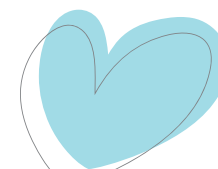


お客さまからの

感謝の声

これまでと、これからのに向けて



明治安田損保

はじめに

明治安田損害保険は、2025年4月1日に発足20周年を迎えました。この20年間、日々、多くのお客さまやご関係者のみなさまに支えられ、保険金のお支払いという重要な業務を対応させていただき中、お客さまのみなさまから数多くの励ましのお言葉をいただきました。20周年の節目にあたり、その一部を冊子にまとめさせていただきましたので、お目通しをいただければ幸いです。

明治安田損害保険株式会社

お客さまの期待に応え続ける会社へ



ごあいさつ

2025年4月1日、明治安田損害保険は発足20周年をむかえました。この20年間多くみなさまにご支援・ご協力を賜りましたことについて、厚くお礼申し上げます。

団体福利厚生制度の運営をお手伝いさせていただき当社にとって、保険金のお支払いという重要な業務を担当するなか、構成員であるお客さまから、数多くの励ましのお言葉をいただいております。

そのなかでも、お客さまからの「感謝の声」は、私どもにとって何よりもありがたく、また、大変励みになるものです。

ただ、この「感謝の声」につきましては、団体福利厚生制度の運営に携わるすべての方のお力添えがあつてこそ、いただいた声でもございますので、今回、当社20周年の節目にあたり、貴重な声としてその一部をみなさまにご紹介をさせていただきます。

これからも、団体福利厚生制度のご発展に貢献できるよう、いっそうのお客さまへの満足度の高い対応を行なってまいりますので、引き続き、ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

「確かな安心を、いつまでも」という当社の経営理念のもと、「お客さまから信頼を得て選ばれ続ける損害保険会社」をめざし、常にお客さまを大切に、高い倫理観のもと行動することを基本原則として、これまで同様、これからの20年も、みなさまとともに歩んでまいります。

明治安田損害保険株式会社

代表取締役社長 梅崎輝喜



お客さま志向に関する取組み

お客さま志向の徹底

「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、「お客さまから信頼される損害保険会社」をめざし、お客さまの最善の利益が図られるよう、常にお客さまを大切に、高い倫理観のもと行動することをすべての業務運営における基本原則として定め、お客さま志向の徹底に努めます。

○ お客さま志向の価値観の共有

経営理念「確かな安心を、いつまでも」、企業ビジョン「信頼を得て選ばれ続ける損害保険会社」およびこれらに基づく「行動規範」、「私たちの行動原則」を定め、全社で共有することにより、お客さま志向の意識醸成に努めています。

○ お客さま志向の経営計画への反映

「お客さま満足度の向上」を中期経営計画および年度経営計画の重点方針のひとつとし、指標を設定して向上に努めています。

○ 持続可能な開発目標への取組み

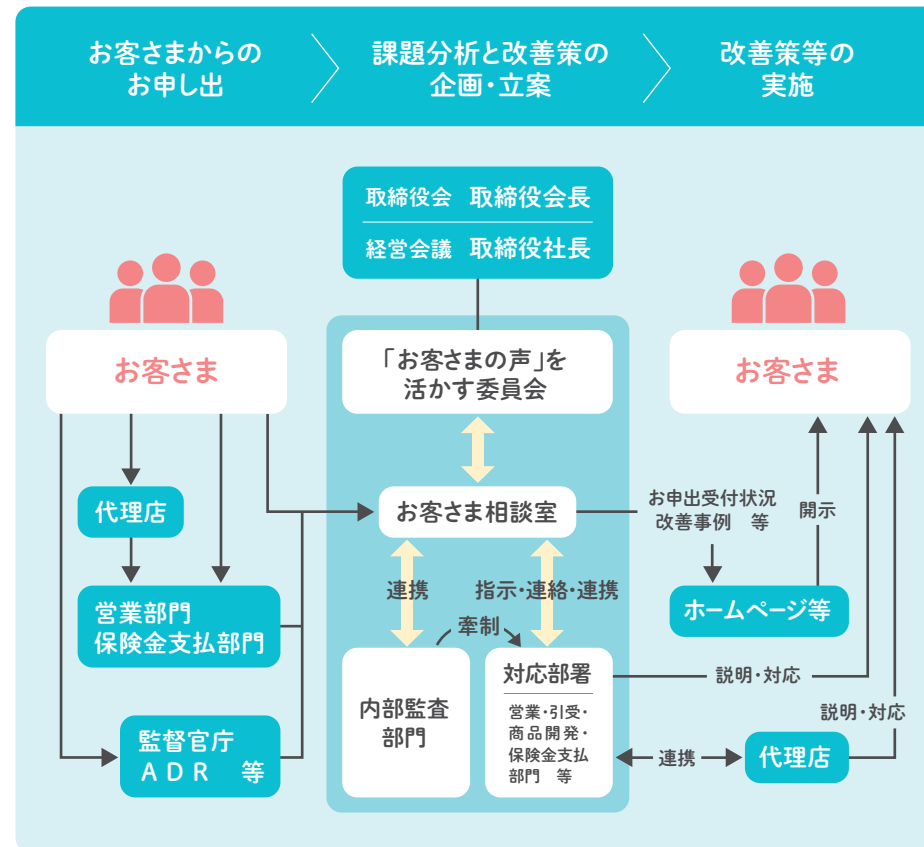
サステナビリティ経営の推進態勢を構築し、優先課題（マテリアリティ）を設定のうえ、その解決に資する取組みを通じて持続可能な社会づくりに貢献していきます。

お客さま志向の業務運営

当社では、お客さま視点に立った業務運営を経営上の重要な位置づけとしており、さまざまな「お客さまの声」の把握を行なうことで各種サービス等の改善に向けた取組みを行なっています。

お受けしたお客さまからのお申し出につきましては、お客さま相談室で一元管理し、重要なものについては、経営会議等に報告するとともに、業務改善課題として商品・サービスの改善に活かすよう努めています。

■ 「お客さまの声」にお応えする態勢の概要



当社の現状

団体福利厚生制度としての運営

団体福利厚生制度の運営において、団体契約者様を中心として、取扱代理店のみなさま、明治安田生命・当社も含め、団体構成員様(お客さま)のご対応を行なっているなか、当社につきましては、損害保険金のお支払いを中心とした対応を担っております。

■ 団体福利厚生制度運営(例)



お客さまとのコミュニケーション(2024年度)

当社が直接お客さま対応を行なう局面は、保険金のご請求をいただいたときが大半となります。

ご請求に係る
お問い合わせ数

38,688件

事故のご連絡件数

40,717件

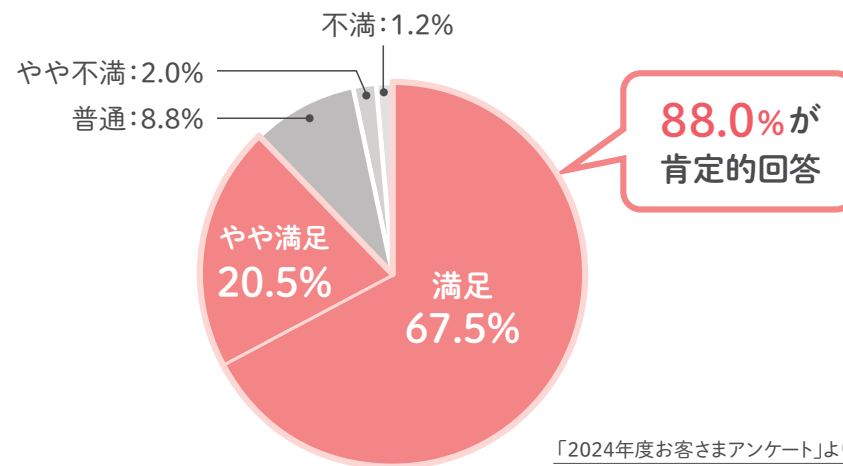
保険金の
お支払い件数

38,227件

お客さまアンケートの結果(2024年度)

例年、7月～9月までの期間、保険金請求者様に対し、保険金請求に関する満足度調査を実施しています。結果・分析については、社内共有を行ない、お客さまの満足度の向上をめざしております。

Q 保険金ご請求にかかわる総合満足度



上記アンケートにて、多くの「感謝の声、満足度の高い声」をいただいた一方で、「やや不満」「不満」等の申し出の方々からも多くのご意見・ご要望をいただいております。

ご意見・ご要望

280件

「請求書類がわかりにくい」「お支払いの査定結果について詳細を知りたい」「手続きに手間がかかり面倒である」等さまざまな貴重なご意見・ご要望をいただき、改善に向けた対応を行なってまいります。