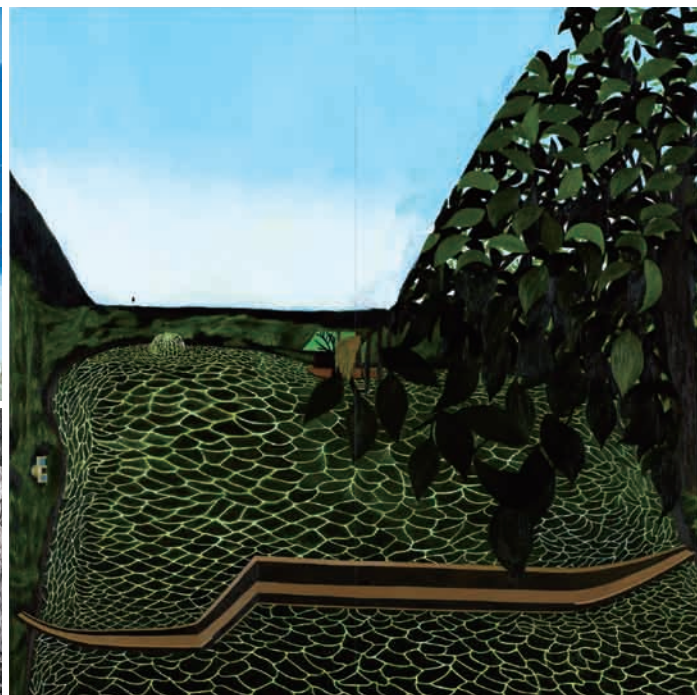


いちばん、  
人を考える  
会社になる。

第一生命

# 「第一生命の絆」報告書

DSRレポート 2012

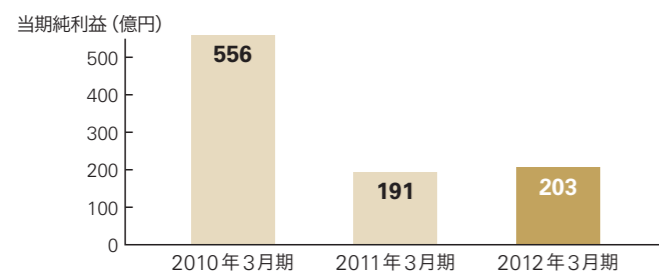
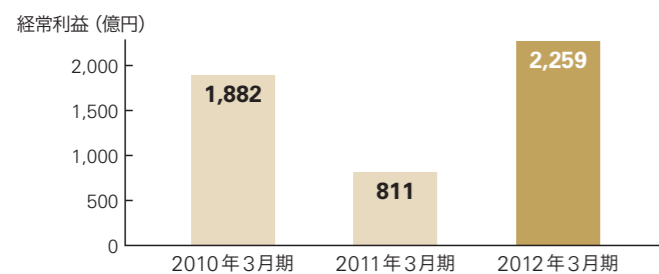
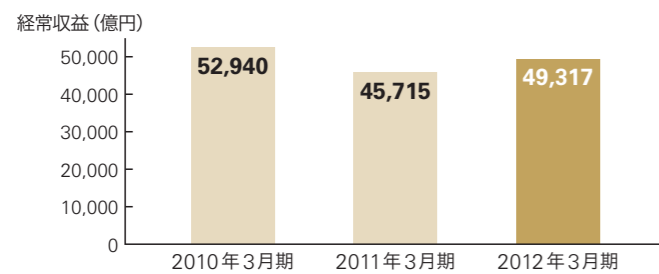


## 会社概要 (2012年3月末現在)

名称	第一生命保険株式会社 The Dai-ichi Life Insurance Company, Limited
創立	1902年(明治35年)9月15日
本社所在地	〒100-8411 東京都千代田区有楽町1-13-1 TEL:03-3216-1211(代表)
代表取締役社長	渡邊 光一郎
従業員数	56,852人(内勤職員12,904人、営業職員43,948人)
営業拠点数	支社84 営業オフィス等1,263(2012年4月1日現在)
資産状況	総資産 31兆4,619億円
負債状況	保険契約準備金 28兆5,299億円
純資産状況	資本金・資本準備金 4,204億円
子会社等	保険事業および保険関連事業 22社 資産運用関連事業 17社 総務関連・その他事業 10社
経営理念	お客さま第一主義 「一生涯のパートナー」
経営基本方針	最大のお客さま満足の創造 社会からの信頼確保 持続的な企業価値の創造 職員・会社の活性化

**グループビジョン** いちばん、人を考える会社になる。

### 連結主要業績



格付け	(株)格付投資情報センター(保険金支払能力格付け) A+
	(株)日本格付研究所(保険金支払能力格付け) A+
	スタンダード&プアーズ(保険財務力格付け) A
	フィッチ・レーティングス(保険会社財務格付) A

※2012年7月1日現在のものであり、将来的には変化することもあります。  
※格付けは保険金支払い等について格付会社が保証するものではありません。

### 第一生命グループの事業領域と業務提携先

第一生命グループ

生命保険事業・保険関連事業

保険契約の引き受けおよび保険料の運用等を中心とする保険事業、これらに密接に関連する保険関連事業を行っています。

生命保険事業

**国内生命保険事業**

- ・第一生命保険
- ・第一フロンティア生命保険

**海外生命保険事業**

- ・第一生命ベトナム(ベトナム)
- ・TAL(オーストラリア)
- ・スター・ユニオン・第一ライフ(インド)
- ・オーシャンライフ(タイ)

保険関連事業

- ・企業年金ビジネスサービス 等

資産運用関連事業

国内外において投資運用・投資助言事業、有価証券投資事業、銀行業等、資産運用関連事業を行っています。

- ・DIAMアセットマネジメント
- ・ジャパンリアルエステイトアセットマネジメント
- ・ジャパンエクセレントアセットマネジメント
- ・ネオステラ・キャピタル
- ・資産管理サービス信託銀行 等

総務関連・その他事業

総務関連事業、計算関連事業、調査・研究事業等、当社が保険事業を遂行していく上で必要な事業を行っています。

- ・第一生命情報システム
- ・第一生命経済研究所
- ・みずほ第一フィナンシャルテクノロジー 等

### 業務提携先

 SOMPO JAPAN 損害保険ジャパン	 アフラック (アメリカンファミリー生命保険会社)
 みずほフィナンシャルグループ	 りそなホールディングス

## 編集方針

当社は、「第一生命の絆」報告書(DSRレポート)を、すべてのステークホルダー(利害関係者)の皆さまに、当社の社会的責任を果たすための取り組みをご報告することを目的に発行しています。

全社でPDCA(Plan-Do-Check-Action)サイクルを回して経営品質向上を目指す「DSR=Dai-ichi's Social Responsibility(第一生命グループの社会的責任)」という当社独自の取り組みを、グループビジョン「いちばん、人を考える会社になる。」に沿って分かりやすくお伝えするよう努めました。

なお、本報告書に掲載していない情報は、Webサイトやディスクロージャー誌「第一生命の現状2012」等を通じて公開しています。併せてぜひご参照ください。

### 参照ガイドライン

- 「サステナビリティ・レポート・ガイドライン 第3.1版」(Global Reporting Initiative)
- ISO26000「社会的責任に関する手引」
- 「2012年度版日本経営品質賞アセスメント基準書」(日本経営品質賞委員会)

### 報告の対象範囲

**期間** 2011年度(2011年4月～2012年3月)の活動内容を中心に、2012年度の展開や方針についても一部報告しています。

**組織** 第一生命保険株式会社  
(活動内容に応じて子会社・関連会社を含めています。)

### 発行時期

2012年8月  
前回:2011年8月 次回:2013年8月(予定)

### Webサイトの掲載情報

冊子(本誌)では、2011年度の特に重要な取り組みを中心にグループビジョンに沿ってご報告しています。Webサイトでは、冊子の内容に加え、各ステークホルダーに対する取り組みや、ISO26000、GRIガイドラインを踏まえた取り組み等を詳細に掲載しています。

詳細活動を報告

重要課題を報告

本冊子

<http://www.dai-ichi-life.co.jp/company/dsr/>

(2012年9月公開)

掲載している内容は特に記載のない限り  
本誌発行時点における情報です。

## 目次

会社概要・編集方針	1
トップメッセージ	3
創業110周年を迎えて	5
東日本大震災への対応	7
DSR経営	9
第一生命に求められる社会的役割とは —ステークホルダーダイアログ—	13
DSR経営推進状況一覧	15

## いちばん、品質の高い会社

- 品質保証宣言
- 新・生涯設計
- 健康経営
- 環境保護活動
- 社会貢献活動

**お客さま:** 商品ラインアップ/法人向けサービス/広告・宣伝に関わる方針/保険料シミュレーションサービス/「Withパートナー」/「生涯設計マイページ」/消費者からの声  
**社会:** 資産運用を通じた環境への取り組み/職員によるボランティア活動/人権の尊重

## いちばん、生産性の高い会社

成長戦略を支える5つの変革プロジェクト

## いちばん、従業員の活気あふれる会社

ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けて  
活力と魅力あふれる会社へ

**従業員:** 留学生の採用、女性の活躍推進、障がい者雇用の推進、職員満足度の把握、知の共有化、労働組合とのかわり

## いちばん、成長する期待の高い会社

海外生保事業を通じた「安心の絆」  
国内での成長に向けたさまざまな取り組み

**株主・投資家:** 関連会社でのDSR/資産運用の基本的な考え方とプロセス/資産の状況/コーポレートガバナンス/情報開示/リスク管理/コンプライアンス/業務の適正の確保/反社会的勢力/財務報告/業務監査/株主・投資家とのコミュニケーション

第三者意見

# 「安心の絆」をお届けし、 復興と成長の実現を目指します

## 震災を通じて、私たちがより強く抱いた お客さまに安心をお届けするという使命感

2011年度は東日本大震災という災禍を受け、生命保険が担う社会保障制度の補完という役割の重みをあらためて感じました。震災から私たちが学んだものの一つは「安心の絆」の大切さです。家族との絆、大切な人との絆、私たちとお客さまとの絆など、目には見えないかけがえのないものを、保険金等のお支払いという生命保険の保障機能を通してお届けするという、私たちの使命を再確認しました。

もう一つは、お客さまの視点に立って、その心情まで考え、寄り添うことで、お客さまの「一生のパートナー」になることの大切さです。当社では、被災地域のご契約件数約86万件のうち99.99%までのお客さまの安否確認を終え、総額140億円超となる保険金・給付金等のお支払手続きについてもほぼ完了しています。これは、「お客さま第一主義」という経営理念のもと、当社独自のDSR (Dai-ichi's Social Responsibility: 第一生命グループの社会的責任) が、現場の多くの職員に浸透し、実践された結果だと考えています。こうした姿勢は、110年の歴史の中、当社が貫き、お客さまからの信頼を得てきたものであり、今後も脈々と受け継いでいくDNAそのものだと考えています。

## 復興への取り組みをはじめとした、 2011年度のDSR経営を振り返って

2011年度は、中期経営計画「サクセス110」のスローガンに「グループ総力を結集した復興と成長の実現」を掲げ、東日本大震災で被災されたお客さまへの全面的な保障機能のご提供に最優先で取り組んできました。昨年お支払いした保険金・給付金等の総額は約1兆7,000億円にのぼり、1日あたり48億円近い金額が、生活者であるお客さまの人生を支えています。お客さまとの確かなつなが

りがそこにあり、「安心の絆」「一生のパートナー」を具現化する形でこれまでお客さまとの関係を強化してきたことに、大きな意義を感じています。

一方、「安心の絆」を社会に提供し、DSR経営を実践していくのは当社一人ひとりの人財です。当社グループでは、すべての個性を認め、個性が活きる経営を行うことが重要という観点から「ダイバーシティ&インクルージョン」を推進しており、社会からも多数の評価をいただいています。

また、広く社会に向けた子育て支援のため、「待機児童数の10%収容」を目標にした当社所有不動産への保育所誘致に取り組むほか、お客さまと職員の健康増進にも取り組み、独立行政法人国立がん研究センターと協働で「がん」に関する情報提供などの啓発活動を進めました。その他にも、一昨年に社会的責任投資(SRI)ファンドを設立し、運用部門でも持続可能な社会づくりへの貢献を目指す中、環境省を事務局とする「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則」に署名しました。

このような取り組みは多岐にわたりますが、DSRという考え方をベースにしながら、すべての活動が当社グループビジョン「いちばん、人を考える会社になる。」という同じ方向に向かっているのです。

## 創業110周年の節目を迎える2012年度、 次のステージへの飛躍を目指す

創業110周年の節目を迎える2012年は、復興への取り組みを継続しつつ「さらなる成長の礎を築き、次のステージへ飛躍する年」として、課題解決型の110周年事業を進めていきます。

その一つ目の柱が、生産力強化のための「新・生涯設計」の推進です。「すべてのお客さまに、私たちすべてが、すべての接点で」というコンセプトを基に、さまざまな家族の形や生活のスタイル、ニーズを持つ「生活者」であるお客さまと、窓口・コールセンター・Webサイトなど、すべて

の接点で関係を強化し、お客さまとの絆を深めていきます。

二つ目が、効率性追求のための「5つの変革プロジェクト」の実行です。組織横断的なタスクフォースの設定でビジネスモデルを変革し、コスト削減、事務プロセス変革、成長分野への人財シフト等の事業費効率化を目指します。

三つ目が、経営品質向上のための「DSR経営」の徹底です。すべての組織・業務においてお客さま視点からPlan-Do-Check-ActionというPDCAサイクルを回していきます。また今年度は創業110周年を節目とした「DSR推進大会」の開催を予定しており、好取組事例を全社で共有してレベルアップを図ります。

## 「いちばん、人を考える会社になる。」 国内外でのグループビジョン実現へ

グループビジョン「いちばん、人を考える会社になる。」の実現には、時代の変化への柔軟な対応が求められています。2010年の株式会社化・上場は当社にとっての新創業であり、1902年の本創業以来の「お客さま第一主義」という“変わらない”経営理念を継承する一方で、経営スタイルの刷新など、“変わるもの”については勇気を持って変革していきます。私が座右の銘としている言葉に「変化は摩擦を生み、摩擦は進歩を生む」があります。変化するときを生じる摩擦を解決するエネルギーが、進歩を生み成長につながっていくという意味で、まさに、当社が今後取り組まなければいけないことだと考えています。

また、国内外グループが一体となってビジョンを実現するにあたって、「Thinking People First」という考え方は日本経営の良さを表すものとして、すでに各国で共感を持って受け入れられつつあります。各国それぞれ異なる社会保障制度のもと、生命保険がどのように人々に貢献していけるかを模索していく一方、創業期からの第一生命のDNAを理解してもらい、実践してもらうことが、その地域での保険事業の発展につながると信じています。

2012年度も私たちは「安心の絆」を国内外に広く生み出すことに真摯に取り組む、お客さまからの信頼と当社グループの持続的成長につなげます。110周年という節目の年、一段高い新たなステージに昇ることができるよう邁進していきます。

代表取締役社長

渡邊光一郎



第一生命グループが守り続ける「お客さま第一主義」の精神

# 創業110周年を迎えて

## 創業者 矢野恒太のころ

1902(明治35)年9月15日、当社は、日本で最初の相互主義による保険会社として矢野恒太によって創立されました。

矢野は創立当初より、「徹底した堅実経営、お客さま重視の姿勢、厳重な選択と寛大な支払い、最大たるより最良たれ」といった当社の特色を宣言していました。当社は、保険料払込猶予期間が過ぎても、解約返還金がある限り自動的に会社側が立て替え、契約を失効させない制度や、解約返還金を限度とした契約者貸付制度を先駆けて設立したほか、保険金のお支払いに関する免責事由についても緩和して設定しました。このように、創立当初からお客さまの利便性を第一に考えた取り組みには、「お客さま第一主義」の精神が色濃く表れています。



矢野恒太

## お客さまと共に歩み続けた110年

日本で初めての相互会社としてスタートした当社は、当初から「お客さま第一主義」という経営理念に基づいて事業を営んできました。創業当時より徹底した経費節減に努め、初年度から剰余金を計上し、1906年から契約者配当金の支払いを開始しています。また、1923年の関東大震災という未曾有の被害により、保険会社には保険金等の支払期限を延長する支払猶予令が出されましたが、当社は速やかに保険金等をお支払いし、お客さまからの信用を高めることができました。

昭和に時代が移り変わると、戦争の勃発によって社会経済情勢も大きく変動しました。太平洋戦争終結時には、連合軍総司令部(GHQ)に日比谷「第一生命館」を接収されるなど、戦後の会社再建に苦闘しますが、その後の高度経済成長に後押しされ、順調に事業発展が進みました。1950年代からの日本経済の飛躍的な成長に伴い、生命保険に対するニーズにも変化が見られるようになり、多様化するニーズに応えるため、さまざまな種類の保険を新たに開発しました。

1975年には、お客さまの声を直接伺う場として「お客さま懇談会」を初めて開催し、現在も継続して実施しています。1997年、お客さまへ一生涯の安心をお届けする「生涯設計」というコンセプトを打ち出し、2001年には「お客さま

第一主義」に基づいた生涯設計の理念が評価され、金融保険業界初となる「日本経営品質賞」を受賞しました。さらに2007年、お客さまを大切にするという姿勢をさらに追求していく決意として「品質保証新宣言」を打ち出しています。

そして、2010年4月、相互会社からより柔軟な経営戦略を取り得る株式会社に組織形態を変更しましたが、創業以来の経営理念「お客さま第一主義」を貫き、今後も一生涯の安心を提供する保険会社としてお客さまの「一生涯のパートナー」を目指します。

### Topics

#### GHQによる日比谷「第一生命館」 接収解除から60周年

第一生命日比谷本社は、太平洋戦争終結時、連合軍総司令部(GHQ)の本部として接収され、その後約7年にわたり使用された後、1952年7月接収解除されました。今年の日比谷「第一生命館」返還60周年となり、それを記念して当時のまま保存されている「マッカーサー記念室」を期間限定にて一般公開しました。



マッカーサー記念室

## これからの第一生命

2011年に発生した東日本大震災を通じて、当社は生命保険の原点である「安心の絆」を再認識しました。「安心の絆」とはお客さまと大切な人との結びつきを確かなものにしていくという、私たちが担っている社会的責任です。

当社はこれからも、いつまでも、「安心の絆」をお届けし、「一生涯のパートナー」として、お客さまのお役に立てるよう全力で取り組んでいきます。

### 安心の絆

人は、ただ今日を過ごすためだけに  
生きている訳ではありません。  
その先に続く未来を想いながら生きているのです。

そんなとき、人は明日を信じられる  
確かなものが欲しくなります。

保険は、人がいつの時代も求めてやまない  
「安心」をかたちにしたもの。

保険は、人と人との絆でつくる、  
安心の贈り物。

みんなに平等にやってくる明日のために。  
幸せを願う、すべての人のために。

第一生命のあゆみ ～お客さまと共に～



# お客さまの心情に寄り添い、復興をご支援します 東日本大震災への対応

2011年に発生した東日本大震災を受けて、私たちは生命保険会社としての役割を再認識し、お客さまのお役に立てるよう、復興と成長に向けて取り組んでいます。

## お客さまへ安心をお届けするために

東日本大震災の発生後、当社は保険金・給付金等の確実なお支払いに向けた各種特別取扱やお手続き推進への活動に、全社一丸となって取り組んできました。一日でも早く安心できる暮らしを取り戻せるよう、当社職員が被災地のお客さまのご自宅・避難所を継続的に訪問する安否確認活動を行うほか、特別取扱や震災対応専用のフリーダイヤルを記載したお見舞い状をお届けする活動等に取り組まれました。



被災地での職員による安否確認活動

また、災害関係特約は地震等を原因とする場合に保険金・給付金を削減、または支払わないという免責条項がありますが、当社はこれを適用せず全額お支払いしました。

そして被災地域で保険料払込期間中のご契約については、自動的に猶予期間を延長し、ご契約を継続させていただき取扱いも実施しました。

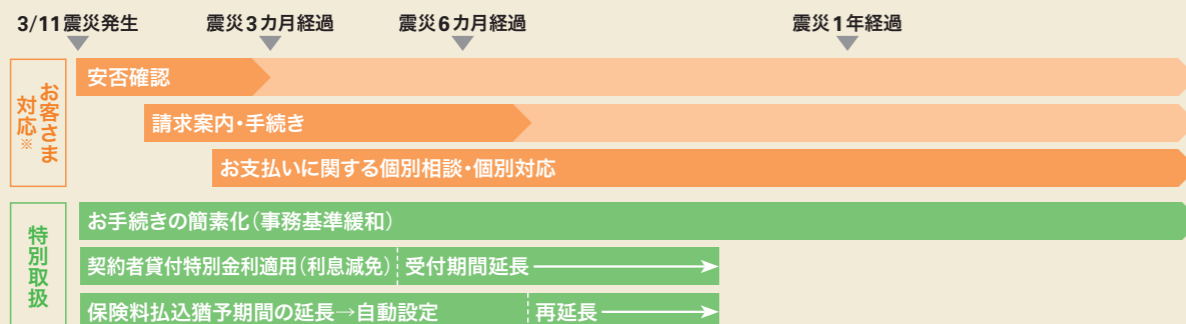
そのほかにも保険金・給付金・契約者貸付等の簡易迅速なお支払い、新規契約者貸付や企業向け融資に関する利息減免の特別取扱等を実施してきました。

各種特別取扱を確実にご案内するとともに、丁寧なご対応をさせていただくために、本社コールセンターの受付時間を拡大し、「震災対応専用ダイヤル(フリーダイヤル)」を設置しました。また、より迅速なお手続きならびにお客さまの各種ご要望・ご相談にお応えするため、被害が甚大な地域の近隣に臨時窓口の開設を行いました。

## 被災地への対応状況

(2012年3月末時点)

安否確認状況	864,417件(災害救助法適用地域の当社のご契約のうち99.99%を確認済み)
保険金・給付金等お支払金額	約142億円



### ※お客さま対応として実施した内容

- 営業職員(約1,500人)、支社、本社職員(約200人)によるお見舞い・お手続き推進活動
- 被災地に臨時窓口を開設し、職員を派遣
- 震災対応専用ダイヤルの開設
- 特別取扱ダイレクトメール・安否確認ダイレクトメール発信(約60万件)
- 当社からお客さまへ発信するアウトバウンドコールの実施(約11万件)

## 地域の復興を願って

### 気仙沼市唐桑地区での産業復興支援

被災地復興に向けた職員の派遣や、ボランティアへの活動参加推進等を通じて、被災地支援に取り組んでいます。その一環として、宮城県気仙沼市唐桑地区において、産業復興支援型の被災地ボランティアを2011年10月から実施してきました。

当該地区はカキやホタテ、ワカメ等の海産物の養殖業が盛んな地域であり、津波によって養殖用のインフラが壊滅的な被害を受けました。当社は、地域住民を中心とした有志によって結成された「唐桑地区復興支援協団体」と共に、地元の養殖漁業者の指導のもと、カキの種付け等のボランティア活動を昨年より7週にわたって展開し、累計で約140人が参加しました。今後も継続して被災地復興支援に取り組んでいきます。



唐桑地区での当社職員による復興支援活動

### 財団を通じた復興支援

当社からの拠出金を基に設立された一般財団法人都市のしくみとくらし研究所は、東日本大震災発生以降、被災地復興に役立てていただくことを目的として財団資産の活用を検討してきました。その結果、持続性・公共性の高い事業への支援が、より被災地復興に貢献できるものと考え、特に被害の大きかった岩手・宮城・福島の3県に対して公益施設の復旧・復興事業の財源として各県1億円、合計3億円の寄付を行うことを2011年5月に決定し、2012年3月までに下記の通り実施しました。

寄付内容	
岩手県	岩手県立高田高等学校の再建事業
福島県	福島県文化センター災害復旧事業
宮城県	宮城県石巻好文館高等学校・水産高等学校・石巻工業高等学校の災害復旧事業



宮城県での寄付贈呈風景



第一生命の支援を受けて  
唐桑地区復興支援協団体  
嶋山 正則 氏

カキやホタテ、ワカメ等の養殖業を営んでいますが、昨年の地震による津波で壊滅的な被害を受けました。養殖業を再開するためには、多くの支援が必要でしたが、その中で第一生命の皆さんには複数回にわたって復旧に向けて作業のお手伝いをしていただきました。

たくさんの方に唐桑へ訪れていただき、物理的な支援だけでなく、気持ちの部分でも大きな力になりました。

復興はまだまだ始まったばかりです。これからも引き続きお付き合いいただき、共に復興に向けて進んでいければと思います。



復興支援ボランティアに参加して

収益管理部 松本 安佐美(左)  
株式会社 角田 千衣(右)

2012年6月にこのボランティアへ参加しました。被災地の様子を自分の目と耳で感じる事ができ、貴重な経験をすることができました。私たちには少しのお手伝いしかできませんでしたが、地元の方から感謝の声をいただき、心から嬉しく思いました。

ボランティアで現地に訪れた際、思いのほか復興が進んでいない状況を見て、あらためて復興について考え直す良い機会になりました。今後も積極的に被災地復興支援に携わっていきたいと思います。

## Topics

### 生命保険協会が 内閣府特命担当大臣表彰を受賞

生命保険協会は、消費者庁が主催する2012年度「消費者支援功労者表彰」において、内閣府特命担当大臣表彰を受賞しました。これは、当社社長が協会長時より取り組みを始めた東日本大震災における対応が、消費者利益の擁護に貢献したと高く評価されたものです。



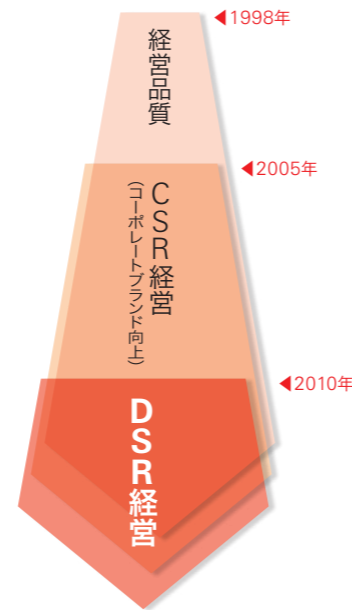
DSR経営の推進によって企業価値の向上を目指します

# DSR経営

## 経営品質からDSR経営へ

当社の経営の枠組みは、一貫して経営理念・経営基本方針を実現するために、自らPDCA (Plan-Do-Check-Action) サイクルを回しながら、一段高いレベルの経営品質を目指すことを基本としてきました。

当社の経営は、一般的なCSRという言葉の枠に収まらない当社独自の取り組みとして、第一生命の「D」を頭文字として「DSR=Dai-ichi's Social Responsibility(第一生命グループの社会的責任)」と表現して展開しています。これまで取り組んできたお客さま視点でのさまざまな対応や、職員の育成、当社業務のリスクの「見える化」(内部統制セルフ・アセスメント)、コンプライアンス推進や事務プロセスの改善、お客さま満足度・従業員満足度向上に向けた取り組み等、あらゆる活動においてPDCAサイクルを回して常に一段高いレベルを目指しています。



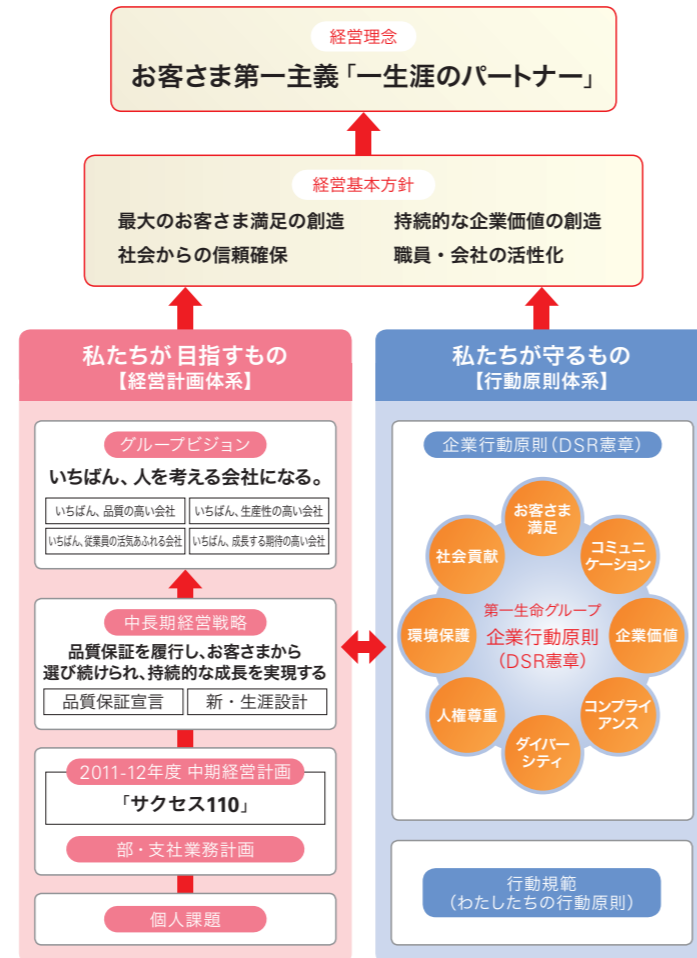
## DSR経営体系

当社が創業以来大切にしている経営理念は「お客さま第一主義『一生涯のパートナー』」であり、それを支えるものとして経営基本方針を定めています。

この経営基本方針の実現のために、すべての従業員は日常の活動において「目指すもの」と「守るもの」をしっかりと意識して取り組んでいます。

まず、「私たちが目指すもの」は、「グループビジョン」です。グループビジョン「いちばん、人を考える会社になる。」は当社グループが経営基本方針の実現に向け、中長期的に目指す姿であり、そのために中期経営計画に基づき、各部・各支社の業務計画を策定しています。一方、「私たちが守るもの」としては、昨今の企業を取り巻く社会的な要請等に的確に対応するべく、企業としての行動のあり方を定めた「第一生命グループ企業行動原則 (DSR憲章)」と、当社従業員一人ひとりの行動の拠りどころである「行動規範 (わたしたちの行動原則)」があります。

これらは、経営目標を追求していく上で、企業グループとして、あるいは従業員としての今後の行動のベースとなる原則・規範であり、この行動のあり方を「守る」ことでグループビジョンに掲げた姿を目指し、経営基本方針の実現に努めていきます。



## 第一生命グループビジョン

創業以来継承してきた「お客さま第一主義」をこれからも守り続け、DSR経営を一段と向上させていくという思いを込め、中長期的に目指す姿として第一生命グループビジョン「いちばん、人を考える会社になる。」を定めました。

### いちばん、人を考える会社になる。

#### Thinking People First

##### 「いちばん、品質の高い会社」

本社、支社、営業オフィスの各組織において、お客さまのご意見やお申し出に基づき業務改善を繰り返すPDCAサイクルの徹底を図ります。また、お客さまの視点に立って、お客さまの生涯を真剣に考え、ニーズに合った商品・サービスを分かりやすくご提案していきます。

##### 「いちばん、生産性の高い会社」

長期間の保険引受を確実に支える安定した財務基盤の維持・強化に継続的に取り組みます。経営環境の変化に備えてリスク対応力の強化を図るとともに、日常の業務を常に見つめ直し、業務プロセスを絶えず改善していくことで生産性向上を実現し、収益力強化を図ります。

##### 「いちばん、従業員の活気あふれる会社」

当社グループにとって最も重要な経営資源は人であり、従業員一人ひとりを「人材」として育成していくことが、競争力の源泉であると考えています。「プロフェッショナル&チームワーク」のコンセプトのもと、個人の能力強化を進めるとともに、集団としての結集力を高めることで、グループが一体となって活気あふれる組織となることを目指します。

##### 「いちばん、成長する期待の高い会社」

1902年以来継承してきた「お客さま第一主義」をこれからも守り続けるために、時代に合わせ変革を続けます。グローバルな視点を持って、未来に向けた新たな挑戦を継続することで、人と人の間に新しい価値を創出し、成長する期待の高い会社になることを目指します。

## お客さまに保険金・給付金をお受け取りいただくときこそ、保険の使命が果たされる

生命保険は相互扶助の仕組みで成り立ち、生命保険に加入することによって負担を最小限に抑えながら、遺族の生活資金や老後の備え、介護・病気・ケガ等に対する保障を準備することができます。そして保険会社から支払われる保険金・給付金は多くの人々の生活を支えています。

1年間に民間生命保険会社から支払われる保険金・給付金・年金等は約23兆円に上ります。当社では約1兆7,000億円、1日当たり48億円をお支払いし、お客さまのお役に立っています。

当社は、この生命保険の社会的役割を意識し、社会の持続的発展に貢献することを通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指していきます。

保険金・給付金・年金等のお支払状況 (2011年度)

	民間生保	第一生命
保険金	161,433億円	7,485億円
給付金	38,048億円	4,734億円
年金	31,349億円	5,403億円
合計	230,832億円	17,623億円
1日当たりお支払額	632億円	48億円

## 2011-12年度中期経営計画「サクセス110」

当社は、2011-12年度中期経営計画「サクセス110～グループ総力を結集した復興と成長の実現」に取り組んでいます。創業110周年を迎える2012年度は、復興に向けた取り組みを継続しつつ、「次の成長ステージに向けて飛躍する年」と位置付けています。

### 「次の成長ステージに向けて飛躍する年」の趣旨

- 2012年度は、現中期経営計画の最終年度であり、かつ創業110周年を迎える節目の年となることを契機に、一段高い新たなステージを目指します。
- 復興に向けた取り組みを継続しつつ、各基本戦略に沿った取り組みを進め、中長期的な内外市場での成長確立、効率性の一層の向上、企業価値管理の高度化等、持続的な成長に向けた具体的な成果を積み上げていきます。

### 保障機能の全面発揮と復興・再生

引き続き、すべてのお客さまに確実に保険金・給付金等をお届けできるよう、お客さまの立場に立ったお手続きやお支払いに努めるとともに、東日本大震災を機に「生命保険の意義・私たちの使命『安心の絆』」をグループ全役員・従業員であらためて認識し、継続的に理念の共有・浸透を図っていきます。

### 成長に向けた事業展開の加速

国内では、「新・生涯設計」戦略に基づき、第三分野および個人貯蓄系商品の投入を継続します。当社では、タブレット型モバイルパソコン「DL Pad」の新規投入等により、コンサルティング力のさらなる強化を図るとともに、収益性への連動をより強化した営業職員資格・給与制度への改定により営業業績の向上を図っていきます。第一フロンティア生命では、引き続き競争力の高い個人貯蓄性商品の機動的な投入により資産残高の拡大を進めていきます。

海外生命保険事業につきましては、当社グループが長年にわたり培ってきたノウハウを活用しつつ、オーストラリアのTALをはじめとした既存進出国における成長戦略の遂行や態勢強化に取り組むとともに、中国事業の早期立上げを含む新たな市場への展開に一層取り組んでいきます。また、成長が期待できる海外アセットマネジメント事業についても引き続き事業参画を検討していきます。

これらの成長戦略を展開する上で必要となる事業構造の変革として、引き続き「5つの変革」に取り組み、さらなる固定的コストの効率化を進めていきます。

### 財務基盤強化、成長戦略を支える規律ある資本政策の遂行

会計基準や資本規制の動向に引き続き留意しつつ、フロー利益による内部留保の積上げとリスクコントロールの推進により、今後の成長加速に資するべく資本水準のさらなる向上を目指します。また、「ERM:エンタープライズ・リスク・マネジメント<sup>※</sup>」に関する取り組みをさらに推進し、事業ごとのリスク特性等を踏まえた利益水準の向上、成長分野への規律ある資本投下等を実行することで、エンベディッド・バリューに代表される企業価値の安定的な成長を目指していきます。

※ Enterprise Risk Management(ERM):資本・リスク・利益の状況に応じた経営計画・資本政策等を策定し、事業活動を推進することを指します。

### 本格的な連結経営に向けた体制の完成

当社グループの今後の成長加速とグループ運営のさらなる強化を推進する現時点で最適な体制として、当社内に「グループ経営本部」を設置しました。新たなグループ経営体制の下で、内外M&A等による事業の複線化に併せ、必要な経営管理スキル・機能の強化とインフラ整備の推進、グループ全体でのERM推進等を図り、さらなる成長加速とグループ全体の企業価値向上を目指します。

### DSR経営の推進による企業価値の向上

全従業員が、各組織において自律的にPDCAサイクルを回すことを通じて経営品質の絶えざる向上を図り、各ステークホルダーへの社会的責任を果たすとともに、企業価値の向上に取り組んでいきます。

## 第一生命グループ 企業行動原則 (DSR憲章)

第一生命グループは、お客さま、社会、株主・投資家の皆さま、従業員からの期待に応え続けるための企業行動原則として「DSR憲章」を定め、持続可能な社会づくりに貢献します。

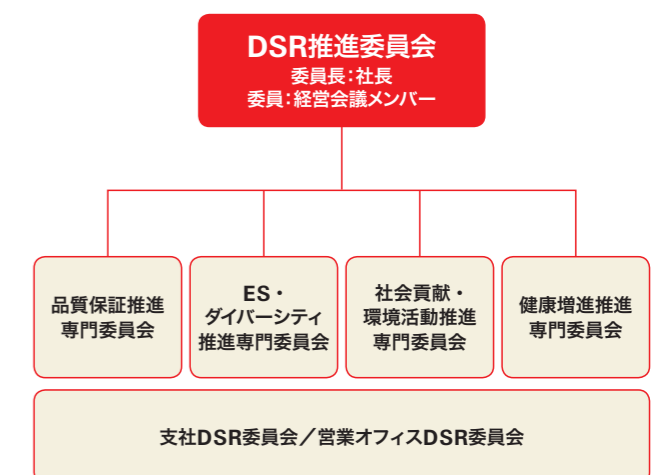
### DSR 憲章

- お客さま満足** ……お客さまの一生のパートナーを目指し、お客さま満足を追求した高い品質の商品・サービスを提供します。
- コミュニケーション** ……すべてのステークホルダーに対して説明責任を果たすとともに、いただいたご意見を真摯に受け止め、積極的に企業経営に反映します。
- コンプライアンス** ……高い倫理観を持ち、あらゆる事業活動においてコンプライアンスを徹底します。また、プライバシーを尊重し、個人情報をはじめとする各種情報の保護・管理を徹底します。
- 人権尊重** ……各国・各地域において、文化および慣習を尊重し、その発展に貢献する経営を行います。また、人権を尊重し、人権啓発に積極的に取り組みます。
- ダイバーシティ** ……多様な人材が活躍できる働きがいのある職場環境を確保し、心と体の健康増進を図りつつ、積極的な人財育成を行います。
- 環境保護** ……地球環境保護を社会的責任と捉え、日常かつ継続的に環境保護活動に取り組みます。
- 社会貢献** ……「良き企業市民」として地域社会とともに発展することを目指し、社会貢献活動を行います。
- 企業価値** ……持続的な企業価値の創造に向けて、経営資源の有効活用・業務の生産性向上を推進するとともに、財務基盤の維持・強化を図ります。

## DSR経営推進体制

DSR経営の取り組みは、社長を委員長とする「DSR推進委員会」が母体となって推進しています。当委員会の傘下には、DSR経営の中心となる課題ごとに計画策定・実行策の推進・進捗管理を行う専門委員会を設置して、各取り組みの実効性を高めています。

また、支社における経営品質のPDCAサイクルの取り組みとして、各支社において「支社DSR委員会」、各営業オフィスにおいて「営業オフィスDSR委員会」を運営しています。職員の育成、苦情の縮減、コンプライアンスの推進等の支社における課題の見える化を行い、現場での課題解決力の強化を図っています。



「安心の絆」をお届けする企業として

# 第一生命に求められる社会的

# 役割とは

2012年6月、「生命保険の意義を見直し、第一生命に求められる社会的役割は何か」をテーマとしてステークホルダーダイアログを開催しました。当日は、有識者の2名を交え、活発な意見交換が行われました。

## 震災を経て「お客さま第一主義」を見つめ直す

**古谷氏** 第一生命には全社に浸透する「お客さま第一主義」があったからこそ、東日本大震災でも迅速な対応ができたのだらうと感じています。今回の震災に学び、具体的に業務の進め方等に反映されたものはありますか？

**菅原** 東日本大震災では、保険金をお支払いすべき受取人と、なかなか連絡がつかないというケースが多数ありました。お客さまを契約者、被保険者だけにとらえるのではなく「お客さま＝生活者」という視点を持ち、万一のとき保険金はどなたの生活を支えていくのかを把握・確認するため、「お客さまサービス情報登録シート」へご家族の連絡先等のご記入をお願いしたり、ご家族で集まる機会をつくっていただき、契約内容をあらためて共有するなど、全社を挙げて一層の取り組みを推進しています。

**古谷氏** 両親が共に亡くなり、未成年の子が保険金を受取るケースもあるでしょう。今後どのように生活を再建し、将来の家計を考えていくかというアドバイスも、保険会社に期待される役割です。

**菅原** 当社でもそうしたご相談に応じています。お客さまの事情に合った適切な保険があればご提案する、それ以外の金融商品が適している場合はそちらをご案内するなど、築いてきた信頼関係のもと対応させていただいています。

**水口氏** 今回の震災への対応では、フェイス・トゥ・フェイスの営業チャネルの重要性が際立ったのではないかと思います。消費者にとって、自分が抱えるリスクとそれに備える適切な保険を合理的に判断してアドバイスしてく

れる存在は貴重でしょう。

**平本** 形のない生命保険というものを扱っているからこそ、営業職員の人間力は事業推進の要です。また、普段お客さまと直接対面しない職員でも、事務工程や通知物等、間接的なお客さまとの接点を持っています。自分の業務の先にはお客さまがいることを意識して、すべての職員がお客さま視点に立ってPDCAを回していくことがDSRの推進であり、「安心の絆」をお届けする上で大事だと思っています。

## 新創業を機に、より進化させるDSR経営

**水口氏** 2010年度に株式会社化されましたが、生命保険会社という性質上、「お客さま第一主義」と「株主への利益還元」を両立するのは簡単なことではないだらうと感じます。契約者のために思えば「安い保険料・高い保険金」がベストですが、株主の利益を考えると「高い保険料・安い保険金」になりがちです。契約者にも株主にも高い価値を提供するためには、資金を高効率で運用しなければなりません。それはリスクの高い経営につながります。バランスをいかにとるかが重要になるのでしょうか。

**山口** 株式会社化には、「お客さまへの品質保証を将来にわたって確かなものとするために、環境変化に即した経営を行える柔軟性を確保する」という狙いがありました。その背景にもやはり「お客さま第一主義」があり、今後も決して外してはならないものです。バランスが重要という点はお指摘の通りで、お客さまの支持を失えば経営は成り立ちませんし、株主からの信頼を失うことにもつながり

ます。中期経営計画の中でも経営品質を特に重視しているのはそのためです。

**古谷氏** 少し気になるのはCSRの本来の目的は企業の持続的成長ではなく、社会の持続的発展であるという視点を第一生命がどれだけ持っているかということです。お客さま満足への取り組みは本業そのものであり、CSRは社会の課題が何かを認識し、それに応えていくべきものです。「こういう保険商品があり、こういうリスクに対応できる」という商品提案では十分ではなく、「お客さまはどんな生活をしていて、どんなリスクがあるか」を入口にすることで、提案の質が変わるように思います。場合によっては、そのお客さまに必要なのは保険商品ではないという結論にたどり着くこともあるかもしれません。

**山口** ご指摘の通り、保険商品を前提にしない幅広い提案、いわば家計全般のコンサルタントとしての提案は、今後一層発展させていかなければならない視点だと感じています。2010年より推進している「新・生涯設計」ではその点を重視しており、お客さまの家族構成やライフステージ、抱えている不安等を真剣にヒアリングした上で保障を考え、安心のご提供を目指す枠組みとしています。

## 社会により良い連鎖を生む事業展開へ

**水口氏** 保険ではなく安心を売るという考え方は重要です。わが社は保険を売る仕事だと思つと「どんな保険があり、どうお客さまに役立つか」と考えますが、安心を売る仕事だと思えば「どうすればお客さまが健康に暮らし、保険を使わないで済むか」を考えることになります。病気に

なる人が減れば保険金の支払いが減り、結果として第一生命の利益にもつながります。つまり、社会に貢献しながら株主にも利益還元できるということです。生活習慣のコンサルティングなど健康福祉に取り組むことは、お客さまへの中心的なサービスになってくるのではないのでしょうか。

**平本** 当社ではまさにお客さまと職員の健康増進に向けた取り組みを本格的にスタートしました。従来主流だった万が一に備える保険から、長生きするための保険にニーズがシフトする中、着実に成果を出していきたいと思つています。

**水口氏** もう一つ忘れてはならないのが、第一生命は巨額の資金を運用する機関投資家でもあるという点です。どのような企業に投資するか判断が、社会にも影響を与えます。投資の際、環境にも配慮しなければ、間接的に地球環境を悪化させ、タイの洪水のような被害が出て日本企業にも影響し、結局は、日本企業に投資する第一生命自身の運用成績も悪化します。その意味で、環境に配慮した投資は保険会社にとって合理的な選択だといえ、運用の中にそうした原理原則を組み込んでいくことは重要でしょう。

**平本** おっしゃる通り、資産運用においては、地球環境への配慮、いわば「宇宙船地球号の乗組員」という視点を持ちながら取り組むことが重要であると感じています。お二人とお話をさせていただくことで、広い視点で気付きを得ることができました。これからも、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションをさらに発展させ、社会に「安心の絆」をお届けする使命を全うしていきたいと思つています。本日はありがとうございました。



高崎経済大学経済学部  
 教授  
 水口 剛氏

公益社団法人  
 日本消費生活アドバイザー・  
 コンサルタント協会  
 常任顧問  
 古谷 由紀子氏

DSR推進室長  
 平本 洋

補佐役兼DSR品質推進部長  
 菅原 功

経営企画部 部長  
 山口 仁史



# DSR経営推進状況一覧

グループ ビジョン	ステーク ホルダー	目指すべき姿	2011年度の実績と今後の取り組み	DSR経営推進指標	指標解説	2009年度	2010年度	2011年度
いちばん、 品質の高い会社	お客さま	品質の高い商品・サービスの提供を通じ、お客さま満足度を追求します。また、お客さまの声を真摯に受け止め、業務プロセスの改善や会社の経営に反映します。	<p><b>【実績】</b> お客さまへのご説明の充実に向けた取り組みや、迅速かつ丁寧なコンサルティング活動、保険金・給付金専用コールセンターの請求申出受付エリアの拡大等を実施し、「全国お客さま調査」総合満足度（「満足」「やや満足」の回答占率）は10年連続で前年を上回りました。</p> <p><b>【今後の取り組み】</b> お客さまにとっての分かりやすさと利便性を第一に考えた事務への変革を継続し、請求手続き等の満足度向上に向けて取り組んでいきます。また、「新・生涯設計」の推進により、営業職員のコンサルティング力の強化、当社独自の最新型情報端末「DL Pad」の活用等、ご契約時・ご契約期間中・お支払い時のすべてのお客さま接点をさらに強化していきます。</p> <p><b>【実績】</b> お客さまから寄せられた苦情への対応は、当社全部門において最優先課題と位置付けて、早期対応・解決を徹底しています。加えて、お客さまの声を真摯に受け止め、VOC (Voice of Customer [=お客さまの声] の略) 会議、支社 DSR 委員会 (お客さまの声委員会) において、苦情の発生原因を分析し、業務改善に取り組んでいます。この結果、社団法人生命保険協会に寄せられた当社に関する苦情受付数を削減することができました。</p> <p><b>【今後の取り組み】</b> 引き続き、お客さまの声の分析・改善策を立案・実行し、苦情の縮減を図っていきます。</p>	「全国お客さま調査」 総合満足度結果 (個人のお客さま)	個人のお客さまを対象としたアンケート調査における「満足」「やや満足」の回答占率	82.6%	84.6%	<b>86.0%</b>
				「第一生命お客さまアンケート」 総合満足度結果 (法人のお客さま)	法人のお客さまを対象としたアンケート調査における「満足」「やや満足」の回答占率	85.6%	85.6%	<b>86.5%</b>
				「全国お客さま調査」 給付金請求手続き 総合満足度結果	個人のお客さまを対象としたアンケート調査における給付金対応に対する「満足」「やや満足」の回答占率	94.0%	95.2%	<b>93.5%</b>
				生命保険協会受付 苦情件数	社団法人生命保険協会の運営する生命保険相談所に寄せられた当社に関する苦情件数	719件	581件	<b>551件</b>
	社会	良き企業市民として社会貢献活動に積極的に取り組み、健全な事業活動を通じて、社会・経済の発展と地球環境との調和に貢献していきます。	<p><b>【実績】</b> 当社では「Eco ダイエット運動」をはじめ、各種省エネ・省資源への取り組みにより、CO<sub>2</sub>排出量・紙総使用量を削減しました。また、東日本大震災をきっかけとした職員の社会貢献意識の醸成により、ボランティア活動も活性化しました。</p> <p><b>【今後の取り組み】</b> 環境中期取組計画の最終年度を迎え、各目標の達成に向けて推進していきます。また、ボランティア活動についても、さらなる活動の活性化を目指して取り組んでいきます。</p>	解約失効率	保有契約高に占める解約・失効契約高の比率(個人保険・個人年金)	5.60%	4.66%	<b>4.69%</b>
				CO <sub>2</sub> 排出量	当社投資用物件・営業用物件・厚生用物件からのCO <sub>2</sub> 排出量	168,000 t-CO <sub>2</sub>	170,000 t-CO <sub>2</sub>	<b>153,000 t-CO<sub>2</sub></b>
				紙総使用量	全社での紙総使用量(OA用紙、パンフレット、保障設計書等)	12,775t	9,954t	<b>9,922t</b>
				ボランティア活動実施所属占率	地域社会貢献活動に参加した所属占率(本社・支社)	64.2%	73.7%	<b>76.0%</b>
				固定的コストの効率化	2008年度からの固定費累計削減率	約7%	約10%	<b>約15%</b>
				月間平均残業時間(内勤職員)	内勤職員による月平均残業時間	7.4時間	5.1時間	<b>5.0時間</b>
いちばん、 生産性の高い会社	お客さま、株主・投資家の皆さま	事業費効率の向上や従業員一人ひとりの生産性向上に取り組むことで収益力の強化を図り、より品質の高い商品・サービスのご提供につなげていきます。	<p><b>【実績】</b> 事務集中部門での製造業的なアプローチによる業務プロセス改善を通じた「事務品質と生産性の向上の同時追求」や、「オフィスインフラ変革によるお客さま接点強化と生産性の向上」を通じて、事業費効率の改善に取り組む、固定的コストの削減幅を拡大することができました。また、「新・生涯設計」推進によるコンサルティング機能の向上と新商品投入効果によって、一人当たり新契約件数も向上しています。</p> <p><b>【今後の取り組み】</b> 固定的コストの効率化、お客さま接点の強化等を進め、グループの競争力強化を推進します。</p>	一人当たり新契約件数(営業職員)	新契約件数を分子、営業職員数の平均値を分母として算出(1年間)	26.4件	30.2件	<b>30.9件</b>
				職員満足度調査結果	当社職員を対象としたアンケート調査で「満足」「やや満足」の回答占率	61.1%	65.9%	<b>69.4%</b>
				女性管理職占率	管理職(営業部長、マネジャー、オフィス長等)に占める女性の割合	16.7%	17.2%	<b>17.6%</b>
				障がい者雇用率	各年度の6月1日現在の数値	2.01%	2.02%	<b>2.03%</b>
いちばん、 従業員の活気あふれる会社	従業員	多様な人財が活躍できる、働きがいのある職場環境づくりに取り組み、積極的な人財育成を行います。	<p><b>【実績】</b> 女性リーダーの継続的な輩出に向けた育成プログラムの強化や、障がい者雇用の推進、外国人留学生採用等を通じ、ダイバーシティ推進に取り組んでいます。また、ワーク・ライフ・バランスの観点から総労働時間縮減や有給休暇の取得推進、男性の育児休業取得推進等に取り組んでおり、社外からも高く評価されました。</p> <p><b>【今後の取り組み】</b> 引き続き、ダイバーシティ推進、職員の育成強化、人財の積極的なグローバル化に向けて取り組んでいきます。</p>	年次有給休暇取得率	当該年度の付与日数に対する取得率	65.6%	63.6%	<b>67.7%</b>
				延べお客さま数	当社へご加入いただいている契約件数(個人保険・個人年金)	1,220.3万件	1,240.5万件	<b>1,266.2万件</b>
いちばん、 成長する期待の高い会社	株主・投資家の皆さま	「新・生涯設計」の推進や、海外事業等への展開を通じ、持続的な成長に向け取り組んでいきます。	<p><b>【実績】</b> 「新・生涯設計」の推進により、第一生命における延べお客さま数(保有契約件数)は伸びています。また、銀行等を通じた貯蓄性商品を専門的に扱う第一フロンティア生命についても順調に保有契約高・件数を伸ばしています。またアジア・パシフィック地域を中心とした海外事業では、オーストラリアのTALをはじめとしてベトナム・タイ・インドの各国においても2010年度実績を大幅に上回る結果となりました。</p> <p><b>【今後の取り組み】</b> 成長事業の利益貢献度のさらなる拡大に取り組んでいきます。具体的には海外事業においては、既出国においてさらなる成長を目指すとともに、2011年度に認可取得をした中国についても開業に向けて準備を進め、また海外でのアセットマネジメント事業にも積極的に取り組んでいきます。</p>					

## 2011年度第一生命グループのCSRに対する社会からの評価・主な受賞

- いちばん、品質の高い会社**
- 東洋経済新報社「CSR企業ランキング」金融機関第4位(生命保険業界第1位)(2012年3月)
  - 日本経済新聞社「環境経営度指標ランキング」金融機関第15位(生命保険業界第1位)(2012年1月)
  - 公益財団法人消費者教育支援センター「第8回消費者教育教材資料表彰 優秀賞」受賞(ライフサイクルゲームⅡ～生涯設計のススメ～)(2012年3月)
- いちばん、生産性の高い会社**
- 一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会「UCDAアワード2011 コミュニケーションデザイン賞」受賞(2011年3月)
  - 同団体「UCDAアワード2011 特別賞」受賞(第一フロンティア生命保険株式会社)(2011年3月)
  - 一般社団法人ニューオフィス推進協会「第24回日経ニューオフィス賞 ニューオフィス推進賞」受賞(豊洲キュービックガーデン)(2011年8月)
- いちばん、従業員の活気あふれる会社**
- 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構「障害者雇用職場改善好事例 奨励賞」受賞(第一生命チャレンジド株式会社)(2011年8月)
  - 厚生労働省 均等・両立推進企業表彰「ファミリー・フレンドリー企業部門 厚生労働大臣優良賞」受賞(2011年9月)
  - 公益財団法人日本生産性本部「メンター・アワード2012 優秀賞」受賞(2012年2月)
  - NPO法人J-Win「2012 J-Win ダイバーシティ・アワード 継続賞」受賞(2012年3月)
  - 東洋経済新報社「第5回ダイバーシティ経営大賞」受賞(2012年5月)
  - 日経WOMAN「女性が活躍する会社ランキング」第3位(2012年5月)
  - 財団法人21世紀職業財団「ワーク・ライフ・バランス(WLB)企業診断・認証事業に基づくWLB企業」認定(2012年4月)
- いちばん、成長する期待の高い会社**
- モーニングスター社「モーニングスターアワード・ファンド・オブ・ザ・イヤー2011 国内債券型部門 最優秀賞」他多数受賞(DIAMアセットマネジメント株式会社)(2011年12月)
  - ベトナムエコノミックタイムズ「2011年度ゴールデンドラゴン賞」受賞(第一生命ベトナム)(2012年3月)
  - ベトナム通産省「コミュニティ・ケア賞」受賞(第一生命ベトナム)(2011年12月)
  - タイ保険協会「優秀保険会社賞」受賞(オーシャンライフ)(2011年度)
  - Dainik Bhaskar「業界のスター賞 生命保険部門 銅賞」受賞(スター・ユニオン・第一ライフ)(2012年2月)
  - Australian Banking & Finance「年間最優秀生命保険会社」受賞(TAL)(2011年10月)
  - Plan For Life / AFA「総合最優秀生命保険会社」受賞(TAL)(2012年2月)

## SRIインデックスへの組み入れ

当社は、国内外の社会的責任投資(SRI)指標である「FTSE4Good Index Series」(英国)、「モーニングスター社会的責任投資株価指数」(日本)に組み入れられています。(2012年4月1日現在)





首都圏営業本部 コンサルティング営業室  
Sキャリア・オフィス 勝倉 朋代

## 品質保証宣言

当社は、お客さまを何よりも大切に作る姿勢を追求していく決意として「品質保証宣言」を掲げています。  
「品質」とは、長期にわたる保険契約のご契約時・ご契約期間中・お支払い時のどの段階においても、当社の商品・サービスについてお客さまに高いレベルの満足感を持って

いただくことと考えています。引き続き、お客さまの声を起点とした改善・強化に取り組み、「品質」を向上させていくことにより、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指していきます。

### 第一生命 品質保証宣言

「お客さま第一主義」をさらに追求し、ご提供する商品・サービスの品質管理を徹底します。  
お客さま一人ひとりの生涯と真剣に向き合い、人生のステージごとに最適な備え方のコンサルティングを行います。  
商品・サービスの内容やご契約内容などについて、お知りになりたいこと、重要なことを分かりやすくご説明します。  
「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」のどの段階においても、お客さまの立場に立ったお手続きや公平なお支払いを正確かつ速やかに行います。  
社外の方々から幅広くご意見を伺うとともに、お客さまの声を真摯に受けとめて、日々の仕事や会社の経営に反映します。  
長期間にわたり保障をご提供する使命を果たすため、財務基盤を維持、強化します。

# いちばん、品質の高い

# 会社

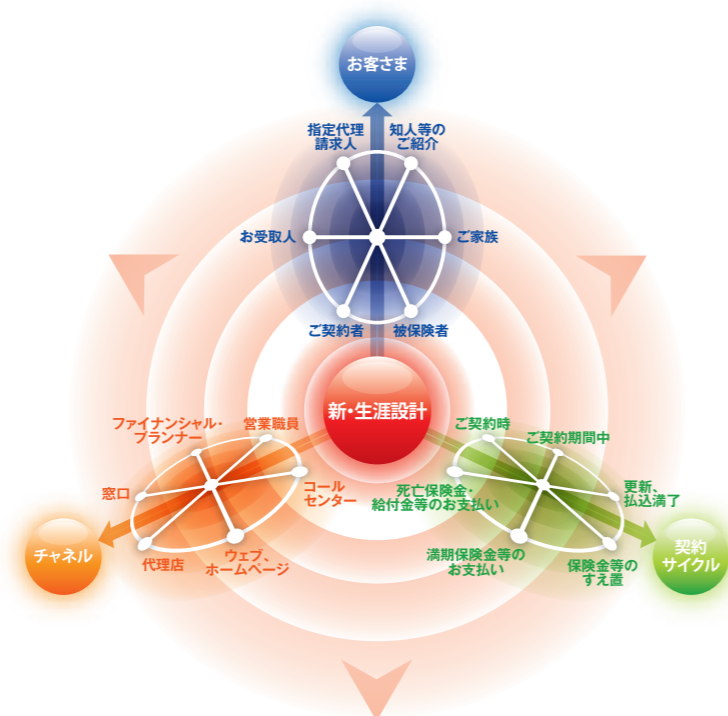
お客さまの視点に立ち、「一生涯のパートナー」として、ニーズに合った商品・サービスを分かりやすくご提案しています。また、良き企業市民として、環境保護・社会貢献に取り組み、社会・経済の発展と地球環境との調和に貢献していきます。

## 新・生涯設計

当社はお客さまから選ばれる会社であり続けるため、これまでの「生涯設計」のコンセプトをさらに拡大・進化させた「新・生涯設計」に取り組んでいます。

「新・生涯設計」では、ご契約者のみならず、そのご家族や知人も含め、「生活者」としてのお客さまとの接点を広げること、営業職員やコールセンター等の当社営業チャネルや通知物等の媒体が連携してお客さまとの接点を進化させること、契約サイクルのさまざまな局面をとらえてお客さまとの接点を強化していくことを目指します。

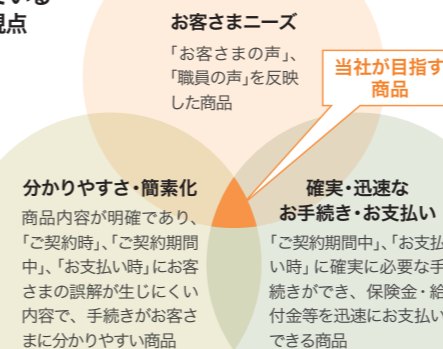
当社はこれからも「一生涯のパートナー」として、すべてのお客さまに、私たちすべてが、すべての接点で、お役に立ち、「安心の絆」をお届けできるよう、努力していきます。



## 「新・生涯設計」を支える商品開発

「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」のどの段階においても、お客さまに安心感・納得感を持っていただけるよう、下記の3つの視点を意識するとともに、PDCAサイクルの観点を重視しています。チェックリストによる品質確認に加え、経営層による委員会審議を経ることにより、商品の品質確保・品質向上を目指しています。このような観点から商品開発を行い、既存商品についても継続的な検証・見直しを行っています。

### 商品開発時に意識している3つの視点



2011年度は、8月から無配当一時払終身保険(告知不要型)「グランロード」の販売を開始しました。診査やお客さまの告知を不要とすることで、健康状態に不安を抱えることが多いシニア層も含めた幅広いお客さまにご加入いただける商品としました。また、若年層のお客さまに向けて、同年10月から「順風ライフ」における加入時の設計の自在性を向上させるとともに、これまで原則として医師の診査や健康診断書のご提出を必要としていた「保険料払込免除特約(H13)」について、一定の範囲で従来よりも簡便な告知書扱でのご加入が可能となりました。

このようにさまざまなニーズにお応えして、今後もお客さまに適切な商品をご提供していきます。



「グランロード」シミュレーション画面

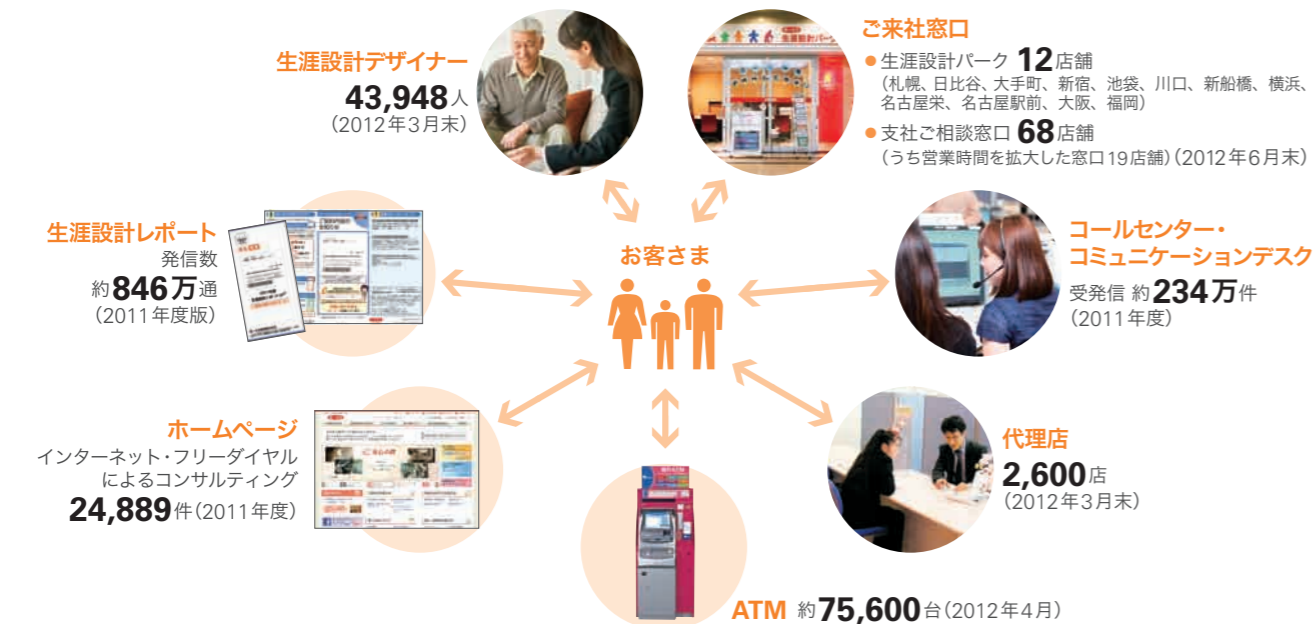
※上記は2012年7月時点の商品の概要を説明したものです。  
(登)C24H0524(H24.7.27)③

## 「安心の絆」をお届けするさまざまな接点

当社では、お客さまへ「安心の絆」をお届けするために、「新・生涯設計」のコンセプトに基づき、さまざまな接点を設けて人生のステージごとに最適な備え方ができるように、お客さま一人ひとりにとって理想の生涯設計を追求しています。

お客さまとの対面によるコンサルティング活動・サービスを行う生涯設計デザイナー（営業職員）を全国に配置す

るとともに、お客さまから契約内容の変更や保険金・給付金をはじめとした各種お手続き・お問い合わせを受け付けるコールセンターを札幌・東京・大阪の3カ所に開設しています。また、お客さまのご都合に合わせて利用できる生涯設計パークをはじめとしたご来社窓口も営業時間を拡大するなど、利便性の向上に努めています。



## お客さまのことを考え、最適な提案を心掛けています

私は、お客さまの職場をメインの活動場所としています。訪問の際には、挨拶等の礼儀作法はもちろんのこと、お邪魔する時間やお仕事の状況を確認した上で、気持ち良く話を聞いていただけるよう意識しています。

そして、普段から携帯パソコンやタブレット等、さまざまなツールを活用してお客さまの情報を収集しています。しっかりと情報収集を行うことにより、ご家族全体の生活環境の変化を踏まえたご提案が可能になります。

以前、あるお客さまがご結婚されて職場を異動されました。新しい勤務先は、私の担当地域からかなり離れた場所です

たが、新しいご家族を迎えたお客さまには、きっと必要な保障も変わってくるはずと思い、お伺いしました。するとその方から、「自分のために、こんなに遠い場所まで来てくれるなんて」と驚かれ、新しい環境を踏まえたご提案にとっても喜んでいただきました。

お客さまに喜んでいただくたびに、この仕事を続けてきて本当に良かったと感じます。これからもこの思いを忘れず、どのような保障であれば安心をお届けできるのかを考えながら、一人ひとりに最適なご提案を行い、多くの方のお役に立てるよう取り組んでまいります。

太田支社 太田第一営業オフィス 大東 幸子



## お客さまの立場に立ったご提案・ご契約

### 「DL Pad」の投入による良質な提案と迅速・便利なお手続きの提供

2012年8月に、「新・生涯設計」を推進する重要なインフラとして、当社独自の最新鋭タブレット型モバイルパソコン「DL Pad」を導入しました。ご覧いただきやすい画面や高速通信機能、最先端のセキュリティ機能等を備え、分かりやすい情報提供やお客さまとの双方向コミュニケーションによるコンサルティングを推進することで、お客さま満足度の向上を図っていきます。

この「DL Pad」では、健康・医療、社会保障制度、保険の仕組みからご加入後のサービス、確実に受取りいただくための制度や仕組み等、幅広い情報をイラストや動画、音声等で分かりやすくご説明する機能を搭載しています。また、保障内容をお客さまと一緒に「DL Pad」で設計し、詳しくご確認いただくことができます。

このほか、生涯設計デザイナー自身の学習や活動をサポートする機能も進化させており、コンサルティングやサービスの充実を通じて、「一生涯のパートナー」としてさらにお役に立てるよう努めていきます。



タブレット型モバイルパソコン「DL Pad」

### ご来社窓口のサービス向上

当社のご来社窓口(全国80店舗)では、サービス向上を目的として、コンサルティング機能強化や営業時間の拡大に取り組んでいます。

2007年にスタートした、平日夕方以降や土日も利用できる保険相談窓口「生涯設計パーク」は、「会社帰りなど自分の都合の良い時間に利用できる」とご好評いただき、2011年度は全8店舗で約3万5千名のお客さまにご利用いただきました。2012年度も4月以降順次、新宿・池袋・新船橋・名古屋の各駅から5分以内という便利な場所に新規オープンし、全国で12店舗となりました。

また全国68店舗の支社ご相談窓口のうち、お客さまからのご要望も踏まえ、2011年度より一部の窓口で平日夕方の営業時間を延長するとともに土曜日の予約制保険相談<sup>※</sup>も開始しました。「夫婦で相談に来ることができるのでありがたい」との声を多くいただき、2012年5月からは対象窓口をそれまでの10店舗から19店舗に拡大しました。

今後も、お客さまに便利な場所で、ご都合の良い時間にゆっくりとご相談いただけるよう窓口のサービス向上に努めていきます。

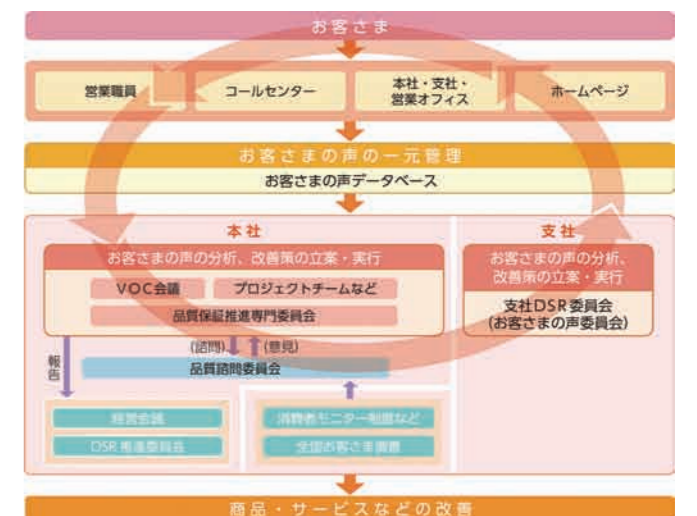


※毎週または第2・4土曜日 生涯設計パーク 池袋ショップ

## ご契約期間中の取り組み

### お客さまの声を活かす仕組み

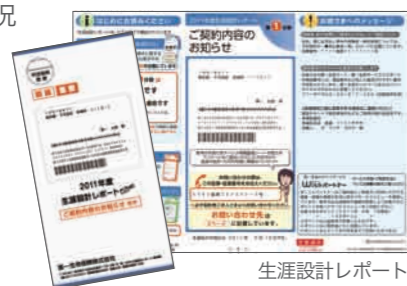
日々全国からいただく「お客さまの声」を経営に反映させるための仕組みを1992年に構築し、順次レベルアップを図りながら運営しています。これは、お客さまとの接点を通じて寄せられる「お客さまの声」を集約・分析し、経営や業務改善に反映させる仕組みです。具体的には、毎月の「VOC会議」で分析し、課題を整理後、プロジェクトチーム等にて、具体的な改善策を立案・実行し、その取り組みを経営会議等に報告しています。また、改善策等の検討に際しては、「消費者モニター制度」等を通じ、消費者の立場からのご意見・アドバイスをいただくことで、よりお客さまのご要望に応えるよう改善を図っています。



お客さまの声を活かす仕組み

## 「生涯設計レポート」による情報提供

ご加入いただいている保険の内容や当社業績等を年に1回、「生涯設計レポート」としてご契約者にお知らせしています。このレポートでは、保険金等を漏れなくご請求いただくため、主契約・特約ごとの支払事由を一覧にして掲載するとともに、過去10年分の保険金・給付金等の支払履歴を掲載することで、ご請求状況に関して詳しくご確認いただけるようにしています。また、2011年度版から巻末に「安心の定期点検シート」を設け、保険の内容や手続き方法についてご確認いただくとともに、「お客さまサービス情報登録シート」にてご家族情報をご登録いただくことで、ご家族状況に合った情報提供やサービス提案をさせていただきますよう努めています。



生涯設計レポート

## コールセンターによるお客さまサービスの充実

お客さまからのお手続き・ご照会に関する受付業務を行う「第一生命コールセンター」では、お客さまからの電話を迅速かつ適切に専門のコミュニケーターへおつなぎする

ため最新のコールセンターシステムを導入し、スピーディーにお手続きいただけるよう努めています。

2011年度にコールセンターにお問い合わせいただいた件数は129万件となり、受付たお客さまからのご意見・ご要望を社内でも共有化し、お客さまサービスの向上や業務プロセスの改善に反映しています。

「コミュニケーションデスク」では、お客さまへの情報提供を充実させるために、ご連絡がしやすい土曜日も含めて直接お客さまにお電話しています。ご契約内容の確認や商品・サービス・キャンペーンに関する最新情報の提供等、2011年度は約105万件発信しました。今後も、お客さまサービスの一層の充実に努めていきます。

### 生命保険に込められた想いを伝える メッセージカード

このカードは、生命保険に込められたお客さまの想いを受取人やご家族など、大切な人に先々にわたってお伝えいただくことができるようご提供しています。

万一のとき、満期のとき、それぞれのお受取のときに、お客さまの想いを、大切な方にお伝えし、ご家族の絆をつないでいくカードとして、お客さまにご活用いただいています。



KIZUNA (絆) メッセージカード

## お客さまとのコミュニケーションを充実させ、 迅速なサービスを提供できるよう努めています

第一生命という会社に勤めていることで生命保険だけでなく、医療・介護などさまざまな情報を得ることができますので、情報をお客さまへお届けすることが、私の大切な仕事の一つだと思っています。毎日の活動では、お客さまにアポイントを取って確実にお話ができる環境をつくったり、遠方の方へはeメール等を活用するなど、限られた時間の中で情報をお届けできるよう心掛けています。

また、お客さまに何かあった場合でも迅速にサービスを提供することができるよう、お会いした際には「お客さまサービス情報登録シート」等のツールを活用して、その方の最新の情報を把握しています。

この迅速さは、私が最も意識している点です。万一のことがあった場合、一番不安なのはお客さまですので、少しでも早く不安を和らげるために、電話やeメールだけでなく、直接その方のもとへ駆けつけ、迅速なお手続きをするよう努めています。

こうした活動を続ける中でお客さまから信頼していただき、おかげさまで現在、600名近くのお客さまを担当させていただいています。これからはさまざまな情報やサービスを提供し、一人でも多くの方のお役に立ちたいと思っています。

首都圏営業本部 コンサルティング営業室  
Sキャリア・オフィス 勝倉 朋代



## 保険金・給付金のお支払い

当社では、保険金・給付金を迅速・正確にお客さまへお支払いできるよう取り組むとともに、お支払いできる可能性のある保険金・給付金について、漏れなくご案内できるよう態勢の整備を図っています。

「お客さまに保険金・給付金をお受取りいただくときこそ、保険の使命が果たされる時」という認識を全役職員が共有し、お客さまの視点に立って、さらなる改善策の実施とその実効性向上に努めてきました。

今後もお客さまアンケートの結果や有識者からのご意見等を踏まえ、継続的な見直しを図っていきます。

### 正確・丁寧に保険金・給付金を ご案内するための取り組み

第一生命コールセンターに寄せられた「保険金・給付金のご請求に関するお問い合わせ」については、より正確で丁寧にご案内ができるよう、専門の担当者が直接対応させていただく体制を整えました。また、ご請求いただいたもの以外にもお支払いできる保険金等がないか、「ご請求受付時」「支払査定時」「お支払い後」の各段階でお客さまへのご請求案内を行うさまざまな取り組みを行っています。

### お支払いできない場合のご説明の充実

保険金・給付金のお支払内容等に関するご照会は、専

用フリーダイヤルにて分かりやすく丁寧にご説明させていただきます。

また、保険金・給付金のお支払いができない場合に、ご不明な点等がございましたら「支払照会窓口」にご相談いただくことができます。支払部門の専門の担当者より直接ご説明します。

なお、「支払照会窓口」のご説明ではご納得いただけない場合には、「異議申出窓口」(支払部門とは別の社内の部門)や、「社外弁護士相談制度」あるいは「支払審査会」(第三者機関)をご利用いただけます。

### 保険金・給付金のお支払い状況(2011年度)

	合計	死亡・高度障害・ 特定疾病等 保険金	入院・手術等 給付金
お支払い件数	989,918件	81,051件	908,867件
お支払いできなかった件数	36,056件	3,189件	32,867件
支払事由非該当	34,608件	2,632件	31,976件
告知義務違反による解除	849件	187件	662件
免責事由該当	597件	370件	227件
その他	2件	0件	2件

※満期保険金や生存給付金等は含みません。

## お客さまの気持ちを考えて 保険金・給付金のお支払手続きを行っています

私の担当では、三大疾病、介護や高度障害等の保険金・給付金の支払いに関して、お客さまからいただいた請求書類をもとに手続きを行っています。

当社がお支払いする保険金・給付金はお客さまにとって生活を支える非常に重要なものであり、生命保険の意義そのものといえます。この支払いが遅くなってしまうと、万一間違いが発生した場合にはお客さまに多大なご迷惑をお掛けしてしまいます。迅速・正確に業務を遂行していくことを常に心掛け、お客さまへ

いち早く安心をお届けできるよう、日々努力しています。

また一方で、支払事由非該当などによって残念ながらお支払いできないケースもあります。そのような場合には、お客さまにご納得いただけるようご説明内容の充実を図り、丁寧な対応を行っています。

今後も引き続き、お客さまのお役に立てるよう意識して、迅速・正確に業務に取り組んでいきたいと思っています。

保険金部 植田 啓介

# 健康経営

## お客さまに健康と安心をお届けするために

当社は2011年7月、第一生命グループ健康宣言「いきいきダイイチ110!」と銘打ち、お客さまと職員の健康増進を重要な経営課題として位置付けました。

お客さまに健康を語るためには、何よりもまず職員自身が健康を意識し、医療にも高い関心を持つことが必要です。職員一人ひとりの日々の活動がお客さまの健康増進の架け橋となるよう、各種取り組みを実施、検証するという健康増進のPDCAサイクルを構築し、運営しています。

さらに外部機関によるチェックも受け、他社の好事例も参考に取り組みのさらなる改善・強化を図っています。

2012年2月、経済産業省が推進する「医療・介護等関連分野における規制改革・産業創出調査研究事業」に参画し、「健康増進取組」の外部機関評価を受け、総合得点率91%で参加15社中第2位となりました。

今後もお客さまの「健康・医療・介護・暮らし」のお役に立てるよう、「一生涯のパートナー」として引き続き「健康経営」を推進していきます。



## お客さま向け健康・医療・介護サービスの提供

当社がご契約者・被保険者とそのご家族向けに健康・医療・介護サービスを提供するとともに、日々の職員の営業活動を通じ、がんをはじめとするさまざまな病気に関する正しい知識や予防法、検診受診啓発など、お客さまのお役に立つ情報をお届けしています。

### ご契約者向け健康・医療・介護サービスの提供

2012年4月より、個人保険のご契約者・被保険者とそのご家族を対象として、お客さまご自身で、健康・医療・介護に関する情報を電話やインターネットで24時間いつでも無料で確認いただける新しいサービス「メディカルサポートサービス」を開始しました。

第一生命のご契約者向け健康・医療・介護サービス

**メディカルサポート**

〈メディカルサポートサービス内容〉

【電話相談】

- 「健康・育児・介護電話相談」 健康、育児、介護に関する電話相談。休日・夜間診療している医療機関情報などもご案内。
- 「ウィメンズヘルスダイヤル」 女性の身体の不安や悩みに性差医療に詳しい女性医師が応える女性のための健康電話相談。

【インターネット(Web)情報検索】

- 「医療情報検索“ヨミドクター”」 気になる病気ごとの情報や病院別治療実績情報などを検索できる健康サイト。
- 「ご近所病院検索」 指定した地点に近い医療機関の一覧や地図、診療時間等を検索できるサイト。

(このほかにも健康関連情報サイトをご提供しています)

※上記サービスは第一生命が提携する各企業のサービスを提供するものです。  
(2012年4月時点の提供企業：(株)保健同人社・(株)読売新聞東京本社・(株)スズケン)

※上記は2012年7月時点のサービスの概要を説明したものです。  
(登)C24H0524(H24.7.27)③

## がん啓発に関する取り組み

●独立行政法人国立がん研究センターとの包括的連携協定  
生涯設計デザイナーのフェイス・トゥ・フェイスの訪問活動を通じて、お客さまへのがんに関する正しい情報の提供や、予防・検診受診啓発に積極的に取り組んでいます。

2012年1月、がんに関する日本の最高権威機関である独立行政法人国立がん研究センターとがんの情報提供に関する包括的連携協定を締結しました。

本協定に基づき、今後同センターとともにがんに関する知識、予防・検診・相談・治療等に関する専門性の高い情報を、チラシ・セミナー・「DL Pad」・Webサイト等を通じて、幅広く、分かりやすくお客さまへご提供していきます。



独立行政法人国立がん研究センター(築地キャンパス)

## ●がん検診企業アクション

2012年4月時点で14都道府県4政令指定都市とのがん啓発に関する協定を結んだほか、厚生労働省を本部とする「がん検診企業アクション」推進にパートナー企業として参加しています。地域に根ざした医療情報をお届けするとともに、広く国民に向けたがんに関する情報提供を実施しています。

※企業・団体と共にがん検診受診率50%超を目指すプロジェクト。



## ●乳がん触診モデルの設置

がん検診受診率向上に向けた取り組みとして、「乳がん触診モデル(模型)」を生涯設計パーク全店に設置しました。触診体験をお勧めすることで、乳がんのみならずお客さまのがん全般に対する理解を深めていただいています。また、各地域でがん検診の受診可能な医療施設をご案内するなど、がんの早期発見・早期治療に向けた情報提供を行っていきます。



乳がんの触診モデル

## お客さま向け医療啓発セミナーの開催

全国のお客さまに直接、最新の健康・医療情報をお届けするため、各種のセミナーを開催しています。

専門の医師や第一生命経済研究所の保健師による医療や介護についての「ウェルライフセミナー」を開催しています。2011年度は全国で134回開催し、約2万人のお客さまにご参加いただきました。

また、子宮頸がんや乳がんといった病気について、がん体験者である著名人と婦人科の医師による「女性の病気とがんセミナー」も全国で開催しています。セミナーに参加いただいたお客さまからも「分かりやすく、とてもためになった」との満足の評価をいただいています。



ウェルライフセミナー



著名人・婦人科医師によるセミナー

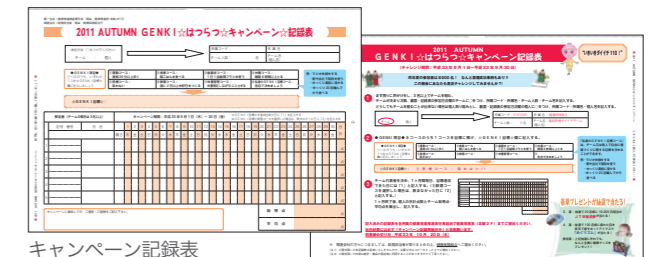
## 職員自身の健康増進と正しい健康・医療知識の習得

### 職員の健康増進に向けた「GENKI☆はつらつ☆キャンペーン」

健康・医療・介護・暮らしをサポートする生命保険会社として、職員自身が健康でいきいき仕事ができるよう、2010年度より「健康増進全社活動」を展開し、その一貫として「GENKI☆はつらつ☆キャンペーン」を実施しています。期間中職員3人以上でチームを組んでエントリーし、「朝食を毎日とる」「毎日6時間以上睡眠をとる」など健康対策8項目の中から1項目を選び、約6,000人の職員が取り組みました。



所属員全員でキャンペーンに参加した団体保障事業部



キャンペーン記録表

### 健康対策8項目

① 連続20分以上歩く	② 朝ごはんを食べる
③ 1日1回歯間ブラシを使う	④ 睡眠を6時間以上とる
⑤ たばこは吸わない	⑥ 週に2日以上休肝日をつくる
⑦ 体重を測定し管理ソフトに入力する	⑧ 自分たちの立てた目標に取り組む

### 職員向け医療知識研修の実施

職員の健康増進意識の浸透を図るため、職員自身の医療知識の向上を目指しています。その一環として第一生命経済研究所による健康・医療・介護に関する医療知識研修を全国の拠点で実施しています。



職員向け医療知識研修

# 環境保護活動

## 環境経営の推進

当社は、社会・経済の発展と地球環境とが調和した「持続可能な社会作り」の実現に寄与するため、環境保全を目的とした「環境基本方針」を制定しています。

現在、「2011-2012年度環境中期取組計画<sup>※</sup>」を推進しており、定量目標は2011年度まで計画通りに進捗しています。計画の最終年度となる2012年度を迎え、各項目の達成に向け、引き続き全役職員による省エネ・省資源取組「Ecoダイエット運動」を推進し、電力消費量・OA用紙削減等に取り組んでいきます。

※当社のあらゆる事業活動における環境負荷軽減を目的として、CO<sub>2</sub>削減や紙使用量削減等の省エネ・省資源取組、生物多様性保全対応や環境経営推進体制の強化に関する目標を設定。

### 環境中期取組計画 取組状況一覧

		2009年度	2010年度	2011年度	2012年度 目標	主な施策・増減理由	
省エネルギー	事業所エネルギー削減	CO <sub>2</sub> 排出量 <sup>*1</sup> (t-CO <sub>2</sub> )	168,000	170,000	153,000	163,000	・従来の省エネ活動に加え、夏・冬の節電取組による削減
	物流エネルギー削減	物流エネルギー(t・km)	2,838,000	2,791,000	2,185,000	2,554,000	・社内便バッグの小型化による物流量の削減
省資源	紙使用量削減	紙総使用量(t)	12,775	9,954	9,922	10,220	・印刷物の適正量発注による不良在庫の抑制
		OA用紙使用量(t)	2,430	2,370	2,510	2,065	
		メールボックスファイル帳票出力数 <sup>*2</sup> (万枚)	5,300	4,855	3,860	4,240	
紙リサイクル 再生紙利用の促進	紙資源リサイクル率(%)	100	100	100	100	・リサイクル徹底による現状維持	
	主要事業所一般ごみリサイクル率(%)	100	100	100	100		
グリーン購入推進	グリーン購入率(%)	88	87	95	80	・適合商品の拡充	
参考	水道使用量	水道使用量 <sup>*3</sup> (m <sup>3</sup> )	166,673	157,313	150,096	-	-

※1 エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)第7条第3項の規定に基づき算出し、当社投資用物件・営業用物件・厚生用物件の総エネルギー量を記載。各年度の排出量は2009年度係数を適用して再計算しました。

※2 OA用紙換算枚数にて算出。

※3 2010年度までは日比谷本社・府中事業所・大井事業所の3拠点、2011年度は新大井事業所を含めた4拠点を対象。

		2011年度の取り組み	
環境保護	環境配慮活動	資産運用における環境配慮行動の推進	・「21世紀金融行動原則」に署名し、行動規範ガイドラインを改正 ・「CASBEE」Sランク取得(新大井事業所)
	生物多様性保全	環境保全活動への助成・支援の推進	・職員環境ボランティア取組 エコキャップ運動 回収累計約4,000万個 参加職員数約3万人 ・「緑の環境デザイン賞」を通じた緑化プランへの助成
環境経営	環境経営推進体制の確立	環境取組PDCAサイクルの定着 役職員の環境取組意識の向上 環境関連情報開示の推進	・省エネルギーチェックサイクル見直しによる進捗管理の強化 ・職員環境認識度肯定割合87.3%(前年度比+9.4%)

## Topics

### 21世紀金融行動原則への署名

2011年11月、わが国で最初の金融機関を横断する形での行動原則「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則」に署名しました。本原則は、持続可能な社会形成のために必要な責任と役割を果たしたいと考える金融機関のCSR全般に関する行動指針となっており、当社は、本原則の策定にあたって、起草委員会に委員として参画しました。今後は、当社をはじめとした本原則運営委員主導のもと、署名金融機関により環境金融への取組状況に関する情報・意見交換等が行われる予定です。当社では、多くのステークホルダーの皆さまにご支援いただけるよう、健全な事業活動を通じて、今後もより一層「持続可能な社会づくり」に貢献していきます。

# 社会貢献活動

当社は、「社会貢献活動の取組方針」に基づき「良き企業市民」として地域社会とともに持続的に発展することを目指しています。「健康の増進」「豊かな次世代社会の創造」「環境の保全」を中心として社会貢献活動に取り組んでいます。

## 健康の増進

### 保健文化賞

保健衛生の向上に取り組む人々に感謝と敬意を捧げる賞として1950年に創設し、厚生労働省等の後援のもと毎年実施しています。海外での医療活動、生活習慣病対策等、時代の変化に伴い幅広い課題に対する取り組みを顕彰しており、これまでに団体・個人合わせて931件の方々が受賞しました。毎年秋に贈呈式を行い、受賞者は天皇・皇后両陛下に拝謁を賜っています。



第63回 保健文化賞贈呈式

### 財団法人 心臓血管研究所

各種循環器疾患の医学的研究を行い、予防・診断・治療に資することを目的として、研究成果の発表や、併設する付属病院での高度で先進的な専門医療の提供を行っています。また、最新医療設備の導入等でさらなる医療の質・サービスを向上させるとともに、今後も循環器疾患の臨床医学発展に貢献することを目指しています。

## 豊かな次世代社会の創造

### 「ライフサイクルゲームⅡ～生涯設計のススメ～」による消費者教育支援

当社は、2004年に製作した「ライフサイクルゲーム」の内容を全面的に見直し、新たに「ライフサイクルゲームⅡ～生涯設計のススメ～」を製作しました。このゲームは、すごろく形式のゲームを楽しみながら人生のさまざまなリス

クに必要な備え、消費者契約等に関わる知識を学べる消費者教育教材です。2012年3月に公益財団法人消費者教育支援センター主催の「第8回消費者教育教材資料表彰」において、「優秀賞」を受賞しました。当社では、本教材を使用して学校等での出張授業を実施するほか、学校・消費生活センター・各種の消費者向けイベント等に提供しています。



ライフサイクルゲームⅡ～生涯設計のススメ～

### 公益財団法人 国際保険振興会(略称FALIA)

生命保険事業の発展に寄与することを目的に、国内外で保険事業関係者を招いた研修・セミナーを開催しており、その参加者は2012年3月末時点で累計8,000名以上となっています。なお、当財団は2012年度で事業開始から50周年を迎えるとともに、4月1日付で財団法人から公益財団法人に移行しました。



FALIAによる国内研修風景

## 環境の保全

### 緑の環境デザイン賞

緑豊かな都市環境の形成、その中で育まれる人と自然との触れ合い、コミュニティの醸成等に役立つことを願い、1990年に「緑のデザイン賞」として創設しました。全国から公募した緑化プランの中から優れた作品を表彰し、プラン実現の資金助成を行う顕彰制度です。2009年に「緑の環境デザイン賞」と改称し、新たに都市の環境共生に必要な緑地機能を積極的に取り入れたプランを評価する基準を加え、環境対応強化を図っています。これまでに全国の134の地域で新たな緑地が誕生しています。



国土交通大臣賞受賞「東京農業大学農学部」



## 成長戦略を支える 5つの変革プロジェクト

当社は、グループビジョン「いちばん、人を考える会社になる。」を実現するために、ビジネスモデル変革によるさらなる生産性の向上を図り、競争力強化を推進しています。

その当社の成長戦略を支える変革として、「コストマインド変革」「事務オペレーション変革」「業務フォーメーション変革」「オフィスインフラ変革」「ワークスタイル変革」の5つの変革プロジェクトに取り組み、既存事業での固定的コスト効率の改善やお客さま接点分野の強化等を、組織を横断して推進し、グループの競争力強化に取り組んでいます。

**コストマインド変革**  
より品質の高い商品・サービスをより低コストでご提供する「いちばん、品質・生産性の高い会社」に向け、グループ全従業員が意識・行動変革に取り組んでいます。

**事務オペレーション変革**  
お客さまの分かりやすさと利便性を第一に考えた事務フローへの変革と、事務集中部門における製造業アプローチを活用した事務品質と生産性の同時追求に取り組んでいます。

### 5つの 変革

**ワークスタイル変革**  
グループ全従業員一人ひとりが、既存業務を見直し、より付加価値の高い業務の遂行へ向かうよう意識・行動変革に取り組んでいます。

**業務フォーメーション変革**  
お客さま接点分野への人財のシフトを含めた、本社・支社の組織・人員の効率化に取り組んでいます。

**オフィスインフラ変革**  
営業時間・立地・提供するサービス等、幅広くお客さまのニーズに合わせた店舗体制の構築に取り組んでいます。また、本社オフィスのユニバーサルレイアウト化による業務効率、および生産性の向上に取り組んでいます。

# いちばん、生産性の高い会社

日常の業務を常に見直し、業務プロセスを絶えず改善していくことで生産性向上を実現し、収益力強化を図っています。

## 事務オペレーション変革の目指すもの

第一生命グループは事務オペレーション変革により、事務プロセス・システム構造上の問題をメインターゲットとし、お客さまニーズへの対応と経営効率化の同時追求を図っています。

業務改善効果の大きい潜在的な課題は、組織を横断する業務領域に存在しています。この取り組みは「BPR<sup>※</sup>」というコンセプトに基づいて部門・会社の壁を取り払い、グループ全体で変革に取り組んでいます。

事務オペレーション変革によって「見える化」「シンプル化」「標準化・共通化」といったことを意識し、「問題発見→解決・改善策立案→実行→検証・フォロー→修正」のPDCAサイクルののっとり、持続的な品質向上と生産性向上を目指しています。

※BPRとはBusiness Process Re-engineeringの略で、事業活動に関する目標を設定し、それを達成するために業務内容や業務の流れ・組織構造を分析し、従来の組織や業務運営方法にとらわれず、一連の業務プロセスを抜本的に見直し、改善していくこと。

### 現地事務を本社機構へ事務集中

全国の各拠点に分散している同一の事務プロセスを本社組織に集中し、経営資源の効率化を図る。

### 集中された本社事務の業務改善/効率化

本社組織に集中された事務を見直し、品質向上と生産性向上を図る。

- 事務フローの見える化
- 製造業アプローチ<sup>※</sup>による効率化 等

※製造業アプローチとは、製造業の改善手法を応用した事務の改善手法。工程見える化、標準化、効率化し、定量評価などPDCAを回す仕組みを構築します。

### 事務オペレーションの 効率性追求と コスト構造の変革推進

## 製造業アプローチの取り組みの輪が全社に広がっています

既に効率的に業務を行っているつもりでしたが、処理工程の詳細な解析により、改善の余地を認識しました。しかし、部内の取り組みの効率化がお客さまや他所属の非効率化になつては真の「改善」とは言えないため、影響を慎重に検討しつつ、事務を変革していきました。当部が担う損保事務は定型化が難しく、各自の経験・スキルに多くを頼っていましたが、「誰でも、同じ時間で、同じ処理ができる」ことを目指し、業務の見える化や非効率な処理の見直し等を行い、標準化を進めています。

製造業アプローチによる効率化は1件あたりだとわずかな時間ですが、何万件と積み重なると大きな差になります。また、効率化は「品質を落とさない」、むしろ「高める」ことだと思っています。「お客さまのために、少しでも早く、かつ正確に処理を行う」という思いで、今後も取り組みを推進していきます。



契約サービス部 太田 豊美(左) 角田 純子(中) 加茂川 未樹(右)

業務量増加に対して、人員や処理時間の増加で対応するのでは何も改善されません。業務を効率化して、限られた人・時間で対応するために、製造業アプローチの手法を導入しました。当然のことながら、時間短縮だけでなく処理の質を向上させることも必要ですので、効率化で生じた時間を、研修や業務フロー改善の検討等、業務品質向上のためにも有効活用しており、処理の正確性も向上しました。また、先行実施した私たちの経験をもとに、現在他所属や関連会社にまで取り組みが展開し、グループ全体の生産性を高めています。

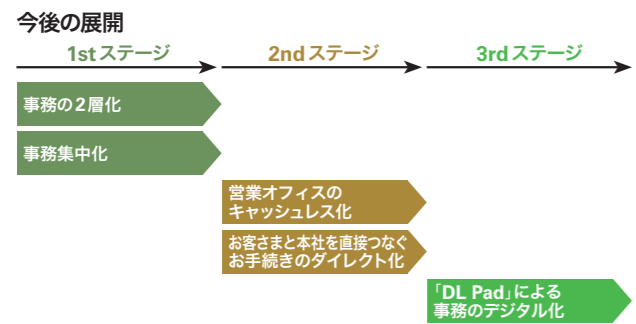
生産性を支えるのは「人」です。与えられる業務をこなすだけでなく、自ら「非効率・無駄」に気づき、改善ができる人財を増やすため、人財育成にも注力しています。効率化に終わりはありません。「自分たちの仕事なのだから、自分たちで変えていこう」との意識で日々取り組んでいます。



提携販売推進部 田中 護(左) 鈴木 美由紀(右)

## 事務オペレーション変革に向けた今後の展開

事務オペレーション変革については、これまで支社の中間事務の削減である「事務の2層化」、同一事務プロセスを本社に集中させる「事務集中化」といった第一ステージを完了させています。また、営業オフィスにおける「キャッシュレス化」や「お手続きのダイレクト化」によってお客さまと本社を直接つなぎ、本社から情報連携することでより効率的なお手続きができるようになりました。また2012年度から「DL Pad」によるお手続きのデジタル化を一部で導入する予定で、今後拡大を検討しています。



## オフィスインフラ変革でお客さま接点強化と生産性の向上

当社では、「幅広いお客さまニーズに合わせた新たな店舗政策の視点」と「効率性追求の視点」からオフィス全般に関する改革を部門横断的に取り組んでいます。

### 大規模商業施設・ショッピングセンターへの出店

大都市郊外や地方都市では、この10年間で人の流れが大きく変わり、駅前から郊外の大規模商業施設やショッピングセンターに人が集まるようになってきました。これらの施設には大きな駐車場があり、スーパーマーケットからホームセンター、場所によっては映画館まで完備されています。

生命保険はお客さまとの接点が非常に重要です。当社では、お客さまとのフェイス・トゥ・フェイスによるコンサルティングやサービス活動が最も重要だと考えており、従来のご自宅や職場への訪問に加え、こうした「人の集まる場所」へオフィスを出店してきました。

2012年4月現在こうした大規模商業施設への新規ト

ライアル出店を7店舗行い、今後もお客さまにとって利便性の高い店舗の出店を検討していきます。



大規模商業施設への出店

### 本社ユニバーサルレイアウトの導入

組織改編や人事異動時のコスト削減を目的とし、従来の「部」や「課」ごとにまとめる日本の伝統的な「島型対向レイアウト」に対し、徹底したワークプレイスの標準化を行った「ユニバーサルレイアウト」を導入しました。

日比谷本社、および豊洲本社についてはユニバーサルレイアウト化を実施し、移動費用の大幅削減のみならず、プロジェクト単位による機動的な配置変更が可能となるなど、従来の縦割りワークスタイルからの変革、生産性の向上も図りました。



豊洲事業所での導入事例

## ワークスタイルの変革で付加価値の高い業務を遂行

当社では、ワークスタイルの変革、および働き方の変革に取り組んでいます。

ワークスタイル変革では、既存業務の質および成果は維持しつつ、全社横断的な業務量削減および業務の標準化への取り組み等を推進し、既存業務の業務量削減を目指しています。

全社横断的な業務量削減では、自所属の業務量削減の

視点での取り組みに加え、他所属の視点も取り入れ進めています。

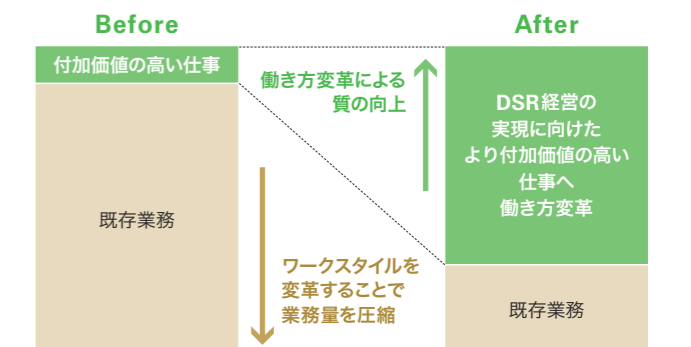
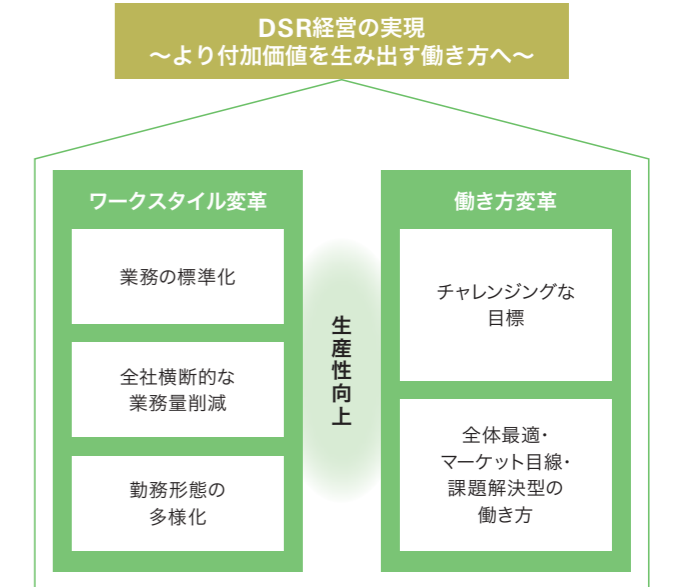
業務の標準化では、担当者の個人的なスキルに頼らず、一定水準の業務が安定的に遂行できる仕組みの構築を目指しています。

また、ワークスタイル変革の一環として、さまざまな勤務形態による生産性の向上にも取り組んでいます。例えば、在宅勤務制度の活用を推進することにより、通勤・移動時間を削減し、柔軟な勤務形態で業務の効率化や生産性の向上を図っています。

以上の取り組みにより、業務量を圧縮した部分で、全職員が付加価値の高い業務に取り組むよう、働き方の変革を展開しています。職員一人ひとりの「目標」と「具体的な働き方」を明確にする等OJT制度(働き方変革プログラム)による取り組みとともに、社内集合研修などOFF-JT制度での取り組みと相互に関連させることで働き方の変革の実現を図っています。

ワークスタイルの変革と働き方の変革を着実に遂行し、会社全体の価値変革を実現し、品質および生産性の向上を目指していきます。

### ワークスタイル変革



## 保有不動産を活用した、保育所事業の展開

当社は、業界で初の試みとして、保育運営会社である株式会社JPホールディングスならびに株式会社ポピンズと提携し、所有する不動産物件への保育所誘致に取り組んでいます。当社は、この取り組みにより地域との新たな関わりを創り出すことによって、地域社会への貢献を目指していきます。



保育所利用者からも好評を得ています

株式会社JPホールディングス  
代表取締役  
山口 洋氏

4月に第一弾となる大森での保育所を開園し、利用者からも好評をいただいています。行政から待機児童の多い都心部での開園を要請されている中で、第一生命がこういった取り組みを展開することは、保有不動産の活用・社会貢献の観点からも非常に素晴らしいことだと思います。今後も中長期にわたって協力していきたいと考えます。



新しい保育の形を共に創造できるよう、協力していきます

株式会社ポピンズ 取締役  
横尾 隆義氏

第一生命には、保育所の展開を行う社会的意義を理解した上で取り組んでいただいているので、企業の壁を越えて協力させていただいています。より良い保育所運営・子育て支援をしていくために、情報収集・連携を図り、待機児童対策だけでなく、新しい保育の形を一緒に創造していければと思います。



## ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けて

当社は、グループ全体を通じて多様な人材が活躍できる働きがいのある職場環境を確保し、性別・国籍・文化・年齢・学歴・キャリア・ライフスタイル等さまざまな背景からなる個々の多様な考え方や価値観を尊重し、それぞれの個性を活かしていく「ダイバーシティ&インクルージョン」\*の推進に取り組んでいます。

この推進のためには、多様な人材が活躍する風土づくりが不可欠との考え方から、職員の意識改革、職場の風土改革を進めています。

女性の活躍推進では、女性職員のキャリアアップ志向・チャレンジ志向を継続的に高めつつ、育成体系を充実させることによって、当社グループの成長戦略を支える女性リーダーの輩出を進めています。

また、障がい者の積極的な採用も進めています。障が

い者雇用率は2012年6月1日現在で2.03%であり、863人が全国で活躍しています。また、外国人留学生を継続的に採用し、文化が異なる職員が互いに学び合うことで、活気ある職場づくりにつながっています。

※多様な人材を受け入れ、組織に所属する全員の意見や才能を包括することにより、組織の競争優位性を築き、業績を向上させる経営戦略。



### Topics

#### 東洋経済新報社「第5回ダイバーシティ経営大賞」を受賞

2012年5月に東洋経済新報社の「第5回ダイバーシティ経営大賞」を受賞しました。

本賞は、多様な人材を重要な経営資源として活かす経営手法であるダイバーシティ経営を企業理念に掲げ、先進的に実践している企業を表彰するものです。

当社は、1990年代より女性の役職者登用等に取り組んできましたが、2009年に総合職、一般職の区分けを廃止することを皮切りに、さらに取り組みを強化しました。そして、「ダイバーシティ&インクルージョンは経営戦略そのものである」との考えのもと、「トップダウンとボトムアップ双方からの意識・行動変革」「継続的な役職登用・キャリア開発支援」「キャリアアップを支えるワーク・ライフ・バランスの促進」の3つの取り組みを軸に進めてきました。

2011年からは、組織課題に直結するような付加価値の高い業務に全員がチャレンジする仕組みにし、全女性職員の個

人目標を設定するとともに好取組事例を「見える化」することも実施しています。

当社は今後も引き続き、全女性職員を対象とした、「点」ではなく「面」での活動を展開し、経営戦略として「ダイバーシティ&インクルージョン」の取り組みを進めていきます。



第5回ダイバーシティ経営大賞を受賞

# いちばん、従業員の活気あふれる会社

当社グループにとって最も重要な経営資源は「人材」です。「プロフェッショナル&チームワーク」のコンセプトのもと、活気あふれる会社になることを目指しています。

### 海外展開に貢献できる人材を目指します

代理店のコンプライアンス推進の業務をしており、言葉の壁を感じることもありますが、周りのフォローがあるため、気持ちよく働いています。現在、昼休み等を利用して、部内で中国語講座を開いています。当部では中国語を必要とはしませんが、習得に積極的な人が多く、驚かされました。入社2年目で、仕事上では教わることも多いですが、逆に私が周りに教えることがあるというのは、やりがいがあり、充実した毎日につながっています。今後、さまざまな業務を経験して自分に足りない部分を補い、将来的には海外展開に貢献できるようになりたいと思っています。



代理店業務推進部 劉 利華

### 「バリアフリー」に自身のキャリアを思い描くことができる職場

第一生命で働こうと決めた理由は「意欲さえあれば存分に活躍できるフィールドが整っていた」ことです。私は視覚に障がいを持っていますが、それによってキャリアが限定されることはありません。この会社では自分の意志次第でキャリアを切り拓くことができる環境が整っていると感じています。

また、上司や先輩、周囲の仲間とのコミュニケーションのおかげで自分の状態を密に報告することができ、業務を進める上でとても助かっています。

自ら積極的にチャンスを活かして成長し、多くの人のお役に立てるよう取り組んでいきます。



DSR品質推進部 赤羽 優一

### 「孫誕生休暇制度」によって家族の絆がより深く

長女が2人目の子どもを出産するにあたって、上司や職場の仲間から勧められ、「孫誕生休暇」を取得しました。孫と一緒に過ごせる一方、家族の負担も減らせるため、長女から大変喜ばれました。



また、指導所長として、新人職員の採用・育成にも携わっていますが、当社には孫誕生休暇をはじめ出産・育児・介護等の両立支援制度が充実しており、多くの方に好感を持っていただけます。このたび、私の後継者として次女も当社に入社しました。

仕事と子育てを両立するには家族の理解が必要であり、このような制度を作っていただいた会社には誇りを持っています。2回目・3回目の休暇を取れるよう、これからも永く働けるようがんばっていきます。



布施支社 東大阪営業オフィス 東 光子

### 社外トレーニーで他業種を経験し、自身の視野を拡大

営業職員と同行して職域のお客さまのもとへ訪問する業務を担当しており、他業種のお客さま接点業務がどのように行われているか興味を持ち、今回のトレーニーに参加しました。

トレーニー先では店舗の売り場に立ち、ご来店いただいたお客さまの接客業務を体験することができました。当社とは全く異なる業種・業態ですが、お客さま視点の重要性は共通であることを学ぶとともに、自身の普段の業務を違った視点から振り返るきっかけになりました。

今後は、今回得た経験・気付きを自身の業務に取り入れ、活かしていきたいと思っています。



青森支社 美濃 さやか  
(社外トレーニー先：(株)三越伊勢丹)

# 活力と魅力あふれる会社へ

## 推進体制

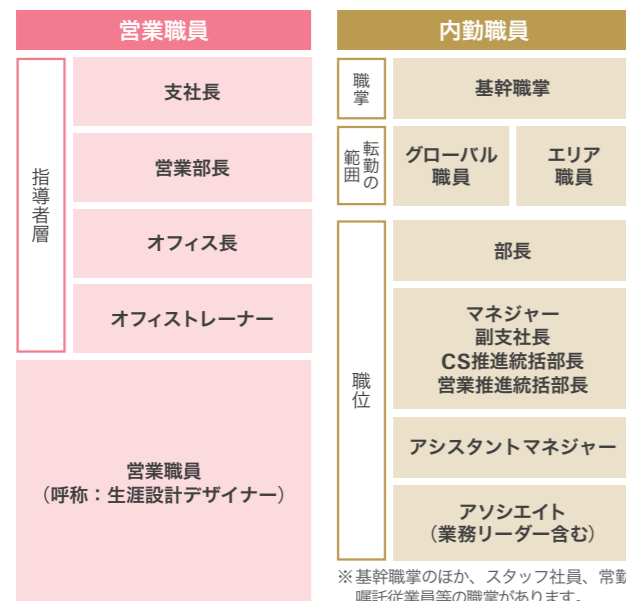
第一生命グループの成長戦略を支える人財の強化のため、営業職員の採用・育成プロセスを革新することで強固な営業体制の構築、職員の働き方変革による付加価値の向上、ダイバーシティのさらなる推進等に取り組んでいます。

これらの取り組みをより実効性のあるものとするため、「ES・ダイバーシティ推進専門委員会」を設置し、グループ人財の強化に向けた取り組みの計画策定・実行策の推進・進捗管理を実施しています。

## 雇用と人事制度

当社の職員は、営業職員と内勤職員から構成されています。営業職員を「生涯設計デザイナー」と呼び、生命保険や多くのサービスを通じてお客さま一人ひとりの生涯設計のコンサルティングをしています。内勤職員のうち基幹職掌は全国転勤型のグローバル職員、勤務地域の限定されたエリア職員で構成されています。

### 職種体系

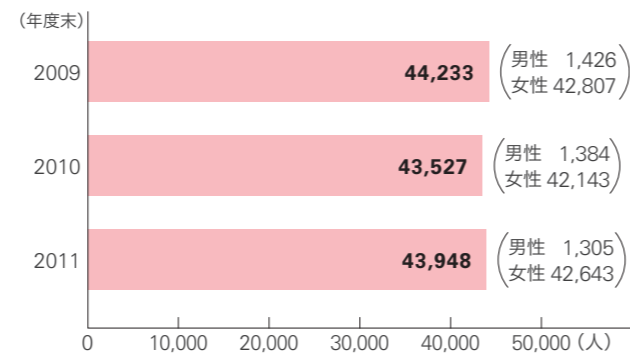


職員の採用人数・平均年齢・平均勤続年数・平均給与(2011年度)

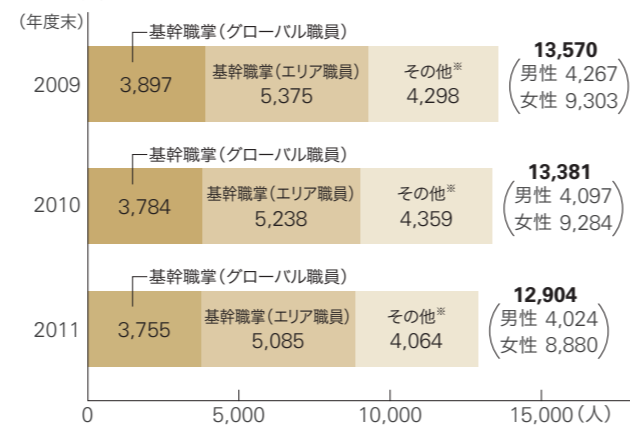
	採用人数	平均年齢	平均勤続年数	平均給与(月額)
営業職員	9,777人	46歳9カ月	10年1カ月	259千円
内勤職員	857人	43歳2カ月	13年1カ月	288千円
基幹職掌(グローバル職員)	114人	43歳6カ月	19年10カ月	—
基幹職掌(エリア職員)	91人	40歳1カ月	15年8カ月	—
その他*	652人	46歳9カ月	3年9カ月	—

※その他には、スタッフ社員、常勤嘱託従業員等が含まれます。

営業職員の在籍状況



内勤職員の在籍状況



※その他には、スタッフ社員、常勤嘱託従業員等が含まれます。

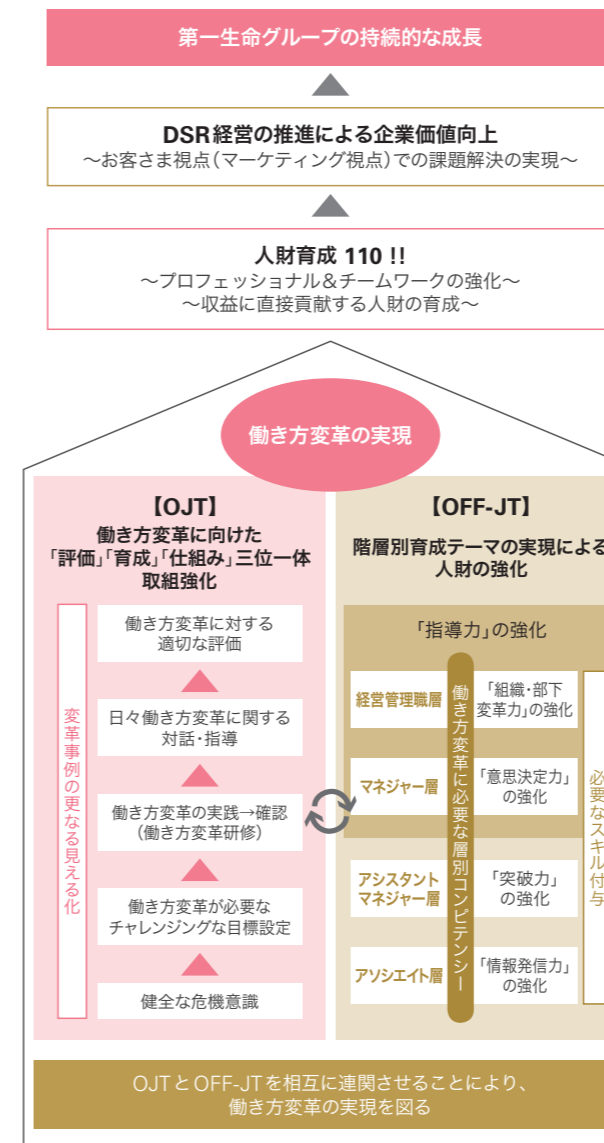
## 内勤職員の能力開発

### OJTとOFF-JTの融合による人財育成

第一生命グループにとって最も重要な経営資源は「人財」であり、人財こそが他の追随を許さない「競争力」の源泉であるとの考えのもと、職員に求める人財像を「課題解決型人財」と定義し、「人間力」の強化に努めています。こうした考えのもと、創業110周年となる2012年度の

人財育成方針を引き続き「人財育成110!!」とし、OJT制度の強化を図るとともに、OJT機能を支える仕組みとしてOFF-JT制度を構築しています。

### 2012年人財育成方針



### OJT制度(働き方変革プログラム)

2010年度からスタートしている「働き方変革プログラム」は、職員の「業務遂行レベル」の向上を実現するための育成プログラムです。具体的には上司・部下との間で「目標設定」「実践」「取組状況の確認」「振り返り・指導」の場面において社内外のハイパフォーマーの働き方を参考に確認および振り返りを行い、日常における行動の高度化を定着させるべく取り組みを行っています。

2012年度は抽象的になりがちな行動変革の事例を、全所属で「見える化」し、自所属における高度な働き方を全職員がよりイメージしやすくするための取り組みを行っています。

### OFF-JT

当社ではOFF-JT制度を「CDP: Career Development Program」として体系化し、各階層における目指すべき姿の体現や、働き方変革の実現に向け各種能力開発制度を用意しています。教育手法も集合研修のほか、自宅で学習できるeラーニング、論文執筆や社内外でのトレーニー派遣等、強化したい項目にフィットした手法を幅広く活用しています。

### グローバル人財の育成

成長分野である海外市場での事業展開を見据え、毎年1回のTOEIC受験の義務化や、eラーニングの語学力強化コースの受講奨励により、若手職員を中心に語学力の強化を図っています。また、外国人講師を招き海外でも通用するマネジメント力、コミュニケーション力等の強化を目的とした研修を英語で行っています。ほかにも継続的に海外留学・海外トレーニー(公募制)、海外短期語学留学(指名制)、海外でのマネジメントトレーニング等各種プログラムに派遣し、グローバルマーケットで活躍できる人財を育成しています。

### 社内外トレーニー制度

業務知識や視野の拡大、自律的なキャリアビジョンを描くための支援として、所属異動を伴うことなく短期間で社内の他担当・他所属の業務を経験することができる社内トレーニー制度を設けています。2011年度はお客さまとの接点がある業務へのトレーニーを拡充し、お客さま視点の強化を図りました。また、社外へのトレーニー制度も拡充し、多角的視点から当社業務の改善につなげていくことを目指しています。

### 社内外トレーニー参加状況

	2009年度	2010年度	2011年度
社内トレーニー応募者	819人	1,448人	1,310人
社外トレーニー実績	—	67人	104人

### eラーニング制度

職員の自律的な能力開発の支援を目的に自宅で学習できるeラーニング制度を導入しています。ビジネススキルの基礎やマネジメント力の強化、語学力の強化など幅広いテーマでコースを設けており、2011年度は2,780人の内勤職員が活用しました。

## 生涯設計デザイナーの育成方針

「いちばん、お客さまから支持される会社」を目指し、お客さま満足向上をさせるコンサルティング営業を実践できる営業人材の多数育成に取り組んでいます。

そのために、育成プログラム・組織体制・指導者層の能力開発等の充実を図っています。

### 2年間育成プログラム

当社は、入社後2年間を育成期間と位置付けており、「2年間育成プログラム」に基づき、お客さま視点に立った「コンサルティング型営業職員」の育成を目的とした基礎教育・訓練を行っています。

### 総合営業職の能力開発

「総合営業職」制度はコンサルティング営業のスペシャリストを育成し、「新・生涯設計」の質を高めていくことを目的に設立されました。主に、企業や官公庁にお勤めのお客さまに最適な商品やサービスを提供しています。

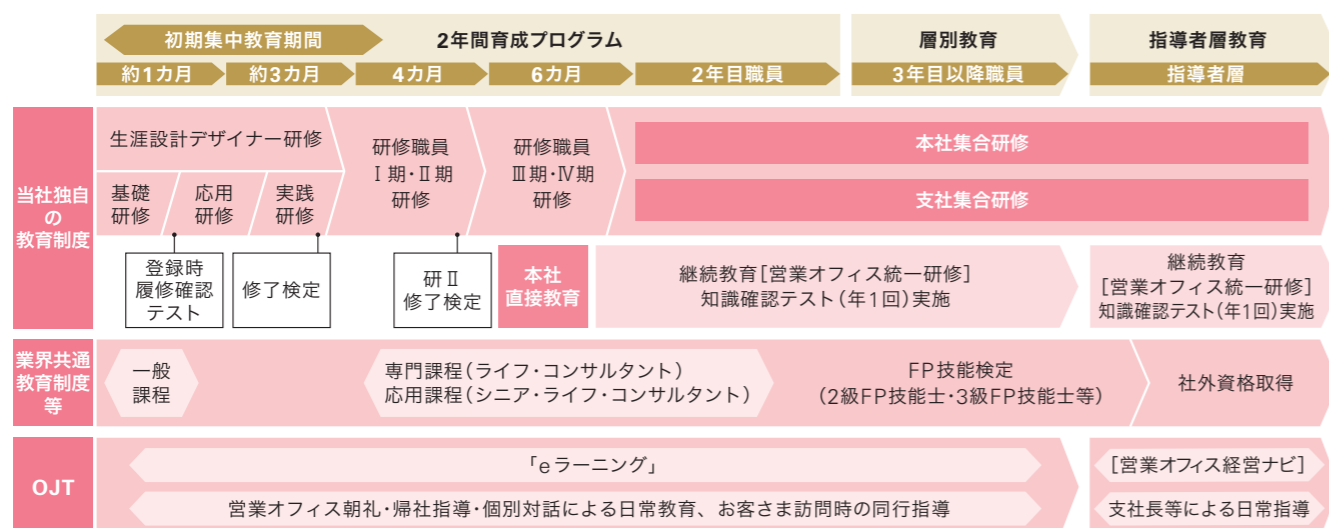
コンサルティング営業のスペシャリストや指導者の育成を目指し、幅広い知識やスキルを身に付けられるように、日々教育・支援を行い、能力向上を図っています。

## 指導者層の能力開発

### オフィス長・オフィストレーナーの能力開発

生涯設計デザイナーの人材育成の直接的な担い手である指導者層（オフィス長・オフィストレーナー）の能力開発に、本社・支社が一体となって取り組んでいます。

### 生涯設計デザイナーの育成プログラム～プロフェッショナル&チームワーク～



特に、定例的なスキルアップ・ベンチマーキングの場（スキルアップ研究会等）を設け、指導者層の人材育成力向上を図っています。

今後も、本社・支社における指導者層向け研修等を強化し、次代を担う指導者層育成に取り組んでいきます。

### 機関経営職候補生の能力開発

機関経営職候補生は、主に「経営能力」や「対人折衝力」を磨き、育成期間修了後はオフィス長として、各営業拠点のマネジメントを担当します。

マーケット開拓のエキスパートとして販売戦略の立案や、生涯設計デザイナーに幅広い販売指導ができる力強いオフィス長を育成するため、5年間にわたる研修教育カリキュラムを設定しています。

拠点経営のプロフェッショナル育成に向け、日々能力開発を進めています。

## さまざまなワークスタイルを支援する諸制度

当社は、キャリアアップを支えるワーク・ライフ・バランス推進に向けた取り組みとして、ファミリーフレンドリー制度の充実・利用促進に積極的に取り組んでいます。

育児休業制度は、最長25カ月の取得や分割での取得が可能といった、法律の定めを大きく上回る内容とし、女性職員の取得者数は過去3年で2,556人となるほか、男性職員についても育児休業取得を推進しています。

また、エリア職員が家族の転勤等により転居する場合、居住地から通勤可能な所属への異動を認める「ふぁみりい転勤制度」や、孫の誕生時に一定日数の特別公休が付与

される「孫誕生休暇制度」の新設など、さまざまな制度を整備・利用促進しています。

このほかにも、総労働時間の縮減に向けた取り組みとして、終業時刻目標の設定や早帰り運動を実施するとともに、年次有給休暇の取得推進に取り組んでいます。

これらの取り組みが評価され、2012年4月に財団法人21世紀職業財団が認定する「ワーク・ライフ・バランス（WLB）企業診断・認証事業」に基づくWLB認証事業者として、当社が初めて認定されました。加えて、2011年9月に厚生労働省の主催する均等・両立推進企業表彰において「ファミリー・フレンドリー企業部門 厚生労働大臣優良賞」を受賞しました。

### 女性の継続的な役職登用（2012年4月現在）

	女性職員数	女性の占める割合
経営管理職（支社長・部長など）	9人	1.5%
管理職（営業部長・マネジャー・オフィス長など）	649人	17.6%
アシスタントマネジャー・業務リーダー・オフィストレーナー	3,731人	74.3%

### ファミリーフレンドリー制度利用実績

	2009年度	2010年度	2011年度
育児休業取得者	830人	930人	889人
うち男性育児休業取得者	4人	58人	31人
育児のための短時間勤務制度利用者	154人	185人	229人
育児サービス経費補助受給者	4,002人	3,916人	3,784人
ふぁみりい転勤制度利用者	37人	33人	42人

## 海外グループ会社とのコミュニケーションの活性化

当社は、相互理解へ向け海外グループ会社とのコミュニケーションを強化しています。これまでに、海外グループ会社からの研修の受け入れ等を実施しました。



**第一生命で学んだことをベトナムでも活かしています**  
第一生命ベトナム 最高投資責任者  
チャン・チャウ・ザン

私は2011年および2012年の二度、第一生命の研修に参加しました。研修内容は、第一生命の業務内容を理解し、第一生命ベトナムでの活用を考える上でとても役に立つものでした。研修では同時に、第一生命の企業文化、従業員のワークスタイル等を学ぶことができ、非常に貴重な経験を得ました。私は第一生命ベトナムの多くの同僚へこうした研修機会がさらに増えることを期待しています。



**タイでもお客さま満足を追求**  
オーシャンライフ マーケティング部長  
スマリー・ケーハスックチャルーン

私は第一生命とFALIA（公益財団法人国際保険振興会）の研修に参加し、商品開発の流れや営業職員への教育体制を学び、特に「お客さま満足」を追求する姿勢に感銘を受けました。保険先進国である日本での研修で学んだことを、タイでの今後の業務に活かしていきたいと思っています。

### キャリア支援デスク

職員の人材価値向上に向けてキャリア形成に関するさまざまな相談に対応し、相談者本人の自立的な解決を促すことを目的として開設しました。専門スキルを持ったキャリアアドバイザーが適切なアドバイスを行い、職員のキャリア開発を積極的にサポートしています。

## 社内コミュニケーションの活性化

### ネットワーク社長室

社長と職員をダイレクトに結ぶ仕組みとしてイントラネットを活用した「ネットワーク社長室」を開設し、経営層の考えや創立記念日等の社長講話を「メッセージ」「公式スピーチ」として全社へ発信するなど、経営ビジョン共有に向けた運営を行っています。

### 役員と語る

経営層が職員と対話する場として、「役員と語る」を実施しています。これは、全国の所属へ役員が足を運び、さまざまな経営課題についてその背景や考え方を職員と共有するとともに、職員からの質問や意見を経営層が真正面から受け止める場ともなっています。



## 海外生保事業を通じた「安心の絆」

当社は2007年の日本生保初となるベトナム進出を皮切りに、インド、タイ、オーストラリアと、生命保険市場の拡大が期待されるアジアを中心に海外生保事業を積極的に展開しています。

110年にわたる当社の歴史の中で培ってきたノウハウの活用による既進出先の企業価値向上に着実に取り組むとともに、昨年度はTALの100%子会社化や中国での合併生保会社設立に向けた認可取得など、さらなる事業拡大に向けた動きを推進することができました。

生命保険は多数の法則に基づく高度な技術的仕組みと「一人は万人のために、万人は一人のために」という人と人との絆が組み合わされた相互扶助の制度です。

当社では50年前の1962年以来アジア各国を中心に多くの研修生を受け入れ、生命保険の普及活動を通じて各

国における生命保険事業の健全な発展に貢献すべく取り組んでまいりました。

こうした精神を受け継ぎ、貯蓄性・投資性商品が中心の海外市場において、生命保険本来の機能発揮に向けた保障性商品の普及にも努め、当社が事業展開する各国の国民に対する安定した生活・安心の提供、さらには現地での雇用創出等を通じて社会全体の発展にも貢献していきたいと考えています。



支配人 国際業務部長  
小谷 隆之

# いちばん、成長する期待の高い会社

グローバルな視点を持ち、未来に向けた新たな挑戦を継続することで、新たな価値を創出し、成長する期待の高い会社になることを目指しています。

### 中国事業

中国五大電力会社の一社で中国政府直轄の中央国有企業である中国華電集团公司と合併生命保険会社を設立することで基本合意し、2011年11月に中国保険監督管理委員会より設立準備認可を取得したことを発表しました。

### スター・ユニオン・第一ライフ

現地大手国有銀行2行との合併生命保険会社であるスター・ユニオン・第一ライフは、2009年2月に営業を開始し、日本の生命保険会社として初めてインドの生命保険事業に進出しました。

合併パートナーである現地大手国有銀行2行を通じた保険販売を主力としており、開業後3年間で新契約保険料のランキングでは民間生保会社23社中11位(2011年度末時点)と順調に伸展しています。

### オーシャンライフ

2008年7月、オーシャンライフと、当社出資および業務提携を行うことで合意し、同年関連会社化を実現しました。

以降継続的に個人代理人の営業力強化など、企業価値向上に向けた協働取組を実施しており、2011年度の収入保険料は業界平均を上回る伸展をしています。

### 第一生命ベトナム

2007年1月、日本の生命保険会社として初めてベトナムに進出しました。同国の生保市場全体が急成長を遂げる中で、当社子会社である第一生命ベトナムの収入保険料は子会社化以前の2006年度に比べて約3.2倍に伸展し、マーケットシェアも2006年度の4.4%から、2011年度には7.3%まで拡大しています。

同社は生命保険事業の展開とともに社会貢献活動にも力を入れており、こうしたベトナム経済・社会への貢献が高く評価され、経済発展に貢献した外資系企業に授与される「ゴールデンドラゴン賞」を2009年から2012年まで4年連続で受賞したほか、社会貢献活動を積極的に展開する企業に対して贈られる「コミュニティ・ケア賞」を2011年に受賞しました。

### TAL

2011年5月、当社の関連会社であったタワーは、友好的な買収手法により完全子会社となり、2011年6月にTALへ社名変更を行いました。

同社は、保障性商品に特化した戦略を取っており、2011年度の収入保険料を前年度比で21.5%増加させ、今後の高成長が期待されるオーストラリアの保障性商品市場においてシェアを拡大させています。

社会貢献活動にも力を入れており、恵まれない子どもたちに自転車を贈る団体を支援するため、同社の職員自身が組み立てた自転車を団体に寄贈する活動を行いました。また、乳がんの研究支援を行うチャリティマラソンのスポンサーとなり、職員自身も積極的にマラソンに参加するなど、全社を挙げて取り組んでいます。

### 事業展開だけでなく、社会貢献も共に協力していきます

2011年、タイでの記録的な洪水被害に見舞われた被災者支援を目的として、第一生命から約440万バーツ(1,100万円)の義援金を寄付いただきました。当社ではその義援金をもとに、第一生命からの出向者と共に避難所を訪問し、被災者の方々に直接食事や救済物資の提供を行ったほか、

赤十字社を通じた寄付活動を実施するなど、多くの市民に勇気と希望をお届けすることができました。その際被災者の方から多くの感謝と前向きな声をいただき、当社としても、このような状況に対して第一生命と共同で社会貢献活動を行えたことを大変誇りに思います。



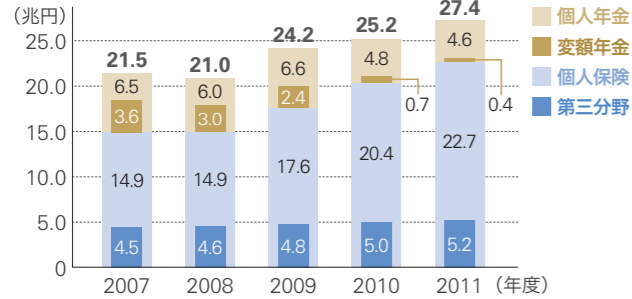
オーシャンライフ 社長  
ヌサラ・バンヤットピヤポット

# 国内での成長に向けた さまざまな取り組み

## 老後、医療・介護分野への取り組み

少子高齢化等、社会構造の長期的展望を踏まえ、生命保険事業が果たす役割は拡大していくものと予想されます。このような環境の中、当社は、お客さま一人ひとりに最適のご提案ができるよう、「新・生涯設計」のコンセプトのもと、遺族保障に加え、老後、医療・介護といった第三分野で品質の高い商品やサービスを提供していきます。

### 民間生保の保険料収入推移（個人保険、個人年金保険）



※ 第三分野は保有契約年換算保険料、変額年金は新契約高にて記載しています。

## 第一フロンティア生命での 貯蓄性保険販売

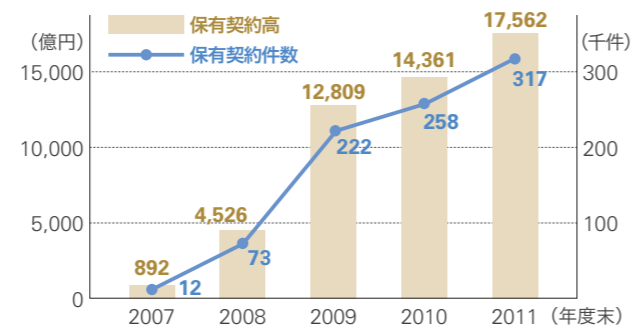
当社は、銀行・証券会社等による貯蓄性保険等の販売（以下、「窓販事業」）により、お客さま一人ひとりの資産形成をお手伝いするという新しい事業領域を本格的に切り拓くべく、窓販事業向け商品の供給を専門的に行う第一フロンティア生命保険株式会社（以下、「第一フロンティア生命」）を設立し、2007年10月に営業を開始しました。

第一フロンティア生命は、最低受取保証額のステップアップ機能を組み込んだ変額個人年金保険や、運用期間満了時の年金原資額が契約時にあらかじめ定まる定額年金保険等、お客さまのさまざまなニーズにお応えした商品を発売してきました。2011年度は、運用目標値到達時に成果を確定させるターゲット機能付の外貨年金保険や、運用期間5年の新たな円貨定額年金保険・変額年金保険等を商品ラインアップに加え、多様なお客さまニーズにより一層きめ細かく対応できる商品体系としました。

第一フロンティア生命の保有契約高は順調に増加しており、2012年3月末時点で1兆7,562億円となっています。今後も第一フロンティア生命は、第一生命グルー

プの一員として、グループの総合力を最大限に発揮し、お客さまのニーズに対応した商品・サービスをタイムリーに提供していきます。

### 第一フロンティア生命実績



## CSRの観点での運用の考え方

当社は、約30兆円の資産を運用する金融機関として、お客さまからお預かりした保険料を主に長期の債券・融資・株式等を通じて、国や地方公共団体、産業界に供給する金融仲介機能を担い、経済の健全な発展に寄与しています。また、投融資の対象企業や資金使途を慎重に見極め、公序良俗に反するものや、環境破壊・投機的な土地取引を助長するようなものについては取り組まないことを資産運用部門の業務行動基準に明示しています。

今後も、生命保険事業が持つ公共性と資産運用行動が経済全体に及ぼす影響力の大きさを認識し、安全性・有利性のみならず、社会性・公共性にも配慮した資産運用を心がけていきます。

## SRIファンドを通じた取り組み

生命保険業界初の取り組みとして2010年10月に、当社資産の運用を目的とした社会的責任投資（SRI<sup>※</sup>）ファンド（資金規模10億円）を当社内で設立し、環境保護や社会貢献等に優れた国内企業を、当社独自の視点を取り入れた基準により約100社選定し投資しています。

本取り組みは、投資先の財務的な評価だけでなく、CSRへの取り組みを重視した投資を行うことで、社会全体のCSR推進への寄与に加えて、長期的に持続可能な安定成長企業を発掘することも目的としています。

このように、資産運用においても、お客さまや株主・投資家等、多くのステークホルダーの期待に応えることを意識しつつ、広く社会に寄与する取り組みを推進していきます。

※ Socially Responsible Investmentの略称：一般的に財務情報のほか、コンプライアンス、情報公開、従業員への配慮、取引先の労働条件、地域社会への貢献、環境への配慮などを考慮して投融資を行う手法。

# 第三者意見

創業110周年の記念すべき年にあたり、第一生命は「安心の絆」という価値を打ち出した。通常、企業は、事業に一貫性を持たせるため、トップの意向を踏まえ、関連所管が集まり、議論を重ね、戦略方針を練り上げる。それは、いわばトップダウンによる方向付けである。しかし、第一生命の「安心の絆」という言葉には、そうした響きを感じられなかった。もちろん、この言葉が出てくる過程で、関係者は色々議論したはずだ。しかし、私はこれに戦略的なものを感じなかった。なぜか。その理由にこそ、第一生命の経営に対する思いや決意が凝縮されているのではなからうか。

第一生命は、創業間もない1923年に関東大震災を経験した。通常、地震や津波等による自然災害で多数の人が亡くなった時（免責事由）、保険会社は支払いを免除される。これは保険会社の大規模倒産を防ぐための法的措置である。しかし、第一生命は、これを免責事由とせず、一大事にこそ保険会社の本分を果たさなければならないとの思いをもって、震災による死亡に対し保険金を全額支払う、という豪胆な行動をとった。欧米を中心に広がってきたリバタリアニズム<sup>※1</sup>という社会哲学は、企業（株式会社）に対し、競争ルールに従って自己利益を徹底的に追求するよう求める。この哲学からすれば、第一生命の行動はリバタリアン<sup>※2</sup>の要請から大きく逸脱するものであった。

2010年、第一生命は、組織形態を株式会社に変更

## 第三者意見を受けて

創業110周年の節目となる「第一生命の絆」報告書発行となりましたが、本年度は当社の社会的使命である「安心の絆」をお届けする本来的な役割を訴求した内容に改め、2011年度に発生した東日本大震災の対応をはじめ、1年間の全役職員による各取り組みをグループビジョンの目指すべき姿に沿ってご報告しています。

今回、高先生から「平時にあっても社会の利益を考えて行動してほしい」との貴重なご意見を頂戴しました。「安心の絆」を当社グループの共有する価値観としてこれからも持ち続け、各ステークホルダーの皆さまに満足いただけるよう、DSR経営のさらなる推進に活かしてまいります。



第一生命保険株式会社  
常務執行役員  
川島 貴志

## 2011年度第三者意見への対応

昨年度の第三者意見で、惣宇利 紀男氏にご指摘いただいた「各ステークホルダーとのコミュニケーション強化に向けたプロセスの積み上げ」については、各ステークホルダーの期待に応えるための活動を、グループビジョン「いちばん、人考え

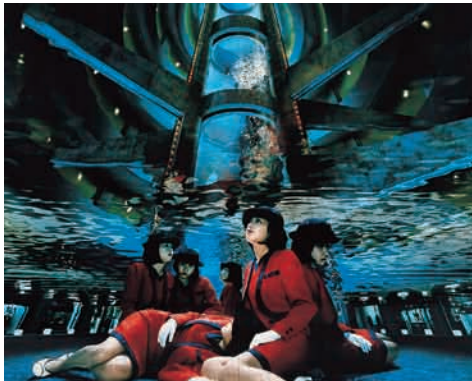
した。翌年3月11日、マグニチュード9.0という観測史上最大級の地震が、またそれに続く津波が東日本を襲い、太平洋沿岸部の市町村は壊滅的な被害を受けた。この時、第一生命は、すでに株式会社への衣替えを済ませていたが、リバタリアンの要請に振り回されることなく、つまり、免責事由等を用いず、自らの信ずるところを実行・完遂した。

これにより、多くの職員が保険契約者の安否確認や保険金支払等に奔走することとなったが、その活動を通じ、それまで日常の業務に追われ、生命保険の本来的役割に直接接することのなかった職員たちが、これを深く考え始め、自身の仕事に対し強い誇りを感じるようになっていった。第一生命は、多くの職員の中に現れたこの気付きを「安心の絆」という言葉に表現した。だから、そこに戦略的な意図が感じられなかったのであろう。

第一生命に対し、私の希望を申しあげるとすれば、それは、大災害時だけでなく、平時にあってもこの決意を忘れず、リバタリアニズムを超える企業として世界で活躍してもらいたいということである。社会の利益を考えて行動することが、実は、株主の利益にかなうということ、実践をもって証明してもらいたいものである。

※1 リバタリアニズム…市場における自由な競争を重視し、それに制約を加える国家の役割を最小限にせよと主張する自由至上主義の思想。  
※2 リバタリアン…リバタリアニズムを主張する者。

る会社になる。」の4つの目指す姿ごとに報告し、DSR経営推進状況を明示しました。また、本冊子に掲載できなかった情報は、すべての活動を網羅する形でWebサイトへ掲載しました。



# 第一生命保険株式会社

## DSR推進室

〒100-8411 東京都千代田区有楽町1-13-1  
 TEL 050-3780-5307 FAX 03-5221-3340  
 URL <http://www.dai-ichi-life.co.jp/>

本報告書に関するご意見・ご感想は上記にお寄せください。



ホームページ  
<http://www.dai-ichi-life.co.jp/mb/>



当社が支援する「VOCA展」のVOCA賞受賞作品です。「VOCA展」は、現代美術の若手作家の育成・支援を目的として開催され、2013年で20周年を迎えます。

1	3	5	6	8
2	4		7	

- |   |                        |        |
|---|------------------------|--------|
| 1 | 第4回 「undercurrent」     | 小池 隆英  |
| 2 | 第6回 「案内嬢の部屋 B4」        | やなぎ みわ |
| 3 | 第8回 「ゆたか」              | 押江 千衣子 |
| 4 | 第9回 「Bathtub」          | 曾谷 朝絵  |
| 5 | 第10回 「View,Sep-Nov,02」 | 津上 みゆき |
| 6 | 第13回 「キンカザン1」          | 小西 真奈  |
| 7 | 第16回 「J」               | 三瀬 夏之介 |
| 8 | 第19回 「絵が見る世界 11_03」    | 鈴木 星亜  |