

2024年6月26日

『『お客様の声』白書2024』を発行
 ～「お客さま志向の業務運営方針ーお客さま志向自主宣言ー」に基づく取組状況～

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「お客さま志向」の取組方針を定めた「お客さま志向の業務運営方針ーお客さま志向自主宣言ー」（以下、「業務運営方針」）に基づいた業務運営を行なっており、本日、2023年度の取組みを中心に掲載した『『お客様の声』白書2024』を発行（今回で19回目）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、お客さまからいただいたご意見・ご要望等の「お客様の声」を反映した、業務改善への取組状況をはじめとする「お客さま志向」の取組み全般を掲載しています。

また、今年度は社外の専門家等からのご意見等をもとに、スマートフォンからの閲覧を前提とした『『お客様の声』白書 スマートフォン版』（以下、「スマートフォン版」）を作成しました。スマートフォン版では、主に「お客様の声」をもとにした改善事例を掲載しています。

当社は、お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするために、「お客さま志向」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まいります。

■ 『『お客様の声』白書2024』について

1. 掲載先

当社ホームページURL（スマートフォン版も同URLから閲覧可能）

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

2. 主な内容

- ・ 本白書は、「企業理念」、「方針」、「寄稿」等で構成
- ・ 「方針」には、「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2023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。また、お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするため、当社の企業理念「明治安田フィロソフィー」のもと、持続可能な社会づくりへの貢献に向け推進する「お客さま志向」に関する主要な取組みについて掲載
- ・ 「寄稿」には、公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会理事（前代表理事副会長）の永沢 裕美子氏による寄稿『『人に一番やさしい生命保険会社』をめざして』を掲載

以上

【ご照会先】
 広報部 広報グループ TEL 03-3283-8054

明治安田生命保険相互会社 〒100-0005 東京都千代田区丸の内2-1-1

