

2025年6月25日

『『お客さまの声』白書2025』を発行
～「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－お客さま志向自主宣言－」（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、2024年度の取組みを中心に掲載した『『お客さまの声』白書2025』を発行（今回で20回目の発行）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、お客さまからいただいたご意見・ご要望等の「お客さまの声」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、スマートフォンからの閲覧を前提とした『『お客さまの声』白書 スマートフォン版』では、主に「お客さまの声」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。

■『『お客さまの声』白書2025』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2024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「確かな安心に向けて、人と地域社会との絆を紡ぐ」を掲載

以 上