

## 業務改善計画実施状況（2006年11月）について

明治安田生命保険相互会社(執行役社長 松尾 憲治)は、本日(2006年11月17日)、金融庁に業務改善計画の実施状況を提出しました。

今回は、前回(2006年8月)の業務改善計画実施状況の公表以降の主な進捗について以下のとおりご報告するとともに、本年1月に策定した「明治安田再生プログラム(中期経営計画・新風土創造『MOTプロジェクト』)」の実施状況についてもあわせてご報告します。

※「明治安田再生プログラム」の実施状況は別冊資料をご参照ください。

### I. ガバナンスの抜本的な改革

#### **1. 委員会設置会社移行後の取締役会および三委員会の開催状況**

2006年7月4日開催の第59回定時総代会における承認決議を経て、委員会設置会社に移行しました。

移行後、取締役会および監査委員会については同年7月以降毎月開催、指名委員会および報酬委員会については同年7月および11月に開催しました。

取締役会および三委員会の運営については、活発な議論を十分に確保できる体制としており、実効性ある経営の監督機能を果たしております。

#### **2. 総代立候補制の導入における「総代候補者」の選定**

2006年7月4日開催の第59回定時総代会における承認決議により、総代の選出における「立候補制」を導入したことに伴い、総代となることを希望される社員(ご契約者)からの立候補を同年9月1日から20日まで受け付けました。

この結果、選出数の22人を上回る272人の社員の皆さまから立候補の届出があったことから、同年9月25日に、社員のなかから委嘱した抽選人・立会人が公開の場で厳正な抽選を行ない、22人の総代候補者を選定しました。

なお、同年10月下旬から11月30日までの間、社員投票(社員お一人おひとりによる投票)を実施し、総代として選出することに同意しないとする投票数(不信任投票)が、有権者(全社員)の10分の1に満たない場合は、2007年1月1日付で総代に就任することが確定します。

#### **3. 総代報告会を新たに大阪で開催**

総代への経営情報の提供機会および総代からの会社に対する提言機会の拡充を目的に、2005年度から定時総代会とは別に総代報告会(東京)を開催しています。2006年度の総代報告会は、より多くの総代にご出席いただく観点から、東京と大阪で開催します。(東京:2006年12月1日、大阪:同年12月5日)

## Ⅱ. 保険金等の支払管理態勢の抜本的見直し

### **お支払いに関するお客さまへのご説明の充実**

お支払いに関するお客さまへの説明の充実の一環として、2005年11月から保険金・給付金のご請求手続きの流れや、保険金・給付金をお支払いする場合とお支払いできない場合の具体的な事例をご紹介した冊子「保険金・給付金のご請求について」を作成し、お客さまに配布しています。

同冊子に加え、お支払いに関してお客さまによりご理解を深めていただくことを目的として、2006年10月31日から当社ホームページに、「手術給付金のお支払い対象の手術とお支払い対象外の手術について」として、具体的事例（約40例）を一覧表形式で掲載し、いつでもご確認いただけるようにしました。

## Ⅲ. 苦情対応・処理態勢の抜本的見直し・強化

### **「お客さま満足度調査」の実施**

2006年7月から約1万通の調査票をご契約者さま宛送付し、「生命保険ご加入時のお手続きに関するお客さま満足度調査（「設計書・パンフレット」のわかりやすさ、ご説明のわかりやすさ、マナー等）」を実施し、その結果につきましては、同年10月30日に公表しました。

「お客さま満足度調査」は、お客さまの声を反映した業務改善を図るため、2006年3月に第1回「手続き局面に応じた満足度調査」として、「保険金・給付金のご請求手続きに関する調査」を行ない、今回は、その第2回として実施したものです。

今後は、当社への総合的な満足度をお伺いする満足度総合調査と、手続き局面に応じてお伺いする調査（保全手続き、解約手続き、2回目の保険金・給付金請求手続き）を実施します。

以 上