確かな安心を、いつまでも
明治安田生命

消費者志向経営 Award 2018

「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」を目指して

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」お届けし続けるとともに、「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」となることを目指しています。

「お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-」
（当社の消費者志向自主宣言）

お客さまの最善の利益が図られるよう、お客さまを大切にする会社に徹し、この方針に基づく様々な「お客さま志向」の取組を全役職員が一丸となって推進しています。

お客さま志向の徹底

従業員主体のボトムアップ活動

ボトムアップ型の小集団活動「Kizuna（きずな）運動」では、特に企業ビジョンの実現に向け、「お客さまとの絆」、「地域社会との絆」、「働く仲間との絆」を深める様々な活動について、全国の各組織で全員参加の下、創造力をもって積極的・主体的に取り組んでいます。

当運動を通じた取組の一例として、お客さまのお誕生日や御契約の節目等に、お客さまへの想いを“手書き”のメッセージカードでお届けする「MYメッセージ活動」があります。2017年度にお客さまにお届けしたメッセージカードは約304万枚に上り、全国のお客さまから感謝の声が寄せられました。

「お客さまの声」を経営にいかす取組

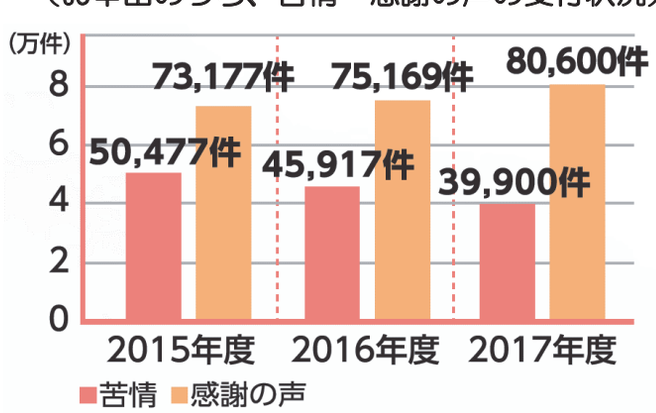
広く「お客さまの声」を伺う取組と業務改善への反映

お客さまから当社に寄せられたお申出は、「お客さまの声システム」を通じて集約・一元管理の上、商品やサービス等の業務改善にいかしています。

また、お客さま懇談会やお客さま（団体）意見交換会、定期的な地域の消費生活センター訪問等を通じ、当社の商品・サービス等の情報提供を行い御意見を頂くなど、双方向の情報交換を実施しています。

お客さまからのお申出状況（2017年度）	304,923件

（お申出のうち、苦情・感謝の声の受付状況）



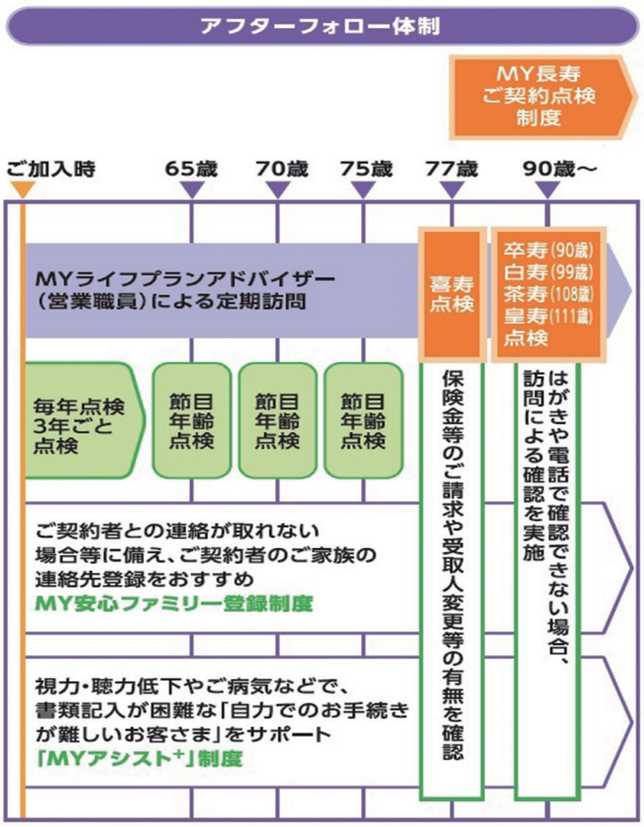
お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実

「対面のアフターフォロー」

御契約内容や保険金・給付金の御請求有無等を定期的に確認いただく「定期点検活動」をアフターフォローの基本活動と位置付け、御契約の担当者であるMYライフプランアドバイザー（営業職員）が実際にお客さまにお会いし、御意向をお聞きすることで、きめ細やかで質の高いアフターフォローの実現に取り組んでいます。

御高齢者向けのアフターフォロー

超高齢社会の進展を踏まえ、大切な保険金・給付金などを確実にお支払いするため、「MY長寿ご契約点検制度」、「MY安心ファミリー登録制度」、「『MYアシスト⁺』制度」を御用意し、御高齢者へのアフターフォローの充実に取り組んでいます。



今後の展望と更なる取組に向けて～「みんなの健活プロジェクト」～

○当社では「“日常的な運動（予防）”の支援」と「“定期的なけんしん（健診・検診）”の促進」を柱として、「お客さま」、「地域社会」、「働く仲間（自社従業員）」を対象に、当社の御加入者に限らず、幅広い皆さまの健康増進の取組を継続的に支援する**「みんなの健活プロジェクト」**を展開しています。

○本プロジェクトでは、毎年の健康診断の結果に応じたメリットを提供する**「商品」**、病気の予防・早期発見に資する**「サービス」**、当社未加入者を含めた地域社会の方を対象とした**「アクション」**の３つの分野で、お客さまの健康増進の取組を支援していきます。

みんなの健活プロジェクト
明治安田生命
みんなの健活 検索

※詳細は当社公式ウェブサイトを御覧ください。

万一を支える、健康を応援する
ベスト＋スタイル 健康キャッシュバック
［5年ごと配当付組立総合保障保険］

人生100年時代に向けて、「健康」は人生を輝かせるためにますます重要なキーワードになっています。

当社は、2019年4月に発売する健康増進型保険「ベストスタイル 健康キャッシュバック」＜５年ごと配当付組立総合保障保険＞を通じて、従来の「保障」に加えて、「健康」に関するメリットを提供することで、お客さまの「健康」に関する意識・意欲を高め、社会全体へ貢献したいと考えています。