



# CSR報告書2013

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



「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



# 目次

CSR報告の考え方	2
明治安田生命の経営方針とCSR経営宣言	4
<b>特集Ⅰ</b> <Story> <b>MY CSR活動</b> ～従業員一人ひとりの思いをこめて～	5
<b>特集Ⅱ</b> <対談> <b>子どもの明日 応援プロジェクト</b> NPO法人 日本渚の美術協会 ～企業とNPOの強みを生かして～	20
<b>お客さま満足度向上への取組み</b>	23
「お客さまの声」を経営に活かす仕組み	24
「お客さまの声」の活用事例	27
お客さまの声推進諮問会議	33
消費者専門アドバイス制度	35
正確で迅速なお支払い体制	39
MYライフプランアドバイザーの取組み	41
販売チャネルの多様化と新たなマーケット開拓	47
「お客さま発想」最優先の事務サービス改革の取組み	51
法人のお客さま満足度向上へ向けた取組み	54
わかりやすい情報提供	57
<b>ガバナンス</b>	59
ガバナンスの体制	60
「開かれた経営」をめざして	62
内部統制システムの整備・高度化	65
情報開示の推進	67
リスク管理体制	69
<b>コンプライアンス</b>	73
基本的な考え方	74
コンプライアンスの推進態勢	76
コンプライアンス推進諮問会議	82
個人情報の保護・管理	85
<b>社会貢献活動</b>	88
子どもの健全な育成をめざして	89
地域社会への貢献をめざして	112
関連財団等の活動	125
<b>環境問題への取組み</b>	133
<b>従業員とのかかわり</b>	138
能力・キャリア開発の支援	139
ダイバーシティ・マネジメントの推進	141
健康的な職場環境づくり	150
人権の尊重	152
対話の促進	154
<b>第三者意見</b>	156

# CSR報告の考え方

## 制作方針

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、情報開示を行なってきました。

2013年度より、網羅性を重視したCSRウェブサイトを中心として、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、特集として従業員がお客さま満足度向上や社会貢献に向けて取り組む姿をご紹介します「MY CSR活動」と「<対談>子どもの明日 応援プロジェクト」を取りあげています。そして「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

2012年度(2012年4月1日～2013年3月31日)と、2013年度上半期(2013年4月1日～9月30日)を対象としていますが、一部、それ以前の事実や直近の内容についてもご報告しています。

### 参考にしたガイドライン

GRI(Global Reporting Initiative)「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン第3版(G3)」  
ISO26000「社会的責任に関する手引」

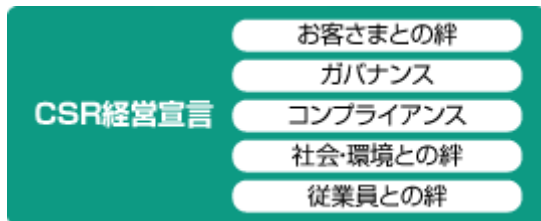
## メディア活用の考え方

### <STEP 1>

#### 「CSR経営宣言」に基づいて

「明治安田生命が報告すべきこと」について議論しました。

当社では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。CSR関連情報の開示に際して、「CSR経営宣言」の内容に照らして、報告すべきことについて議論しています。



#### <STEP 2>

**社会の関心事項・要請事項を、ステークホルダーのみなさまとの対話などから確認しました。**

CSRウェブサイトの制作にあたって、ステークホルダーのみなさまから寄せられる声などに基づいて、社会の関心事項・要請事項を確認しました。

#### <STEP 3>

**<STEP 1>、<STEP 2>の結果をふまえて、ステークホルダーのみなさまの声に、よりの確に応える情報開示をめざして、CSRにかかわる取組みをCSRウェブサイトにて網羅的に報告します。**

また、「CSR報告書2013」としてPDFでご覧いただけます。

#### **将来に関する予想・予測・計画について**

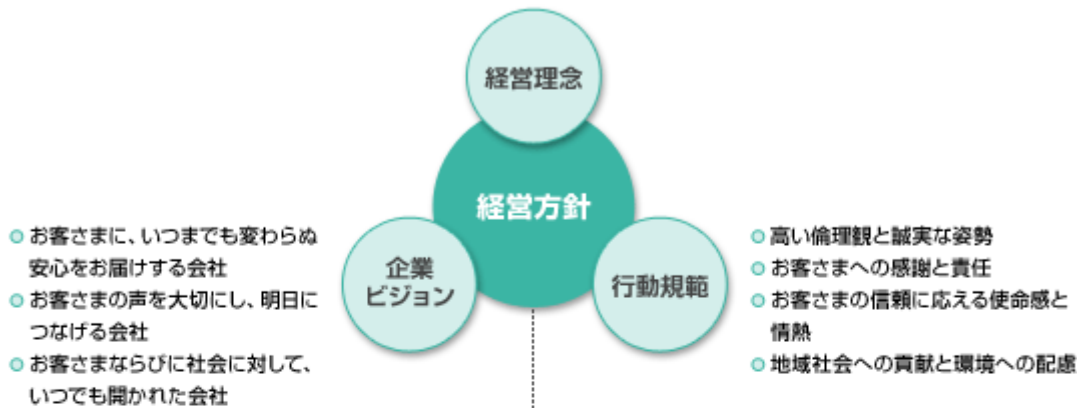
CSRウェブサイトには、明治安田生命保険相互会社の過去の事実だけでなく、将来に関する予想・予測・計画も記載しています。これらの予想・予測・計画は、記述した時点で入手できた情報に基づいた仮定ないし判断であり、不確実性を含んでいます。したがって、将来の事業活動の結果や将来に起こる事象がCSRウェブサイトに記載した予想・予測・計画とは異なったものとなる可能性があります。



# 明治安田生命の経営方針とCSR経営宣言

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。

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さまを大切にする会社に徹し、生命保険を中心に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。



## 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。

### 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。

### 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。

### 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。

### 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。

## 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、教育・研鑽による知識およびマナーの向上に努め、お客さま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さまサービス
2. 公正かつ自由な競争
3. お客さまや社会とのコミュニケーションの推進
4. リスク管理の徹底
5. 法令等の遵守
6. お客さま等に関する情報の厳正管理
7. 社会貢献と環境への取り組み
8. 人権等の尊重
9. 反社会的勢力への対応
10. 良好な職場環境の維持
11. 違反行為の防止と説明責任の遂行

丸の内支社  
銀座営業部  
岩館 恵智子

営業企画部  
お客さまコミュニケーション企画室  
小川 達矢

山形支社  
酒田西営業所  
野村 利香

法人営業企画部  
法人商品グループ  
前田 実

総合代理店業務部  
金庫代理店第一営業部  
三本 恵子

金沢支社  
中川 知美

特集I <Story>

# MY CSR活動

～従業員一人ひとりの思いをこめて～

明治安田生命では、お客さまに確かな安心と豊かさをお届けするために、ガバナンスの強化やコンプライアンスの徹底に加え、「お客さまとの絆」「社会・環境との絆」「従業員との絆」を大切にしています。

また、従業員一人ひとりが、お客さまを大切に、いつまでも変わらない安心を提供することをめざして、CSR経営を推進しています。当サイトでは、従業員の現場での取り組みを「MY CSR活動」としてご紹介します。

## 01 丸の内支社 銀座営業部



明治安田生

お客さまのお望みに、いつでも  
応えられる存在であるために

支部マネジャー 岩館 恵智子

>>詳しくはP8

## 02 営業企画部 お客さまコミュニケーション企画室



実現したいのは、お客さまとの  
コミュニケーションを  
より深くすること

主席スタッフ 小川 達矢

>>詳しくはP10



03 山形支社 酒田西営業所



お客さまと接するアドバイザーを  
支えることで、お客さまの  
気持ちにお応えしたい

事務担当  
(事務サービス改革推進リーダー) 野村 利香

>>詳しくはP12

04 法人営業企画部 法人商品グループ



与えられたきっかけ、  
次は自分がきっかけになりたい

主席スタッフ 前田 実

>>詳しくはP14

05 総合代理店業務部 金融代理店第一営業部



子育てを支えてくれた  
仲間への恩返しを、  
働く環境をととのえることで

金融代理店営業部長 三本 恵子

>>詳しくはP16

06 金沢支社



地域とのふれあいと、  
感謝の気持ちを、より良い  
企業風土づくりの原動力に

事務担当  
(もっと!MOT運動代表リーダー) 中川 知美

>>詳しくはP18



特集I &lt;Story&gt;

MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

お客さまのお望みに、  
いつでも応えられる存在であるために



丸の内支社  
銀座営業部

支部マネジャー

ECHIKO IWADATE

岩館 恵智子

### 少しでもお力になるために

20年以上この仕事をしていて、多くのお客さまとの出会いがありました。すべてのお客さまに、それぞれ他の方とは異なる人生がありますから、年齢、ご家族の状況などに応じて、お客さまにあわせたご提案が必要だと思います。私が心がけているのは、当たり前のことのようですが、お客さまが望まれるときに、「すぐ訪問する」ということです。駆け出しの頃は、とにかく馳せ参じていましたので(笑)、振り返ると、少々一方通行だったと反省しています。お客さまから「いつでも応えてくれる」と思っていただけ、そんな私でありたいです。

保険に関するご相談をお受けするのはもちろんのこと、保険を見直すのは人生の節目である場合が多いため、そのタイミングで生じるさまざまな事柄についても、困ったことがあれば「いつもご相談いただける存在でありたい」と思っています。例えば、ご家族を亡くされたときは、精神的にもつらいなかで、相続の手続き等を行うことで、とても疲弊される方もいらっしゃいます。そんなときに少しでもお力になるために、相続などの勉強をするようにしています。



ご要望があればすぐにお客さまのもとへ駆けつける



## お客様の数だけ、学ぶ機会に恵まれる



支部メンバーとともに、お客さまのご相談に応える

MYライフプランアドバイザー（営業職員。以下、アドバイザー）の仕事を通じて、本当に多くのことを学ぶ機会に恵まれました。この仕事をしていなければ、自分ひとりの人生しか知らなかったけれど、お客さまの人生にかかわらせていただいたおかげで、多くを学ぶことができたのです。働き盛りでお子さまがお生まれになった方、ご退職された方、伴侶を亡くされた方。ご相談は多種多様で、相続や税金のことであったり、会社を経営されている方だと、従業員の福利厚生のことであったり、最近では、エンディングノート※とはどんなものか教えてほしいというリクエストをいただいたこともあります。さまざまなお客さまの生活設計を一緒に考えるとき、必要な情報はどんなことなのか、学ぶ機会はお客さまの数だけあったのです。

※人生の最終章を迎えるにあたり、亡くなった後のご自身の想いや、ご希望などを、ご家族などへ伝えるために書き留めておくノート

ご契約いただく際にいつも心に留めているのは、ご契約内容についてご夫婦の間できちんとお話し合いができていますかです。以前、ご主人が重い病気を患われたとき、奥さまに、「この保険ではカバーされないんですね」と言われたことが今も胸に残っています。実は、ご主人には、「新しく発売になった保険では、保障の範囲が広がっているのだ」と、おすすめしたことがあったのですが、そのときはお断りになりました。それを奥さまはご存じなかったのです。あのとき、もしも奥さまにもおすすめできていれば、ご主人がご病気になられたときにお役に立てたかもしれない。それがとても悔やまれました。以来、ご主人のご契約の際も、奥さまとお話しされたかを確認したり、ご希望によっては奥さまに直接お会いしてご説明をしています。生命保険は、単に加入されるかどうか、とか、保険料が高いか安いといったものではなく、お客さまを含めたご家族が、納得できるものであるかどうか重要なのだと思うのです。そのためのご提案を尽くすよう心がけています。

## 保険はご契約いただいてから始まる商品だから

支部マネジャーとして、後輩たちを指導するときには、「保険はご契約をいただいておしまいの商品ではなく、ご契約をいただいてから始まる商品だから」と折にふれ伝えていきます。私たちは5年、10年といった単位でおつき合いをさせていただきながら、お客さまと信頼関係を深めていくことができます。

生命保険はご加入から30年、40年と続く商品だから、後輩たちにも長く勤めてもらいたいです。やる気があることはもちろん良いことですが、気張りすぎて息切れすることのないよう、じっくりと、一人ひとりのお客さまと向き合ってほしい。私も初めは先輩に連れられて、先輩の受け答えを見て、真似ることから始めました。今は指導する立場になりましたので、後輩には真似できそうなところはどんどん真似て、吸収してもらって、「お客さまのお望みに、いつでも応えられる存在になろう」という思いを、共有していけたなら嬉しいです。



ご契約からはじまるおつき合い



特集I <Story>

MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

# 実現したいのは、お客さまとの コミュニケーションをより深くすること



営業企画部  
お客さまコミュニケーション企画室  
主席スタッフ

TATSUYA OGAWA  
小川 達矢

## 目的が明確だったので、みんなで必要性を共有できた

新営業端末「マイスターモバイル」(以下、マイスターモバイル※)の開発、導入の目的は、お客さまとMYライフプランアドバイザー(営業職員。以下、アドバイザー)との距離を縮め、対話の促進を図ることでした。マイスターモバイルでは、パンフレットなどの紙ベースで行っていたご説明を、動きのある映像などを用いてわかりやすくご案内できることに加え、煩雑になりがちだった手続きも、格段に簡素化することができます。これにより、書類のやり取りに費やされていた時間を、より多くのお客さまを訪問する時間に置き換えることができます。導入の検討を始めた頃は、タブレット端末自体がまだ一般的でなく、何がどこまでできるのかが未知数で、通信料も今より高額でしたから、導入は無理ではないかという声もありました。しかし、通信媒体や技術の進歩で大きな課題が解消され、導入をすることができました。



新営業端末「マイスターモバイル」

マイスターモバイルの導入によって何を実現したいのかが明確であったため、一度開発を決断すると、「全社を挙げて」という機運になりました。ちょっと変えるのではなく大きく変えたい、機械を変えるのではなくお客さまとの関わり方を変えるのだと、皆で同じ方向を向いて取り組むことができました。

※明治安田生命保険がアドバイザー向けにオリジナルで開発した営業端末。2013年9月より約3万台を導入。Windows 8タブレットの企業導入としては世界最大規模。商品説明や動画のコンテンツがスムーズに閲覧できるほか、各種手続きのペーパーレス化と電子サインによる簡素化を実現。詳しくはP43



## 現場の目線を最優先に取り入れる



現場の声を開発に活かす

マイスターモバイルを使うのはアドバイザーです。アドバイザーにとって使い勝手の良いものでなければ、どんなに機能を充実させても意味がありません。持ち運びが大切なため、軽さ、薄さにもこだわりました。使い勝手については、できる限り意見を集めるよう努めました。さらに、アドバイザーにテスト使用してもらい、新人からベテランまで徹底的にヒアリングしたところ、机の上ではわからなかった改善点が次々と上がってきました。改善できるところはすべて取り入れようという思いで開発しました。

マイスターモバイルは、説明ツールとしてはもちろんのこと、コミュニケーションツールとして、お客さまにも触っていただくことも想定していますので、お客さまの使いやすさについても、アドバイザーを通して丁寧に検証していきました。

## コミュニケーションがさらに充実するよう、後押ししたい

マイスターモバイルの展開に向けて、全国の支社・営業所で研修を実施しました。新しい仕組みを導入することは、負担に感じられがちなものですが、前向きにとらえてもらうことができました。導入の目的である「お客さまとの距離を縮め、対話の促進をはかること」という想いを、一貫して伝えてきたことが良かったのだと思います。

生命保険は目に見えない商品なだけに、ご加入前もご加入後も、お客さまに内容をよく理解していただくためのご案内が何より大切です。よりたくさんのお客さまの情報をわかりやすくご理解いただければと思っています。

導入して月日が経つごとに、アドバイザーも慣れてきますから、追加機能などの要望も出てきていますね。すでにいろいろなアイデアも出てきていますので、社内で課題を共有しながら、機能も活用方法も進化させ、お客さまとのコミュニケーションがさらに充実するよう後押ししていきたいです。



マイスターモバイルの意義を丁寧に伝える

特集I &lt;Story&gt;

MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

お客さまと接するアドバイザーを支えることで、  
お客さまの気持ちにお応えしたい



山形支社  
酒田西営業所

事務担当(事務サービス改革推進リーダー)

RIKA NOMURA  
野村 利香

### アドバイザーの向こうには、お客さまがいるから

直接お客さまと接するMYライフプランアドバイザー(営業職員。以下、アドバイザー)を、事務サービス面で支えるのが、私たち事務担当者の仕事です。事務というと、とすれば文字通り、事務的に処理をしがちな職種と思われがちですが、アドバイザーの向こうにはお客さまがいらっしゃるのだということを、いつも念頭に置き、「お客さまに喜んでいただけるサービス」がどのようにしたら提供できるかを考えています。

例えば、アドバイザーは外出が多いため、その間にお客さまから電話があったときは、できる限り用件まで承るようにしています。私たち事務担当者で答えられる範囲のことは回答し、わからない点も、担当アドバイザーに的確に伝えられるよう努めています。

アドバイザーが内容を把握できていれば、事前に準備をしたうえでお客さまに折り返しご連絡することができます。電話の対応ひとつで、アドバイザーや、ひいては会社の印象さえ変わってしまうので、どんな些細で当たり前のようなことでもおろそかにせず、丁寧な仕事を心がけています。



お客さまからの電話対応でもアドバイザーを支える



## お客さまとアドバイザーの接点を大切にした「事務サービス改革」を



リーダーとして支社全体を牽引

私は山形支社の「事務サービス改革<sup>※1</sup>」を推進するリーダーでもあります。支社間で格差が生じないよう、全国の支社としっかり情報共有を行ないながら取り組んできました。この取り組みでは、支社で出た意見を、本社にどんどん提案しています。実際に、自分たちの提案が日々の業務に反映されるので、やりがいと責任を感じています。

「事務サービス改革」で、最も効果が大きかったのは初回保険料のキャッシュレス化だと思います。ご契約のお申込み時に現金でお預かりしていた初回保険料を、口座振替にするものです。以前は、お客さまに集金の時間をいただいたり、現金をご準備いただく手間などがありました。キャッシュレス化により、お客さまのご負担を解消することができました。

また、新営業端末「マイスターモバイル」(以下、マイスターモバイル)の導入でペーパーレス化も急速に進みました。ICT<sup>※2</sup>の技術を用いて、お客さまとアドバイザーがお会いしているその場で手続きが可能になったため、お客さまのところでご要望を伺ってから事務所に戻り、改めて必要書類をお持ちするようなプロセスがなくなり、よりスピーディに対応できるようになっています。マイスターモバイルの導入時は、実際のお手続きを想定し、繰り返し営業所のアドバイザー全員で練習しました。何度も操作の練習を重ねることで、お客さまを前にしたときに自信を持ってご案内できると考えたからです。

※1 明治安田生命が、2011年度下期から取り組んでいる、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もの。詳しくはP51

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

## アドバイザーを支えることが、より良いサービスにつながると信じて

お役に立つためには、なにかあったとき、一日でも早く保険金や給付金等をお届けすることが必要となります。だからこそ、保険金や給付金等の支払いに関する手続きが簡便になることのメリットはお客さまにとって大きいはず。マイスターモバイル導入の目的は、ICTの技術による事務の効率化だけではありません。アドバイザーが営業所内で行なう事務が効率化する分を、直接お客さまにお会いし、細かなご要望をお聞きしたり、ご相談いただいたりといった時間に充てることが可能となりました。お客さまのご要望にお応えするため、事務サービス改革を推進する事務担当としても工夫をしながら、アドバイザーをさらにバックアップしていきたいです。

私たちは直接お客さまと接することが少ないのですが、アドバイザーあての電話で、お客さまから「〇〇さんに、ありがとうと伝えておいて」と言われることがよくあります。自分に対する言葉ではなくても嬉しくなります。これからも、お客さまに喜んでいただけるサービスのため、自分なりの役割を果たしていけたらと思います。



事務サービス面でアドバイザーをしっかり支える



特集I <Story>

MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

与えられたきっかけ、  
次は自分がきっかけになりたい



法人営業企画部  
法人商品グループ

主席スタッフ

MINORU MAEDA

前田 実

### 会社からの呼びかけで、初めてのボランティア参加

初めてのボランティア参加は、2012年の9月に東日本大震災復興支援のために実施された「労使共同復興支援ボランティア」でした。この活動は、宮城・岩手・福島の3県の沿岸部で実施されたもので、私は、宮城県の七ヶ浜町に割り振られ、仙台支社の従業員などと共に、田んぼで細かながれきを拾う活動を行ないました。農家のおじいさんの、「もう一度、ここで田んぼがやりてえんです」との言葉に、気持ちが奮い立ちました。東日本大震災の後、役に立てることはないかと思う一方で、なかなか踏み出せなかった私は、これを皮切りに、やはり会社が参加者を募った「花未来プロジェクト」に申し込みました。

この活動で花壇をつくるために宮城県石巻市のとある小学校を訪れました。「花未来プロジェクト」は、甚大な被害を受けたさまざまな被災地に花を植える活動です。

実際にその地に立つと圧倒的な現実を前に言葉が出ませんでした。空っぽの校舎のほか、今は何も残っていない場所を花いっぱいにするために、心を込めて土を耕しました。以来、被災地に思いをはせる時間が長く、濃くなりました。



「花未来プロジェクト」の様子



## 保険会社の社会的な意義を、さらに考えるように



一人ひとりが使命を果たす

ボランティア活動で被災地に赴いてから、つらい時間を過ごしている方々に対して何が出来るだろうと、考えるようになりました。自分には、東京での仕事があり、家族もいて、現地で活動するには限界があります。小さくても、身の丈に合ったことを続けていこうと考え、コンビニ等で募金箱に気づくたびに小銭を入れるようになりました。また、被災地にもたくさんのお客さまがいることを意識することで、個人としてだけでなく、明治安田生命の職員としての立場で何が出来るのか、ひいては、保険にできることはなんなのか、保険の社会的な意義を、より深く考えるようにもなりました。多くのことができるわけではありませんが、今の立場でできることは、しっかりと、一生懸命にやろう。それが社会の中で私に果たせる使命だと、今も思っています。ボランティア活動は、自分の仕事をも改めて見つめるきっかけとなり、私にとって大変貴重な体験になりました。

## ボランティアに関心がなかった時代を経て

実は、ボランティア活動に参加するまでの私は、ボランティアに対してどちらかというと冷めた気持ちを持っていました。阪神淡路大震災のときも、ナホトカ号の重油流出事故のときも、多くの方がボランティアで駆けつけていましたが、当時は自分事ととらえることができませんでした。もしかすると、私は東北出身だったから、東日本大震災がより身近に感じられたのかもしれませんが。

もうひとつ大きかったのは、自らも家族を持ち、父親になっていたことなのだと思います。被災した子どもたちの姿には胸が痛みました。それでも、いつ、どのようにして役に立てるかわからず、震災後すぐに動けずにいた私にとって、会社からのボランティアを募る呼びかけは非常に大きなきっかけになりました。今は、あのとき参加できて、心から良かったと思っています。そして、自分がそうであったように、より多くの人たちに、きっかけがあることを願っています。今度は、自分の体験が、誰かにとってのきっかけとなれば、とても嬉しいです。



ボランティア参加メンバーと



特集I &lt;Story&gt;

MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

## 子育てを支えてくれた仲間への恩返しを、 働く環境をととのえることで



総合代理店業務部  
金融代理店第一営業部  
金融代理店営業部長

KEIKO MITSUMOTO  
三本 恵子

### 制度が整わない時代、先輩のあたたかい言葉が身に沁みた

私は働きながら二人の子どもを育てました。明治安田生命は今でこそ、ワーク・ライフ・バランスや女性の活躍を推進する取組みで厚生労働大臣優良賞を受賞※するに至っていますが、私が第一子を出産した20年ほど前には、つらい環境でした。育児と仕事の両立で、私自身、このまま仕事を続けるべきかどうか毎日のように悩みました。幼い子どもはすぐに熱を出したりしますから、保育園からは頻りに呼び出しがありましたし、常に会社に迷惑をかけているという意識があり肩身が狭い思いでした。それでも辞めるという選択肢をとらずに仕事を続けることができたのは、ひとえに、良き上司や同僚に恵まれたからです。子育て経験のある先輩女性職員が「今は私があなたをサポートするから乗り越えて、子育てがひと段落したら思い切り会社に恩返しなさい」と言ってくれたことは忘れられません。



二人の子どもを育てたころ

私が子育てに奮闘していたころ、周囲がバックアップしてくれる風土が社内にあったことは本当に幸運だったと思っています。おかげで現在の自分のキャリアがあるのですから、今度は私が後輩をサポートする番です。部下には能力の高い女性がたくさんいるので、現在の充実した制度をどんどん利用して、キャリアアップにチャレンジしてほしいと思っています。

※明治安田生命は、厚生労働省が主催する平成25年度「均等・両立推進企業表彰」において、「ファミリー・フレンドリー企業部門」で「厚生労働大臣優良賞」を受賞。前年の同表彰においても、「均等推進企業部門」および「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」を受賞しています。詳しくはP148



## 子育てを支えてくれた仲間、そして会社への恩返し



女性を引っ張るロールモデルとして

現在当社には、子育てをしながら働くためのさまざまな勤務制度が揃っています。もはや結婚や出産が女性のキャリアの足かせになることはない時代になってきたと実感しています。

だからこそ、用意された制度を活用しながら、業務上でも最大のパフォーマンスを出せるよう、女性の側も気を引き締めて努力していく必要があります。

私自身が、仕事と家庭の両立に悩む女性たちを勇気づけられるロールモデルとなり、彼女たちを支えていかなければならないですね。それがまさに、かつて先輩が言ってくれた、「会社への恩返し」なのだと思います。

## ワーク・ライフ・バランスの推進が、ダイバーシティにつながる

当社は従業員の8割以上を女性が占める会社ですから、女性が活躍するための労働環境の整備に目がいきがちですが、出産・育児は女性だけの問題ではありません。また、家族の介護をささえるということでは、私たちの性別は関係ありません。ダイバーシティ・マネジメントを推進するうえで、男性、女性を問わず、仕事と家庭を両立できる環境づくりが必要だと思います。

私は先輩や仲間から支えてもらった感謝の気持ちを糧に、先輩が仕事と家庭を両立し、いっそう活躍できるような職場環境をつくりたいと思っています。

仕事と家庭を両立できる環境でこそ、新しい発想や企業価値も生まれるのではないのでしょうか。つまり、ワーク・ライフ・バランスを推進することが、ダイバーシティにもつながっていくのだと思います。こうした取り組みで当社が先進企業になれるよう、仲間のため、そして会社のために働く環境を整えていきたいです。



働きやすい会社・社会をめざして



特集I &lt;Story&gt;

MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

## 地域とのふれあいと、感謝の気持ちを、 より良い企業風土づくりの原動力に



### 金沢支社

事務担当(「もっと!MOT運動」代表リーダー)

TOMOMI NAKAGAWA  
中川 知美

### 地域の中で、身近な存在になれるよう

明治安田生命が企業風土づくりのため、全社的に力を入れているのが「もっと!MOT運動※」です。その一環として、金沢支社では特に社会貢献活動を積極的に推進しています。社会貢献活動を通して地域の人とふれあい、私たちが身近な存在になれるよう、また、お世話になっている地元に対し、本業以外でもお役に立てるように、との考えからです。私は日ごろ直接お客さまや地域の方と接する機会は少ないですが、「もっと!MOT運動」を通して、さまざまな方とお会いする機会を持つことができ、良い刺激になっています。

特に印象に残っているのは、地域の社会福祉施設のイベントにボランティアで参加したときのことです。私たちは模擬店の販売のお手伝いをしたのですが、慣れないことなので、初めは少し緊張しましたし、受け入れてくださった施設の職員の方も、遠慮がちに見えました。しかし時間が経って少しずつ余裕が出てきてからは、いろいろなお話ができるようになりました。

そうした施設については決して詳しくなかったですが、和やかな雰囲気の中、実際の様子を知ることができ、とても良い経験になりました。最後に施設の職員の方から「ありがとう!」と言っていたときは嬉しかったです。ボランティアで参加したほかのメンバーからも、「また参加したい」との声が聞かれました。自らその場に立ち、参加してみないとわからないことがたくさんあります。今後も積極的に参加しようという思いを新たにしました。そこでできたご縁は後にもつながることになり、毎月同様のお手伝いをさせていただくことになりました。一度きりで終わることなく継続していくことも、大切なことだと思っています。

※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。詳しくはP154



支社全体で「もっと!MOT運動」を展開



## 一緒に、自然環境について考える機会を



グリーンカーテンを広めて自然環境への意識を高める

金沢支社の社会貢献活動は、会社が社内の表彰制度として設けている「ボランティア表彰」で、2012年度の大賞を受賞しました。

石川県内9地点で、地域の方を約400名招いて行なった「ホタル観賞会」・「ホタルの絵コンクール」や、地域にグリーンカーテンを設置する活動などが評価されました。これらの活動は、地域のみなさまと交流しながら、一緒に自然環境について考えるいい機会になったと思います。グリーンカーテンは、営業所に設置したほか、お客さまのご自宅や福祉施設などに鉢植えをお持ちすることで展開してきました。日常生活のなかでCO<sub>2</sub>削減への意識が高まったと感じています。

## お客さまへのホスピタリティの気持ちを醸成する

「もっと！MOT運動」では、お客さまからいただいた感謝の声を集約、共有して、どのようなことでお客さまが喜んでくださったのか、さまざまな事例を学び合う取組み、また、社内の働く仲間同士で感謝の気持ちをカードに書いてやり取りし、掲示することで、「ありがとう」の気持ちを伝え合う「サンクスカード」の取組みも行なっています。

一人ひとりがお互いの心遣いに敏感になることができれば、お客さまへのホスピタリティの気持ちも、自然に醸成されていくものだと思います。これから、「もっと！MOT運動」がさらに根づいていこう、代表リーダーとして努力していきたいと考えています。



働く仲間から寄せられたサンクスカード



特集II 子どもの明日 応援プロジェクト

<対談> **NPO法人 日本渚の美術協会**  
 ～企業とNPOの強みを生かして～



明治安田生命は、お客さまの“家族への思い”を支えることを、生命保険会社らしい社会貢献であると考え、子どもたちの明るい未来づくりにつながる活動に取り組んできました。取組みの柱の一つに位置づけている『環境意識の醸成』をテーマにした活動では、海岸清掃を通じて収集した漂着物を材料に、アート作品を制作する「海の世界工作教室」を実施しています。パートナーであるNPO日本渚の美術協会の本間さんと、「海の世界工作教室」の推進担当者である広報部の岡部が、活動について、そして企業とNPOの協働についてお話ししました。



**岡部 久美子**

明治安田生命保険相互会社  
 広報部 広報推進グループ  
 社会貢献活動・CSR推進担当



**本間 清さん**

特定非営利活動法人  
 日本渚の美術協会  
 会長

楽しみながら、環境への気づきが生まれる活動



**岡部** 私たちはもともと、家族で楽しく参加でき、子どもたちの自然への思いを育むことをねらいとして「海の世界工作教室」を始めました。開催するたびに子どもたちの真剣なまなざしや笑顔を見ることができ、手ごたえを感じています。

**本間** そうですね。「ボランティアで海岸を清掃しましょう」とか「海岸のゴミについて考えましょう」と呼びかけると身構えてしまう人も、なんだか楽しそうだと、思っただけで参加してくれるのがこの活動の特長だと思います。

**岡部** その通りですね。2007年当時、私たちは、社員のボランティア活動を全国的に広げていこうとしていました。どうすれば実現するだろうかと考えていたとき、日本渚の美術協会さんと出会ったのは幸運でした。従業員が家族を連れて参加でき、子どもたちに対して、楽しみながら環境への気づきを提供できるので、とても好評です。

**本間** 参加する子どもたちは、最初をよくわからずに不安げですが、海岸清掃で次第に楽しそうになり、収集した漂着物を用いたアート作品をつくる段階では、すっかり主人公になっていますよね。子どもたちが主導権を握って大人を引っ張っている様子は、見ていて楽しくなります。

## 家庭で、学校で、話題になることで広がる

**岡部** 家庭内では、日頃なかなか子どもたちと環境について話し合う機会がないですね。家族と一緒に体験し、考えて、あとあと自然と話題にのぼるのもこの活動の魅力です。

**本間** 参加されたみなさんの多くは、帰り道や帰宅後に、家族でその日のことについて会話をしますね。おっしゃるように、普段は家族で環境のことを話す時間はなかなか持てないものです。「海の環境工作教室」の体験を、子どもたちが、学校でも話題にしてくれることがあるようですから頼もしいです。



**岡部** 2010年から数えると、参加者は1,885人になります。その人たちの口から、さらにどんどん環境の大切さが伝播していくことを願っています。また、アート作品も間もなく1,000個になります。想像力豊かでインパクトがあるため、年に1回開催する展示会では、来場者が作品に見入っています。そうした機会を通して、ふと足をとめて自然環境のことに思いをはせる時間を提供できたらと思います。

## 自然を大切にする気持ちは、思いやりにつながる



**本間** 「海の環境工作教室」の終わりにはいつも、「ゴミを捨てない仲間になってくれるかな？」と子どもたちに尋ねるのですが、元気よく「はい！」と言ってくれるので本当に嬉しくなります。人間の出すゴミによって、海鳥やウミガメなどの海洋生物が命を脅かされる例なども紹介したうえで、海岸清掃やアート作品の制作を行ないますから、子どもたちのところに響くのですね。

**岡部** 子どもの頃に体験を通して得る学びは、貴重なものだと思います。

**本間** はい、ですから、大人たちにゴミを捨てさせないようにするより、捨てない子どもを育てるほうが効果的ではないでしょうか。大人も、子どもに注意されると逆らえないですしね(笑)。

**岡部** 生物や自然を大切にする気持ちは、他者への思いやりを持つことにもつながるのだと思うのです。その意味でも、この活動をご一緒できて、本当に良かったと思っています。

**本間** そうですね。実際に、生物や自然のためという以外にも、海岸がきれいになったら、地域に住む人たちにも喜ばれるだろうと想像しながら清掃している参加者も少なくないようです。子どもたちも、誰かの役に立つ喜びを感じてくれたら素晴らしいですね。



## パートナーシップが、シナジーを生み出す

**岡部** 前述しましたように、明治安田生命が、全社的に社員のボランティア活動を推進していこうとしているとき、日本渚の美術協会さんとの出会いがありました。これまで継続し、広げていけたのは、この活動の中には、環境や地域のためになるのと同時に、家族で楽しみながら参加して、自分たち自身の学びになる要素が込められていたからだと思います。企業として、こうしたノウハウをお持ちのNPOと協働する、最も大きなメリットの一つだと考えています。



**本間** そうであれば私たちも嬉しいです。私たちにとっては、全国にたくさんの拠点を持つ明治安田生命さんとの協働が、活動の範囲を広げる大きな力になりました。NPOは、専門分野におけるノウハウの面で長けていても、組織力や資金力ではまだまだ力不足です。互いの強みを生かし合えるようなパートナーシップによって、活動をより実りあるものにしていければと思います。

**岡部** そうですね。両者で持てるものを出し合って、シナジーを生み出していけるよう、これからもよろしくお願いします。

## お客さま満足度向上への取組み

### 「お客さまの声」を経営に活かす

「お客さまの声」を収集・活用する仕組みや、声を活かした事例などについて報告しています

- ▶ 「お客さまの声」を経営に活かす仕組み
- ▶ 「お客さまの声」の活用事例

### 専門家の声を聞く仕組み

お客さま満足度を高めるために広く社外のご意見を伺う仕組みについて報告しています

- ▶ 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組み

お支払いを正確・迅速に実施するための管理態勢や仕組みについて報告しています

- ▶ 正確で迅速なお支払い体制

### 販売チャネルの改革

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について報告しています

- ▶ MYライフプランアドバイザーの取組み
- ▶ 販売チャネルの多様化と新たなマーケット開拓

### 事務サービスの高度化に向けた取組み

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」について報告しています

- ▶ 「お客さま発想」最優先の事務サービス改革の取組み

### 法人のお客さまへのサービス

お客さまの課題解決をサポートするためのサービスや取組みについて報告しています

- ▶ 法人のお客さま満足度向上へ向けた取組み

### 情報提供での工夫

適正な表示、わかりやすく充実した情報提供に関する取組みについて報告しています

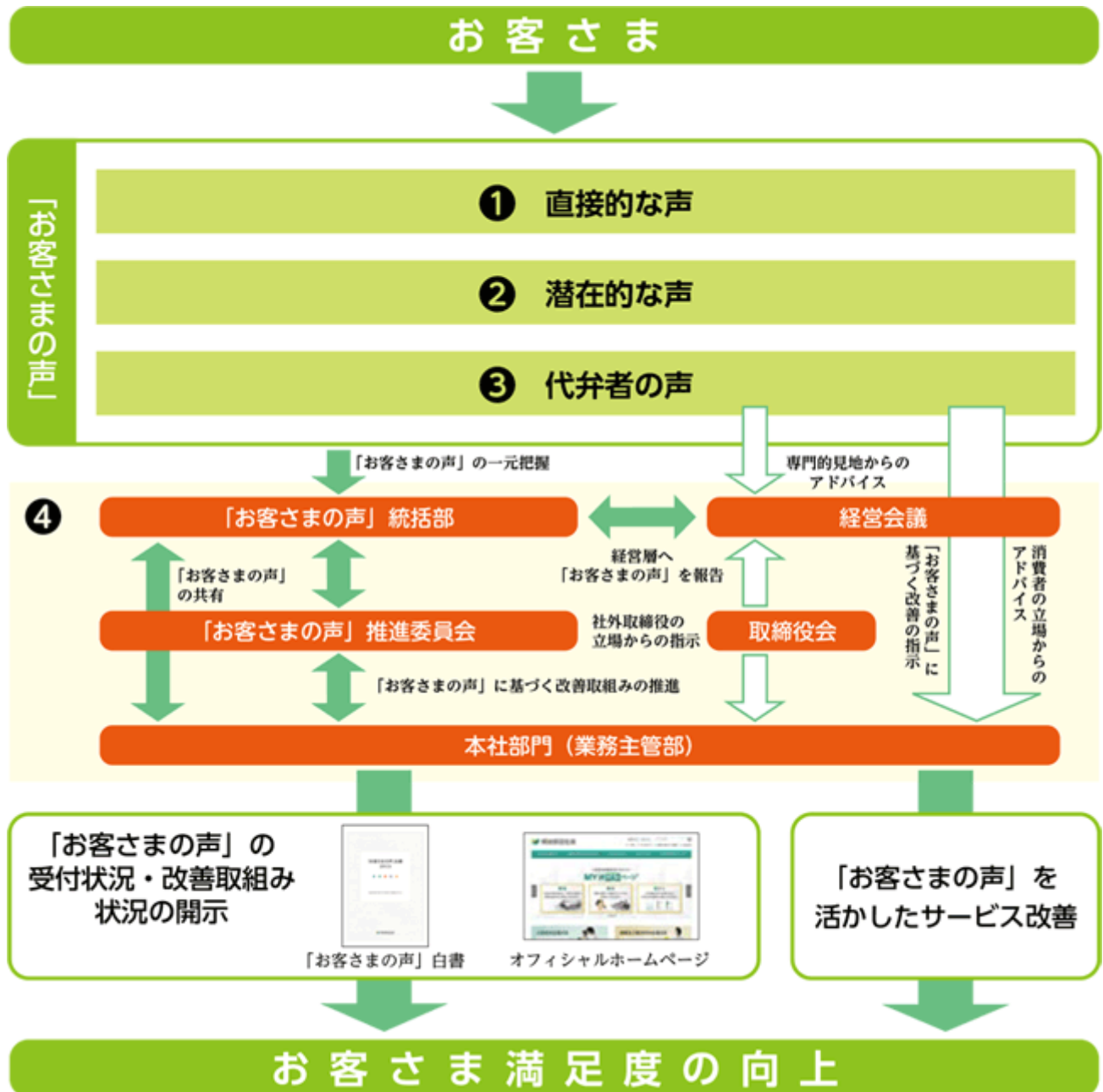
- ▶ わかりやすい情報提供



# 「お客さまの声」を経営に活かす仕組み

当社は、「お客さまを大切にする会社」の実現をめざし、お客さまからのご意見・ご要望等さまざまな「お客さまの声」を広く収集するとともに、「お客さまの声」を業務改善に活かしていくための取組みを社内だけではなく、社外の方々のご意見を伺い、進めています。

「お客さまの声」を業務改善に活かす仕組み図



## 「お客さまの声」を幅広く収集

当社ではお客さまからのご意見・ご要望を受付けるために「お客さまの声」を以下の3つに分類し、業務改善を進めています。

- ①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に直接お申し出をいただいた「直接的な声」
- ②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「お客さまの声」を代弁する従業員の声である「MOT提案」や、社外の専門家の方々からいただいた「代弁者の声」

### 1.直接的な声

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「お客さまの声」は、全国の拠点をネットワークで結ぶ「お客さまの声システム」を通して集約し、「お客さまの声」統括部で一元把握しています。そのなかでも「不満足の原因があったもの」をすべて「苦情」と定義し、とくに重要な情報として取り扱い、業務改善に活かしています。

さらに、ご契約者から直接ご意見・ご要望をいただく「お客さま懇談会」を毎年全国の支社等で開催し、2012年度においては、1,683名のご契約者に出席いただいた他、40支社では各地の消費生活センターからも参加いただきました。

### 2.潜在的な声

お客さまからの直接のお申し出以外に、当社から「お客さまの声」を伺う「お客さま満足度調査」を2006年3月から毎年実施し、お客さまの満足度を継続的に調査しています。

また、ご契約団体の窓口担当者や所属員を対象に満足度を継続的に伺う「法人顧客満足度調査」や、団体保険の保険金・給付金をお支払いした方々を対象に請求手続きに関するご意見を伺う「保険金・給付金ご請求手続きに関するアンケート」を実施しています。

お客さまから伺ったご意見・ご要望を業務改善に活かし、さらなるお客さま満足度向上に努めてまいります。

### 3.代弁者の声

お客さまと身近に接する従業員を中心に、お客さまの立場に立って日常業務を通じて気づいたことを提案する仕組みである「MOT提案」を展開しています。

さらに、社外の方のご意見・アドバイスを業務の改善に活かすため、「お客さまの声推進諮問会議」(社長直轄の諮問機関)や「消費者専門アドバイス制度」を運営しています。

#### 関連情報

- ▶ お客さまの声推進諮問会議 P33
- ▶ 消費者専門アドバイス制度 P35



## 4.「お客さまの声」に基づく業務改善の取組みの推進

お客さまから寄せられたさまざまな声をもとに、全社一丸となって業務改善に取り組んでいます。具体的には、社内の「お客さまの声」にかかわる部門によって構成された「『お客さまの声』推進委員会」がその中心となり、「お客さまの声」に基づく業務改善取組みの審議等を行ない、関連する部署に対して業務改善を促しています。

### 「『お客さまの声』白書」の発行

当社に寄せられた「お客さまの声」と「お客さまの声」を反映した業務改善事例、「お客さま満足度調査」の結果などについて、2006年から「『お客さまの声』白書」にまとめ、毎年公表しています。各営業拠点に備え置いてご覧いただけるようにしているほか、当社WEBサイトにも掲載しています。



「お客さまの声」白書2013

# 「お客さまの声」の活用事例

さまざまな形でいただいた「お客さまの声」を商品やサービスの改善・開発に活かしています。

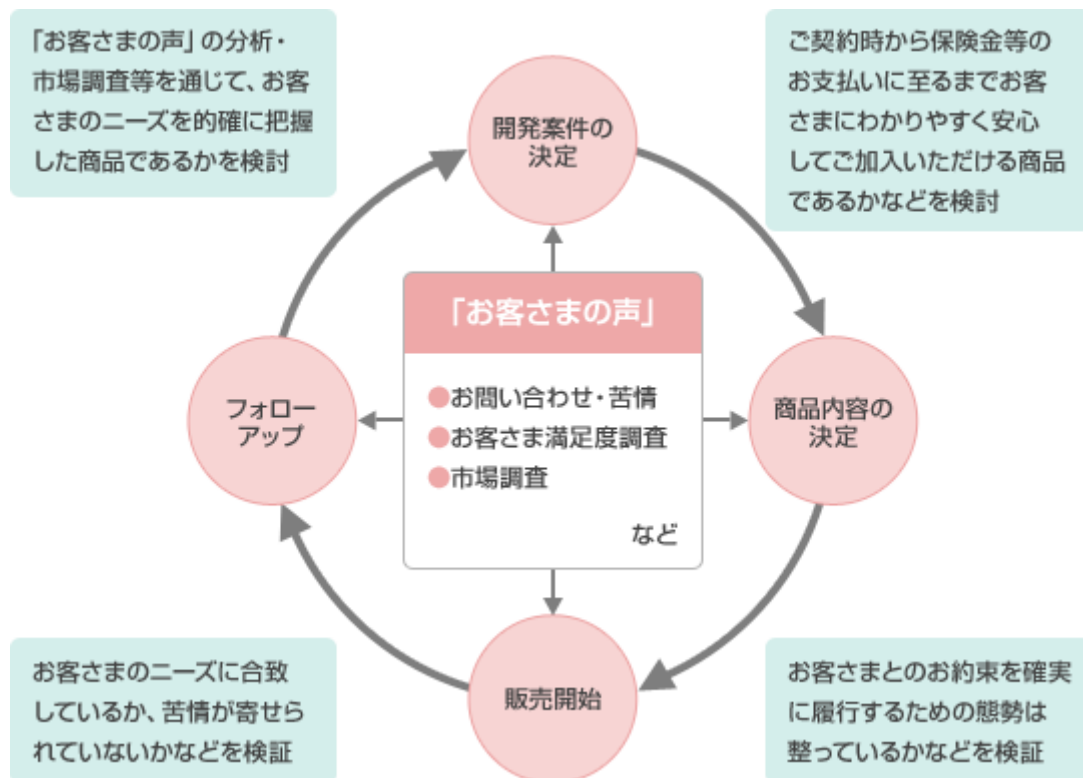
## 「お客さまの声」を活かした商品開発の推進

当社は、「お客さまの声」をもとに、「お客さまにわかりやすく、安心感のある商品・保障」の充実に取り組んでいます。

商品開発にあたっては、「お客さまの声」の分析などを通してニーズが的確に把握できているかを検討し、商品や保障の内容がお客さまにとってわかりやすいか、安心してご加入いただけるかどうか十分に検討したうえで、開発に取り組んでいます。さらに販売開始後も、苦情の状況などを検証し、次の商品開発に活かしています。

今後も、お客さま視点での商品開発を推進し、わかりやすく、安心してご加入いただける商品・保障の充実に継続して取り組んでいきます。

### お客さまの視点に立った商品開発





## 商品の開発事例

### 開発事例1「介護のささえ」

**公的介護保険制度に連動し、要介護状態に該当したときの経済的負担に一時金と一生涯の年金で備えることができる保険**

「お客さまにわかりやすく、安心感のある商品」の充実に向けて、「ご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、保障内容を介護保障に特化し、公的介護保険制度に連動させることで「保障内容のわかりやすさ」と「ご請求のわかりやすさ」を実現した『介護のささえ』を2012年9月に発売しました。軽度の要介護状態から重度の要介護状態に該当したときの一時金、一生涯の年金保障をご準備いただけます。



介護のささえ

※軽度介護一時金保障特約、介護一時金保障特約等を付加した場合

### 開発事例2「明治安田の学資のほけん」「医療のほけん」

**お子さまの成長にあわせ、教育資金を計画的にご準備いただける保険と、お子さまの入院保障や入院中の手術保障等をご準備いただける保険**

世帯収入における教育費の割合が高まっている状況やお客さまニーズをふまえ、従来の当社商品に比べ、より魅力的な受取率を実現し、教育資金等を大学進学にあわせて4回に分けてお受け取りいただける保険『明治安田の学資のほけん』を2013年2月に発売しました。また、お子さまの将来に向けて、病気やケガの保障を準備するための保険『医療のほけん』を併せて発売しました。



明治安田の学資のほけん・医療のほけん

### 開発事例3「医療費リンクシリーズ」

**病院等で交付される領収証の自己負担額に応じて給付金額が支払われる保険**

「保障・給付のわかりやすさ」を向上させた商品開発の一環として、「明日のミカタ」でご好評をいただいている入院医療費の自己負担に備える保障を「ライフアカウント L.A.」にも搭載し、「明日のミカタ」および「元気のミカタ」とあわせて『医療費リンクシリーズ』として2010年6月に発売しました。『医療費リンクシリーズ』では、入院時の医療費の保障に加え、万一の場合や気になる病気などの保障もご準備いただけます。



「医療費リンクシリーズ」

## 開発事例4「新たな保障体系の導入」

「万一の保障」と「生活保障」を、ご自身のライフスタイルにあわせて3タイプからお選びいただける保険

お客さまニーズに的確にお応えするため、医療費リンクシリーズでご好評いただいている「ライフアカウント L.A.」に、重い病気や障がいが残ったときの「生活保障」をご準備いただける4つの特約を2011年10月に発売しました。これにより、「生活保障」と「万一の保障」のウェイトを、お客さまのライフスタイルにあわせて、「ベーシックタイプ」、「ご家族への責任重視タイプ」、「ご自身の生活保障重視タイプ」の3つのタイプからお選びいただけます。



## 開発事例5「生活サポート終身年金特約」

病気や事故で日常生活に支障をきたすような状態(所定の日常生活制限状態)になったとき、一生涯の年金でサポートする特約

お客さまにとって「保障内容や給付のわかりやすさ」を向上させる商品開発の一環として、支払事由を「身体障害者福祉法(身体障害者手帳)」に一部連動し、公的制度との連動性を高めることで「保障のわかりやすさ」と「ご請求のわかりやすさ」を実現した『生活サポート終身年金特約』を2011年10月に発売しました。病気や事故で所定の日常生活制限状態のとき、生活サポート終身年金を一生涯お支払いします。



生活サポート  
終身年金特約

## その他の改善事例

### 改善事例1 新契約第1回保険料の口座振替化

ご契約に関する各種お手続きなどにおいて、より迅速でわかりやすく、お客さまにご満足いただけるサービスをお届けできるよう、事務サービスの構造的・抜本的な見直しを行なう取組みを進めています。2013年4月から口座振替扱契約(※)について第1回保険料を契約成立後に口座振替でお支払いいただく取扱いを開始しました。これにより、従来のように第1回保険料相当額を申込時に現金にてご準備いただく必要がなくなりました。

※転換契約、一部の金融機関の口座をご指定される契約など、対象外契約があります。



## 5月1日契約日の場合



### 改善事例2 IT技術の積極的活用による「保険金・給付金支払の信頼性向上・迅速化」

保険金・給付金のご請求において、先進的なIT技術を活用した新たな支払査定支援システムの導入により、より正確かつ迅速なお支払いと、漏れのない確かな請求勧奨を進めています。

#### 1. より確実で漏れのないお支払い

- ・ 診断書等における記載項目を明確化・簡素化し、証明にかかるお客さまのご負担を軽減いたしました。加えて、診断書の取付けがいらぬ「簡易請求」のお取扱い範囲も拡大しています。
- ・ また、新システムの導入に伴い、より確実な保険金・給付金等の査定事務に移行しました。

#### 2. より速いお支払いと請求案内の実現

- ・ ご請求の受付から請求案内点検<sup>※</sup>までの工程について、IT技術を活用した新たな事務に移行することで、お支払いまでにかかる日数を短縮いたしました。
- ※お客さまからご提出された診断書等の情報から、ご請求された保険金・給付金の他にお支払い可能なものがないかを確認し、該当する場合には請求案内を行いません。

#### 3. より適切かつ効率的な支払事務態勢の構築

- ・ 新しい「支払査定システム」の稼働に伴って、要員効率を高めるとともに、複雑な判断が要求される業務の担当者を増やすなど、適切かつ効率的な支払事務態勢を構築しています。

## 保険金・給付金 総合支払査定支援システムの概要



### 改善事例3 ホームページのリニューアル

当社ホームページをより見やすく、使いやすくするため、ホームページを全面リニューアルいたしました。

#### 1. お客さまにとって「見やすく」「わかりやすい」ホームページへ

- ・ 文字サイズを大きくするとともに、パネルタイプのボタンを採用し、タブレット型端末でも見やすくなりました。また、商品一覧やご来店窓口検索などのページをスマートフォンで見ることができます。

#### 2. コンテンツを充実し、より身近で役立つホームページへ

- ・ 「ご契約のお客さま」のページの充実  
ライフイベントなど人生の節目に必要な各種お手続きについて、必要な手順・書類等をわかりやすく掲載しています。
- ・ 「保険をご検討中のお客さま」のページの充実  
保険選びのポイントから、検討前に知っておきたい保険に関する基本的な情報をわかりやすく掲載しています。
- ・ 「楽しむ・学ぶ」ページの新設  
当社をより身近に感じていただけるよう、キャンペーンなどの楽しめる情報、経済や介護などの学べる情報を掲載しています。
- ・ 「お客さまサポート」の新設  
お客さまのご相談に対応するため、多く寄せられる質問をQ&A方式に整理するとともに、ご相談窓口や主なお手続き方法を案内しています。



ホームページ  
(PC版)



ホームページ  
(スマートフォン版)



「CSRウェブサイト」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。

## お客さまの声推進諮問会議

ご契約者保護とお客さまサービス向上のための改善策等について、社外の専門家から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。

### 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。なお、社内委員として3人の執行役が務めています。これまでに48回開催(2013年12月現在)し、お申し出(苦情)への対応や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。

今年度においても、「お客さまの声」に基づく業務改善など、さまざまな事案に対してご意見をいただき、当社業務の改善につなげています。

### VOICE お客さまの声推進諮問会議 議長

「保険に守られている」安心感をお客さまに与え続けるため、職員一丸となって取り組んでください。

委員に就任して以来5年間、お客さまからの苦情お申し出の件数、解決スピードをはじめとするデータの推移に、サービスが改善してきていることが見て取れます。ここからさらに水準を高めていくために必要なのは、一言で表すと、「職員一丸となる」ことに尽きると思います。お客さまとの直接の接点を有する部門が取り組めば良いというのではなく、トップの旗振りの下、組織の全メンバーが同じ意識を持たなくてはなりません。

明治安田生命はこれまで、生命保険会社として、信頼や安心を担保するところから一歩進み、“満足”の提供を目指してきました。今後はさらに上の“感動”の提供を目標とする。それを実現するのは、「自分は保険に守られている」という安心感を、お客さまのあらゆるライフステージにおいて、また、いかに社会環境や制度、医療技術などに変化があろうとも、一貫して与え続ける力だと思います。直接的にはMYライフプランアドバイザーの役目ですが、感動を提供したり安心感を与えたりするのは、組織の中の特定の部門ではなく、すべてのメンバーであり、まさに「職員一丸となる」ことが求められます。職員・MYライフプランアドバイザーを採用する時点から、人々のリスクをマネジメントすることで役立ちたいというマインドの人材を求め、育成していく。そうした人材に対する戦略を含め、全社をあげて挑戦してもらいたいと思います。



早稲田大学  
理事・広報室長  
商学学術院 教授  
恩蔵 直人 氏



## VOICE お客さまの声推進諮問会議 社外委員

さまざまなお客さまへの対応を知ることは、ニーズが多様化する時代において大きな優位性につながります。

私は常々、CS(お客さま満足)への取り組みを、ボクシングのボディブローに例え、徐々に効いてくるものだと言っています。明治安田生命においては、トップによる継続的な発信と、行動に移すためのシステムが機能していることによって、結果に表れてきていますね。今後注力すべきことには、やはりダイバーシティへの取り組みを挙げたいと思います。多様性のある人材の採用もですが、活用のための組織の風土づくりが大切です。また、一人ひとりの役職員が、多様な立場の人たちの視点にいかに関心になれるかが重要なポイントになるでしょう。ある県庁には、職員を企業などに一年間「留学」させる制度があります。非常に大きな刺激を受けると聞いています。金融業界には、異業種との交流が少ない傾向があると思うのですが、さまざまな業種の、さまざまなお客さまへの対応を知ることは、お客さまのニーズが多様化する時代において大きな優位性につながります。「ES(従業員満足)なくしてCSなし」という新社長の言葉が示す通り、ESとCSは相関関係にあります。多様なお客さまの考え方や思いを受け止め、さらにはお客さまの喜びを自らの喜びに変えられるようになれば、好循環が生まれていくものだと思います。



株式会社日本政策金融  
公庫  
社外取締役  
早川 祥子 氏

## VOICE お客さまの声推進諮問会議 社外委員

役職員と、そして社会と、価値を共有していくこと。それがビジネスの可能性を広げるのではないのでしょうか。

経営に「お客さまの声」を反映させる取り組みをずっと「継続」されていることを、まずは高く評価させていただきたいと思います。行政処分を経験し、明治安田生命が業界の抱えていた課題の解決に向かい、積極的に取り組んだことの結果が今、信頼回復という成果に結びついているのではないのでしょうか。これ自体が非常に価値のあることではありますが、その先に「感動を生み出す」ことをゴールとして見据え、高い目標に向かって挑戦していくことこそが、明治安田生命が目指すところなのだと思います。役職員はもちろん、ビジネスパートナーともこの目標を共有することが非常に重要です。明治安田生命は、事業を行ううえで何を大事にしているのか。そこをしっかりと浸透させ、結果として、感動を生み出す生命保険会社になっていくのだということを、共有していくことが大前提になるでしょう。また、「感動を生み出す」というゴールに向けて、「どうやって?」の部分で、内外共通で、皆が共有でき、行動指針となるようなキーワードがあると良いのかもしれないですね。全員参加、総動員のアフターフォローで、明治安田生命が、次々と感動を生み出していかれることを、期待しています。



株式会社電通  
国内事業部門  
第2CRプランニング局  
局次長シニア・プランニ  
ング・ディレクター  
賀来 敏朗 氏

## 消費者専門アドバイス制度

お客さまへのサービス向上の取組みに対して、消費者専門委員の方々に消費者の視点に立ったご意見・アドバイスをいただいています。

### 消費者視点の具体的な意見・アドバイスを収集

当社は、消費者視点の意見を収集するため、2008年5月に「消費者モニター制度」を創設し、2009年5月に「消費者専門アドバイス制度」と名称を変更して運営しています。

これは、消費生活センターで相談業務に携わる有資格者や、他業態のお客さま対応部門、消費者関連団体の役職者など22人で構成する「消費者専門委員」から、当社のさまざまなお客さまサービス向上の取組みについて、消費者視点での具体的な意見・アドバイスを収集する制度です。

制度創設時は、当社の手続書類、募集資料、各種情報提供資料等を対象に意見収集していましたが、2009年度以降は、制度の名称変更とともに、会社が展開するお客さまサービス全般を対象を拡大し、「消費者専門アンケート」を年3回実施するほか、「消費者専門家懇談会」を東京と大阪で年3回ずつ開催しています。

2013年度の懇談会は、6月に第1回目を開催。ディスクロージャー小冊子「MEIJIYASUDA INFORMATION 2013」の活用について意見交換を実施。10月に第2回目を開催し、「契約者年齢65歳以上向け『ご契約者のみなさまへ』冊子」について、ご意見・アドバイスをいただきました。

また、アンケートについては、第1回目を8月に実施。「『お客さまの声』白書2013」の見やすさや内容のわかりやすさについてご意見・アドバイスをいただきました。

今後も「消費者専門アドバイス制度」を活用し、さらなるお客さまサービスの向上に取り組んでいきます。



消費者専門家懇談会（東京）



消費者専門家懇談会（大阪）

### 「消費者専門家懇談会」、「消費者専門アンケート」などで寄せられたご意見

#### ディスクロージャー小冊子「MEIJIYASUDA INFORMATION 2013」の活用について

- ・ 巻頭見開きページについて、落ち着いた色調でよい。また、文字が大きくわかりやすい。
- ・ 社会貢献活動のページやフォトコンテストのページは見ていると楽しい。
- ・ 「順ざや・逆ざや」等の専門的な言葉は、一般の人にはわかりにくいので、補足説明があるとよい。
- ・ ソルベンシー・マージン比率等の指標について、数字を聞いてもよいのかどうかかわからないので、判断の目安になるものを入れた方がよりわかりやすい。
- ・ お客さま満足度調査の結果が年々上がっているのはよいことであり安心につながるので、お客さま満足度調査結果を掲載してはどうか。



## 「契約者年齢65歳以上向け『ご契約者のみなさまへ』冊子」について

- ・ 文字が大きく、情報量をしぼり、ポイントを押さえた内容なので高齢者に大いに適している。
- ・ コミュニケーションセンター電話番号の下に、音声案内「用件別番号」を記載しているのが素晴らしい。
- ・ 用紙が薄いので、ページがめくりにくい。用紙を厚くするか、インデックスを作る等の工夫が必要。
- ・ 「配当金のしくみ」は、難しく理解し辛い。むしろコミュニケーションセンターやMYライフプランアドバイザーへの照会に誘導する記載にしてはどうか。

## 「お客さまの声」白書2013について

- ・ 全体として、平易な言葉で書かれており、わかりやすい。
- ・ ボリューム感もほどほどで、文字の大きさや色使いなども見やすく改善され好感がもてる。
- ・ お客さまアンケート結果では、お客さま満足度が上がったことだけでなく、「不満」が減っているか、満足していない人への対応をどうしていくかなどを盛り込むとよい

これらの「声」をもとに、当社の各種情報提供資料や販売資料等がいつそうわかりやすくなり、お客さまサービスの向上につながるよう努めていきます。

## VOICE 消費者専門委員

### 「お客さま満足度向上」のための真摯な取組みを実感

消費者専門アドバイス制度の委員をお引受けして、早いもので5年が経ちました。この間、ホームページの構成や契約者等へ送付される各種のお知らせ書面をはじめ、広くお客さまサービス全般について様々な意見交換をさせていただきました。委員として、消費者がどのように感じ、どのように行動するのかということをお伝えすることが大切と思い、意見を述べさせていただいております。こうした意見を取り入れていただき、消費者にとって分かりやすくなったホームページや書面の数々を拝見するのは喜ばしいことです。また消費者専門家懇談会を通し、「お客さま満足度向上」のために、さまざまな部署で真摯に取り組んでおられることを実感し、頼もしく思っております。今後とも誠意をもって消費者と向き合い、信頼関係を築き、維持していけるよう期待しています。



公益社団法人 全国消費生活相談員協会  
消費生活専門相談員  
田中 雅代 氏

## VOICE 消費者専門委員

## 「感動サービス」の提供により、お客さまとの絆が強くなることを期待

消費者専門委員になって1年半となります。

この間に、「消費者専門家懇談会」において、「お客さまの声」を日々の活動やパンフレット、冊子などに活かした事例や、社外の有識者の意見やアドバイスを真摯に聞く姿勢などを拝見し、明治安田生命が「お客さまの声」を大切にしている会社であると強く感じました。

また、「消費者専門アドバイス制度」を有効に活用されていると思います。

保険は、お客さまとお客さまのご家族が生涯安心して過ごすための大事なサポートです。

私ども食品業界と同様に、生命保険業界においても、お客さまに信頼と安心を提供することが大切だと思います。

そして、少子高齢化が進む現在の日本において、保険会社の役割と社会的使命はますます重要になってまいります。

今後も「お客さまの声」に耳を傾け、根岸社長がかかげる「感動サービス」を提供し続けることで、お客さまとの絆をさらに強くしていかれることを期待しております。



麒麟株式会社  
お客様相談室  
室長  
坂倉 忠夫 氏

## VOICE 消費者専門委員

## 消費者としての目線を大事に

生命保険は非常に難しい商品ですが、消費者の生活設計にとって必要であり、その人その人の一生に長期にわたってかかわる商品です。消費生活センターでの生命保険の苦情等相談では、争点を双方に理解してもらうことから始まります。保険会社は約款や規定を根拠にしますが、消費者は実際の生命保険契約時に、内容を理解していない、十分な説明を受けていないことでトラブルになることが多いようです。双方の格差を埋めていくことが保険会社と相談員のあっせんの合意形成につながり、解決することで商品作りの一助になっていると信じています。

明治安田生命の消費者専門委員として、常に考えていることは商品内容を簡略にしてほしいということです。まず広告を見て説明を聞き、次に保険の設計書で選択できる、消費者に分かるような生命保険商品のできることを望んでいます。約款も消費者に分かる平易な文章になるように消費者目線を愚直に提案していきたいと思っています。



NPO法人 消費者情報ネット  
理事長  
石原 純子 氏

## VOICE 消費者専門委員

### 消費者の声を真剣に受け止め、改善しようとする姿勢

消費者センターには多種多様な相談が寄せられます。なかでも生命保険はさまざまな機能の保険種類を組み合わせることが多く、消費者に分かりにくいという面があります。消費者と事業者の間には情報や交渉力に格差があるため、事業者は消費者にとって分かりやすい表示や説明が求められます。

消費者専門家懇談会に出席して思うのは、明治安田生命は、「消費者の声を真剣に受け止め、改善しようとする姿勢」が感じられることです。また、私たち消費者専門委員の意見や指摘を参考に、消費者の満足度を上げるための努力を積み重ねておられます。ホームページも、とても見やすくなりました。このような取り組みは、保険商品の分かりやすさを追求し、消費者が安心して生命保険に加入できることを目指しておられるからだと思います。今後も消費者側の視点に立った取り組みを期待しております。



公益社団法人 日本消費  
生活アドバイザー・コン  
サルタント協会  
消費者相談室  
日高 美保 氏



## 正確で迅速なお支払い体制

お客さまに対して正確・迅速に保険金・給付金のお支払いを実施し、また、お支払いのもれやご請求のもれが生じないよう、チェック機能を強化した支払管理態勢を構築するとともに、お客さまに対するわかりやすいご説明・ご案内の充実に努めています。

### 「確かなお支払い」を確保するための支払管理態勢の整備

保険金・給付金の支払業務の適切性を強化するため、重層的な支払管理態勢・事後検証態勢を構築しています。

#### <支払管理態勢>

ご請求いただいた案件を二重にチェックし、保険金・給付金を適切にお支払いするとともに、ご請求いただいた内容以外の保険金・給付金にもお支払いの可能性がないかを確認し、随時、お客さまへのご案内を実施しています。

また、2008年6月からは、お客さまが保険金・給付金などをご請求する際に診断書(原本)をご提出していただいたにもかかわらず、お支払いの対象とならなかった場合に、取得費用の一部をお支払いしています。これは、お客さまの声を受けて、お客さまにご請求いただきやすい環境を整備した改善例の一つです。

#### <事後検証態勢>

支払査定の適切性をチェックする仕組みとして、弁護士等の社外専門家を委員とする「保険金等支払審査会」を設置しています。

また、支払業務が適切に実施されているかについて日常的な検証を実施するため、支払査定ラインとは独立した専門組織として、支払担当部署に「支払審査室」を設置しています。

内部監査態勢については、支払管理部門に対する検査の充実に図っているほか、とくに保険金等支払管理態勢の機能発揮状況については、適宜、監査委員会が報告を受け、必要に応じて内部監査部門である検査部に指示する態勢を整備しています。

## お客さまの利便性向上

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のご案内や、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。

当冊子はお客さまからのご照会事項等を踏まえ、随時見直しを図っており、2013年度は「保険金・給付金のご請求に関してご留意いただきたい事項」、「ご提出いただく主な必要書類」等、お客さまにご確認いただきたい事項を追加しています。

また、保険金・給付金をご請求いただくためのお手続きに関しては、お客さまの利便性の向上にむけ、お手続きの簡素化・迅速化を進めています。

給付金のご請求手続き時に一定の条件を満たす場合には、当社所定の「診断書」に代えてお客さまご自身にご記入いただく「入院・通院状況報告書」によるお取り扱いとするほか、診断書原本に代えて診断書(コピー)によるお取り扱いとするような基準の緩和を開始しています。また、死亡保険金のご請求手続き時に一定の条件を満たす場合には、当社所定の「死亡証明書」に代えて「死亡診断書(死体検案書)」の写しでお取り扱いを開始するなど、お客さまの利便性向上に努めています。

2012年度からは、先進的IT技術を活用した支払査定システムを順次稼働させることにより、新たな支払査定事務態勢を構築し、査定品質の一段の向上を図っています。

# MYライフプランアドバイザーの取組み



当社では「MYライフプランアドバイザー」(営業職員)が、ビフォアサービス・アフターサービスといった活動面と知識・スキル・マナー等の教育面の充実を通して、多様化・高度化するお客さまのニーズに的確にお応えし、お客さま満足度を高めていく活動に努めています。

## 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。

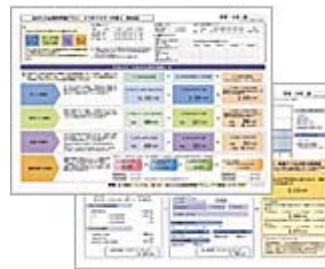
これをふまえ、生命保険のご加入に際して、公的年金・医療保険等に関する「社会保障制度」のご説明とお客さまご自身の必要保障額プランのご提供、そしてご要望に沿った複数の設計プランをご提案するコンサルティング活動(「3ステップ活動」と呼称)を行なっています。

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



社会保障制度  
ご説明ブック



必要保障額プラン



ご要望  
お伺いシート



商品  
パンフレット



## 「安心サービス活動」によるアフターサービスの充実

### ご契約内容等の確認・特に重要な情報のご案内

「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



ハッピーレポート

### 各種情報のお届け

経営活動や健全性・業績などをわかりやすく紹介した小冊子「MEIJIYASUDA INFORMATION」等のお届けを通じて、今後も安心してご契約を継続いただけるよう決算情報等をご確認いただく活動を行なっています。

また、2012年度に改正となった生命保険料控除制度についてご案内する活動を行なっています。



MEIJIYASUDA INFORMATION



税制改正のご案内パンフレット

## VOICE

## 大切なお客さまに寄り添うMYライフプランアドバイザーとして

私が日々の活動で心掛けていることは、お客さまに真に寄り添えるMYライフプランアドバイザーになることです。より多くのお客さまにお会いできるよう、事前にお約束を取らせていただくことや、お客さまのご年齢や環境に合わせ、お電話だけでなく、お手紙やメールなどお客さまの状況に応じた最適な方法でご連絡を差し上げること、そして、ご訪問の際には、お客さまが求められている以上のサービスを提供できるよう努めています。

大切な保障をご提案させていただく際には、ご家族を交えて、そのご家庭に合致した保障内容や社会保障制度をご説明することで「安心」をご提供できるよう心掛け、その上でお客さまのライフサイクルの変化にもご対応いただけるよう5年先、10年先のご家族のことを想定しながら提案させていただいております。

アフターフォロー、特に給付金のお支払等、重要な手続きでは、一日でも早くお客さまのお役に立てるよう、素早く、そしてミスなくお手続きを完了させることを心掛けています。

当社では、「感動を生み出す生命保険会社」をめざし全MYライフプランアドバイザーが、ビフォアサービス・アフターサービスを展開しておりますが、私もより多くのお客さまへ10年・20年先まで「安心」と「感動」をご提供し、お客さまに一層「信頼」されるMYライフプランアドバイザーになれるよう努力してまいります。



姫路支社 加古川営業所  
支部マネジャー  
濱田 好江

## 新営業端末(マイスターモバイル)の導入によるビフォアサービス・アフターサービスの充実

2013年9月から順次、全国のMYライフプランアドバイザーにタブレット型新営業端末(マイスターモバイル)を導入しました。大きく見やすい画面、簡単操作で、お客さまに分かりやすいお手続きを行なうとともに、便利なサービスを提供します。

### MYライフプランアドバイザーによる対面サービスのわかりやすさ向上

モバイル機能により、設計プランの修正、ご契約内容、WEBサービスなど、必要な情報がお客さまの面前で即座にご確認いただけます。また、社会保障制度、税制等、生命保険に関するお役立ち情報を、動画などを活用して、よりわかりやすくご説明します。



新営業端末(マイスターモバイル)

## 電子手続きの導入により、簡単でスピーディーなお手続きを実現

新営業端末(マイスターモバイル)の画面上でお手続き内容をご確認のうえ、電子サインをいただくことで、簡単かつ迅速にお手続きができます。お客さまには、請求書類にご記入・押印いただく手間がなくなります。



電子手続きのイメージ

## 社内教育検定制度

多様化・高度化するお客さまのニーズに的確にお応えするために、生命保険および損害保険に関する専門知識に加えて、金融・税務に関する幅広い知識も身に付けたMYライフプランアドバイザーによるビフォアサービスとアフターサービスを推進しています。

そのため、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。

さらに、2011年度からは、入社3～5年目のMYライフプランアドバイザーを対象に「主要商品販売技能検定試験」を導入し、よりレベルの高い販売知識・スキルの習得にも取り組んでいます。

なお、全社の教育レベル(知識・スキル・マナー・コンプライアンス等)に格差が生じないよう、「社内検定基本テキスト」を主たる教育教材として発行し、記載内容も本社で一元管理を行なっています。



社内検定試験の様子



社内検定基本テキスト

## MYライフプランアドバイザーの教育・研修体系

- ・ 入社後5年間を育成期間と定め、アフターサービスカやコンサルティングカの視点から、MYライフプランアドバイザー教育を推進しています。とくに入社初期のMYライフプランアドバイザーを育成する実践トレーニング室を全国に設置し、お客さまに選ばれる人材の育成に向け、態勢を強化しています。
- ・ 入社2年以内のMYライフプランアドバイザーの初期教育訓練については、生命保険業界共通試験合格に向けたカリキュラムとリンクさせた研修体系を構築しています。



入社月	登録月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25~60								
<b>育成段階</b>	初期教育訓練期				自立活動訓練期										中核職員挑戦期																			
<b>支社研修</b>	試験前研修	マインドアップ研修	初期4ヶ月集中教育プログラム		実践研修	45単位修得研修				各種集合研修																								
<b>資格試験</b>	一般課程試験	損保募集人一般試験 (基礎単位)			専門・変額試験 (6月・10月・2月)					FP技能検定 2級FP技能士・3級FP技能士 (5月・9月・1月)					生命保険大学 (5月・9月・1月)																			
<b>検定・試験</b>	試験Ⅰ	初期研修確認	試験Ⅱ	初期研修確認	育成検定試験Ⅰ	研修A D	育成検定試験Ⅱ	研修A D	育成検定試験Ⅲ	研修A D	育成検定試験Ⅳ	研修A D	育成検定試験Ⅴ	副主任A D																				
<b>営業所内教育</b>	同上の研修を実施する営業所あり		実践トレーニング研修を実施する営業所あり		営業所内勉強会 (MOT教育タイム)																													

## ファイナンシャル・プランナーの育成

- ・アフターサービス力やコンサルティング力の維持・向上に加え、コンサルティングにかかわる幅広い知識習得を目的として、国家資格である「ファイナンシャル・プランニング技能士<sup>※1</sup>」の資格取得を推進しています。
- ・多様化・高度化するお客さまのニーズにお応えして最適な保険商品を提案・提供するためには、お客さまの立場に立ったコンサルティングが欠かせません。そこで当社は、お客さま一人ひとりの人生設計に則した資金計画・資産運用をアドバイスする「ファイナンシャル・プランニング技能士」の育成に力を入れており、資格取得と合わせ、より高度なFP知識を習得するため上位資格取得を積極的に推進しています。
- ・資格取得に向けては、各支社に配属されている育成支援担当<sup>※2</sup>が中心となって研修会を実施しています。また、資格取得者には、FP知識の維持向上を図るため、最新情報の定期的な提供を行なっています。

**※1 ファイナンシャル・プランニング技能士**

ファイナンシャル・プランニングについての専門的な知識や技術を一定水準以上有していることを示す国家資格。1～3級までの資格があり、一般社団法人金融財政事情研究会とNPO法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会が実施する「ファイナンシャル・プランニング技能検定」に合格することによって取得できます。

**※2 育成支援担当**

主にFP資格取得に向けた事前対策研修などを担当する者。FP資格取得の推進とともに、FP知識を活用したコンサルティング力向上のための研修・支援等を実施しています。

FP資格保有者数・保有率

	2006年 9月	2007年 9月	2008年 9月	2009年 9月	2010年 9月	2011年 9月	2012年 9月	2013年 9月
保有者数(人)	3,668	7,711	14,612	17,724	20,886	20,957	21,602	21,276
保有率(%)	11.9	25.7	48.7	59.0	69.3	69.6	73.4	73.6

**VOICE**

**幅広い知識でより多くのお客さまに安心をお届けするよう努めています**

社内検定試験やFP資格取得を通じお客さまの生命保険のプランのみならず、ご家族を含めたライフプランのご相談やアドバイスをさせていただくことができるようになりました。

近来、目まぐるしく変わる医療環境や税制。その都度、多様化するお客さまニーズを考え情報提供を行ないお客さまの立場で長期的かつ総合的な視点で活動しています。その際にはお客さまのご家族構成や状況、収支や資産内容等もお伺いさせていただきますが、日頃の活動を通じて様々な情報をお客さまよりいただけることに大変感動しています。先日も現在介護に直面しているお客さまのお話を伺いました。現在の身体的、経済的な不安といつかご自身が要介護状態になった時の子供たちへの思いが切実に伝わってきました。社会保障での不足と自助努力で備えるべき介護保障をご案内させていただき、将来への備えができたことにとっても安心いただけました。これからもお客さまにさらなる安心をお届けできるよう知識習得に努めてまいりたいと思います。



福井支社 福井営業所  
MYライフプランアドバイザー  
松井 智子

## 販売チャネルの多様化と新たなマーケット開拓

お客さまのご要望に対応し、チャネル特性に応じた商品を販売しています。

### 新規チャネルへの取組み

#### 来店型店舗の展開

お客さまの生活スタイル・購買ニーズの変化と生命保険加入チャネルの多様化が進むなか、「お客さまにとってより身近な場所で、お客さまの都合で気軽に立ち寄れる」窓口として、二つのタイプの来店型店舗(自社商品のみを取り扱う「保険がわかるデスク」と、自社商品のみならず他社商品も取り扱う「ほけんポート」)を展開しています。

#### 保険がわかるデスク

自社商品のみを取り扱う「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号店を開業以来、首都圏・大阪・名古屋に現在10店舗を展開しています。

丸の内、越谷店は、パブリックスペース「MYカフェ」を併設した新コンセプトの店舗です。また、池袋、横浜、川崎、浦和、越谷、栄店は、お子さま連れでもゆっくりと保険相談を受けていただけるよう、キッズスペースを設置しています。



保険がわかるデスク浦和



保険がわかるデスク西梅田



保険がわかるデスク丸の内  
MYカフェ



キッズスペース



## ほけんポート

「ほけんポート」※では、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(2013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、自由が丘店、南砂町SUNAMO店、大宮DOM店の4店舗を展開しています。

両来店型店舗とも、お客さまが活用しやすいよう利便性の高い立地、営業時間の拡大、ご来店いただきやすい雰囲気づくりに努めています。

※「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

## インターネットによる各種情報提供

### ご契約者専用WEBサイト

当社ホームページのご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」ではご登録いただくと個人保険および個人年金保険にご加入のすべてのお客さまが、さまざまなサービスをご利用いただけます。

#### ご利用いただけるサービス

- ①ご契約内容の照会、一部お手続きや書類のご請求をご利用いただけます。
- ②充実のご契約者さま専用サービスとして介護・健康・医療関連サービスをご利用いただけます。介護関連サービスは介護に関する電話相談や各種介護関連サービスを優待価格(一部を除く)でご利用いただけます。健康・医療関連サービスは健康や育児に関する電話相談、スポーツ施設優待の情報をご利用いただけます。
- ③社会保障制度の概要、生命保険に関する税金など、生命保険を考える際に役に立つさまざまな情報をわかりやすくご紹介しています。

2012年9月1日より、お客さまへの情報提供の一環として、生命保険情報サイト「保険がわかるサイト」およびご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」のメニューに「あなたの必要保障額プラン(WEB版)」を追加しています。本コンテンツは、当社の保険契約の有無にかかわらず、どなたでも無料でご利用できる情報サービスで、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。



ご契約者専用WEBサイト  
「MYほけんページ」



あなたの必要保障額プラン(WEB版)

## 介護総合情報サイト



2011年11月に開設した介護総合情報サイト「MY介護の広場」※では、ますます身近な問題となりつつある高齢者の介護について、介護経験のない人やご家族の介護を行なう人、介護の現場で働く人まで、それぞれの立場に役立つ情報・サービスを提供しています。当社のお客さまをはじめ、どなたでもご利用いただくことができ、今後もさらに使いやすく、必要な情報に出会える場所としてコンテンツを充実していきます。



介護総合情報サイト「MY介護の広場」

## 銀行等金融機関窓口販売の取組み

### 全国の金融機関で当社生命保険商品をお取り扱い

当社は、全国の金融機関等(都市銀行、地方銀行、信託銀行、信用金庫、証券会社等)と募集代理店委託契約を締結し、個人年金保険や終身保険を販売しています。一時払商品(定額個人年金、変額個人年金、終身保険)のほか、平準払商品(定額個人年金、介護終身保険)も取り扱い、お客さまの多様なご要望にお応えできるよう努めています。

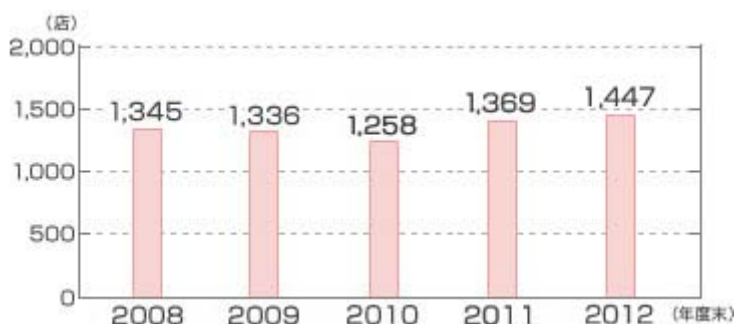
## 代理店チャネルでの取組み

当社は、前述の金融機関等以外にも、保険専門代理店等を中心とした法人代理店、税理士代理店、個人代理店等と募集代理店委託契約を締結し、代理店チャネルの体制を整備・強化しています。

法人代理店・税理士代理店では、主に、事業保障資金対策・事業承継対策や相続対策等のニーズをお持ちの経営者の方々に対しコンサルティングを実施し、生命保険の有効活用をご提案しています。

個人代理店では、死亡や医療保障、さらには資産形成・老後保障対策等、多様化するお客さまのニーズに対応し、目的にあった幅広い商品を提供するとともに、きめ細やかなアフターフォローに努めています。

### 代理店数



※金融機関代理店を含む

## 代理店支援体制および教育・研修体系

全国に約180人の代理店営業担当を配置し、代理店を直接的かつタイムリーにサポートする体制を構築しています。

法人代理店に対しては、インターネットを活用した代理店支援システムである「MYLINGエージェントダイレクト<sup>※</sup>」を提供し、販売をサポートしています。

代理店に対しては、業界共通の研修に加え、その特性やニーズに応じ、教育・研修プログラムの整備を進めるとともに、コンプライアンスも含めた研修講師の派遣、教材の提供等、代理店支援に取り組んでいます。

今後も支援体制および教育・研修体系のいっそうの充実に努め、お客さまニーズの多様化に適切に対応するとともに、お客さまサービスの充実を図っていきます。

### ※ MYLINGエージェントダイレクト

保険販売に必要な、設計書作成・手数料照会等の機能をWEB上で提供している代理店支援システムです。保険販売のサポートシステムとしてご利用いただいています。

### 代理店研修体系

導入研修	業務委託説明会	<ul style="list-style-type: none"> <li>●代理店業務の概要</li> <li>●明治安田生命の会社概要 等</li> </ul>
	登録前・後研修(業界共通)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●商品概要</li> <li>●コンプライアンス研修</li> <li>●販売実務研修 等</li> </ul>
スキルアップ研修(法人代理店向け)		<ul style="list-style-type: none"> <li>●新任者およびフォローアップ研修</li> <li>●生命保険商品研修・FP知識研修</li> <li>●税務セミナー 等</li> </ul>
コンプライアンス・販売研修(個人代理店向け)		<ul style="list-style-type: none"> <li>●コンプライアンス事例研究</li> <li>●保険業法等の法令の解説および留意事項</li> <li>●商品勉強 等</li> </ul>

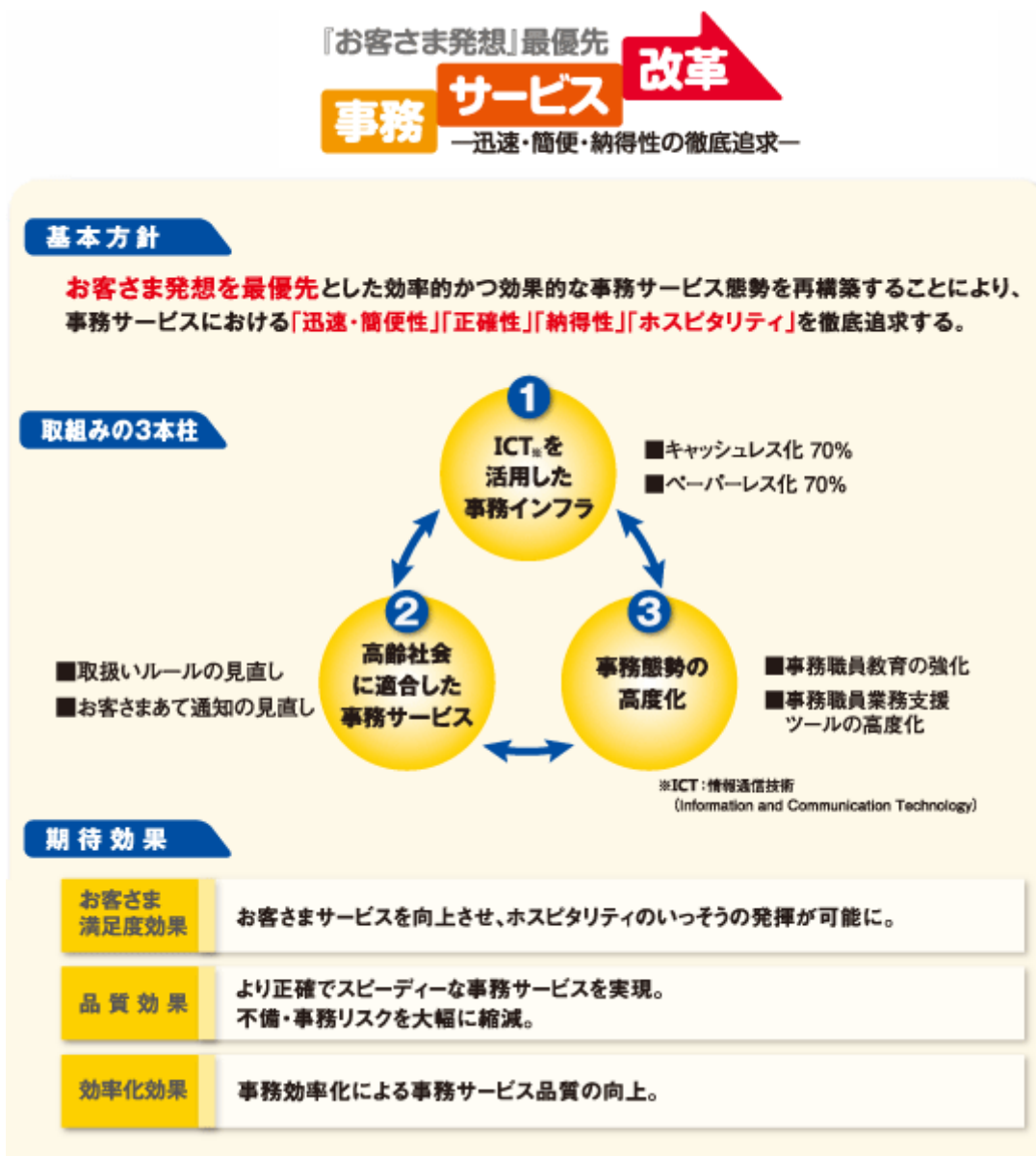


# 「お客さま発想」最優先の事務サービス改革の取組み

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

### 【「事務サービス改革」の俯瞰図】



### ①ICT<sup>※</sup>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

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

### ■キャッシュレス化の取組み

従来、第1回保険料をお申込時に現金でお支払いいただく必要がありましたが、契約成立後に口座振替でお支払いいただく取扱い<sup>※</sup>を2013年4月から開始しました。

※一部対象外となるご契約がございます。

### ■ペーパーレス化の取組み

新営業端末(マイスターモバイル)の導入により、積立配当金お支払いやご契約者貸付等の各種お手続きを2013年9月から電子化しました。お客さまには、画面上でお手続き内容をご確認のうえ、電子サインをいただくことで、簡単・迅速なお手続きを行なっていただけます。



電子手続きのイメージ

## ②高齢社会に適した事務サービス態勢の構築

### ■お手続き方法の簡素化

お身体の障がい等により、書類の記入等が困難なお客さまが円滑にお手続きできるよう代筆によるお手続きの取扱いを拡充しました(2012年11月から)。また、各種お手続きの提出書類の簡素化を推進しています。

### ■65歳以上のご契約者向けご案内冊子の開発

毎年1回、ご契約者に郵送でご契約内容等をお知らせする「明治安田生命からのお知らせ」について、65歳以上のご契約者約170万人(当社ご契約者の約4分の1)を対象としたご案内冊子を新たに作成し同封しました(2013年9月から)。このご案内冊子は、文字の大きさに加えて、保険金・給付金のご請求、受取人や住所変更等の特に重要なお手続きについて、平易かつ丁寧に記載するなど、見やすさ・わかりやすさにいっそう配慮しています。

65歳以上のご契約者向けご案内冊子のイメージ

〈表紙〉

〈中面〉



## ③事務態勢の高度化

より高品質な事務サービスをご提供できるよう、支社・営業所等においてお手続きなどの事務サービスを担う事務職員を対象とした「基礎知識習得プログラム」を導入し、実務知識・スキルの向上に取り組んでいます。

## グループインタビューを通じた「お客さまの声」の反映

「事務サービス改革」は本社と支社・営業所が一体となって創りあげてを推進のコンセプトとしています。このため、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サポーター」を任命しています。推進リーダー・サポー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で開催する等、双方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

#### お客さま発想を最優先としてお客さまの期待を超える事務サービスを実現します

事務サービス改革を通じて、お客さまの利便性・納得性を徹底追及し、お客さまの期待を超える事務サービスの実現を目指しております。

今年度は5か年計画の3年目にあたり、特に重要な取組みが目白押しです。私は現在、手続き書類の「ペーパーレス化」に取り組んでいます。今年度、新たに導入されたマイスターモバイルでは、一部の保全手続きが紙面ではなく画面上での確認と電子サインをするだけで、その場で手続きが完了します。

これによりお客さまの記入負担を大幅に軽減することができ、手続きが簡単になったと、お客さまからも好評です。今後は対象手続きを拡大していき、より利便性が高いサービスを追求してまいります。

最後になりますが、お客さまに、いつまでも、明治安田生命のファンでいただくためにお客さま目線ということを常に忘れずに改革を進めていきたいと思っております。



事務サービス企画部  
事務企画グループ  
スタッフ  
田元 龍馬



## 法人のお客さま満足度向上へ向けた取り組み

法人のお客さまと、所属する方々へご満足いただけるよう、より良い商品・サービスの提供、わかりやすい説明、きめ細かい対応に努めています。

### 法人のお客さまの課題解決のサポート

昨今の経済情勢、雇用動向の変化など、法人のお客さまを取り巻く環境は常に変化し、かかえる課題も多岐にわたります。

当社法人営業部門では、法人のお客さまのコア・パートナーとして、個々の課題解決へ向けた一助となるべく、「福利厚生」「退職金・年金」「団体保険」「金融全般」などに関するさまざまな情報のご提供、ご提案を行なっています。

法人のお客さまに満足していただけるコンサルティング営業、事務・サービス体制の充実、また、所属員のみなさまにもご納得いただける、わかりやすく、迅速で、きめ細やかな対応に努めています。

### 法人の退職金・年金制度に関する取り組み

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、さまざまな課題をかかえています。

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。

特に、年金資産の運用につきましては、不安定な運用環境が続くなか、運用安定化に資する運用手法や具体的な運用方法について、きめ細かいご提案および情報提供を行なっています。

また、従業員のみなさまが年金資産の運用を行なう確定拠出年金につきましては、セミナー開催やインターネットを介した学習等の投資教育プログラムにより、みなさまの理解が深まるようお客さまをサポートしています。



企業年金に関する情報提供資料

## VOICE

## 「感動を生み出すサービスの向上」をモットーに

退職金・年金制度は、常に変化する環境の中で経営者・従業員のそれぞれの視点で長期的に制度をとらえる必要があります。団体ご担当者の悩みはその狭間にあって、いかに戦略的に制度を再構築するか、安定的な運用を行なうかにあるのかと存じます。

年金制度は団体独自の制度であり、また時々運用方針等も異なります。団体のこれまでの歩みや、今後の中・長期の戦略をお客さまと共に深いレベルで共有し、年金制度がいかにあるべきかの答えを同じ歩みの中で探し出す作業となります。

私どもは団体のパートナーとして、関連法規、会計制度、経済環境等について理解を深めることはもちろんのこと、長期的に団体に大きな影響を与える制度提案に携わるものとして、謙虚さ、真摯さ、誠実さをもってお客さまからご信頼をいただくことも重要と考えます。「感動を生み出すサービスの向上」をモットーに職員相互に声を掛け合い、日々の研鑽努力を行なっております。



総合法人第二部  
法人営業第一部長  
吉川 正志

## 法人の団体保険制度に関する取り組み

法人のお客さまへ、より満足度を高めていただけるような各種ご提案を行なうとともに、事務・サービス面においては、保険事務を効率化するインターネット事務システム(GW支援システム<sup>※</sup>)のご提供や、ご請求手続きの受付先として「ご請求相談センター」を設置しています。

また、所属員のみなさまへは、職場訪問および専用コールセンターからのアウトバウンドコールによる商品内容のご説明など、団体保険制度運営の魅力度向上に向けたサービスを展開しています。さらに、ご加入の際にご照会いただくことの多い「告知」についての専用の窓口(フリーダイヤル)や、ご退職時等に団体保険などから個人保険等の退職後保障へご加入いただいた方専用の照会窓口(フリーダイヤル)も設置しています。

加えて、団体保険事務面でのお客さま満足度向上の実現を目的に、団体事務窓口のご担当者さまから直接ご意見をお伺いする機会として「お客さま意見交換会」を開催しています。いただきましたご意見等につきましては、団体窓口ご担当者さま、ご加入者さまにとってわかりやすく、利便性の向上につながるよう業務改善に活かしています。

## ※ GW支援システム

団体保険ご契約先と当社をインターネットで接続し、団体窓口でご加入者の内容照会や事務手続きを簡単に完結できる仕組みです。事務負担の軽減を実現するシステムとして、多くの団体窓口ご担当者さまにご利用いただいています。



GW支援システム画面

## ご契約内容をさらに正しくご理解いただくための取組み

任意加入型団体保険等にご加入いただいた方へ配付する「ご加入内容のお知らせ」について、ご加入商品や保障内容を正しくご理解いただくために、具体的な表現で記載するとともに、お支払いに関する情報を充実させるなど、いっそうわかりやすい内容へ順次改訂しています。

ご加入内容	保険料	支払額
ご加入内容	保険料	支払額
ご加入内容	保険料	支払額
ご加入内容	保険料	支払額
ご加入内容	保険料	支払額
ご加入内容	保険料	支払額
ご加入内容	保険料	支払額
ご加入内容	保険料	支払額
ご加入内容	保険料	支払額
ご加入内容	保険料	支払額

ご加入内容のお知らせ

## ご遺族のサポート

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に、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」では、ご遺族が行なう手続きなどについてわかりやすく解説した冊子「ライフガイド」を配付しています。また、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。



ライフガイド

## 「ライフプランセミナー」の開催

「健康」「生きがい」「家計」に関する「ライフプランセミナー」を、法人のお客さまを対象に年間400件以上開催しています。

セカンドライフをみずえた退職準備型、家庭経済設計を重視した生涯生活設計型、仕事と家庭生活の両立を考えるワークライフプラン型など参加者の年代・属性、テーマに応じた「オーダーメイド」型のセミナーを開催しています。また、年金や保険、資産形成・運用などにテーマを特化したセミナーも実施しています。



「ライフプランセミナー」



## わかりやすい情報提供

お客さまに商品や契約内容を正しく理解していただくために、各種法令をふまえた適正な表示を確保しつつ、わかりやすい情報提供のための仕組みを整えています。

### 適正な表示の確保に向けた社内規程や体制を構築

お客さまのニーズに合った保険商品をご提案・ご提供するためには、パンフレットやチラシなどの募集資料に、商品内容を正しく、わかりやすく記載する必要があります。

そこで、「適正な表示を確保しつつ、お客さまにわかりやすい約款冊子、募集資料の作成を行なう」という基本方針のもと、お客さまの視点に立って「見やすく」「読みやすく」「わかりやすい」募集資料を作成するための社内規程や体制を構築しています。

お客さまへの適切な情報提供のための基本的な社内規程として、「募集資料等の取り扱いに関する規程」を定めています。さらに、景品表示法・保険業法といった法令などをふまえ、表現・記載方法などをルール化した「募集資料作成基準<sup>※</sup>」を定めて、「手順・解説書」とともに職員に提供し、会議や研修会などの機会を通じた教育・徹底も実施しています。

### 募集資料を確認・審査する仕組み

本社部、全国の支社・営業所、法人部などにおいて作成された募集資料は、営業企画部・法人営業企画部による一元的な集中管理を実施し、審査・登録のうえで使用することとしています。

審査の際には、当社に寄せられる「お客さまの声」や「消費者専門家懇談会」における消費者専門委員の意見も参考としながら、作成された募集資料が関連法令や社内規程に則って適正に表示されているかについて確認・点検しています。

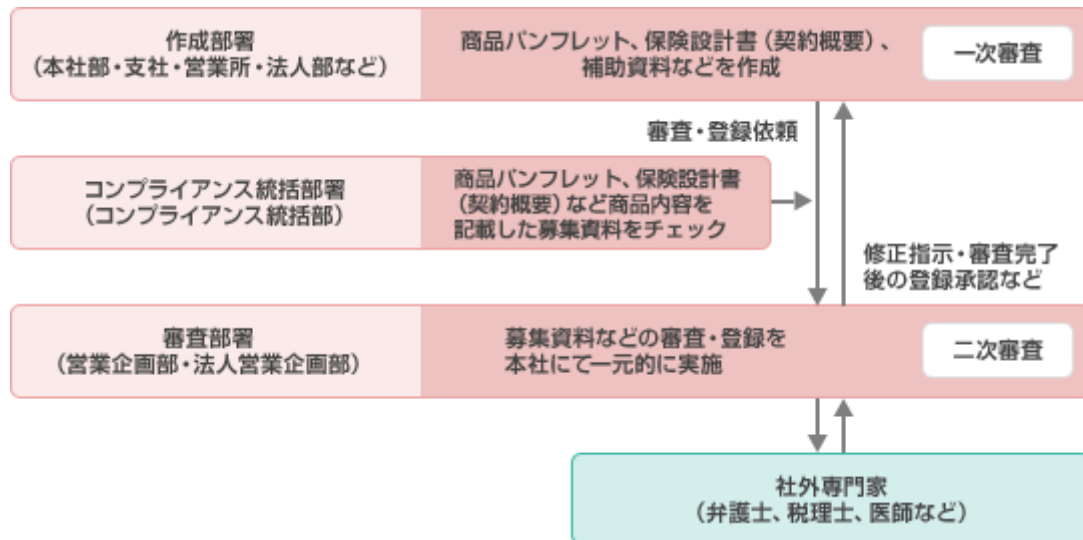
また、より厳正な適正表示を確保する観点から、新商品の募集資料を中心として、社外の専門家の方々のご意見をお聞きして、募集資料に活かす取り組みも実施しています。具体的には、社外の弁護士、税理士、医師、医療・福祉分野に精通した専門家などからご意見をお聞きしています。

なお、募集資料のうち、「商品パンフレット」「保険設計書(契約概要)」などについては、審査に加えて、必要に応じてコンプライアンス統括部によるチェックを実施する体制としています。

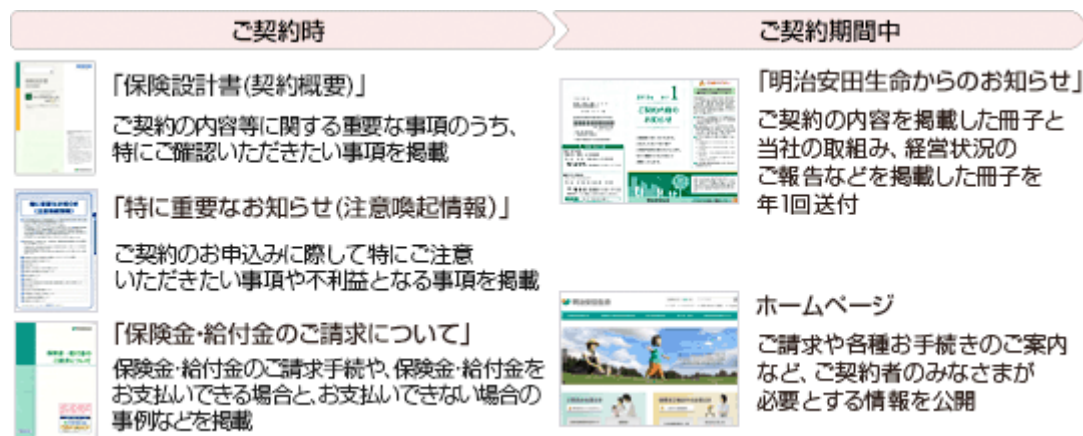
#### ※ 募集資料作成基準

お客さまに的確な情報を正しく提供することを目的として、各部署(本社部・支社・営業所・法人部など)で作成可能な募集資料の分類なども定めています。また、お客さまの視点に立った募集資料作成のための留意事項も明記しています。

## 適正な表示を確保するための体制



## ご契約の各段階でのご説明ツール



## WEBサイトからの情報提供

当社では、ホームページを通じたお客さまへの情報提供にも力を入れています。ホームページの特性を活かして、「保険金払い戻し」などを装って送信される不審メールへの対策や居所不明のお客さまへの呼びかけなどの情報を掲載しています。

例えば、当社名や当社名に類似した社名を名乗る偽携帯メールに対しては注意を呼びかけるとともに、照会先の当社電話番号を掲載しています。また、事務上のミスなどによって、保険金以外で追加でお支払いすべき事案が発生したケースや、ご案内不十分などによってお支払いもれが生じた保険金などについて、ご転居先不明などによって連絡が取れないお客さまに対しては、携帯電話やPHSからも連絡できるフリーダイヤル番号を掲載しています。「偽造・盗難カード」による被害を受けたお客さまへの補償実施についても、規約の改訂を詳しくお知らせしています。

# ガバナンス

## ガバナンスの体制

「相互会社」としてのガバナンスのあり方と体制について報告しています

## 「開かれた経営」をめざして

最高意思決定機関である「総代会」などについて報告しています

## 内部統制システムの整備・高度化

内部統制システムの整備の状況、内部管理・内部監査の態勢について報告しています

## 情報開示の推進

情報開示に関する基本方針と体制、各種ディスクロージャー資料について報告しています

## リスク管理体制

リスク管理の体制および重点実施事項などについて報告しています



## ガバナンスの体制

ご契約者を「社員」とする「相互会社」としてご契約者の意思を経営に反映させるよう努めるとともに、「社会に開かれた会社」としてガバナンス(企業統治)の強化と経営の透明性向上を図っています。

### ご契約者を「社員」とする「相互会社」としてのガバナンス

当社は、ご契約者のみなさまを「社員<sup>※</sup>」とする「相互会社」であり、その最高意思決定機関は社員の代表が参加する「総代会」です。

また、ご契約者のみなさまとの直接対話によってさまざまなご意見・ご要望等をお聞きし、業務改善に活かすために「お客さま懇談会」を開催しています。

#### ※社員

相互会社の「社員」とは、保険のご契約者お一人おひとりのことをいい、株式会社の株主に相当します。ただし、剰余金の分配のない保険契約のみにご加入のご契約者は除きます。

### ガバナンスの強化と経営の透明性の確保

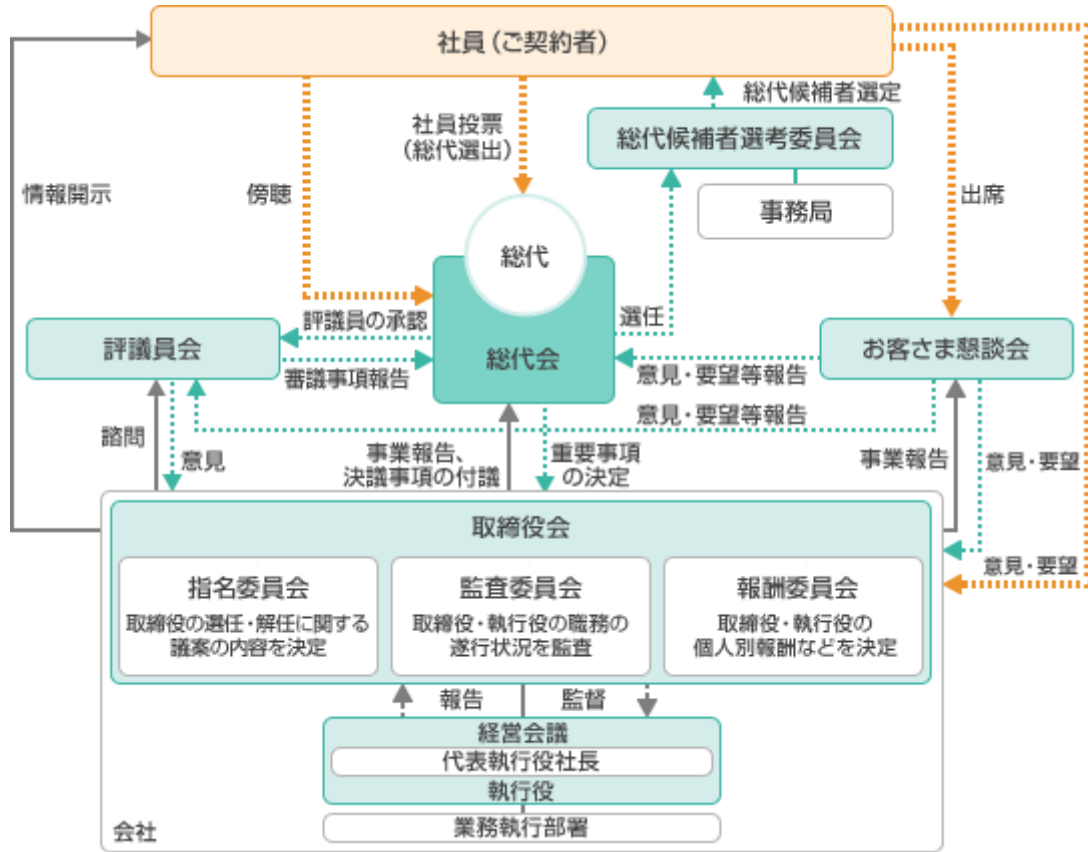
当社は、ガバナンスのいっそうの強化と経営の透明性向上のため、社外取締役が過半数を占める指名委員会、監査委員会、報酬委員会の三つの委員会を設置する「委員会設置会社」としています。

また、取締役会においても過半数(11人中6人)を社外取締役として、経営への監督機能を強化しています。

#### 取締役会等開催状況(回)

	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度 (4～9月)
取締役会	15	16	16	19	14	9
指名委員会	3	3	3	3	4	2
監査委員会	15	15	15	15	15	8
報酬委員会	6	3	3	3	4	2

「相互会社」としてのガバナンス体制



## 「開かれた経営」をめざして

「開かれた経営」をめざし、ご契約者(社員)をはじめとするみなさまの声に真摯に耳を傾け、いただいたご意見・ご要望等を経営に反映させるよう努めています。

### 「総代会」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、全国の約654万人(2012年度末)の社員<sup>※1</sup>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。

2013年7月に開催された第66回定時総代会では、総代のみなさまから、大きく変動する市場環境下における資産運用、介護事業や海外保険事業の現況と今後の展開、不妊治療を保障する保険・直接支払いサービスへの対応方針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。

なお、総代の定数は定款において222人と定められており、そのうち200人は総代候補者選考委員会<sup>※2</sup>の推薦により選出され、22人については立候補制<sup>※3</sup>により選出されます。



「総代会」の様子

#### ※1 社員

相互会社の「社員」とは、保険のご契約者お一人おひとりのことをいい、株式会社の株主に相当します。ただし、剰余金の分配のない保険契約のみにご加入のご契約者は除きます。

#### ※2 総代候補者選考委員会

社員のなかから総代会において選任された総代候補者選考委員で構成され、幅広い層の社員から選出されるよう総代候補者を選定します。当社は、総代候補者選考委員会を補佐する選考委員会事務局長を社外の人材に委嘱し、総代候補者選考過程における会社からの独立性確保と透明性の向上に努めています。

#### ※3 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です。



## VOICE 総代

「まだまだやれることがある」という姿勢を継続してください。

総代会は、参加者からの質問内容は多岐にわたりましたが、真摯かつ正直に回答がなされ、分かりやすいコミュニケーションに取り組む姿勢を感じました。また、業績や事業説明においても保険や金融に詳しくない一般生活者への配慮がうかがえ、理解を深める機会になりました。今後は、顧客満足度をはじめとした各指標について、客観的に評価するとともに、評価できる取組みについてさらにアピールされることを期待します。

アフターサービスを強化されている点や、お客さまの声に耳を傾ける姿勢には安心感があります。一方で、契約者一人ひとりの状況に合わせたきめ細やかな対応がいつそう求められていくと思います。結婚や出産後も働き続ける女性が増えるなど、ライフスタイルが多様化するなかで、ニーズに合わせた情報提供や提案をしていただきたいです。現状で十分とするのではなく、まだまだやれることが多くある、という姿勢を保ってほしいと思います。



株式会社三菱総合研究所 主席研究員  
未来情報解析センター長  
小野 由理 氏

## 「総代報告会」の開催

総代への情報提供と総代から当社へのご提言の機会を増やすために、定時総代会とは別に「総代報告会」を開催しています。

2013年12月開催の「総代報告会」では、当社から2013年度上半期報告について説明し、引き続き、総代のみなさまから多くのご意見・ご質問等をいただきました。

## 「評議員会」の開催

経営に関する重要事項を諮問する機関として「評議員会」を設置し、年3回開催しています。評議員は社員または学識経験者のなかから総代会の承認を経て選出され、評議員会での審議事項は総代会に報告しています。2013年度は、2012年度決算の概要、第66回定時総代会決議事項について、2013年度上半期報告、「お客さま懇談会」で寄せられたご意見・ご要望等について審議しました。



「評議員会」の様子

## 「お客さま懇談会」の開催

お客さまとの直接対話によってさまざまなご意見・ご要望等をお聞きし、業務改善に活かすために「お客さま懇談会」を1973年から毎年開催しています。

2012年度(2013年1～2月)は、全国の支社など76会場で開催し、合計1,683人のご契約者にご出席いただき、3,917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、経営会議の諮問機関である「『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。



「お客さま懇談会」の様子

## VOICE

### お客さまのご意見・ご要望が経営に反映されるよう努めています

当社のご契約者お一人おひとりが会社の構成員である「相互会社」形態で運営されている「みなさまの会社」であり、お客さまからのご意見・ご要望がより経営に反映されるよう努めています。当グループが運営を担当する「総代会」「評議員会」「お客さま懇談会」においても、総代、評議員、ご契約者のみなさまから多くのご意見・ご要望をお寄せいただけるよう、事業概況等を含む当社の取組みをより分かりやすくご説明するとともに、日頃から各種経営情報をご提供しています。また、お客さまからいただいたご意見等については、正確かつスピーディーに経営層、担当部署へ連携することで、業務改善に活かすよう努めています。

毎年1～2月にかけ全国の支社で「お客さま懇談会」を開催いたします。ぜひご参加いただき、お客さまの“生の声”をお聞かせください。



企画部  
経営総務グループ  
グループマネジャー  
大島 信之

## 内部統制システムの整備・高度化

経営の健全性・適切性を確保するために、内部管理態勢の強化に努め、内部統制システムの整備・高度化を進めています。

### 適切な業務運営のための態勢整備

当社は2006年5月に「内部統制システムの基本方針<sup>※</sup>」を制定しています。この基本方針に基づいて、内部統制システムの整備・高度化を推進するために、経営会議の諮問機関として「内部統制委員会」を設置し、体系的かつ組織横断的な視点から内部統制にかかわる幅広い事項について審議を重ねています。

また、2008年度から上場会社に対して財務報告の信頼性を高めるために義務付けられた財務報告に係る内部統制ルール(「日本版SOX法」)については、相互会社である当社も自主的に準拠することとし、諸規程の制定などの体制整備を進めました。2012年度決算に関しても、内部統制状況の社内評価等の実施により開示すべき重要な不備がないことを確認のうえ内部統制報告書を作成し、監査法人による内部統制監査報告書を取得しています。

#### ※ 内部統制システムの基本方針

2006年5月の会社法施行に伴う保険業法の改正を受けて、取締役会において決議したもので、監査委員会に関する態勢、業務の適正性を確保するためのコンプライアンス・リスク管理に係る態勢などについての方針を規定しています。

#### 内部統制委員会の位置付け



### 内部管理態勢の整備

不祥事故やリスクの発生を未然に防ぎ、業務運営上の課題を把握し改善を図るため、当社では内部管理が適切に実施されているかどうかを自ら確認する「内部管理自己点検」を全社で実施しています。あわせて、本社、支社などの対象組織別に指導・検証態勢を整備し、自己点検後のフォローアップなどの強化を進めており、自己点検を通じた適切な業務運営の確保に継続的に努めています。



## 内部監査部門の充実

当社では、内部監査の実施を通して業務の適正性を検証し、指摘事項の改善を図ることによって、経営の健全性確保に努めています。内部監査の結果や改善策の進捗状況については取締役会などへ速やかに報告しています。

内部監査部門は、代表執行役が専任で担当することなどにより、他の部門や業務からの独立性を確保しています。また、高い専門性を備えた人材を積極的に登用し、内部監査に有効な公的資格の取得を奨励するなど、検証力の強化にも取り組んでいます。

## 情報開示の推進

透明性の高い「社会に開かれた会社」をめざして、より多くの方々に当社をご理解いただくために、積極的な情報開示の充実に取り組んでいます。

### 経営の透明性の向上

情報開示の充実にめざして、「情報開示に関する基本方針」を制定し、この基本方針に基づいて、開示すべき情報の内容や手段、頻度などについて適時検討するとともに、社外有識者から、外部の目で見た客観的なご意見をいただき、経営の透明性向上に努めています。

#### 情報開示に関する基本方針

##### 1. 自主的な情報の開示

当社は、お客さま・社会からの一層の信頼を得るため、経営および財務等に関する情報を自主的に開示いたします。

##### 2. 適切・公平な開示

当社は、お客さま・社会に対して、適切・公平に情報を開示いたします。

##### 3. 社内態勢の整備

当社は、情報を遅滞なく継続的に開示するため、社内態勢の整備・充実に図ります。

### 経営情報の開示

ご契約者をはじめ広く一般の方々に当社の経営状況をいっそう深くご理解いただくために、生命保険業界では初めて、基礎利益の内訳である「三利源」の開示を決定し、2005年度決算から開示しています。

また、業務の適切性にかかわる情報として、業界に先駆けて「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」や「苦情情報」を四半期ごとに開示したほか、お客さまの保護や利便性にかかわる部署の「基本的役割」や年度ごとの具体的な取り組みである「運営方針」についても開示しています。

2011年度からは企業価値指標であるヨーロッパ・エンベディッド・バリュー「EEV」を開示するなど、情報開示の充実に継続的に取り組んでいます。

## 議決権行使への取組みの公表について

生命保険会社の資産は、多くのお客さまからお預かりした大切な保険料から成り立っています。当社は、その社会性・公共性の高さをふまえ、株式投資における議決権行使への取組みについて公表しています。

## さらにわかりやすい情報の提供

お客さまにとって「見やすく、使いやすく、わかりやすい」ディスクロージャー関連資料を作成しています。法定版ディスクロージャー資料「明治安田生命の現況」は、画数の多い漢字から数字や英字に至るまで、ほぼ一目で視認でき、視覚に大きな負担をかけず、見やすいユニバーサルデザインフォントを採用しています。加えて備考欄・図表を多く使用し、資料のわかりやすさと内容の充実をめめています。また、ご契約者向けのディスクロージャー小冊子「MEIJIYASUDA INFORMATION」を発行し、MYライフプランアドバイザーからお客さまへ幅広くお届けしています。本冊子では、当社の収益力や財務の健全性など経営内容をご理解いただけるよう、わかりやすく解説しています。



「明治安田生命の現況」(左)とご契約者向けディスクロージャー小冊子「MEIJIYASUDA INFORMATION」(右)などで、情報提供をしています



当社ホームページでは、ニュースリリースをはじめ、充実した情報を適時、開示しています

▶ <http://www.meijiyasuda.co.jp/>

## リスク管理体制

長期にわたる保険契約上の責務を確実に履行していくために、リスクの未然防止、軽減等を図るとともに、不測の事態に迅速・適切に対応できる体制の整備・高度化に取り組んでいます。

### さまざまなリスクを総体的に管理する体制

「お客さまを大切にできる会社」の実現のためには、経営の健全性を確保し、長期にわたる保険契約上の責務を確実に遂行していくことが重要です。当社では、グループ全体のあらゆる業務にリスクが潜在するという前提に立ち、当社および関連会社固有のリスクを十分に認識したうえで、リスクを総体的に把握し、事業全体として統合的にリスクを管理する体制としています。また、各種リスクの定期的なモニタリング(監視)、リスクの適切なコントロールを行なうため、経営会議の諮問機関であるリスク管理委員会を設置し、リスク管理体制の高度化に取り組んでいます。

統合的にリスクを管理するため、当社では、各種別リスクを定量的または定性的に把握のうえ、その状況を統合して、経営会議等に定期的に報告しています。具体的には、種類別リスクごとに設置している種類別リスク管理分科委員会において、リスク管理プロセスを通じ、リスクを把握・管理し(「種類別リスク管理」)、種類別リスクを統合して捉えた統合リスクについて、全体リスク管理部署が把握・管理のうえ、リスク管理委員会、経営会議等に報告しています。

ALM(Asset Liability Management:資産負債の総合的な管理)については、統合リスク管理の一手法として、資産と負債を適切に管理する観点から、ALMに関連する種類別リスクを包括的に管理し、ALM分科委員会に報告しています。

また、検査部による検査、監査委員会や監査法人による監査などにより、リスク管理機能・体制の適切性・有効性等を検証し、リスク管理のいっそうの実効性確保に努めています。

### 保険金・給付金を確実に支払うためのALM

資産・負債の乖離(ミスマッチ)を管理することにより、生命保険会社がさらされているリスクを管理、軽減することがALMの基本的な役割です。

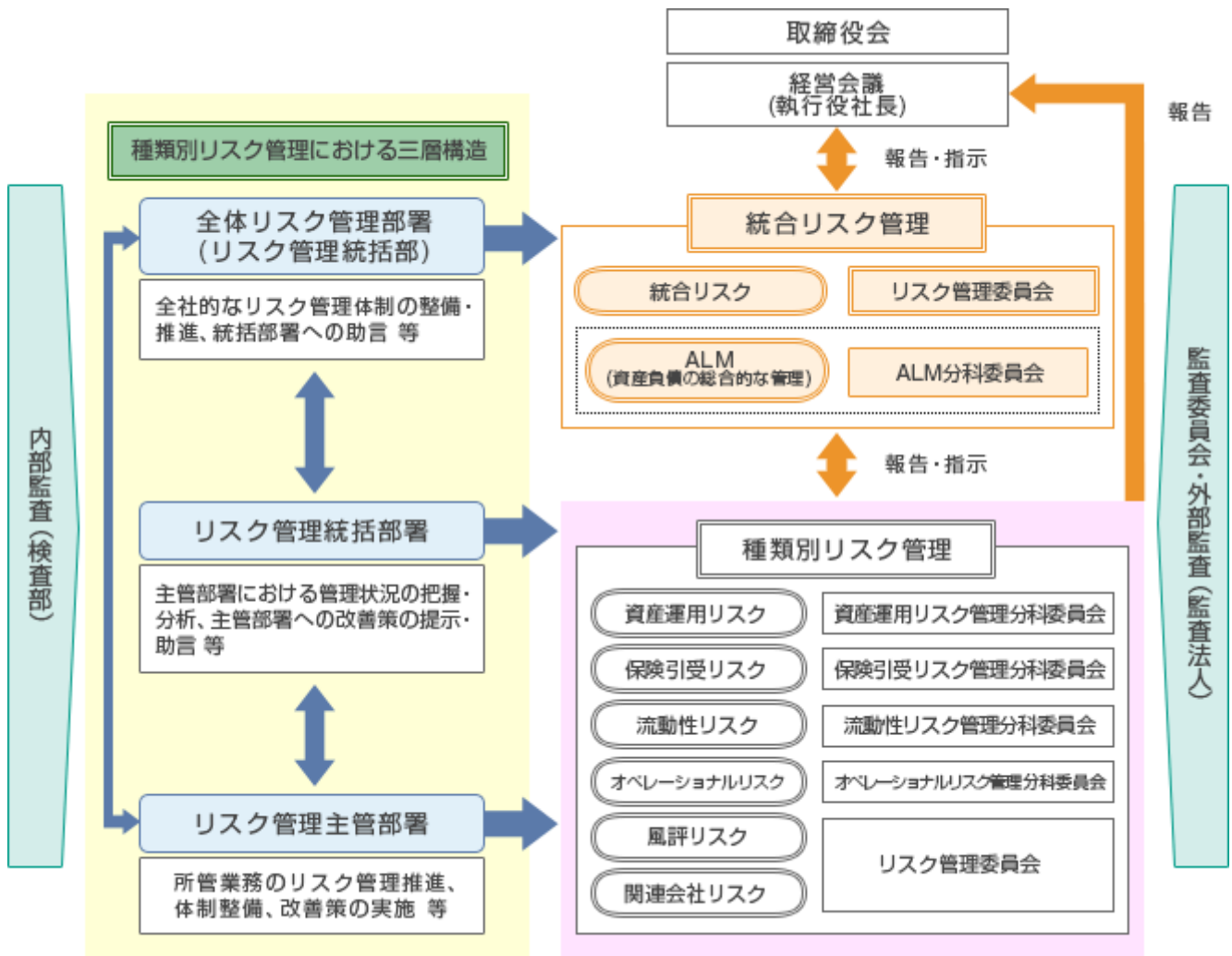
ALMをとらえて保険会社がよりいっそうの財務健全性の維持・向上および安定的な収益確保に取り組むことにより、お客さまへ保険金・給付金を確実に支払うことが可能となります。

当社では、経営の健全性を確保するため、保険業法などで定められている健全性指標や自己資本の充実に努める一方、経済価値ベースでの資本の変動性に着目する「サープラス・マネジメント型ALM」を推進しています。サープラス・マネジメント型ALMのもとで、経済価値で評価した資産と負債の差額を新たな資本概念(サープラス)として捉え、その変動リスクをコントロールすることで、市場環境がさまざまに変化した場合でも、将来にわたる保険金・給付金を確実に支払うことができます。

また、このサープラス・マネジメント型ALMによる経済価値ベースでの金利リスク削減のため、資産デュレーションの長期化を推進していますが、金利上昇時に保有債券の含み損が発生することも考慮し、金利動向に応じたアクション・プランを策定する等、経済環境の変化もふまえた金利変動リスクへの対応にも取り組んでいます。なお、2012年度から「責任準備金対応債券」を導入し、監督規制抵触の回避および金利リスク(現行会計ベース・経済価値ベース)の削減に取り組んでいます。

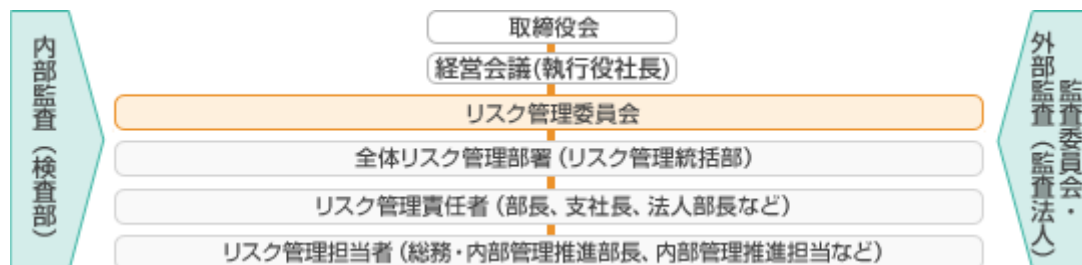


リスク管理体制の概要



一方「組織別リスク管理」では、組織ごとに配置されたリスク管理責任者、リスク管理担当者が、主に通常の業務遂行に潜在するオペレーショナルリスクについて、リスク管理プロセスを通じて把握・確認し、リスクの軽減、未然・再発防止を図るための検討を行なう体制となっています。

組織別のオペレーショナルリスク管理体制の概要



## 「可視化プロジェクト」の継続推進

可視化プロジェクトとは、業務に潜在するリスクの所在や発生を回避するための統制手段(コントロール)を、誰が見てもわかるように「見える化」するプロジェクトで、本社各部の業務について2006年度から取り組んでいます。リスクはあらゆる業務に内在するという考えから、業務のフローチャート(図式)化と文書化を実施し、これをもとに、業務遂行にあたって想定されるリスクを洗い出し、各リスクの統制手段を文書化することで、全社でノウハウを共有しリスクの低減を図っています。

毎年定期的にメンテナンスを実施し、リスクの重要度評価を行なうとともに、重要度の高い業務については統制手段の実施状況のモニタリングを実施し、リスク管理の実効性向上を図っています。

## ストレステストの実施

当社では、統合リスク管理のリスク計測手法であるバリュアットリスク(VaR:最大予想損失額)による方法ではリスク把握が困難な事象として、経済環境の大幅な悪化や地震等の大規模災害などのシナリオを設定したストレステストを実施し、当社の資産・負債に与える影響や保険金等のお支払いの増大の程度などを多面的に分析しています。

ストレステストの結果は、経営会議、取締役会へ定期的に報告され、経営戦略上の対応や財務基盤の強化等の検討に活用しています。

このように、経営環境の変化等をふまえながら、リスク管理に関する方針・規程体系を見直し・強化するとともに、リスク計測手法の精緻化やリスク管理の高度化、統合リスク管理の経営での活用等、統合リスク管理態勢の段階的な整備に努めています。

## 災害発生に備えた事前対策強化

生命保険会社の社会的責任として、従業員の防災に対する意識を高め、日常の防災体制の確立により、災害発生時の人的・物的被害を最小限にとどめることで、業務活動への早期回復を図ることができるよう、BCP※の策定に取り組んでいます。

平時は、災害対策全般に関する審議・調整等を行なう「防災対策委員会」を設置し、災害諸対策の検討・推進を行なっています。

首都圏大地震発生時には、役職員の安否確認、復旧活動など災害対策活動全般を推進する災害対策組織「災害対策本部」を設置します。また、丸の内本社ビルの立地が東京駅に近く、一般の帰宅困難な方へのサポートも重要な使命と考え、地域協力の観点から帰宅困難者等対策要員を任命しています。

先般の東日本大震災においても、震災発生当日に「災害対策本部」を設置し、初動対応や復旧・業務維持に関する検討を迅速に行ない、適切なお客さま対応等をとるべく対応いたしました。また、BCP※については、中央防災会議の想定した東京湾北部地震発生への対策見直し実施を終え、現在は電力供給の停止など広域複合的な災害を想定した見直しを進める等、災害対応力のいっそうの強化に取り組んでいます。

### ※ BCP(Business Continuity Plan:事業継続計画)

大規模な災害や事故、テロ攻撃、システム障害などが発生した際も、事業の中断を最小限にとどめ、早期に事業を再開するために事前に策定する行動計画のこと

## 災害対策本部訓練などの防災訓練の実施

当社の災害対策組織の実効性を検証し、災害時の各人の役割・行動を再確認することを目的として、社長以下「災害対策本部」の役員・部長等が参加する災害対策本部訓練を年1回実施しています。

この訓練では、当社の本社部門(丸の内本社ビル、新東陽町ビル、高田馬場事務センタービル)と被災時の支援・代行組織である大阪本部が、電話会議により本部会議に同時に参加し訓練を行なっています。

また、当社・関連会社の全従業員約5万人を対象に、携帯電話のメール機能を活用した緊急連絡網および安否確認システムにより、いち早く従業員の安否を確認し、復旧・お客さま対応業務の再開態勢を構築する訓練も行なっています。

### VOICE

「災害対策推進グループ」を新設のうえ、災害対応力の向上に取り組んでいます。

2013年4月に災害対策・事業継続の所管組織として、総務部内に「災害対策推進グループ」を新設しました。

東日本大震災での教訓や、南海トラフ地震・首都直下地震の被害想定等を踏まえ、「想定外」を無くすべく、継続的に諸対策の検討・見直しを行なっています。

大規模な災害が発生した際に、お客さまへのお支払い等の重要業務を継続するには、BCPの整備、訓練による習熟とともに、業務継続を担う当社職員の生命・安全確保が必要だと考えています。

今年度、災害時用物品(水、食糧、簡易トイレ等)の全拠点備蓄、全国での津波避難訓練、災害時優先電話の全支社設置(衛星電話は既設)を実施するとともに、BCPの実効性向上をめざしたBCM(Business Continuity Management)の構築を進める等、お客さまへの責務、地域・社会への貢献を果たすため、さらなる災害対応力の向上に取り組んでいます。



総務部

災害対策推進グループ  
グループマネジャー  
坂本 純一

# コンプライアンス

## 基本的な考え方

当社が考えるコンプライアンスの定義、およびそれに基づく規程について報告しています

## コンプライアンスの推進態勢

コンプライアンス推進体制、内部通報窓口、従業員への研修などについて報告しています

## コンプライアンス推進諮問会議

社外の専門家の方々からご意見をいただく諮問会議の目的や開催状況について報告しています

## 個人情報の保護・管理

管理するデータの保全策や個人情報流出の防止策などを報告しています



## 基本的な考え方

法令や社内規程を守ることはもとより、倫理や社会的良識に基づいて公正・誠実に行動することで、お客さまから、そして社会からさらに信頼される企業となることをめざします。

### 当社が考えるコンプライアンスの定義

「経営理念の実現に向けた業務遂行および一個人としての活動において、法令、社内規程等のルールを守ることとはもとより、社会的良識に基づいて公正・誠実に行動すること」——当社はコンプライアンスを、このように定義しています。

企業としての社会的責任を果たすためには、倫理や社会的良識に基づいて行動することが不可欠であることを教育・徹底しています。

### コンプライアンス・マニュアル

- ・ 遵守すべきルールを実務に即してわかりやすく解説しています

役員・職員向けコンプライアンス・マニュアルと保険募集人向けコンプライアンス・マニュアル(分冊)<sup>※</sup>から構成されています。



役員・職員向けコンプライアンス・マニュアル  
遵守すべきルールを一般的・網羅的に解説



保険募集人向けコンプライアンス・マニュアル(分冊)<sup>※</sup>

保険募集人の職務内容に応じ、具体的・専門的に解説(掲載写真は、MYライフプランアドバイザー用)

#### ※ 保険募集人向けコンプライアンス・マニュアル(分冊)

「MYライフプランアドバイザー用」は、「社内検定基本テキスト」(詳細は社内教育検定制度をご参照)の1分冊であり、MYライフプランアドバイザー教育の一つの柱として、研修・検定試験を通じた浸透を図っています。

「MYライフプランアドバイザー用」のほか、「法人部・支社法人営業部用」「代理店用」等、募集形態ごとに作成しています。

#### 関連情報

- ▶ 社内教育検定制度 P44

## 携行カード

- ・ 誠実に行動するために、すべての役員・従業員が常に携帯しています

全役員・従業員がコンプライアンスの重要性を忘れず、お客さまに誠実な対応ができるよう、「携行カード」を常時携帯しています。CSR経営宣言、行動憲章、販売・サービス方針、内部通報制度の案内などに加えて、「私たちの誓い」を実施し、掲載しています。「私たちの誓い」には全役員・従業員が署名し、コンプライアンス意識のさらなる徹底を図っています。



## コンプライアンスの推進態勢

当社では、コンプライアンスを推進するために、「コンプライアンス推進諮問会議」「コンプライアンス推進委員会」の設置をはじめとする組織的な対応、チャネル別に体系化した「コンプライアンス・マニュアル」の作成、「コンプライアンス・プログラム」によるPDCA運営の推進、諸研修等を通じた知識と意識の徹底、コンプライアンス違反(懸念)事象発生時の社内対応の整備等、コンプライアンス推進態勢を構築しています。

### コンプライアンス推進態勢

子会社・子法人等を含めた明治安田生命グループ全体のコンプライアンスの統括部署として、コンプライアンス統括部がコンプライアンス関連情報を一元管理しています。同統括部では、各所属に配置した法令遵守責任者・担当者と連携して、従業員一人ひとりに対するコンプライアンス教育の実施、万が一、不適正事象が発生した場合等の調査・対応にあたっています。さらに、関係各部と連携して、保険商品開発、保険募集・保全手続き、保険金等のお支払い、資産運用等にかかる不適正事象の未然防止策の検討・実施に努めています。

コンプライアンスに関する全社横断的な審議・報告機関として「コンプライアンス推進委員会」を設置するとともに、2011年度より「グループコンプライアンス推進会議」を実施する等、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構築、推進しています。同委員会の下には、「個人営業コンプライアンス推進特別分科委員会」を設置し、保険募集時等のコンプライアンスの改善・強化を迅速に進める態勢を整えています。

さらに、コンプライアンス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、専門家3名を社外委員とした「コンプライアンス推進諮問会議」を開催しています(詳細はコンプライアンス推進諮問会議をご参照)。

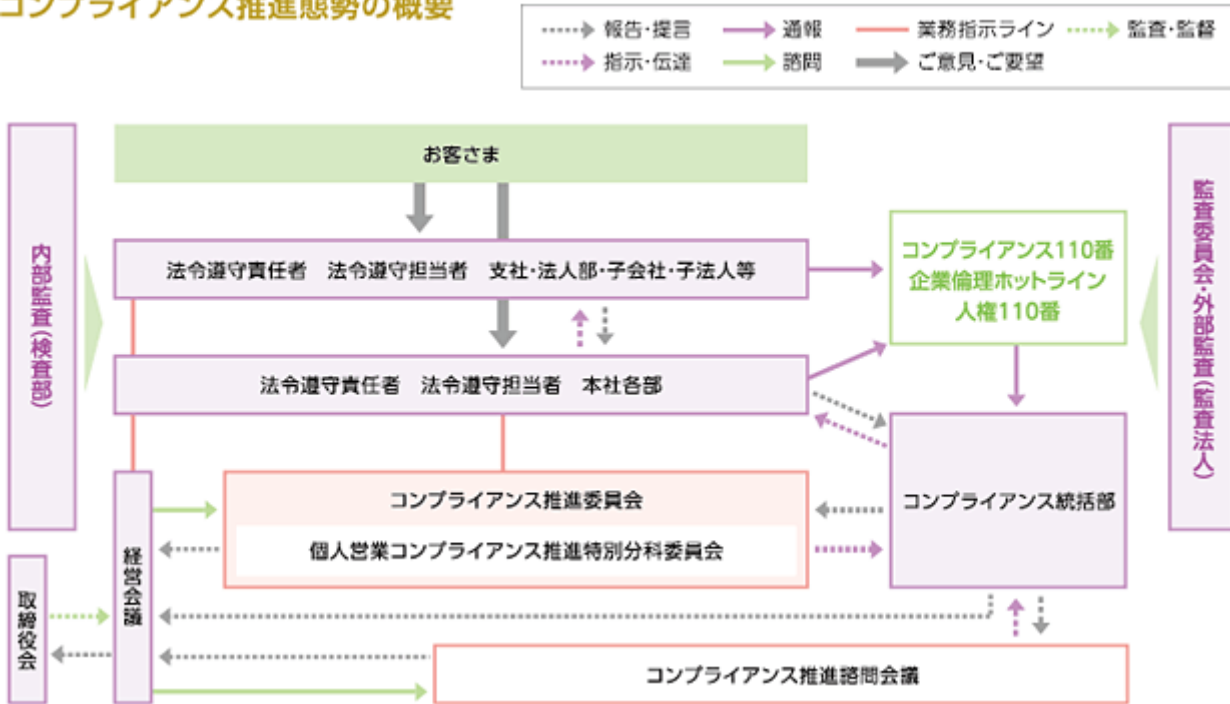


「コンプライアンス推進諮問会議」の様子

### 関連情報

- ▶ コンプライアンス推進諮問会議 P82

コンプライアンス推進態勢の概要



社内外に設置された内部通報窓口

不適正行為があった場合、通常は、各所属に配置している「法令遵守責任者・担当者」を通じて、コンプライアンス統括部へと報告されますが、発見者が直接コンプライアンス統括部に報告できる内部通報窓口も設置しています。

内部通報制度は、社内設置窓口である「コンプライアンス110番」と、社外設置窓口である「企業倫理ホットライン」で運営しています。また、人権侵害、セクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメントの防止に向けて、人権110番(セクハラ・パワハラ相談窓口)も設置しています。

社内外に設置された内部通報窓口の利用件数(件)

	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度 (4～9月)
コンプライアンス110番(社内)	144	100	97	34
企業倫理ホットライン(社外)	86	58	87	38
人権110番(社内)	146	184	197	94
合計	376	342	381	166



## 「コンプライアンス・プログラム」の策定

年度ごとに「コンプライアンス・プログラム」を計画(Plan)し、実行(Do)、点検・修正(Check)、課題解決(Action)につなげています。年度の間および年度末の評価結果は、経営会議・取締役会に報告され、各種表彰制度や人事評価にも反映されます。

2013年度は、2012年度の評価結果をふまえて、社会的要請の高まりに応じたグループ全体でのコンプライアンス態勢・情報管理体制の高度化を企図し、コンプライアンス「風土」醸成に向けた自律的展開の促進、不適正事象の縮減に向けた諸施策の推進、販売チャネルの多様化と事業領域の拡大等を含めた全社的な内部管理体制の整備等を基本方針に決めました。この方針のもと、全社および各所属において、実践計画を策定し推進しています。

### コンプライアンス・プログラムの運営スケジュール

Plan 3～4月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前年度プログラムを評価</li> <li>・ 本年度プログラムの枠組みを策定</li> <li>・ 本社・支社・法人部等で具体的な取組計画を策定</li> </ul>
Do 5～9月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各所属で推進、進捗管理</li> </ul>
Check 9月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中間状況を確認</li> <li>・ 本社・支社・法人部等における取組状況を中間評価</li> </ul>
Action 10～3月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各所属で推進、進捗管理</li> </ul>

## コンプライアンス研修の実施

原則としてすべての集合研修にコンプライアンス研修の時間を設けるなど、あらゆる機会を通じて継続的に研修を実施しています。

また、年2回コンプライアンス強化特別週間を設定し、コンプライアンス集中教育を実施しています。その他、社内報やイントラネットでも、コンプライアンスについての情報を継続して発信しています。



社内報でのコンプライアンス情報



イントラネットで発信している  
「MYコンプラニュース」

コンプライアンス研修実施状況

職務別研修、層別研修、個別指導を目的とした特別研修	
時期: 2011年度	回数: 計392回
時期: 2012年度	回数: 計261回
時期: 2013年度(4~9月)	回数: 計123回

執行役対象研修	
時期: 2011年7月テーマ:	「海外事業展開に際してのコンプライアンス上の諸課題」
時期: 2012年10月テーマ:	「反社会的勢力への対応について」

全役職員対象コンプライアンス・リスク管理イントラネット研修
時期: 2011年6~7月、2012年6~7月、2013年6~7月

**コンプライアンス関連資格の取得推進**

全社的にコンプライアンス関連資格※(コンプライアンス・オフィサー・生命保険コース、個人情報保護オフィサー・生命保険コース)の取得を促進しています。

※ **コンプライアンス関連資格**

いずれも一般社団法人 金融財政事情研究会の検定試験です。

＜コンプライアンス関連資格保有者数の推移＞

	2010年度末	2011年度末	2012年度末	2013年9月末
コンプライアンス・オフィサー資格	8,597人	9,661人	10,079人	10,426人
個人情報保護オフィサー資格	6,457人	7,633人	8,154人	8,354人

## 反社会的勢力への対応

当社は、反社会的勢力による不当要求等への対応を所管する部署を社内に設置するとともに、事案発生時の報告および対応に係る規程等の整備を行ない、反社会的勢力には警察等関連機関とも連携し毅然と対応しています。

具体的な対応策については以下のとおりです。

- ①「内部統制システムの基本方針」「行動憲章(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必要な従業員の行動や考え方の基準として設定)」「職務遂行基本ルール(「行動憲章」の内容を具体化したもの)」「販売・サービス方針」等により当社としての考えを明確化
- ②反社会的勢力対応態勢を整備し、反社会的勢力からのアプローチに備えて、本社、支社・営業所・法人営業拠点等の各拠点における指揮命令系統を明確にし、相互に緊密な連携を取りながら対処する態勢を確立、事案発生(予見を含む)時の速やかな対応をルール化
- ③不当要求による事業者・従業員の被害を防止するために企業・事業所内に「不当要求防止責任者」を設置、不当要求防止責任者講習<sup>※</sup>の受講を通じ所轄の警察署等と連携のうえ反社会的勢力への対応力を強化
- ④社内相談窓口の設置や社内通報制度等の活用により内部報告・連絡体制の構築や、同業他社(地方生命保険協会等)等とも緊密な情報交換が行なえる態勢を整備

### ※ 不当要求防止責任者講習

反社会的勢力の介入防止を目的に、全国都道府県に置かれている暴力追放運動推進センターなどが開催する講習会

### 「疑わしい取引」への対応

犯罪収益移転防止法に則り、「疑わしい取引」の届出に対する社内報告体制を整備のうえ、マネー・ローンダリング(資金洗浄)防止に努めています。

## 各方面との取引におけるコンプライアンス強化

商品・サービス・外部委託など、発注における企業選定の手続きを整備し、その妥当性・透明性の向上や業務執行の適切性向上を図るために、事業費に関する企業の選定基準を制定しています。

また、当社とお客さま、またはお客さまとお客さまの間の利益が相反するおそれのある取引を適切に管理するために、利益相反管理方針などを制定し、態勢を整備しています。

## VOICE

## 「感動を生み出す生命保険会社」を支えるコンプライアンス態勢の高度化に向けて

当社は2011年度から「お客さま満足度向上の徹底追及」を基本とした「明治安田新発展プログラム」をスタートさせ、さらにCSR経営宣言として、「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する」ことをお約束し、さまざまな取組みを進めています。

当社を取り巻く環境は日々変化していますが、そのような中においても関連会社等も含めた明治安田生命グループ全役職員が、高い倫理観をもって行動し、お客さまに「満足」を超えて「感動」を実感いただけるようなサービスをお届けできるよう、その土台となるコンプライアンス態勢の高度化に向けた取組みを、いっそう進めてまいります。



コンプライアンス統括部長  
廣田 基恭

## VOICE

## 「コンプライアンス・プログラム」を活用したコンプライアンス推進について

新潟支社では、「コンプライアンス・プログラム」を活用し、職員とMYライフプランアドバイザーが一体となってコンプライアンスを推進しています。

年度始には、前年度の課題をふまえて支社の幹部が具体的な実践計画である「コンプライアンス取組計画」を策定し、管下職員に課題と対策を周知徹底しています。また、コンプライアンスの推進状況は、指標を用いて定期的に所属員に開示し、状況を共有・指導しています。

年度途中には取組計画の中間状況の振り返りを行ない、課題を把握・分析したうえで、下半期は「個人情報管理の厳正管理」、「お客さまのお申し出事項」等を重点に取り組んでいます。

具体的には、職員・MYライフプランアドバイザーを対象としたコンプライアンス研修を年6回、個人情報のMYライフプランアドバイザー相互の点検を月2回、お客さま申し出事項の記録状況、お手続き・処理状況の確認を週1回実施しています。

今後もよりいっそうお客さまから信頼いただき、お客さま満足度の向上につながるよう、コンプライアンスの推進に努めてまいります。



新潟支社  
総務・内部管理推進部長  
田辺 昭夫



## コンプライアンス推進諮問会議

実効性の高いコンプライアンス態勢を維持するために「コンプライアンス推進諮問会議」において社外の専門家の方々から貴重なご意見をいただき、施策に反映させています。

### 実効性の高い態勢整備

コンプライアンス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名を社外委員としてお迎えし(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名)、コンプライアンス推進の基本方針や重要規程の改正等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ます。

「コンプライアンス推進諮問会議」開催実績(2012年度以降)

2012年度	
5月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報管理態勢整備にかかる2012年度重点実施事項について</li> <li>・ 2011年度第4四半期のコンプライアンス関連情報等について</li> <li>・ 2011年度コンプライアンス・プログラム年度末評価等について</li> <li>・ グループコンプライアンス推進会議の開催について</li> </ul> <p style="text-align: right;">等</p>
8月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「事務サービス改革」について</li> <li>・ 2012年度第1四半期お申し出(苦情等)発生状況の件</li> <li>・ 保険検査マニュアル・監督指針への対応状況報告(コンプライアンス関連)</li> <li>・ グループコンプライアンス態勢の高度化に向けた対応の方向性</li> </ul> <p style="text-align: right;">等</p>
10月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中期的なコンプライアンス推進の中間進捗状況について</li> <li>・ 大規模情報漏洩の未然防止にかかる態勢整備について</li> <li>・ 2012年度上期の募集コンプライアンスの取組状況と下期の推進事項について【MYライフプランアドバイザーチャネル】</li> <li>・ コンプライアンス・プログラム中間状況について</li> </ul> <p style="text-align: right;">等</p>
2月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2013年度コンプライアンス・プログラムの策定について</li> <li>・ 情報管理態勢整備にかかる2013年度重点実施事項について</li> <li>・ 2013年度コンプライアンス教育・研修について</li> <li>・ 2013年度コンプライアンス・マニュアル(手順・解説書)の改訂について</li> </ul> <p style="text-align: right;">等</p>

2013年度	
5月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 届出事案に関する振り返りと2013年度の対応</li> <li>・ 2012年度コンプライアンス・プログラム年度末評価について</li> <li>・ 情報漏洩事案等に関する振り返りと2013年度の対応</li> <li>・ 2012年度検査概況について</li> </ul> <p style="text-align: right;">等</p>
8月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2013年度第1四半期コンプライアンス関連情報について</li> <li>・ 保険会社向けの総合的な監督指針および保険会社に係る検査マニュアルへの対応状況報告(コンプライアンス関連)</li> <li>・ グループ各社のコンプライアンス態勢の検証について</li> <li>・ 個人データ管理台帳整備に向けた今後の取組みについて</li> </ul> <p style="text-align: right;">等</p>

## VOICE コンプライアンス推進諮問会議 議長

### お客さまが求める企業コンプライアンスについて

コンプライアンス推進諮問会議の委員になってみて、全職員が法令等のルールを守ることはもとより、社会的良識に基づき公正、誠実に行動しようという会社の意気込みを感じています。会議の席では、3名の社外委員は、社長を始めとする会社側に対し、時には厳しく、時には和気藹々と、自由にもの申しています。

何か問題が起きると、個々の職員の資質に起因するのか、それとも業務手続きそのものに改めるべき点があるのかを検討する等、会社の真摯な姿勢に感心していますが、それでもお客さまからの苦情等はゼロにはなりません。

私は、お客さまは保険の素人だから職員にとって当たり前のことでも知らないことが多い、まさに会社の常識は社会の常識ではないのだから、お客さまの立場に立って懇切丁寧に対応すべきではないかというようなことを言っていますが、最も大切なことは、お客さまに、明治安田生命は信頼できる会社だ、職員も信頼できる人がそろっているという意識を持ってもらうことだと思っています。



警察職員  
生活協同組合  
監事  
村上 徳光 氏

## VOICE コンプライアンス推進諮問会議 社外委員

## コンプライアンスは「コーヒーカップ」のイメージで!

かつては、どこの遊園地にも「コーヒーカップ」という遊具がありました。回る土台の上に置かれたコーヒーカップに乗り込むと、土台だけではなくコーヒーカップもぐるぐる回り、乗る人を左右に大きく振り回すといった遊具です。私は、コンプライアンスに関する講演をする時に、いつもこの遊具の話を持ち出すことにしています。どこの会社でも、コンプライアンスの担当部署は必死で土台を回していますが、残念なことに、その上に乗っている役職員らは、一向に自ら回ろうとしないのが実情です。しかし、これでは、いつまでたっても、「コンプライアンスは現場を知らない者が無駄なルールを押し付けてくるもの」といった嫌悪感を拭い去ることはできません。むしろ現場の職員が、自らが遭遇している法的リスク等を分析し、適切な対応方法を試みた上で、定期的にモニタリングを行ないながら対応策の高度化につなげていくことが必要なのです。まずは現場職員の側が自らPDCAサイクルを回すこと。その大切さを、「コーヒーカップ」のイメージで捉えていただければと思います。



森・濱田松本法律事務所  
弁護士  
野村 修也 氏

## VOICE コンプライアンス推進諮問会議 社外委員

## 保険の内容とその特徴の研鑽

最近の生命保険会社の保険の種類は、多種多様なものがあります。他方で、損害保険会社の中にも生命保険会社の保険と同様の給付をするものがあります。そうしますと、MYライフプランアドバイザーの方々としては、自社の生命保険契約の内容を熟知することはもちろんのこと、他社や損害保険会社の同様の保険との差異をも念頭において、お客さまに保険の内容とその特徴を説明することが求められています。お客さま各人のニーズは、それぞれ千差万別ですので、お客さまのほんとうのニーズを感知し、そのニーズに合ったリーズナブルな保険をお勧めしなければなりません。このときの説明が不十分であったりしますと、後々の保険給付の段階で様々なトラブルを引き起こす可能性が大きくなります。お客さまとはじっくり時間をかけて、拙速の契約とならないように、十二分に心して接することが肝要ではないでしょうか。MYライフプランアドバイザーの方々のさらなる研鑽が期待されていると思います。



田辺・若柳法律事務所  
弁護士  
若柳 善朗 氏

## 個人情報の保護・管理

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を通じて適切な情報管理を促進するとともに、情報システムで管理するデータの安全性確保に努めています。

### 個人情報の保護に関する基本方針

当社は、お客さまの個人情報を適切に取り扱うことが大切な社会的責務と認識し、「個人情報の保護に関する基本方針」を定め、役職員一同がこれらを遵守することによって、お客さまの個人情報の保護に万全をつくしています。



「個人情報の保護に関する基本方針のお知らせ」を店頭に備え付け

### 個人情報の管理体制

お客さまに関する情報は、正確かつ最新の内容を保つよう常に適切な措置を講じています。また、お客さま情報への不当なアクセス、個人情報の紛失、漏えい、毀損等の危険に対して必要な対策を講じるように努めています。さらに、従業者、明治安田生命グループ各社の従業者および委託先に対して必要かつ適切な監督を行なっています。

また、お客さまに関する情報の保護・管理強化に向け、情報管理を専門に担当する「コンプライアンス統括部情報資産管理室」と「情報保護推進委員会」を設置し、全社横断的な取組みを推進しています。

### 個人情報の保護・管理の強化に向けた取組み

お客さまの大切な個人情報を保護するために、研修・教育、各種ツールの整備、およびシステム対策等を通じて適切な情報管理を促進しています。



## 教育・研修

情報の保護・管理の意識向上を図るために、朝礼や社内掲示板等を通じて日常的な教育を実施するとともに、全職員に対して年2回、イントラネットを活用した研修を実施しています。

また、年2回、「MOTリスク管理・コンプライアンス向上月間」を実施し、全社一斉に情報管理、リスク管理およびコンプライアンスの教育等を一体的に運営し、この中で情報の保護・管理に関する各種取扱いルールの徹底に取り組んでいます。

さらに、年1回、「全社一斉点検」を実施し、全社で一斉に情報の管理状況を自己点検するとともに、本社スタッフが検証し、各種取扱いルールの遵守を指導しています。

## 各種ツールの整備

すべてのMYライフプランアドバイザーに「お客さま情報専用ファイル」を配付し、お客さまからお預かりした書類はこの専用ファイルに収納し、ほかの書類と分別することで、散逸・紛失を防いでいます。また、個人情報記載された社内報告用書類の専用保管ファイルも作成するなど、お客さまの個人情報を適切に管理するために各種ツールを整備しています。



情報保護シール



お客さま情報専用ファイル

## システム対策

個人情報の流出防止に向け、お客さまデータの管理を強化しています。具体的には、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対策を継続的に推進・強化するとともに、お客さま情報を扱うシステムのセキュリティ対策を重点的に拡充し、情報の漏えい・改ざん等の未然防止に取り組んでいます。

また、昨今のICT(情報通信技術)の著しい進展等をふまえ、情報システム部門において情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)を導入、認証<sup>※</sup>取得し、さらなる高度化に努めております。

### ※ ISMS認証制度について

情報セキュリティの国際規格ISO27001に適合した情報セキュリティマネジメントシステムに対する第三者適合性評価制度であり、日本における情報セキュリティ全体の向上に貢献するとともに、諸外国からも信頼を得られる情報セキュリティレベルを達成することを目的としています。

## お客さま情報の安全性確保

### 安全対策

公益財団法人金融情報システムセンター<sup>※</sup>のシステム監査指針や安全対策基準・解説書などで定められた安全対策をふまえ、お客さま情報を厳正に管理しております。

とくにMYライフプランアドバイザーが外出先で使用するタブレット型新営業端末(マイスターモバイル)については、お客さま情報を端末に保管しない仕組みを実装するなど、お客さま情報の安全性確保に努めています。

#### ※ 公益財団法人金融情報システムセンター

金融庁所管の財団法人。基準、指針等の刊行物は業界標準と位置付けられています。

### 災害や不正アクセスなどに備えて

当社の主要システムは、地盤が強固な地域のコンピュータセンターに設置しています。コンピュータセンターは免震・耐震構造になっており、自家発電装置も整備されています。万一のコンピュータセンター被災に備え、業務継続に必要なバックアップシステム群を関西圏に設置しています。

不正侵入・システムの不正使用を防止するため、認証システムの設置、防犯カメラによる常時監視を行なっているほか、インターネットを通じた社外からの不正アクセスに対しても、24時間監視の導入や定期的な第三者機関によるセキュリティ診断を通じて、安全性を確保しています。

## 社会貢献活動

明治安田生命は、企業市民として、真に豊かな社会の実現に向けて、広く社会貢献活動に取り組んでいます。その取組みにおいては、会社の実施する事業、財団等の実施する事業および従業員参加により推進する事業の三つを柱と位置付けています。

※2013年度の活動実績については、活動終了後、掲載いたします。

### 子どもの健全な育成をめざして

次世代を担う子どもたちの健やかな成長とその環境づくりに貢献してまいります。

### 地域社会への貢献をめざして

地域の住民のひとりである従業員もボランティア活動を通して地域の活動に参画しています。

### 関連財団等の活動

当社の関連財団等も、幅広い社会貢献活動をしています。

# 子どもの健全な育成をめざして

## 子どもの明日 応援プロジェクト

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、「子どもの明日 応援プロジェクト」を通じ、次世代を担う子どもたちの健やかな成長とその環境づくりに取り組んでいます。

### 「子どもの命・安全を守る」 地域貢献活動



従業員が担当地域等での営業活動中に不審者等を見かけた場合は、最寄りの警察に連絡を行なう等活動を全国で展開しています。

### 地域安全マップづくり教室



子どもたちが、犯罪が起きやすい「場所」を自ら見極め、危険を回避できるようにするための教室を全国で開催しています。

### 「愛と平和のチャリティーコンサート」と 「未来を奏でる教室」



「愛と平和のチャリティーコンサート」と小・中学校での音楽授業「未来を奏でる教室」を開催しています。チャリティー募金は(公社)日本フィランソロピー協会を通じ全国各地のNPO等に寄付しています。

### 海の環境工作教室



従業員がボランティアで海岸清掃を行ない、収集したゴミ等の漂着物でアート作品を制作する海の環境工作教室を実施しています。

### ふれあいコンサート



ザ・ワイルドワンズの鳥塚しげきさんが全国各地の特別支援学校を訪問、楽しい手作りコンサートをお届けします。

### あしながチャリティー&ウォーク



当社役職員が親をなくした子どもたちの「あしながさん」となって、ウォーキングやチャリティー募金を通じて、子どもたちの進学支援や心のケア支援活動を行なっています。



## 「黄色いワッペン」の贈呈



新入学児童を対象とした交通安全キャンペーンの一環として「黄色いワッペン」の贈呈を行なっています。

## チャリティーイベント



コンサート等のチャリティーイベントを開催し、会場でのチャリティー募金をアジアの子どもへの支援活動等に寄付しています。

## Hello! Baby 奨学金プログラム



少子化社会対策に資する社会貢献活動として、「助産師をめざす人のための奨学金制度」を支援しています。

## 全国小中学校児童・生徒環境絵画コンクールの協賛



「全国小中学校環境教育研究会」が主催する絵画コンクールに協賛しています。

## 三菱アジア子ども絵日記フェスタ



三菱広報委員会で実施している「三菱アジア子ども絵日記フェスタ」に参画しています。

# 子どもの明日 応援プロジェクト

当社では、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。2012年度からはさらに、本活動展開が5年目を迎えることをふまえ、「子どもの健全育成」に向けた活動の総称を「子どもの明日 応援プロジェクト」と定め、改めて、子どもの健やかな成長を総合的に応援する活動として展開しています。

## 「子どもの明日 応援プロジェクト」を推進する背景

お客さまが私たちと保険契約を結ぶ背景には「ご家族への思い」があり、こうしたお客さまの「家族愛」を理解して大切な子どもたちを守る手助けをすることこそ、生命保険会社にふさわしい社会貢献活動だと考えています。その思いから、私たちは「子どもの明日 応援プロジェクト」を通じ、次世代を担う子どもたちの健やかな成長とその環境づくりに貢献していきたいと考えています。

## 「子どもの明日 応援プロジェクト」の全体像

大学・高校 専門学校生等					
中学生	<b>「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動</b> 「地域安全マップづくり教室」 新小学一年生への黄色いワッペン贈呈	特別支援学校の子どもたちに生の音楽を届ける「ふれあいコンサート」	音楽授業「未来を奏でる教室」	海の環境工作教室 全国小中学校児童・生徒環境絵画コンクール協賛	親をなくした子どもたちの進学と心のケア支援「あしながチャリティー&ウォーク」
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」				全国の支社・営業所 法人部 本社各部 関連会社 それぞれがNPOや自治体等と連携して行なう地域貢献活動
	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

## 「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動

### 子どもの明日 応援プロジェクト

子どもたちが登下校中に事件に遭う事態を防ぐために、登下校の時間帯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か。そのような思いから、2006年6月から明治安田生命労働組合と連携して「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動に取り組んでいます。

この活動で、MYライフプランアドバイザーは、地域で営業活動をするときにネームタグを携行して地域防犯への意識を高めています。これには犯罪行為へのけん制効果も期待されています。また、不測の事態に備えて防犯笛を携行し、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。



ネームタグ・防犯笛

“安心安全の輪を広げよう”をテーマに子どもを犯罪や災害から守る地域づくりをめざす「だいじょうぶキャンペーン(※)」に2007年10月から協賛しています。

このキャンペーンの一環として、2008年から当社が主催して支社での「地域安全マップづくり教室」を実施しています。

▶ 「地域安全マップづくり教室」P93

#### ※だいじょうぶキャンペーン

「だいじょうぶキャンペーン実行委員会」(会長 國松孝次<元警察庁長官、認定NPO法人救急ヘリ病院ネットワーク理事長>)が主催するキャンペーンです。



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

この活動は、上部団体である生保労連の呼びかけのもと、「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おり、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。

## 地域安全マップづくり教室

### 子どもの明日 応援プロジェクト

「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動を発展させて、2008年から「地域安全マップづくり教室」を開催しています(後援: だじょうぶキャンペーン実行委員会、協力: NPO法人地域安全マップ協会)。

「地域安全マップづくり」は「犯罪機会論(※)」を応用した教育プログラムであり、犯罪が起きやすい「場所」を子どもたちが自ら見極め、危険を回避できるようにしようというものです。考案者である立正大学の小宮信夫教授らが、全国各地で教育機関や警察と連携しながら普及を進めています。

当社が主催する教室では、小宮教授を講師に招いて、親子での参加を公募。参加者は、講義とフィールドワーク、マップづくりを通して「危険な場所」を避けるための考え方を学びます。「危険な場所」の説明が「入りやすい」「見えにくい」という二つのキーワードでなされ、子どもたちにも容易に理解できます。

また、子どもたちがマップづくりに取り組んでいる時間を利用して、保護者の方向けのセミナーを開催しています。

これからも、地域の安全について親子が一緒に考え、学ぶ機会として、引き続き全国各地で開催していきます。

#### ※犯罪機会論

人に犯罪の機会を与えないことによって犯罪を未然に防止しようとする考え方。犯罪傾向のある人の人格を改善しようとする「犯罪原因論」の限界を認識した欧米諸国で主流となっています。



小宮教授による講義の様子



フィールドワークの様子



マップづくりの様子



完成したマップ



保護者向けセミナーの様子



## トピックス

2011年12月に、東京都立大塚ろう学校(特別支援学校)において、当社では初めて、聴覚に障がいのある子どものために、手話による地域安全マップづくり教室を開催しました。

小宮教授の講義やフィールドワークでの指導を、ろう学校の先生が手話の同時通訳を行なう形で進められるなか、子どもたちはクイズにも積極的に参加し、マップづくりと発表まで、みんなで力をあわせながら楽しい時間を過ごしました。



手話の同時通訳による講義とフィールドワーク

また、初めての試みとして、小宮教授による「子どもと地域の安全セミナー」を2011年6月に開催しました。

地域の安全と子どもの防犯について、保護者や関係者の方により広く知っていただくためのセミナーで、参加者からは、「防犯に対する従来の視点との違いが分かった」、「子どもの安全対策について、分かっていたようで実は分かっていなかった」などの声が寄せられました。



長崎支社の「子どもと地域の安全セミナー」

## 参加者の声

参加してからは、親子で景色を見て危険な場所を判断できるようになりました。

「地域安全マップ」がどんなものなのか今まで全く知りませんでしたが、誘っていただき参加することにしました。普段何気なく通っている道や、子どもを遊ばせていた公園も危険な場所がたくさんあることを知り、教えていただいて本当によかったです。参加してからは、子どもと「ここは危険だね」と話すことが多く、子どもたちも一日でしっかり身につけることが出来たようです。実際に外の景色を見て学習するところや、子どもたちが楽しみながら取り組めるところもこの教室のよい点だなと思いました。



青森市在住  
太田 和歌さん・  
葵ちゃん・霞ちゃん親子

## 講師の方の声

### すべての親子に正しい防犯の知識と技能を届けてください

子どもの防犯力を高めると公認されている地域安全マップ。しかし、その普及率は2割程度にすぎず、作り方を間違えたマップが多数出回っています。例えば、犯罪が起きた場所を書かせても未来の犯罪を予測する力は高まりません。また、変な人がいた場所を書かせると人間不信に陥らせてしまいます。

明治安田生命主催の「地域安全マップづくり教室」は、こうした現状を打開するものです。この教室のおかげで、これまで地域安全マップの本当の姿にまったく触れることができなかった親子にも、正しい作り方を学ぶ機会が届くようになりました。これからも、すべての親子に正しい防犯知識・技能が届くように、この教室を全国各地で開催していただきたいと望んでいます。



立正大学文学部  
社会学科教授  
(社会学博士)  
小宮 信夫 氏

## 「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

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(2010年)」において、「地域安全マップづくり教室」が、生命保険会社の取組みとしては初めて、「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。

この受賞は、「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る」と評価をされたものです。

「キッズデザイン賞」とは、「子どもたちの安全・安心に貢献するデザイン」、「子どもたちの創造性と未来を拓くデザイン」、「子どもたちを産み育てやすいデザイン」の3つを顕彰する制度です。子どもに対する配慮がなされた良質な商品や施設、プログラム、調査研究活動など幅広い分野を表彰の対象としており、受賞作品には、「キッズデザインマーク」の使用が認められます。



# 「愛と平和のチャリティーコンサート」と「未来を奏でる教室」

## 子どもの明日 応援プロジェクト

当社では愛と平和の祈りを込めたチャリティーコンサートを毎年開催しています。また、コンサートとあわせて開催地近郊の小・中学校にて、作曲家 三枝成彰氏による音楽授業を開催し、音楽を通じて子どもたちの情操教育のお役に立てるよう取り組んでいます。

### 2012年度は全国各地で4回開催しました

2009年度より開催数・地域を拡大して実施している「愛と平和のチャリティーコンサート」。2012年度は栃木県、静岡県、奈良県、愛媛県の4ヵ所で開催しました。ご来場いただいたお客さまには本コンサートの音楽監督である三枝成彰氏による楽曲解説とソリストによる演奏をお楽しみいただきました。



### チャリティー募金は全国各地のNPO団体に寄付を行ないます

各会場にて実施しているチャリティー募金は、4会場合計で1,320,109円となりました。このチャリティー募金は、公益社団法人日本フィランソロピー協会を通じ、子どもの健全育成や環境保全等に取り組んでいる全国のNPO等へ寄付します。2012年度は昨年に引き続き、東日本大震災で被災した子どもたちの支援のために活動しているNPO団体へ寄付しました。

<寄付を行なったNPO>

活動地域	寄付先
岩手県	ハックの家
岩手県	いわて子育てネット
宮城県	冒険あそび場せんたい・みやぎネットワーク
宮城県	せんたいファミリーサポート・ネットワーク
福島県	ビーンズふくしま
福島県	あぶくまエヌエスネット

## 三枝成彰氏による音楽授業「未来を奏でる教室」

愛と平和のチャリティーコンサートの公演とあわせて開催地近郊の小・中学校にて、三枝成彰氏による音楽授業「未来を奏でる教室」を実施しました。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・関心を呼び起こす内容となっています。



### 2012年度に音楽授業を開催した学校

開催日	学校名	学年	所在地
2012年9月13日	伏見南小学校	4～6年生	奈良県奈良市
2012年9月27日	お台場学園 港陽小学校	3～6年生	東京都港区
2012年10月12日	晃宝小学校	4～6年生	栃木県宇都宮市
2012年10月18日	篠原小学校	6年生	静岡県浜松市
2012年11月15日	拓南中学校	全学年	愛媛県松山市

※9月27日の音楽授業は前日のチャリティーコンサートは開催せず音楽授業のみの実施。

なお、「愛と平和のチャリティーコンサート」と「未来を奏でる教室」は2012年度文化庁の後援をいただいております。



## 海の環境工作教室

# 子どもの明日 応援プロジェクト

### 「海の環境工作教室」の開催

従業員や家族、地域の方々がボランティアで海岸清掃を行ない、清掃を通じて収集した貝殻やガラス、海藻、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実施しています。2012年度は全国4ヵ所で開催し、528人が参加しました。収集したゴミ等の量は合計で5,688kgに達しました。工作教室では”私の好きな生きもの”をテーマとして260作品が生まれました。



### 海の環境工作教室 開催状況(2012年)

開催日	会場	所在地	参加人数
2012年 5月	新潟市関屋浜海岸	新潟県新潟市	141人
2012年 6月	蒲郡市丸山海岸	愛知県蒲郡市	196人
2012年 6月	葛西臨海公園	東京都江戸川区	76人
2012年 10月	湯河原町吉浜海岸	神奈川県足柄下郡湯河原町	115人

※NPO日本渚の美術協会は海岸漂着物を「海からの贈り物」と称し、アート創作を手段として海浜美化啓発活動を行なっている特定非営利活動法人。

なお、8月5日には小学生の親子14組35人が参加して夏休み親子環境工作教室を開催しました。フォトフレームに久米島の砂や各地から集めた貝殻やシーグラスを張りつけ、「私の好きな生きもの」をフレームの中に飾りました。



## 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

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。



NPO日本渚の美術協会  
会長  
本間 清 氏

## 第6回「シーボーンアート展」の開催と「私の好きな生きもの」コンテストの実施

シーボーンアート展は海岸の清掃活動を通じて収集した貝殻やガラス、海藻、ゴミ等の漂着物を材料として制作したアート作品を展示し、海の環境美化を訴えるものです。

2012年7月29日～8月25日にかけて、第6回シーボーンアート展「海から来た仲間たち」を丸の内 MY PLAZAで開催しました。会場ではNPO日本渚の美術協会の会員が制作したシーボーンアート作品が展示されたほか、2012年5月～6月に開催した海の環境工作教室で当社の従業員・家族や地域の方々々が制作した作品の中から選ばれた作品70点を対象に、“海から来た仲間たち「わたしの好きな生きもの」コンテスト”を実施しました。



グランプリ 準グランプリ NPO賞

**👑 グランプリ**

酒井 萌季さん(小3) 蒲郡市丸山海岸会場



ペンギン

**本人のメッセージ**

ゴミでこのような作品を作成するのは初めてで、とても良い経験ができました。

**日本渚の美術協会からのコメント**

自然素材を上手に活用したナチュラルで心温まる作品です。枯れススキを使って羽毛のフワフワ感が表現されて作品にぬくもり感を加えています。目ぢからも有り今にも動き出しそうですネ。

**👑 準グランプリ**

深谷 萌さん(小6) 新潟市関屋浜海岸会場



ねこのたま

**本人のメッセージ**

私はこのうきを見つけた時、ねこっぽく見えたのでねこに使いました。くちびるはおもしろい石があったので使いました。

**日本渚の美術協会からのコメント**

大きな浮き球を使った大変ダイナミックな作品ですネ。作者の心の中にある「たまちゃん」の大きな存在感が窺われます。一緒に楽しそうに遊んでいる光景が目には浮かびます。

## 👑 準グランプリ

中村 菜子さん(小5) 蒲郡市丸山海岸会場



大好きな人

### 本人のメッセージ

ペットボトルの形が人の形に似ていて人間をつくってみようと思いました。パーツが1つひとつできあがっていくのはとても楽しかったです。

### 日本渚の美術協会からのコメント

愛情たっぷりでもともと微笑ましい作品です。お子さんとお母さんでしょうか？ご両親でしょうか？素敵な家族愛が表現されています。細部まで気配りが施された作品でストーリー性も感じることが出来ます。

## 👑 準グランプリ

今村 海音さん(3才) 東京葛西臨海公園会場



葛西メルヘン水族館

### 本人のメッセージ

「だってお魚が好きだから〜」。カラフルな魚や気泡、ツノを生やした貝などでメルヘンチックな海中の世界を表現しました。

### 日本渚の美術協会からのコメント

漂着ゴミを有効に使いジオラマ性抜群の作品です。色使いがとてもカラフルで、水族館の生き物たちが楽しそうに暮らしている様子がイメージ豊かに表現されていますネ。

## NPO 日本渚の美術協会賞

三上 晴翔さん(小1) 東京葛西臨海公園会場



ウマヅラの鳥

### 本人のメッセージ

本当はうちで飼っているインコを作ろうと思ったのですが、作っているうちにだんだん違ってきてしまいました。「ウマヅラ」というのはお父さんが名付けました。

### 日本渚の美術協会からのコメント

自然の漂着物と人間が作り出し何気なく捨てられたゴミが見事に融合して、見て楽しい作品に仕上がりました。デザインバランスの良いチョットおちゃめで愛くるしい表情の作品です。



## ふれあいコンサート

### 子どもの明日 応援プロジェクト

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「生の音楽」を楽しんでもらう目的で、ザ・ワイルドワンズの鳥塚しげきさんによる手作りのコンサート「ふれあいコンサート」を全国各地の特別支援学校等で開催しています。

#### 29年間で126の特別支援学校等を訪問しました

第1回目のコンサートは1984年に秋田療育園で開催し、2007年の新潟県の小出養護学校で100回目のコンサートを迎えました。29年目をむかえた2012年は、9月24日から9月28日にかけて昨年に引き続き、東日本大震災で被災した福島、宮城、岩手県の特別支援学校5校で開催しました。これまでの累計訪問学校数は126校になりました。

コンサートでは、鳥塚しげきさんを中心に「幸せなら手をたたこう」、「ドレミのうた」や「思い出の渚」などが披露されました。子どもたちも手作り楽器でリズムを取ったり、歌ったり、踊ったり、また舞台に出てきて、いろいろな動物の鳴き声をしてみたりと、どの会場でも大変盛り上がりました。

なお、「ふれあいコンサート」は従業員の募金をもとに運営されており、会場設営から音響機器の設置等の準備も従業員が行なっています。



#### 子どもたちの笑顔のために歌い続けます

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はなく、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29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。これからも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

## あしながチャリティー&ウォーク

### 子どもの明日 応援プロジェクト

あしなが育英会のご協力のもと、全社共通の社会貢献活動として「あしながチャリティー&ウォーク」を開始しました。当社が独自に主催する「あしながMYウォーク」の開催、あしなが育英会(あしながPウォーク10実行委員会)が全国各地で開催する「あしながPウォーク10」への参加、そしてチャリティー募金を通じて、遺児支援に取り組んでいます。

#### 約3万6千人の従業員等が参加しました

2年目となる2012年度は9～12月に、全国延べ57カ所で昨年を大きく上回る約9千人がウォーキングとチャリティー募金を行なうとともに、当日ウォーキングに参加できなかったチャリティー募金参加者を含め、総勢約3万6千人の役員・従業員等(※)がこの活動に参加し、遺児支援に取り組みました。

・※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きました)。



#### 全国各地でチャリティーウォークを実施





函館



東京



千葉



宇都宮



長野



福井



名古屋



大阪



長崎

## チャリティー募金の寄付を通じ被災地支援

2012年度の活動を受けて、2013年1月には、東日本大震災で親をなくした子どもたちの進学支援(奨学金等)、心のケア支援(東北レインボーハウスの建設等)等を目的にあしなが育英会にチャリティー募金1,615万6,350円を寄付いたしました。





## 「黄色いワッペン」の贈呈

### 子どもの明日 応援プロジェクト

1965年以来、新入学児童を対象とした交通安全キャンペーンの一環として「黄色いワッペン」を贈呈しています。

#### 新入学児童の交通安全を願って

48回目となった2012年度は、全国約111万人の新入学児童に「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5,886万枚となりました。長く継続している事業のため、親子二代にわたって着用しましたとの声が多く聞かれるようになりました。

「黄色いワッペン」には、2012年度の交通安全スローガン子ども部門最優秀作「いそいでも かならずかくにん みぎひだり」が印字され、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。

また、「黄色いワッペン」は登下校中に発生した交通事故を対象とした、保険金額が最高50万円の交通事故傷害保険が付されています。

3月から4月の入学シーズンに全国各地で贈呈式が開催されました。

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)





## チャリティーイベント

### 子どもの明日 応援プロジェクト

2001年から愛と平和の祈りを込めたチャリティーコンサートを毎年、公益財団法人東京YMCAと実施しています。

2011年は東日本大震災復興支援を目的に、5月23日丸の内マイプラザホールにおいてチャリティーライブ「音楽は元気の素っ!」を開催しました。

当日は、当社の社会貢献活動「ふれあいコンサート」に出演している鳥塚しげきさん(ザ・ワイルドワンズ)、小松久さん(ビレッジシンガーズ)、歌手のまきみちるさんが熱演しました。約250人の観客からは、「日頃のストレスも吹き飛び、元気がもらえるコンサートだった」「生のエレキギターやドラムスの演奏は迫力があつた」などの感想がありました。

なお、当日の入場料と会場で行なったチャリティー募金の合計292,080円は東京YMCAの被災地復興支援活動に寄付いたしました。また、「被災地の子どもたちに文房具をお届けしよう」との呼び掛けにも多くの方に協力いただいた結果、ダンボール8箱分の文房具を東京YMCAを通じ、被災地の子どもたちにお届けしました。



## Hello! Baby 奨学金プログラム

### 子どもの明日 応援プロジェクト

明治安田生命は、子どもたちの健全育成を目的とした社会貢献活動を続けていますが、その一環で、とくに少子化社会対策に資する活動として、「助産師をめざす人のための奨学金制度(「Hello! Baby 奨学金プログラム」)」を支援しています。

#### 助産師をめざす人を支援

少子化がいつそう進展するなか、周産期(分娩周辺期)の医療安全に向けて、国や地方自治体においてさまざまな対策が進められていますが、とりわけ産婦人科・産科医師の減少、助産師の絶対数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、公益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、こども保険の契約件数に応じた金額を、毎年、当社経費のなかから寄付しています。

この奨学金を通じて、ひとりでも多くの助産師が誕生し、妊婦の方がどこにいても、より安心でより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。

- 対象保険商品  
(現在、販売中の商品)



なお、上記に加え、これまでに当社が販売したすべてのこども保険の有効中の契約件数を対象とします。



## 日本助産師会の声

### 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

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3万人台と、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。



公益社団法人 日本助産師会  
会長 岡本 喜代子 氏

●「公益社団法人日本助産師会」は、1955年(昭和30年)の創立以来、母子保健推進のため全国の助産師の連携をはかり、助産師業務の水準を維持し、その改善・向上につとめている団体です。

●助産師の就業者数は、近年徐々に増加し、約3万2千人(2010年12月現在)となっていますが、1分娩施設あたりの必要人員を勘案すると大幅な増加が必要とされています。

## 少子化対策の取組み「Hello! Baby 奨学金プログラム」が「第5回キッズデザイン賞【優秀賞】」を受賞

NPOキッズデザイン協議会主催、経済産業省後援による「第5回キッズデザイン賞(2011年)」において、当社の少子化対策に資する社会貢献取組み「助産師育成支援『Hello! Baby 奨学金プログラム』」が、“子どもたちを産み育てやすいデザイン”と認められ、「優秀賞(ソーシャルキッズサポート部門)キッズデザイン協議会 会長賞」を受賞しました。

この受賞は、「少子化対策の重要な視点として、助産師などの産科医療スタッフの確保という命題に取り組んだ意欲的な試みである。助産師をめざす学生は実習等によって費用もかかり、時間的な融通もききにくいいため、こうした奨学金制度は社会的な意義は高い。保険という本業を通じたCSRの取組みとして、出産・子育てに寄与する点を高く評価する」との観点で選考いただいたものです。

当社は、「子どもの健全育成への貢献」を社会貢献活動の重点分野と位置づけ、さまざまな活動を行なっていますが、この受賞により、2010年の“子どもたちの安全・安心に貢献するデザイン”としての「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教室』」の受賞とあわせ、「2部門(2年連続)での優秀賞」受賞となりました。

▶ 「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教室』」の受賞 P95

「キッズデザイン賞」とは、「子どもたちの安全・安心に貢献するデザイン」、「子どもたちの創造性と未来を拓くデザイン」、「子どもたちを産み育てやすいデザイン」の3つを顕彰する制度です。子どもに対する配慮がなされた良質な商品や施設、プログラム、調査研究活動など幅広い分野を表彰の対象としており、受賞作品には、「キッズデザインマーク」の使用が認められます。





## 全国小中学校児童・生徒環境絵画コンクールの協賛

### 子どもの明日 応援プロジェクト

当社は1997年より「全国小中学校環境教育研究会」が主催する絵画コンクールに協賛しています。

本コンクールは、“みんなでつくろう住みよい町”、“みんなで守ろう大切な自然”をテーマに、全国の小中学生から環境に関する作品を募集しています。

2012年は小学校からは49校1,280作品、中学校からは60校594作品の計1,874作品の応募がありました。

当社からは「小学校の部」および「中学校の部」の各1作品に明治安田生命特別賞を贈りました。



「明治安田生命特別賞」受賞作品  
(小学校の部)



「明治安田生命特別賞」受賞作品  
(中学校の部)

## 三菱アジア子ども絵日記フェスタ

### 子どもの明日 応援プロジェクト

三菱広報委員会(当社は三菱グループの一員として参加)では、1990年からアジアの子どもたちの相互理解と交流を目的に、「三菱アジア子ども絵日記フェスタ」を実施しています。



アジア各国の子どもたちから『絵日記』を募集し、その作品を通してより深くアジアを理解することや、アジアの子どもたちの国際交流の輪を広げることを目的に実施しています。

## 地域社会への貢献をめざして

明治安田生命は、地域に根ざした良き企業市民として地域とのパートナーシップを大切にし、地域とともに発展することを願っております。そして会社はもちろん地域の住民の一人である従業員もボランティア活動を通して地域の活動に参画しています。

### 全国各地の地域貢献活動



全国各地の営業拠点や各部署では、それぞれの地域の特性、ニーズにあわせた社会貢献活動を展開しています。

### 従業員募金による支援・活動 (明治安田生命社会貢献活動基金)



従業員の募金を原資としており、地域貢献活動のための活動や人道上の災害支援のための寄付を行ないます。

### 明治安田生命 関西を考える会



関西の歴史・文化に関する冊子を毎年刊行しています。

### 配食サービス市民団体助成制度



全国の市民参加型配食サービス団体に資金助成を行なっています。

### ジョン万次郎記念センターの支援



日米の市民の草の根交流を推進する「ジョン万次郎記念センター」を支援しています。

### スペシャルオリンピックス日本の支援



知的発達障がいのある人たちにスポーツ活動を提供し社会参加を応援しているスペシャルオリンピックス日本を支援しています。

## 全国各地の地域貢献活動

全国各地の営業拠点や各部署では、それぞれの地域の特性、ニーズにあわせた社会貢献活動を展開しています。

### 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たの活動、老人ホームへの訪問・寄贈、障がいのある方への支援、マラソンボランティア、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。



### 東日本大震災復興支援活動

特に2011年度からは、震災からの復興を願い、被災地支援活動を実施しています。2012年度は、明治安田生命労働組合と共同して福島・宮城・岩手の3県で、家屋内外の片付け作業や瓦礫の撤去作業などを行なう復興支援ボランティアに取り組みました。被災地3県に勤務する従業員と、全国各地から参加した従業員、総勢約180人が参加しました。また、原発事故の影響で屋外活動が制限されている地域に住む福島県の子どもたちを放射線量の低い鮫川村に招き、思い切り外遊びをしてもらうNPO法人「あぶくまエヌエスネット」が主催する「ぽんた山元気楽校」の主旨に賛同し、ボランティアとして全国各地から計10回50人の従業員が参加しました。

震災によって被害を受けた地域の一日も早い復興の一助となるよう、今後も継続して支援活動に取り組んでまいります。





## ボランティア活動の奨励

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・社会貢献活動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」制度を設けています。2013年5月には社外専門家を加えた選考メンバーが、右の選考基準をもとに総合的に評価し、第4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)

## 「第4回ボランティア表彰(2012年度)」受賞所属の活動

### 美しい自然の大切さを伝えるホテル鑑賞会 <大賞 金沢支社>

地域の子どもに環境保全の大切さを実感していただくため、「石川ホテルの会」の協力を得て、金沢市内9カ所でホテル鑑賞会を実施しました。招待した400名の参加者には、ホテルの生態や鑑賞マナーについての勉強会や、ホテルの絵コンクールも実施しました。これらの活動は冊子にまとめ、支社・各営業所の店頭でお客さまが閲覧できるようにしています。営業所やお客さま宅、福祉施設等にグリーンカーテンを設置し育てる過程で自然植物・昆虫にふれあう機会など自然環境保護の意識が高まりました。また、「公益財団法人 スペシャルオリンピックス日本」での募金活動「エール募金」で募金者と障がいのあるアスリートに届けられるミサンガ451本を作成し、寄贈しました。



## VOICE

### 地域を巻きこんだ自然環境保護活動と、全組織でのボランティア活動を実施

2012年度は、より地域社会に密着した取り組みができないかを話し合い、2010年より取り組んでいる「ホテル鑑賞会」や「ホテルの絵コンクール」の積極的な推進・開催に加え、各所属で独自の活動を行なってきました。近隣の定期的な清掃、小学校へのベルマーク寄贈、福祉施設でのイベント手伝いや古タオル寄贈、福祉施設の手作りクッキーを社内バザーで販売するなど、近隣地域とのかかわりを大切にしながら活動し、関係団体や地域の方に感謝のお言葉をいただきました。またグリーンカーテンを営業所や福祉施設に設置し、生育過程において近隣住民や入所者とのふれ合いの場を持つこともできました。今後も身近な社会に貢献できるよう、地域に根ざした活動に所属員とともに取り組んでいきます。



金沢支社長  
中村 暢敬

### 被災地復興への思いを込めた手作り蠟燭を寄贈 <優秀賞 千代田支社>

東日本大震災被災地復興支援の一環として、所属員がかわいい蠟燭を手作りし、被災地の特別支援学校に寄贈しました。また、台東区主催の「大江戸清掃隊」に継続参加して御徒町駅周辺の清掃活動を実施したり、神田司町町内会のイベントサポートを行なうなど、地域の方々とのコミュニケーションも深めています。



### 女性と子どもを応援する「Sapporo5リボンズ」活動を支援 <優秀賞 札幌支社>

女性と子どもの「自分らしく生きる」を応援する「Sapporo5リボンズ」の活動を応援し、購入したピンバッチを所属員が着用してPR支援を進めるとともに、支社ビル内に4台の「寄附付自動販売機」を設置しています。また、イベント参加費等の収益金すべてが難病の子どもたちの夢をかなえるために使われる「チャリティ・ラン&ウォーク」に運営ボランティアとして参加しました。ブックシェアリング活動や障がいのある方たちが手作りしたパン等を販売する「元気ショップ」の応援も継続して実施しました。



### あったかふれ愛コンサートを開催 <優秀賞 山口支社>

職員がメンバーである下関フィルハーモニックウインドオーケストラと共催で「あったかふれ愛コンサート」を介護施設で開催しました。毎年続けている「下関海響マラソン」には、運営ボランティアとして所属員66人が参加。また、支社の全所属員がひとり1品を持ち寄る「東日本大震災被災地支援チャリティーバザー」も継続して実施し、岩手県の支援学校に、防災備蓄品1,400品を収益金で購入、寄贈しました。



### 児童養護施設で季節感あふれるボランティア活動 <優秀賞 融資部>

地域の児童養護施設で毎月のお誕生日会や花火大会、手作りかるた大会などのイベント開催をサポートしています。フリーマーケットの収益金や募金活動で得た資金から、お誕生日会のケーキやイベントに際してのお菓子を寄贈しています。定期的な訪問を通じて、子どもたちや職員のみなさまとの親密な関係を築きながら、今後もさらなる活動を継続していきます。



## 老人ホームの方々とクリスマスをお祝い <優秀賞 営業企画部>

地域貢献活動の一環として、老人ホームでのボランティア活動を継続的に実施しています。枕カバーやシーツの交換、所属員全員が参加したメッセージカード作りやクリスマスツリーの飾り付けなども行ないました。その他にも、毎週1~2回、昼休みを利用して使用済切手を裁断し、20万枚以上の使用済切手をNGO団体「ジョイセフ」に寄贈しました。



## 地域イベントでゴミ分別や清掃活動のボランティア <立川支社>

「八王子まつり」ではリサイクルステーションの運営・管理や会場内の清掃活動などのボランティア活動に参加しました。同様に「武蔵村山市民まつり」でも、ゴミ分別や清掃活動を行なって、イベントを支えました。また、青梅市主催の「おーちゃんフェスタ2012」では、青梅消防署に協力いただき、起震車を使った地震体験を実施。地域や世代を超えて会場を盛り上げました。



## 「自然の番人宣言」活動とスポーツイベントボランティア <釧路支社>

2006年に宣言され、賛同企業第一号として参画している「自然の番人宣言」活動を進めるとともに、清掃イベントへのごみ袋の寄贈、標茶町クリーン作戦や釧路湿原クリーンデーへも積極的に参加しています。地域のスポーツイベントにも「釧路湿原全国車いすマラソン大会」の沿道整備ボランティアとして参加し、選手へのエールも送りました。



## 東日本大震災被災地支援プロジェクトを継続実施 <神戸支社>

「東日本大震災被災地支援プロジェクト」を継続して行ない、支社主催のセミナーや地域のお祭りなどで、被災地の障がい者の自立支援を目的とした施設の物品販売や募金ボランティアを6回実施しました。また、「神戸ルミナリエ」「明石どんとこいまつり」「はっぴ〜カーニバル」などのイベントにも参加し、清掃、道案内、運営委員会への参画を含めたボランティア活動に取り組みました。



## 石巻被災地支援ボランティアと手話朝礼の実施 <お客さま相談センター>

2011年に続き、2012年にも2回、NPO法人「地域の芽生え21」主催の石巻被災地支援ボランティアに参加。石巻市立大川小学校でのわすれな草の花壇づくりや、周辺の草刈りを行ないました。その他にも、病気の子どもとその家族が利用できる滞施設ドナルド・マクドナルド・ハウスへの日用品の寄付や、店頭で聴覚が不自由な方が来店された時のために2011年から手話朝礼を年45回実施するなどの活動も続けています。





## トイレチェックボランティアと伴走ボランティア <広域組織法人部>

NPO法人「Check」による、外出時の「車いす対応トイレ」の場所等の情報収集と提供を目的としたトイレチェックボランティアに、2009年から継続して多くの所属員が参加し、これまでの活動に対する感謝状も主催するNPO法人よりいただきました。また、日本盲人マラソン協会が主催する「JBMA神宮外苑ロードレース」に視覚障がい者の伴走ボランティアとしても参加しました。



## 社会福祉法人と協力した障がい者支援活動 <エムワイ商事>

障がい者自立支援を目的としている社会福祉法人の障がい者による制作物の販売会を2回実施しました。障がい者支援活動としては、販売会だけでなく、うさりんミニタオルの寄贈や、同団体へ訪問してカサブランカの球根を寄贈し、施設の子どもたちと一緒に球根を植えた活動など、一つの団体と交流を深めながら、さまざまな支援活動を継続的に行なっています。



## 中学校におけるキャリア教育への支援

### 職場体験学習の実施

中学校のキャリア教育の一環として「職場体験学習」の積極的な受け入れを行ない、お客さま対応業務などの体験学習を実施しています。2012年度は6年目になる中村中学校(東京都)のほか、音羽中学校・佃中学校(東京都)など、11校から中学生を迎えました。



お客さま相談センターでの  
仕事体験の様子



事務サービス企画部での  
コール業務体験の様子



## 「保険授業」の実施

職場体験学習では、初日のカリキュラムのひとつとして「保険授業」も実施しています。これは、学校教育では学ぶ機会の少ない「保険のしくみ」などについて、中学生にも身近な事例やイラストを交えながら学んでいただこうとしているもので、2009年から継続的に行なっています。



保険授業(講師:企画部職員)の様子

## スポーツ教室の開催

当社の運動部(硬式野球部、テニス部、ボート部、アメリカンフットボール部)では、地域貢献や子どもの健全育成を目的にスポーツ教室を各地で行なっています。



静岡県沼津市の小・中学生を対象とした野球教室の開催



聴覚に障がいのある子どもたちのためにテニス教室の開催



長野県下諏訪町漕艇場にて中学生・高校生を対象としたボート競技講習会の開催



福島県伊達市の小学校でのフラッグフットボール教室の開催

※活動内容および所属名等は2012年度のものに掲載しています

## 従業員募金による支援・活動(明治安田生命社会貢献活動基金)

地域貢献活動を支援する目的で、従業員による募金を原資とした明治安田生命社会貢献活動基金を2004年に創設しました。明治安田生命社会貢献活動基金は、従業員が参加している非営利団体への助成や国内外の人道上の災害救援、復興支援のための寄付を行なっています。

### 従業員が参加しているボランティア団体への資金援助の事例

#### 「水都大阪を考える会」の葦舟による活動資金を寄付

大阪を「水の都」に再生しようと活動する市民団体です。水運の歴史を探るためのフィールドワークや、淀川で刈った葦を組み立てて古代の葦舟を再現し川下りを行ない、市内の河川や運河の活性化をめざす活動を行なっています。今回、葦舟で川下りを行なうために必要な費用の一部の助成を行ないました。



#### 「子どもネットワーク可部」に遊具を寄付

特定非営利活動法人「子どもネットワーク可部」は、広島県で子どもたちの生活体験や芸術活動を豊かにするために、鑑賞事業やワークショップのほか遊び体験事業としてファミリーキャンプやプレーパークを行なっています。今回、アート体験ワークショップに必要な遊具の購入資金の一部を助成しました。



#### 「日本児童家庭文化協会」のイルカセラピー開催費用を寄付

財団法人「日本児童家庭文化協会」では難病や障がいを抱える子どもたちのためのイルカセラピー効果に基づいたプログラムを提供しています。イルカへのエサやりやふれあいを通じリラックス効果を得て対人関係改善のきっかけになっています。今回、2011年9月に静岡県伊東で開催されたイルカふれあいツアー開催費用の一部を寄付しました。



## 「メイク・ア・ウィッシュ オブ ジャパン」のチャリティーイベント費用を寄付

一般社団法人「メイク・ア・ウィッシュ オブ ジャパン」では難病と闘う子どもたちの夢をかなえるお手伝いをしています。広島支部では、その資金作りのためにチャリティーコンサートやチャリティー駅伝大会等を行なっており、今回、チャリティー映画会の開催費用の一部を寄付しました。



## 「田毎の月」棚田保存同好会へ棚田整備用品寄付

「姨捨の棚田(田毎の月)」の地域は国指定の名勝であり、信州姨捨「田毎の月」棚田保存同好会は、棚田の美しい風景を守り、土に親しみ美味しいお米を作ることを目的に、ボランティアで棚田の保存活動を行なっています。

今回、棚田の保存活動を支えるため棚田を整備するための草刈り機の購入費用を寄付しました。



## 人道上の災害救援、復興支援のための寄付の事例

2010年に発生した山口県、広島県、鹿児島県大雨災害に対し、被災地支援・復興のための義援金の寄付を行ないました。2011年には新潟県、福島県、奈良県、三重県、和歌山県で発生した大雨災害、台風災害に対し義援金を寄付しました。



## 明治安田生命 関西を考える会

1976年以来、地域貢献活動の一環として「ふるさと関西を考えるキャンペーン」を行ない、毎年、関西の歴史・文化に関する冊子を刊行してきました。

活動38年目を迎える2013年は、「探検!発見!関西の近代化遺産」と題して冊子を刊行しました。明治以降の日本の近代化の過程で造られた大阪市中央公会堂、御堂筋、大丸心齋橋店、琵琶湖疏水、同志社大学、北野異人館、生野銀山、旧JR奈良駅舎、紀ノ川橋梁などの関西の建造物や施設216件について、建物自体の価値はもちろん、歴史的背景や携わった人々の興味深いドラマを絡めて、その魅力を紹介のうえ、保存・活用問題など今後のあり方にも触れてみました。





## 配食サービス市民団体助成制度

### 配食サービス市民団体助成制度の実施

高齢化の進展に伴い、地域市民が主体的に行なう福祉活動の必要性はとみに増えています。とりわけ食事サービス活動は「生」に密着する食の問題を通してコミュニティを形成する重要な活動といえます。

当社では2001年度より、全国で活動している市民参加型の配食サービス団体に対して、毎年、全国老人給食協会の審査に基づき、資金助成を行なっています。既存の市民参加型配食サービス活動の安定と向上、および各地に新しい活動団体を増やしていくことを支援する目的に活動に必要な備品購入資金および活動の立ち上げ資金の助成を行なっています。

2012年度は助成先に全国各地の10の市民団体を決定、助成を行ないました。過去12年間で118団体へ助成しました。



### 全国食事サービス活動セミナーの開催

市民参加型の食事サービス団体が集い、食事サービスの質の向上、情報の交換、グループ同士のネットワーク作りを目的として、全国食事サービス活動セミナーを開催しています。

2011年度は12月3日に宮城県仙台市にて「災害時における高齢者の食を考える」をテーマに開催しました。

当社では、質の高い食事サービスの普及を目的に1998年度の第1回セミナーより支援しています。



## ジョン万次郎記念センターの支援

当社は、財団法人「ジョン万次郎ホイトフィールド記念国際草の根交流センター」を支援しています。同財団は1992年に設立され、日米両国の市民が草の根レベルで意見交換をしたり、交流を行なうことを主な目的として事業を推進しています。毎年交互に日米のホスト都市や地域で交流プログラムを開催します。2012年8～9月には、第22回日米草の根交流サミットノース・テキサス大会が実施されました。



## スペシャルオリンピックス日本の支援

当社は、知的障がいのある人たちにスポーツトレーニングやその成果の発表の場としての競技会への参加を通じて、社会参加を応援する公益財団法人スペシャルオリンピックス日本を支援しています。

支援にあたっては、フレンドシップスポンサーとして行なう資金面での支援のほかに、スペシャルオリンピックス日本や全国各地にある地区組織が行なう活動に、従業員がボランティアとして参加したり、チャリティーイベントの後援等を行なっています。

### ・ ボランティア活動への参加

募金協力者とアスリートの双方に贈られるミサガづくりボランティアや2012年2月に開催された冬季ナショナルゲーム・福島開催に向けたチャリティーイベントの運営ボランティア、そして冬季ナショナルゲーム・福島の大会ボランティア等に参加しました。



### ・ チャリティーイベントの後援

2012年11月には、冬季世界大会・ピョンチャン日本選手団派遣費用等の資金集めのためのチャリティートークショーが丸の内MY PLAZAホールにて開催されました。当社は本イベントを後援するほか、企画・運営面でも職員がボランティアで参加しました。



## 関連財団等の活動

### (公財)明治安田厚生事業団の活動



国民の健康増進事業を推進することにより学術の振興および公衆衛生の向上をめざしています。

### (公財)明治安田こころの健康財団の活動



おもに「こころの問題」をテーマに乳幼児から高齢者までを対象として幅広い活動をしています。

### (公財)明治安田クオリティオブライフ文化財団の活動



音楽分野および地域の伝統文化分野における人材の育成を支援しています。

### (株)明治安田生活福祉研究所による総合生活保障の調査研究

年金、健康、医療、介護等を含むライフプランニングを中心とした調査研究を行なっています。

### (公財)ダイヤ高齢社会研究財団の運営への参加

三菱グループで設立、運営している財団で、高齢化社会に関わる調査研究を行なっています。



## (公財)明治安田厚生事業団の活動

1962年6月に設立された当財団は、社会の福祉に貢献するために、永年にわたり健康課題に関する科学的根拠を得るための研究とその成果を普及啓発すべく活動を行ってまいりました。そして、設立50周年を迎えた2012年には内閣府から公益認定を受け、公益財団法人として新たなスタートを切りました。

現在では、体力医学研究事業、ウェルネス事業、そして健康調査事業の3部門が連携し「三位一体」となって国民の健康増進事業を推進することにより学術の振興および公衆衛生の向上をめざしています。

なお、体力医学研究所では東日本大震災で被災された方々の「こころのケア」、ウェルネス開発室、新宿健診センターでは新宿区に避難された方々を対象に新宿区のご協力を得て『まごころ健診』を今後とも継続するとともに、被災者のみなさまへ出来る限りの支援を行なってまいります。

### 体力医学研究事業(体力医学研究所)

国民の健康に関わる諸問題の解決を目指して調査研究を実施するとともに、その成果が広く一般に役立つよう普及活動に努めています。近年では「運動とメンタルヘルス」をメインテーマに、運動を活用した心身の健康増進に関する研究活動を推進しています。

さらに、健康科学分野に関わる若手研究者の支援を目的に、国民の健康増進に役立つ研究への助成を実施しています。

### ウェルネス事業(ウェルネス開発室)

体力医学研究事業、健康調査事業の成果を活かして、身近な健康づくりをサポートするプログラムを開発・提供しています。また、自治体や企業、団体等への講演会や講習会等を通じて、科学的な根拠に基づいた健康づくりを提案し、社会に貢献できる健康づくり普及啓発活動を行なっています。

### 健康調査事業(新宿健診センター)

心と身体の両面から得られる各種調査・人間ドックのデータを活用した調査研究およびその知見の普及啓発を行なっています。体力医学研究事業ならびにウェルネス事業との三位一体による「健診からはじめる健康づくり」をサポートし、疾病の予防・改善をめざしています。

公益財団法人 明治安田厚生事業団の活動



## (公財)明治安田こころの健康財団の活動

1965年3月に設立された当財団は、当時、手薄であった精神面からの子どもたちの健全育成を通じて社会に貢献することを設立の趣旨として、子どもの育成に関する各種相談、専門家育成のための研修講座の開催および研究助成を中心に事業を展開しております。

### 集中講座、夜間講座

教育、保育、心理、相談、医療、保健、司法などの専門分野で活躍する専門家ならびに専門家をめざしている大学院生、大学生などを対象として、「こころの臨床」「発達障害」「子ども」の三つの領域で集中講座(土・日開催)、夜間講座(毎週曜日を決めて、4~6回のシリーズ)を開催しています。

### 子ども療育相談センター

自閉症をはじめとする発達障がいのあるお子さんへの一人ひとりに応じた療育をご家族と協力してすすめ、成長やライフステージにあわせた継続的な支援を行なうとともに、学校や福祉機関への支援も行なっています。

### すこやか育成相談室

お子さんの成長過程での心理的なつまづきや困難が生じたときに、より健やかな成長を支えていくことをめざしてお子さんやそのご家族との相談を行なうとともに、教育機関や医療機関、行政機関との連携も行なっています。

### 研究助成

子ども(乳幼児から思春期・青年期まで)、家族・家庭および高齢者の諸問題についての精神保健・福祉領域の基礎的、臨床的な研究に対し助成を行なっています。また、その研究成果を「研究助成論文集」として刊行しています。

## 広報・支援活動

### 1) 「コミュニケーション支援ボード」の普及推進

知的障がいや自閉症の人たち、外国人など話し言葉によるコミュニケーションにバリアのある人たちへの支援ツールとして、駅やコンビニ、地方自治体等で備えおかれ着実に全国に広がるなか、2008年には全国の交番やパトカーに「警察版コミュニケーション支援ボード」が配置されました。また、2011年3月には「救急用コミュニケーション支援ボード」が東京都内の消防署、救急関係車両に配置されました。



### 2) 知的障がい・発達障害の人たちのための就労支援

障がい者の就労への取り組みは、制度面だけでなく年々社会的な広がりを見せ、オフィスビルや工場、店舗などで働く人たちが増えています。言葉によってイメージすることに困難さのある障がい特徴に配慮し、理解を助けるためにイラストを多用した当事者への支援ツールを、プロジェクトを立ち上げて制作してきました。

#### ①「見てわかる社会生活ガイド集」(2013.2.1発行)

前著の広がりとともに、現場や当事者の方の声にさらに耳を傾けてみますと、安定して働き続けるためには、生活やお金の管理、余暇活動のほか、消費トラブルなどへの対応なども重要であることが分かってきました。「みんなの体験から学ぶ」「ひとり暮らし便利帳」を中心に、人生という時間軸にあわせて紹介しています。



#### ②「見てわかるビジネスマナー集」(2008.12.24発行:13刷)

継続して働き続けるためには、仕事の技術や知識があるだけでなく、一人の社員として、また一人の社会人としてそれにふさわしいマナーを身につけることも大切ですが、こうした相手の気持ちを推し量るコミュニケーション能力に困難があります。そこで、マナー違反された時の相手の気持ちなどをイメージしやすいようにイラストなどを多用して工夫し紹介しています。

### 3) 「自閉症課題百選」を発行(2009年)

教育計画や指導方法が難しいとされてきた自閉症の教育・指導方法について、その障がい特性を考慮に入れた効果的な取り組みを、具体的な課題アイデアの豊富なカラー写真で紹介しながら新たな提案を発信しています。



## (公財)明治安田クオリティオブライフ文化財団の活動

1991年6月に設立された当財団は、生活の質的向上とわが国文化の発展に寄与することを目的に、音楽における人材育成および地域の伝統文化の保存維持ならびに後継者育成に対する助成等を行なっています。

### クラシック音楽分野での助成

若手クラシック音楽家の海外留学を支援しています。2012年度には新たに4人が公募で選ばれ、これまでに122人が「海外音楽研修生費用助成制度」を活用して欧米に留学をしました。現在では、この中から第一線で活躍している多数の音楽家を輩出しています。

また、音楽コンクール開催への助成として、「第81回日本音楽コンクール」作曲部門最優秀者への賞の贈呈を実施しました。

### 地域の伝統文化分野に関する助成

民俗芸能および民俗技術等、地域の伝統文化の継承活動、とくに後継者育成に必要な諸活動を支援しています。

2012年度には新たに、沖縄県の「高安自治会(籠ゴウ祭)」等43件と東日本大震災被災地域に対する11件の助成を行ない、これまでに921件の伝統文化へ助成を行なっています。

本助成を契機に再び活発な活動を開始した伝統文化もあります。



## (株)明治安田生活福祉研究所による総合生活保障の調査研究

1991年に設立された当研究所は、急速に少子高齢化が進行するなか、高齢者福祉、医療、介護、健康、また年金や就労を含むライフプランニング等の分野を中心に、調査研究を行なっています。

その成果は、中央官庁からの調査研究の受託、地方自治体の各種福祉関係計画の策定支援、健康保険組合の保健事業への支援、企業福祉に関するコンサルティング、調査報「生活福祉研究」の発行等を通じて社会に還元しています。

## (公財)ダイヤ高齢社会研究財団の運営への参加

1993年6月に三菱グループ28社とともに設立した当財団は、民間の立場で高齢社会の諸問題に関する実践的な調査・研究活動を行なっており、当社はその運営に参画しています。

具体的には、しあわせで活力ある長寿社会の実現に向けて(1)高齢社会における健康、経済、生きがいに関する調査・研究、(2)高齢化社会における諸問題について意識の啓発活動・活動成果の普及を通じて、問題解決を提言しています。



## 環境問題への取り組み

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取り組んでいます。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、守っていけるよう積極的に環境保全に取り組んでいます。

### 全社的な省エネルギー対策の推進

社内では、空調運転(温度設定・運転時間)に関する目安をはじめ、エネルギー使用機器に関する基本推進事項(昼休み・不在時の消灯・減灯、近隣フロアへの階段移動等)を定め、徹底を図るとともに、その促進のための諸対策(社内報・イントラネットを活用した従業員の省エネルギーに対する意識・行動の啓発、節電啓発ステッカーの配布、クールビズの実施等)を実施しています。

なお、2013年度も、昨年までと同様、7月1日から9月30日までを全社統一の「節電強化月間」として、上記取り組みの徹底を図っています。

#### 全ビルの総エネルギー使用量の状況

	2010年度	2011年度	2012年度
エネルギー使用量(原油換算kl)	80,665	70,202	68,335
電力使用量(万kWh)	28,846	24,866	24,143
CO <sub>2</sub> 排出量(t-CO <sub>2</sub> )	140,623	115,921	130,766

※「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)

### VOICE

#### オフィスビルの運営面からも環境負荷の低減に努めています

省エネルギー法、自治体環境条例等の施行により、企業はこれまで以上に省エネルギー推進に取り組むことが求められています。

丸の内 MY PLAZA(明治安田生命ビル・明治生命館)では、温室効果ガス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。

また、全国的には、営業用ビルおよび投資用ビルにおいて、順次、空調等の設備改修をすすめるとともに、省エネルギー機器の導入推進、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。



不動産部  
不動産業務グループ  
グループマネジャー  
松尾 滋



## 環境に配慮したオフィスビルの取組み

全国にある当社所有のビル11棟の屋上、計7,007平方メートルを緑化しています。屋上緑化は、ヒートアイランド現象を緩和するとともに、断熱効果によってビルの空調に使うエネルギーを減らすことができます。

### TOPIC

#### 全国の自社ビル約600棟にビルエネルギー管理システム(BEMS)を導入

今後想定される電力需要抑制要請および省エネルギー推進への着実な対応を図るため、全国の自社ビル約600棟を対象に、順次、ビルエネルギー管理システム(以下、「BEMS」という)を導入いたします。2013年度上半期時点で、導入対象ビルの中の10%相当のビルにBEMSを導入しており、2014年度末には全対象ビルにおけるBEMS設置工事の完了を予定しております。

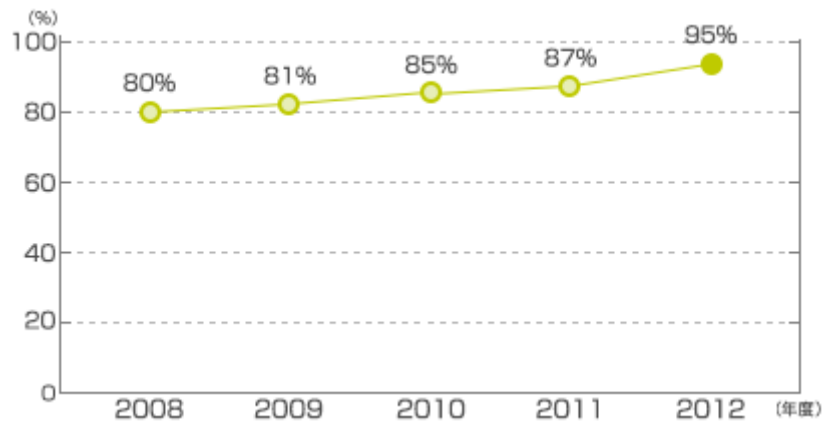
#### ※ ビルエネルギー管理システム(BEMS)について

建物内で使用する電力使用量等を計測蓄積(「見える化」)することで、電力使用の効率化を図るエネルギー管理システムです。また、空調・照明設備等の自動制御やピーク電力の抑制を図ることが可能となり、電力需給ひっ迫時においては、事前設定した節電パターンを実行することで電力使用を自動的に抑制します。なお、BEMSとはBuilding and Energy Management Systemの略称です。

## 社用車へのエコカー(低公害車)の導入

社用車を順次、エコカー(低公害車)に切り替えています。2012年度は社用車をさらに効率化するとともに電気自動車・ハイブリッド車への一部入れ替えを行ない、エコカー(低公害車)の合計は93台と車両総数の95%を占めています。

低公害車の導入率



※2013年3月末現在

## 廃棄物の分別・リサイクル



リサイクルボックス

本社がある明治安田生命ビルの各階に専用リサイクルボックスを設置するなど、廃棄物の分別回収やリサイクルに積極的に取り組んでおり、2012年度のリサイクル率は91.5%となっています。

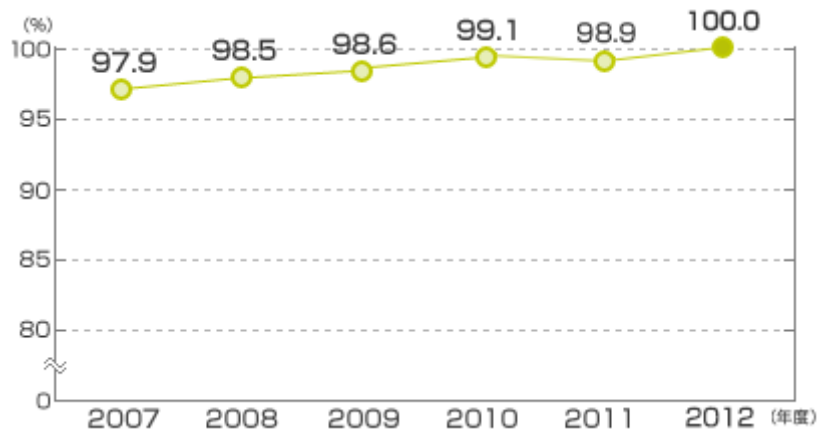
## OA用紙使用量の削減

本社では、社内横断的な文書共有と情報交換のための「電子文書管理システム(e-ファイリング)」、ならびに会議時のプロジェクター使用によるペーパーレス化の推進、両面コピーや縮小印刷の徹底などの取組みを行なっています。また、各所属のコピー用紙削減遂行状況を適宜ニュース化し、イントラネットで開示することにより、意識の向上と取組みの促進を図っています。

コピー用紙使用枚数(本社)



コピー用紙の再生紙利用率(本社)



## 印刷物の環境配慮対応

お客さま向け各種資料・報告書など各種印刷物では、省資源の観点から紙の原材料に配慮し、インク、製版など、印刷工程についても環境に配慮した取組みを行なっています。具体的には製版フィルムを使用しない印刷方式の選択、生分解性に優れた植物油インキ使用等を推進しています。

また、紙資源の使用削減による省資源化推進を目的のひとつとして、2011年10月から、当社の主力生命保険商品「ライフアカウント L.A.」の約款部分のCD-ROM化を実施し、2013年度上半期で約210tの紙使用量を削減しました。

※削減量は、約款改訂時の制作にかかる紙使用量をCD-ROM化しなかった場合と比較して試算



ご契約のしおり 定款・約款 ラ  
イフアカウント L.A.



CD-ROM

## 環境配慮型事務用品の購入

本社、支社および営業所等で使用する事務用品については、エコマーク商品、グリーン購入ネットワーク(GNP)掲載商品、グリーン購入法適合商品などの環境配慮型商品を優先的に購入できるシステムを構築しており、2012年度の環境配慮型商品購入率は、金額ベースで88.2%(前年比+3ポイント)と2010年度のシステム導入後から継続して高い水準を保っています。また、本社コピー用紙・プリンターナーでは、100%グリーン購入法適合商品を購入しています。

今後も同システムの活用等を通じて、全社を挙げて、事務用品での環境配慮型商品の購入を進めていきます。

## 環境に対する意識の向上

政府・金融庁からの夏期節電要請もふまえ、7月～9月を全社統一の「節電強化月間」として運営しました。室内設定温度目安の設定(28℃)等の全社的な推進事項を定めて通知するとともに、従業員の環境に対する意識と行動の啓発に向け、2013年度は、社内イントラネットを活用した「節電行動チェック」の実施や本社ビル勤務者にはパソコン用の「節電推進シール」、全国の支社・営業所等には執務室内貼付用の「節電推進ステッカー」を作成・提供しました。



本社ビル勤務者用「節電推進シール」



支社・営業所等の執務室内用「節電推進ステッカー」

## 環境に配慮した社会貢献活動

子どもたちの環境への意識を高め、環境保全にも貢献するような社会貢献活動を推進しています。例えば、小中学校の環境教育に貢献する「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。またNPO日本渚の美術協会とともに海岸清掃を行ない、拾った貝殻やガラス、海藻などを用いた「海の環境工作教室」を開催しています。

また、各地の支社・営業所でも、地域の美化や自然環境保全を目的とした清掃活動・植樹活動、循環型社会形成を目的としたペットボトルキャップやプルタブの回収、その他古本や使用済み切手の回収などのリサイクル活動など、さまざまな環境保護・生物多様性保全に向けた活動を行なっています。

### 関連情報

- ▶ 全国小中学校児童・生徒環境絵画コンクールの協賛 P110
- ▶ 海の環境工作教室 P98
- ▶ 地域社会への貢献をめざして P112



## 従業員とのかかわり

### 能力・キャリア開発の支援

従業員の自主的な能力・キャリア開発を支援する仕組みについて報告しています

### ダイバーシティ・マネジメントの推進

多様な人材が活躍でき、安心して働ける職場環境づくりについて報告しています

### 健康的な職場環境づくり

定期健康診断、メンタルヘルスケア、総労働時間の短縮に関する取組みを報告しています

### 人権の尊重

人権啓発基本理念や推進体制、人権研修の実施などについて報告しています

### 対話の促進

MOTミーティングなど、コミュニケーション向上を図る取組みについて報告しています

## 能力・キャリア開発の支援

自主的な能力・キャリア開発を積極的に支援し、職員一人ひとりの自己実現と「お客さまを大切にできる会社」にふさわしい人材の育成に取り組んでいます。

### 「キャリア・デベロップメント・プログラム(CDP)」の推進

当社は、職員にめざしてほしい人材像を「自律したプロ人材」と明確に打ち出し、その育成・強化を目的として「キャリア・デベロップメント・プログラム(CDP)」という人材育成プログラムを導入しています。

これは、職員一人ひとりが中長期的なキャリア目標を設定し、その目標の実現に向けて能力向上とキャリアアップに取り組むことを会社が支援することで、職員個々人と会社がともに成長・発展していくことをめざすプログラムです。

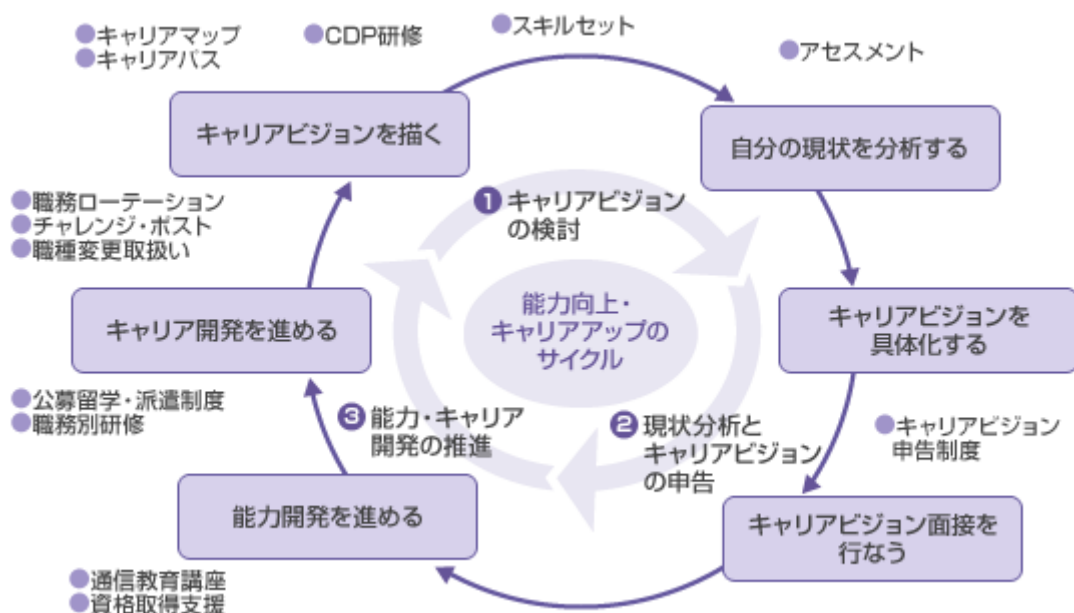
キャリアビジョン策定のための具体的な支援策としては、各業務に求められる人材要件(スキルセット)などを明示するとともに、職務適性検査や演習評価等の研修で行なうアセスメント等を実施しています。その結果を本人にフィードバックすることで、各職員が自分の現状を分析する機会を提供しています。あわせて、将来のキャリアについて各職員の「気付き」を支援する層別のCDP研修を実施しています。

このようなステップを通して策定されたキャリアビジョンは、本人と所属長、および本人と会社の間で面接などを通じて共有され、会社は、申告されたキャリアビジョンをもとに、計画的な人材育成を推進しています。

#### CDP BOOK

全職員等を対象に、CDPのコンセプトや自発的な能力・キャリア開発の支援策の内容などを記載した「CDP BOOK」を作成しています。

#### キャリア・デベロップメント・プログラム(CDP)の仕組み



## 能力・キャリア開発の支援策

職員は、キャリアビジョン実現に向け、自主的に能力向上・キャリアアップに取り組んでいくとともに、会社としても、その取組みを積極的に支援しています。

能力開発支援策としては、職種別・層別・職務別に設定された各種研修や資格取得支援、通信教育講座など、さまざまな自己啓発制度を用意しています。

また、キャリア開発支援策としては、国内外の大学院への留学や、企業への派遣者を公募する「公募留学・派遣制度」、社内公募する所属・職務に自らチャレンジできる「チャレンジ・ポスト」などがあります。

# ダイバーシティ・マネジメントの推進

## 多様な人材が活躍できる職場づくり

ダイバーシティ・マネジメントの推進を経営計画の重点実施事項の一つに定め、性別や年齢、国籍、障がいの有無等にかかわらず、従業員がいきいきと働ける職場づくりに取り組んでいます。

## 女性の活躍推進

当社は、従業員約4万人のうち8割以上を女性が占めており、女性の活躍推進に向けた態勢の整備や風土づくりが重要と認識し、主に以下の取組みを推進しています。

### ●女性職員の上位職登用候補者の計画的な育成

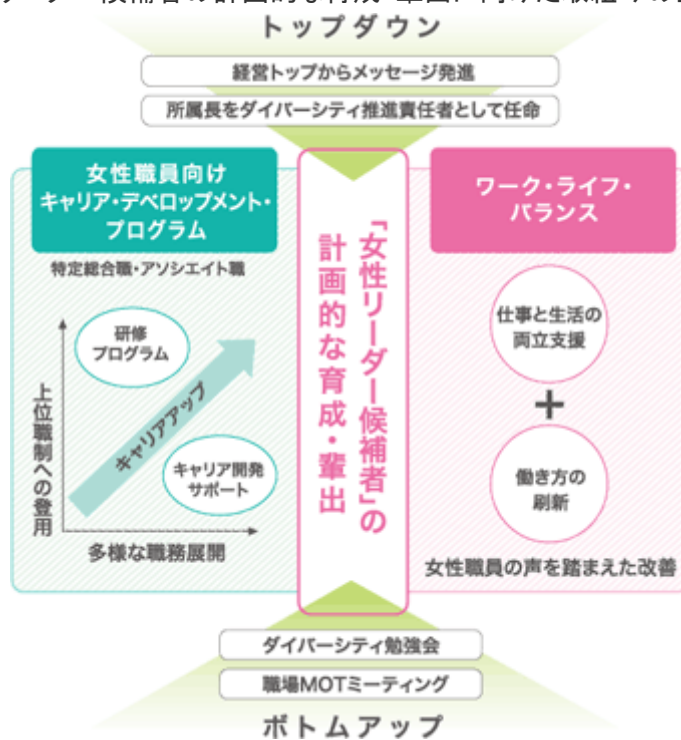
女性職員の上位職登用候補者(「女性リーダー候補者」)を計画的に育成するための取組みの一つとして、2012年度から、女性向けの層別研修プログラムを実施しています。この研修は、各所属長から上位職登用候補者として推薦された女性職員を対象とし、キャリアビジョンの明確化、マネジメント力の強化等を目的としています。また、候補者のすそ野拡大を目的に、次世代の上位職登用候補者に対しても定期的な情報提供を行なっています。



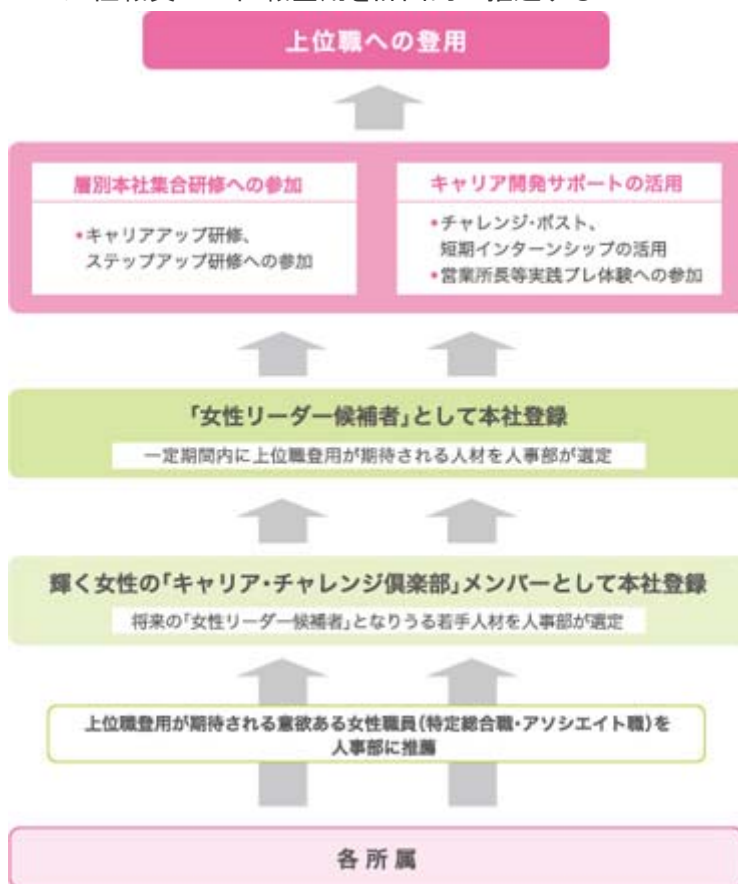
女性向け層別研修の様子



女性リーダー候補者の計画的な育成・輩出に向けた取組みの全体像



女性職員の上位職登用を計画的に推進するプロセス



＜参考＞女性管理職の人数(2013年10月1日現在)

職務	人数
支社長 <sup>※1</sup> ・本社部長	4
主要職制等 <sup>※2</sup>	21
営業職制等 <sup>※3</sup>	118
専任職 <sup>※4</sup>	21
合計	164

※1 営業支社長を含む

※2 金融代理店営業部長、本社部次長、グループマネジャー、業務推進部長、教育・育成部長、総務・内部管理推進部長、代表営業所長、法人営業部長

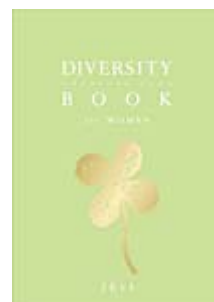
※3 営業分室長、FC営業室長、LC営業室長を含む

※4 査定役、検査役等

## ●女性職員が活躍する風土づくり

### 「ダイバーシティ・ブック2013」の発行

ワーク・ライフ・バランス制度への理解促進と、女性職員のキャリアアップに向けた意欲の醸成に向け、2013年は新たに「ダイバーシティ・ブック2013」を作成し、全職員へ配付しています。



ダイバーシティ・ブック2013

### ダイバーシティセミナーの開催

ダイバーシティに関する理解を深めるとともに、女性職員のキャリア形成を支援することを目的に、明治安田生命労働組合と共同でダイバーシティセミナーを毎年開催しています。2013年2月に開催したセミナーでは、「ワーク・ライフ・バランスの取組み」などをテーマに社外講師による講演を行いました。



ダイバーシティセミナーの様子

### 職種に応じたさまざまな研修等の実施

女性の職種別の課題等の解決に向けた研修等を実施しています。女性総合職については、将来の幹部候補としてのキャリア意識の醸成と人材育成強化の観点から、若手職員に対し、社外の女性役員による講義や、社外企業への短期派遣を実施しています。また地域限定で働く女性職員に対しては、全国の主要都市でキャリアビジョンを検討するミーティングを開催するとともに、本社での集合研修時には当社のダイバーシティ推進の取組みに関する講義を実施しています。

## ダイバーシティ・マネジメント推進のための社内サイトの運営

ダイバーシティに関連する情報を従業員に向けて発信するため、社内イントラネット上に専用サイトを開設しています。全国各所属のダイバーシティ推進モニターと連携し、ダイバーシティ推進に向けた取組みや各所属で活躍する職員の定期的な紹介、ワーク・ライフ・バランスの好事例等の掲載をしています。

## VOICE

### ダイバーシティ推進にかける私の思い

当社は2011年4月からの3か年計画「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、2012年4月には人事部内に「ダイバーシティ推進室」を設立して、女性職員の活躍推進や両立支援等、従業員全員がいきいきと働ける職場づくりに取り組んできました。

私自身、中学生の娘を持ち、親の介護の経験をしながらもこれまで仕事を続けることができたのは、会社のワーク・ライフ・バランス制度や上司・周囲の方々の理解とサポートのおかげだと感謝しています。現職ではダイバーシティを推進する立場にありますが、そのような経験があったからこそ、女性のキャリア開発支援や、ワーク・ライフ・バランス制度をよりよいものにしたいという想いを強く持っています。私も含め、さまざまな制度を利用した方やサポートを受けた方が、感謝の気持ちを忘れず、今度は他の誰かをサポートすることで、「ダイバーシティの輪」を広げることが大切だと思っています。「ダイバーシティの輪」が広がり、多様な人材が活躍できる職場を実現することで、お客さまに感動をお届けできる会社の実現に少しでも貢献できればと思っています。

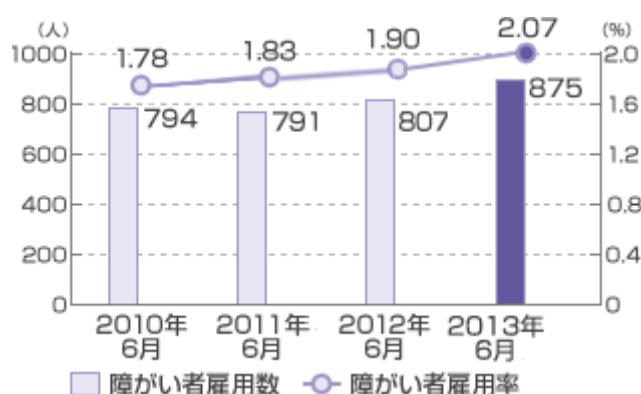


人事部  
ダイバーシティ推進室  
主席スタッフ  
淡路 なな恵

## 障がい者の雇用促進・職場環境の整備

CSR推進の観点から、障がい者雇用の拡大と職場環境の整備に取り組んでいます。2013年6月時点での障がい者雇用数は875人、雇用率は2.07%と法定雇用率2%を上回っています。さらなる雇用拡大に向け、支社における障がい者の職域拡大を推進するとともに、最先端のバリアフリー環境を活用した本社事務部門への障がい者の配置等を進めています。また、各所属に配置している「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づくりに取り組んでいます。

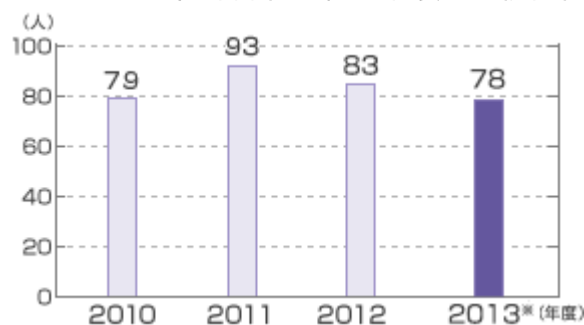
障がい者雇用数・雇用率



## 高年齢層人材の活用

2013年4月の高齢者雇用安定法の改正をふまえ、満60歳定年退職後の「高年齢者再雇用制度」を刷新し、新たに「エルダースタッフ制度」を導入しました。同制度では、豊富な知識と経験を持つ「エルダースタッフ(定年再雇用者)」に対して、現役職員と同等の活躍機会を提供できるよう、幅広い委嘱職務を設定するとともに、短時間勤務を可能にするなど高年齢層のニーズに応じた多様な雇用形態を導入しています。同制度を利用し、多くのエルダースタッフが定年後も会社で活躍しています。

エルダースタッフ(高年齢者再雇用)制度への移行者数



※2013年度は4～9月の移行者数

## 外国人等職員の活躍推進

海外生命保険事業のさらなる展開に向け、将来の中核人材候補として、アジアを中心とする外国人留学生等の採用を推進しています。また、入社後の早期定着に向けて、所属でのメンター任命や人事部による定期面接、先輩外国人等職員との交流会の場の設定など、フォロー体制を整備しています。

## ワーク・ライフ・バランス(仕事と生活の調和)の推進

従業員のワーク・ライフ・バランス推進のため、各種制度を整備するとともに、利用しやすい職場環境づくりに努めています。

## ワーク・ライフ・バランス制度の充実

従業員の仕事と、育児・介護等との両立を支援するため、「ワーク・ライフ・バランス制度」の充実に取り組んでいます。

2013年度は、育児と仕事の両立支援として、保育所等を利用する職員等に、子どもが満3歳になるまで1人につき毎月10,000円を支給する「保育料補助支給制度」を開始しました。また、全国転勤型である総合職を対象に、本人の申請によって、未就学児を養育中の一定期間、特定総合職へ職種変更し、転居を伴う異動を抑制する取扱いの導入を決定しました。介護との両立支援としては、50代の総合職を対象に、希望勤務地に配属したうえで、家族の介護のための短時間勤務を適用する「家族介護との両立支援制度」の導入を決定しました。



## 当社のワーク・ライフ・バランス制度(育児・介護関連)

(2013年10月1日現在)

制度名	制度概要
妊産婦通院休暇	妊娠中および出産後1年以内は、健康診査などのために通院する場合、妊娠週数等に応じて取得可能
始業・終業時刻の繰下げ	妊娠中および出産後1年以内は、医師等から勤務時間等に指導を受けた場合、始業・終業時刻を繰り下げて勤務することが可能
産前産後休暇	産前休暇は出産予定日の8週間前から、産後休暇は出産日の翌日から8週間取得可能(産前産後で通算16週間以内の場合、産後は9週間取得可能)
育児休職	子どもが満2歳に達する月の末日まで取得が可能
復職時の年休上乘せ付与	育児休職から復帰する際に、子どもの「ならし保育」等を勧案し、5日分の年休を上乘せ付与
子の看護のための休暇	小学校3年生までの子どもを持つ職員等は、子の負傷や疾病時に、年間5日間取得可能(2人以上の場合、年間10日間)
キッズサポート休暇	小学校3年生までの子どもを持つ職員等は、検診や予防接種、子どもの学校行事への参加に対応するため、年間5日間取得可能
育児のための勤務時間繰上げ・繰下げ	子どもが小学校1年生までの間、始業・終業時刻の繰上げ、または繰下げが可能
育児のための短時間勤務制度	子どもが小学校1年生までの間、勤務時間を5時間または6時間に短縮することが可能
保育料補助支給制度	育児と仕事の両立支援として、保育所等を利用する職員等に、満3歳になるまで子ども1人につき毎月10,000円を支給
育児期間中の総合職から特定総合職への職種変更の取扱い	子どもを養育している総合職を対象に本人の申請によって、小学校入学までの一定期間、特定総合職へ職種変更し、転居を伴う異動を抑制
介護休職	要介護状態にある家族を介護するために、最大1年間取得可能 傷病看護が必要な状態にある家族を看護するため、原則3ヵ月間取得可能
家族の介護のための休暇	要介護状態にある家族の通院等に付き添いするために、年間5日間取得可能(要介護状態にある家族が2人以上の場合、年間10日間)
介護のための勤務時間繰上げ・繰下げ	要介護状態にある家族の介護または傷病看護が必要な状態にある家族を看護するために、勤務時間の繰上げ、または繰下げが可能
介護のための短時間勤務制度	要介護状態にある家族の介護または傷病看護が必要な状態にある家族を看護するために、勤務時間を5時間または6時間に短縮可能
家族介護との両立支援制度	50代の総合職を対象に、希望勤務地において、介護のための短時間勤務が可能

## 育児・介護を支援する制度の利用者数(2012年度)

制度名	職員・契約社員・嘱託(人)	MYライフプランアドバイザー(人)
妊産婦通院休暇	98	535
産前産後休暇	132	504
育児休職	277	482
子の看護のための休暇	550	5,044
キッズサポート休暇	689	4,756
育児のための短時間勤務制度	139	353
介護休職	22	51
家族の介護のための休暇	157	356
介護のための短時間勤務制度	7	27

## 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・バランス制度の整備に引き続き取り組むとともに、従業員の理解浸透を図るため、社内の集合研修においてワーク・ライフ・バランスに関する講義を実施しています。

また、各種制度について理解を深め、活用してもらえるよう、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年度から社内の育児休職経験者で構成する「ママネットワーク」メンバーの体験・意見をふまえた「育児休職からの復職応援ブック」を作成し、仕事と育児の両立に関する実践的なアドバイスをしています。両冊子は、社内イントラネット等を通して、従業員が必要な時にいつでも閲覧できる環境を整備しています。

育児休職からの復職予定者に向け、「復職応援セミナー」を開催し、スムーズな復職のためのサポートを行なっています。

さらに、ワーク・ライフ・バランス実現に向けた取組みの実効性を高めるため、全所属に「ワーク・ライフ・バランスプログラム」を導入しています。このプログラムでは、総労働時間縮減や男性の育児休職取得等、各所属におけるワーク・ライフ・バランスの実現に向けた取組状況を得点化し評価するもので、所属長評価にも反映されます。



ワーク・ライフ・バランスハンドブック



育児休職からの復職応援ブック



復職応援セミナーのご案内

## VOICE

## 私のNEXTチャレンジ

育児と仕事の両立に悩んでいた頃、当社の契約社員募集に出会い応募しました。「福利厚生がしっかりしている企業なら今後も安心して働ける」というのが転職を決意した理由です。

入社後は、専門的な仕事内容に悪戦苦闘し悩む日々もありましたが、家族に支えられ、また、職場の同僚・上司からの指導もあり、成長できたと感じています。

入社から4年半後、「働くならもっとやりがいを感じて働いてみたい」という思いから、契約社員から職員への登用試験を受けて合格しました。登用後、営業所と支社の仕事を経験するなかで、営業所長やMYライフプランアドバイザーから「お客さまのために働く」大切さを学びました。今は日々お客さまに接するMYライフプランアドバイザーが気持ち良く働けるような事務面でのサポートに取り組んでいます。このたび、事務職員を指導する立場(事務サービス担当)にキャリアアップすることができました。今後も、今までの経験を活かしながら、日々努力を惜しまずチャレンジする気持ちを忘れずに、前に進んでいきたいと思っています。



釧路支社  
事務サービス担当  
戸井 里史

## 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り組みについて、社外から高い評価を得ています。

### 厚生労働省が主催する均等・両立推進企業表彰の「ファミリー・フレンドリー企業部門」において「厚生労働大臣優良賞」を受賞(2013年度)



均等・両立推進企業表彰 表彰状・盾

均等・両立推進企業表彰は、厚生労働省が「女性労働者の能力発揮を促進するための積極的な取り組み」および「仕事と育児・介護との両立支援のための取り組み」について、他の模範となる取り組みを推進している企業を表彰する制度です。

「ファミリー・フレンドリー企業部門」の「厚生労働大臣優良賞」は、仕事と育児・介護が両立できるさまざまな制度を持ち、多様でかつ柔軟な働き方を労働者が選択できるような、他の模範ともいべき取り組みを推進し、その成果が認められる企業に授与されます。

なお、当社は2012年度と同表彰において、「ファミリー・フレンドリー企業部門」とあわせ、女性の能力発揮を促進するための取り組みを推進している企業を対象とする「均等推進企業部門」において、「東京労働局長優良賞」を同時受賞しています。

## 厚生労働省が主催する初の「イクメン企業アワード」において「特別奨励賞」を受賞(2013年度)



イクメン企業アワード 表彰状・盾

イクメン企業アワードは、育児を積極的に行なう男性＝イクメンを応援する厚生労働省の「イクメンプロジェクト」の一環として、男性労働者の育児参加を積極的に促進しつつ、業務改善を図る企業を表彰する、2013年度に創設された制度です。「特別奨励賞」は、男性労働者の育児と仕事との両立支援を促進する取組みを積極的に行ない、工夫している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」3回目の取得(2012年度)

従業員が仕事と子育てを両立できる環境整備のための行動計画への取組みと実績が認められ、2012年7月に厚生労働省から、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認定を受けました(2007年、2009年に続き3回目の取得)。



次世代認定マーク「くるみん」

## 日経WOMAN誌(2013年5月号)「女性が活躍する会社Best100」の「総合ランキング」で第9位にランクイン

日経WOMAN誌が国内有力企業4,329社を対象に実施した「2013年 企業の女性活用度調査」において、女性の活躍推進や育児休職からの復職に向けた取組み等が評価され、当社は「女性が活躍する会社Best100」の「総合ランキング」で第9位を獲得しました。部門別では、「ワークライフバランス度」部門で労働時間の削減や有給休暇の取得促進に向けた取組みが評価され、2012年に引き続き第1位を獲得しました。また、「男女均等度」部門では働く意欲を向上させる取組みが評価され第5位を獲得しました。



## 健康的な職場環境づくり

従業員が明るく元気に、活力を持って仕事に取り組めるよう、一人ひとりとその家族の身体と心の健康に配慮しています。

### 従業員の心身の健康保持・増進策

当社は、従業員自身が健康への意識を高め、心身の健康を維持できるよう、充実した定期健康診断を実施し、健康診断の結果、所見があると診断された従業員については、産業医が個別に、より具体的な受診勧奨、疾病管理や生活習慣についての保健指導を行ない、従業員の心身の健康管理をサポートしています。

また、健康保険組合と連携し、禁煙や肥満などの生活習慣改善をめざしたキャンペーンの展開、巡回型乳がん検診の実施、特定健康診査、特定保健指導等を積極的に展開しています。巡回型乳がん検診は、40歳以上で4,466人(2012年度実績)が受診しました。



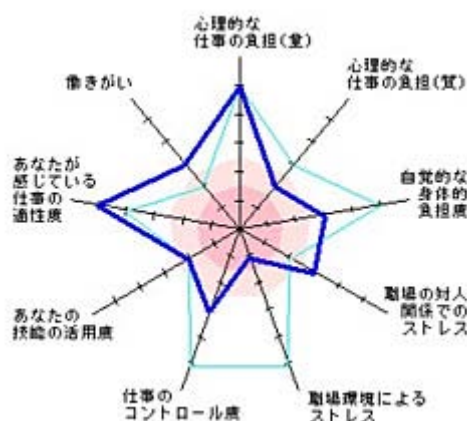
健康増進のための各種冊子

### 自主的・組織的なメンタルヘルスケアの推進

職場や家庭に関する悩みや心の問題を専門医やカウンセラー、保健師に相談できる社内窓口を設けています。社外のカウンセラーと相談できる窓口も併設し、これらの窓口を従業員が気軽に利用できるようPRIに努めています。

また、所属員のメンタルヘルスケアをサポートする「ラインケア」と、自分自身で心の健康を保つ「セルフケア」に配慮しています。「ラインケア」としては、所属員の心の問題に適切に対処する方法を管理職に学んでもらうため、ロールプレイ等を取り入れた研修やメールによる定期的な情報提供を行なっています。「セルフケア」としては、全従業員を対象にストレスを巡る自己の心の健康状態を把握するための「ストレスチェック」を毎年実施するとともに、カウンセラー執筆による「こころの健康だより」を毎月発行しています。

#### 【ストレスチェック診断結果見本】



## 新入職員へのメンタルヘルス研修

新入職員に対しては、「学生」から「職業人」へ、「学ぶ」から「働く」へ、という大きな環境変化に柔軟に対応できる「自分づくりの基礎」を学ぶことを目的として、メンタルヘルス研修を実施しています。

この研修によってコミュニケーションスキルやストレスマネジメントの方法を学びながら、仕事力・人間力・生活力を三本柱とする「働くための基礎力」を高めていくよう支援しています。

## 総労働時間の短縮対策

当社では、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ウエズデー)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。

## VOICE

### 従業員が健康で、元気と活力を持って働ける健康管理を

会社は、従業員が心身ともに健康で、元気と活力を持って働けるよう健康管理に取り組んでいます。具体的には、定期健康診断とその結果に基づく精密検査・産業医による面接指導、保健指導、がん検診等を実施しています。あわせて、長時間労働による健康障害対策、環境変化の大きい海外赴任者の健康管理や感染症対策も推進しています。メンタルヘルス対策では、自分自身によるセルフケアへの支援、管理監督者によるラインケア、会社内産業保健スタッフによるケア、社外の医療機関や専門家によるケアの「4つのメンタルヘルスケア」を効果的に推進することに力を入れています。会社は組織的な健康管理支援体制の強化だけでなく、従業員一人ひとりとの絆を大切に、従業員が主体的に自己の健康管理ができる環境づくりをめざしています。働く人の健康と元気と活力が、お客さまへのよりよいサービスの提供や社会貢献につながると考えています。



産業医・東陽町診療所長  
石山 明寛

## 人権の尊重

全役職員一人ひとりが、お互いの人権を尊重しあい、明るく活き活きとした働きやすい職場づくりを進めています。

### 人権啓発基本理念

#### 人権啓発基本理念

1. 人間尊重の精神を経営の根幹に据え、明るく豊かな社会づくりに貢献する企業として最善の努力をする
2. 全所属員が同和問題をはじめとし、あらゆる人権問題の理解を深めるよう、全社的かつ組織的に人権教育を推進する
3. 所属員一人ひとりがお互いの人権を尊重しあい、明るく活き活きとした働きやすい職場環境づくりをめざす

### 人権推進体制

#### 人権推進本部体制(2013年度)

- ・ 委員長(1名)
- ・ 担当委員(4名)
- ・ 委員(23名)
- ・ 陪席(3名)
- ・ 幹事(1名)

#### 所属別人権推進会議

##### 本社各部 人権推進会議

- 委員長(1名)
- 副委員長(1名)
- 委員(多数)

##### 本部(東京・大阪・名古屋) 人権推進会議

- 委員長(1名)
- 副委員長(1名)
- 委員(多数)

##### 支社・FC・LC営業部 人権推進会議

- 委員長(1名)
- 副委員長(1名)
- 委員(多数)

##### 法人部 人権推進会議

- 委員長(1名)
- 副委員長(1名)
- 委員(多数)

##### 関連会社 人権推進会議

- 委員長(1名)
- 副委員長(1名)
- 委員(多数)

各職場の人権情報の共有と研修の取組計画を立案し、その遂行を図ることを目的とし、「所属別人権推進会議」を設置、開催しています。

## 各所属における人権研修の実施

各所属で任命された人権推進員(関連会社を含む)を対象に、毎年度始に地域ブロック別に集合研修を実施し、その人権推進員が中心となり、各職場で「人権研修」を年3回以上開催しています。開催必須課目として「同和問題」「パワー・ハラスメント」「セクシュアル・ハラスメント」を、選択課目として「障がい者の人権問題」「在日外国人の人権問題」「メンタルヘルス」を設定しています。

## 従業員への啓発・教育

人権意識高揚のための広報活動として、「人権ニュース」を随時発行しています。また、人権週間に呼応して「人権啓発標語」を募集しており、2012年度は5,599人の応募者から、7,373編の応募作品が集まりました。優秀作品3編をポスター化し、全事業所に掲示しています。

### 2013年度 人権啓発標語

『人権は 守るあなたが 守られる  
気づいたときから未来も変わる 守ろう 変えよう 自分から』 MYJ 洞 美恵

※2012年度最優秀作品

## 「人権110番」の設置

職場でのパワー・ハラスメントやセクシュアル・ハラスメントをはじめ、人権侵害行為に対する相談・通報窓口「人権110番」をコンプライアンス統括部に設置し、専任の担当者を配置しています。また、事案内容に応じて、関係部署と連携し、申し出に迅速かつ的確に対応しています。



## 対話の促進

お客さまに支持・信頼いただけるための業務改善と働きがいのある職場づくりをめざして、従業員との積極的な対話に努めています。さまざまな機会を得て寄せられた従業員の意見や要望は、諸施策に反映しています。

### 「MOTミーティング」「姉妹組織」「従業員意識調査」の実施

「MOTプロジェクト<sup>※1</sup>」の一環として、経営層が幅広い職種・職制の従業員と直接対話をする「本社MOTミーティング」等、従業員の意見を聞く機会を設けています。具体的には、経営層から会社経営方針等について改めて分かりやすく従業員に伝えたり、課題と思われるテーマを設定し、それについて改善策を自由に討議することで、経営層と従業員との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っています。2013年度の「本社MOTミーティング」については12月から複数回開催する予定です。さらに、職場内のコミュニケーション・相互理解を目的とした「話し合い」の場として、職場単位で「職場MOTミーティング」を推進するとともに、本社部と支社・法人部等の営業組織間で「姉妹組織」を設定し、従業員同士のコミュニケーション向上と相互理解の促進を図っています。

また、会社の活動や風土について従業員がどう感じ、どう理解しているのか、その現状を把握し、改善へつなげていくために、2006年3月から「従業員意識調査」を実施しています。2013年5月の調査では、従業員意識・モチベーションの把握、経営諸施策の実効性・有効性検証等を目的として実施しました。全体的には前回調査と比べて、多くの項目で改善がみられ、めざす3つの風土(使命感・意欲・信頼<sup>※2</sup>)への改革も着実に前進しています。あわせて、「お客さま満足度向上」や「ホスピタリティの実践」を意識した取組みが定着するなど、組織風土醸成についても前進しています。

#### ※1 MOTプロジェクト

お客さま満足度向上を支える企業風土の醸成をめざす活動。明治安田新発展プログラムの柱の一つとして2011年4月から開始した[第Ⅲ期]では、「私たち一人ひとりがホスピタリティを実践」をテーマに、「お客さまへいつも温かい心くばりを持って接する」「働く仲間へ感謝、称賛の気持ちを伝え合う」ことを基本方針として取組みを進めています。

#### ※2 めざす3つの風土

①使命感をもって誠実に仕事に取り組む風土、②自由闊達で挑戦意欲にあふれる風土、③互いが信頼で結ばれている風土



「本社MOTミーティング」の様子



「職場MOTミーティング」の様子

## 事例「本社MOTミーティング」での従業員からの意見

### 過去の「本社MOTミーティング」参加者の声

- ・ 社内の色々な従業員の方と率直な意見交換や議論をすることができ、また、経営層から生の話を聞くことができ大変勉強になりました。(支社職員)
- ・ 経営層にあまり提言する機会がないなか、本社MOTミーティングは貴重な場であり、有意義な時間だったと思います。また、自分自身としても全社的な視点で物事を考える機会が得られ参加して良かったと思っています。(本社職員)
- ・ 違う職種・職制の方たちが集合し、それぞれの立場での意見が聞けてよかった。また、本社への要望事項についても検討してもらえること、すでに検討に入っていることなどを直接確認でき、良かったと思います。(MYライフプランアドバイザー)

## サンクスカード

「サンクスカード」は、従業員同士が「感謝」の気持ちを伝える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」向上につなげていこうとするものです。2011年度からは、双方向コミュニケーションをいっそう高めるため「返信欄」を追加し、「サンクスカード」を受け取った側からも「感謝」の気持ちを表すことができるよう改訂を行ないました。2013年度は9月末時点で7,067枚の「サンクスカード」が活用されています。

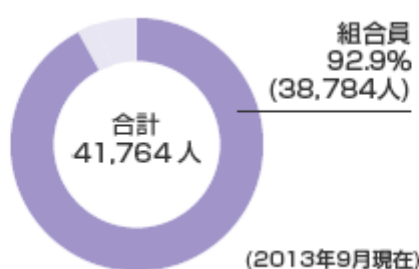


サンクスカード

## 労働組合と活発な意見交換の実施

当社では、原則として管理職を除く全従業員が組合員となるユニオンショップ制を採用しています。会社は労働組合との対話を積み重ねて、お客さまから支持・信頼いただけるための改善や働きがいのある職場づくりに取り組んでいます。例えば、年3回開催される経営協議会を通じ、会社側から「明治安田新発展プログラム」の進捗状況等を説明し、また労働組合側からは業務運営等について確認を行なうなど、活発な意見交換を行なっています。

従業員(職員+契約社員+嘱託(再雇用)+MYライフプランアドバイザー)に占める労働組合員数の割合



## 第三者意見



青山学院大学  
経営学部 教授

芳賀 康浩氏

今年の明治安田生命のCSR報告を拝見して最も印象的だったのが、6人の従業員がそれぞれの立場から顧客や地域社会、他の従業員とのかかわり方について語っている特集「MY CSR活動」でした。CSR活動の本質は、企業が様々なステークホルダーの期待を考え、それに応えていくところにありますが、企業とステークホルダーの接点は一人ひとりの従業員にほかなりません。その意味で、トップの熱い思いやコミットメントが重要であることは言うまでもありませんが、その理念が全従業員の日々の仕事や日常生活の隅々にまで浸透し、具体的な活動として具現化されて初めてCSRを実践していることになると言えるでしょう。この特集に登場する6人の従業員が語る感情のこもったストーリーに、同社のCSRが確実に社内に浸透していることを感じました。

特集IIで取り上げられた「海の環境工作教室」からは、社会貢献への取組みが長期的な視点から計画的・戦略的に行なわれていることがうかがえます。社会的課題の解決には、多くの人の協力が必要です。しかし、解決に向けた活動には様々な負担・労力がかかります。その点、この「海の環境工作教室」では、海岸のゴミ拾いという「面倒で面白くない」活動を「楽しいこと」に変えることで、無理なく多くの協力の獲得に成功している点は注目に値するでしょう。また、楽しい経験を通じて、子どもたちから社会的課題に触れる機会を提供する活動は、「今日海岸のゴミがなくなったこと」よりもずっと大きな成果を将来生むことになるはずで、その意味でも非常に効果的な取組みだと言えるでしょう。

また、従業員、総代、各種諮問会議メンバー、消費者専門委員などの「VOICE」コーナーをはじめ、ステークホルダーの声に傾聴する姿勢を本報告の随所に感じます。例えば、ステークホルダーの声に対して「もっと・・・」「さらに・・・」という表現がよく見られます。これはこれまでの取組みにさらなる努力が必要だという問題意識の表れだと思われませんが、このように独りよがりにならない姿勢を保てるのは、ステークホルダーの声に真摯に耳を傾けているからでしょう。

今年からウェブサイトを中心に報告媒体としたことによって、編集面にも変化が見られました。まず、紙幅の制約がないため、写真や概念図などのビジュアルが効果的に使われています。顧客の声に基づいた改善事例や、新営業端末を用いた電子手続きのイメージなどはその好例です。

昨年度から継続している「もっと身近にCSR」の学生や子どもに向けた各種コンテンツのようにウェブという媒体にはまだまだ多くの可能性があるでしょう。ウェブの媒体特性を最大限に活用したコンテンツのさらなる充実を期待しています。とりわけ期待されるのは、一方的な報告ではなく、双方向コミュニケーションの可能性です。その実現には多くの課題があると思いますが、ステークホルダーの声を大切にするという姿勢を貫くならば、優先的に取り組むべき課題だといえるでしょう。年に一度の報告に加え、タイムリーに情報を発信して、ステークホルダーとのコミュニケーションを活発化させていただきたいと思います。