

## 「『お客様の声』白書2020」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-」（以降、「業務運営方針」）に基づいて業務運営を行なっておりますが、2019年度の取組みを中心に掲載した「『お客様の声』白書2020」を取りまとめ、本日、当社ホームページに掲載しました。なお、「業務運営方針」を2020年8月5日付で改正しましたので、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おります。2018年度からは、それまでの本白書の役割を継承・発展させ、「業務運営方針」に基づく「お客様志向」の取組み全般について、お知らせする内容に改編しております。

なお、今回は、新型コロナウイルス感染症拡大をふまえ、当社が実施した特別取扱いなどの取組みの内容や、環境変化をふまえて策定した特別計画の概要も掲載しております。

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、「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」を実現するため、2030年にめざす姿として「地域社会のお客様に最も支持される生命保険会社〔社会的価値の向上〕」、「業界のリーディングカンパニー〔経済的価値の向上〕」を掲げ、ステークホルダーのみなさまとともに、価値創造に取り組んでまいります。当社の長期持続的な成長ストーリーを示す価値創造プロセスは、以下URL「明治安田生命の現況2020〔統合報告書〕（8～9ページ）」をご参照ください。

URL：[https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/corporate\\_info/disclosure/data/status-2020/pdf/status\\_2020\\_02.pdf](https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/corporate_info/disclosure/data/status-2020/pdf/status_2020_02.pdf)

### 1. 「『お客様の声』白書2020」について

#### （1）当社公式ホームページ掲載先

URL：[https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/corporate\\_info/guest\\_voice/index.html](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

- ・本白書は「特集」「方針」「資料編」で構成

- ・「特集」では、以下の3点について掲載
    - ①新たな10年計画「MY Mutual Way 2030」および2020年度特別計画「とことん！アフターフォロー特別計画」の概要
    - ②新型コロナウイルス感染症拡大をふまえた取組み（特別取扱いの内容および実績、お客さま視点に立った情報やサービスの提供、地域社会支援など）
    - ③お客さま志向経営と国連の「持続可能な開発目標」（SDGs）について
  - ・「方針」では、「業務運営方針」に記載している「代表的な取組内容」を中心とする2019年度を取組結果などについて、各種数値情報とともに掲載
  - ・「資料編」では、2019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. 「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」の改正について
- ・2020年度から展開している「地元の元気プロジェクト」に関連する取組みを追加（改正内容については別紙ご参照）

以上

「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」の改正内容  
(2020年8月5日付改正)

- ・項目4として「地域社会の豊かな生活に貢献する取組み」を追加

#### 4. 地域社会の豊かな生活に貢献する取組み

地域社会のサポートを行なう「地元の元気プロジェクト」を全社横断の取組みとして推進しています。本プロジェクトでは、当社の強みを活かしながら、地方自治体や各地域の企業、マスコミ、大学・研究機関、スポーツ団体等と連携のうえ、「豊かな地域づくりへの貢献」をめざし取り組んでいきます。

また、前項の「みんなの健活プロジェクト」と本プロジェクトの取組みを通じ、ブランドイメージ「ひとに健康を、まちに元気を。」の確立をめざしていきます。

(代表的な取組内容)

##### ■地方自治体との協働を通じた貢献

- ・地域のみなさまの健康づくりのサポートや地域のお祭りへの支援、地方創生を後押しする取組みなど、市区町村等との協働により、豊かなまちづくりに貢献していきます。
- ・2020年度は、コロナ禍における社会貢献の取組みとして、全国の自治体や医療機関等に対して、従業員による任意の募金と会社寄付をマッチングして行なう「私の地元応援募金」等を推進しています。

##### ■スポーツを通じた貢献

- ・Jリーグなど地域に根差したスポーツ団体とのパートナーシップを活かした取組みや、地域で応援される若手アスリートの支援など、スポーツを通じた地域社会の活力向上に貢献していきます。
- ・2020年度は、Jリーグとの特別協賛契約に基づく「とことん！地元応援キャンペーン with J」の取組みの一環として、地元の物産や観光等の魅力を当社とJリーグが協力して発信する「地元の元気つなげるサイト」を開設し、コロナ禍を乗り越える地域社会を応援していきます。

##### ■企業・団体とのリレーションを通じた貢献

- ・全国に広がる営業拠点と営業・サービス担当者のネットワークを活かした、持続可能な地域づくりに貢献する企業等へのサポートなどにより、地域経済の活性化を促していきます。

※「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、当社公式ホームページをご参照ください。

URL : [https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/corporate\\_info/customer\\_business\\_policies/index.html](https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/corporate_info/customer_business_policies/index.html)