



「お客さまの声」白書 2024

お客さま志向の取組みに関するご報告



明治安田



私たちは持続可能な開発目標（SDGs）を支援しています。



「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」 の実現に向けて、 「お客さま志向」の取組みを 推進してまいります

取締役 代表執行役社長
グループCEO

永島 英器



「確かな安心を、いつまでも」

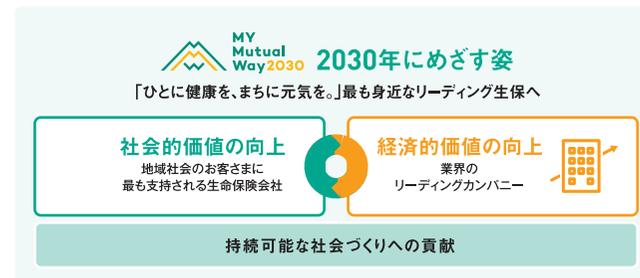
令和6年1月1日に発生した「令和6年能登半島地震」により、被災された地域のみなさまに、心よりお見舞い申しあげるとともに、一日も早い復旧をお祈り申しあげます。

当社は、経営理念である「確かな安心を、いつまでも」お届けするという使命を果たすため、お客さま、地域社会、未来世代、働く仲間との絆を大切に、企業ビジョン「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」の実現に向けて、企業理念「明治安田フィロソフィー」を経営の根幹に据えた、いわば、「パーパス経営」を実践しています。

当社は、この企業ビジョンの実現をめざし、「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-」に基づく業務運営を行なっています。

2023年度の取組み ～「MY Mutual Way I期」の振り返り～

2020年4月にスタートした10年計画「MY Mutual Way 2030」は、当社が相互会社として、今後超長期の将来にわたり、ご契約者の利益を追求することを約束した計画です。本計画では、「10年後にめざす姿」を『「ひとに健康を、まちに元気を。」最も身近なリーディング生保へ』と定め、「経済的価値」と「社会的価値」をともに向上させていく好循環を作り出すことで、持続可能な社会づくりに貢献することを宣言しています。



この10年計画のもと、2021年から開始した3カ年プログラム「MY Mutual Way I期」では、制度・インフラ等の抜本的な見直しを行なう「4『大』改革」と、「みんなの健康プロジェクト」「地元の元気プロジェクト」の「2『大』プロジェクト」に、「デジタルトランスフォーメーション(DX)戦略」を融合させ、「10年後にめざす姿」の実現に向けた成長軌道の確保に取り組んでまいりました。なかでも、2022年度からスタートさせた営業職員制度である「MYリンクコーディネーター制度」により、これまで主にお客さまのライフプランニングやアフターフォロー等の役割を担ってきた営業職員が、各地域において「ひと」と「ひと」、「ひと」と「地域社会」が安心してつながる機会を提供すること、そして、お客さまの健康増進や地域のつながりをサポートすることで、「社会的価値」の提供につながる新しい活動に積極的に取り組んでまいりました。

その結果、経営の最大の通信簿ともいえる「お客さま満足度調査」では、2023年度において、「総合満足度」は5年連続、「MYリンクコーディネーター等(営業職員)満足度」は4年連続で過去最高値を更新することができました。

また、公益社団法人 消費者関連専門家会議(ACAP)(※)が企業や団体、個人が行なう活動のうち、消費者志向経営の推進、また、これを支援する観点から、称賛に値するものを表彰する「ACAP消費者志向活動表彰『消費者志向活動章』」において2年連続3度目の受賞をするなど、当社の「お客さま志向」の取り組みは社外の第三者機関からも高い評価をいただくことができました。

※企業や団体の消費者関連部門の責任者・担当者で構成し、企業の消費者志向経営の推進、消費者・行政・企業相互の信頼の構築に向けて、各種研修、調査、消費者啓発活動等を行なっている組織

■ 明治安田発足20周年 ～「MY Mutual Way II期」のスタート～

当社は、「明治生命」と「安田生命」が2004年1月に合併して誕生した、約140年の長い歴史と伝統をもつ生命保険会社で、2024年は発足20周年となります。発足以降、不適切な保険金等の不支払い等による行政処分からの再生や、東日本大震災を契機とした対面によるアフターフォローの強化等、お客さまを大切にする経営を貫いてきました。

そして、発足20周年という節目の年にブランド通称を「明治安田生命」から「明治安田」へ変更しました。これは、生命保険会社としての根幹である「保障とアフターフォローの提供」を大切にしながら、ヘルスケア・QOLの向上と地域活性化という二つの方向にさらに役割を拡大し、「生命保険会社の役割を超える」という強い想いを示しています。

2024年4月から新たな3カ年プログラム「MY Mutual Way II期」がスタートしましたが、当社は相互会社として、相互扶助の精神を体現する生命保険事業を本業としながら、明治安田フィロソフィーに共感し、志を同じくする自治体や他企業・団体との共創を通じ、多面的価値を創造・提供し、事業活動を通じた社会課題の解決に真正面から取り組んでまいります。

■ おわりに

コロナ禍や地政学リスクの高まりなど大きな環境変化によって格差・分断が拡大し、孤独や孤立が課題視されているなかで、「ひと」と「ひと」との絆や共感、持続可能な社会の大切さの認識はより深まったと感じています。生命保険事業は、ご病気やご不幸にあわれた方を、契約者全員で経済的に支えることで、一人ひとりの安心や幸せを持続可能なものにしようとする人間らしい営みであり、持続可能な社会づくりそのものだと考えています。この考えのもと、当社は、従来から取り組んできた健康寿命の延伸、地方創生の推進に加え、環境保全・気候変動への対応や機関投資家としての責任投資、こどもの健全育成、金融包摂(みんなにやさしい保険アクセス)や人権の尊重等の取り組みも推進するなど、さらなる「社会的価値」と「経済的価値」の向上をめざす取り組みにも挑戦しています。

当社はこれからも、当社の企業理念である「明治安田フィロソフィー」のもと、企業ビジョンの実現に向け、「チーム明治安田」の力を結集し、「お客さま志向」の取り組みを推進してまいります。

今後とも、末永くご愛顧を賜りますよう、お願い申し上げます。

CONTENTS

- 明治安田フィロソフィー
- 「お客さま志向の業務運営方針—お客さま志向自主宣言—」に基づく業務運営
- お客さま志向の取組状況等を確認するKPIの状況について

方針 1 お客さま志向の徹底…………… P.07

- お客さま志向の経営計画への反映と推進態勢
- お客さま志向の価値観の共有とコンプライアンスの徹底
- 従業員主体のボトムアップ活動

方針 2 「お客さまの声」を 経営に活かす取組み…………… P.09

- 広く「お客さまの声」を伺う取組みと業務改善への反映
- 「お客さまの声」を業務改善に活かすための推進態勢
- 情報開示の推進
- 「お客さまの声」を業務改善に活かす取組み

方針 3 「お客さま」「地域社会」「働く仲間」の 健康増進を継続的に支援する取組み…………… P.14

- みんなの健活プロジェクト
- 「お客さま」の健康増進を支援する取組み
- みんなの健活プロジェクトの実績
- 「働く仲間」の健康増進を支援する取組み

方針 4 地域社会の豊かな生活に 貢献する取組み…………… P.16

- 地元の元気プロジェクト
- 未来世代応援活動
- 社内「地域貢献表彰」制度

方針 5 お客さまのニーズに対応した 最適な商品・サービスの提供…………… P.18

- お客さまの多様なニーズにお応えする商品ラインアップ
- お客さまのニーズやご意向等をふまえたコンサルティングサービス
- 保険募集代理店への委託

方針 6 ご加入時のお客さまへの 情報提供の充実…………… P.20

- お客さま視点に立った情報提供
- 重要な情報の開示(手数料等の明確化等)
- 外貨建保険に関する「重要情報シート」の提供

方針 7 お客さまに寄り添った アフターフォローの充実…………… P.21

- 非対面による活動も組み合わせた
MYリンクコーディネーター等によるアフターフォロー
- お客さまへの有益な情報の提供とオンライン手続きの充実
- MYミューチュアル配当
- 「エピソード・レター」サービスのご提供
- 事務サービス・コンシェルジュによる「訪問型サービス活動」
- ご高齢者向けのアフターフォロー
- お客さまとのコミュニケーション手段の拡充
- 保険金・給付金等の確実なお支払い
- お客さまからいただいた「感謝の声」

方針 8 お客さまに信頼される 資産運用…………… P.25

- 資産運用の基本理念
- 安定的な資産運用・高い健全性
- 責任投資に関する基本的な考え方
- ESG投融資の推進
- スチュワードシップ活動の推進

方針 9 利益相反の適切な管理…………… P.27

- 利益相反管理態勢と教育
- 機関投資家としての責任の遂行

方針 10 お客さま志向の 取組みの確保…………… P.28

- お客さま志向の取組みの評価・処遇への反映
- お客さま志向の取組状況を確認する指標の設定
- 専門的な知識の習得に向けた教育

寄稿 「人に一番やさしい生命保険会社」をめざして
永沢 裕美子氏
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)

明治安田の概要(2024年3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：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：47,140人
(うちMYリンクコーディネーター等(営業職員)
36,258人)
営業拠点数：支社・マーケット開発部 105
営業部・営業所等 1,033
法人部 19(2024年4月1日現在)
総資産：47兆3,555億円
基金総額：9,800億円(基金償却積立金を含む)

明治安田

コーポレートカラーは、お客さまとともに成長する「若葉」の緑と、お客さまの暮らしをあたたく照らすやさしい「陽光」の黄色とし、持続可能で希望に満ちた豊かな未来づくりに貢献したいという意味を込めています。
コーポレートロゴの左右に伸びるフォルムは、「生命保険会社として日本で一番長い当社の歴史」と「お客さまとの末永いお付き合い」を表しています。
コーポレートロゴの「明治安田」は、「一人ひとりのお客さまが、いつまでも、安心してすこやかに暮らせるよう、ずっと寄り添い続ける」生命保険会社ならではの想いに加え、当社ならびにグループ会社からなる明治安田生命グループ一体となって「健康寿命の延伸」「地方創生の推進」に向け、お客さま・地域社会の未来に貢献していく決意を込めています。

明治安田の
Shoulder to Shoulder
—お客さまに寄り添う—

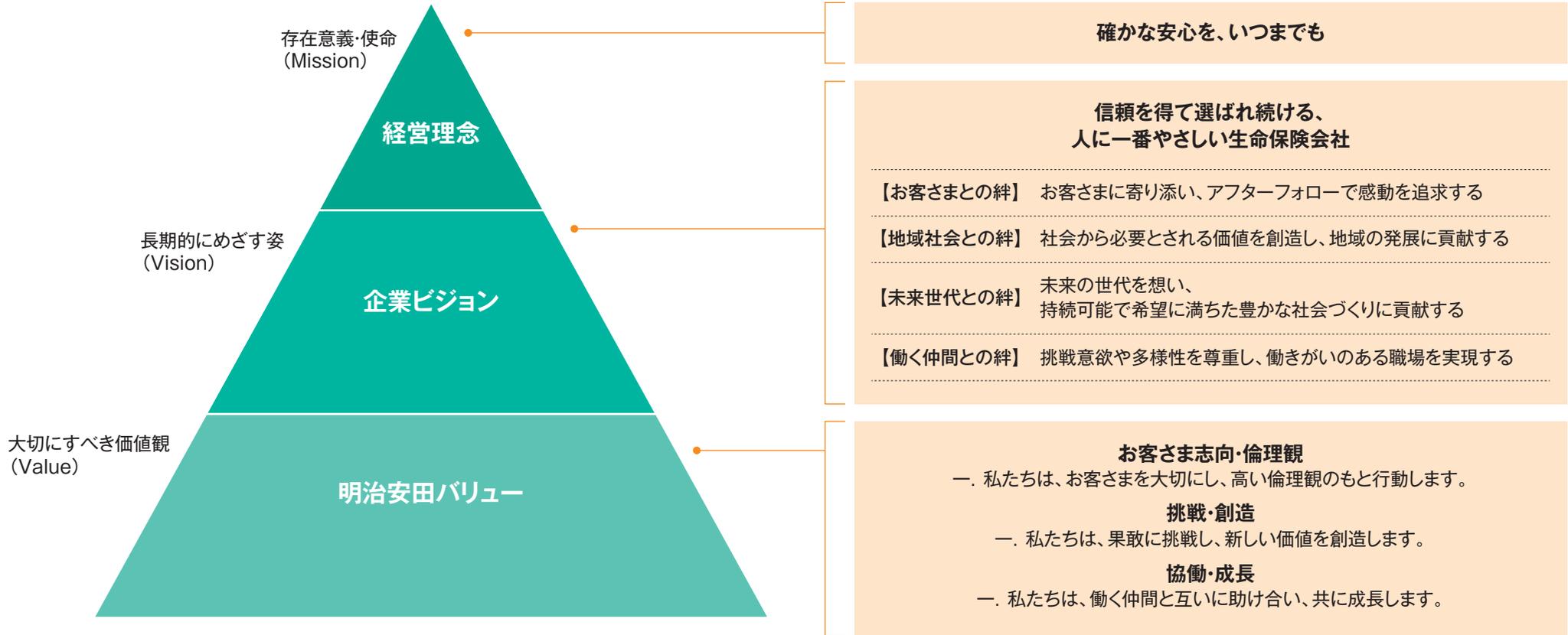
お客さまとの絆を紡ぎ、お客さまの豊かな人生や生活の質の向上を実現するためにいつもお客さまを想い、同じ方向をむいて、そっと寄り添い続けます

明治安田フィロソフィー

当社は、企業理念「明治安田フィロソフィー」に基づき、お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするとともに、「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」となることをめざしています。

明治安田フィロソフィーは、経営理念、企業ビジョン、明治安田バリューで構成しており、このうち、明治安田バリュー（役員・従業員一人ひとりが大切にすべき価値観）に「お客さま志向」を定めています。

明治安田フィロソフィー



明治安田フィロソフィーに沿った行動を従業員の視点から解説する冊子「私たちの行動原則」を作成し、企業理念のいっそうの浸透・定着を図っています。

「私たちの行動原則」の詳細内容はこちら



経営トップのコミットメント

「企業風土・ブランド創造運動」の推進を通じて、「私たちの行動原則」に基づく行動事例を繰り返し確認し、実践を積み重ねていくことで、従業員一人ひとりが積極的・主体的に取り組む「明治安田らしい」企業風土の醸成に努めます。

「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」に基づく業務運営

当社は、「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」に基づき、お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするために、ご加入から保険金・給付金等の確実なお支払いはもとより、お客さまに寄り添ったあたたかいアフターフォローに努めること等を通じて、お客さまの最善の利益が図られるよう「お客さま志向の業務運営」に積極的に取り組んでいます。

「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」 Plan

当方針は、「明治安田フィロソフィー」に基づくお客さま志向の取組みをさらに前進させるためのもので、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」、および消費者庁の「消費者志向自主宣言」をふまえて策定しています。
諸取組みの推進にあたっては、お客さま志向統括部が統括し、「お客さま志向取組計画」の推進等を通じてPDCAサイクルを推進しています。

当方針の構成

1	お客さま志向の徹底	6	ご加入時のお客さまへの情報提供の充実
2	「お客さまの声」を経営に活かす取組み	7	お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実
3	「お客さま」「地域社会」「働く仲間」の健康増進を継続的に支援する取組み	8	お客さまに信頼される資産運用
4	地域社会の豊かな生活に貢献する取組み	9	利益相反の適切な管理
5	お客さまのニーズに対応した最適な商品・サービスの提供	10	お客さま志向の取組みの確保

方針に基づく具体的な取組状況は、P.7以降をご参照ください

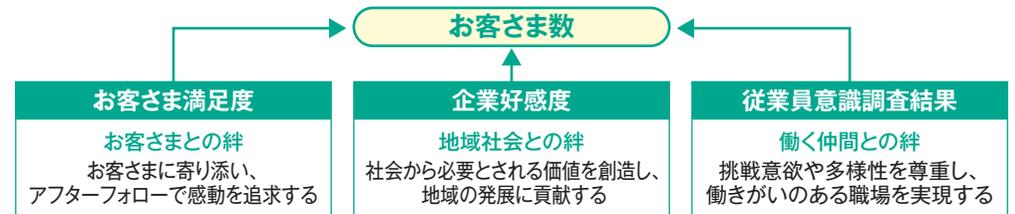
「お客さま志向取組計画」 Do Action

各組織におけるお客さま志向の取組みの推進、および所属員への意識浸透を企図し、2017年度から導入しています。
年度始に各組織で取組計画を策定し、年間を通じて取組みを推進するとともに、お客さま志向の意識醸成のための研修等を実施しています。
なお、当取組計画は、当社の関連会社等も対象としてグループ全体で推進しています。

4つの指標(KPI) Check

当社のお客さま志向の取組みが、「お客さま」「社会」「従業員」の各ステークホルダーからどのように評価されているのかを確認する指標、ならびに、これらの評価が結果として反映する「お客さま数」をKPI※に設定しています。

※Key Performance Indicator の略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のこと



KPIの2023年度実績は、P.6をご参照ください

経営層への報告／社外有識者による検証 Check

経営会議の諮問機関であるお客さま志向検証委員会において、「お客さまの声」に基づく業務改善の取組みを検証・推進するとともに、お客さま志向の取組状況についてモニタリングし、経営層に報告しています。

社外の有識者が参加する「お客さまサービス推進諮問会議」において、第三者としてお客さま志向の取組状況等を検証しています。

「お客さまサービス推進諮問会議」

2005年度に設置した、ご契約者保護とお客さまサービス向上を審議する「お客さまの声推進諮問会議」と、コンプライアンス推進にかかわる重要な事項等を審議する「コンプライアンス推進諮問会議」を2015年度より統合・再編し、「お客さまサービス推進諮問会議」として設置しました。
社外の専門家からお客さまサービス向上のための改善策やコンプライアンス事項の態勢等に関して積極的にご意見をいただき、経営に反映させています。

お客さま志向の取組状況等を確認するKPIの状況について

当社のお客さま志向の取組状況や定着度合いを確認する4つの指標(KPI)は順調に推移しています。

4つのKPIの状況

お客さま数 (2023年度末時点)

MYリンクコーディネーター
(営業職員)等チャンネル **721万人** ※1

法人営業チャンネル **500万人** ※2

お客さま満足度 (2023年度)

当社についての
総合満足度として、
「満足」「やや満足」
と回答した
お客さま※3

68.7%

企業好感度 (2023年度)

当社について
「好感を持てる」
「やや好感を持てる」
と回答した方※4

27.0%

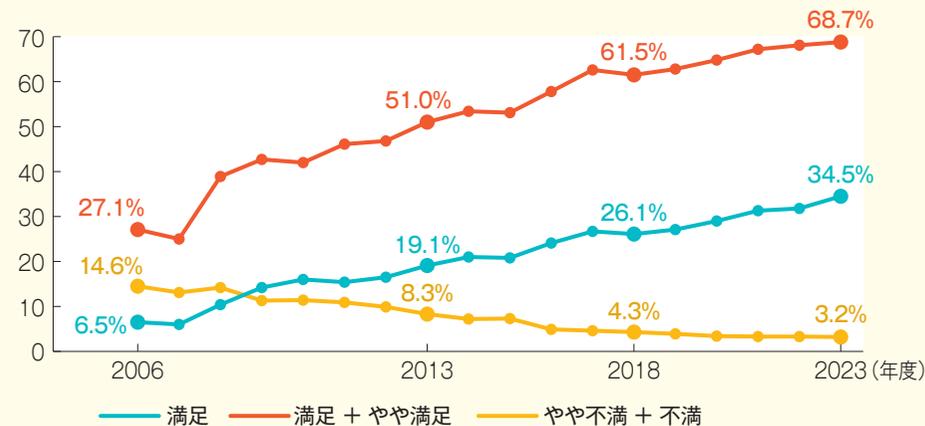
従業員意識 調査結果 (2023年度)

当社に
お客さま志向の
企業風土が
あると肯定的な
回答をした従業員

72.8%

お客さま満足度

「お客さま満足度・NPS郵送調査」結果をもとに分析を行ない、各種業務改善につなげ、よりいっそうの「満足」層の引き上げに向けて取り組んでまいります



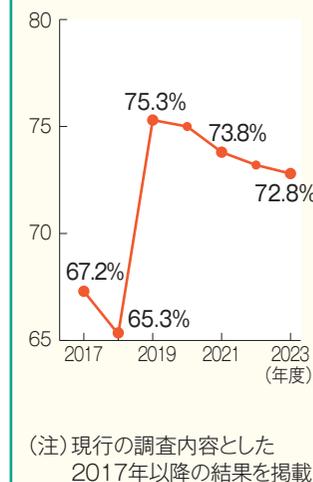
お客さま数



企業好感度



従業員意識調査結果



※1 生保契約者(すえ置・年金受取人を含む)+生保被保険者+損保契約者(重複を除く)

※2 法人営業チャンネルにおける(新)団体定期保険の被保険者数(当社単独・幹事契約の本人・配偶者)

※3 お客さま満足度(総合満足度)の回答の選択肢は、「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5つ

※4 企業好感度の回答は、「好感を持てる」「やや好感を持てる」「どちらともいえない」「あまり好感を持ってない」「好感を持ってない」の5つ

お客さま志向の徹底

「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、「人に一番やさしい生命保険会社」をめざし、お客さまの最善の利益が図られるよう、常にお客さまを大切に、高い倫理観のもと行動することをすべての業務運営における基本原則として定め、お客さま志向の徹底に努めます。

お客さま志向の経営計画への反映と推進態勢

「人生100年時代」を迎えるお客さま、そしてお客さまが暮らす地域社会に寄り添い、長期的な環境変化に柔軟に対応しながら、お客さま志向の経営をさらに進化させることで、企業ビジョン

「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」の実現と、持続可能な社会づくりへの貢献をめざし、経営トップ自らが従業員に向けて経営理念等の実現に向けたメッセージを発信しています。

また、お客さま志向の取組状況を統括するお客さま志向統括部を設置し、「お客さま志向取組計画」の推進等を通じてPDCAサイクルを推進しています。



「Kizuna運動」研修会で社長と従業員が討議する様子

2020年4月から、10年後にめざす姿を「『ひとに健康を、まちに元気を。』最も身近なリーディング生保へ」と定めた10年計画「MY Mutual Way 2030」を開始しています。本計画においては、「契約者を構成員とする相互会社 (Mutual Company) として、時代を超えて進化するお客さま志向」を基本姿勢としています。2024~26年度の中期経営計画では、「期待を超えるお客さま・地域社会価値の提供」を重点方針の一つに掲げ、「みんなの健活プロジェクト」「地元元気プロジェクト」の取組みを強化し、企業・団体との共創を通じた先進的な商品・サービスの開発・提供や、自治体等との協働による地域課題の解決に向けた取組みを進めるなど、保障とアフターフォローの提供という従来の生命保険の役割を中心におきつつ、その役割をさらに超えること(生命保険の役割の拡充)をめざしています。

「グループサステナビリティ方針」に沿って、2「大」プロジェクトを通じた健康寿命の延伸や地域の活性化、事業者・機関投資家双方の立場からの脱炭素社会への貢献、こどもの健全育成や金融包摂を含む人権の尊重等さまざまな取組みを推進し、持続可能な社会づくりに貢献していきます。

●人権の尊重・推進

当社では、「人権方針」を定め、企業ビジョンの実現に向け、お客さま・地域社会・従業員等のステークホルダーの人権を尊重するとともに、事業を通じた人権課題に対する取組みを推進しています。

●「みんなにやさしい保険アクセス」

社会に暮らす人々の多様性が広がるなか、当社では、「金融サービスへの平等なアクセス確保(金融包摂)」を優先課題に設定し、「ご高齢の方」「障がいをお持ちの方」「LGBTQの方」「外国人の方」をはじめとする、さまざまな特性をお持ちのお客さまのお手続き不便を解消する取組みを「みんなにやさしい保険アクセス」として推進しています。

●消費生活アドバイザー有資格者数の推移

当社では、「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」を実現するためには「お客さま志向」の価値観を身につけた人財づくりが重要であると考えており、その一環として「消費生活アドバイザー」資格の取得に取り組んでいます。

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
有資格者数*	277名	398名	484名	552名	595名

*各年度の4月1日時点における一般財団法人日本産業協会登録ベース

さらに、社内の消費生活アドバイザー資格保有者からなる「MY消費生活アドバイザーの会」を2024年4月に立ち上げました。消費生活アドバイザー資格保有者の知識や経験を、消費生活関連で一定の知識を持つ従業員からの意見としてお客さま志向経営の推進に活かしていきます。

お客さま志向の価値観の共有とコンプライアンスの徹底

明治安田フィロソフィーに沿った行動を従業員の視点から解説する冊子「私たちの行動原則」を用いた社内教育を行ない、お客さま志向の意識醸成に努めています。

「お客さま志向の業務運営方針—お客さま志向自主宣言—」の浸透と、当方針に基づく具体的な取組内容を周知するため、定期的な教育・研修を実施しています。当方針の内容を更新(原則4月・10月の年2回更新)した際には、その都度、全職員を対象に周知しています。

法令、社内ルール等の遵守はもとより、社会的良識に基づいて公正・誠実に行動できるよう、コンプライアンス・マニュアル(手順・解説書)を整備・活用し、全役職員を対象に定期的な教育・研修を実施しています。また、「お客さまサービス推進諮問会議」で社外の専門家からいただいたご意見を参考にし、お客さまのライフステージや加入目的等、お客さま一人ひとりのご事情や環境をふまえた提案・募集を行なうための経営指針を定め、お客さまの合理的な期待に沿った保険商品の提案・募集を徹底しています。

方針 1 お客さま志向の徹底

従業員主体のボトムアップ活動

「明治安田フィロソフィー」の持続的な浸透を図り、従業員一人ひとりの具体的な行動としてあらわれるよう「企業風土・ブランド創造運動」を推進しています。この運動においては、お客さま、地域社会、未来世代、働く仲間との絆を深める取組みが企業風土として定着するよう、従業員主体のボトムアップの展開を重視しています。

●「企業風土・ブランド創造運動」の目的

全従業員一人ひとりが、「明治安田フィロソフィー」と「私たちの行動原則」を業務の判断・行動における羅針盤とし創造力をもって積極的・主体的に取り組むことで、企業風土や「明治安田ブランド」を創造することを目的としています。

●運営方針・めざす企業風土

「明治安田フィロソフィー」の理解・共感を前提とした一人ひとりの意識・行動の変革へのスタンスを運営方針とし、めざす企業風土は、全従業員で共有すべき4つの絆への想いや姿勢を風土にまで高める視点で設定しています。

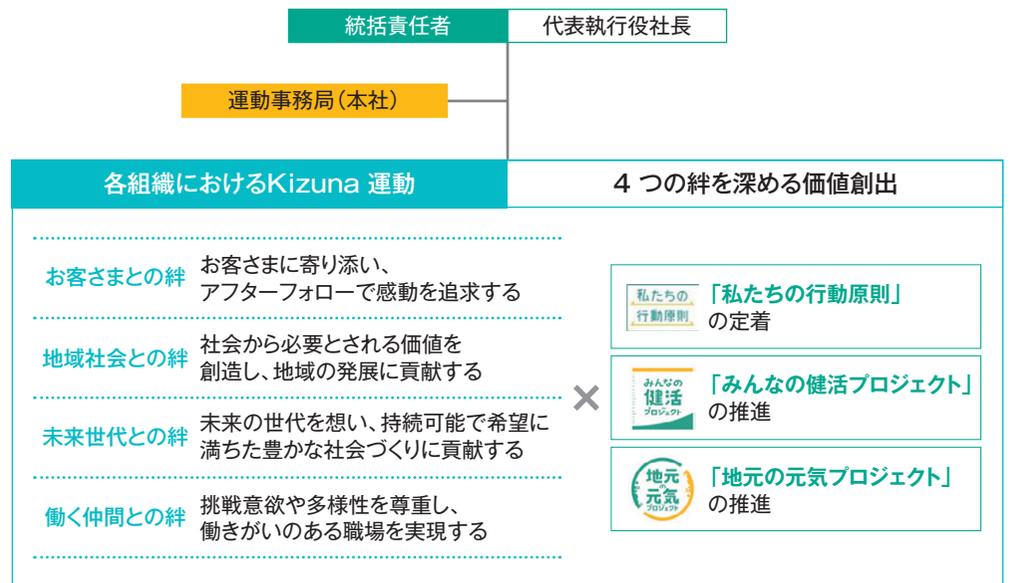
めざす企業風土		お客さま、地域社会、未来世代、働く仲間との4つの絆を大切にする風土
運営方針	1. 理解・共感	● 役員・従業員一人ひとりが「明治安田フィロソフィー」を理解し、共感する
	2. 自分ごと化	● 一人ひとりが「明治安田フィロソフィー」を常に意識し、判断基準にしている
	3. 行動・継続	● 「私たちの行動原則」に沿って、創造力をもって積極的・主体的に行動し続ける

● 中心的な原動力となる小集団活動「Kizuna運動」の推進

「Kizuna運動」※とは、「企業風土・ブランド創造運動」運営の中心となる、各組織単位で展開するボトムアップ型の小集団活動です。全国の各組織で、従業員一人ひとりの具体的かつ自発的な行動を通じて、当社らしい新しい価値の提供と企業風土づくりに向けさまざまな活動に積極的・主体的に取り組めます。



※企業ビジョンにおける4つの絆を深める当社独自の活動であること、また、「(Ki) きっと届く、(zu) ずっとつながる、(na) なかまの想い」という活動意義を表現した運動名称



具体的な取組みの一例

Kizuna運動を通じたお客さまとの絆を深めるための自主的な取組みとして、お客さまのお誕生日やご契約の節目等に、担当者がお客さまへ「手書き」のメッセージをお届けする「MYメッセージ活動」に取り組んでいます。2023年度にお客さまへお届けしたMYメッセージカードの総数は約1,770万枚にのぼり、お客さまから多数の感謝の声が寄せられました。

MYメッセージカードお届け枚数(2023年度) ▶ 約**1,770**万枚(前年度比 約109%)

方針 2 「お客様の声」を経営に活かす取組み

お客さまからのご意見やご要望を「お客様の声」として広くお伺いするとともに、「お客様の声」を経営に活かす取組みを推進し、お客さま満足度の向上に努めます。また、積極的な情報開示に努めます。

広く「お客様の声」を伺う取組みと業務改善への反映

お客さまから当社（営業所、支社、法人部、コミュニケーションセンター等）に寄せられたお申し出は、全国の拠点をネットワークで結ぶ「お客様の声システム」を通じて集約・一元管理のうえ、商品やサービス等の業務改善に活かしています。

■ お客さまからのお申し出状況（2023年度）

お客さまからのお申し出合計

478,069件

（対前年 ▲10.8%）

苦情

33,776件

（対前年 ▲16.5%）

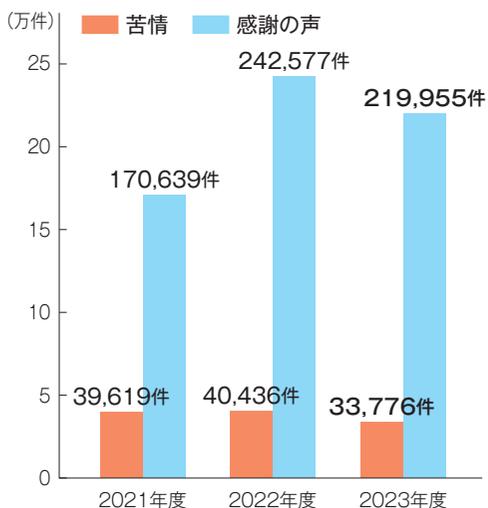
感謝の声

219,955件

（対前年 ▲9.3%）

（注）「苦情受付状況」については当社ホームページに掲載しています

■ 苦情および感謝の声の受付状況



「苦情受付状況」をスマートフォンでさらに詳しく



全国の支社で開催するお客さま懇談会や定期的な地域の消費生活センター等への訪問（2023年度：上期220箇所、下期216箇所）を通じ、当社の商品・サービス等の情報提供を行ない、消費者の立場からご意見・アドバイスをいただき業務改善に活かしています。

「代弁者の声」として、お客さまと身近に接する従業員が、日常業務を通じてお客さまの立場から気付いたことを社内で提案する「Kizuna提案」によって、サービスの改善をする活動を実施しています。2023年度は18,649件の提案がありました。

「お客様の声」を業務改善に活かすための推進態勢

お客さま志向統括部にてお客さまのご意見やご要望を一元管理するとともに、「お客様の声」に基づく業務改善の取組みを検証・推進するための機関であるお客さま志向検証委員会を設置しています。同委員会は、「お客様の声」に基づく業務改善取組みの審議・提言等を行ない、本社部門（業務主管部）に対して業務改善を促しています。

社外の専門家から、お客さまサービス向上のための改善策やコンプライアンス事項の態勢、当社のお客さま志向の業務運営等に関するご意見をいただき、経営に反映させていくための第三者機関として「お客さまサービス推進諮問会議」を設置しています。2023年度は3回開催し、「マイナンバーカードを活用した事務・サービスの本格展開」や2024年度からの「中期経営計画」の方向性にかかわる事項などについてご意見をいただき、政策に反映しました。

消費生活センター等で相談業務に携わる有資格者や消費者関連団体の役職者等に「消費者専門委員」を委嘱し、消費者の立場からお客さまサービスのあり方等をテーマにご意見をいただき業務改善に活かしていく「消費者専門アドバイス制度」を設置しています。2023年度は東京・大阪でそれぞれ3回開催し、お客さま専用サイト「MYほけんページ」におけるUX・UI改善の取組みや「疾病発症予測レポート」の画面イメージについてご意見をいただき、特に「わかりやすさ」の観点から内容を改善しました。

情報開示の推進

「お客さま志向」の取組状況を定期的に取り締役に報告し、その結果を「お客様の声」白書で公表しています。

「お客様の声」白書は、当社にお寄せいただいた「お客様の声」と、その「お客様の声」を反映した業務改善への取組状況のご報告を目的として、2006年度より毎年作成・公表しており、2024年度（当白書）で19回目の発行となります。なお、CO₂排出量削減等、環境への負荷低減への取組みの一環として、2022年度から冊子の作成を廃止し電子化しました。

2018年度からは、「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「お客さま志向」の具体的な取組状況を、当白書のなかで報告しています。

方針 2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

「お客さまの声」を業務改善に活かす取組み

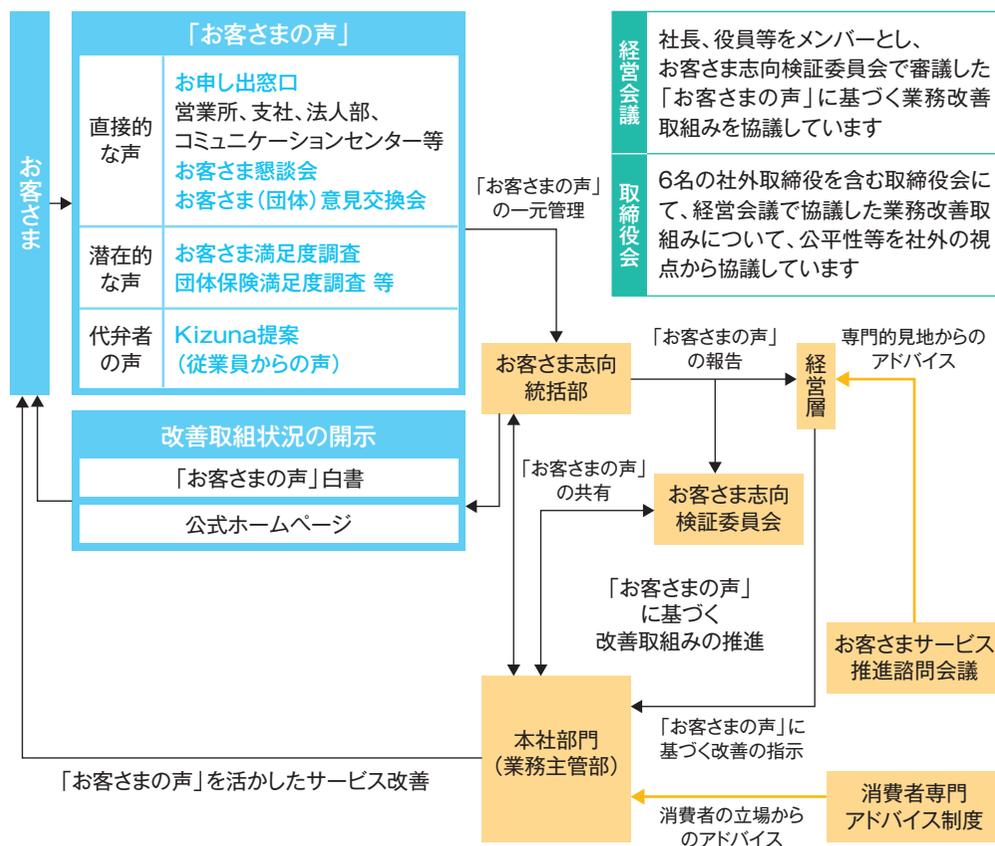
●お客さま懇談会の開催結果(2023年度)

全国の支社等105会場で開催し、合計2,381人のご契約者にご出席いただき、8,976件のご意見・ご要望等をいただきました。

●お客さま(団体)意見交換会(2023年度)

団体窓口のご担当者から、当社の団体事務サービスに対しご意見・ご要望を直接伺うとともに、当社の改善取組みについてご理解を深めていただく機会として2006年度から毎年実施しています。2023年度は、25団体の窓口ご担当者の方々にご参加いただきました。

■「お客さまの声」を経営に活かす仕組み



2023年度お客さま懇談会で寄せられた代表的なご意見・ご要望

経営全般

- ブランド通称を「明治安田生命」から「明治安田」とした理由、およびそれに伴い何が変わるのか教えてほしい
- 当社の契約者配当の考え方について、教えてほしい
- 金融・保険教育をはじめ、持続可能な社会づくりへの貢献に向けた取組みをさらに強化してほしい

営業・サービス関連

- MYリンクコーディネーターが行政サービス情報等を案内する取組みについて、詳しく教えてほしい
- 担当者変更時の引継指導を含め、MYリンクコーディネーターの知識・対応に差がないように教育してほしい
- 生活様式が多様化するなか、それぞれのニーズにあった営業・サービス活動をしてほしい

社会貢献活動関連

- 「みんなの健活プロジェクト」の具体的な取組みや実施状況について教えてほしい
- 「地域の元気プロジェクト」の具体的な取組みや実施状況について教えてほしい
- 地域に密着したイベント等について、契約者に対して、もっと積極的に周知してほしい

商品関連

- 医療技術の進展をふまえたニーズに沿った商品や、健康増進型商品を充実させてほしい
- 金利のある世界になるなか、魅力的な貯蓄性商品を充実させてほしい
- 高齢者向けの商品を充実させてほしい

事務対応・お手続き関連

- デジタル化、ペーパーレス化を進めるなど、事務手続きにおける契約者の利便性をさらに向上させてほしい
- 高齢者に配慮した対応を拡充してほしい

CM関連

- さまざまな広告媒体を通じて効果的なブランドづくりに取り組んでほしい

お客さま懇談会についてスマートフォンでさらに詳しく



方針 2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

スマートフォンから、「お客さまの声」白書 スマートフォン版をご覧いただけます



お申し出事例および改善取組み

直接的な声

事例 1 LINEを活用した健康診断結果提出手続きの利便性向上



お客さま

健康キャッシュバックの請求手続きに必要な健康診断結果の提出手続きを簡素化してほしい

▼ 改善内容等

背景

- 従来、健康診断結果の提出手続きは、営業担当者やお客さま専用サイト「MYほけんページ」を通じ、ご提出をいただいていたのですが、ご契約者さまからは、「MYほけんページにログインできず、提出ができない」「手続きが面倒なので、提出したくない」など、手続きのわかりやすさや利便性の面から改善を求める声を多くいただきました。

LINEによる、健康診断結果の提出手続きの新設

- 2023年12月25日から、営業担当者がマイスターで健康診断結果のアップロード専用URLを発行し、ご契約者さまへLINEでご案内する機能を新設しました。
- これにより、お客さまには、専用URLから健康診断結果をアップロードいただくことで、MYほけんページにログインすることなく、簡単にお手続きをいただくことが可能となりました。



事例 2 継続保険料のクレジットカード払扱いの新設



お客さま

継続保険料をクレジットカード払いで支払えるようにしてほしい

▼ 改善内容等

背景

- 従来、継続保険料の支払いは、口座振替扱い、集団扱い、送金扱いに限定していましたが、お客さまからは、クレジットカード払いを求める声を多くいただきました。

継続保険料のクレジットカード払扱いの新設

- 2024年4月2日から、個人契約を対象として、継続保険料の支払方法に、新たにクレジットカード払扱いを追加したことにより、お客さまに選択いただける支払方法を増やすことができました。

条件等	
対象契約	個人契約
対象商品 (2024年4月時点)	ベストスタイル、メディカルスタイル F 明治安田のしっかりそなえるがん終身保険 明治安田のずっとよりそう終身医療保険 いまから認知症保険、介護のささえ、かんたん告知終身医療保険 かんたん告知医療保険、退職後終身医療保険 一時金給付型終身医療保険(販売停止商品) 認知症ケア(販売停止商品)
手続き方法	MYほけんページでの手続きに限定
払込方法(回数)	月掛、(新)半年掛、(新)年掛
保険料率	口座振替料率と同じ
対象クレジットカード	VISA、MasterCard、JCB、AMERICAN EXPRESS、Diners Club
クレジットカード名義	契約者本人名義のカードのみ
取扱限度額	1回の支払額が1,000万円未満

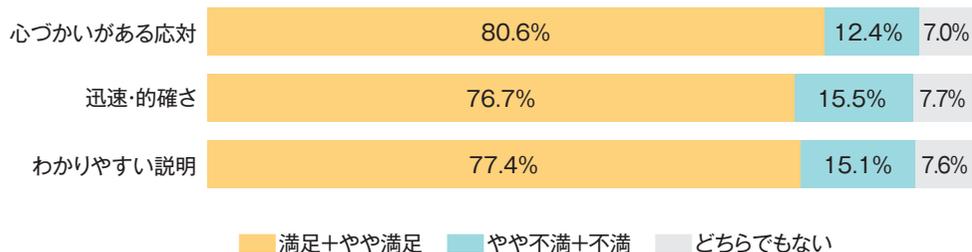
方針 2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

2023年度「お客さま満足度・NPS郵送調査」結果

潜在的な声

営業担当者のお客さま満足度向上に向け、全国の支社等に調査結果等を共有し、営業担当者の対応品質向上のための教育等を行なっています。

● 営業担当者に対する満足度



お客さま

契約内容について、時間が経つと細かい部分を忘れてしまい質問をすることがありますが、営業担当者が、毎回わかりやすく、丁寧に説明してくれるので安心できます

● 営業担当者のアフターフォローに期待すること(複数回答)

1位	現在ご加入の保険商品・保障内容の説明(保障額、保障範囲等)
2位	保険金・給付金の請求もれがないかの確認
3位	現在のお客さまにあわせた生命保険についてのアドバイス、保険の見直し
4位	手続きの具体的な進め方についての説明、手続きの実施
5位	社会保障制度や税金など生命保険に関連する情報の提供



お客さま

今後、自分や家族の年齢やライフステージ等も変化していくので、変化に応じた将来の保障内容の見直しについてアドバイスをいただきたいです

スマートフォンから、「お客さまの声」白書 スマートフォン版をご覧ください



Kizuna提案

代弁者の声

お客さまと身近に接する従業員が、日常業務を通じてお客さまの立場から気付いたことを社内で提案する「Kizuna 提案」によって、サービスの改善をする活動を実施しています。

事例 1

医療技術の進展をふまえたニーズにあった商品の開発

提 案

・さまざまな年代のお客さまから「医療技術の進展をふまえたニーズにあった商品があるとよい」という声を多くいただいたので、検討してほしい。

取組み・改善内容

・医療技術の進展をふまえ、公的医療保険制度が適用されないがん治療の保障を充実させるため、2023年4月に、全額自己負担となる自費診療による特定のがん薬物治療の薬剤にかかる費用と同額を通算1億円までお支払いする「特定自費診療がん薬物治療保障特約」を発売しました。

事例 2

お客さまが、お客さま専用サイト「MYほけんページ」経由で行なったお手続きの進捗状況について営業担当者へ通知

提 案

・「お客さま専用サイト『MYほけんページ』経由の保険金・給付金手続きの状況について、営業担当者が手続完了状況や不備等の状況を把握して、フォローをしてほしい」という声をお客さまから多くいただいたので、開発・対応を検討してほしい。

取組み・改善内容

・お客さまに寄り添ったアフターフォローをよりいっそう可能にするため、お客さまが「MYほけんページ」で保険金・給付金請求手続きを行なった際に、手続き状況が営業担当者に通知されるようになりました。これにより、手続きの不備等でお客さまから連絡があった場合にもスムーズに状況を把握し、アフターフォローができるようになりました。

方針 2 「お客様の声」を経営に活かす取組み

スマートフォンから、「お客様の声」白書 スマートフォン版をご覧ください



お客様サービス推進諮問会議での改善取組み

事例 1 対応品質・手続き品質向上の取組み



社外委員

- マイナンバーを活用した具体的な手続き・サービスがわかりにくいように思う
- 例えば、お客さま向け動画を作成することで、すべてのお客さまに一律のご案内ができるようになるのではないか

改善内容

- ・ マイナンバーを活用したサービスをご利用いただく利点や各サービスの概要について、お客さまによりご理解いただくことを目的として、**ご説明動画を作成**しました
- ・ これにより、お伝えしたいポイントを漏らさずに、わかりやすくサービス案内ができるとともに、面談によるご案内が難しいお客さまにも、**LINEで動画をお送りし**、ご案内ができるようになりました

事例 2 「『お客様の声』白書」の閲覧機会向上に向けた取組み



社外委員

- 「『お客様の声』白書」について、ホームページ内の掲載場所がわかりづらいため、お客さまがページにたどりつきやすくなるよう改善したほうがよいように思う
- また、スマートフォンで閲覧する方もいることを考えると、誌面の文字が多く、少し読みにくい印象を受けた。主な内容をまとめた「抜粋編」などを作成してはどうか

改善内容

- ・ 「『お客様の声』白書」の掲載先リンクについて、**当社ホームページの複数箇所に掲載**するなど、閲覧機会の向上に取り組みました
- ・ また、さまざまな状況下で閲覧いただけるよう、**スマートフォン閲覧を前提**に、「お客様の声」に基づく改善事例を中心に掲載した「**スマートフォン版**」を作成しました(P13右上参照)

消費者専門アドバイス制度での改善取組み

事例 1 お客様専用サイト「MYほけんページ」におけるUX・UI改善 ～健活サービス・健活レポート～



消費者
専門委員

- [みんなの健活サービス]は、絞り込み機能等によりトップページで全容が把握できるとよい
- [MY健活レポート]の健康増進にかかるコンテンツは継続できる仕組みが重要であり、モチベーションを維持できる機能があるとよい

改善内容

【みんなの健活サービス】

- ・ サービスの全容がより簡単に把握でき、興味のあるサービスを見つけていただきやすくなるよう、プルダウンメニューで**絞り込みができる機能を追加**しました

【MY健活レポート】

- ・ お客さまご自身が、**生活改善目標を設定できる機能を新たに追加**し、目標に設定した取組みを継続した場合の健活年齢の予測値を確認できるようになりました

[みんなの健活サービス]



[MY健活レポート]



事例 2 社内表彰「行動事例アワード」優秀事例選考

- ・ 企業理念「明治安田フィロソフィー」の実現に向けて、「お客さま志向」の価値観にふさわしい行動事例を全組織から集め、「消費者の視点」や「人にやさしい」視点で優れている事例を「**行動事例アワード**」として顕彰しています
- ・ この顕彰の優秀事例について、社外の第三者の目で選考いただいております、「お客さま志向」に関する顕彰事例は、社内教材「**『感謝の声』読本**」に掲載し、全組織に共有しています



消費者
専門委員

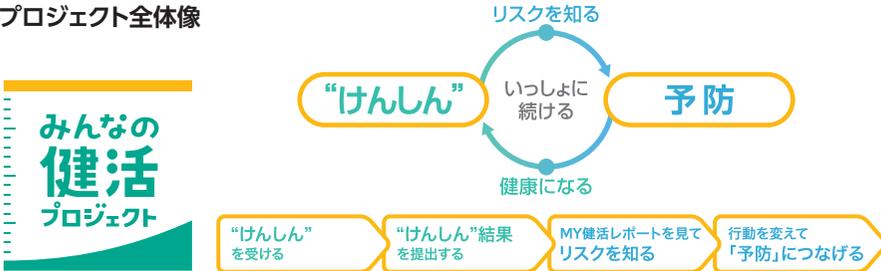
- 「お客さまの立場に立って」「お客さまの気持ちに寄り添った」対応が多くあり、それだけ「お客さま志向」の価値観と行動が浸透してきている結果だと思えます
- 一人ひとりが常に何ができるのかを考え、人に寄り添い、お客さまの利益を最大限に考えて行動していることに感銘を受けました

方針 3 「お客さま」「地域社会」「働く仲間」の健康増進を継続的に支援する取り組み

健康を、みんなでもっと楽しく、続けやすいものにしていくため、「みんなの健活プロジェクト」の推進を通じて、一人ひとりの健康づくりを応援するとともに、従業員の健康増進に取り組む企業・団体をサポートしていきます。また、当社従業員も、「健康に向けた前向きな活動」にともに取り組むことによって、この「みんなの健活」の輪を広げ、社会的にも意義のある大きな運動（ムーブメント）にしていきます。

みんなの健活プロジェクト

プロジェクト全体像



健康は大切だけど、ひとりで何かをはじめたり、続けるのは難しいもの。また、健康増進の取り組み方は人それぞれです。だから、私たちは、一人ひとりの健康づくりに寄り添い、いっしょに取り組むことで、お客さま・地域のみなさまの「健康に向けた前向きな活動」＝「健活」を応援していきます。「みんなの健活プロジェクト」では、「けんしん」応援型の健康増進保険をご提供し、より多くのお客さまに定期的に「けんしん」（健康診断・がん検診等）を受けていただくとともに、未来のリスク予測をお届けすることで、疾病「予防」に向けた前向きな取り組みを後押ししていきます。

●「お客さま」の健康増進を支援する取り組み

商品 健康診断やがん検診等の受診を後押し

「ベストスタイル 健康キャッシュバック」※1

「ベストスタイル 健康キャッシュバック」では、「病気になったとき、万一のときの保障」に加え、「健康増進の取り組みを応援する機能」を新たな生命保険の価値として提供します。「健康増進の取り組みを応援する機能」として、健康診断の結果をご提出いただいたお客さまへ、最大で保険料1.1ヵ月分相当をキャッシュバックします。

※1 「ベストスタイル 健康キャッシュバック」は「ベストスタイル」に「健康サポート・キャッシュバック特約（2024）」を付加した場合の販売名称です

「ベストスタイル 健康キャッシュバック 発見と予防のWサポート」※2

「ベストスタイル 健康キャッシュバック 発見と予防のWサポート」は、「健康な状態」と従来保障している「重度疾病」の間にある「健診結果の数値悪化段階」と「重い状態（重度疾病）になる前段階」の早期発見と予防に対する保障で、病気の前兆をいち早くみつけ、重い状態になる前に早く治すことでお客さまのQOL（生活の質）の向上を応援します。

※2 「ベストスタイル 健康キャッシュバック 発見と予防のWサポート」は、「ベストスタイル」に「健康サポート・キャッシュバック特約（2024）」「早期発見・治療支援特約」「重症化予防支援特約」を付加した場合の販売名称です

個人保険分野

「ベストスタイル 健康キャッシュバック 女性がん・早期発見サポート」※3

「ベストスタイル 健康キャッシュバック 女性がん・早期発見サポート」では、女性特有のがんの早期発見をサポートしつつ、罹患した場合の入院・手術前の治療～再発予防のための長期にわたる治療費に備えることができ、また、当社が女性がん検診の受診率向上に向けた啓発を行ない、女性の健康増進を応援します。

※3 「ベストスタイル 健康キャッシュバック 女性がん・早期発見サポート」は「ベストスタイル」に「健康サポート・キャッシュバック特約（2024）」「がん検診支援給付金付女性がん保障特約（2023）」を付加した場合の販売名称です

「いまから認知症保険 MCIプラス」※4

「いまから認知症保険 MCIプラス」では、認知症の前段階である軽度認知障害（MCI）、認知症に対する保障に加え、ゲーム感覚で認知機能のチェックができるスマートフォンアプリ「かんたんブレインチェック」※5や、健康診断結果の提出で作成される「MY健活レポート認知症保険版」に搭載の「認知機能低下リスク評価」等のサービスで予防・早期発見をサポートします。

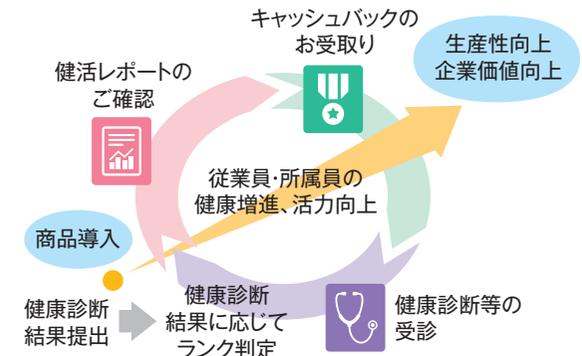
※4 「いまから認知症保険 MCIプラス」は、「いまから認知症保険」に「軽度認知障害終身保障特約」を付加した場合の販売名称です

※5 当アプリは、MYリンクコーディネーター等の社用スマートフォンおよびMYほけんページ経由でお客さまのスマートフォンからご利用いただけます

個人保険分野

従業員等の健康づくりを後押しする商品の提供

福利厚生制度として企業・団体に採用いただいている一部の保険商品に、新たな価値として「健康増進の取り組みを応援する機能」を加えた商品を提供します。健康診断の結果に基づくキャッシュバックや健活レポートの提供により、従業員・所属員の継続的な健康づくりを後押しし、企業・団体の健康経営®・データヘルスを応援します。



（注）健康経営®は、NPO法人健康経営研究会の登録商標です

企業保険分野

方針 3 「お客さま」「地域社会」「働く仲間」の健康増進を継続的に支援する取組み

サービス 疾病予防や健康増進に役立つサービス・情報を提供

個人保険分野

MY健活レポート

MY健活レポートは、「ベストスタイル 健康キャッシュバック」にご加入のお客さま、「MY健活レポート認知症保険版」は「いまから認知症保険」にご加入のお客さま専用のサービスです。ご提出いただいた健康診断結果をもとにお客さまごとの健康増進に向けたアドバイスや、ビッグデータを活用した疾病リスク予測等の情報、興味を持ちやすく継続しやすい最適な生活習慣の目標をAIが提案する機能等を提供します。



MY健活レポート
ご案内の様子



入院リスク予測 (イメージ)

みんなの健活サービス

病気の予防・早期発見や重症化予防に役立つさまざまなサービスをご用意しています。

企業・団体における健康課題の把握、改善計画の策定をサポート

企業保険分野

受診勧奨

健康診断の受診率を向上し、運営にかかる負担を軽減できます

受診勧奨ツール作成サービス
健診代行サービス



データ化・分析

健康診断結果のデータ化、高度な分析により健康課題や取り組むべき施策を知ることができます

企業・団体向け健康診断結果データ化サービス
レセプト分析サービス・コンサルティングサービス



● 「地域社会」の健康増進を支援する取組み

アクション 疾病予防や健康増進に向けた行動変容を後押し

明治安田の健康チェック

最先端の健康チェック機器を使用して、気軽に「健康状態・疾病リスクを知る」機会を提供します。

明治安田Jリーグウォーキング

地域のみなさまが地元のJクラブ選手等と楽しみながら一緒に歩くことで、健康づくりを応援するウォーキングイベントを全国で展開しています。

明治安田ゴルフトーナメント

全国各地でゴルフトーナメント大会を開催し、地域のみなさまに健康増進や新しいコミュニティへの参加につながる機会を提供しています。



徳島支社のイベントの様子

「健康マージャン大会／教室」の開催

一般社団法人 日本健康麻将協会および、全国の自治体と協働で、「健康マージャン大会／教室」を全国で開催し、地域のみなさまの認知機能の向上や社会参画を後押ししています。

「QOL健診」^(注)の開催

楽しく短時間で全身の健康状態を知ることができ、健康改善のきっかけとなる「QOL健診 明治安田×弘前大学」を全国で開催しています。

(注) 「QOL健診」は弘前大学の登録商標です



企業・団体における健康経営[®]に役に立つ健康増進セミナーの開催

企業・団体窓口のご担当者と従業員・所属員のみなさま向けに、それぞれのニーズにあわせた健康増進に関するセミナーを対面やリモート形式にて開催しています。

(注) 健康経営[®]は、NPO法人健康経営研究会の登録商標です



健康増進セミナーの様子

みんなの健活プロジェクトの実績

2024年度始に実施した当社お客さま向けアンケート調査結果において、「ベストスタイル 健康キャッシュバック」のご加入者のうち、「直近1年間で健康意識が向上した人」の割合と「従来から健康意識が高く、その水準を維持した人」の割合の合計は75.3%であり、未加入者と比べて12.8pt高いということがわかりました。引き続き、「みんなの健活プロジェクト」の推進を通じて継続的な健康増進の支援に取り組んでまいります。

また、「健康年齢[®]」^{*1}と実年齢の差である「健康年齢差」は、加入4年目で1.3歳改善^{*2} ^{*3}されており、加入期間が長いほど健康年齢が改善されるという効果が現れています。

- ※1 健康診断結果をもとに算出する総合的な健康状態の指標。「健康年齢[®]」は株式会社JMDCの登録商標
- ※2 健康年齢差(健康年齢-実年齢)の平均値を加入期間別に算出し、「加入2~4年目」の結果と「加入1年目」との差を分析
- ※3 健康診断結果提出者の加入期間別の集団を分析。毎年定期的に健康診断結果を提出していない人を除く

● 「働く仲間」の健康増進を支援する取組み

従業員一人ひとりの健康づくりや活き活きと働きがいのある職場の実現に向け、取組みを明文化した「MY健康宣言」を策定し、「生活習慣病」「メンタルヘルス」「女性の健康」に取り組んでいます。これに加え、2024年度からは、今後のシニア層のいっそうの活躍を見据え、身体機能の低下や口腔疾患を防止する「アンチエイジング」にも取り組んでまいります。

生活習慣病の具体的な取組みとして、従業員専用のウォーキングアプリを活用したウォーキングに取り組むとともに、健康診断結果等に基づいた科学的なアプローチによる「健康科学プログラム」を展開し、一人ひとりの健康課題をふまえた健康づくりを推進しています。また、喫煙率の改善に向け、「全営業日禁煙タイム」を導入しているほか、働く仲間と一緒に卒煙に取り組むキャンペーン等を実施しています。

これらの推進にあたっては、所属ごとに「チーフ健活サポーター」を任命し、各所属が主体的に取り組む体制を構築し推進しています。

方針 4 地域社会の豊かな生活に貢献する取り組み

豊かな地域づくりへの貢献をめざす「地元の元気プロジェクト」を全社横断の取り組みとして推進しています。

本プロジェクトでは、「つながり、ふれあい、ささえあう地域社会を。」をコンセプトに、地方自治体や各地域の企業、スポーツ団体等と連携のうえ、当社が地域の橋渡し役となり「社会的なつながり」を提供し、地域のみなさまと各地域の資源・コミュニティをつなげることで、「地方創生の推進」に貢献していきます。また、方針3に掲載の「みんなの健活プロジェクト」と本プロジェクトの取り組みを通じ、ブランドイメージ「ひとに健康を、まちに元気を。」の確立をめざしていきます。

地元の元気プロジェクト



つながり、ふれあい、ささえあう地域社会を。

地域の橋渡し役として「社会的なつながり」を提供し、地域のみなさまと各地域の資源・コミュニティをつなげることで、「地方創生の推進」への貢献をめざす

地域のみなさまの
心身の健康保持・増進

未来世代の応援を通じた
持続可能な社会の実現

地域を支える企業・団体の
持続的成長

● 地域のみなさまの心身の健康保持・増進

・「健康」「介護」「子育て」「防災・防犯」の4つの分野から生活課題の解決に役立つ行政サービスをご案内しています。

・道の駅等にて、地域のみなさまの健康増進に向け血管年齢や野菜摂取量を測る健康測定会を開催しています。

・Jリーグとの協働による「Jリーグウォーキング」の開催やJLPGAとの協働による全国のツアー会場での「健康チェックブース」出展等、スポーツを通じた健康増進に取り組んでいます。

・認知症予防に効果が高いとされる塗り絵を活用した「明治安田大人の塗り絵コンクール」を開催しています。

・日本赤十字社と連携した献血の普及・啓発活動を推進するとともに、Jリーグ全クラブ等とともに「シャレン!で献血」を展開しています。



道の駅での健康増進イベント

(注) シャレン!(社会連携活動)は、Jリーグ・Jクラブが3者以上と協働して社会課題等に取り組む活動

● 未来世代の応援を通じた持続可能な社会の実現

・こどもたちの金融リテラシー向上を目的として、クイズやグループワークなどを交えた、「お金」と「保険」についての出張授業を開催しています。

・地元で大切に受け継いできたお祭りへの支援を行なっています。加えて、準備部会や当日の運営ボランティアに参加し、地域のみなさまとの交流を深めています。

・地域のみなさまと一緒に地元の若手アスリートに応援する「地元アスリート応援プログラム」を展開しています。



小学校等での金融・保険授業

● 地域を支える企業・団体の持続的成長

・地元企業の従業員のみなさまが心身ともに健康で意欲的に働ける環境づくりに向け、都道府県の協会けんぽ支部と連携協定を締結し、健康経営をサポートしています。



協会けんぽ島根支部との連携協定締結式

こうした取り組みの結果、プロジェクトの参加者数は累計1,130万人を突破し、自治体をはじめ地域のみなさまから高く評価いただいております。また、2022年度には、内閣官房および内閣府が公表する「地方創生に資する金融機関等の『特徴的な取組事例』」に本プロジェクトが選定され、内閣府特命担当大臣(地方創生担当)による表彰を受賞しました。



「みんなの健活プロジェクト」や「地元の元気プロジェクト」等を通じたお客さま志向の取り組みが評価され、2022年度には、消費者庁主催の「消費者志向経営優良事列表彰」で、「消費者庁長官表彰」を受賞しました。



方針 4 地域社会の豊かな生活に貢献する取組み

未来世代応援活動

私たちは、SDGsから導き出される社会課題のうち、「こどもの健全育成」「環境保全・気候変動への対応」を優先課題として設定しました。未来を担う「こども」と、こどもたちが育っていく「環境」のために、より良い価値を未来に引き継ぎ、持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりをめざします。



●金融・保険教育

2020年から、子どもたちの金融リテラシー向上を目的として、「保険」や「お金」に関する出張授業を全国各地で開催しています。2023年度は、のべ1,300校以上で授業を実施しました。



●明治安田の未来世代応援プログラム

スポーツを通じて未来世代を応援する、4つの取組みを展開しています。

<p>with カズ</p> <p>全国の子どもたちに計1.1万個のサッカーボールを寄贈</p>	<p>with Jリーグ</p> <p>小野伸二氏のサッカー&サステナ教室に小学生をご招待</p>	<p>with JLPGA</p> <p>ツアー大会に子どもたちを招待する『Hello, Golf!』を応援</p>	<p>with 日本バドミントン協会</p> <p>大会への協賛や、バドミントン教室を開催 提供:公益財団法人日本バドミントン協会</p>
--	---	--	---

●「地域を見守る」社会貢献活動

MYリンクコーディネーター等が、子どもや高齢者等の様子に変わったことや気付いたことがあれば、警察署・地方自治体の窓口等に連絡し、不測の事態を未然に防ぐ活動を行なっています。



●明治安田×Jリーグの森～未来をつむぐ森～

人々の暮らしを支え、豊かな恵みをもたらす日本の森林を未来世代につないでいくため、Jリーグとの協働で森林を再生・保全する取組みを行なっています。



社内「地域貢献表彰」制度

全国各地の事業所ごとに独自の社会貢献活動を推進し、地域に根差したさまざまな活動を行なっています。社内表彰制度を通じて、各組織が地域固有の課題解決に向けて取り組むことを推進しています。

●2023年度 表彰受賞取組み

「こどもの健全育成」部門

【こどもシゴト博2023in新潟(新潟支社)】

- 新潟県内の生産年齢人口の減少の課題解決に向け、「アルビレックス新潟」と協働し、子どもたちに仕事体験をしてもらう体験型ワークショップを開催
- 当社を含め約20の地元企業・団体が仕事体験ブースを出展



【児童とのポッチャ体験会(江東支社 船堀営業所)】

- 江戸川区教育委員会の協力のもと、小学校の特別支援学級との交流イベントとして「ポッチャ体験会」を開催
- 「東京23FC」の選手も参加し、子どもたちと一緒にプレー
- イベントの冒頭には金融・保険教育も実施



「環境保全」部門

【3R推進活動の展開(企画部)】

- 東京都が抱える課題である「廃棄物の最終処分場」の解決に貢献すべく、3Rの取組みを展開
- [リユース]では使わなくなった子ども用品の譲渡会を実施
- 譲渡会は子ども食堂と連携し、商店街イベントにブースを設置。譲渡の際は「思い出」を記したメッセージカードを添え、「思い出」の物語ごと「こども」から「こども」へ継承



【保護された鹿たちへどんぐりを寄贈(奈良支社)】

- ケガ等を理由に保護されている鹿の飼料の一部としてどんぐりを寄贈する活動を実施
- お客さま(1,528名)にも活動に参加いただき、合計211kgのどんぐりを寄贈。鹿の保護を行なっている団体「奈良の鹿愛護会」から感謝状を受領



お客さまのニーズに対応した最適な商品・サービスの提供

社会保障制度を補完し自助努力を支える生命保険事業の社会的責任を認識し、超高齢社会をはじめとする環境変化をふまえて、多様化・個別化するお客さまニーズを的確に捉えたクオリティの高い商品・サービスを開発するよう努めます。また、保険商品をおすすめする際には、お客さまのご意向を十分お伺いしたうえで、お客さまのライフステージ、加入目的、財産状況等に照らし、最適な商品・サービスをご提供するよう努めます。

お客さまの多様なニーズにお応えする商品ラインアップ

● 個人保険分野

新規開発商品

「円貨建・エブリバディ」(2023年10月発売)

契約日から5年後に死亡保障が増加、10年ごとに更新される予定利率により保障・解約返戻金のさらなる増加も期待できる仕組みとするなど、お客さまのご家族に「のこす」・資産を「ふやす」といったニーズにお応えします。

「外貨建・そなえてふやす介護終身保険」(2023年10月発売)

充実したセカンドライフを迎えられるように「介護保障(そなえる)」に加え、大切なご家族のための「死亡保障(のこす)」、および老後資金の準備となる「資産形成(ふやす)」を兼ね備えた外貨建ての一時払介護終身保険です。

「明治安田のずっとよりそう終身医療保険」(2024年1月発売)

入院中の治療費や入院を伴わない外来での手術や放射線治療にかかる費用に備えることができ、また、一生涯の死亡保障もご準備いただけます。

組立総合保障保険

組立総合保障商品「ベストスタイル」は、2014年6月の発売以来、大変ご好評いただき、2024年3月末までに375万件を超えるご契約をいただいています。

2024年4月には、毎年の健康診断の結果に応じた金額をキャッシュバックすることにより、お客さまの健康増進の取組みをサポートする「ベストスタイル 健康キャッシュバック」において、これまで以上に取組み意識を高め、健康改善効果を実感いただくため、キャッシュバックランクを3段階から5段階に細分化し魅力度を向上させた「健康サポート・キャッシュバック特約(2024)」を発売しました。

■ 保険料のキャッシュバック金額

改定前 健康サポート・キャッシュバック特約(2021)以前		改定後 健康サポート・キャッシュバック特約(2024)	
ランク	キャッシュバック金額	ランク	キャッシュバック金額
ランク1	保険料※ 1.0ヵ月分相当	ランク1	1.1ヵ月分相当
ランク2	0.5ヵ月分相当	ランク2	1.0ヵ月分相当
ランク3	0.1ヵ月分相当	ランク3	0.5ヵ月分相当
		ランク4	0.3ヵ月分相当
		ランク5	0.1ヵ月分相当

※保険年度末におけるキャッシュバック対象特約の月掛保険料の合計額

かんたん保険シリーズ ライト! By明治安田生命

「かんたん」「小口」「わかりやすい」をコンセプトとした「かんたん保険シリーズ ライト! By明治安田生命」は、生命保険3商品、損害保険5商品をラインアップしています。2016年10月のシリーズ創設以来、2024年3月末までに247万件を超えるご契約をいただいています。

明治安田生命じぶんの積立	手軽に始められ、満期保険金のある積立保険です
明治安田生命つみたて学資	お子さまの成長にあわせ将来の教育費を計画的にご準備いただける、こども保険です
明治安田のケガほけん	入院・手術・退院後の通院などの保障をケガに限定してご準備いただける保険です
明治安田生命えがおのペット	大切なご家族ともいえるペットの通院・入院・手術等に備える保険です
明治安田生命ちよいのり自動車	自動車をお持ちでない方や普段乗らない自動車を臨時に運転する場合に、24時間単位でご加入いただける自動車保険です
明治安田生命おてがる自転車	自転車運転中の思わぬ事故によるおケガや賠償事故からお客さまをお守りする保険です
明治安田生命おまもり家財	火災や地震をはじめとする多くの自然災害から、お客さまの大切な家財をお守りする保険です
明治安田生命おでかけ携行品	身の回り品の破損や盗難に加え、賠償事故やおケガからお客さまをお守りする保険です

● 企業保険分野

企業保険の分野では、企業・団体の福利厚生制度の発展・サポート等を通じ、お客さまの保障ニーズや資産形成ニーズにお応えすることを目的に、民間企業・官公庁等、それぞれのマーケット特性に応じた商品・サービスを提供しています。

企業・団体のお客さまの企業年金制度の年金運用安定化ニーズに『安心・確実・安定』でお応えし、国内債券の代替として幅広くご利用いただくため、2025年4月から団体年金保険^(注)(一般勘定)の保険料率を改定(予定利率および手数料率の引き下げ)するとともに、有期(3年)で利率を上乗せする「主契約予定利率特別取扱特則」を自動付加する商品改定を行ない、2016年4月以降停止していた新たなお引き受けを開始いたします。

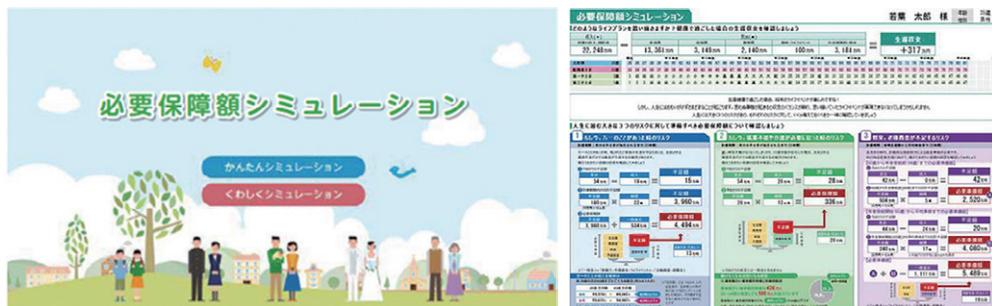
(注) 確定給付企業年金保険、新企業年金保険(02)、厚生年金基金保険(02)

方針 5 お客さまのニーズに対応した最適な商品・サービスの提供

お客さまのニーズやご意向等をふまえたコンサルティングサービス

当社の「販売・サービス方針」に基づき、「社会保障制度を含めた総合的なアドバイス」や「お客さまが思い描く人生設計の実現」のため、人生に潜むリスクに対して自助努力で備えるべき必要な保障額を対面・非対面で確認できる「必要保障額シミュレーション※」を活用した、質の高いコンサルティング活動の充実に取り組むとともに、その適切性について確認する態勢を適宜整備しています。

※お客さまのご家族情報や収入・支出情報から「万一のことがあったときのリスク」「就業不能や介護が必要になったときのリスク」「老後資金が不足するリスク」の人生に潜むリスクに対する必要保障額をシミュレーションしていただくことが可能です



必要保障額シミュレーション

市場リスクのある外貨建保険等の特定保険契約については、お客さまのニーズやご意向等の確認に加え、投資経験、投資目的、収入・財産の状況等に応じて商品およびリスクの内容について十分ご説明します。

高齢の方へは、ご意向の確認のためにきめ細やかな対応を行なうとともに、商品内容等に誤解が生じないように、より丁寧な説明に努めます。

また、70歳以上のお客さまの生命保険加入にあたり、原則ご家族同席によるお手続きをお願いし、安心・納得してご加入いただけるよう努めています。

「ご家族同席のお願い」チラシ



保険募集代理店への委託

保険募集代理店がお客さまへ当社商品を販売する際に、お客さまのご意向に沿った商品の提案を行なうために、保険募集代理店に対し適切な教育・指導を行なうとともに、適切な保険募集管理態勢が構築されているかを確認しています。

内部管理自己点検の実施

「募集代理店共通自己点検表」を活用し、年1回、保険募集代理店における募集管理状況および契約管理状況等についての現状と課題を把握するとともに、課題がある保険募集代理店に対し当社が適宜適切な指導を実施しています。

代理店点検等の実施

金融機関代理店と「内部管理打合せ」を年2回実施し、コンプライアンスに係る現状（苦情や解約、クーリング・オフ等）および監督指針やガイドライン等の改正をふまえた対応状況と課題や改善策を共有しています。また一般代理店への直接訪問による「実査」を実施し、態勢整備状況の確認と必要に応じ改善指導を実施しています。

● 保険募集代理店におけるお客さま志向の業務運営に資する手数料体系の見直し

2023年10月に、委託先の保険募集代理店においてお客さまのご意向に沿った商品の提案が行なわれる管理態勢のさらなる高度化をめざし、一般社団法人生命保険協会の「代理店業務品質運営」の趣旨を反映し、代理店手数料体系の見直しを実施しました。

手数料体系見直し後の取組み

当社では、委託先の保険募集代理店に対し実務面での情報提供を行なうとともに、お客さま志向の業務運営に資する当社への要望等について、意見交換を実施しています。委託先の保険募集代理店では、手数料体系見直し後も、引き続き特に募集局面のお客さま対応力・販売スキルの向上や、コンプライアンス・内部管理面の改善に関して積極的に取り組んでいます。

※詳細は当社ホームページの「保険募集代理店におけるお客さま志向の業務運営に資する手数料体系の考え方について」
https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/topics/fee_structure.html
 をご参照ください



方針 6 ご加入時のお客さまへの情報提供の充実

お客さまに最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまにとって重要な情報をわかりやすく、丁寧に説明するとともに、お客さまにご提供する商品・サービスの特性に応じて、適切かつ十分な情報を提供することに努めます。

お客さま視点に立った情報提供

お客さまに保険商品を十分ご理解いただくために、「お客さまの声」や社外の専門家のご意見等^{※1}をふまえ、お客さまの視点に立ったわかりやすい募集資料(商品パンフレット・保険設計書等)の作成に努めています。

※1 当社に寄せられた「お客さまの声」や「消費者専門アドバイス制度」等による社外の専門家のご意見等を業務改善に活かす仕組みについては、P.9をご参照ください

募集資料には、商品の基本的な仕組みや特徴・リスク等に応じ、保険種類ごとの保険料や保障内容、複数の保障を組み合わせる場合や団体保険において生命保険・損害保険をセット販売している場合はその別等、お客さまがご検討いただくうえで特に重要な情報を強調して記載しています。

組立総合保障商品「ベストスタイル」については、当社が提供する「最適・最新の保障」^{※2}、「健康なときからもしものときまでサポート」、「充実のアフターフォロー」や当社独自の「MYミューチュアル配当」についてご理解いただけるよう、「ベストスタイル コンセプトパンフレット」を作成し、ご説明しています。また、商品コンセプトや保障内容について説明する動画を提供し、お客さまにとってわかりやすい情報提供に努めています。

※2 「最適・最新の保障」とは、ベストスタイルで提供するお客さまのニーズにあった、時代の変化に対応する新しい保障をいいます



ベストスタイル コンセプトパンフレット



ベストスタイル特約動画

「ご契約のしおり 定款・約款」^{※3}等の重要書類については、専門用語の平易な言葉への言い換えやイラストの挿入等、お客さまが内容を正確にご理解いただけるよう努めています。

※3 「ご契約のしおり 定款・約款」は、当社ホームページの「MY Web約款」にてご確認ください



ご契約のしおり定款・約款

生命保険のご加入に際して、公的年金・医療保険等の社会保障制度や税金に関する情報提供を行なうため、「社会保障制度ご説明ブック」や「生命保険と税金ご説明ブック」を作成しています。



社会保障制度ご説明ブック 生命保険と税金ご説明ブック

重要な情報の開示(手数料等の明確化等)

特定保険契約は、お客さまに市場リスクをご負担いただく投資信託と同じ特性を有することから、お客さまにご負担いただく費用について、商品パンフレットおよび「契約締結前交付書面(契約概要・注意喚起情報)」でわかりやすいご説明に努めています。

また、銀行等金融機関窓口販売で取り扱う外貨建商品については、お客さまにご負担いただく費用に加えて、当社が銀行等に支払う販売手数料の開示等に対応しています。

特定保険契約以外は、お客さまに市場リスクのご負担がなく、ご契約時点で保険金額・給付金額や解約返戻金額が確定していることから、お客さまからお申込みいただく保険料や当社がお支払いする保険金額・給付金額および経過年数別の解約返戻金額をわかりやすく情報提供しています。

外貨建保険に関する「重要情報シート」の提供

金融機関窓口販売で取り扱う外貨建保険(「外貨建・エブリバディプラス」、「えらべる外貨建一時払終身」)について「重要情報シート」を金融機関代理店に提供しています。「重要情報シート」では、お客さまが金融機関代理店の取扱商品等に関する重要な情報を一目で把握して、適切な選択・判断をすることが容易になるよう、記載項目や記載順について、他の金融商品にあわせた構成としています。

お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実

超長期にわたる生命保険契約の特性をふまえ、お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするために、保険金・給付金等を確実にお支払いすることはもとより、お客さまに寄り添ったあたたかいアフターフォローに努めます。

非対面による活動も組み合わせた MYリンクコーディネーター等によるアフターフォロー

MYリンクコーディネーター等が、ご契約内容や必要なお手続きの有無の確認、お手続きのサポート等、積極的なアフターフォローに取り組んでいるほか、健康増進に向けた取組みに対する継続的な支援にも取り組んでいます。アフターフォローに際しては、対面での対応はもとより、すべてのMYリンクコーディネーター等に配付している営業用スマートフォン「MYフォン」やタブレット型営業端末「マイスタープラス」を活用した非対面での対応も行なっています。今後も、お客さまのご意向にあわせた「Shoulder to Shoulder (ショルダー トウ ショルダー)」のアフターフォローにより、MYリンクコーディネーター等がお客さま一人ひとりに寄り添ってまいります。

●MYリンクコーディネーター等によるアフターフォロー 【対面 + 非対面(MYフォンのLINE機能等)】

お手続きサポート

保険金・給付金のご請求をはじめ、ご契約にかかわる各種のお手続きを完了までサポートします

給付金のご請求 住所の変更 受取人などの変更 保険料払込方法の変更 など

将来にわたり、ご安心いただけるようサポート

(MY安心ファミリー登録制度・MY長寿ご契約点検制度・「MYアシスト+ (プラス)」制度)

定期点検

毎年、ご契約内容を説明し、「気付かなかった」ということがないように、給付金等のご請求有無を、積極的に確認します

毎年点検 ▶ 節目年齢点検 [65歳] ▶ 節目年齢点検 [70歳] ▶ 節目年齢点検 [75歳] ▶

健活サポート

お客さまにあわせてさまざまなメニューを提供し、健康増進に向けた取組みをサポートします

MYリンクコーディネーター等以外のアフターフォロー

お客さま専用サイト
「MYほけんページ」

「明治安田生命からのお知らせ」

コミュニケーションセンター

「社外専門家(税理士・看護師等)」によるサービスとして、納税・遺産分割などの相続対策やご自身やご家族の健康に関する相談をオンラインにて無料で行なっています

お客さまへの有益な情報の提供とオンライン手続きの充実

社会保障制度や必要な保障内容・保障額、最新の商品・サービス、お住まいの地域における行政サービスなど、お客さまにとって有益な情報の提供に取り組んでいます。また、お客さまの利便性向上を企図し、個人保険のお客さま専用サイト「MYほけんページ」でご自身にて各種お手続きができるよう機能拡充に取り組むとともに、企業保険のお客さまに対しては、「MY法人ポータル」や「みんなのMYポータル」をご提供しています。

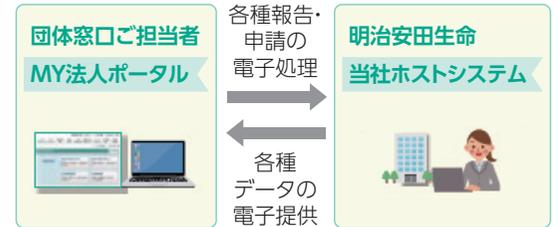
●お客さま専用サイト「MYほけんページ」・「MYほけんアプリ」

「MYほけんページ」は「いつでもどこでも」ご利用いただけるお客さま専用サイトです。Web上でご契約内容の確認や給付金請求等の各種お手続きを実施いただけます。また、「MYほけんアプリ」では、生体認証(指紋等)を活用し、より安全に、よりスムーズに「MYほけんページ」へログインいただけます。健康管理機能等も搭載し、お客さまのさらなる利便性向上に向け、コンテンツを順次拡充していきます。



●企業保険の窓口ご担当者向けサイト「MY法人ポータル」

当社の企業保険のご契約者の事務を効率化する無料のインターネットサービスです。保険金・給付金請求書等のお手続き書類をダウンロードし、入力・印刷することができます。また、加入者の異動手続きや各種データの送受信を「MY法人ポータル」上で行なうことにより、ペーパーレスでのお手続き等が可能です。



●企業保険の従業員等向けサイト「みんなのMYポータル」

「みんなのMYポータル」は、従業員・所属員さま向けの専用ポータルサイトであり、スマートフォンやタブレットを使って、給付金請求等のさまざまなサービスをご利用いただくことができます。

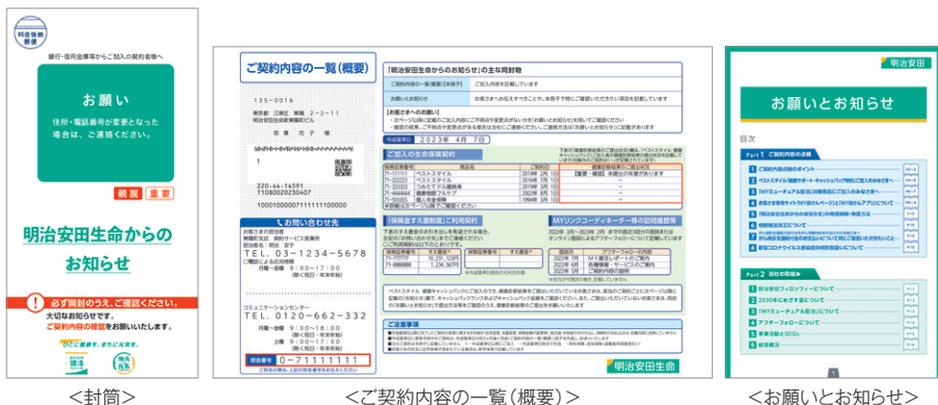
また、「みんなのMYポータル」はスマートフォンアプリとしても展開し、企業・団体の窓口と従業員・所属員をつなぐコミュニケーションツールとして活用いただけるよう、団体・企業ごとにニュースの発信や掲示板機能等を搭載しています。



方針7 お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実

●「明治安田生命からのお知らせ」の発信

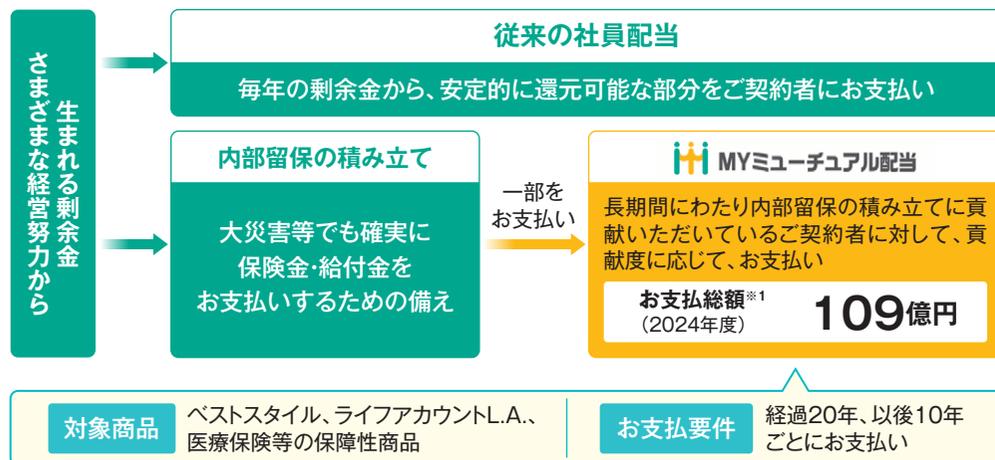
毎年、ご契約者のみなさまにご契約内容をご確認いただくために、「明治安田生命からのお知らせ」をお送りしています。



※ecoシリーズ商品のご契約については、はがき形式でお送りしております。ご契約内容はお客さま専用サイト「MYほけんページ」からご確認ください。

MYミュチュアル配当

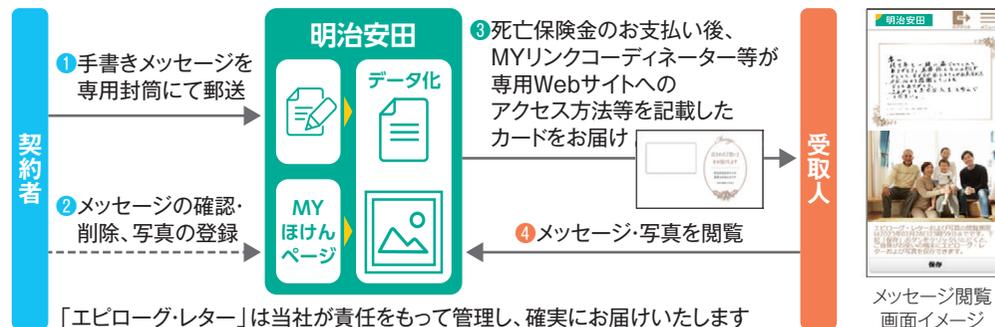
長期間にわたり内部留保の積み立てに貢献いただいているご契約者に対して、内部留保への貢献度に応じて還元する新たな配当を2021年度に創設し、以来毎年、お客さまへのご案内・お支払いを行なっています。



※1 2023年度決算における社員配当準備金繰入額(MYミュチュアル配当分)になります。

「エピログ・レター」サービスのご提供

ご契約者から、受取人さまへの「想い」等を記した手書きメッセージを画像データとしてお預かりし、保険金お支払い後、受取人さまに画像データへのアクセス方法を記したカードをお届けする「エピログ・レター」サービスをご提供しています。



事務サービス・コンシェルジュによる「訪問型サービス活動」

事務サービスに関する専門知識を有し、全国の営業部・営業所等に所属する事務サービス・コンシェルジュが、MYリンクコーディネーター等とともにお客さまを訪問し、保険金・給付金のご請求などの「お手続きサポート」や各種「サービスのご案内」を行ないます。



●「お手続きサポート」

保険金・給付金のご請求をはじめ、ご契約にかかわる各種のお手続きを対面で完了までサポートします。お客さまのご意向にあわせ、対面のほか、オンラインでのお手続きサポートも実施しています。

お手続きの一例

- 保険金・給付金のご請求手続き
- ご高齢のお客さまのご請求手続き
- ご契約者さま以外(相続人等)からのご請求手続き等

●「サービスのご案内」

ご遺族向けサービス

死亡保険金のお支払いとあわせて、公的機関へのお届け等、ご逝去に伴い必要となる諸手続きについて、解説冊子「MYライフガイド」を使用しご案内します

その他のサービス

信託商品・関連サービス「MYトラストボックス」や「MYほけんページ」など、各種サービスについてご案内します

方針 7 お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実

ご高齢者向けのアフターフォロー

●MY長寿ご契約点検制度

長寿祝いの節目を迎えられるご契約者に、保険金等のご請求やご連絡先・受取人等の変更の有無を当社から主体的に確認し、その後のお手続きまでサポートする制度です。

MY長寿ご契約点検制度確認者数 (2024年1月確認分まで) ▶ **約90.3万人**(対象者の97.6%)

●MY安心ファミリー登録制度

あらかじめご契約者以外の連絡先(第二連絡先)を登録いただき、当社からお送りする各種ご案内が届かない場合や、大規模災害が発生してご契約者との連絡がとれない場合等に、第二連絡先を通じてご契約者の最新の連絡先を確認させていただく制度です。

●「MYアシスト+(プラス)」制度

視力・聴力の低下やご病気などで、書類記入や画面入力が困難であるなど、「ご自身でお手続きが難しいお客さま」をサポートする制度です。

●契約者手続サポート制度(保険契約者代理特約)

ご契約者が認知症で意思表示できない等、自らご契約に関する手続きを行なうことができない特別な事情がある場合に、あらかじめ指定した「保険契約者代理人」が、ご契約者に代わって所定の手続きが可能となる制度(特約)です。

●ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口

ご高齢のお客さま専用のフリーダイヤルとして、自動音声によるお申し出用件選択(電話機によるプッシュ操作)を経由せずに電話対応者に直接つながる「ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口」を設置しています。

明治安田発案のサウンドアーチ 一声の架け橋—
電話音声を明瞭に変換する機器をお問い合わせ窓口等に導入し、実際のお客さまとの通話で活用しています

サウンドアーチの取組みによって
2023年度 ACAP消費者志向活動表彰
「消費者志向活動章」を受賞

お客さまとのコミュニケーション手段の拡充

耳や言葉が不自由なお客さまからのお問い合わせに対応する「手話リレーサービス」や「外国語でのお問い合わせ窓口」を設置しています。

また、対話型自動応答サービス「AIチャットボット」や自動音声応答サービス「ボイスボット」も導入しています。

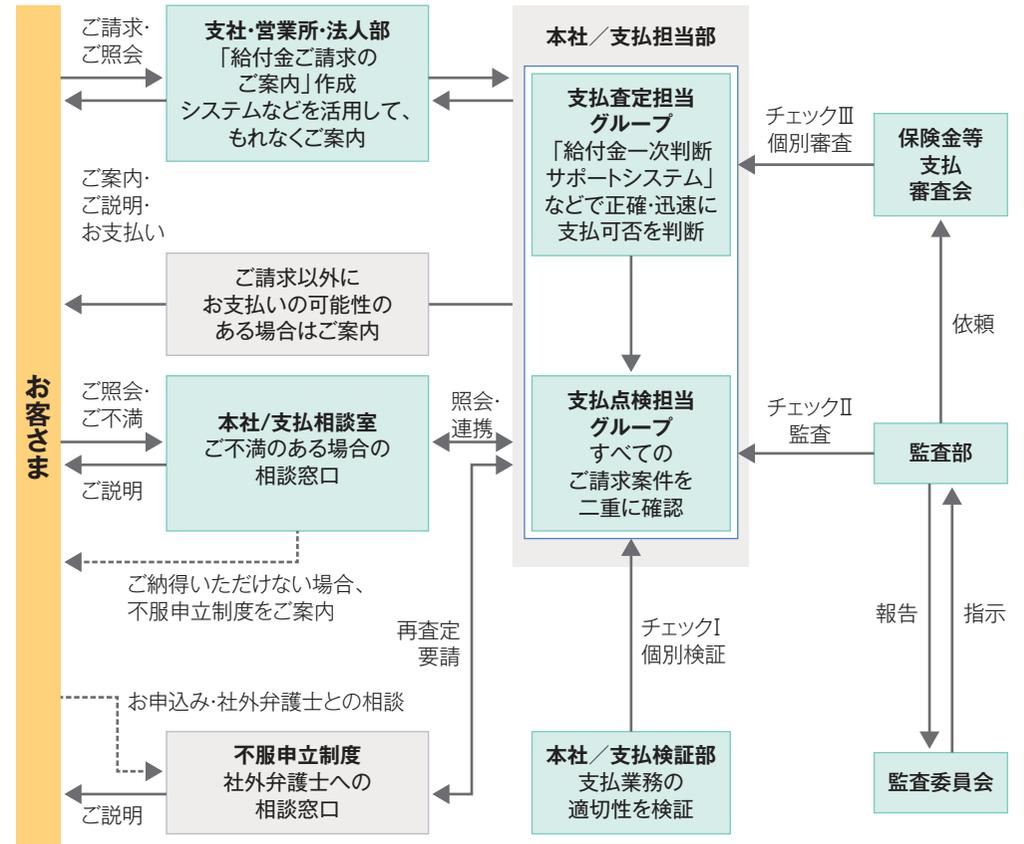
「AIチャットボット」をスマートフォンでさらに詳しく



保険金・給付金等の確実なお支払い

保険金・給付金等の確実なお支払いのために、正確かつ迅速にお支払いすること、ご契約内容に基づいてお支払いできる可能性がある保険金・給付金等をもれなくご案内することを基本方針に掲げ、全社をあげて取り組んでいます。

■「確かなお支払い」のためのチェック体制



保険金等のお支払状況や、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等については当社ホームページに掲載しています。

「保険金・給付金等の確実なお支払い」をスマートフォンでさらに詳しく



方針 7 お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実

スマートフォンから、「お客さまの声」白書 スマートフォン版をご覧ください



お客さまからいただいた「感謝の声」

お客さまに寄り添った活動を通じて、2023年4月から2024年3月にかけて、219,955件の「感謝の声」をいただきました。お客さまからいただいた「感謝の声」の一例をご紹介します。

事例 1 闘病中のお客さまのご家族からの声

担当のAさんには、昨年、妻ががんになってから、不安なときや転移がわかったときに相談にのってもらい、とても心の支えになりました。毎月入院、通院の繰り返しで、道のりは長いですが今後もよろしくお願いします。

事例 2 聴覚に障がいのあるお客さまからの声

私は聴覚に障がいがありますが、担当のBさんは、いつも筆談やメモアプリを使って時間をかけて丁寧な説明をしてくれるので、感謝しています。また、LINE等を使い、さまざまな情報を定期的に届けてくれるので、面談時以外にもコミュニケーションが取れてうれしいです。

事例 3 震災時の対応に関するお客さまの声

能登半島地震の際、大きな揺れで混乱していたところ、担当のCさんがすぐに安否確認の連絡をくれ、不安に感じていること等について話を聞いてもらっているうちに気持ち楽になりました。こういう時に頼れる担当者がいてくれて本当に良かったです。

事例 4 「エピローグ・レター」*を受け取られた受取人さまからの声

夫は闘病生活を送っていましたが、治療の甲斐なく亡くなりました。しばらくして担当のDさんが、夫が生前に書いた「エピローグ・レター」を届けてくれました。メッセージは「今までありがとう」のひと言だけなのが夫らしいです。でも、なんだか耳元で声が聞こえた気がして、涙が止まりませんでした。届けてくれてありがとう。

*P22参照

事例 5 行政サービス等に関する情報提供に対するお客さまの声

小さな子どもと二人で転居してきたばかりで、自治体のサービス等がわからずに困っていたところ、担当のEさんが、私の立場にたって子育て支援等に関する地域の情報を調べて、教えてくれて助かりました。今後は、担当の方に何でも相談できるのでとても心強いです。

事例 6 健康に関する情報提供等に対するお客さまの声

家族の介護や仕事で忙しく、なかなか自分の健康やリフレッシュのための時間がとれない状況でした。その悩みを相談したところ、担当のFさんが、短い時間で続けやすい体操やストレッチの動画等の健康情報を定期的に届けてくれるので、介護をしながらの会話のネタにもなり助かってます。

お客さまに信頼される資産運用

将来にわたり保険金・給付金等を確実に支払うため、高い健全性を維持しつつ、安定した資産運用収益の確保に努めています。また、責任ある機関投資家として、持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりに向け、ESG投融資やスチュワードシップ活動等の責任投資を推進しています。

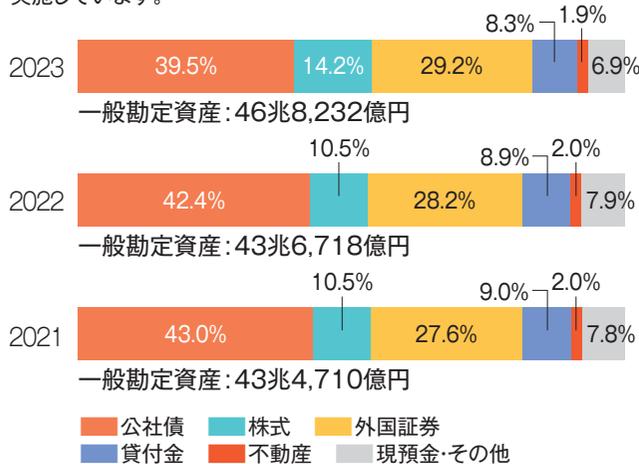
資産運用の基本理念

生命保険会社の資産運用は、お客さまからお預かりした保険料を原資としており、長期安定運用を使命としています。そのため、当社では、「ALMの考え方に基づき、良好な運用成果を長期にわたり安定的に確保する資産運用をめざすとともに、高度なリスク管理による資産健全性の維持・向上を図ること」を基本理念としています。

安定的な資産運用・高い健全性

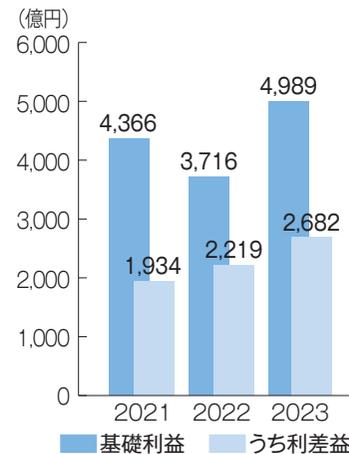
資産構成の推移（一般勘定）

公社債が全体の約4割を占める等、長期・安定的な資産運用を実施しています。



基礎利益・利差益の推移

不安定な市場環境のなか、安定的な資産運用収益を確保しています。



6兆2,179億円

資産全体の含み損益の状況（一般勘定）

「含み損益」とは、保有している資産の時価と帳簿価額との差額を指し、保険会社の企業体力をあらわすものの一つです。当社は、2024年3月末において、6兆円を上回る含み益を確保しています。



用語解説

【ALM(アセット・ライアビリティ・マネジメント)】資産と負債の総合的な管理の略称。ALMの基本的な役割は、保険契約に基づく保険金・給付金等(保険会社にとっての負債)の特性に応じた資産運用を行なうこと、また資産運用の環境を商品設計・販売戦略等に適切に反映させていくこと

【利差益】保険料算定時に想定した利益に基づく予定運用収益と実際の運用収益との差額のこと

責任投資に関する基本的な考え方

当社は、「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、ご契約者へ還元するための収益性を確保しつつ、責任ある機関投資家として、ESG投融資やスチュワードシップ活動等の責任投資を通じ、持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりをめざしています。

責任投資の推進にあたっては、「ステークホルダーへの影響度」「事業との関連性」をふまえて、5つの重要取組テーマを設定し、重点的に取り組んでいます。

●責任投資における重要取組テーマ



ESG投融資の推進

2021-2023年度は5つの重要取組テーマを中心にESG投融資を推進し、目標額である8,000億円を上回る約1兆円を実行しました。具体例としては、健康増進を目的としたスポーツ施設建設のための「スポーツボンド」や医療体制の改善等に役立てられる「健活ボンド(商標登録済)」、すべての人が共に学べるインクルーシブ教育等の推進を目的とした「エデュケーション・ボンド」などに投資しました。また、ウェルネス領域にかかる社会課題解決をめざすスタートアップ等を投資対象とするウェルネスファンドなど、社会や環境に対してポジティブなインパクトを創出することを意図するインパクトファイナンスにも取り組んでいます(約600億円)。

今後は、資産運用を通じて創出される社会的インパクトの計測を高度化するなど、投融資の効果にも着目し、よりいっそう持続可能な社会の実現への貢献をめざします。



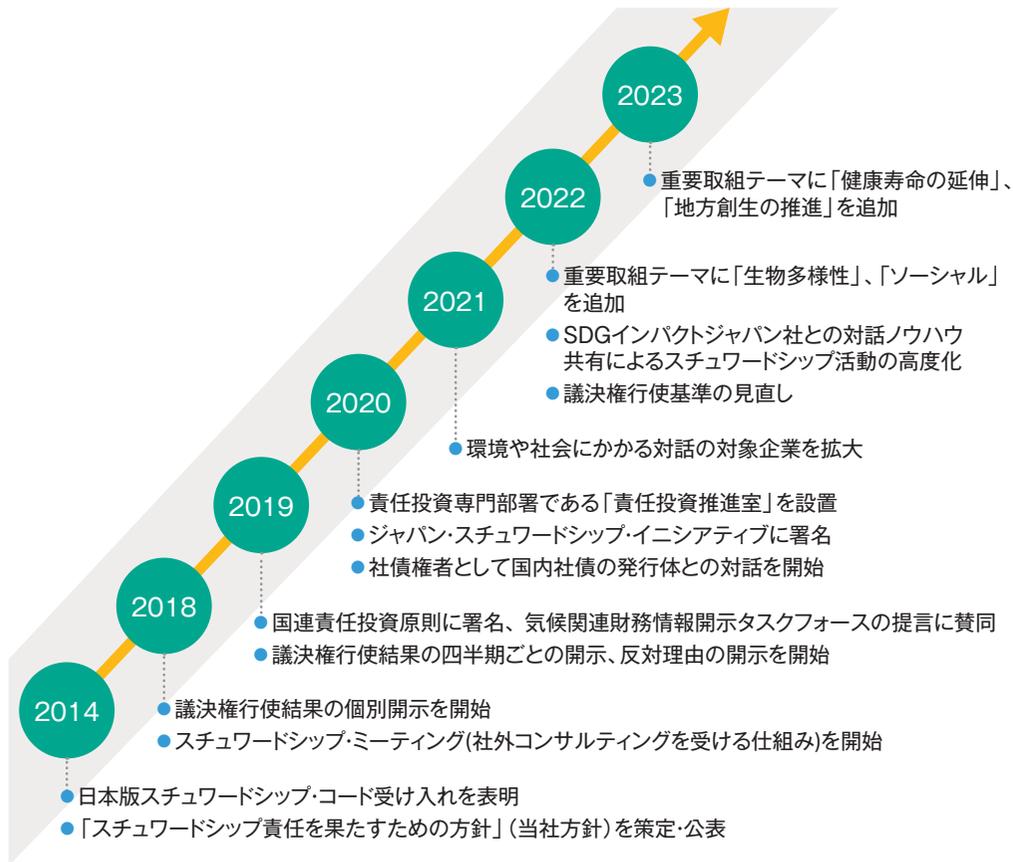
用語解説

【ESG投融資】環境・社会・ガバナンス(企業統治)の3つの観点から企業の将来性や持続性を分析・評価し、社会的課題の解決と長期安定的な運用収益の確保を実現する投融資のこと

スチュワードシップ活動の推進

社会的な要請をふまえた議決権行使基準の見直しや開示内容の拡充、企業との対話テーマの設定等にくわえ、国内外のイニシアティブへの積極的な参画や(株)SDGインパクトジャパンとの協業等を通じて外部の知見を吸収するなど、スチュワードシップ活動の量の拡大および質の向上に取り組んでいます。

■ スチュワードシップ活動の高度化に向けた取組み



用語解説

【スチュワードシップ活動】 受託者責任をふまえ、機関投資家が議決権行使や目的を持った対話(エンゲージメント)などを通じて、投資先企業の企業価値向上や持続的な成長を促すことにより、顧客(受益者)の中長期的な投資リターンの拡大を図る活動

責任投資を通じた、脱炭素社会実現への貢献

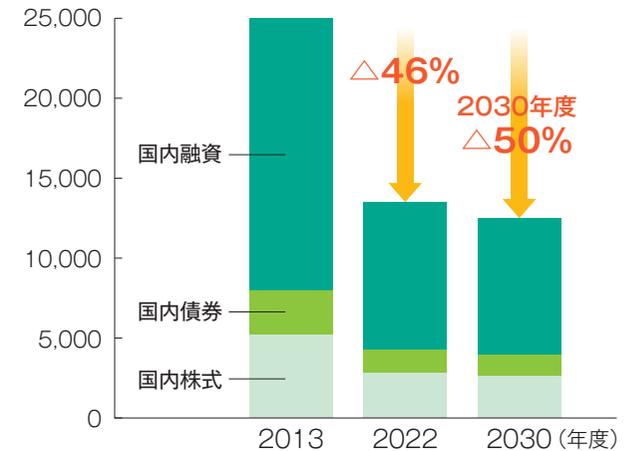
ESG投資やスチュワードシップ活動(対話活動等)による投融資先企業の後押しなどを通じて、2030年度に投融資ポートフォリオのCO₂排出量を50%削減、2050年度のカーボンニュートラル実現をめざしています。

【脱炭素社会実現への貢献】

投融資ポートフォリオのCO₂排出量削減目標(※):2030年度▲50%、2050年度▲100%

※2013年度対比

■ 当社投融資ポートフォリオのCO₂ 排出量見込み (単位: 千t-CO₂)



① ESG投資

- ・ グリーンボンド
- ・ トランジション・ファイナンス

② 対話活動

- ・ CO₂ 排出量削減目標のロードマップの確認
- ・ 気候変動の財務への影響

外部評価

■ PRI年次評価結果 (評価期間:2022年1~12月)

Signatory of:



ポリシー・ガバナンス・戦略
★★★★★(最高評価の5つ星)
報告書の信頼醸成措置
★★★★★(最高評価の5つ星)

評価対象の2項目で最高評価の「5つ星」を獲得しました。

■ 環境省主催「ESGファイナンス・アワード・ジャパン」投資家部門(アセットオーナー)2年連続受賞



脱炭素や生物多様性、地方創生など多様な観点での取り組みを実践していること等が評価されました。

9 利益相反の適切な管理

利益相反の適切な管理を行なうために、グループ利益相反管理基本方針等を定め、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、適切に管理・対応するよう努めます。

利益相反管理態勢と教育

当社はコンプライアンス統括部を利益相反管理全体統括部署（同部の担当執行役を利益相反管理統括責任者）とし、対象取引の特定および利益相反管理に関する全社的な態勢を整備・検証しています。

対象取引を特定するにあたっては、「お客さまの利益を最優先に行動しているかどうか」「お客さまの情報を利用して、不当に利益を得るおそれがあるかどうか」等の視点から取引を検証し、特定・類型化を行なったうえで管理しています。また、新規業務の開発や法令等改正といった環境の変化にも的確に対応し、対象取引の特定・類型化を行なっています。

当社の役職員は、お客さまとの取引において、対象取引の類型に該当するおそれがあると判断した場合は、速やかに各所属の利益相反管理責任者・担当者に報告し、対象取引の内容に応じた管理を実施しています。各所属での判断が困難な場合には、全体統括部署であるコンプライアンス統括部に報告し、その指示のもとで適切な管理を実施しています。

機関投資家としての責任の遂行

資産運用部門と営業部門の業務執行を分離するなど、機関投資家としての業務上の地位が営業活動において不当に利用されないための態勢を構築しています。

投資先企業への議決権行使においては、社外取締役が過半数を占める監査委員会において、議決権行使結果の検証を行ない、利益相反の防止に努めています。

取引の種類		主な取引例	管理方法 [以下の方法を適切に組み合わせること等により管理]
お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引	地位濫用型	<ul style="list-style-type: none"> 融資を条件に保険購入や保険契約（引受割合）を維持・増加させる場合、または保険購入や保険契約（引受割合）の維持・増加を条件に融資を行なう場合 議決権行使内容の決定を条件に保険購入や保険契約（引受割合）を維持・増加させる場合、または、営業部門の意向を優先し、保険購入や保険契約（引受割合）の維持・増加を条件に議決権行使内容を決定する場合 	<ul style="list-style-type: none"> 情報隔壁措置 一方または双方の取引の中止 取引の適切性の検証
	情報利用型	<ul style="list-style-type: none"> お客さまが上場会社であるA社の株式を大量に取引しようとしている事実を知りながら、当該有価証券の取引を行なう場合 	<ul style="list-style-type: none"> 情報隔壁措置 一方または双方の取引の中止
	上記以外	<ul style="list-style-type: none"> 当社が協調融資の幹事を受託しており、かつ相対での貸付を有している状況で、協調融資に比し、優位な条件で貸付の保全・回収等を行なう場合 	<ul style="list-style-type: none"> 情報隔壁措置 取引条件・方法の変更 一方または双方の取引の中止 取引の適切性の検証
お客さま間の利益が相反する可能性のある取引		<ul style="list-style-type: none"> 敵対的買収等で、買収をしようとしている会社が複数競合している場合に、競合する複数社に対し、それぞれ買収資金の融資を行なう場合 	<ul style="list-style-type: none"> 一方または双方の取引の中止 取引の適切性の検証

「お客さま志向の業務運営方針 —お客さま志向自主宣言—」
の全文は、当社ホームページをご参照ください。



TOP > サステナビリティ・企業情報 > 会社運営 > お客さま志向の業務運営
> お客さま志向の業務運営方針 —お客さま志向自主宣言—

(https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/corporate_info/customer_business_policies/index.html)

方針 10 お客さま志向の取組みの確保

お客さま志向を基軸とした各種取組みを確保するため、組織・個人の業績評価等に取り組結果を反映するとともに、取組内容の進捗状況を確認する指標を設定し、定期的な検証・改善に努めます。
また、お客さま志向のコンサルティングを行なうために必要な知識・スキルを従業員が習得できるよう、充実した教育・研修に努めます。

お客さま志向の取組みの評価・処遇への反映

「お客さま志向取組計画」の取組結果を各組織の評価に反映しています。

お客さま満足度を支社等の営業拠点の評価に反映しています。また、役職員の個人評価制度にお客さま志向の取組状況を反映しています。（「お客さま志向取組計画」については、P.5、P.7を、「お客さま満足度」については、P.6をご参照ください）

MYリンクコーディネーター等の基本業務に、お客さまや地域のみなさまの「健康づくり」や「地域のつながり」をサポートする役割を設定し、取組状況を処遇に反映しています。当社がめざす姿である「『ひとに健康を、まちに元気を。』最も身近なリーディング生保へ」の実現に向け、これまで以上に地域社会のお客さまに評価、支持される存在となるべく、引き続き取り組んでまいります。

ひとに健康を、まちに元気を。

お客さま志向の取組状況を確認する指標の設定

お客さま志向の取組状況や定着度合いを確認・検証するための指標（KPI）として、「お客さま数」「お客さま満足度」「企業好感度」「従業員意識調査結果」を設定し、定期的に結果を確認のうえ、公表しています。

※KPI設定の考え方についてはP.5を、2023年度のKPIの状況についてはP.6を、それぞれご参照ください

専門的な知識の習得に向けた教育

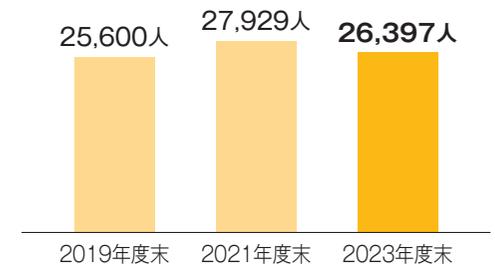
お客さま一人ひとりに寄り添ったアフターフォローを通じた、適切な情報提供やご案内およびご要望に応じたお手続きのサポートなどにより、確かな安心をお届けする「MYリンクコーディネーター等」の育成に取り組んでいます。

教育・研修体系図

層別	入社初期 (4ヵ月)	育成期間		(準)自立期間 (6年目～)	管理者層
		(5ヵ月～2年目)	(3年目～5年目)		
全層教育	全層一律カリキュラム				
	お客さま対応品質検定				
層別教育	初期教育 カリキュラム ↓ 昇格試験	基本教育 カリキュラム	コース選択型 カリキュラム	層別実践型研修	管理者教育 カリキュラム ↓ 指導者検定

より充実したアフターフォローや高度なコンサルティングをお客さまに提供するために、国家資格である「ファイナンシャル・プランニング技能士」の資格取得を推進し、生命保険の知識だけでなく、金融商品知識や社会保障・税務知識等も備えたMYリンクコーディネーター等の育成に力を入れています。2023年度末現在で26,397名のMYリンクコーディネーター等がFP資格を保有しています。

FP資格保有者数*



※各年度末時点において、ファイナンシャル・プランニング技能士資格（CFP・AFP資格を含む）を保有するMYリンクコーディネーター等の人数です

「人に一番やさしい生命保険会社」をめざして

「人生100年時代」という言葉が世間の口の端に上っています。人生が長くなることは喜ぶべきことですが、一方で、認知症や介護のリスクへの不安が高まっています。国際情勢の緊張や円安等を背景に物価が上昇し続けていることもあり、老後の生活費の不安も高まっています。生成AI等の新技術の登場もあり、これまでにない変化の時代を迎え、人々の不安感が増すなか、明治安田生命は「確かな安心を、いつまでも」という経営理念の旗をさらに高く掲げ、さらなる「お客さま志向」の追求の努力を重ねておられることに敬意を表します。

明治安田生命は、2005年の保険金不払い問題の発覚以降、信頼回復に向けた取組みを継続されてきました。私は2004年以降、主として金融分野での消費者問題に取り組んで活動をしてまいりましたが、さまざまな場面で、従業員の方々から信頼回復に向けた取組みをされている姿に接してまいりました。ご契約者だけでなく、消費者の声にも真摯に耳を傾け、そうした声を拾い上げ、地道に業務運営に活かしてPDCAをしっかりと回してこられた成果が、2007年度に25.1%であったお客さま満足度の着実な向上であり、2023年度

には68.7%と過去最高を5年連続で更新することにつながったのであらうと拝察しています。

私が特に評価しているのは、営業現場の従業員の声を吸い上げ、業務改善を会社全体で共有しようとする仕組みを構築されている点です。一つ例を挙げると、その成果は、お客さまから寄せられた声を集めた「『感謝の声』読本」という従業員向け冊子で紹介されている数々のエピソードからも伝わってきます。読本では、お客さまの立場に立って行なった創意工夫の紹介にとどまらず、そのエッセンスが「マネして実践」ポイントとして社内に共有されています。また、2018年に金融庁が顧客本位の業務運営に関する原則を公表し、各社はこの原則を採択して、自社の取組みを公表していますが、明治安田生命におかれては、表層的な取組みにとどまらず、従業員の自主性を引き出し、ボトムアップで「お客さま志向」の向上を全国の拠点において日々具体的に積み重ねています。

デジタル化の進展はさまざまな便益をもたらしていますが、コロナ禍という危機を経験し、人と人とのつながり＝「絆」が大切な価値であることが再

認識されています。デジタルを活用すべき場面がある一方、人にしかできないことがあります。また、お客さまも多様化しています。一人ひとりのお客さまに寄り添い、「人に一番やさしい生命保険会社」を引き続きめざしていただくことを期待しています。



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)

永沢 裕美子氏

お問い合わせ窓口



チャットサービス等のご案内

- ・ ホームページから、「チャットボット」や専門オペレーターとの「チャット」、フォーム入力の「かんたんお手続きフォーム」をご利用いただけます
- ・ 「チャットボット」「かんたんお手続きフォーム」は24時間365日、いつでも受付可能です

チャットサービス等のご利用はこちら▶



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

ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口

担当者に直接つながり、ゆっくり丁寧に対応いたします。

 0120-809-127

外貨建保険・金融機関窓口販売商品のお問い合わせ窓口

 0120-453-860

ecoシリーズ商品専用のお問い合わせ窓口

※ecoシリーズ商品のご契約後のお手続きは、原則「お客さま専用サイトMYほけんページ」からWEB上で承っております。

 0120-510-155

外国語でのお問い合わせ窓口

contact phone number
电话号码 전화 번호
Số điện thoại หมายเลขโทรศัพท์

 0120-701-722

※海外からはフリーダイヤルがご利用できません。以下におかけください。
reachable from overseas 如果从国外打电话时 해외에서 전화하시는 경우
Đối với trường hợp gọi điện ngoài nội địa Nhật Bản เมื่อโทรจากต่างประเทศ

日本語：通訳不要の場合	81-3-5954-8840	韓国語：한국어	81-3-6630-9064
英語：English	81-3-6630-9062	ベトナム語：Tiếng Việt	81-3-6630-9065
中国語：中文	81-3-6630-9063	タイ語：ภาษาไทย	81-3-6630-9066

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）

当社コミュニケーションセンターは、「2023年度カスタマーサポート表彰制度」（主催：公益社団法人企業情報化協会）において「優秀賞」を受賞、「第20回コンタクトセンター・アワード」（主催：株式会社リックテレコム）において「部門賞」を受賞いたしました



- この資料は商品の支払事由や制限事項のすべてを記載したものではありません。保険商品をご検討いただく際には、「保険設計書(契約概要)」、「契約締結前交付書面(契約概要・注意喚起情報)」、「ご案内ブックレット」を必ずご確認ください。なお、ご契約の際には、「保険設計書(契約概要)」、「契約締結前交付書面(契約概要・注意喚起情報)」、「特に重要なお知らせ(注意喚起情報)」、「ご案内ブックレット」、「ご契約のしおり定款・約款」を必ずご確認ください。
- 掲載のサービス・イベント等は一例です（一部明治安田生命にご契約のお客さまのみご利用いただけるなど条件等があります）。また、各サービス・イベントの画像の一部はイメージです。



明治安田

