

「お客さまの声」白書 2021 (解説資料)

＜「お客さま志向」の主な取組み＞

2021年7月30日
明治安田生命保険相互会社

1. 「お客様の声」白書とは



- 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 -」に基づく取組状況については、定期的に取り締役会に報告し、その結果を「お客様の声」白書で公表しています。
- 「お客様の声」白書は、今回で16回目の発行となります。当初は、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掲載していましたが、「お客様志向の業務運営方針 - お客様志向自主宣言 -」制定後の2018年度発行版からは、「お客様志向」の取組み全般に関するご報告と位置付けて内容を充実させています。

2. 「お客さま志向の業務運営方針 –お客さま志向自主宣言–」に基づく業務運営について

当方針の構成

1 お客さま志向の徹底

2 「お客さまの声」を経営に活かす
取組み

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

4 地域社会の豊かな生活に貢献する
取組み

5 お客さまのニーズに対応した最適な
商品・サービスの提供

6 ご加入時のお客さまへの情報提供の
充実

7 お客さまに寄り添ったアフターフォロー
の充実

8 お客さまに信頼される資産運用

9 利益相反の適切な管理

10 お客さま志向の取組みの確保

- 当方針は、「明治安田フィロソフィー」に基づくお客さま志向の取組みをさらに前進させるためのものであり、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」、および消費者庁「消費者志向自主宣言」をふまえて策定しています。
- 諸取組みの推進にあたっては、お客さま志向統括部が統括し、各組織が策定する「お客さま志向取組計画」の推進等を通じてPDCAサイクルを推進しています。

当方針に基づく2020年度の主な取組みについて4ページ以降でご紹介いたします

3. 4つの指標(KPI)の状況について

お客さま数（2020年度末時点）

MYライフプランアドバイザー（営業職員）等チャネル：708万人
法人営業チャネル：500万人

お客さま満足度
【総合満足度】
(2020年度)

64.8%

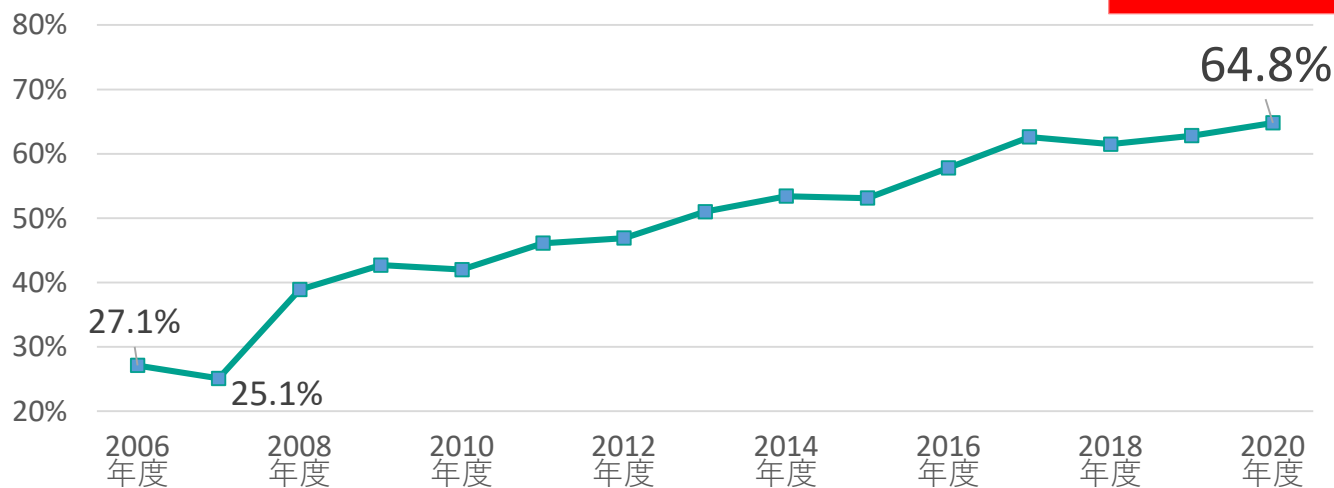
企業好感度
(2020年度)

26.4%

従業員意識調査結果
【お客さま志向企業風土】
(2020年度)

75.0%

お客さま満足度



- 当社のお客さま志向の取組みが、「お客さま」「社会」「従業員」の各ステークホルダーからどのように評価されているのかを確認する3指標と、これらの評価が結果として反映する「お客さま数」の計4指標をKPIとして設定しています。

- 2020年度においては、いずれの指標も順調に推移しており、特に「お客さま満足度」については**過去最高値**となりました。

4. 方針に基づく主な取組み①

新型コロナウイルス感染症をふまえた取組み【白書P.13】

■ 新型コロナウイルス感染症をふまえた、ご契約に対する特別取扱い

- 保険料払込猶予期間の延長
- 新規契約者貸付に関する利息の免除
- 新型コロナウイルス感染症を原因とする死亡・高度障害の場合に災害死亡保険金等をお支払い
- 臨時施設（ホテル等）または自宅で療養の場合も入院したものとみなして入院給付金等をお支払い など

<新型コロナウイルス感染症でお支払いした保険金・給付金(2021年3月末時点)>

	件数	金額
死亡保険金	526件	31.5億円
入院給付金等	8,060件	9.8億円

■ 非対面によるお手続きの拡充

タブレット型営業端末「マイスタープラス」、社用スマートフォン「MYフォン(マイフォン)」を活用し、MYライフプランアドバイザー等による非対面でのお客さまとのコミュニケーションやお手続きを拡充

■ 地域社会支援等につながる寄付活動

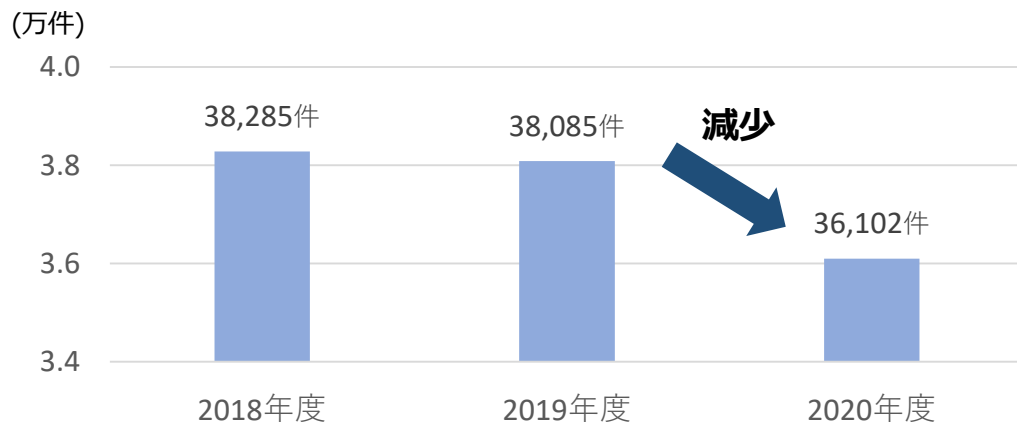
新型コロナウイルス感染症による影響をふまえ、地域社会をサポート

私の地元応援募金	1,210団体、約5.2億円 (2020年4月～9月)
自治体への追加寄付	748自治体、約2億円 (2021年2月)
「あしなが育英会」への寄付	1.5億円 (2020年8月、2021年2月)

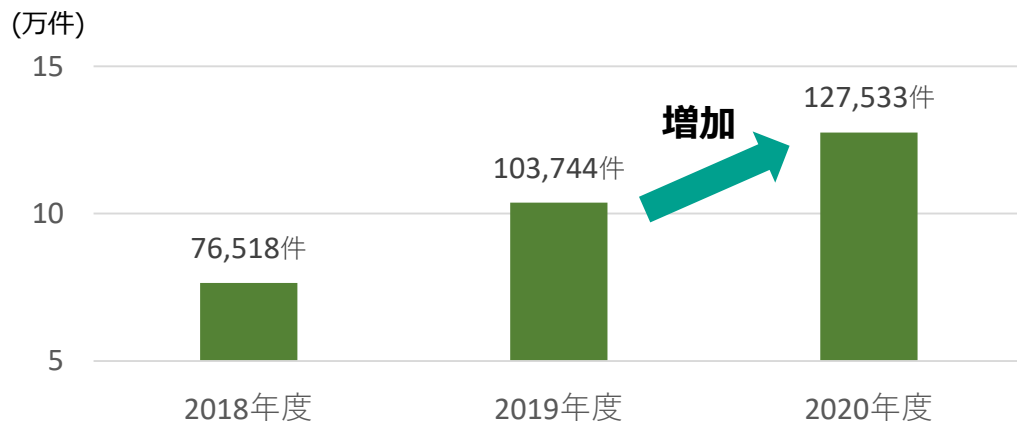
4. 方針に基づく主な取組み②

「お客さまの声」を経営に活かす取組み【白書P.22-24】

■「苦情」の受付状況



■「感謝の声」の受付状況



- お客さまから当社（営業所、支社、法人部、コミュニケーションセンター等）に寄せられたお申し出は、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」を通じて集約・一元管理のうえ、商品やサービス等の業務改善に活かしています。
- 2020年度の「苦情」は、36,102件（対前年▲5.2%）であり、減少傾向にあります。
- 2020年度の「感謝の声」は、127,533件（対前年+22.9%）であり、増加傾向にあります。
- お客さまからのお申し出をふまえた業務の改善事例につきましては、「お客さまの声」白書のP.24に掲載しておりますのでご覧ください。

4. 方針に基づく主な取組み③

お客様のニーズに対応した最適な商品・サービスの提供【白書P.31-33】

■ 組立総合保障保険（総合保障）

[5年ごと配当付組立総合保障保険]

ベストスタイル

健康キャッシュバック **+** 発見・予防

※「ベストスタイル 健康キャッシュバック 発見と予防のWサポート」は、「ベストスタイル」に「健康サポート・キャッシュバック特約（2021）」「早期発見・治療支援特約」「重症化予防支援特約」を付加した場合の販売名称です

- 総合保障商品「ベストスタイル」は、2014年6月の発売以来、大変ご好評いただき、2021年3月末までに274万件を超えるご契約をいただいています。
- 2021年6月には新たに「早期発見・治療支援特約」と「重症化予防支援特約」を発売しました。

■ いまから認知症保険 MCIプラス

いまから
認知症保険 MCIプラス

5年ごと配当付認知症終身保障保険（解約返戻金抑制型）

※「いまから認知症保険 M C I プラス」は、「軽度認知障害終身保障特約」を付加した場合の「いまから認知症保険」をいいます

- 2021年1月、「いまから認知症保険 MCIプラス」を発売しました。
- 認知症への進行予防や症状の改善にご活用いただける「MCI(軽度認知障害)保障」や、認知症発症後の症状の進行防止やご家族の介護負担を軽減する「認知症保障」を一生涯にわたり準備できる認知症保険です。

4. 方針に基づく主な取組み④

お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実【白書P.36-44】

■「オンライン面談システム」の導入



- 2021年4月から、お互いの顔を見ながら資料のご説明ができる「オンライン面談システム」を導入しました。
- お客さまに専用アプリ等のインストールや事前設定をいただかなくとも、お手元のパソコン、スマートフォン、タブレットのいずれかを使用してMYライフプランアドバイザー等にご相談をいただけます。

■ 事務サービス・コンシェルジュによる「訪問型サービス活動」の開始



- 2021年4月から、事務・サービスに関する専門知識を有する、全国の営業部・営業所等に配属の事務サービス・コンシェルジュが、MYライフプランアドバイザー等とともにお客さまを訪問する「訪問型サービス活動」を開始しています。

■ お客さまとのコミュニケーション手段の拡充



- 2021年7月から、対話型自動応答サービス「AIチャットボット」を当社ホームページに導入するとともに、「手話リレーサービス」(2021年2月開始)、「5か国語によるお問い合わせ窓口」(2021年3月開始)を設置しました。

【参考】「お客さま志向の業務運営方針」に基づく主な取組一覧

	方針	主な取組み	白書 ページ	区分 (※)
1	お客さま志向の徹底	・「私たちの行動原則」の実践事例共有による意識醸成、小集団活動「Kizuna運動」の推進	P.20,21	①②③
2	「お客さまの声」を経営に活かす取組み	・「お客さまの声システム」によるお申し出の一元管理と商品・サービス等の業務改善の推進 ・第三者機関「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」の運営	P.22,24 P.23	①②
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	・サービス「MY健活レポート」「オンライン診療サービス」「おうちで健活(動画)」の提供 ・商品「いまから認知症保険 MCIプラス」の発売	P.26 P.27	①②
4	地域社会の豊かな生活に貢献する取組み	・地方自治体との連携協定締結(累計320協定)、「地元の元気プロジェクト融資」の実施 ・全国のJクラブなどのスポーツ団体との協働、「地元アスリート応援プログラム」への取組み	P.18,29 P.29	①②
5	お客さまのニーズに対応した最適な商品・サービスの提供	・商品「早期発見・治療支援特約」「重症化予防支援特約」「明治安田のケガほけん」「いまから認知症保険 MCIプラス」「『保障選択制』定期保険」の発売	P.31,32	①②
6	ご加入時のお客さまへの情報提供の充実	・お客さまの視点に立ったわかりやすい募集資料の作成や説明動画の活用 ・重要書類における専門用語の平易な言葉への言い換えや文字の拡大等の実施	P.34 P.35	①②
7	お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実	・新型コロナウイルス感染症をふまえた取組み(ご契約に対する特別取扱い等) ・MYミュージュアル配当の創設 ・MYライフプランアドバイザーによる対面・非対面が融合したアフターフォローの提供 ・サービス「オンライン面談システム」「MYほけんページ」「エピログ・レター」の提供 ・「AIチャットボット」「手話リレーサービス」「5カ国語によるお問い合わせ窓口」の開始 ・事務サービス・コンシェルジュによる「訪問型サービス活動」の開始	P.13 P.14,15 P.36 P.37,38 P.39 P.43	①②
8	お客さまに信頼される資産運用	・ESG投融資の推進(約1,500億円)、投融資ポートフォリオのCO ₂ 排出量削減目標設定	P.46,47	②
9	利益相反の適切な管理	・対象取引の特定および利益相反管理に関する全社的な態勢の整備	P.48	③
10	お客さま志向の取組みの確保	・K P I の設定と定期的な確認(2020年度「お客さま満足度」は過去最高値)	P.49,50	①②③

(注)「いまから認知症保険 MCIプラス」は、「軽度認知障害終身保障特約」を付加した場合の「いまから認知症保険」をいいます

(※) 区分：消費者庁「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」(*)として、消費者志向経営の活動として定義されている以下に該当する番号を記載

①：みんなの声を聴き、かついかすこと、②：未来・次世代のために取り組むこと、③：法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること

* 概要は消費者庁ホームページでご確認ください：https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/consumer_oriented_management/propulsion_organization/

- この資料は商品の支払事由や制限事項のすべてを記載したものではありません。保険商品をご検討いただく際には、「保険設計書（契約概要）」「契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）」を必ずご確認ください。なお、ご契約の際には、「保険設計書（契約概要）」、「契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）」、「特に重要なお知らせ（注意喚起情報）」、「ご契約のしおり 定款・約款」を必ずご確認ください。
- 掲載のサービス・イベント等は一例です（一部明治安田生命にご契約のお客さまのみご利用いただけるなど条件等があります）。また、各サービス・イベントの画像の一部はイメージです。