしてまいります。当社の介護への取組みに関しましては、「特集I」でご紹介していますので、ご一読ください。

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ることなく、「お客さまを大切にする会社」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あげます。

確かな安心と豊かさを お届けするために

経営方針



経営理念

私たちは生命保険事業のパイオニアとして、相互扶助の精神を貫くとともにお客様を大切にする会社に徹し、生命保険を中心としたクオリティの高い総合保障サービスを提供し、確かな安心と豊かさをお届けいたします。

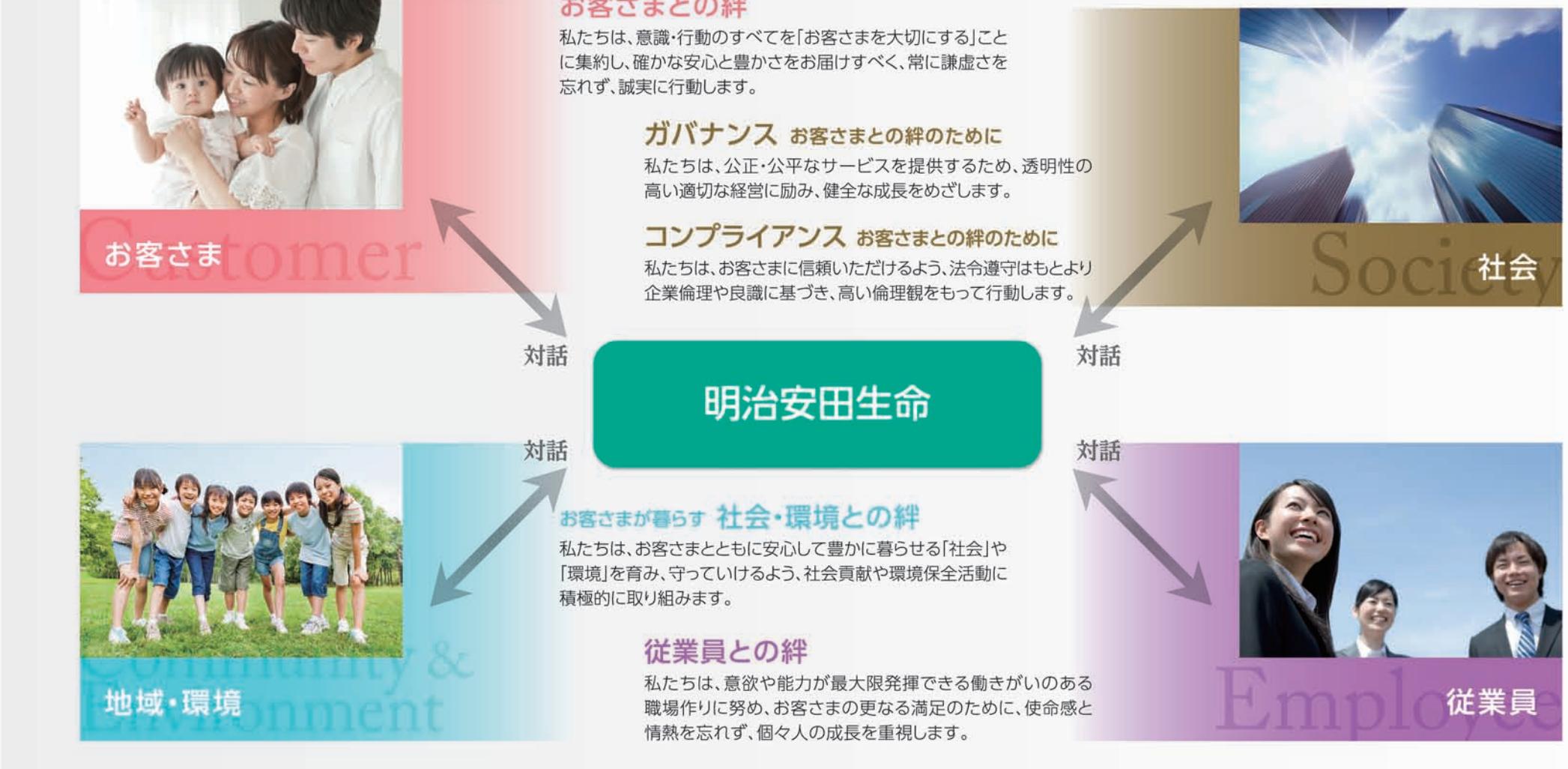
企業ビジョン

- お客様に、いつまでも変わらぬ安心をお届けする会社
- お客様の声を大切にし、明日につなげる会社
- お客様ならびに社会に対して、いつでも開かれた会社

行動規範

- 高い倫理観と誠実な姿勢
- お客様への感謝と責任
- お客様の信頼に応える使命感と情熱
- 地域社会への貢献と環境への配慮

CSR経営宣言



行動憲章

私たちは、明治安田生命グループの役職員がお客様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、教育・研鑽による知識およびマナーの向上に努め、お客様を大切にする会社の実現に取り組みます。

- | | | |
|------------------------|-------------------|--------------------|
| 1 適正な職務遂行とお客様サービス | 4 リスク管理の徹底 | 8 人権等の尊重 |
| 2 公正かつ自由な競争 | 5 法令等の遵守 | 9 反社会的勢力への対応 |
| 3 お客様や社会とのコミュニケーションの推進 | 6 お客様等に関する情報の厳正管理 | 10 良好的な職場環境の維持 |
| | 7 社会貢献と環境への取組み | 11 違反行為の防止と説明責任の遂行 |

特集
I

介護のこれからを、 支える。

介護保障充実に向けた取組み

明治安田生命は、1985年に世界ではじめて寝たきりに対応した介護年金付保険「ナーシング」を発売し、1997年にはケアプラン作成支援システム「ケアマネくん」の提供を開始するなど、いち早く介護への取組みを進めてきました。しかし、その後も高齢化は進展し、「介護」が深刻な社会問題へと発展していることから、生命保険会社として、さらなる施策を打ち出し、超高齢社会を支える一翼を担う必要があると考えました。

現在、(1)介護保障商品「介護のささえ」の提供、(2)介護総合情報サイト「MY介護の広場」の運営^{*1}、(3)介護付有料老人ホーム「サンビナス立川」の運営^{*2}という3つの取組みを通じて、介護不安のない社会づくりをめざしています。



TOPICS

介護の現状

平均寿命の伸びにより65歳以上の高齢者人口は増加を続け、総人口に占める割合は過去最高の23.2%となりました。高齢化は今後ますます進展し、2030年には、1.8人で1人の高齢者を支える社会になると推定されています。

また、この10年間で、公的介護保険制度においては要介護（要支援）の認定者数が倍増しました。要介護度が上がるほど施設介護の利用者が増え、「要介護3・4・5」では利用が4割近くにのぼることから、介護施設のニーズがさらに高まると言われています。

一方で、50歳代の90%以上が介護について不安を感じているのに対し、私的準備をしている方は50%に満たないなど、意識と備えには大きなギャップがあります。



[出典]
厚生労働省「平成22年人口動態統計」
国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口」(平成24年1月推計)
厚生労働省「介護保険事業状況報告」(平成12年度年報、平成17年度年報、平成22年度年報)
「介護保険事業状況報告(暫定)」(平成24年2月分月報)より推計
厚生労働省「介護保険事業状況報告(暫定)」(平成24年3月分月報)を参考に当社推計
(公財)生命保険文化センター「平成22年度生活保障に関する調査」

*1 介護総合情報サイトは、明治安田システム・テクノロジー(株)が運営しています。
*2 介護付有料老人ホームは、(株)サンビナス立川が運営しています。

特集
I

介護のこれからを、支える。

介護保障充実に向けた取組み

介護不安のない社会づくりをめざす3つの取組み

1

生命保険会社として介護保障の拡充をめざしています。

介護保障商品「介護のささえ」の提供



Report

商品部 商品開発グループ スタッフ
三國 真暮が
お伝えします。

介護への不安や負担を軽減したい

国の介護保険制度があるにもかかわらず、多くの方が介護に対する不安を感じているという現状があります。明治安田生命は、保険会社として、公的介護保険制度を補完しみなさまの不安や負担を軽くするお手伝いをしたいと考えました。

お客さまにとって本当に役に立つ保険を開発するために、まずは、お客さまの声を聞くことからはじめました。すると多くの方が、要介護になったときの「自分のつらさ」を心配するよりも、「家族に迷惑をかけたくない」という思いを強くお持ちだということがわかりました。

こうした声や介護の実情から、「自分自身の介護にかかるご家族の経済的・精神的負担の軽減」をコンセプトに、軽度から重度の介護状態まで幅広く保障する保険「介護のささえ」を開発しました。

今ある問題を解決する保険を

支払事由を公的介護保険制度に連動させることでわかりやすくし、要介護レベルに応じた必要な保障を提供することを心がけました。要介護3(中等度の介護をする)など所定の要介護状態になった場合は、以降の保険料を不要とし、一生涯「介護終身年金」をお支払いします。さらに、バリアフリー

などの住宅改修費用や、介護施設入居費用に活用できる「一時金」をお支払いする特約を用意しました。

また、要介護状態となった後も、保険料の継続的な支払いを心配することなく保険契約をご継続いただけるよう、要介護1以上の要介護状態が1年以上継続した場合等に以降の保険料の払込みを免除する特約を用意しました。

保険会社としての社会的責任

すべての方にとって、介護は他人ごとではありません。みなさまへの情報発信や施設運営などの取組みとあわせて、「介護のささえ」が、安心して暮らせる社会づくりの一助となるよう尽力していきます。



5年ごと利差配当付介護終身年金保障保険



2

介護に関する情報不足と意識のギャップ解消を図ります。

介護総合情報サイト「MY介護の広場」の運営



Report

関連事業部 審議役
森本 律子が
お伝えします。

介護に関する幅広い情報を提供

介護総合情報サイト「MY介護の広場」では、介護についてあまり知らない人から家族の介護を行なう人や介護の現場で働く人まで、それぞれの立場にあった情報・サービスの提供を行なっています。

具体的には、介護費用への理解を深めるケーススタディや、介護従事者に向けた便利な帳票、お子さまがお年寄りや介護について学べるキッズコンテンツなどを掲載しています。さらに、全国の介護付有料老人ホーム等入居施設の詳細情報を1,000件以上掲載し、WEB上で資料請求や見学申込みも可能としています。

金融業界初の介護サイト開設は社会福祉への想いから

これまでの介護情報サイトは、対象者が限定されているものが多く、情報が断片的で不足していると感じていました。そこで、さまざまな立場の人が集まる「広場」のようなサイトを開設し、信頼性の高い介護関連情報を一元的に提供することで、幅広く社会に貢献したいと考えました。

実は明治安田生命では、介護問題への取組みを早くからはじめました。1985年には世界ではじめて「ナーシング」という寝たきりに対応した保険を発売し、1997年からはケア

マネジャー支援ソフト「ケアマネくん」の開発・販売を開始しています。また、明治安田生活福祉研究所では、1991年設立以来、社会福祉の増進と人々の生活革新に役立つ研究を行なっています。

このような社会福祉への貢献をめざす社風がベースとなり、「MY介護の広場」を開設したのです。

今後は介護予防にも注力

介護は身近な問題であるにもかかわらず、多くの人は、いざ自分が介護に直面するまで介護保険制度や利用できるサービス等の情報を知りません。今後は、介護予防など、介護に直面する前に必要な情報をよりいっそう充実させ、世の中の介護への意識を変えていきたいと思っています。

また、介護保険商品や介護施設事業などと連携し、よりみなさまのお役にたてる総合情報サイトとして、さまざまなお望にお応えできるよう努めてまいります。

MY介護の広場

URL <http://www.my-kaigo.com/>

ケアマネジャー支援ソフト ケアマネくん

「ケアマネくん」は、ケアマネジャーのケアプラン(介護サービス計画)作成・提案を支援するソフトです。「MY介護の広場」を通じて提供し、多くの介護現場をサポートしています。



特集
I

介護のこれからを、支える。

介護保障充実に向けた取組み

介護不安のない社会づくりをめざす3つの取組み

3

保険会社ならではの老人ホーム運営に取り組んでいます。

介護付有料老人ホーム「サンビナス立川」の運営



Report

企画部 審議役
石山 真が
お伝えします。

老人ホームの運営を通じて介護をさらに身近に

超高齢社会を支える生命保険会社として社会的な役割を発揮する観点から、多様な介護関連ニーズに対応したサービス態勢の確立をめざし、2012年3月、介護付有料老人ホーム「サンビナス立川」を子会社とし、介護施設の運営事業に進出しました。

サンビナス立川の開業は1990年で、自立型有料老人ホームに関するランキングにおいて高評価をいただくなど、堅実に経営されています。

このサンビナス立川の経営を通じて、介護事業者として良質かつ安全な介護サービスの提供に努めるとともに、介護事業者としての視点・ノウハウを磨き、今後の介護保険商品の開発や介護情報の提供に活用できるものと考えています。

保険会社ならではの安心できるサービスを

有料老人ホームの運営は、明治安田生命にとって、超高齢社会への取組みとしての新たな挑戦です。介護に関し、いざというときの金銭的な問題に備える「保険」商品をご提供する、それが保険会社の本来の役割です。明治安田生命は、保険商品のみならずさらに一步踏み込んで、「安心」してご入居いただける有料老人ホームの運営をはじめました。

現在、サンビナス立川は101室の一般居室と7室14床の一時介護室によるサービスをご提供しています。中長期的には1,000室程度への拡大を視野に入れています。

さらに、保険会社ならではの「安心」をどう打ち出していくべきか、明治安田生命らしい有料老人ホームとはどのような姿なのか、利用者を大切にするサービスを提供しながら答えを探し、超高齢社会を支える生命保険会社として、社会的役割を果たしていきたいと思います。

未来へつながる事業に育てたい

お客さまなどステークホルダーのみなさまからは「本気で介護分野に取り組んでいることが伝わってきた」などの反響を多くいただきました。

今後も、さまざまな介護関連事業を通じて蓄積した知見を活用し、グループ全体としてサービス品質の向上をめざしていきます。



サンビナス立川

ご入居者を大切にし、豊かな毎日を提供

サンビナス立川は、自立型グランドホームとして、ご入居者ご自身のライフスタイルを尊重することはもちろん、毎日の生活の中で提供するサービスの充実に努めています。ご入居者のみなさまには多彩な趣味をお持ちの方も多く、趣味の会やサークル活動、セミナーなども活発に行なわれています。

サンビナス立川では、介護認定を受けられたご入居者1.5人に1人以上の介護スタッフを確保し24時間365日、万全の態勢で、ご入居者の健康をお守りしています。さらに隣接地において、2013年3月開設予定で介護専用棟の増設に着手しており、より充実した設備と機能による質の高い介護サービス

をご提供できる環境を整備しています。今後、生命保険事業で培った発想をサンビナス立川の運営に活かしたり、逆に老人ホームの運営を通じて得られるノウハウを介護保障商品に反映するなどシナジー効果が期待されます。

明治安田生命グループの介護付有料老人ホームとして、確かな安心と豊かさをお届けできるように取り組んでいます。



2013年3月開設予定の介護専用棟(イメージ)



取組みへの期待

東京大学 高齢社会総合研究機構
特任教授
秋山 弘子 氏

人生90年時代、秦の始皇帝の時代から人類の長年の夢であった長寿社会が実現したのです。かつて長寿者は稀な存在でしたが、大多数の人たちが古稀や喜寿を迎える時代になりました。

今年、2012年に団塊の世代が65歳に達し、これから「高齢者」の仲間入りをします。彼らは80代、90代の親や隣人が年をとっていくのを間近に見てきて、自ら高齢期の計画をたてる初めての世代だと言われています。現在の長寿者は、

「こんなに長生きするとは思っていなかったのに生きちゃった」という世代で、多くの人は虚弱になった時の準備も段階しておらず、もし困ったら子どもが何とか助けてくれるだろうなどと思って生きてきました。ところが、これから高齢期を迎える世代は90歳くらいまでの長いセカンドライフをできるだけ元気でエンジョイし、弱っても安心で快適に自分らしく生きたいと願い、その準備をしています。共通の心配ごとは健康とお金と住まいです。

明治安田生命には、健康状態、経済状態、ライフサイクルなど多様な高齢者がニーズに応じて選択できる介護商品やサービスメニューの提供を通じ、長寿社会における存在感を発揮してほしいと思っています。

特集
II

子どものこれからを、 育む。

子どもの健全育成に貢献する取組み

「子どもの明日 応援プロジェクト」がめざすこと

明治安田生命が取り組んできた、子どもの健全育成への貢献活動は、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」と定めました。この節目にあたり、「民間の支える公益」を提唱する日本フィナンソロピー協会の高橋陽子理事長と、「子どもの明日 応援プロジェクト」を統括している当社の担当者が、これまでの活動を振り返りながら、今後のめざすべき姿を共有しました。(文中敬称略)

きっかけは「家族を思う気持ち」から

公益社団法人
日本フィナンソロピー協会

高橋 陽子 理事長

平井 生命保険には、家族を守り支えたい、子どもに健やかに育ってほしい、などご家族への思いがこめられています。そのなかで、未来を担う子どもたちへの支援に力を入れようと、「子どもの明日 応援プロジェクト」をスタートしました。当社の取組みについて、第三者の視点から、率直なご意見やご感想を伺えればと思います。

高橋 サステイナブルな社会をめざすうえで、大きなテーマが2つあります。「地球環境を守ること」と「次の世代へ引き継ぐこと」。子どもの明日を応援することは、このテーマにも生命保険事業にも沿っていて、非常にいい取組みですね。貴社とはいくつかの活動で一緒にしていますが、みなさん、実直に取り組んでいらっしゃるように感じます。

日本フィナンソロピー協会

一人ひとりの善意や企業の社会責任をカタチにする行動を支援し、心温かく自由闊達な社会をめざす公益社団法人。企業の社会貢献活動・CSRの推進や個人の寄付活動・ボランティア活動を支援し、行政・企業・NPOの橋渡しと連携をすすめています。

子どもたちに気付きや感動を与える体験を

平井 子どもたちがさまざまな体験をすることで、新しい「気付き」や「感動」を感じてくれることは、私たちにとっても喜びです。たとえば「ふれあいコンサート」では、障がいを持った子どもたちが本当にいきいきと楽しんでくれました。それを見た親御さんや先生たちが喜んでくれて、私たちも嬉しくなる。感動の輪が広がっていくのです。

高橋 それは嬉しいことです。ボランティア活動は組織を活性化し、社会のためだけではなく、会社のためにもなるといわれています。企業が行なう貢献活動は、多くの人や資金が動くため、社会への影響力が大きい。ぜひ継続していただきたいと思います。

人の役に立つことが生きる意欲につながる

平井 今、行なっている活動をよりよいものへと発展させるには、どのようなことを考えたらよいでしょうか。

高橋 子どもたちが「人のために何かしたい」という気持ちになる取組みができるといいですね。人の役に立つことで、自分の存在を実感し、生きる意欲へとつながっていきます。生命保険の互助の精神も、「人のために」という点で同じですね。貴社の活動が、子どもたちの優しい気持ちを引き出すきっかけになることを期待しています。

平井 心がけたいと思います。海岸清掃の際、ゴミを食べて死んでしまう生物がいることを教えると、聞いた子どもたちは翌日、友だちに話して回るそうです。大切なことを伝えなければ、と思うのですね。

子どもたちが自ら「人のために」「環境のために」と思うようになる取組みをめざしていきます。本日は、大変勉強になるご意見をありがとうございました。



広報部 審議役
(社会貢献活動推進)

平井 昭



「子どもの明日 応援プロジェクト」とは?

私たちは、地域・社会貢献活動に継続的に取り組むなか、特に2008年度からは、「子どもの健全育成への貢献」をCSR・社会貢献活動の重点分野と位置づけ、さまざまな活動を全国で実施してまいりました。

「子どもの明日 応援プロジェクト」の活動概要

大学・高校 専門学校生等						
中学生	子どもの命・安全を 守る! 地域貢献活動 地域安全マップづくり 黄色いワッペン贈呈	ふれあい コンサート	未来を 奏でる 教室	海の環境 工作教室	あしなが チャリティー & ウォーク	全国の 支社・営業所 法人部 本社各部 関連会社の 地域貢献 活動
小学生						
就学前 出産前	助産師育成支援 Hello Baby 奨学金プログラム					
	子どもの命・ 安全を守る	音楽を通じた 情操教育	環境意識の 醸成	遺児の 進学支援		その他各種の 支援

「子どもの明日 応援プロジェクト」がめざすこと

1

東日本大震災被災地の子ども支援

「あしながチャリティー&ウォーク2012」による震災遺児支援

「あしながチャリティー&ウォーク」は、親をなくした子どもたちの進学と心のケア支援のため、役員・従業員が全国各地でボランティア・ウォークとチャリティー募金を行なう活動です。あしなが育英会のご協力のもと当社独自の取組みとして拡大展開した2011年度は、ウォーキングと募金全体で31,412人が参加し、あしなが育英会に1,226万円の寄付を行ないました。2012年度も9~12月の休日を利用して、全国各地で約1万人がウォーキングを行なうとともに、当日ウォーキングに参加できなかった募金参加者を含め、総勢3万人を超える役員・従業員等*がこの活動に参加し、東日本大震災・津波遺児支援に取り組むこととしています。



▲あしながMYウォークの様子

*この活動には、東京海上日動火災保険株式会社のみなさま(約1千人)をはじめ、活動趣旨に賛同いただいた社外の方(当社従業員の家族、知人・友人など)にも参加いただいているます。

全国各地で ウォーキングを実施 (2012年9~12月予定)



あしなが育英会役員の声

あしなが育英会 理事 岡崎 祐吉 氏

私たちあしなが育英会と遺児学生らで組織するあしながPウォーク10実行委員会は、遺児支援活動として、毎秋、全国47都道府県でP(フィランソロピー(社会貢献)の頭文字)ウォークを行なっています。

現在、東日本大震災で親をなくした遺児たちの心のケアのために「東北レインボーハウス」建設をめざしており、貴社が独自に全国各地で実施いただいた「あしながMYウォーク」と、みなさんに参加いただいた「あしながPウォーク10」は、東北レインボーハウス建設と国内外遺児の進学に大きな力をいただきました。多くの方々のやさしさと行動力で遺児たちが心癒され、自立に向けて前に進んでいくためには、継続的な応援が必要です。

未来を背負う子どもたちのためにこれからも力を貸していただき、一緒に歩ませていただければ幸いです。



ふくしまキッズプログラム「ぽんた山元気楽校」への参加による福島県の子ども支援

「ぽんた山元気楽校」(NPOあぶくまエヌエスネット主催)は、「原発事故の影響で屋外活動が制限されている福島県の子どもたちを放射線量の低いあぶくま山系の鮫川村に招き、思いきり外遊びをさせてあげよう」という活動です。

当社では、この趣旨に賛同し社内ボランティアを募った結果、2012年6月から2013年2月の各週末(計12週)、全国から従業員が鮫川村に赴き、活動のお手伝いをしています。

この取組みは、被災地支援のひとつとして今後も継続的に推進してまいります。



▲ぽんた山元気楽校の様子

主催団体代表者の声

NPO法人 あぶくまエヌエスネット 理事長 進士 徹 氏

子どもたちからは「ふだん外遊びを制限されているので、ぽんた山の活動が楽しみ」という声や、親御さんたちからは「原発事故のこと早く忘れないと思っていましたが、この活動に参加して、私自身がもっと前を向いて強く生きようと思うようになりました」などの感想がたくさん寄せられています。

毎回の活動に、明治安田生命さんからボランティア支援をいただき、心より感謝しています。貴社の皆さまから「来て良かった」と言われることも、活動の励みとなっています。皆さまのご協力のおかげで、子どもたちは笑顔と元気を取り戻しています。これから福島を創る子どもたちが、心豊かに成長するよう、長く活動を続けていきたいと思います。



参加した従業員の声

名古屋南支社 常滑営業所長 中道 俊治

参加させていただくまでは、子どもたちのことが心配で、被災後転居、転校、親の転職などで元気をなくしているんだろうなと思っていた。しかし、そんな心配は全く無用でした。あのパワーはどこから生まれてくるのだろうと思うくらい、私は子どもの後ろについていくだけで精一杯でした…

今回は1泊2日の短い時間で、何が貢献できたのか申し訳ない気持ちです。きっと5年10年先にこの子たちが福島復興の中心となって頑張ってくれるんだろうと思いました。

これから福島に限らず日本の将来のために、子どもたちに私たち大人はしっかりと目を向けて、全力で応援する義務があると思います。福島に限らず、被災地の復興に向けてできることはしっかり支援をしていきたいと思います。

プレイメーカー・プロジェクト (明治安田こころの健康財団)

東日本大震災でここに傷を負った子どものケアのために

「遊び」を通じて、深刻なトラウマ(精神的外傷)を受けた子どもたちに癒しと力を与え、情緒の安定を図る「プレイメーカー・プロジェクト」の講師招聘に協力。東日本大震災被災地の陸前高田市と気仙沼市の子どもたちにプログラムを実践しました。



子どものこれからを、育む。

子どもの健全育成に貢献する取組み

「子どもの明日応援プロジェクト」がめざすこと

2

従来からの継続的な取組み

子どもの命・安全を守る

助産師育成支援「Hello! Baby奨学金プログラム」

少子化が進むなか、より安心で安全なお産ができる環境づくりに貢献したいと願い、産科医療スタッフとして重要な役割を担う「助産師」の育成をめざす取組み（「Hello! Baby奨学金プログラム」）を実施しています。

このプログラムは、日本助産師会のご協力のもと、当社のこども保険の保有契約件数に応じた金額を毎年、助産師をめざす学生に奨学金として寄贈するもので、2012年6月には14人の学生に奨学金（年額32万円）をおくりました。

地域安全マップづくり教室

子どもたちを犯罪から守るためにには、地域の大人たちが安全・安心な環境をつくるだけでなく、子どもたち自身が「自ら危険を回避する力」を身に付けることが重要です。こうした考え方から、「地域安全マップづくり教室」を毎年開催しています。

この教室では、フィールドワーク・マップづくりという体験学習を通じ、子どもたちが「危険な場所」が見分けられるようになることをめざしています。

2012年度は、10月までにさいたま市、成田市、富山市、横浜市など6カ所で開催しました。



▲マップづくりに取り組む子どもたち



「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動

当社のMYライフプランアドバイザーは、地域で営業活動をする際に「ネームタグ（防犯プレート）」を携行して地域防犯への意識を高めています。また、不測の事態に備えて「防犯笛」を携行するとともに、危険を察知した場合などにはただちに地域行政や近隣へ情報を伝達して連携できる態勢をとっています。



「黄色いワッペン」の贈呈

毎年、小学校へ入学する新一年生の交通安全を願って、「黄色いワッペン」を贈呈しています。1965年の第1回以来の贈呈累計枚数は約5,886万枚となりました。

共同実施団体：(株)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)



音楽を通じた情操教育

ふれあいコンサート

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、歌手の鳥塚しげきさん（ザ・ワイルドワンズ）が「生の音楽」を届ける「ふれあいコンサート」を毎年開催しています。



2012年度は、東日本大震災で被災した東北3県の特別支援学校5校で開催しました。

▲ふれあいコンサートの様子

未来を奏でる教室

「愛と平和のチャリティーコンサート」と連動し、開催地近郊の小・中学校で、作曲家の三枝成彰氏による音楽授業「未来を奏でる教室」を毎年開催しています。子どもたちの音楽への興味・関心

を呼び起こす授業を、2012年度は奈良市、宇都宮市などの5校で開催しました。



▲小学校体育館での音楽授業の様子

環境意識の醸成

海の環境工作教室

従業員と家族、地域の方々が海岸清掃を行ない、収集した貝殻やゴミなどの漂着物等を使ってアート作品を制作する「海の環境工作教室」を毎年開催しています。2012年度は、新潟市、愛知県蒲郡市など、全国4カ所の海岸で実施しました。



▲拾ったゴミや貝殻などで工作する子どもたち



地域への貢献

全国の支社・営業所等、各所属でも、子どもの健全育成に向けた活動を実施しています。

具体的には、「読み終えた絵本・児童書の収集・寄贈」、「難病の子どもたちとその保護者への支援」、「学用品のリサイクル」、「絵本の読み聞かせ」、「スポーツ教室」等、地域のNPOや自治体等と連携した、さまざまな活動があります。



▲児童施設等に寄贈した絵本



▲フラッグフットボール教室の様子



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を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。

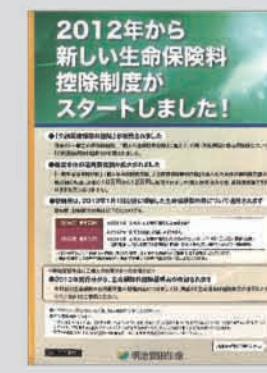
あわせて、2012年度も引き続きご契約者の事前承諾を前提に、受取人様に対しても、万一の場合の連絡先やご請求方法等についてご案内する活動を行なっています。

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設しています。

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店舗を開設しています。
※「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。

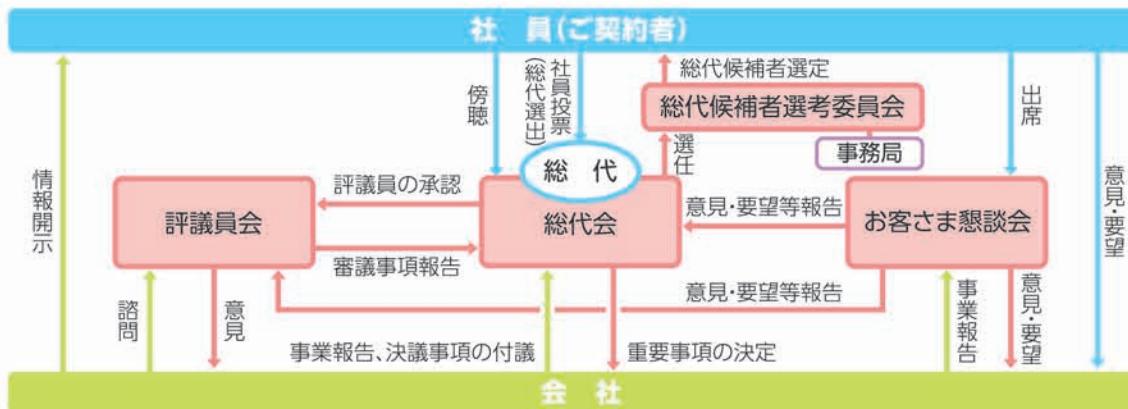


お見舞い訪問と
安否確認活動

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。さまざまなかたち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なお意見・お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のも一策でしょう。

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。



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。顧客を大切にすることはすべての企業にとって重要なことです。保険会社として顧客の何をどのように大切にするのか、という問い合わせ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。

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とのお電話の内容は、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)



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。



CSRock(シーエスロック)



「CSR知識度」を確認できる、特に学生の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



社会貢献活動の模様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するCM等をご覧いただけます。



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。