

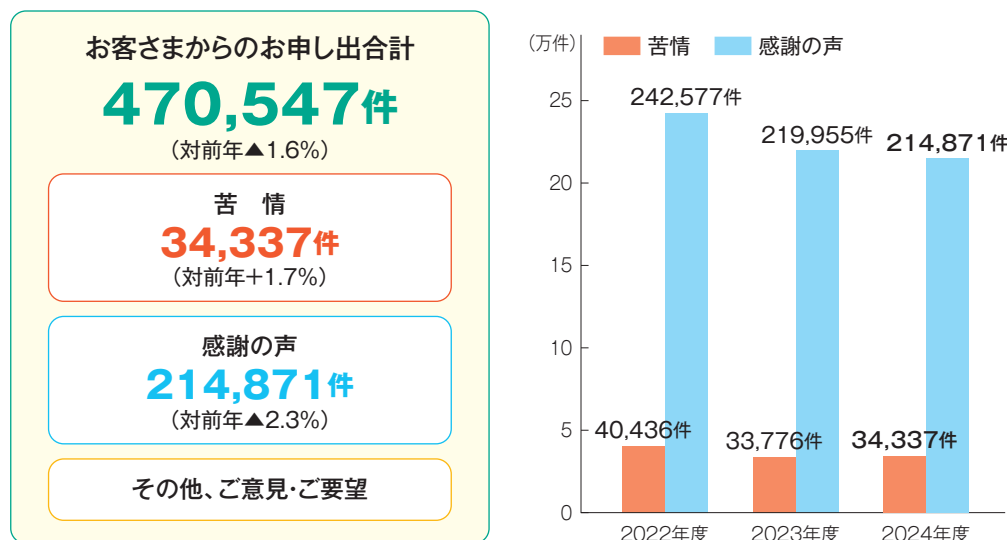
方針 2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

お客さまからのご意見やご要望を「お客さまの声」として広くお伺いするとともに、「お客さまの声」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「お客さまの声」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「お客さまの声システム」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（2024年度） ■ 苦情および感謝の声の受付状況



(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等（2024年度:上期218カ所、下期201カ所）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。2024年度は22,088件の提案がありました。

「お客さまの声」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、「お客さまの声」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、「お客さまの声」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。2024年度は3回実施し、例年諮問いただいている「内部通報制度の第三者検証」に加え、2030年にめざす当社の姿およびその実現に向けたDX戦略における取組みの方向性等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。2024年度は東京・大阪でそれぞれ3回開催し、お客さま向けスマートフォンアプリ「MYほけんアプリ」におけるUX・UI改善の取組みや「明治安田の長期運用年金」コンセプトパンフレット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「お客さまの声」白書で公表しています。

「お客さまの声」白書は、当社にお寄せいただいた「お客さまの声」と、その「お客さまの声」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、2025年度（当白書）で20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。また、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

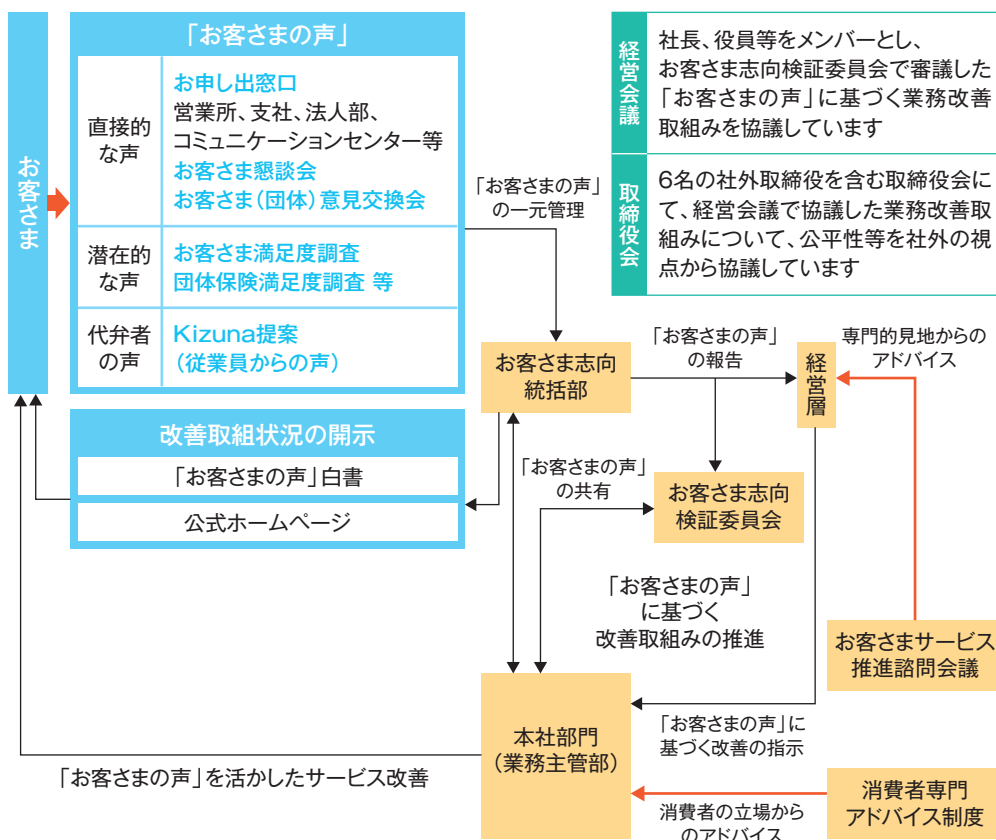
●お客さま懇談会の開催結果(2024年度)

全国の支社等105会場で開催し、合計2,352人のご契約者にご出席いただき、7,661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(2024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。2024年度は、23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



2024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

- 明治安田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
- 海外保険事業に関する今後の方向性について教えてほしい

営業活動関連

- MYリンクコーディネーター等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
- 契約後の丁寧なアフターフォローなど、お客さまに寄り添った活動を続けてほしい
- 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等の知識・対応に差がないように教育してほしい

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
- 「地元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・サービス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
- 高齢者向けおよび若年層向けなど、世代別のニーズに応じた商品を充実させてほしい

事務手続き関連

- MYほけんページの機能拡充など、WEB手続きの拡充や事務手続きの簡素化をさらに進めてほしい
- 高齢者に配慮した対応を拡充してほしい

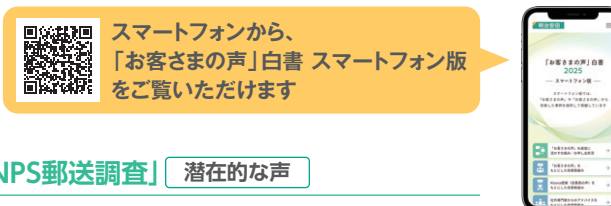
広報活動関連

- 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



●お申し出事例および改善の取組み 直接的な声

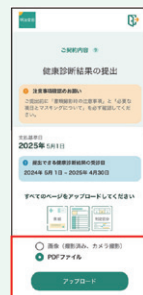
事例1 PDF形式の健康診断結果表提出の取扱い開始



お客さま

背景

・従来、MYほけんページ等から健康診断結果を提出いただく場合には、画像ファイルのアップロードのみ可能でした。PDF形式の結果を提出いただくには、印刷して撮影する必要があり、手間がかかるだけでなく、画像が不鮮明になることやページの撮影漏れが発生することがありました。お客さまからは、「作業が面倒だった」「PDFをアップロードできるようにしてほしい」といった声をいただいていた



改善内容

・2024年10月から、MYほけんページやLINEから提出いただけるファイルにPDFを追加しました。これにより、お客さまがPDFを印刷・撮影することなく、MYほけんページやLINEの専用ページから、簡単にアップロードできるようになりました

事例2 「MYほけんページ」経由の「保険契約者代理特約（契約者手続サポート制度）」※1の中途付加手続き開始



お客さま

背景

・2023年に「保険契約者代理特約（契約者手続サポート制度）」が創設されました。従来、本特約の付加に際しては、営業担当者が対面による手続きをしていましたが、お客さまからは、「対面以外で手続きができないのは不便」「WEBで手続きできるようにしてほしい」といった声をいただいていた

改善内容

・2025年3月から、MYほけんページの手続きに「保険契約者代理特約の中途付加」のメニューを追加したことにより、お客さまが時間と場所を選ばず、本特約の中途付加手続きができるようになりました

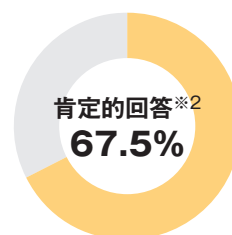
※1 契約者が認知症で意思表示できない等、ご自身がご契約に関する手続きを行なうことができない特別な事情がある場合に、契約者があらかじめ指定した「保険契約者代理人」が、契約者に代わって所定の手続きを行なえる特約

●2024年度「お客さま満足度・NPS郵送調査」 潜在的な声

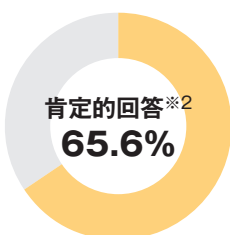
全国の支社等に調査結果を共有し、お客さまへのアフターフォローの充実や営業担当者の対応品質向上に向け、活かしています。

明治安田の企業イメージについて

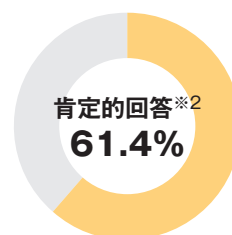
お客さまを大切にする姿勢



アフターフォローの充実



社会貢献活動



※2 明治安田の企業イメージに関する設問に関して、「そう思う」「ややそう思う」「どちらともいえない」「あまりそう思わない」「そう思わない」「わからない」の選択肢のうち、「そう思う」「ややそう思う」の回答割合



お客さま
(30代女性)

こちらから連絡することはあまりありませんが、担当の方がよく連絡をくれて、訪問してくれるため、密にコミュニケーションを取ることができて安心しています

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	保険金・給付金の請求漏れがないかの確認
2位	現在ご加入の保険商品・保障内容のご説明（保障額、保障範囲等）
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、保障内容の見直し
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
(30代男性)

生命保険は長期間にわたる大きな買い物なので、相談の際には適切で丁寧な説明をしていただけると助かります

方針 2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

●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 「MY健活レポート※」へのアクセス方法の簡略化

提 案

- ・「MYほけんページでMY健活レポートを確認するまでのアクセス方法やMYほけんページID、ログインパスワード、暗証番号の入力等が煩雑」というご意見をさまざまな年代のお客さまからいただいたので、検討してほしい

取組み・改善内容

- ・2025年1月から、MY健活レポートのダイジェスト版を展開しました。LINEで送付されるURLやチラシに記載の二次元コードからアクセスでき、ログインパスワードの入力とワンタイムパスワード認証のみで確認が可能となりMY健活レポートを閲覧するまでの操作が簡略化されました（MYほけんページIDや暗証番号の入力は不要）

※ご提出いただいた健康診断結果をもとに将来の疾病リスクを予測し、疾病予防や健康増進に役立つ情報をご案内するレポート

<ダイジェスト版イメージ>



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



●お客さまサービス推進諮問会議での改善取組み

事例 「消費生活アドバイザー」資格保有者の役割発揮について

当社の取組みに関し、社外の有識者である諮問委員からご意見をいただき運営に活かしています



社外委員

- 明治安田では、「消費生活アドバイザー」資格保有者で構成する「MY消費生活アドバイザーの会」を新設したが、お客さま志向の風土定着には持続性のある活動が重要であることから、参画や運営の負荷などに留意した取組みを行なってもらいたい

当社の対応

- ・「MY消費生活アドバイザーの会」は、社内の「消費生活アドバイザー」資格保有者の知識・経験をお客さま志向経営の推進に活かすことを目的に、2024年度に新設されました
- ・会員は職務や関心等に応じた自主的かつ任意の活動を実施し、事務局は講演会やニュース配信による情報提供に取り組んでいます

●消費者専門アドバイス制度での改善取組み

事例 「明治安田の長期運用年金」コンセプトパンフレットへのご意見の反映

お客さま向けパンフレットの内容について、社外の有識者である消費者専門委員からご意見をいただき、改善しました



消費者専門委員

- いくつもある資産形成の方法の一つが「生命保険」であることがわかるようなイメージ図があるとよい
- 若年～中年層は日中対面や電話のフォローを望んでいないこともあるので、メールやLINEで気軽に連絡がとれることをアピールし、魅力を高めるとよい

改善内容

- ・資産形成の説明ページに、生命保険をポートフォリオに組み込むイメージ図を作成



- ・LINE・電話等でお問い合わせいただけることを明記

