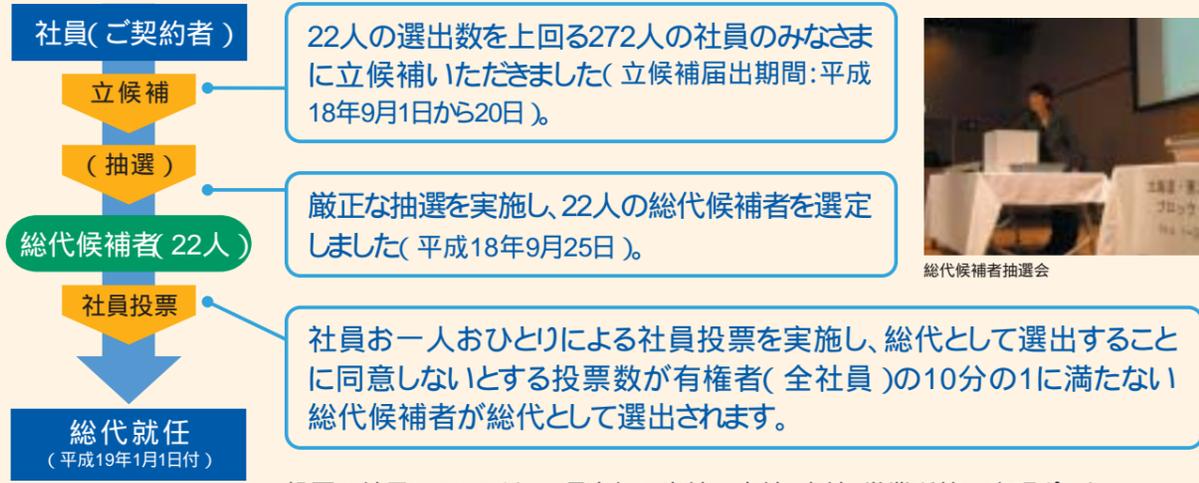


「お客さまを大切にできる会社」をめざし、社外の視点・お客さまの声を大切にしています。

総代選出に「立候補制」を導入しました。

総代選出プロセスの多様化を図り、透明性を高めるため、総代の選出に「立候補制」を導入しました。



総代候補者抽選会

投票の結果については、12月中旬に当社の本社、支社・営業所等の店頭ポスター、ホームページ(www.meijiyasuda.co.jp/)等にてお知らせします。

「お客さまの声」白書を発行しました。

お客さまから寄せられた「お客さまの声」(苦情・ご意見等)と、その「お客さまの声」を反映した業務改善への取り組み状況等を掲載した「お客さまの声」白書を作成し、当社の本社、支社・営業所等で閲覧できるようにしました。また、より多くのお客さまにお知らせするため、要約版(「私たちは『お客さまを大切にできる会社』の実現に向けて取り組んでいます」)を作成し、営業職員等を通じてお届けしました。

HP www.meijiyasuda.co.jp/regular/guest_voice/



「お客さま満足度調査」の結果を公表しました。

第1回目の調査として実施した「保険金・給付金のご請求手続きに関する調査」の結果について、「お客さまの声」白書に掲載しました。また、第2回目の調査として、平成18年7月から8月に「生命保険ご加入時の手続きに関するアンケート」を行ない、営業職員等によるご説明のわかりやすさ、マナー等に関するご意見・ご要望等を調査し、その結果を公表しました。

「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」および「苦情情報」を四半期毎に開示しています。

ご契約者保護の視点や保険金等の適切な支払管理態勢を構築する観点から、「お支払いに該当しないと判断したご契約件数・具体的事例」および「苦情件数・具体的事例」を四半期毎に開示しています。

HP www.meijiyasuda.co.jp/regular/give_info/

「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」のご利用状況を開示しています。

保険金・給付金のお支払いに関する不服のお申し出(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つてご相談をお受けする制度を平成18年3月28日に開設し、そのご利用状況について四半期毎に開示しています。

お支払いに関するご照会・ご不満にお応えするため、専門スタッフによるご相談窓口を設置しています。

HP www.meijiyasuda.co.jp/regular/objection2/

「お客さま懇談会」を開催しています。

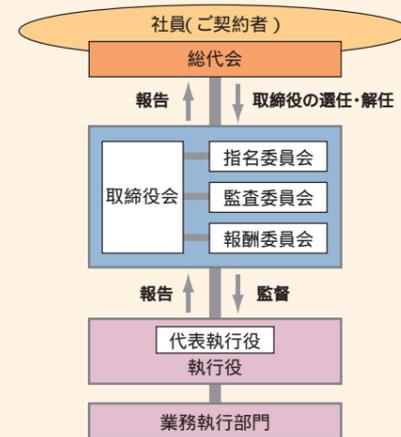
ご契約者のみなさまに当社の事業活動を報告し、ご理解を深めていただくとともに、ご意見やご要望を直接うかがうことを目的に、毎年全国で「お客さま懇談会」を開催しています。平成17年度は全国98支社すべてで開催し、合計1,918人のご契約者にご出席いただきました。平成18年度の「お客さま懇談会」は、平成19年1月から3月に開催を予定しています。

「委員会設置会社」に移行しました。

経営の監督機能と執行機能を制度上明確に分離し、ガバナンスのいっそうの強化を図るため、平成18年7月4日に開催された第59回定時総代会の決議を受け、「委員会設置会社」に移行しました。

取締役の過半数を社外取締役に
委員会設置会社移行にあわせて、取締役11人のうち、過半数の6人を社外取締役とし、経営の透明性のいっそうの向上を図りました。

指名・監査・報酬の3委員会を設置
指名委員会、監査委員会、報酬委員会の3委員会は、それぞれ過半数を社外取締役に構成しています。また、3委員会の委員長には、委員の互選により、それぞれ社外取締役に就任しました。



社外委員等を含めた経営の諮問機関を充実しました。

社外からの意見を経営に反映するために設置したそれぞれの諮問機関(保険金等支払審査会、お客さまの声推進諮問会議、コンプライアンス推進諮問会議、情報開示推進委員会)に、社外の方にも委員・アドバイザーとして参加いただいています。社外の視点で審議いただくほか、活発なご意見をいただいています。

総代報告会を開催しています。

総代への経営情報の提供機会および総代からの会社に対する提言機会を拡充するために平成17年度より総代報告会を開催しています。平成18年度は、12月1日に東京で、12月5日に大阪で開催します。