

「『お客様の声』白書2019」の発行について

～「お客様志向の業務運営方針 -お客様志向自主宣言-」に基づく取組状況の公表等～

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男）は、当社の「お客様志向」の取組方針を定めた「お客様志向の業務運営方針 -お客様志向自主宣言-」に基づいて業務運営を行なっておりますが、2018年度を取組を「『お客様の声』白書2019」として取りまとめ、本日、当社ホームページに掲載しました。なお、本方針を2019年7月1日付で改正しますので、あわせてお知らせします。

本白書は、お客様から頂戴したご意見・ご要望等の「お客様の声」を業務改善に反映する取組みの状況を公表することを目的として、2006年度から毎年発行してまいりましたが、昨年度からは、これまでの本白書の役割を継承・発展させ、当該方針に基づく「お客様志向」の取組み全般について、具体的な取組状況を含め、お知らせする内容に改編しております。

当社は、今後もお客様に「確かな安心を、いつまでも」お届けするために、「お客様志向」の取組みをさらに推進し、「人に一番やさしい生命保険会社」をめざして取り組んでいきます。

1. 「『お客様の声』白書2019」について

(1) 当社公式ホームページ掲載先

https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/corporate_info/guest_voice/index.html

（冊子版は、全国の支社・営業所等に備え置き）

(2) 主な内容

- ・巻頭の特集では、生命保険の新たな価値の創造をめざす「みんなの健活プロジェクト」をはじめ、「お客さまとの絆」を深める「対面のアフターフォロー」等の「人に一番やさしい生命保険会社」の実現に向けた各種取組みのほか、「お客様志向の業務運営方針 -お客様志向自主宣言-」で設定した、お客様志向の取組状況や定着度合いを確認する4つのKPI（※）の推移等を掲載

（※）key performance indicator の略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標

- ・各章は、本方針に記載している「代表的な取組内容」を中心とする取組結果について、各種数値情報とともに掲載
- ・資料編では、2018年度の苦情受付状況や保険金・給付金のお支払状況等のほか、「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」の内容も掲載

2. 「お客様志向の業務運営方針 -お客様志向自主宣言-」の主な改正内容について

- ・2019年度から本格展開している「みんなの健活プロジェクト」の要素を、本方針の前文「基本的な考え方」に反映させるとともに、同プロジェクトを項目として独立させる等の修正を実施（主な改正部分は別紙ご参照）

「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」の主な改正部分
(2019年7月1日付改正)

1. 本方針の前文「基本的な考え方」に「みんなの健活プロジェクト」の要素を反映（追記部分に網掛け）

(基本的な考え方)

私たちは、お客さまの生涯にわたる商品・サービスをご提供する生命保険会社として、超長期の生命保険契約の特性をふまえ、ご加入から保険金・給付金等の確実なお支払いはもとより、お客さまに寄り添ったあたたかいアフターフォローや、一人ひとりの健康づくりを応援することが大切だと考えています。

お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするために。

私たちは「人に一番やさしい生命保険会社」をめざし、お客さまの最善の利益が図られるよう、これからもお客さまを大切にする会社に徹し、「お客さま志向の業務運営」に積極的に取り組んでいきます。

2. 「項目3.」の一部として記載している「みんなの健活プロジェクト」を項目として独立（項目の独立に伴う追記部分に網掛け）

3. 「お客さま」「地域社会」「働く仲間」の健康増進を継続的に支援する取組み

健康を、みんなでもっと楽しく、続けやすいものにしていくため、「みんなの健活プロジェクト」の推進を通じて、一人ひとりの健康づくりを応援するとともに、従業員の健康増進に取り組む企業・団体をサポートしていきます。

また、当社従業員も、「健康に向けた前向きな活動」にともに取り組むことによって、この「みんなの健活」の輪を広げ、社会的にも意義のある大きな運動（ムーブメント）にしていきます。

(代表的な取組内容)

■「お客さま」の健康増進を支援する取組み

- ・本プロジェクトでは、毎年の健康診断の結果に応じたメリットを提供する「商品」、病気の予防・早期発見に資する「サービス」、当社未加入者を含めた地域社会の方を対象とした「アクション」を、「対面」チャネルを通じて一体的に提供することで、生命保険の“新たな価値”の創造をめざしています。

- ・健康増進型保険「ベストスタイル 健康キャッシュバック」＜5年ごと配当付組立総合保障保険＞は、従来の「病気になったとき、万一のときの保障」に加え、健康診断の結果に応じて最大で保険料1ヵ月分相当をキャッシュバックすることで、お客さまの健康増進の取組みを応援します。加えて、MYライフプランアドバイザーが寄り添いながらお客さまの健康増進を支援するため、健康増進に役立つ情報を記載した「MY健活レポート」のお届けをはじめとする「健活サポート活動」を展開します。
- ・また、本プロジェクトにおける企業・団体向けの取組みとして、2019年4月から順次、「企業・団体向け健康増進型商品・サービス」の提供を開始しています。福利厚生制度として多くの企業・団体に採用いただいている保障制度に加え、「健康増進の取組みをサポートする機能」を新たな価値としてご提供することで、企業・団体のみなさまの健康と、一人ひとりがいきいきと輝ける職場づくりを支えています。

■「地域社会」の健康増進を支援する取組み

- ・地域のみなさまが地元のJクラブ選手等と一緒に楽しみながら歩くことで健康づくりにもつながるウォーキングプロジェクト「明治安田生命Jリーグウォーキング」や、「セルフ健康チェック for みんなの健活」(注)等、当社ご加入者だけではなく、地域社会のみなさまにも「運動」と「けんしん(健診・検診)」にこだわったイベントをご案内します。

(注)「セルフ健康チェック for みんなの健活」とは、厚生労働省が定める「検体測定室」届出事業者と提携し、全国の支社等を簡易な血液検査等を行なう場所として提供するとともに、医療機関等での健診受診を推奨する取組み。

■「働く仲間」の健康増進を支援する取組み

- ・従業員自身の健康増進意識向上と知識習得等を目的とした社内教育プログラムを実施しています。
- ・あわせて、当社の従業員が率先して健康増進に向けた取組みを行なうため、従業員が取組目標として「私の健康宣言」を設定するとともに、各所属内の健康増進を推進するリーダーとして、全ての所属に「チーフ健活サポーター」を配置しています。

※なお、改正後の「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」全文は、7月1日以降に当社公式ホームページをご参照ください。

https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/corporate_info/customer_business_policies/index.html