

「『お客様の声』白書2021」を発行

～「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～

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 永島 英器）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－」（以下、「業務運営方針」）に基づいた業務運営を行っており、本日、2020年度の取組みを中心に掲載した「『お客様の声』白書2021」を発行し、当社ホームページに掲載しましたので、お知らせします。

本白書は、今回で16回目の発行となります。「業務運営方針」制定後の2018年度版からは、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状況に加え、「お客様志向」の取組み全般を掲載し内容を充実させています。

なお、今回は、当社の「お客様志向」の取組みへの理解を深めていただくため、本冊子の解説と主な取組みを掲載した別冊資料を添付していますので、あわせてご参照ください。

当社は、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」をめざして取り組んでいきます。

■ 「『お客様の声』白書2021」について

1. 掲載先

当社ホームページURL：

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

※別冊資料につきましても上記URLに掲載しています

2. 主な内容

- ・ 本白書は、「特集」「方針」「寄稿」で構成
- ・ 「特集」では、以下の4点について掲載
 - ① 10年後にめざす姿と3ヵ年プログラム「MY Mutual Way I期」の概要
 - ② 新型コロナウイルス感染症をふまえた取組み
 - ③ 新たな配当「MYミューチュアル配当」の創設
 - ④ お客様志向経営と国連の「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2020年度の取組結果などについて、各種数値情報とともに掲載
- ・ 「寄稿」では、元消費者庁長官の阿南 久氏（消費者市民社会をつくる会・ASCON）による寄稿「『消費者志向経営』と“持続可能性”」を掲載