

CSR報告書2015

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
CSRピックアップ	
明治安田生命Jリーグ	4
ご高齢者へのアフターフォローについて	5
「地域を見守る」社会貢献活動	7
明治安田生命の経営方針とCSR経営宣言	10
お客さまとの絆	11
「お客さまの声」を経営に活かす仕組み	12
「お客さまの声」の活用事例	15
お客さまサービス推進諮問会議	20
消費者専門アドバイス制度	23
正確で迅速なお支払い体制	27
MYライフプランアドバイザーの取組み	29
販売チャネルの多様化と新たなマーケット開拓	34
「お客さま発想」最優先の事務サービス改革の取組み	40
法人のお客さま満足度向上へ向けた取組み	43
わかりやすい情報提供	47
ガバナンス	49
ガバナンスの体制	50
「開かれた経営」をめざして	52
内部統制システムの整備・高度化	55
情報開示の推進	57
リスク管理体制	59
コンプライアンス	63
基本的な考え方	64
コンプライアンス推進態勢	66
コンプライアンス推進諮問会議	70
個人情報の保護・管理	72
お客さまが暮らす社会・環境との絆	75
子どもの健全な育成をめざして	76
地域社会への貢献をめざして	94
財団の活動	112
環境問題への取組み	118
従業員との絆	123
能力・キャリア開発の支援	124
ダイバーシティ・マネジメントの推進	125
健康的な職場環境づくり	134
人権の尊重	136
企業風土の醸成	138
CSRでつながろう	
＜Story＞MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～	140
＜対談＞子どもの明日 応援プロジェクト ～企業とNPOの信頼関係を通じて～	148
第三者意見	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。

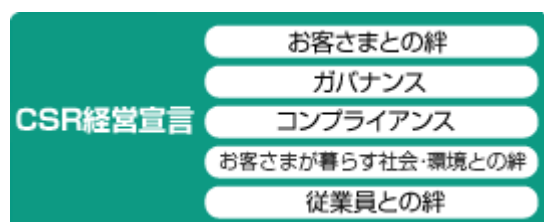
従業員がアフターフォローを大切にする気持ちや社会貢献活動等に取り組む姿勢を取りあげています。また、「CSR経営宣言」の5領域(お客さまとの絆、ガバナンス、コンプライアンス、お客さまが暮らす社会・環境との絆、従業員との絆)の取組みについてご報告しています。

なお、報告内容を検討するにあたり、次のSTEPを経て、報告すべき内容を決定いたしました。

〈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。

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

2014年度(2014年4月1日～2015年3月31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」

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。

掲載内容について

所属名および役職等は、原則2015年7月時点のものです。

明治安田生命Jリーグ

明治安田生命
J.LEAGUE

明治安田生命
TITLE PARTNER

明治安田生命Jリーグ サポーター宣言

Jクラブとのつながり
小学生向け
サッカー教室・各クラブ
とのパートナーシップ
地元のクラブを
応援しています

Jリーグとのつながり
2015シーズン
リーグタイトルパートナー
発表記者会見
タイトルパートナー
契約の様子はこちらから
※Jリーグのサイトにリンクします。

J.LEAGUE™NEWS
2015
明治安田生命Jリーグ開幕
Vol. 226 (12.77MB)
※Jリーグのサイトにリンクします。

J.LEAGUE™NEWS
2015 Jリーグ U-16
チャレンジリーグを開催
Vol. 227 (14.32MB)
※Jリーグのサイトにリンクします。

Other
Number
特設ページ記事
(2.30MB)
Number
×
明治安田生命
Jリーグ選手の
特別インタビュー！

※2015年7月時点
詳細はホームページからご覧いただけます。

© J.LEAGUE PHOTOS

ご高齢者へのアフターフォローについて

当社は、「あたたかさ」を込めたアフターフォローを、お客さま一人ひとりにお届けできるように取り組んでいます。そこで、超高齢社会の進展と当社のご契約者の高齢化等をふまえて、「MY長寿ご契約点検制度」をはじめとしたご高齢者の保険金などの支払いにかかわる「請求確認」の態勢を整備して、万全のアフターフォローを実施します。

「MY長寿ご契約点検制度」の創設の趣旨

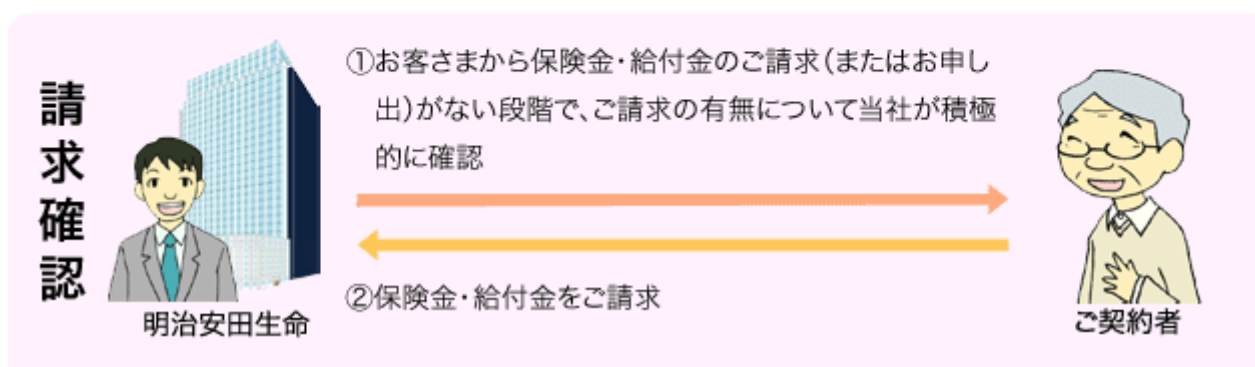
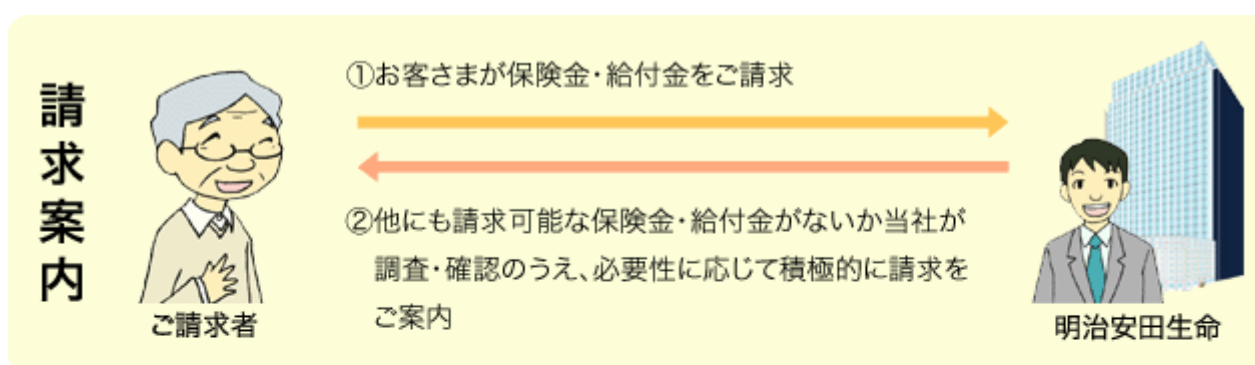
当社では、これまでお客さまからの手続きのお申し出に対して、請求書類を記入しやすくしたり、提出書類を簡素化するなどの取組みを進めてきました。また、お客さまから保険金・給付金のご請求のお申し出を受けたときに、ほかにも請求可能な保険金・給付金がないかを調査・確認し、積極的に請求をご案内する「請求案内」の取組みも強化してきました。

一方、2013年に90歳以上のすべてのご契約者(約11,690件)を対象として、訪問や電話による「請求確認」を試験的に実施したところ、当初の確認完了が約7割にとどまり、そのうちご契約者が亡くなられているご契約が約600件あるなど、当社から積極的に「請求確認」を行なう必要性があることを認識しました。

また、今後の高齢化の進展をふまえると、超長期にわたる保険期間中に、連絡先変更の未実施によりご連絡がつかないお客さまや、保険事故の発生を当社にお申し出いただくことができないお客さまがますます増加すると考えました。

そこで、お客さまに一生涯にわたる保障を提供する明治安田生命の責任として、ご高齢のご契約者が手続き困難な状態でご請求いただけないといった場合に備え「MY長寿ご契約点検制度」を創設しました。

「請求案内」と「請求確認」



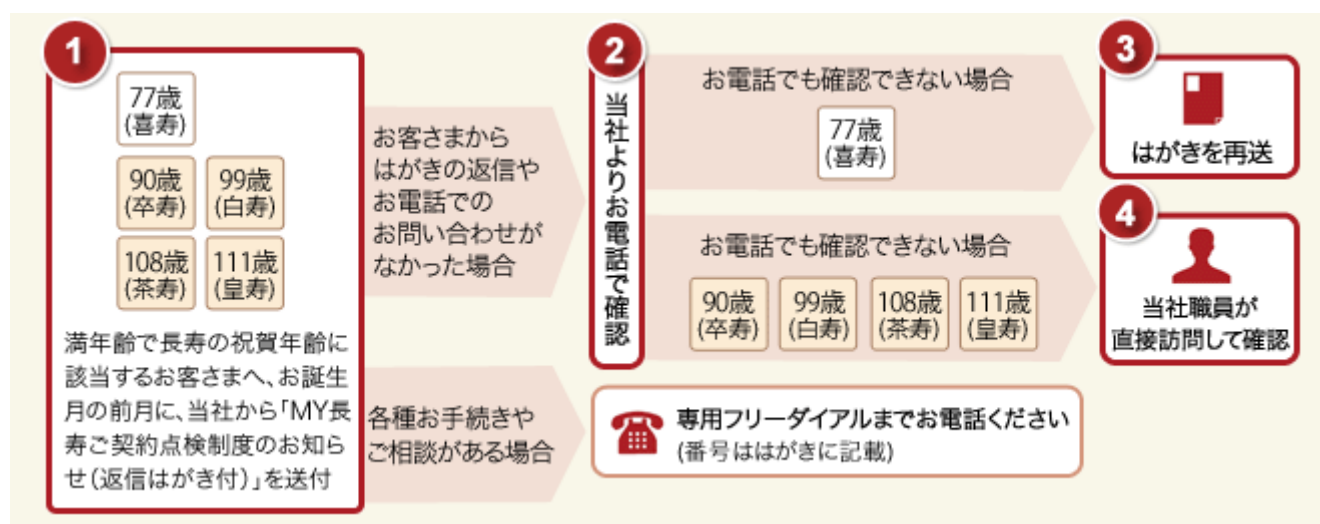
「MY長寿ご契約点検制度」

長寿の節目年齢にあたる77歳(喜寿)、90歳(卒寿)、99歳(白寿)、108歳(茶寿)、111歳(皇寿)を迎えた個人保険にご加入のすべてのご契約者に、保険金等のご請求の有無(請求確認)と、ご住所等の連絡先の確認を行ないます。

77歳時には、「MY長寿ご契約点検制度のお知らせ」(返信はがき付)を送付し、「連絡先確認」、「請求確認」を行ない、ご返信がない場合は当社コミュニケーションセンターから電話連絡による確認を実施します。

90歳以降の節目には、77歳時の対応に加え、電話連絡がつかない場合には、当社職員がご契約者を訪問して、確認を実施します。

■「MY長寿ご契約点検制度」の流れ(イメージ)



その他の取組み

保険金等を確実にご請求いただくため、高齢のご契約者が手続き困難な状況になる前の備えとして、代理請求特約※の付加と「MY安心ファミリー登録制度」※による第二連絡先の登録をお勧めしています。

※代理請求特約

被保険者本人がご請求できない特別な事情がある場合に、保険金・給付金などをご家族にご請求いただくための特約です

※「MY安心ファミリー登録制度」

ご契約者のご家族の連絡先(第二連絡先)をあらかじめ登録し、所定の状況でご契約者に連絡がつかないときに、登録したご家族を通じてご契約者の居所を確認し、連絡できるようにする制度です。当制度の普及により、お客さまの保護と支払管理態勢のいっそうの強化を図ります

「地域を見守る」社会貢献活動

地域の方々が安心して暮らせる地域・社会環境づくりに貢献したい。

その思いから当社では、2014年9月から、子ども・ご高齢者等をはじめとする「地域」に暮らす方々を全国の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)が見守る、『地域を見守る』社会貢献活動を明治安田生命労働組合と共同で実施しています。

地域の笑顔を守りたいから

子どもたちが登下校中に事件にあ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何かできることはないだろうか。その思いから、当社では2006年6月から「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動に取り組んできました。

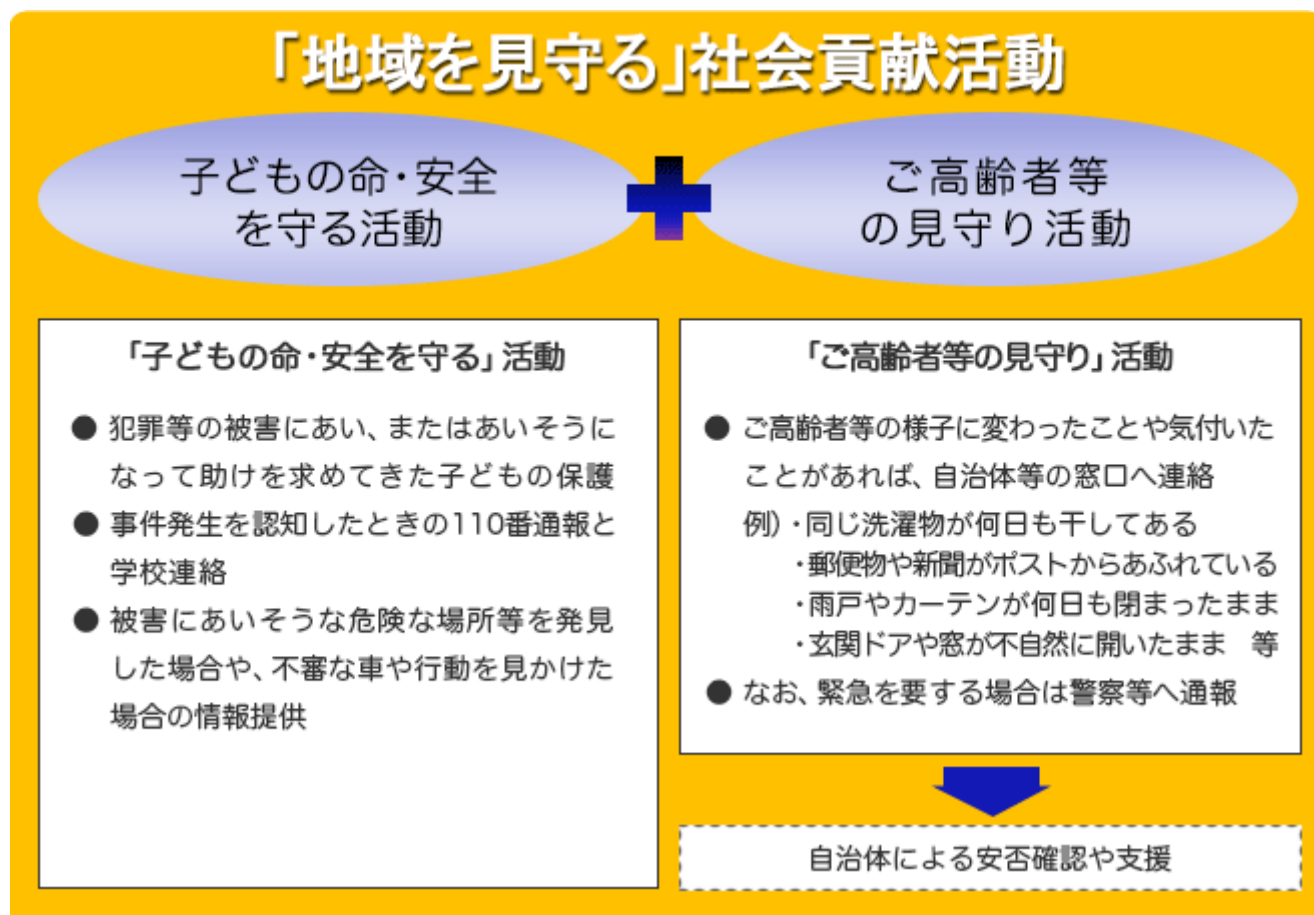
一方、近年、超高齢社会や核家族化の進展等に伴うひとり暮らしのご高齢者等の増加をふまえ、地方自治体が地域に密着した事業者と見守りネットワークを組成する等、地域全体でご高齢者等を見守る取組みが推進されてきています。

このような社会情勢をふまえ、当社では、これまでの「子どもの命・安全を守る」活動に「ご高齢者等の見守り」活動を加え、2014年9月26日から『地域を見守る』社会貢献活動として実施しています。

「ご高齢者等の見守り」活動では、アドバイザーが日々のお客さま訪問活動のなかで、ご高齢者等の様子に変わったことや気付いたことがあれば、地方自治体の窓口等に連絡し、不測の事態を未然に防ぎ、地域の安心・安全を見守ります。この活動は、警察庁のご協力のもと、また、地方自治体と協力協定書の締結や協力事業者登録等を通じた連携を強化し、地域に密着した活動として推進しています。

「地域を見守る」社会貢献活動の取組内容

取組内容の概要図



この活動では、アドバイザーが地域で営業活動するときに、活動プレートセットしたネームタグを携行しています。これにより、防犯・見守り活動の意識を高めるとともに、犯罪行為へのけん制効果も期待されます。活動プレートには、地域の警察署・小学校・自治体等の連絡先を記載し、不測の事態にはただちに情報を伝達・連携できる態勢をとっています。



またこの活動は、自治体等と連携して取り組んでいることから、その協力態勢を明確にするため、自治体との間で「協定書」の締結や自治体が運営する見守りネットワークへの協力事業者登録を進めています。手続きが完了した自治体は以下のとおりです。

(2015年7月現在、掲載を承諾いただいた自治体のみ。なお、協定書締結等がない自治体においても、自治体と連携のうえ、活動を推進しています)

【都道府県】

栃木県	群馬県	石川県
-----	-----	-----

【市区町村】

函館市	旭川市	室蘭市	網走市	留萌市	苫小牧市	芦別市	深川市
北広島市	青森市	弘前市	十和田市	盛岡市	遠野市	釜石市	奥州市
大崎市	会津若松市	伊達市	さいたま市	所沢市	狭山市	深谷市	北本市
坂戸市	鶴ヶ島市	ふじみ野市	杉戸町	千葉市	船橋市	館山市	習志野市
市原市	浦安市	新宿区	江東区	品川区	大田区	中野区	杉並区
北区	練馬区	足立区	立川市	三鷹市	昭島市	町田市	国立市
清瀬市	相模原市	平塚市	三浦市	大和市	座間市	見附市	富山市
滑川市	福井市	越前市	多治見市	各務原市	浜松市	熱海市	三島市
掛川市	藤枝市	下田市	名古屋市	豊橋市	岡崎市	半田市	豊川市
豊田市	犬山市	江南市	新城市	大津市	長浜市	福知山市	舞鶴市
亀岡市	岸和田市	吹田市	八尾市	寝屋川市	大東市	東大阪市	伊丹市
宝塚市	篠山市	岡山市	総社市	海田町	下関市	宇部市	山口市
岩国市	周南市	徳島市	阿南市	観音寺市	新居浜市	佐賀市	諫早市

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」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。

経営理念

私たちは生命保険事業のパイオニアとして、相互扶助の精神を貫くとともにお客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。

企業ビジョン

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

経営理念

行動規範

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

経営方針

企業 ビジョン

行動規範

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」を育み守っていきけるよう、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・研鑽による意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

お客さまとの絆

「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

- ▶ お客さまサービス推進諮問会議
- ▶ 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

当社では「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、社内だけでなく社外の方々のご意見も伺い、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・ご要望をお受けするために「お客さまの声」を以下の3つに分類しています。

- ①お客さまから「お申し出窓口」や「お客さま懇談会」等の場で、直接お申し出いただいたご意見を「直接的な声」
- ②当社からお客さまへお送りしたアンケート等によりいただいたご意見を「潜在的な声」
- ③お客さま対応をしている従業員からの提案や、有識者の方からお客さまの立場としていただいたご意見を「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、特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、2014年度においては1,986名のご契約者に出席いただいたほか、47支社・営業支社では各地の消費生活センター等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年度から毎年実施し、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、「お客さまサービス推進諮問会議」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

- ▶ お客さまサービス推進諮問会議 P20
- ▶ 消費者専門アドバイス制度 P23

4.「お客さまの声」に基づく業務改善の取組みの推進

集約・一元管理されたさまざまな「お客さまの声」は、経営層に対し定期的に報告されるとともに、その内容を分析して業務改善への取組みにつなげています。

具体的には、経営会議および「お客さまの声」にかかわる部門横断組織である「お客さまの声」推進委員会において、改善策を検討し、全社で推進しています。

「『お客さまの声』白書」の発行

当社に寄せられた苦情、ご意見、ご要望など、さまざまな「お客さまの声」の実態をご報告するとともに「お客さまの声」を活かした当社の業務改善取組みをまとめた「『お客さまの声』白書」を2006年度から毎年作成しています。ホームページに掲載して社外公表するとともに、全国の支社・営業所に冊子を備え置き、閲覧いただけるようにしています。



「お客さまの声」
白書

「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。

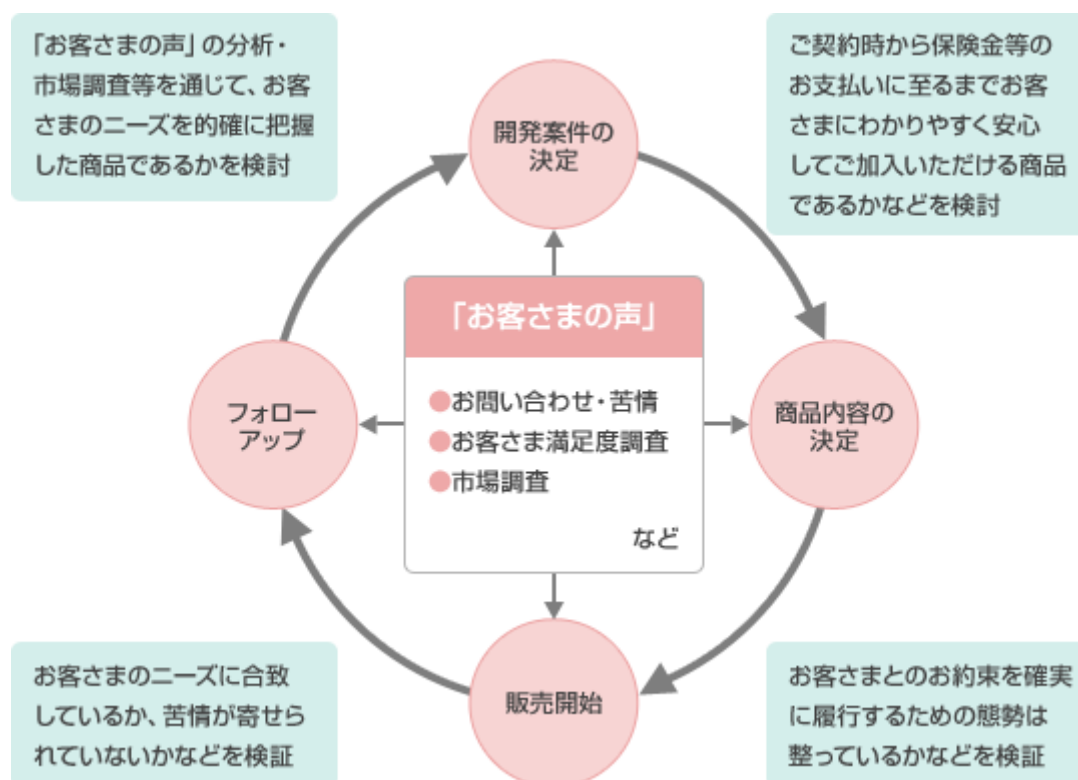
「お客さまの声」を活かした商品開発の推進

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」の分析などを通じ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にも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「ベストスタイル」

「病気・ケガ」「重い病気」「障がい・介護」「万一」の4つの保障カテゴリから必要な保障を組み合わせることができ、さらに保障内容を毎年見直すことができる保険

「お客さまにわかりやすく、安心感のある商品・サービス」のいっそうの充実に向けて、「いつも『あなたの今』に寄り添う」をコンセプトに、「ご加入時」「ご加入後」「ご請求時」の安心をお届けする総合保障商品「ベストスタイル」を2014年6月に発売しました。ご加入時にお客さまのご要望に「あわせやすい」、ご加入後にお客さまのニーズの変化にあわせて「みなおしやすい」、公的医療保険制度との連動によりご請求時に「わかりやすい」という3つの特徴により、「病気・ケガ」「重い病気」「障がい・介護」「万一」の4つのカテゴリから、ご自身に必要な保障を将来にわたってご準備いただけます。



ベストスタイル
商品パンフレット

開発事例2 個人年金保険の商品ラインアップを充実

割安な保険料でご加入を可能としたことと、さまざまなご要望に幅広くご活用できる個人年金の発売

若年層のお客さまの声に多かった「もっと割安な保険料にて年金を準備したい」というご要望にお応えするため、2014年10月に「年金ひとすじ」の最低保険料を6,000円まで引き下げました。

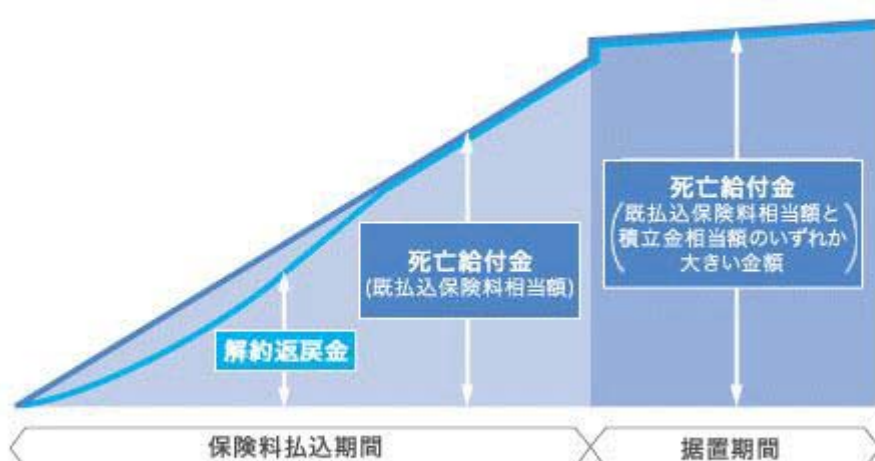
また、契約年齢の範囲や保険料払込期間の柔軟性が高く、生前贈与対策や短期資金形成ニーズから老後資金準備まで、多様なニーズに対応できる個人年金保険「年金かけはし」を2014年12月に発売しました。

将来必要な資金を計画的に準備したいというご要望にお応えするため、据置期間を柔軟に設定いただくことで、より魅力的な年金受取率を実現させました。



個人年金保険
商品パンフレット

【年金かけはし しくみ図】



受取方法をお選びいただけます。

年金受取

5年・10年確定年金からお選びいただけます。

¥ ¥ ... ¥ ¥

一括受取

年金でのお受取りにかえて、一括でお受取りいただけます。

¥

- 年金支払期間中に被保険者が死亡したときは、年金支払期間中の未払年金の現価をお支払いします。
- この保険には保険料払込免除のしくみはありません。

開発事例3「3年間災害保障型通増定期保険」

経営者の幅広いニーズにお応えし、企業の安定した経営をサポート

ご加入後3年間の死亡・高度障害保障を災害時のみに限定することや、低解約返戻期間（ご加入後4年間）を設定することで、従来商品より割安な保険料にて保障を準備いただける保険「3年間災害保障型通増定期保険」を2015年3月に発売しました。経営者のための事業保障や死亡退職金に活用いただくとともに、解約時のキャッシュバリューは、生存退職慰労金の一部としても利用いただけます。

また、「法人格を有する経営者」に加え、「個人事業主」も加入いただけるようになり、より経営者の幅広いニーズにお応えできるようになりました。



通増定期保険
商品パンフレット

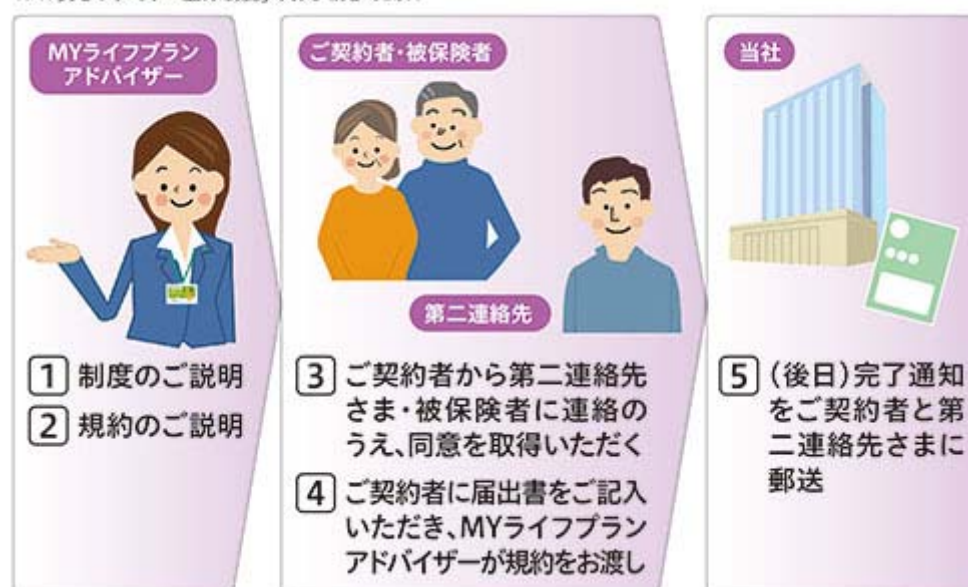
その他の改善事例

改善事例1「MY安心ファミリー登録制度」の開始

2014年10月から、65歳以上のお客さまを対象として、ご契約者のご家族の連絡先を「第二連絡先」として登録する「MY安心ファミリー登録制度」を創設しました。

大災害発生時等のご契約者や被保険者の安否の確認だけでなく、当社からご契約者へ満期保険金や年金等のお手続きのご案内の際に、所定の状況により連絡がつかない場合、ご登録いただいたご家族へ連絡することでご契約者の居所(連絡先)等を確認させていただき、より確実なお支払いを推進しています。

「MY安心ファミリー登録制度」のお手続きの流れ

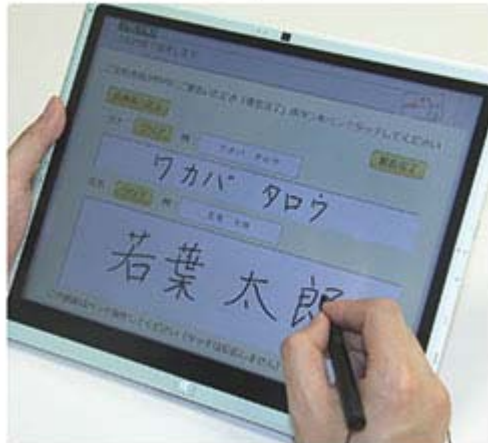


改善事例2 対面での営業端末(マイスターモバイル)によるお手続き

2014年10月から「満期保険金の支払手続き」を郵送によるお手続きから、原則MYライフプランアドバイザーを通じた対面によるお手続きに変更しました。また、同時にお客さまに手続き内容の確認と電子サインをいただくだけでお手続きできる「電子手続き」を導入し、利便性向上を図りました。

加えてマイスターモバイルに搭載のカメラ機能を活用し「本人確認書類」を撮影することで、お客さまに事前に準備いただく煩わしさを解消しました。

電子サインをいただくだけで
お手続きができるようになりました



ご請求内容	
お名前	契約者様付
保証証券番号	71-123456
保証種類	バイオニア
ご契約者名	若葉 太郎 様
被保険者名	若葉 太郎 様
ご住所	〒135-0016 東京都江東区豊洲 2-2-11 TEL 03-XXXX-XXXX
ご請求金額	5,500,000円
お受取口座	保険料振込口座にお振込みいたします 金融機関名 三井住友銀行 (0000) 支店名 豊洲 (001) 口座種別 当座 (1) 口座番号 111111 口座名義人 71A 927

上記内容で請求します

カネ

氏名

※確認の項目がありません

改善事例3「マルチペイメント・コンビニ収納」(注1)の対象範囲拡大

2014年11月からご契約者貸付金・保険料振替貸付金のご返済や復活保険料等について、「マルチペイメント・コンビニ収納」によるお払込みが可能となりました。これにより、夜間や休日にもお払込みいただけるようになるとともに、振込先の口座番号などを入力いただく必要がないため、簡単にお払込みいただけます。(注2)

(注1)取扱金融機関(窓口・ATM)、インターネットバンキング・コンビニエンスストア等からお払込みいただくサービスのこと

(注2)お払込金額が30万円超およびお払込取扱票にバーコードが印字されていない場合はコンビニエンスストアではお払込みいただけません



「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。

お客さまサービス推進諮問会議

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積極的にご意見をいただき、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

お客さまサービス推進諮問会議

2005年度に設置したご契約者保護とお客さまサービス向上を審議する「お客さまの声推進諮問会議」と、コンプライアンス推進に関わる重要な事項等を審議する「コンプライアンス推進諮問会議」を2015年度より統合・再編し、「お客さまサービス推進諮問会議」として設置しました。社外の専門家からお客さまサービス向上のための改善策やコンプライアンス事項の態勢等に関して積極的にご意見をいただき、経営に反映させています。

VOICE お客さまサービス推進諮問会議 議長

熱は、伝播する。熱を持って、「感動を生み出す生命保険会社」としてのポジションと期待感を獲得する。

2006年の信頼回復への取り組みから10年。お客さま満足度が目標だった50%超えを達成。今、明治安田生命は、「アフターフォロー」を軸足に据えて、これまでの常識に捕われることなく、生命保険のあるべき姿を抜本から見直して大胆に改革を進めて行く、業界の“革命児”になっていると思います。

去年は、「ベストスタイル」の発売、「安心ロードマップ」の導入、「MY長寿ご契約点検制度」の創設と、矢継ぎ早に画期的な商品やサービスを投入。そのすべてに強い意志と信念と哲学が満ちていると思います。「ベストスタイル」発売時の「更新型のススめ。」という新聞広告シリーズは、これまでの常識に真っ向から立ち向かう強い意志表示であり、「MY長寿ご契約点検制度」は、『能動的にお客さまに働き掛けて行く』という、保険との新しい向き合い方の宣言になっていると思われます。この熱い思いや取り組みを、もっと積極的にフランクに、外に向けて発信して行くべきではないかと思っています。制度は既に先行しており、更なる熱い取り組みの実践と情報発信で、明治安田生命のファンを作り、そのファンの存在が新しいチャレンジの原動力になって行く。そういう好循環を作ることが大切だと思います。そのために、Jリーグへの取り組みも有効です。熱を持った活動で、生命保険は「人がより良く(より安心に)生きていくための強い味方」という新しいポジションを構築し、若い世代にも、明治安田生命が積極的に人生に関わって来るのは必然でありウエルカムというポジティブなパーセプションを育てて行けるのではないかと考えます。



株式会社電通
マーケティング
ソリューション局
局次長 シニア・
プランニング・
ディレクター
賀来 敏朗 氏

VOICE お客さまサービス推進諮問会議 社外委員

お客さまサービス向上が業績に貢献!

お客さま満足度と業績は比例しながらアップしています。

以前にお客さま満足活動と業績はボクシングのボディーブローのように効いてくると例えたことがあります。お客さまサービス向上のためのあらゆる施策・活動が数字として表れています。お客さまの喜び・感動は活動を通じて皆さまも実感していらっしゃると思います。

明治安田生命は、お客さま視点で商品や企業活動を常にチャレンジ・チェンジしてきました。

高齢者へのアフターフォローは、業界に先駆けて今後抱える高齢者の問題・課題に目を向け、「アフターフォローの明治安田生命」をお客さまに印象付けました。高齢者の年齢の節目節目で細かく確認活動をすることはお客さまの感動にも結びつくでしょう。

また、サッカーを通じて地域社会に貢献するという施策は、明治安田生命の豊かなスポーツ文化を醸成するという理念とJリーグの理念が、若者層だけでなく広くスポーツを愛する層にアピールするでしょう。また、TV放映での露出度も高くなり、好感度も高くなるでしょう。社内にあつては、お客さまとの接点で話題に広がりを持て、良いコミュニケーションに繋がります。

ベストスタイルは、医療保険の充実から若年層の女性の契約者が増えると考えられます。

今後は、他業種と保険商品のコラボレーション(例えば、女性特有のがん保険と、ファッション関連企業、ヘアサロン、サプリメント・食品企業など)も視野においた商品開発やサービスを考慮した企画があっても良いかと思っています。



株式会社日本政策金融
公庫
元社外取締役
早川 祥子 氏

VOICE お客さまサービス推進諮問会議 社外委員

生命保険会社は何を販売しているのか？

私は時々、生命保険会社の職員の方に「何を販売されているんですか？」と尋ねることにしています。通常は「生命保険です。」との答えが返って来ますが、そのあとが続かない場合が少なくありません。

言うまでもなく生命保険は、保険期間中に死亡などの保険事故が発生した場合に予め約束した定額の保険金を支払うものです。そのため、販売する側も購入する側も、どうしても保険金の支払額や支払条件に関心を寄せてしまいがちです。しかし、販売しているのはそれだけではないはずです。

保険は「将来の」リスクに備えることによって「現在の」安心を提供するものです。そうだとすれば、保険にご加入いただいてから、保険金が支払われるまでの間に、どれだけ「安心」を届け続けられるかが勝負なのではないでしょうか。例えば、海外旅行中に死亡事故に見舞われたというニュースがあった場合、お客さまは、自分が同じような被害にあった場合の保険金請求の仕方に不安を覚える可能性があります。そうした不安を解消しなければ、せっかく購入していただいた「安心」の価値が下がってしまいます。この不安をどうやって取り除くのか。ここにアフターフォローのヒントがあるのではないのでしょうか。



中央大学法科大学院
教授
森・濱田松本法律事務所
弁護士
野村 修也 氏

VOICE お客さまサービス推進諮問会議 社外委員

お客さまの声につねに耳を傾け、お客さまの立場にたったサービスが必要

保険というのは実に不思議な商品だと思います。一般的な商品やサービスであれば、潜在的に買いたい、使いたいと考えている人にさまざまなかたちでアプローチし、試しに使ってもらったり、あれこれ使い比べてもらったりするうちに、お気に入りのブランドとなり、ずっと使い続けてもらう流れが想定できます。

保険の場合、保障の対象となるのは病気やけが、死などのだれもが歓迎したくない事柄で、そういう事態に直面した人の経済的な打撃を少しでも和らげることに意味がある商品です。試しに使ってみることも、他のブランドと使い比べることもあまり考えられません。実のところ、積極的に買いたいと思われることも多くはないでしょう。とはいえ、リスクが発生したときに、初めて保険のありがたみがわかることとなります。

家族や自分自身の病気、けが、死というリスクに直面しているお客さまの多くは、初めての経験に戸惑い、おびえ、不安を抱えています。大数の法則で成り立つ保険ではありますが、一人ひとり異なる事情を抱えているお客さまの声につねに耳を傾けて、お客さま一人ひとりにあわせた対応をする必要があるでしょう。明治安田生命のお客さま満足度は、着実に上がってきているとかがっています。お客さまの立場でのサービスといえば明治安田生命といわれることをめざしていただきたいと思います。



早稲田大学
商学学術院
教授
嶋村 和恵 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に対象を拡大し、「消費者専門家懇談会」を東京と大阪で年3回ずつ開催するほか、「消費者専門アンケート」を年3回程度実施しています。

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)

2014年度に実施した懇談会およびアンケートの主なテーマは、次のとおりです。

	第1回(2014年6月)	第2回(2014年11月)	第3回(2015年2月)
消費者専門家懇談会	「年金開始お手続きのご案内」について	「CSRウェブサイト2014」について	当社の高齢者対応取組み(「MY長寿ご契約点検制度」のお知らせ通知)について※
	第1回(2014年6月)	第2回(2014年10月)	第3回(2014年11月)
消費者専門アンケート	アフターフォローのためのツール「MYほけんカード」について	「感謝の声」コンテストの選考について	拠出型企業年金「年金のしおり」について

※「MY長寿ご契約点検制度」のお知らせ通知：

保険金等のお支払いを確実にするため、喜寿(77歳)等、長寿の祝賀年齢に該当するお客さまに、「ご連絡先の変更」有無や「未請求の保険金」等の有無をお尋ねし、返信いただく往復はがき形式の通知

「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

「年金開始お手続きのご案内」について

- ・ 文字も紙面も大きくなり、見やすく読みやすく改善された。
- ・ 請求書記入や必要書類の説明は重要なため、記載ページを前に移動してはどうか。記入欄の順に解説し、レアケースの解説は後ろに記載するとよい。
- ・ 税金部分は情報量が多い印象があるので、重要事項を中心に記載し、計算式等の詳細は巻末に記載してはどうか。

「CSRウェブサイト2014」について

- ・ 従業員のメッセージが各ページに掲載されており、全社一丸で取り組んでいることが伝わる。
- ・ 「3分でわかる明治安田生命のCSR活動」という動画は、わかりやすく全体像を理解できる。ページの上部に配置するとよい。
- ・ CSRの諸取組みを1枚で俯瞰できる図やイラストがあるとよい。
- ・ CSRウェブサイトへの入口がわかりにくい。ホームページのトップ画面下部にバナー等を付ければアクセスしやすくなりアクセス数も増えるのではないか。
- ・ ステークホルダーやガバナンス等の言葉は消費者には理解しづらい。わかりやすい言葉に置き換えた方がよい。

「MY長寿ご契約点検制度」のお知らせ通知について

- ・ 通知に記載の「MY長寿ご契約点検制度」という表題では、自分には関係のない制度と感じてしまう。住所変更の有無・未請求の保険金等の有無をはがきに書いて返送してもらう重要な内容であり、「大切なお知らせ」等お客さまの注意を引く表題にした方がよい。
- ・ はがきに「住所変更あり」として回答しても、その後の手続きがどうなるかわからないので不安に思う。「明治安田から手続きの連絡がある」なら、その旨を記載すべき。
- ・ 通知に「ご高齢」との文言がいくつも記載されているが、高齢者は「ご高齢」と言われるのを嫌うので、「ご高齢」の文言は極力記載しない方がよい。
- ・ 「喜寿をお迎え」の文言がシールをはがさなくても見える部分に書かれており、年齢がわかってしまう。個人情報に配慮し、シールをはがさなくても見える部分には記載しない方がよい。
- ・ 家族の方に見てもらいたい通知であることをわかるようにすることが大事。＜ご家族の方へ＞の説明文は大変重要であり、目立つように枠を赤色にしてはどうか。
- ・ （電話照会時やはがき返信時に契約を特定させるために設定されている）「照会番号」は、数字の桁が多く、高齢者には読み上げられないのではないか。サイズを大きくするか、カード番号のように4字毎にスペースやハイフンをいれるなど工夫が必要。

アフターフォローのためのツール「MYほけんカード」について

- ・ 文字の大きさ、適度な空白に好感が持てる。サイズも診察券等と一緒に保管するのによい。
- ・ 紙ではなく、テレホンカードやマグネットのような素材の方がよい。当社キャラクターの「うさりん」を掲載してはどうか。
- ・ 「お客さまの担当」は、営業所名ではなく担当者名を記載した方がよい。
- ・ 他の生保に加入している人もいるので、「明治安田生命」の表示を大きくしてはどうか。

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

お客さまが安心して幸せに暮らしていけるよう

日本の総人口は減少し続け、65歳以上の人口は14歳以下の2倍を超えました。世帯主が65歳以上の世帯の貯蓄の目的は、病気・介護の備えが1番多いとのこと。このことから、私たちが最期まで心配なく暮らしていくのに保険が果たす役割は、ますます大きくなっていくことがうかがえます。

その役割を担うためにも「消費者専門アドバイス制度」はとてもよい制度と思います。懇談会やアンケートを通じて、お客さまに満足していただくために努力されていることを強く感じました。そして、そのお客さまを大切にしていることが、まだまだお客さまに伝わっていないもったいなさも感じました。

今後もニーズに合ったよい商品を作り続け、よさをわかりやすく伝え、それを最大限活用してお客さまが安心して幸せに暮らしていけるよう努めていただけたらと思います。消費者専門委員もきちんと役割を果たしていきたいと思っています。



一般財団法人
消費科学センター
雨宮 靖子 氏

VOICE 消費者専門委員

生命保険はまごころの循環

生命保険の書類は、文字が小さいと読みづらく、大きくすれば情報量が不足します。言葉足らずの説明文は困りますが、こまやかすぎでは読みきれません。そんなジレンマのなか、「消費者専門アドバイス制度」の消費者専門家懇談会では、お客さまの視点に立った過不足のないサービスを目指し、活発な意見交換が行なわれています。また生命保険は、保険料を支払う人と保険金を受け取る人が異なる場合が多いだけに、高齢化の進む今、一歩踏み込んだサービスが大切です。「自己責任」ではなく「おせっかい」くらいがちょうどよい場合もあることでしょう。

明治安田生命はアフターフォローに真剣に取り組んでいるからこそ、全国のアドバイザーが説明しやすい資料や働きやすい工夫も重ねられています。

世代を超えた安心と信頼を築きあげるために、しっかりとした経営基盤のうえに、お客さまへのまごころとアドバイザーへのまごころが循環するような、あたたかく力強い生命保険会社として、さらに進化されることを期待しています。



医療法人財団
献心会
川越胃腸病院
総務部長
小川 卓 氏

VOICE 消費者専門委員

生命保険は加入者の人生の一端を担う大切な商品

20数年来、生命保険等、保険関連の消費者問題に携わってきました。その間、相次ぐ保険会社の破綻、不当な転換契約、保険金不払いなど、さまざまな消費者トラブルが起き、社会問題となりました。問題が起きる度に保険業界はその対応を迫られ、「消費者の声を聞こう」「消費者視点で考えよう」という原点に立ち返った取組みが組織的に働き出したように思います。しかし保険商品は保険金の給付条件、保障期間等、仕組みが複雑なものが多く、最近では自由設計型の保険商品も増え、消費者の認識が追い付いていない傾向も見られます。

生命保険は加入した人の人生に参加し、その責任の一端を担うという大切な商品です。いっそうの自負を持ち消費者に接していただくことを期待します。

明治安田生命の「消費者専門アドバイス制度」は、消費者の声を経営に反映させるための制度です。その役割を十分果たしていくよう期待しており、しっかり参画していきたいと思っています。



特定非営利活動法人
消費者情報ネット
生損保研究会
ぐるーぷ31
代表 松尾 保美 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、お支払いのまれやご請求のまれが生じないよう、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監査の充実に図っているほか、特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、2014年度は、外部の専門家のご意見を踏まえ、色覚障がいのある方や高齢者など、誰にでも分かりやすい帳票となる配色に修正しています。

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推進しています。

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)」の写しのみのお取り扱いを実施するなど、お客さまの利便性向上に努めています。

2012年度から順次稼働させた「ITを活用した支払査定支援システム」により、新たな支払事務態勢を構築し、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、ご加入時には適切な情報提供やこれまで以上にご納得いただける提案活動をご加入後には定期的な点検やお手続きのサポートなどのアフターフォローを、お客さま一人ひとりに寄り添って対面で実践することで、お客さまに確かな安心を感じていただけるよう取り組んでいます。

質の高いコンサルティング活動の充実

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」をお客さまが望ま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」の情報提供に加えて、お客さまにお答えいただいた内容をもとに設計された保障プランと、当社がおすすめする必要保障額とを対比しながら保障内容を決定していく「クイックチェック保障問診」を導入しました。このような取り組みを通じて、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。

また健康・医療等の情報提供やお客さまに毎年訪れる節目(お誕生日・結婚記念日等)に「おめでとう」「ありがとう」の気持ちをお届けすることで、お客さまとのリレーションを深めていく活動も行なっています。

【 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



必要保障額シミュレーション



アプローチベストツール
(ベストスタイル)



クイックチェック保障問診

「安心サービス活動」によるアフターフォローの充実

「定期点検活動」を柱とした「安心サービス活動」

統一した説明資料(「ご契約内容の概要」など)を活用し、定期的にご契約内容の説明を行なう「定期点検活動」を開始しました。あわせて保険金・給付金のご請求の有無についても確認するなど確かな安心を感じていただけるよう取り組んでいます。

また、お客さまの関心が高い情報を提供するセミナー(相続・年金・介護など)のご案内も行なっています。

なお、平成26年6月発売の総合保障商品「ベストスタイル」にご加入いただいたお客さまには、アフターフォローを解説した冊子「安心ロードマップ」をお届けし、ご契約終了までの長期にわたりご安心いただけるお客さま一人ひとりに寄り添った対面のアフターフォローをご提供します。



ご契約内容の概要



定期点検



安心ロードマップ

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「明治安田インフォメーション」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。また平成22年度税制改正に伴い、生命保険料控除制度が改正されました。「生命保険料控除申告額試算サポートツール」を用いて、制度改正に対応した生命保険料控除申告額のご案内も行なっています。



明治安田インフォメーション

タブレット型営業端末(マイスターモバイル)の活用による対面でのサービスの充実

現在、全国のMYライフプランアドバイザーがタブレット型営業端末(マイスターモバイル)を活用しております。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ご説明、簡単でスピーディーなお手続きを行なうとともに、便利なサービスを提供しております。

MYライフプランアドバイザーによる対面でのサービスの分かりやすさ向上

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もと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、より分かりやすくご説明します。



タブレット型営業端末(マイスターモバイル)

電子手続きによる、簡単でスピーディーなお手続き

タブレット型営業端末(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、簡単でスピーディーなお手続きができます。



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コンサルティングとアフターフォローを推進しています。

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」を原則、毎年実施しています。

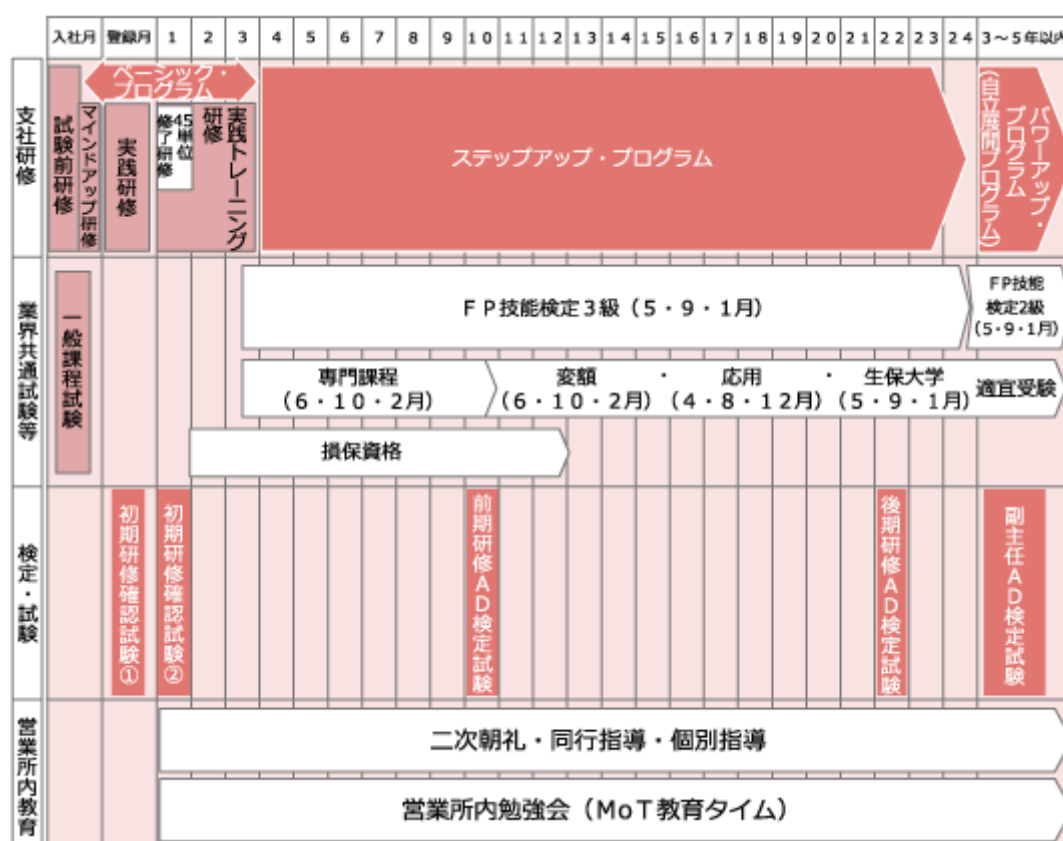
なお、全社の教育レベル(知識・スキル・マナー・コンプライアンス等)に格差が生じないよう、「社内検定基本テキスト」を主たる教育教材として発行し、記載内容も本社で一元管理を行なっています。



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年間で育成期間と定め、お客さまの立場に立ったコンサルティングやアフターフォローの習得を目的に、MYライフプランアドバイザー教育を推進しています。特に入社初期の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」(一部の支社には「支社基礎トレーニングセンター」)を全国に、また本部には「基礎トレーニングセンター」を設置し、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、生命保険業界統一カリキュラムとリンクさせた体系的研修カリキュラムのいっそうの強化・充実を図っています。
- ・ あわせて、2014年度より資格・能力に応じた教育・育成プログラムを実施しており、支社集合研修・営業所内研修に加え支社スタッフによる確認等、役割を明確化して、教育効果の向上を図っています。



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^{※1}」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、資格取得とあわせて、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営業支援担当^{※2}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 営業支援担当

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
保有者数(人)	3,668	7,711	14,612	17,724	20,886	20,957	21,602
保有率(%)	11.9	25.7	48.7	59.0	69.3	69.6	73.4

	2013年 9月	2014年 3月	2015年 3月
保有者数(人)	21,276	21,302	21,769
保有率(%)	73.6	74.3	73.3

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、ご契約の有無にかかわらずどなたでもご相談いただける窓口」として、二つのタイプの来店型店舗を展開しています。

当社商品のみを取り扱う「保険がわかるデスク」では、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、平日は19時迄、また土曜日も営業しています。平成27年4月に、都市部やその近郊における店舗配置を見直し、千葉市・西宮市等に4店舗を新設しました(合計10店舗を展開)。同時に、所属するFPコンサルタントを1.5倍の約60人に増員し、幅広いお客さまニーズに対応してまいります。

一方、当社商品のみならず他社商品も取り扱う「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、16社66種類(平成27年4月現在)の保険商品をそろえ、専門スタッフ(ライフクリエイター)がお客さまの視点に立ってご相談にお応えしています。平成21年5月、新宿に1号店を開業以降、計4店舗(平成27年4月現在)を運営するとともに、お客さまの保険加入ニーズや保険加入意識・行動を把握し、市場の開拓ノウハウを蓄積しています。

来店型店舗では、お客さまがご利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。



MYカフェ
(保険がわかるデスク 丸の内)



保険がわかるデスク 立川



保険がわかるデスク 千葉



ほけんポート 南砂町
SUNAMO店

インターネットチャネルへの取組み

生命保険加入を検討する際の情報収集手段としてインターネットを利用するお客さまが増加するなか、平成21年4月より明治安田生命公式ホームページにて、保険料シミュレーション機能や資料請求・面談予約受付機能等を実装した「保険をご検討中のお客さま向けページ」を展開し、生命保険および当社商品をわかりやすく説明しています。

さらにスマートフォン・タブレット端末などさまざまなデバイスからのインターネット利用者が増えていることから、平成26年3月にスマートフォン専用サイトを開設しました。

今後も、お客さまが明治安田生命のサービスをより身近に感じていただけるよう、サイト内の更なるサービス向上に努めていきます。



保険をご検討中のお客さま向けページ



スマートフォン専用サイト

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「MYほけんページ」

お客さまとの接点の拡充と利便性向上を目的として当社ホームページに、ご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」を開設しています。

「MYほけんページ」へのご登録により、個人保険および個人年金にご加入のすべてのお客さまが、簡単にご契約内容の照会や一部のお手続き・書類請求ができます※¹。

「MYほけんページ」では、生命保険のお手続きのほか、充実したご契約者専用の健康・医療・介護関連サービスをご利用いただけます※²。

具体的には、健康・医療関連サービスとして、24時間健康相談・妊娠育児相談、スポーツクラブ優待利用等に加え、平成26年6月からはセカンドオピニオンサービスを新たに展開しています。また介護・障がい関連サービスとして、24時間介護相談サービス、障がい相談サービスをご利用いただけます。

加えて、生命保険に関連する各種情報もご提供しています。具体的には、社会保障制度・生命保険に関する税金、保険金や給付金のご請求手続き等についてわかりやすくご案内しています。

また、スマートフォンでも快適にご利用いただけるよう専用の画面を用意しており、これからも順次利便性の向上に向けた対応を進めていきます。



MYほけんページ

MYほけんページの概要

区 分		ご利用可能なサービスの一例
簡単	ご契約内容の照会・各種お手続き	・ご契約内容の照会 ・住所変更のお手続き ・ご契約者貸付のご利用や積立配当金等のお引き出し ・保険料振替口座変更の書類請求 など
便利	ご契約者専用サービス	健康・医療関連サービス ・セカンドオピニオンサービス(ベストスタイル被保険者様専用サービス) ・24時間健康相談サービス ・24時間妊娠育児相談サービス ・スポーツクラブ優待利用サービス ・郵送検診優待利用サービス ・先進医療情報、病院検索等各種医療情報提供サービス など
		介護・障がい関連サービス ・24時間介護相談サービス ・障がい相談サービス ・在宅介護サービス検索(MY介護の広場)^{※3}など
役立つ	生命保険関連	・社会保障制度ご説明ブック ・生命保険と税金ご説明ブック ・保険金・給付金のご請求について など

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

※2 明治安田生命カードをお持ちのご契約者専用サービス「mapサービス」は平成26年3月で終了し、健康・医療・介護関連サービスについては引き続き「MYほけんページ」で提供します。

※3 「MY介護の広場」はご契約者以外の方もご利用いただけます。

明治安田生命セカンドオピニオンサービス

平成26年6月よりベストスタイル加入者(被保険者様)専用サービスとして「セカンドオピニオンサービス」をご提供しています。

セカンドオピニオンとは、現在診断や治療を受けている主治医以外の別の医師による「診断についての見解」や「今後の治療方針、方法」等の意見をいいます。

本サービスでは、お客さまがより良い治療法を検討し、安心して治療が受けられるよう、各専門分野の総合相談医との面談予約を行ない、面談によるセカンドオピニオンも無料でご利用いただけます。

セカンドオピニオン サービス の概要

以下のサービスが無料でご利用いただけます。

- 医学界の各専門分野を代表する医大の教授、名誉教授クラスの名医(総合相談医)との面談予約を行ないます。
- 総合相談医による面談でのセカンドオピニオンをご利用いただけます。
- セカンドオピニオンの結果、より高度な専門性が必要と判断された場合には、優秀専門臨床医をご紹介します。

※「明治安田生命セカンドオピニオンサービス」は、業務委託先であるティーバック株式会社が提供するサービスであり、保険商品の一部ではありません。
 ※当サービスの利用にあたり諸条件があります。

介護総合情報サイト

MY介護の広場

明治安田生命グループでは、ますます身近な問題となりつつある介護をテーマに、介護総合情報サイト「MY介護の広場」※を運営し、役立つ情報・サービスを提供しています。

介護のことだけでなく、病気・医療・老後に関する情報の拡充に取り組むとともに、アドバイザーのタブレット型営業端末へも搭載し、お客さまへの情報提供を推進しています。

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るサイトとして、より一層の充実を図っていきます。



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。

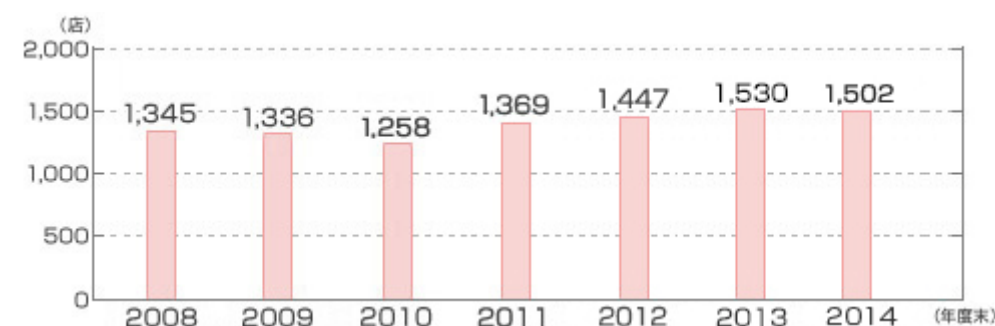
代理店チャネルでの取組み

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185名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※」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

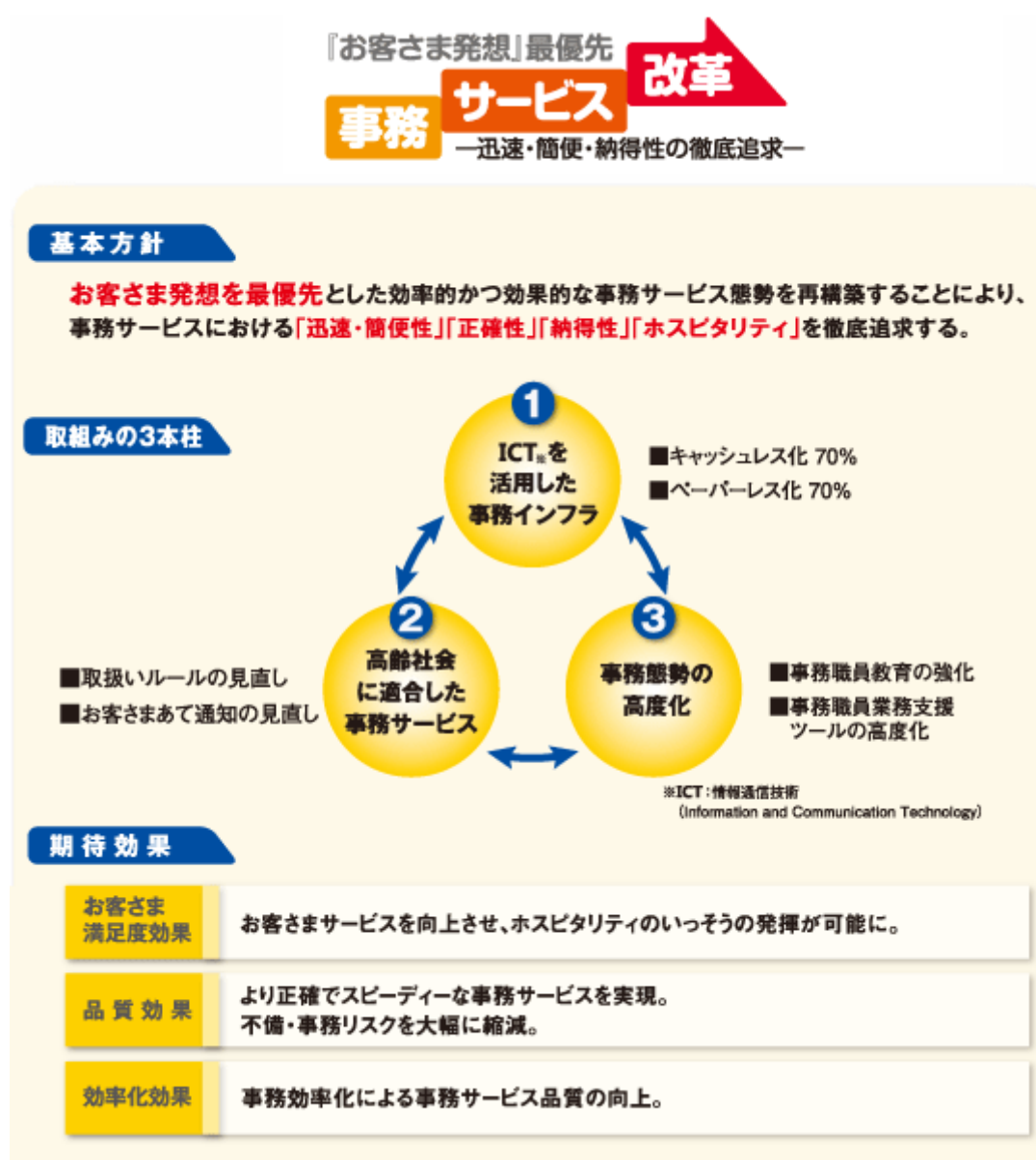
導入研修	業務委託説明会	●代理店業務の概要 ●明治安田生命の会社概要 等
	登録前・後研修(業界共通)	●商品概要 ●コンプライアンス研修 ●販売実務研修 等
スキルアップ研修(法人代理店向け)		●新任者およびフォローアップ研修 ●生命保険商品研修・FP知識研修 ●税務セミナー 等
コンプライアンス・販売研修(個人代理店向け)		●コンプライアンス事例研究 ●保険業法等の法令の解説および留意事項 ●商品勉強 等

「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※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回保険料を新契約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※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

タブレット型営業端末(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作成

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歳以上のご契約者を対象とした、専用のご案内冊子を同封しています。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(2014年度版)

〈表紙〉

〈中面〉



■「MY安心ファミリー登録制度」、「MY長寿ご契約点検制度」の実施

「MY安心ファミリー登録制度」は、当社からの通知が到着しない場合や、大規模災害時など、ご契約者と連絡が困難となった場合に、ご家族の連絡先(第二連絡先)を通じてご契約者の連絡先を確認させていただく制度で、特に高齢のご契約者に登録をお勧めしています(2014年10月から)。

また「MY長寿ご契約点検制度」では、高齢のお客さまへのアフタフォローを万全にするため、長寿の節目を迎えられたご契約者に、保険金等ご請求有無とご連絡先を当社から確認しています(2015年4月から)。

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ることが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」を任命し、少人数でのグループインタビューを定期的に行う等、双方向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

法人のお客さま満足度向上へ向けた取組み

法人(企業・団体)のお客さまと、所属員のみなさまに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。

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、企業・団体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、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。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・サービス体制のさらなる充実、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。

退職金・年金制度に関する取組み

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

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あ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、企業年金制度内容をふまえた運用方法のご提案、制度移行における運用方法の変更提案など、きめ細かく対応しています。具体的には、政策アセットミックスの策定に関する情報提供、お客さまの制度に適した運用提案および運用プラン(一般勘定、特別勘定、有期利率保証特約などの組み合わせによるアセットミックス等)をご提供しています。

また、所属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

団体保険制度に関する取組み

企業・団体のお客さまへ、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※)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、団体保険制度の加入勧奨支援を展開しています。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、企業・団体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、企業・団体のご担当者さま、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、企業・団体の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、多くの企業・団体の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させていただく「ご加入内容のお知らせ」について、ご加入商品や保障内容等をより詳しくまた見やすくなるよう、レイアウトの変更等改訂しております。

また、団体をご退職後にご加入いただく商品の「ご契約内容のお知らせ」では、ご高齢者にも見やすいよう文字の大きさや色合いにも配慮した改訂を行っております。

保険金・給付金等のお支払いの際に配付させていただく「保険金・給付金お支払明細書」は、A4サイズで封書化し、お客さまの保険名称(制度名称)を記載するなどよりわかりやすく改訂しております。

お客さまあてのご通知等については、今後もお客さまの声をいただきながらより「わかりやすい」ものとなるよう改善に努めてまいります。



ご加入内容のお知らせ



ご契約内容のお知らせ



保険金・給付金お支払明細書

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」「家庭経済」に関する「ライフプランセミナー」を、企業・団体のお客さまを対象に年間400件以上開催しています。(明治安田ライフプランセンター(株)にて実施)

セカンドライフをみすえた退職準備型、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あ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※」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。

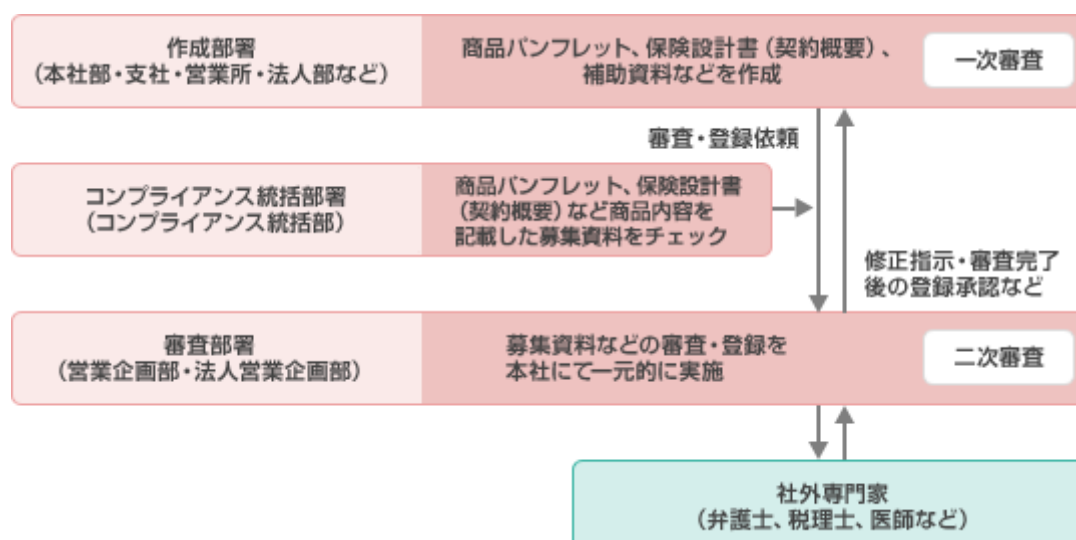
また、より厳正な適正表示を確保する観点から、新商品の募集資料を中心として、社外の専門家の方々のご意見をお聞きして、募集資料に活かす取組みも実施しています。具体的には、社外の弁護士、税理士、医師、医療・福祉分野に精通した専門家などからご意見をお聞きしています。

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、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。

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の場合、ご転居先不明などによって連絡が取れないお客さまには、コミュニケーションセンターの電話番号(0120-662-332)をご案内しています。「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

コーポレートガバナンスへの取り組み

当社は、コーポレートガバナンス・コードの趣旨・精神をふまえ、「コーポレートガバナンス・ガイドライン」を制定・公表し、主体的な情報開示やご契約者との対話の充実等を通じ、コーポレートガバナンスのよりいっそうの高度化に取り組んでまいります。

また、当社のコーポレートガバナンス態勢およびその高度化への取り組みにつきましては、「コーポレートガバナンスに関する報告書」において継続的に開示してまいります。

「責任ある機関投資家」の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》について

当社は、「責任ある機関投資家」の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》を受入れます。スチュワードシップ責任を果たすために、当社の「スチュワードシップ責任を果たすための方針」を定め、投資先企業の企業価値向上やその持続的成長に向けた対話および議決権行使などに取り組んでまいります。

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[※]」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

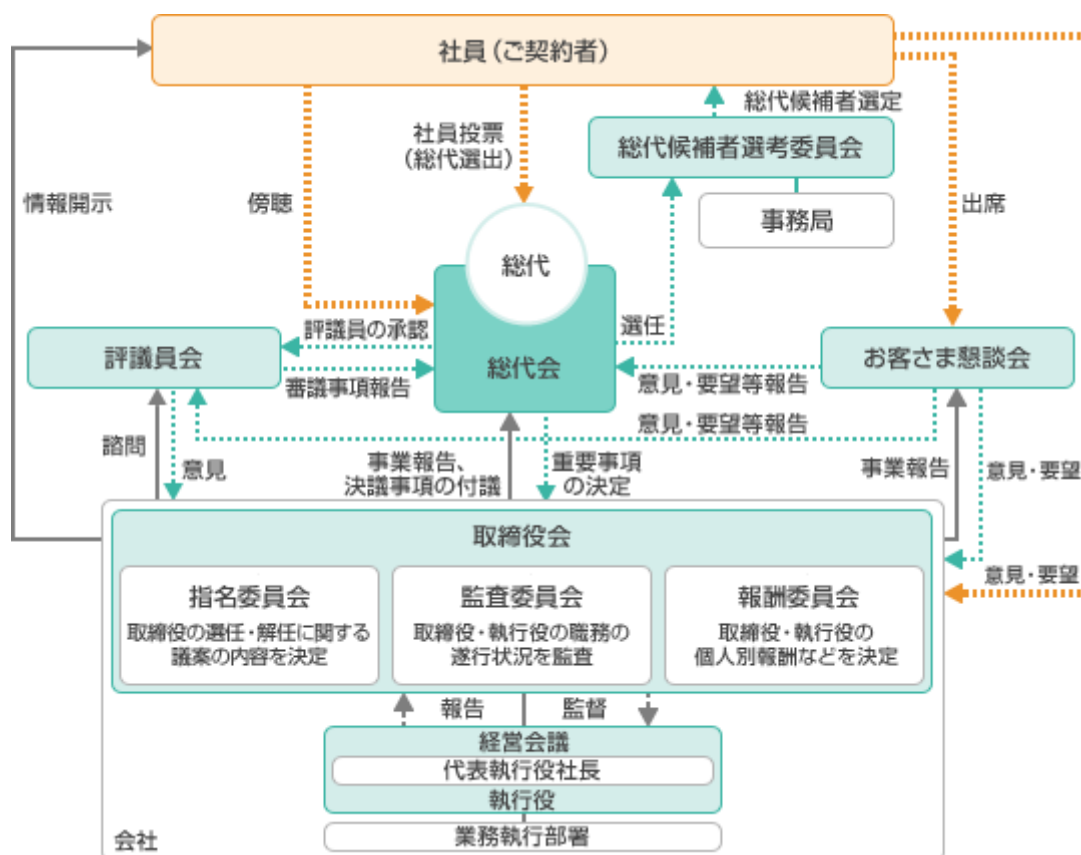
当社は、ガバナンスのいっそうの強化と経営の透明性向上のため、社外取締役が過半数を占める指名委員会、監査委員会、報酬委員会の三つの委員会を設置する「指名委員会等設置会社」としています。

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	2014年度
取締役会	15	16	16	19	14	15	14
指名委員会	3	3	3	3	4	3	5
監査委員会	15	15	15	15	15	15	15
報酬委員会	6	3	3	3	4	3	3

「相互会社」としてのガバナンス体制



社外取締役の独立性基準

当社は、コーポレートガバナンス強化の一環として、当社の社外取締役について、当社が独立性を判断するための基準を定めております。

「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659万人(2014年度末)の社員^{※1}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。

2015年7月に開催された第68回定時総代会では、総代のみなさまから、経営の基本方針、ご高齢者に配慮した事務サービス体制、低金利下の資産運用方針、社外取締役や評議員の意見の経営への反映事例、女性の役員への登用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^{※2}の推薦により選出され、22人については立候補制^{※3}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

契約者の安心につながるアフターフォローの継続と発展に期待しています。

総代会は、参加者から前向きな期待と要望が挙げられる機会です。さまざまな質問と意見に対して、経営者自ら真摯に回答し、総代のみなさまに正面から向き合っているという印象を受けました。さらに、参加者の意見を活用し、改善に繋げていく姿勢、そしてお客さまの目線に立った対応を進める強い姿勢と企業風土を感じました。

そうした企業風土が、アフターフォローの強化や高齢者対応の充実などの取組みに表れているのだと思います。高齢者、震災に遭われた方などに対しても誠実に向き合い、細かく気を配るための仕組みが構築され、実践されていることが、総代会への参加を通じて理解できました。

契約者のひとりとして、普段からの細やかなフォローが安心につながると実感しています。いざという時にも安心できるサービス、アフターフォローを今後も変わらず継続していただくことを期待するとともに、お客さまからの感謝の声、満足の声を集めることで、より良いサービスの拡充、ひいては感動サービスの実現をめざしてほしいと思います。



三菱ガス化学
株式会社
機能化学品
カンパニー
管理部 担当部長
高田 和典 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。

2014年12月開催の「総代報告会」では、2014年度上半期報告と当社の高齢者対応について説明し、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」を年3回開催し、2014年度は主に以下の議題について審議しました。なお、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年度決算の概要について
- ・ 「お客さま懇談会」で寄せられたご意見・ご要望等について
- ・ 2014年度上半期報告について
- ・ 当社の高齢者対応について
- ・ 2015年度経営計画について



「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。

2014年度(2015年1～3月)は、全国の支社など85会場で開催し、合計1,986人のご契約者にご出席いただき、6,873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

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

当社は内部統制の整備・高度化の根幹となる方針として「内部統制システムの基本方針※」を制定するとともに、経営会議の諮問機関として「内部統制委員会」を設置し、内部統制に関する幅広い事項について組織横断的な視点から審議を重ねています。

また、財務報告の信頼性向上を図るため、相互会社である当社も上場会社に義務付けられている財務報告に係る内部統制報告制度へ自主的に準拠することとし、諸規程の制定などの体制を整備しています。2014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により取締役会において決議すべき方針と定められました。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関する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

当社では、内部管理が適切に行なわれているかの視点から法令等遵守・リスク管理全般の点検を行なう「内部管理推進担当」を全組織に配置しています。「内部管理推進担当」を中心に、各組織で内部管理態勢を自ら確認する「内部管理自己点検」を実施し、あわせて、本社・支社などの対象組織別に指導・検証態勢を整備して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。

内部監査態勢の強化

当社の内部監査部門は、代表執行役が専任で担当することなどにより、他の部門・業務からの独立性を確保しています。内部監査の実施を通じて、業務の適正性を検証・評価するとともに、課題・問題点の改善提言・フォローアップを行なうことにより、経営の健全性確保に努めています。また、内部監査の結果およびフォローアップ状況は、取締役会等に速やかに報告しています。

なお、2014年度に内部監査の品質について第三者機関(監査法人)に評価を依頼し、内部監査人協会(IIA)の国際基準への適合性評価では、「一般的に適合している」との最上位の評価を受けています。

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」を制定しています。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等をいただき、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(統合報告書)」は、法で定められた項目に加え、お客さまを大切にする企業活動とCSRの取組み等、当社の活動を広範に記載しています。また、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に努めています。これに加えて、ご契約者向けのディスクロージャー小冊子「明治安田インフォメーション」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(統合報告書)」(左)とご契約者向けディスクロージャー小冊子「明治安田インフォメーション」(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

「お客さまを大切にする会社」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内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、種別リスクごとに設置している種別リスク管理小委員会等において、リスク管理プロセスを通じ、リスクを把握・管理し(「種別リスク管理」)、種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、内部監査部による内部監査、監査委員会や監査法人による外部監査などにより、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。

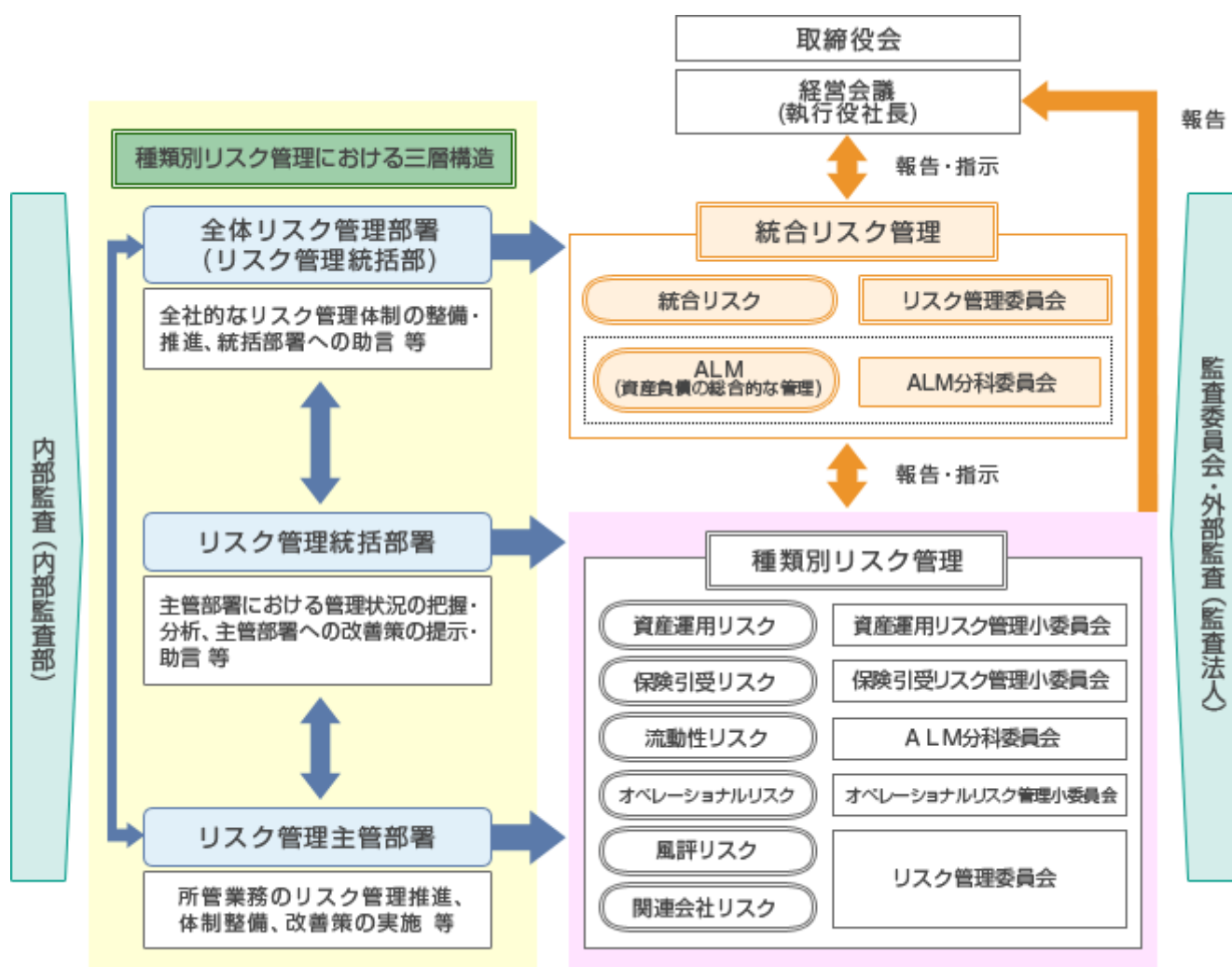
保険金・給付金を確実に支払うためのALM

負債の大宗を占める生命保険負債が超長期に及ぶことを踏まえ、資産と負債の総合的な管理であるALM(Asset Liability Management)を重要な経営管理手法のひとつと位置づけ、負債特性を踏まえた将来の債務の履行が可能となるよう適切な特性(残存期間・流動性等)を持つ資産の確保、負債のリスクヘッジ等を通じ、資産・負債の乖離(ミスマッチ)を管理し、財務健全性を維持・向上させるとともに、必要なリスク制約のもと、安定的な収益の確保に取り組んでいます。

具体的には、経済価値ベースでの資本(サープラス)の変動性に着目し、保険負債も含めた経済価値ベースの金利リスクの削減を進めています。また、保険業法等で定められている現行会計の健全性指標との調和を保つための自己資本政策や価格変動リスクの削減等により、市場環境が変化した場合でも、将来にわたる保険金・給付金のお支払いを確実に行なえるよう努めています。

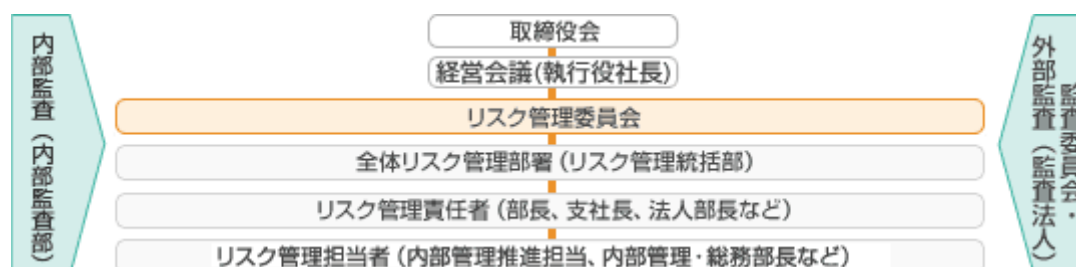
このようなALM推進のためにALM分科委員会を設置し、資産運用リスク管理小委員会、保険引受リスク管理小委員会と連携しつつ、ALMに関連する包括的なリスク管理を実施しています。なお、会社におけるさまざまなリスクを総体的な視点で捉える統合リスク管理においても、ALMは中核的な要素であると認識し高度化等に努めています。

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をモニタリングし、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。

災害発生に備えた対策の強化

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、災害時対応やBCP※の定期的な訓練・レベルアップ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「災害対策委員会」を設置し、災害諸対策の検討・推進を行なっています。

大地震等発生時には、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「特別対策本部(本部長:社長)」を設置します。また、東日本大震災を踏まえた電力供給の停止など広域複合的な災害を想定し、2014年度には新たなBCPの運用を開始しました。

※ 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

災害時対応およびBCP訓練の実施

当社の災害時対応態勢およびBCP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、定期的な訓練を実施しています。

2015年5月には、首都圏震災を想定した「特別対策本部」の運営訓練を実施しました。当訓練には社長を含む構成員である全役員が参画のうえ、当社の本社系ビル(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)と大阪支援組織で電話会議を開催し、災害時対応やBCPの発動判断等の訓練を実施しました。

2015年度は、特別対策本部の運営訓練のほか、従業員の安否確認やBCPで定めた代替業務の実行、津波避難等、約50種・80回の訓練実施を予定しており、災害時対応態勢およびBCPのレベルアップを推進していきます。

コンプライアンス

基本的な考え方

コンプライアンスに関する考え方やその理念の周知方法などについて報告しています

コンプライアンス推進態勢

コンプライアンス推進態勢、内部通報窓口、反社会的勢力への対応、利益相反管理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※

2015年3月までの開催状況などを報告しています
※2015年4月からお客さまサービス推進諮問会議として再編しています

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

コンプライアンスとは、法令や社内規程等のルールを遵守することにとどまらず、社会的良識に基づいて公正・誠実に行動することであると考えています。

また、経営が掲げる「感動を生み出す生命保険会社」の実現には、役職員一人ひとりがコンプライアンスを実践することが前提であるとの考えのもと、コンプライアンスを推進しています。

コンプライアンス理念の周知・徹底

明治安田生命グループの全役職員がお客さま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して「行動憲章」を定め、コンプライアンスにかかる基本方針・遵守基準として位置づけています。また、「明治安田生命 販売・サービス方針」では、アフターフォローの充実、高齢のお客さまへのきめ細やかな対応と丁寧な説明に努めること、反社会的勢力との関係遮断の徹底およびマネー・ローンダリング等の金融犯罪への適切な対応に努めること等を明記し、保険募集をはじめとする業務の適正を確保することにより、お客さまの信頼にお応えできるよう努めることを定めています。

さらに、「私たちの誓い」では、役職員一人ひとりがコンプライアンスを実践しお客さまとの絆を深めるために、高い倫理観と責任を持って適切かつ誠実に職務遂行することを「誓い」として定めています。

携行カード

全役職員が、コンプライアンスの重要性を忘れることなくお客さまに誠実な対応ができるよう、「CSR経営宣言」「行動憲章」「明治安田生命 販売・サービス方針」「私たちの誓い」等を「携行カード」に掲載し、常時携行しています。



コンプライアンス・マニュアル

コンプライアンス・マニュアル(手順・解説書)として、日々の業務において遵守すべき法令、社内ルール等を広く網羅的に掲載し、解説しています。

本マニュアルのほか、「MYライフプランアドバイザー用」、「法人営業部門用」、「代理店用」等、募集形態ごとに分冊※を作成しています。

※「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」参照)の1分冊という位置づけになっており、研修・検定試験を通じて浸透を図っています。



コンプライアンス・マニュアル(手順・解説書)



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」)

関連情報

- ▶ 社内教育検定制度 P31

コンプライアンス推進態勢

「コンプライアンス推進委員会」等の設置による組織的な検討・対応を行なうとともに、本社・支社・法人部等の各所属において、年度ごとにコンプライアンスの具体的な実践計画を策定し、全所属において自律的な取組みを推進する等、コンプライアンス態勢の高度化を図っています。

コンプライアンス推進態勢

関連会社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に関する事項を統括する部署をコンプライアンス統括部と定め、コンプライアンス態勢の高度化に努めています。また、反社会的勢力対策およびマネー・ローンダリングやインサイダー取引等の金融犯罪対策をより適切に推進するために、コンプライアンス統括部内の金融犯罪対策室に機能を集約し、一元的に対策を推進する態勢としています。

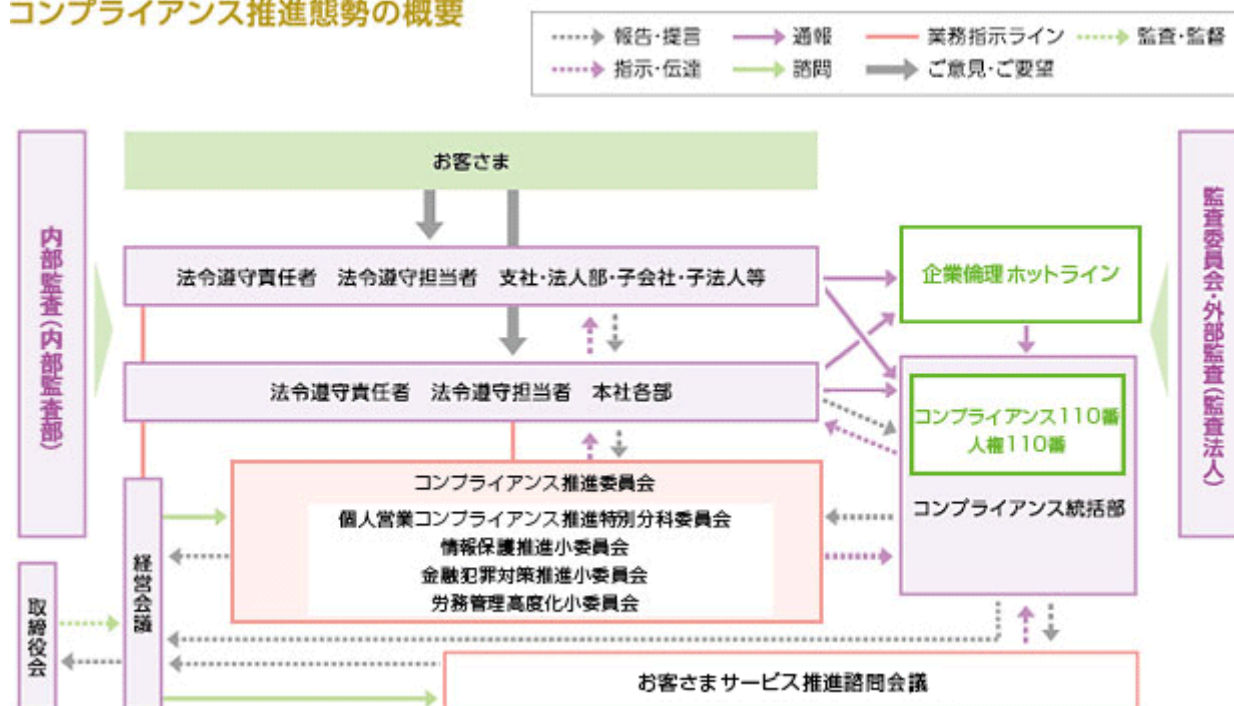
また、全所属に配置した法令遵守責任者・法令遵守担当者と連携し、コンプライアンス教育を含む未然防止策や不適正事象が発生した場合の対応等を実施しています。

明治安田生命グループ全体のコンプライアンス態勢を組織横断的に検討・整備するため、「コンプライアンス推進委員会」を設置しています。また、社外委員を含む「お客さまサービス推進諮問会議」を設置し、お客さま保護に関連するコンプライアンスに関する態勢整備・高度化策のうち重要な事項について審議・報告する態勢としています。

関連情報

▶ 「お客さまサービス推進諮問会議」P20

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

万一、不正行為があった場合は、各所属の法令遵守責任者・法令遵守担当者を通じてコンプライアンス統括部に報告されるほか、発見者からの直接の報告ルートとして「コンプライアンス110番」、「人権110番」、「企業倫理ホットライン」を設置し運営しています。

社内外に設置された内部通報窓口の利用件数(件) ※各種相談も含めた数値

	2012年度	2013年度	2014年度
コンプライアンス110番(社内)	97	72	92
人権110番(社内)	197	189	189
企業倫理ホットライン(社外)	87	63	76
合計	381	324	357

「コンプライアンス実践計画」に基づくコンプライアンスの推進

コンプライアンスの具体的な実践に向けて、「コンプライアンス実践計画」を年度ごとに策定し、コンプライアンスを推進しています。

本社・支社・法人部等の各所属においては、全社の計画をふまえ、それぞれの個別課題等に応じて策定した取組計画に基づき、日々、自律的な取組みを推進しています。評価結果は、コンプライアンス推進委員会等を経て、取締役会に報告されています。

コンプライアンス研修等の実施

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。

その一環として、毎年、全役職員を対象としたイントラネットを利用したコンプライアンス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週間を設定し、コンプライアンス集中教育も実施しています。その他、社内報などで、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。

コンプライアンス研修実施状況

職務・層別コンプライアンスの研修

時期: 2012年度	回数: 計261回
時期: 2013年度	回数: 計259回
時期: 2014年度(4～2月)	回数: 計210回

執行役研修

時期: 2012年10月テーマ:	「反社会的勢力への対応について」
時期: 2014年1月テーマ:	「消費者の信頼を得る企業経営 ーコンプライアンスの基本と企業の社会的責任ー」
時期: 2015年3月テーマ:	「情報管理をどう考えるか ー事務ミスからセキュリティまでー」

リスク管理・コンプライアンスイントラネット研修

時期: 2012年6～7月、2013年6～7月、2014年6～7月

コンプライアンス関連資格の取得推進

全社をあげて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>)[※]の取得に取り組んでいます。

※一般社団法人金融財政事情研究会による検定試験

<コンプライアンス関連資格保有者数の推移>

	2012年度末	2013年度末	2014年度末
コンプライアンス・オフィサー	10,079人	10,312人	10,235人
個人情報保護オフィサー	8,154人	8,371人	9,149人

反社会的勢力および金融犯罪への対応

当社は、反社会的勢力およびマネー・ローンダリングやインサイダー取引等の金融犯罪への対応等について、より適切に推進する態勢を整えています。

1.反社会的勢力への対応

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(懸念事象発生を含む)時の速やかな対応をルール化
- ③不当要求による会社・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※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・連絡体制を構築するとともに、同業他社等とも緊密に情報交換を行なう態勢を整備

※ 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

2.マネー・ローンダリングやインサイダー取引等の金融犯罪への対応

犯罪収益移転防止法に則り、取引時確認等および疑わしい取引の届出に関する規程を制定し、取引時確認等および疑わしい取引の届出に対する社内報告態勢を整備のうえ、マネー・ローンダリング(資金洗浄)防止に努めています。

また、インサイダー取引等の不公正な取引防止のため、インサイダー取引等防止規程を制定し、法人関係情報の管理、自己売買の制限・禁止部署の設定、インサイダー取引に関する教育・指導態勢等を整備し、インサイダー取引等の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

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。

また、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・透明性の向上を図るために、事業費に関する企業の選定基準を制定する等、お客さまや会社の利益を損なうことのない適切な役職員の業務執行、コンプライアンス遵守を徹底しています。

コンプライアンス推進諮問会議

経営会議の諮問機関として、社外委員を含む「コンプライアンス推進諮問会議」を設置し、コンプライアンス推進にかかわる重要な事項等について社外有識者から貴重なご意見をいただきました。

なお、経営が掲げる「感動を生み出す生命保険会社」の実現に向け、アフターフォローを中心としたお客さまサービスとお客さま保護に関連するコンプライアンスをいっそう推進するために、2015年4月から「お客さまの声推進諮問会議」および「コンプライアンス推進諮問会議」を「お客さまサービス推進諮問会議」に統合・再編し、引き続き実効性の高いコンプライアンス態勢の構築・維持に努めています。

関連情報

▶ 「お客さまサービス推進諮問会議」P20

「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	・ 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 ・ 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 ・ 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 ・ グループコンプライアンス推進会議の開催について 等
8月	・ 「事務サービス改革」について ・ 2012年度第1四半期お申し出(苦情等)発生状況の件 ・ 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) ・ 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 等
10月	・ 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 ・ 大規模情報漏洩の未然防止にかかる態勢整備について ・ 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】 ・ コンプライアンス・プログラム中間状況について 等
2月	・ 2013年度コンプライアンス・プログラムの策定について ・ 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 ・ 2013年度コンプライアンス教育・研修について ・ 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 等

2013年度	
5月	・ 届出事案に関する振り返りと2013年度の対応 ・ 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 ・ 情報漏洩事案等に関する振り返りと2013年度の対応 ・ 2012年度検査概況について 等
8月	・ 2013年度第1四半期コンプライアンス関連情報について ・ 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） ・ グループ各社のコンプライアンス態勢の検証について ・ 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 等
11月	・ 中期的なコンプライアンス推進について ・ 中期的な情報管理態勢の方向性について ・ 不適切な情報開示への対応について ・ 金融検査結果事例に関する当社の対応状況について 等
2月	・ 2013年度第3四半期コンプライアンス関連情報について ・ 2014年度コンプライアンス・プログラムの策定について ・ 2014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 ・ 2014年度コンプライアンス教育・研修等について 等
2014年度	
5月	・ 2014年度コンプライアンス推進態勢について ・ 2013年度コンプライアンス・プログラム年度末評価について ・ 外国口座税務コンプライアンス法に係る対応態勢について ・ 情報漏洩事案等に関する振り返りと2014年度の対応等 等
8月	・ 「行動憲章」等の2014年10月1日付改正について ・ 反社会的勢力との関係遮断および金融犯罪対策に向けた態勢整備の方向性について ・ コンプライアンス・プログラム改正の検討状況について ・ 2014年度第1四半期コンプライアンス関連情報等について 等
11月	・ 2014年度コンプライアンス・プログラムの中間評価について ・ コンプライアンス風土調査の結果(中間報告)について ・ 2014年度第2四半期のお申し出(苦情・「感謝の声」等)状況について ・ 2014年度第2四半期監査概況について 等
2月	・ コンプライアンス・プログラムの改正について ・ 2015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 ・ 改正景品表示法への対応について ・ 大規模情報漏洩防止用セキュリティカメラ設置について 等

個人情報保護・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「情報保護推進小委員会」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、「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、このなかで情報の保護・管理に関する各種取扱いルール of 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

パソコン内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)の認証[※]を取得し、さらなる高度化に努めています。

※ 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。

安全対策

公益財団法人金融情報システムセンター※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います。

特に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。

また、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。

お客さまが暮らす社会・環境との絆

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。また、環境問題への取組みも企業の社会的責任と考え、積極的に推進してまいります。

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

会社、従業員が一体となり、地域に根ざした活動を行ない、地域社会に貢献してまいります。

財団の活動

当社の関連財団は、幅広い社会貢献活動をしています。

環境問題への取組み

安心して豊かに暮らせる社会づくりのために、積極的に環境保全に取り組んでまいります。

子どもの明日 応援プロジェクト

当社は、「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付けて、さまざまな活動を全国で実施しています。

具体的な活動内容については、上記メニュー「子どもの健全な育成をめざして」および「地域社会への貢献をめざして」よりご覧いただけます。

▶ 「子どもの明日 応援プロジェクト」の概要 P78

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、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。

「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。

ふれあいコンサート



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

海の環境工作教室



従業員や地域のお客さま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。

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。

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。

「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。

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。

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。

さらに、本活動展開が5年目を迎えた2012年度からは、「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」の活動内容

主な活動としては、全国各地で実施している「『地域を見守る』社会貢献活動」や「あしながチャリティー&ウォーク」をはじめ、音楽を通じた情操教育「ふれあいコンサート」や「未来を奏でる教室」、環境意識を醸成する「海の環境工作教室」や「黄色いワッペン贈呈」などがあります。

「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。

「愛と平和のチャリティーコンサート」の開催

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」。2014年度は埼玉県、千葉県、岡山県、福井県、長野県の5カ所で開催しました。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被災地支援を行なっているNPOへ寄付

コンサート会場にて実施しているチャリティー募金は、5会場合計で1,418,667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等へ寄付しています。2014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へ寄付しました。

<寄付の対象となったNPO>

活動地域	寄付先
岩手県	特定非営利活動法人 ハックの家
岩手県	NPO法人 こそだてシップ
宮城県	NPO法人 にじいろクレヨン
宮城県	NPO法人 アスイク
福島県	NPO法人 あぶくまエヌエスネット
福島県	NPO法人 郡山ペップ子育てネットワーク

音楽授業「未来を奏でる教室」の開催

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」を開催しました。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、子どもたちに音楽への興味・関心を深めてもらう内容となっています。



未来を奏でる教室 開催状況(2014年度)

開催日	学校名	学年	所在地
2014年9月11日	玉井小学校	5～6年生	埼玉県熊谷市
2014年9月19日	加良部小学校	4～6年生	千葉県成田市
2014年10月8日	富山中学校	1～3年生	岡山県岡山市
2014年10月29日	本郷小学校	4～6年生	福井県福井市
2014年11月12日	城山小学校	5～6年生	長野県長野市

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2014年度文化庁の後援をいただいております。

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氏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。

全国の特別支援学校等で開催

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。31年目を迎えた2014年は、10月6日から10月10日にかけて山形県、秋田県、青森県の特別支援学校5校で開催しました。31年間の累計訪問学校等は136校になりました。

コンサートでは、鳥塚しげき氏を中心に「幸せなら手をたたこう」、「ドレミのうた」やアニメメドレー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しました。

なお、「ふれあいコンサート」は従業員の募金で運営されています。



VOICE 出演者

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31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

TOPIC

30周年スペシャル「ふれあいコンサート」を開催

「ふれあいコンサート」の開催30周年を記念して、2013年度に2回のスペシャルコンサートを開催しました。

2013年9月28日には、丸の内MY PLAZAホールにて、東日本大震災で県外避難を余儀なくされた親子のみなさまを中心に未就学児・小学生の親子を招待しました。

2014年1月14日には府中グリーンプラザけやきホールにて、地域の特別支援学校や障がい者福祉施設から児童・生徒のみなさま等を招待しました。

いずれのコンサートも、歌やパフォーマンスに加え、30周年スペシャルコンサートならではの、生バンドによるすばらしい演奏や歌に合わせた楽しい映像もあり、会場は大いに盛り上がりました。



海の環境工作教室

子どもの明日 応援プロジェクト

子どもたちに自然に対するやさしい思いを育んでもらうとともに、海の環境美化をアピールする目的で海の環境工作教室とシーボーンアート展を開催しています。

「海の環境工作教室」の開催

従業員や家族、地域のお客さま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。2014年度は全国3ヵ所で開催し、317人が参加しました。収集したゴミ等の量は合計で3,000㍑に達しました。工作教室では“私の好きな生きもの”をテーマとして178作品が生まれました。

※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っている特定非営利活動法人。



海の環境工作教室 開催状況(2014年度)

開催日	会場	所在地	参加人数
2014年 5月11日	九十九里浜片貝海岸	千葉県九十九里町	79人
2014年 6月 1日	磐田市竜洋海洋公園海岸	静岡県磐田市	141人
2015年 3月 8日	磯ノ浦海水浴場	和歌山県和歌山市	97人

VOICE NPO法人代表

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8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。

2014年7月27日～8月24日にかけて、第8回シーボーンアート展「渚のリゾートで お・も・て・な・し」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、2013年9月～2014年6月に開催した海の環境工作教室で当社の従業員・家族や地域のお客さまが制作した作品の中から選ばれた作品93点を対象に、「わたしの好きな生きもの」コンテストを実施しました。



2014年「私の好きな生きもの」コンテスト入賞作品

👑 グランプリ

穴山 沙紀さん(小1) 穴山 来夢さん(小3) 中山 空さん(小3)
香川県坂出市沙弥島海水浴場会場



うみからきたねこ

本人のメッセージ

グランプリでうれしかったです。海でひろったごみでつくるのがたのしかったです。(穴山 沙紀さん)
ねこを作るのはむずかしかったです。海のごみで工作を作ると海のごみもへるし、海もきれいになったのでよかったです。(穴山 来夢さん)
ぼくは「グランプリになるといいな～」と思っていたら、とグランプリになったのでおどろきながらもうれしくてたまりませんでした。(中山 空さん)

日本渚の美術協会からのコメント

存在感のあるダイナミックな作品です。ゴミと化した厄介者の大きな黒い浮き球も、作者の手にかかり魂を吹き込まれたようです。とても楽しくハッピーな心を感じる作品です。

👑 準グランプリ

小野 しおりさん(小1) 静岡県沼津市大諏訪片浜海岸



はりねずみ

本人のメッセージ

背中針を1本ずつつけていくのが大変でした。しっぽは傘の持ち手がぐるんとまるまった感じがちょうどよかったです。

日本渚の美術協会からのコメント

人工ゴミと自然物を上手く組み合わせてアクティブな作品に仕上がっています。傘の柄をシッポに見立てたアイデアは抜群なセンスです。今にも動き出しそうな躍動感ある作品です。

👑 準グランプリ

時田 夢夏さん(小6) 静岡県沼津市大諏訪片浜海岸



オシャレなカラフルクラゲ

家族のメッセージ

いつも身近にある海にこんなにたくさんの物が流れ着いたり捨てられたりしていることに驚かされました。無機質な物がこんなにいきいきとした物へ変わって、アトリウムでの展示もとても素敵でした。この活動を紹介して下さった社員の方に親子ともども感謝します。

日本渚の美術協会からのコメント

海岸漂着ゴミの代表格である発砲スチロール片を上手に使いカラフルなクラゲが出来ましたね。赤と白の色使いが見る人の心を和ませてくれる可愛い作品です。

👑 準グランプリ

芳野 宙流さん(小4) 千葉県山武郡九十九里町片貝海岸



ボクと母

本人のメッセージ

この作品は、海辺をきれいにして子がめが海で親と出会えるといいなと思って作りました。

日本渚の美術協会からのコメント

大きなお母さんの背中が安心感と優しさを表現しています。たくさんの漂着物を上手に組み合わせて作られています。ストーリー性のある親子の愛情表現が微笑ましさを感じさせてくれます。

👑 準グランプリ

佐藤 瞭さん(小4) 静岡県磐田市駒場竜洋海洋公園南側海岸



ペンギン

本人のメッセージ

海岸に打ち寄せられた漂着物の中にボウリングのピンを見て思いついたのが「ペンギン」でした。

日本渚の美術協会からのコメント

シンプルでコンパクトにまとめられたユニークな作品です。ペンギンさんのチョット困った表情は、遠くに見える海の汚れを嘆いているのでしょうか？作品の表情からさまざまな思いが読み取れますネ。

NPO日本渚の美術協会賞

齋藤 百花さん(小4) 千葉県山武郡九十九里町片貝海岸



にゃんにゃん せんちょう

本人のメッセージ

材料選びやアイデアを出す事が楽しかったです。帽子に花をつけて船長らしくしたり、口も貝の形を生かして工夫しました。

日本渚の美術協会からのコメント

フォーマルな襟元とセンターボタンが素敵などとてもオシャレな作品です。ゴミの中からたくさんの色彩を集めて、色使いも楽しく表情も豊かでとってもキュートな作品です。

地域安全マップづくり教室



子どもたちが登下校中に事件にあう事態を防ぐことを目的に、子どもたち自身が地域に潜む「危険な場所」を回避するための能力を身につけることのできる「地域安全マップづくり教室」を2008年から開催しています。

各地の小学校、地域等で開催

「地域安全マップづくり」は「犯罪機会論^{※1}」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。

地域安全マップづくり教室は、小学校を訪問し授業の一環として開催しているほか、地域の親子を対象に開催しています(後援:「だいじょうぶ」キャンペーン^{※2}実行委員会、協力:NPO法人地域安全マップ協会)。
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、どのような場所が危険な場所であるかが子どもたちにも容易に理解できます。
また、親子で参加の場合は、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。

※1 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。

※2 「だいじょうぶ」キャンペーン

防犯・防災、交通安全をテーマに「こわいもの」から子どもたちを守るためのキャンペーンで、「だいじょうぶ」と自然に声を掛け合える社会の形成を目的としています。

(実行委員会会長＝国松孝次・元警察庁長官、認定NPO法人救急ヘリ病院ネットワーク会長)



小宮教授による講義の様子



フィールドワークの様子



マップ作りの様子



完成したマップ

VOICE 参加者

親子で防犯について楽しく学ぶことができました

最初は「地域安全マップ」と聞いて、何をするんだろうと思いながら参加しましたが、小宮先生のお話を聞いて、景色を見ることで危険な場所が見分けられるようになり、親子ともども大変勉強になりました。教室で学んだ後は、実際に、子どもと危険な場所についていろいろ話をしながら、自宅周辺の安全マップづくりに挑戦しました。マップづくり自体がとても楽しく、また、実際に作ってみることで、自宅周辺にも危険な場所がたくさんあることに改めて気づかされました。日頃は地域防犯についてあまり考える機会がありませんでしたが、この機会に親子で楽しく学ぶことができ、とても良かったです。



高知県在住
井上 麻衣子さん・姫七ちゃん・海生くん

VOICE 講師

すべての親子に、正しい防犯知識と安全ノウハウを届けたい

世界中で日本だけが不審者に注目した防犯対策を展開しています。しかし、見た目で区別できない不審者に注目していても、犯罪被害を未然に防止することはできません。そこで、見た目で分かる危険な場所(景色)に注目する「地域安全マップづくり」が必要になるのですが、そういう視点からのマップづくりは、まだほとんど普及していません。

明治安田生命主催の「地域安全マップづくり教室」は、こうした現状を打破するものです。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触れることができなかった親子も、正しい作り方を学ぶ機会を得られるようになりました。これからも、すべての親子に、正しい防犯知識と具体的な安全対策が届くように、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

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行っていますが、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出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。



VOICE 公益社団法人代表

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3万6千人(2013年12月末現在)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。

「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。



「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

51回目となった2015年は、全国111万人の新入学児童に「黄色いワッペン」を贈呈し、これまでに配られたワッペンは累計で約6,222万枚となりました。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、2015年度の交通安全スローガン〈内閣総理大臣賞(最優秀作)こども部門〉『るーるむし しん号むしは わるいむし』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、損害保険ジャパン日本興亜(株)、第一生命保険(株)



全国小中学校児童・生徒環境絵画コンクールの協賛



当社は、1997年から「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。

明治安田生命特別賞の贈呈

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。

第18回目を迎えた2014年度は、小学校からは199校2,006作品、中学校からは171校2,038作品の計4,044作品の応募がありました。

2014年12月13日には、エコプロダクツ展会場となった東京ビックサイトにて表彰式を行ない、文部科学大臣賞、環境大臣賞のほか明治安田生命特別賞等を「小学校の部」および「中学校の部」の各1作品に贈りました。

なお、エコプロダクツ展開催中、会場には入賞作品が展示されました。



「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)

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います。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じて地域の活動に参画しています。

小学生向けサッカー教室



JリーグおよびJクラブの全面協力を得ながら全国各地で小学生向けサッカー教室を実施していきます。

「地域を見守る」社会貢献活動



全国のMYライフプランアドバイザー(営業職員)が日々のお客さま訪問活動中に、子ども・ご高齢者等をはじめとする地域の方々の危険や異変を察知した場合に、警察や自治体等に連絡を行なう等の活動を展開しています。

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。

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。

地域支え合い助成制度



市民が地域で支え合う仕組みづくりを担う団体を支援しています。

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。

小学生向けサッカー教室

明治安田生命はJリーグの「地域に根ざしたスポーツクラブを核として、豊かなスポーツ文化を醸成する」という考えに共感し、タイトルパートナー契約を締結しました。私たちは「全員がサポーター」となってJリーグおよび地域のJクラブ等を応援することで、地域社会の活性化や子どもの健全育成に貢献していきます。

この一環として、全国各地で小学生向けサッカー教室を開催しております。2014年度は、JリーグおよびJクラブの全面協力を得て、全国各地で83回開催し、約12,000人のお子さまや保護者の方々に参加いただきました。今年度も引き続き開催してまいります。



「地域を見守る」社会貢献活動

地域の方々が安心して暮らせる地域・社会環境づくりに貢献したい。

その思いから当社では、2014年9月から、子ども・ご高齢者等をはじめとする「地域」に暮らす方々を全国の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）が見守る、『地域を見守る』社会貢献活動を明治安田生命労働組合と共同で実施しています。

地域の笑顔を守りたいから

子どもたちが登下校中に事件にあ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何かできることはないだろうか。その思いから、当社では2006年6月から「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動に取り組んできました。

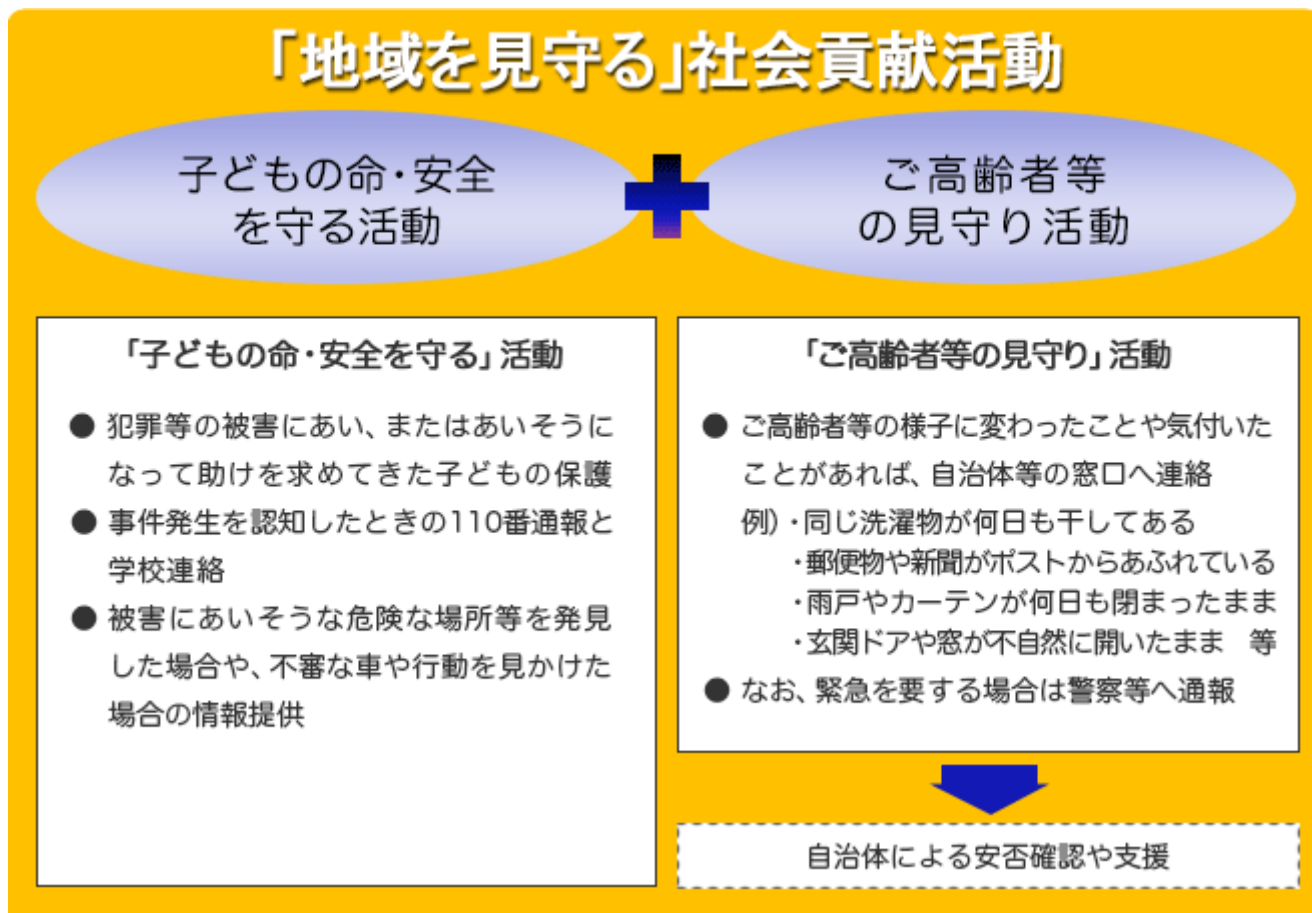
一方、近年、超高齢社会や核家族化の進展等に伴うひとり暮らしのご高齢者等の増加をふまえ、地方自治体が地域に密着した事業者と見守りネットワークを組成する等、地域全体でご高齢者等を見守る取組みが推進されてきています。

このような社会情勢をふまえ、当社では、これまでの「子どもの命・安全を守る」活動に「ご高齢者等の見守り」活動を加え、2014年9月26日から『地域を見守る』社会貢献活動として実施しています。

「ご高齢者等の見守り」活動では、アドバイザーが日々のお客さま訪問活動のなかで、ご高齢者等の様子に変わったことや気付いたことがあれば、地方自治体の窓口等に連絡し、不測の事態を未然に防ぎ、地域の安心・安全を見守ります。この活動は、警察庁のご協力のもと、また、地方自治体と協力協定書の締結や協力事業者登録等を通じた連携を強化し、地域に密着した活動として推進しています。

「地域を見守る」社会貢献活動の取組内容

取組内容の概要図



この活動では、アドバイザーが地域で営業活動するときに、活動プレートセットしたネームタッグを携行しています。これにより、防犯・見守り活動の意識を高めるとともに、犯罪行為へのけん制効果も期待されます。活動プレートには、地域の警察署・小学校・自治体等の連絡先を記載し、不測の事態にはただちに情報を伝達・連携できる態勢をとっています。



目印はこの活動プレートです



またこの活動は、自治体等と連携して取り組んでいることから、その協力態勢を明確にするため、自治体との間で「協定書」の締結や自治体が運営する見守りネットワークへの協力事業者登録を進めています。手続きが完了した自治体は以下のとおりです。

(2015年7月現在、掲載を承諾いただいた自治体のみ。なお、協定書締結等がない自治体においても、自治体と連携のうえ、活動を推進しています)

【都道府県】

栃木県	群馬県	石川県
-----	-----	-----

【市区町村】

函館市	旭川市	室蘭市	網走市	留萌市	苫小牧市	芦別市	深川市
北広島市	青森市	弘前市	十和田市	盛岡市	遠野市	釜石市	奥州市
大崎市	会津若松市	伊達市	さいたま市	所沢市	狭山市	深谷市	北本市
坂戸市	鶴ヶ島市	ふじみ野市	杉戸町	千葉市	船橋市	館山市	習志野市
市原市	浦安市	新宿区	江東区	品川区	大田区	中野区	杉並区
北区	練馬区	足立区	立川市	三鷹市	昭島市	町田市	国立市
清瀬市	相模原市	平塚市	三浦市	大和市	座間市	見附市	富山市
滑川市	福井市	越前市	多治見市	各務原市	浜松市	熱海市	三島市
掛川市	藤枝市	下田市	名古屋市	豊橋市	岡崎市	半田市	豊川市
豊田市	犬山市	江南市	新城市	大津市	長浜市	福知山市	舞鶴市
亀岡市	岸和田市	吹田市	八尾市	寝屋川市	大東市	東大阪市	伊丹市
宝塚市	篠山市	岡山市	総社市	海田町	下関市	宇部市	山口市
岩国市	周南市	徳島市	阿南市	観音寺市	新居浜市	佐賀市	諫早市

あしながチャリティー&ウォーク

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」を全国各地で開催しています。当社従業員等が参加するウォーキングとチャリティー募金を通じて親をなくした子どもたちの進学と心のケア支援を行なっています。

「あしながチャリティー&ウォーク」に約3万8千人の従業員等が参加

4年目となる2014年度は9～12月に、当社が独自に主催する「あしながMYウォーク」およびあしなが育英会（あしながPウォーク10実行委員会）が開催する「あしながPウォーク10」への参加を通じて、全国64カ所で昨年を上回る約1万5千人がウォーキングとチャリティー募金を行ないました。また、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3万8千人の役員・従業員等※がこの活動に参加し、“親をなくした子どもたちに進学の夢と心のケアを”を合言葉に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をはじめ、活動趣旨に賛同いただいた社外の方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





札幌



仙台



福井



水戸



さいたま



名古屋



大阪



京都



広島



高松



宮崎



那覇

チャリティー募金の寄付を通じた被災地支援

あしなが育英会への寄付

2014年度の活動を受けて、2015年2月には、東日本大震災で親をなくした子どもたちの心のケア支援(東北レインボーハウスの建設・運営)等を目的に、あしなが育英会にチャリティー募金1,319万664円を寄付しました。



被災地3県の遺児支援基金等への寄付

あしなが育英会への寄付に加え、岩手県、宮城県、福島県が東日本大震災で親をなくした子どもたちが社会人として独り立ちするまで、息の長い支援を行なうため設置した基金等[※]へ、3県合計で360万5,768円を寄付しました。

※いわての学び希望基金(岩手県)、東日本大震災みやぎこども育英募金(宮城県)、東日本大震災ふくしまこども寄附金(福島県)

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するほか、東日本大震災被災地支援に向けた取組みや人道上的災害救援、復興支援のための寄付を行なっています。

従業員参加による地域・社会貢献活動

当社は「行動規範」の一つに“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、使用済み切手等の収集活動、高齢者施設や児童養護施設などへの訪問・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。



ボランティア活動の奨励

こうした所属の自主的な取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、年間を通じて、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社内表彰制度である「ボランティア表彰」を設けています。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、2014年度ボランティア表彰受賞所属を決定しました。

「ボランティア表彰」の選考基準

- 継続性
- 地域社会に根ざした活動(自治体やNPOとの連携等)
- 活動内容の独自性
- 多くの所属員の参加・協力
- その他(地域からの評価等)

「2014年度ボランティア表彰」受賞所属の活動

ホタル観賞会やグリーンカーテン生育など自然に触れ合う活動を実施 <大賞 金沢支社>

金沢支社では石川県の豊かな自然を守る目的で地域の親子など約150名を招いたホタル観賞会を実施しました。参加者はホタルの生態や鑑賞マナーを学んだ後ホタルを鑑賞しました。参加した子どもたちを対象にホタルの絵コンクールを開催、入賞作品を支社ビルに展示しました。また、支社や営業所においてあさがおやゴーやなどを育てて地域の福祉施設や取引先企業などにグリーンカーテンとして設置しました。この活動を通じて節電やCO₂削減意識を高めることができました。このほか支社・全営業所では地域の福祉施設や高齢者施設、児童養護施設などで、夏祭りボランティアや介助ボランティアなどを通じ地域との交流を深めました。なお、金沢支社は2012年度から3年連続でボランティア表彰に入賞したことにより、“ボランティアマスター”と認定されました。



ホタル観賞会等さまざまなふれあいの場を通じて地域社会に貢献

2014年度は、これまで実施してきた社会貢献活動の取組みを継続し、各営業所の提案や意見を取り入れ、多くの所属員が参加することを心がけてきました。「ホタル観賞会」「ホタルの絵コンクール」は2011年より開催、福祉施設や取引企業へのグリーンカーテン設置、また福祉施設でのイベントボランティア参加や古タオルの寄贈などの支援活動は2012年より毎年行なっています。毎年継続して取組むことで所属員の社会貢献活動への意識が高まっただけでなく、お客さまや地域の方からは取組みへの励ましを、また関係団体や福祉施設の方からは期待や感謝のお言葉をいただくことができました。今後もさまざまなふれあいの場を持ち、地域社会に貢献できるよう所属員とともに取組んでいきます。



金沢支社長
睦谷 泰秀

支社と全営業所が独自の活動を企画・実施 <優秀賞 千代田支社>

千代田支社では、支社と全営業所が児童養護施設や特別養護老人ホーム、患者家族滞在施設などにおいて地域性等を考えて独自にボランティア活動を展開しました。具体的な活動としては、特別養護老人ホームを毎月2回継続して訪問し、高齢者の話し相手になったり一緒に歌を歌って交流を深めました。また、児童養護施設へ古本等を回収した売上で自転車を寄贈したり、施設の中学生を対象に社会体験の一環として本社見学をしていただきました。なお、千代田支社は2012年度から3年連続でボランティア表彰に入賞したことにより、“ボランティアマスター”と認定されました。



福井の子どもたちの郷土愛を育てる“学ぼうシリーズ”を実施 <優秀賞 福井支社>

福井の産業、伝統工芸、歴史・文化をテーマに子どもたちが体験学習を通じて、楽しみながら郷土への愛情を育む活動。年間を通じて3回の“学ぼうシリーズ”を実施しました。

●1回目・・・「福井の産業を学ぼう」(8月)

世界最高水準の技術をもつ福井のメガネ産業を学びました。体験活動では、親子で写真が飛び出る3Dメガネを作りました。



●2回目・・・「福井の伝統工芸を学ぼう」(12月)

越前和紙の歴史を学びました。体験活動では、参加した子どもたちが障がいのある方とペアとなり紙すき体験。和紙でしおりを作成しました。



●3回目・・・「福井の歴史・文化」(1月)

永平寺の見学や歴史を学びました。体験活動では、座禅体験や「冬の燈籠まつり」に飾る燈籠を作りました。



このほか、支社・全営業所で、地域の清掃活動を実施しています。

地域に根ざしたさまざまな活動を展開 ＜優秀賞 山口支社＞

営業所のバス停で入居者を介抱したことをきっかけに高齢者施設との交流を始め、毎月訪問する活動を続けています。高齢者の話し相手や手作りのフォトフレームに交流の様子を撮影した写真を入れてプレゼントしたほか、施設の清掃活動も実施しています。

11月に開催の下関海響マラソンでは、選手受付や給水のボランティア活動に51名が参加しました。2010年から継続して参加しています。地域のJ3所属のサッカーチームの試合観戦後、サポーターと一緒に競技場内の看板や旗、人工芝の撤収作業を行ないました。



児童養護施設を継続訪問、子どもたちとの“絆を深める”交流を実現 ＜優秀賞 融資部＞

2012年度から児童養護施設を継続訪問しています。毎月の誕生日会に加え、花火大会、ハロウィンパーティー、かるた大会などの季節のイベントを企画・開催しました。この活動には所属の全員が参加しました。1月のマラソン大会後に子どもたちと一緒にゴミ拾いボランティアを実施したことが子どもたちにとって貴重な経験になったと感謝されました。クリスマス会では子どもたちから感謝状をもらうなど、“絆を深める”交流を実現しました。なお、融資部は2012年度から3年連続でボランティア表彰に入賞したことにより、“ボランティアマスター”と認定されました。



被災地支援をはじめとしたボランティア活動の企画・実施 <優秀賞 営業企画部>

高齢者施設のお年寄りや地域の児童館の子どもたちを対象にクリスマスリース教室を開催し、できあがったリースを福島県相馬市の「がんこや仮設住宅」に持参してクリスマスパーティーを実施しました。児童館の子どもたちと実施した七夕やハロウィンパーティーでは、部全員で会場を装飾するかざり等を作成しました。また、高齢者施設を定期的に訪問し、枕カバーやシーツ交換、ゴミ袋作成等のボランティア活動を行ないました。



その他にも各地でさまざまな活動を実施しています。

特別養護老人ホームのボランティア活動を支社全体で取り組む <池袋支社>

毎週水曜日に特別養護老人ホームを訪問し、夕食の食器片付けやテーブルふき、床掃除等を行なっています。2014年度には50回のべ200名が参加しました。支社全員で取り組む3年目の活動で、施設からは継続的な活動に感謝状をいただきました。



高齢者施設、障がい者施設、近隣の保育園の支援活動を継続実施 <事務サービス企画部>

毎月定期的に昼休み・夕方等の時間帯を利用して老人ホーム入居者ベッドのシーツ交換、デイサービス補助、浴室清掃などを実施しました。部全員が交代で施設を訪問しています。また、施設から介護福祉士の方を招いて介護セミナーを開催しました。新東陽町ビルで、障がい者の自立支援のための販売活動に継続的に協力しているほか、この施設で開催した子ども向けコンサートに参加してダンスを披露するなど交流を深めました。5年連続で近隣の保育園へ毎年50枚以上のタオルを寄贈しています。今年度からは新たに保育園の1、2歳クラスの子どもたちに、休日に自宅近隣等で集めたどんぐりをプレゼントしたりバギー置場の清掃、タイヤの空気入れなどを行ないました。



スポーツ教室の開催

当社の運動部(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各地でスポーツ活動を行なっています。

＜野球部＞

東京や新潟で小学生を対象とした野球教室を開催しました。「投げる・打つ・守る・走る」といった基本的動作を指導、子供たちに野球を楽しんでもらいました。



野球教室

＜テニス部＞

聴覚に障がいのある方たちのためのテニス教室を2008年度から毎年開催しています。3月には「関東聴覚障害者テニス協会」から35人が参加し、手話を介したレッスンを行ないました。



テニス教室

＜ボート部＞

江戸川区ボート協会が、ボート教室を開催するにあたり、ボランティアの一環として開催のお手伝いをしました。小学生や地区の大人の方々と一緒にボートに乗り、今後、市民レガッタ等に参加される予定の方々には技術指導を、初心者の方にはボートの楽しさを広めました。



ボート教室

＜アメリカンフットボール部＞

アメリカンフットボール部はピンクリボン運動に賛同し、ピンクリボン月間である10月にこの運動に積極的に取り組んでいます。主な活動は、試合会場のお客さまに乳がんに関するパンフレットの配布や、受付でのパネル掲示を通じての意識啓蒙活動です。また、オレンジリボン運動に賛同し、競技中に着用するヘルメットに全員がオレンジシールを貼っています。また、小中学生を対象としたフラッグフットボール教室などを開催しています。



フラッグフットボール教室

※活動内容および所属名等は2014年度のものを掲載しています

東日本大震災被災地支援に向けた取組み

「ぼんた山元気楽校」ボランティア

NPO法人 あぶくまエヌエスネットは、放射能の影響により外遊びのできない子どもを対象に、福島県内で放射線量の低い山間地で「ぼんた山元気楽校」を開催しています。当社からは2013年度の8回に続き、2014年度も9回参加しました。ボランティア参加者は、子どもたちが安全かつ快適に活動できるようサポートしながら、子どもたちとボール遊び、木工、ウォールクライミング、小川遊び、食事作り等を行ないながら、集団生活のお手伝いをしました。



「花未来」ボランティア

NPO法人 地域の芽生え21は瓦礫置場となっていた仙台空港滑走路の隣接広場にて、大輪のひまわりで「Thank you !」の文字を大空に向けて発信しようという活動を行なっています。NPO法人や地元の方々、ボランティア参加者が一緒になって「東日本大震災の復興支援に携わった国内外のみなさんに感謝のメッセージを伝えたい」という想いがこめられています。当社からは2013年度は8回参加し、整地活動、ひまわりの種まきと苗植え、そして雑草刈り等を行なったほか、石巻市の大川小学校での花壇作り等を行ないました。2014年度は、石巻市の大川小学校や東松島市の浜市小学校での花壇作り等に2回参加しました。



福島県復興支援 福島物産展の開催

2015年2月4日、丸の内MY PLAZAアトリウムにおいて労使共同にて福島県復興支援として福島物産展を開催しました。当日は、日本橋ふくしま館の協力をいただき、県内の農産品、農水産加工物、お菓子等がところ狭しと陳列・販売されたほか福島県復興シンボルキャラクター“キビタン”や「福が満開ふくしま隊」の歌と踊りのステージ等のイベントも実施されました。多くの人々が会場を訪れ売上高は100万円を超えるなど福島県復興への関心の高さがうかがえました。



人道上の災害救援、復興支援のための寄付

2014年には京都府、兵庫県、広島市、徳島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。



地域支え合い助成制度

全国各地の12市民団体に助成

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。とりわけ市民が地域で支え合う仕組みづくりとその拡充が期待されています。

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、全国老人給食協力会の審査に基づき、資金助成を行なっています。2013年度からは配食サービスに加え、高齢者の居場所づくりや見守り活動等も助成対象に加え、地域のコミュニティ形成を支援しています。

2014年度は助成先に全国各地の12の市民団体を決定、助成を行ないました。過去14年間で142団体へ助成しました。



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39年目を迎える2014年は、「関西から おもてなし」と題して冊子を刊行いたしました。「表裏(おもてうら)なし」「以(もっ)て為(な)す」などを語源とし、2020年東京オリンピック招致活動時に話題となった言葉、「おもてなし」をテーマに編集しております。冊子では、関西の文化的・地域的側面を背景に、有識者や各地の観光ボランティア、自治体からいただいたおもてなしに関するさまざまな事例やコメントをご紹介します。



財団の活動

(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



子どもの健全な育成とそのご家族に対する相談、精神保健分野における専門家を対象とした研修およびそれらの領域の研究への助成を行なっています。

(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。

(公財)明治安田厚生事業団の活動

1962年6月に設立された当事業団は、変遷する健康課題を先駆的に捉えて調査研究を行なうとともに、その知見の普及啓発を行なってきました。設立50周年を迎えた2012年には内閣府から公益財団法人の認定を受け、国民の健康増進に繋がる活動をさらに積極的に推進しています。

現在では、体力医学研究事業、ウェルネス事業、健康調査事業の3部門が連携し、三位一体となって学術の振興および公衆衛生の向上をめざしています。近年は、我が国の大きな健康問題になりつつある介護問題や認知機能の研究にも着手しています。

体力医学研究事業(体力医学研究所)

国民の健康にまつわる諸問題の解決に向けた調査研究を実施し、その成果が広く一般に役立つよう普及活動にも努めています。近年では「運動とメンタルヘルス」をメインテーマに、運動と脳機能の関係、運動を活用した介護ストレス緩和のための研究等に取り組んでいます。

加えて、健康科学分野に関わる若手研究者の活動支援を目的に、研究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)

1975年の開設以来、多数の方々に健診をご受診いただくとともに、体力医学研究事業、ウェルネス事業と連携し、健診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。また、受診者を中心に健康相談を実施し、疾病の予防・改善を通じて国民の健康増進に努めています。

(公財)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、発達に心配のある子どもや心理面に不安を持つ子どもの健全な育成支援を通じて社会に貢献することを趣旨とし、子どもとご家族への相談、精神保健分野の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います。相談事業では、年間延べ2,000件の相談を行ない、研修事業では延べ2,500人の方が受講されています。

研究助成

子ども、家族、家庭および高齢者の問題に関する精神保健・福祉領域の基礎的、臨床的な研究に対し助成を行っています。その研究成果を「研究助成論文集」として刊行しています。

研修講座(集中・夜間)

精神医学・教育・保育・心理・相談・医療・保健・行政・司法などの精神保健分野で活躍する専門家、ならびにこの職種をめざす大学院生・大学生などを対象として、広く社会のニーズと受講者の要望に応えるべく、先進的・独創的な研修講座を開講しています。

こども療育相談センター

自閉症スペクトラムの特徴のあるお子さんや発達障害のあるお子さんにご家族に対し、より専門性の高い心理・教育的支援を提供しています。また、地域における発達・生活支援の充実に向けて関係機関との連携および講師派遣も行なっています。

すこやか育成相談室

成長過程で不安や葛藤が生じ、集団生活の中で困難やつらさを感じるお子さんに対し、健やかな成長を支えることを目的として、お子さんやご家族との心理相談を行なうとともに、関係機関との連携および講師派遣も行なっています。

出版・啓発活動

知的障がいや自閉症の人たちのための支援ツールや、教育・指導方法の実践的な取組みを紹介しています。



コミュニケーション支援ボード



見てわかる社会生活ガイド集



自閉症課題百選

(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。2014年度には新たに6人が公募で選ばれ、これまでに133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、このなか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83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、特に後継者育成に必要な諸活動を支援しています。

2014年度には新たに、徳島県の「鳴門大風保存会」等44件の助成を行ない、これまでに1,077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。



環境問題への取組み

環境問題、特に地球温暖化対策への取組みは、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付、クールビズの実施等)を実施しています。

全ビルの総エネルギー使用量の状況(「エネルギーの使用の合理化等に関する法律」に基づき算出)

	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度
エネルギー使用量 (原油換算kl)	80,665	70,202	68,335	64,024
電力使用量(万kWh)	28,846	24,866	24,143	22,446
CO ₂ 排出量(t-CO ₂) ^(※)	140,623	115,921	130,766	136,742

(※)「地球温暖化対策の推進に関する法律(温対法)」の「算定・報告・公表制度」における排出係数を使用(電力使用によるCO₂排出量については、電気事業者別排出係数で算出)。

環境に配慮したオフィスの取り組み

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500棟超にビルエネルギー管理システム(BEMS)を導入

2013年度より、ピーク電力抑制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500棟超を対象に、順次、ビルエネルギー管理システム(以下、「BEMS」という)を導入しています。2015年3月末時点で、対象ビルのBEMS設置工事が完了しており、2015年度からは自社ビルのエネルギー管理体制の構築・運営をめざしています。

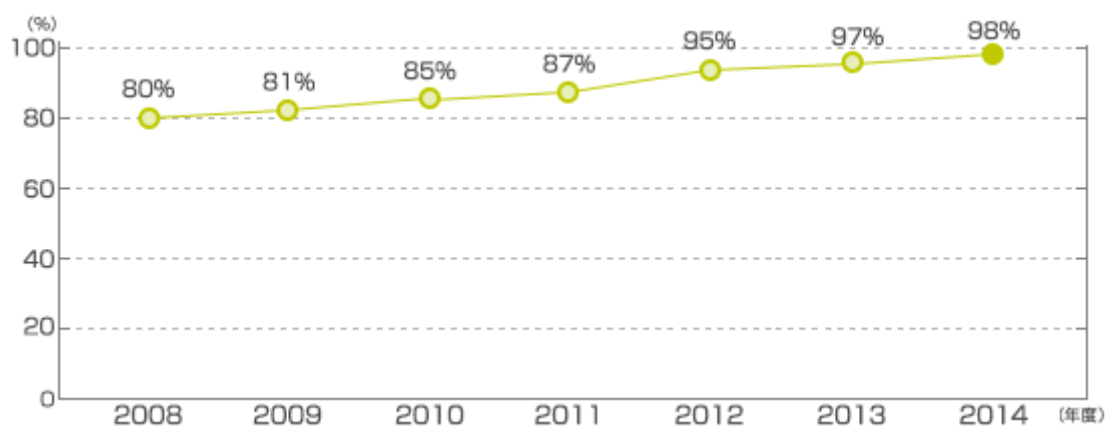
※ ビルエネルギー管理システム(BEMS)について

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 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。2014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99台と車両総数の98%を占めています。

低公害車の導入率



廃棄物の分別・リサイクル

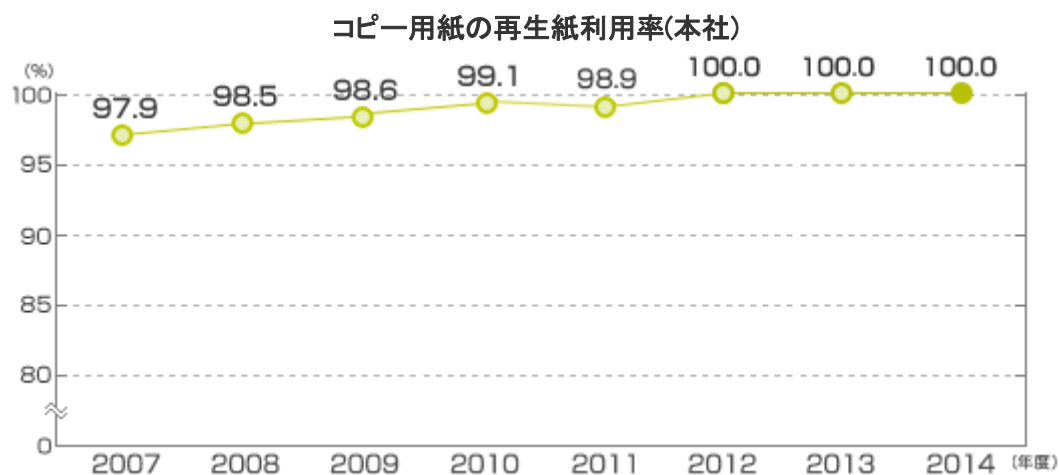


リサイクルボックス

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、2014年度のリサイクル率は89.6%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り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、意識の向上と取り組みの促進を図っています。



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。

紙資源の使用削減による省資源化推進を目的の一つとして、2011年10月から、当社の主力生命保険商品である「ライフアカウント L.A.」において、約款部分のCD-ROM化を実施してきました。また、「ライフアカウント L.A.」をさらに進化させ、2014年6月に発売した「ベストスタイル」では、約款部分をWEB化し、省資源化等の取組みをいっそう推進しています。



ご契約のしおり 定款・約款
ベストスタイル



MY Web約款

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、2014年度の環境配慮型商品購入率は、金額ベースで82.1%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。

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

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。室内温度の調整(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、2014年度も、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 P93
- ▶ 海の環境工作教室 P83
- ▶ 地域社会への貢献をめざして P94

従業員との絆

能力・キャリア開発の支援

従業員の能力・キャリア開発支援策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

企業風土の醸成

職員相互が深い信頼で結ばれ共感しあえる企業風土をめざすさまざまな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

当社では、経営ビジョン「感動を生み出す生命保険会社」をふまえ、求める人財像を「感動を生み出すプロフェッショナル人財」と設定し、求める人財として必要な志・姿勢や行動等を示す3つの人財を定義しています。

求める人財像＝「感動」を生み出すプロフェッショナル人財

高い志と倫理観を持ち、
果敢に挑戦する人財

自らの強みを発揮し、
持続的に成長する人財

多様な価値観を尊重し、
信頼の絆を深める人財

「感動を生み出すプロフェッショナル人財」の育成・強化に向けて、職員一人ひとりの人財価値(バリュー)をいっそう高めるための人財育成プログラム(【バリューアップ・プログラム】)を用意し、職員一人ひとりの成長を積極的に支援しています。

バリューアップ・プログラム

バリューアップ・プログラムでは、職員の成長ステージに応じた到達目標を設定・明示し、「人財力評価制度」と一体的な人財育成のPDCA運営を行なっています。

具体的には、入社5年目までの全職員を、基礎能力を十分備えた人財に会社力で育成する方針のもと、①初期職務ローテーションや指導担当者による初期教育等の職場での能力・キャリア開発支援(OJD: On the Job Development)に加え、②基礎的なビジネススキル等の強化を図る研修プログラム(Off-JD: Off the Job Development)、③eラーニング等の自己開発機会(SD: Self Development)の充実等、3つのディベロップメントを通じた積極的な能力・キャリア開発を支援しています。

入社6年目以降は、個人営業や法人営業、資産運用、海外保険事業など、幅広い分野において業務の高度化にも対応しうるプロフェッショナル人財に育成するため、意欲・能力のある職員に自らのキャリアビジョンの実現に向けた多様な活躍機会や自己開発の機会等を提供し、能力・キャリア開発支援を推進しています。

なお、その他キャリア開発支援策として、国内外の大学院への留学や、企業等にトレーニーとして公募・指名派遣する「留学・派遣制度」等があります。

また、海外保険事業推進を支える中核人財として、グローバルに通用する業務経験・知識・能力を備えた人財を選抜・育成する「グローバル人財育成プログラム」を用意し、次世代のグローバルリーダーとなりうる人財を育成・輩出します。

Value Up Book

全職員を対象に、「人財力評価制度」や「バリューアップ・プログラム」等の内容を解説した「Value Up Book」を作成しています。

ダイバーシティ・マネジメントの推進

多様な人財が活躍できる職場づくり

当社では、女性・障がい者・中高年齢者等、多様な人財が活躍できる職場づくりを実践するため、ダイバーシティ・マネジメントの強化に取り組んでいます。

女性の活躍推進

当社では、女性の活躍推進に向けた態勢整備や風土醸成に向けて、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を計画的に育成するための取組みの一環として、2012年度から、女性職員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として、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。



女性職員向け層別研修の様子

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(2015年4月1日現在)

部長相当職 ^(※1)	2人
課長相当職 ^(※2)	181人
合計	183人

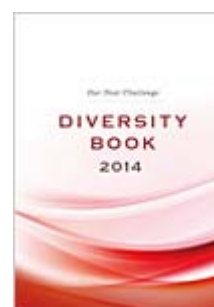
(※1) 本社部長、支社長、法人部長等

(※2) 本社グループマネジャー、支社部課長、法人営業部長等

●女性職員が活躍する風土づくり

「ダイバーシティ・ブック2014」の発行

当社におけるダイバーシティ・マネジメントやワーク・ライフ・バランス関連制度への理解促進と、女性のキャリアアップ意欲の醸成等に向け、「ダイバーシティ・ブック2014」を作成し、全従業員へ配付しています。



ダイバーシティ・ブック2014

年代や職種に応じたさまざまな研修等の実施

意欲と能力のある女性のキャリア開発支援の一環として、公募制による社内外への短期派遣型研修のほか、若手層を対象に、仕事と家庭の両立やキャリアビジョンの明確化等を目的とした集合研修等を実施しています。また、地域限定で働く女性職員等に対して、当社のダイバーシティ推進の取組みやワーク・ライフ・バランス関連制度の理解促進に向けた講義等を実施しています。

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全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リーダーと連携し、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のほか、ワーク・ライフ・バランス推進に向けた取組好事例等の掲載をしています。

障がい者の雇用促進・職場環境の整備

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。2015年6月時点で860名の障がい者を雇用しており、法定雇用率は2%を上回っていますが、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。

中高年齢層人財の活躍推進

2013年4月の高年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中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活躍しています。

外国人等職員の活躍推進

海外事業の拡大に対応するため、アジアを中心とする外国人留学生の採用に積極的に取り組んでいます。さらに、入社後の早期定着に向け、所属におけるメンターの任命、先輩外国人等職員との交流機会を設定することにより、外国人等職員の活躍推進に向けたサポート態勢の整備に取り組んでいます。

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・バランス関連制度の充実

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・バランス関連制度」の充実に取り組んでいます。

2013年度に、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、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」を導入しました。

当社のワーク・ライフ・バランス関連制度(育児・介護関連)

(2015年5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」等を勘案し、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
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・介護との両立を支援する制度の利用者数(2014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	88	541
産前産後休暇 ^(※)	147	625
育児休職 ^(※)	252	963
子の看護のための休暇	478	5,223
キッズサポート休暇	598	5,404
育児のための短時間勤務制度	143	310
保育料補助支給制度	212	1,676
介護休職 ^(※)	15	58
家族の介護のための休暇	228	525
介護のための短時間勤務制度	6	27

※2013年度から年度をまたいで取得している場合であってもカウント

ワーク・ライフ・バランス実現に向けた取組み

ワーク・ライフ・バランス関連制度の整備に引き続き取り組むとともに、従業員の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、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」「パパのためのワーク・ライフ・バランスハンドブック」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。これらは、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。

妊娠中・育児休職中の職員とその配偶者を対象とした「プレワーキングママセミナー」や、育児休職からの復職者を対象とした「復職後研修」を開催し、育児休職からの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、働き方の質の向上によるワーク・ライフ・バランスの推進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・デザインプログラム」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



パパのための
ワーク・ライフ・バランスハンドブック



「プレワーキングママセミナー」
の様子

TOPICS

女性の活躍推進やワーク・ライフ・バランス実現に向けた取組みについて、社外から高い評価を得ています。

経済産業省が主催する「ダイバーシティ経営企業100選」に選定(2014年度)



「ダイバーシティ経営企業100選」表彰状・盾

「ダイバーシティ経営企業100選」は、多様な人材を活かし、その能力が最大限発揮できる機会を提供することで、イノベーションを生み出し、価値創造につなげている経営によって、企業価値向上を果たした企業を表彰する制度です。

「次世代のための民間運動～ワーク・ライフ・バランス推進会議～」が主催する「ワーク・ライフ・バランス大賞」の「優秀賞」を受賞(2014年度)



ワーク・ライフ・バランス大賞 表彰状・盾

ワーク・ライフ・バランス大賞は、ワーク・ライフ・バランスの推進において、優れた成果をあげている企業・組織、地域・社会に大きな貢献を果たしている企業・組織に授与されます。

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組み」および「仕事と育児・介護との両立支援のための取組み」について、他の模範となる取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年度の同表彰において、「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が、「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制度で、2013年度に創設されました。「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り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(2015年6月号)「女性が活躍する会社ベスト100」の「ワークライフバランス度部門」において4年連続第1位を獲得

日経WOMAN誌が国内有力企業4,293社を対象に実施した「2015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り組み等が評価され、当社は「女性が活躍する会社ベスト100」の「総合ランキング」で第11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り組みが評価され、2012年以降4年連続第1位を獲得しました。また、ワークライフバランス施策と育児支援制度の拡充が評価され、「男女均等度」部門では第3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、心身の健康を保持・増進できるよう、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4,225人(2014年度実績)が受診しました。



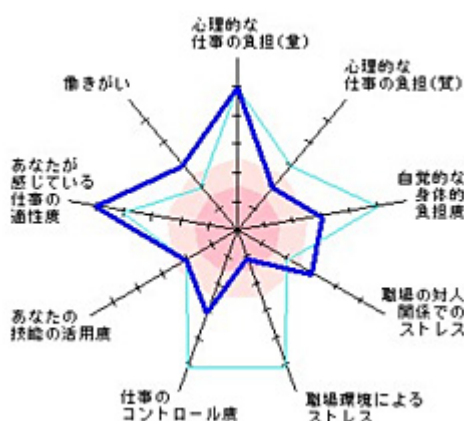
健康増進のための各種冊子

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るとともに、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、各種の研修等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、改正労働安全衛生法やストレスチェックにかかる実務的な指針等の内容に沿って、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」を毎年実施のうえ、その検査結果に基づく医師による面接指導等を実施するとともに、カウンセラーの執筆による「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「社会人の基礎力」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するとともに、全社統一の早帰り日(MYウエズデー)を設定するなど、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。

人権の尊重

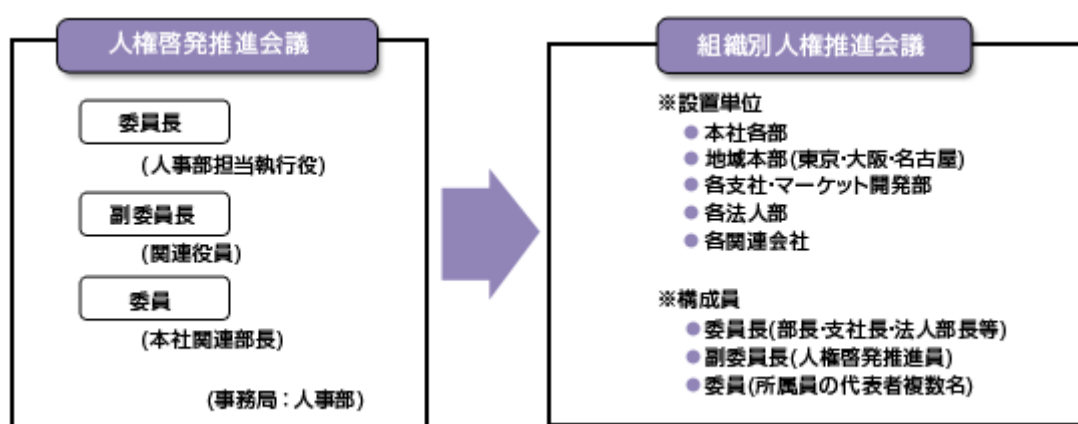
全役職員一人ひとりが、お互いの人権を尊重しあい、明るく活き活きとした働きやすい職場づくりを進めています。

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

推進体制



全社の人権啓発を推進する「人権啓発推進会議」を設置するとともに、組織別に「人権推進会議」を設置し、各職場における人権研修等の取組計画の立案、進捗管理を実施しています。

人権研修の実施

組織ごとに任命された人権啓発推進員(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するとともに、その人権啓発推進員が中心となり、各職場において「人権研修」を年3回以上開催しています。人権研修は、「同和問題」「ハラスメント問題」「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」のすべてのテーマを研修する内容としています。また、このほか、イントラネットを活用した研修や、職務別・階層別の各種集合研修において人権啓発に関する研修の機会を設けています。

啓発活動の取組み

当社では行政、人権団体主催の研修会等の社外活動にも積極的に参加し、社内の人権啓発の取組みに役立てています。また、人権意識高揚のための活動として、「人権啓発標語」を募集しており、2014年度は5,460人の応募者から、7,119編の応募作品が集まりました。人権週間にあわせ、入賞作品を発表するとともに、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。

2015年度 人権啓発標語

『歩み寄る気持ちがあれば変わるはず 私の明日 あなたの未来』

明治安田システム・テクノロジー 柿野 睦美

※2014年度最優秀作品

「人権110番」の設置

職場におけるパワー・ハラスメントやセクシュアル・ハラスメント等の人権侵害行為に対する相談・通報窓口として「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。

企業風土の醸成

「明治安田NEXTチャレンジプログラム」において、中期経営計画と両輪をなす「感動実現プロジェクト」では、さまざまな取組みを通じて、活力ある仕事集団づくりに向けた新たな企業風土※¹の醸成をめざしています。

「感動実現プロジェクト」の主な取組み

支社や本社各部等の各組織では、全員参加のもと知恵を出し合い、積極的・主体的に取り組む小集団活動「MoT運動※²」を通じて「感動実現プロジェクト」の推進を図っています。ここでは、主な取組みをご紹介します。

・「MoTチャレンジ」の推奨

各組織内の任意のチーム単位で、主体的・能動的に目標(チャレンジ)を設定し、その達成に向けた創意工夫ある独自のプロセスを展開する「MoTチャレンジ」の取組みを推奨しています。

・「本社MoTミーティング」「職場MoTミーティング」の開催

経営層と従業員との直接対話を通じて、経営ビジョンの共有等を図る「本社MoTミーティング」や、各職場単位でコミュニケーション向上や相互理解促進を図る「職場MoTミーティング」を開催しています。



「本社MoTミーティング」



「職場MoTミーティング」の様子

・「姉妹組織」の運営

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、相互交流や共同の取組みを実施するなど、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。

・「サンクスカード」の取組み

「働く仲間への感謝の気持ち」や「働く仲間の積極的な行動(挑戦)や努力に対する称賛の気持ち」を専用のカードに手書きのメッセージで伝えあう取組みです。2014年度は16,010枚(対前年+431枚増加)が活用されました。一人ひとりの果敢な挑戦を後押しする風土醸成とともに、よりいっそうの従業員間の相互理解、コミュニケーション向上に向け、各組織で、この取組みを促進しています。



サンクスカード

・「感動エピソード(感謝の声)」共有の取組み

全国で働く仲間がアフターフォロー活動等を通じてお客さまからいただいた「感謝の声」や、感動エピソードを集約し共有することでお互いの活動のヒントや気付きとする取組みを推奨しており、優秀事例は、感動エピソード事例集を発行することで、全国にフィードバックしています。

また、職員一人ひとりが社外で見聞き(体験した)感動事例を、当事者だけの感動(体験)に留めず、「ハートフルカード」に記載して組織内メンバーで広く共有する取組みにも積極的に取り組んでいます。



感動エピソード事例集

・「従業員意識調査」の実施

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た結果、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たほか、「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。
- ・ 2015年7月には、「明治安田NEXTチャレンジプログラム」でめざす企業風土※1の理解・浸透度の確認や、今後の会社政策運営に向けた課題把握等を目的に調査を実施しました。

※1「感動実現プロジェクト」を通じてめざす企業風土

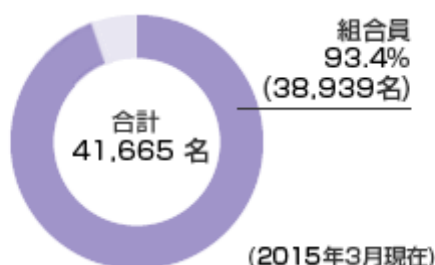
1. 職員一人ひとりがお客さまを大切にするために積極的かつ主体的に行動する
2. 働く仲間同士が一人ひとりの果敢な挑戦を後押しする
3. チーム力の発揮に向けて職員相互が深い信頼で結ばれ共感しあえる

※2 MoTとは、Moment of Truth(真実の瞬間)の略。お客さまに明治安田生命が最良の選択だったと確信いただける「感動の瞬間」を、小集団活動を通じてより多く創出することを目的とした運動

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NEXTチャレンジプログラム」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



<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、従業員一人ひとりがアフターフォロー等を通じて、
「感動を生み出す生命保険会社」をめざす取組みを展開しています。

当サイトでは、従業員の現場での取組みを「MY CSR活動」としてご紹介します。



アフターフォローで
お客さまの人生に
寄り添えるアドバイザー
でありたい

沼津支社 富士第二営業所

稲田 とし子



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

岩館 恵智子



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 荘内中央営業部

野村 利香

<Story>

MY CSR活動 ～従業員一人ひとりの思いをこめて～

アフターフォローでお客様の人生に 寄り添えるアドバイザーでありたい



沼津支社
富士第二営業所

支部マネジャー

TOSHIKO INADA

稲田 とし子

お客様の気持ちは絶対に裏切らない

29歳という年齢まで社会人経験のない専業主婦だった私が、縁あって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）になってからもう20年近く経ちました。先日、ありがたいことに日々の営業活動の成果が認められ、社内表彰を受けるまでになりました。

右も左も分からなかった駆け出しのころと比べると、もちろん知識や技術の面で成長できたのかもしれませんが、「お客様の気持ちは絶対に全力でお応えする」、この想いだけは入社してからずっと変わらずに持ち続けています。

はじめてお客さまからご契約をいただいた日、未熟者の私に人生のサポートを任せてくださったことが何よりうれしくて、「絶対に後悔はさせません」と心の中で誓ったことを覚えています。それからは、お客さまへの感謝の気持ちは行動でしか表せないと思い、何かあればすぐに駆けつけ、誠意を持ってお応えしてきました。お客さまに感謝の気持ちを伝えたいという想いが、私の「アフターフォロー」の原点であったと思います。



お客さまのもとへ定期的に訪問

アフターフォローを徹底し、何よりもお客さまを優先に



営業所のアドバイザーに営業活動を指導する

生命保険に対するご不満は、商品の内容ではなく担当者に対するご不満が多いと感じています。「加入を勧めるときだけ何度も来て、その後はまったく来ない」、「給付金請求をしても迅速な対応がない」、「電話をしても折り返しがない」。そんな不満を耳にしたとき、お客さまがアドバイザーに求めていることは、顔と顔を合わせて、お客さまの状況を把握し、積極的にお伺いする「対面のアフターフォロー」であると改めて感じさせられました。

私たちアドバイザーは営業職なので成果を求めることは当然です。しかし、成果だけを求めれば、お客さまへの感謝の気持ちが薄れ、最後には一番大切な信用を失ってしまいます。

アドバイザーの役割は、商品を売ることではなく、ご契約いただいたお客さまにどれだけの安心を感じていただけるかに集中することが大切だと思います。

例えば、私は、ハッピーレポート(契約内容を報告する書面)などをお届けする際は、お客さまのもとへ伺い、直接お渡しするよう心がけています。ご契約継続のお礼やお誕生日などの節目にあわせた定期訪問を続ける間に、保険の内容とお客さまのニーズに若干のズレが生じる場合があります。お客さまにとって今の保険が最適でないのならば、有益な情報提供や新たなご提案を積極的にしていく。それが、保険のプロである私たちアドバイザーの務めであり、アフターフォローの本質でもあると思っています。

ご契約後のアフターフォローを欠かすことなく続けていると、お客さまの方から、ご家族やご友人をご紹介いただけるようになりました。

そんなときに改めて「大切な人を紹介してくださったというお気持ちを絶対に裏切れない」と思います。その繰り返しで、結果的に成果につながっているだけで、私自身は特別な何かをしているといった意識は全くありません。

生命保険には、「安心」がなくてはならない

29歳のとき、思い切ってアドバイザーになって本当に良かったと思います。たくさんのお客さまや素晴らしい仲間によくのことを教えていただけたと実感しています。

お客さまの人生に深く関わるこの仕事を続けていると、時には挫けそうになることもあります。病気や事故などの不幸が、突然、大切なお客さまの身に降りかかることがあると本当につらくなります。しかし、そんなときにこそ私たちがしっかりとお役に立たなければなりません。生命保険という商品は何があっても、私たちアドバイザーが必ずサポートしてくれるという「安心」がなくてはならないのです。だから何かが起きたとき、「すぐに対応してくれてありがとう」という言葉をいただいたときは、自分の役割を果たせたことが実感でき、お客さまのお役に立てて良かったと心から思えます。



アフターフォローで、お客さまにさらなる安心を



✉ お客さまから稲田さんへのメッセージ

稲田さんはすごく自然体な人です。いつもやさしく接してくれるので、安心して家族や友達にも紹介できます。

これからもずっと私たちを支えてくださいね。頼りにしています。

<Story>

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ると思います。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つたり、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つたり、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つたのです。

※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つたのですが、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ね。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だけではなく、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が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付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付き合い

<Story>

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
庄内中央営業部
事務サービススタッフ

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。



お客さまからの電話対応でもアドバイザーを支える

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2013年度「事務サービス改革※1」推進リーダーを務めていました。支社間で格差が生じないように、全国の支社としっかり情報共有を行ないながら、支社で出た意見を、本社にどんどん提案する取組みを行なってきました。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ました。

「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、タブレット型営業端末の「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※2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帰り、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りました。

※1 明治安田生命が、2011年度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P40

※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

子どもの明日 応援プロジェクト

< 対談 >

子どもの明日 応援プロジェクト

～企業とNPOの信頼関係を通じて～



子どもの明日 応援プロジェクト

< 対談 > あしなが育英会

～企業とNPOが支え合う歩み～

過去の対談

2013年度



NPO法人
日本渚の美術協会

～企業とNPOの強みを生かして～

2012年度



「子どもの明日 応援プロジェクト」
がめざすこと

～子どものこれからを、育む～



子どもの明日 応援プロジェクト

＜対談＞あしなが育英会

～ 企業とNPOが支え合う歩み～

子どもの明日 応援プロジェクト

明治安田生命は「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」を展開しています。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。

あしなが育英会で理事を務める岡崎さんと、あしながMYウォークを所管する広報部の富吉が、これまでの活動を振り返り、活動が生み出したものと、今後の展望について語りました。



富吉 久雄

明治安田生命保険相互会社
広報部 広報推進グループ
グループマネジャー



岡崎 祐吉さん

あしなが育英会
理事
教育・国際担当

ボランティア精神の拡がり子どもたちへのエールとなる



■2013年あしながMYウォークの様子（東京）

富吉 “親をなくした子どもたちに進学之梦と心のケアを”を合言葉に、「子どもの明日 応援プロジェクト」の一環としてスタートした「あしながチャリティー＆ウォーク」は、当社従業員だけではなく、その家族や知人にまで広がり、今では当社従業員のほぼ全員にあたる約3万8千人がこの活動にかかわっています。当社独自のチャリティーウォークイベント「あしながMYウォーク」と「あしながPウォーク10（以下、Pウォーク）」では、今ではおよそ1万2千人の従業員等が参加するようになりました。支援の輪がここまで広がったのは、あしなが育英会様の遺児支援の理念や活動に、多くの従業員が共感して、ボランティア活動を通じて、親をなくした子どもたちをサポートしようという社会貢献意識が全社で育まれたからだと思います。

岡崎 私どもが実施しているPウォークへはさまざまな企業や団体のみなさまに参加いただいておりますが、明治安田生命様は、Pウォークへの参加とあしながMYウォークの開催を通じて、最も多くの方に参加いただいている企業の一つです。温かいご支援、本当にありがたく思っています。

我々が支援いただいているのは、経済的な援助だけではありません。活動の目的の一つである「活動の趣旨と、遺児の現状を知っていただく」という点においては、多くの従業員の方々の参加によって、全国に理解・支援の輪が広がっていることも力強いご支援だと感じています。そして、こうした支援は、辛く苦しい思いをしてきた子どもたちにとって心の励みになっています。また、Pウォークの運営やMYウォークのお手伝い等を通じて、遺児学生たちが大人たちと同じ目的を持って同じゴールをめざす機会を持てることは、大人にふれあう機会の少なかった遺児学生たちにとって、社会の仕組みや厳しさを知る良い機会でもあるんですね。そして、こんなに多くの方が自分を支えてくれているという実感は、彼らにとってもなによりのエールになります。

富吉 我々にとっても、あしながチャリティー&ウォークは、遺児のみなさんと直接ふれあうことができる良い機会です。運営に励む遺児学生のみなさんの姿に、当社従業員も励まされています。

社会貢献活動の輪は、小さなきっかけから

岡崎 Pウォークを開始するにあたって、アメリカ・ニューヨーク最大のチャリティーウォーク「ウォークアメリカ」を参考にしました。私は学生時代に視察に行ったのですが、大人も子どももお年寄りも、みんなが同じTシャツを着て楽しそうに歩く姿にとっても感動したのを覚えています。参加企業も、ゴール後にレクリエーションを行なうなど、社員の絆を深める場として活用していました。社会貢献活動と聞くと、少し敷居が高いと感じるかもしれませんが、目的は別にあってもよいと思います。まずは参加して、そこで誰かと出会い、お互いを知っていく。社会貢献活動の輪は意外にそんな小さなきっかけから次第に広がっていくのだと私は思っています。



■従業員が家族とチャリティーウォークに参加
※オリジナルのうさりんバッジ

富吉 おっしゃるように、我々の活動も回数を重ねるごとにそういう雰囲気に近い感じがしますね。2013年は、全国63カ所でウォーキングを実施しました。12月1日を「10周年感謝・あしながMYウォーク」として、東京・大阪・名古屋をはじめ多くの地域では、参加した従業員がまったく同じ時刻にスタートして、同じ気持ちを持ってゴールをめざしました。このときの一体感は、今まで感じたことがないくらい大きいものでした。これほど多くの人数が社会貢献活動に参加していることを誇らしく、心強く感じました。あのとき参加した従業員はみんな、私と同じ気持ちだったと思います。



■東京では約3,300人が参加してウォーキングを実施
(写真は開会式会場となった増上寺境内)

岡崎 気軽に参加できるボランティアとして始まったあしながチャリティー&ウォークを通じて、多くの方が参加いただき、一体感を感じていただけるのであれば、これほどうれしいことはありません。それが子どもたちの支援につながるわけですから。

富吉 「あしながチャリティー&ウォーク」がこれほど社内で浸透したのは、あしなが育英会様の知名度と理念があつてこそだと思います。生命保険を扱う会社として、未来を担う子どもたちへの支援活動「子どもの明日 応援プロジェクト」に取り組んでいますが、あしなが育英会様の活動と私たちの事業はとても親和性が高いといえます。自分の行動が、社会のため、未来を担う子どもたちのために役立っていると実感できる活動は、周りの人にも良い影響を与え、自然と広がっていくものなのです。

岡崎 そうです。また、明治安田生命のみなさんをはじめ、参加いただいた人たちとのふれあいは、先にも申しましたが、Pウォークの運営やMYウォークのお手伝いに携わる遺児学生の心にも「支えてくれた社会に恩返ししたい」という感情を芽生えさせます。辛い経験をしてきたからこそ、自分のためだけではなく、ほかの誰かのためになる生き方をする。学生生活を終えた彼らが社会に出たとき、そうしたやさしい志を持ってもらえたら、チャリティーウォークをはじめとした社会貢献活動の真の意義が果たせたと言えるかもしれませんね。

■ 数十年後の約束を果たすために

富吉 社会貢献活動は、何よりも継続することに意義があるのだと思います。これは、30年、40年にわたるお約束をお客さまと交わす保険契約にもいえることです。お客さまに人生のサポートを安心して任せていただくためには、やはり30年、40年先も変わらない志を持続させることが必要ですから。

岡崎 同感です。Pウォークでは全国で10万人が同じ気持ちを持って参加できるような活動をめざしています。一人でも多くの方に参加いただくために、そして将来にわたって遺児学生たちの明日を応援いただくために、明治安田生命様もまた、あしなが育英会の理念に賛同いただき、活動を続けられることを心から期待しています。



富吉 あしなが育英会のみなさんと出会って、私たちは、人と人、心と心がつながったときに生まれる力の大きさを知りました。思いやりの輪が、日本中、世界中に広がっていくように、私たちも力を尽くします。これからもぜひ、良きパートナーとしてお付き合いをお願いしたいと思っています。

岡崎 これほど心強いパートナーはいません。同じ志を持つ私たちとしても、これからもぜひよろしくお願いします。

2013年度

＜対談＞

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～



子どもの明日 応援プロジェクト

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えたのは幸運でした。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よね。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しね。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、この活動を一緒にできて、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、全社的に従業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。

2012年度

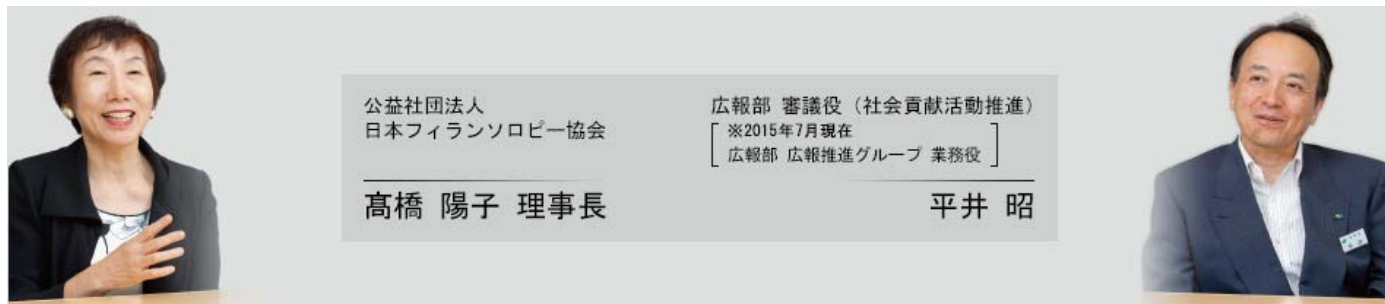
<対談>

子どもの明日 応援プロジェクト

子どもの明日 応援プロジェクト

「子どもの明日 応援プロジェクト」がめざすこと

明治安田生命が取り組んできた、子どもの健全育成への貢献活動は、2012年度に5年目を迎えたことをふまえ、活動の総称を「子どもの明日 応援プロジェクト」と定めました。この節目にあたり、「民間の支える公益」を提唱する日本フィランソロピー協会の高橋陽子理事長と、「子どもの明日 応援プロジェクト」を統括している当社の担当者が、これまでの活動を振り返りながら、今後のめざすべき姿を共有しました。（文中敬称略）



公益社団法人
日本フィランソロピー協会

高橋 陽子 理事長

広報部 審議役（社会貢献活動推進）

※2015年7月現在
広報部 広報推進グループ 業務役

平井 昭

日本フィランソロピー協会

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

きっかけは「家族を思う気持ち」から

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

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

子どもたちに気付きや感動を与える体験を

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

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

人の役に立つことが生きる意欲につながる

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

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

平井 心がけたいと思います。海岸清掃の際、ゴミを食べて死んでしまう生物がいることを教えると、聞いた子どもたちは翌日、友だちに話して回るそうです。大切なことを伝えなければ、と思うのです。子どもたちが自ら「人のために」「環境のために」と思うようになる取組みをめざしていきます。本日は、大変勉強になるご意見をありがとうございました。

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、まず目に留まったのが「CSR活動のご報告」の見出しの変化です。「お客さま満足度向上への取組み」が「お客さまとの絆」に、「社会貢献活動」と「環境問題への取組み」が「お客さまが暮らす社会・環境との絆」に、「従業員とのかかわり」が「従業員との絆」に変わっています。一見すると昨今の「絆ブーム」に乗った表面的な変更のようにも思われますが、CSR報告の出発点となっている「CSR経営宣言」を読むと、同社がCSR報告として何を報告すべきかについて真剣な議論を重ねた結果であることが分かります。

まず「お客さまとの絆」として、意識・行動のすべてを「お客さまを大切にする」ことに集約することが宣言されており、「ガバナンス」と「コンプライアンス」には、「～お客さまとの絆のために～」という言葉が添えられ、これらが顧客を大切にするために欠かすことのできない前提条件であることが明示されています。

また、「お客さまが暮らす社会・環境との絆」という表現からも、「社会」と「環境」を顧客の生活基盤という視点から捉えようという姿勢が伺えて好ましく思いました。

「従業員との絆」からも、同社が目指す満足を超えた感動を顧客に提供するためには、このCSR経営宣言をすべての従業員と共有する必要があるという意味を感じます。

このように、従来から「お客さま視点」「お客さま発想」を貫いてきた明治安田生命ですが、その内容は着実に体系化されてきていると言えるでしょう。そのことは、具体的な社会貢献活動の展開にも見て取れます。

例えば、「CSRピックアップ」に取り上げられており、2006年から取組んできた「子どもの生命・安全を守る」社会貢献活動に、2014年9月から「ご高齢者等の見守り」活動を加え、『『地域を見守る』社会貢献活動』に発展させています。これは、高齢者の単身世帯の増加という社会的課題に対して、全国で活動している同社の営業職員という経営資源を有効に活用した取組みです。ここでは保険商品のアフターフォローと地域貢献が両立しています。また、地域の見守り活動の際に営業職員が携行している活動プレートには、テレビCM等でおなじみのブランド・キャラクター（「うさりん」と「かめろん」）が用いられており、これが子どもや高齢者の安心材料となっているものと思われます。いわば、同社のブランド資産が地域貢献に役立っているということです。このように、事業とCSRが一体化することは、CSRが単なるお題目を脱し、「企業の利益」「顧客の利益」「社会の利益」の同時実現（トリプル・ウィン）という困難な課題を達成するためには欠かせません。

顧客へのアフターフォロー強化の一環として「MY長寿ご契約点検制度」が創設されたのも、事業とCSRの一体化が生み出した成果だと言えるでしょう。顧客からの請求を「待つ」のではなく、こちらから積極的に請求を「促す」姿勢は、明治安田NEXTチャレンジプログラムが目指す「感動を生み出す生命保険会社」の実現に必ず寄与するでしょう。

CSRを一言で言えば「企業が社会の期待に応えること」です。ただし、企業への期待は多種多様で、その全てに応えることはできませんので、企業は自社が応えるべき期待を選択しなければなりません。その選択基準となるのが経営理念でしょう。なぜ我が社はこのようなCSR活動に取り組むのか、その根拠となる理念を明確にし、顧客をはじめとするステークホルダーと共有することがCSRの本質だと思います。ステークホルダーとの価値共有には双方向のコミュニケーションを継続することが欠かせません。この意味で、本報告の制作にあたり、CSR経営宣言とステークホルダーの声をもとに「何を報告すべきか」を議論している点は重要です。それがステークホルダーとの双方向コミュニケーションに他ならないためです。この制作方針は是非とも堅持していただきたいと思います。また、その議論の内容も報告していただけると明治安田生命のCSRに対する理解が深まると思います。