

目 次

ページ

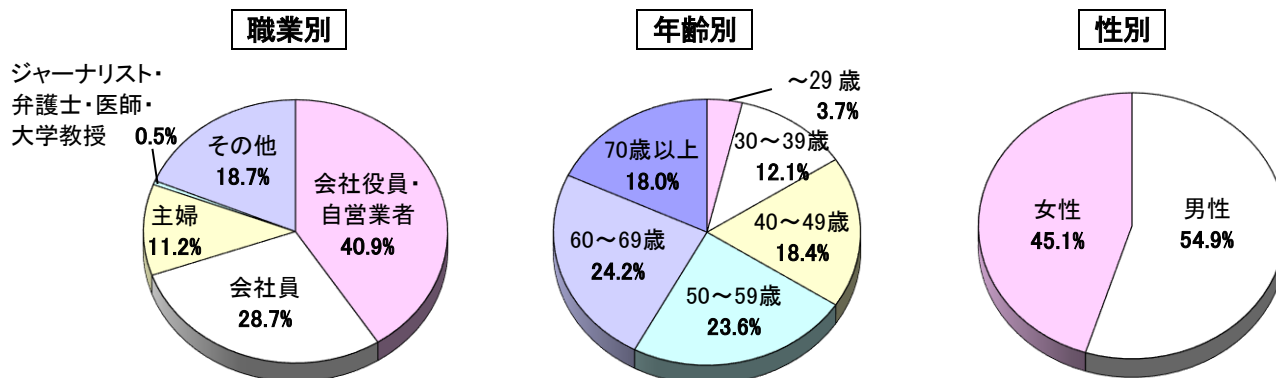
2022 年度「お客さま懇談会」の開催状況	1
「お客さま懇談会」で寄せられた代表的な「ご意見・ご要望」と当社の対応状況	
【経営全般】	2
1. 国内人口の減少やデジタル化が進展していくなかで、どのような経営戦略を考えているか教えてほしい	
2. 女性、シニア等の活躍や家庭との両立など、多様な働き方を支援するための取組みについて教えてほしい	
3. 持続可能な社会づくりへの貢献に向けて、どのように取り組んでいくのか教えてほしい	
4. インフレの進行や金利の上昇等、不透明な経営環境のなか、健全性を重視した経営を行なってほしい	
【営業・サービス関連】	6
5. 「MYリンクコーディネーター」の役割や具体的な活動について教えてほしい	
6. 「事務サービス・コンシェルジュ」等の役割や具体的な活動について教えてほしい	
【社会貢献活動関連】	8
7. 「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	
8. 「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	
9. Jリーグとの今後の協働取組みについて、具体的な内容を教えてほしい	
【商品関連】	11
10. 医療技術の進展をふまえた、ニーズに沿った商品を充実させてほしい	
11. 魅力的な受取率の貯蓄性商品を充実させてほしい	
12. 新たなお客さまとの接点を拡大する商品戦略について教えてほしい	
【事務対応・お手続き関連】	14
13. 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向上させてほしい	
14. ご高齢の方に配慮した対応を拡充してほしい	
【CM関連】	16
15. 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	
【資産運用関連】	17
16. 金融環境が大きく変化するなか、資産運用分野ではどのような取組みを行なっているのか教えてほしい	

2022 年度「お客さま懇談会」の開催状況

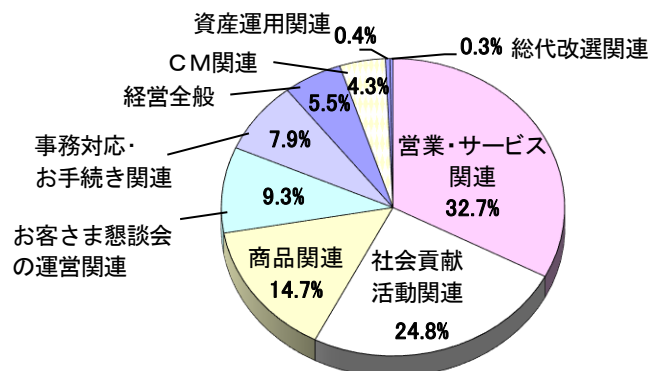
1. 開催状況

開催会場数	出席者数	1 会場あたり 平均出席者数		消費生活センター 出席者数
		うち総代		
105 会場	2,437 名	119 名	23.2 名	35 名

2. 出席者 (2,437 名) の構成



3. 出席者のご意見・ご要望等 (8,186 件) の内訳



(単位：件)

内訳	合計	ご意見 ご要望	
		ご意見 ご要望	ご質問
営業・サービス関連 MYリンクコーディネーターや事務サービス・コンシェルジュに関するご意見など	2,676	2,563	113
社会貢献活動関連 社会貢献活動や2「大」プロジェクトに関するご意見など	2,031	1,870	161
商品関連 商品開発や保険料・予定利率に関するご意見など	1,207	1,110	97
お客さま懇談会の運営関連 お客さま懇談会に出席した際のご感想、運営に関するご意見など	763	762	1
事務対応・お手続き関連 デジタル化や保険金・給付金等の各種お手続きに関するご意見など	644	601	43
経営全般 健全性やSDGs関連等の経営全般に関するご意見など	453	338	115
CM関連 CMIに関するご意見など	354	345	9
資産運用関連 資産運用に関するご意見など	34	24	10
総代改選関連 総代改選に関するご意見など	24	20	4
合 計	8,186	7,633	553

**「お客さま懇談会」で寄せられた
代表的な「ご意見・ご要望」と当社の対応状況**

【経営全般】

**1. 国内人口の減少やデジタル化が進展していくなかで、どのような経営戦略を考えているか
教えてほしい**

国内生命保険市場は、人口減少等により長期的には縮小することが見込まれるものの、少子高齢化の進展、社会保障制度の持続可能性の観点から、生命保険会社が果たすべき役割は、さらに拡大していくと予想しています。

また、コロナ禍を契機に、社会のデジタルシフトが一気に加速し、「コンタクトレスエコノミー（人と人が接触を避けつつ経済活動等を行なう環境）」が常態化するとともに、人々の健康意識や社会の持続可能性への意識が高まるなど、引き続き一人ひとりの行動変容や社会構造の変化が進展しています。

当社は、10年後（2030年）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、その実現に向けた軌道を確保するため、2021年4月から3ヵ年プログラム「MY Mutual Way I期（2021～2023年度）」を開始しています。

本プログラムでは、「DX（デジタルトランスフォーメーション）戦略」を効果的に融合させつつ、「営業・サービス」「基幹機能・事務」「資産運用」「相互会社経営」の各分野で制度・インフラ等を抜本的に見直す4「大」改革に加え、「お客さま」「地域社会」「働く仲間（自社従業員）」の健康増進の取組みを継続的に応援する「みんなの健活プロジェクト」、自治体や各地域の企業、マスコミ、大学・研究機関、スポーツ団体等と連携し、豊かな地域づくりへの貢献と地域のお客さまとの接点の拡がりをめざす「地元の元気プロジェクト」の2「大」プロジェクトを推進しています。

また、長期間にわたり内部留保の積み立てに貢献いただいたご契約者に対して、内部留保への貢献度に応じてお支払いする新たな配当「MYミューチュアル配当」を創設し、2021年10月からお支払いを開始しています。引き続き、長期的な環境変化に柔軟に対応し、本配当を含むご契約者配当を安定的にお支払いするとともに、相互会社の強みを活かした経営を行なってまいります。

2022年4月からは、従来の「MYライフプランアドバイザー」（営業職員）に新たな役割を設定し、名称を「MYリンクコーディネーター」に変更しました。これまで保険商品・サービスのご案内やコンサルティング活動を通じて安心をお届けしてきた営業職員が、新たにお客さまの健康づくりへの支援や地域社会とのつながりをサポートする役割を担うことで、お客さま・地域社会が抱える課題の解決に貢献してまいります。

さらに、社会を基盤として活動する企業としての責任を果たすため、持続可能な社会づくりに貢献する取組みも進めています。「みんなの健活プロジェクト」「地元の元気プロジェクト」の2「大」プロジェクトに加え、環境保全・気候変動への対応や、金融包摂（金融アクセスの確保等）、人権の尊重、こどもの健全育成、伝統芸能・技術の継承等にも取り組んでいます。

今後も、「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、さらなる「社会的価値」と「経済的価値」の向上をめざしてまいります。

2. 女性、シニア等の活躍や家庭との両立など、多様な働き方を支援するための取組みについて教えてほしい

当社は、女性管理職等の登用に向けた育成体制を整備し、計画的かつ継続的な育成・登用を行なっています。2021年度からは、経営人財と専門人財のデュアルラダーでの人財育成をめざすとともに、管理職登用後のさらなる上位職登用を推進しています。このような取組みの結果、2023年4月時点の女性管理職比率は34.9%となりました。

2022年度からは、契約社員や派遣社員から「正社員化」した職員に向けて、会社制度や幅広いキャリアの選択肢の情報提供、ロールモデルとなる職員との交流を目的とした「ダイバーシティ・ミーティング」を開催しています。多くの参加者から「キャリアアップへの意欲が向上した」との声があがっており、当該層の意識変革の促進に向けて、引き続き取り組んでまいります。

キャリア開発支援に向けた取組みとしては、希望所属・職務を自分自身で選択できる「キャリア・チャレンジ制度」を実施しています。また、育児や介護等との両立支援および地方在住者のキャリア開発支援として、地方在住のまま本社の仕事ができる「リモート型」勤務を2021年度から導入し、2023年4月時点で43名の職員が全国各地で活躍しています。

さらに、定年延長による役割の拡大をふまえ、50歳以上職員（以下、シニア層）のさらなる役割発揮、活躍機会の拡大に向けた取組みを推進しています。具体的には、50歳、55歳、59歳の節目研修に加え、自立的にキャリアを検討する機会として全シニア層を対象にキャリア・セミナーを開催するとともに、業務遂行に必要となる基礎的なITリテラシーの向上を目的としたITパスポート資格の取得推進等、活躍の後押しを行なっています。

このほか、生産性およびワーク・エンゲージメントの向上を図るため、「ワーク・ライフ・マネジメント」を推進しており、男性職員の育児休職取得率は2020年度から3年連続で100%を達成しています。今後は育児・介護休業法の改正をふまえ「出生時育児休職」の取得を推進するとともに、さらなる長期取得に向けて、「男性育休取得計画書の策定」等、対応を強化してまいります。

加えて、今後、ますます多様化するライフスタイルや働く期間の長期化をふまえ、女性職員一人ひとりが生涯にわたって最大限に能力を発揮できるよう、ライフステージに寄り添った包括的な支援を行なっています。具体的には、女性特有のがんの予防・早期発見につながる機会の創出に取り組むとともに、2023年4月には、女性特有の健康課題を支援する婦人科専門外来・専用相談ホットラインや更年期障害に係る休暇制度を新設しました。本制度の活用においては、周囲の理解が欠かせないことから、今後は男性や管理職をはじめとした全職員向けの女性の健康リテラシー教育も強化してまいります。

今後も、多様な人財一人ひとりの活躍や挑戦を後押しする風土醸成と仕事と家庭の両立支援に取り組んでまいります。

3. 持続可能な社会づくりへの貢献に向けて、どのように取り組んでいくのか教えてください

当社は、これまで「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、「みんなの健活プロジェクト」の推進を通じた健康寿命の延伸、「地元の元気プロジェクト」を通じた地方創生の推進、2050年度カーボンニュートラル目標の達成に向けたCO₂排出量の削減等の環境保全・気候変動への対応等、さまざまな取組みを通じて、持続可能な社会づくりに貢献してまいりました。

持続可能な社会づくり全般に係る体制としては、「サステナビリティ経営推進」を担当する執行役を置き、「サステナビリティ経営推進部長」を設置のうえ、取組みの推進にあたっています。また、経営会議の諮問機関として「サステナビリティ経営検討委員会」を設置し、サステナビリティ経営に係る取組方針の検討を行なうとともに、2022年4月に制定した「グループサステナビリティ方針」に基づき、グループベースでの対応を推進しています。

具体的な取組みとして、環境保全・気候変動への対応については、機関投資家として、国内の投融資先との対話やESG投融資を積極的に推進するとともに、事業者としては、2050年CO₂排出量ネットゼロに向けたロードマップ（移行計画）に沿った取組みの推進、再生可能エネルギーの段階的な導入、ペーパーレス化やクリアファイルのプラスチック製から紙製への順次移行等を通じた環境負荷の低減に取り組んでまいります。

また、2022年4月に、当社のサステナビリティ経営における「優先課題（マテリアリティ）」として、「金融包摂」「こどもの健全育成、伝統芸能・技術の継承」を新たに設定したことをふまえ、それらの取組みを強化しています。

「金融包摂」については、「ご高齢の方」「障がいをお持ちの方」「性的マイノリティ（LGBTQ）の方」「外国人の方」をはじめ、さまざまな特性を持つお客さまのお手続き時の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」として推進しており、各種制度・サービスのさらなる高度化を進めてまいります。

「こどもの健全育成」に資する取組みとしては、人生100年時代を豊かなものとするための金融リテラシーの向上をめざす出張授業「金融・保険教育」のさらなる推進等に取り組んでまいります。

加えて、社内のサステナビリティに係る意識醸成に取り組むとともに、サステナビリティ領域に係る国際的なイニシアティブへの参画や資本・業務提携を行なっている株式会社SDGインパクトジャパンとの協業等を通じ、社外の知見の積極的な活用を図るとともに、サステナビリティに関する国内法令や国際基準に対応しつつ、引き続き、情報開示の充実に努めてまいります。

当社は、こうした取組みを通じ、「お客さま」「地域社会」「働く仲間（自社従業員）」といったステークホルダーとの共通価値を創造するとともに、その価値を「未来世代」に引き継ぐことで、引き続き持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりに貢献してまいります。

4. インフレの進行や金利の上昇等、不透明な経営環境のなか、健全性を重視した経営を行なってほしい

当社の経営理念である「確かな安心を、いつまでも」を実現するため、将来のいかなる環境変化のなかでも安定した経営を維持できるよう、財務基盤や収益基盤の拡充を図り、経済価値の向上に取り組んでいます。

これに向け、財務・資本政策の基本としてERM（注）の枠組みを経営計画の策定・運営に活用し、グループの「健全性」を確保しつつ、「成長性」「収益性」とのバランスにも留意しながらリスクテイクすることで、安定的な収益の確保と企業価値の向上、およびそれらを通じた安定的な配当還元の実現をめざしています。

具体的には、「グループERM基本方針」のもと、リスク量全体に対して十分な自己資本が確保できているかを示す、経済価値ベースの健全性指標であるESRを経営判断に活用することとしており、その水準に応じたリスクテイクと配当の考え方を「健全性水準に応じた経営の方針」として公表しています。

加えて、ERMの実効性を確保し、インフレの進行や金利の上昇等の金融環境の変動にも適切に対応するため、2021年度から「ERM運営会議」を設置し、金融環境・ESRの見通しを確認のうえ、それに応じたリスクコントロール策を検討・実施する態勢を整備することで、不安定な経営環境下においても健全性を確保するよう取り組んでいます。

このように、経済・金融環境が極度に悪化した場合でも、保険金等の確実なお支払いを可能とするため、現行規制のソルベンシー・マージン比率に加え、ESRを活用した健全性確保の枠組みを構築しています。

グループESRの安定的な水準維持に向けては、成長戦略の推進や配当還元とのバランスを考慮しつつ、内部留保の着実な積み増し等による財務基盤の充実を図るほか、資産・負債両面から適切なリスクコントロールに取り組んでまいります。

今後も、財務健全性の充実を図り、保険金等の確実なお支払いと安定的な配当還元に努めてまいります。

（注）Enterprise Risk Management の略で、会社全体のリスク、リターン、資本を経済価値ベースで定量的にコントロールし、リスク回避の基本方針を策定する一方、とるべきリスクを選好しながら企業価値の最大化をめざす経営管理手法

【営業・サービス関連】

5. 「MYリンクコーディネーター」の役割や具体的な活動について教えてほしい

当社は、2020年4月に、10年計画「MY Mutual Way 2030（2020～2029年度）」をスタートし、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、「社会的価値」と「経済的価値」の向上を目標に掲げています。

この実現に向けて、2022年4月に、営業職員の役割の高度化を図り、従来の役割である「お客さまに寄り添ったライフプランニング」や「定期的なアフターフォロー」に加え、お客さまの「健康増進の取組みの支援」や「地域社会とのつながりのサポート」等を新たな役割に設定するとともに、営業職員の名称を「MYライフプランアドバイザー」から、人や地域との“絆を紡ぐ人”を意味する「MYリンクコーディネーター」に改正しました。

MYリンクコーディネーターの具体的な活動としては、「みんなの健活プロジェクト」を通じて、「ベストスタイル 健康キャッシュバック」等のお客さまの健康増進に資する商品・サービスのご案内や、ウォーキングイベントの開催等によるお客さまの運動機会の提供に取り組むとともに、「地元の元気プロジェクト」を通じて、公民館での定期講座の開催や自治体との協働イベントの開催、お客さまの生活課題にあわせた最適な行政サービス情報の提供等、社会貢献型の活動に取り組んでいます。

今後も「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」をめざし、これまで以上に、お客さま・地域社会のみなさまから評価いただけるよう取り組んでまいります。

6. 「事務サービス・コンシェルジュ」等の役割や具体的な活動について教えてほしい

2021年4月から、全国に配置されている約2,000名の事務職員が、「事務サービス・コンシェルジュ」としてMYリンクコーディネーターと協働し、対面やオンラインによりお手続きのサポート等を行なう「訪問型サービス活動」を展開しています。

当社は、キャッシュレス化・ペーパーレス化等の推進により、営業所等における定型事務業務の大幅な縮減を実現しました。これらの取組みによる効果を活かし、営業所内で事務業務を担っていた職員が「事務サービス・コンシェルジュ」として、訪問によるお客さまサポート業務等の新たな役割を担い、地域のお客さま一人ひとりに寄り添ったきめ細やかなアフターフォローを提供しています。

具体的には、事務・サービスに関する専門知識や経験を活かし、保険金・給付金のご請求手続きや、ご高齢のお客さまのお手続きを正確かつ丁寧にサポートしています。また、ご遺族向けの「ご逝去に伴い必要となる公的機関への諸手続きのガイダンス」等の付加価値の高いサービスや各種情報提供を行なっています。

2022年度からは、「事務サービス・コンシェルジュ」の上位職として「チーフ・コンシェルジュ」を新設し、2023年4月時点で、全国に約300名を配置しています。

「チーフ・コンシェルジュ」は、「事務サービス・コンシェルジュ」の役割に加え、従来の事務領域にとらわれない新たな役割を担い活動しています。

具体的には、公民館で実施する睡眠・認知症・そうぞく（相続・争族）等をテーマとした「MY定期講座」の講師や、自治体と協働し地域のみなさまの健康増進、子育て、介護・認知症に係る生活課題にあわせた行政サービス情報をお届けする活動「行政サービス案内」において、自治体担当者との調整・連絡窓口の役割を担っています。

今後も当社は、職員の活躍領域の拡大と新たな役割発揮のための人財育成等により、一人ひとりの成長・活躍をいっそう後押ししていくとともに、デジタル化が進むなかで、対面と非対面を融合した高度なアフターフォローをご提供し、地域のお客さまへ「確かな安心を、いつまでも」お届けしてまいります。

【社会貢献活動関連】

7. 「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ください

「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（自社従業員）」の継続的な健康増進をサポートすることを目的として、お客さまの健康増進の取組みを応援する「商品」、病気の予防・早期発見のためのプロセスを支援する「サービス」、保険未加入者を含めた幅広いお客さまを対象とする「アクション」の三つの分野で新たな価値を提供しています。

具体的な取組みとして、個人営業分野では、お客さまの健康診断結果に応じて、最大で保険料1ヵ月分相当をキャッシュバックする「ベストスタイル 健康キャッシュバック」や、健康診断結果の数値悪化段階の精密検査で給付金をお支払いする「早期発見・治療支援特約」、女性特有のがん検診受診費用をサポートする「がん検診支援給付金付女性がん保障特約」等、お客さまの健康増進や検診受診の普及・啓発に資する商品を販売しています。

また、企業・団体のお客さまの健康経営支援にも取り組んでおり、がんの予防・早期発見からがん罹患後の復職支援に対応した商品・サービス等を提供しています。

このほか、「ベストスタイル 健康キャッシュバック」等にご加入のお客さま向けに、ご提出いただいた健康診断データをもとに「健康年齢®」（注1）や疾病リスク予測、健康アドバイス、生活習慣改善等に資するおすすめサービスの案内等をまとめた「MY健活レポート」の提供や、Jリーグ・Jクラブとタイアップしたウォーキングイベント、最先端の健康チェック機器を使用し気軽に「健康状態・疾病リスクを知る」機会を対面で提供する「明治安田生命の健康チェック」イベントの開催等、さまざまな形でお客さまの健康づくりをサポートしています。

これらの取組みにより、2022年度末時点では、のべ460万名（注2）の方に「みんなの健活プロジェクト」にご参加いただき、「ベストスタイル 健康キャッシュバック」の累計販売件数は120万件に達しています。

なお、当社生命保険にご加入のお客さまを対象とした健康に関するアンケート調査では、「ベストスタイル 健康キャッシュバック」にご加入いただいている約8割のお客さまから、「健康意識が高まった」「高い水準で維持している」とご回答いただき、未加入の方と比べて高い水準となっています。また、「健康年齢」について、健康年齢と実年齢の差である「健康年齢差」を分析した結果、加入3年目に提出された健診書の「健康年齢差」は、加入1年目に提出された健診書と比較して良好であり、健康改善効果が現れています。

今後も、新たな健活商品やサービスの開発に取り組むとともに、地域のみなさまが楽しんで参加できるイベントを開催するなど、お客さまや地域社会の健康づくりのサポートに引き続き取り組んでまいります。

（注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JMD Cの登録商標

（注2）2019年4月から2023年3月までの「健康増進型商品の累計販売件数」および「健康増進アクションの参加者数」の合計

8. 「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

「地元の元気プロジェクト」は、「つながり、ふれあい、ささえあう地域社会を。」という相互会社らしさを表現するコンセプトのもと、「地域のみなさまの心身の健康保持・増進」「地元への愛着と暮らしやすさの向上」「地域を支える企業・団体の持続的成長」の三つの目的に資する各地におけるさまざまな取組みを通じ、豊かな地域社会づくりへの貢献をめざしています。

プロジェクトの基盤づくりとして、当社の従業員が居住地・出身地等ゆかりのある地域を指定して行なう募金に、会社拠出を上乗せして寄付を行なう「私の地元応援募金」を展開しています。2022年度末までに、当社の営業拠点のある地域の自治体を含めた全国1,772団体に対して、総額約17.5億円の寄付を行ないました。これを契機として、自治体との関係がさらに深まり、プロジェクト開始から3年間で911の自治体（2022年度末時点）と連携協定を締結するなど、自治体との連携・協働体制が大きく前進しています。

「地域のみなさまの心身の健康保持・増進」に向けた取組みとしては、道の駅における健康増進イベントの展開、JリーグやJLPGAとの協働によるスポーツに親しむコミュニティの創出、認知症予防に効果が高いとされる塗り絵を活用した「大人の塗り絵コンクール」の開催、日本赤十字社と連携した献血の普及・啓発活動を推進しています。

「地元への愛着と暮らしやすさの向上」に向けた取組みとしては、自治体や公民館等との協働を通じたイベント・セミナーの開催や地域コミュニティの形成に加えて、地元のお祭りへの支援、地域の子どもの夢や地元愛を育むことを目的とした「地元アスリート応援プログラム」の展開、子どもの金融リテラシーの向上を目的とした出張授業「金融・保険教育」の開催、地域のみなさまの健康増進、子育て、介護・認知症に係る生活課題にあわせた行政サービス情報をご案内する活動を推進しています。

「地域を支える企業・団体の持続的成長」に向けた取組みとしては、従業員のみなさまが心身ともにいつまでも健康で意欲的に働ける職場づくりに向けて、2022年度末時点で20,962社にのぼる地元企業健康経営®（注）をサポートしています。

このほか、企業版ふるさと納税の活用など地域社会への寄付等を通じ、地域の個別ニーズに応じた支援実績を積み上げてまいりました。

こうした取組みを通じ、プロジェクトの参加者数は2022年度末時点で累計660万名に達し、自治体をはじめ地域のみなさまから高評価の声をいただくなど、当社独自の社会的価値を創出しました。

また、2023年1月に消費者庁主催の「消費者志向経営優良事例表彰」において、2「大」プロジェクトの内容が評価され「消費者庁長官表彰」を受賞したほか、2023年3月に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「地元の元気プロジェクト」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。

（注）「健康経営®」はNPO法人健康経営研究会の登録商標

9. Jリーグとの今後の協働取組みについて、具体的な内容を教えてください

「地域に根ざしたスポーツクラブを核として、豊かなスポーツ文化を醸成する」というJリーグの考えと、47都道府県のすべてに営業拠点を備え、各地域のお客さまに保険商品・サービスを提供している当社の「地域社会への貢献」という理念との間に相通じる部分があると考え、当社は、2015年からJリーグとパートナー契約を締結しています。さらに、全国の支社等が地元のJリーグ全クラブ等と個別にスポンサー契約を締結し、当社従業員が「全員がサポーター」を合言葉に、Jリーグおよび地元のJクラブ等を応援しています。

こうしたJリーグ・Jクラブとの強固な関係を基盤として、「小学生向けサッカー教室」や「明治安田生命Jリーグウォーキング」等を全国規模で展開するとともに、自治体や道の駅、スポンサー企業等とも連携し、各地域の課題に応じた健康増進イベントや社会貢献活動を実施するなど、従来の協賛の枠組みを超えた「パートナー」としての協働を強化してまいりました。

当社は、地域社会の活性化と課題解決へのさらなる貢献に向けた社会的価値をJリーグとともに創出していきたいと考え、2023年に「Jリーグタイトルパートナー」契約を更新しました。2023年から4年間の3期目では、新たなフェーズとして「社会的価値の創出」をテーマに、当社の「地元の元気プロジェクト」とJリーグの「社会連携活動（以下、シャレン!）」が一体となり、社会貢献活動に取り組んでいます。

全社統一の取組みとしては、若い世代の献血が減少傾向である社会課題をふまえ、包括パートナーシップ協定を締結している日本赤十字社の協力のもと、Jリーグ全クラブ等とともに献血の啓蒙活動を行なう「シャレン!で献血」を2023年4月から全国で展開しています。具体的には、当社の約3万7,000人のMYリンクコーディネーターによる各地域のみなさまへのスタジアムでの献血や献血ルームへのご案内を通じて、定期的な献血を促進しています。一部会場では地元JクラブのOB等にも参加いただくなど、引き続き当社と地元Jクラブが一体で運営してまいります。

このほか、地元のJクラブや地域社会と協働して、全国各地で自主的に行なっている社会貢献活動についても、今回の一体的な打ち出しをふまえ、取組みをさらに加速させてまいります。

当社は今後も、パートナーであるJリーグとこれまで以上に絆を深め、共創しながら、地域社会や地域のみなさまの発展に貢献し、さらなる社会的価値を創造してまいります。

【商品関連】

10. 医療技術の進展をふまえた、ニーズに沿った商品を充実させてほしい

近年、医療技術の進展等により、入院日数が短期化し、また治療方法の選択肢が増えるなか、医療保障に対するニーズも多様化しています。こうしたお客さまのニーズにお応えするため、当社では商品ラインアップの充実を図っています。

個人向け商品としては、2022年4月に、健康に不安のあるシニア層の医療保障ニーズにお応えすべく、持病や既往症がある方でも、かんたんな告知でお申し込みいただけ、一生涯の保障をご準備いただける「かんたん告知終身医療保険」を発売しました。

また、女性特有のがんが増加傾向にあるなか、乳がんや子宮頸がんは定期的ながん検診が最大の予防法であり、早期であれば9割以上が完治していることをふまえ、2022年6月に、総合保障商品「ベストスタイル」の新たな特約として、女性特有のがんの早期発見を目的とした検診受診費用や、罹患した場合の入院（手術）前の治療から再発予防のための長期にわたる治療費をサポートする「がん検診支援給付金付女性がん保障特約」を発売しました。

さらに、2022年11月には、がんの罹患者が多くなるシニア層のがん保障に対するニーズにお応えすべく、保険診療の対象となる薬物治療が長期間となった場合や、高額となるケースが多いがんの自費診療による薬物治療を実施する場合でも安心して治療に専念できる「明治安田のしっかりそなえるがん終身保険」を発売しました。

加えて、2023年4月には、総合保障商品「ベストスタイル」や医療保障商品「メディカルスタイル F」の新たな特約として、自費診療にかかる薬物治療を保障する「特定自費診療がん薬物治療保障特約」を発売しました。

法人向け商品としては、企業・団体の健康経営と従業員・所属員のみなさまの健康増進を応援することを企図し、「がんの予防・早期発見」から「がん罹患後の復職支援」までを商品とサービスのパッケージでご提供する全員加入型の「団体がん保障保険」を2022年4月に発売しました。

今後も医療技術の進展やお客さまニーズの把握に努め、商品ラインアップの充実を図ってまいります。

11. 魅力的な受取率の貯蓄性商品を充実させてほしい

当社は、国内外の金融環境の変化等に対応しつつ、お客さまの中長期の積立・資産形成、相続対策ニーズにお応えするため、さまざまな貯蓄性商品をラインアップしています。

MYリンクコーディネーター（営業職員）チャンネルにおいては、まとまった資産の運用ニーズにお応えする外貨建一時払商品として、10年後に満期保険金を受け取ることができる「米ドル建・一時払養老保険」や、中長期での資産形成や相続対策に活用できる「期間がえらべる外貨建一時払終身保険」「贈与がかんたん外貨建一時払終身保険」を販売しています。

また、中長期にわたる積立ニーズにお応えする外貨建平準払商品として、「つみたてドル建終身」を販売しています。

さらに、円貨建貯蓄性商品として、平準払いの個人年金保険「年金かけはし」や、一時払いの終身保険「エブリバディⅡ」、さらに「かんたん」「小口」「わかりやすい」をコンセプトとした商品シリーズ「かんたん保険シリーズ ライト！By 明治安田生命」（以下、「ライト！シリーズ」）のなかで、積立保険やこども保険をラインアップしています。

金融機関窓口販売チャンネルにおいては、一生涯の「保障」と外貨建てでの着実な「運用」の二つの安心がある指定通貨（注）建ての一時払終身保険「外貨建・エブリバディプラス（バランスタイプ）」や、お客さまのニーズにあわせて、ご契約のタイプを3種類から選択できる指定通貨建ての「えらべる外貨建一時払終身」のほか、円貨建ての一時払終身保険「エブリバディⅡ」を販売しています。

また、地球環境に配慮した「ecoシリーズ」を新設し、第1弾商品として2023年4月から「外貨建・エブリバディプラス（運用重視タイプ）」を販売しています。

「ecoシリーズ」は、手続きのデジタル化、ペーパーレス化を通じたCO₂排出量削減により、地球環境に配慮した商品です。また、パブリッククラウド上に新たに構築した基幹システムを通じて提供することで開発コストを抑制し、手続きのデジタル化、ペーパーレス化も含めて削減したコストは、受取率の向上等を通じてお客さまに還元いたします。

これからも市中金利等の状況を注視しつつ、充実した商品ラインアップの維持・拡充に向けて検討をまいります。

（注）米ドルまたは豪ドル

12. 新たなお客さまとの接点を拡大する商品戦略について教えてほしい

若年層を中心とする保険未加入者の増加や保険加入ニーズの多様化等をふまえ、2016年10月に「かんたん」「小口」「わかりやすい」を特長とする「ライト！シリーズ」を創設し、まずは当社のお客さまになっていただき、ご加入後のアフターフォローによる新たな商品や最適なサービスの提供を通じて、追加のご契約をご検討いただく戦略を展開しています。

「ライト！シリーズ」においては、お客さまのニーズを捉えた商品ラインアップの拡充に取り組んでおり、近年では2021年1月に、生命保険会社初のケガによる入院時の治療費の自己負担分を保障する「実額給付タイプ」と、骨折等の特定のケガに対する「一時金給付タイプ」の二つのタイプの保障を兼ね備えた小口のケガ保険「明治安田のケガほけん」を、2022年9月には、ご家族やご友人の自動車を借りて運転するときなどに、24時間単位でご加入できる自動車保険「明治安田生命ちょいのり自動車」をラインアップに追加しました。

これらにより、創設時3商品であった「ライト！シリーズ」の商品ラインアップは8商品まで拡大し、シリーズ全体の販売件数は、2016年10月の発売から2023年3月までの累計で約220万件となりました。このうち、約67%が新たなお客さまとのご契約であり「お客さま数」の拡大にも寄与しています。

また、企業・団体のお客さまに対する退職前後のシームレスなアフターフォローによる、ご退職者のみなさまとMYリンクコーディネーターの接点拡大を企図し、企業保険ご加入者が、退職時に健康状態に関係なく保障を継続でき、MYリンクコーディネーターが顧客担当者となる専用の個人保険商品を開発し、2022年4月に、新たな移行スキームを展開しました。

(参考)「ライト！シリーズ」の商品ラインアップ

商品名	特長
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
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
明治安田生命おでかけ携行品(注1)	身の回り品の破損や盗難、賠償事故やケガに備える保険
明治安田生命おてがる自転車(注1)	自転車運転中の事故を含む交通事故等によるケガや日常生活上の賠償事故に備える保険
明治安田生命おまもり家財(注1)	家財をさまざまなリスクからまもる保険
明治安田生命えがおのペット(注2)	ペットの通院・入院・手術等に備える保険
明治安田のケガほけん	思いがけないケガに備える保険
明治安田生命ちょいのり自動車(注1)	24時間単位でご加入できる自動車保険

(注1) [損害保険取扱代理店] 明治安田生命保険相互会社 [引受損害保険会社] 東京海上日動火災保険株式会社

(注2) [損害保険取扱代理店] 明治安田生命保険相互会社 [引受損害保険会社] アニコム損害保険株式会社

【事務対応・お手続き関連】

13. 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向上させてほしい

当社では、タブレット型営業端末「マイスタープラス」や営業用スマートフォン「MYフォン」、お客さま専用WEBサイト「MYほけんページ」を活用したお手続きのデジタル化・WEB化等を通じ、ペーパーレス化とあわせて、お客さまの利便性向上に努めています。

「対面」におけるご契約等のお申込み、保険金や給付金のお支払い等の各種お手続きにおいては、「マイスタープラス」「MYフォン」を活用することで、お手続き完了までの時間短縮や必要項目の記入漏れ防止、提出書類のカメラ撮影による書面提出の廃止等を実現しています。

あわせて、コロナ禍を契機に拡大した「非対面」ニーズにお応えすべく、お客さま自身が「MYほけんページ」でお手続きを行なう方法に加え、当社担当がお手続きに必要な情報を事前に「マイスタープラス」に入力し、「MYほけんページ」へ転送する「“自分で” MY簡単サポート～かんサポ～」を展開しています。これにより、お客さまは「MYほけんページ」を通じてご請求内容を確認し、提出書類の撮影およびアップロードを行なうだけで、場所・時間にとらわれることなくお手続きを完了できます。

また、お手続きに係る提出書類の簡素化にも取り組んでおり、例えば、給付金のご請求手続きにおいては、診断書を準備いただくことなく請求ができる簡易請求手続きの割合を9割まで拡大しています。

さらに、事務手続きの簡素化を超えた、デジタル化による「事務（請求・手続き）レス」の実現を企図し、業界初となるマイナンバー制度（公的個人認証サービス）を活用した新サービスを展開しています。具体的には、公的個人認証サービスを通じて得られるマイナンバーカードの有効情報から、対象者の生存を判断し、年金の受け取りに係る毎年の生存確認手続きを省略する「年金自動支払サービス」を2023年1月に展開しました。

今後、マイナンバー制度を利用したサービスの普及が見込まれるなか、当社としても、「住民票住所の変更情報を契機としたご登録住所の変更手続き」等公的個人認証サービスを活用した事務サービスの展開を予定しており、引き続き「事務（請求・手続き）レス」の実現によるお客さまの利便性向上に取り組んでまいります。

14. ご高齢の方に配慮した対応を拡充してほしい

当社は、超高齢社会の進展等、社会環境の変化を的確にとらえ、お客さま一人ひとりのご意向にあわせたサポート態勢の構築をめざし、ご高齢の方をはじめ、さまざまな特性をお持ちのお客さまのご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」（金融包摂の取組み）として推進しています。

ご高齢のお客さまのための具体的な取組みとして、当社からご契約者への連絡を確実なものとするため、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、ご契約者に連絡がとれない場合等に、第二連絡先として登録いただいた方にご契約者の最新の連絡先を確認する「MY安心ファミリー登録制度」をご案内しています。また、ご高齢のお客さまのご契約をフォローするため、長寿の節目にあわせ本社から直接連絡先・受取人変更や各種請求有無を確認し、その後のお手続きまでサポートする「MY長寿ご契約点検制度」にも取り組んでいます。

このほか、加齢等に伴う視力・聴力の低下等により、ご自身によるお手続きが難しいお客さまを当社職員による代筆等でサポートする「MYアシスト+（プラス）」制度を、2018年度に創設しています。当制度の登録者は、専任担当がお電話や専用メールでサポートする「アシスト・デスク」を利用することもでき、2022年度末までに合計 2,763 名のお客さまにご登録いただいています。

また、ご契約者が認知症等によってご自身でご契約に関する手続きができなくなる場合に備え、ご契約者があらかじめ指定した「保険契約者代理人」に契約情報の開示を行なうとともに、ご契約者がお手続きできない場合に、ご契約者に代わって所定のお手続きを行なうことを可能とする「契約者手続サポート制度」のお取り扱いを2023年6月から開始します。

さらに、当社職員が、地域貢献活動で伺った「聴こえにくさに悩む方は電話にも出ず、社会との交流がなくなる傾向にある」との声から着想を得て発案し、製品化された、聴こえにくさに悩む方との“声の架け橋”となる電話音声明瞭器「サウンドアーチ」約 100 台を、コミュニケーションセンターに設置しています。

今後は、聴こえにくさに悩む方の社会的孤立という社会課題の解決に貢献するため、当社と連携協定を締結している全国の自治体に、順次、寄贈していくことを予定しており、自治体における活用状況等をふまえ、提供先の拡大も検討してまいります。

今後も引き続き、ご高齢のお客さまに寄り添ったサービスの提供に努めてまいります。

【CM関連】

15. 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

当社は、「10年後（2030年）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、社会に評価されるブランド価値の向上をめざしています。これまでに、2「大」プロジェクトやJリーグ・JLPGAとの取り組みを中心に、環境保全や子どもの健全育成等の持続可能な社会づくりへの貢献、MYリンクコーディネーターの活動等、社会貢献性の高い当社ならではの取り組みを訴求してまいりました。

今後は、既存の取り組みに加え、当社の独自性のさらなる強化に向けて、Jリーグとの協働による献血の啓蒙活動を行なう「シャレン！で献血」、JLPGAとの協働による「女性の健康増進支援」等、Jリーグ・JLPGAの協賛権益の活用により社会的価値の創出をめざしてまいります。

また、当社丸の内本社ビルに、2022年10月に静嘉堂文庫美術館が移転し、2023年6月にJリーグのオフィスが移転することに伴い、全国各地の主要ビル（自社ビル）を「地元のひとつが元気になる空間」をコンセプトとした「明治安田ヴィレッジ」と称することとしました。2「大」プロジェクトやスポーツ・文化をテーマとしたイベント等、地域住民が集い、当社ブランド資産に触れる機会を創出してまいります。

こうした取り組みを訴求していくにあたり、テレビCMや全国紙広告とあわせて、地方メディア（ローカル局や地方紙広告等）を活用してまいります。さらに、こうした従来のマスメディアに加え、全面リニューアルした当社ホームページやブランドサイト、SNSのオウンドメディアを活用した重層的な情報発信に取り組みます。SNSでは、当社ブランドを重点的に伝達していく対象層としている女性若年層に向けたYouTube・Instagramの活用や、中高年齢層向けのFacebookの活用に加え、新たなコンテンツ（ショート動画・Twitter・VR）による拡散力の強化を通じて、アクセス数の拡大をめざしてまいります。

このようなブランドイメージ浸透に向けた取り組みの効果は、当社実施の「企業認知度・好感度調査」により確認しています。調査結果からは、当社の企業認知度が高い水準を維持していることや、企業好感度が長期的に見て着実に向上していること、健康増進や地域貢献に取り組んでいるというイメージの浸透が着実に図られていることが確認されており、当社のブランドイメージ浸透に向けたこれまでの取り組みは、一般生活者から一定程度評価いただいているものと認識しています。

これからも、当社ブランドイメージ「ひとに健康を、まちに元気を。」のさらなる訴求を図り、お客さまに選ばれ続ける強固な明治安田ブランドを確立してまいります。

【資産運用関連】

16. 金融環境が大きく変化するなか、資産運用分野ではどのような取組みを行なっているのか教えてほしい

当社は、金融環境が変化するなかでも、お客さまにお約束した保険金・給付金を確実にお支払いするため、負債の特性に見合った資産を保有するとともに、配当の増加や健全性の維持・向上を目的に、超過収益が獲得できる資産にも投資することを資産運用の基本的な考え方としています。

これを実現するため、経済価値ベースで評価した資産と負債の差額を「サープラス」としてとらえ、これをいっそう拡大し、かつ変動を安定化させることを企図した「サープラス・マネジメント型ALM」に取り組んでおり、会社全体のERM経営のなかで、適切なリスク・リターンの獲得をめざしています。

2021年4月から開始した3ヵ年プログラム「MY Mutual Way I期(2021~2023年度)」においては、これまでの成長軌道からのフェーズチェンジを達成すべく、資産運用分野では、「資産運用中核機能の強化」「資産運用プラットフォームの再構築」「資産運用ガバナンス態勢の強化」を3本柱とする資産運用「大」改革に取り組んでいます。

「資産運用中核機能の強化」については、資産の健全性を確保しつつ、機動的な資産配分の変更および保有資産の入替えを推進しています。また、海外資産への投資拡大や新規運用手法の調査・研究を通じ、資産運用手法の多様化・高度化を図っています。

「資産運用プラットフォームの再構築」については、資産運用専門人材の育成強化、デジタル・AI等の先端技術の活用、資産運用に係るビジネス・プロセス・リエンジニアリングの推進、米国運用拠点の態勢拡充等に取り組んでいます。

「資産運用ガバナンス態勢の強化」については、グループ各社における資産運用状況のモニタリングやグループ資産運用会議での定期的な意見交換を通じて、グループシナジーの発揮に向けた相互理解の進展に努めています。

また、当社は責任ある機関投資家として、資産運用を通じたCO₂排出量の削減や人権問題等の社会課題解決に貢献する、いわゆる社会的価値の向上の観点を資産運用における重要な要素と考え、ESG投融資等にも積極的に取り組んでいます。