

明治安田のお客さま志向経営

第34回 消費者志向経営に関する連絡会

2024年10月16日
明治安田生命保険相互会社

I. はじめに

II. 明治安田のお客さま志向経営

III. 明治安田の取組み ～2030年にめざす姿～

IV. お客さま志向経営のさらなる進化に向けて

I. はじめに

II. 明治安田のお客さま志向経営

III. 明治安田の取組み ～2030年にめざす姿～

IV. お客さま志向経営のさらなる進化に向けて

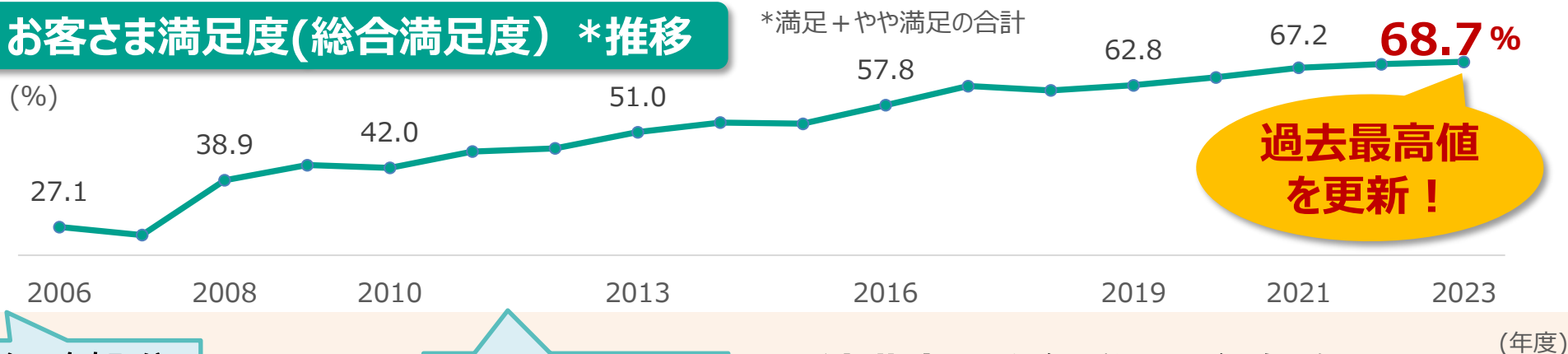
はじめに（会社概要）

名称	明治安田生命保険相互会社
創業	1881年（明治14年）7月9日 2004年1月に、明治生命と安田生命が合併し誕生
お客さま数	個人営業：約721万人、法人営業：約500万人
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
従業員数	47,140人 うち営業職員「MYリンクコーディネーター」（以下LC） 36,258人

（注）お客さま数は2024年3月末現在、営業拠点数は2024年4月1日現在、従業員数は2024年3月末現在

当社のお客さま志向経営のあゆみ(1/2)

お客さま満足度(総合満足度) *推移



行政処分
(2005)

東日本大震災
(2011)

▲失った信頼の回復(2006～)

ガバナンスの抜本的改革

保険金の迅速なお支払い▲
対面のアフターフォロー

▲消費者志向経営の取組促進に 関する検討会 (2015～)

根岸社長(現会長)が委員として参画

▲明治安田フィロソフィー (2017～)

消費者志向自主宣言

「お客さま志向の業務運営方針」策定
「みんなの健活プロジェクト」展開

10年計画MY Mutual Way2030(2020～)▲

「『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」

当社のお客さま志向経営のあゆみ(2/2)

消費者志向経営優良事例表彰
「消費者庁長官表彰」受賞

【2018年度】
「明治安田フィロソフィー」

【2022年度】
2「大」プロジェクト

ACAP消費者志向活動表彰
「消費者志向活動章」受賞

【2015年度】
MY長寿ご契約点検

【2022年度】
「エピローグ・レター」

【2023年度】
「サウンドアーチ」

「エピローグ・レター」(1/2)

エピローグ・レターとは生命保険に込めた「伝えたい思い」を万一のときに死亡保険金受取人へお届けする当社オリジナルのサービスです

スマホ登録画面イメージ



手書きメッセージ

登録した写真

「エピローグ・レター」(2/2)

「エピローグ・レター」サービス開発の背景

- 生命保険に込めた「伝えたい思い」を万一のときに死亡保険金受取人さまへお届けしたい

「お客さま」 にとって	生命保険に託した「思い」を長期にわたり安全・確実にお伝えすることができる
	手書きメッセージで、残していく家族を勇気づけることができる
	登録したメッセージは、いつでも見直しすることができる

受取人さまからの「感謝の声」

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。しばらくして明治安田の担当者が、生前に夫が書いた「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

登録件数	190,659件
メッセージお届け件数	2,850件

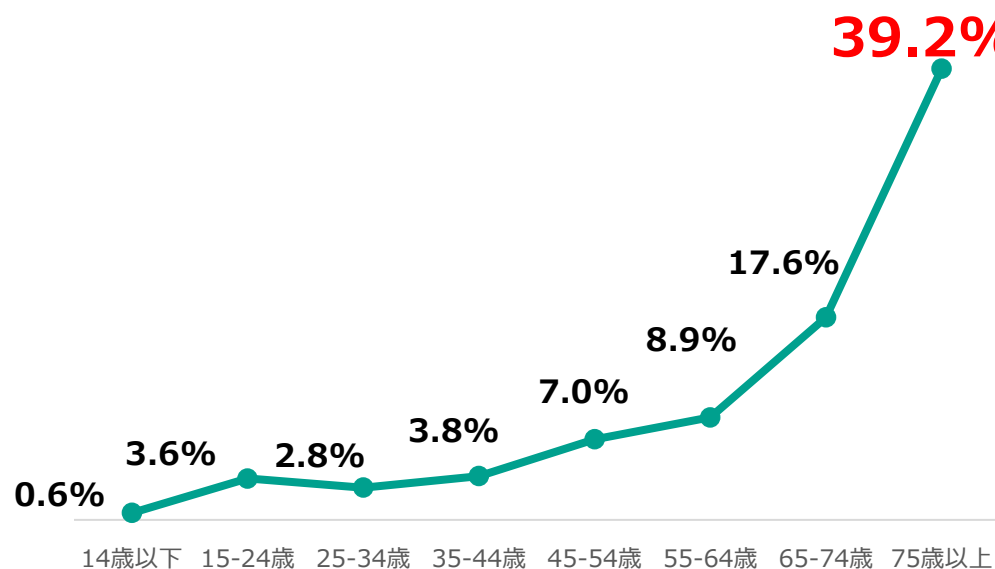
※登録件数、メッセージお届け件数は2024年8月時点

電話音声明瞭器「サウンドアーチ」(1/2)

「サウンドアーチ」開発の背景

- 日本人の9人に1人が「聴こえ」に悩みを抱えており、75歳以上では約4割が難聴者等
- 一人暮らしで耳の不自由なご高齢の方が「電話に出たくない」「外出したくない」などの理由から社会的に孤立

難聴者率※

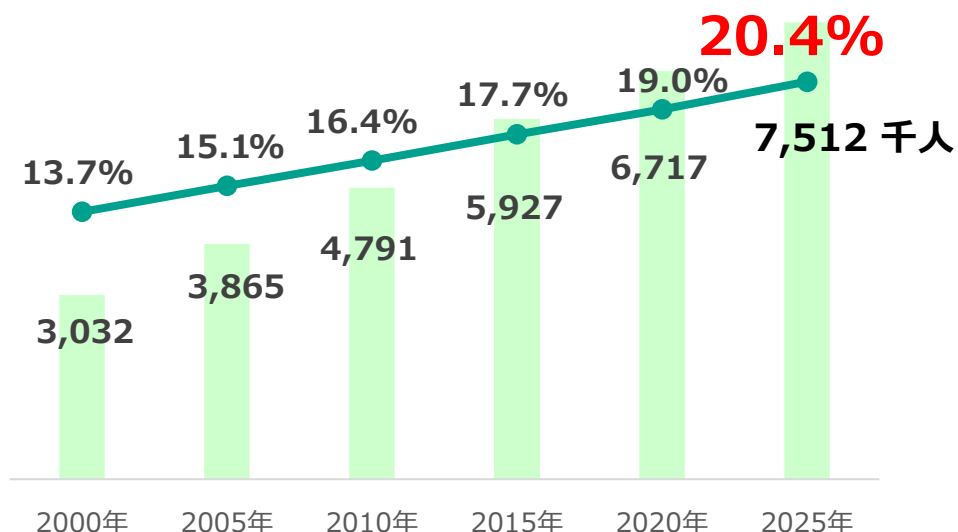


(出典) 一般社団法人 日本補聴器工業会
「Japan Trak2018 調査報告」

※難聴またはおそらく難聴だと思っている人の割合

一人暮らしのご高齢者の推移

折れ線は65歳以上人口に対する
一人暮らしのご高齢者の占率



(出典) 令和4年版高齢社会白書

電話音声明瞭器「サウンドアーチ」(2/2)

「高齢化がすすむ地域社会の役に立ちたい」当社の想いをかたちに

聴こえに悩む方の社会的孤立という社会課題の解決に貢献すべく、地域社会との絆を紡ぐ
取組みの一環として、**当社と連携協定を締結している全国の地方自治体に「サウンドアーチ」**
を順次寄贈中（2024年9月末までに累計約650自治体に寄贈済み）

社会課題の解決 -聴こえに悩む方の社会的孤立-



地域社会との絆を紡ぐ取組み

[illegible]

つながり、ふれあい、
ささえあう地域社会を。

全国自治体との連携協定

988自治体[※]



※2024年3月末時点の
市区町村と都道府県の合計

I. はじめに

II. 明治安田のお客さま志向経営

III. 明治安田の取組み ～2030年にめざす姿～

IV. お客さま志向経営のさらなる進化に向けて

「明治安田フィロソフィー」における「お客さま志向」の位置づけ

【私たちの羅針盤】

使命・存在意義
(Mission)

経営理念

確かな安心を、いつまでも

長期的にめざす姿
(Vision)

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

大切にすべき価値観
(Value)

明治安田バリュー

お客さま志向・倫理観

挑戦・創造

協働・成長

お客さま志向の業務運営方針－お客さま志向自主宣言－

「お客さま志向の業務運営方針－お客さま志向自主宣言」のもと、

お客さま志向経営の高度化に向けた業務運営を推進

お客さま志向の業務運営方針 －お客さま志向自主宣言－

P

	内容
方針1	お客さま志向の徹底
方針2	「お客さまの声」を経営に活かす取組み
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
方針4	地域社会の豊かな生活に貢献する取組み
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
方針6	ご加入時のお客さまへの情報提供の充実
方針7	お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実
方針8	お客さまに信頼される資産運用
方針9	利益相反の適切な管理
方針10	お客さま志向の取組みの確保

「お客さま志向取組計画」

D

A

- 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年度より導入
- 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

4つの指標(KPI)

C



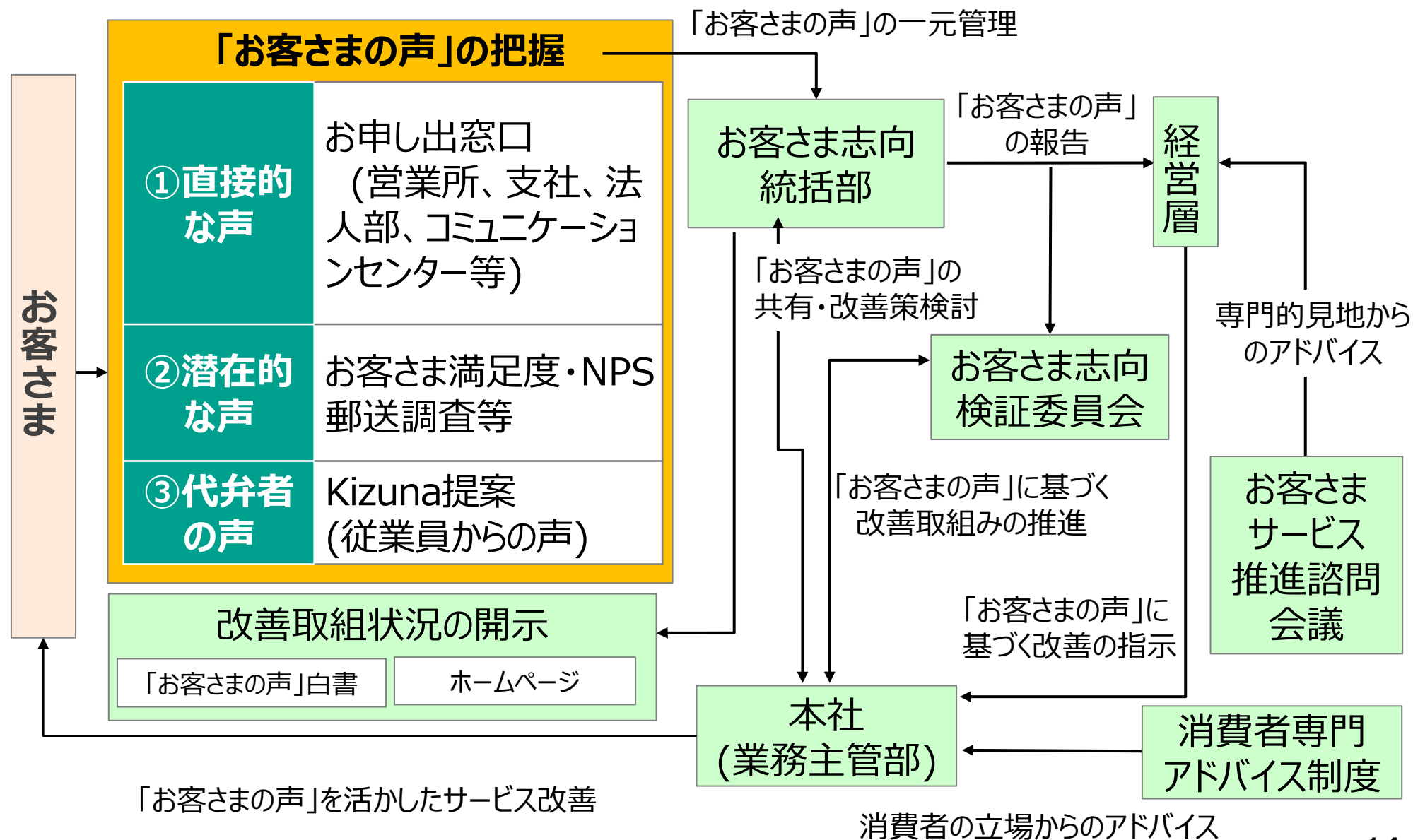
お客さまとの絆

地域社会との絆

働く仲間との絆

未来世代との絆

「お客さまの声」を経営に活かす仕組み



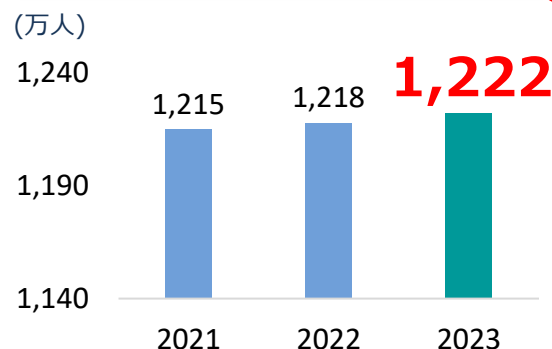
お客さま志向経営の運営状況

4つの指標（KPI）

順調に推移

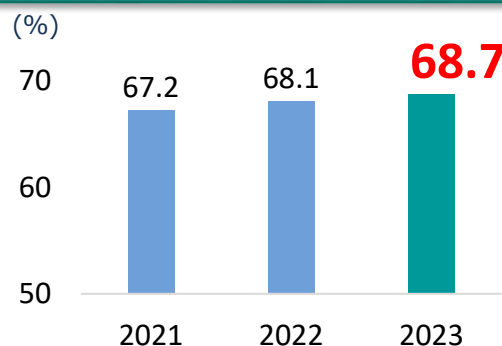
お客さま数

伸展



過去
最高値

お客さま満足度



総合満足度

企業好感度



2021年度の31.4%は過去最高値

従業員意識調査



「お客さま志向の企業風土」に対する肯定的な回答割合。2018年度の65.3%から上昇

「企業風土・ブランド創造運動」 企業風土醸成への取り組み



明治安田
ブランド創造

お客さま・地域社会に
届けたいブランドイメージ **ひとに健康を、まちに元気を。**

各組織の
Kizuna運動

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

めざす
企業風土

企業ビジョン

お客さまとの絆	地域社会との絆	未来世代との絆	働く仲間との絆
お客さまに寄り添い、 アフターフォローで感動を 追求する	社会から必要とされる 価値を創造し、地域の 発展に貢献する	未来の世代を想い、 持続可能で希望に満ち た豊かな社会づくりに貢 献する	挑戦意欲や多様性を 尊重し、働きがいのある 職場を実現する

推進
事項

私たちの
行動原則

みんなの
健活
プロジェクト



推進
体制

お客さまとの
絆チーム

地域社会との
絆チーム

未来世代との
絆チーム

働く仲間との
絆チーム

土台



「明治安田フィロソフィー」の理解・共感

I. はじめに

II. 明治安田のお客さま志向経営

III. 明治安田の取組み ～2030年にめざす姿～

IV. お客さま志向経営のさらなる進化に向けて

10年計画「MY Mutual Way 2030」について

10年計画

MY Mutual Way 2030

10年後（2030年）にめざす姿

「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

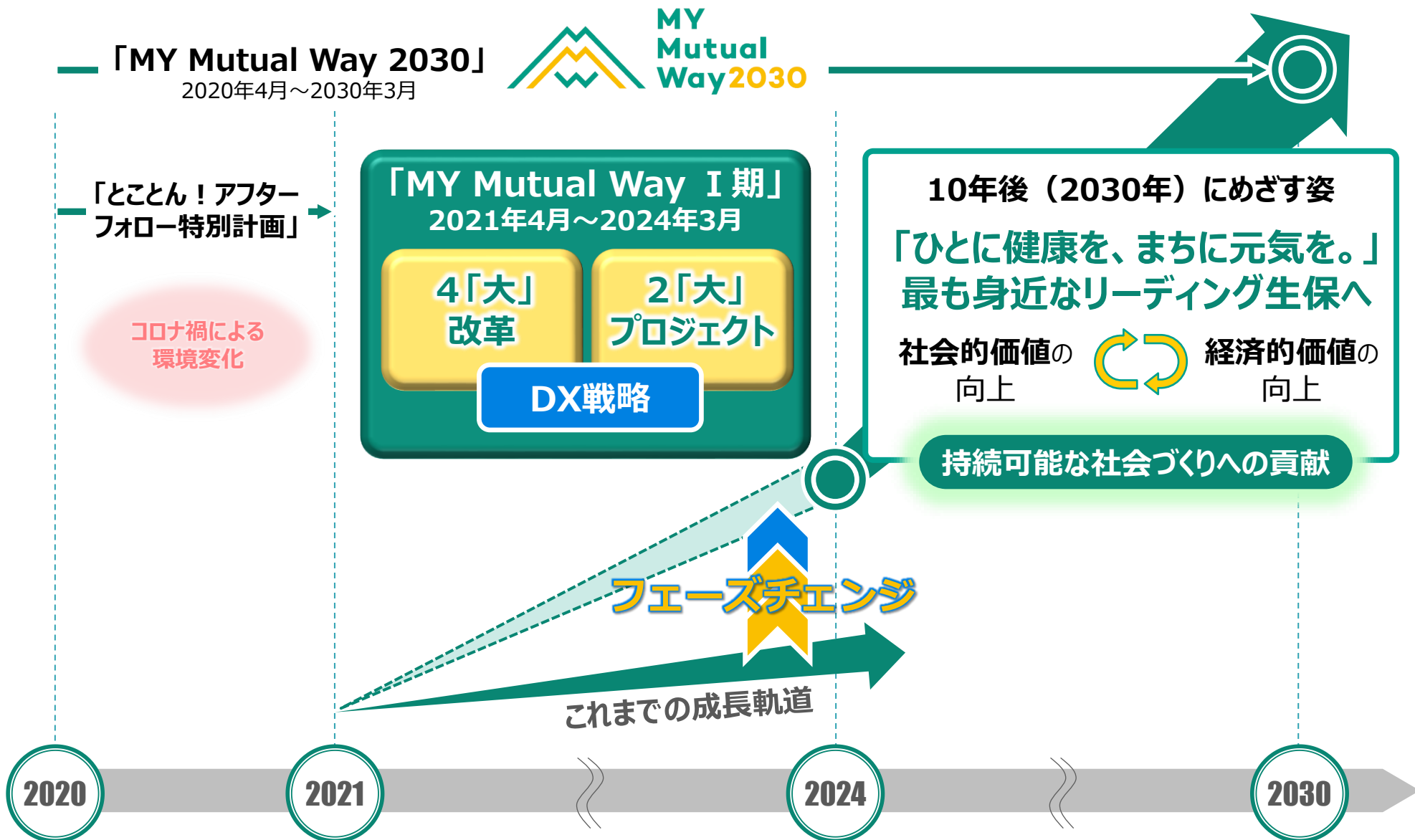


10年計画「MY Mutual Way 2030」について



「MY Mutual Way I 期」での お客さま志向にかかる取組み (2021～2023年度)

「MY Mutual Way I 期」 (2021~2023年度)



「MY Mutual Way I 期」 (2021~2023年度)

4「大」 改革

DX戦略

2「大」 プロジェクト

制度・インフラ等を抜本的に見直し

営業・サービス「大」改革

基幹機能・事務「大」改革

資産運用「大」改革

Mutual経営「大」改革

お客さまの健康増進の応援

みんなの健活プロジェクト

豊かな地域づくりへの貢献

地元の元気プロジェクト

営業・サービス「大」改革

次世代型の営業チャネルへの移行

●「MYリンクコーディネーター（LC）制度の創設

新たな役割

- ・「お客さまの健康増進」のサポート
- ・「地域社会とのつながり」のサポート

※ 以下、数値について
特に記載がないものは
2023年度の状況を掲載

「明治安田フィロソフィーの実践」「活動」「業績」を長期にわたり高水準で実践するLCを「アドバンスLC」として認定（5,705人（目標差+255人））

●行政サービス案内等の展開

●「対面」「非対面」融合型の営業モデルの確立

お客さま数（個人営業）
708万人 → 721万人
2020年度末 2023年度末

保有契約年換算保険料〔保障性商品〕
6,041億円 → 6,229億円
2020年度末 2023年度末

Mutual経営「大」改革

ガバナンス態勢・経営資源管理態勢の「変革」

●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お客さま志向の業務運営推進

消費者庁「消費者志向経営優良事例表彰」、ACAP「消費者志向活動章」の受賞 等



(2年連続受賞)

●ERM（統合的リスク管理）運営の実効性向上

－「健全性水準に応じた経営の方針」の公表、ESRの計測・検証態勢の整備 等

●相互会社経営のいっそうの高度化

－「MYミューチュアル配当」の創設、「明治安田生命 総代懇談会」の開催 等

2「大」プロジェクト「みんなの健活プロジェクト」

「みんなの健活プロジェクト」は「お客さま」「地域社会」「働く仲間」の継続的な健康増進を支援する取り組みです

みんなの
健活
プロジェクト

プロジェクト
参加者
累計671万人

● 健活商品ラインアップの充実

－ 健康診断やがん検診等の受診を後押し

● お客さまの健康増進のサポート

－ MY健活レポート

－ JリーグやJLPGAとの協働によるイベント

－ 最先端の健康チェック機器の体験機会

● 従業員の健活推進

－ 「健康科学プログラム」の展開



健活商品累計販売件数
147万件

健康年齢差 (※)
1.3歳改善

2「大」プロジェクト「地元の元気プロジェクト」

「地元の元気プロジェクト」は豊かな社会づくりへ貢献し、地域社会が抱えるさまざまな課題・ニーズに応えていくことをめざす取り組みです



プロジェクト
参加者
累計1,130万人

●自治体との連携協定の締結

●私の地元応援募金をつうじた協働体制の強化

(自治体等への総額約25.3億円(※)の寄付等)

※ 2020～2023年度累計

●地方創生に貢献する取り組みの推進

- －道の駅における健康増進イベント
- －公民館におけるMY定期講座
- －日本赤十字社と連携した献血の啓蒙活動
- －行政サービス案内



連携協定の締結数
約1,000自治体

内閣府特命担当大臣
(地方創生担当)
による表彰を受賞

「MY Mutual Way Ⅱ期」での お客さま志向にかかる取組み (2024～2026年度)

「MY Mutual Way Ⅱ期」策定にあたっての考え方

日本が直面する社会課題

人口減少・少子高齢化

社会保障制度の維持

地方の人口減少
都市部への人口流入

所得の二極化・
共働き世帯の増加

等



**さまざまな社会課題を解決できる会社が
成長を実現**

社会課題の解決への貢献

当社の優先課題（マテリアリティ）

健康寿命の延伸



地方創生の推進



環境保全・気候変動への対応



責任投資を通じた持続可能な社会づくり



等

こどもの健全育成



DE&Iの推進



金融サービスへの平等なアクセス確保



人権の尊重



社会課題の解決への貢献

明治安田の事業活動が社会課題の解決に至る道筋

事業活動

アウトプット

アウトカム

インパクト
最終的な社会的効果

日々の活動



- 健活商品の販売
- 健活サービス提供
- 地域でのイベント
- エネルギー使用量の削減
- 責任投資の推進
- 多様な人財の活躍促進 等

経済的価値

「会社資本」にもたらす変化

社会的価値

「人々」にもたらす変化

健康寿命の延伸

地域の活性化

将来世代の健全育成と
QOLの向上

脱炭素社会への貢献

当社の次世代を担う
人財の育成・確保

「MY Mutual Way Ⅱ期」の位置づけ



10年後（2030年）にめざす姿

「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

MY Mutual Way Ⅰ期

MY Mutual Way Ⅱ期

フェーズチェンジ

これまでの成長軌道

2021

2024

2027

2030

7合目

ゴール

MY Mutual Way Ⅱ期

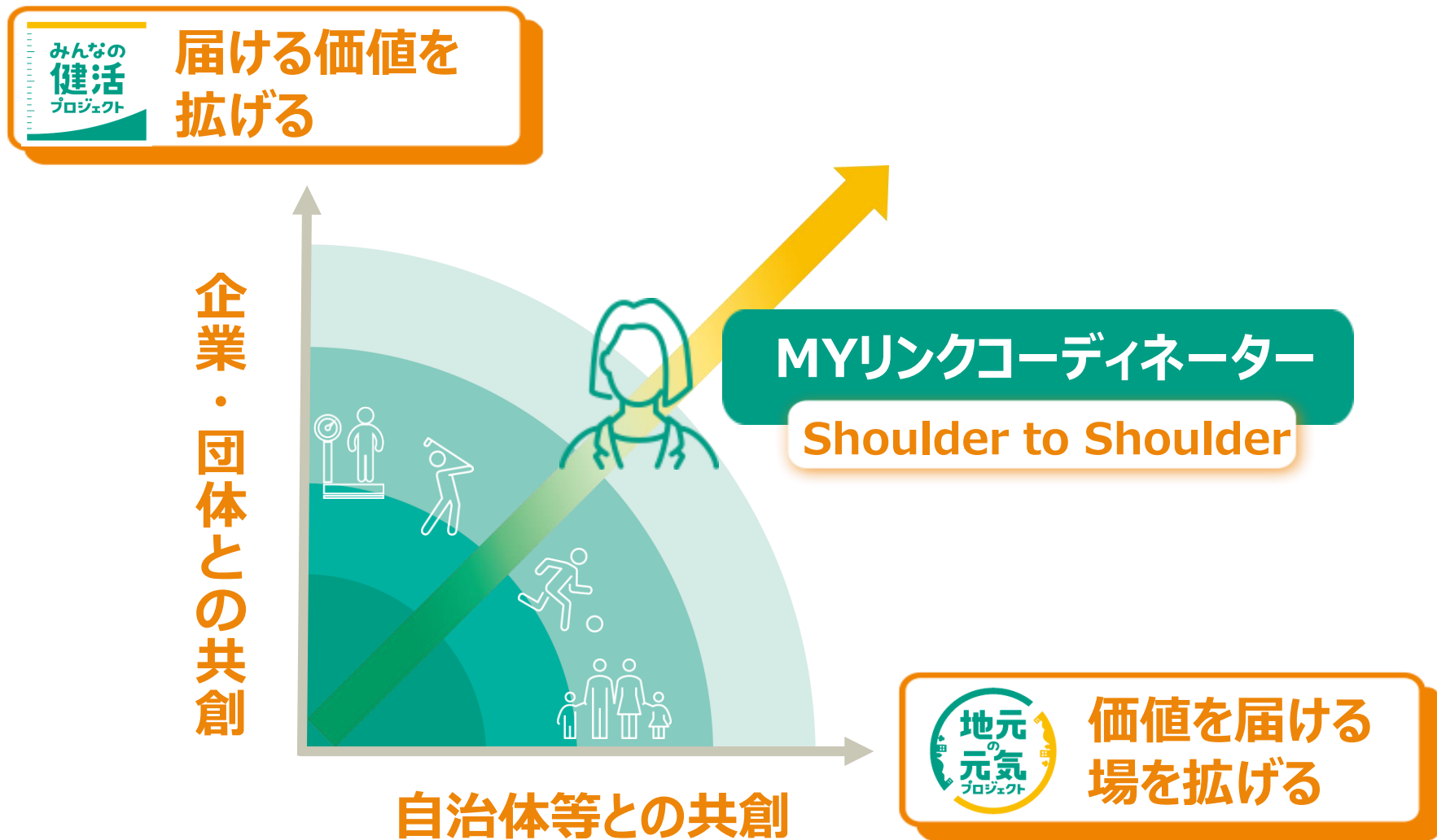
シェアの拡大



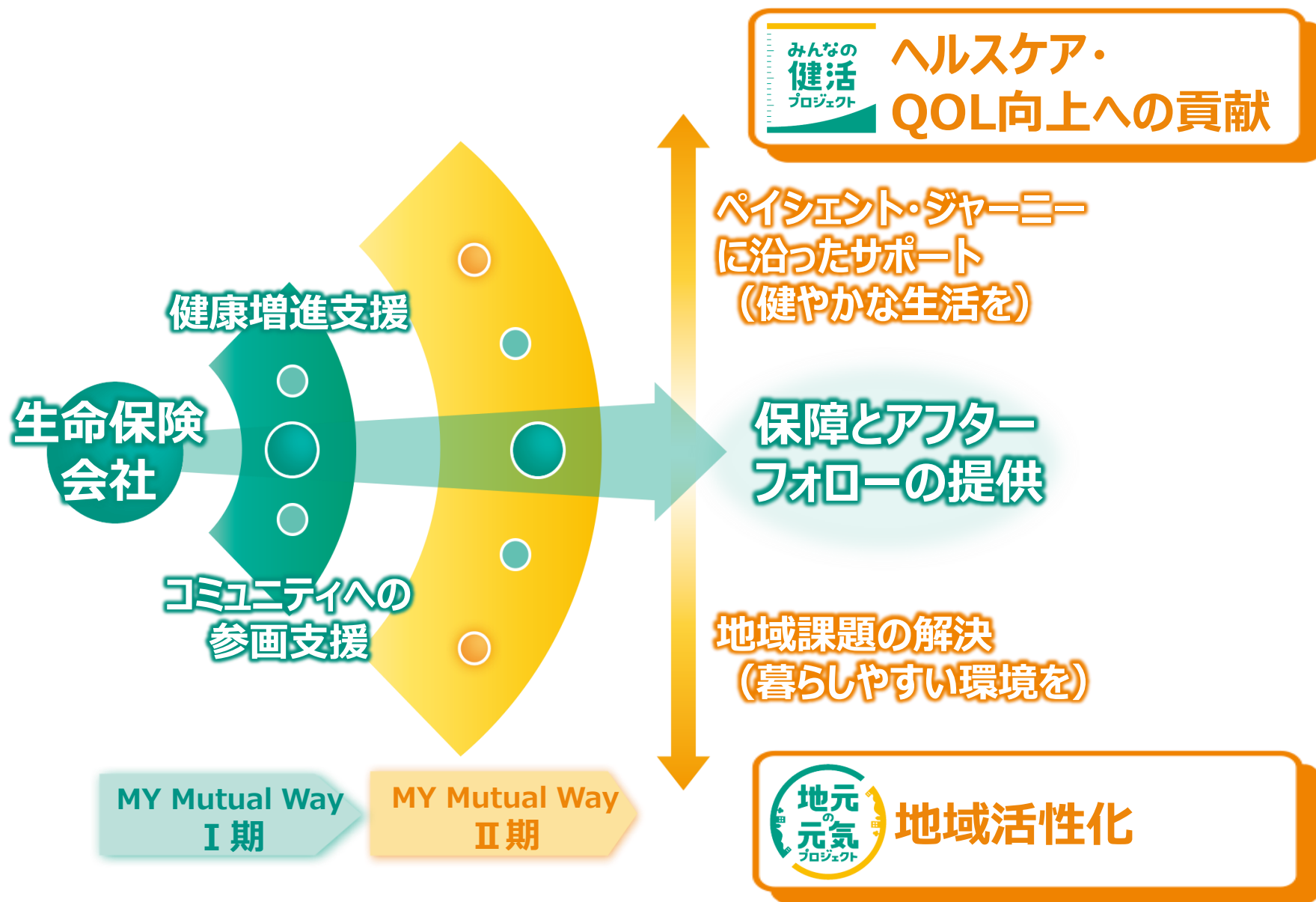
共創を通じた
多元的価値の創造

生命保険会社の役割を超える

共創による多元的価値の創造・提供



生命保険会社の役割の拡充



「明治安田ブランドステートメント」の制定

ひとに健康を、まちに元気を。

大切な人と笑顔で、長く幸せな毎日を送っていただきたい。

明治安田生命は、日本で一番最初に生まれた生命保険会社として、約150年ものあいだ、人の命に、人生に、寄り添ってきました。
「確かな安心を、いつまでも」

…笑顔あふれるやさしい世界を、つくりたい。

希望に満ちた社会を、未来のこどもたちへつないでいきたい。

日本で一番長く、相互扶助の絆を育んできた私たちなら
あなたと一緒に、そんな未来をつくることができると信じて。

だから明治安田生命は、生命保険会社の役割を超えていく。

明治安田生命から、**明治安田** へ。



「MY Mutual Way Ⅱ期」の全体像

ヘルスケア・
QOL向上

～生命保険会社の役割を超える～

地域活性化

みんなの
健活
プロジェクト

2「大」プロジェクトの強化



成長ドライバー（成長戦略）

営業サービス・フロントの
さらなる強化

生命保険の機能の拡張

資産運用の高度化と
海外保険事業の拡充

経営基盤拡充戦略

ひと中心経営の推進と
働きがいの向上

IT・デジタル投資のさらなる
推進（DX戦略2.0）

ガバナンスの高度化と
サステナビリティ経営の推進

営業サービス・フロントのさらなる強化

お客さま・地域社会から選ばれ続けるブランドの確立と各地域の企業や、自治体、金融機関等との接点の拡充と取引の拡大をめざします

「コミュニティワーカー活動」と「健活サポート活動」の定着

ブランド価値の向上

コミュニティワーカー活動
（行政サービス案内等）



健活サポート活動



地域マーケット開拓体制の強化

全地域をカバー

地域本部

6本部



地域リレーション本部

7本部

「コミュニティワーカー活動」

当社が行なう「コミュニティワーカー活動」

行政サービス案内

- 自治体のサービスを案内
- 住民の意識を調査・確認

健康増進イベント

自治体 Jリーグ等との協働イベント

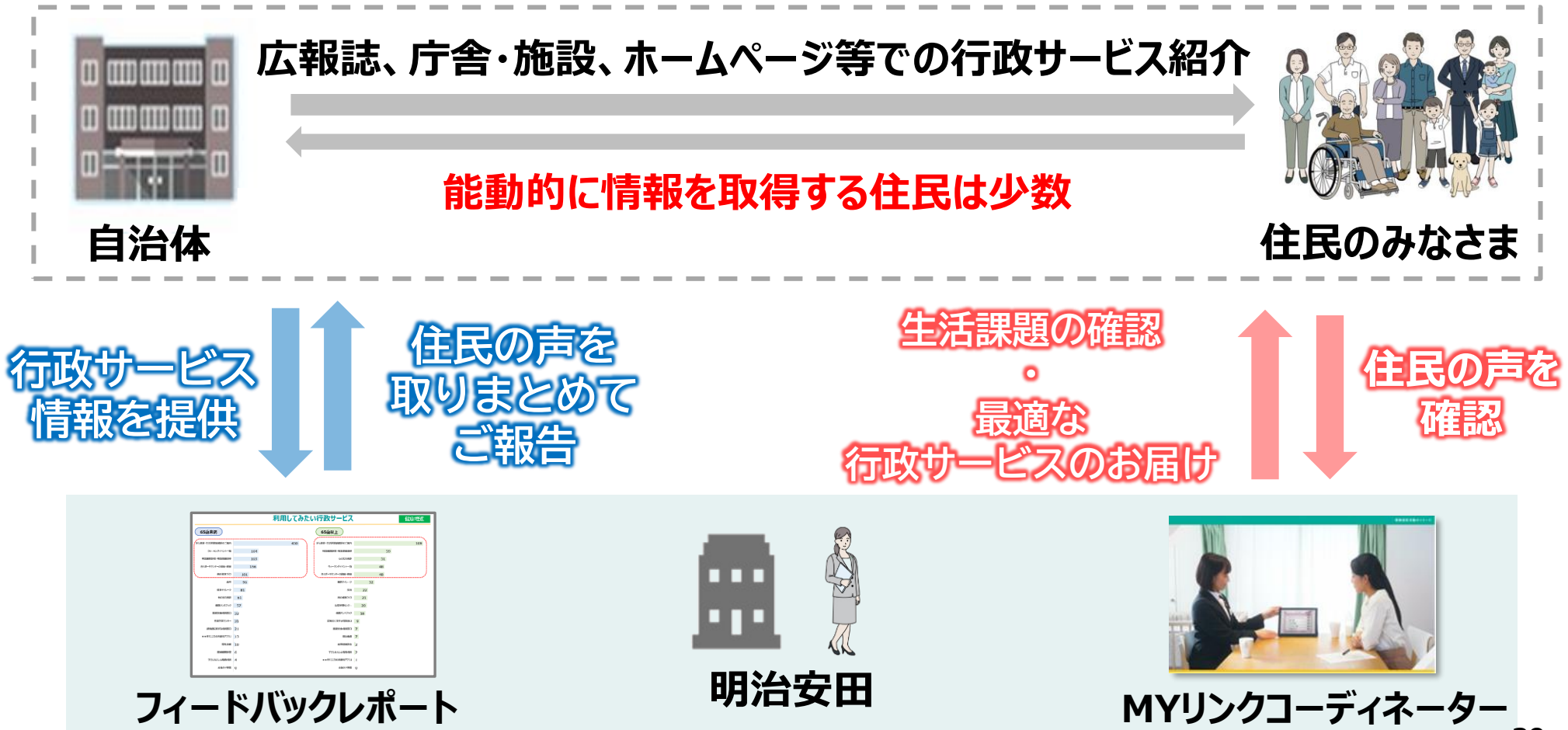
英国で取組みが進む「社会的処方」(※)の考え方を参考に、
当社LC等が人とまちをつなぐ担い手として、
地域住民や企業のみなさまの生活課題を一つひとつ確認し、
最適な地域資源（行政サービス等）をお届けすることで、
社会的孤立等の社会的課題の解決に貢献

※ 医師の医学的処方に加えて、患者等の健康やwell-beingの向上等を目的に、
地域の活動やサービス等につなげること

「行政サービス案内」(1/2)

地域住民とのコミュニケーションを通じて、一人ひとりの「生活課題」を把握し、必要としている人に必要なサービスを届ける、行政サービスの情報提供活動

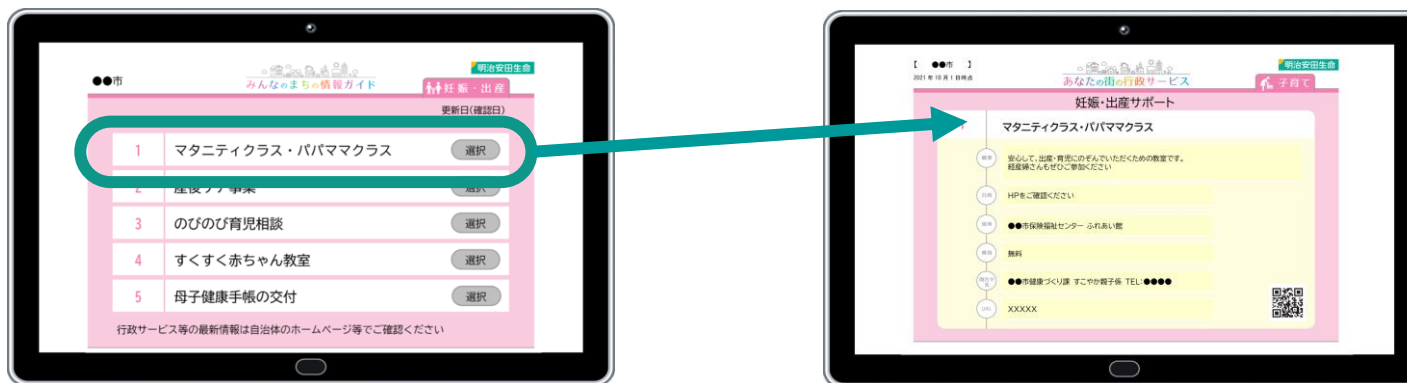
情報提供活動のスキーム



「行政サービス案内」(2/2)

連携協定を結んでいる自治体と、「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のご案内を行ないます

健康	定期健診、健康診断、がん検診 等
介護	介護施設・サービス 等
子育て	子育てサポート情報 等
防災・防犯	災害対策、防犯対策情報 等



当社タブレット端末に、自治体のホームページ掲載等の行政サービス情報を収録し、住民のみなさまのご関心のある内容をご紹介します

生命保険の機能の拡張（1/2）

お客さまのQOL向上に資する「保障ビジネスの高度化」と資産形成ニーズをふまえた「貯蓄ビジネスの再構築」を推進し、お客さまの期待を超える提供価値を創造します

保障とサービスの一体的な提供



QOL応援プログラム

加入

死亡

保険期間

いざという時

給付を受け取った後

予防や健康増進の
サポート

保険給付

治療や生活の
サポート

機能の拡張

従来

機能の拡張

貯蓄性商品



魅力的な受取率の商品を拡充

個人年金
予定利率引上げ

団体年金
拡充

生命保険の機能の拡張（2/2）

他企業・団体・国内グループ会社等とのさらなる協働を推進し、
イノベーションの創出に取り組みます

共創の推進

生命保険の機能の拡張

明治安田



国内グループ会社

未来共創投資



企業・団体



スタートアップ
企業



地方自治体



医療機関



アカデミア

協業・提携先等をさらに拡大

2「大」プロジェクトの取組み



つながり、ふれあい、
ささえあう地域社会づくり

価値を届ける場を拡げる

地域ごとの
課題解決

健康経営
サポート・SDGs
支援等

行政サービス
案内



健康をいっしょに育てる

届ける価値を拡げる



Ｊリーグ・ＪＬPGAとの協働によるスポーツの支援・イベント、
自治体との連携等を通じた両プロジェクトのシナジーを拡大

I. はじめに

II. 明治安田のお客さま志向経営

III. 明治安田の取組み ～2030年にめざす姿～

IV. お客さま志向経営のさらなる進化に向けて

お客さま志向経営のさらなる進化に向けて（1/2）

未来世代応援活動



こどもの健全育成

学校教育の充実

- ・金融・保険教育の推進
- ・新規教育コンテンツの充実
- ・環境・SDGs教育コンテンツの充実 ほか

結婚・子育て・療育支援

- ・子育て世代を対象としたイベント
- ・「こころ財団」提供コンテンツによる療養支援
- ・婚活支援（婚活イベント）ほか

スポーツ・文化・地域の交流をつうじた健全育成

- ・こども向けスポーツ教室
- ・若手音楽家支援や伝統文化への助成
- ・「地域を見守る」社会貢献活動 ほか

地域に根差した環境保全への取り組み

- ・明治安田×Jリーグの森における森林保全活動 ほか

お客さま志向経営のさらなる進化に向けて（2/2）

みんなにやさしい保険アクセス

高齢者への対応

- ・高齢者専用電話窓口
- ・MY長寿ご契約点検制度
- ・サウンドアーチ ほか

LGBTQへの対応

- ・LGBTQ専用電話窓口
(2024年10月～)
- ・同性パートナー代理人請求
- ・同性パートナー死亡保険金
受取人等への指定 ほか

金融サービスへの平等な アクセス確保

障がい者への対応

- ・障がい者専用電話窓口
- ・「MYアシスト+」制度
- ・手話リレーサービス ほか

外国人への対応

- ・5カ国語(英語・中国語・韓国語・ベトナム語・タイ語)による
お問い合わせ専用電話窓口 ほか

ひとに健康を、まちに元気を。

明治安田