

全国小中学校児童・生徒環境絵画コンクール

明治安田生命特別賞受賞作品



小学校の部



中学校の部

明治安田生命は、小中学生への環境教育支援の一環として、全国小中学校環境教育研究会が主催する「全国小中学校児童・生徒環境絵画コンクール」に協賛しています。

表紙に使用した写真は、「2010マイハピネスフォトコンテスト」の応募作品です。

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



ミックス
責任ある木質資源を
使用した紙
FSC® C022784



本報告書は、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油インキを使用して印刷しています。

CSR報告書2011

Corporate Social Responsibility Report 2011

—— ダイジェスト ——



「お客さまを大切にする会社」として
お客さまにいつまでも変わらない安心をお届けするために

CSR報告の考え方(編集方針)

明治安田生命は、透明性の高い「社会に開かれた会社」をめざして積極的な情報開示に努めています。その一環として、2006年度から「CSR報告書」を発行、2009年度からは「CSRウェブサイト」を開設し、「網羅性を重視したCSRウェブサイト」と「重要性を重視した冊子」の二つのメディアを通じ、お客さまや社会との「絆」を深めるためのCSRへの取り組みについてご報告しています。

報告内容としては、「特集」として、「東日本大震災復興への取り組み」と「子どもの健全育成に貢献する取り組み」を取りあげるとともに、「CSR経営宣言」の5領域(お客さまとの絆、ガバナンス、コンプライアンス、お客さまが暮らす社会・環境との絆、従業員との絆)の取り組みについてご報告しています。

●報告対象組織

明治安田生命保険相互会社を対象としています。一部、子会社等の取り組みについてもご報告しています。

●報告対象期間

2010年度(2010年4月1日～2011年3月31日)と、2011年度上半期(2011年4月1日～9月30日)を対象としています。一部、それ以前の事実や、本報告書発行日直前の内容についてもご報告しています。

●発行時期

2011年12月(前回は2010年12月。次回は2012年12月を予定)

●参考にしたガイドライン

GRI(Global Reporting Initiative)「サステナビリティ・レポート・ガイドライン第3版(G3)」

ISO26000「社会的責任に関する手引」

※GRIガイドライン対照表およびISO26000対照表はCSRウェブサイトに掲載しています。

将来に関する予想・予測・計画について

CSRウェブサイトおよび冊子には、明治安田生命保険相互会社の過去の事実だけでなく、将来に関する予想・予測・計画も記載しています。これらの予想・予測・計画は、記述した時点で入手できた情報に基づいた仮定ないし判断であり、不確実性を含んでいます。したがって、将来の事業活動の結果や将来に起こる事象がCSRウェブサイトおよび冊子に記載した予想・予測・計画とは異なったものとなる可能性があります。

会 社 概 要 (2011年9月末現在)

正 式 名 称: 明治安田生命保険相互会社 Meiji Yasuda Life Insurance Company

創 業: 明治14年(1881年)7月9日

本社所在地: 東京都千代田区丸の内2-1-1 TEL 03-3283-8111(代表)

従 業 員 数: 39,275人 うち営業職員(MYライフプランアドバイザー)30,185人

営業拠点数: 支社76 営業部・営業所等1,020 法人部18(2011年10月1日現在)

総 資 産: 27兆9,148億円

基 金 総 額: 5,200億円(基金償却積立金を含む)

保有契約高: 211兆8,280億円(個人保険・個人年金保険・団体保険の合計)

目 次

CSR報告の考え方(編集方針) 1

トップメッセージ 3

明治安田生命の経営方針とCSR経営宣言 5

特集1

お客さまとともに、今日がある。～東日本大震災復興への取り組み～

「震災から復興へ」



... 7

特集2

笑顔とともに、明日がある。～子どもの健全育成に貢献する取り組み～

「子どもの健やかな成長に向けて」



... 13

お客さまとの絆

安心サービス活動を通じたお客さまとの「絆」づくり
標準的なコンサルティング活動を通じたご納得いただけるご提案
「お客さまの声」を広く収集し、業務改善に活用
インターネットによる各種情報提供
来店型店舗の展開
「保険金・給付金ご請求のご案内」等の改訂
適格退職年金の新制度移行への取り組み
所属員の方に、万一のことがあった場合のサポート



..... 19

ガバナンス・コンプライアンス

「総代会」・「総代報告会」の開催
コンプライアンス推進体制
個人情報保護に関する各種ツールの整備



..... 23

社会・環境との絆

全社的な省エネルギー対策の推進
従業員参加型の地域・社会貢献活動の推進
[全国各地での社会貢献活動事例]



..... 25

従業員との絆

ダイバーシティ・マネジメントの推進
[女性職員の管理職への登用状況]
「ワーク・ライフ・バランス制度」の拡充
「MOTプロジェクト[第Ⅲ期]」の取り組み



..... 27

第三者意見 29

CSRウェブサイトのご案内 30

東日本大震災復興への取り組みについて、MYライフプランアドバイザー(営業職員)の活動を中心にご報告しています。

社会貢献活動の重点分野として取り組んでいる「子どもの健全育成」のための活動についてご報告しています。

当社「CSR経営宣言」の5領域における取り組みのなかで、社会的に関心が高いテーマや、特にお伝えしたいことを中心にご報告しています。

改めて知る「絆」の重み

3月11日の東日本大震災は、これまでに経験したことのないほどの大きな被害をもたらしました。謹んで、震災により亡くなられた方々に哀悼の意を表するとともにご冥福をお祈り申し上げます。また、被災されたすべてのみなさまに心よりお見舞い申し上げます。

さて、大震災から約9ヵ月が経ち、日本経済は、懸念された夏の電力不足を乗り越え、政府の震災対策も着実に実施されているものの、一方で、海外景気の減速等に伴い、先行き不透明な状況がしばらくは続くものと想定されます。また、経済情勢だけでなく、人々の意識のなかにおいても、将来に対する不透明感は高まっているのではないかと思います。

そうしたなか、今回の震災を契機として、いま一度見直されているのが絆の重要性ではないでしょうか。絆には、親子関係や地域など血縁、地縁的なものだけでなく、広く組織、社会とのつながりや、知人・友人関係、価値観を共にする人々のつながりなども含まれます。多様化する価値観のもと、とかく「個」が優先されがちな現代社会にあって、「絆」は、頼りになる社会の安全装置とも言えます。

当社では、お客さま・社会との対話を重ねながら、日常より絆を深め、広げることを心がけてまいりました。それが、家族への思いを基本に、相互扶助の精神から生まれた生命保険の基本的考え方に通じるものであると考えるからです。

大震災の被災地では、当社のMYライフプランアドバイザー(営業職員)がお客さまお一人おひとりの安否を確認するため、直接訪問や電話をさせていただきました。こうした活動のなかで、私たちは、厳しい状況のときほどお客さまとの間に築いた絆が活きることを実感いたしました。本報告書「特集1」では、そうした被災地におけるアドバイザーの活動をご報告しております。

お客さまをはじめとするステークホルダーのみなさまとの絆を深め、その絆をさらに広げることは、お客さまと

取締役会長 代表執行役

関口 憲一



直接接するアドバイザーだけではなく、全役員・従業員にとって最も重要なことです。これが「お客さまを大切にす

確かな安心をお届けするために

東日本大震災で被災されたお客さま、また被災された地域のみなさまに心よりお見舞い申し上げます。

当社では、震災発生直後から、被災されたお客さまの安否確認を進め、1日も早く保険金・給付金をお支払いし、お客さまの生活再建の一助となるよう、全社一丸となって取り組んでまいりました。

お客さまの安否については、対象のご契約ほぼすべての確認を完了し、順次保険金・給付金のお支払い手続きをしていますが、すべてのお客さまへのお支払い終了まで、生命保険会社としての責任を全うしてまいります。また、被災地の復興についても、引き続きできる限りの支援をしてまいります。

2010年度は、2008年度にスタートした「明治安田チャレンジプログラム」の最終年度でしたが、お客さま訪問活動の標準化などを通じてアフターサービスの充実と質の高いコンサルティングの提供を推進し、お客さまとの絆を深めることができました。このたびの震災対応では、これまでに築いてきた絆の存在が、全社を挙げての迅速な安否確認活動に大きな役割を果たしたものと考えています。

2011年度からは、新たな3ヵ年計画「明治安田新発展プログラム」に取り組んでおります。これは、「コンプライアンスの徹底を含めたCSR経営の推進」と「お客さま満足度向上の徹底追求」を基本に、当社の経営理念である「お客さまを大切にす会社」の実現に向け、さまざまな取り組みを推進するものです。

東日本大震災という未曾有の困難に直面し、私たちは改めて、平素からのお客さまとの絆の重要性、そして企業の社会的責任(CSR)の真価が問われていることを痛感しています。当社のCSR経営、お客さま満足度向上に向けた取り組みは今後も変わることなく続きます。この「CSR報告書2011」では、そうした取り組みをご報告しています。

取締役 代表執行役社長

松尾 憲治



お客さまにいつまでも変わらぬ安心をお届けするため、役員・従業員一同、誠心誠意さまざまな努力を続けてまいります。みなさまには、小誌をご高覧いただき、当社の取り組みに対する忌憚のないご意見を賜りますようお願い申し上げます。

確かな安心と豊かさをお届けするために

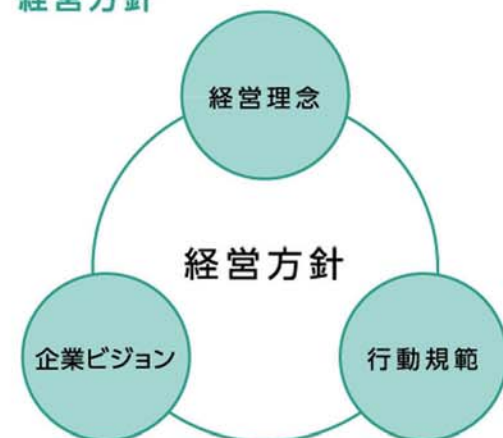
当社は、企業の社会的責任(CSR)とは、

「社会からの負託、果たすべき役割を正しく認識し、それに応えようとする企業活動」であると考えています。

広く社会、お客さまをはじめとするステークホルダーとの対話を重ねながら、

役員・従業員一人ひとりが確かな安心と豊かさをお届けするための行動を実践していきます。

経営方針



経営理念

私たちは生命保険事業のパイオニアとして、相互扶助の精神を貫くとともにお客さまを大切にする会社に徹し、生命保険を中心にクオリティの高い総合保障サービスを提供し、確かな安心と豊かさをお届けいたします。

企業ビジョン

- お客さまに、いつまでも変わらぬ安心をお届けする会社
- お客さまの声を大切に、明日につなげる会社
- お客さまならびに社会に対して、いつでも開かれた会社

行動規範

- 高い倫理観と誠実な姿勢
- お客さまへの感謝と責任
- お客さまの信頼に応える使命感と情熱
- 地域社会への貢献と環境への配慮

CSR経営宣言

お客さまとの絆

私たちは、意識・行動のすべてを「お客さまを大切にする」ことに集約し、確かな安心と豊かさをお届けすべく、常に謙虚さを忘れず、誠実に行動します。

ガバナンス お客さまとの絆のために

私たちは、公正・公平なサービスを提供するため、透明性の高い適切な経営に励み、健全な成長をめざします。

コンプライアンス お客さまとの絆のために

私たちは、お客さまに信頼いただけるよう、法令遵守はもとより企業倫理や良識に基づき、高い倫理観をもって行動します。

お客さま



地域・環境



明治安田生命

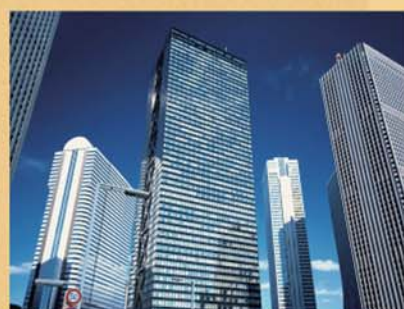
対話

対話

対話

対話

社会



お客さまが暮らす 社会・環境との絆

私たちは、お客さまとともに安心して豊かに暮らせる「社会」や「環境」を育み、守っていけるよう、社会貢献や環境保全活動に積極的に取り組みます。

従業員との絆

私たちは、意欲や能力が最大限発揮できる働きがいのある職場作りに努め、お客さまの更なる満足のために、使命感と情熱を忘れず、個々人の成長を重視します。

従業員



行動憲章

私たちは、明治安田生命グループの役職員がお客さまや社会からの期待に応え確固たる信頼を得るために、日常の行動や考え方の基準となる「行動憲章」を定めます。職務遂行の際にはこれらを常に意識するとともに、教育・研鑽による知識およびマナーの向上に努め、お客さまを大切にする会社の実現に取り組みます。

- | | | |
|-------------------------|--------------------|--------------------|
| 1 適正な職務遂行とお客さまサービス | 4 リスク管理の徹底 | 8 人権等の尊重 |
| 2 公正かつ自由な競争 | 5 法令等の遵守 | 9 反社会的勢力への対応 |
| 3 お客さまや社会とのコミュニケーションの推進 | 6 お客さま等に関する情報の厳正管理 | 10 良好な職場環境の維持 |
| | 7 社会貢献と環境への取り組み | 11 違反行為の防止と説明責任の遂行 |

震災から 復興へ



私たちが動かしたのは、お客さまとの絆です。

東日本大震災は、東北地方を中心に甚大な被害をもたらしました。当社は震災発生以降、被災されたお客さまのお役に立てるよう、全役員・従業員が一丸となって取り組んでいます。これまで築いてきたお客さまとの絆は今、一人ひとりのお客さまへ安心をお届けする私たちの大きな力となっています。



震災直後の対応

震災発生当日には、社長を本部長とする「災害対策総本部」を設置し、従業員の安否確認とお客さまへの対応策の検討、2日後には、本社先遣隊が現地に入り、被災した当社拠点の復旧活動などを全力で進めました。

生命保険会社の最大の責任は、保険金・給付金を迅速・確実にお支払いすることです。被災地域には、個人保険で611,065件、企業保険で4,412団体のご契約があり、そのすべてのお客さまの安否を確認するため、被災地の営業拠点、本社、そして全社が一体となって取り組みました。

保険金・給付金の迅速なお支払いに向けた安否確認活動



お見舞い訪問と安否確認活動

被災地域が広域にわたり、またMYライフプランアドバイザー（営業職員）自身が被災しているなか、お客さまへのご連絡は困難を極めましたが、本社からの支援隊も加わってお見舞い訪問を実施するとともに、避難所での確認やポスター掲示、テレビ・新聞・ラジオを通じての告知等々、さまざまな手段により、震災から1ヵ月半経過の4月末時点で、個人のお客さま92.8%、団体のお客さまでは99.9%の安否のご確認ができました。

さらに、4月後半からは、安否のご確認ができないお客さまへ本社からのお電話とDM発信、本社や被災地以外の支社から派遣した職員による訪問もあわせた重層的なアプローチを行ない、10月時点で、個人のお客さま99.9%の安否・請求のご確認を完了しました（団体のお客さまは5月時点でご確認をすべて完了しました）。



保険金等のお支払促進活動

この確認結果に加え、（社）生命保険協会（災害地域生保契約照会センター）や警察からの情報もあわせ、お支払い対象のご契約を特定し、9月末時点で約135億円の保険金・給付金等をお支払いしました。

現在は、保険金・給付金等のお支払い対象のご契約のうち、ご請求をいただいていないお客さまへのご対応に引き続き全力を挙げています。

Special topics 1

INTERVIEW お客さまとMYライフプランアドバイザー
「震災で気付いた絆の大切さ」

P.9

明治安田生命の被災地支援の取り組み

P.11

INTERVIEW お客さまとMYライフプランアドバイザー

「震災で気付いた絆の大切さ」

被災地では、MYライフプランアドバイザーがお客さまの支えとなるべく全力で対応を行ないました。
こうした活動の背景にあるお客さまとアドバイザーとの絆をご紹介します。

アドバイザーは、信頼できる相談者。

「このたびの震災では大変な思いをされたと思います。
心よりお見舞い申し上げます。

早速ですが、明治安田生命、また姉崎との関係について教えてください。

(敬称略)

高木▶明治安田生命の保険には、30年ほど前、娘が小学校に上がる時に入りました。姉崎さんが担当になったのは5、6年ほど前でしょうか。私はずっと仕事ばかりしていて、保険のことなど本当に疎いので姉崎さんに頼りきりです。姉崎さんは、私が入っている保険のこと、新しい保険商品のこと、そしてこの保険を持っておいた方がいいのでは、などいろいろと教えてください。主人が何度か大きい手術を受けたこともあり、家族ともどもお世話になっています。

姉崎▶私は実はあまり話が得意ではないのですが、とにかく夜でもお休みの日でもお客さまにはなるべくお会いするようにしています。そうしたお付き合いのなかからお客さまやご家族のことを知って、またこちらから



MYライフプランアドバイザー
仙台支社 気仙沼営業所
支部マネジャー
姉崎 さよ子

お客さま
宮城県 気仙沼市在住
高木 正子様



保険に関する新しい情報をお伝えすることでお客さまのお役に立てればと思っています。

お互いに助けあう存在。

「震災から7ヵ月が経ちました。おふたりの関係について震災前後で何か変化はありましたか？」

高木▶この震災では主人が行方不明になり、どうしたらいいのか、不安でとにかく落ち込んでいました。そんなとき、すぐに姉崎さんが来て、主人の捜索から流された拾得物の受け取り、遺体安置所での手続き、通夜、葬儀、保険の手続きまで手伝ってくれました。今はとにかく、なくてはならない存在ですね。

姉崎▶私はこの仕事をしていて、自分自身もお客さまに助けていただいていると思っています。高木さんも、お客さまですけど、何でも相談できるお姉さんのような存在です。私も震災で家を失って、5月いっぱい車の中で寝泊まりしていましたが、お客さまがどうなったのか、どうにも気になって毎晩8時ごろまで携帯電話で

お客さまと連絡をとっていました。お互いの無事を確かめて泣いたこともありましたが、あるお客さまは震災の後、遠方に転居されてからも、私の声を聞くと安心するからと担当変更もしないでくださっています。そういう声をいただけること、これは本当にありがたいことです。

改めて感じた、絆の大切さ。

「このたびのことをふまえて、保険というものをどのようにお考えになりましたか？」

高木▶一言で言って、「入っていて良かった」と思いました。今、私がこれまで思ってもみなかったことが起きています。何もかもが初めてのことで、何をしたらいいのか

わからない。こういった心身ともに弱っているときにいち早く助けてもらえたことに何よりも感謝しています。信頼関係とか絆とか、そういうものの力、大切さを感じました。姉崎▶当社では、以前からお客さまとの絆を大切にするための「安心サービス活動」を実施してきました。お客さまを訪問することがその基本となる活動なのですが、この活動を通してお客さまやご家族に関するいろいろなことを知り、つながり、絆ができていたからこそ、こうした状況のなかでもみなさまに早く連絡がとれてお会いすることができたし、手続きも早くできたのだと思います。本社からの支援チームの方々もすぐに来て、夜遅くまでサポートしてくれました。本当に困ったときにお客さまの力になれる、生命保険会社で働けて良かったと心から思っています。

(2011年10月)

「安心サービス活動」とは

MYライフプランアドバイザーのお客さまとのコミュニケーションおよびご提供するサービス内容の充実を図るため、すべてのご契約者に対する訪問回数やサービス内容を2008年より標準化。原則年2～4回訪問・連絡し、そのなかでご契約内容の確認や保険金・給付金のご請求案内をはじめ、お客さまのお役に立てる情報提供等を行なっています。

長い契約期間を通じたお付き合いのなかで、保険の真価が発揮されます。

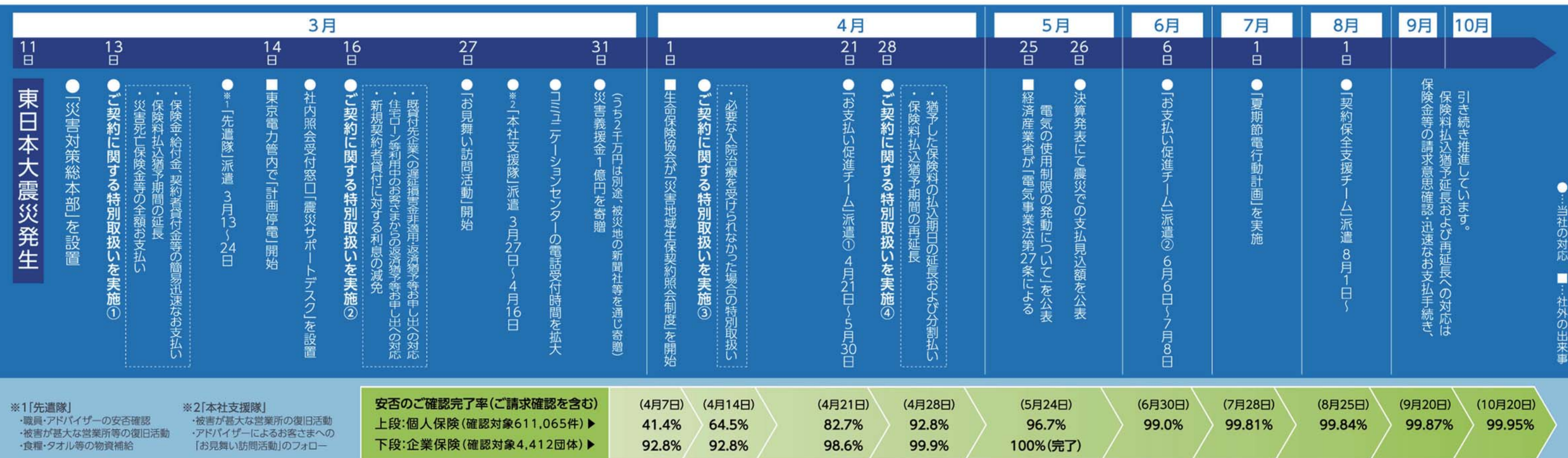
震災直後からアドバイザーは皆、わがことのようにお客さまを心配していました。幸いすぐに本社の対策本部と連絡が取れたので、従業員の安否確認と並行して、本社からのデータに基づき即座にお客さまの安否のご確認を開始しました。安否のご確認は困難を極めましたが、「安心サービス活動」の取組みによる日々の積み上げや、アドバイザーが長年にわたるお付き合いのなかで得たさまざまな情報が非常に役立ちました。

保険の本当の価値は、長期にわたる契約を通じたアフターサービスにあります。アドバイザーは、感謝の気持ちを忘れず日々お客さまに接し、お客さまやご家族の状況や保険に関する新たな情報から、お客さまにとって最適な提案に努める。こうして築く信頼関係がまさかの時の力になることを改めて実感しました。



仙台支社長 川口 正人

明治安田生命の被災地支援の取り組み



ご契約に関する対応	復旧・復興に向けた対応
●災害死亡保険金等の全額お支払い ●保険料払込猶予期間の延長 ●保険金・給付金、契約者貸付金等の簡易迅速なお支払い ●新規契約者貸付に対する利息の減免 ●融資関係等の特別取扱い (1)住宅ローン等利用中のお客さまからの返済猶予等お申し出への対応 (2)既貸付先企業への遅延損害金非適用・返済猶予等お申し出への対応 ●必要な入院治療を受けられなかった場合の特別取扱い	●義援金の寄贈 災害義援金1億円を寄贈 (うち2千万円は別途、被災地の新聞社等を通じ寄贈) ●電力需給をふまえた夏期節電の取組み ●従業員による復興支援活動(MOTプロジェクト) ※詳しくはWebにてご覧いただけます。 http://www.meijiyasuda.co.jp/

全社を挙げて夏期節電に取り組めました。

夏期節電の取組み

震災の影響による夏期の電力供給不足、政府からの節電要請をふまえ、東京・東北電力管内において7月～9月の間、支社・営業所等の平日輪番休日、本社ビルのフロア別停電、一部施設の閉鎖等を実施し、昨年度ピーク時電力対比15%

減という節電目標を上回る削減を行ないました。また、「夏期節電強化月間」運営を全社を挙げて実施し、全従業員の節電意識の徹底を図るとともに、室温・照明の調整、クールビズの期間拡大など、従前以上の節電取組みを実施しました。

主な取組み	内容
本社ビル	フロア別停電、照明間引き、空調設定温度の調節、18時以降の空調停止、早朝勤務・定時退社の奨励、エレベーター間引き運転・利用制限、不在時消灯、温水便座・送風乾燥機の停止、明治生命館のライトアップ停止等
西葛西研修所、MY PLAZAホール	7月～9月利用停止
支社・営業所	空調設定温度の調節、土曜日出勤・平日輪番休日(東京・東北電力管内)等

全国各地で復興支援に向けた活動を実施しています。

従業員による復興支援活動(MOTプロジェクト)

被災地の一日も早い復興を願い、全国の支社・営業所、法人部、本社各部、関連会社など各所属で、それぞれができる被災地支援活動に取り組んでいます。その一例をご紹介します。



MOTプロジェクトとは…

M(もっと)O(お客さまを)T(大切に)をスローガンとする社内の新風土創造をめざすプロジェクト。

※11月からは、「読み終えた絵本・児童書」を集め、被災地の子どもたちへ届ける活動を全社的に推進しています。加えて、これらの震災復興支援として始めた活動のほかに、当社が継続的に取り組んできた子どもの健全育成のための活動についても、被災地支援に向けた取組みとして実施しています。

詳しくは、特集2(P13)をご覧ください▶

子どもの健やかな 成長に向けて

お客さまの
「家族への思い」を支える、
さまざまな活動。

明治安田生命は、お客さまの「家族への思い」を支えることが生命保険会社ならではの社会貢献と考え、大切な子どもたちの生命と安全を守り、健やかに育てるためのさまざまな活動に取り組んでいます。2011年度は特に、通常の活動に加えて、東日本大震災で被災した子どもたちを支えるための活動も行なっています。

Special topics 2

あしながチャリティー&ウォーク	P.14
ふれあいコンサート	P.15
海の環境工作教室	P.16
未来を奏でる教室	P.16
地域安全マップづくり教室	P.17
助産師育成支援「Hello! Baby奨学金プログラム」	P.18

親をなくした子どもたちに「進学之梦と心のケア」を。

あしながチャリティー&ウォーク

当社の社会貢献活動の重点テーマである「子どもの健全育成への貢献活動」の大きな柱として、新たに、あしなが育英会のご協力のもと、「あしながチャリティー&ウォーク」を開始しました。

この活動は、毎年、各所属が自主的に参加している、あしなが育英会の遺児支援活動「あしながPウォーク10」を、全社的な、当社独自の取り組みとして発展さ

せたもので、特に東日本大震災でお父さんお母さんをなくした子どもたちの進学支援(奨学金等)、心のケア支援(ケアハウスの建設等)のため、当社役員・従業員が心をひとつに全国でこの活動を展開しています。

2011年度は10～12月に、全国延べ49ヵ所で134所属の約7千人がウォーキングとチャリティー募金を行なうとともに、当日ウォーキングに参加できなかったチャリティー募金参加者を含め、総勢2万9千人を超える役員・従業員等*がこの活動に参加し、遺児支援に取り組めます。



「あしながMYウォーク」11月3日 東京にて開催

*役員・従業員とその家族に加え、活動趣旨に賛同いただいた社外の方にも参加いただいています。



●あしながウォークとは

あしなが育英会の遺児学生が中心となって始めたもので、約10kmの道のりを歩くことを通じて遺児支援の輪を広げ、「フィランソロピー(やさしい人間愛)社会」の実現をめざす活動です。

あしなが育英会のご担当者の声

歩くことが「やさしい人間愛社会」を実現する一助に

あしなが育英会では、親をなくした子どもたちの進学と心のケアを支援しており、特に今年度は、東日本大震災の遺児への支援に力を注いでいます。そのなかで、「あしながPウォーク10」は、ウォーキングという、子どもからお年寄りまで参加できるイベントを通して遺児を支援するという理念のもと、今年で38回目を迎えました。

明治安田生命の皆さんには、そのPウォークへの参加

あしなが育英会 職員 佐藤 弘康様

に加え、独自に開催される「あしながMYウォーク」や寄付ボランティアもあわせ、今年は2万9千人もの方に参加いただけたとお聞きしています。

ウォーキングボランティアが日本に根付き、一人ひとりが思いやりをもって考え、行動できる「フィランソロピー(やさしい人間愛)社会」が実現できますよう、引き続きご支援をお願いいたします。



特別支援学校の子どもたちに「生の音楽」を届けたい。

ふれあいコンサート



音楽に合わせ、立ち上がって一緒に歌う子どもたち



過去28年間、全国の特別支援学校等の子どもたちのために開催してきた「ふれあいコンサート」を、2011年度は9月12日(月)～9月16日(金)にかけて東日本大震災で被災した岩手・宮城・福島県の特別支援学校・養護学校6校で開催しました。

本コンサートは、日頃コンサートに行く機会の少ない障がいのある子どもたちに、「生の音楽」を通して音楽の楽しさや素晴らしさをお届けすることを目的に、歌手、鳥塚しげきさん(ザ・ワイルドワンズ)と

当社の従業員が舞台設営から運営まですべて手で行なっています。どの会場でも、子どもたちは音楽に合わせて一緒に歌ったり踊ったり、手作りの楽器を演奏する等、参加者全員が一体となって楽しんでいただきました。

なお、本コンサートは、当社の従業員募金で運営しており、1984年の初回公演から今年度までに特別支援学校等121校を訪問しました。

コンサートに参加された先生の声

最高に盛り上がった「ふれあいコンサート」

「会いたかった。君に〜。」で始まったコンサート。一気に会場のボルテージは上がり、子どもたちは大喜び。立ち上がって歌ったり踊ったり。「どんな声?どんな音?」のコーナーでは、鳥塚さんと一緒に歌いたい子どもたちの行列が20人以上になりびっくり。最後のアンコール曲では、会

福島県立大笹生養護学校 教頭 原 美子様

場のみんなが心をひとつにして大合唱になりました。

3.11の東日本大震災以来、久しぶりにみんなが笑顔になり、これから頑張るきっかけになったと思います。鳥塚しげきさんとメンバーの方々に感謝いたします。本当にありがとうございました。



未来を担う子どもたちに「自然を守る気持ち」を培ってもらうために。

海の環境工作教室

従業員とその家族、地域の方々とがボランティアで海岸を清掃する「ビーチクリーン活動」を行ない、収集した貝殻やガラス、海藻、ゴミなどの漂着物等を使ってアート作品を制作する「海の環境工作教室」を

全国で開催しています。この活動は、NPO日本渚の美術協会*の協力のもと、2007年にスタートしたも



ので、2011年度は、北九州市(福岡県)、たつの市(兵庫県)、江戸川区(東京都)の海岸で開催しました。子どもたちは清掃活動と工作教室を楽しみながら、自然に対する思いを育みました。

*NPO日本渚の美術協会 <http://www.npo-nagisa.com/>

WEB 当社ホームページ(CSRウェブサイト)に、海の環境について楽しく学べるコンテンツ「小学生のための海のかんきょう学校」を設けました。



海岸で拾ったゴミや貝殻などで工作する子どもたち

参加者の声

環境について、家族で楽しみながら考えることができました

「海の環境工作教室」に家族で参加でき、率直な感想は「気持ち良かった」という事です。

海岸にあればゴミが落ちていることに驚きました。でも家族と一緒に清掃することで、本当に気持ち良かったし、綺麗な海岸を見て爽やかな気持ちになりました。

姫路中央営業所長 福田 正規

幼稚園に通う長男にとっても、環境について楽しみながら考えることができる絶好の機会だったと思います。そしてこのような取り組みを実施している会社の従業員であるということに、誇りを感じることができたひとときでした。



音楽授業を通じて、子どもたちに「音楽の楽しみ、喜び」を伝える。

未来を奏でる教室

全国各地で開催する「愛と平和のチャリティーコンサート」と連動し、作曲家の三枝成彰氏による音楽授業「未来を奏でる教室」を近郊の小・中学校で2009年より実施しています。クラシック音楽の特徴や歴史を解説し、音楽への興味・関心を持ってもらう目的で、2011年度は5校で開催しました。



中学校体育館での音楽授業の様子

子どもたちの「自ら危険を回避する力」を育む。

地域安全マップづくり教室

子どもたちを犯罪から守るためには、地域の大人たちが一体となって安全・安心な環境をつくることが重要です。その一方で、子どもたち自身が「自ら危険を回避する力」を身につけることも大切です。そうした考えから、当社は「地域安全マップづくり教室」を2008年より開催しています。



マップづくりを楽しむ子どもたち

マップづくりの考案者である立正大学の小宮教授を講師に招いて、「危険な場所」を見



分ける2つのキーワードを使いながら、フィールドワーク・マップづくりという体験学習をすることにより、子どもたちはどこにいても「危険な場所」が見分けられるようになります。2010年度は10都市、2011年度は10月までに平塚・長崎・青森・京都の4都市で実施しており、これからも親子と一緒に学べる機会として、引き続き全国各地で開催していきます。



当社ホームページ(CSRウェブサイト)に、ゲーム感覚で遊びながら「危険な場所の見極め方」を学べるコンテンツ「まちの安全調査隊」を設けました。



参加者の声

子どもたちが「危険な場所」を見分けられるようになりました。誘っていただいたので、何気なく参加したのですが、普段通っている道や、子どもを遊ばせていた公園も危険な場所がたくさんあることを知り、とても驚きました。参加してからは、子どもと「ここは危険だね」と話す

青森市在住 太田和歌さん・葵ちゃん(10歳)・霞ちゃん(7歳)親子

ことが多く、子どもたちも一日でしっかり身についたようです。実際に外の景色を見て学習するところや、子どもたちが楽しみながら取り組めるところもこの教室のよい点だなと思いました。

「黄色いワッペン」を贈呈

毎年、小学校へ入学する新一年生の交通安全を願って、「黄色いワッペン」を贈呈しています。2011年度は、全国の小学一年生約114万人に「黄色いワッペン」を贈呈しました。

1965年の第1回から今年の第47回までの贈呈累計枚数は約5,775万枚となり、長期間継続している事業のため「親子2代にわたって着用した」という声が多く聞かれるようになりました。



共同実施団体：(株)みずほフィナンシャルグループ、(株)損害保険ジャパン、第一生命保険(株)

子どもの命・安全を守る活動

当社のMYライフプランアドバイザーは、地域で営業活動をする際に「ネームタッグ(防犯プレート)」を携行して地域防犯への意識を高めています。これには犯罪行為へのけん制効果が期待されています。また、携帯電話に最寄りの警察などの電話番号を登録するほか、不測の事態に備えて「防犯笛」を携行し、危険を察知した場合などにはただちに地域行政や近隣へ情報を伝達して連携できる態勢をとっています。



安心して赤ちゃんを産める環境づくりに貢献したい。

助産師育成支援「Hello! Baby奨学金プログラム」

少子化対策に資する社会貢献活動として2010年に開始した「助産師育成支援『Hello! Baby奨学金プログラム』」に基づき、2011年度は、助産師をめざす学生15人に、社団法人日本助産師会を通じて奨学金(年額30万円)を支給しました。



日本助産師会 岡本会長(左)に寄付金を贈呈

このプログラムは、少子化がいつそう進展するなか、産婦人科・産科医師の減少、助産師の絶対数の不足など「産科医療スタッフの確保」が大きな課題となっている現状を鑑み、開始した制度です。

仕組みとして、毎年のこども保険の保有契約件数に応じた金額を、助産師をめざす学生への奨学金に充てることとしており、2011年8月には、第5回キッズデザイン賞において「保険本業を通じたCSRの取り組み」として評価をいただき、「優秀賞」を受賞しました。



Letter (以下抜粋)

私は10年ほど保健師として勤務したなかで、女性の健康について深く学んできたと思っていました。さらに、私自身が出産を二度経験し、女性にとって「出産」というイベントの大きさを感じるとともに、妊娠中の時期、その後の育児の時期のすべてが大きな変化を伴う時期であり、女性にとって支援が必要な大切な時期であると感じました。

そこで、助産師の勉強をしたいという思いが強くなっていましたが、仕事と育児があり、なかなか決心が付きませんでした。そんな時に、奨学金制度があることを知り合いの助産師さんから伺い、学費面での援助が受けられるのであれば挑戦してみようかと、助産師学校への受験を決めました。(中略)

奨学金は、図書購入や研修費等にに使わせていただきます。この制度のおかげで私を含め多くの学生が学業に専念できるのではないかと思います。元気な赤ちゃんが少しでも多く生まれるよう、元気な女性を増やしていけるよう頑張っていきます。

2011年7月1日
浜松医科大学助産学専攻科
小野田 真由美

助産師をめざし、2011年に学生生活をスタートされた方から当社あてにいただいたお手紙を紹介させていただきます。

第5回キッズデザイン賞「優秀賞」を受賞!

「Hello! Baby奨学金プログラム」が、NPOキッズデザイン協議会主催、経済産業省後援の「第5回キッズデザイン賞」において、「子どもを産み育てやすいデザイン」と認められ、優秀賞を受賞しました。

今回の受賞は、「少子化対策の重要な視点として、助産師などの産科医療スタッフの確保という命題に取り組んだ意欲的な試み。助産師をめざす学生は実習等によって費用もかかり、時間的な融通もききにくく、こうした奨学金制度の社会的な意義は大きい。保険という本業を通じたCSRの取り組みとして、出産・子育てに寄与する点を高く評価する」(審査委員コメント)として選考いただいたものです。



お客さまとの絆

多様化、高度化するお客さまニーズに的確にお応えし、常にお客さまの視点に立った商品・サービスの提供を行ない、お客さまとの「絆」をいっそう確かなものとするよう努めています。



詳しくはWEBで ▶ <http://www.meijiyasuda.co.jp/csr/customer/>

- 「お客さまの声」を経営に活かす仕組み
- 「お客さまの声」の活用事例
- お客さまの声推進諮問会議
- 消費者専門アドバイス制度
- 正確で迅速なお支払い体制
- MYライフプランアドバイザーの取組み
- 販売チャネルの多様化と新たなマーケット開拓
- 法人のお客さま満足度向上へ向けた取組み
- わかりやすい情報提供

お客さま一人ひとりにご満足いただけるよう、MYライフプランアドバイザーを通じたアフターサービス活動の充実に努めています。

安心サービス活動を通じたお客さまとの「絆」づくり

お客さまとのコミュニケーションの充実を図るため、2008年4月に「安心サービス活動制度」を創設し、お客さまへの訪問頻度やサービス内容などを標準化しています。ご契約内容の確認活動、保険金・給付金のご請求有無の確認活動のほか、その時々において、お客さまに有益な情報の提供を目的とした活動を実施しています。2011年度は、震災によるお客さまの防災意識の高まりをふまえ、ご契約内容の確認活動にあわせ、「防災きずなチラシ」「防災きずなカード」をお届けし、ご家族全員で「わが家の防災対策」についてご確認いただくとともに、震災時の避難場所や緊急連絡先等を記入できる「防災きずなカード」を携行いただいています。



保険金・給付金のご請求有無等を確認いただくツール
防災きずなチラシ・カード

加えて、2011年10月から保険金受取人さまへのご案内活動を実施しています。当活動は、万一のときの適切・確実な保険金お支払いのため、ご契約者さまご了解のもと、受取人さまに当社ご契約の受取人に指定されていることを認知いただくとともに、保険金の請求方法や当社担当者をご案内することで受取人さまにもご安心いただくための活動です。

標準的なコンサルティング活動を通じたご納得いただけるご提案

市場調査の結果、お客さまは生命保険のご加入にあたり、「社会保障制度を含めた総合的なアドバイス」や「人生設計やニーズを加味した提案」を強くご要望され

ていることがわかりました。

これをふまえ、2011年4月から次の3つの活動を標準化した「3ステップ活動」を導入しました。

- ステップ1 「万一の時の生活費」「老後の生活費」「病気・ケガの治療費」「障害・介護状態の時の生活費・療養費」へのリスクに対する社会保障制度についてのご説明
- ステップ2 これらのリスクに対する必要保障額についてのご説明
- ステップ3 ご要望に沿った複数の設計プランのご提案



社会保障制度や商品のポイントについてわかりやすくご理解いただくためのパンフレット・ツール等

この「3ステップ活動」は、お客さまに社会保障制度をご理解いただいたうえで、必要保障額やニーズに沿った複数のプランからご選択いただくことで、ご納得感や安心感をもってご加入いただくことを目的としたコンサルティング活動です。

VOICE

営業企画部 お客さまコミュニケーション企画室
お客さまコミュニケーション推進グループ
山田 克己



お客さまの生命保険に対するニーズはご家族構成やライフサイクルとともに変わりますが、お客さまとアドバイザーのフェイストゥフェイスによるつながりの大切さは、今後も変わらないと考えております。アドバイザーを通じた「安心サービス活動」や「標準的なコンサルティング活動」による、「年複数回のご案内活動」「有益な情報のご提供」を通じ、お客さまにご満足いただけるお客さまサービスの充実を図ってまいります。

「お客さまの声」を広く収集し、業務改善に活用

当社は「お客さまの声を大切に、明日につなげる会社」を企業ビジョンに掲げ、常にお客さまの立場に立った商品・サービスの提供に努めています。

「お客さまの声」を広く収集する仕組みのひとつとして、お客さまからのお申し出だけでは把握できない潜在的なご意見等を収集するために、「お客さま満足度調査」を継続的に実施するとともに、ご契約者さまのご意見・ご要望を直接お伺いする機会として、毎年、全国の支社で「お客さま懇談会」を開催しています。

また、社外の専門的見地からのご意見を取り入れるため、消費者問題に幅広い見識をもつ社外の専門家3人を委員としてお迎えした、社長の諮問機関である「お客さまの声推進諮問会議」および、消費生活相談員や他業態のお客さま対応部門経験者の方に消費者の立場からアドバイスをいただくための「消費者専門アドバイス制度」を

設け、お客さまサービス等に関する当社の取組みについて定期的にチェックをいただいています。

VOICE

早稲田大学 商学部長
お客さまの声推進諮問会議
恩蔵 直人 委員



明治安田生命では、「お客さまの声」を収集・分析し、業務の改善につなげる活動を通じて、これまでにさまざまな改善のための取組みを積み重ねてきました。これらの取組みが奏功し、近年はお客さまからのアンケート結果などを見ても、高いレベルのお客さま満足度を達成できるようになっています。しかし、これで十分とせず、今後とも少数のお客さまのご意見にもよく耳を傾け、商品やサービスの完成度をより一層高められるよう、継続的に改善を重ねていっていただきたいと思います。

「お客さまの声」を反映した改善事例(2010年度)

事例1 診断書の改訂

お客さまの声

給付金請求で提出した診断書に記載もれがあったが、また病院に行くのは費用もかかり面倒だ。

[改善内容]

自由筆記方式であった「経過欄」の「所定項目化」、レイアウトや項目名称等の整理・変更により医療機関の証明もれを防止(2010年12月～)



事例2 「年金受取予想額試算書」の開発

お客さまの声

個人年金に加入しているが、実際の受取年金額などの契約内容について年金開始前に案内してほしい。

[改善内容]

年金受取予想額をお知らせする「年金受取予想額試算書」を新規作成。「ご契約内容確認活動」にてお客さまにご案内(2010年12月～)



事例3 正確な説明のための「補助資料」の作成

お客さまの声

保険料の払込期間満了に伴う諸手続きについてわかりやすく説明してほしい。

[改善内容]

保険料払込期間満了に伴い、必要となる特約保険料の払込方法等をご説明するため、「補助資料」に「主契約保険料払込満了編」をラインナップ(2011年1月～)



お客さまとの絆

詳しくはWEBで ▶ <http://www.meijiyasuda.co.jp/csr/customer/>

多様なお客さまニーズに応えるために、さまざまなチャネルの拡充に取り組んでいます。

インターネットによる各種情報提供

インターネットを活用した情報提供に対するニーズの高まりにお応えするため、生命保険情報を提供するWEBサービス「保険がわかるサイト」や公式携帯サイトを展開し、保険料の見積り試算をはじめ、さまざまな情報提供に努めています。

また、2011年11月には、介護総合情報ポータルサイト「MY介護の広場」を開設しました。このサイトは、介護に関するサイトとしては日本最大級で、介護を受ける人、介護を考える家族、介護の現場で働く人、介護に関する事業者など、高齢者介護にかかわるすべての方のために、それぞれの立場にあったさまざまな情報を提供しています。



MY介護の広場(運営は明治安田システム・テクノロジー(株))

なお、「MY介護の広場」に加え、将来、介護状態になった場合に必要となる費用を試算できるサイトとして、「介護のそなえ」も展開しています。

項目	介護保険利用時(月額)	自己負担時(月額)	合計(月額)
介護保険料	100,000円	200,000円	300,000円
介護サービス料	63,800円	1,276,000円	1,339,800円
介護職員1人1時間単価	8,350円	20,000円	28,350円
介護サービス利用料(月額)	10,600円	1,026,000円	1,036,600円
介護サービス利用料(1人1時間)	18,900円	1,048,000円	1,066,900円
サービス利用料合計	29,500円	1,086,000円	1,115,500円
サービス利用料合計(1人1時間)	29,500円	1,086,000円	1,115,500円

介護のそなえ

来店型店舗の展開

お客さまがより身近で気軽に立ち寄れる窓口として、二つのタイプの来店型店舗をご用意しています。

自社商品のみを取り扱う「保険がわかるデスク」は、医療・介護の保険から生命保険を活用した資産形成まで、幅広くお客さまの相談・ニーズにお応えするよう、平日は19時まで、土曜日も営業しています^{※1}。

2011年10月には、新宿・丸の内・横浜に加え、越谷・川崎に新たに新店舗を出店しました。丸の内・越谷店は、パブリックスペース「MYカフェ」を併設した新コンセプトの店舗です。また、横浜・越谷・川崎店は、お子さま連れでもゆっくりと保険相談を受けていただけるよう、キッズスペースを設置しています。

他社商品も含めて取り扱う「ほけんポート」^{※2}は3店舗を展開し、「お客さまの自ら保険を選ぶ」ニーズにお応えするため、17社65種類(2011年10月現在)の保険商品をそろえ、専門スタッフがお客さまの視点に立ってご相談にお応えしています。

※1 「保険がわかるデスク川崎」は平日9:00~17:00のみ営業しています。
※2 「ほけんポート」は関連会社(株)MYJで運営しています。



保険がわかるデスク越谷
(MYカフェを併設)



保険がわかるデスク川崎
(キッズスペースを設置)

保険金・給付金のご請求もれ防止に取り組んでいます。

「保険金・給付金ご請求のご案内」等の改訂

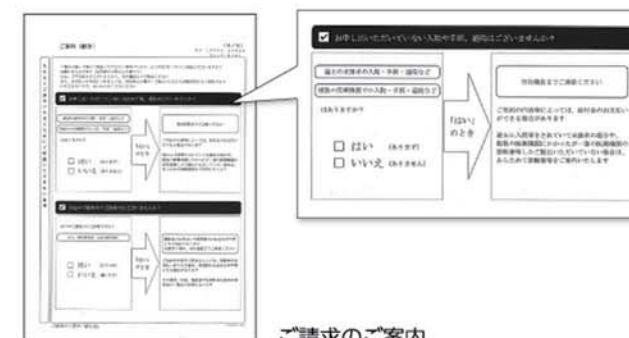
保険金・給付金をもれなくご請求いただくためのお手続きのご案内や、お支払いする場合・お支払いできない場合の事例を紹介した冊子「保険金・給付金のご請求について」をご用意し、お支払いに関するご説明の充実に努めています。

また、保険金・給付金をもれなくお受け取りいただくことを目的として、保険金・給付金のご請求時に、当社のMYライフプランアドバイザー・事務職員が「請求時チェックシート」に沿って契約内容を事前に確認することで、適切なご請求に向けたご案内の強化を進めています。



保険金・給付金のご請求について

さらに、2011年4月からは、保険金・給付金のご案内書類に、「もれなくご請求いただくためにご確認ください事項」欄を新設しました。保険金・給付金のご請求の中で特にご請求もれがおきやすいケースを、チェック方式でお客さまご自身にご確認いただくことで、ご請求もれを未然に防止できるよう、ご案内書類の改善にも努めています。



ご請求のご案内

法人のお客さまにきめ細かいサービスをご提供しています。

適格退職年金の新制度移行への取り組み

適格退職年金の新制度移行期限(2012年3月末)をふまえ、移行が間に合わないことによる不利益をお客さまが被ることのないよう、新制度への計画的移行に向けてコンサルティング活動を行なっています。

具体的には、全国の支社・法人部に担当者を配置し、確定給付企業年金、確定拠出年金等のなかから、お客さまのニーズに合わせたご提案を行なっており、2002年度始に約1万3千件あった当社幹事のご契約のうち、2011年9月末までに約97%(約1万2千5百件)のお客さまが移行等のお手続きを完了されています。

所属員の方に、万一のことがあった場合のサポート

団体保険制度にご加入の方に万一のことがあった場合に、そのご遺族を精神的にサポートする制度をご用意しご提供しています。具体的には、24時間フリーダイヤルによる健康・医療相談や、ご遺族の不安軽減のための専門家による面談カウンセリング等で、東日本大震災では150件を超える面談を行なっています。

VOICE

総合法人第一部 法人営業第三部長
森口 高志



目まぐるしく変化する経済情勢や国際会計基準への対応など企業が抱える課題は多岐に亘っています。私たちは、マーケットやお客さまの変化を的確に捉える感性と素早く対応する知識・スキルを身につけるべく研鑽を重ね、知恵とチームワーク、営業とバックオフィスとの連携による総合的なソリューションの提供を心掛けています。従業員の皆さまのための福利厚生拡充や、想定される事業リスクへの対策などの提案を通して、お客さまに選ばれる生命保険会社、法人営業マンになりたいと思っています。

ガバナンス・コンプライアンス

お客さまから、そして社会から信頼され、期待される企業になるために、ガバナンスの強化と経営の透明性向上を図るとともに、役員・従業員一人ひとりに対するコンプライアンスの徹底を図っています。



詳しくはWEBで

▶ <http://www.meijiyasuda.co.jp/csr/governance/>

- ガバナンスの体制
- 「開かれた経営」をめざして
- 内部統制システムの整備・高度化

- 情報開示の推進
- リスク管理体制

▶ <http://www.meijiyasuda.co.jp/csr/compliance/>

- 基本的な考え方
- コンプライアンス推進諮問会議
- コンプライアンスの強化態勢
- 個人情報の保護・管理

経営に関する重要事項を「総代会」で審議しています。

「総代会」・「総代報告会」の開催

当社における最高意思決定機関は「総代会」です。総代会では、社員（ご契約者）の代表として選出された「総代」が出席し、決算書類の報告、剰余金処分や取締役の選任など経営に関する重要事項について審議や決議を行ないます。2011年7月の定時総代会では、東日本大震災の経営に与える影響、海外生命保険事業・介護事業の現況と今後の展開などについて数多くのご意見・ご質問等をいただき、活発な審議が行なわれました。

また、当社では、定時総代会とは別に、最新の経営情報等をご報告するとともに、総代のご意見を会社経営に反映するため、毎年12月に「総代報告会」を開催しています。2011年度は、2012年1月就任予定の総代にも出席いただき、当社から上半期報告についてご説明しました。

VOICE

ライオン株式会社 研究開発本部
企画管理部 主任部員
土岐 育子 総代



総代会に参加して、全役員が揃っているうえにマスコミの方もいらっしゃるなど、大変重要な会議であることを実感しました。東日本大震災による保険金等の支払いほどの程度か、それがどの程度経営に影響するかについて質問しましたが、余裕をもって対処できていると確認でき、安心しました。また、7月の時点でお客さまの安否の確認がほぼ完了できたと聞き、インターネットなどとは違う、人を介した保険の力を改めて感じる事ができました。

私自身、明治安田生命の対応には非常に満足していますが、営業担当の方によってサービスにばらつきが生じないようサービス品質を維持し、これからも信頼できるパートナーであり続けてください。

コンプライアンスの徹底に組織的に取り組むとともに、お客さまの個人情報を適切に保護・管理しています。

コンプライアンス推進体制

「コンプライアンス統括部」が統括部署として、各所属に配置された法令遵守責任者・担当者と連携し、教育・研修の実施、不適正事象の調査等にあたっています。全社横断的な審議・報告機関としては「コンプライアンス推進委員会」を設置し、コンプライアンス態勢の検討、整備をしています。

また、2011年度からは明治安田生命グループ全体のコンプライアンス態勢を推進する観点から、「グループコンプライアンス推進会議」を実施し、グループ各社も含めた業務全般にわたるコンプライアンス態勢を検討、整備しています。

さらに、推進体制の実効性を高めるため、経営会議の諮問機関として、専門家3人の社外委員を含め「コンプ

VOICE

山王法律事務所 弁護士
國學院大学 法科大学院 教授
コンプライアンス推進諮問会議
中川 徹也 議長



消費者はいざというときの備えとして、保険に加入しますが、保険に加入するということは、消費者にとって、決して低額ではない重要な商品を購入することにほかなりません。

したがって、保険契約は、他人まかせではない消費者自身の、思い違いなどのない真正な判断によって結ばなくてはなりません。そこで保険会社は、契約担当者にお客さまのご本人確認や、契約書類へのお客さまご本人の自署による記入の確認を徹底するようルールを定め、指導・点検しています。

このようなルールは、顧客保護の基礎となっているものであり、契約担当者は怠ってはならず、消費者もまた、自身の保護のためであることを理解する必要があります。

ライアンス推進諮問会議」を開催しています。この会議では、コンプライアンス推進の重要事項等について社外から見た当社のCSRという観点で、貴重なご意見をいただいています。



「コンプライアンス推進諮問会議」の様子

個人情報保護に関する各種ツールの整備

2011年度も引き続きお客さまの情報保護ならびにお客さまデータ管理の強化に向けた対応を推進しています。

お客さまの情報保護に関しては、封入物の再確認励行により誤送付を防止するとともに、封入物の保護を目的とした「情報保護シール」を活用、あわせて情報管理用として「お客さま情報専用ファイル」を活用のうえ、お客さまの個人情報を適切に管理しています。

また、個人情報流出の防止に向け、お客さまデータ管理の強化を推進しており、具体的には、パソコンのデータレス化や電子記録媒体利用の制限、社外とのデータ通信や交換電子記録媒体の暗号化等の情報漏えい対策を強化しています。

VOICE

コンプライアンス統括部長
菊川 隆志



当社は2011年度から「明治安田新発展プログラム」をスタートさせ、「お客さまを大切にできる会社」の実現をめざしています。そのためには、お客さまの期待にこたえられるようコンプライアンスをさらに高いレベルへと昇華させなければなりません。また、今後は当社のみならず関連会社や海外拠点を含めた明治安田生命グループとしてのコンプライアンス態勢を推進することで、グループ全体として真のコンプライアンス風土を醸成していかなければいけないと感じています。

当社を取り巻くさまざまな環境変化に対応しつつ、今後もお客さまのために誠実な会社であり続けられるよう、役員・従業員一同でコンプライアンスを競争力にできる会社をめざし、引き続きコンプライアンス態勢の進化を図ってまいります。



情報保護シール



お客さま情報専用ファイル

社会・環境との絆

生命保険本来の相互扶助の精神に基づいて、地域社会のニーズに応える社会貢献活動や地球環境の保全活動などに取り組んでいます。



詳しくはWEBで

▶ <http://www.meijiyasuda.co.jp/profile/society/>

● 社会貢献活動—全国各地の地域貢献活動

▶ <http://www.meijiyasuda.co.jp/csr/environment/>

● 環境問題への取り組み

環境に与える負荷をできる限り小さくするよう努めています。

全社的な省エネルギー対策の推進

環境問題、特に地球温暖化対策への取り組みは、企業の社会的責任と捉え、事業活動により生じる温室効果ガス(CO₂)の排出量削減に努めています。

具体的には、本社ビル(丸の内MY PLAZA、東陽町ビル、事務センタービル)では、CO₂排出量の中期的な目標を定め、各種省エネルギー設備の導入やその効果的な運用に取り組んでおり、特に、2011年には、丸の内MY PLAZAが、東京都より「地球温暖化対策の推進の程度が特に優れた事業所(トップレベル事業所)」に認定されるなど、一定の評価もいただいています。

さらに全国的には、営業用(自社使用)ビルに加え、投資用ビルを所有していることから、順次、空調等の設備改修を進めるとともに、エネルギー機器に関する全社的な推進事項の徹底、テナントの協力を得ての設備運用面の対策等を通じ、総エネルギー使用量の管理とその効率化に努めています。

全ビルの総エネルギー使用量の状況		
	2009年度	2010年度
エネルギー使用量(原油換算kl)	86,860	80,665
電力使用量(万kWh)	30,451	28,846
CO ₂ 排出量(t-CO ₂)	159,964	140,623

※「エネルギーの使用の合理化に関する法律」(省エネルギー法)に基づき算出(営業用、投資用、営業・投資兼用ビルの総エネルギー使用量)



全国各地で、地域に根ざした社会貢献活動に

取り組んでいます。

従業員参加型の地域・社会貢献活動の推進

当社は、「行動規範」のひとつに「地域社会への貢献と環境への配慮」を掲げ、支社・営業所、部、関連会社など、所属ごとに従業員が参加する社会貢献活動を推進しています。

具体的には、地域清掃、献血、使用済切手等の収集・寄贈、高齢者・介護施設等への訪問・寄贈、障がいのある方への支援、環境保全など、従業員が各自治体や地域のNPOと連携をとりつつ、地域に根ざしたさまざまな活動を継続して実施しています。年間の活動参加者数は常に延べ5万人を超えるなど、従業員が自ら企画・運営し、参加する社会貢献活動が年々定着してきています。

なお、こうした活動のなかで、広く、地域の皆さまのご協力をいただくことで、より効果のあがるものについては、当社内だけでなく、地域のお客さまにもご参加いただき、活動しています。

「安心サービス活動」を通じて、地域のお客さまとともに社会貢献活動に取り組んでいます。

全国の支社では、地域の方々に信頼される企業をめざし、お客さまとともに社会貢献活動に取り組んでいます。具体的には、各支社にて地域に根付いたボランティア活動を設定し、多くのお客さまのご協力のもと、毎年9～11月に全国で一斉に実施しています。

当活動へのお客さまのご協力・参加の呼びかけは、MYライフプランアドバイザーが「安心サービス活動」を通じて行ない、社会福祉団体への寄贈等の取組結果についてもご報告しています。



全国各地での社会貢献活動事例

全国の支社・営業所、部、関連会社など、所属ごとに取り組んでいる社会貢献活動の一部(当社内で運営している「ボランティア表彰」の受賞所属の活動)をご紹介します。

※「ボランティア表彰」は、所属ごとの社会貢献活動の活性化、従業員の地域・社会貢献意識の向上を図るために設けた表彰制度です。(2009年度～)

広島支社

地域と一体となった絵画展やチャリティーバザーを開催



「夏休み子ども絵画展」を地元の美術の先生や公民館等のご協力を得て開催し、地域の子どもたちから120点の作品応募をいただきました。また、チャリティーバザーの収益金による

社会福祉協議会への車いす18台の寄贈、老人ホームで童謡を披露する活動などを行ないました。

札幌支社

ブックシェアリングと障がい者のサポート活動を推進



読み終わった本を集め、公共施設に無償で提供するNPOの活動に参加しており、2010年度はお客さまのご協力も得て14,394冊を収集・寄贈しました。また、障がい者の手作り商品を販売する「元気ショップ」の企業サポーターとして、パン等の定期購入・紹介運動を実施しています。

仙台支社

ニーズに応じた物品の寄贈とエコアイデア活動を実施



保育所へのベビーカーや小学校へのとび縄、介護施設へのウエス(布)など、さまざまな物品を寄贈しました。また、地元新聞社主催の「あしたのみどりキャンペーン」に参加し、支社全体で235のエコアイデアを投稿し、環境意識の啓発に努めました。

VOICE

理事 広島支社長 国武 告誠



2010年度は、支社全体で取り組める活動として「チャリティーバザー」や「夏休み子ども絵画展」を行ない、感謝の言葉を多くいただきました。今年度も、「地域」や東日本大震災の「被災地域」へ貢献できるよう、支社全員が参加できる活動を考え、取り組んでいきたいと思っています。

営業企画部

介護施設でのボランティア活動と使用済切手の収集活動を実施



介護施設で清掃やシートの交換、入浴後のドライヤー補助等のボランティアをしたほか、使用済切手の裁断・寄贈活動に延べ647人が参加しました。

広域組織法人部

トイレマップづくりや高齢者施設でのボランティア活動を実施



高齢者や障がい者等のための「多機能トイレマップ」づくりや、高齢者施設の夕涼み会のお手伝いをしました。

明治安田システム・テクノロジー(株)

チャリティーライブとチャリティーウォークラリーを開催



従業員の手作りチャリティーライブでの募金をあしなが育英会に寄付したほか、チャリティーウォークラリーも開催しました。

従業員との絆

「お客さまを大切にする会社」の実現に向けて、従業員一人ひとりが意欲と能力を最大限に発揮できるよう、安心して働ける職場づくり、働きがいのある職場づくりを進めています。



詳しくはWEBで▶ <http://www.meijiyasuda.co.jp/csr/employee/>

- 能力・キャリア開発の支援
- 従業員の仕事と生活の調和
- 人権の尊重
- ダイバーシティ・マネジメントの推進
- 健康的な職場環境づくり
- 対話の促進

「女性職員の活躍」を重点テーマとしてダイバーシティ・マネジメントに取り組んでいます。

ダイバーシティ・マネジメントの推進

多様な人材が活躍できる職場づくりをめざしてダイバーシティ・マネジメントに取り組んでいます。特に「女性職員の活躍」は将来的な会社競争力の確保、お客さま満足度を徹底追求するうえで重要であると認識し、2011年10月に、「女性が活躍する風土づくり」の一環として、女性職員同士の所属・職種を越えたネットワーク「Wキャリア推進プロジェクト」を発足しました。第1回プロジェクト会議では本社・首都圏支社の中堅女性職員16人のプロジェクトメンバーが「当社の女性職員が活躍していくための課題」等をテーマに議論を行ないました。

今後はこのプロジェクトからの提言もふまえ、女性職員の活躍の推進に向け、以下の事項に取り組んでいきます。

今後の取組事項

- ①女性が活躍する風土づくりの推進
- ②女性職員のキャリアアップを支援する体制の整備
- ③ダイバーシティ・マネジメント推進に向けたワーク・ライフ・バランス関連諸制度の整備



「Wキャリア推進プロジェクト」会議・分科会の様子

※ダイバーシティ・マネジメントとは、「多様性の受容」を意味し、性別・国籍・年齢・障がいの有無などの違いにかかわらず、すべての人が個性を活かし、各自の持てる力を十分に発揮し、新しい価値観や成果を出せる環境をつくることです。

※Wキャリアは、「Working Women」と「Win-Win」のWをとった言葉です（「Win-Win」について、このプロジェクトでは「仕事と家庭の両立」という意味をこめて使用しています）。

女性職員の管理職への登用状況

当社では、従業員約4万人のうち女性が約9割を占めており、個人営業関連分野を中心として、管理職や指導的役割を担う職務へ女性を登用しています。

女性管理職の人数(人)	(2011年4月1日現在)
支社長・本社部長	1
本社・支社主要職制 ^{※1}	15
法人営業部長	2
営業所長 ^{※2}	130
支部マネジャー ^{※3}	3,977
合計	4,125

※1 グループマネジャー、営業支社長、教育・育成部長、総務・内部管理推進部長

※2 営業所長には営業分室長、FC営業室長、LC営業室長を含む

※3 支部マネジャーにはFC営業室のグループチーフを含む

従業員の仕事と出産・育児や介護等の両立を支援するために、ワーク・ライフ・バランス(仕事と生活の調和)制度の拡充に努めています。

「ワーク・ライフ・バランス制度」の拡充

従業員の仕事と、出産や育児、介護等との両立を支援するため、「ワーク・ライフ・バランス(仕事と生活の調和)制度」の拡充に取り組んでいます。出産・育児で退職

した職員の再雇用制度や、時間短縮勤務制度に加え、「キッズサポート休暇」「パワーアップ休暇」「自己啓発支援休暇」等の休暇制度の充実を図っています。

VOICE

川崎支社 溝口駅前営業部
事務担当 赤池 華奈子



母の突然の病気で在宅介護が必要となり介護休暇を取得しました。休職期間中は、毎日介護を行ないながら介護施設を探していましたが、無事、施設に入所することができ、6ヵ月で復職することができました。1～2ヵ月の短期の休職期間では、時間が足りず、会社を辞めていたと思います。最長1年間の休職を取得することが本当にありがたかったです。今後も介護は続きますので、所属のみなさんに迷惑がかからないよう効率的に仕事を行なうことを心がけてまいります。

育児・介護を支援する制度の利用者数(人)

	職員・契約社員・嘱託・MYライフプランアドバイザー		
	2009年度	2010年度	2011年度 (4～9月)
妊産婦通院休暇	404	719	398
産前・産後休暇	662	718	379
育児休暇	598	657	406
育児のための短時間勤務制度	668	648	536
キッズサポート休暇	6,119	5,567	4,193
子の看護のための休暇	7,062	6,085	3,940
介護休暇	47	33	29
家族の介護のための休暇	—	321	251
介護のための短時間勤務制度	131	97	49

お客さまや働く仲間へのホスピタリティの実践を推進しています。

「MOTプロジェクト[第Ⅲ期]」の取組み

2011年度からの「MOTプロジェクト[第Ⅲ期]」において、よりいっそうのお客さま満足度向上をめざし、その前提となる従業員同士の連携強化やコミュニケーション向上に取り組んでいます。経営層が従業員と直接対話する「本社MOTミーティング」等を継続実施するほか、2011年度は震災復興支援の取組み(P12参照)を推進するとともに、いっそうのコミュニケーション向上を図るために新たな取組み(右表)を行ない、働く仲間へのホスピタリティの実践を推進しています。

※MOTプロジェクトはM(もっと)O(お客さまを)T(大切に)をスローガンとする社内の新風土創造をめざすプロジェクトです。



「MOTミーティング」の様子

2011年度の新たな取組み

- ①「姉妹所属」の設定
支社・法人部等の営業組織と本社とのコミュニケーション向上や相互理解を目的に「姉妹所属」を設定し、所属間の積極的なコミュニケーションを展開
- ②「職場MOTミーティング」の開催
所属内のコミュニケーション向上や相互理解を目的に各所属にて自由に設定したテーマについて活発な意見交換を実施
- ③サンクスカードの改訂
双方向コミュニケーションの促進を目的に、社内で感謝の気持ちを伝えるためのサンクスカードに「返信欄」を設け、受け取った嬉しさやお礼などを伝える機能を追加





立教大学大学院 ビジネスデザイン研究科 教授
池田 耕一 氏

明治安田生命「CSR報告書2011」の全編から、相互扶助の精神から生まれた生命保険に立脚してCSRに対する考え方の軸を確立し、その軸に沿って明快な取組みを展開している企業の姿が浮かび上がってきます。

特集1では、東日本大震災の復興支援への取組み、特に自身も被災された営業職員の方などによる被災顧客の安否確認をはじめとするさまざまな活動が社内外の関係者の実感溢れる言葉で紹介されています。顧客との日頃の「絆」が安否確認活動を支えている様子がひしひしと伝わってきます。特集2では、社会的な重要課題である「子どもの健全育成」をめざす遺児支援活動「あしながチャリティー&ウォーク」など多彩な取組みが報告されています。いずれも、生命保険事業の特質そのものに深く結びついた意義ある取組みといえましょう。

さらに、「お客さまとの絆」領域に記載されている「お客さまの声」を反映した改善事例の内容はCSRの考え方が従業員へ着実に根付きつつあることを示しています。「海の環境工作教室」に家族で参加された従業員の「このような取組みを実施している会社の従業員であるということに、誇りを感じることができたひとときでした」のコメントも同様です。

先走ったことを申し上げますが、日常の業務と同様にCSRの取組みもマンネリ化の脅威に晒され、いわば錆びが発生しがちです。生命保険事業に根ざした考え方の軸を堅持しつつ、たとえば個別取組み策のスクラップ&ビルドによって折々に錆びを落とし、CSRの取組みを今後とも進化させていかれることを心から期待します。

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**

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)

※コミュニケーションセンターとお電話の内容は、当社業務の運営管理およびサービス充実の観点から録音させていただいておりますので、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。

[CSRウェブサイトのご案内]

明治安田生命CSRウェブサイトもあわせてご覧ください。
<http://www.meijiyasuda.co.jp/csr/>

CSRウェブサイトでは、本誌「CSR報告書2011ダイジェスト」の記載項目に加えて、「お客さま満足度向上への取組み」「ガバナンス」「コンプライアンス」「社会貢献活動」「環境問題への取組み」「従業員とのかかわり」という各テーマに関する取組みについて、より詳細な情報を開示しています。



トップメッセージ		
明治安田生命の経営方針とCSR経営宣言		
特集1	東日本大震災復興への取組み	
特集2	子どもの健全育成に貢献する取組み	
明治安田新発展プログラム ～将来にわたる安定的成長をめざして～		
3分でわかる明治安田生命のCSR活動		
お客さま満足度向上への取組み	「お客さまの声」を経営に活かす	「お客さまの声」を経営に活かす仕組み 「お客さまの声」の活用事例
	専門家の声を聞く仕組み	お客さまの声推進諮問会議 消費者専門アドバイス制度
	確かなお支払いに向けた取組み	正確で迅速なお支払い体制
	販売チャネルの改革	MYライフプランアドバイザーの取組み 販売チャネルの多様化と新たなマーケット開拓
	法人のお客さまへのサービス	法人のお客さま満足度向上へ向けた取組み
	情報提供での工夫	わかりやすい情報提供
ガバナンス	ガバナンスの体制 「開かれた経営」をめざして 内部統制システムの整備・高度化 情報開示の推進 リスク管理体制	
	コンプライアンス	
	コンプライアンスの強化態勢 コンプライアンス推進諮問会議 個人情報の保護・管理	
	社会貢献活動	
環境問題への取組み		
従業員とのかかわり	能力・キャリア開発の支援 ダイバーシティ・マネジメントの推進 従業員の仕事と生活の調和 健康的な職場環境づくり 人権の尊重 対話の促進	
	キッズコーナー	
	まちの安全調査隊! 小学生のための海のかんきょう学校	
	動画で活動紹介	

本報告書に関するご意見・ご感想を、上記CSRウェブサイトまたは添付アンケートによりお寄せください。