

「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、従業員の方々が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ろ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

