



絆
き ず な

明治安田生命の取り組みに対する
あなたの声をお聞かせください



お客さま・社会との確かな「絆」を深めるために

明治安田生命は、さまざまな人生の節目で安心をお届けし、広く社会との対話を通して、「お客さまを大切にする会社」を実現していきます。

わかりやすい商品・約款の開発

お客さまの視点に立って商品を開発し、約款もわかりやすくしています



正しいご理解のために告知文言を改訂

団体保険などのご加入時の告知文言をわかりやすく改訂しました



重要事項のご説明を徹底

保険の募集時に重要事項をわかりやすく説明しています



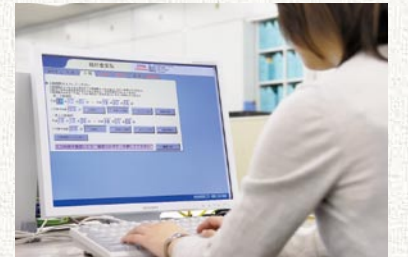
SRI(社会的責任投資)の取組み (明治ドレズナー・アセットマネジメント株)

投資活動での独自のCSR評価基準を有識者とともに策定しました



新「給付金ご請求のご案内」作成システム

ご請求のお申し出時に十分のご案内ができるシステムを導入しました



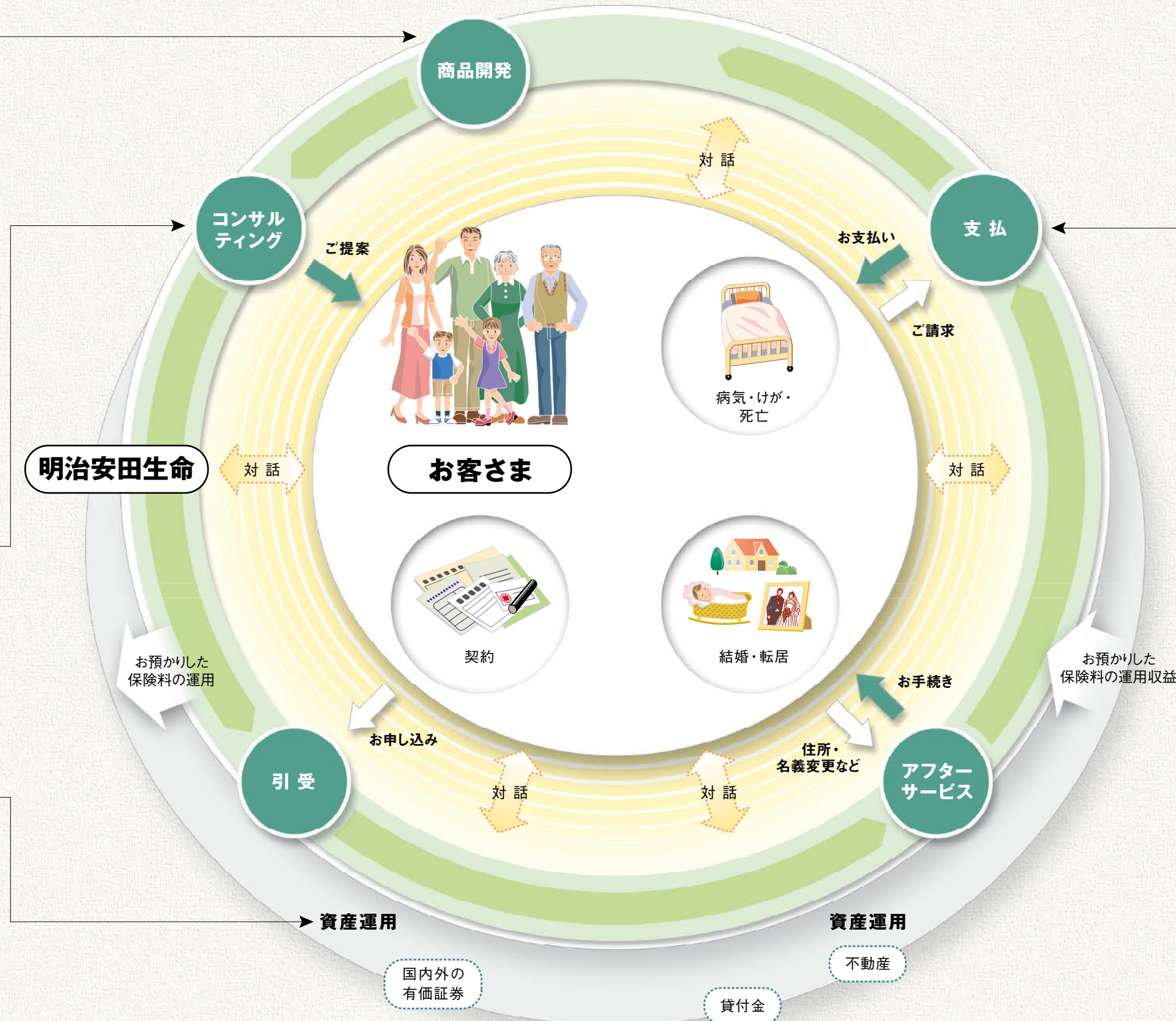
支払サポートグループ/ 支払サポートチームを新設

お支払いもれを防ぐために、二重の査定体制を整備しました



社会貢献活動を継続的に実施

安心で豊かな社会のために、地域に根ざしたさまざまな活動を展開しています



「絆」をむすぶ——お客さまと

お客さまの声をお聞きして、誠実に行動していきます

お客さまとの絆を確かなものとするために、私たちは、お客さま一人ひとりの声に耳を傾けながら、お客さまの視点に立って考え、誠実に行動していきます。

商品開発時の取組み

商品部 商品調査グループ

山本 英人



すべての商品の約款を改善していきます

「約款」は、お客さまとお約束そのものですから、内容が正確であるとともに、お客さまが必要なときに読んですんなりご理解いただけるものでなければなりません。しかし、従来の約款は、正確性優先で、普通のお客さまが気軽に読むことは難しいものでした。そこで、2006年の秋ごろから「わかりやすさ」「読みやすさ」をめざした“お客さま視点”の約款の開発に着手しました。消費者団体や学識者のご意見も取り入れながら、「専門用語に平易な言葉を併記」「図表や見出しの活用」「文字の拡大」などの工夫をし、その結果を2007年6月発売の女性医療保険「才色健美」に反映しました。

おかげさまでこの約款は好意的に受け止めていただいておりますが、今後もお客さまをはじめさまざまな方のご意見を伺いながら、すべての商品の約款をいっそう「わかりやすく、読みやすい」ものへと改善していきます。

契約について、わかりやすく説明して欲しい

契約時のご説明の充実化

新潟支社 新潟西営業所 支部マネジャー

長谷川 庸子



それぞれのお客さまのご希望にあわせて、個別のご要望に応えられる丁寧な説明を心がけています

生命保険の契約は、多くの条項から成り立っています。ですから、ご契約時には、お客さまから頂戴した時間内で、多岐にわたる条項をできるだけ詳しく、わかりやすく説明するよう努めています。

しかし、なかには十分に時間をさいていただけない、お忙しいお客さまもいらっしゃいます。また、保障重視の方、貯蓄性重視の方など、さまざまなご契約者もいらっしゃいます。

そこで、大切な部分をとりあげるだけでなく、それぞれのお客さまが高い関心をお持ちの部分を察知して、そこに焦点を絞って詳しく丁寧に、それ以外の部分は要点をおさえて——と、メリハリのある説明をするよう心がけています。

これからも、“お客さまの視点”に立って考え、誠実に行動していきたいと思っております。

営業職員のスキルとマナー向上

熊本支社 八代営業所 所長

浅川 彰一



お客さまとの対話を重視し 営業職員同士で力を高めあっています

お客さまからのご信頼は、一朝一夕で得られるものではありません。ご契約後も継続的に訪問して対話を重ね、ご要望やご質問に応え続けるなかで、少しずつ積み上げていくものだと考えています。

熊本支社では、このような訪問活動にいっそう注力するために、2007年4月に営業職員の担当地域を見直し、ご契約いただいているすべてのお客さまを定期的に訪問する計画を進めています。また、営業職員たちは自主的に、毎朝、互いに服装や身だしなみを点検・注意あったり、商品内容や重要事項などをわかりやすく説明できるよう、毎週、ロールプレイング形式での勉強会を開催したり——こうした活動によって、お客さまへの対応力を高めようと努力しています。

ご信頼の獲得に「近道」はありません。支社・営業所一丸となって地道な努力を続けることが最善の策だと確信しています。

信頼できる営業職員に私を担当してもらいたい

わからないこと、困ったことは、どうすればいいの？

電話でのお問い合わせ窓口

コミュニケーションセンター コミュニケーター

中島 久江



どんなお問い合わせにも 誠実に対応します

コミュニケーションセンターには、毎日、全国のお客さまから、各種手続きのご依頼や、ご質問、ご相談から苦情まで、さまざまな声が寄せられます。私たちコミュニケーターは、お客さまに気軽にリラックスしてお話しいただける雰囲気をつくるために、つねに明るくさわやかに対応するよう心がけています。

お話を承る際に一番気をつけているのは、「聴」くことに徹し、お客さまのご要望を正しく把握すること。お客さまのお言葉を耳で「聞」いているだけでは、本当のお気持ちが理解できず、対応を誤ってしまいます。一見、遠回りのようでも、お話の内容を一つひとつ確かめながら対話し、じっくり「聴」くことで、正確・迅速な対応ができると考えています。

また、厳しいご批判をいただいても決して逃げ腰になることなく、誠実に真正面からお客さまと向かいあうことが、ご信頼の回復につながると信じています。



保険の内容を、もっとわかりやすくして欲しい

「絆」をむすぶ—お客さまと

お客さまの声をお聞きして、誠実に行動していきます

受け取れる保険金・給付金をちゃんと知りたい

ご請求時の確かなご案内

郡山支社 福島東営業所

菅野 舞



新システムの活用と職員の工夫で、正確にご安心いただけるご案内に努めています

2006年6月、保険金・給付金のご請求案内もれ防止策の一つとして、新「給付金ご請求のご案内」作成システムがすべての営業拠点に導入されました。これによって、ご契約内容や傷病名・手術内容などから「お客さまにお支払いできる可能性のある保険金・給付金」を営業所で迅速に確認できるようになり、ご案内もれの防止に大きな効果を発揮しています。

また、私たち営業所の職員も、お客さまにご提出いただく請求書に「ご記入箇所とご記入内容の説明」を鉛筆で書き加えてからお送りするなど、お客さまが戸惑うことなく安心して手続きいただけるよう、いろいろな工夫をしています。今後も、お客さま一人ひとりのお申し出内容にあわせたサービスの向上に取り組みます。

私の保険金や給付金は、きちんと支払われたんですか？

確実なお支払い業務のための体制

保険金部 支払サポートグループ

手塚 久美子



二重のチェック体制で確認しています

保険会社の最も重要な業務は、公平・適切・正確・迅速に保険金・給付金をお支払いすることです。そこで当社は、2007年1月、個人のお客さまへのお支払い業務を担当する保険金部に、「確かなお支払い」がなされたことを再確認する「支払サポートグループ」を新設しました。

このグループでの私の仕事は、いったん保険金・給付金をお支払いしたお客さまについて「お支払い金額に不足はなかったか」「追加でご請求いただくことで、さらにお支払いできる可能性はないか」を改めて確認すること。再確認の後、万一お支払いもれがあれば、すぐに追加でお支払いする体制を整えています。

もちろん、お客さまからのご請求があった時点で、正確で迅速なお支払いを行なうことが大切なことは言うまでもありません。お支払いもれが生じた原因を会社全体の取組みで撲滅し、正確で迅速なお支払いができる体制を整えていきたいと考えています。

「お客さまを大切にする会社」をめざして

～「再生」のための私たちの改革～

当社は2005年、不適切な保険金等の不払いなどにより2度の行政処分を受けました。この過ちを決して繰り返さないために、「中期経営計画」と新風土創造「MOT(もっとお客さまを大切に)」プロジェクトを両輪とした「明治安田再生プログラム」に取り組み、「お客さまを大切にする会社」の実現をめざしています。

そして、この「明治安田再生プログラム」にそった、一つひとつの改革の積み重ねが、当社の「再生」につながるものと信じています。

ここで、私たちがこれまでに取り組んできたさまざまな改革のうちのいくつかを紹介します。

「お客さまの声」を経営に反映させています

当社に寄せられた「お客さまの声」(ご意見・苦情など)を経営に反映し、業務改善などにつなげています。

「お客さまの声」を受けた業務改善への取組み状況、お客さま満足度調査の結果などについて、『「お客さまの声」白書2007』にまとめ、2007年6月に公表しています。



支払管理態勢を強化しました

保険金等支払審査会(社外委員を含む)の機能拡大や保険金部の要員増強などによって保険金の支払管理態勢を強化しています。

また、保険金・給付金をもれなくご請求いただくためのお手続きや、お支払いする場合・お支払いできない場合などの事例を紹介した冊子「保険金・給付金のご請求について」を配付しています。

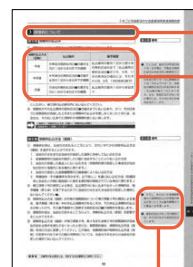


お客さまの利便性の向上に努めています

「お客さまの声」、社内の改善提案などに基づいてお手続き類・お客さまへ諸通知の改訂や、約款の平明化を継続して実施しています。

2007年6月発売の女性医療保険「才色健美」から、お客さまにとっての「見やすさ、使いやすさ、わかりやすさ」に配慮した約款冊子に全面改訂しました。

備考を使って
本文をシンプルに



説明責任を果たす募集を徹底しています

重要事項説明の徹底や、適正な募集のためのコンプライアンス教育の充実、個人保険営業に関するコンプライアンス推進のための検討会議の設置などによって、募集時のコンプライアンスを徹底しています。

生命保険のご契約時には「特に重要なお知らせ」をお渡しして、お支払いなどに関する注意点をお客さまにわかりやすくご説明しています。



■「あしながPワーク10」に参加して国内外の遺児を支援

(全国14支社)



(秋田支社)

(参加支社:秋田、山形、新潟、松本、群馬、立川、甲府、福井、鳥取、高松、高知、北九州、長崎、宮崎)

2007年春に開催された第32回「あしながPワーク10」に、全国14支社約360人が参加しました。これは、「あしなが育英会」が主催する活動で、国内外の遺児の現状を訴えて行進し、寄付を募ります。参加した従業員はウォーキングやイベントに参加するとともに、遺児への寄付を行いました。

● 棚田の保存活動に参加

(長野県千曲市)

公法人第四部では、信州姥捨^{うばすて}「田毎の月」棚田保存同好会に参加し、田植え・草刈りなどお米づくりを通して、美しい棚田の風景を守る活動を行っています。



○:主な清掃・美化活動拠点
■:あしながPワーク10参加支社

● 釧路の宝を守れ! 釧路湿原「自然の番人宣言」(北海道釧路市)

釧路支社は、釧路湿原などでごみの不法投棄等の廃絶をめざした「自然の番人宣言」の賛同企業第一号として名乗りをあげました。釧路湿原の清掃のためにごみ袋を寄贈するとともに、従業員が定期的に湿原の清掃活動に参加しています。



● 障がいのある方々を「うちわ祭り」観賞会に招待 (埼玉県熊谷市)



熊谷支社では、障がいのある方々を支社に招待し、支社正面がメイン会場である「熊谷うちわ祭り」の風景を楽しんでいただきました。当日は、従業員がボランティアで介助サポートを行ないました。

● 道路や公園の“里親”として (東京都台東区)

上野支社は、区道や公園などの公共施設を、区民や企業などが里親となり、責任をもってお世話をする台東区の「まちの美化里親制度」の認定団体として活動しています。日常的な清掃・美化活動のほか、不法投棄、施設や樹木の破損などの区への情報提供、除草を行っています。



絆をむすぶ—— 地域のみなさと

お客さまが暮らす「社会」や「環境」をもっと豊かに、
安心できるものとする——
私たちは、さまざまな立場の方への支援や、
地域に根づいた社会貢献活動を通して、
地域のみなさと絆を
もっと深めていきたいと考えています。

○ 拠点周辺での清掃・美化活動を実施 (全国各地)

全国各地で拠点周辺、海岸、河川などの
清掃・美化活動を行っています。



(府中支社)



(堺支社)



(熊本支社)



(明治安田事務サービス株)

● 車いすバスケットボールを支援

(福岡県久留米市)

久留米支社は「りんどう杯車いすバスケットボール大会」を支援しています。会場ではバザーを開催し、その収益金や職場での募金を寄付しました。



● 地域への感謝の気持ちをこめて

(東京都千代田区)

営業教育部の入社2年目の職員46人が、「第3回千代田区高齢者ふれあい秋まつり」にサポートボランティアとして参加しました。当日は、受付、誘導、模擬店の運営、ごみの分別作業などを担当しました。

全社的な取組み

安全・安心な街づくりのために、「子どもの命・安全を守る」地域貢献活動

子どもたちの登下校の時間帯に地域で営業活動をしている当社として、何かできることはないか——。そのような思いから、地域防犯の啓発活動や、子どもの保護・安全確保のための活動などに取り組んでいます。



障がいのある方々と舞台芸術を創り出す「エイブルアート・オンステージ」



障がいのある方々とアーティストが、これまで見たことのない表現や舞台作品づくりに挑む「エイブルアート・オンステージ」。2007年10月には、そのプログラムの一つである「飛び石プロジェクト」の公演を実施しました。

「もっとお客さまを大切に」するために

お客さまのご要望やご期待に応え、社会からさらに信頼される会社となるために、
明治安田生命に何ができるのか、何が求められているのか——
3人の社外の方に、それぞれのお立場から、私たちの活動へのご意見をお聞きました。



「立候補制」によって選出された総代
(森田税務会計事務所 副所長 税理士)

森田 佳延 さま

明治安田生命が「お客さまを大切に」する取り組みのなかで、営業職員のサービス向上に力を入れていることを嬉しく思います。というのも、私どものお客さまである個人事業主の方は複数の保険に加入しており、保険会社から送られてくる書類に目を通すだけでも一苦労だからです。そうした際に、契約内容や商品情報について直接会って話せる営業職員の存在はとても重要です。

税理士の仕事も同様ですが、お客さまと信頼関係を築くには、日頃の交流が大切です。お客さまの現状を理解し、適した商品・サービスを提案していくことで、新規契約にもつながっていくのではないのでしょうか。保険会社の契約者数の多さを考えると、長い時間がかかるでしょうが、個々の契約者の満足が社会的信頼を形作っていくのだと思います。今後の取り組みに期待しています。



社団法人 全国消費生活相談員協会
常任理事

丹野 美絵子 さま

不払い問題は、保険会社を素朴に信頼してきた消費者への裏切りでした。しかし、これを契機に保険会社は大きく変わりつつあるようです。消費者が理解できる商品を作り、消費者が理解できる説明を行ない、保険金等の支払いも消費者が理解できる仕組みに改善する、つまり「もっとお客さまを大切に」する方向に明治安田生命も大きく踏み出してきたように感じます。

その一例が保険約款の簡素化です。新しい約款は、消費者に読んでもらう姿勢を貫き、イラストを多用し、用語の選択・統一、文脈の平明化など、従来の約款から大幅に修正されています。今後さらにバージョンアップが必要ですが、約款の簡素化は、商品の簡素化などさまざまな課題への回答につながっていくはずです。

今後はたくさんの消費者の声を聞き、それを大胆に取り入れていけば、お客さまとの間にいっそうの信頼が生まれるものと期待しています。



日本NPOセンター代表理事
エイブル・アート・ジャパン常務理事

播磨 靖夫 さま

私たちは、「人が人を信じられない」という、なんと不幸な時代に生きているのでしょうか。汚職、談合、偽装、隠ぺいなど社会の非倫理化がいちだんと進み、私たちをいっそう生きづらくしています。

こうした時代に何よりも求められるのは、社会の信頼の回復ではないでしょうか。そのためには、身近な人々と生きること、喜び感情を共有すること、それを社会全体に広げ、共通の価値にまで高めていくことが大事だと考えます。

明治安田生命は、障がいの有無を超えて、人間が生きていることの楽しさ、素晴らしさを共有するエイブルアート・オンステージ[※]に取り組んでいます。

このような社会貢献活動は、「人々が安心できる社会」をめざす会社の企業文化ではないかと思います。企業文化こそ企業の強さの源です。今後とも、よりいっそうの社会貢献を期待します。

[※] エイブルアート・オンステージ：明治安田生命が2004年からエイブル・アート・ジャパンと実施している社会貢献活動。全国各地で、障がいのある方々と健常者のコラボレートによる演劇やダンス、音楽などの舞台芸術づくりを支援している

社 外 か ら の 声 を 受 け て

私たちは、「お客さまに保険金や給付金を適切にお支払いする」という生命保険会社の原点に立ち返り、2006年1月に明治安田再生プログラムを策定し、「お客さまを大切にする会社」を実現する取り組みを続けてきました。

そのなかで、CSR（企業の社会的責任）の確立を掲げ、2007年1月、「お客さま」「ガバナンス」「コンプライアンス」「社会・環境」「従業員」5つの領域でCSRを推進することを規定したCSR経営宣言を制定いたしました。

本冊子には、当社の事業とCSRの概要をお示しながら、5つの領域のうち、「お客さま」「社会・環境」を中心に、具体的取り組み内容およびその業務に携わっている従業員の声を掲載しております。また、全国各地で、私

直接の対話を通して寄せられた「声」を経営に活かし、「絆」を深めていきます

ちが地域のみなさまと一体となって取り組んでいる地域貢献活動を紹介しております。

私たちは、「お客さま、社会からの支持・信頼があって、はじめて会社が存続できる」ということを忘れず、お客さまのさまざまな人生の節目で私たちがお役に立ち、お客さまとの直接の対話を通した「絆」のなかで、多くの寄せられた「声」を経営に活かしていくことが大切だと考えています。

これからも、従業員一人ひとりが「お客さまの一步先の願い・思いを理解し、お客さまの視点から、きめ細かいサービスを提供する」という課題に誠実に向きあい、お客さまから「ありがとう」と言っていたただける「その瞬間」に、充足感と喜びを感じながら、「お客さまの満足」を大切にします。



取締役会長 代表執行役

取締役 代表執行役社長

関口 憲一

松尾 憲治



お問い合わせ窓口

●生命保険契約のお手続きに関するご照会

コミュニケーションセンター「お電話によるご相談窓口」



0120-662-332

専任のコミュニケーターによる対応時間

月曜～金曜 9:00～18:00 土曜 9:00～17:00

(いずれも祝日・年末年始を除く)

※上記時間帯以外は、「お申し出の受付」のみとさせていただきます

●死亡保険金・入院給付金等のお支払いに関する結果についてのご相談

支払相談室



0120-375-338

受付時間 月曜～金曜(除く祝日・年末年始) 9:00～17:00

※ 内容によっては、回答にお時間をいただく場合がございます

※ 満期保険金・お祝金に関するご相談はコミュニケーションセンターにお問い合わせください

●保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度

■ 保険金・給付金のお支払いに関する結果に対しての不服のお申し出(支払相談室による説明ではご納得いただけない場合)について、社外弁護士が第三者の立場にたってご相談をお受けする制度です。

■ 予約制とさせていただきます。ご利用にあたりましては、下記フリーダイヤルにお問い合わせください。

不服申立制度事務局



0120-300-132

受付時間 月曜～金曜(除く祝日・年末年始) 9:00～17:00

※一部制度対象外とさせていただきますので、あらかじめご了承ください

当社へのお問い合わせ・ご相談のお電話は、通話内容の確認のため、録音させていただきますので、あらかじめご了承ください。

なお、当社におけるお客さまに関する情報の取り扱いについては、ホームページ(<http://www.meijiyasuda.co.jp/>)をご覧ください。

本報告書の制作、印刷にあたって、次のような配慮をしています。

●カラーユニバーサルデザインへの配慮



カラーユニバーサルデザイン認証の取得

色覚の個人差を問わず、できるだけ多くの方に見やすいような配慮や表示を心がけました。モニターによる検証などのチェックを経て、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構(CUDO)から認証を取得しています。

●用紙・印刷での配慮



本冊子は、環境に配慮し、FSC認証の用紙を使用しています。また、製版フィルムを使用せず有害な廃液の出ない水なし印刷方式により、生分解性に優れた植物性大豆インクを使用して印刷しています。

明治安田生命保険相互会社

東京都千代田区丸の内2-1-1 〒100-0005

TEL: 03-3283-8111 (代表)

URL: <http://www.meijiyasuda.co.jp/>