

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 WEB詳細版



# 目次

トップメッセージ	2
<b>第一生命グループの DSR 経営</b>	4
経営品質からDSRへ	4
DSR 経営体系	5
第一生命グループビジョン	6
第一生命グループの事業	7
2011-12 年度中期経営計画「サクセス 110」	9
第一生命グループ企業行動原則（DSR 憲章）	11
DSR 経営推進体制	12
DSR 経営推進状況一覧	13
<b>2011 年度ハイライト</b>	19
創業 110 周年を迎えて	19
東日本大震災への対応	22
いちばん、品質の高い会社	25
いちばん、生産性の高い会社	41
いちばん、従業員の活気あふれる会社	47
いちばん、成長する期待の高い会社	57
<b>ステークホルダーダイアログ</b>	63
<b>株主・投資家</b>	66
コーポレート・ガバナンス	67
内部統制	71
株主・投資家の皆さまとのかかわり	81
<b>お客さま</b>	83
品質保証宣言	84
「新・生涯設計」を支える商品・サービス	85
お客さまとのさまざまな接点	92
お客さまへの情報提供の充実	95
正確かつ公平なお支払い	97
お客さまの声を活かす取り組み	105
財務基盤の維持・強化	120
<b>社会</b>	123
社会貢献活動	124
人権の尊重	156
環境保護活動	158
<b>従業員</b>	174
活力と魅力あふれる会社へ	175
人財育成	177
多様な人財が活躍する職場づくり	190
<b>グループ会社の DSR 取組</b>	205
<b>DSR レポート</b>	207
内容索引（GRI、ISO26000）	209

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

トップメッセージ

Top Message トップメッセージ

「安心の絆」をお届けし、  
復興と成長の実現を目指します

代表取締役社長

渡邊光一郎



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、お客さまからの信任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」「一生涯のパートナー」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、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くのです。

## ■ 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。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

- ▶ 経営品質からDSR経営へ
- ▶ DSR経営体系
- ▶ 第一生命グループビジョン
- ▶ 第一生命グループの事業
- ▶ 2011-12年度中期経営計画「サクセス110」
- ▶ 第一生命グループ企業行動原則(DSR憲章)
- ▶ DSR経営推進体制
- ▶ DSR経営推進状況一覧

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

従業員

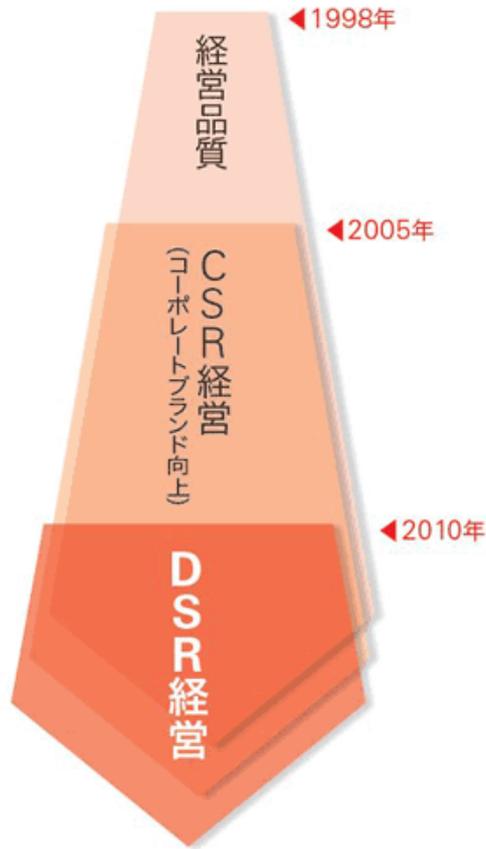
グループ会社のDSR取組

DSRレポート

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。

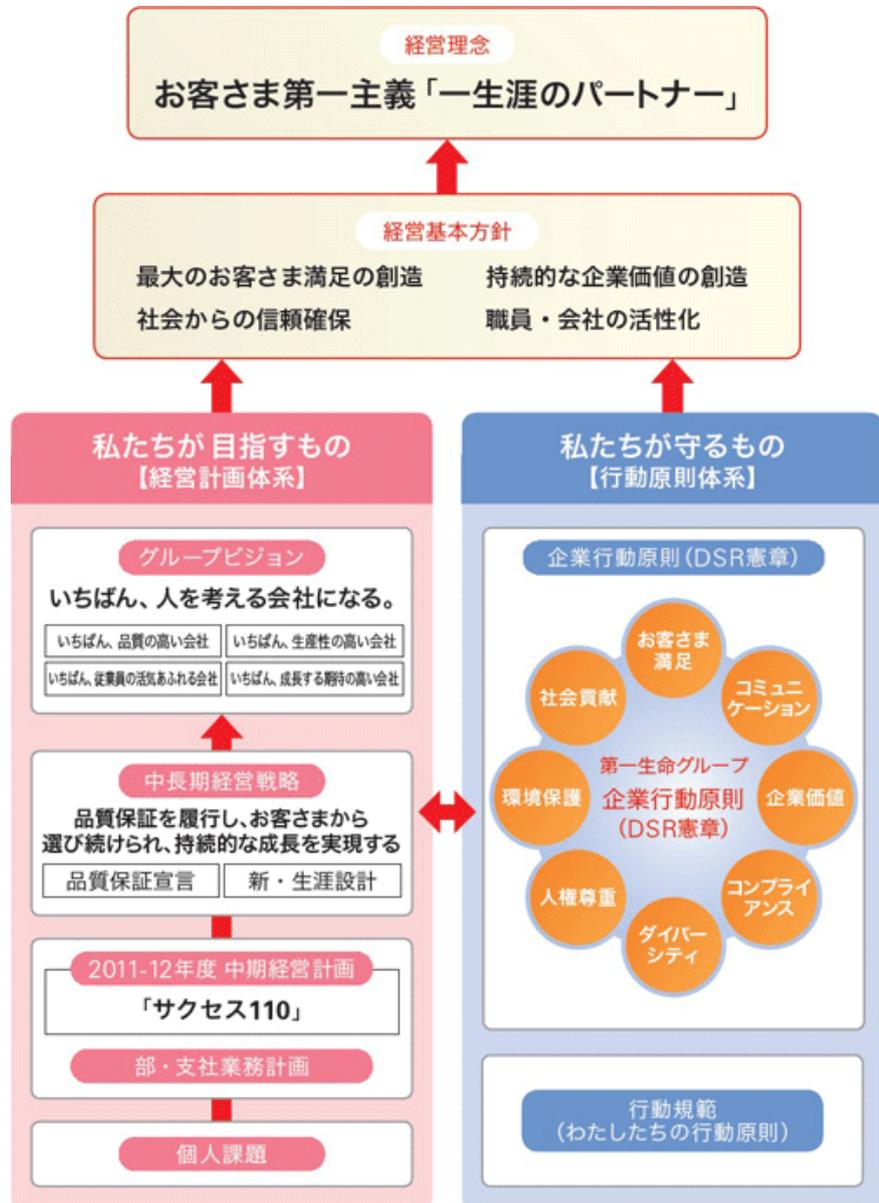


DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 経営品質からDSR経営へ
▶ DSR経営体系
▶ 第一生命グループビジョン
▶ 第一生命グループの事業
▶ 2011-12年度中期経営計画「サクセス110」
▶ 第一生命グループ企業行動原則(DSR憲章)
▶ DSR経営推進体制
▶ DSR経営推進状況一覧
▶ 2011年度ハイライト
▶ ステークホルダーダイアログ
▶ 株主・投資家
▶ お客さま
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRLレポート

## 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、すべての役職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、人々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、あるいは役職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。



DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

経営品質からDSR経営へ

DSR経営体系

第一生命グループビジョン

第一生命グループの事業

2011-12年度中期経営計画「サクセス110」

第一生命グループ企業行動原則(DSR憲章)

DSR経営推進体制

DSR経営推進状況一覧

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

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含め、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、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、お客さまの一生を真剣に考え、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。

<b>DSR経営</b>
▶ <b>トップメッセージ</b>
▶ <b>第一生命グループのDSR経営</b>
▶ 経営品質からDSR経営へ
▶ DSR経営体系
▶ 第一生命グループビジョン
▶ <b>第一生命グループの事業</b>
▶ 2011-12年度中期経営計画「サクセス110」
▶ 第一生命グループ企業行動原則(DSR憲章)
▶ DSR経営推進体制
▶ DSR経営推進状況一覧
▶ <b>2011年度ハイライト</b>
▶ <b>ステークホルダーダイアログ</b>
▶ <b>株主・投資家</b>
▶ <b>お客さま</b>
▶ <b>社会</b>
▶ <b>従業員</b>
▶ <b>グループ会社のDSR取組</b>
▶ <b>DSRレポート</b>

## 第一生命グループの事業

第一生命グループは、生命保険事業(生命保険・年金の引き受け・販売)を中核として、保険事業を遂行していく上で必要な事業、資産運用関連事業等を行っています。近年は、国内の生命保険事業の取り組みを強化するとともに、アジア・パシフィック地域を中心としたグローバルな事業展開を進めています。さらに、国内の人口構造変化に伴いニーズが高まりつつある個人貯蓄分野において第一フロンティア生命を設立するなど、社会環境の変化に応じて成長が見込まれる事業に積極的に投資を行っています。また、業務提携先と強力なパートナーシップを形成して、お客さまの「生涯設計」に資する損害保険・がん保険・その他金融商品・サービスを幅広く提供しています。

### ■ 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

<p><b>生命保険事業・保険関連事業</b></p> <p>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。</p> <p style="text-align: center;"><b>生命保険事業</b></p> <p><b>国内生命保険事業</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 第一生命保険</li> <li>● 第一フロンティア生命保険</li> </ul> <p><b>海外生命保険事業</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 第一生命ベトナム(ベトナム)</li> <li>● TAL(オーストラリア)</li> <li>● スター・ユニオン・第一ライフ(インド)</li> <li>● オーシャンライフ(タイ)</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>保険関連事業</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 企業年金ビジネスサービス 等</li> </ul>	<p><b>資産運用関連事業</b></p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● DIAMアセットマネジメント</li> <li>● ジャパンリアルエステイトアセットマネジメント</li> <li>● ジャパンエクセレントアセットマネジメント</li> <li>● ネオステラ・キャピタル</li> <li>● 資産管理サービス信託銀行 等</li> </ul>
	<p><b>総務関連・その他事業</b></p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 第一生命情報システム</li> <li>● 第一生命経済研究所</li> <li>● みずほ第一フィナンシャルテクノロジー等</li> </ul>



#### 業務提携先

 <b>損害保険ジャパン</b>	 <b>アフラック</b> (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 <b>みずほ</b> フィナンシャルグループ	 <b>りそな</b> ホールディングス
---------------------	--	---	----------------------------

▶ 第一生命グループのご案内

■ **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とき**

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
<b>合計</b>	<b>230,832億円</b>	<b>17,623億円</b>
1日当たりお支払額	632億円	48億円

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

▶ トップメッセージ

▶ 第一生命グループのDSR経営

▶ 経営品質からDSR経営へ

▶ DSR経営体系

▶ 第一生命グループビジョン

▶ 第一生命グループの事業

▶ 2011-12年度中期経営計画「サクセス110」

▶ 第一生命グループ企業行動原則(DSR憲章)

▶ DSR経営推進体制

▶ DSR経営推進状況一覧

▶ 2011年度ハイライト

▶ ステークホルダーダイアログ

▶ 株主・投資家

▶ お客さま

▶ 社会

▶ 従業員

▶ グループ会社のDSR取組

▶ DSRレポート

## 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」に取り組む、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※」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。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

- 経営品質からDSR経営へ
- DSR経営体系
- 第一生命グループビジョン
- 第一生命グループの事業
- 2011-12年度中期経営計画「サクセス110」
- 第一生命グループ企業行動原則(DSR憲章)
- DSR経営推進体制
- DSR経営推進状況一覧

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

第一生命グループ企業行動原則 (DSR憲章)

ここ十数年来の当社の経営の枠組みは、名称や取り組みの形は変化しているものの、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。

そして2010年、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、意識も新たにスタートを切りました。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、職員の育成取り組み、コンプライアンス推進や事務プロセスの改善、CS・ES向上に向けた取り組みなど、あらゆる活動においてPDCAサイクルを回し、常に一段高いレベルを目指します。

当社独自のDNAともいべき経営品質向上の考え方や行動様式を、DSRという新しい旗印を掲げることによって改めてすべての役職員が認識し、すべてのステークホルダーの満足度を高めるべく全力で実践していきます。

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、お客さま満足を目指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、心と身体の健康増進を図りつつ、積極的な人材育成を行います。
- 環境保護** ……地球環境保護を社会的責任と捉え、日常の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

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

- ▶ 経営品質からDSR経営へ
- ▶ DSR経営体系
- ▶ 第一生命グループビジョン
- ▶ 第一生命グループの事業
- ▶ 2011-12年度中期経営計画「サクセス110」
- ▶ 第一生命グループ企業行動原則(DSR憲章)
- ▶ **DSR経営推進体制**
- ▶ DSR経営推進状況一覧

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

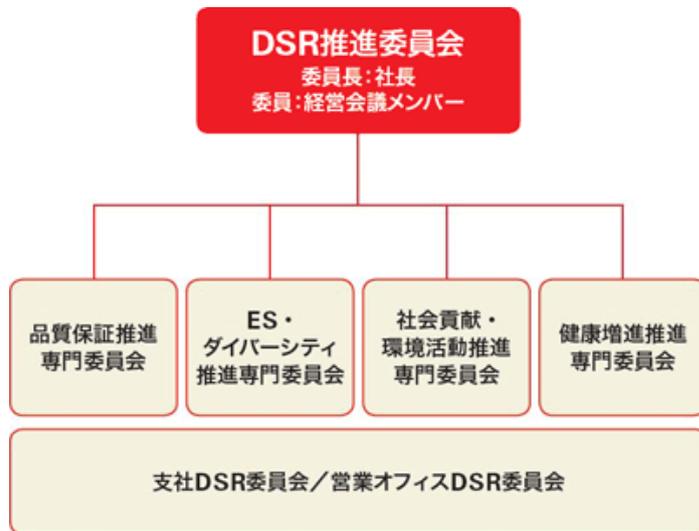
従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

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。



DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

- ▶ 経営品質からDSR経営へ
- ▶ DSR経営体系
- ▶ 第一生命グループビジョン
- ▶ 第一生命グループの事業
- ▶ 2011-12年度中期経営計画「サクセス110」
- ▶ 第一生命グループ企業行動原則(DSR憲章)
- ▶ DSR経営推進体制
- ▶ DSR経営推進状況一覧

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

DSR経営推進状況一覧

グループビジョンごとにDSR経営推進状況をご報告しています。

いちばん、品質の高い会社

お客さま

目指すべき姿：

品質の高い商品・サービスの提供を通じ、お客さま満足を目指します。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。

2011年度の実績と今後の取り組み	推進指標 指標解説	2009年 度 実績	2010年 度 実績	2011年 度 実績
<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>「全国お客さま調査」総合満足度結果(個人のお客さま)</p> <p>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</p>	82.6%	84.6%	86.0%
<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>「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)</p> <p>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</p>	85.6%	85.6%	86.5%
	<p>「全国お客さま調査」給付金請求手続き総合満足度結果</p> <p>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</p>	94.0%	95.2%	93.5%

2011年度の実績と今後の取り組み	推進指標 指標解説	2009年 度 実績	2010年 度 実績	2011年 度 実績
<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縮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>	<p>生命保険協会受付苦情件数</p> <p>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</p>	719件	581件	551件
	<p>解約失効率</p> <p>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)</p>	5.60%	4.66%	4.69%

## ■ 社会

### 目指すべき姿:

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。

2011年度の実績と今後の取り組み	推進指標 指標解説	2009年 度 実績	2010年 度 実績	2011年 度 実績
<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>	<p>CO<sub>2</sub>排出量</p> <p>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</p>	168,000 t-CO <sub>2</sub>	170,000 t-CO <sub>2</sub>	153,000 t-CO <sub>2</sub>
	<p>紙総使用量</p> <p>全社での紙総使用量(OA用紙、パンフレット、保障設計書等)</p>	12,775t	9,954t	9,922t
	<p>ボランティア活動実施所属占率</p> <p>地域社会貢献活動に参加した所属占率(本社・支社)</p>	64.2%	73.7%	76.0%

■ お客さま、株主・投資家の皆さま

目指すべき姿:

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。

2011年度の実績と今後の取り組み	推進指標 指標解説	2009年 度 実績	2010年 度 実績	2011年 度 実績
<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み、固定的成本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>固定的成本の効率化、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>	<p>固定的成本の効率化 2008年度からの固定費累計削減率</p>	約7%	約10%	約15%
	<p>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</p>	7.4時間	5.1時間	5.0時間
	<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)</p>	26.4件	30.2件	30.9件

■ 従業員

目指すべき姿:

多様な人材が活躍できる、働きがいのある職場環境づくりに取り組み、積極的な人材育成を行います。

2011年度の実績と今後の取り組み	推進指標 指標解説	2009年 度 実績	2010年 度 実績	2011年 度 実績
<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・バランスの視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(下記参照)。</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、人材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>	<p><b>職員満足度調査結果</b> 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</p>	61.1%	65.9%	69.4%
	<p><b>女性管理職占率</b> 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</p>	16.7%	17.2%	17.6%
	<p><b>障がい者雇用率</b> 各年度の6月1日現在の数値</p>	2.01%	2.02%	2.03%
	<p><b>年次有給休暇取得率</b> 当該年度の付与日数に対する取得率</p>	65.6%	63.6%	67.7%

## いちばん、成長する期待の高い会社

### 株主・投資家の皆さま

#### 目指すべき姿：

「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。

2011年度の実績と今後の取り組み	推進指標 指標解説	2009年 度 実績	2010年 度 実績	2011年 度 実績
<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)は伸展しています。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>	<p>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)</p>	1,220.3 万件	1,240.5 万件	1,266.2 万件

## 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ス「2011年度ゴールドドラゴン賞」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)



▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

- ▶ 創業110周年を迎えて
- ▶ 東日本大震災への対応
- ▶ いちばん、品質の高い会社
- ▶ いちばん、生産性の高い会社
- ▶ いちばん、従業員の活気あふれる会社
- ▶ いちばん、成長する期待の高い会社

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

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」を接收されるなど、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組織形態に変更しましたが、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」接收解除から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)の本部として接收され、その後約7年にわたり使用された後、1952年7月接收解除されました。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

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。

1902		<p><b>創業</b> 「お客さま第一主義」を経営理念に、日本で最初の相互会社を創業しました。</p>
1906		
1923		<p><b>契約者配当金の支払開始</b> 徹底した経費節減に努め、初年度から剰余金を計上し、第1回契約者配当金の支払いを開始しました。</p>
1938		<p><b>関東大震災</b> 関東大震災時には金融機関に支払猶予令が出されましたが、ご契約者に迅速な保険金支払いを行い、信用を得ました。</p>
1938		<p><b>第一生命館完成</b> お客さまの大切な契約書類等を絶対安全に保管することなどを目的に、本社屋を完成させました。</p>
1975		<p><b>お客さま懇談会の開催</b> お客さまの声を経営に反映させるため、「お客さま懇談会」を開始しました。</p>
1975		<p><b>「生涯設計」</b> お客さま一人ひとりの生活設計を共に考え、一生涯の安心をお届けする「生涯設計」コンセプトを打ち出しました。</p>
1997		<p><b>「日本経営品質賞」受賞</b> お客さま本位の経営が評価され金融保険業界で初めて「日本経営品質賞」を受賞しました。</p>
2001		<p><b>「第一生命保険株式会社」誕生</b> 「お客さま第一主義」を徹底追求すべく、組織形態を相互会社から株式会社に変更しました。</p>
2010		<p><b>東日本大震災</b> 被災されたお客さまの安否確認・お見舞い活動に取り組み、99.99%のお客さまの安否を確認しました。</p>
2012		<p><b>創業110周年</b> これからもお客さまのお役に立つという生命保険事業の社会的使命を果たし、お客さまと共に歩み続けていきます。</p>

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

- ▶ 創業110周年を迎えて
- ▶ **東日本大震災への対応**
- ▶ いちばん、品質の高い会社
- ▶ いちばん、生産性の高い会社
- ▶ いちばん、従業員の活気あふれる会社
- ▶ いちばん、成長する期待の高い会社

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

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しました。



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に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く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(からくわ)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。



宮城県での寄付贈呈風景

#### 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

### ■ 第一生命の支援を受けて

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。



唐桑地区復興支援協同体  
畠山 正則 氏

### ■ 復興支援ボランティアに参加して

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ことができ、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。



収益管理部 松本 安佐美(左)  
株式部 角田 千衣(右)

## 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。



▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

- 創業110周年を迎えて
- 東日本大震災への対応
- いちばん、品質の高い会社
- いちばん、生産性の高い会社
- いちばん、従業員の活気あふれる会社
- いちばん、成長する期待の高い会社

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

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

品質保証宣言

当社は、お客さまを何よりも大切にす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を考えています。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。

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2011年度ハイライト
▶ 創業110周年を迎えて
▶ 東日本大震災への対応
▶ <b>いちばん、品質の高い会社</b>
▶ いちばん、生産性の高い会社
▶ いちばん、従業員の活気あふれる会社
▶ いちばん、成長する期待の高い会社
▶ ステークホルダーダイアログ
▶ 株主・投資家
▶ お客さま
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

## 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

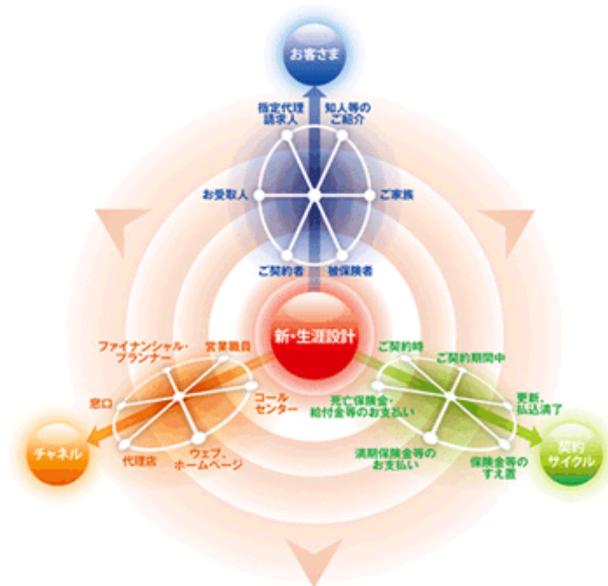
▶ 社会貢献活動

### 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。

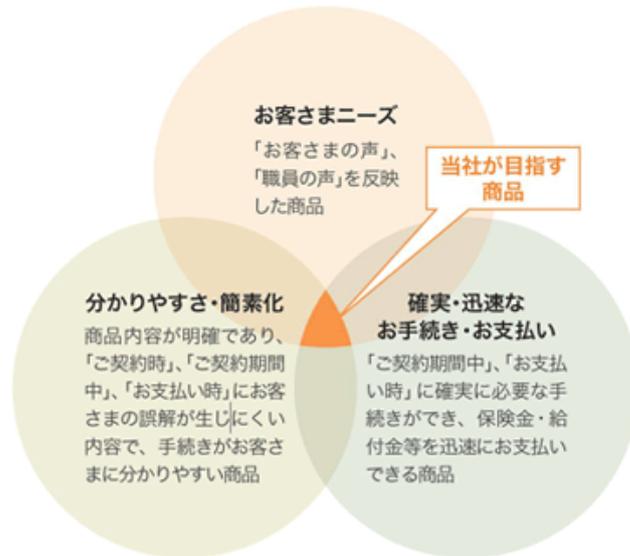
当社はこれからも「一生涯のパートナー」として、すべてのお客さまに、私たちすべてが、すべての接点で、お役に立ち、「安心の絆」をお届けできるよう、努力していきます。



### 「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  
(登)C24H0996(H24.9.20)

※ 上記は2012年7月時点の商品の概要を説明したものです。

■ 「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、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いただけ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。



## VOICE))

### お客様のことを考え、最適な提案を心掛けています

私は、お客様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パンフレット等、さまざまなツールを活用してお客様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、あるお客様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したが、新しいご家族を迎えたお客様には、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ても喜んでいただきました。お客様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お提案を行い、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

## ■ お客様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、お客様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、確実にお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3万5千名のお客様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。



生涯設計パーク 池袋ショップ

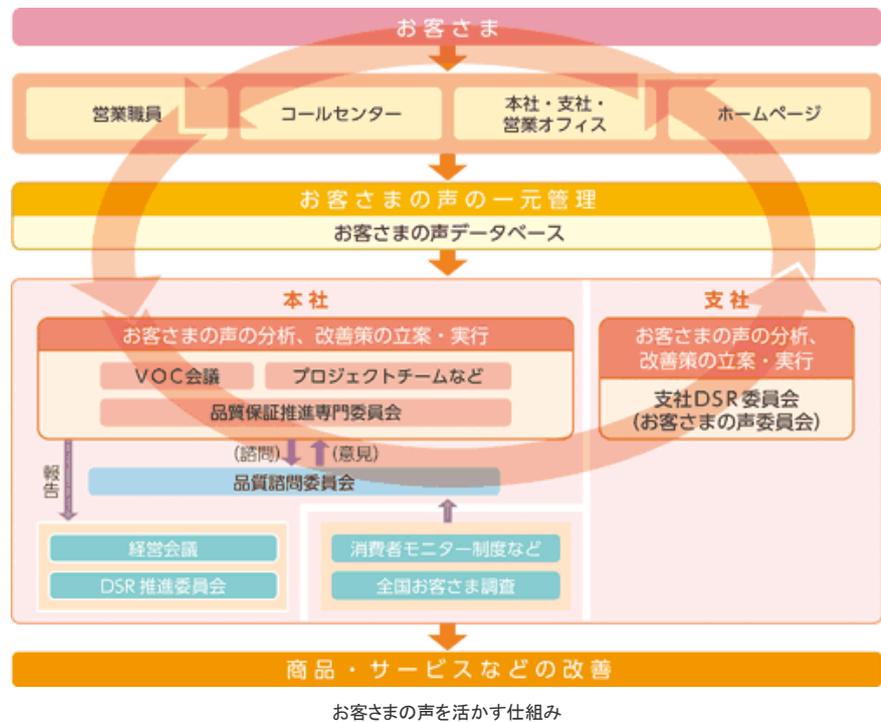
また全国68店舗の支社ご相談窓口のうち、お客さまからのご要望も踏まえ、2011年度より一部の窓口で平日夕方の営業時間を延長するとともに土曜日の予約制保険相談<sup>※</sup>も開始しました。「夫婦で相談に来ることができるのでありがたい」との声を多くいただき、2012年5月からは対象窓口をそれまでの10店舗から19店舗に拡大しました。今後も、お客さまに便利な場所で、ご都合の良い時間にゆっくりとご相談いただけるよう窓口のサービス向上に努めています。

※ 毎週または第2・4土曜日

## 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。



### ■ 「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くよう努めています。



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129万件となっており、受付けたお客さまからのご意見・ご要望を社内にて共有化し、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、ご連絡がつき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様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、それぞれのお受取りのときに、お客様の想いを、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、お客様にご活用いただいています。



KIZUNA(絆)メッセージカード

## VOICE))

### お客様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、情報をお客様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、お客様にアポイントを取って確実にお話ができる環境をつくり、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、お客様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「お客様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様ですので、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様から信頼していただき、おかげさまで現在、600名近くのお客様を担当させていただいています。これからも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  
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・正確にお客様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。

「お客様に保険金・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とき」という認識を全役職員が共有し、お客様の視点に立って、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。

今後もお客様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、より正確で丁寧な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」の各段階でお客様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説明させていただいています。

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を含みません。

VOICE))

お客様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たり、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おります。



保険金部  
植田 啓介

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

- ▶ 創業110周年を迎えて
- ▶ 東日本大震災への対応
- ▶ **いちばん、品質の高い会社**
- ▶ いちばん、生産性の高い会社
- ▶ いちばん、従業員の活気あふれる会社
- ▶ いちばん、成長する期待の高い会社

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

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

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

当社のご契約者・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ご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** サービス

**〈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ご案内。
- 「ウイ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)C24H0996(H24.9.20)

## ■ 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

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営
トップメッセージ
第一生命グループのDSR経営
2011年度ハイライト <ul style="list-style-type: none"> <li>創業110周年を迎えて</li> <li>東日本大震災への対応</li> <li>いちばん、品質の高い会社</li> <li>いちばん、生産性の高い会社</li> <li>いちばん、従業員の活気あふれる会社</li> <li>いちばん、成長する期待の高い会社</li> </ul>
ステークホルダーダイアログ
株主・投資家
お客さま
社会
従業員
グループ会社のDSR取組
DSRレポート

## 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

### 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※」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。

### 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。

#### 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(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

	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度目標	主な施策・増減理由	
省資源	<b>紙使用量削減</b>					
	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	
	<b>紙リサイクル再生紙利用の促進</b>					
	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	
	<b>グリーン購入推進</b>					
	グリーン購入率(%)	88	87	95	80	●適合商品の拡充
	参考	<b>水道使用量</b>				
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	<b>環境配慮活動</b>	
	資産運用における環境配慮行動の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「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</li> <li>●「CASBEE」Sランク取得(新大井事業所)</li> </ul>
	<b>生物多様性保全</b>	
環境保全活動への助成・支援の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●「緑の環境デザイン賞」を通じた緑化プランへの助成</li> </ul>	

		2011年度の取り組み
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●職員環境認識度肯定割合87.3%(前年度比+9.4%)</li> </ul>

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

- ▶ 創業110周年を迎えて
- ▶ 東日本大震災への対応
- ▶ **いちばん、品質の高い会社**
- ▶ いちばん、生産性の高い会社
- ▶ いちばん、従業員の活気あふれる会社
- ▶ いちばん、成長する期待の高い会社

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

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**

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、すざ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と必要な備え、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」

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 2011年度ハイライト > 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

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

- ▶ 創業110周年を迎えて
- ▶ 東日本大震災への対応
- ▶ いちばん、品質の高い会社
- ▶ **いちばん、生産性の高い会社**
- ▶ いちばん、従業員の活気あふれる会社
- ▶ いちばん、成長する期待の高い会社

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

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

当社は、グループビジョン「いちばん、人々を会社にする。」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。



## ■ 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※」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サイクルにのっとり、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※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

## VOICE))

### 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らなければ真の「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。



提携販売推進部 田中 護(左) 鈴木 美由紀(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。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。



契約サービス部 太田 豊美(左) 角田 純子(中) 加茂川 未樹(右)

### 事務オペレーション変革での取り組みが広がっています

当部内では複数の課・グループに分かれ、約300名の職員が在籍しています。課単位での生産性向上に向けた取り組みは以前から展開してきましたが、抜本的な改革を行うためには、課の垣根を越えた部全体での取り組みが必要と考え、そこで横断的なチームを複数構成しました。これによって各担当での視点が加わり、さまざまな業務の効率化を図ることができました。

また、取り組みの実効性をさらに向上させるために実務担当者がメインとなってテーマを決定する等、ボトムアップを強く意識しています。その結果、単なる生産性向上運動の枠を越えて、各職員が能動的・自律的に取り組み、「自分が声をあげて動くことで変えることができる」という「変革の自分ごと化」意識が根付いてきました。

この変革は、前例にとらわれず、ステークホルダーの視点で「本来どうあるべきか」をしっかり意識して取り組むことが重要です。今後もこの考え方を忘れず、ベストプラクティスを追求していきたいと思えます。

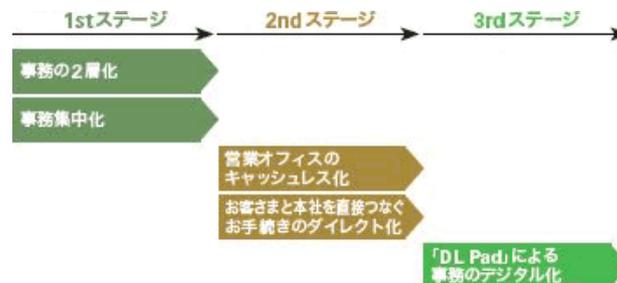


団体保障事業部 草加 康資(左) 白井 希和子(中) 徳久 泰央(右)

## ■ 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。

### ■ 今後の展開



## ■ 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リアル出店を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、徹底したワークスペー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

## ■ 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

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。



株式会社JPホールディングス  
代表取締役  
山口 洋 氏

### ● 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

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。

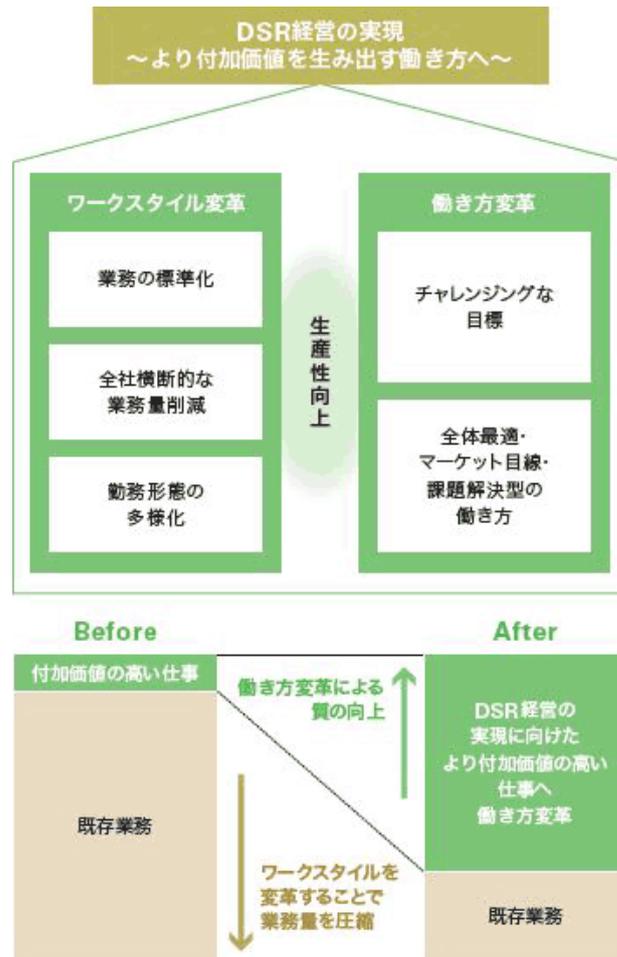


株式会社ポピンズ 取締役  
横尾 隆義 氏

## ■ 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



- ▶ 個人情報取扱について ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 2011年度ハイライト > 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

DSR経営
トップメッセージ
第一生命グループのDSR経営
2011年度ハイライト
創業110周年を迎えて
東日本大震災への対応
いちばん、品質の高い会社
いちばん、生産性の高い会社
いちばん、従業員の活気あふれる会社
いちばん、成長する期待の高い会社
ステークホルダーダイアログ
株主・投資家
お客さま
社会
従業員
グループ会社のDSR取組
DSRレポート

## 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
- ▶ 活気と魅力あふれる会社へ

## 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人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に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

## VOICE))

### 海外展開に貢献できる人財を目指します

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が多いですが、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会社に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・気づきを自身の業務に取り入れ、活かしていきたいと思います。



青森支社  
美濃 さやか  
(社外トレーニー先:(株)三越伊勢丹)

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2011年度ハイライト
▶ 創業110周年を迎えて
▶ 東日本大震災への対応
▶ いちばん、品質の高い会社
▶ いちばん、生産性の高い会社
▶ いちばん、従業員の活気あふれる会社
▶ いちばん、成長する期待の高い会社
▶ ステークホルダーダイアログ
▶ 株主・投資家
▶ お客さま
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

## 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

### 活力と魅力あふれる会社へ

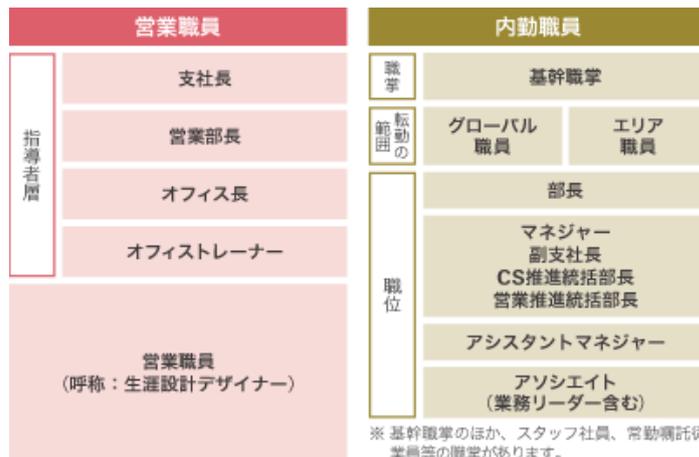
#### 推進体制

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



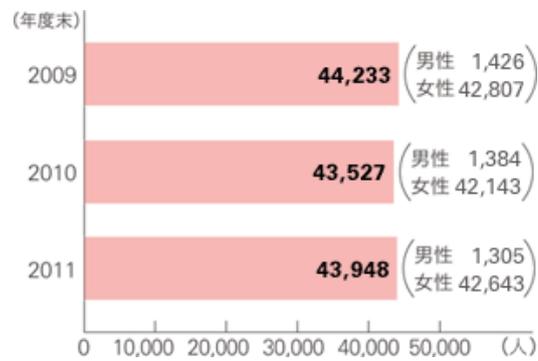
※ 基幹職掌のほか、スタッフ社員、常勤 嘱託従業員等の職掌があります。

■ 職員の採用人数・平均年齢・平均勤続年数・平均給与(2011年度)

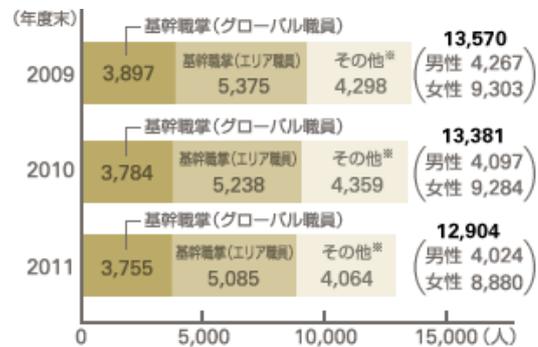
	採用人数	平均年齢	平均勤続年数	平均給与(月額)
営業職員	9,777人	46歳9カ月	10年1カ月	259千円
内勤職員	857人	43歳2カ月	13年1カ月	288千円
基幹職掌(グローバル職員)	114人	43歳6カ月	19年10カ月	—
基幹職掌(エリア職員)	91人	40歳1カ月	15年8カ月	—
その他※	652人	46歳9カ月	3年9カ月	—

※ 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。

■ 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ー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。

## ■ グローバル人材の育成

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勧奨により、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材を育成しています。

## ■ 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、お客さま満足度を向上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年間で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財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。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、指導者層の人財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。

### ● 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～



### ■ 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

## ■ キャリア支援デスク

職員の人財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

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えました。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。



第一生命ベトナム 最高投資責任者  
チャン・チャウ・ザン

### ● タイでもお客さま満足を追求

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います。



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

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 2011年度ハイライト > 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」

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

- ▶ 創業110周年を迎えて
- ▶ 東日本大震災への対応
- ▶ いちばん、品質の高い会社
- ▶ いちばん、生産性の高い会社
- ▶ いちばん、従業員の活気あふれる会社
- ▶ いちばん、成長する期待の高い会社

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

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

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弁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商品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



1. 中国事業

中国五大電力会社の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弁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。

## ■ 2. スター・ユニオン・第一ライフ

現地大手国有銀行2行との合弁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。合弁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。

## ■ 3. 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。

## ■ 4. 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。

## ■ 5. 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。

## VOICE))

### 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援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・パンヤットピヤポット

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調ある持続的発展を通じて、お客様から最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 2011年度ハイライト > いちばん、成長する期待の高い会社：国内での成長に向けたさまざまな取り組み

<b>DSR経営</b>
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2011年度ハイライト
▶ 創業110周年を迎えて
▶ 東日本大震災への対応
▶ いちばん、品質の高い会社
▶ いちばん、生産性の高い会社
▶ いちばん、従業員の活気あふれる会社
▶ いちばん、成長する期待の高い会社
▶ ステークホルダーダイアログ
▶ 株主・投資家
▶ お客さま
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

## いちばん、成長する期待の高い会社

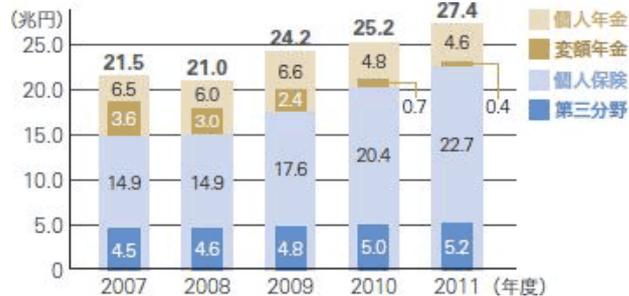
- ▶ 海外生保事業を通じた「安心の絆」
- ▶ 国内での成長に向けたさまざまな取り組み

## 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ると、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なお提案ができるよう、「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※)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。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

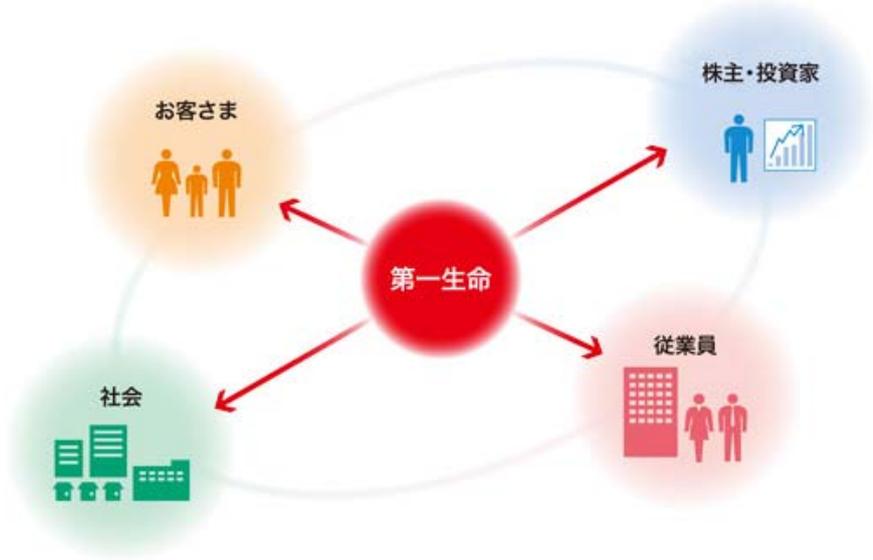
DSR経営
トップメッセージ
第一生命グループのDSR経営
2011年度ハイライト
ステークホルダーダイアログ
株主・投資家
お客さま
社会
従業員
グループ会社のDSR取組
DSRレポート

## ステークホルダーダイアログ

- 有識者とのダイアログ
- 第一生命のステークホルダー

## 第一生命のステークホルダー

当社は、お客さま、社会、株主・投資家、従業員を経営に深いかわりを持つステークホルダーと捉え、「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」を経営基本方針として定めています。それぞれのステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを通じて事業活動を振り返り、PDCAサイクルを回すことで経営品質の向上に努めています。



### 最大のお客さま満足の創造

営業職員(生涯設計デザイナー)、コールセンター、本社・支社等窓口、ホームページ等のさまざまなお客さまとの接点を通じてご意見・ご要望をお寄せいただき、商品・サービス等の改善に努めています。また、全国の支社で定期的に「お客さま懇談会」を開催し、お客さまのご意見・ご要望を直接お伺いしています。



お客さま懇談会

### 持続的な企業価値の創造

決算説明会、経営説明会の開催、機関投資家の皆さまとの国内外でのミーティングの開催、IRイベントへの参加および株主総会での質疑応答等を通じ、株主・投資家の皆さまとコミュニケーションを図っています。



株主総会

## 社会からの信頼確保

職員によるボランティア活動や、教職員・高校生のインターンシップ受け入れ、寄付講座の提供等を通じ、地域の皆さまとコミュニケーションを図っています。また、企業の消費者対応やお客さま本位の経営のあり方等について専門分野の有識者と意見交換を行う「消費者問題研究会」を継続して開催しています。



消費者問題研究会

## 職員・会社の活性化

経営層と職員との双方向コミュニケーション実現に向け、イントラネットを活用した「ネットワーク社長室」や、全国の各支社・各部での「役員と語る」の運営を行っています。



役員と語る

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

ステークホルダーダイアログ

有識者とのダイアログ

第一生命のステークホルダー

有識者とのダイアログ

「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ろうと感じています。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。



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



補佐役兼DSR品質推進部長  
菅原 功

**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ろうと感じます。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をご指摘の通りで、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」を入り口にする事で、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。



高崎経済大学経済学部 教授  
水口 剛氏



経営企画部 部長 山口 仁史

## ■ 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うと「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、保険を使わないですむか」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えます。



DSR推進室長 平本 洋

**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の判断が、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っています。本日はありがとうございました。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 株主・投資家

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2011年度ハイライト
- ▶ ステークホルダーダイアログ
- ▶ 株主・投資家
  - ▶ コーポレート・ガバナンス
  - ▶ 内部統制
  - ▶ 株主・投資家の皆さまとのかかわり
- ▶ お客さま
- ▶ 社会
- ▶ 従業員
- ▶ グループ会社のDSR取組
- ▶ DSRLレポート

株主・投資家



いちばん、人考える会社になる。

# 持続的な 企業価値の創造

海外生命保険および国内マーケットでの事業展開の加速により収益力の強化を図るとともに、ビジネスモデル変革により一層の生産性向上を図り、競争力強化を推進します。また財務基盤強化、規律ある資本政策を遂行し、持続的な企業価値の向上を目指します。

▶ コーポレート・ガバナンス

▶ 内部統制

▶ 株主・投資家の皆さまとのかかわり

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 株主・投資家 > コーポレート・ガバナンス: コーポレート・ガバナンスの基本的な考え方

DSR経営

▶ トップメッセージ

▶ 第一生命グループのDSR経営

▶ 2011年度ハイライト

▶ ステークホルダーダイアログ

▶ 株主・投資家

▶ コーポレート・ガバナンス

▶ 内部統制

▶ 株主・投資家の皆さまとのかかわり

▶ お客さま

▶ 社会

▶ 従業員

▶ グループ会社のDSR取組

▶ DSRLレポート

コーポレート・ガバナンス

▶ コーポレート・ガバナンスの基本的な考え方

▶ コーポレート・ガバナンス体制

▶ 情報開示

コーポレート・ガバナンスの基本的な考え方

当社では「お客さま第一主義」の経営理念を基軸として、お客さま、社会、株主・投資家の皆さま、従業員をステークホルダーとして捉え、「最大のお客さま満足創造」、「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」を経営基本方針として定めています。これらさまざまなステークホルダーの満足度を高めることにより、企業価値の向上に努めていきます。

また、当社は内部統制に関する基本的な考え方や取組方針等を内部統制基本方針として定めています。本基本方針は、経営基本方針の具現化に向け、内部統制態勢の整備および運営に関する基本的な事項を定めることにより、業務の適正確保を図り、もって生命保険会社としての社会的責任の履行に資することを目的としています。

▶ コーポレートガバナンス・内部統制

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。

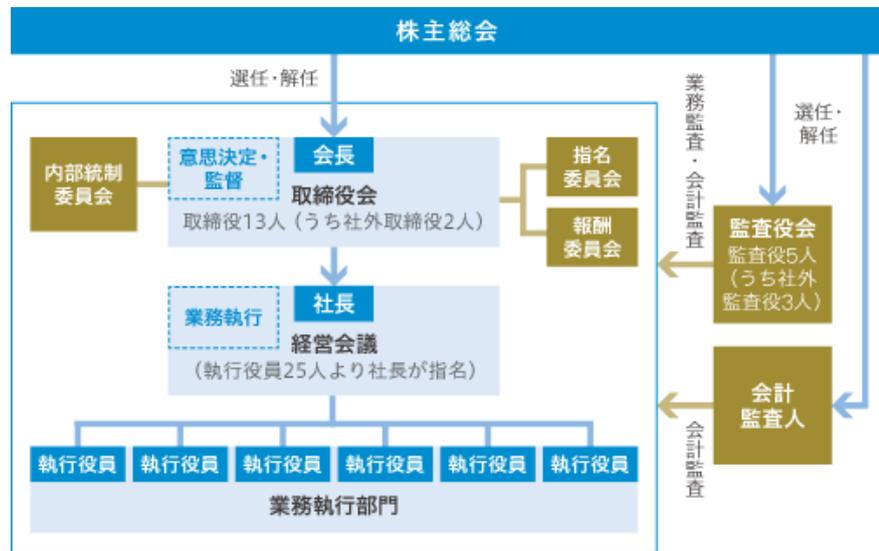


DSR経営	
▶ トップメッセージ	
▶ 第一生命グループのDSR経営	
▶ 2011年度ハイライト	
▶ ステークホルダーダイアログ	
▶ 株主・投資家	
▶ コーポレート・ガバナンス	
▶ 内部統制	
▶ 株主・投資家の皆さまとのかかわり	
▶ お客さま	
▶ 社会	
▶ 従業員	
▶ グループ会社のDSR取組	
▶ DSRLレポート	

## コーポレート・ガバナンス

- ▶ コーポレート・ガバナンスの基本的な考え方
- ▶ コーポレート・ガバナンス体制
- ▶ 情報開示

## コーポレート・ガバナンス体制



コーポレート・ガバナンス体制図(2012年7月1日現在)

## 業務執行について

### 取締役会

当社は取締役会において経営の重要な意思決定、および業務執行の監督を行っています。経営管理機能の一層の強化を図るため、業務執行から独立した立場である社外取締役を選任しています。なお、取締役会は、原則毎月開催し、さらに必要に応じて、臨時に開催することとしています。

また、経営の透明性を一層高めるために、取締役会の任意の諮問委員会として、会長、社長および社外委員で構成される指名委員会および報酬委員会を設置しています。指名委員会において取締役選任候補者の適格性の確認を行うとともに、報酬委員会において取締役、執行役員の役員報酬制度等について審議しています。

取締役の人数	13人(2012年7月1日時点)
社外取締役の人数	2人(2012年7月1日時点)
取締役会の開催回数	17回(2011年度)
社外取締役の活動状況	主に行政機関における経験や企業倫理・経済倫理の専門的な知識、社会学の専門家としての知識や経験を踏まえ、議案の審議につき発言を適宜行っています。

## ■ 業務執行

当社では、意思決定・監督と業務執行を分離し機能強化を図るため、執行役員制度を導入しています。執行役員は取締役会によって選任され、取締役会の決議により定められた分担に従い、業務を執行します。社長および社長の指名する執行役員で構成する経営会議を原則月2回開催し、経営上の重要事項および重要な業務の執行の審議を行っています。

## ■ 監査について

### ■ 監査役監査

当社は監査役会設置会社であり、監査役は、取締役会、経営会議へ出席するとともに、取締役、執行役員、部門へのヒアリング等を通じて、取締役および執行役員の職務遂行の監査、当社および子会社のコンプライアンス・経営全般に係るリスク管理への対応状況の監査、業務・財務の状況についての監査を行います。監査役会では、監査に関する重要な事項について協議を行います。

また、監査役を補助すべき使用人を「監査役室」に配置し、当該使用人の人事異動および評価等に関しては監査役と協議を行うなど、取締役からの独立性を確保しています。

監査役の数	5人(2012年7月1日時点)
社外監査役の数	3人(2012年7月1日時点)
監査役会の開催回数	13回(2011年度)
社外監査役の活動状況	弁護士としての専門的な知識・経験や、会社経営者としての豊富な経験、生産性・経営品質の向上に関する調査研究等を通じた経験を踏まえ、発言を適宜行っています。

### ■ 内部監査

当社では、コンプライアンスやリスク管理等の観点から各業務執行所管や募集代理店に対して業務監査を実施する組織として業務監査部を設置しています。牽制機能や業務監査の実効性を確保するため業務監査部は各業務執行所管や募集代理店から独立した組織としています。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

コーポレート・ガバナンス

内部統制

株主・投資家の皆さまとのかかわり

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンスの基本的な考え方

コーポレート・ガバナンス体制

情報開示

情報開示

情報開示基本方針

当社は、社会、お客さま、株主・投資家の皆さまに対して当社の情報を適時・適切に開示し、経営の透明性を高め、当社について正確に認識・判断いただくことが重要なコーポレート・ガバナンス強化策と考えています。情報開示基本方針を制定するとともに、不適切な事象が発生した場合の公表について社内規程を定めています。

情報開示基本方針

- 1 金融商品取引法等の法令および東京証券取引所の有価証券上場規程等の定めに従い情報開示を行います。
- 2 上記に加え、社会、お客さま、株主・投資家の皆さまにとって重要と判断される情報について、適時・適切に情報開示を行います。
- 3 社会、お客さま、株主・投資家の皆さまに対する公平な情報開示に努めます。

情報開示の充実

情報開示基本方針にのっとり、情報開示のさらなる充実を図っています。

ニュースリリース

個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 株主・投資家 > 内部統制: 内部統制の方針

DSR経営	
トップメッセージ	
第一生命グループのDSR経営	
2011年度ハイライト	
ステークホルダーダイアログ	
株主・投資家	
コーポレート・ガバナンス	
内部統制	
株主・投資家の皆さまとの のかかわり	
お客さま	
社会	
従業員	
グループ会社のDSR取組	
DSRレポート	

## 内部統制

内部統制の方針	リスク管理	コンプライアンス(法令等遵守)	子会社等における業務の適正の確保	反社会的勢力への対応
財務報告に係る内部統制	業務監査による内部統制等の適切性・有効性の検証			

## 内部統制の方針

当社は、内部統制に関する基本的な考え方や取組方針を「内部統制基本方針」として制定し、内部統制態勢整備の一環として内部統制委員会を設置しています。内部統制委員会は、取締役会・経営会議を補佐する組織として、内部統制態勢の整備・運営を推進し、財務報告の適正性および内部監査の有効性の確認を行うとともに、コンプライアンス委員会・各リスク管理委員会・反社会的勢力対策委員会の上位機関として、コンプライアンス・情報資産保護・リスク管理・反社会的勢力対応等に関する事項について確認・審議を行います。同委員会は代表取締役および内部統制を担当する執行役員で構成され、原則毎月開催されます。

### 内部統制基本方針

- 1 法令・定款等を遵守し、社会的規範、市場ルールに則った事業活動を行うこと
- 2 保険募集に関する法令等の遵守を確保し、適正な保険募集管理を行うこと
- 3 顧客情報、株主情報、重要事実、限定情報等の情報資産を適切に保護管理すること
- 4 リスクの特性に応じた実効性のあるリスク管理を行うこと
- 5 反社会的勢力との関係を遮断し被害防止を図ること
- 6 子会社等における業務の適正を確保すること
- 7 財務報告の信頼性を確保し、適時適切な開示を行うこと
- 8 業務監査により内部統制等の適切性、有効性を検証すること

コーポレートガバナンス・内部統制

個人情報取扱いについて 勧誘方針 本人確認について 当社ホームページのご利用にあたって 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



DSR経営	
トップメッセージ	
第一生命グループのDSR経営	
2011年度ハイライト	
ステークホルダーダイアログ	
株主・投資家	
コーポレート・ガバナンス	
内部統制	
株主・投資家の皆さまとのかかわり	
お客さま	
社会	
従業員	
グループ会社のDSR取組	
DSRレポート	

## 内部統制

内部統制の方針	リスク管理	コンプライアンス(法令等遵守)	子会社等における業務の適正の確保	反社会的勢力への対応
財務報告に係る内部統制	業務監査による内部統制等の適切性・有効性の検証			

## リスク管理

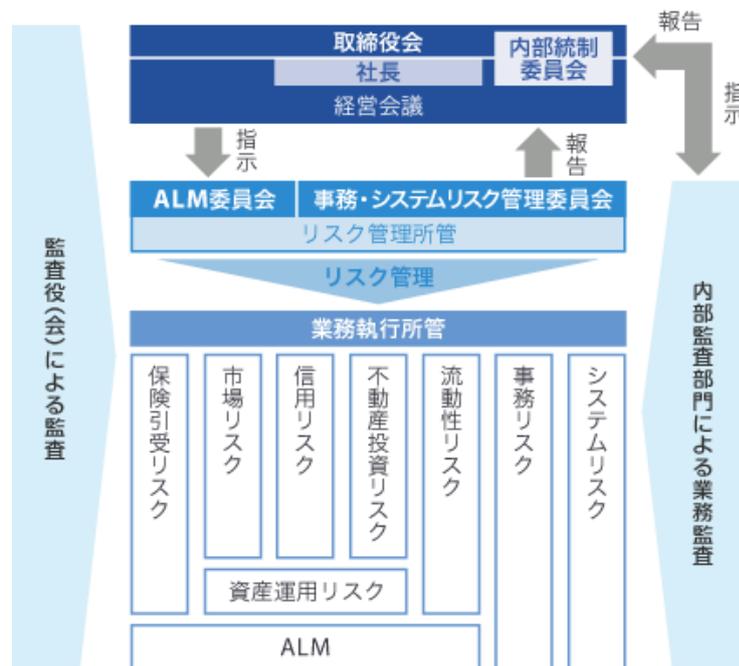
### 的確な対応を行うためのリスク管理

当社では、健全かつ適切な業務運営を確保し、保険契約上の責務を確実に履行するため、当社におけるさまざまなリスクについて把握・評価を行い、各リスク特性に基づいた的確な対応を行うとともに、それらを統合的に管理しています。

具体的には、当社におけるリスクを、「保険引受リスク」「資産運用リスク」「流動性リスク」「事務リスク」「システムリスク」などに分類した上で、組織・ルールの整備、それぞれのリスク特性に応じたリスク管理の実施に取り組んでいます。さらに、それらのリスク量と自己資本等の財務基盤を会社全体で管理し、会社の健全性向上に努めています。また、通常のリスク管理だけでは対処できないような危機・大規模災害が発生する事態に備え、管理体制を整備しています。

こうしたリスク管理状況については、定期的に取り締り委員会・経営会議・内部統制委員会等に報告されています。

### リスク管理に関する組織体制



## 個々の機能を統括し、かつ有効に動かすリスク管理体制

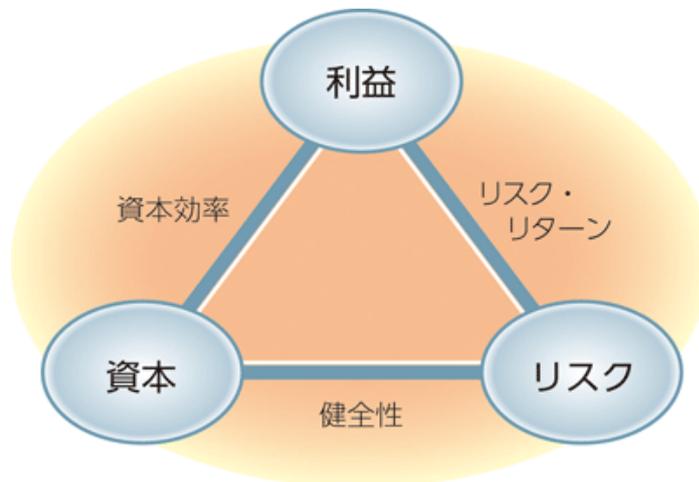
事業運営を通じて発生する各種リスクについては、各リスク管理基本方針に基づき、各リスク管理所管がリスクカテゴリーごとに業務執行を牽制する体制を整備しています。さらに、会社全体のリスクを統括的に管理する組織として、「リスク管理統括部」を設置し、体制の強化を図っています。また、定期的開催されるALM委員会、事務・システムリスク管理委員会などにおいて、経営層が各リスクに対する情報を共有化し、意思決定に資する体制としています。こうしたリスク管理機能の有効性・適切性は業務監査部が検証しています。取締役会・経営会議は、リスク管理状況の報告を受け、それに基づいて意思決定を行います。さらに監査役は、経営層をはじめとし、会社のリスク管理全般を対象に監査を実施しています。

## 統合的リスク管理の取組

統合的リスク管理とは、当社が直面するリスクに関して、潜在的に重要なリスクを含めて総体的に捉え、自己資本などと比較し、さらに、保険引受や保険料率設定などフロー面を含めた事業全体としてリスクをコントロールする枠組みです。当社では、会計ベースと経済価値ベースで、各種リスクを統合し自己資本等と対比することなどにより、健全性をコントロールしています。経済価値ベースは、生命保険会社の企業価値を表す指標の一つであるエンベディッド・バリューと整合的な評価基準です。当社では、ALM(資産・負債総合管理)を適切に運営するため、ALM委員会を設置し、管理態勢の高度化や健全性の確保を推進しています。また、事務・システムリスク管理委員会を設置し、事務リスク・システムリスクの抑制および管理態勢の強化を推進しています。さらに、負債特性を考慮した資産運用方針の策定、新商品の開発、適切な予定利率などの設定などにおいて、リスク管理所管が保険引受、資産運用など、諸リスクのチェックや妥当性の検証を行っています。

## 持続的な企業価値の創造に向けたERMの推進

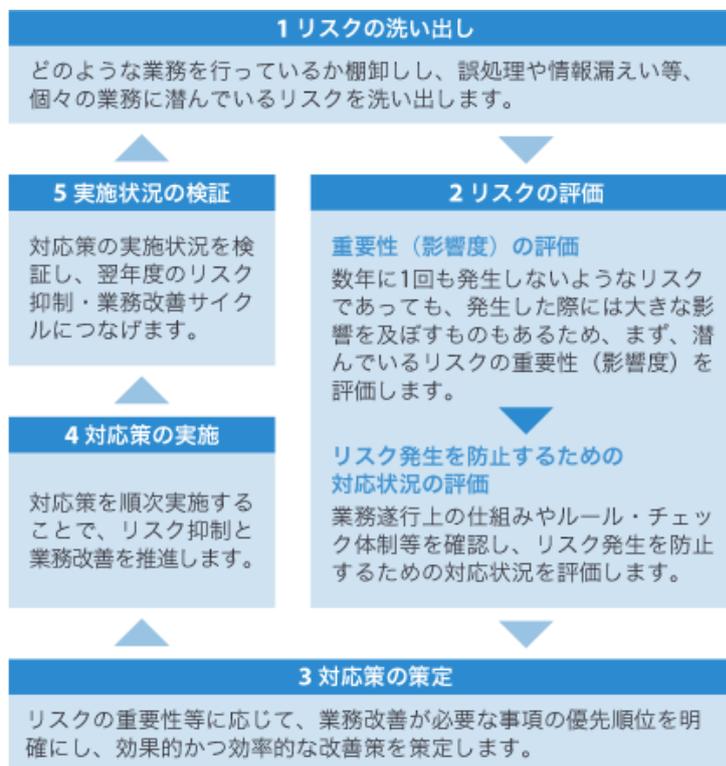
生命保険会社では、リスクの所在、種類および特性を踏まえ、資本・リスク・利益の状況に応じた経営計画、資本政策等を策定し、事業活動を推進すること(ERM, Enterprise Risk Management)が、重要になってきています。当社では、経営計画や資本政策等を策定する際に、統合的リスク管理所管が経営計画等の妥当性を検証するほか、リスク許容度を設定・管理するなどにより、資本・リスク・利益を適切にコントロールし、戦略目標の達成を目指しています。



## 内部統制の実効性を高めるセルフ・アセスメント(CSA※)

当社では、業務上のリスクに対する内部統制全般の実効性を高めることを目的に、リスクの洗い出しと評価の手法を体系化・標準化した「内部統制セルフ・アセスメント(CSA)」を実施しています。CSAでは、業務ごとに主要なリスクを洗い出し、リスクが発生した場合のお客さまへの影響や損失の大きさなどの視点でその重要性を評価し、さらにリスク発生の防止体制を評価することにより、リスクの状況を把握します。その上で、より優先度の高いものから対応策を策定し順次実施していくことで、リスクの抑制や業務改善を推進しています。CSAは取り組みの手法を充実させつつ本社全部門、全国の支社および子会社などで毎年実施しており、DSR経営のベースとなる「業務改善を推進する運動」として定着しています。

※CSA: Control Self Assessment



## ■ 事業継続計画 (Business Continuity Plan)

当社では、大規模災害発生時等にお客さまへのサービスに支障を来さないよう、大規模災害への備えとして平時より「大規模災害リスク管理委員会」を設置し、大規模災害の発生に備えたリスク軽減のための対策を図っています。

また、事業継続計画を含む危機管理計画に関する規程・基準書を策定するとともに、首都直下地震等の大規模地震を想定した訓練をはじめとした各種訓練の実施や、被災に備えたシステムデータのバックアップの実施等、本社・支社が被災した場合でも保険金等のお支払いを適切に行えるよう態勢を整えています。

2011年3月11日に発生した東日本大震災への一連の対応を振り返り、事業継続のための体制やインフラ環境等の整備に努め、保険金等のお支払いを適切にかつ継続的に行うことができるよう、事業継続計画のさらなる見直し・強化に取り組んでいます。また、職員の安否確認、被災店舗の早期復旧等、大規模災害発生時における対応のより一層の強化を目的として、各種対策のさらなる見直しを図るとともに、大規模災害の発生を想定した各種訓練の実施と、その見直し・強化に継続して取り組んでいます。

## ■ 2011年度に実施した各種訓練

目的	実施訓練
安否確認・初動確認	全社安否確認・初動対応訓練
	首都直下地震を想定した対策本部初動訓練
	大規模地震等を想定した対策本部設置訓練（首都圏・首都圏以外）
	大規模地震等を想定した対策本部初動訓練（シナリオ机上訓練）
	大規模地震等を想定した対策本部初動訓練（緊急地震速報訓練）
	支社・営業オフィスにおける大規模災害想定訓練
	RM・子会社等・代理店等安否確認訓練
	土日・夜間 非常時災害対策本部連絡訓練

目的	実施訓練
インフラ確認・復旧	バックアップシステム稼働訓練
	システム対策総合訓練
	ビル管理会社・建設会社との合同防災訓練(連絡体制確認訓練)
事務継続	保険事務継続訓練
	運用・資金関連業務継続訓練
事業継続	新型インフルエンザ対策訓練

## ■ 新型インフルエンザへの対応

病原性の高い新型インフルエンザのパンデミック時においても、保険金・給付金等のお支払いや保全事務などのサービスを安定的にお客さまに提供するため、事業の継続に関する対応を定めた「新型インフルエンザ対策行動計画」や「新型インフルエンザ対策基準書」を策定するとともに、マスク・消毒液等の対策物資の備蓄などを進めています。

### ▶ リスク管理

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2011年度ハイライト
▶ ステークホルダーダイアログ
▶ 株主・投資家
▶ コーポレート・ガバナンス
▶ 内部統制
▶ 株主・投資家の皆さまとのかかわり
▶ お客さま
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRLレポート

## 内部統制

▶ 内部統制の方針	▶ リスク管理	▶ コンプライアンス(法令等遵守)	▶ 子会社等における業務の適正の確保	▶ 反社会的勢力への対応
▶ 財務報告に係る内部統制	▶ 業務監査による内部統制等の適切性・有効性の検証			

## コンプライアンス(法令等遵守)

### コンプライアンス推進状況

当社では、法令や社会的規範等を遵守した事業活動を行うことが社会的責任を果たすための大前提であると認識し、コンプライアンスを経営の最重要課題の一つとして位置付け、全社を挙げて推進しています。

具体的には年度ごとの課題を「コンプライアンス・プログラム」として策定し、当該プログラムに基づき、各部・各支社がコンプライアンスの推進に取り組んでいます。また、推進状況をコンプライアンス委員会や経営会議等で定期的に検証し、適宜プログラムの見直しを実施するなど、経営層が主体となってコンプライアンスのPDCAサイクルを実践しています。

2011年度は、第一生命グループ全体の法令等遵守態勢の強化を図るため、法令等の改正対応、グループ各社の態勢強化、保険募集管理態勢の強化等を会社の重点取組とし順次対応しました。

#### ▶ コンプライアンス(法令等遵守)への取り組み

### 情報資産の保護・管理

情報資産の保護・管理を一層推進するために、2011年度は、重大情報漏えい事案防止の観点から、外部記憶媒体の縮減を図るとともにeメールを含むインターネット利用時の牽制などの体系的なチェックを強化しました。また、再委託先を含む業務委託先に対する監督・点検の実施、全社で定期的実施する研修・点検により役職員に対して情報資産保護の徹底を図りました。

#### ▶ 情報資産の保護

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 株主・投資家 > 内部統制:子会社等における業務の適正の確保

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2011年度ハイライト
▶ ステークホルダーダイアログ
▶ 株主・投資家 <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ コーポレート・ガバナンス</li> <li>▶ 内部統制</li> <li>▶ 株主・投資家の皆さまとのかかわり</li> </ul>
▶ お客さま
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRLレポート

## 内部統制

▶ 内部統制の方針	▶ リスク管理	▶ コンプライアンス(法令等遵守)	▶ 子会社等における業務の適正の確保	▶ 反社会的勢力への対応
▶ 財務報告に係る内部統制	▶ 業務監査による内部統制等の適切性・有効性の検証			

## 子会社等における業務の適正の確保

当社は、子会社等の取締役会等による意思決定および業務執行の監督についてモニタリングを行うことを基本とし、業務執行の状況等を確認しています。また、子会社等の業務の適正を確保する観点から、必要な社規・ルール等を整備するとともに、子会社等に係る内部統制を担当する所管は、必要に応じて業務の状況を取締役会、経営会議、内部統制委員会等に報告しています。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 株主・投資家 > 内部統制:反社会的勢力への対応

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2011年度ハイライト
▶ ステークホルダーダイアログ
▶ 株主・投資家 <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ コーポレート・ガバナンス</li> <li>▶ 内部統制</li> <li>▶ 株主・投資家の皆さまとのかかわり</li> </ul>
▶ お客さま
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRLレポート

### 内部統制

▶ 内部統制の方針	▶ リスク管理	▶ コンプライアンス(法令等遵守)	▶ 子会社等における業務の適正の確保	▶ 反社会的勢力への対応
▶ 財務報告に係る内部統制	▶ 業務監査による内部統制等の適切性・有効性の検証			

### 反社会的勢力への対応

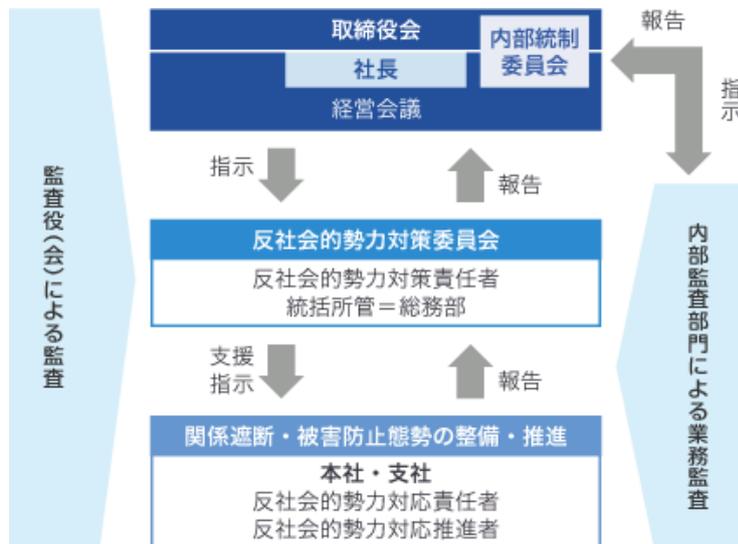
当社では、「社会からの信頼確保」を経営基本方針に掲げており、市民社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展と企業活動を妨げる反社会的勢力からの不当要求に対しては、組織全体で対応することとし、保険契約をはじめとしたすべての取引等において一切の関係遮断・被害防止に努めています。

「内部統制基本方針」において、反社会的勢力との関係遮断・被害の防止に関する基本的な考え方や取組方針について規定するとともに、この基本方針に基づく「反社会的勢力対策規程」を制定しています。また、役職員個人の行動原則を定めた「行動規範」において、その徹底を図っています。さらに、「反社会的勢力対策基準書」を制定し、役職員が遵守すべきルールや関係遮断・被害防止に向けた具体的な取り組みの詳細について明確化しています。加えて全社横断的に広範囲な協議を行うことを目的に「反社会的勢力対策委員会」を設置するとともに、総務部を統括所管として、関係遮断・被害防止態勢の整備・強化を推進しています。

各部・各支社では反社会的勢力対応責任者および反社会的勢力対応推進者を定め、自所管において、反社会的勢力から不当要求等何らかの接触がある場合には、責任者・推進者を中心に、総務部と連携の上、組織として適切な対応を図る態勢としています。

また、平素より、有事に備え、所轄警察署、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部専門機関との緊密な連携体制の構築にも努めています。

### ■ 反社会的勢力との関係遮断・被害防止に関する組織体制



ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 株主・投資家 > 内部統制:財務報告に係る内部統制

<b>DSR経営</b>
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2011年度ハイライト
▶ ステークホルダーダイアログ
▶ 株主・投資家 <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ コーポレート・ガバナンス</li> <li>▶ <b>内部統制</b></li> <li>▶ 株主・投資家の皆さまとのかかわり</li> </ul>
▶ お客さま
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

## 内部統制

▶ 内部統制の方針	▶ リスク管理	▶ コンプライアンス(法令等遵守)	▶ 子会社等における業務の適正の確保	▶ 反社会的勢力への対応
▶ 財務報告に係る内部統制	▶ 業務監査による内部統制等の適切性・有効性の検証			

## 財務報告に係る内部統制

金融商品取引法に基づき、財務報告に係る内部統制を整備・運用しております。財務報告に関連する重要なプロセスや財務報告を作成する体制等の内部統制の有効性の評価を実施した結果、当社の財務報告に係る内部統制は有効であると判断した旨の「内部統制報告書」を作成し、有価証券報告書とあわせて提出しております。また、内部統制報告書の適正性を確認するため、会計監査人による内部統制監査を受けています。今後も、財務報告に係る内部統制の有効性評価を通じて、財務報告の信頼性確保に向けた取組を継続していきます。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



DSR経営
トップメッセージ
第一生命グループのDSR経営
2011年度ハイライト
ステークホルダーダイアログ
株主・投資家 <ul style="list-style-type: none"> <li>コーポレート・ガバナンス</li> <li>内部統制</li> <li>株主・投資家の皆さまとのかかわり</li> </ul>
お客さま
社会
従業員
グループ会社のDSR取組
DSRレポート

## 内部統制

内部統制の方針	リスク管理	コンプライアンス(法令等遵守)	子会社等における業務の適正の確保	反社会的勢力への対応
財務報告に係る内部統制	業務監査による内部統制等の適切性・有効性の検証			

## 業務監査による内部統制等の適切性・有効性の検証

### 業務監査態勢等の整備

当社では、健全かつ適切な業務運営を確保するために、業務監査により内部統制等の適切性、有効性を検証することとしており、必要な態勢を以下のとおり整備しています。

### 業務監査に関する方針・社規の整備

業務監査の基本方針は、「内部統制基本方針」の中で定められています。この方針に基づき、業務監査の基本的事項を定めた「業務監査規程」、実施要領を定めた「業務監査業務規程」等を制定しています。

### 業務監査体制

コンプライアンスやリスク管理等の観点から各業務執行所管や募集代理店に対して業務監査を実施する組織として業務監査部を設置しています。牽制機能や業務監査の実効性を確保するため、業務監査部は各業務執行所管や募集代理店から独立した組織としています。

### 業務監査の実施

当社では、事業年度ごとに取締役会において重点業務監査項目等の業務監査の大綱を定める「年度業務監査計画」を決定し、これを基に業務監査の具体的内容等を定める「年度業務監査実施計画」を経営会議にて審議の上、決定しています。これらの年度計画に基づいて業務監査を実施し、その結果は定期的に取締役会等において経営層に報告しています。また、判明した事項については、被業務監査組織に対して速やかに改善計画の立案を求めるとともに、改善計画の実施状況について管理を行い、業務監査を通じた改善を推進しています。

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 株主・投資家 > 株主・投資家の皆さまとのかかわり:IR活動方針

DSR経営

▶ トップメッセージ

▶ 第一生命グループのDSR経営

▶ 2011年度ハイライト

▶ ステークホルダーダイアログ

▶ 株主・投資家

▶ コーポレート・ガバナンス

▶ 内部統制

▶ 株主・投資家の皆さまとのかかわり

▶ お客さま

▶ 社会

▶ 従業員

▶ グループ会社のDSR取組

▶ DSRLレポート

株主・投資家の皆さまとのかかわり

▶ IR活動方針

▶ 株主・投資家とのコミュニケーションと株主配当方針

IR活動方針

当社はIR活動を通じ、株主・投資家の皆さまに対し、経営戦略および財務・業績状況等に関する情報を適時・適切に提供します。そして、その内容を的確に理解していただけるように努めていくことで、皆さまからの信頼と適切な評価を得ることを目指しています。各種法令・上場規程等に従う情報開示のほか、当社に対する理解を深めていただけると考えられるものに関して、適時・適切に開示を行います。皆さまより頂いたご要望・評価については、経営幹部による会社経営の参考にするとともに、社内で情報を共有し、企業価値の向上に役立てていきます。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 株主・投資家 > 株主・投資家の皆さまとのかかわり:株主・投資家とのコミュニケーションと株主配当方針

## DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

コーポレート・ガバナンス

内部統制

株主・投資家の皆さまとのかかわり

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

## 株主・投資家の皆さまとのかかわり

IR活動方針

株主・投資家とのコミュニケーションと株主配当方針

## 株主・投資家とのコミュニケーションと株主配当方針

### 株主・投資家の皆さまとの対話

当社は、株主・投資家の皆さまとの対話を重視しています。2011年度は、年4回の決算説明会や年2回の経営説明会に加え、年間300社を超える(うち海外では100社を超える)機関投資家とのミーティングに経営幹部が頻繁に参加しました。第三者が主催する個人投資家向けIRイベントや会社説明会にも積極的に参加し、当社に対する理解を深めていただくよう努めています。説明会資料等は当社のホームページに掲載し、広く株主・投資家の皆さまにご覧いただいています。また、当社ホームページ内のコンテンツとして「個人投資家の皆さま」コンテンツを設け、当社の経営戦略などを分かりやすく解説しています。

### 株主総会

2012年6月25日、第2期定時株主総会を開催しました(当日ご出席株主数2,205名、開催時間2時間17分)。株主総会での事業内容の報告や中期経営計画の説明については、ビジュアルでの改善を含め、株主の皆さまにとってよりわかりやすいものとなるよう努めたほか、議案や当社の事業運営などについて株主の皆さまとの質疑応答を通じ、コミュニケーションのさらなる充実を図りました。さらに会場内で当社の110年の歴史に関するパネル等を展示したほか、ご出席株主さまへのアンケートを新たに実施しました。

株主総会招集ご通知については、株主の皆さまに十分ご検討いただけるよう早期の発送を行いました。加えて、役員候補者の顔写真掲載など、よりわかりやすい内容となるよう作成しました。

株主総会後には、当社ホームページにて、事業内容の報告や中期経営計画の説明を期間限定で動画配信すると共に、株主の皆さまからの質問の概要、議決権行使結果を掲載するなど、積極的な情報開示を行っています。

### 株主配当方針

当社は、健全性強化、契約者配当とのバランスに配慮しつつ、中長期的に安定的な株主還元の実現を目指します。具体的には、連結修正純利益※に対する配当性向を20%~30%とすることを目安としつつ、連結・単体の業績動向、市場環境、規制動向等を総合的に勘案し毎期の配当を決定します。

※連結修正純利益とは実質的な収益力を示す当社独自の指標であり、連結当期純利益に危険準備金の法定超過繰入額(税引後)を加算するなどして算出しています。

個人情報の取扱いについて 勧誘方針 本人確認について 当社ホームページのご利用にあたって 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2011年度ハイライト
- ▶ ステークホルダーダイアログ
- ▶ 株主・投資家
- ▶ お客さま
  - ▶ 品質保証宣言
  - ▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
  - ▶ お客さまとのさまざまな接点
  - ▶ お客さまへの情報提供の充実
  - ▶ 正確かつ公平なお支払い
  - ▶ お客さまの声を活かす取り組み
  - ▶ 財務基盤の維持・強化
- ▶ 社会
- ▶ 従業員
- ▶ グループ会社のDSR取組
- ▶ DSRレポート

お客さま



いちばん、人を考える会社になる。

# 最大のお客さま 満足の創造

当社の有するあらゆるリソースを活かしコンサルティング強化を図ります。  
 お客さまの声に基づく業務改善のPDCAサイクルを強化することで、今日的な見直しを行った「品質保証宣言」の履行に向けた取り組みをさらに加速させ、お客さまに選ばれ続けるための品質の維持・向上に努めます。

- ▶ 品質保証宣言
- ▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
- ▶ お客さまとのさまざまな接点
- ▶ お客さまへの情報提供の充実
- ▶ 正確かつ公平なお支払い
- ▶ お客さまの声を活かす取り組み
- ▶ 財務基盤の維持・強化

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。





ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > 「新・生涯設計」を支える商品・サービス:「新・生涯設計」を支える商品開発

DSR経営

- トップメッセージ
- 第一生命グループのDSR経営
- 2011年度ハイライト
- ステークホルダーダイアログ
- 株主・投資家

お客さま

- 品質保証宣言
- 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
- お客さまとのさまざまな接点
- お客さまへの情報提供の充実
- 正確かつ公平なお支払い
- お客さまの声を活かす取り組み
- 財務基盤の維持・強化

社会

- 従業員
- グループ会社のDSR取組
- DSRレポート

「新・生涯設計」を支える商品・サービス

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。

- 「新・生涯設計」を支える商品開発
- 法人のお客さま向けサービス

「新・生涯設計」を支える商品開発

「新・生涯設計」を支える主な商品ラインアップ

(2012年8月現在)

		ジュニア	ヤング	世帯形成層	ミドル・シニア	
生命保険	死亡保障	順風212				
	医療保障	メディカルエール		メディカルエール		
	介護保障	健康人生				
	貯蓄性	積立		養老保険		
		プランロビ				
	事業保障	サクセス サクセスα サクセスβ+ ワビスタα				
損害保障	損保ジャパン (引受保険会社)					
がん保険	Afac (引受保険会社)					

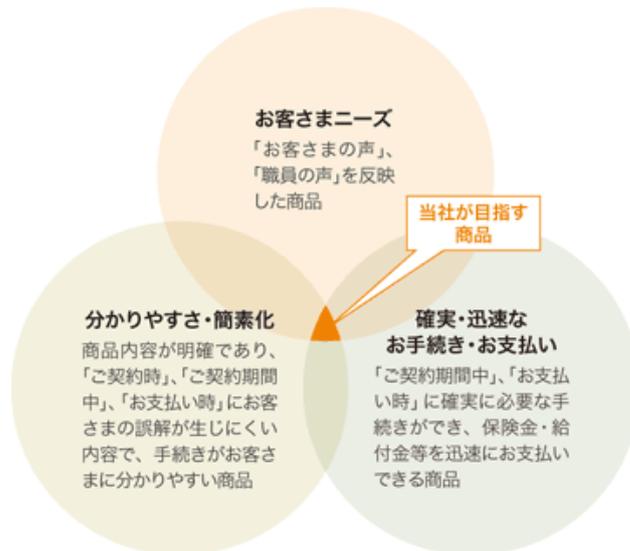
(注) C24-0096(024.9.20)1

拡大図を開く(図01を参照)

## 商品開発の3つの視点

「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、3つの視点を意識しながら、商品開発を行っています。

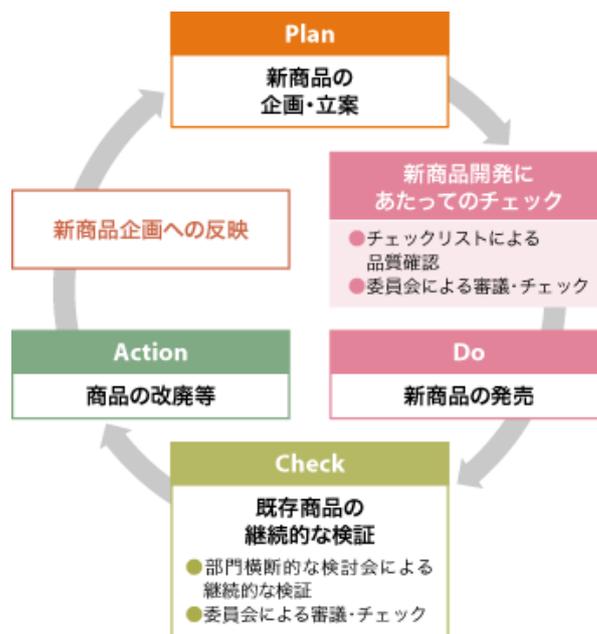
### 商品開発時に意識している3つの視点



## 商品開発の流れ

商品開発に際しては、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「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」の品質確認に加え、商品ご提案時にお客さまにご満足いただける水準の説明ができるよう職員教育の強化を図っています。さらに、役員・部長級の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「メディカルエール」等の商品開発を行い、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。

### 商品開発の流れ



■ 商品の品質管理・チェック態勢

新商品開発	<p><b>チェックリストによる品質確認</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「ご契約時」・「ご契約期間中」・「お支払い時」の業務フロー、「職員教育・募集時のお客さまへの説明品質」についての確認</li> </ul> <p><b>委員会による審議・チェック</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 経営層による引き受け・収納保全等契約管理、保険金支払の業務フロー、システム等構築可否の審議・チェック</li> <li>● 経営層による職員教育・募集時のお客さまへの説明品質の審議・チェック</li> </ul>
既存商品	<p><b>部門横断的な検討会による継続的な検証</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 関連組織でのフォローアップ、データ収集および分析</li> <li>● 課題の把握と改廃検討対象商品の洗い出し</li> </ul> <p><b>委員会による審議・チェック</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 経営層による商品改廃等の方向性の審議・チェック</li> </ul>

■ 創立110周年記念商品「シールドプラス特約」「先進医療特約」「指定代理請求特約」「骨髄ドナー給付金」開発の視点

お客さまニーズ	<p><b>シールドプラス特約</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 医学の進歩に伴う「早期発見・早期治療」の流れ</li> <li>● がんの前段階である上皮内がんに対する保障を準備したい</li> </ul> <p>➔ 上皮内がんと診断されたときに保険金をお支払いする商品</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 急性心筋梗塞や脳卒中になっても後遺症等が残らずに治癒するケースも少なくない</li> </ul> <p>➔ 急性心筋梗塞や脳卒中で入院したときに保険金をお支払する商品</p> <p style="text-align: center;">▼</p> <p>従来の3大疾病(所定のがん・急性心筋梗塞・脳卒中)に備える「シールド特約」に上記の給付をプラスしたシールドプラス特約</p>
お客さまニーズ	<p><b>先進医療特約</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 先進医療を受けたときの経済的負担に備えたい</li> </ul> <p>➔ 全ての先進医療をカバー</p>
確実な保険金・給付金のお支払い	<p><b>指定代理請求特約</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 従来より「代理請求人の範囲」や「代理請求の対象」などを拡大</li> </ul> <p>➔ お客さまにより安心して確実に保険金・給付金などをご請求いただける制度</p>
社会貢献	<p><b>骨髄ドナー給付金</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 白血病等の治療のために骨髄移植等を受けるには提供者(ドナー)と移植患者の白血球の型の一致が必要であるが、その確率は低く、さらに多くの骨髄ドナー登録が望まれている</li> <li>● 移植に際しドナーの医療費の負担はないが、提供のために会社を休む必要や、身体的負担があることがドナー登録のハードルといわれている</li> </ul> <p>➔ 保険商品を通じたドナー登録者の支援ができるよう、「骨髄ドナー給付金」を保険料の追加負担なく医療関係商品に追加し、所定の既契約にも適用</p>

## ■ 2010年4月株式会社化以後の主な商品・制度対応

主な名称	発売時期	内容
順風ライフ	2010年9月	「順風人生」を進化させ、充実した医療保障の確保を可能とし設計の自在性を高めた商品
医のいちばんNEO	2010年9月	最新の医療実態を反映し、お客さまに分かりやすい給付を実現した商品
8大生活習慣病入院特約D	2010年9月	当社従来の生活習慣病対象疾患に肝疾患、膵疾患、腎疾患の3疾患を加えた商品
メディカルエール(定期型)(終身型)	2011年1月	充実した医療保障をお手頃な保険料で準備できる無配当タイプの商品
メディカルスイッチ	2011年1月	ご加入済の医療特約を診査・告知なしでメディカルエール(終身型)に変更可能な制度
Top Plan サクセスU+(プラス)	2011年5月	短期の保険料払込期間(5・10・15年)で99歳までの長期保障を準備できる商品
メディカルエール グループプラン	2011年7月	役員・従業員の医療保障を準備できる法人向けの商品
グランロード	2011年8月	簡便な手続きで加入したいといったニーズに応え、診査・告知を不要とした貯蓄性商品
保障充実割引	2012年3月	保険種類を問わず割引ランクおよび割引額を一律とし、ご契約単位での割引を行う、わかりやすい割引制度
シールドプラス特約	2012年10月	3大疾病に備える「シールド特約」のお支払事由にプラスして、上皮内がんと診断された場合等にも保険金をお支払する特約
無配当先進医療特約	2012年10月	先進医療による療養を受けた場合に給付金をお支払する特約
骨髄ドナー給付金	2012年10月	骨髄幹細胞の採取術等を受けられたときにお支払いする給付金
指定代理請求特約	2012年10月	従来より「代理請求の対象」や「代理請求人の範囲」を拡大し、お客さまにより安心して確実に保険金・給付金などをご請求いただける特約

※ 上記は2012年8月時点の商品(特約)の概要を説明したものであり、ご契約にかかるすべての事項を記載したものではありません。ご検討にあたっては専用のパンフレットおよび「保障設計書(契約概要)」など会社所定の資料を必ずお読みください。また、ご契約の際には「重要事項説明書(注意喚起情報)」、「ご契約のしおり」、「約款」をお読みください。

(登)C24H0996(H24.9.20)①

## ■ 継続的な商品スクラップ

2010年9月より「順風ライフ」を販売していますが、「順風ライフ」は、従来の「順風人生」の魅力に加え、「堂堂人生」「主役人生」の機能や特長を継承した商品となっていることから、2011年1月より「堂堂人生」「主役人生」の販売を停止し、主力商品について「順風ライフ」への一本化を実現し、お客さまにとってより分かりやすい商品体系としました。また、部門横断的な検討会で、改定・販売停止すべき商品を検討し、商品数・特約数の削減による商品ラインアップの簡素化を実現しました。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

図01「新・生涯設計」を支える主な商品ラインアップ

(2012年8月現在)

		ジュニア	ヤング	世帯形成層	ミドル・シニア	
生命保険	死亡保障		順風ライフ			
	医療保障		メディカルエール		メディカルエール	
	介護保障				経理大生	
	貯蓄性		ニッケイ	養老保険U		
				グランロード		
				心あわせ物85%		
事業保障		サクセスU サクセスUα サクセスU+... フォレストUα				
損害保険		損保ジャパン (引受保険会社)				
がん保険		Afiac (引受保険会社)				

(登) C24H0996 (H24.9.20) 1

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > 「新・生涯設計」を支える商品・サービス: 法人のお客さま向けサービス

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2011年度ハイライト
▶ ステークホルダーダイアログ
▶ 株主・投資家
▶ お客さま
▶ 品質保証宣言
▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
▶ お客さまとのさまざまな接点
▶ お客さまへの情報提供の充実
▶ 正確かつ公平なお支払い
▶ お客さまの声を活かす取り組み
▶ 財務基盤の維持・強化
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

## 「新・生涯設計」を支える商品・サービス

### 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。

▶ 「新・生涯設計」を支える商品開発

▶ 法人のお客さま向けサービス

## 法人のお客さま向けサービス

当社は、福利厚生制度・退職金制度への対応を的確にサポートするコンサルティングと、充実した各種事務サービスの提供やセミナーの実施により、法人のお客さまからのご要望にお応えしていきます。

### 福利厚生総合管理システム・会員制情報提供サービス

インターネットを利用したサービスとして福利厚生総合管理システム「SELFS」および損保ジャパンとの共同運営による会員制情報提供サービス「サクセスネット」を提供しています。

### インターネットを利用した法人向けサービスの例

	利用企業数	内容
SELFS	約8,000社	従業員の自助努力、確定拠出年金制度の導入・運営、福利厚生・年金制度の運営などをサポートするコンテンツの提供
サクセスネット	約60,000社	経営者や企業幹部のビジネスにおける課題解決のための、企業経営に関する多彩な情報の提供

### 団体保険におけるお客さまニーズにお応えした商品・事務サービスの提供

お客さまの多様なニーズにお応えするために、総合福祉団体定期保険無配当扱特約を2012年4月より販売しています。  
あわせて、団体保障事業部では、「ご契約の引受・更新のご案内、ご契約期間中のお手続きや保険金・給付金のお支払い」などの実務対応をきめ細かにフォローする体制を強化しています。また、団体保険の加入者情報の変更のお手続きなどをインターネットを通じて行うことができる団体保険事務支援サービス「D1-オフィス」を提供しており、今後もさらなるお客さま満足の上を目指していきます。

### 総合福祉団体定期保険無配当扱特約の特長(110周年記念 団体保険商品)

#### ● ポイント①低廉な保険料※

当社有配当の総合福祉団体定期保険と比較して、低廉な保険料となります。

#### ● ポイント②配当金の経理処理が不要

配当金がないため、企業・団体における配当金受入れ事務が発生しません。

※ 当社有配当の総合福祉団体定期保険の配当を加味した実質負担額と比較して、必ずしも低廉なご負担になるとは限りません。



団体保険のご提案

## ■ 団体年金におけるお客さまニーズにお応えしたコンサルティング・商品の提供

### ■ 適格退職年金制度の移行対応が完了

2012年3月末に廃止された適格退職年金について、当社は2001年度末に約1万件の単独・幹事のご契約をいただいておりますが、廃止までにすべてのご契約において移行対応が完了しました。

約1万件のご契約すべてが移行いただけるよう、適格退職年金移行コンサルティングに特化した専任担当者を設置するなどの移行推進策を講じ、全国の法人営業担当者と移行専任担当者が一体となってお客さまニーズを踏まえたコンサルティングの取り組みを推進してきました。

### ■ 団体年金商品のラインアップを拡充

お客さまの多様なニーズにお応えするため、特別勘定特約投資対象別口として「外貨建株式口新興国型」と「外貨建公社債口為替ヘッジ型」の2種類の新商品を2011年10月より販売しています。

新たな2種類の商品を取り入れ、分散投資効果をより働かせたポートフォリオを組成することにより、お客さまのリスク抑制ニーズにお応えできる提案が可能となりました。

(登)C24H0996(H24.9.20)

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > お客さまとのさまざまな接点

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2011年度ハイライト
- ▶ ステークホルダーダイアログ
- ▶ 株主・投資家
- ▶ お客さま
  - ▶ 品質保証宣言
  - ▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
  - ▶ お客さまとのさまざまな接点
  - ▶ お客さまへの情報提供の充実
  - ▶ 正確かつ公平なお支払い
  - ▶ お客さまの声を活かす取り組み
  - ▶ 財務基盤の維持・強化
- ▶ 社会
- ▶ 従業員
- ▶ グループ会社のDSR取組
- ▶ DSRレポート

お客さまとのさまざまな接点

品質保証宣言

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。

お客さまとのさまざまな接点

■ お客さまとの接点



拡大図を開く(図02を参照)

生涯設計デザイナー

お客さまの「一生涯のパートナー」を目指す当社では、お客さま一人ひとりの生涯設計をご提案する営業職員を「生涯設計デザイナー」と呼んでいます。全国で4万人を超える生涯設計デザイナーが、お客さまとの対面によるコンサルティング活動やサービスを行っており、最新型タブレット型モバイルパソコン「DL Pad(ディーエル・パッド)」を活用し、生涯設計提案の品質向上に努めています。

コールセンター

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、スピーディーな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129万件となっており、受け付け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、ご連絡がつき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。

## ご来社窓口

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、平日夕方以降や土曜日に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。

## 代理店

多様化するお客さまニーズに対応するため、2000年度より代理店チャネルへの本格的な取り組みを開始し、以後、取り組みを強化してきました。

具体的には、2001年度より損害保険ジャパンの代理店において販売を開始し、生命保険・損害保険トータルのサービスを提供しています。また、金融機関代理店については、金融機関向けに商品供給を専門に行う子会社として第一フロンティア生命を設立、2007年10月より営業を開始しています。

## 生涯設計レポート

ご加入いただいている保険の内容や当社の業績などを年に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。

「生涯設計レポート」は、ご加入いただいている生命保険の保障内容に加えて、当社が代理店としてお取扱いした損害保険ジャパンの損害保険やアフラックのがん保険の各ご契約についても掲載し、総合的な取引状況をご確認いただける内容としています。加えて、保険金等を漏れなくご請求いただくため、ご加入の保険の主契約・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年分の入院・手術等に関する「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。さらに2011年度版より、巻末に「安心の定期点検シート」を設け、お手続きに関するチェックができるようにするとともに、「お客さまサービス情報登録シート」を設けて、ご家族ぐるみでお付き合いをさせていただくためのご家族情報の登録をお願いしています。

また、色の使い方や文字・デザインにも配慮し、多くの方に情報がきちんと伝わるよう、ユニバーサルデザインフォントの使用や、カラーユニバーサルデザイン(CUD)認証を取得するなど、見やすさ、分かりやすさの向上に努めています。

## ホームページ

当社は、パソコン版ホームページを通じて、商品・サービスに関する情報提供、各種手続き、保険・年金等に関するコンサルティング、経営全般にわたる諸活動および主要業績に関する情報を開示し、お客さま、株主・投資家の皆さまの利便性向上と情報開示の充実に積極的に取り組んでいます。

## ATM

当社では、契約者貸付金、配当積立金・すえ置金の引出しや契約者貸付金の返済がコンビニ・銀行等の提携ATMでご利用いただけます。2012年1月に全国で約7万台となり、利用できるATM台数・取引機能とも業界最大級となりました。引き続きお客さまの利便性向上に向けて取り組んでいきます。

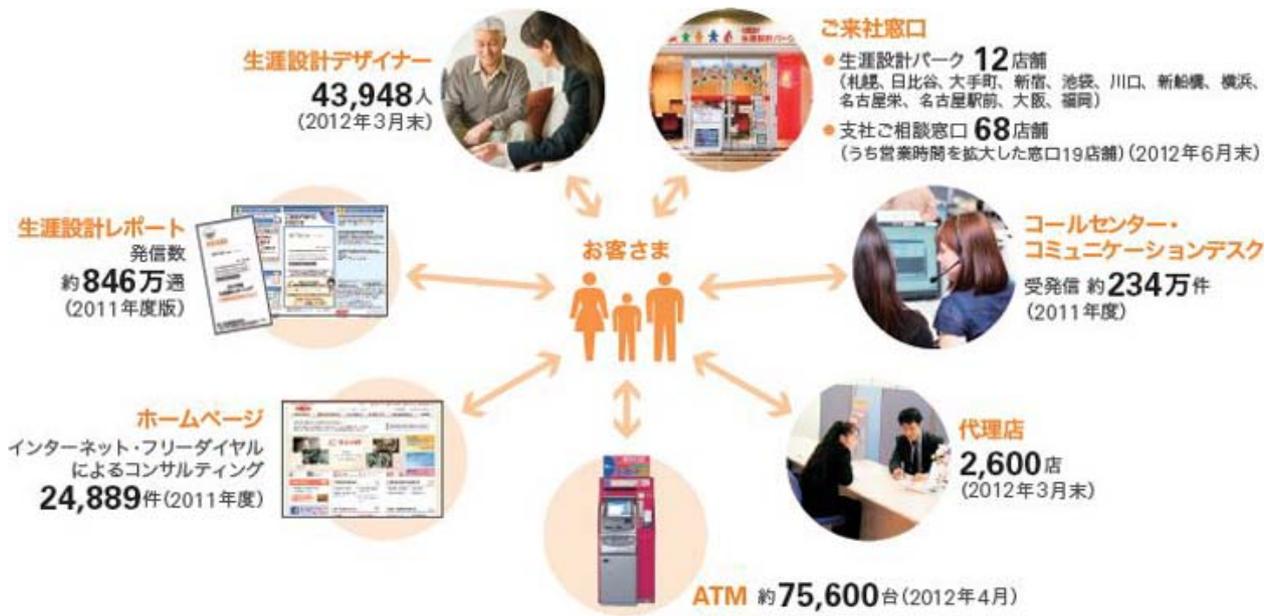
▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

図02 お客さまとの接点



ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > お客さまへの情報提供の充実

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2011年度ハイライト
▶ ステークホルダーダイアログ
▶ 株主・投資家
▶ お客さま
▶ 品質保証宣言
▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
▶ お客さまとのさまざまな接点
▶ お客さまへの情報提供の充実
▶ 正確かつ公平なお支払い
▶ お客さまの声を活かす取り組み
▶ 財務基盤の維持・強化
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

## お客さまへの情報提供の充実

### 品質保証宣言

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。

## お客さまへの情報提供の充実

### モバイルパソコン「DL Pad」

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、当社独自仕様による最新鋭のモバイルパソコン「DL Pad」を導入しました。お客さまにご覧いただきやすい液晶画面や高速通信機能、最新鋭のセキュリティ機能等を備えており、わかりやすい情報提供やお客さまとの双方向の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ます。



モバイル端末(DL Pad)

これまでのパソコン「eNavlt」においても、健康・医療、社会保障制度に関する情報、保険の仕組み等について、イラストや動画、音声などでわかりやすくご説明できる機能を搭載しておりましたが、「DL Pad」ではさらに内容を拡充し、ご加入後のサービスや確実にお受取りいただくためのさまざまな制度や仕組み等、これまで以上に幅広い情報の提供やコンサルティングができるようになっていきます。また、保障内容をお客さまと一緒に「DL Pad」で設計し、給付内容などについても詳しく確認いただける機能も強化しました。

この他、生涯設計デザイナー自身のコンサルティング力強化や活動をサポートする機能も大幅に進化していますので、ご提案からお受取りいただくまでのあらゆる機会や場面でのコンサルティングやサービスをさらに充実し、「一生涯のパートナー」としてお役に立てるよう努めていきます。

### ホームページ上で保険料シミュレーションサービスを提供

当社Webページにおいて、「メディカルエール」の保険料に続いて、新商品「グランロード」の受取額が簡単にシミュレーションできるようになりました。商品の特長やしゅみを確認できるほか、お客さまの性別・年代・保険料を選択すると、死亡保険金や解約返還金の推移が確認できます。さらに、詳しい資料をご請求いただくこともできます。



「グランロード」のシミュレーション画面  
(登)C24H0996(H24.9.20)

■ ご契約者健康・医療・介護サービス「メディカルサポートサービス」、ご契約者ポイントサービス「ウィズパートナー」

2012年4月2日より、当社の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、健康・医療・介護に関する電話相談やインターネットで情報を参照していただける24時間無料の新サービス「メディカルサポートサービス」の提供を開始しました。

また、ご加入のすべてのご契約者※を対象として、ポイントサービス「ウィズパートナー (Withパートナー)」を提供しています。お払込保険料やご継続年数によって計算されたポイントを使って、ご家族の皆さままでご利用いただける健康・医療や暮らしに役立つサービスをご利用いただけます。

※ 法人および財形保険のみのご契約者はご利用いただけません。



「メディカルサポートサービス」「ウィズパートナー (Withパートナー)」画面 (登) C24H0996 (H24.9.20)

■ ご契約者専用インターネットサービス「生涯設計マイページ」

インターネット上でご契約内容の確認やお手続き、さまざまな情報やサービスを便利にご利用いただけるご契約者専用のWebサイトです。「生涯設計サポートCD」または、オフィシャルホームページからご利用いただけます。



生涯設計マイページ画面 (登) C24H0996 (H24.9.20)

- ▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > 正確かつ公平なお支払い: 保険金等の支払漏れ等に係る主な再発防止策・強化策

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2011年度ハイライト
▶ ステークホルダーダイアログ
▶ 株主・投資家
▶ お客さま
▶ 品質保証宣言
▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
▶ お客さまとのさまざまな接点
▶ お客さまへの情報提供の充実
▶ 正確かつ公平なお支払い
▶ お客さまの声を活かす取り組み
▶ 財務基盤の維持・強化
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRLレポート

## 正確かつ公平なお支払い

### 品質保証宣言

「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。

▶ 保険金等の支払漏れ等に係る主な再発防止策・強化策	▶ 正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み	▶ 保険金・給付金をお支払いできない場合の説明の充実	▶ 支払管理態勢の客観性・透明性の確保	▶ 保険金・給付金の支払状況の開示
----------------------------	-----------------------	----------------------------	---------------------	-------------------

## 保険金等の支払漏れ等に係る主な再発防止策・強化策

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るとともに、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、継続的な見直しを実施しています。

## ご契約加入時・ご契約期間中

### ご加入契約内容の十分なお知らせ

- 「保障設計書(契約概要)」等の提供
- 「ご契約のしおり—約款」のホームページでの公開
- 「ご契約のしおり」と冊子「保険金などのご請求手続きとお支払事例」の一体化
- 約款のCD-ROMでの提供
- 保険証券に「保険金などをもれなくご請求いただくために」を同封
- 約款の平明化

### お客さまへの定期的な情報提供・注意喚起

- 「生涯設計レポート」にご加入の主契約・特約ごとの支払事由を掲載
- 「生涯設計レポート」のホームページ閲覧サービス
- 「生涯設計レポート」に保険金・給付金等の支払履歴を掲載
- 各種通知への請求勧奨文言の表示

### お客さまに請求していただきやすい環境の整備

- お支払いができなかった場合の診断書取得費用相当額(一律5,000円)の当社負担
- 商品ラインアップの見直し・簡素化

## ご請求申出受付～請求書類ご案内

### お申出内容の正確な把握

- 請求申出受付プロセスのレベルアップ
- 高度障害保険金等のお支払事由を分かりやすく解説した説明書を提供
- 生涯設計デザイナーの携帯パソコンに保険金・給付金のご請求に関するナビゲーションシステムを搭載
- 生涯設計デザイナーからの保険金等の請求に関する照会について、保険金ヘルプデスクで対応
- 保険金・給付金専用コールセンターでの請求申出受付の全国展開
- 「治療内容報告書」に各特約のお支払対象となる病名の一列を記載

### お客さまへの確実な請求案内

- 請求書作成時の自動名寄せ
- 請求書作成時の病名確認の必須化
- ご請求時に当社でお伺いしたお客さまのお申出内容を記載した「保険金・給付金等お申出内容確認書」の提供
- ご請求に必要な書類を分かりやすく表示した「『治療内容報告書とあわせてご提出いただく書類』について」を提供

### お客さまへの請求勧奨強化

- 「保険金・給付金等お申出内容確認書」に、ご請求可能な保険金・給付金をお客さまご自身が確認できるチェックシートの機能を付加
- 「通院給付金をもれなくご請求いただくために」の提供
- 支払品質改善推進室の設置

### 確実なご案内のための社内教育・指導

- 保険金部内に「教育・支援グループ」を設置
- 支払業務等の事務に通じた人財育成制度として「事務・アンダーライティングアカデミー」を設置

## 支払査定時・お支払い後

### 正確な支払査定

- 診断書情報のテキストデータ化による支払査定への活用
- 診断書情報の入力を複数の担当者が行い、その結果を系統的に突き合わせることで、入力ミスがないかをチェックする「エントリ・ベリファイ」方式の導入
- 支払査定を支援するシステムサポート機能の強化
- 団体保険の支払システムのレベルアップ

### お支払内容の事後チェック

- お支払直後の支払内容点検による支払漏れの防止

### 確実かつ丁寧な請求勧奨

- 「支払情報統合システム」を活用したお支払後の請求勧奨
- 入院給付金お支払い後の通院給付金請求勧奨通知の発信
- 「お支払明細」にご請求漏れがないか確認いただく注意喚起メッセージ等の表示

### お客さまへの支払内容説明の充実

- 支払明細記載内容の充実および専用コールセンターの設置
- 「保険金お支払明細」、「給付金お支払明細」に請求書等の受領日を記載

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DA-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > 正確かつ公平なお支払い: 正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2011年度ハイライト
- ▶ ステークホルダーダイアログ
- ▶ 株主・投資家
- ▶ お客さま
  - ▶ 品質保証宣言
  - ▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
  - ▶ お客さまとのさまざまな接点
  - ▶ お客さまへの情報提供の充実
  - ▶ 正確かつ公平なお支払い
  - ▶ お客さまの声を活かす取り組み
  - ▶ 財務基盤の維持・強化
- ▶ 社会
- ▶ 従業員
- ▶ グループ会社のDSR取組
- ▶ DSRレポート

正確かつ公平なお支払い

品質保証宣言

「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。

- ▶ 保険金等の支払漏れ等に係る主な再発防止策・強化策
- ▶ 正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み
- ▶ 保険金・給付金をお支払いできない場合の説明の充実
- ▶ 支払管理態勢の客観性・透明性の確保
- ▶ 保険金・給付金の支払状況の開示

正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み

お客さまへの説明・情報提供の充実

請求申出受付時の正確・丁寧な案内

より正確で丁寧なご案内ができるよう、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、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(保険金コールセンター(2011年度全国展開))。

お支払内容等に関する分かりやすい説明

保険金・給付金のお支払内容や過去のご請求履歴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いております。

定期的な情報提供

お客さまごとの支払事由一覧、過去10年間のお支払内容、特に注意いただきたいケースなどを掲載した「生涯設計レポート」を、毎年ご契約者に送付し、情報提供の充実に努めています。

お客さまへの丁寧な請求勧奨

ご請求いただいたもの以外に他の支払事由でお支払できる保険金等がないか、漏れなくご案内するために、「ご請求の受付時」「支払査定時」「お支払後」の各段階でお客さまへの請求勧奨を行なう様々な取組を行っています。お客さまアンケートの結果や有識者からのご意見等も踏まえ、継続的な支払管理態勢等の強化に努めてまいります。

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > 正確かつ公平なお支払い: 保険金・給付金をお支払いできない場合の説明の充実

DSR経営	
▶ トップメッセージ	
▶ 第一生命グループのDSR経営	
▶ 2011年度ハイライト	
▶ ステークホルダーダイアログ	
▶ 株主・投資家	
▶ お客さま	
▶ 品質保証宣言	
▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス	
▶ お客さまとのさまざまな接点	
▶ お客さまへの情報提供の充実	
▶ 正確かつ公平なお支払い	
▶ お客さまの声を活かす取り組み	
▶ 財務基盤の維持・強化	
▶ 社会	
▶ 従業員	
▶ グループ会社のDSR取組	
▶ DSRレポート	

## 正確かつ公平なお支払い

### 品質保証宣言

「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。

▶ 保険金等の支払漏れ等に係る主な再発防止策・強化策	▶ 正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み	▶ 保険金・給付金をお支払いできない場合の説明の充実	▶ 支払管理態勢の客観性・透明性の確保	▶ 保険金・給付金の支払状況の開示
----------------------------	-----------------------	----------------------------	---------------------	-------------------

## 保険金・給付金をお支払いできない場合の説明の充実

### ■ 本社支払担当部門

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(1)」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させていただきます。

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(2)」（支払部門とは別の社内の部門）や、「社外弁護士相談制度(3)」あるいは「支払審査会(4)」（第三者機関）をご利用いただけます。

### ■ 異議申出窓口

支払照会窓口からの説明ではご納得いただけない場合に「異議申出窓口」にお申し出いただけます。「異議申出窓口」では、支払担当部門以外の専門の担当者をご相談を承ります。

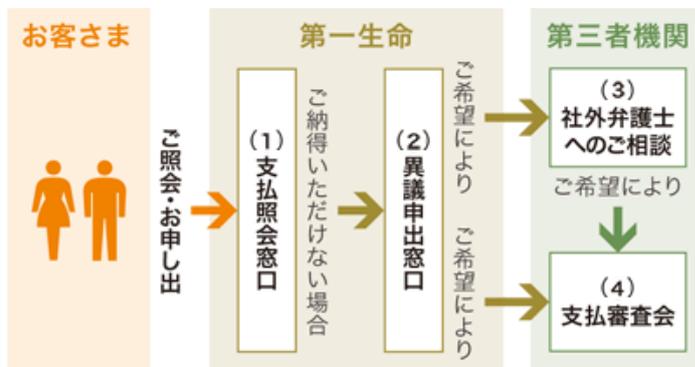
### ■ 社外弁護士へのご相談

当社の説明にご納得いただけない場合は、ご希望により「社外弁護士」（当社と顧問契約を締結していない弁護士）に無料でご相談いただけます。

### ■ 支払審査会

社外弁護士へのご相談とは別に、客観的かつ中立的な視点で支払査定結果を審査する「支払審査会」にお申し込みいただくことが可能です。同審査会は、客観性を確保するため、社外の専門家（弁護士・医師・消費者問題の専門家）のみで構成されています。

### ■ お支払いできない場合のご説明およびご相談の流れ（個人保険）



■ 各制度のご利用実績

	異議申出窓口	社外弁護士相談	支払審査会
2010年度	203件	10件	3件
2011年度	254件	8件	3件

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > 正確かつ公平なお支払い: 支払管理態勢の客観性・透明性の確保

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2011年度ハイライト
▶ ステークホルダーダイアログ
▶ 株主・投資家
▶ お客さま
▶ 品質保証宣言
▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
▶ お客さまとのさまざまな接点
▶ お客さまへの情報提供の充実
▶ 正確かつ公平なお支払い
▶ お客さまの声を活かす取り組み
▶ 財務基盤の維持・強化
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

## 正確かつ公平なお支払い

### 品質保証宣言

「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。

▶ 保険金等の支払漏れ等に係る主な再発防止策・強化策	▶ 正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み	▶ 保険金・給付金をお支払いできない場合の説明の充実	▶ 支払管理態勢の客観性・透明性の確保	▶ 保険金・給付金の支払状況の開示
----------------------------	-----------------------	----------------------------	---------------------	-------------------

## 支払管理態勢の客観性・透明性の確保

### 保険金等支払審議委員会

2006年度～2011年度にかけて支払管理態勢の改善・強化を図るため、「保険金等支払審議委員会」を設置いたしました。  
同委員会は、社外の有識者3名(大学教授・弁護士・消費者問題の専門家)および当社関連部門の委員から構成され、支払・支払事由非該当状況、お申し出(苦情)の発生状況、支払事由非該当事案等の検証結果等について確認・審議を実施してきました。

### 主な確認・審議事項

- 支払・支払事由非該当の状況
- お申し出(苦情)の発生状況
- 支払事由非該当事案等の検証結果
- お支払いできない場合の対応状況

これまでの取り組みにより、支払管理態勢の適切な改善が図られるとともに、PDCAサイクルによる自律的かつ継続的な改善が定着したことを踏まえ、これまで「保険金等支払審議委員会」に確認・審議してきた事項については、2012年度から、お客さまの視点からご意見をいただき経営品質の改善を図る「品質諮問委員会」に諮問することで、引き続き支払管理態勢の強化・透明性の確保に取り組んでいきます。

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > 正確かつ公平なお支払い: 保険金・給付金の支払状況の開示

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2011年度ハイライト
- ▶ ステークホルダーダイアログ
- ▶ 株主・投資家
- ▶ お客さま
  - ▶ 品質保証宣言
  - ▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
  - ▶ お客さまとのさまざまな接点
  - ▶ お客さまへの情報提供の充実
  - ▶ 正確かつ公平なお支払い
  - ▶ お客さまの声を活かす取り組み
  - ▶ 財務基盤の維持・強化

- ▶ 社会
- ▶ 従業員
- ▶ グループ会社のDSR取組
- ▶ DSRレポート

正確かつ公平なお支払い

品質保証宣言

「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いたします。

- ▶ 保険金等の支払漏れ等に係る主な再発防止策・強化策
- ▶ 正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み
- ▶ 保険金・給付金をお支払いできない場合の説明の充実
- ▶ 支払管理態勢の客観性・透明性の確保
- ▶ 保険金・給付金の支払状況の開示

保険金・給付金の支払状況の開示

お支払状況のディスクロージャーは品質保証宣言「第四宣言」(お客さまの立場に立ったお手続きや公平・正確かつ速やかなお支払い)に密接に関連する事柄であり、生命保険協会のお支払い件数・お支払い非該当件数の統一算定基準に基づき、継続して公表することにより、皆さまからのご信頼とご支持をいただけるよう努めています。

■ 保険金・給付金のお支払状況

(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。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2011年度ハイライト
▶ ステークホルダーダイアログ
▶ 株主・投資家
▶ お客さま
▶ 品質保証宣言
▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
▶ お客さまとのさまざまな接点
▶ お客さまへの情報提供の充実
▶ 正確かつ公平なお支払い
▶ お客さまの声を活かす取り組み
▶ 財務基盤の維持・強化
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

## お客さまの声を活かす取り組み

### 品質保証宣言

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。

▶ お客さまの声を活かす仕組み

▶ お客さま満足度の把握

▶ お客さまの声の開示

▶ お客さまの声の開示

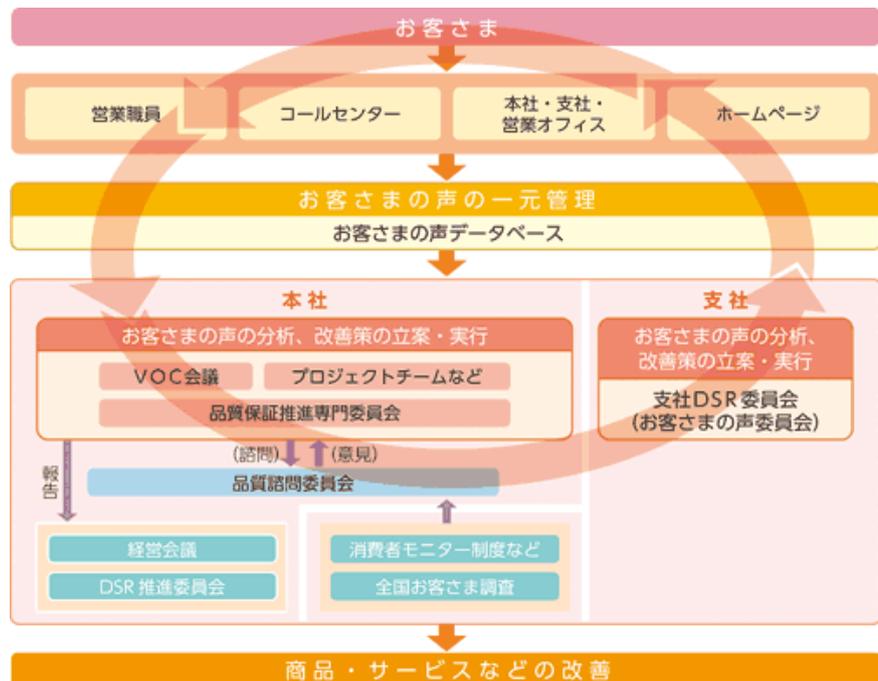
▶ 消費者からの声

## お客さまの声を活かす仕組み

当社は、寄せられた苦情に対して受付次第すみやかに対応し、事実関係の確認も含め最優先に取り組めます。ご契約のあらゆる場面(「ご契約時」、「ご契約期間中」、「保険金などお支払時」)でいただいた「お客さまの声」にお応えし、お客さまに最も支持される生命保険会社となることを目指しています。

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。

※ VOC: Voice of Customer (=お客さまの声)の略



ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > お客さまの声を活かす取り組み: お客さま満足度の把握

DSR経営	
▶	トップメッセージ
▶	第一生命グループのDSR経営
▶	2011年度ハイライト
▶	ステークホルダーダイアログ
▶	株主・投資家
▶	お客さま
▶	品質保証宣言
▶	「新・生涯設計」を支える商品・サービス
▶	お客さまとのさまざまな接点
▶	お客さまへの情報提供の充実
▶	正確かつ公平なお支払い
▶	お客さまの声を活かす取り組み
▶	財務基盤の維持・強化
▶	社会
▶	従業員
▶	グループ会社のDSR取組
▶	DSRレポート

## お客さまの声を活かす取り組み

### 品質保証宣言

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。

▶ お客さまの声を活かす仕組み

▶ お客さま満足度の把握

▶ お客さまの声

▶ お客さまの声の開示

▶ 消費者からの声

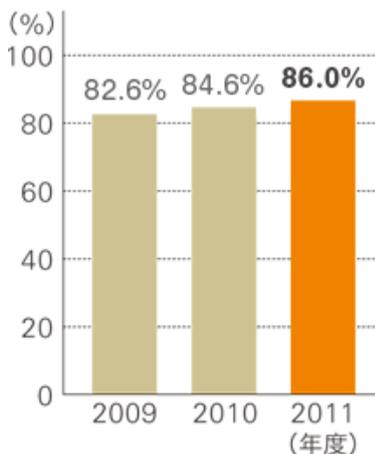
## お客さま満足度の把握

経営基本方針に掲げる「最大のお客さま満足の創造」の達成度を測る指標として、お客さま満足度を毎年把握しています。個人のお客さま(ご契約者)および法人のお客さまを対象とし、外部機関によるアンケート方式の調査「全国お客さま調査」を実施しています。調査によって把握するお客さまの総合満足度を中期経営計画の目標値の一つとし、本社各部の取り組みに反映させるとともに、「品質保証推進専門委員会」を中心としたお客さま満足の向上の取り組みに役立てています。近年は特に相対的に満足度の低い「情報提供・サービス分野」の向上に向け、さらなる改善に努めています。

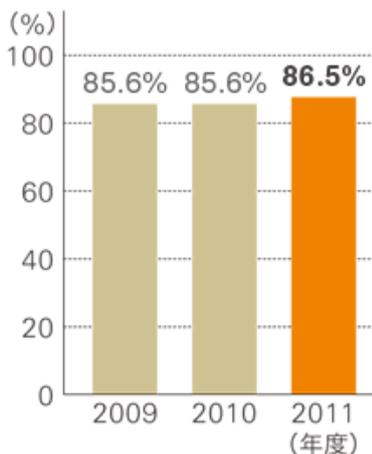
### ■ 全国お客さま調査の結果

#### 総合満足度「満足」「やや満足」と回答されたお客さま

##### 個人のお客さま



##### 法人のお客さま



### ■ 全国お客さま調査の送付数と回答数

	送付数	回答数
個人のお客さま	35,820名	10,772名
法人のお客さま	2,326社	1,030社

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2011年度ハイライト
▶ ステークホルダーダイアログ
▶ 株主・投資家
▶ お客さま
▶ 品質保証宣言
▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
▶ お客さまとのさまざまな接点
▶ お客さまへの情報提供の充実
▶ 正確かつ公平なお支払い
▶ お客さまの声を活かす取り組み
▶ 財務基盤の維持・強化
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

## お客さまの声を活かす取り組み

### 品質保証宣言

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。

▶ お客さまの声を活かす仕組み

▶ お客さま満足度の把握

▶ お客さまの声

▶ お客さまの声の開示

▶ 消費者からの声

## お客さまの声

当社は、お客さまから寄せられた苦情および感謝の声を広く収集しています。苦情への対応については、当社のすべての部門において最優先の課題と認識し、誠実かつ迅速な対応を徹底しています。さらに、収集した苦情を基に、商品やサービス等の改善に取り組んでいます。また、営業活動、電話窓口等での対応や事務手続き等に関していただいた感謝の声についても、お客さま満足度のさらなる向上につなげるため、積極的に社内でも共有化を進めています。

## ■ お客さま懇談会の開催

全国の支社で定期的に「お客さま懇談会」を開催し、商品・サービス等の改善に向けてお客さまのご意見・ご要望を直接お伺いしています。2011年度に開催した懇談会では、「営業職員活動」、「商品開発」等に関するご意見・ご要望をいただきました。



お客さま懇談会

## ■ 継続的な業務プロセスの改善

「お客さまの声」から実現した改善事例を紹介します。(2011年度に実施した事例)

### ■ ご契約時

お客さまにとって不便・不満足な事象	改善策・改善結果
● 余裕資金があるものの、健康状態の問題で加入ができない場合もある。診査や告知が不要な貯蓄性商品があると良い。	● 「グランロード」の発売 死亡保障を基本保険金額(一時払保険料と同額)から段階的に増加させ、その期間におけるキャッシュバリューを高めるとともに、告知を不要とする無配当一時払終身保険(告知不要型)「グランロード」を発売しました。これにより、貯蓄性のある一時払商品に簡便な手続きで加入できるようになりました。(2011年8月)
● 保険料割引制度について、他の契約との関係や、保険種類ごとに割引ランクや割引額が異なることなど、制度上分かりにくい面がある。	● 「保障充実割引」の導入 他のご契約に関わらず、契約ごとの総保険金額※に応じて割引ランクを判定する「保障充実割引」を導入し、お客さまにとって分かりやすい保険料割引制度としました。(2012年3月)  ※ 総保険金額とは主契約および主契約に付加された死亡保障特約の保険金額の合計額。

■ ご契約期間中

お客さまにとって不便・不満足な事象	改善策・改善結果
<p>● 貸付金の返済をしたのだが、まだ反映していないようだ。</p>	<p>● MPN(ペイジー)以外の振込用紙での払い込みについて、一部の金融機関については入金反映が早くなり、「3~7営業日」での入金反映を可能としました。(2011年8月)</p>
<p>● すえ置金や配当金の引き出し、契約者貸付金の利用や返済の利便性を高めてほしい。</p>	<p>● お手続きいただける場所の拡充に向けて、ファミリーマートやローソンなどのコンビニATMでの利用を順次開始しました。また、2012年1月には、みずほ銀行・近畿大阪銀行の各ATMの利用も開始し、すでに提携しているりそな銀行・埼玉りそな銀行を含め、利用可能なATM台数が約45,000台から約70,000台へと大幅に増加しました。(2011年4月より順次実施)</p>
<p>● 最新の商品・サービスのご案内を充実してほしい。</p>	<p>● 営業職員からのご案内に加え、ご契約者宛に送付する「生涯設計レポート」に、2011年8月に発売した「グランロード」や、「順風ライフ」「メディカルエール」「メディカルスイッチ」等の商品のご案内を同封することで、お客さまへのお知らせの強化を図りました。(2011年8月)</p> 
<p>● 健康・医療サービスを充実させてほしい。</p>	<p>● ご契約者・被保険者およびそのご家族を対象に、健康・医療・介護の「知りたい」「聞きたい」「調べたい」というニーズにお応えするため、24時間いつでも無料でご利用いただける「メディカルサポートサービス」を開始しました。「いつでも健康・育児・介護の相談をしたい」といった声に加え、「女性の病気について女性医師に相談したい」といった声にもお応えしました。(2012年4月)</p>
<p>● いざという時も、受取人や家族が保険金を受け取れるよう安心できる体制づくりをしてほしい。</p>	<p>● 年1回、ご契約者宛に送付する「生涯設計レポート」の到着にあわせ、「安心の定期点検」として、お受取人やご家族の皆さまにも同席いただいて、ご契約内容などの確認・説明をご案内しています。また、2011年度からは、「お客さまサービス情報登録シート」を新設し、家族情報のご登録もあわせてお願いしています。このように、お受取人やご家族の皆さまとのお付き合いをさらに深めさせていただくことで、いざという時も安心して保険金をお受取りいただける体制の整備に努めています。加えて、ご希望のお客さまには、ご家族のお役に立つサービス・情報のご案内や、ご家族のライフイベントにあわせた保障見直しなど、コンサルティングも承っています。(2011年5月より順次実施)</p>

お客さまにとって不便・不満足な事象	改善策・改善結果
<ul style="list-style-type: none"> <li>● インターネット上で団体保険の事務手続きができるようにしてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 団体保険の加入者情報の変更のお手続きや「保険料お払込みのご案内」の確認等、インターネットを通じて行うことができる団体保険事務支援サービス「D1-オフィス」をご提供しています。(2012年10月対象手続き拡大)</li> </ul>

## ■ お支払時

お客さまにとって不便・不満足な事象	改善策・改善結果
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 保険金・給付金を請求したいのだが、日中は自宅を不在にすることが多い。また、いつ診断書をもらいに病院に行けるかわからないので、他の手続き手段もあると良い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 保険金・給付金などの請求書類のお届けとご提出のさらなる早期化を図る手段として、郵送を活用した「お届けダイレクト」「ポストdeお手続き」を始めました。これにより、お客さまのご要望に沿った手続き方法が選択できるようになりました。(2011年12月)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 一日でも早く保険金を受け取りたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 死亡保険金・高度障害保険金のお受け取り方法が銀行口座の場合、口座着金までの日数を従来より1営業日短縮する仕組みを導入しました。(2011年12月)</li> </ul>

## ■ お客さまから寄せられた感謝の声

お客さまから寄せられた感謝の声の中から抜粋して事例を紹介します。

内容	事例
<p>経済面の安心</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 生前、父から保険に加入していることは聞いていましたが、思いがけない金額でびっくりしました。保険金がすぐに入金になり、葬儀代金の支払いも心配することなく、本当に助かりました。また、手続きの際に丁寧に対応してくれたので気持ちも楽になりました。ありがとうございました。</li> <li>● 保険料の支払いが難しくなり解約を検討しましたが、担当の営業の方に保障の必要性の説明を受け、保険を継続していました。今回、急性心筋梗塞となり、特定疾病保険金が支払われ、あわせて保険料払込免除となりました。通常では解約を考えないといけないような経済状態の時に、保険料払込免除で契約も継続することができるのは安心できます。おかげで助かりました。</li> </ul>
<p>お役に立った情報提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 先日、目の結膜治療のために手術を受けました。日帰りの手術で入院もしなかったのですが、給付金は出ないと思っていましたが、担当の営業の方から請求手続きを案内され、請求したところ、手術給付金を受け取ることができました。手続きを勧められて良かったです。</li> <li>● 生命保険は自分に値段をつけられるようで大嫌いでしたが、2012年4月に『家族のためと自分が生きていくために役立つ大切なもの』と営業の方から説明を受け、気持ちが変わり保険に加入しました。今回、体調をくずし入院となりましたが、給付金を受け取ることができました。あの時、加入を勧められてありがとうございました。</li> </ul>

内容	事例
迅速・丁寧な対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 主人が亡くなり、動揺するばかりの私を励ましてもらい、死亡保険金と給付金の手続きの案内を受けましたが、説明がとてもわかりやすく、スムーズに保険金と給付金を受け取ることができました。ありがとうございました。</li> <li>● 担当の営業の方に解約したいと伝えたとこ、解約返還金試算書をすぐに届けてくれました。解約という良くない話なのに親切にすぐ届けてもらって嬉しかったです。ありがとうございました。</li> </ul>
アフターサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 普段は保険について考える機会がないので、定期的に訪問して自分が加入している保険の内容を説明してもらえてとても助かります。特に毎年送られてくる「生涯設計レポート」を使った説明は分かりやすいです。</li> <li>● 若い時からずっと加入しており、この度、高齢になってから保険が役に立ちました。その間に担当の人も何人か替わりましたが、どの担当者もしっかりフォローしていただいています。ありがとうございました。</li> </ul>
東日本大震災関連	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 担当の営業の方から「お客さまサービス情報登録シート」の説明を受け早速記入しました。何が起こるかかわからないし、震災などがあつた場合保険はどうなるか不安に思っていたので安心しました。</li> <li>● 今回の地震による津波で漁業の仕事道具がすべて流されてしまいました。仕事道具を購入するにも多額のお金が必要で、どうしたらよいか考えていたところ、担当の営業の方より特別金利にて契約者貸付を受けられることを教えてもらいました。すぐに貸付を利用し、貸付金で道具を購入し仕事ができるようになりました。収入も徐々に戻りつつあるので、今年中にはお借りしたお金を返せそうです。ありがとうございました。</li> </ul>

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.



DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

品質保証宣言

「新・生涯設計」を支える商品・サービス

お客さまとのさまざまな接点

お客さまへの情報提供の充実

正確かつ公平なお支払い

お客さまの声を活かす取り組み

財務基盤の維持・強化

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

お客さまの声を活かす取り組み

品質保証宣言

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。

お客さまの声を活かす仕組み

お客さま満足度の把握

お客さまの声

お客さまの声の開示

消費者からの声

消費者からの声

品質諮問委員会

消費者の視点からご意見をいただくことを目的に「品質保証推進専門委員会」の諮問機関として2006年に「品質諮問委員会」を設置しています。具体的には、「品質保証推進専門委員会」で検討された課題等について諮問し、各委員から寄せられたご意見等を業務改善に反映させています。

なお、2012年度から「保険金等支払審議委員会」を「品質諮問委員会」に統合し、支払管理態勢に関する事項も同委員会に諮問しています。

消費者モニター制度

消費者の皆さまからご意見をいただくために、1984年から「消費者モニター制度」を運営しています。消費者問題の有識者、消費生活センターの相談員、消費生活アドバイザー※の方々等に消費者モニターとしてご協力いただき、商品・サービス等についてご意見・アドバイスをいただいています。

※消費生活アドバイザー: 企業と消費者のパイプ役となる人材を育成することをねらいとした内閣総理大臣および経済産業大臣事業認定資格。なお、当社はこの資格の取得に積極的に取り組んでおり、300人の職員がこの資格を有しています(2012年4月現在)。



消費者モニター懇談会

消費者モニター懇談会・消費者モニターアンケート

全国主要都市における懇談会の開催や定期的なアンケートを通じて、お客さま向け各種資料の新設・改訂等に関してご意見・ご要望等をいただくとともに、業務改善に反映させています。

主なテーマ

- 新商品の発売に伴う「チラシ」「パンフレット」「保障設計書(契約概要)」の改訂内容
- 保険料に関する諸通知の改訂内容
- 団体保険・団体年金の「パンフレット」の改訂内容

## 消費生活センター訪問によるご意見の収集

各支社の支社長・副支社長・CS推進統括部長を中心に、全国約170カ所の消費生活センターへの定期的な訪問を実施し、生命保険や当社に関する情報を提供するとともに、消費生活センターに寄せられる生命保険関連の苦情・相談や相談員の方々からのご要望等を収集しています。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > 「お客さまの声(苦情・感謝の声)」の件数

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

品質保証宣言

「新・生涯設計」を支える商品・サービス

お客さまとのさまざまな接点

お客さまへの情報提供の充実

正確かつ公平なお支払い

お客さまの声を活かす取り組み

財務基盤の維持・強化

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

「お客さまの声(苦情・感謝の声)」の件数

「お客さまの声(苦情・感謝の声)」の定義

苦情については、「当社が販売する全ての保険商品(がん保険・損害保険などの提携商品を含む)、営業活動、職員の態度・マナー、事務制度などの当社に対するお客さまの不満足の説明など」としています。また、感謝の声は営業活動、電話および窓口などでの職員対応や事務手続きなどに関して、お客さまからのお礼やお褒めの言葉をいただいたものです。

当社に寄せられた「お客さまの声(苦情)」の状況(直近4週間)※毎週更新

直近4週間の「お客さまの声(苦情)」の件数と解決状況を掲載しています。

(2012年10月21日現在)

	(1)受付件数	(2)解決件数	(3)解決率 (2)/(1)
先週(10/13~10/19)	1,616	1,317	81.4%
先々週(10/6~10/12)	1,265	1,124	88.8%
3週間前(9/29~10/5)	1,609	1,513	94.0%
4週間前(9/22~9/28)	1,557	1,478	94.9%

「お客さまの声(苦情・感謝の声)」の状況

先々月および2012年度累計の「お客さまの声(苦情)」の件数と解決状況・「感謝の声」の件数を掲載しています。

■ 2012年8月受付分

(2012年10月8日現在)

		(1)受付件数		(2)解決件数	(3)解決率 (2)/(1)
			占率(※1)		
苦 情	新契約関係 (保険契約へのご 加入に関するもの)	309	6.3%	303	98.0%
	収納関係 (保険料のお払い 込みにに関するもの)	389	7.9%	389	100.0%
	保全関係 (ご契約後のお手続 きに関するもの)	1,529	31.0%	1,528	99.9%
	保険金・給付金関 係 (保険金・給付金 のお支払いに関する もの)	865	17.5%	839	96.9%
	その他	1,848	37.4%	1,795	97.1%
小計		4,940	100.0%	4,854	98.2%
感謝の声(※2)		4,277			
合計		9,217			

※1 占率は四捨五入の影響により、合計値が100%にならないことがあります。

※2 感謝の声の件数には、東日本大震災におけるお客さまの安否確認活動(個別訪問・電話・ダイレクトメールなど)にて受け付けたお礼などを含んでいます。

■ 2012年度累計(4月～8月受付分)

(2012年10月8日現在)

		(1)受付件数		(2)解決件数	(3)解決率 ((2)/(1))
			占率(※1)		
苦情	新契約関係 (保険契約へのご加入に関するもの)	1,687	6.5%	1,676	99.3%
	収納関係 (保険料のお払い込みに関するもの)	2,093	8.1%	2,092	99.9%
	保全関係 (ご契約後のお手続きに関するもの)	7,968	30.7%	7,966	99.9%
	保険金・給付金関係 (保険金・給付金のお支払いに関するもの)	3,986	15.4%	3,943	98.9%
	その他	10,190	39.3%	9,982	97.9%
小計		25,924	100.0%	25,659	98.9%
感謝の声(※2)		20,534			
合計		46,458			

※1 占率は四捨五入の影響により、合計値が100%にならないことがあります。

※2 感謝の声の件数には、東日本大震災におけるお客さまの安否確認活動(個別訪問・電話・ダイレクトメールなど)にて受け付けたお礼などを含んでいます。

■ 「お客さまの声(苦情)」の分類

	主な事例
新契約関係 (保険契約へのご加入に関するもの)	<ul style="list-style-type: none"> <li>加入時の説明に関するご不満など</li> <li>募集行為に関するご不満など</li> </ul>
収納関係 (保険料のお払い込みに関するもの)	<ul style="list-style-type: none"> <li>払方変更手続きや保険料の入金に関するご不満など</li> <li>保険料振替貸付に関するご不満など</li> </ul>
保全関係 (ご契約後のお手続きに関するもの)	<ul style="list-style-type: none"> <li>解約手続きに関するご不満など</li> <li>契約者配当に関するご不満など</li> </ul>
保険金・給付金関係 (保険金・給付金のお支払いに関するもの)	<ul style="list-style-type: none"> <li>給付金の支払手続きに関するご不満など</li> <li>満期保険金の支払手続きに関するご不満など</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>営業職員の態度・マナー、窓口・電話対応に関するご不満など</li> <li>アフターフォローに関するご不満など</li> </ul>

## ■ 当社に寄せられた「お客様の声(苦情)」の状況

2012年度(第1四半期および年度累計)の「お客様の声(苦情)」の件数を掲載しています。

[詳細はこちら](#)

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客様から最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > 「お客さまの声(苦情)」の状況

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

- ▶ 品質保証宣言
- ▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
- ▶ お客さまとのさまざまな接点
- ▶ お客さまへの情報提供の充実
- ▶ 正確かつ公平なお支払い
- ▶ お客さまの声を活かす取り組み
- ▶ 財務基盤の維持・強化

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

「お客さまの声(苦情)」の状況

2012年度(第1四半期および年度累計)

項目	内容	参考	
		第1四半期 (4~6月)	年度累計 (4~6月)
		受付件数	受付件数
新契約関係	不適切な募集行為(※)	343	343
	不適切な告知取得(※)	14	14
	不適切な話法(※)	0	0
	説明不十分(※)	311	311
	事務取扱不注意	114	114
	契約確認	7	7
	契約引受関係	46	46
	証券未着	20	20
	その他新契約関係	157	157
	計	1,012	1,012
収納関係	集金	2	2
	口座振替・送金	276	276
	職域団体扱	74	74
	保険料払込関係	514	514
	保険料振替貸付	197	197
	失効・復活	105	105
	その他収納関係	134	134
	計	1,302	1,302

項目	内容	参考	
		第1四半期 (4~6月)	年度累計 (4~6月)
		受付件数	受付件数
保全関係	配当内容	590	590
	契約者貸付	430	430
	更新	311	311
	契約内容変更	357	357
	名義変更・住所変更	390	390
	特約中途付加	57	57
	解約手続	1,267	1,267
	解約返戻金	61	61
	生保カード・ATM関係	278	278
	その他保全関係	1,166	1,166
	計	4,907	4,907
	保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	554
死亡等保険金支払手続		167	167
死亡等保険金不支払決定		9	9
入院等給付金支払手続		1,075	1,075
入院等給付金不支払決定		183	183
その他保険金・給付金関係		421	421
計		2,409	2,409
その他	職員の態度・マナー	2,752	2,752
	保険料控除	47	47
	個人情報取扱関係	799	799
	アフターサービス関係	1,793	1,793
	その他	989	989
	計	6,380	6,380
合計		16,010	16,010

(※)には後日確認した結果、「適切」となったものも含まれています。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > 財務基盤の維持・強化:財務健全性の一層の向上

DSR経営	
▶	トップメッセージ
▶	第一生命グループのDSR経営
▶	2011年度ハイライト
▶	ステークホルダーダイアログ
▶	株主・投資家
▶	お客さま
▶	品質保証宣言
▶	「新・生涯設計」を支える商品・サービス
▶	お客さまとのさまざまな接点
▶	お客さまへの情報提供の充実
▶	正確かつ公平なお支払い
▶	お客さまの声を活かす取り組み
▶	財務基盤の維持・強化
▶	社会
▶	従業員
▶	グループ会社のDSR取組
▶	DSRレポート

## 財務基盤の維持・強化

### 品質保証宣言

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。

- ▶ 財務健全性の一層の向上
- ▶ 安定性の高い資産運用

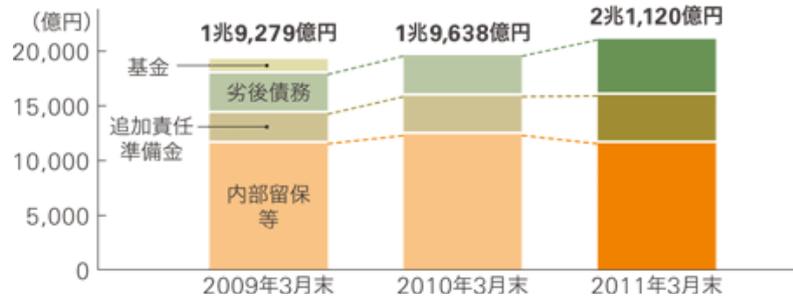
## 財務健全性の一層の向上

当社は、お客さまから信頼される会社であり続けるためには、強固な財務基盤をつくり上げていくことが重要であると考えています。そこで、期間収益の確保に努め、危険準備金・価格変動準備金や純資産の部における内部留保等を積み上げるとともに、生命保険会社の資本として制度的に認められている劣後債務取入れによる補完的な資本の調達にも取り組んでまいりました。

引き続き、規制動向等を踏まえつつ、リスク対比で十分な資本の確保を目指します。具体的には、内部留保の積み上げや、ALM※の一層の推進、リスク性資産の残高コントロールを中心としたリスク削減などに取り組んでいきます。

※ALM: Asset Liability Management (資産・負債総合管理)、生命保険会社の場合、負債(保険契約)の特性に見合った資産を維持して将来の保険金等の支払いに備えるために、負債の金利変動リスクを定量的に把握し、そのリスク特性に適合した資産運用を実施することをいいます。

### ■ 資本の内訳



▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2011年度ハイライト
▶ ステークホルダーダイアログ
▶ 株主・投資家
▶ お客さま
▶ 品質保証宣言
▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
▶ お客さまとのさまざまな接点
▶ お客さまへの情報提供の充実
▶ 正確かつ公平なお支払い
▶ お客さまの声を活かす取り組み
▶ 財務基盤の維持・強化
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

## 財務基盤の維持・強化

### 品質保証宣言

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。

▶ 財務健全性の  
一層の向上

▶ 安定性の高い  
資産運用

## 安定性の高い資産運用

### 資産運用の基本的な考え方とプロセス

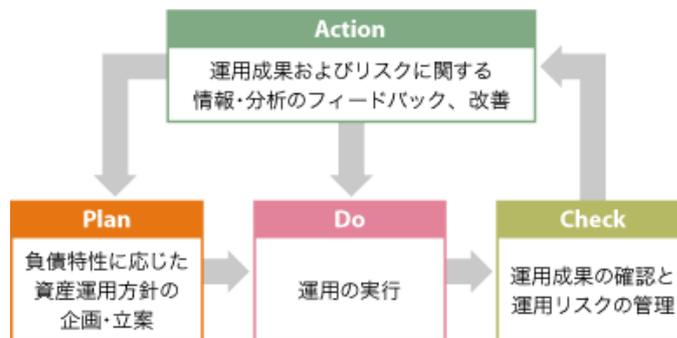
当社は、生命保険契約の持つ負債特性を考慮し、長期にわたる年金や保険金・給付金を安定的にお支払いすることを主眼として、ALM※(Asset Liability Management: 資産・負債総合管理)に基づく確定利付資産を中心とした運用を行っています。

また、経営の健全性を十分に確保した上で、許容できるリスクの範囲で株式や外国証券を保有することで、有利な資産運用にも努めています。加えて、きめ細かなリスク管理体制をとることで、リスクのモニタリングを行いつつ、運用効率向上を図っています。

当社の資産運用プロセスでは、運用成果および運用リスクに関する情報のフィードバックを通じ、適宜分析と検証が加えられます。また商品事業部門と連携し、常に負債情報を反映し、ALM運用を徹底する仕組みとなっています。

※ALM: 生命保険会社の場合、負債(保険契約)の特性に見合った資産を維持して将来の保険金等の支払いに備えるために、負債の金利変動リスクを定量的に把握し、そのリスク特性に適合した資産運用を実施することをいいます。

### 運用プロセス



### 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・株式などを通じて、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掛けていきます。

## 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※)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など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。本取組は、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。

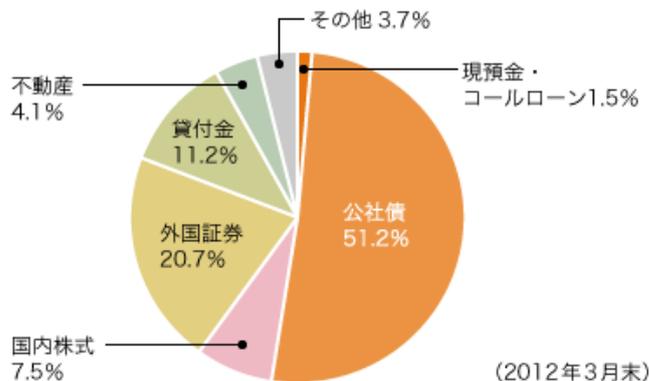
このように、資産運用においても、お客さまや株主等、多くのステークホルダーの期待に応えることを意識しつつ、広く社会に寄与する取り組みを推進していきます。

※ 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。

## 資産の状況

2011年度は、引き続き中長期の資産運用方針に基づき、公社債をはじめとする確定利付資産中心の運用を継続しました。また、長期・超長期の公社債への投資により、責任準備金対応債券の積み増しを実施し、ALMの推進および収益力の向上を図りました。また、分散投資による収益力向上を主眼に組み入れている国内株式や外国証券等のリスク性資産については、市場動向に留意しつつ、適切にリスクコントロールを行いました。

## 資産の構成(一般勘定)



▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2011年度ハイライト
- ▶ ステークホルダーダイアログ
- ▶ 株主・投資家
- ▶ お客さま
- ▶ **社会**
  - ▶ 社会貢献活動
  - ▶ 人権の尊重
  - ▶ 環境保護活動
- ▶ 従業員
- ▶ グループ会社のDSR取組
- ▶ DSRLレポート

社会



いちばん、人を考える会社になる。

# 社会からの 信頼確保

2010年度に策定した「2011-2012年度環境中期取組計画」の達成にむけて、全社を挙げて省エネ・省資源等の環境問題に取り組むとともに、環境経営推進体制を強化します。  
また、良き企業市民として社会貢献活動にも積極的に取り組み、健全な事業活動を通して、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。

▶ 社会貢献活動

▶ 人権の尊重

▶ 環境保護活動

▶ 第一生命の議決権行使について(PDF形式:172KB)

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2011年度ハイライト
▶ ステークホルダーダイアログ
▶ 株主・投資家
▶ お客さま
▶ 社会 <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 社会貢献活動</li> <li>▶ 人権の尊重</li> <li>▶ 環境保護活動</li> </ul>
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

## 社会貢献活動

- ▶ 社会貢献活動の取組方針
- ▶ 中心テーマ① 健康の増進
- ▶ 中心テーマ② 豊かな次世代社会の創造
- ▶ 中心テーマ③ 環境の保全
- ▶ 職員のボランティア活動

- ▶ 芸術文化・スポーツ・調査研究等

## 社会貢献活動の取組方針

当社は、社会性・公共性の高い生命保険事業を通じて、豊かで安心感あふれる生活・社会づくりに努めるとともに、「社会からの信頼確保」という経営基本方針に基づき、「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ます。  
また、職員の自発的な社会参加を支援し、会社・職員一体で社会貢献活動に取り組みます。第一生命の社会貢献活動では以下のテーマを中心に取り組んでまいります。

- ①健康の増進
- ②豊かな次世代社会の創造
- ③環境の保全※

社会のニーズと第一生命らしさを勘案しつつ、活動の振り返り・見直しを定期的に行い、より付加価値の高い活動を目指します。

※「③環境の保全」については別途定める「環境基本方針」に基づき取り組みます。

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

社会貢献活動

人権の尊重

環境保護活動

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

社会貢献活動

社会貢献活動の取組方針

中心テーマ① 健康の増進

中心テーマ② 豊かな次世代社会の創造

中心テーマ③ 環境の保全

職員のボランティア活動

芸術文化・スポーツ・調査研究等

中心テーマ① 健康の増進

保健文化賞

戦後の衛生環境が悪化していた中、わが国の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年に創設しました。厚生労働省ほかの後援を得て毎年実施しており、2012年で64回目を迎える、当社において最も長い歴史をもつ社会貢献活動です。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。現在では、海外での医療活動、生活習慣病対策、高齢者・障がい者福祉等、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います。受賞された方々は全国におよんでおり、これまで団体625、個人321名合わせて946件にのぼります。

詳細ページへ(資料01を参照)

動画ページへ



第63回保健文化賞贈呈式

財団法人 心臓血管研究所

当財団は、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、1959年に設立されました。臨床に直結する多くの研究成果を継続的に発表し、治療成績の向上に寄与しているほか、併設する付属病院では心臓カテーテル治療、心臓血管外科手術などの各分野におけるトップレベルのスタッフを配置し、高度で先進的な専門医療を提供しています。また2011年2月には港区西麻布へ新築移転し、最新医療設備等の導入により、さらなる医療の質とサービスの向上を目指しています。今後も循環器疾患に関する臨床医学の発展に積極的に貢献していきます。

心臓血管研究所のWebサイトへ



## ■ お客さまへの健康啓発活動

当社は、生命保険業の使命として、職員が健康や医療の知識を身につけ、お客さまの健康を望む気持ちにお応えすることが重要であると考えています。そこで、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、検診受診啓発等、お客さまのお役に立つ情報をお届けしています。また、がん検診受診率向上に向けた取組みとして、2012年1月より「乳がん触診モデル(模型)」を来店型店舗「生涯設計パーク」全店に設置しました。

▶ [詳細ページへ](#)



がん啓発チラシ



乳がんの触診モデル

## ■ 骨髄バンクドナー登録・献血の推進

生命保険業を営む当社は、相互扶助の精神「一人は万人のため、万人は一人のため」のもと、骨髄バンクドナー登録と献血を推進しています。骨髄バンクドナー登録は、骨髄移植希望者に少しでもその機会が増えることを願って2010年度より推進しており、これまでに約250人の職員が登録しました。ドナーとして骨髄等を提供する際に要する相当期間を特別有給休暇とする「ドナー休暇制度」も設け、取り組みを後押ししています。

また、2011年度には長年にわたる献血推進事業への貢献により、東京都知事より感謝状を授与されました。

## ■ 一般財団法人 姿勢研究所

当財団は、人体の姿勢に関する総合的な調査研究や認識の普及啓発等の公益活動を通じ、国民の健康と福祉に寄与することを目的として、1966年に設立されました。現在では、姿勢と健康との関係性に係る調査研究や、姿勢と健康のもつ意義と重要性を啓発すべく、研究助成や機関誌「POSTURE—しせいと生活」の発行(年2回)を行っています。なお、当財団は2011年4月に財団法人から一般財団法人に移行いたしました。

▶ [姿勢研究所のWebサイトへ](#)

▶ [個人情報の取扱いについて](#) ▶ [勧誘方針](#) ▶ [本人確認について](#) ▶ [当社ホームページのご利用にあたって](#) ▶ [利益相反管理方針](#)

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DA-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

## 保健文化賞

## ■ 第64回「保健文化賞」受賞者決まる

第64回「保健文化賞」の受賞者が以下のとおり決定いたしました。

今回の受賞者は、10団体、個人5名です。

今回を含めた受賞者総数は、625団体、個人321名、合わせて946件にのびります。

受賞者には、厚生労働大臣から表彰状を、そして第一生命からは感謝状とともに賞金(団体200万円、個人100万円)が贈られます。

## ■ 第64回「保健文化賞」(平成24年度)受賞者

受賞者名	都道府県	業績
茨城県産婦人科医会	茨城県	増加する不妊治療患者のために不妊専門相談センターを開設し、医学的・専門的な相談や不妊治療に関する情報提供や心理的援助、市民公開講座等の実施など幅広い活動を通じて、県民の健康と福祉の向上に貢献している。
一般社団法人 市川市医師会	千葉県	地域で良質な在宅医療を提供するため、地域医療支援センターを開設し、保健医療福祉ネットワーク拠点を構築するとともに、人材支援や医療機材の無償提供をはじめ、具体的かつ総合的な在宅医療の推進に貢献している。
特定非営利活動法人 スマイルクラブ	千葉県	障がい者も健常者も誰もが身近にスポーツを楽しむことができる環境をつくるために、ボランティアの養成などを積極的に行い、地域に根づいた活動を行うとともに、アジアでの障がい者スポーツ指導者のネットワークづくりにも貢献している。
公益財団法人 エイズ予防財団	東京都	エイズに対する差別や偏見が強かった時代から、エイズの予防のための知識普及や、エイズ診断・治療・予防等の研究助成、国際的な情報交換等を行い、国民の保健福祉の向上に貢献している。
特定非営利活動法人 骨形成不全症協会	東京都	患者、家族、医師、看護師、医学研究者など様々な立場の方々が、ボランティアとしての地道で身近なネットワーク活動を継続することにより、骨形成不全症のみならず、肢体に不自由を持つ多くの障がい者の保健福祉および医療の発展に貢献している。
社会福祉法人 日本心身障害児協会 島田療育センター	東京都	日本で最初の重症心身障がい児(者)施設として設立され、長年にわたり全国の先頭に立ち、専門職の協力と連携によって、医療、リハビリテーション、生活援助などの活動や教育を通じて、利用者の残存機能の開発と維持に尽力し、重症心身障がい児(者)の療育の推進と福祉の向上に貢献している。
公益財団法人 日本リウマチ財団	東京都	リウマチ性疾患の予防と治療に関する調査研究を推進するとともに、リウマチ医療に従事する医師や看護師等の専門職の養成によるリウマチ医療の進歩発展や、講演会による正しい知識の普及等により、国民の健康と福祉の向上に貢献している。
新潟県西蒲原郡弥彦村	新潟県	全国で初めて、学校におけるフッ化物を活用したむし歯予防対策の先駆的な取組を行い、歯科保健対策を積極的に推進し、フッ化物洗口の全国的な普及と要介護者に対する口腔ケアに貢献している。

受賞者名	都道府県	業績
健康ますだ市21推進協議会	島根県	全住民を対象とした地区活動と、あらゆる世代の豊かな暮らしを支える良好な社会環境を整備することを目的とし、関係機関・団体・行政から成る活動を展開することで住民の健康づくりに貢献している。
熊本小児在宅ケア・人工呼吸療法研究会	熊本県	在宅小児患者やその家族をはじめとする小児在宅医療に関わる全ての人々が、安心して在宅医療に取り組むことができるように、小児科医が中心となった小児在宅医療に関するネットワーク作りに貢献している。
吉田 圭治	福島県	長きにわたり、障がい者歯科診療や訪問歯科診療に積極的に取り組み、自らその診療を行うだけでなく、他の歯科医師もこれらの分野の診療に取り組むことのできるシステムづくりに貢献している。
池田 優子	群馬県	エイズカウンセラーとして患者家族に寄り沿うことから出発し、中学生や高校生への啓発活動や、患者を支える地域づくりに取り組むとともに、大学生ピアカウンセラーの養成及び思春期の対象への仲間教育の推進に貢献している。
斎藤 友紀雄	東京都	70年代から自殺予防学会と「いのちの電話」の創設に関わり、それぞれの組織の中核となり、これらの全国的拡大に務めてきた。また、海外文献を紹介するなど理論的構築を行うとともに、組織拡充に貢献している。
夏目 長門	愛知県	先天的な口腔の病気に苦しむ母子を保護する社会奉仕活動を続け、発展途上国の医療援助に尽力するとともに、国内において医療事故救済事業や感染症予防・高齢者の口腔ケアの実践と啓発を行うことで、広く保健医療に貢献している。
小倉 剛	大阪府	肺がんなど各種の呼吸器疾患の病態に関する実験的、臨床的な研究活動を幅広く行い、その成果を診療面に積極的にとりいれ、その進歩に寄与するとともに、医療関係者や一般社会に対する教育・啓発活動に貢献している。

### ■ 贈呈式・拝謁

贈呈式 平成24年11月21日(水)  
於:ホテルオークラ東京

拝謁 平成24年11月22日(木)  
於:皇居

### ■ 保健文化賞受賞者一覧

過去に受賞された皆さまを掲載しています。

[PDF 保健文化賞受賞者の業績\(928KB\)](#)

### ■ 募集要綱(募集受付は終了いたしました。)

第64回保健文化賞の募集要綱はこちらからダウンロードすることができます。

第64回保健文化賞募集要綱

[PDF ダウンロード\(1,998KB\)](#)

- お問い合わせ  
第一生命 DSR推進室  
TEL 050-3780-3242

DSR経営
トップメッセージ
第一生命グループのDSR経営
2011年度ハイライト
ステークホルダーダイアログ
株主・投資家
お客さま
社会 <ul style="list-style-type: none"> <li>社会貢献活動</li> <li>人権の尊重</li> <li>環境保護活動</li> </ul>
従業員
グループ会社のDSR取組
DSRレポート

## 社会貢献活動

- 社会貢献活動の取組方針
- 中心テーマ① 健康の増進
- 中心テーマ② 豊かな次世代社会の創造
- 中心テーマ③ 環境の保全
- 職員のボランティア活動

- 芸術文化・スポーツ・調査研究等

## 中心テーマ② 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と必要な備え、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～



消費者教育フェスタでの出張授業

### 産学連携による寄付講義・共同研究

2007年より、一橋大学大学院商学研究科MBAコースに寄付講義を提供するとともに産学連携の共同研究を継続しています。2012年は「統合リスクマネジメント」を開講し、当社グループ役員を講師として派遣しています。2009年からは立教大学理学部数学科と同大学院理学研究科数学専攻に「数学学業奨励奨学金」を提供しています。

### 公益財団法人 国際保険振興会 (FALIA)

当財団は、アジア地域の生命保険事業の発展に寄与することを目的として、1970年に財団法人アジア生命保険振興会として設立されましたが、アジア地域外からの研修参加者の増加等も踏まえ、現在の財団名に改めました。国内外から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月末までの実績で、国内研修が累計3,280人、海外セミナーは154回の開催で、累計5,000人以上となっています。2010年11月にはウズベキスタン共和国にて同国の保険市場の健全な発展にさまざまな側面から貢献したとして、同国政府より「ゴールデンアンブレラ賞」も授与されており、今後も生命保険事業の発展に貢献することを目指しています。なお、当財団は2012年度で50周年(事業開始から通算)を迎えるとともに、年度始には財団法人から公益財団法人に移行いたしました。

[国際保険振興会のWebサイトへ](#)

## 消費者問題研究会

専門分野の有識者が集い、企業の消費者対応のあり方やお客さま本位の経営のあり方等について意見交換を行うことを目的に、1985年から継続して「消費者問題研究会」を開催しています。意見交換の内容は冊子にまとめて発行し、各地の消費生活センター、消費者団体等に提供しています。2011年4月に第11次研究会のまとめとして冊子「消費者主権の実現に向けて」を発行し、多くの反響をいただきました。



消費者主権の実現に向けて

## 教職員・高校生インターンシップ

財団法人経済広報センター主催の「教育の民間企業研修」への参画や、職業観・勤労観の早期育成等を目的とした高校生インターンシップの受け入れを行っています。これらの取り組みを通じて、明日の日本を担う子どもたちの育成・教育の支援を行っています。



高校生インターンシップ

## 黄色いワッペン贈呈事業

1965年、交通事故撲滅を推進する取り組みとして、全国の新入学児童に交通事故傷害保険付きの「黄色いワッペン」を贈呈する事業が開始されました。当社は2003年より参画し、現在はみずほフィナンシャルグループ、損害保険ジャパン、明治安田生命および当社の4社で実施しています。48回目を迎えた2012年は、約111万人に「黄色いワッペン」を贈呈しました。これまでに贈呈したワッペンは約5,886万枚にのぼります。



## 保有不動産を活用した保育所誘致の取り組み

当社は、業界で初の試みとして、保育所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連携し、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。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営
トップメッセージ
第一生命グループのDSR経営
2011年度ハイライト
ステークホルダーダイアログ
株主・投資家
お客さま
社会 <ul style="list-style-type: none"> <li>社会貢献活動</li> <li>人権の尊重</li> <li>環境保護活動</li> </ul>
従業員
グループ会社のDSR取組
DSRレポート

## 社会貢献活動

- 社会貢献活動の取組方針
- 中心テーマ① 健康の増進
- 中心テーマ② 豊かな次世代社会の創造
- 中心テーマ③ 環境の保全
- 職員のボランティア活動

- 芸術文化・スポーツ・調査研究等

## 中心テーマ③ 環境の保全

### 緑の環境デザイン賞

本賞は、緑豊かな都市環境の形成を図るとともに、その中で育まれる人と自然とのふれあいやコミュニティの醸成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。



「第21回国土交通大臣賞」  
(東京農業大学農学部)

詳細ページへ(資料02を参照)

### エコキャップ運動

当社は、環境教育・啓発活動の一環として、全国の拠点で地域のお客さまとともにエコキャップ運動に取り組んでいます。2005年度より一部の事業所・支社で取り組みを開始し、現在では全国に拡大しています。2012年3月末時点で累計約4,000万個のキャップを回収し、NPO法人エコキャップ推進協会を通じて約50,000人分のワクチンが寄付されています。

■ 緑の環境デザイン賞

■ 第22回「緑の環境デザイン賞」表彰式

第22回「緑の環境デザイン賞」表彰式を開催いたしました。

日時：2012年6月11日(月)17時  
場所：帝国ホテル(東京都千代田区)

■ 第22回「緑の環境デザイン賞」審査結果

国土交通大臣賞(2点、副賞 緑化助成)

応募者名	場所	内容
公益財団法人そらぷちキッズキャンプ	そらぷちキッズキャンプ(北海道滝川市乙町)	難病の子供たちが「病気と闘う勇気」や「仲間」を得ることを目的に野菜作りを通じた食育や植物を親しむ花育、木育が展開できるように季節感のある樹木や花木、果樹のある活動フィールドを創出する緑化
学校法人小野学園女子中学・高等学校	小野学園自然観察園(東京都品川区大井)	学校の施設である「自然観察園」を地域に公開するとともに、都会では見られなくなったホタルを育成・研究し、そのホタルの生育を通じて緑地の環境づくりや地域の緑の保護を行うとともに、生物多様性の保全を行う緑化

緑化大賞(2点、副賞 緑化助成)

応募者名	場所	内容
鶴川6丁目団地管理組合	町田市鶴川6丁目団地内8街区坂道(東京都町田市鶴川)	コンクリート擁壁に囲まれた無機質な生活道路を多様な樹種の植栽と変化のあるデザインの植栽帯を設置することで、生活に楽しさと潤いを感じさせるとともに温暖化緩和等の環境改善を図る緑化
社会福祉法人心耕福祉会ひかり保育園	ひかり保育園ふれあいビオトープガーデン(宮崎県北諸県郡三股町)	建設会社の残土置き場を自然環境再生のビオトープガーデンに整備し、人と自然が触れ合える自然環境教育の場を創出するとともに生物多様性の保全を図る緑化

■ 第23回「緑の環境デザイン賞」募集開始

募集	2012年4月10日(火)
締切日	2012年9月10日(月)当日消印有効
審査・発表	2012年11月上旬
表彰	2013年5月下旬予定

■ 応募について

下記応募用紙に必要事項をご記入の上、図面等を添えて「緑の環境デザイン賞事務局」へご郵送ください。

## ■ 募集要綱・応募用紙

第23回緑の環境デザイン賞の募集要綱・応募用紙はこちらからダウンロードすることができます。

募集要綱	<a href="#">PDF ダウンロード(1,952KB)</a>
応募用紙	<a href="#">WORD ダウンロード(175KB)</a>

※なお、応募はメールでは受付けておりませんので、必ず郵便にて申込書類をお送りください。

## ■ 緑の環境デザイン賞受賞者一覧

これまでに緑の環境デザイン賞を受賞された方々を掲載しています。

▶ [緑の環境デザイン賞受賞者一覧\(資料03を参照\)](#)

資料03 緑の環境デザイン賞受賞者一覧

第22回

受賞・助成団体	賞	内容
公益財団法人そらぶちキッズキャンプ(北海道滝川市)	国土交通大臣賞	難病の子供たちが「病気と闘う勇気」や「仲間」を得ることを目的に野菜作りを通じた食育や植物を親しむ花育、木育が展開できるように季節感のある樹木や花木、果樹のある活動フィールドを創出する緑化
学校法人小野学園女子中学・高等学校(東京都品川区)	国土交通大臣賞	学校の施設である「自然観察園」を地域に公開するとともに、都会では見られなくなったホタルを育成・研究し、そのホタルの生育を通じて緑地の環境づくりや地域の緑の保護を行うとともに、生物多様性の保全を行う緑化
鶴川6丁目団地管理組合(東京都町田市)	緑化大賞	コンクリート擁壁に囲まれた無機質な生活道路を多様な樹種の植栽と変化のあるデザインの植栽帯を設置することで、生活に楽しさと潤いを感じさせるとともに温暖化緩和等の環境改善を図る緑化
社会福祉法人心耕福社会ひかり保育園(宮崎県北諸県郡)	緑化大賞	建設会社の残土置き場を自然環境再生のビオトープガーデンに整備し、人と自然が触れ合える自然環境教育の場を創出するとともに生物多様性の保全を図る緑化

第21回

受賞・助成団体	賞	内容
東京農業大学農学部 バイオセラピー学科 植物介在療法学研究室(神奈川県厚木市)	国土交通大臣賞	園芸療法及び環境教育の実践の場として年齢、能力に関係なく使えるガーデンを整備するもので、太陽の光、雨水、植物などの自然資源の活用など環境に配慮した緑化
壬生町(栃木県下都賀郡)	国土交通大臣賞	昆虫、鳥の餌となる植物を植栽し、豊かな植生、昆虫、野鳥が生息する生物多様性の森を形成するとともに落ち葉を利用した腐葉土づくりなど自然循環システムを構築する緑化
長野県須坂園芸高等学校造園クラブ(長野県須坂市)	緑化大賞	四季の自然景観が観光スポットとなっている公園の桜樹勢回復再整備に合わせて桜の他にモミジやヤマツツジを植栽することで公園の新たな景観づくりを行なう緑化
財団法人 京都府民総合交流事業団(京都府京都市)	緑化大賞	温室効果ガスの排出の多い公共施設の歩道、中庭、壁面など総合的に緑化することにより緑の持つ温暖化緩和をはじめ生物多様性保全などの機能により環境改善を図る緑化
ひろしま自然の会(広島県呉市)	緑化大賞	競技場の改修により、ホタルなどの生き物観察会や自然体験など市民から親しまれてきた環境の維持ができなくなったため、新たな場所に移して自然環境再整備を行なう緑化

## 第20回

受賞・助成団体	賞	内容
駒岡小学校開校60周年記念事業実行委員会(北海道札幌市)	国土交通大臣賞	周囲の豊かな自然との連携を意識し、地域の小動物や植物などを屋上に呼び込み、環境教育に資する屋上緑化
みちびき花の辻商店会(東京都台東区)	国土交通大臣賞	くらしの中に根ざしている緑でクールシティを形成し、緑の担い手を育てながら、まちなかから発信する環境づくり
きのこクラブ(兵庫県淡路市)	緑化大賞	雑木林など自然体験の場となる空間を創出し、遊びをとおし子供たちが環境保全の大切さを学ぶことのできる緑化
財団法人堺市公園協会(大阪府堺市)	緑化大賞	緑地により学校と地域を一体とし、自然・社会性の豊かな連続性ある環境を創出する緑化
水の都ひろしま推進協議会(広島県広島市)	緑化大賞	水辺と緑を連携させエコアップや魅力度の向上を図るとともに、緑化活動を通じて環境意識の啓発を目指す緑化

## 第19回

受賞・助成団体	賞	内容
特定非営利活動法人こもろの杜(長野県小諸市)	国土交通大臣賞	公園予定地を歴史や地域性を活かして整備し、新たな名所として地域の活性化を図る緑化
宇部造園研究会(山口県宇部市)	国土交通大臣賞	入園者減少傾向にある市の観光スポットの公園を再整備し、市全体の活性化を図る緑化
財団法人筑波メディカルセンター／筑波大学渡研究室「紡ぎの庭」検討会(茨城県つくば市)	緑化大賞	種々の公共施設を繋ぐ緑道を施設関係者、住民等の協働で再生し、周辺環境とのつなぎの場とする緑化
国立大学法人大阪大学(大阪府吹田市)	緑化大賞	既存の木々を活かし、キャンパスの道路敷法面を地域住民が散策のできる里山に整備する緑化
学校法人南九州学園(宮崎県高鍋町)	緑化大賞	キャンパスの一角を、地域住民、学生との協働により整備し、豊かな生活環境の創造を図る緑化

## 第18回

受賞・助成団体	賞	内容
南羊ヶ丘町内会(北海道札幌市)	国土交通大臣賞	北国ならではの植物を使用し、住民の交流を図ることを目的とした緑化
青山表参道町会・青山表参道商店会(東京都港区)	国土交通大臣賞	商業施設が集中する地区の殺風景な景観となっている植栽帯を、周囲との調和を図って再整備する緑化
とちぎ子ども医療センター花咲jii(栃木県宇都宮市)	緑化大賞	病気の子供たちの心を元気づけ、希望を与えることを目的とした医療センター敷地内の緑化

受賞・助成団体	賞	内容
高月町(滋賀県)	緑化大賞	駅前ロータリー一部を、当地の歴史や風習等に配慮した樹種と技法を用いて整備する緑化
社会福祉法人仁寿福祉会特別養護老人ホーム 星陽(兵庫県姫路市)	緑化大賞	園芸療法が実践されている老人ホームの庭を、施設入所者と地域住民とのコミュニケーションの場にする緑化

## 第17回

受賞・助成団体	賞	内容
特定非営利活動法人日本公開庭園機構(東京都国立市)	国土交通大臣賞	小学校西側のブロック塀を見通しの良い生垣に変えて、「安全緑地」として整備する緑化
あけもどろ緑の会(沖縄県那覇市)	国土交通大臣賞	メインストリートに「サクラのゾーン」を整備し、人々のコミュニティーの場とする緑化
神戸市(兵庫県)	緑化大賞	歴史的環境を配慮し、歴史に因んだ樹木、草花を使用して人々の交流の場とする緑化
篠山市小多田三区自治会(兵庫県篠山市)	緑化大賞	使い勝手が悪く、樹木が繁茂しすぎた公園を地域の活性化の拠点として再整備する緑化
学校法人押野学園川内幼稚園(鹿児島県薩摩川内市)	緑化大賞	幼稚園の外周フェンスをセットバックさせ、林の歩道として整備する緑化

## 第16回

受賞・助成団体	賞	内容
国立大学法人 一橋大学(東京都国立市)	国土交通大臣賞	キャンパス内の荒れて活用のない緑空間を憩いと交流の場に再整備する緑化
からほり倶楽部(大阪府大阪市)	国土交通大臣賞	歴史・文化的な町並みを継承し、緑を通じて住民等の交流を図る緑化
特定非営利活動法人 アートチャレンジ滝川(北海道滝川市)	緑化大賞	芸術イベントの拠点施設をコミュニケーションの図れる場に整備する緑化
ゆあらガーデンニング倶楽部(三重県津市)	緑化大賞	落葉の堆肥化や剪定枝の舗装材利用等、リサイクル型の公園に再整備する緑化
九州肥前の国「竹原」王仁自然保存の会(佐賀県神埼市)	緑化大賞	利用のない倉庫跡地を当地の歴史・文化に配慮して整備する緑化

## 第15回

受賞・助成団体	賞	内容
社団法人定山溪観光協会(北海道札幌市)	国土交通大臣賞	豊平川に面した温泉街の観光スポットに隣接する広場を街のシンボルゾーンとして整備する緑化
特定非営利活動法人TōSCA(栃木県栃木市)	国土交通大臣賞	市民の力で郷土のシンボルである旧駅舎を保存する施設を昭和の時代の緑空間として整備する緑化

受賞・助成団体	賞	内容
緑とブランコの会(岐阜県大垣市)	緑化大賞	市街地中心部の観光的要素をもつ河川の法面(のりめん)の緑化
静岡県吉田町	緑化大賞	図書館の庭として、屋外空間を読書、自然学習の場とする緑化
宮崎市(宮崎県)	緑化大賞	市街地の住宅地内にあるガソリンスタンド跡地を緑地として整備し、地域の緑景観を向上させる緑化

#### 第14回

受賞・助成団体	賞	内容
医療法人光潤会介護老人保健施設ルーエしもつま(茨城県下妻市)	国土交通大臣賞	介護老人保健施設の前庭を園芸療法庭園のモデルガーデンとする緑化
名古屋市千種区東山グリーンウェイをつくる会(愛知県)	国土交通大臣賞	道路の沿道空間を地域のコミュニティの場となる緑地帯として整備する緑化
栃木県住宅供給公社(栃木県)	緑化大賞	季節の移ろい、自然、植物育成、収穫が体験できる花と緑の空間を創造し、併せて地域のコミュニティづくりを図る緑化
港区民交流ガーデンクラブ(東京都)	緑化大賞	公園を活動場所に住民、企業、公共のパートナーシップによる整備を行なうとともにコミュニティ再生を図る緑化
特定非営利活動法人かまくら緑の会(神奈川県鎌倉市)	緑化大賞	銀行の前庭やストア駐車場出入口により途切れたグリーンベルトを繋げる緑化

#### 第13回

受賞・助成団体	賞	内容
滋賀県山東町(現:米原市)	国土交通大臣賞	町のシンボリックな施設とするとともにコミュニティが生まれる場とする緑化
甲子園口地区まちづくり協議会(兵庫県西宮市)	国土交通大臣賞	市の玄関口となる場所を周囲の緑と一体化させ、人々に潤いを感じさせる空間とする緑化
山形県上山市	緑化大賞	城下町、宿場町、温泉町の歴史や文化等、その土地の特性を生かした景観を形成する緑化
福岡県久留米市	緑化大賞	中心市街地の活性化を図るため、人々の交流の場を創造する緑化
大分県大分市	緑化大賞	江戸期の酒造蔵の景観と一体化させたくつろぎのある空間を創造する緑化

## 第12回

受賞・助成団体	賞	内容
埼玉県三郷市	国土交通大臣賞	団地中心部に位置する幼児教室跡地を公園として整備する緑化
松尾まちづくり委員会(長野県飯田市)	国土交通大臣賞	分断化された公共施設を並木や建物廻りの植栽により一体化させる緑化
兵庫県淡路町(現:淡路市)	緑化大賞	住民のコミュニティの場である橋上を拡幅し、交通・河川環境の改善を図る緑化
花みどり市民ネットワーク(兵庫県神戸市)	緑化大賞	植物の再生、育成、育苗等の作業を見せる施設として市民ナーセリーガーデンをつくる緑化
財団法人岡山市公園協会(岡山県)	緑化大賞	レクリエーション空間として四季折々の花のある景を創出する緑化
宮崎県宮崎市	緑化大賞	公共駐車場をつくる性植物を中心とした立体植栽を行い、駐車場のイメージアップを図る緑化

## 第11回

受賞・助成団体	賞	内容
(財)堺市公園協会(大阪府)	国土交通大臣賞	学校敷地西側のブロック塀を撤去し、その接道部を歩道とあわせて緑化
(財)神戸市公園緑化協会(兵庫県)	国土交通大臣賞	JR三宮駅南側広場の震災で機能を停止した噴水池を花壇として再整備する緑化
つくばアーバンガーデニング実行委員会(茨城県)	緑化大賞	公園の一角に園芸セラピー的要素を入れた「いやしの庭」として緑化
兵庫県芦屋市	緑化大賞	海に面した道路残地で震災復旧時に資材置き場として使用されていた土地の緑化
奈良県生駒市	緑化大賞	市民による花のまちづくり活動を支援し、市域の緑化を推進する拠点施設の緑化
山口県下関市	緑化大賞	街区公園(児童公園)を周辺の歴史的環境に合わせて再整備する緑化

## 第10回

受賞・助成団体	賞	内容
岐阜県羽島市	建設大臣賞	羽島市商店街に位置する広場を憩い、防災、イベントの場として緑化
兵庫県北淡町(現:淡路市)	建設大臣賞	阪神・淡路大震災震源断層の野島断層保存館前庭の緑化
福島県福島市	緑化大賞	県庁前の市立福島第一小学校の接道部分を一般に公開した緑化

受賞・助成団体	賞	内容
千葉県船橋市	緑化大賞	新京成薬園台駅前広場を駅の移転に合わせてポケットパークとして緑化
新横浜町内会(神奈川県)	緑化大賞	2002年ワールドカップ競技場へ続く通りに立体的な道標となる緑化
静岡県御殿場市	緑化大賞	市の運動施設が集中する地区の市道を富士山を借景として緑化
愛知県安城市	緑化大賞	JR安城駅から安城産業文化公園への市道をフラワーロードとして緑化

## 第9回

受賞・助成団体	賞	内容
栃木県真岡市	建設大臣賞	真岡鐵道真岡駅複合施設の広場部分を安らぎと憩いの広場とする緑化
沖縄県浦添市	建設大臣賞	小学校敷地の一部解放と接道部を憩いのある、散策できる場とする緑化
北海道札幌市	緑化大賞	屋内広場のサンルーム部分を冬期でも緑のある中で憩える空間とする緑化
群馬県企業局	緑化大賞	ニュータウン内街区公園とコミュニティー道路を季節が感じられる場とする緑化
群馬県安中市	緑化大賞	JR信越本線安中駅前を駅舎に合わせシックな雰囲気空間とする緑化
東大宮エコ・グリーン(埼玉県)	緑化大賞	JR宇都宮線東大宮駅西口を季節感豊かな駅前緑地帯とする緑化
富山県黒部市	緑化大賞	下水処理場敷地内に桜を植栽し、市民の心に息づく広場とする緑化
滋賀県高月町	緑化大賞	複合公共施設前庭部分を親水型の緑地とし、来庁者の憩いの場とする緑化

## 第8回

受賞・助成団体	賞	内容
北海道苫小牧市	建設大臣賞	市中心部にある開拓記念碑周囲を四季の変化の楽しめる空間とする緑化
(財)亀岡市都市緑花協会(京都府)	建設大臣賞	街路と企業敷地を一体的に整備し季節感豊かな街路空間とする緑化
磐田市立総合病院(静岡県)	緑化大賞	正面玄関前ロータリーを市の木・花を用い特徴的な空間とする緑化
大阪府吹田市	緑化大賞	ロータリー内の園地を四季を通して楽しめる空間として再整備

受賞・助成団体	賞	内容
福岡県大牟田市	緑化大賞	市庁舎前広場の整備に伴い特徴的な建物を考慮し憩いの場とする緑化
熊本県人吉市	緑化大賞	道路交差点の一角にある小広場を花木を用い彩りのある空間とする緑化
宮崎県清武町	緑化大賞	暗渠化された悪水路の上を緑あふれる遊歩道として整備

## 第7回

受賞・助成団体	賞	内容
静岡県豊田町(現:磐田市)	建設大臣賞	香りの博物館に隣接する公園一部を香りの植物園とする緑化
福岡県春日市	建設大臣賞	学校敷地の壁面後退と街路整備により生み出された緑地帯を整備する緑化
東京都品川区	緑化大賞	公園接道部を江戸期の東海道のイメージにする緑化
福島潟に「市民の森」をつくる会(新潟県)	緑化大賞	自然生態園へのアクセス道路にハサ木並木を再現する緑化
富山県高岡市	緑化大賞	地区公民館敷地一部を公園として整備する緑化
滋賀県大津市	緑化大賞	河川沿い空地を緑地・緑道として整備する緑化
滋賀県彦根市	緑化大賞	文化・交流拠点のコミュニティ道路を地域の風景・施設に配慮しての緑化
兵庫県芦屋市	緑化大賞	市の緑の軸となる河川沿いに桜並木を整備する緑化

## 第6回

受賞・助成団体	賞	内容
石川県金沢市	建設大臣賞	金沢の歴史的環境に配慮した広場整備に伴う緑化
徳島県徳島市	建設大臣賞	民間によるボードウォーク整備と連携した公園再整備に伴う緑化
岩手県遠野市	緑化大賞	市民運動場に緑豊かな駐車場を整備しての緑化
花と緑のまちづくり検討委員会(埼玉県)	緑化大賞	JR宮原駅前に雑木林をイメージした広場を整備しての緑化
長野県東部町(現:東御市)	緑化大賞	文化会館前庭を町のシンボル広場とする緑化
兵庫県神戸市	緑化大賞	区役所前に緑豊かな四季の花の咲く広場を整備する緑化

受賞・助成団体	賞	内容
(財)岡山市公園協会(岡山県)	緑化大賞	JR備前一宮駅不使用プラットフォームを修景しての緑化

#### 第5回

受賞・助成団体	賞	内容
新潟県新潟市	建設大臣賞	都心部のポケットパークとして隣接する神社等の景観に調和した緑化
神奈川県秦野高等職業技術校	建設大臣賞	学校敷地一部を地域に開放した広場として緑化
北海道札幌市	緑化大賞	道路交差点一角を開拓の歴史と風景を表現した広場として整備する緑化
NSSニューステージサッポロ建設共同事業体(北海道)	緑化大賞	再開発ビル公開空地に花木等により四季の変化を演出した緑化
福島県いわき市	緑化大賞	市中心部の都市軸を形成する緑地を既存樹を生かし花木等により緑化
佐賀県有田町	緑化大賞	有田焼の釉薬となるイスノキ等による街路整備の伴う緑化
熊本県熊本市	緑化大賞	学校敷地一部をセットバックし地域に開放した広場を整備しての緑化

#### 第4回

受賞・助成団体	賞	内容
秋田県角館町	建設大臣賞	国指定の名勝である桜並木につながる河川敷を桜づつみとして緑化
埼玉県大宮市(現:さいたま市)	建設大臣賞	JR土呂駅前広場を盆栽の手法を用いた緑化
山形県	緑化大賞	酒田市内の歴史的環境等に配慮したポケットパークを整備しての緑化
長野県飯田市	緑化大賞	りんご並木一角の交差点にポケットパークを整備しての緑化
静岡県静岡市	緑化大賞	JR静岡駅南口前広場の整備に伴う緑化
滋賀県新旭町(現:高島市)	緑化大賞	公共施設の集まる町民交流広場の緑化
松江温泉振興協議会(島根県)	緑化大賞	松江温泉駅前バスターミナルの緑化

#### 第3回

受賞・助成団体	賞	内容
東京都板橋区	建設大臣賞	既存緑地帯を再整備し、四季の変化を演出した緑化

受賞・助成団体	賞	内容
浅草オレンジ通り商店街振興組合 (東京都)	建設大臣賞	商店街再整備に伴う歩道の修景的な緑化
神奈川県横須賀市	緑化大賞	小学校接道部の敷地フェンスを後退させての緑化
静岡県清水市(現:静岡市)	緑化大賞	道路交差点一角の未利用地を小広場とする緑化
岐阜県多治見市	緑化大賞	自転車・歩行者専用道路沿いに並木を植栽しての緑化
兵庫県神戸市	緑化大賞	小学校の校庭部分に雑木林をつくりだす緑化
熊本県水俣市	緑化大賞	JR水俣駅前多目的広場再整備に伴う緑化
鹿児島県名瀬市	緑化大賞	文化センターの外周路に海と奄美の自然を演出した緑化

## 第2回

受賞・助成団体	賞	内容
青森県八戸市	建設大臣賞	JR八戸駅再整備に伴うシンボルツリー等を植栽しての緑化
(財)聖路加国際病院(東京都)	建設大臣賞	病院敷地一部の散歩道の整備と周辺緑化
群馬県前橋市	緑化大賞	橋のたもとの未利用地を橋詰め広場として緑化
愛知県名古屋市	緑化大賞	道路交差点一角に設置された小広場の緑化
滋賀県草津市	緑化大賞	市民センター前広場に花木等を植栽しての緑化
滋賀県大津市	緑化大賞	地域文化センター接道部に緑道を整備しての緑化
(財)堺市公園協会(大阪府)	緑化大賞	市庁舎前広場の整備に伴う緑化
(財)岡山市公園協会(岡山県)	緑化大賞	ニュータウン集会所の周囲を公園と一体的に緑化
長崎県佐世保市	緑化大賞	公園一部を地域の自然生態に配慮して緑化

## 第1回

受賞・助成団体	賞	内容
(財)いしかわ緑のまち基金(石川県)	建設大臣賞	道路交差点改良に伴う歩道部分を小広場として緑化
沖縄県浦添市	建設大臣賞	学校正門前を地域住民が利用できる広場として緑化
東京都目黒区	緑化大賞	東急都立大学駅前広場にシンボルツリーを植栽しての緑化

受賞・助成団体	賞	内容
学校法人慶應義塾(神奈川県)	緑化大賞	藤沢キャンパスの一部を広場として開放しての緑化
徳島県阿波町(現:阿波市)	緑化大賞	多目的広場外周部に並木を植栽しての緑化

DSR経営
トップメッセージ
第一生命グループのDSR経営
2011年度ハイライト
ステークホルダーダイアログ
株主・投資家
お客さま
社会 <ul style="list-style-type: none"> <li>社会貢献活動</li> <li>人権の尊重</li> <li>環境保護活動</li> </ul>
従業員
グループ会社のDSR取組
DSRレポート

### 社会貢献活動

- 社会貢献活動の取組方針
- 中心テーマ① 健康の増進
- 中心テーマ② 豊かな次世代社会の創造
- 中心テーマ③ 環境の保全
- 職員のボランティア活動
- 芸術文化・スポーツ・調査研究等

### 職員のボランティア活動

#### 各所属でのボランティア活動

地域社会の一員として、全国各地の職員が清掃活動、チャリティバザー、募金活動等、自発的な地域社会貢献活動に取り組んでいます。2011年度は137の支社・部で各地域に密着した活動に取り組みました。

職員による地域社会貢献活動を支援・推進するため、募金額や売上額等を各団体へ寄付する際、会社が一定額を上乗せする「マッチングギフト制度」を導入しています。また、2010年度より清掃活動等の直接寄付につながらない活動に対しては、活動参加人数に応じて会社が一定額を拠出し、環境保護団体へ寄付をする「アクションギフト制度」を導入し、全社で約3,200人の参加となりました。



高齢者福祉施設への音楽の贈呈訪問(保険金部)



東日本大震災支援のための街頭募金(帯広支社)



地域の清掃活動(山口支社)

## 東日本大震災の復興支援

東日本大震災の復興支援として、津波により養殖業が大きな被害を受けた気仙沼市唐桑地区において、産業復興支援型の被災地支援ボランティア活動を実施しました。2011年10月～11月および2012年5月～6月、全7クールにわたり、約80人の職員が参加し、被災された養殖漁業者の方々の指導のもとで、養殖用のいかだの補修やカキやホタテの種付け(ロープにカキやホタテの種を挟み、吊るす作業)等を行いました。



唐桑地区でのボランティア活動の様子

## 新入職員ボランティア研修

2012年5月、新入職員研修の一環として、福祉施設でのボランティア体験研修を実施しました。新入職員約200人が、横浜市内約70箇所の高齢者福祉施設・障がい者福祉施設で配膳や入浴等の補助や利用者様との交流を体験しました。社会の一員として自身ができることは何かを相手の立場に立って考えるきっかけとなりました。



新入職員ボランティア研修

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

社会貢献活動

人権の尊重

環境保護活動

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

社会貢献活動

社会貢献活動の取組方針

中心テーマ①  
健康の増進

中心テーマ②  
豊かな次世代  
社会の創造

中心テーマ③  
環境の保全

職員のボラン  
ティア活動

芸術文化・ス  
ポーツ・調査研  
究等

芸術文化・スポーツ・調査研究等

VOCA展・第一生命ギャラリー

平面美術の領域で国際的に通用する将来性のある40歳以下の若手作家の育成・支援を目的に、上野の森美術館にて開催されている「VOCA展」(The Vision of Contemporary Art-現代美術の展望)に第1回(1994年)より協賛しています。過去には福田美蘭、やなぎみわ、蜷川実花らが受賞しており、近年では若手作家の登竜門として高く評価されています。第19回を迎えたVOCA展2012では、全国各地から若手作家34名による力作が出展され、優秀作品には賞が贈られました。

当社は、毎年の展覧会の協賛に加え、VOCA賞・VOCA奨励賞受賞作品を所蔵し、日比谷本社1階ロビーや、「第一生命南ギャラリー」(日比谷本社)で定期的に作品を公開しています。さらに、同ギャラリーにて受賞作家の個展を開催し、受賞後の制作活動を発表する場を提供することで継続した支援を行っています。

こうした活動が評価され、当社は2000年に企業メセナ協議会が主催し、芸術文化の振興に高く貢献した企業・財団を顕彰する「メセナ大賞2000」を受賞しました。

詳細ページへ



VOCA展2012 VOCA賞  
「絵が見る世界11\_03」(作 鈴木 星  
亜)



第一生命南ギャラリー

## ■ NPO法人トリトン・アーツ・ネットワーク(TAN)の支援

1952年、第一生命本社内の集会室であった第一生命ホールは外部に開放され、民間貸しホールの先駆けとしてさまざまな演奏会や演劇・落語等の公演が行われ、戦後の文化振興に貢献してきました。1989年、第一生命館の保存・改築に伴い37年間にわたる活動を休止しましたが、2001年、東京・晴海に再興されました。

ホール再興にあたり、当社はNPO法人トリトン・アーツ・ネットワーク(TAN)を設立し、TANへの支援を通じた「地域に密着した芸術活動」の実現を目指しました。TANは、ホールでの公演に加え、日ごろホールに来場できない学校や福祉施設の方々に対して良質な音楽を届ける「アウトリーチ活動」を実施しています。こうしたTANの活動を、個人・法人会員、市民サポーター、社内ボランティアが物心両面から支え、地域に根ざした音楽活動を着実に広げています。こうした取り組みが評価され、当社は企業メセナ協議会が主催する「メセナアワード2009」にて「メセナ大賞」を受賞しました。

☞ トリトン・アーツ・ネットワークのWebサイトへ

☞ 第一生命ホールのWebサイトへ



第一生命ホール



第一生命ホール(外観)

## ■ 全国小学生テニス選手権大会

当社は、「世界に通用する選手育成のためにはジュニアからの強化が重要である」という公益財団法人日本テニス協会の趣旨に賛同し、第1回より本大会に特別協賛するとともに、当社所有のクレイコート(東京・仙川)を大会会場として提供しています。2012年で第30回を迎え、これまでに、沢松奈生子さん、杉山愛さん、錦織圭選手、添田豪選手等、国際的に活躍する選手を多数輩出しています。



第30回全国小学生テニス選手権大会

## ■ 女子陸上競技部

1990年に女子陸上競技部を創設以来、選手の育成に注力してきました。これまでに、2009年に世界陸上女子マラソンでの尾崎好美選手の銀メダル獲得、2010・2011年に東日本実業団女子駅伝連覇、2011年に全日本実業団女子駅伝優勝等、多くの大会で好成績を収めています。また、2012年にはロンドンオリンピックの女子マラソン代表に尾崎好美選手が選出されるなど、日本陸上中・長距離界を牽引しています。

## ■ 公共政策への提言

当社は、わが国経済の発展と国民生活の向上に寄与すべく、経済団体等を通じて各種政策課題に対して提言活動を行っています。具体的には、当社役員が日本経済団体連合会の役員を務めるとともに、各種委員会へ参画することにより、社会保障制度改革や少子化対策をはじめとした政策課題の解決に取り組んでいます。

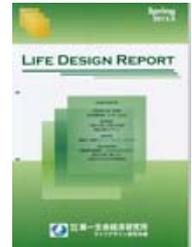
## 第一生命経済研究所

第一生命経済研究所は、経済から生活まで幅広くカバーするシンクタンクです。調査・研究成果は、「第一生命経済研レポート」「ライフデザインレポート」のほか、ニュースリリースやホームページなどを通じて公表しています。このほか、講演会、書籍出版やさまざまなメディアを通じて暮らしや経営に役立つ情報発信に努めています。また、保険・年金分野の調査・研究は、第一生命の経営・営業活動に役立つ情報として提供しています。

2011年度は、経済分野からは「2025年までの内外長期経済見通し」、「2011～2013年度日本経済見通し」ほか数多くの経済レポートを、生活関連分野からは「企業における仕事と子育ての両立支援に関するアンケート」「高齢期の外出に対する意向と不安」「自分の介護の準備に関する調査」などを対外発表しました。さらに、内閣府や地方自治体の委員会に研究員を派遣するなど、各行政機関とも連携し幅広く社会に向けた提言活動を行っています。



第一生命経済研レポート



ライフデザインレポート

## 公益財団法人 矢野恒太記念会

当財団は、当社の創立者である矢野恒太の生前の事績を顕彰することを目的として、1953年に設立されました。「日本国勢図会」「世界国勢図会」等の統計書の刊行を通じた統計の普及・啓発事業、学術・研究の奨励および補助、奨学金制度の運営、農業振興者の表彰(矢野賞)など各種公益事業を行っています。なお、当財団は2011年4月に財団法人から公益財団法人に移行しました。

[矢野恒太記念会のWebサイトへ](#)

## 一般財団法人 都市のしくみとくらし研究所

当財団は、第二次大戦後の住宅困窮者に対する低廉良質な住宅供給、住宅事情に関する調査研究を行うことを目的として、1955年に財団法人第一住宅建設協会として設立されました。現在では、住生活の改善向上に寄与すべく、住宅・都市などに関する研究、および助成や機関誌「CITY&LIFE」の発行(年4回)を行っています。なお、当財団は2011年4月に財団法人から一般財団法人に移行し、財団名を一般財団法人都市のしくみとくらし研究所に改めました。また、当財団は、その設立目的ののっとり、住宅供給を通じた戦後復興を支援してきましたが、現在もその理念を継承し、2011年に発生した東日本大震災以降、被災地復興に役立てていただくための財団資産の活用を検討してきました。その結果、永続性・公共性の高い事業への寄付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、以下の通り実施しました。

	寄付実施日	寄付内容
岩手県	2011年12月16日	岩手県立高田高等学校の再建事業
福島県	2012年3月26日	福島県文化センター災害復旧事業
宮城県	2012年3月28日	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

[都市のしくみとくらし研究所のWebサイトへ](#)

## 一般財団法人 地域社会研究所

当財団は、近代的かつ民主的な地域社会(コミュニティ)の発展に寄与することを目的として、1963年に設立されました。現在では、地域社会の諸問題に対する調査研究や生き生きと暮らせる地域作りに寄与すべく研究助成や機関誌「The community(コミュニティ)」の発行(年2回)を行っています。なお、当財団は、2011年4月に財団法人から一般財団法人に移行いたしました。

[地域社会研究所のWebサイトへ](#)

## コラム「サラ川」

“サラ川(サラセン)”の愛称で親しまれている「サラリーマン川柳コンクール」を1987年から毎年実施しています。職場やご家庭等の日常生活の中で日ごろ感じている“喜怒哀楽”を、5・7・5の川柳にしてご応募いただき、応募作品の中から当社で全国優秀100作品を選出。その後お客さまの投票によりベスト10を決定します。

入選作は例年マスコミでも取り上げられ、世相を映すユーモラスな「鏡」として話題を振りまいています。

[個人情報取扱について](#) [勧誘方針](#) [本人確認について](#) [当社ホームページのご利用にあたって](#) [利益相反管理方針](#)

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

社会貢献活動

人権の尊重

環境保護活動

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

社会貢献活動

社会貢献活動の取組方針

中心テーマ①  
健康の増進

中心テーマ②  
豊かな次世代  
社会の創造

中心テーマ③  
環境の保全

職員のボランティア活動

芸術文化・スポーツ・調査研究等

関根直子展

第一生命は、企業メセナ活動の一環として、現代美術の展覧会「VOCA(ヴォーカ)展(The Vision of Contemporary Art)ー現代美術の展望」の受賞作品を所蔵し、第一生命南ギャラリーで常設展として公開しております。また、年に数回、VOCA展受賞作家の個展を開催し、作家の方には発表の場を、一般の方々には現代美術鑑賞の場をご提供しています。

今回は「VOCA展2008」府中市美術館賞受賞者、関根直子(せきね・なおこ)の個展を開催致します。

関根直子の作品は、鉛筆で綿毛のような繊細な線を幾重にも重ね独自の世界を描きだしています。線を重ねることにより、見る者の想像力を刺激し膨らませ、描写された奥から何かがかび上がり作品全体画が動き出すような感覚を持たせます。今回は、関根が線の表現を考え始めた初期の作品26点を展示いたします。

ぜひご覧ください。

「関根直子展」開催概要

■名称	先行するものたちへ
■会場	第一生命南ギャラリー 〒100-8411 東京都千代田区有楽町1-13-1 DNタワー21 第一生命本館1F
■会期	2012年9月26日(水)～10月30日(火)
■開館時間	12:00～17:00
■休館日	土・日・祝日
■入場料	無料
■オープニングレセプション	2012年9月28日(金)17:00～19:00
■出品作品	26点(予定) 「作品35ー鉛筆のシリーズ」計17点 (作品の詳細は以下全て同じ) 1999年 / 14×18cm / 鉛筆、ケント紙 「Untitled」シリーズ作品 計5点 (作品の詳細は以下全て同じ) 1999年 / 28.7cm×21cm / 鉛筆、パラフィン紙、水彩紙 「Untitled」1点 1999年 / 25.2×35.7cm / ボールペン、原稿用紙 「Untitled」1点 1999年 / 25.6×16.6cm / ボールペン、マガジン 「Untitled」1点 1999年 / 2点1組、各73×92cm / 鉛筆、水彩紙 「鳥雲」近作、1点 2011年 / 26.5×35cm / 鉛筆、水彩紙

## ■ 同時開催

- 展覧会名 関根直子展「昼と夜一時の間 go for a walk at twilight」(新作展)
- 日時 2012年10月13日(土)～11月11日(日)  
12:00～19:00 (月火休廊)
- 会場 MA2 Gallery  
東京都渋谷区恵比寿3-3-8  
TEL:03-3444-1133

## ■ 作家コメント

この展覧会では、私が線の表現について考え始めた頃、特に1999年に制作した作品を出品します。2001年に武蔵野美術大学大学院を修了し創作活動を続けて参りましたが、以来10年以上が過ぎました。この期を利用して、しばらく眠っていた作品を公開出来る事は、時間的にも空間的にも又とない機会だと思っております。また、10月13日(土)よりMA2Gallery(恵比寿)で同時開催を予定している個展では新作を出品致しますので合わせてご覧頂けると幸いに存じます。平成24年度新進芸術家海外研修制度(文化庁)で内定を頂き、これらの展覧会が終了した後2013年2月より1年間フランスに滞在する事が決まっております。色々な面で節目を迎える年にこのような機会に恵まれた事を深く感謝しております。

同時開催の「昼と夜一時の間 go for a walk at twilight」展では、鉛筆による平面作品だけでなく、ギャラリー空間に特徴的な窓を利用した空間構成を考えています。それは展示空間を作品群によって満たすという考えだけでなく、かすかに外の影響を取り入れてゆきたいという以前から持ち続けていた私の願望から始まっています。その元には、ものごとは全て関係性の中に価値を持つとする考えがあります。関係性を思考することは逆の意味で、ものごとの別を思考することでもあります。私はそうした狭間で作品が立ちあられ、力を持つ事を想っています。作品は建築に合わせた大きさで想定した大小のものを出品予定です。

関根直子

## ■ 関根 直子 略歴

- 1999 武蔵野美術大学造形学部油絵学科卒業
- 2001 武蔵野美術大学大学院造形研究科美術専攻油絵コース修了

### <個展>

- 2002 フタバ画廊 (東京 銀座)
- 2003 フタバ画廊 (東京 銀座)
- 2004 「そとがわのうちがわ」トーキョーワンダーサイト (東京 本郷)  
「線、海からの帰還」αmプロジェクト/art space kimura ASK? (東京 京橋)
- 2008 「巡る、佇む」ギャラリーエアンドウ (東京 松濤)
- 2009 「SECRET EXHIBITION」MA2Gallery (東京 恵比寿)  
「9月の庭」art space kimura ASK? (東京 京橋)
- 2010 「線-音-意味」脇田美術館 (長野 軽井沢)  
「Winter Lights」ギャラリーエアンドウ (東京 松濤)

### <グループ展>

- 1998 「terminal・現代美術交流展」  
武蔵野美術大学×クンストアカデミー・デュッセルドルフ/武蔵野美術大学内 (東京 小平)
- 1999 「DJ」/クンストアカデミー・デュッセルドルフ×武蔵野美術大学/  
クンストアカデミー・デュッセルドルフ (ドイツ デュッセルドルフ)
- 2005 「つくられる平面」コートギャラリー国立 (東京 国立)
- 2006 「Chaosmos' 05-辿りつけない光景」佐倉市立美術館 (千葉 佐倉)
- 2007 「線の迷宮<ラビリンス>II-鉛筆と黒鉛の旋律」目黒区美術館 (東京 目黒)
- 2008 「Black,White and GRAY」MA2Gallery (東京 恵比寿)  
「VOCA展2008-現代美術の展望-新しい平面の作家たち」上野の森美術館 (東京 上野)
- 2009 「I BELIEVE-日本の現代美術」富山県立近代美術館 (富山 富山市)

- 2010 「Doubles lumières」パリ日本文化会館（フランス パリ）  
「間戸 WIND-OW」MA2 Gallery（東京 恵比寿）
- 2011 「Nearest Faraway 世界の深さのはかり方-MOTアニュアル2011」東京都現代美術館  
（東京 三好）  
「オルタージャパンの冒険PAHSE01”禅とサイケデリック”」SPROUT curation（東京  
清澄）
- 2012 「VOCA展2012—現代美術の展望—新しい平面の作家たち」上野の森美術館（東京  
上野）  
「ANDO SESSION 1」ギャラリエアンドウ（東京 松濤）

#### <受賞>

- 2002 トーキョーワンダーウォール賞/トーキョーワンダーウォール公募2002  
2008 府中市美術館賞/VOCA展2008

#### <パブリックコレクション>

府中市美術館  
東京都現代美術館

### ■ NAKO SEKINE History

- 1999 Musashino Art University of Fine Arts, Painting Course, Ba  
2001 Musashino Art University of Fine Arts, Painting Course, Ma

#### <Solo Exhibitions>

- 2002 Gallery Futaba, Tokyo  
2003 Gallery Futaba, Tokyo  
2004 “Sotogawano Uchigawa” Tokyo Wonder Site, Tokyo  
“Lines, a Return from the Sea” /  $\alpha$  m project・Musashino Art University/art space  
kimura ASK?, Tokyo  
2008 “Circulate, Stand” GALERIE ANDO, Tokyo  
2009 “Secret Exhibition” MA2Gallery, Tokyo  
“A September Garden” art space kimura ASK?, Tokyo  
2010 “Line-Sound-Meaning” Wakita Museum of Art, Nagano  
“Winter Lights” GALERIE ANDO, Tokyo

#### <Group Exhibitions>

- 1998 “terminal-Contemporary Art/Kunst Akademie Dusseldorf × Musashino Art  
University” Musashino Art University, Tokyo, Japan  
1999 “DJ-Kunst Akademie Dusseldorf × Musashino Art University”  
Kunst Akademie Dusseldorf, Germany  
2005 “Plane Surfaces in Production: Each in Own Way” Court Gallery Kunitachi, Tokyo  
2006 “Chaosmos'05-Unreal Reality” Sakura City Museum of Art, Chiba  
2007 “Lines Labyrinthine 2: Graphite on Paper” Meguro Museum of Art, Tokyo  
2008 “Black, White and GRAY” MA2 Gallery, Tokyo  
“VOCA 2008” The Ueno Royal Museum, Tokyo  
2009 “I BELIEVE-Contemporary Art in Japan” The Museum of Modern Art,  
Toyama (Toyama, Japan)  
2010 “Doubles lumières” Maison de la culture du Japon à Paris, Paris, France  
“WIND-OW” MA2 Gallery, Tokyo  
2011 “Nearest Faraway-MOT Annual2011” Museum of Contemporary Art Tokyo, Tokyo  
“The Adventure of Alter-Japan Phase01\_ZEN AND PSYCHEDELIC” SPROUT  
Curation, Tokyo
- 
- 2012 “VOCA 2012” The Ueno Royal Museum, Tokyo  
“ANDO SESSION 1” GALERIE ANDO, Tokyo

<Prize>

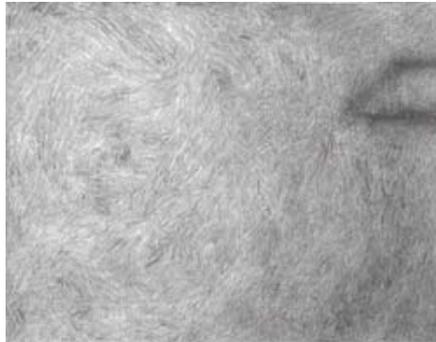
2002 The Tokyo Wonder Wall Prize/Tokyo Wonder Wall 2002

2008 The Fuchu Museum of Art Prize/VOCA 2008

<Public Collection>

Fuchu Art Museum

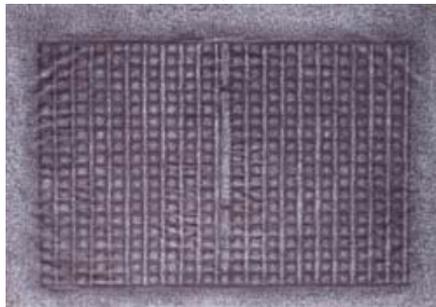
Museum of Contemporary Art Tokyo



「Untitled / 作品35鉛筆のシリーズより」  
14×18cm / 鉛筆、ケント紙 1999年



「Untitled / 作品35鉛筆のシリーズより」  
14×18cm / 鉛筆、ケント紙 1999年



「Untitled」  
25.2×35.7cm / ボールペン、原稿用紙 1999年



「鳥雲」  
26.5×31cm / 鉛筆、水彩紙(Arshes) 2011年

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 社会 > 社会貢献活動: 動画

## DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

社会貢献活動

人権の尊重

環境保護活動

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

## 社会貢献活動

社会貢献活動の取組方針

中心テーマ①  
健康の増進

中心テーマ②  
豊かな次世代  
社会の創造

中心テーマ③  
環境の保全

職員のボランティア活動

芸術文化・スポーツ・調査研究等

## 動画

社会貢献活動に関する動画・CMをご覧ください。

### 保健文化賞

#### 保健文化賞のあゆみ



保健文化賞60年の歴史をご覧ください。

動画をみる(12,638KB)

保健文化賞

#### 保健文化賞贈呈式



保健文化賞贈呈式の模様をご覧ください。(第60回)

動画をみる(6,469KB)

保健文化賞

### 社会貢献活動テレビCM 大切なこと「健康」篇



「保健文化賞」を紹介しています。

動画をみる(2,253KB)

保健文化賞

## 社会貢献活動テレビCM 大切なこと「地域」篇



職員によるボランティア活動、「緑の環境デザイン賞」を紹介しています。

▶ [動画をみる\(2,325KB\)](#)

- ▶ [ボランティア活動](#)
- ▶ [緑の環境デザイン賞](#)

## 社会貢献活動テレビCM 大切なこと「女性と子ども」篇



「全国小学生テニス選手権大会」「第一生命ホール」を紹介しています。

▶ [動画をみる\(973KB\)](#)

- ▶ [全国小学生テニス選手権大会](#)
- ▶ [第一生命ホール](#)

## 全国小学生テニス選手権大会



「全国小学生テニス選手権大会」の様をご覧いただけます。(第26回)

▶ [動画をみる\(11,264KB\)](#)

- ▶ [全国小学生テニス選手権大会](#)

動画をご覧頂くには、Windows Media Playerが必要です。  
最新版のWindows Media Playerは無料でダウンロードできます。



▶ [個人情報の取扱いについて](#) ▶ [勧誘方針](#) ▶ [本人確認について](#) ▶ [当社ホームページのご利用にあたって](#) ▶ [利益相反管理方針](#)

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

社会貢献活動

人権の尊重

環境保護活動

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

人権の尊重

人権啓発の取り組み

人権問題に対して正しい理解と認識を持ち、あらゆる場において常に相手を思いやる心を持って行動できる職員の育成に努めています。

1986年に「第一生命の人権宣言(人権宣言3本の柱)」を制定しました。また、役職員の「行動規範」に人権に関わる内容を記載し、職員の人権意識の向上に努めています。

人権宣言3本の柱

- 1 第一生命は基本的人権を尊重し、法の下に自由と平等と相互扶助の心の育成に努めます。
- 2 第一生命は企業人である前に立派な社会人である職員の創造に努めます。
- 3 第一生命は企業の社会的責任を正しく理解し行動できる人材の教育に努めます。

行動規範

- 人権問題全般について正しい理解と認識を深め、基本的人権を尊重して日常業務を遂行する。
- 性別、年齢、国籍、人種、民族、宗教、社会的地位、障がい等を理由として差別しない。
- セクシュアルハラスメント、パワーハラスメントは行わない。また、他人のこれらの行為を見逃さない。

人権啓発推進体制

本社に役員・部長・課長で構成する人権啓発推進本部を置くとともに、すべての部・支社に人権啓発委員を配置し、全社の人権啓発を推進しています。

人権啓発推進体制 2012年4月現在

- 人権啓発推進本部長(人事担当役員)
- 理事(関連本社部長等 24名)
- 事務局(関連本社課長等 21名)

## ■ 人権啓発研修

人権問題を正しく理解し認識を深めて、日常の活動につなげていくためには、地道な研修の繰り返しが重要であるとの認識のもと、人権啓発に取り組んでいます。2011年度は、所属別研修(全職員対象)をはじめ、人権啓発委員研修、新入職員研修などにおいて、「同和問題」「障がい者理解」「ハラスメント防止」を中心に研修を実施しました。また、管理職人権啓発研修では近畿大学教授 北口末広氏に「企業経営と人権」をテーマに講演をしていただきました。



管理職人権啓発研修(日比谷本社)  
近畿大学教授 北口末広氏

## ■ 人権啓発研修

実施月	研修名	参加者数
2011年4月	基幹職入社研修	205名
2011年4月	機関経営職候補生入社研修	47名
2011年5月	人権啓発委員研修	289名
2011年6月	新任部長研修	45名
2011年6月	新任管理職研修	184名
2011年6月	新任アシスタントマネージャー研修	167名
2011年6月	子会社等人権担当者研修	31名
2012年1月	管理職人権啓発研修	1,202名
2012年3月	新任副支社長、CS推進統括部長研修	26名
2012年3月	新規営業オフィス担当オフィス長研修	132名
年3回	所属別人権研修	全職員

## ■ 社外活動

当社は「東京人権啓発企業連絡会」に加盟するとともに、行政・諸団体が開催する研修会等に積極的に参加し、社内の人権啓発の取組みに役立てています。

## ■ セクハラ・パワハラ防止の取り組み

所属別人権研修など諸人権研修において「セクハラ防止」「パワハラ防止」研修を実施し、未然防止に努めています。

また、全職員携帯ファイル「ビジョン&ルール」や各種マニュアルに、セクハラ・パワハラ防止の方針・取組および相談受付窓口を掲載し、周知を図っています。

特にセクハラ相談窓口には女性担当者3名を配置して、安心して相談できる体制を整え、迅速かつ適切な対応を行っています。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営
トップメッセージ
第一生命グループのDSR経営
2011年度ハイライト
ステークホルダーダイアログ
株主・投資家
お客さま
社会 <ul style="list-style-type: none"><li>社会貢献活動</li><li>人権の尊重</li><li>環境保護活動</li></ul>
従業員
グループ会社のDSR取組
DSRレポート

## 環境保護活動

- 環境経営の推進
- 事業活動における環境負荷低減
- 資産運用を通じた環境への取り組み
- 職員啓発活動の推進

## 環境経営の推進

当社はDSR経営の推進に向けて、社会・経済の発展と地球環境との調和を目指しつつ「持続可能な社会作り」の実現に寄与するため、「環境基本方針」を制定し、役職員一体となって取り組んでいます。

## 環境基本方針

### 基本的な考え方

第一生命は、「社会からの信頼確保」という経営基本方針に基づき、社会の一員として地域の環境保全・地球環境保護および循環型社会の構築を企業の社会的な責任と捉え、日常かつ継続的に以下の行動指針に沿って環境保全に取り組みます。

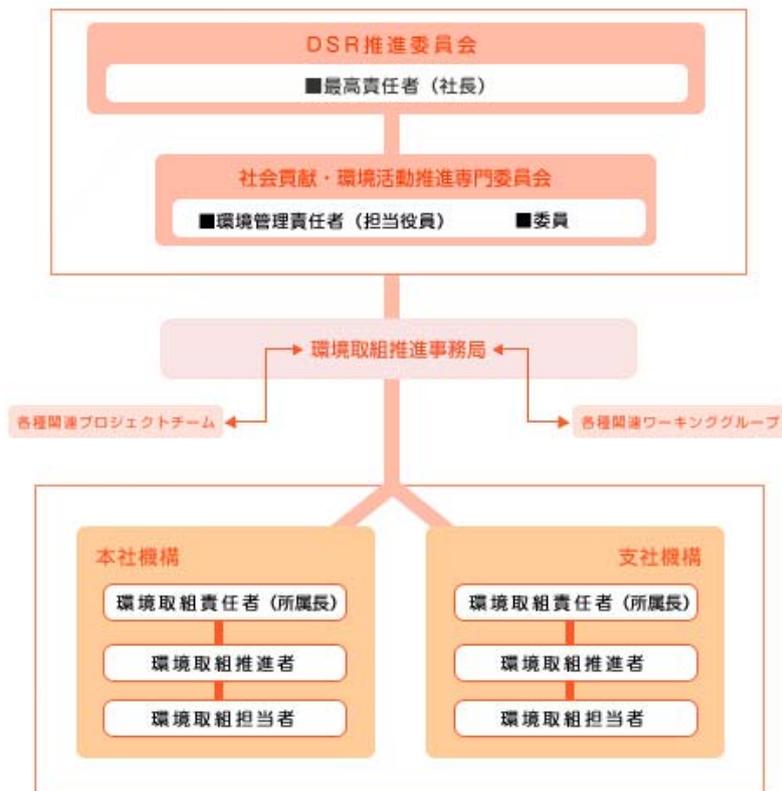
### 行動指針

- 1 生命保険事業における環境配慮行動  
事業活動において、環境保全に関する諸法規や第一生命が同意した憲章・協定・指針等を遵守し、常に環境への影響に配慮した行動を行うよう努めます。
- 2 事業活動に伴う環境負荷の低減  
事業活動に伴う資源・エネルギーの消費や廃棄物などの排出について、省資源、省エネルギー、資源のリサイクル、およびグリーン購入を推進し、環境負荷の低減に努めます。
- 3 環境啓発活動の推進  
行動指針の徹底を通じて役職員の環境問題に対する意識の向上をはかるとともに、環境保全活動への助成・支援をはじめとした環境啓発活動に取り組み、広く社会に貢献します。
- 4 持続的な環境改善の推進  
環境取組全般に関する目的・目標を設定し、取組方針や取組状況と合わせて取組結果の検証と積極的な開示に努め、継続的な環境改善に取り組みます。

本方針は、社内に周知するとともに、一般に公開します。

## 推進体制

持続的な環境保護・改善のため、当社では環境基本方針を推進すべく、当社の環境取組に関する最高責任者を代表取締役社長とし、以下の推進体制を設けています。役員で構成されるDSR推進委員会の傘下に、社長から任命された環境管理責任者が委員長を務める社会貢献・環境活動推進専門委員会を設置し、全社での環境取組を推進すべく、重要課題の協議を行っています。そして委員会にて決定された取り組みを全社に浸透すべく、環境取組推進事務局が、関連するプロジェクトチーム・ワーキンググループと連携を図りつつ、各種施策を全社横断的に推進しています。



## 「2011-2012年度環境中期取組計画」の推進

当社は、中長期的に「持続可能な社会作り」に貢献するグローバルな保険グループを目指し、現在、「2011-2012年度環境中期取組計画」を推進しています。

本計画は、「地球温暖化防止に向けた対応(省エネルギー)」、「循環型社会構築に向けた対応(省資源)」、「環境保護へ向けた企業取組み」、「環境経営推進体制の確立」を指標とし、数値目標および定性目標を設定し取り組んでいます。

2011年度まで計画通りに進捗しており、最終年度となる2012年度を迎え、各目標の達成に向け、全社を挙げて環境問題に取り組んでいます。

### 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
省 エ ネ ル ギ ー	<b>事業所エネルギー削減</b>				
	CO <sub>2</sub> 排出量※ <sup>1</sup> (t-CO <sub>2</sub> )	168,000	170,000	153,000	163,000
	<b>物流エネルギー削減</b>				
	物流エネルギー(t・km)	2,838,000	2,791,000	2,185,000	2,554,000

		2009年度	2010年度	2011年度	2012年度 目標
省資源	<b>紙使用量削減</b>				
	紙総使用量(t)	12,775	9,954	9,922	10,220
	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
	<b>紙リサイクル再生紙利用の促進</b>				
	紙資源リサイクル率(%)	100	100	100	100
	主要事業所一般ごみリサイクル率(%)	100	100	100	100
省資源	<b>グリーン購入推進</b>				
	グリーン購入率(%)	88	87	95	80
	<b>水道使用量</b>				
参考	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	<b>環境配慮活動</b>	
	資産運用における環境配慮行動の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「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</li> <li>●「CASBEE」Sランク取得(新大井事業所)</li> </ul>
	<b>生物多様性保全</b>	
環境保全活動への助成・支援の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●「緑の環境デザイン賞」を通じた緑化プランへの助成</li> </ul>	
環境経営	<b>環境経営推進体制の確立</b>	
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●職員環境認識度肯定割合87.3%(前年度比+9.4%)</li> </ul>

## 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。

## 環境会計への取り組み

### 集計結果(当社「環境中期取組計画」準拠)

分類※1		環境保全コスト(百万円)	
		投資額※ 2,3	費用額※ 2,3
(1)地球温暖化防止に向けた対応(省エネ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>設備空調の更新・インバーター化</li> <li>グリーン電力証書の購入</li> <li>電力消費量管理システムの活用</li> <li>サーバーの更新(台数削減による省エネ)※3</li> </ul>	909.3	8.1
(2)循環型社会構築に向けた対応(省資源)	<ul style="list-style-type: none"> <li>機密文書/帳票のリサイクル推進</li> <li>一般/産業廃棄物の適正処理</li> <li>IT機器のリサイクル推進</li> </ul>	0.0	103.5
(3)環境保護へ向けた企業取り組み(環境金融・生物多様性)	<ul style="list-style-type: none"> <li>生物多様性保全等の活動の支援・寄付</li> </ul>	0.0	40.3
(4)環境経営推進体制の確立	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境関連情報の開示※4</li> </ul>	0.0	0.9
合計		909.3	152.8

※1 分類は第一生命保険「環境中期取組計画」に準拠しています。

※2 対象範囲は、基本的には第一生命保険株式会社(単体)ですが、投資額および廃棄物処理・リサイクル費用は、日比谷事業所、大井事業所、府中事業所分のみ算入しています。

※3 サーバの入れ替え(台数削減による省エネ)に係わる投資額については、導入目的や工工事数等を基準とし、総投資額から按分しています。

※4 DSRレポート作成費用については、全ての頁の中から環境に係る部分のみ抽出し、該当ページ数を基準として総費用額から按分しています。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営
トップメッセージ
第一生命グループのDSR経営
2011年度ハイライト
ステークホルダーダイアログ
株主・投資家
お客さま
社会 <ul style="list-style-type: none"> <li>社会貢献活動</li> <li>人権の尊重</li> <li>環境保護活動</li> </ul>
従業員
グループ会社のDSR取組
DSRレポート

## 環境保護活動

- 環境経営の推進
- 事業活動における環境負荷低減
- 資産運用を通じた環境への取り組み
- 職員啓発活動の推進

## 事業活動における環境負荷低減

近年、地球温暖化をはじめとする環境問題への社会的な関心が高まっており、持続可能な社会の構築のために企業が積極的に環境問題に取り組むことがさまざまなステークホルダーから求められています。当社は事業活動において、大量の紙資源やエネルギーを消費しており、省エネ・省資源・リサイクルなど事業活動に伴う環境負荷低減に向けて取り組んできましたが、2009年度より環境保護に向けた全社横断的な『Ecoダイエット運動』を展開し、環境負荷低減に向けた取り組みを一層強化しています。

### 省エネへの取り組み

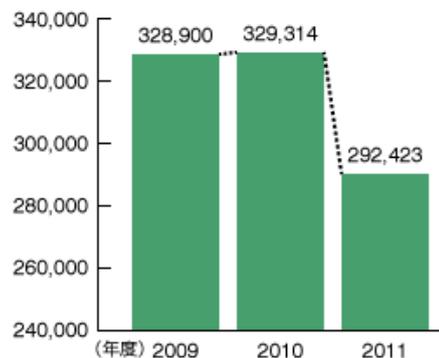
当社は、地球温暖化防止に向けて、省エネ対策にいち早く着手するなど温暖化ガス排出量の削減活動に取り組んできました。2009年度より展開している『Ecoダイエット運動』では、全事業所におけるCO<sub>2</sub>排出量の目標を2007年比10%削減とし、全社一丸となって省エネ運動を推進しています。今後とも中長期にわたる全社横断的な省エネ取組を推進していきます。

### 全社における電力消費量・CO<sub>2</sub>排出量削減の取り組み

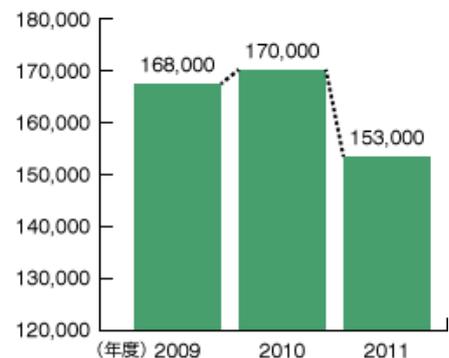
空調設備・照明設備等の切替えなど、省エネ効果の高い設備改善を実施してきました(下表参照)。これら設備改善に加えて、『Ecoダイエット運動』を中心とした役職員による省エネ取組を推進した結果、2011年度は全社において、電力消費量が前年度比▲12.2%、CO<sub>2</sub>排出量が前年度比▲10.0%となりました。

#### 電力消費量とCO<sub>2</sub>排出量

電力消費量(千kWh)



CO<sub>2</sub>排出量(t-CO<sub>2</sub>)



※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。

	役職員による対応	事業所における設備改善
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>OA機器節電</li> <li>冷暖房の控えめな温度設定</li> <li>早帰り勤務管理ルール浸透</li> <li>会議室、トイレ、給湯室不在時消灯</li> <li>昼休み間の全消灯・半灯</li> <li>12:00～13:00、19:30以降照明の半灯(府中事業所)</li> </ul>	<b>【日比谷本社】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>トイレ内照明器具人感センサー導入</li> <li>インバーターボ冷凍機導入</li> <li>駐車場照明入替え</li> <li>空調機、ファンの電動機交換工事</li> <li>地下電算室空調機インバータ化</li> <li>中央監視装置の導入完了</li> </ul>
		<b>【府中事業所】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>電源供給システム設備変更</li> <li>省エネタイプ自動販売機設置</li> <li>電算室空調温度の緩和</li> <li>サーバー、無停電装置入替に伴う台数削減</li> </ul>

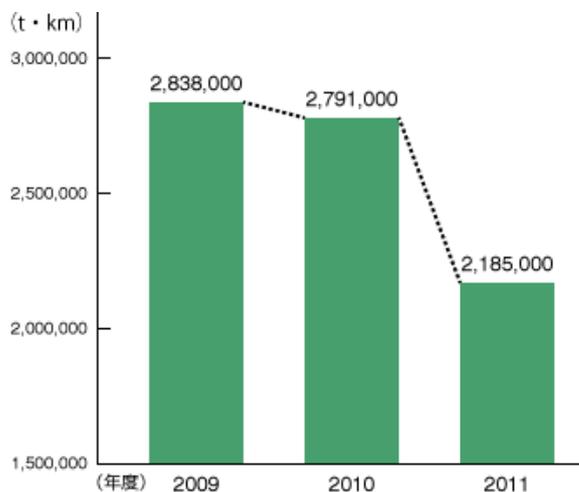
### ■ 投資用ビルの省エネ取組

晴海トリトンスクエアなど数多くの投資用不動産を所有している当社は、(株)第一ビルディングをはじめとした管理会社と連携し、保有物件における空調・電源設備などの運用改善に取り組んでいます。省エネ検分・診断、研修会を通じて、継続的に運用改善に努めており、第一ビルディングにて管理を行っている126物件の共用部分において、以下の通りの削減実績となっています。

	電気消費量 (kWh)	ガス消費量 (m <sup>3</sup> )	冷温水消費量 (MJ)	CO <sub>2</sub> 排出量 (t-CO <sub>2</sub> )
2007年度	69,462,350	2,848,516	37,108,100	34,950
2008年度	65,487,758	2,271,968	36,075,800	32,066
2009年度	61,724,716	1,946,962	32,991,000	29,728
2010年度	61,142,743	2,020,680	31,623,194	29,602
2011年度	55,036,483	1,944,162	26,945,040	26,852
2007-2011年度 削減率	20.8%	31.7%	27.4%	23.2%

## ■ 物流エネルギーの削減

当社は、不動産物件の消費エネルギーのみならず、約款やマニュアルなどの冊子類、申込書・請求書・お客さま宛通知などの帳票類を日常的に全国の事業所間を配送させる物流においても多くのエネルギーを消費しています。地球温暖化防止策の一環として、2010年度より事業所間の物流に関わる消費エネルギーおよびコストの両面から検討し、社内物流の運用見直し(配送ボックスサイズの変更・物流量の削減など)や荷物集積所の分離などの取組みを開始しています。



## ■ 自然エネルギー普及に向けた取組み

地球温暖化防止に向けた取組みの一環として自然エネルギーを活用した発電事業を支援する目的から、2009年度から2012年度にかけて767万kWhのグリーン電力を購入しました。また、2012年度には6月に「第22回緑の環境デザイン賞」、「第2期定時株主総会」の会場で使用した電力の一部をグリーン電力化しました。地球温暖化防止に貢献する取組みとして、今後も継続的に自然エネルギーの導入を検討していきます。



## ■ 省資源への取組み

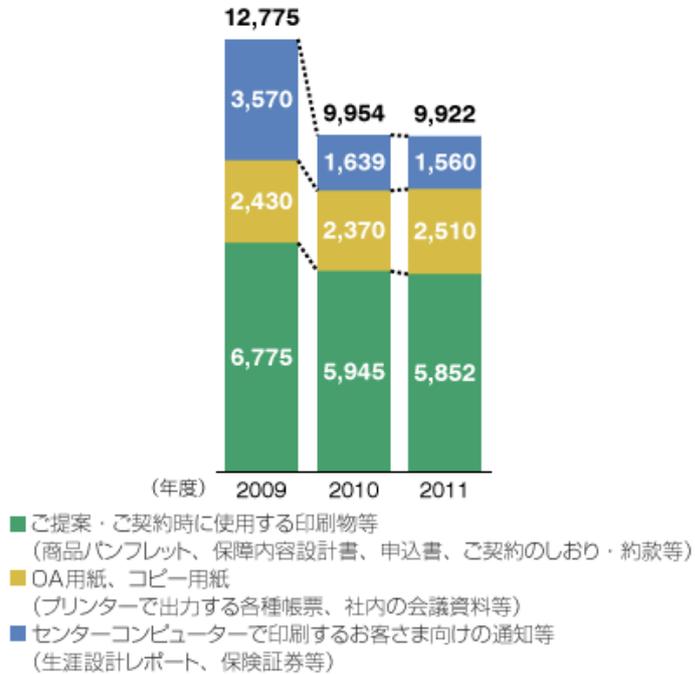
地球資源の枯渇は大きな問題になりつつあります。当社も事業活動において大量の資源を消費していますが、できるだけ少ない資源での消費活動を目指し、『Ecoダイエット運動』を展開していくことで循環型社会の構築に貢献していきます。具体的には、紙使用量削減、再生紙使用率の向上、事務消耗品などのグリーン購入比率向上、廃棄物リサイクルを促進し、資源の有効活用に向けた取組みを推進します。

## ■ 紙削減に向けた取り組み

当社は、お客さま宛の各種通知の発信等、大量の紙資源を使用しています。2011年度の全社紙総使用量は、印刷物の適正量発注による不良在庫の抑制や、メールボックスファイル※帳票出力数の減少によって、前年度から32トンの削減となりました。引き続き削減に向けての取り組みを継続していきます。

※当社で使用する事務帳票システム

紙使用量の推移(t)



## ● OA用紙削減への取り組み

2009年度より全社的にOA用紙・コピー用紙の削減取組を強化しています。具体策として、役員会議でのプロジェクター活用、配布資料削減、両面コピー・2in1印刷の徹底といった職員の自発的削減取組や、事務プロセスにおける文書の電子化を実施しています。



● 各種印刷物削減への取り組み

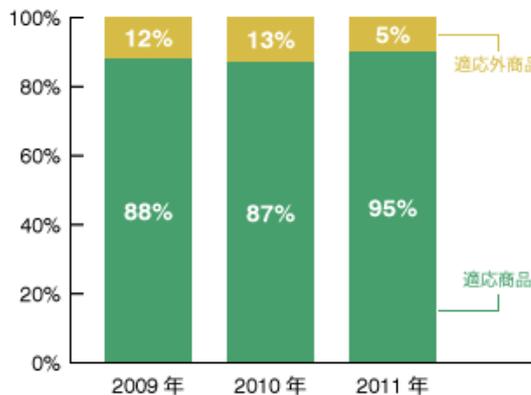
2008年度より、全社の紙使用量の約6割を占めるパンフレットなどの各種お客さま向け印刷物や、社内帳票について、以下の通り見直しを行い、紙削減を図っています。

年度	取組	結果
2008～	お客さま向け案内物等の統廃合・電子化の推進	お客さま向けの案内物の使用実績を踏まえて、統廃合・電子化を推進し、2008年度に配布物の種類の大幅な削減を図りました。
2008～	ご契約期間中に提供する保険約款の見直し	ご契約期間中に提供する保険約款について、「保険約款のオーダーメイド化」を実施したことにより、1契約あたり平均して約240ページ分の紙使用量を削減しました。
2009～	ご契約の申込時までに提供する保険約款のCD-ROM化	2009年10月より、ご契約の申込時までに提供する保険約款について「CD-ROM化」を実施しました。これにより、ご契約者に提供する「ご契約のしおり・約款」のページ数は大幅な削減となりました。
2010～2011	メールボックスファイル帳票出力数の削減に向けた取り組み	2010年度よりメールボックスファイル帳票の種類を見直し、年換算1,440万枚のOA用紙使用量を削減しました。

■ グリーン購入の推進

2009年度より環境負荷の小さい商品を優先的に購入する「グリーン購入」の推進を図っており、当社所定の購入システムにて提供する事務消耗品は、原則グリーン購入適合商品に改めています。

グリーン購入率

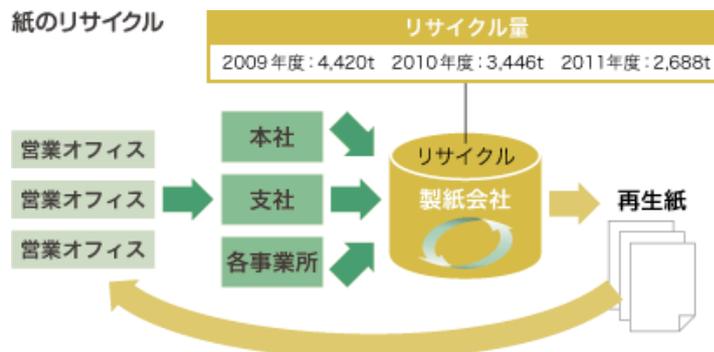


※社内一括購入システムより購入した商品購入額の比較

■ 紙のリサイクルの推進

紙削減に取り組むとともに、廃棄書類の一部をリサイクルすることで、環境負荷低減を図っています。各事業所より回収して本社で集中管理している廃棄書類は、すべて製紙会社にて溶解処理の上、ダンボールやトイレトペーパーといった再生紙へリサイクルしています。今後もリサイクルを徹底することにより、環境負荷低減に取り組んでいきます。

※廃棄書類の総量には2009年以前から保存された文書の廃棄分も含まれます。

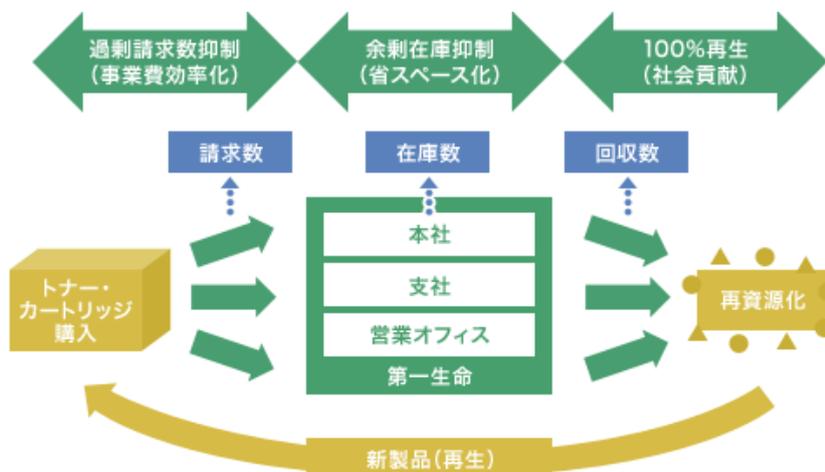


## ■ プリンターのリサイクルの推進

当社はお客さまへの提案書・請求書・チラシといった印刷物や、会議・研修資料、事務帳票など大量の紙を印刷しています。その際に発生するプリンターの使用済トナー・カートリッジについては、当社独自の「トナーEco システム」※を構築し、全国約1,400事業所、約6,200 台のプリンターで使用した業務用トナー・カートリッジの100%回収を進めています。さらに2011年2月より全事業所に家庭用インク・カートリッジ回収箱を設置し、約60,000名の職員およびお客さまが家庭で使用されるカートリッジの回収活動を開始しています。これら回収物は再資源化され、再びカートリッジとして使用されます。

※トナーEco システム

第一生命では、循環型社会の構築に資する取り組みとして、業務上使用したトナー・カートリッジの100%回収を目指し「トナーEco システム」を構築しました。当スキームにて、各事業所におけるトナー・カートリッジの請求数、在庫数、回収数等の数量が把握可能となり、各事業所単位での回収取組を推進します。また、各数量の分析を行い、過剰請求・余剰在庫の抑制に取組み、事業費効率化、省スペース化の取組みに繋がります。



## ■ 印刷物の環境配慮対応

封筒や名刺など印刷物の原材料に環境配慮した再生古紙などを積極的に活用し、省資源への取り組みを行っています。2009年度より名刺・封筒について、原材料の見直し・整理を行い、少量多品種の封筒についても種類削減も含めた環境配慮対応を実施します。

## ■ 適切な産業廃棄物処理

事業活動によって排出される使用済み事務機器、OA機器や什器などについては、廃棄物処理法にのっとり、産業廃棄物管理表(マニフェスト)を交付し、産業廃棄物として処理を実施しています。

2007年度より、全国事業所に対して年1回マニフェストの交付状況を確認させ、本社にて適切な管理を実施しています。

## ■ 有害物質などの適正処理

多くの不動産物件を所有する当社は、土壌汚染やアスベスト・PCBの有無など、環境に影響を与える要因の有無を確認し、環境リスクの徹底した排除を進め、関連法令・規制を遵守しています。

### ● PCBの管理

毒性が強いPCBを含む大型トランスやコンデンサなどPCB含有機器の使用およびPCB廃棄物の保管状況の継続的な把握と適切な管理を実施するとともに、PCB廃棄物の譲渡を防止するため、物件売却時には再確認の実施を徹底しています。また処分可能なPCB廃棄物については、処分施設との契約により、受入調整のうえ順次処分を実施しています。

### ● アスベストの管理

当社は、2006年度までに所有している不動産全件について当時の法令基準に基づく対応を完了していましたが、石綿障害予防規則などのアスベスト関連法令が見直されたことから、2009年度から2012年度にかけて、全物件の再調査を実施の上、適切な対応を行っています。その他、漏れなく汚染防止には万全を期し、環境関連法令に適宜・適切な対応を実施しています。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

社会貢献活動

人権の尊重

環境保護活動

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

環境保護活動

環境経営の推進

事業活動における環境負荷低減

資産運用を通じた環境への取り組み

職員啓発活動の推進

資産運用を通じた環境への取り組み

当社は、約30兆円の資産を運用する機関投資家として、安全性・有利性のみならず社会性・公共性を踏まえ、環境にも配慮した資産運用に努めています。具体的には、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。

当社は、グローバルな観点から金融機関として、環境に配慮した持続可能な事業のあり方を追求し、社会全体の持続的な発展に向け、より積極的に貢献する必要があると認識しています。引き続きDSR経営の一環として、資産運用面からも環境への取り組みを推進していきます。

環境に配慮した不動産投資

当社は、所有不動産の新築時・運用時・改修時の各段階においても、計画的な環境負荷低減の取り組みを進めています。

新築建物における環境配慮

当社は、空調・照明等の省エネ設備の導入により、新築ビルの環境性能の向上を図るとともに、建物の緑化にも努めています。

豊洲キュービックガーデン、新大井事業所

本社再編を踏まえて竣工した2つのオフィスビル、豊洲キュービックガーデン(2011年1月竣工・東京都江東区)および新大井事業所(2011年10月竣工・神奈川県足柄上郡)は、さまざまな環境配慮対応を行っており、ともにCASBEE※の最高ランクであるSランクの認定を受けています。

※建築環境総合性能評価システム「CASBEE」:

建築総合システム「CASBEE」(Comprehensive Assessment System for Built Environment Efficiency)は、建築物の環境性能を公的に評価・格付けするもので、省エネ・省資源・リサイクル性能等の環境負荷削減とともに、室内の快適性や環境への配慮等の環境品質・周辺環境への配慮を含めた建物品質の総合評価制度。2001年に国土交通省の主導の下、(財)建築環境・省エネルギー機構内に設置された委員会によって開発された、建築物の環境性能を評価し、格付けする手法。

豊洲キュービックガーデン

屋上緑化、外壁ガラスの二重化および太陽光に合わせて自動制御する電動ブラインド等を導入することで熱負荷を低減し、空調エネルギーを抑制します。

オフィスの照明や空調は、人感センサーによる自動調整を行い、エネルギーを削減します。

また、屋上に太陽光発電設備を設置し、ビル内で使用する電力として活用しています。以上の取組みにより、東京都の定めた標準的なモデルオフィスビルと比較して、エネルギー消費量約35%削減、CO2排出量30%削減を実現する建物となっています。



豊洲キュービックガーデン

## 新大井事業所

二重窓構造外装システムにより、夏の熱負荷削減と冬の断熱効果が期待できます。さらに自然換気システムも取り入れ、自然エネルギーを活用した省エネルギービルとなっています。



新大井事業所

## 豊洲キュービックガーデン、新大井事業所に関する主な受賞歴

受賞内容		豊洲 キュービック ガーデン	新大井事業 所
		該当年	
CASBEE認証	最高位「S」ランク取得	2010	2011
第15回 蓄熱月間 感謝状	受領	2012	2012
東京の低炭素ビルTOP30	選出	2011	-
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	2011	
第53回 BCS賞	受賞	2012	

## ■ 既存ビルにおける環境配慮

投資用不動産を数多く所有している当社は、改修適齢期に達した設備の省エネを加味した改修工事を順次実施するとともに、設備機器等による運用改善面からも省エネに取り組んでいます。

また、環境改善を可能とする大規模物件の中長期保全計画を策定し、省エネ設備の導入・切替を計画的に進めています。

- 府中第一生命ビルディング(所在地:東京都府中市)  
**東京都の「地球温暖化対策計画書制度」でAAA評価獲得**  
 2011年3月、府中第一生命ビルディングは、電算機室用空調機内ファンのインバーター化、空調負荷の低減、効率改善等による取組内容および「事務所・データセンター」のカテゴリーにおけるエネルギー削減の実績が認められ、東京都より「地球温暖化対策計画書制度※1」において対象事業所1,378中20事業所のみが与えられる「AAA」の評価を受け、東京都知事の表彰を受けました。
- 晴海アイランドトリトンスクエア(所在地:東京都中央区)  
**東京都の「準トップレベル事業所」に認定**  
 2011年5月、建物の省エネ性能、管理運営時の設備改修、運用改善などの取組み等が評価され、地球温暖化対策の推進が優れた事業所として、東京都より「優良特定地球温暖化対策事業所※2」の「準トップレベル事業所」として認定されました。

※1「地球温暖化対策計画書制度」

東京都が環境確保条例に基づき、一定規模以上の事業所を対象に、5か年の地球温暖化対策計画書の提出を義務づけるとともに、その結果を踏まえ、地球温暖化対策の推進の程度が特に優れた事業所を評価する制度。

※2「優良特定地球温暖化対策事業所」

東京都が環境確保条例に基づき、一定規模以上の事業所を対象に、CO2排出量削減のための推進体制や省エネ設備の導入状況等、228項目について審査を行い、取組内容が優れた事業所の削減義務率を緩和する制度。

■ 運用管理における環境負荷軽減取組事例

内容	年度	ビル名
高効率空調機 導入支援事業 認定	2007	梅田センタービル
	2009	DNタワー21
住宅・建築物高効率 エネルギーシステム 導入促進事業 認定	2007	大阪第一生命ビルディング
		幕張テクノガーデン
	2008	第一生命府中ビルディング
		福岡祇園第一生命ビルディング
	2009	京都御池第一生命ビルディング
		エステック情報ビル
2010	岡山第一生命ビルディング	
2011	広島OS第一生命ビルディング	

■ 遊休物件の再利用

既存建物の用途や機能を変更して、その性能や価値向上を図り、建物を再生させる「リノベーション」に取り組んでいます。

- OGGI(賃貸マンション、所在地:東京都杉並区)

『第26回 すまいのリフォームコンクール 国土交通大臣賞』受賞

2007年10月、老朽化した鉄骨造の社宅を改修して賃貸マンションとして再生させ、2009年10月に応募総数592件の中から、最優秀賞である本賞を受賞しました。



改修前



改修後

■ 環境取組に関する主な受賞内容

年度	ビル名	受賞内容
2008	梅新第一生命タワービルディング	CASBEE大阪 OF THE YEAR2007 ※2004年度:CASBEE大阪にて「S」ランク取得
2009	賃貸住宅OGGI	「第26回すまいのリフォームコンクール 国土交通大臣賞」受賞
	仙台第一生命タワービルディング	「平成21年度 エネルギー管理優良工場等 東北経済産業局長賞」受賞
	川越第一生命ビルディング	「第12回 蓄熱のつどい」表彰
2010	川越第一生命ビルディング	「第12回 電力負荷平準化機器・システム表彰 式 財団法人ヒートポンプ・蓄熱センター振興賞」受賞
	新大阪第一生命ビルディング 他	「第13回 蓄熱のつどい」表彰
	府中第一生命ビルディング	「東京都地球温暖化対策計画書制度」最高ランク 「AAA」評価を取得
2011	晴海トリトンスクエア	「東京都優良特定地球温暖化対策事業所」として「準トップレベル」認定

## 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※)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など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。本取組は、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。

## グループ会社でのSRIファンドへの取り組み

グループ会社であるDIAMアセットマネジメントでは、環境などの社会的課題に配慮したSRIファンドを設定・運用しています。代表的なファンド「尾瀬紀行」では、信託報酬の一部を尾瀬保護財団へ毎年寄付しており、その累計金額は2006～2011年度で約4,000万円となり、尾瀬地区の自然環境保護に貢献しています。

- DIAMアセットマネジメントが設定・運用するSRIファンド 口数および残高状況(※1)

(2012年3月末時点)

ファンド名	口数(千口)	残高(百万円)
DIAM高格付インカム・オープンSRI (愛称:ハッピークローバーSRI)	837,946	639
自然環境保護ファンド (愛称:尾瀬紀行)	3,754,374	2,672
DIAM世界環境ビジネスファンド (愛称:シロクマ)	2,574,145	1,598
DIAMジャパングリーンファンド※2 (愛称:新三種の神器)	71	644

※1 これらのファンドには元本割れのリスクや手数料など商品に関わる注意点がります。各ファンドの概要、リスク、手数料などは、DIAMアセットマネジメントのウェブサイト(<http://www.diam.co.jp/>)でご確認いただけます。なお、上記は当社グループの社会的責任投資(SRI)を紹介するものであり、ファンド(投資信託)の勧誘を目的とするものではありません。当該ファンドは、当社でのお取り扱いはしていません。

※2 DIAMジャパングリーンファンド(新三種の神器)は、当初元本を1口あたり1万円として設定しています。



## 社会・公共性に配慮した資産運用(ファンドへの出資を通じた未上場株式への投資)

当社は、ファンドへの出資を通じた未上場株式投資において、社会性・公共性に配慮した取り組みを行っています。

第一生命のグループ会社であるネオステラ・キャピタル株式会社において、電気自動車のベースとなるリチウムイオン電池関連企業や風力発電・太陽光発電・バイオマス発電などの再生可能エネルギー関連企業といった、社会性・公共性の高い「環境関連分野」、「エネルギー関連分野」、「少子高齢化関連分野」などの未上場企業への投資を重点分野として位置付けたファンドを設定し、そのファンドへの出資を通じて「社会性・公共性に配慮した未上場企業の発展」という社会的意義を意識した資産運用に取り組んでいます。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2011年度ハイライト
▶ ステークホルダーダイアログ
▶ 株主・投資家
▶ お客さま
▶ 社会
▶▶ 社会貢献活動
▶▶ 人権の尊重
▶▶ 環境保護活動
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRLレポート

## 環境保護活動

- ▶ 環境経営の推進
- ▶ 事業活動における環境負荷低減
- ▶ 資産運用を通じた環境への取り組み
- ▶ 職員啓発活動の推進

## 職員啓発活動の推進

### ■ 生物多様性保全への取り組み

#### ■ 全国各地での環境保全ボランティア

当社は、より良い地域社会づくりに貢献するために、社会貢献活動の一環として環境保全ボランティアを実施しています。2011年度は全国129所属の職員が参加しました。自然環境の保全と地域の美化を目的とした地域清掃活動・植林活動、循環型社会形成を目的としたエコキャップ運動※などのリサイクル活動など、さまざまな取り組みにより環境保護・生物多様性保全に貢献しています。

※NPO法人エコキャップ推進協会を通じて、ペットボトルキャップを収集して再資源化をすることによって、地球温暖化防止に貢献し、さらにその収益を発展途上国の子どもたちにワクチンとして寄付する運動。



活動内容	所属数
地域清掃活動	21
緑化活動(植林等)	1
リサイクル活動	
リサイクルバザー	16
エコキャップ運動	85
その他リサイクル活動	6
合計	129

※延べ所属数にて表示

▶ 各所属でのボランティア活動

#### ■ エコキャップ運動の展開

当社は、環境教育・啓発活動の一環として、全国の拠点で地域のお客さまとともにエコキャップ運動に取り組んでいます。循環型社会への転換に寄与すべく2005年度に一部の事業所・支社で開始したこの取り組みは、当社職員と地域のお客さまが環境について学び、考え、実践する貴重な活動に発展しています。2012年3月末時点で累計約4,000万個のキャップを回収し、NPO法人エコキャップ推進協会を通じて約50,000人分のワクチンが寄付されています。



## ■ 緑の環境デザイン賞

本賞は、全国の市民団体・公共団体などから公募した都市部の緑化プランに対して資金援助を行っています。また2009年度より、環境保全の観点から都市の環境共生に必要な緑地機能を評価基準に加え、地域におけるヒートアイランド化の緩和や生物多様性保全に効果のある緑化プランを積極的に支援しています。

### ▶ 緑の環境デザイン賞

## ■ 社内外へ向けた環境啓発取組

### ■ 外部団体との提携による環境イベント

当社は、地域社会のお客さまと共に環境保護に向けた取り組みを推進するため、当社役職員とお客さまが一体となって環境保護につき考えることができるイベントを開催しています。2011年度には、中京総合支社にて日頃からエコキャップ回収でお世話になっているお客さまをお招きし、NPO法人エコキャップ推進協会から永田事務局長に来ていただき「ご協力者さま感謝の集い」を開催しました。環境保護活動を通じてお客さまとの絆をより一層深める機会となっています。

### ■ 社内報やイントラネットを活用した環境教育

省エネ・省資源取組み『Ecoダイエツト運動』を、職員一人ひとりが実行できるように、イントラネットを活用して情報を提供しています。また2011年5月から、省エネ・省資源に向けてより具体的な行動方法を記載した「D-ecoハンドブック」を全職員に配布し、社内における環境への意識を高めています。



### ■ 全社でのセルフアセスメントの実施

職員一人ひとりが環境問題を意識し自発的に取り組む「Ecoダイエツト運動」を推進するとともに、各所属は定期的に取り組内容をまとめた「環境取組チェックシート」を活用して点検し、必要に応じて改善を図るというPDCAサイクルにのっとった運営を行っています。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

従業員

活力と魅力あふれる会社へ

人財育成

多様な人財が活躍する職場づくり

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

従業員



いちばん、人々を  
会社にする。

## 職員・会社の 活性化

最も重要な経営資源は「人財」であるとの考えのもと、営業職員に対する採用・育成の革新による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きます。

活力と魅力あふれる会社へ

人財育成

多様な人財が活躍する職場づくり

個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2011年度ハイライト
▶ ステークホルダーダイアログ
▶ 株主・投資家
▶ お客さま
▶ 社会
▶ 従業員
▶ 活力と魅力あふれる会社へ
▶ 人材育成
▶ 多様な人材が活躍する職場づくり
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRLレポート

## 活力と魅力あふれる会社へ

### 推進体制

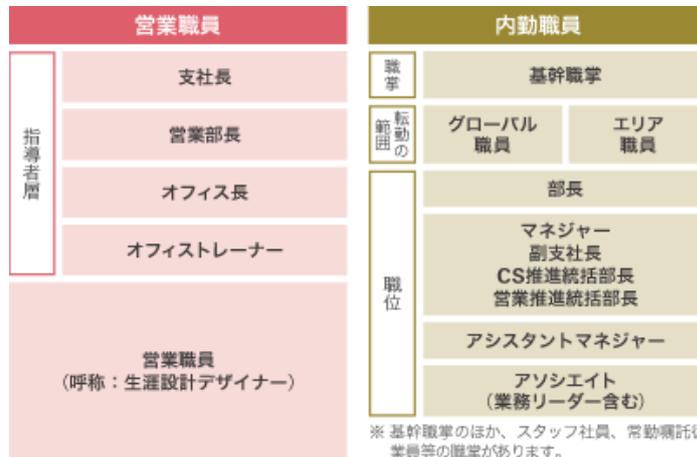
第一生命グループの成長戦略を支える人財の強化のため、営業職員の採用・育成プロセスを革新することで強固な営業体制の構築、職員の働き方変革による付加価値の向上、ダイバーシティのさらなる推進等に取り組んでいます。これらの取り組みをより実効性のあるものとするため、「ES・ダイバーシティ推進専門委員会」を設置し、グループ人財の強化に向けた取り組みの計画策定・実行策の推進・進捗管理を行っています。

### 雇用と人事

#### 職種体系

当社の職員は、営業職員と内勤職員から構成されます。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



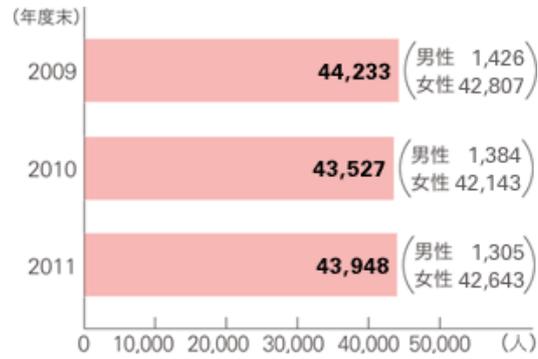
#### 職員の採用人数・平均年齢・平均勤続年数・平均給与

(2011年度)

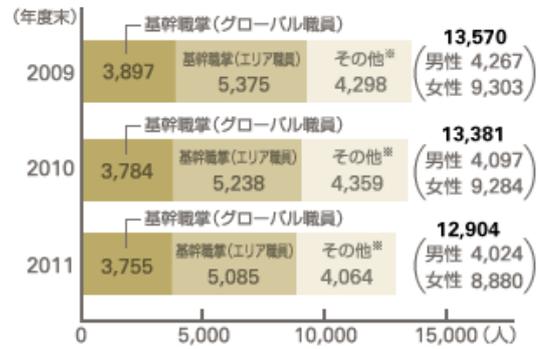
	採用人数	平均年齢	平均勤続年数	平均給与 (月額)
営業職員	9,777人	46歳9カ月	10年1カ月	259千円
内勤職員	857人	43歳2カ月	13年1カ月	288千円
基幹職掌(グローバル職員)	114人	43歳6カ月	19年10カ月	—
基幹職掌(エリア職員)	91人	40歳1カ月	15年8カ月	—
その他※	652人	46歳9カ月	3年9カ月	—

※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。

## ■ 留学生の採用

「ダイバーシティ推進」と「積極的な人財のグローバル化」を目指し、外国人留学生の新卒採用を行っています。2012年4月には、中国、インドネシアからの外国人留学生をグローバル職員として6人採用しました。外国人留学生の採用を通じて、多様な文化や価値観を持つ人財が職場の中で協働していくことで、当グループの国際競争力が向上につながると考えています。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 従業員 > 人財育成:生涯設計デザイナーの育成方針

DSR経営
トップメッセージ
第一生命グループのDSR経営
2011年度ハイライト
ステークホルダーダイアログ
株主・投資家
お客さま
社会
従業員 <ul style="list-style-type: none"> <li>活力と魅力あふれる会社へ</li> <li>人財育成</li> <li>多様な人財が活躍する職場づくり</li> </ul>
グループ会社のDSR取組
DSRレポート

## 人財育成

- 生涯設計デザイナーの育成方針
- 生涯設計デザイナーの育成プログラム
- 総合営業職の能力開発
- 機関経営職候補生の能力開発
- 指導者層の能力開発
- 内勤職員の能力開発

## 生涯設計デザイナーの育成方針

「新・生涯設計」の考え方に基づいた生命保険販売を実践できる営業人財が、お客さまからの信頼確立、競争力や生産性向上の源泉であると考え、お客さまのお役に立てる知識やスキルを兼ね備えた「生涯設計デザイナー」の育成に取り組んでいます。そのために、育成計画・組織体制・指導スタッフそれぞれの充実を図っています。

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 従業員 > 人財育成:生涯設計デザイナーの育成プログラム

DSR経営
トップメッセージ
第一生命グループのDSR経営
2011年度ハイライト
ステークホルダーダイアログ
株主・投資家
お客さま
社会
従業員
<ul style="list-style-type: none"> <li>活力と魅力あふれる会社へ</li> <li>人財育成</li> <li>多様な人財が活躍する職場づくり</li> </ul>
グループ会社のDSR取組
DSRレポート

## 人財育成

- 生涯設計デザイナーの育成方針
- 生涯設計デザイナーの育成プログラム
- 総合営業職の能力開発
- 機関経営職候補生の能力開発
- 指導者層の能力開発
- 内勤職員の能力開発

## 生涯設計デザイナーの育成プログラム

### 2年間育成プログラム

お客さま満足にご満足いただけるコンサルティングをご提供できるよう、人財育成のプログラム・組織体制・指導者層の能力開発の充実に取り組んでいます。入社後2年間は育成期間と位置づけ、この間は「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」の育成を目指し、基礎教育・訓練を実施しています。特に、入社初期の約3ヶ月間の「初期集中教育期間」は、「実践研修室(専門の育成組織)」等で、お客さまに信頼・納得いただけるコンサルティング力を身につけるための基礎教育を実施しています。今年度については、お客さまに「安心の絆」をお届けするという「生命保険会社としての使命感」を醸成するために、「生命保険の社会的意義」を職員に浸透させ、よりお客さま視点での活動を行える人財育成に努めています。

### 営業人材 パリユアアッププログラム～プロフェッショナル&チームワーク～



拡大図を開く(図03を参照)

### 「初期集中教育期間」以後の継続教育

実践研修室等での初期集中教育修了後は、知識・スキルのさらなるレベルアップに向け、本社・支社・営業オフィスが一体となって教育します。支社における集合研修では、知識・スキル研修に加え、お客さま視点に立ったコンサルティング型営業の好取り組みをお互いに共有し、営業活動のレベルアップに役立てています。また、営業オフィスでは、指導者層による日常教育やOJTに加え、当社独自のチーム制による「協力し合いながら共に成長する」というボトムアップの取り組みが教育効果を押し上げています。3年目以降も、研修テーマや対象者をより細分化し、営業職員のレベルや活動基盤等により、それぞれに必要な知識・スキルが的確に身に付くための研修体制を確立しています。

■ 継続教育制度における教育内容

	ご契約時	ご契約期間中	お支払い時
当社独自カリキュラム	<b>お客さまニーズを踏まえた商品教育</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 主力商品</li> <li>● 医療関係特約</li> <li>● 個人年金 等</li> </ul>	<b>お客さまへの情報提供の教育</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ご契約者オールコンタクト活動による情報提供</li> <li>● 更新を迎えるお客さまへの対応</li> <li>● 証券到着時の訪問を通じた情報提供 等</li> </ul>	<b>適切な保険金等のお支払いのための教育</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● お申出受付時の基本対応</li> <li>● ご請求手続き時の注意事項</li> <li>● 基本的なお支払事由等</li> </ul>
	<b>ビジネスマナー・コンサルティングの基本</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ビジネスマナー</li> <li>● 社会保障制度等を踏まえたコンサルティング 等</li> </ul>		
生命保険協会標準カリキュラム	<b>適正な保険募集</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 重要な事項の説明</li> <li>● ご意向の確認</li> <li>● 新契約手続き時の留意点</li> <li>● 募集時の禁止行為</li> <li>● 募集資料の取り扱い等</li> </ul>	<b>保険金支払い等のアフターサービス</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● アフターサービスの重要性</li> <li>● 保全手続き時の留意点</li> <li>● 適切な保険金のお支払い</li> <li>● お客さまからの苦情への対応 等</li> </ul>	
	<b>情報資産保護</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 個人情報の取り扱い 等</li> </ul>		
	<b>コンプライアンス</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● コンプライアンスの重要性</li> <li>● 生命保険募集人が遵守すべき法令の概要</li> <li>● 法令上の禁止行為 等</li> </ul>		

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

図03 人材育成110!!(研修体系)



DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

従業員

▶ 活力と魅力あふれる会社へ

▶ 人財育成

▶ 多様な人財が活躍する職場づくり

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

人財育成

▶ 生涯設計デザイナーの育成方針

▶ 生涯設計デザイナーの育成プログラム

▶ 総合営業職の能力開発

▶ 機関経営職候補生の能力開発

▶ 指導者層の能力開発

▶ 内勤職員の能力開発

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るべく、日々教育・支援を行ない能力向上を図っています。

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

従業員

活力と魅力あふれる会社へ

人財育成

多様な人財が活躍する職場づくり

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

人財育成

生涯設計デザイナーの育成方針

生涯設計デザイナーの育成プログラム

総合営業職の能力開発

機関経営職候補生の能力開発

指導者層の能力開発

内勤職員の能力開発

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。

DSR経営
トップメッセージ
第一生命グループのDSR経営
2011年度ハイライト
ステークホルダーダイアログ
株主・投資家
お客さま
社会
従業員 <ul style="list-style-type: none"> <li>活力と魅力あふれる会社へ</li> <li>人財育成</li> <li>多様な人財が活躍する職場づくり</li> </ul>
グループ会社のDSR取組
DSRレポート

## 人財育成

- 生涯設計デザイナーの育成方針
- 生涯設計デザイナーの育成プログラム
- 総合営業職の能力開発
- 機関経営職候補生の能力開発
- 指導者層の能力開発
- 内勤職員の能力開発

## 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」の人財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。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、指導者層の育成力向上を図っています。また、2012年度は、新人職員育成を直接担う全オフィストレーナーを対象に、ブロック別集合研修を全国で実施します。更に、本社・支社における指導者層候補者向け研修を強化し、次代を担う指導者層作りに取り組んでいます。

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2011年度ハイライト
- ▶ ステークホルダーダイアログ
- ▶ 株主・投資家
- ▶ お客さま
- ▶ 社会
  - ▶ 従業員
    - ▶ 活力と魅力あふれる会社へ
    - ▶ 人財育成
    - ▶ 多様な人財が活躍する職場づくり
- ▶ グループ会社のDSR取組
- ▶ DSRLレポート

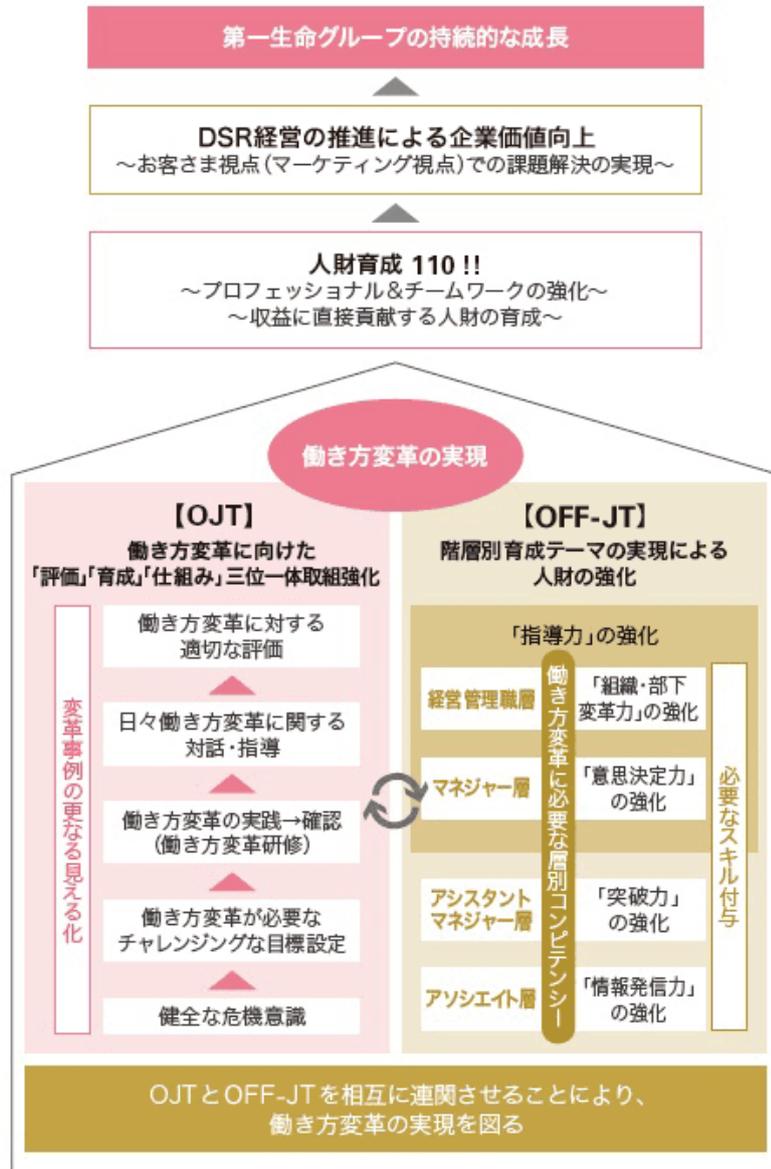
人財育成

- ▶ 生涯設計デザイナーの育成方針
- ▶ 生涯設計デザイナーの育成プログラム
- ▶ 総合営業職の能力開発
- ▶ 機関経営職候補生の能力開発
- ▶ 指導者層の能力開発
- ▶ 内勤職員の能力開発

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、職員一人ひとりを「人財」として育成し「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“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。



■ OJT制度(“働き方”変革プログラム)

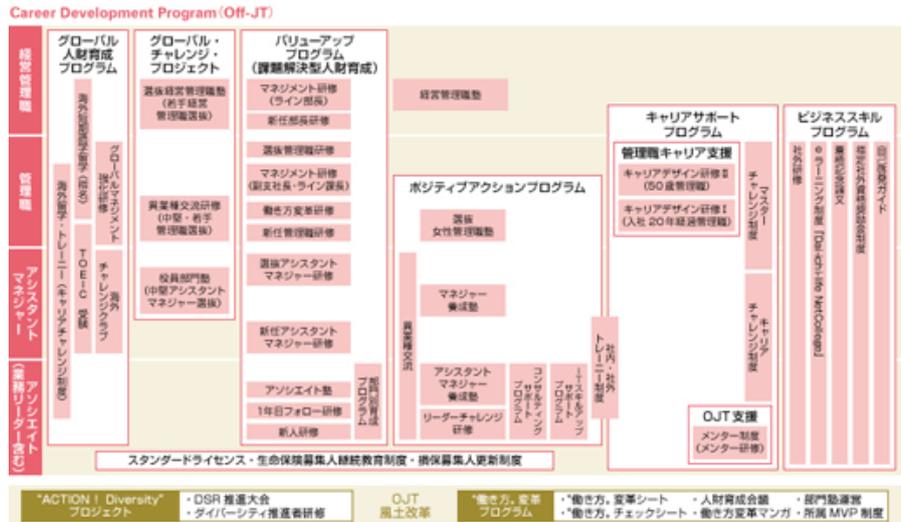
2010年度からスタートしている「働き方変革プログラム」とは、職員の「業務遂行レベル」の向上を実現するための育成プログラムです。具体的には上司・部下との間で「目標設定」「実践」「取組状況の確認」「振り返り・指導」の場面において社内外のハイパフォーマーの働き方を参考に確認および振り返りを行い、日常における行動の高度化を定着させるべく取り組みを行っています。

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きます。こうした取り組みを通じ、日常業務を通じて職員一人ひとりが働き方の高度化に向け実践していくとともに、上司による部下育成機能を強化し、全職員が働き方変革を実現できるよう目指しています。

■ OFF-JT(Career Development Program)

第一生命では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みならず、自宅PCで学習することができるeラーニング、論文の執筆や社内外でのトレーニー派遣など、強化する項目にフィットした手法を幅広く活用しています。

■ 人財育成110!!(研修体系)



拡大図を開く(図04を参照)

■ 「Career Development Program (CDP)」の概要

<p><b>グローバルプログラム</b></p>	<p>語学力向上を促進し、グローバルな視点を持って活躍できる人財の育成に向けた取り組みです。</p> <p><b>【主な取組内容】</b> 海外短期語学留学(指名制)、TOEIC受験、海外留学・トレーニー(キャリアチャレンジ制度)</p>
<p><b>グローバルチャレンジプロジェクト</b></p>	<p>上場会社に相応しい経営知識・経営感覚を身に付けた「株式会社化時代を担う経営人財」の育成に向けた取り組みです。</p> <p><b>【主な取組内容】</b> 選抜経営管理職塾、異業種交流研修、役員部門塾</p>
<p><b>バリューアッププログラム</b></p>	<p>ビジネスリーダー育成とダイバーシティ・マネジメントの推進を通じた人財価値向上への取り組みです。</p> <p><b>【主な取組内容】</b> 階層別研修(グローバル職員、エリア職員)</p>
<p><b>ポジティブアクションプログラム</b></p>	<p>さらなる女性の活躍推進に向けて、キャリアアップを目指す女性職員を支援するための取り組みです。</p> <p><b>【主な取組内容】</b> 各階層での指名制研修(エリア職員)、コンサルティングサポートプログラム</p>
<p><b>キャリアサポートプログラム</b></p>	<p>職員が自立的にキャリアビジョンを描き、より付加価値の高い新たな職務へのチャレンジを支援する取り組みです。</p> <p><b>【主な取組内容】</b> 社内外トレーニー制度、キャリアチャレンジ制度、メンター制度</p>
<p><b>ビジネススキルプログラム</b></p>	<p>金融ビジネスパーソンとしての基礎力を向上させるために、指名選抜型および公募制による自己研鑽を支援する取り組みです。</p> <p><b>【主な取組内容】</b> eラーニング制度、蒼梧記念論文</p>

## ■ グローバル人材の育成

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勧奨により、若手職員を中心に語学力の強化を図っています。また、ネイティブの講師のもと、内容はすべて英語としたうえで、海外で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て研修を行っています。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など各種プログラムに派遣することで、海外における成長の場を多数設け、グローバルマーケットで活躍できる人材を育成しています。

### ■ グローバル人材育成の概要

海外短期留学 （指名制）	英語のコミュニケーション能力に加え、経営戦略や財務会計の知識の習得を目的として、短期で海外の語学学校に派遣しています。
海外留学／ 海外トレーニー制度	海外への留学や欧米保険会社等へのトレーニーによって、グローバルな視点を持ち、生命保険事業における専門スキル・ノウハウを身に付けた人材を育成しています。
グローバルリーダー 育成プログラム	海外でのマネジメントトレーニングを通じて、海外現地法人においてのローカル人材のマネジメントや、現地政府や現地法人の経営層と交渉を行うことができる人材育成を目指しています。
TOEIC受験	入社15年目までのアシスタントマネジャー以下（グローバル職員）を対象に年1回実施し、語学力向上を目指しています。
eラーニング制度 （語学力強化コース）	自宅で学習できる「eラーニング制度」において、語学力強化コースを設置して、語学力向上を図っています。

## ■ 社内外トレーニー制度

業務知識や視野の拡大、自立的なキャリアデザイ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。2012年度はFP（ファイナンシャルプランナー）担当業務やコールセンター業務など、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っているほか、社外へのトレーニーも拡充し、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取り組んでいます。

### ■ 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

## VOICE))

### 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えます。



青森支社  
美濃 さやか  
(社外トレーニー先：(株)三越伊勢丹)

### 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。コースは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。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

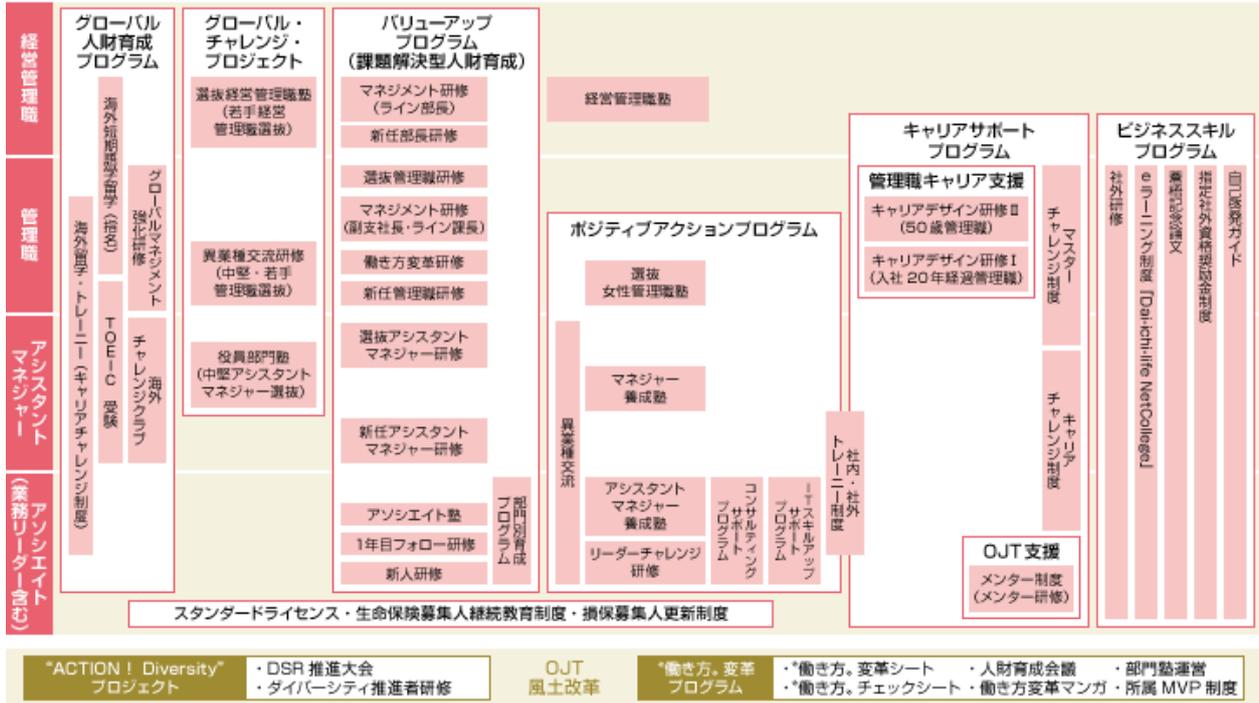
生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

図04 営業人材 バリューアッププログラム～プロフェッショナル&チームワーク～

Career Development Program (Off-JT)



DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2011年度ハイライト
▶ ステークホルダーダイアログ
▶ 株主・投資家
▶ お客さま
▶ 社会
▶ 従業員
▶ 活力と魅力あふれる会社へ
▶ 人材育成
▶ 多様な人材が活躍する職場づくり
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRLレポート

## 多様な人材が活躍する職場づくり

- ▶ ダイバーシティ推進の取り組み
- ▶ ワーク・ライフ・バランスの推進
- ▶ 働きやすい職場づくり

## ダイバーシティ推進の取り組み

### ダイバーシティ推進取組方針

第一生命グループは、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・ライフスタイルなどさまざまな背景からなる個々人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能力を最大限に発揮できる職場をつくります。

職員それぞれの価値観が尊重され、職務や働き方を選択できることは、働きがい、生きがいの向上につながります。また、第一生命グループの企業価値を向上させるためにも、多様性を活かす取り組みは必要不可欠なものです。

このように第一生命グループは、企業の成長と従業員の自己実現を同時に実現するために、ダイバーシティを推進していきます。

ダイバーシティ推進には、図のような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

当社は、企業価値の向上と持続的な成長を実現するため「新・生涯設計」と「DSR経営」を成長戦略として掲げ、取り組んでいます。これらの両戦略を推進していくためには、これまで主にお客さまサービスや各現場の実務を中心に担ってきた女性職員※1の活躍が不可欠です。

こうした考えから、当社では、女性職員の大半を占めるエリア職員※2を活性化し、その人材価値を高めていくことをダイバーシティ推進の最大のテーマと位置付けております。

具体的な取り組みとしては「トップダウンとボトムアップの双方からの意識・行動改革」、「女性職員の継続的な役職登用・キャリア開発支援」と「キャリアアップを支えるワーク・ライフ・バランスの推進」に取り組んでいます。

※1 当社に在籍する職員は大きく内勤職員と営業職員に区分されますが、営業職員は97%が女性であり、十分に女性が活躍する環境となっていることから、当社における女性活躍推進の取り組みは内勤職員を対象としています。ここでいう女性職員とは、内勤職員に占める女性職員のことをいいます。

※2 「基幹職掌」は、全国転勤型のグローバル職員と地域限定型のエリア職員で構成されます。

### ● トップダウンとボトムアップ双方からの意識・行動改革



### 経営トップからのメッセージ発信

社内イントラネット(ネットワーク社長室)を通じて、ダイバーシティ推進への取り組みについて経営トップからのメッセージを発信しています。

### ES・ダイバーシティ推進専門委員会の設置

人事担当役員を委員長とする「ES・ダイバーシティ推進専門委員会」を設置し、ダイバーシティ推進取組の報告・検証を行っています。「ES・ダイバーシティ推進専門委員会」の内容は、社長を委員長とする「DSR推進委員会」にて全役員に報告・共有化され、また、社内イントラネットで全職員にも公開されます。

### ダイバーシティ推進大会(2012年度はDSR推進大会へ)

2011年10月7日に、全所属のダイバーシティ推進責任者・推進者合計388名が参加し、ダイバーシティ推進大会を開催しました。大会の中で以下のような内容を実施し、全社一丸となってダイバーシティ推進に取り組む必要性を理解し、今後の目指すべき目標を確認する場とすることができました。

大会では、「ダイバーシティ推進と経営戦略」について、ダイバーシティ推進の先進企業の経営者のご講演ならびに社長の挨拶があり、好取組所属紹介を通じて、「好事例の見える化」を行いました。

2012年度については、女性活躍推進を含め「新・生涯設計」と「DSR経営」に関する好事例紹介・共有化の場として「DSR推進大会」を予定しています。



社長挨拶



代表所属の取組発表

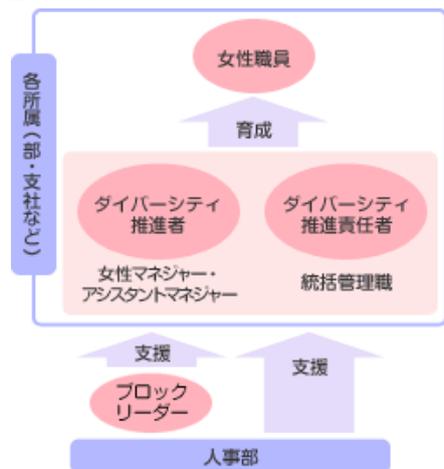


特例会社による取組発表

### ダイバーシティ推進責任者、ダイバーシティ推進者の任命

全所属において、ダイバーシティ推進の取り組みを根付かせ、また、実効ある取り組みを推進することができるよう女性アシスタントマネジャーを中心にダイバーシティ推進者に、所属を統括する管理職をダイバーシティ推進責任者に任命しています。

さらに、2011年度より新たに「ブロックリーダー」を任命し、ダイバーシティ推進者の相談役(メンター)としてきめ細かい活動フォローを行っています。



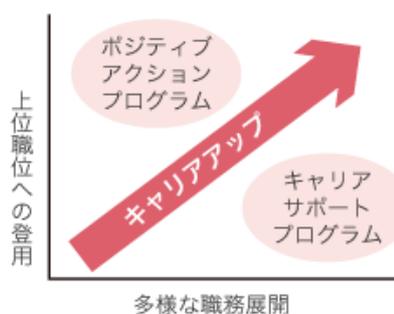
### ■ 女性職員の継続的な役職登用・キャリア開発支援

Career Development Program(CDP)の一環として、上位職位への登用に向けたプログラム(タテ)と多様な職務展開を目指すプログラム(ヨコ)を中心に、積極的に女性職員のキャリアアップを支援しています。

ポジティブ・アクション  
(女性の活躍推進)  
普及促進のためのシンボルマーク

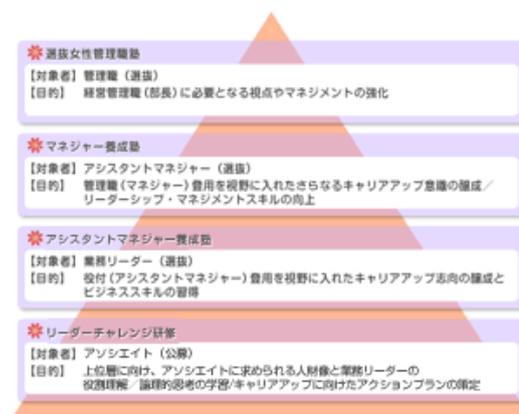


### Career Development Program(CDP)



## ● ポジティブアクションプログラム

さらなる女性の活躍推進に向けて、キャリアアップを目指す女性職員を支援するための取り組みです。具体的には、自らチャレンジするための体系的な能力開発プログラムを整え、キャリアアップに向けた支援を行なっています。



拡大図を開く(図05を参照)

## ● キャリアサポートプログラム

職員が自律的にキャリアビジョンを描き、より付加価値の高い新たな職務へのチャレンジを支援する取り組みです。とくに女性職員が視野拡大を図り、多様な職務展開ができるよう以下の制度を整備しています。

### キャリアチャレンジ制度

自立的に新しい職務にチャレンジしようとする職員に対し、職務を明示して公募する制度です。2008年度以降、毎年度40名を超すエリア職員が自らの希望によって実際に新しい職務に就いています。

### 社内外トレーニー制度

キャリアサポートプログラムの一環として社内・社外に短期間留学することにより業務知識や幅広い視野を醸成する制度です。(詳細は「内勤職員の能力開発」参照)

## ■ ダイバーシティ推進取組の成果

こうした取り組みを推進した結果、ダイバーシティ推進の向上につながるさまざまな結果が現れています。

### キャリアチャレンジ制度合格者数

	2010年度	2011年度
エリア職員	47人	36人
グローバル職員	18人	13人

### 社内トレーニー制度応募者数

	2010年度	2011年度
応募者数	1,448人	1,310人

### 社外トレーニー制度参加者数

	2010年度	2011年度
参加者数	67人	104人
企業数	13企業	23企業

コンサルティング(営業)を担当する女性職員数

2010年度	2011年度
517人	602人

「上位職位登用を希望する」と回答した女性職員数・比率

2008年度	2011年度
1,288人	2,143人
28.7%	42.8%

職員満足度調査におけるダイバーシティに関する認知度

	管理職員	内勤職員
あなたはダイバーシティ推進の必要性を理解している	95.3%	87.4%

※2011年度職員満足度調査肯定回答率

離職率(内勤職員)の低下

2008年度	2011年度
3.0%	2.3%

※「自己都合等を理由とした退職人数÷期始人数×100」で算出

女性の継続的な役職登用

	経営管理職 (支社長・部長など)	管理職 (営業部長・マネジャー・オフィス長など)	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
女性職員数	9人	649人	3,731人
女性の占める割合	1.5%	17.6%	74.3%

(2012年4月1日現在)

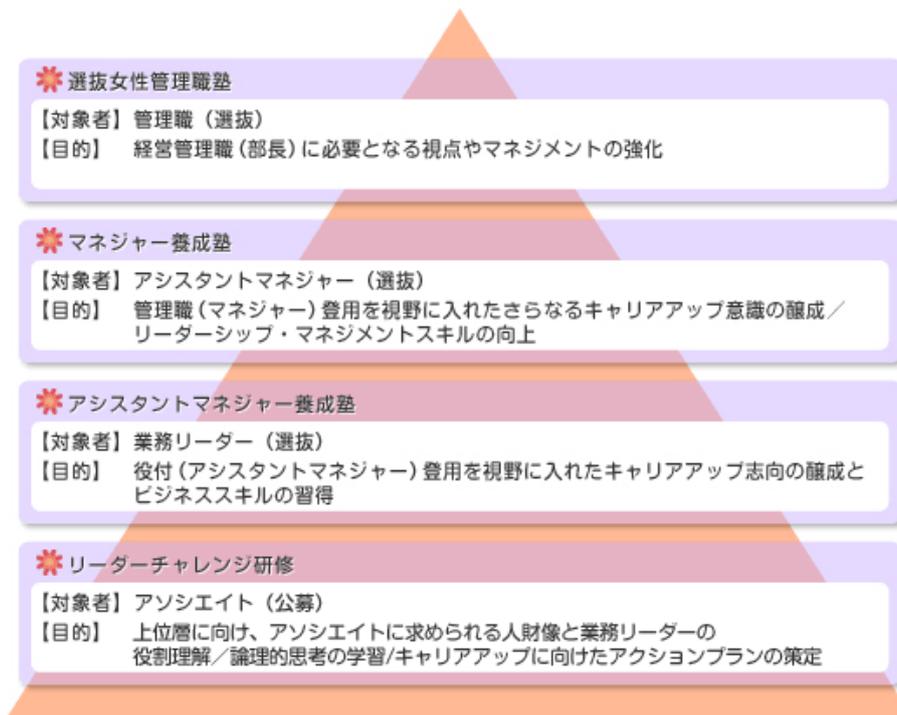
障がい者雇用の推進

当社では、障がい者の積極的な採用を進めるだけでなく、入社後のフォロー面談、人事部でのヒアリングなどを通じて、働きやすい環境整備に取り組み、ノーマライゼーション※の実現を目指しています。障がい者雇用率は、2012年6月1日現在2.03%であり、863人が全国で活躍しています。

※ ノーマライゼーションとは・・・障がいのある人もない人も社会の一員として、お互いを尊重し、支え合いながら、地域の中で共に生活する社会こそ当然の社会であるという理念



図05 ポジティブアクションプログラム



ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 従業員 > 多様な人財が活躍する職場づくり:ワーク・ライフ・バランスの推進

DSR経営
トップメッセージ
第一生命グループのDSR経営
2011年度ハイライト
ステークホルダーダイアログ
株主・投資家
お客さま
社会
従業員 <ul style="list-style-type: none"> <li>活力と魅力あふれる会社へ</li> <li>人財育成</li> <li>多様な人財が活躍する職場づくり</li> </ul>
グループ会社のDSR取組
DSRレポート

## 多様な人財が活躍する職場づくり

- ダイバーシティ推進の取り組み
- ワーク・ライフ・バランスの推進
- 働きやすい職場づくり

## ワーク・ライフ・バランスの推進

### 全従業員の活躍を支えるワーク・ライフ・バランスの推進

当社は、ダイバーシティ推進の取り組みの一環として、ワーク・ライフ・バランスの実現を目指し、ファミリーフレンドリー制度の充実・利用推進と、ワークスタイルの変革に取り組んでいます。



### 仕事と家庭の両立支援(ファミリーフレンドリー)制度の充実・利用推進

当社では、妊娠・出産・育児・復職といったさまざまな女性職員のライフサイクルだけでなく、介護などの生活と両立しながら、安心して働き続けることができるよう、制度を充実させています。次世代育成支援対策推進法による行動計画の取り組みが認められ、「くるみんマーク」(次世代認定マーク)を取得しています。

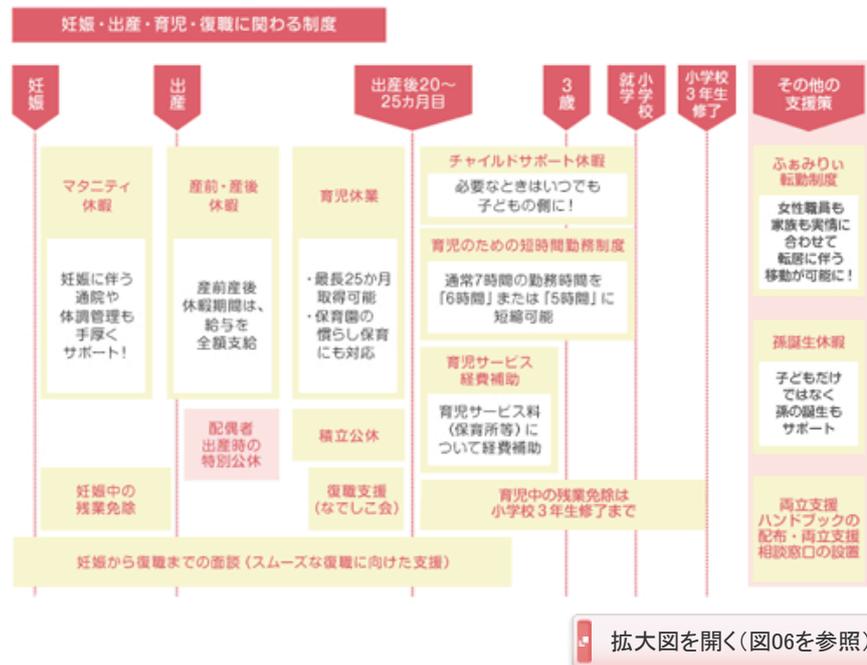
また、2年ごとに次世代育成支援対策推進法の取組計画を提出し、さらなる両立支援に取り組んでいます。



#### 一般事業主行動計画

- 男性の育児休業取得の促進ならびに男性が育児に積極的に参加できるような職場風土づくりと職員全員のワーク・ライフ・バランスの実現を目指します。
- 出産・育児中の職員の円滑な職場復帰に向けた取り組みを強化し、子育てしながらいきいきと働く職場環境づくりを目指します。

企業としてのワーク・ライフ・バランスについての取り組みの自己診断(子育て支援、残業時間数や有給休暇取得等が診断基準とされている)を行い、2012年に、財団法人21世紀職業財団主催の「ワーク・ライフ・バランス(WLB)企業診断・認証事業」に基づくWLB企業として、初の認定を受けました。



一部の制度内容をご紹介します。

### 育児休業

子が満1歳6カ月を迎えた日の翌月以降、最初の4月末日または10月末日のいずれか早い日まで最長25カ月の取得が可能です。保育園などの慣らし保育にも対応しています。

### 育児のための短時間勤務

小学校就学後最初の4月末日まで通常7時間勤務を「6時間」または「5時間」に短縮できます。

### 育児サービス経費補助

保育所等の育児サービスを利用しながら、継続的に働きつつ育児を行う職員に対し、経済的な負担を軽減するための制度です。

### ふあみりい転勤

通常、転居を伴う異動のないエリア職員が、家族の転勤などにより居住地の変更を希望した場合、通勤可能な所属への異動を認める制度です。

### 孫誕生休暇

職員の子(子の配偶者含む)の出産時(「孫」が誕生した時)、年休とは別に3日間の特別休暇を付与します。年休2日と土日を合わせて、最長9日まで連続休暇を取得できます。

### 介護休業

家族に対する介護をより充実させ、安心して仕事の両立が図れるよう、通算365日の介護休業を取得することができます。

### 介護のための短時間勤務

介護のために、通常7時間勤務を、「6時間」または「5時間」に365日を限度に変更できます。

## ■ ワーク・スタイルの変革

ワーク・ライフ・バランスの実現には、職員の働き方の変革が重要との考えから、終業時刻目標の設定や全社を挙げた業務量削減取組などを行うことで、生産性を向上させ、早帰り運動・年次有給休暇の取得推進を実施しています。

また、男性の育児休業取得推進や、家族の職場参観日を年数回開催するなど、職員のワーク・ライフ・バランスの向上に取り組んでいます。

### ● 早帰りの推進

ワークスタイル変革の一環として、早帰り運動の推進をしています。就業時刻目標の設定や「早帰り日」の設定など、早帰りを推進しています。

● 年次有給休暇などの取得推進

取得予定日をあらかじめ計画的に定め、休みを取得する「計画公休制度」や「ワーク・ライフ・バランス休暇」「健康増進休暇」等、年次有給休暇をより取得しやすくする休暇を設定し、取得推進しています。

● 男性職員の育児休業取得推進

当社では「パパトレーニング育児休業」と名付けて男性の育児休業取得を積極的に推進しています。

● 家族の職場参観日の実施

職員の子どもや家族に、会社や仕事に対する理解を深めてもらうために、2008年度より職場参観日を開催しています。

■ ワーク・ライフ・バランス推進取組の実績

育児休業取得者数

2010年度	2011年度
930人	889人

育児のための短時間勤務者数

2010年度	2011年度
185人	229人

育児サービス経費補助利用人数

2010年度	2011年度
3,916人	3,784人

ふぁみりい転勤制度利用者数

2010年度	2011年度
33人	42人

月間平均残業時間(内勤職員)

	2010年実績	2011年実績
第一生命	5.1時間	5.0時間
金融業・保険業(従業員数1,000人以上)の平均	15.7時間	15.0時間

(厚生労働省毎月勤労統計調査より)

年次有給休暇取得率

2010年度	2011年度
63.6%	67.7%

男性育児休業取得者数

2010年度	2011年度
58人	31人

## VOICE))

### 「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

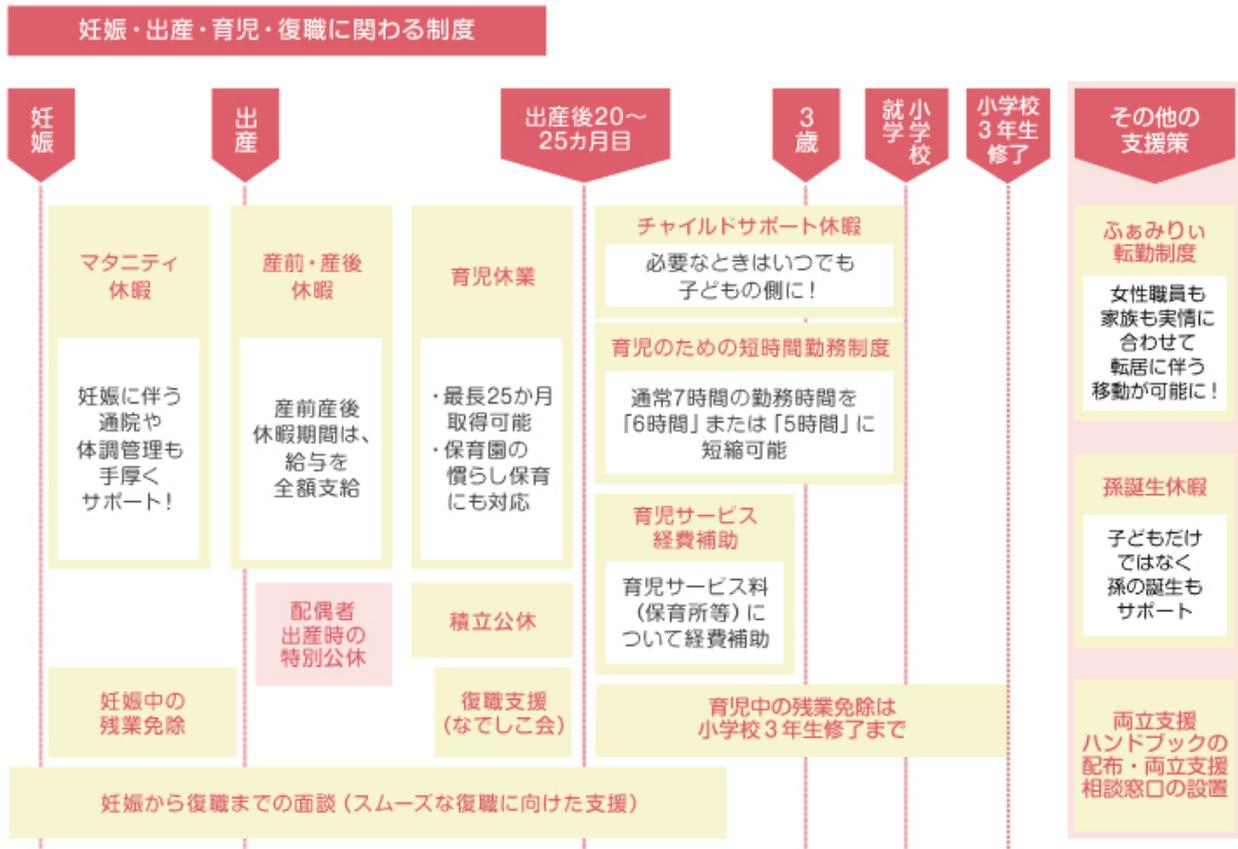
▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

図06 妊娠・出産・育児・復職に関わる制度



DSR経営

▶ トップメッセージ

▶ 第一生命グループのDSR経営

▶ 2011年度ハイライト

▶ ステークホルダーダイアログ

▶ 株主・投資家

▶ お客さま

▶ 社会

▶ 従業員

▶ 活力と魅力あふれる会社へ

▶ 人財育成

▶ 多様な人財が活躍する職場づくり

▶ グループ会社のDSR取組

▶ DSRレポート

多様な人財が活躍する職場づくり

▶ ダイバーシティ推進の取り組み

▶ ワーク・ライフ・バランスの推進

▶ 働きやすい職場づくり

働きやすい職場づくり

職員満足度の把握

職員満足度(ES)の現状と課題を把握し解決策を検討するために、2003年度よりES調査を実施しています。課題の抽出とその解決策の実施により、より働きやすい職場作りに取り組んでいます。2011年度からの取組みの一つとして社内コミュニケーションの活性化を目的に社内感謝の声を届ける「ありがとうの絆」プロジェクトに新たに取り組んでいます。

「ありがとうの絆」とは

社内イントラ上で、職員が互いに「感謝の気持ち」を伝え合い、コミュニケーションを一層促進することで、社内連携の活性化・やりがい感の向上につなげる活動です。運用開始から約2,000件以上の感謝の声が届けられています。

キャリア支援デスク

職員の人財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2009年10月に開設しました。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。

心と体の健康

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。

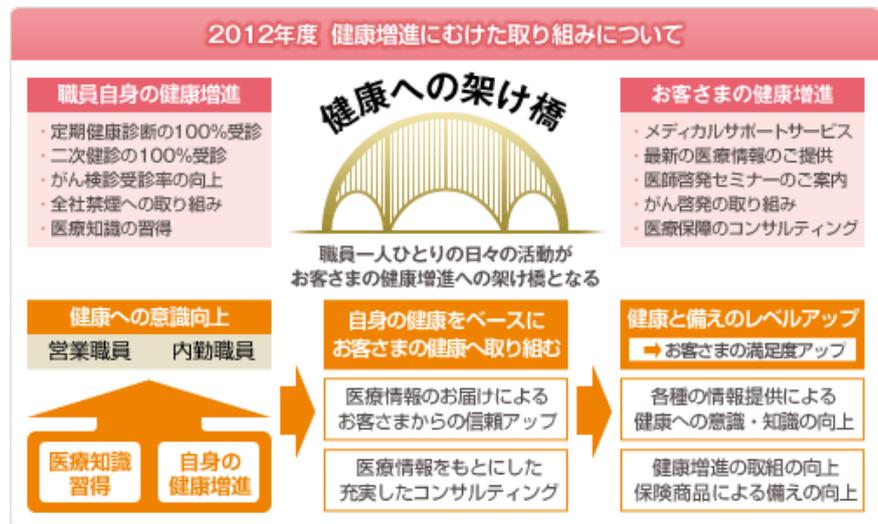
お客さまに健康を語るためには、何よりもまず職員自身が健康を意識し、医療にも高い関心を持つことが必要です。職員一人ひとりの日々の活動がお客さまの健康増進の架け橋となるよう、各種取り組みを実施、検証するという健康増進のPDCAサイクルを構築し、運営しています。

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。

2012年度取組の全体像



● 具体的活動プラン

(1) 生活習慣病(メタボ)への取り組み

定期健康診断 二次健診 受診率向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 職制を通じた二次健診受診勧奨の推進</li> <li>● 産業医等による『重点保健指導対象者※』への保健指導の実施</li> </ul> <p>※ 血圧、血糖値が過去も含めた3年間D判定以上で悪化傾向にある者</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「健康増進休暇」の創設と積極活用</li> </ul>		
特定保健指導の 確実な実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 健康保険組合による「特定保健指導」への積極勧奨</li> </ul>		
全社健康づくり キャンペーンの実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 年1回(10月)、GENKI☆はつらつ☆キャンペーンを実施</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="background-color: #f08080; text-align: center;">2012AUTUMN</td> <td>GENKI8か条を軸に所属ごと、グループごとの参加も募る</td> </tr> </table>	2012AUTUMN	GENKI8か条を軸に所属ごと、グループごとの参加も募る
2012AUTUMN	GENKI8か条を軸に所属ごと、グループごとの参加も募る		

(2) 禁煙への取り組み

完全分煙	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 『事務室内完全禁煙(全社共通ルール)』の徹底と産業医による指導</li> </ul>
禁煙キャンペーン実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 禁煙への取り組みを促すキャンペーンの企画・実施</li> </ul>

(3) 女性の健康への取り組み

乳がん・子宮がん検診	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各検診の実施および受診者数増加への取組促進</li> </ul>
------------	---

(4) メンタルヘルスへの取り組み

セルフケア意識の 向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 管理職研修においてストレスチェックの実施を徹底</li> <li>● セルフケアに関する情報の提供</li> </ul>
ラインケア取組の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 産業医による各種集合研修および衛生委員会における教育</li> <li>● DVD視聴研修および事後研修の実施</li> </ul>
産業保健スタッフによる フォロー	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 仮出社期間を中心とした産業医による面接フォロー</li> <li>● 正式出社後1年間の保健師によるメールフォロー</li> </ul>
社外専門機関による フォロー	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 6か月以上の休務職員に対する臨床心理士による面接フォロー</li> </ul>

### (5)お客さま向け医療・介護情報の提供

職員教育の充実	職員向け教材・情報提供の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 職員向け医療関連教材の提供</li> <li>● 職員向け研修における医療メニューの充実</li> </ul>
	特別研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 営業職員向け特別研修の実施</li> </ul>
お客さま向け情報提供	お客さま向け医療・介護セミナー提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ウェルライフセミナーの提供</li> <li>● 社外医師等による啓発セミナーの提供</li> <li>● 女性向け「女性の病気とがん」セミナー提供</li> </ul>

## 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」を開設しています。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」として全社へ知らせるなど、経営ビジョン共有に向けた運営を行っています。職員は日ごろの業務で感じた疑問や気付きを社長へ伝えることもでき、その回答も全社へフィードバックされるなど「双方向コミュニケーション」を実現しています。

コミュニケーション実績(2011年4月～2012年3月)

	社長からのメッセージ	公式行事におけるスピーチ	職員からの質問への回答
発信数	15件	9件	3件

### ■ 役員と語る

経営層が「職員の声」に真剣に耳を傾ける場として、「役員と語る」を実施しています。これは、全国の支社や本社各部へ各役員が足を運び、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。こうしたダイレクトな対話を通じて、社内コミュニケーションの活性化、一体感のある活気あふれる組織づくりに努めています。



## 知の共有化

### ■ チームワーク活動

全国の拠点に在籍する営業職員は、「チーム」に所属し、チームごとに営業上のノウハウの共有や新人育成に取り組んでいます。このチーム単位の小集団活動をバックアップするべく、1993年より取り組んでいるのが「チームワーク活動」です。「チーム員全員が参画し、主体的に創意工夫する」「協力しあい、励ましあい、学びあうことでともに成長する」ことをコンセプトに活動を展開しています。



## ■ 採用育成好取組研究会

「生涯設計デザイナー」の人財育成は、特に入社後2年間の教育が鍵を握ります。その効力を高めるには、実践研修室・営業オフィス・支社といった育成を担う組織が、確実に全社統一のプログラムを実施するとともに、相互協力しながら、独自の創意工夫を加えることが重要となります。

この工夫事例のベンチマークの場として「採用育成好取組研究会」を毎年実施しています。これまで、数々の取組内容が全国で共有化されるとともに、標準化され全社運営にも反映されてきました。

## ■ カイゼンプラス活動

内勤職員が、PDCAサイクルに基づき、自ら創意工夫しながら、各所属での経営課題の解決に貢献することを目指す仕組みとして、全社で「カイゼンプラス活動」を実施しています。

あらゆる所属で、職員全員がボトムアップによる課題解決に向けて全力で取り組み、確実な成果につなげていく活動となっています。

## ■ 労働組合との関わり

第一生命労働組合は、内勤職員および営業職員が組合員となるユニオンショップ制を採用しており、同組合の組合員の条件に該当する人数は52,629名(2012年4月1日現在)です。会社と組合は、より豊かで明るい生活の実現、やりがい・働きがいのある職場づくりのために、各種協議会を通じて対話を重ね、両者が活発に意見交換しています。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

グループ会社のDSR取組

第一生命情報システム株式会社

当社では、東日本大震災直後から、第一生命と共に「ITインフラ復旧・復興チーム」を編成しました。あらゆるケースを想定して支社・営業オフィスの復旧に向けたシステム機器の手配を開始し、延べ約100箇所のオフィスの復旧、仮オフィスの開設を行うと共に、被災されたお客さまの安否確認や速やかな保険金・給付金の支払いをサポートするシステムなどの開発に取り組みました。今後も第一生命のシステム開発・運用を通して、お客さまの生活基盤を支え、また社会に貢献してまいります。

第一フロンティア生命保険株式会社

金融機関代理店のニーズに応える人財の育成

当社は金融機関代理店で販売していただく一時払商品を開発・提供しており、約100名の営業担当者が全国をカバーしています。

近年は金融機関から、販売員の営業やコミュニケーションのスキルを向上させたいとの要望が多くなっています。当社ではこれらに応えるため、充実した研修メニューを用意すると共に、外部業者と連携してコーチングスキルを持った営業担当者を講師として養成するなどの特徴的な人財育成取組を継続して行っています。

2011年度は優れた研修が実施できる当社社員15名を「アドバンスト・インストラクター」に任命し、全国の金融機関代理店で128回、のべ4480名の方に研修を受講していただきました。

このように、当社では金融機関代理店のニーズに応える人財の育成を通してお客さまに質の高いサービスを提供するように努め、PDCAによって組織全体の対応力向上を図っています。



アドバンスト・インストラクターによる研修の様子

株式会社第一生命経済研究所

当社は、経済から生活まで幅広くカバーするシンクタンクとしての調査・研究活動に加え、企業の従業員の方々の健康で充実した生活を支援するため、医師等の社外講師や専属保健師による健康・医療・介護に関する「ウェルライフセミナー」や、企業・団体向けに定年退職後の生活設計をアドバイスする「洋洋人生のスズメ」などのセミナーを多数開催しています。

当社のエコノミストや研究員は、テレビ・ラジオ、新聞・雑誌などのメディアを通じて経済・生活それぞれの分野について情報発信を活発に行っています。2011年度は日本経済の置かれている状況を平易に解説した書籍を出版したほか、ホームページなどを通じ、経済・金融市場の分析レポートや生活に関する研究レポートを多数公開しています。

TAL(オーストラリア)

TALは地域社会の支援活動に積極的に取り組んでおり、職員自身がボランティア活動に参加することを奨励しています。

自転車の寄付活動

今年、TALはNGO団体と協力し、同社の職員自身がパーツから自転車の組み立てを行い、これらの自転車を恵まれない子供たちに贈る活動に取り組みました。多くのTAL職員が贈呈式典に参加する中、TALのジム・ミント社長が会社を代表して自転車をNGO団体に寄付しました。TALは、このような恵まれない子供たちへの支援活動を通じて、子供たちに喜びを提供できることを誇りに思っており、今後もこうした活動に継続して取り組んでいく予定です。

## ■ チャリティマラソンへの協賛

TALは「Mother's Day Classic Fun Run」というチャリティマラソンに協賛しました。オーストラリア最大のチャリティーイベントの一つで、乳がんの研究のための募金を行うイベントです。TALはメイン会場であるシドニーとメルボルン会場のスポンサーになると同時に、チャリティー用の特注TALウェアに身を包んだ90人の職員が、マラソンやウォーキングに参加しました。9人に1人の女性が一生のうち乳がんと診断される中、TALは国民に対する安定した生活・安心の提供を通じて社会全体の発展に貢献していきたいという理念に従い、乳がん研究の支援を行っています。

## ■ 第一生命ベトナム

第一生命ベトナムでは、様々な社会貢献活動に積極的に取り組んでいます。

### ■ 白内障手術の無償提供活動

第一生命ベトナムは、第一生命本社と協力して、ベトナムにおける失明原因として最も多い白内障について、経済的理由から手術を受けられない患者の方々に手術を無償提供する支援活動を行っています。この活動は2008年度から継続して取り組んでおり、これまでに合計で約1,900名の方々に手術を提供してきました。

### ■ 子供・学生への各種支援活動

第一生命ベトナムは、子供たちに安全な飲料水を提供するため地方の学校24校に水ろ過システムを設置したほか、病院に対する新生児向け医療設備の提供、経済的に恵まれない優秀な学生に対する奨学金提供等、ベトナムの将来を担う子供・学生への支援活動を実施しています。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DA-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

内容索引(GRI、ISO2600)

発送のお申し込み

アンケート

DSRレポートバックナンバー

DSRレポート

DSRレポート2012



デジタルブックで開く

内容索引(GRI、ISO2600)

冊子発送のお申し込み

アンケートにご協力ください

DSRレポートバックナンバー

一括ダウンロード

日本語 PDF 冊子 要約版(PDF:5,305KB)

PDF WEB 詳細版(PDF:5,829KB)

目的別ダウンロード

会社概要・編集方針

PDF PDFで開く(344KB)

トップメッセージ

PDF PDFで開く(1,568KB)

創業110周年を迎えて

PDF PDFで開く(1,878KB)

東日本大震災への対応

PDF PDFで開く(2,010KB)

DSR経営

PDF PDFで開く(722KB)

ステークホルダーダイアログ

PDF PDFで開く(5,889KB)

DSR経営推進状況一覧

PDF PDFで開く(322KB)

いちばん、品質の高い会社

PDF PDFで開く(8,329KB)

いちばん、生産性の高い会社

PDF PDFで開く(2,908KB)

いちばん、従業員の活気あふれる会社

PDF PDFで開く(2,649KB)

いちばん、成長する期待の高い会社

PDF PDFで開く(2,472KB)

第三者意見

PDF PDFで開く(349KB)

PDFファイルをご覧いただくには、Adobe Acrobat Readerが必要です。あらかじめソフトをダウンロードしてからご利用ください。Adobe Readerはアドビシステムズ社より、無償で配布されています。



▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客様から最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

内容索引(GRI、ISO26000)

発送のお申込み

アンケート

DSRレポートバックナンバー

内容索引

GRIガイドライン第3.1版

GRIガイドライン金融サービス業業種別補足文書

ISO26000

GRIガイドライン第3.1版

「第一生命の絆」報告書-第一生命DSRレポート2012-の作成にあたって、GRI(Global Reporting Initiative)の「サステナビリティ・レポート・ガイドライン第3.1版」ならびに金融サービス業業種別補足文書を参照しました。

指標		記載ページ	掲載項目
1 戦略および分析			
1.1	組織にとっての持続可能性の適合性と、その戦略に関する組織の最高意思決定者(CEO、会長またはそれに相当する上級幹部)の声明	p3-4	トップメッセージ
1.2	主要な影響、リスクおよび機会の説明	p1 p10	第一生命グループの事業 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とき
2 組織のプロフィール			
2.1	組織の名称	p1	会社概要
2.2	主要なブランド、製品および/またはサービス	p1 web	第一生命グループの事業 「新・生涯設計」を支える主な 商品ラインアップ
2.3	主要部署、事業会社、子会社および共同事業などの組織の経営構造	p1	会社概要 第一生命グループの事業
2.4	組織の本社の所在地	p1	会社概要
2.5	組織が事業展開している国の数および大規模な事業展開を行っている、あるいは報告書中に掲載されているサステナビリティの課題に特に関連のある国名	p37-38	海外生保事業を通じた「安心の絆」
2.6	所有形態の性質および法的形式	p1	会社概要
2.7	参入市場(地理的内訳、参入セクター、顧客/受益者の種類を含む)	p1 p37-38	第一生命グループの事業 海外生保事業を通じた「安心の絆」
2.8	以下の項目を含む報告組織の規模 <ul style="list-style-type: none"> <li>従業員数</li> <li>事業数</li> <li>純売上高(民間組織について)あるいは純収入(公的組織について)</li> <li>負債および株主資本に区分した総資本(民間組織について)</li> <li>提供する製品またはサービスの量</li> </ul>	p1	会社概要 連結主要業績 第一生命グループの事業領域と業務提携先

指標		記載 ページ	掲載項目
2.9	以下の項目を含む、規模、構造または所有形態に関して報告期間中に生じた大幅な変更 <ul style="list-style-type: none"> <li>施設のオープン、閉鎖および拡張などを含む所在地または運営の変更</li> <li>株主資本構造およびその資本形成における維持および変更業務（民間組織の場合）</li> </ul>		該当なし
2.10	報告期間中の受賞歴	p16	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
3 報告要素			
報告書のプロフィール			
3.1	提供する情報の報告期間(会計年度/暦年など)	p2	報告の対象範囲
3.2	前回の報告書発行日(該当する場合)	p2	発行時期
3.3	報告サイクル(年次、半年ごとなど)	p2	発行時期
3.4	報告書またはその内容に関する質問の窓口	裏表紙	<a href="#">お問い合わせ</a>
報告書のスコープおよびバウンダリー			
3.5	以下を含め、報告書の内容を確定するためのプロセス <ul style="list-style-type: none"> <li>重要性の判断</li> <li>報告書内のおよびテーマの優先順位付け</li> <li>組織が報告書の利用を期待するステークホルダーの特定</li> </ul>	p2	編集方針 Webサイトの掲載情報
3.6	報告書のバウンダリー(国、部署、子会社、リース施設、共同事業、サプライヤー(供給者)など)	p2	報告の対象範囲
3.7	報告書のスコープまたはバウンダリーに関する具体的な制限事項を明記する		該当なし
3.8	共同事業、子会社、リース施設、アウトソーシングしている業務および時系列でのおよび/または報告組織間の比較可能性に大幅な影響を与える可能性があるその他の事業体に関する報告の理由	p2	報告の対象範囲
3.9	報告書内の指標およびその他の情報を編集するために適用された推計の基となる前提条件および技法を含む、データ測定技法および計算の基盤		—
3.10	以前の報告書で掲載済みである情報を再度記載することの効果の説明、およびそのような再記述を行う理由(合併/買収、基本となる年/期間、事業の性質、測定方法の変更など)		—
3.11	報告書に適用されているスコープ、バウンダリーまたは測定方法における前回の報告期間からの大幅な変更		該当なし

指標		記載ページ	掲載項目
GRI内容索引			
3.12	報告書内の標準開示の所在場所を示す表	Web	GRIガイドライン内容索引
保証			
3.13	報告書の外部保証添付に関する方針および現在の実務慣行。サステナビリティ報告書に添付された保証報告書内に記載がない場合は、外部保証の範囲および基盤を説明する。また、報告組織と保証の提供者との関係を説明する	p40	第三者意見
4 ガバナンス、コミットメントおよび参画			
ガバナンス			
4.1	戦略の設定または全組織的監督など、特別な業務を担当する最高統治機関の下にある委員会を含む統治構造(ガバナンスの構造)	Web	コーポレート・ガバナンス体制
4.2	最高統治機関の長が執行役員を兼ねているかどうかを示す(兼ねている場合は、組織の経営におけるその役割と、このような人事になっている理由も示す)		—
4.3	単一の理事会構造を有する組織の場合は、最高統治機関における社外メンバーおよび／または非執行メンバーの人数および性別を明記する	Web	コーポレート・ガバナンス体制
4.4	株主および従業員が最高統治機関に対して提案または指示を提供するためのメカニズム	Web	コーポレート・ガバナンス体制
4.5	最高統治機関メンバー、上級管理職および執行役についての報酬(退任の取り決めを含む)と組織のパフォーマンス(社会的および環境的パフォーマンスを含む)との関係	Web	コーポレート・ガバナンス体制
4.6	最高統治機関が利益相反問題の回避を確保するために実施されているプロセス	Web	利益相反管理方針
4.7	性別およびその他の多様性指標へのあらゆる考慮を含む、最高統治機関およびその委員会メンバーの構成、適性および専門性を決定するためのプロセス	Web	コーポレート・ガバナンス体制
4.8	経済的、環境的、社会的パフォーマンス、さらにその実践状況に関して、組織内で開発したミッション(使命)およびバリュー(価値)についての声明、行動規範および原則	p9 p10 p12	DSR経営の体系 第一生命グループビジョン 第一生命グループ企業行動原則(DSR憲章)
4.9	組織が経済的、環境的、社会的パフォーマンスを特定し、マネジメントしていることを最高統治機関が監督するためのプロセス。関連のあるリスクと機会および国際的に合意された基準、行動規範および原則への支持または遵守を含む	p12 Web Web Web p20 Web	DSR推進体制 的確な対応を行うためのリスク管理 子会社等における業務の適正の確保 反社会的勢力への対応 お客さまの声を活かす仕組み推進体制

指標		記載ページ	掲載項目
4.10	最高統治機関のパフォーマンスを、特に経済的、環境的、社会的パフォーマンスという観点で評価するためのプロセス	p12	DSR経営推進体制
外部のイニシアティブへのコミットメント			
4.11	組織が予防的アプローチまたは原則に取り組んでいるかどうか、およびその方法はどのようなものかについての説明	Web p25	リスク管理 環境経営の推進
4.12	外部で開発された、経済的、環境的、社会的憲章、原則あるいは組織が同意または受諾するその他のイニシアティブ	p25	21世紀金融行動原則への署名
4.13	組織が以下の項目に該当するような、(企業団体などの)団体および/または国内外の提言機関における会員資格 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 統治機関内に役職を持っている</li> <li>• プロジェクトまたは委員会に参加している</li> <li>• 通常の会員資格の義務を越える実質的な資金提供を行っている</li> <li>• 会員資格を戦略的なものとして捉えている</li> </ul>		—
ステークホルダー参画			
4.14	組織に参画したステークホルダー・グループのリスト	Web	第一生命のステークホルダー
4.15	参画してもらうステークホルダーの特定および選定の基準	Web	第一生命のステークホルダー
4.16	種類ごとのおよびステークホルダー・グループごとの参画の頻度など、ステークホルダー参画へのアプローチ	p13-14 Web p20 p36	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- 第一生命のステークホルダーお客さまの声を活かす取り組み 社内コミュニケーションの活性化
4.17	その報告を通じた場合も含め、ステークホルダー参画を通じて浮かび上がった主要なテーマおよび懸案事項と、それらに対して組織がどのように対応したか	p13-14 Web p20 p36 Web p40	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- 株主・投資家とのコミュニケーションと株主配当方針 お客さまの声を活かす取り組み 社内コミュニケーションの活性化 労働組合とのかかわり 2011年度第三者意見への対応
5 マネジメント・アプローチおよびパフォーマンス指標			
経済			
	マネジメント・アプローチ	p10 p27-30 p37-39 Web	お客さまに保険金・給付金をお支払いするときこそが保険の使命がはたされるとき いちばん、生産性の高い会社 いちばん、成長する期待の高い会社 株主配当方針

指標		記載 ページ	掲載項目
側面:経済的パフォーマンス			
EC1	収入、事業コスト、従業員の給与、寄付およびその他のコミュニティへの投資、内部留保および資本提供者や政府に対する支払いなど、創出および分配した直接的な経済的価値	p1 p7 p10 Web	連結主要業績 被災地への対応状況 お客さまに保険金・給付金をお支払いするときこそが保険の使命がはたされるとき 株主配当方針
EC2	気候変動による組織の活動に対する財務上の影響およびその他のリスクと機会		—
EC3	確定給付型年金制度の組織負担の範囲		—
EC4	政府から受けた相当の財務的支援		—
側面:市場での存在感			
EC5	主要事業拠点について、現地の最低賃金と比較した性別ごとの標準的新入社員賃金の比率の幅		—
EC6	主要事業拠点での地元のサプライヤー(供給者)についての方針、業務慣行および支出の割合		—
EC7	現地採用の手順、主要事業拠点で現地のコミュニティから上級管理職となった従業員の割合		—
側面:間接的な経済的影響			
EC8	商業活動、現物支給、または無料奉仕を通じて、主に公共の利益のために提供されるインフラ投資およびサービスの展開図と影響		—
EC9	影響の程度など、著しい間接的な経済的影響の把握と記述		—
環境			
	マネジメント・アプローチ	p25	環境保護活動
側面:原材料			
EN1	使用原材料の重量または量	p25>環境経営の推進	「2011-2012年度環境中期取組計画」の推進
EN2	リサイクル由来の使用原材料の割合	p25>環境経営の推進	「2011-2012年度環境中期取組計画」の推進
側面:エネルギー			
EN3	一次エネルギー源ごとの直接的エネルギー消費量	Web	省エネへの取り組み
EN4	一次エネルギー源ごとの間接的エネルギー消費量	Web	省エネへの取り組み 「2011-2012年度環境中期取組計画」の推進
EN5	省エネルギーおよび効率改善によって節約されたエネルギー量	Web	省エネへの取り組み 「2011-2012年度環境中期取組計画」の推進

指標		記載ページ	掲載項目
EN6	エネルギー効率の高いあるいは再生可能エネルギーに基づく製品およびサービスを提供するための率先取り組み、およびこれらの率先取り組みの成果としてのエネルギー必要量の削減量	Web	省エネへの取り組み
EN7	間接的エネルギー消費量削減のための率先取り組みと達成された削減量	Web	省エネへの取り組み
側面:水			
EN8	水源からの総取水量		—
EN9	取水によって著しい影響を受ける水源		—
EN10	水のリサイクルおよび再利用量が総使用水量に占める割合		—
側面:生物多様性			
EN11	保護地域内あるいはそれに隣接した場所および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域に所有、賃借、または管理している土地の所在地および面積		—
EN12	保護地域および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域での生物多様性に対する活動、製品およびサービスの著しい影響の説明	Web	生物多様性保全への取り組み
EN13	保護または復元されている生息地		—
EN14	生物多様性への影響をマネジメントするための戦略、現在の措置および今後の計画	p25>環境経営の推進	「2011-2012年度環境中期取組計画」の策定
EN15	事業によって影響を受ける地区内の生息地域に生息するIUCN(国際自然保護連合)のレッドリスト種(絶滅危惧種)および国の絶滅危惧種リストの数。絶滅危険性のレベルごとに分類する		—
側面:排出物、廃水および廃棄物			
EN16	重量で表記する直接および間接的な温室効果ガスの総排出量	Web	省エネへの取り組み 「2011-2012年度環境中期取組計画」の策定
EN17	重量で表記するその他の関連ある間接的な温室効果ガス排出量		—
EN18	温室効果ガス排出量削減のための率先取り組みと達成された削減量	Web	省エネへの取り組み 「2011-2012年度環境中期取組計画」の策定
EN19	重量で表記するオゾン層破壊物質の排出量		該当なし
EN20	種類別および重量で表記するNOx、SOxおよびその他の著しい影響を及ぼす排気物質		該当なし
EN21	水質および放出先ごとの総排水量		—
EN22	種類および廃棄方法ごとの廃棄物の総重量	Web	省資源への取り組み

	指標	記載ページ	掲載項目
EN23	著しい影響を及ぼす漏出の総件数および漏出量		該当なし
EN24	バーゼル条約付属文書Ⅰ、Ⅱ、ⅢおよびⅧの下で有害とされる廃棄物の輸送、輸入、輸出、あるいは処理の重量、および国際輸送された廃棄物の割合		該当なし
EN25	報告組織の排水および流出液により著しい影響を受ける水界の場所、それに関連する生息地の規模、保護状況、および生物多様性の価値を特定する		—
側面：製品およびサービス			
EN26	製品およびサービスの環境影響を緩和する優先取り組みと影響削減の程度	Web	事業活動による環境負荷低減
EN27	カテゴリ別の再生利用される販売製品およびその梱包材の割合		—
側面：遵守			
EN28	環境規制への違反に対する相当な罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数		該当なし
側面：輸送			
EN29	組織の業務に使用される製品、その他物品、原材料の輸送および従業員の移動からもたらされる著しい環境影響		—
側面：総合			
EN30	種類別の環境保護目的の総支出および投資	Web	環境会計への取り組み
労働慣行とディーセント・ワーク(公正な労働条件)			
	マネジメント・アプローチ	p31-36	いちばん、従業員の活気あふれる会社
側面：雇用			
LA1	性別ごとの雇用の種類、雇用契約および地域別の総労働力	p33>雇用と人事制度	雇用と人事
LA2	従業員の新規雇用総数および雇用率、総離職数および離職率の年齢、性別および地域による内訳		—
LA3	主要事業拠点ごとの派遣社員またはアルバイト従業員には提供されないが、正社員には提供される福利	Web	ワーク・ライフ・バランスの推進 働きやすい職場づくり
LA15	性別ごとの出産・育児休暇後の復職率および定着率	Web	労働組合とのかかわり
側面：労使関係			
LA4	団体交渉協定の対象となる従業員の割合	Web	労働組合とのかかわり
LA5	労働協約に定められているかどうかも含め、著しい業務変更に関する最低通知期間		—

指標		記載 ページ	掲載項目
側面:労働安全衛生			
LA6	労働安全衛生プログラムについての監視および助言を行う、公式の労使合同安全衛生委員会の対象となる総従業員の割合		—
LA7	地域別および性別ごとの、傷害、業務上疾病、損失日数、欠勤の割合および業務上の総死亡者数		—
LA8	深刻な疾病に関して、労働者、その家族またはコミュニティのメンバーを支援するために設けられている、教育、研修、カウンセリング、予防および危機管理プログラム	Web	心と体の健康
LA9	労働組合との正式合意に盛り込まれている安全衛生のテーマ		—
側面:研修および教育			
LA10	性別ごとおよび従業員のカテゴリー別の、従業員あたりの年間平均研修時間		—
LA11	従業員の継続的な雇用適性を支え、キャリアの終了計画を支援する技能管理および生涯学習のためのプログラム	p33-34>内勤職員の能力開発 p35>生涯設計デザイナーの育成方針 指導者層の能力開発	人財育成
LA12	定常的にパフォーマンスおよびキャリア開発のレビューを受けている従業員の性別ごとの割合	p33-34>内勤職員の能力開発 p35>生涯設計デザイナーの育成方針 指導者層の能力開発 Web p36	人財育成 Career Development Program (CDP) キャリア支援デスク
側面:多様性と機会均等			
LA13	性別、年齢、マイノリティーグループおよびその他の多様性の指標に従った、統治体(経営管理職)の構成および従業員カテゴリーごとの従業員の内訳	p31 Web	ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けてダイバーシティ推進の取り組み
側面:男女労働者に対する同一報酬			
LA14	従業員のカテゴリー別および主要事業拠点別の、基本給与および報酬の男女比	p33	職員の採用人数・平均年齢・平均勤続年数・平均給与

指標		記載 ページ	掲載項目
人権			
	マネジメント・アプローチ	Web	人権の尊重
側面:投資および調達への慣行			
HR1	人権への懸念に関する条項を含む、あるいは人権についての適正審査を受けた重大な投資協定および契約の割合とその総数		—
HR2	人権に関する適正審査を受けた主なサプライヤー(供給者)、請負業者およびその他のビジネス・パートナーの割合と取られた措置		—
HR3	研修を受けた従業員の割合を含め、業務に関連する人権的側面に関わる方針および手順に関する従業員研修の総時間	Web	人権啓発研修
側面:無差別			
HR4	差別事例の総件数と取られた是正措置		—
側面:結社の自由			
HR5	結社の自由および団体交渉の権利行使が侵害され、または著しいリスクに曝されるかもしれないと判断された業務および主なサプライヤーと、それらの権利を支援するための措置		—
側面:児童労働			
HR6	児童労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務および主なサプライヤーと、児童労働の有効な廃止に貢献するための対策		—
側面:強制労働			
HR7	強制労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務および主なサプライヤーと、あらゆる強制労働の防止に貢献するための対策		—
側面:保安慣行			
HR8	業務に関連する人権の側面に関する組織の方針もしくは手順の研修を受けた保安要員の割合		—
側面:先住民の権利			
HR9	先住民の権利に関係する違反事例の総件数と取られた措置		—
側面:評価			
HR10	人権に関する審査および/または影響アセスメントの対象となっている業務の割合とその総数		—
側面:改善			
HR11	公式の苦情処理メカニズムを通じて取り組み、決着された、人権に関する苦情の件数		—

指標		記載 ページ	掲載項目
社会			
	マネジメント・アプローチ	Web Web Web	リスク管理 コンプライアンス(法令等遵守) 公共政策への提言
側面: 地域コミュニティ			
SO1	地域コミュニティ参画、影響アセスメントおよび開発プログラムが実施された事業の割合		—
SO9	潜在的だが重大な、または実際に、マイナス影響を地域コミュニティに与える事業		—
SO10	潜在的だが重大な、または実際に、マイナス影響を地域コミュニティに与える事業で実施された予防策および緩和策		—
側面: 不正行為			
SO2	不正行為に関連するリスクの分析を行った事業単位の割合と総数	Web	リスク管理
SO3	組織の不正行為対策の方針および手順に関する研修を受けた従業員の割合	Web	コンプライアンス(法令等遵守)
SO4	不正行為事例に対応して取られた措置		—
側面: 公共政策			
SO5	公共政策の位置づけおよび公共政策立案への参加およびロビー活動	Web	公共政策への提言
SO6	政党、政治家および関連機関への国別の献金および現物での寄付の総額		—
側面: 反競争的な行動			
SO7	反競争的な行動、反トラストおよび独占的慣行に関する法的措置の事例の総件数とその結果		該当なし
側面: 遵守			
SO8	法規制の違反に対する相当の罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数		—
製品責任			
	マネジメント・アプローチ	p17-22> 新・生涯設計 p23-24> 健康経営	最大のお客さま満足の創造
側面: 顧客の安全衛生			
PR1	製品およびサービスの安全衛生の影響について、改善のために評価が行われているライフサイクルのステージ、ならびにそのような手順の対象となる主要な製品およびサービスのカテゴリーの割合	p17-22> 新・生涯設計 Web	「新・生涯設計」を支える商品・サービス 正確かつ公平なお支払い

指標		記載ページ	掲載項目
PR2	製品およびサービスの安全衛生の影響に関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載		—
側面: 製品およびサービスのラベリング			
PR3	各種手順により必要とされている製品およびサービス情報の種類と、このような情報要件の対象となる主要な製品およびサービスの割合	p21>「生涯設計レポート」による情報提供 コールセンターによるお客さまサービスの充実 p22>保険金・給付金のお支払い	お客さまへの情報提供の充実
PR4	製品およびサービスの情報、ならびにラベリングに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	p21>「生涯設計レポート」による情報提供 コールセンターによるお客さまサービスの充実 p22>保険金・給付金のお支払い	お客さまへの情報提供の充実
PR5	顧客満足度を測る調査結果を含む、顧客満足に関する実務慣行	Web	お客さま満足度の把握
側面: マーケティング・コミュニケーション			
PR6	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する法律、基準および自主規範の遵守のためのプログラム	Web	勧誘方針
PR7	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載		—
側面: 顧客のプライバシー			
PR8	顧客のプライバシー侵害および顧客データの紛失に関する正当な根拠のあるクレームの総件数	Web	情報資産の保護・管理
側面: 遵守			
PR9	製品およびサービスの提供、および使用に関する法規の違反に対する相当の罰金の金額		—

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2011年度ハイライト

ステークホルダーダイアログ

株主・投資家

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

内容索引(GRI、ISO26000)

発送のお申込み

アンケート

DSRレポートバックナンバー

内容索引

GRIガイドライン第3.1版

GRIガイドライン金融サービス業業種別補足文書

ISO26000

GRIガイドライン金融サービス業業種別補足文書

「第一生命の絆」報告書-第一生命DSRレポート2012-の作成にあたって、GRI(Global Reporting Initiative)の「サステナビリティ・レポート・ガイドライン第3.1版」ならびに金融サービス業業種別補足文書を参照しました。

項目	記載ページ	掲載項目
製品およびサービスの影響 分野		
金融業特有のマネジメント・アプローチに関する開示		
側面: 金融商品・サービスのポートフォリオ(構成・内容)		
FS1	さまざまな事業領域に適用される、特有の環境的および社会的構成要素に関する方針	p9-12 DSR経営
FS2	さまざまな事業領域における環境的および社会的リスクの評価と審査のためのプロセス	Web リスク管理
FS3	合意または商取引によるものを含め、環境的および社会的要求事項に対する、顧客の実施と遵守の状況を監視するためのプロセス	—
FS4	さまざまな事業領域に適用する、環境的および社会的方針および手順を実行するスタッフの能力向上のためのプロセス	Web Web 人権啓発研修 職員啓発活動の推進
FS5	環境的および社会的リスクと機会に関する顧客、被投資企業、取引先との相互作用(対話・協調等)	—
金融業特有のパフォーマンス指標		
側面: 金融商品・サービスのポートフォリオ(構成・内容)		
FS6	地域別、規模別(例えば、零細、中小、大規模)、業種別に、事業領域毎のポートフォリオの割合	p1 第一生命グループの事業
FS7	目的別に区分された各事業領域のために、具体的な社会的便益を生み出すよう設計された、製品およびサービスの金額	Web 安定性の高い資産運用
FS8	目的別に区分された各事業領域のために、具体的な環境的便益を生み出すよう設計された、製品およびサービスの金額	Web Web 安定性の高い資産運用 資産運用を通じた環境への取り組み

項目		記載ページ	掲載項目
側面: 監査			
FS9	環境のおよび社会的方針ならびにリスクアセスメント手順の実施状況に関する監査の適用範囲および頻度	Web Web	コーポレート・ガバナンス体制 リスク管理 コンプライアンス
側面: オーナーシップの行使			
FS10	報告組織が環境のおよび社会的課題について相互作用(対話等)のある(機関)投資のポートフォリオに含まれる企業の割合と数		—
FS11	環境的もしくは社会的課題についてポジティブおよびネガティブスクリーニングをかけた資産項目の割合	Web	安定性の高い資産運用
FS12	報告組織が議決または議決権行使への助言の権利を有する株式に関わる、環境あるいは社会的課題に関する議決権行使の方針	Web	第一生命の議決権行使について
社会分野			
製品責任について、金融業特有の社会パフォーマンス指標			
社会パフォーマンス指標			
側面: コミュニティ			
FS13	過疎地や経済的弱者の居住地域におけるタイプ別のアクセスポイント	p37-38 Web	海外生保事業を通じた「安心の絆」 お客さまとのさまざまな接点
FS14	社会的弱者のための金融サービスへのアクセス改善の率先取り組み	p37-38 p39	海外生保事業を通じた「安心の絆」 老後、医療・介護分野への取り組み 第一フロンティア生命での貯蓄性保険販売
金融業特有のマネジメント・アプローチに関する開示			
製品責任のパフォーマンス開示項目			
側面: 製品およびサービスのラベリング			
FS15	金融商品やサービスの公平な設計ならびに販売に関する方針	Web Web	「新・生涯設計」を支える商品・サービス 正確かつ公平なお支払い
金融業特有の製品責任のパフォーマンス指標			
製品責任のパフォーマンス指標			
側面: 製品およびサービスのラベリング			
FS16	受益者別の金融リテラシー強化のための率先取り組み	Web	中心テーマ② 豊かな次世代 社会の創造

※指標の対訳は株式会社クレアン、後藤敏彦氏(NPO法人サステナビリティ日本フォーラム代表理事)の監修によるものです。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2011年度ハイライト
- ▶ ステークホルダーダイアログ
- ▶ 株主・投資家
- ▶ お客さま
- ▶ 社会
- ▶ 従業員
- ▶ グループ会社のDSR取組
- ▶ DSRLレポート
  - ▶ 内容索引(GRI、ISO26000)
  - ▶ 発送のお申込み
  - ▶ アンケート
  - ▶ DSRLレポートバックナンバー

内容索引

- ▶ GRIガイドライン第3.1版
- ▶ GRIガイドライン金融サービス業業種別補足文書
- ▶ ISO26000

ISO26000

DSRLレポートをISO26000の観点からご覧になる方に向けて、内容索引を作成しています。

中核主題および課題		掲載場所	
6.2 組織統治			
		p3-4 p9-12 Web Web Web Web	トップメッセージ DSR経営 コーポレートガバナンス 正確かつ公平なお支払い お客さまの声を活かす取り組み ダイバーシティ推進の取り組み
6.3 人権			
課題1	デューディリジェンス	Web	人権の尊重
課題2	人権に関する危機的状況		—
課題3	加担の回避	p12 Web Web	第一生命グループ企業行動原則(DSR憲章) 反社会的勢力への対応 CSRの観点での運用の考え方
課題4	苦情解決	Web	正確かつ公平なお支払い
課題5	差別及び社会的弱者	Web Web	人権の尊重 ダイバーシティ推進の取り組み
課題6	市民的及び政治的権利	Web	人権の尊重
課題7	経済的、社会的及び文化的権利	Web Web Web	中心テーマ① 健康の増進 中心テーマ② 豊かな次世代社会の創造 芸術文化・スポーツ・調査研究等
課題8	労働における基本的原則及び権利	Web Web Web	人権の尊重 ダイバーシティ推進の取り組み 労働組合とのかかわり
6.4 労働慣行			
課題1	雇用及び雇用関係	Web Web	人権の尊重 ダイバーシティ推進の取り組み
課題2	労働条件及び社会的保護	Web Web Web	人権の尊重 ワーク・ライフ・バランスの推進 労働組合とのかかわり
課題3	社会対話	Web	労働組合とのかかわり
課題4	労働における安全衛生	Web	心と体の健康
課題5	職場における人材育成及び訓練	Web	人財育成

中核主題および課題		掲載場所	
6.5 環境			
課題1	汚染の予防	Web Web	環境経営の推進 事業活動における環境負荷低減
課題2	持続可能な資源の利用	Web Web	事業活動における環境負荷低減 資産運用を通じた環境への取り組み
課題3	気候変動の緩和及び気候変動への適応	Web Web	事業活動における環境負荷低減 資産運用を通じた環境への取り組み
課題4	環境保護、生物多様性、及び自然生息地の回復	Web	生物多様性保全への取り組み
6.6 公正な事業慣行			
課題1	汚職防止	p12 Web	第一生命グループ企業行動原則(DSR憲章) コンプライアンス(法令等遵守)
課題2	責任ある政治的関与	Web	公共政策への提言
課題3	公正な競争	Web	内部統制
課題4	バリューチェーンにおける社会的責任の推進		—
課題5	財産権の尊重		—
6.7 消費者課題			
課題1	公正なマーケティング、事実に即した偏りのない情報、及び公正な契約慣行	Web Web	お客さまへの情報提供の充実 正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み
課題2	消費者の安全衛生の保護	Web Web	「新・生涯設計」を支える商品・サービス 正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み
課題3	持続可能な消費	Web	お客さまへの情報提供の充実
課題4	消費者に対するサービス、支援、並びに苦情及び紛争の解決	Web Web Web	正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み 保険金・給付金をお支払いできない場合の説明の充実 お客さまの声を活かす取り組み
課題5	消費者データ保護及びプライバシー	Web	情報資産の保護・管理 個人情報の取扱いについて
課題6	必要不可欠なサービスへのアクセス		—
課題7	教育及び意識向上	Web Web Web	お客さまへの情報提供の充実 正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み 保険金・給付金をお支払いできない場合の説明の充実
6.8 コミュニティへの参画及びコミュニティの発展			
課題1	コミュニティへの参画	Web	社会貢献活動
課題2	教育及び文化	Web Web	中心テーマ② 豊かな次世代社会の創造 芸術文化・スポーツ・調査研究等
課題3	雇用創出及び技能開発	p37-38	海外生命保険事業の展開

中核主題および課題		掲載場所	
課題4	技術の開発及び技術へのアクセス		—
課題5	富及び所得の創出		—
課題6	健康	Web	中心テーマ① 健康の増進
課題7	社会的投資	Web	中心テーマ① 健康の増進 中心テーマ② 豊かな次世代社会の創造 芸術文化・スポーツ・調査研究等

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある持続的発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指します。



Copyright © 2012 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.