

一生涯のパートナー

第一生命

2015

「第一生命の絆」報告書
DSRレポート



By your side, for life

目次

トップメッセージ

トップメッセージ	1
国内生命保険事業	5
海外生命保険事業	12
資産運用・アセットマネジメント事業	19

DSR経営について

第一生命グループの理念体系	22
経営品質からDSR経営へ	26
DSR経営	27
DSR経営推進体制	29
DSR経営推進状況	30
社会からの評価・主な受賞	39
外部イニシアティブへの参加	43

ステークホルダーコミュニケーション

第一生命のステークホルダー	46
ステークホルダーダイアログ	48
お客さまの声	51
株主・投資家とのかかわり	62

コーポレートガバナンス／内部統制

コーポレートガバナンス	65
内部統制	75

お客さまのために

商品・サービス	89
お客さまとのつながり	98
保険金・給付金のお支払い	104

機関投資家として

基本的な考え方	113
ESG投融資	115
日本版スチュワードシップ・コード	118
第一生命の議決権行使／対話活動	120

地域・社会のために

社会	121
環境	135
ガバナンス	153

従業員について

従業員の状況	154
人財育成	156
人権の啓発	171
ダイバーシティ&インクルージョン	174
働きやすい職場づくり	188
職員の健康増進	190

グループ会社での取組み

国内グループ会社	195
海外グループ生命保険会社	198

内容索引

GRIガイドライン第3.1版	206
GRIガイドライン金融サービス 業業種別補足文書	219
ISO26000	222

トップメッセージ

安心の最高峰を、
地域へ、世界へ

2015年7月
代表取締役社長

渡邊 光一郎



平素より、私ども第一生命グループをお引き立ていただき、誠にありがとうございます。
1902年に日本初の相互会社としてスタートした当社は、世紀を超える長い歩みの中で、いつの時代にあっても、「お客さま第一主義」という経営理念を貫くために、「創業より受け継いできた大切なもの」を守りつつも、時代や環境の変化の中で幾多の困難に対峙し、「変えるべきことは変える」という変革に挑んできました。
この理念は、2010年の株式会社化を経て、海外を含む事業展開の拡大・成長を続ける今も変わることはありません。そして、グループミッションを「一生涯のパートナー／By your side, for life」と定め、グループ各社がそれぞれの地域でステークホルダーの皆さまに寄り添い、「安心で豊かな暮らし」と「地域社会の発展」に貢献していくことこそが、私たちの存在意義であると位置付け、グループ全体でこれを共有しています。

第一生命の価値創造経営 ～DSR経営～

私たちは、グループミッション「一生涯のパートナー」であり続けるために、DSR経営の実践を通じて、その実現に向け取り組んでいます。

「DSR」とは、一般的なCSR(企業の社会的責任)の枠に留まらない独自の取組みとして、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)」と表現したものです。それは、生命保険会社としての社会的使命を果たしていくことはもちろんのこと、本業を通じて世界が抱える諸課題に対しても果敢に挑戦していく会社の有り様を表しています。

このDSR経営の考え方は、まさに、上場企業としての「コーポレートガバナンス・コード」や機関投資家としての「スチュワードシップ・コード」の趣旨とも合致するものであります。私たちは、DSR経営を進化させながら、社会の一員(企業市民)として、企業としての成長を果たしていくとともに、持続可能な社会の実現に向けて取り組んでいきます。

前中期経営計画「Action D」の振り返り

2013年度からの中期経営計画「Action D」では、DSR経営による、グループを挙げた更なる飛躍に挑戦しました。価値創造と持続的成長を目指すあらゆる取組みを着実に遂行した結果、グループ連結業績は増収増益を確保したほか、連結の経常収益・経常利益・当期純利益は2015年3月期に上場来最高実績となり、各経営目標も1年前倒しでほぼ全項目を達成することができました。「Action D」での財務業績をはじめとしたこれらの成果は、まさに「DSR経営」の実践による結果と考えています。

そこで、国内生命保険事業を例に、その取組みをいくつかご紹介いたします。

まず一点目は、社会保障制度を補完する役割を担う企業としての取組みです。少子高齢化の進展に伴い、健全な社会保障制度の維持のためには、社会的負担の軽減と国民の健康維持が課題となっています。このような課題への対応として、当社グループでは、「一生涯のパートナーWith You プロジェクト」を掲げ、生命保険としての機能をさらに高めることによる「確かな安心」と、お客さまの健康の増進に寄与する「充実した健康サポート」を独自の提供価値と位置づけ、取組みを強化してきました。新商品の投入や、さまざまな接点を通じた高品質のコンサルティングなど、当社の強みを活かした「確かな安心」と、各種医療機関とのネットワークを活用した医療・健康情報の提供サービスや、自治体との連携によるがん予防・健康啓発活動の展開などを通じた「充実した健康サポート」の双方をご提供することで、お客さまの保障に対する関心・ニーズの喚起や、お客さま満足度の向上にも繋がり、国内生命保険市場での堅調な業績を支える礎にもなりました。

二点目は、成長市場への取組みです。シニア層を中心とした貯蓄ニーズの高まりに伴い、国内貯蓄性商品市場は今後も成長が期待されています。第一フロンティア生命は2014年度、金融機関を通じた貯蓄性商品の販売において創業来最高の新契約実績となり、窓販専業会社における新契約実績のシェアトップを維持しています。この結果は、窓販事業を第一生命本体で行うのではなく、同社を別途設立して機動的に対応することにより、貯蓄性商品市場のお客さまのニーズにマッチした商品をタイムリーに提供し続けてきた当社の戦略が奏功したものとと言えます。

三点目は、ライフスタイルの多様化に対応する取組みです。近年、自ら保険商品の比較検討を望まれるお客さまが増加しています。このようなお客さまのニーズに合わせた商品の提供に向け、2014年に損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命を完全子会社化し、同年11月新たにネオファースト生命として再スタートしました。同社は、2015年8月中旬より、疾病や入院などに備えるための魅力ある新たな保険などを金融機関・保険ショップを通じて提供する予定です。

海外生命保険事業でも、グループ各社が各国市場における強みを発揮して着実に成長を遂げるとともに、米国プロテクティブの完全子会社化などを通じ、グループの利益成長を支える基盤が構築された事は大きな成果と言えます。また、資産運用事業やアセットマネジメント事業においても、それぞれの事業戦略に則り、その特性に応じて企業・機関投資家としての社会的責任を果たしつつ、グループの成長に貢献してきました。

このように、当社グループは総力を挙げてDSR経営の実践、すなわち全てのステークホルダーの皆さまに対する新たな価値創造の取組みを通じて、「Action D」における成長をお示しすることができたと考えています。



■ 新中期経営計画「D-Ambitious」のスタート

「Action D」は、各戦略の遂行を通じて、国内外におけるグループ事業の更なる成長に向けた確固たる基盤を構築した期間であったと言えます。今後はその基盤をもとに、成長を加速するステージに入ります。

当社グループは、中期経営計画を刷新し、2015-2017年度の新中期経営計画「D-Ambitious／グループを挙げた持続的価値創造の実現」をスタートさせました。

計画名称には、DSR経営の一層の進化を通じ、グループの更なる成長加速とこれまでにない水準への企業価値の向上を積極果敢に目指す私たちの意志を込めて、“Ambitious”という言葉を用いています。

具体的には、成長戦略の「3つの成長エンジン」である国内生命保険事業、海外生命保険事業、資産運用・アセットマネジメント事業におけるそれぞれの強みを強化するとともに、国内外のグループ各社が互いに学びあうことを通じて発揮されるシナジーによって、お客さまに選ばれ続け、地域や社会に評価される保険グループに成長していきます。その結果として、経営目標である連結利益の飛躍的な向上、グローバル規制を見据えた資本水準の確保、ステークホルダーの皆さまの期待に応える一段高い還元水準の実現などを果たしていきます。

加えて、2016年10月に予定している持株会社体制への移行^{※1}や、職員一人ひとりの個性を活かし活力ある組織を作るダイバーシティ&インクルージョン^{※2}の国内外における更なる推進などを通じて、グローバルな事業展開を支える態勢の整備にも取り組んでいきます。

※1 持株会社体制への移行にあたっては、当局許認可と株主総会での承認などが必要となります。

※2 人材の多様性(ダイバーシティ)を尊重し、これを互いに受容(インクルージョン)する当社の取組みです。

更に、当社グループの成長には、日本をはじめ展開先各国における社会の発展と成長がきわめて重要な要素となることから、私たちも事業を通じて、それぞれの国における「地域社会の発展」と、そこに住まう皆さまの「安心で豊かな暮らし」に寄与していかなければなりません。

日本を例にとりますと、少子高齢化をはじめとするさまざまな社会的課題を克服し、わが国が持続的な成長へと歩みを進めていくため、私たちも生命保険事業などを通じて、社会的課題の解決に向けて貢献を続けていきます。

また、海外のグループ各社も、「By your side, for life」が示す理念を共有し、生命保険その他の事業を通じて社会的責任を果たしていくことで、それぞれの地域の成長や人々の生活に貢献し、自らも確固たる成長を実現していくことを目指します。

「D-Ambitious」では、このようにDSR経営に更に磨きをかけ、グローバルにその取組みを拡げていくことによ

て、持続的な価値の創造とグローバル保険グループへの成長を目指していきます。

■ 「一生涯のパートナーWith You プロジェクト」の更なる充実

成長戦略の一例として、メインマーケットである国内市場における取組みを紹介させていただきます。

当社グループは、国内における提供価値である「確かな安心」と「充実した健康サポート」をより多くのお客さまにお届けし、更にその品質を高めしていくために、「一生涯のパートナーWith You プロジェクト」の更なる充実に取り組みます。

まず、第一生命、第一フロンティア生命、ネオファースト生命による国内3生保体制がスタートし、お客さまに対して、3社それぞれが競争力の高い商品、サービスをスピーディに提供していく体制が整います。最適な商品を最適なチャネルでお届けすることで、さまざまなお客さまのニーズに対応します。

また、高品質なコンサルティングをより多くのお客さまに提供するための取組みも強化します。第一に、これまで接点を持ちにくかったお客さまへのアフターサービスやコンサルティングを提供する専門職として「カスタマーコンサルタント」を新規に配置し、2015年4月より活動を本格化させています。第二に、都市部のオフィスや官公庁でのコンサルティングに特化した「総合営業職」を業界トップ水準の2,000名規模へ拡充し、主要都市圏に展開していきます。第三に、生涯設計デザイナーについては、育成期間を従来の2年間から5年間へ延長し、高いコンサルティング力を通じてお客さまのお役に立てる人財を多数育成します。

このような取組みに加え、社会における存在感が増し、生き方も多様化しているシニア層のお客さまに対する「確かな安心」と「充実した健康サポート」を高いレベルでお届けするために、昨年発表した「セカンドライフ生涯設計応援宣言」を引き続き展開し、シニア層のお客さまからも更に多くのご支持をいただけるよう、その取組みを一層充実させていきます。

■ おわりに ～安心の最高峰を、地域へ、世界へ～

今年度、当社グループは、新中期経営計画「D-Ambitious」のスタートにあわせ、2020年に目指す姿として新たな中長期ビジョン「安心の最高峰を、地域へ、世界へ」を掲げました。これは、私たちが事業を展開する全ての国、地域社会において、最も信頼され、最もお役に立てる「一生涯のパートナー」として、世界中の皆さまから選ばれ続ける保険グループとなることを宣言したものです。

当社グループは、この中長期ビジョンを実現していくために、今後も総力を挙げてお客さまをはじめ、株主・投資家ならびに当社グループに関わる全てのステークホルダーの皆さまにその価値を提供していきます。

今後ともお引き立て賜りますよう、お願い申し上げます。

国内生命保険事業

国内生命保険事業

国内では、お客さまの生命保険に対するニーズが多様化しています。こうしたさまざまなニーズに的確に対応するために、「国内3生保体制」で最適な商品を最適なチャネルでお届けしていきます。また、従来から行っている、本業の生命保険を通じた「確かな安心」と「充実した健康サポート」の提供に向けた取組みを一層充実させ、お客さまへ更なる付加価値を提供していきます。



代表取締役／副社長執行役員
堀尾 則光

これまでの振り返り

第一生命グループは、国内成長戦略「一生涯のパートナーWith You プロジェクト」のもと、さまざまなライフステージごとに最適な商品・サービスを提供することで、お客さまお一人おひとりの安心で健康な人生をサポートしてきました。

中でも医療保障、介護保障などの第三分野市場や個人貯蓄市場は、今後も拡大が見込める成長分野と捉えて機動的な商品投入などにより取組みを強化してきました。

第三分野市場では、特に、3大疾病や所定の身体障害状態、要介護状態など7つのリスクを保障する特約や、介護年金保険などの商品の販売が好調で、グループの第三分野保有契約年換算保険料を増加させることができました。

また、個人貯蓄市場における、一時払終身保険、個人年金保険、さらには第一フロンティア生命の銀行などの窓販チャネルでの販売などにより、グループの保有契約年換算保険料が拡大してきました。

第一生命+第一フロンティア生命 第三分野保有契約年換算保険料



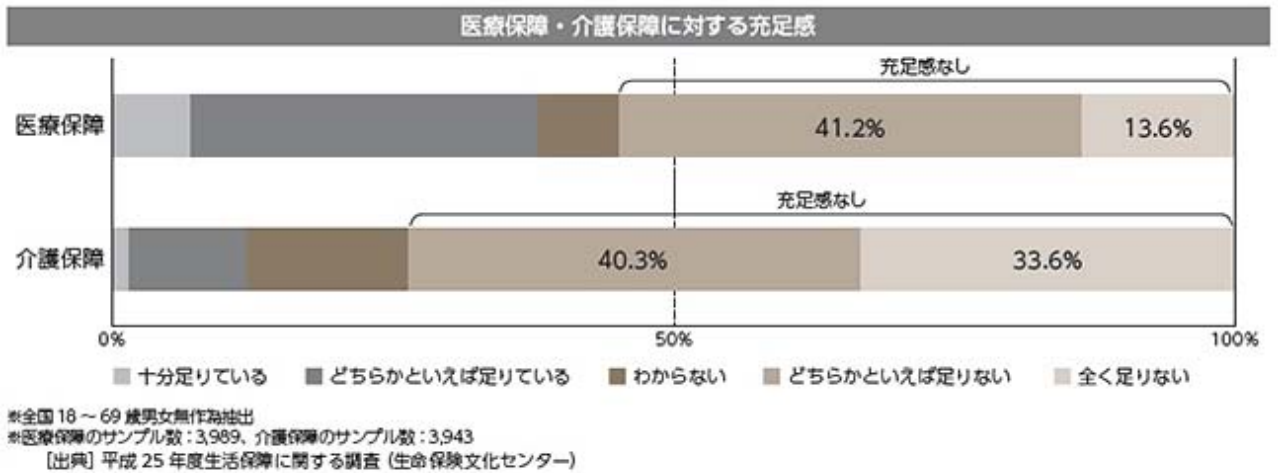
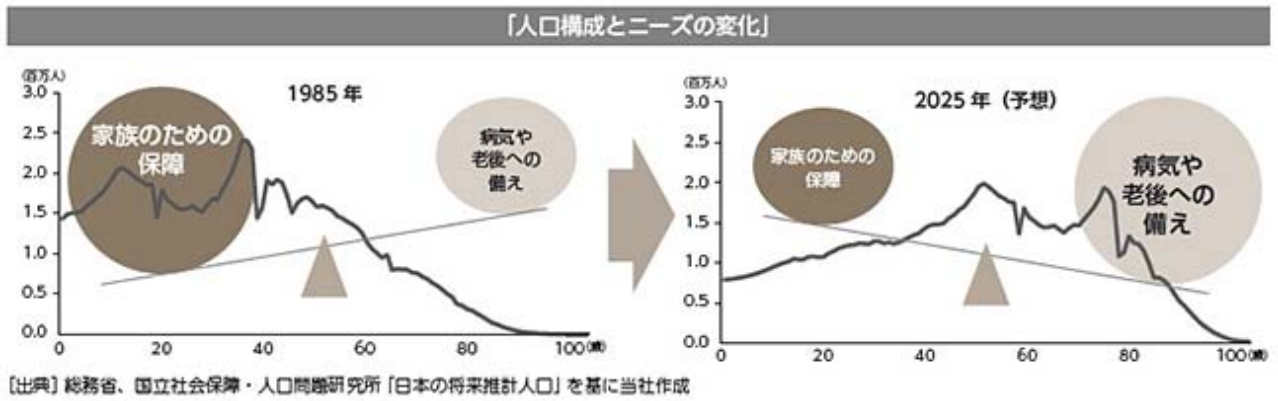
第一生命+第一フロンティア生命 保有契約年換算保険料



国内生保事業の環境認識

中長期的には、少子高齢化を背景とした社会保障費用の増加が見込まれている中、これを補完する民間生命保険会社の役割は今後も拡大すると予測しています。具体的には、人口が増加するシニア層においては、医療・介護ニーズや相続ニーズが高く、第三分野市場・個人貯蓄市場は今後も拡大が見込める成長分野と捉えています。

また、お客さまのニーズも多様化しており、生涯設計デザイナーや金融機関などの販売チャネルに加えて、お客さまが来店する保険ショップなど、お客さまニーズに合わせた販売体制の構築がより重要になっていくものと認識しています。



今後の取組み

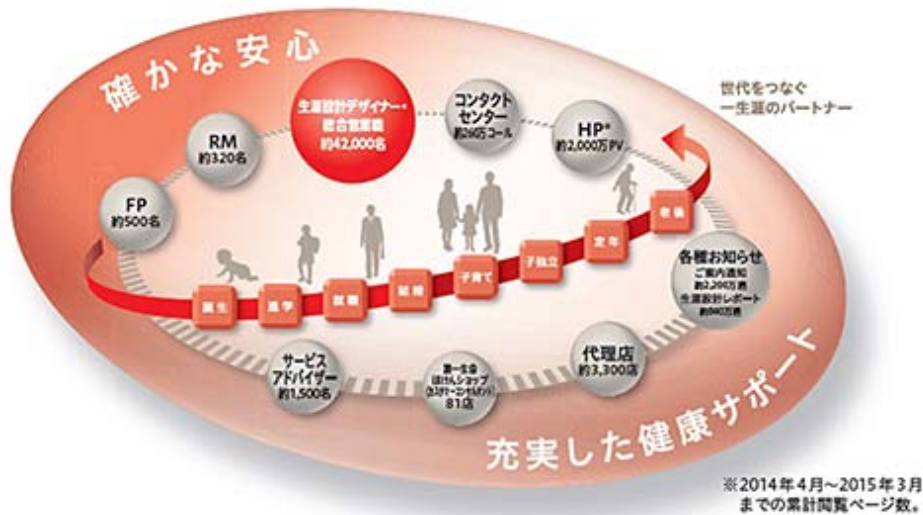
国内3生保体制

第一生命グループは、第一生命、第一フロンティア生命、ネオファースト生命の国内3社体制で、最適な商品を最適なチャネルでお届けすることで、さまざまなお客さまニーズに的確に対応します。別会社形態とすることで、お客さまニーズへの機動的な対応、スピーディーな商品供給を可能としています。



■ 国内成長戦略「一生涯のパートナーWith You プロジェクト」

現在、社会環境は大きく変化し、お一人おひとりのライフスタイルや価値観は多様化しています。このような時代の変化に的確に対応し、当社職員すべてが「一生涯のパートナー」としてお客さまの側に立って考え、すべてのお客さまのお役に立ちたいとの考えのもと、「一生涯のパートナー With You プロジェクト」を推進しています。本プロジェクトでは、本業の生命保険を通じた「確かな安心」とともに、第一生命らしい「充実した健康サポート」を、生涯設計デザイナーをはじめとする高い専門性を持つ全役職員の「強固なチームワーク」で、お客さまお一人おひとりにご提供していきます。



〈「確かな安心」の提供に向けた取組み〉

「一生涯のパートナー With You プロジェクト」では、お客さまに「確かな安心」を提供していきます。「確かな安心」とは、契約内容のご確認から、ご請求、保険金などのお受取り、お受取りいただいた保険金などのご活用のすべての場面において、「保険に加入していてよかった」と保険本来の意義を感じていただくことです。



保険金・給付金のお支払いと確かな安心の追求	保険本来の役割をさらに発揮すべく、保険金・給付金を迅速かつ確実にお受取りいただくためのサポート体制を構築すると同時に、情報提供・コンサルティングを充実させています。
ご契約期間中の確実なアフターサービス	保険にご加入いただいているお客さまが、いざというときに滞りなくお手続きができることが大切です。当社は、ご契約者に万一のことが起きた時などに備え、日頃からご家族も含めコミュニケーションをとることを大切にしています。
ご加入時のお客さまのライフスタイルに適した均一かつ高品質なコンサルティング	社会環境の変化や価値観の多様化を踏まえ、携帯パソコン「DL Pad」を導入し、社会保障制度などの情報提供を充実させるとともに、より一層お客さまのお役に立てるコンサルティングに努めています。
お客さまのニーズにあった商品開発	少子高齢化や、一人世帯の増加などの変化をうけ、お客さまのニーズは多様化しています。さまざまなニーズにお応えするため、商品ラインアップの充実にも努めています。

〈「充実した健康サポート」の提供に向けた取組み〉

当社は、創業以来、本業の生命保険を通じた安心のご提供とともに、社会保障制度を補完し、社会に貢献したいとの考えのもと、お客さまの健康増進をサポートするためにさまざまな取組みを推進しています。これから、第一生命らしい「充実した健康サポート」をご提供していきます。

「がん」・「循環器病」・「認知症」の予防などの啓発への取組み	「がん」や「循環器病」、「認知症」などに関する正しい情報の提供や、予防啓発に取り組んでいます。
ご契約者健康・医療・育児・介護サービス 「メディカルサポートサービス」	ご契約者やそのご家族の方などを対象に、健康・医療・育児・介護に関する相談や情報提供をしています。
「Run with You」プロジェクトの取組み	楽しみながら日々の健康促進につなげる代表的なスポーツとして、全国の市民マラソン大会への協賛の他、ランニング教室の開催など、大会や地域の活性化にも貢献しています。

〈セカンドライフ生涯設計応援宣言〉

昨今、少子高齢化を背景にシニア層の存在感が増し、それぞれの生き方も多様化する中、当社はお客さまの生涯に寄り添う「一生涯のパートナー」として、「セカンドライフ生涯設計応援宣言」の取組みを開始しました。



「セカンドライフ生涯設計応援宣言」では、「保険金・給付金を確実にお受取りいただくなど、生命保険本来の機能を業界最高のレベルで実現し、シニア層のお客さまお一人おひとりの「確かな安心」をかたちにする。」をコンセプトに、シニア層のお客さまにやさしい各種サービスをお届けしていきます。

例えば、シニア層のお客さまに対し、電話による状況確認・お手続きのフォローを行います。

また、直接コミュニケーターにつながる「シニア専用フリーダイヤル」を稼働させるなどの取組みを行っています。

▶ 最近の事例～ヤマト運輸株式会社との提携サービスを開始しました～

〈高度なコンサルティング・サービスのご提供〉

当社は、より多くのお客さまに「確かな安心」と「充実した健康サポート」をお届けしご満足いただけるよう、お客さまとの接点の拡充と、生涯設計デザイナーのコンサルティング力強化に取り組んでいます。

■生涯設計デザイナーに加え、特定のお客さま・セグメントに特化したチャネルの創設・拡充

都市部の企業・官公庁のオフィスにおけるコンサルティングに特化した「総合営業職」を業界トップ水準の2,000名規模へ拡充し、主要都市圏に展開します。また、接点を持ちにくいお客さまへのアフターサービスやコンサルティングを行う専門職「カスタマーコンサルタント」を創設、2015年4月より活動を本格化しています。

■生涯設計デザイナーのコンサルティング力強化

更なる生産性向上を目的に、コンサルティング力の高い人材を多数育成すべく、育成期間を従来の2年間から5年間へ延長しました。



総合営業職の活動風景

〈貯蓄性市場への取組み〉

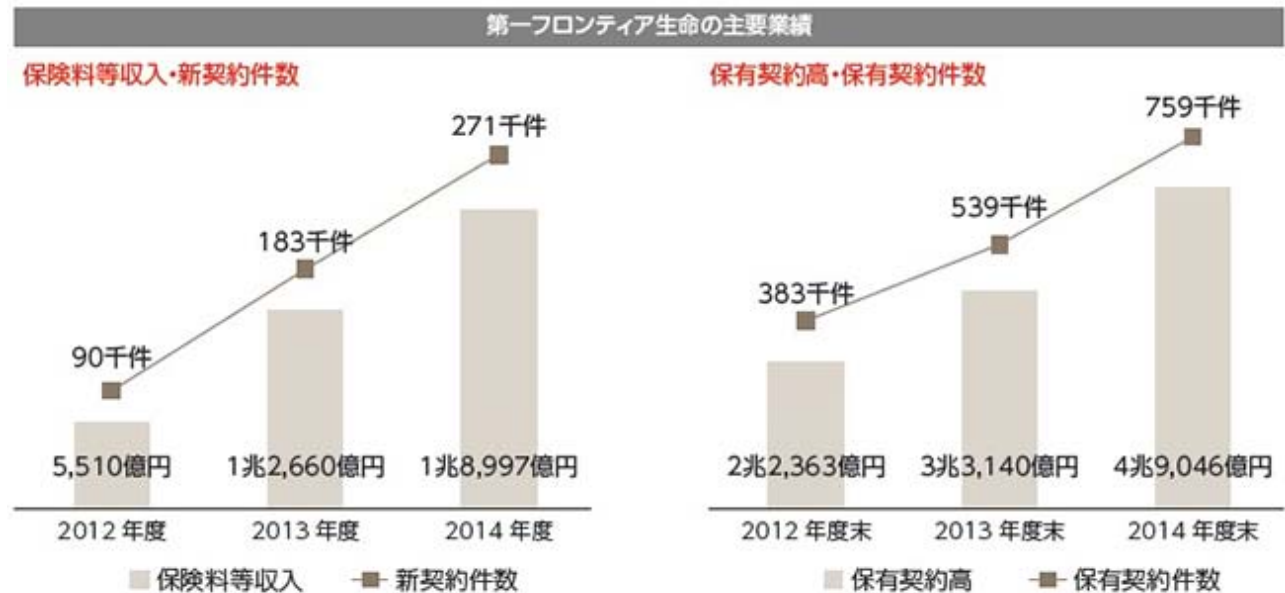
わが国の生命保険市場では、少子高齢化による人口構造の変化などの大きな環境・構造変化が起きています。団塊の世代の多くは、会社や家庭を支える立場から退き、第二の人生をスタートさせており、老後の生活を豊かにする資産形成のニーズ、大切な家族に残す資産承継のニーズが高まっています。当社では成長分野と位置付ける貯蓄性商品市場への取組強化のため、2007年10月に子会社である第一フロンティア生命の営業を開始しました。

第一フロンティア生命では、銀行・証券会社などの金融機関を通じて年金保険や終身保険などの貯蓄性一時払商品を販売しています。多様なお客さまニーズにきめ細かくお応えできるよう、商品ラインアップの拡充に努めています。

2014年度は、外貨建商品を中心に販売が好調であったことから、保険料等収入は1兆8,997億円となり、創業以来最高の実績となりました。また、保有契約高は4兆9,046億円となりました。今後もお客さまのニーズに対応した高品質な商品・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
第一生命グループ



〈新市場の開拓に向けた取組み(比較検討ニーズをお持ちのお客さまへの対応)〉

近年、お客さまニーズが多様化する中、金融機関を通じた販売が、貯蓄性保険に加えて保障型保険への広がりを見せています。また、銀行、来店型保険ショップなどにおいて「自分で比較検討して保険を選びたい」というご意向を持つお客さまが増加しています。当社ではこうしたお客さまニーズへの取組強化のため、ネオファースト生命を設立し、2015年8月より順次、金融機関窓口、来店型保険ショップなどを通じた新商品・サービスの提供を予定しています。

ネオファースト生命では、『「あったらいいな」をいちばんに。』をコーポレートスローガンに掲げ、比較検討を望まれるお客さまのニーズへお応えするため、『「あったらいいな」を具現化する分かりやすい差別化商品』、『簡単なお手続き』で、銀行など金融機関や来店型保険ショップなどを通じた販売を展開していきます。第一弾商品として、新型の第三分野商品を販売し、新たなお客さま満足の創造を目指します。

「あったらいいな」をいちばんに。

ネオファースト生命
第一生命グループ

■ 業務提携の取組み

当社グループは、業務提携先と強力なパートナーシップを形成することで、国内での事業競争力の強化を図っています。

<p>みずほフィナンシャルグループ</p> 	<p>みずほフィナンシャルグループとの全面業務提携では、金融先端技術の研究・開発を行う「みずほ第一フィナンシャルテクノロジー」や「DIAMアセットマネジメント」などの合弁会社を設立し、金融部門を中心に着実に成果を積み上げてきました。また、保険窓販業務において、第一フロンティア生命の商品を、みずほフィナンシャルグループ傘下の銀行・証券会社にて販売しています。あわせて、生命保険のコンサルティングノウハウを有する当社の社員を派遣するなど人財交流も行っています。</p>
<p>りそなホールディングス</p> 	<p>りそなホールディングスとの業務提携では、保険分野において、高度化・多様化するお客さまニーズに対して、より良い商品やサービスを提供していくために、事業競争力を強化することを両社で目指しています。</p> <p>保険窓販業務において、第一フロンティア生命の個人年金保険を、りそなホールディングス傘下銀行にて販売しています。あわせて、生命保険のコンサルティングノウハウを有する当社の社員を派遣するなど人財交流も行っています。</p>
<p>損害保険ジャパン日本興亜</p> 	<p>損害保険ジャパン日本興亜（以下損保ジャパン日本興亜）との包括業務提携では、両社の独自性を維持しつつ、対等なパートナーとして「最強・最優の生損総合保険グループ」を形成していくことを共に目指しています。損害保険分野においては、損保ジャパン日本興亜のブランド力・商品力と充実した事故対応サービス体制を活用し、自動車保険などを販売することで、お客さま満足の向上を目指しています。</p> <p>生命保険分野においては、損保ジャパン日本興亜がグループで有する商品ラインアップを補完・強化するため、損保ジャパン日本興亜の代理店による当社商品（第一分野）の販売を行っています。</p>
<p>アフラック</p> 	<p>アメリカンファミリー生命保険会社（以下アフラック）との業務提携では、両社の独自性を維持しつつ、対等なパートナーとして、それぞれの強みを活かして「第一分野と第三分野の最強のパートナーシップ」を形成することを目指しています。</p> <p>がん保険分野において、当社が提案するお客さま一人ひとりの生涯設計に合わせてカスタマイズしたアフラックの商品を販売しています。</p>

海外生命保険事業

海外生命保険事業

第一生命グループは海外生命保険事業を成長分野と位置付け、これまで6カ国に事業を展開してきました。また、展開地域の拡大に伴い、北米およびアジアパシフィック地域に地域統括会社を設立し、日本を含めたグローバル3極体制で経営管理・支援態勢の強化を図っています。海外生命保険市場は今後も拡大が見込まれており、先進国市場および新興国市場においてバランスの取れた成長を推進していきます。



代表取締役／副社長執行役員
アジアパシフィック事業本部長
露木 繁夫

これまでの振返り

第一生命グループは、海外生命保険事業を成長分野と位置付け、2007年のベトナムにおける現地生命保険会社の買収以降、タイ、オーストラリア、インド、インドネシアの生命保険市場へ順次展開しました。さらに、2015年には米国の生命保険グループであるプロテクトティブを完全子会社とすることで、世界最大の生命保険市場である米国への事業展開を果たしました。

グループ生命保険会社に対しては、当社が110年以上にわたって蓄積してきた生命保険事業のノウハウ(リスク管理、保険数理、販売チャネル育成、資産運用など)の提供や、人財・資本面での支援などを通じ、事業のバリューアップを図っています。

また、展開地域が拡大するなか、海外グループ生命保険会社に対する経営管理・支援態勢を強化し、グループとしての適切なガバナンスを発揮するべく、2015年より北米およびアジアパシフィック地域に地域統括会社を設立し、運営を開始しました。こうした取組みの結果、海外生命保険事業の規模・利益は順調に拡大しています。

海外生命保険事業の環境認識

海外の生命保険市場については、今後の経済成長や人口の増加などを背景に拡大していくことが見込まれますが、各国の生命保険市場を取り巻く経済環境や事業環境はそれぞれ異なります。

北米などの先進国市場については、保険普及の観点からは相応に成熟した市場となっていますが、堅調な経済成長や人口増加などを背景に、今後も安定的な成長を見込んでいます。

また、アジアを中心とする新興国市場については、高い経済成長や中間所得者層の増加、生命・健康に係るリスク認識の普及などを背景に、今後も高い市場成長が見込めると考えています。

現在、当社グループは海外6カ国に展開していますが、各国市場の成熟度や事業環境などを踏まえた適切な経営管理や事業支援が重要であると認識しています。

■ 今後の取組み

■ グローバル3極体制を通じた経営管理態勢の高度化・グループシナジーの発揮

当社グループにおけるグローバル化の進展に伴い、北米およびアジアパシフィック地域に地域統括会社を設置し、本社・グループ経営本部を中心としたグローバル3極による事業運営体制を構築しました。

地域統括会社では、時差の無い環境でグループ生命保険会社と迅速・円滑なコミュニケーションを図ることが可能となります。また、域内の中心に位置する地域統括会社を軸として、域内グループ会社との一層の交流促進が可能となります。

シナジー創出に向けた取組みとしては、本社・グループ経営本部会議への海外グループ会社経営層の参加や、海外グループ各社の経営陣が出席する「エグゼクティブ・サミット」の開催により、海外グループ会社経営層の交流促進を図っています。また、各国のベストプラクティスの共有や部門トップ層のネットワーク強化を目的に、「グローバル・マネジメント・カンファレンス」を「商品開発」「営業」「ブランド・広報」「ERM」「人事」などさまざまなテーマで開催しています。このような取組みを通じ、グループとしての一層の価値創造を図っていきたいと考えています。

今後は、グローバル3極体制による適切な運営を通じ、グループ生命保険会社に対する経営管理・事業支援の確立・強化を図り、持続的な成長を実現していきます。



グローバル・マネジメント・カンファレンス

■ バランスの取れた成長の推進

当社グループは海外生命保険市場の高い成長性を取り込むべく、今後も積極的に事業展開を行い、先進国市場および新興国市場においてバランスの取れた成長を推進していきます。

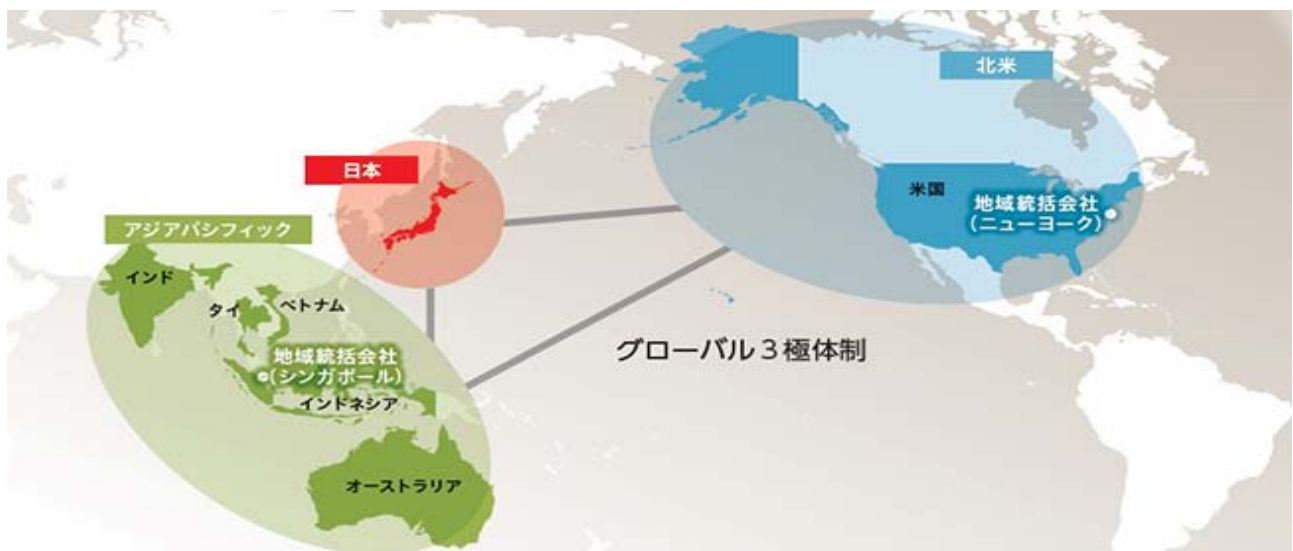
具体的には、先進国市場において更なる利益貢献の拡大を図るべく、収益の安定成長を目指した事業経営に積極的に取り組んでいきます。また、アジアを中心とする新興国市場においては、中長期的に安定した収益を確保するべく、高い市場成長性を享受し事業規模の拡大に優先的に取り組んでいきます。

そして、新規事業についても、先進国市場および新興国市場において更なる展開を検討していきます。

今後も、第一生命グループとしてのビジョン・理念を共有しながら、「安心の最高峰を、地域へ、世界へ」広める歩みを進めていくとともに、社会・経済の発展へ向けて、グローバルに貢献を果たしていきます。



海外グループ生命保険会社の紹介



■ プロテクティブ(米国)

プロテクティブは1907年に創業し、米国全土で生命保険事業を展開しています。伝統的な生命保険・個人年金事業に加えて、買収事業に強みを持ち、2014年までに47件の買収案件^{※5}を実施するなど、業界でもトップクラスの実績を誇ります。コストの抑制を通じた効率的な事業運営でも優位性を発揮し、リテール事業における資本創出とそれを活用した買収事業による事業規模の拡大という特徴のあるビジネスモデルで成長を遂げてきました。

当社はプロテクティブの子会社化と同時にニューヨークに北米地域統括会社(DLI NORTH AMERICA INC.)を設置し、買収完了後の統合プロセスを迅速・円滑に推進するとともに、日常的なモニタリングを実施しています。



プロテクティブCEOと当社社長

従業員数 ^{※1}	2,476名
保険料収入実績 ^{※2、※3}	3,975百万米ドル(3,975億円)
前年同期比	+10.6%
マーケットシェア・順位 ^{※4}	0.8%・第34位

■ TAL(オーストラリア)

TALは、保障性商品に特化した戦略を推進しており、リテール、団体、ダイレクトの販売チャネルを効果的に活用することで、2013年12月に、保有契約年換算保険料ベースでオーストラリアの生命保険(保障性)市場で業界首位を獲得しました。以来、リーディングカンパニーとしてシェアを拡大しています。

2014年度には、“Life Insurance Company of the Year Award^{※6}”、“Employer of the Year Award^{※7}”をはじめ、ビジネス活動、ダイバーシティ推進、社会貢献など、さまざまな分野で賞を受賞しています。



TAL本社ビル

従業員数 ^{※1}	1,537名
保険料収入実績 ^{※2、※3}	2,745百万豪ドル(2,527億円)
前年同期比	+18.5%
マーケットシェア・順位 ^{※4}	15.6%・第1位

■ 第一生命ベトナム（ベトナム）

2007年1月、当社は日本の生命保険会社として初めてベトナムで生命保険事業を展開しました。ベトナムの生命保険市場全体が急成長を遂げる中、第一生命ベトナムは市場をさらに上回る伸展を遂げており、マーケットシェアでは2006年度の4.4%から、2014年度は9.0%に拡大しました。また、2014年1月にはベトナム政府より、ビジネス、社会貢献、環境保護、教育などの分野で顕著な取組みを実施した法人または個人に対し贈られる「ベトナム首相賞」を受賞したほか、保険業界専門誌Asia Insurance Review主催の“第17回Asia Insurance Industry Awards”にて、ベトナムの生損含めた保険会社で初めて「CSR賞」を受賞するなど、第一生命ベトナムの取組みは幅広く高い評価を受けています。



本社のお客さま窓口

従業員数※1	652名
保険料収入実績※2、※3	2兆5,460億ドン（142億円）
前年同期比	+37.1%
マーケットシェア・順位※4	9.0%・第4位

■ パニン・第一ライフ（インドネシア）

2013年10月、当社はパニンライフおよびその親会社であるパニンインターナショナルを当社の関連会社としました。また、同年11月にパニンライフはパニン・第一ライフに社名変更しました。

パニン・第一ライフは現地有力金融グループであるパニングroupに属する生命保険会社であり、個人代理人、銀行窓販、ダイレクトなど複数の販売チャネルを有し、チャネルの分散を図りながら足下の実績を着実に伸ばしています。パニン・第一ライフは市場を上回る伸展を遂げており、業界順位も2009年度の15位から2014年度には10位までランクアップするなど、インドネシア市場でのプレゼンスを拡大しています。



出資記念セレモニー

従業員数※1	572名
保険料収入実績※2、※3	3兆7,005億ルピア（358億円）
前年同期比	+12.3%
マーケットシェア・順位※4	3.0%・第10位

■ スター・ユニオン・第一ライフ(インド)

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で生命保険事業を展開しました。

合弁パートナーである2行を通じた保険販売を主力としており、開業6年目となる2014年度の換算収入保険料は8,666百万ルピー、換算初年度保険料(個人保険)の業界順位では民間生命保険会社23社中11位となっています。2015年2月には、“Banking Financial Services & Insurance Awards 2015”にて「最優秀民間生命保険会社賞」「最優秀保険金支払賞」を受賞するなど、インドの生命保険業界において高く評価されています。



Banking Financial Services & Insurance Awards 2015 授賞式

従業員数※1	3,009名
保険料収入実績※2、※3	8,666百万ルピー(165億円)
前年同期比	+17.5%
マーケットシェア・順位※4、 ※8	2.0%・第11位

■ オーシャンライフ(タイ)

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

オーシャンライフとは業務提携以降、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みを継続的に実施しており、2014年度における収入保険料の業界順位は24社中9位となっています。また、タイの保険会社のうち、効率的な業務オペレーションなど、良質な企業経営を行った会社に与えられる「優秀保険会社賞」を受賞するなど、タイで高い評価を受けています。



営業部長会議

従業員数※1	1,998名
保険料収入実績※2、※3	14,129百万バーツ(518億円)
前年同期比	+8.0%
マーケットシェア・順位※4	2.9%・第9位

- ※1 2015年3月末時点。販売チャネルの人員は含みません。ただし、TALのダイレクト販売に係る人員は、従業員数に含みます。
- ※2 対応する期間は、プロテクティブ、第一生命ベトナム、パニン・第一ライフ、スター・ユニオン・第一ライフ、オーシャンライフは2014年1月～12月。TALは2014年4月～2015年3月。保険料収入実績は、プロテクティブ、TAL、第一生命ベトナム、パニン・第一ライフは保険料等収入、オーシャンライフは収入保険料。スター・ユニオン・第一ライフは換算収入保険料。
- ※3 為替は、1米ドル=120.55円、1豪ドル=92.06円、1ドン=0.0056円、1インドネシアルピア=0.0097円、1ルピー=1.91円、1バーツ=3.67円で換算。
- ※4 比較対象は、米国市場は正味収入保険料、オーストラリア市場は保有年換算保険料(保障性市場)、ベトナム市場、インドネシア市場は保険料等収入、インド市場は換算初年度保険料(個人保険)、タイ市場は収入保険料。比較期間は米国市場は2013年1～12月、オーストラリア市場は2014年12月末、ベトナム市場、インドネシア市場、インド市場、タイ市場は2014年1月～12月。
- ※5 企業買収形式、再保険形式を含む。
- ※6 Plan for Life(コンサルティング会社)とAFA(ファイナンシャル・アドバイザー協会)が、保障性商品を販売する生命保険会社を対象に調査を実施し、最も優れた生命保険会社を表彰するもの。
- ※7 職場における男女平等実現に向けて優れた取組みを行っている企業を豪金融有力紙(Money Management、Super Review)が表彰するもの。
- ※8 インド政府が100%出資する国営生命保険会社LICを除く民間生命保険会社ベース。

資産運用・アセットマネジメント事業

○ 資産運用・アセットマネジメント事業

第一生命グループでは、将来の確実な保険金支払いに備えて、ご契約者さまからお預かりした保険料の運用を行っているほか、生命保険事業と親和性が高いアセットマネジメント事業を国内外で展開しています。



代表取締役／副社長執行役員
堤 悟

○ 第一生命の資産運用

約35兆円もの資産を運用する機関投資家として、安全性・収益性の同時追求を図っていくとともに、インフラ分野などの新たな資金需要に対して積極的に対応するなど、金融仲介機能を発揮していきたいと考えています。

これまでの振り返り

当社では、保険契約（保険負債）の特性を踏まえ、長期・超長期の公社債を中核資産とするALM運用^{※1}を推進するとともに、国内外株式や為替オープン外債などのリスク性資産への機動的な資金配分を行うことにより、収益性の向上を図っています。

近年は、低金利環境が続く中であって、円建債券の購入を抑制し、利回りが円建債券対比で魅力的な為替ヘッジ付外債への積極的な選別投資を行ってきました。また、新興国通貨への投資や、株式・債券といった伝統的な運用資産と相関が低いミドルリスク・ミドルリターン資産への投資によりリスク分散を進めてきたほか、インフラ分野などの新たな資金需要への投融資を積極化するなど、金融仲介機能の発揮にも努めてきました。

こうした取組みを通じ、2014年3月期以降、2期連続で「順ぎや」を達成しました。

※1 ALM (Asset Liability Management) 運用とは、保険契約（保険負債）の特性に合わせた運用を行う手法です。

■ 新たな資金需要への主な投融資事例

案件名	実行時期
株式会社民間資金等活用事業推進機構への出資	2013/10
アジア現地企業社債への投資	2013/12
海外プロジェクトファイナンスへの取組み	2014/10
インクルーシブ・ビジネス・ボンドへの投資	2014/12
インフラデッドファンドへの投資	2015/3

■ 資産運用の環境認識

日本経済は、雇用・所得環境の改善による個人消費の持ち直しや、外需の回復などを背景に、緩やかに改善していくと考えています。一方、日本銀行による量的・質的金融緩和策の維持・強化により、現在の低金利環境はしばらくの間、継続すると予測しています。

海外経済全体については、米国を中心に改善基調と予測しており、金融市場は安定的に推移するものと考えていますが、米国における利上げ観測の高まりや、中国の株式市場・ギリシャ支援などを巡る混乱には留意が必要だと考えています。

■ 今後の取組み

今後も生命保険契約の特性を踏まえたALM運用を中核としつつ、市場動向に応じたリスク性資産の機動的な残高調整や、海外投資における対象国・通貨の拡大、国内外ミドルリスク・ミドルリターン分野への投資などの分散投資を引き続き推進していきます。また、機関投資家として金融仲介機能を果たすべく、新たな資金需要が見込まれる分野に対し積極的に投融資を行っていきます。

以上のような取組みを通じ、安全性と収益性の同時追求を図っていきます。

○ アセットマネジメント事業

国内では、DIAMアセットマネジメント(以下DIAM)をみずほフィナンシャルグループと折半出資で設立しているほか、海外では、米国のジャナスキャピタルグループ(以下ジャナス)と提携・資本出資を行っています。今後は、国内資産運用市場において貯蓄性一時払保険を提供している第一フロンティア生命との高い親和性を活かし、グループ一体となって新商品開発を行っていくなど、グループシナジーの更なる追求を図っていきたいと考えています。

これまでの振り返り

当社は、DIAMを設立した1999年度より本格的にアセットマネジメント事業への取組みを開始しました。その後、DIAMの受託資産残高は順調に伸展し、足元では約17兆円に達するなど国内トップクラスの規模まで成長しました。

また、2012年度にはジャナスとの提携・出資を通じ、世界最大の資産運用市場である米国に進出しました。その後、DIAMを通じたジャナス商品の日本国内販売や、当社・DIAM間における特別勘定新商品「第2総合口」やスマートベータ型運用手法「JSG200」の共同開発など、グループシナジーを追求する取組みを推進してきました。

アセットマネジメント事業の環境認識

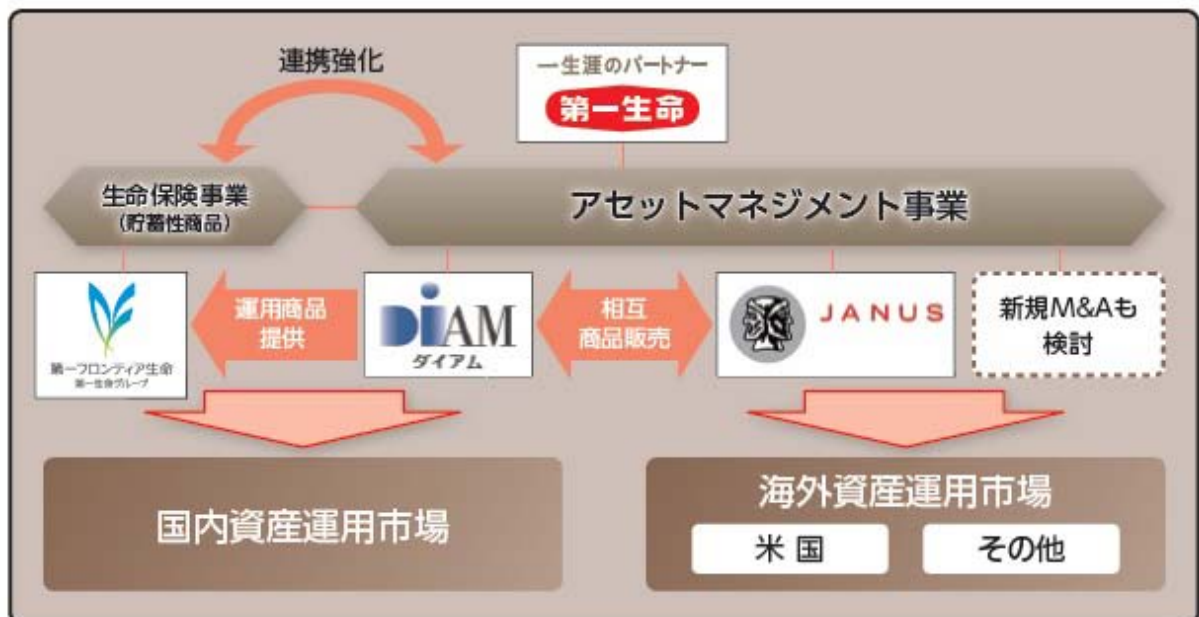
日本国内の個人金融資産は2014年末で1,700兆円弱に達していますが、そのうち約900兆円は預貯金となっています。2013年度にNISA制度が開始されるなど、個人に対する資産形成促進策の後押しもあり、貯蓄から投資へのシフトの進展によって、国内資産運用市場は今後も継続的な成長が期待されます。また、米国を含む海外資産運用市場についても、引き続き成長が見込めるものと考えています。

今後の取組み

今後も既存出資先であるDIAM、ジャナスへの成長支援を継続していくとともに、新規M&Aなども視野に入れながら、国内外資産運用市場における受託資産残高の拡大を目指していきたいと考えています。

具体的には、従来から取り組んでいるDIAM・ジャナス間の相互商品販売を引き続き推進していくとともに、第一フロンティア生命を含む当社グループの生命保険事業とアセットマネジメント事業の連携をこれまで以上に強化し、貯蓄性一時払保険の新商品開発を行っていくなど、グループシナジーの更なる追求を図っていきたいと考えています。

こうした取組みを通じて、国内外資産運用市場からの受託拡大を目指すとともに、お客さまの資産形成に貢献していきます。

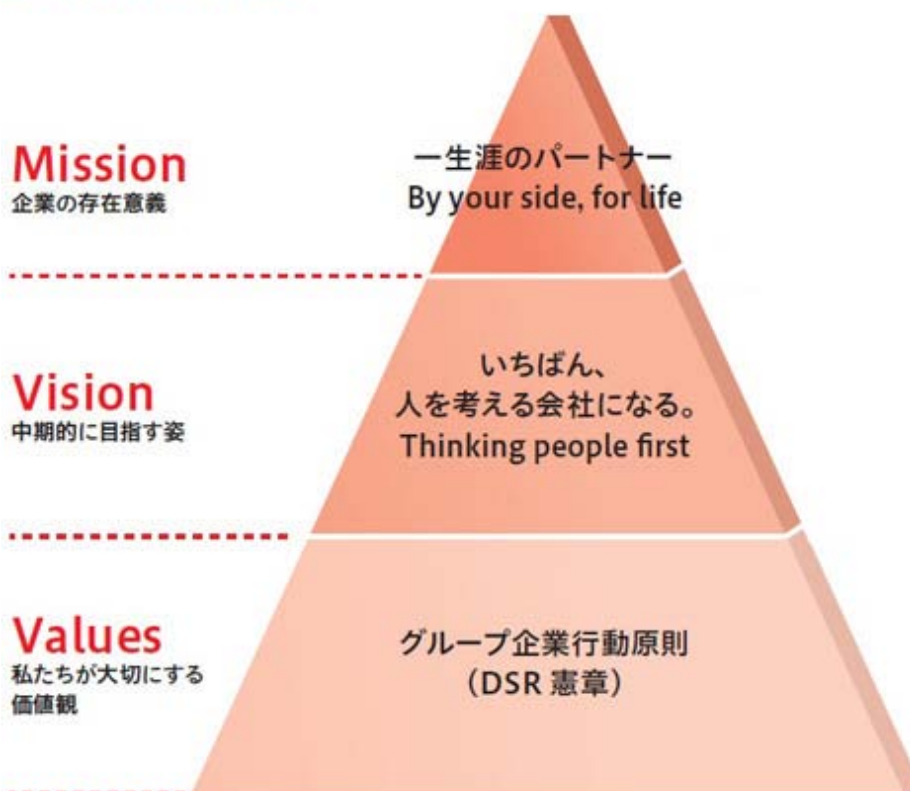


第一生命グループの理念体系

第一生命グループの理念体系

第一生命グループ理念体系(Mission・Vision・Values)の共有により、グループ各社が、それぞれの地域や国で、生命保険の提供を中心に人々の安心で豊かな暮らしと地域社会の発展に貢献します。また、グループ戦略の共有により、各社がベクトルをあわせてグループ価値の最大化と持続的な成長を目指します。

第一生命グループの理念体系



あらためて確認した生命保険の役割の重み

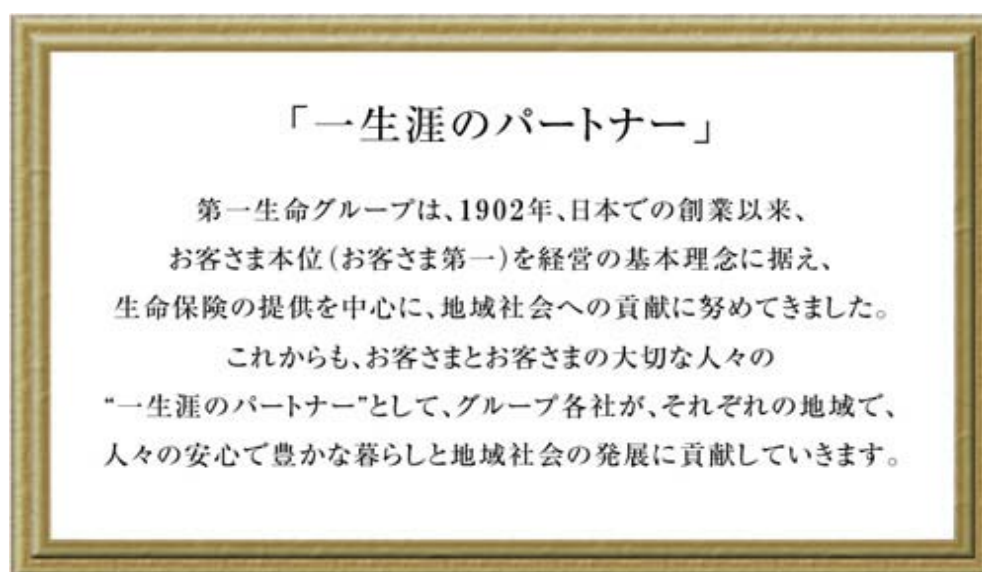


東日本大震災を通じて「安心の絆」を再認識

東日本大震災（2011年）を通じて、第一生命の役職員は、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。そこで私たちが学んだものは、「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、保険金などのお支払いという生命保険の保障機能を通じてお届けするという、私たちの使命を再確認しました。「安心の絆」をお客さまにお届けするという考えは、日本国内だけでなく、全世界に通じるものと考え、第一生命グループの従業員の普遍的使命としてグローバルで共有しています。

■ グループミッション:「一生涯のパートナー」／By your side, for life

お客さまとお客さまの大切な人々の“一生涯のパートナー”として、グループ各社が、それぞれの地域で、人々の安心で豊かな暮らしと地域社会の発展に貢献していきます。



■ グループビジョン:「いちばん、人を考える会社になる。」／Thinking people first

いちばん、お客さまから支持される保険グループになるために、以下の4つの視点から誰よりも「人」を考える会社を目指していきます。

- 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

いちばん、人を考える 会社になる。

Thinking People First

これからの時代、一人ひとりの人生はもっともっと多様化していきます。
それぞれの生涯に、品質の高い商品やサービスを
わかりやすく提案するために、
第一生命は、いちばん人を考える会社になります。

人を考える。
それは、人とその人をとりまく生活すべてのことを真摯に考え、行動すること。

人を考える。
それは、声を聴き、共に考え、共に思い、幸せを創造できる人財を育てること。

人を考える。
それは、グローバルな視点を持って、未来に向けた新たな挑戦をつづけること。

何よりも真剣に人を考える。
1902年以来、継承してきた「お客さま第一主義」をこれからも守るために、
第一生命、第一生命グループは、時代に合わせ変革をつづけます。
そして、人と人との間に新しい価値を創出し、持続的な成長を目指します。

第一生命

■ グループバリュー：第一生命グループ企業行動原則（DSR憲章）

当社グループは、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（DSR憲章）を定め、持続可能な社会づくりに貢献していきます。

第一生命グループ企業行動原則（DSR憲章）

お客さま満足	お客さまの生涯のパートナーを目指し、 お客さま満足を追求した高い品質の商品・サービスを提供します。
コミュニケーション	すべてのステークホルダーに対して説明責任を果たすとともに、 いただいたご意見を真摯に受け止め、積極的に企業経営に反映します。
コンプライアンス	高い倫理観を持ち、あらゆる事業活動においてコンプライアンスを徹底します。 また、プライバシーを尊重し、個人情報をはじめとする各種情報の保護・管理を徹底します。
人権尊重	各国・各地域において、文化および慣習を尊重し、その発展に貢献する経営を行います。 また、人権を尊重し、人権啓発に積極的に取り組みます。
ダイバーシティ	多様な人財が活躍できる働きがいのある職場環境を確保し、 積極的な人財育成を行います。
環境保護	地球環境保護を社会的責任と捉え、 日常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。
健康増進	地域の皆さまの健康増進に寄与する経営を行います。 また、従業員の心と身体の健康増進を図ります。
持続的な 企業価値の創造	以上の8つの原則、経営資源の有効活用・業務の生産性向上、 財務基盤の維持・強化によって、持続的な企業価値の創造に取り組みます。

DSR(Dai-ichi's Social Responsibility)とは

「DSR」とは、一般的なCSR(企業の社会的責任)という言葉の枠に収まらない当社独自の経営の枠組みについて、「DSR=Dai-ichi's Social Responsibility (第一生命グループの社会的責任)」と表現したものです。それは、グループミッション「一生涯のパートナー/By your side, for life」を追求するために、あらゆる組織単位でPDCAサイクルを回しながら経営品質の絶えざる向上を目指し、企業価値の向上を通じて全てのステークホルダーへの社会的責任を果たしていこうとするものです。

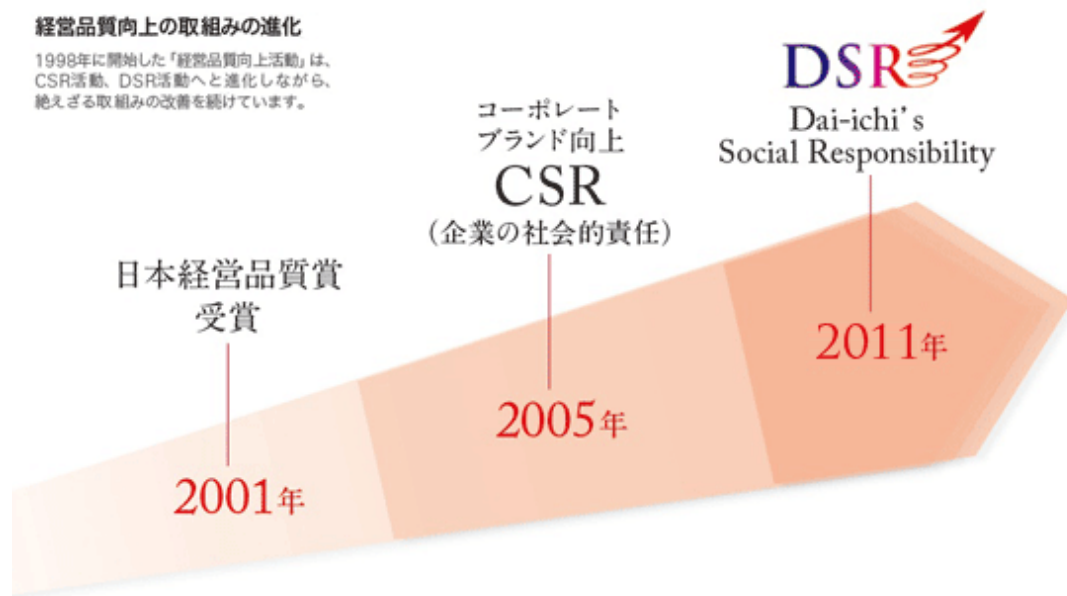
I 経営品質からDSR経営へ

○ 経営品質からDSR経営へ

第一生命の経営の枠組みは、一貫して経営理念・経営基本方針を実現するため、あらゆる組織単位で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。こうした枠組みは、顧客の視点から経営を見直し、自己革新を通じて顧客の求める価値を創造し続ける組織を表彰する制度である「日本経営品質賞」の指針を参照しています。私たちは、経営品質を高める「経営品質向上活動」を1998年から経営計画の基幹戦略として取り組み、2001年には金融機関として初めて日本経営品質賞を受賞しました。受賞後も、取組みの進化に合わせて「CSR経営」、そして株式上場を機に、当社らしさをさらに発揮していくために「DSR経営」へと、一貫して経営品質の向上に取り組んできました。私たちは、これからも「DSR経営」を絶え間なく進化させながら、グループミッション「一生涯のパートナー／By your side, for life」を追求していきます。

「DSR」とは

一般的なCSR(企業の社会的責任)という言葉の枠に留まらない当社独自の経営の枠組みとして、第一生命の「D」を頭文字に、「DSR=Daiichi's Social Responsibility(第一生命グループの社会的責任)」と表現したものです。

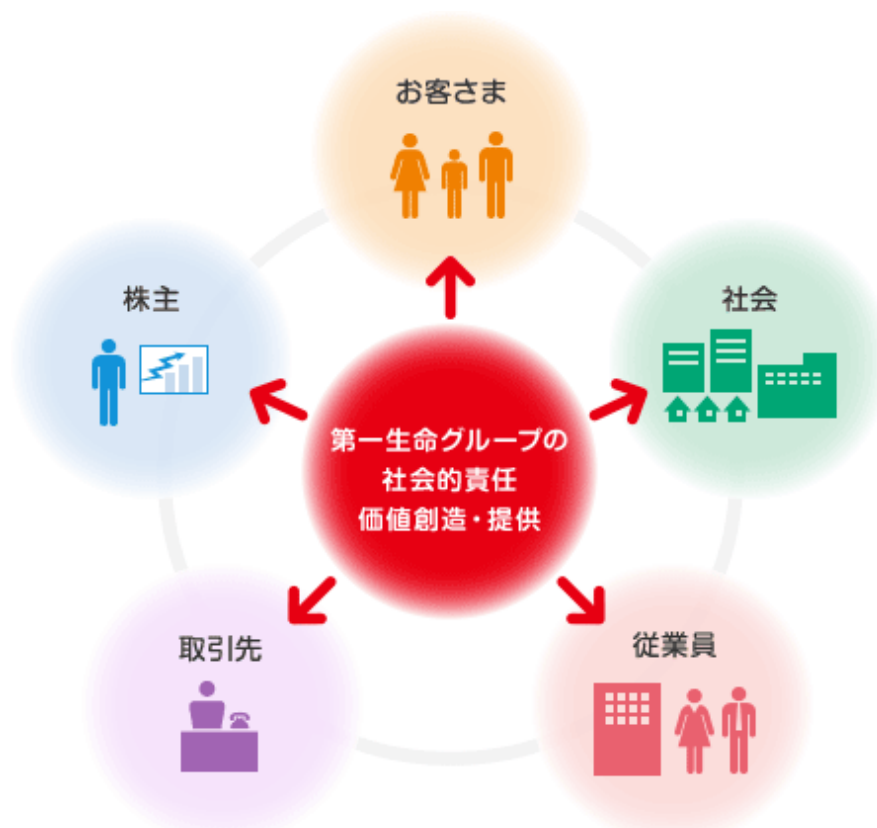


DSR経営

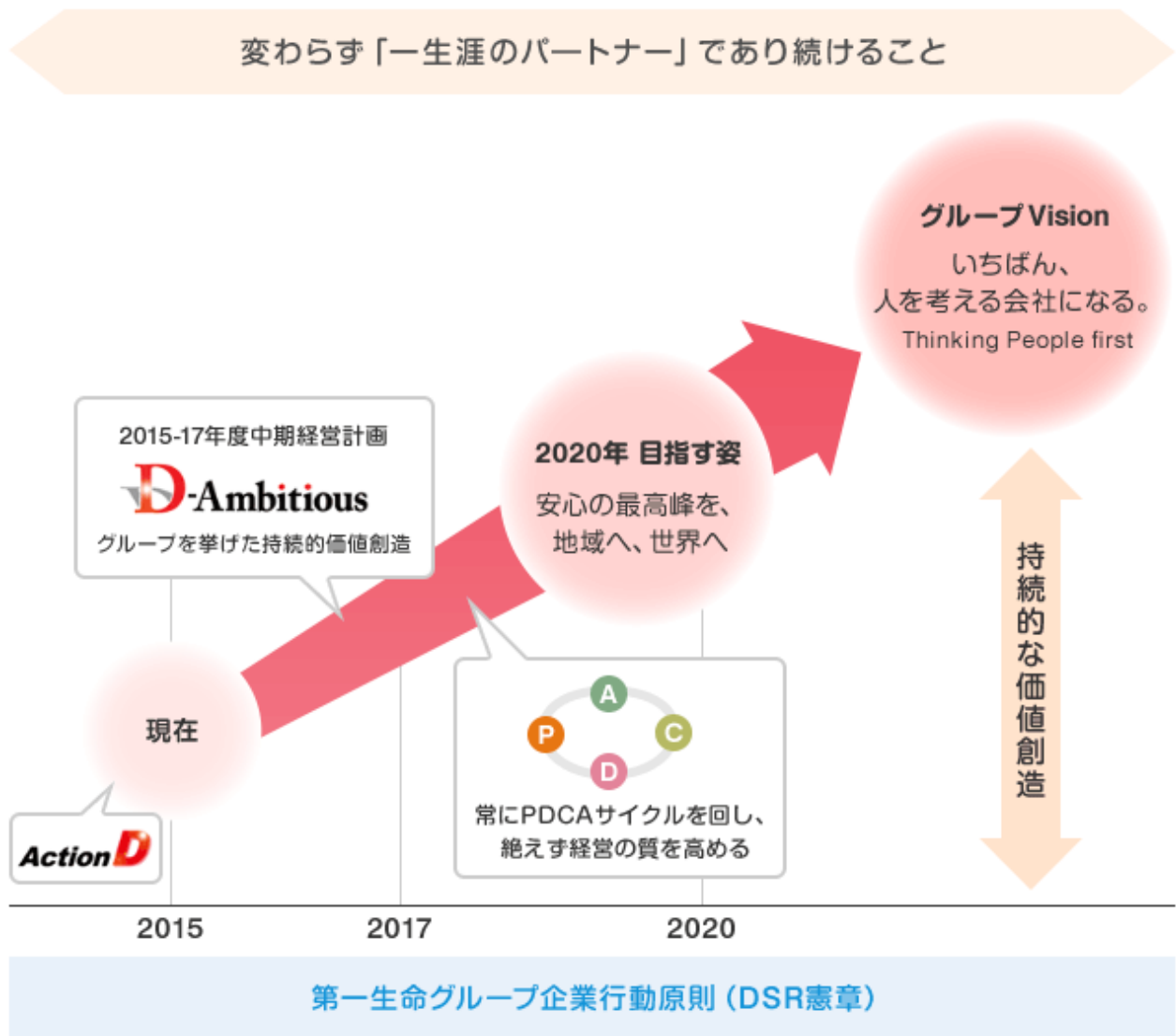
DSR経営

「DSR経営」とは、グループミッション「一生涯のパートナー/By your side, for life」を追求するために、あらゆる組織単位でPDCA(Plan-Do-Check-Action)サイクルを回しながら経営品質の絶えざる向上を目指し、企業価値の向上を通じて全てのステークホルダーへの社会的責任を果たしていこうとする、第一生命独自の価値創造経営の枠組みです。

「DSR」とは、一般的なCSR(企業の社会的責任)という言葉の枠に留まらない当社独自の経営の枠組みについて、「DSR=Dai-ichi's Social Responsibility (第一生命グループの社会的責任)」と表現したものです。



お客さまのことを真摯に考え、安心のご提供を徹底して果たすことが生命保険事業の社会的役割です。「お客さま第一主義『一生涯のパートナー』」という当社の経営理念を貫き、本業を通じてあらゆるステークホルダーの皆さまに価値を創造していくこそが、第一生命グループの最大の使命です。



私たちは、創業来の経営理念である「お客さま第一主義」を守り続けるために、「受け継いできたものを守る」だけでなく、幾多の時代や環境変化に対応し、「変えるべきものは変える」という変革に挑戦し、お客さまをはじめとする全てのステークホルダーの皆さまに対して、常に最高の価値を提供し続けることを目指しています。そして、私たちは、グループミッション「一生涯のパートナー／By your side, for life」であり続けるために、DSR経営を絶え間なく進化させながら、変革への挑戦を世界中へ広げ、2015-17年度中期経営計画「D-Ambitious/グループを挙げた持続的価値創造の実現」を遂行し、2020年に目指す姿「安心の最高峰を、地域へ、世界へ」を実現してまいります。

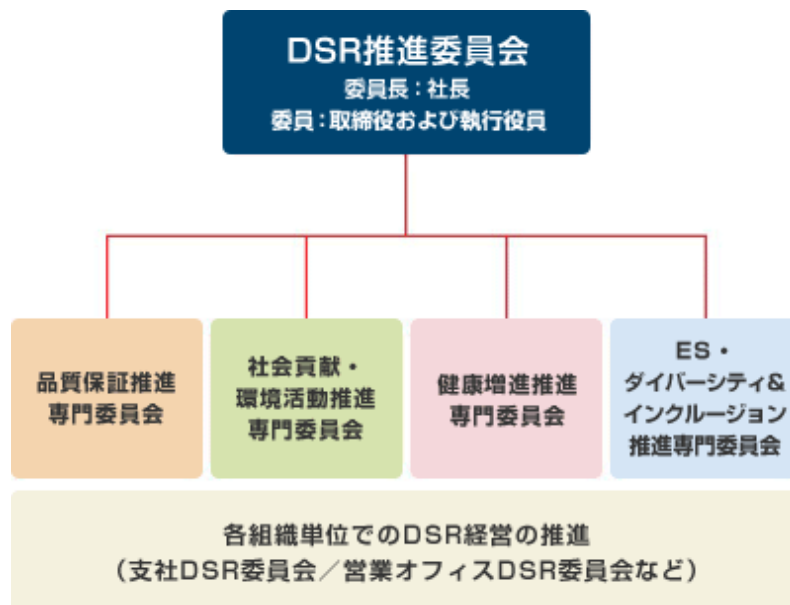
DSR経営推進体制

DSR経営推進体制

「DSR経営」の取組みは、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4つの専門委員会を設置して、各取組みの実効性を高めています。また「DSR推進委員会」での検討事項については、必要に応じて、取締役会・経営会議にて報告しています。また、各支社で「支社DSR委員会」、各営業オフィスで「営業オフィスDSR委員会」を運営するなど、各組織単位でPDCAサイクルを通じた経営品質の向上と持続的な価値創造に取り組んでいます。

4つの専門委員会の役割

品質保証推進専門委員会	<ul style="list-style-type: none"> お客さま満足にかかわる課題の把握・解決策の検討 お客さま視点での商品・サービスの品質保証などの推進
社会貢献・環境活動推進専門委員会	<ul style="list-style-type: none"> 社会貢献活動および環境取組みに関する取組方針、行動計画、活動内容や資源配分といった重要事項の検討
健康増進推進専門委員会	<ul style="list-style-type: none"> お客さまや職員の健康増進に関する事項の検討・推進
ES・ダイバーシティ&インクルージョン推進専門委員会	<ul style="list-style-type: none"> 従業員満足にかかわる課題の把握・解決策の検討 女性職員の活躍推進および障がい者雇用などのダイバーシティ推進



DSR経営推進状況

DSR経営推進状況

品質保証

DSR経営 推進指標	指標解説	2012年度	2013年度	2014年度	目標
「お客さま満足度 調査」総合満足度 結果 (個人のお客さま)	個人のお客さまを対象 としたアンケート調査に おける「とても満足」「満 足」「やや満足」の回答 占率	—※1	67.2%	75.8%	2015年度 77.0%
お客さまの声 苦情件数		68,174 件	44,691 件	51,253件	—※2

※1 2014年度より評価指標変更のため。

※2 お客さまの声：苦情件数については、お客さまの声を業務改善に活かすべく改善に取り組んでいます。

社会貢献・環境

DSR経営 推進指標	指標解説	2012年度	2013年度	2014年度	目標
ボランティア活動 実施所属占率	地域社会貢献活動に参加 した所属占率(本社・ 支社)	94.0%	100%	100%	2015年度 100%
CO ₂ 排出量	当社投資用物件・営業 用物件・厚生用物件の 総排出量※3	146,500 t-CO ₂	144,000 t-CO ₂	141,000 t-CO ₂	2017年度 154,560 t-CO ₂ ※4
紙総使用量	全社での紙総使用量 (OA用紙、パンフレット、 保障設計書など)	9,849t	8,116t	6,509t	2017年度 6,388t※4

※3 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。各年度の排出量は

2009年度係数を適用して再計算しています。

※⁴ 2015-2017環境中期取組計画の目標値。なお、CO₂排出量については目標を超過達成していますが、一層の削減に向け継続的に取組みを推進しています。

健康増進

DSR経営 推進指標	指標解説	2012年度	2013年度	2014年度	目標※ ⁶
適正体重 維持者割合	BMI※ ⁵ 25未満の職員の 割合	男性: 69.7% 女性: 78.2%	男性: 69.8% 女性: 77.9%	男性: 70.6% 女性: 77.9%	2017年度 男性: 71.1% 女性: 79.2%
運動習慣者 割合	30分・週2回以上の運動 を1年以上継続している 職員の割合	男性: 24.6% 女性: 13.9%	男性: 25.8% 女性: 14.4%	男性: 34.7% 女性: 27.1%	2017年度 男性: 35.1% 女性: 29.1%
喫煙率	喫煙者の割合	男性: 33.0% 女性: 27.9%	男性: 31.9% 女性: 27.7%	男性: 31.0% 女性: 27.6%	2017年度 男性: 24.7% 女性: 22.4%

※⁵ BMIとは身長と体重から算出した肥満度 (BMI25以上を肥満と分類)。

※⁶ 2015-2017中期経営計画の目標値(2015年度目標を超過達成したため、新目標を設定しています)。また目標値は、厚生労働省が推進する健康日本21(第2次)の2022年の目標から逆算し、期間按分にて設定しています。

ES・ダイバーシティ&インクルージョン

DSR経営 推進指標	指標解説	2012年度	2013年度	2014年度	目標
職員満足度 調査結果	当社職員を対象とした アンケート調査における 主要項目(5点満点)の 平均値	—	3.48	3.51	2017年度※ ⁷ 3.57
女性管理 職占率	管理職(部長相当職、課 長相当職)での 女性占率	18.2%	18.4%	22.5%※ ⁸	2018年度4月 25%以上※ ⁸
障がい者 雇用率	翌年の6月1日時点の 雇用率	2.06%	2.16%	2.25%	— ※ ⁹

※⁷ 職員満足度調査については、現状や取組みの効果を定量的に把握し、課題解決に繋げていくツールとして位置づけています。なお、2013年度より指標を変更したため、2013年度以降の数値を掲載していません。

※⁸ 国内生保グループ(第一生命・第一フロンティア生命・ネオファースト生命)の合算値です。

※⁹ 障がい者雇用率については、法定雇用率に則した取組みとしています。

持続可能な社会を目指す第一生命グループの主な商品・サービス等ラインアップ

名称ほか	ESGへの配慮※			概要	主な取扱い会社
	E	S	G		
商品・特約等					
クレストWay		○		一生涯の介護保障を提供する介護保険	第一生命
保険料払込免除特約(H25)		○		3大疾病による所定の状態、所定の身体障害状態・要介護状態になったとき、以後の保険料負担を不要とする特約	
レディエール(女性専用特約)		○		女性に多い病気などによる所定の手術を受けた場合に給付金を支払う特約	
リビング・ニーズ特約		○		余命6か月以内と判断されるときに保険金を前払いする特約	第一生命 ネオファースト生命
指定代理請求特約		○		被保険者が保険金などを請求できない特別な事情があるとき、所定の代理人が保険金などを請求できる特約	第一生命
先進医療特約		○		先進医療による療養を受けた場合に給付金を支払う特約 ※支払対象となる先進医療は、療養を受けた時点において所定の要件を満たすものに限るため、医療行為、症状、医療機関などによっては、給付金を支払いできないことがあります。	
保険金などの年金払特約		○		死亡保険金などを一時金にかえて年金で支払う特約	

名称ほか	ESGへの配慮※			概要	主な取扱い会社
	E	S	G		
骨髄ドナー給付金		○		骨髄ドナー(提供者)として骨髄幹細胞または末梢血幹細胞の採取術を受けたときに支払う給付金	第一生命 ネオファースト生命
団体信用生命保険 特定状態保障特約		○		主契約で保障する死亡・所定の高度障害状態に加え、3大疾病による所定の状態・16の特定状態・所定の要介護状態になった場合、保険金を住宅ローン債務に充当する特約	
メディカルスイッチ		○		加入済の医療特約を診査・告知なしで当社最新の終身医療保険に変更する制度	
スイッチプラン		○		ライフサイクルにあわせて現在の保障内容を見直し、必要な保障内容へ変更する制度	第一生命
バトンタッチプラン		○		加入済の契約を家族の新しい契約に承継する制度	
スマイルプラン		○		主契約の保険料払込満了後、一生涯の保障(終身保険)にかえて、年金受取など、お客さまの希望にあったプランへ変更する制度	
安心リレープラン		○		加入済の契約を部分的に新たな保障に柔軟に見直すことのできる制度	
契約の更新		○		保険期間が満了したときに、健康状態にかかわらず、原則としてそれまでと同一の保障内容・保険金額での保障を継続する制度	第一生命 ネオファースト生命
特約の中途付加		○		加入済の契約の保障内容や保険期間を変えずに、新たな特約を付加する制度	
特約変更		○		加入済の医療特約を診査・告知なしで最新の医療特約に変更する制度	第一生命

名称ほか	ESGへの配慮※			概要	主な取扱い会社
	E	S	G		
サービス等					
コンタクトセンター (コールセンター)		○		ライフスタイルの変化に対応し、平日以外にも土・日曜日にスタッフが加入契約に関する手続きや問い合わせにフリーダイヤルで対応 ※ネオファースト生命:コールセンターにて平日および土曜日受付	第一生命 ネオファースト生命
シニア専用 フリーダイヤルの開設		○		70歳以上のお客さまを対象とした専用フリーダイヤル	第一生命
告知専用 フリーダイヤル		○		保険契約の申込み時に健康状態や職業などを告知していただくにあたって不明点、判断に迷われる場合などの相談専用フリーダイヤル	
保険金 コンタクトセンター		○		保険金・給付金に関連する問い合わせに専門知識を有したスタッフが平日および土・日曜日対応	
お引き出しクイック テレホンサービス		○		「契約者貸付」「積立配当金」「すえ置金」の引き出し、利用可能金額(残高)照会専用フリーダイヤル	

名称ほか	ESGへの配慮※			概要	主な取扱い会社
	E	S	G		
健康ほっとダイヤル		○		健康・医療・生活・メンタルヘルスなどの無料電話相談サービス	ネオファースト生命
第一生命けんこうサポートデスク		○		法人のお客さま向け商品における付帯サービスとして、健康相談からメンタルヘルスに関する相談まで幅広いメニューを提供	第一生命
メディカルサポートサービス		○		健康・医療・育児・介護に関する相談や情報提供を電話やインターネットで24時間365日利用可能なサービス	
スマートフォンアプリ (メディカルサポート)		○		「メディカルサポートサービス」をスマートフォンアプリで提供	
先進医療 情報ステーション		○		Webサイトで、先進医療の基礎知識・技術内容・実施医療機関の情報を提供	
ご契約者向けインターネットサービス	○	○		契約内容照会や各種手続きが可能なWebサイト	第一フロンティア生命

名称ほか	ESGへの配慮※			概要	主な取扱い会社
	E	S	G		
生涯設計マイページ	○	○		さまざまな情報やサービスの提供、契約内容の確認や各種手続きが可能なWebサイト	第一生命
ウィズパートナー (Withパートナー)		○		払込保険料や継続年数によって計算されたポイントを使って、健康・医療や暮らしに役立つ優待やライフイベントをお祝いするサービス	
ご加入手続きの ペーパーレス化	○			営業・業務用携帯パソコン「DL Pad(ディーエル・パッド)」による契約申込み・告知・保険料支払いのシームレスな仕組みの提供	
保険金・給付金など 支払いに関する 定期的な情報提供		○		過去10年間の支払内容、特に注意いただきたいケースなどを掲載した小冊子「生涯設計レポート」を年1回送付	
「福利厚生に関する 実態調査」の提供		○		法人のお客さまに対して、福利厚生制度の導入状況についてのアンケート調査を実施し、結果をレポート(冊子)にまとめて提供	
保険料の 自動貸付制度		○		保険料の払込みがないまま猶予期間を過ぎた場合でも、所定の解約返還金があればその範囲内で、自動的に保険料を立て替え、契約を有効に継続させる制度	
契約の復活制度		○		失効した契約を有効な状態に戻す制度	第一生命 ネオファースト生命
診断書取得費用 相当額の負担 サポート		○		診断書を提出いただいたものの、支払要件に該当しなかった場合、診断書取得費用相当額を会社が負担する取扱い	

名称ほか	ESGへの配慮※			概要	主な取扱い会社
	E	S	G		
保険金クイックお受取サービス		○		葬儀費用など緊急資金が必要となった場合、一定要件を満たす死亡保険金の請求について、手続き当日中に支払うサービス	第一生命
死亡保険金簡易お手続きサービス		○		公的書類の準備に時間がかかる場合でも、所定請求書と死亡診断書、本人確認書類の提出で、最大500万円の死亡保険金について保険金を先に支払いするサービス	
成年後見制度サポート		○		成年後見人の選任を必要とされるお客さまに、法的な手続きのサポートを行える司法書士の紹介を取次ぎするサービス	
「想いの定期便」の信託契約代理店		○		みずほ信託銀行の信託商品「想いの定期便」を同社の信託契約代理店として媒介 ※「想いの定期便」は、保険契約者が信託銀行と信託契約を締結することにより、死亡保険金の使い途を生前にオーダーメイドで設計し、万が一の場合、指定した方に対して指定した内容で支払う商品	
相続・遺族年金制度などの情報提供、コンサルティング		○		相続をサポートするため、死亡保険金の支払時に「遺族年金制度」や「相続税制」に関する情報提供、保険金を含めた相続財産に関するコンサルティングを実施	
「ご契約のしおり-約款」のDVD-ROM化	○			「ご契約のしおり-約款」をDVD-ROMで提供	

名称ほか	ESGへの配慮 ※			概要	主な取扱い会社
	E	S	G		
Web約款	○			「ご契約のしおり-約款」をホームページに掲載	第一生命 第一フロンティア生命 ネオファースト生命
社外弁護士相談制度		○	○	保険金・給付金の支払いに関して、当社の説明に納得いただけない場合、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)に相談いただける制度	第一生命
支払審査会制度		○	○	保険金・給付金の支払いに関して、当社の説明に納得いただけない場合、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」で再審査する制度 ※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	

※ESG: 環境(Environment)、社会(Society)、ガバナンス(Governance)
 上記は2015年7月時点の商品・サービス等の概要を説明したものです。
 詳しくはパンフレット等をお読みください。

(登)C15P0167(2015.7.3)②

社会からの評価・主な受賞

社会からの評価・主な受賞

2014年度 第一生命グループに対する社会からの評価・主な受賞

主催団体	受賞会社	評価・受賞	評価・受賞年月
品質			
トムソン・ロイター	第一生命	DEALWATCHAWARDS2014 総合部門 Issuer of the Year 株式部門 Equity Deal of the Year	2015年3月
東洋経済新報社	第一生命	「CSR企業ランキング」 金融機関第3位	2015年3月
R&I	DIAMアセット マネジメント	R&Iファンド大賞2015 投資信託 国内REIT部門 最優秀ファンド賞 受賞	2015年4月
リップパー	DIAMアセット マネジメント	Lipper Fund Awards Japan 2015 「株式型 日本株 中小型株(評価期間5年)」 「債券型 日本円(評価期間10年)」 最優秀ファンド 受賞	2015年3月
	ジャナス	Lipper Fund Awards 2015 「ミックス・アセット・ターゲット・アロケーション・モデレート・ファンド(評価期間10年)」 最優秀ファンド 受賞	
モーニングスター	DIAMアセット マネジメント	Morningstar Award「Fund of the Year 2014」 フレキシブル・アロケーション型部門 高利回り債券型部門 優秀ファンド賞 受賞	2015年1月

主催団体	受賞会社	評価・受賞	評価・受賞年月
Plan for Life/ Association of Financial Advisers (AFA)	TAL	Association of Financial Advisers (AFA) / Plan for Life Awards Winner –Life Company of the Year	2015年3月
Interactive Intelligence	TAL	Interactive Intelligence Annual Awards Innovation Award	2014年10月
Vietnam Economic Times	第一生命ベトナム	Golden Dragon Award 2014	2015年3月 (7年連続)
Infobank	パニン・第一ライフ	Excellence Rating in 3 Categories: Very Good(2nd) among joint venture companies, Very Good(4th) among companies with assets greater than 1 trillion IDR, Very Good(4th) among companies with capital larger than 100 billion IDR	2014年7月
ABP News	スター・ユニオン・ 第一ライフ	Banking Financial Services & Insurance Awards 2015 Best Life Insurance Co. (Private Sector) Company with Highest Claim Settlement	2015年2月
Office of The Consumer Protection Board	オーシャンライフ	Outstanding Consumer Protection Contact Center 2014	2014年5月

主催団体	受賞会社	評価・受賞	評価・受賞年月
社会貢献・環境			
持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則 (21世紀金融行動原則)	第一生命	「保険部門 グッドプラクティス事例」選定 (少子化対策の取組み)	2015年3月 (3年連続)
日本経済新聞社	第一生命	「環境経営度調査」企業ランキング 金融機関12位(生命保険業界第1位)	2015年1月
Vietnamese Government	第一生命ベトナム	Prime Minister Award Certificate	2014年1月
健康増進			
経済産業省・東京証券取引所	第一生命	2014年度「健康経営銘柄」選定	2015年3月
American Heart Association	プロテクティブ	Fit-Friendly Worksite	2014年11月 (5年連続)
Birmingham Business Journal	プロテクティブ	Healthiest Employers	2014年8月 (5年連続)
ES・ダイバーシティ&インクルージョン			
日経BP社	第一生命	「女性が活躍する会社Best100」 保険・証券・その他金融業界別第1位 総合ランキング第5位	2015年5月
経済産業省・東京証券取引所	第一生命	2014年度「なでしこ銘柄」選定	2015年3月
Money Management/ Super Review	TAL	Women in Financial Services Awards Winner – Employer of the Year	2014年10月

SRIインデックスの組入れ

当社は、国内外の社会的責任投資（SRI）インデックス（株価指標）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。（2015年7月末時点）



外部イニシアティブへの参加

外部イニシアティブへの参加

第一生命は、国内外のイニシアティブへの参加を通じ、持続可能な社会を実現するための取組みを推進していきます。

国連グローバル・コンパクト(UNGC)

UNGCは、アナン前国連事務総長により提唱された人権、労働、環境、腐敗防止に関する行動原則で、参加企業が「社会の良き一員」として行動し、持続可能な成長を実現するための取組みです。当社は2014年5月に署名しました。



国連グローバル・コンパクト10原則		
人権	企業は、	
	原則 1	国際的に宣言されている人権の保護を支持、尊重し、
	原則 2	自らが人権侵害に加担しないよう確保すべきである。
労働基準	企業は、	
	原則 3	組合結成の自由と団体交渉の権利の実効的な承認を支持し、
	原則 4	あらゆる形態の強制労働の撤廃を支持し、
	原則 5	児童労働の実効的な廃止を支持し、
	原則 6	雇用と職業における差別の撤廃を支持すべきである。
環境	企業は、	
	原則 7	環境上の課題に対する予防原則的アプローチを支持し、
	原則 8	環境に関するより大きな責任を率先して引き受け、
	原則 9	環境に優しい技術の開発と普及を奨励すべきである。
腐敗防止	企業は、	
	原則 10	強要と贈収賄を含むあらゆる形態の腐敗の防止に取り組むべきである。

<http://www.unglobalcompact.org/>

女性のエンパワーメント原則 (WEPs)

WEPsは、ジェンダー平等と女性のエンパワーメントのための国連機関 (UN Women) と国連グローバル・コンパクト (UNGC) が共同で策定した企業の行動原則で、女性が可能性を十分に発揮し、能力を高め、その努力を正當に評価されるような労働環境・社会環境を整備することを定めています。当社は2012年12月に署名しました。



<http://www.wepinciples.org/Site/>

■ 持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則（21世紀金融行動原則）

21世紀金融行動原則は、持続可能な社会の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です。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、2011年11月に署名しました。

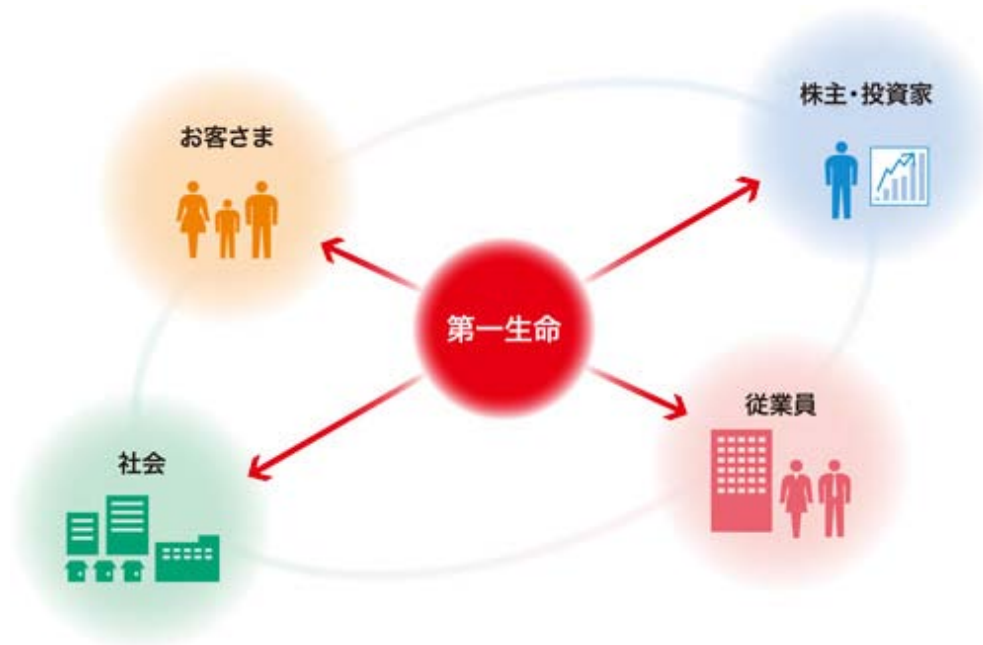


■ http://www.env.go.jp/policy/keiei_portal/kinyu/gensoku.html

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

第一生命は、お客さま、社会、株主・投資家、従業員を経営に深いか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。



■ お客さま：最大のお客さま満足の創造

生涯設計デザイナー（営業職員）、コンタクトセンター、本社・支社など窓口、ホームページなど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・サービスなど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

■ 株主・投資家：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などを通じ、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：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入れ、生涯設計デザイナーによる高齢者見守り活動などを通じ、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など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

■ 従業員：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

ステークホルダーダイアログ

ステークホルダーダイアログ



日本版スチュワードシップ・コードに続きコーポレートガバナンス・コードが策定されたことを受け、第一生命は機関投資家と上場会社という二つの立場からガバナンスと向き合うことが求められています。そこで、当社が果たすべき役割について、グローバル企業のガバナンスにも詳しいEYジャパンエリアCCaSSリーダーの牛島慶一氏をお招きし、当社常務執行役員の稲垣精二が対談を行いました。

二つの立場で責任を果たす

牛島 私から見れば、御社はある意味、今後の金融のあり方を示す存在になり得ると思います。株式会社化し、機関投資家としてスチュワードシップ・コードに取り組む立場と、上場会社としてコーポレートガバナンス・コードに取り組む立場、二つの顔を持っています。これまで持合いで閉鎖的と言われた日本の金融機関と企業との関係が、両コードをきっかけにどう変わっていくのかが問われる中、御社の取組みに注目しています。

稲垣 まず機関投資家としての立場からお話しますと、私どもは責任ある機関投資家としての役割を果たすために、昨年「スチュワードシップ活動方針」を策定しました。二つのコードが動き出した現在、真摯に経営に取り組まれている投資先企業との対話に臨む中で、建設的な議論ができているという手応えを感じているところです。

牛島 投資を通じて世の中にどのようなインパクトを与えていくのか——目先の利益やコスト削減を確実にしつつも、より持続可能性や長期的な視点に立った投資活動をしなければいけません。

稲垣 まさにそれを実現したいと思っており、ESGファンドにも取り組んでいます。財務分析を中心に行ってきたアナリストが非財務側面からも企業を分析することで、当社の投資評価も徐々に変わっていきます。それこそが投

資家としての社会的責任であると考えています。

牛島 株式会社として、自社のガバナンスも大切です。御社は投資家として投資先に適正なガバナンスを要求する立場です。ともすると、他人に厳しく自分には甘い、といった二枚舌とも言われかねない特殊な立場にあり、これからのロールモデルになるような会社に発展することを社会が期待しています。



稲垣 当社は、創業当時よりかなり真面目にガバナンスを考えてきた会社であると自負しています。日本で最初の相互会社を設立したことも、大手生命保険会社の中で最初に株式会社化したことも、「お客さまを第一に」という理念のもと、40~50年単位でステークホルダーに対してどのように責任を果たすべきなのかということを真摯に考え抜いた結果です。

牛島 上場会社として株主と対話された際の反応はいかがですか。

稲垣 上場当初、海外への事業展開に関する話はなかなかご理解いただけませんでした。5年目にして実績が見えてきたこともあり、ようやくご理解いただけるようになってきたと感じています。

牛島 特に海外の長期投資家は、「自社の長期的戦略が、株主をはじめとするステークホルダーの長期的利益にどのように結びつくか」あるいは「長期的な価値創造のストーリーは」といった点に関心があります。一方で、日本企業の多くは、この点における説明が不十分とよく聞きます。

稲垣 私どもも、財務目標だけでなく、どこに向かって何を実現したい会社なのかということや、会社の本質をしっかりと伝えていきたいと考えています。また、こうした話に耳を傾けていただける投資家と対話をする、私どもも視界が開けますし、ビジョンにご賛同いただくと、背中を押していただけた気がします。

グローバル経営の鍵はダイバーシティ

牛島 私は、本当の意味のグローバルなガバナンスの基礎をなすものがダイバーシティであると考えています。グローバルに経営を行っていく上では、日本で育ってきた人だけの感性や視点に頼っていたのでは限界があります。会社の理念や価値観を共有していることを前提に、多様な人財が絶対に必要だと思います。そうした自分にはない視点を持って多面的に経営を見てこそ、グローバルな意思決定を可能にするものと思っています。

稲垣 その点については課題意識を持っています。昨年、シンガポールに地域統括会社を設立しましたが、公用語は英語で、将来的に従業員の半分以上はノンジャパニーズとなる予定です。その地域統括会社ではグローバルな視点とローカルな視点を併せ持った人財が活躍することになるでしょう。2016年10月に持株会社体制に移行する方針ですが、持株会社の運営もこのような視点を持った人財が担っていく必要があると感じています。そうした人財を育成する一環として、当社グループでは、グループ各社から実務レベルのスタッフが集まり、テーマごとにface to faceのミーティングを行うGMC(Global Management Conference)を開催しています。こうすることで、お互いの課題意識や取組みに刺激され、学び合うことができると考えています。



牛島 グローバルなマネジメントは、組織的な仕組みで構築する部分もありますが、インフォーマルなネットワークがどれだけ機能するかといった、やはり「人」に依存する部分も大きいと思います。信頼できる人間関係をグロ

一バルに構築することは重要です。相互に学び合って、感性を磨いた方々がいずれ要職に就けば、グローバルな視点とネットワークを活用した意思決定が容易になるでしょう。

課題先進国の日本から健康経営を発信

牛島 日本は元来、天然資源が少なく、また高齢化や自然災害など、世界に先駆けてさまざまな課題や社会的制約に直面している課題先進国です。だからこそ、そういった課題に真正面から取り組んで生まれたソリューションは、今後の日本の競争優位につながります。そこに企業がどう関わっていくのか—保険もその役割を担う分野だと思っています。

稲垣 私どものお客さまの多くの方は団塊の世代です。その方々が介護や看護が必要な年代になってきたときに、どのように対応していくのか—当社には4万人を超える生涯設計デザイナーがおり、必ず定期的にご契約者さまを訪問していますので、タイムリーな健康情報の提供や迅速な給付金のお手続きができます。そうした当社のビジネスモデル上の強みを生かして社会に貢献することができれば素晴らしいと思っています。お客さまに健康寿命を延ばしていただくことは、お客さまにとっても日本全体にとっても望ましいことであり、結果として保険会社としてもお引き受けしている保険契約全体の健全性が向上します。お客さまに喜んでいただけるサポートをお届けできるよう、各種専門医療機関と連携協定を結び、3大疾病や長寿医療に関する最新の情報をご提供できる体制を構築しています。また地方自治体とも連携し、地域の皆さまに健康情報・啓発情報のご提供を進めています。

牛島 御社ならではの事業を生かした取り組みですね。今日は非常に興味深いお話を伺えました。お客さまに対して本当に真摯に期待に応えるべく向き合っている姿勢は、私自身勉強させていただきました。御社はこれからのロールモデルになるような会社に発展することを期待されている企業だと思っています。

稲垣 本日はさまざまな示唆に富んだお話をいただき、まだ課題はたくさんあると再認識しました。ありがとうございました。

お客様の声

お客様の声

お客様の声を活かす仕組み

お客様満足度の把握

お客様の声の開示

消費者からの声

お客様の声

お客様懇談会

全国の支社で定期的に「お客様懇談会」を開催し、商品・サービスなどの改善に向けてお客様のご意見・ご要望を直接お伺いしています。2014年度に開催した懇談会では、「生涯設計レポート」、「商品開発」、「高齢者への対応」などに関してご意見・ご要望をいただきました。



お客様懇談会

お客様の声から実現した改善事例

	お客様にとって不便・不満な事象	改善策・改善結果
ご契約時	<ul style="list-style-type: none"> ● 申込みした後契約についてよく考えてみた結果取消しをお願いした。クーリング・オフの期間が過ぎていて取消しできなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ● クーリング・オフ取扱期間の延長 お客様の申込後の「ご契約のしおり-約款」閲覧期間を十分に確保するため、クーリング・オフの取扱期間を8日から15日に延長してお客様保護を一層強化しました。具体的には、クーリング・オフの取扱期間を申込日または初回保険料払込日のいずれか遅い方から15日以内としました。(2014年10月)
	<ul style="list-style-type: none"> ● 75歳を超えても相続対策として生命保険を活用したい。 	<ul style="list-style-type: none"> ● グランロードの契約年齢範囲の拡大 一時払終身保険「グランロード」の契約年齢の上限を75歳から80歳に引き上げました。相続税法改正(2015年1月施行)により、相続税が課税されるまたは税率が上がるケースが増える中、保険金という形で財産の受取人を生前に指定することができる生命保険の機能に対するニーズに応えました。(2015年1月)

	お客さまにとって 不便・不満足な事象	改善策・改善結果
ご 契 約 時	<ul style="list-style-type: none"> ● 結婚資金やマイホームの購入資金などの比較的短期の資金を積み立てたい。 ● 孫を受贈者として生前贈与に活用したい。 	<ul style="list-style-type: none"> ● しあわせ物語の契約年齢範囲の拡大などより幅広い世代の貯蓄ニーズにお応えできるように個人年金保険「しあわせ物語」の「契約年齢」「年金受取開始年齢」「保険料払込期間」の取扱範囲を拡大しました。これにより、設計の自在性が向上し、「教育資金」「結婚資金」「マイホームの頭金」などの比較的短期の資金積立ニーズにも活用できるほか、生前贈与による世代間の資産移転ニーズにもお応えできるようになりました。(2015年4月)
	<ul style="list-style-type: none"> ● 自分に何か予期しないことが起きても、こどもの夢をかなえてあげたい。また貯蓄性を確保したい。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 「こども応援団」の発売などお子さまの進学費用などのために学資金と満期保険金を計画的に準備いただけるだけでなく、ご契約者が3大疾病や所定の要介護状態、所定の身体障害状態など7つの事由のいずれかに該当された場合、以後の保険料払込が不要となる「こども応援団」を発売しました。あわせて、「Mickey」をリニューアルし、保障の広さよりも貯蓄性を重視されるお客さまのニーズに応えました。(2015年1月)
	<ul style="list-style-type: none"> ● 従来からある特約「インカムサポート」とその後発売された「アシストセブン」は支払事由が同じであり、選び方がわからない。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 保障準備を検討する際の情報として、2つの特約の受取内容の違いと特約保険料例をブライトWayパンフレットに掲載し、説明の充実を図りました。(2014年9月)

	お客さまにとって 不便・不満足な事象	改善策・改善結果
ご契約期間中	<ul style="list-style-type: none"> ● 第一生命に問い合わせをしたくても、仕事等で忙しい時間帯が多く、限られた時間にしか連絡を取ることができない。 	<ul style="list-style-type: none"> ● ご照会・お手続きのコールバック予約受付開始 ホームページから24時間365日(メンテナンス期間を除く)コールバック予約を受け付け、コンタクトセンターなどからのコールバックにより、お問い合わせへのご回答およびお手続きのご案内ができるようになりました。(2014年9月) ● 日曜受付の開始 お客さまの利便性向上を目指し、コンタクトセンターの日曜受付(9:00~17:00)を開始しました。(2014年10月)
	<ul style="list-style-type: none"> ● 音声案内が長く、ボタン操作も困難なため、電話をかけるのが億劫である。 	<ul style="list-style-type: none"> ● シニア専用フリーダイヤルの開設 音声案内(IVR)による問い合わせ内容選択を希望しないシニア層のお客さまのニーズに対応するため、IVRを介さずオペレーターが直接有人対応を行う専用フリーダイヤルを開設しました。70歳以上のお客さまを対象とし、ご照会に対してゆっくりと丁寧に対応をします。(2014年12月)
	<ul style="list-style-type: none"> ● 振込用紙の裏面について、記載の取扱金融機関が実際取扱可能な機関と一致しない。はっきりわかりやすくしてほしい。(窓口・ATMで払込可能な金融機関とネットバンキングで取扱可能な金融機関が混在して表示) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 「本社一括作成払込票」「送金月払払込票」「送金半年払払込票」について、記載内容を最新化すると共に、払込経路(「窓口」「ATM」「モバイルバンキング」)ごとに整理した記載内容に変更しました。(2014年4月)

	お客さまにとって 不便・不満足な事象	改善策・改善結果
お支払時	<ul style="list-style-type: none"> ● 保険金・給付金をもっと早く受け取りたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 当社から保険金・給付金を送金し、お客さまのご指定口座にお届けするまで、従来1~3営業日を要していましたが、システム変更など送金事務プロセスを改訂し、最短で当日中にお届けが可能となりました。(2014年6月)
	<ul style="list-style-type: none"> ● 死亡保険金を早く請求したいが、必要書類の準備に時間がかかる。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 死亡保険金をご請求いただく際には、「被保険者の死亡事実がわかる公的書類(住民票など)」が必要ですが、お亡くなりになった方の住所と死亡届出地が異なるケースなど住民票取得に時間や手間がかかる場合があります。お客さまに、よりスムーズに死亡保険金をご請求いただけるよう、住民票などのかわりに「死亡届の受理証明書」でご請求できる取扱いを開始しました。(2014年6月) <p>※死亡届の受理証明書は、死亡の届出をした人が、届出を行った市区町村役場で取得できます。</p>

(登)C15P0167(2015.7.3)②

■ お客さまから生涯設計デザイナーなどに寄せられた感謝

No.	事例
1	<p>ご契約内容を確認する「安心の定期点検」活動をきっかけに何度か保障の見直しを提案し、より充実した保障内容に変更していただいたお客さまです。</p> <p>それから1年ほど経過した時、お客さまが胃がんの宣告を受けられました。すぐに給付金などのお手続きをさせていただきましたが、保障の見直しを行っていたので多くの給付金をお受け取りいただくことができました。</p> <p>お客さまは現在お仕事にも復帰され、先日お会いした際には、「最新の保障への見直しを提案してくれたおかげで保険がとても役立ちました。本当にありがとうございます」と仰っていただきました。</p>
2	<p>ご契約者のお母さまから私あてに連絡がありました。</p> <p>ご本人が1月上旬から高熱で入院し、検査の結果悪性リンパ腫であったとのことでした。</p> <p>現在無菌室でご両親でさえ限られた時間しか会えない状況で、やっと話せるようになったときに、「保険に入っているからこの人に連絡して」と言われたそうです。</p> <p>書類を作成のうえご自宅へ訪問し、契約内容などを説明しました。保険料の払込免除はもちろん一時金での給付金のお受取りやアフラックのがん保険にも加入されていたので十分に治療費用に回せることにご両親はびっくりされていました。</p> <p>お母さまからは「いつもハガキを届けてくれる方だったんですね。ありがとうございます。そしてこんなに良い商品を提案していただきありがとうございます」と涙ながらに仰っていただきました。</p> <p>後日ご契約者からお礼のメールをいただき、私もお役に立てて嬉しい気持ちでいっぱいになりました。</p>
3	<p>“安心の定期点検”で保険金クイックお受取サービスをご案内した数日後、お客さまの奥様が突然お亡くなりになり、「保険金クイックにて手続きを行いたい」と連絡がありました。ご連絡後お手続き当日にお客さまは保険金をお受け取りになることができ、後日、「無事に葬儀も終わり、葬儀費用の支払いも終わりました。本当に助かりました。ありがとうございます」とお礼の電話をいただきました。</p> <p>※保険金クイックお受取サービスとは、故人の想いが込められた保険金をより早くお受け取りいただくことでご遺族のお役に立てるよう、手続き当日中に保険金を受け取れるサービスです。詳しくはこちらをご覧ください。</p>
4	<p>お客さまを以前訪問した際、雑談をしている中で「結婚記念日」の話題になったことがありました。今年は「50周年を迎える」と仰っていたので、お祝いのメッセージをお届けしようとメモしておき、当日お約束せず訪問してみました。「おめでとうございます」と申しあげたところ、不思議そうな顔をされていましたが、「今日でご結婚50周年ですよ。おめでとうございます」とお伝えしたところ、「誰にもお祝いなんて言ってもらっていない。こんな嬉しいことはないわ」と大変喜んでいただけました。</p>
5	<p>坐骨神経痛になったお客さまより、「どこかいい病院はある？」と電話がありました。「メディカルサポートサービス」のチラシを準備し、早く治るように思いを込めて、折鶴と手紙を添え、出勤前にお客さまの自宅を訪問しました。病院は朝9時から開くので、その前にお伝えしたかったからです。</p> <p>お客さまは「涙が出るくらいに嬉しいです。わざわざありがとうございます」と喜んでくださいました。</p> <p>※メディカルサポートサービスとは、健康・医療・育児・介護の電話サポートサービスです。詳しくはこちらをご覧ください。</p>

お客様の声

お客様の声

お客様の声を活かす仕組み

お客様満足度の把握

お客様の声の開示

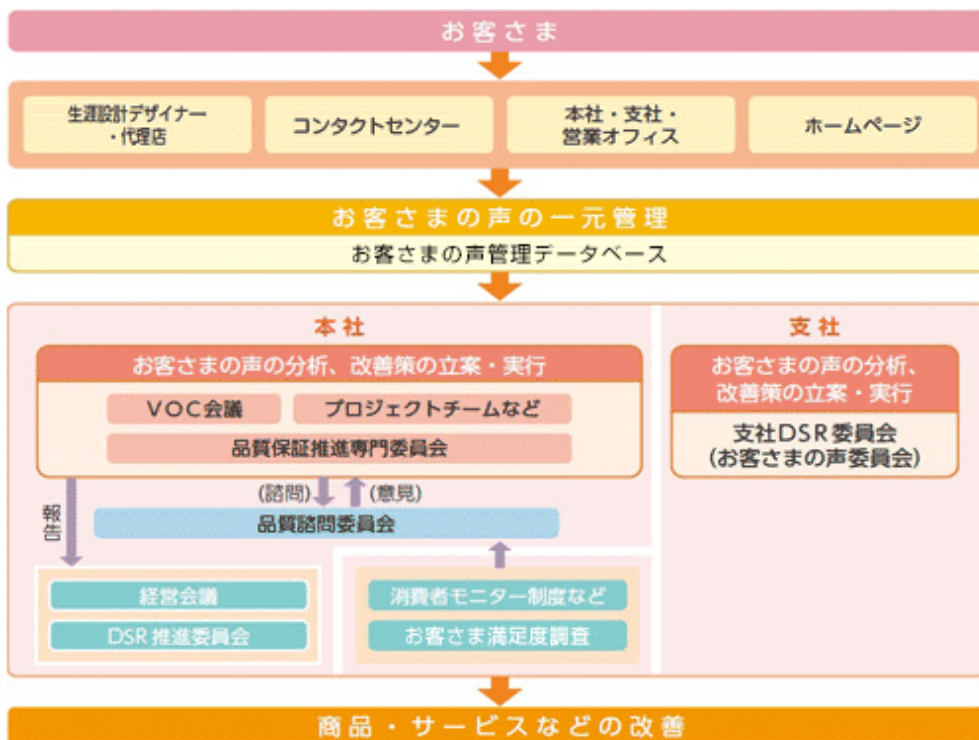
消費者からの声

○ お客様の声を活かす仕組み

第一生命は、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、最優先に取り組みます。ご契約のあらゆる場面(「ご契約時」、「ご契約期間中」、「保険金などのお支払時」)でいただいた「お客様の声」にお応えし、お客様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「お客様の声」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、お客様との接点を通じて寄せられる「お客様の声」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、「VOC※会議」で分析し、課題を整理後、プロジェクトチームなどにて、具体的な改善策を立案・実行するとともに「品質保証推進専門委員会」でも検討し、その取組みを「経営会議」などに報告しています。また、改善策などの検討に際しては、「消費者モニター制度」などを通じ、消費者の立場からのご意見・アドバイスをいただき、お客様のご要望に応えられるよう努めています。この仕組みのもと、さらなるお客様満足度の向上のために、商品やサービスなどの改善を進めています。

※ VOC: Voice of Customer(=お客様の声)の略



お客様の声

お客様の声

お客様の声を活かす仕組み

お客様満足度の把握

お客様の声の開示

消費者からの声

○ お客様満足度の把握

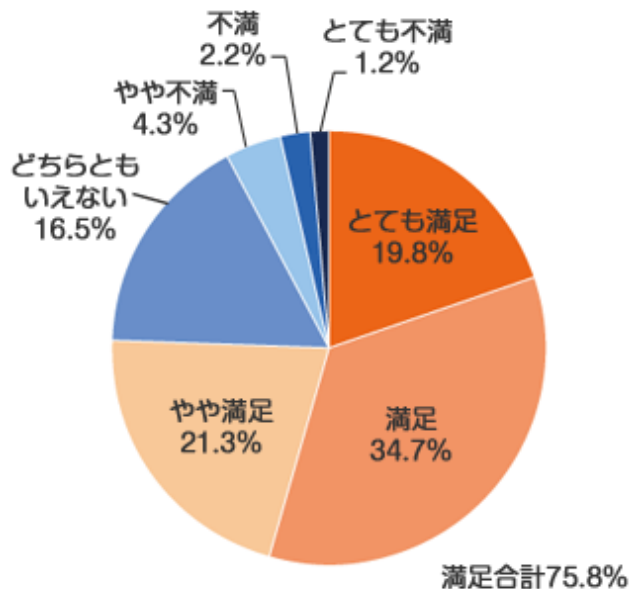
経営基本方針に掲げる「最大のお客様満足の創造」の達成度を測る指標として、お客様満足度を毎年把握しています。個人のお客様および法人のお客様を対象とし、外部機関によるアンケート方式で「お客様満足度調査」を実施しています。

調査によって把握するお客様の総合満足度を中期経営計画の目標値のひとつとし、本社各所管の取組みに反映させるとともに、「品質保証推進専門委員会」を中心としたお客様満足向上の取組みに役立てています。

個人のお客様

第一生命に対してご満足いただいているお客様は合計で75.8%となっています。

そのうち全体の約5人に1人(19.8%)のお客様からは「とても満足」と、非常に高い評価をいただきました。



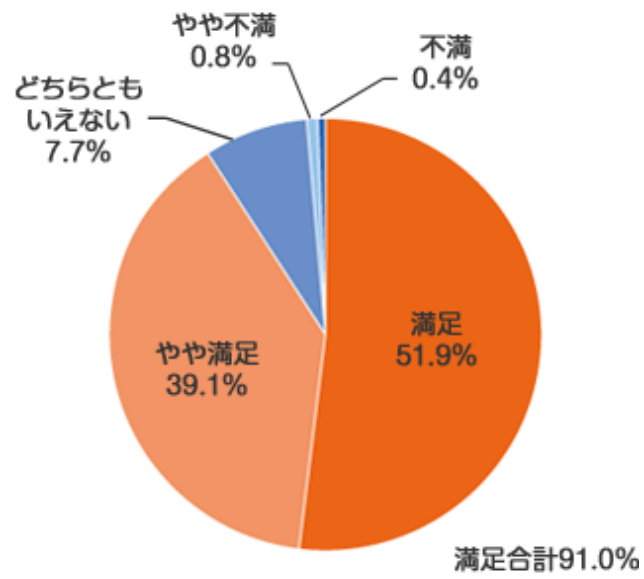
調査概要: 無作為抽出したお客様に対し当社に対する総合的な満足度を「とても満足」から「とても不満」までの7段階のどのレベルにあたるかを郵送にて調査

調査実施期間: 2014年7月~8月 有効回答数: 677

法人のお客様

当社に対してご満足いただいているお客様は合計で91.0%となっています。

そのうち全体の約2社に1社(51.9%)のお客様からは「満足」と、高い評価をいただきました。



調査概要: 法人のお客さまに対し当社に対する総合的な満足度を、「満足」から「不満」までの5段階のどのレベルにあたるかを郵送・Webにて調査

調査実施期間: 2014年9月～10月 有効回答数: 742

お客様の声

お客様の声

お客様の声を活かす仕組み

お客様満足度の把握

お客様の声の開示

消費者からの声

お客様の声の開示

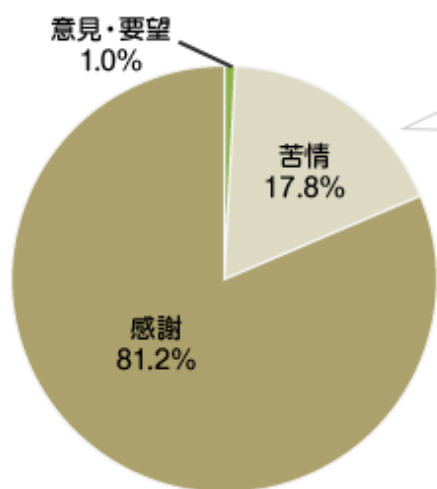
2006年10月より、「お客様の声」の件数および苦情の解決件数を、第一生命ホームページに掲載しています。当社に寄せられた「お客様の声」の受付状況と件数については月単位で掲載し、年度累計としての実績も掲載しています。また、2007年5月からは、「お客様の声から実現した改善事例」を掲載し、当社の具体的な取組みを紹介しています。

▶ 「お客様の声(苦情、感謝、ご意見・ご要望)」の件数

お客様の声の件数と内訳

	2014年度
苦情	51,253件
感謝	233,633件
ご意見・ご要望	2,916件
合計	287,802件

お客様の声の内訳(2014年度)



苦情	受付件数	占率(%)
保険契約へのご加入に関するもの	4,607	8.9%
保険料のお払込みにに関するもの	3,382	6.5%
ご契約後のお手続きに関するもの	14,321	27.9%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	7,128	13.9%
その他	21,815	42.5%
小計	51,253	

お客様から寄せられた感謝は[こちら](#)をご覧ください。

お客様の声

お客様の声

お客様の声を活かす仕組み

お客様満足度の把握

お客様の声の開示

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」を設置しました。具体的には、「品質保証推進専門委員会」で検討された課題などについて諮問し、各委員からいただいたご意見など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確認も実施しています。

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※の方々などに消費者モニターとしてご協力いただき、全国の主要都市において懇談会を開催しています。消費者モニターの方々からは、商品・サービスなどについてご意見・アドバイスなどをいただき、業務改善に反映させています。

※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、332人の職員がこの資格を有しています(2015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の主なテーマ(2014年度開催分)

- ご契約のしおりのDVD化
- ご契約内容説明資料「生命保険証券」などの表示の統一化
- 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)」など
- 第一生命のホームページ(ご請求や各種変更に関するお手続きなど)
- 第一生命の高齢者に対する取組み
- 団体保険の「パンフレット」「事務手続き書類」など
- 経営者向けの保険販売資料
- グループ保険チラシ

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・CS推進統括部長を中心に、全国約180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などを収集しています。

株主・投資家とのかかわり

株主・投資家とのかかわり

IR活動方針

第一生命はIR活動を通じ、株主・投資家および証券アナリストの皆さまに対し、経営戦略や財務・業績状況などに関する情報を適時・適切に開示します。2015年6月に施行されたコーポレートガバナンス・コードの趣旨を踏まえ、当社の経営戦略などを的確に理解していただけるように努めることで、株主・投資家の皆さまからの信頼と適切な評価を得ることを目指します。この認識のもと、経営企画部内にIR室を設置し、IR活動を専門とする担当者を適切に配置した上で、経営幹部を中心としてIR活動を展開します。

当社は、金融商品取引法などの法令および東京証券取引所が定める有価証券上場規程などに従い、情報開示を行います。その他、当社への理解を深めていただけると考えられる情報についても、適時・適切に開示を行います。また、説明会の開催や業績に関するお問い合わせへの対応等を通じ、株主・投資家の皆様との対話の充実に努めます。ニュースリリース、アニュアルレポート等で開示する情報は、基本的に当社ホームページにも掲載します。業績に関するお問い合わせへの対応では、すでに開示した情報や周知となった事実に関する説明に限定するよう留意し、公平な情報開示に努めます。

当社は、株主・投資家の皆さまとの対話のなかで把握した有用な意見や要望を、経営会議・取締役会への報告などを通じ経営幹部・取締役に対してフィードバックをすることで、さらなる企業価値の向上に役立てていきます。

※ 当社は「IRポリシー」を制定しています。こちらも合わせてご覧ください。

株主・投資家とのコミュニケーションと株主還元方針

コミュニケーションと情報開示

当社は株主・投資家の皆さまとの対話を重視しています。2014年2月の日本版スチュワードシップ・コードの導入など、投資先とのコミュニケーションの高度化が要請されるなか、当社も株主・投資家の皆さまとの対話の充実に取り組み、2014年度の面談数は2013年度対比で20%増加するなど、IR活動を一層強化することができました。具体的には、年4回の決算説明会、年2回の経営説明会、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の実施に加え、「日経IRフェア2014」など、個人投資家向けIRイベントや会社説明会にも参加し、経営幹部が直接、株主・投資家の皆さまとの対話を行うことで、当社に対する理解促進に努めています。

株主総会

2015年6月23日、第5期定時株主総会を開催しました（当日ご出席株主2,077名、所要時間2時間10分）。開催にあたっては、株主の皆さまの利便性向上とコミュニケーションの充実に取り組みました。

株主総会招集ご通知については、早期（総会3週間前）に発送したほか、発送1週間前に当社ホームページなどにその内容を公開し、株主の皆さまに議案を十分ご検討いただけるよう努めました。また、議決権行使については、インターネットでの行使も可能にしているほか、東京証券取引所が推奨する機関投資家向け議決権電子行使プラットフォームに参加するなど、議決権行使環境の整備にも取り組みました。

なお、開催日程は、各社が集中する日を避け、多くの株主の皆さまにご出席していただけるように努めております。

株主の皆さまとのコミュニケーションの充実に向けて、事業内容の報告については、図表や動画を駆使した映像による昨年度の振返りに加え、社長自ら、上場来の成長の軌跡ならびに新中期経営計画の内容について説明を行い、株主の皆さまに十分ご理解いただけるよう努めました。

質疑応答では、14名の株主さまより、当社グループの事業戦略、機関投資家としての日本版スチュワードシップ・コードへの具体的な対応策や、コーポレートガバナンス・コードへの対応などについて、22問のご意見・ご質問をいただき、社長および担当役員が丁寧に回答し、双方向のコミュニケーションの更なる充実を図りました。株主総会の議事以外では、当社をより理解していただくために、創業以来の当社グループの成長の軌跡を描いたパネルを展示したほか、株主さまの声を踏まえた今後の株主総会運営の改善を目的として、ご出席の株主の皆さまへアンケートを実施しました。

株主総会終了後、株主の皆さまへの情報提供充実の一環として、事業内容の報告や新中期経営計画を説明する動画、質問の概要、議決権行使結果などを、当社ホームページにて速やかに公開をしています。

■ 株主還元

当社の還元方針は安定的な株主配当を基本とし、2015-17年度中期経営計画「D-Ambitious」の期間中に連結修正純利益に対する総還元性向を40%程度まで引上げることを見処として、利益成長に伴う株主還元の拡大を目指します。毎期の株主配当については、連結・単体の業績動向、市場環境、規制動向などを総合的に勘案し決定します。自己株式取得については、業績動向、資本の状況などを勘案しつつ実施を検討します。

なお、相互会社の社員であったご契約者が社員配当を受け取る権利は、株式会社化以降契約者配当を受け取る権利として引き継がれており、保険業法の定めにしたがって、契約者配当に係る方針を定款に記載し、ご契約者の配当に関する権利を保護しています。



【連結修正純利益】

連結修正純利益は、実質的な収益力を示す当社独自の指標であり、負債性内部留保（危険準備金・価格変動準備金）繰入額のうち、法定繰入額を超過して繰り入れた額（税引後）を連結当期純利益に加算するなどして算出しています。

【総還元性向】

総還元性向 = (株主配当総額 + 自己株式取得総額) / 連結修正純利益

株主還元の実績



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

その他関連情報

○ コーポレートガバナンスの基本的な考え方

第一生命は、お客さま、株主、社会、従業員等のマルチステークホルダーからの負託に応え、その持続的な成長と中長期的な企業価値向上を実現するため、経営の監督と業務執行のバランスを取りつつ、透明・公平かつ迅速・果断な意思決定を行うことを目的として、「コーポレートガバナンス基本方針」の定めるところにより、コーポレートガバナンス体制を構築します。

[PDF](#) コーポレートガバナンス基本方針(316KB)

[PDF](#) コーポレート・ガバナンスに関する報告書(479KB)

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

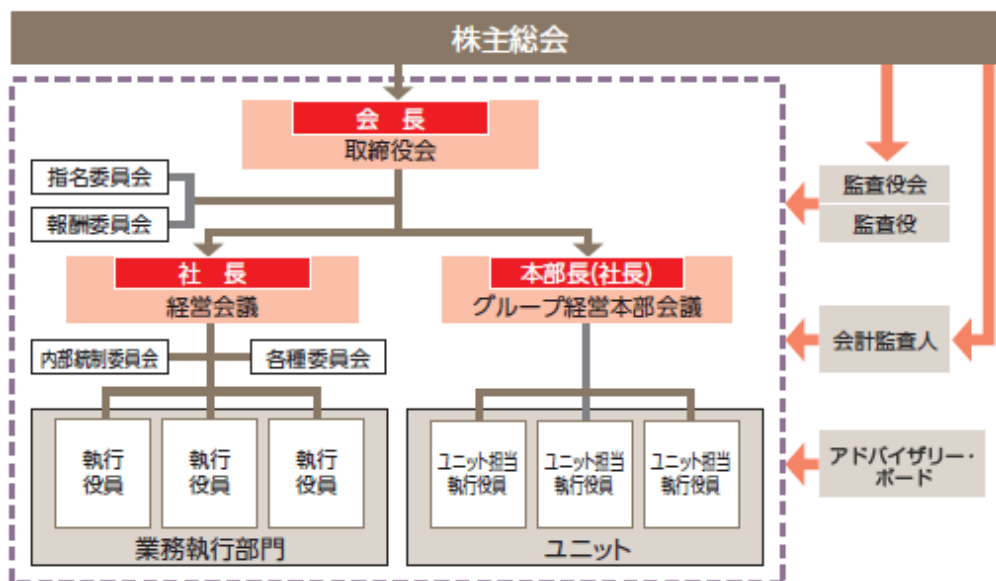
コーポレートガバナンス体制

情報開示

その他関連情報

コーポレートガバナンス体制

経営管理体制



業務執行について

取締役会

第一生命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、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は、取締役選任候補者の適格性を確認し、取締役・執行役員の選任および解任について審議するとともに、当社が定める社外役員の独立性基準に基づく独立性の確認を行っています。

報酬委員会においては、取締役、執行役員の役員報酬制度などについて審議しています。

さらに、外部環境の変化を踏まえた経営事項全般に関して、中長期的な視点にもとづき、幅広い視点・テーマについて直接助言を得ることにより、ガバナンスの更なる強化・充実と当社企業価値の向上をより一層図ることなどを目的とし、任意の組織として、企業経営者・有識者から構成される「アドバイザー・ボード」を設置しています。

取締役の人数	16名(2015年6月23日時点)												
社外取締役の人数	5名(2015年6月23日時点)												
取締役会の開催回数	19回(2014年度)												
社外取締役の活動状況	<p>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、議案の審議において発言を適宜行っています。</p> <p>なお、社外取締役の選任理由は以下の通りです。</p>												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>氏名</th> <th>選任理由・期待する役割等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>船橋 晴雄</td> <td>長年にわたる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を有しており、経営に対する客観性、中立性ある助言を期待しています。また、2014年度開催した取締役会19回のうち19回出席しています。</td> </tr> <tr> <td>宮本 みち子</td> <td>社会学の専門家としての知識や経験を有しており、経営に対する客観性、中立性ある助言を期待しています。また、2014年度開催した取締役会19回のうち18回出席しています。</td> </tr> <tr> <td>ジョージ・オルコット (新任)</td> <td>グローバル経営における人材育成・コーポレートガバナンスの専門家であるとともに、金融機関における企業経営者としての豊富な経験や高い見識および他の会社の社外取締役としての豊富な経験を有しており、グローバルな視点から経営に対する客観性、中立性ある助言を期待しています。</td> </tr> <tr> <td>佐藤 りえ子 (新任)</td> <td>弁護士としての豊富な経験や高度かつ専門的な知識および他の会社の社外監査役としての豊富な経験を有しており、企業法務の観点から、経営に対する客観性、中立性ある助言を期待しています。</td> </tr> <tr> <td>朱 殷卿 (新任)</td> <td>金融機関における企業経営者としての豊富な経験や高い見識を有しており、グローバルな観点から、経営に対する客観性、中立性ある助言を期待しています。</td> </tr> </tbody> </table>	氏名	選任理由・期待する役割等	船橋 晴雄	長年にわたる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を有しており、経営に対する客観性、中立性ある助言を期待しています。また、2014年度開催した取締役会19回のうち19回出席しています。	宮本 みち子	社会学の専門家としての知識や経験を有しており、経営に対する客観性、中立性ある助言を期待しています。また、2014年度開催した取締役会19回のうち18回出席しています。	ジョージ・オルコット (新任)	グローバル経営における人材育成・コーポレートガバナンスの専門家であるとともに、金融機関における企業経営者としての豊富な経験や高い見識および他の会社の社外取締役としての豊富な経験を有しており、グローバルな視点から経営に対する客観性、中立性ある助言を期待しています。	佐藤 りえ子 (新任)	弁護士としての豊富な経験や高度かつ専門的な知識および他の会社の社外監査役としての豊富な経験を有しており、企業法務の観点から、経営に対する客観性、中立性ある助言を期待しています。	朱 殷卿 (新任)	金融機関における企業経営者としての豊富な経験や高い見識を有しており、グローバルな観点から、経営に対する客観性、中立性ある助言を期待しています。
	氏名	選任理由・期待する役割等											
	船橋 晴雄	長年にわたる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を有しており、経営に対する客観性、中立性ある助言を期待しています。また、2014年度開催した取締役会19回のうち19回出席しています。											
	宮本 みち子	社会学の専門家としての知識や経験を有しており、経営に対する客観性、中立性ある助言を期待しています。また、2014年度開催した取締役会19回のうち18回出席しています。											
	ジョージ・オルコット (新任)	グローバル経営における人材育成・コーポレートガバナンスの専門家であるとともに、金融機関における企業経営者としての豊富な経験や高い見識および他の会社の社外取締役としての豊富な経験を有しており、グローバルな視点から経営に対する客観性、中立性ある助言を期待しています。											
	佐藤 りえ子 (新任)	弁護士としての豊富な経験や高度かつ専門的な知識および他の会社の社外監査役としての豊富な経験を有しており、企業法務の観点から、経営に対する客観性、中立性ある助言を期待しています。											
朱 殷卿 (新任)	金融機関における企業経営者としての豊富な経験や高い見識を有しており、グローバルな観点から、経営に対する客観性、中立性ある助言を期待しています。												

■ 取締役会の自己評価

当社では、取締役会運営について、出席メンバーである取締役・監査役（議長である会長および執行の最高責任者である社長を除く）に対し、取締役会の運営および議論の内容について、第三者評価を交えた「自己評価アンケート」を行っています。

2014年度に実施したアンケート結果によれば、取締役会の運営および議論全般について、「改善が見られ、概ねできている」との評価がある一方、「取締役会は、事業戦略の決定・修正についてより深く関与すべき」などの意見がありました。

コーポレートガバナンス強化などの観点から、取締役会の運営および議論のさらなる充実に向け、アンケートの継続実施など、PDCAをまわし改善を続けていきます。

PDF [取締役会運営に関する自己評価アンケート\(2014年度\)\(706KB\)](#)

■ 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決議によって選任され、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・グループ経営本部会議などの重要な会議に出席するとともに、取締役、執行役員、部門へのヒアリングなどを通じて、取締役および執行役員の職務の執行の監査、ならびに当社および子会社のコンプライアンス・経営全般に亘るリスク管理への対応状況、業務・財務の状況についての監査を行います。

また、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。

なお、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など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。

監査役の人数	5名(2015年4月1日時点)								
社外監査役の人数	3名(2015年4月1日時点)								
監査役会の開催回数	13回(2014年度)								
社外監査役の活動状況	<p>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。</p> <p>なお、社外監査役の選任理由は以下の通りです。</p>								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>氏名</th> <th>選任理由・期待する役割等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大森 政輔</td> <td> <p>裁判官、検事、内閣法制局幹部、国家公安委員、弁護士を歴任し、豊富な経験と高度かつ専門的な知識を有しており、客観性、中立性ある視点での取締役の職務執行の監査を期待しています。また、2014年度開催した取締役会19回のうち19回出席し、同年開催した監査役会13回のうち13回出席しています。</p> </td> </tr> <tr> <td>和地 孝</td> <td> <p>経営者としての豊富な経験と企業経営に関する高い見識を有しており、客観性、中立性ある視点での取締役の職務執行の監査を期待しています。また、2014年度開催した取締役会19回のうち18回出席し、同年開催した監査役会13回のうち12回出席しています。</p> </td> </tr> <tr> <td>谷口 恒明</td> <td> <p>公益財団法人日本生産性本部でのさまざまな分野における生産性・経営品質の向上に係る調査研究、提言活動を通じた経験を有しており、客観性、中立性ある視点での取締役の職務執行の監査を期待しています。また、2014年度開催した取締役会19回のうち19回出席し、同年開催した監査役会13回のうち13回出席しています。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	氏名	選任理由・期待する役割等	大森 政輔	<p>裁判官、検事、内閣法制局幹部、国家公安委員、弁護士を歴任し、豊富な経験と高度かつ専門的な知識を有しており、客観性、中立性ある視点での取締役の職務執行の監査を期待しています。また、2014年度開催した取締役会19回のうち19回出席し、同年開催した監査役会13回のうち13回出席しています。</p>	和地 孝	<p>経営者としての豊富な経験と企業経営に関する高い見識を有しており、客観性、中立性ある視点での取締役の職務執行の監査を期待しています。また、2014年度開催した取締役会19回のうち18回出席し、同年開催した監査役会13回のうち12回出席しています。</p>	谷口 恒明	<p>公益財団法人日本生産性本部でのさまざまな分野における生産性・経営品質の向上に係る調査研究、提言活動を通じた経験を有しており、客観性、中立性ある視点での取締役の職務執行の監査を期待しています。また、2014年度開催した取締役会19回のうち19回出席し、同年開催した監査役会13回のうち13回出席しています。</p>
	氏名	選任理由・期待する役割等							
	大森 政輔	<p>裁判官、検事、内閣法制局幹部、国家公安委員、弁護士を歴任し、豊富な経験と高度かつ専門的な知識を有しており、客観性、中立性ある視点での取締役の職務執行の監査を期待しています。また、2014年度開催した取締役会19回のうち19回出席し、同年開催した監査役会13回のうち13回出席しています。</p>							
和地 孝	<p>経営者としての豊富な経験と企業経営に関する高い見識を有しており、客観性、中立性ある視点での取締役の職務執行の監査を期待しています。また、2014年度開催した取締役会19回のうち18回出席し、同年開催した監査役会13回のうち12回出席しています。</p>								
谷口 恒明	<p>公益財団法人日本生産性本部でのさまざまな分野における生産性・経営品質の向上に係る調査研究、提言活動を通じた経験を有しており、客観性、中立性ある視点での取締役の職務執行の監査を期待しています。また、2014年度開催した取締役会19回のうち19回出席し、同年開催した監査役会13回のうち13回出席しています。</p>								

役員報酬について

基本方針

当社の役員報酬の決定にあたっては、次の事項を基本方針としています。

- 役員報酬に対する「透明性」「公正性」「客観性」を確保する
- 業績連動報酬の導入により、業績向上に対するインセンティブを強化する

- 経営戦略に基づき定めた会社業績指標等に対する達成度に連動した報酬により、株主とリターンを共有することでアカウントビリティを果たす
- 個別の報酬等の額を決定する場合には、業種を考慮し、適切な比較対象となる他社の報酬等の水準を参照しつつ、報酬等の額の適正性を判断する。この場合、当社における他の役職員の報酬等および当社が属する企業集団内における他の会社の役職員の報酬等の水準等も考慮する

■ 役員の報酬等の額又はその算定方法の決定に関する方針

当社は取締役（社外取締役を除く）の役員報酬について、定額報酬、会社業績報酬、部門業績報酬および株式報酬型ストックオプション（新株予約権）で構成しています。社外取締役については、定額報酬で構成しています。これらの報酬の水準は、第三者による国内企業経営者の報酬等に関する調査等を活用し、設定することとしています。なお、本方針は、報酬委員会に諮問の上、取締役会において決定しています。

監査役の報酬については定額報酬で構成しており、報酬の水準は第三者による国内企業経営者の報酬等に関する調査等を活用し、設定することとしています。なお、本方針は、監査役の協議によって定めています。

役員区分毎の報酬等の総額、報酬等の種類別の総額及び対象となる役員の員数

役員区分	報酬等の 総額 (百万円)	報酬等の種類別の総額(百万円)					対象となる 役員の員数
		基本報酬	ストック オプション	賞与	退職 慰労金	その他	
取締役 (社外取締役を除く)	655	527	120	—	—	7	13
監査役 (社外監査役を除く)	69	69	—	—	—	0	3
社外役員	54	54	—	—	—	—	5

(注)上記には、2014年6月24日に辞任した取締役2名、監査役1名を含んでおります。

- 役員毎の連結報酬等の総額等
連結報酬等の総額が1億円以上である者が存在しないため、記載しておりません。
- 使用人兼務役員の使用人給与のうち重要なもの
該当事項はありません。
- 定款又は株主総会で定められた報酬等限度額
取締役 [年額]840百万円
(うち、取締役の株式報酬型ストックオプション(新株予約権)に関する報酬等の額を年額200百万円以内とする。)

監査役 [年額]168百万円

■ 内部監査

当社では、コンプライアンスやリスク管理など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。

■ 社外役員の独立性基準

当社は、コーポレートガバナンス強化の一環として、当社の社外取締役および社外監査役について、当社が独立性を判断するための基準を定めております。

 [社外役員の独立性基準\(86KB\)](#)

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

その他関連情報

○ 情報開示

情報開示基本方針

第一生命は、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ることで、当社について正確に認識・判断いただくことが重要であると考えています。そこで、当社に対する信頼と適切な評価を得るため、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。

(注)上記2に掲げる情報開示係基準などの細目については別途定め、適時適切に情報を開示します。

情報開示の方法

情報開示は、以下の方法で行います。

- 1 金融商品取引法に基づく情報開示は、金融庁の提供する「金融商品取引法に基づく有価証券報告書等の開示書類に関する電子開示システム」(EDINET)を用いて行います。
- 2 有価証券上場規程に基づく情報開示は、東京証券取引所の提供する「適時開示情報伝達システム」(TDnet)を用いて行います。
- 3 その他の情報開示については、ディスクロージャー誌、ニュースリリース、ホームページ等を用いて行います。

情報開示の充実

情報開示基本方針に則り、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](#)

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

その他関連情報

○ その他関連情報

■ 投資株式の保有状況(2015年3月31日時点)

■ 保有目的が純投資目的以外の目的である投資株式

銘柄数 9銘柄
貸借対照表計上額の合計額 2,645億円

■ 特定投資株式

銘柄	株式数(千株)	貸借対照表計上額(億円)
株式会社りそなホールディングス	125,241	790
株式会社みずほフィナンシャルグループ	255,691	562
損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社	5,734	219
興銀リース株式会社	2,930	73

■ みなし保有株式

銘柄	株式数(千株)	貸借対照表計上額(億円)
損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社	4,492	167
株式会社みずほフィナンシャルグループ	69,208	146

※当該情報は当社の有価証券報告書から抜粋したものです。詳細については当社の有価証券報告書をご覧ください。

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)の
取組み

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
部統制などの適切
性・有効性の検証

情報資産の保護

内部統制の方針

第一生命は、内部統制に関する基本的な考え方や取組方針を「グループ内部統制基本方針」および「内部統制基本方針」として制定しています。また、内部統制体制整備の一環として、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専門組織として、内部統制体制の整備・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・反社会的勢力対応に関する事項についての確認・審議を行います。内部統制委員会は代表取締役および内部統制を担当する所管の担当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

 内部統制基本方針の詳細はこちら(306KB)

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)の 取組み	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 部統制などの適切 性・有効性の検証	情報資産の保護		

リスク管理

基本認識

第一生命では、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に、当社におけるさまざまなリスクについての把握・評価と各リスクの特性に基づいた的確な対応を行うとともに、それらのリスクを統合的に管理することとしています。さらに、それらのリスク量と自己資本など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や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。

リスク管理に関する方針・規程など

当社では、まず「グループ内部統制基本方針」および「内部統制基本方針」のなかで、リスク管理に関する基本的な考え方や取組方針などについて定めています。これらの基本方針のもと、リスクごとの管理の考え方を各リスク管理基本方針で定め、これら基本方針を踏まえた実務上のルールとして各リスク管理規程・基準書などを制定しています。

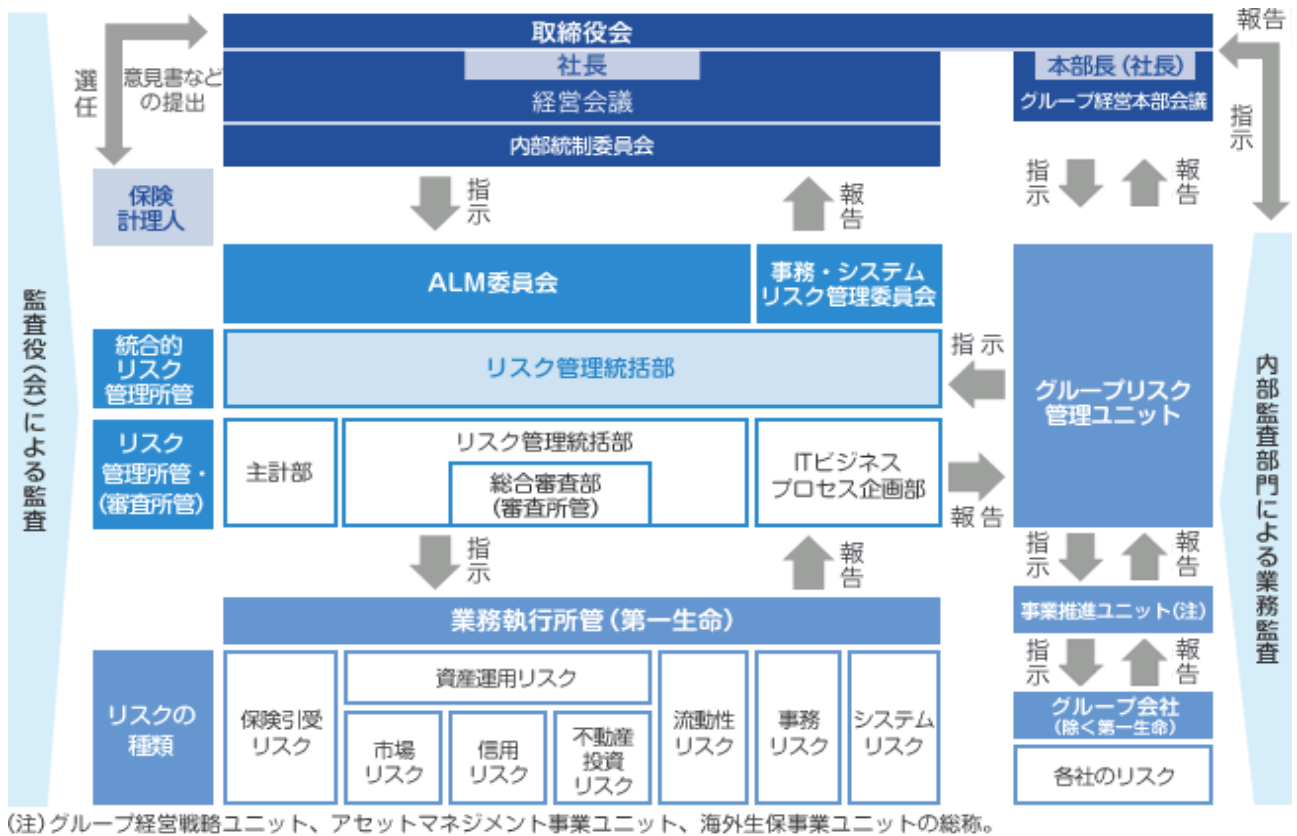
リスク管理に関する組織体制

当社の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合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。一方、当社を含むグループ全体のリスク管理状況および健全性の状況については、グループリスク管理ユニットが中心となってモニタリングを実施するとともに、グループリスク管理体制の強化を推進しています。

また、ALM委員会、事務・システムリスク管理委員会を設置、定期的を開催し、経営層が各リスクに対する情報を共有し、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体制の有効性・適切性は業務監査部が検証しています。

リスク管理の状況は、取締役会・経営会議・グループ経営本部会議に報告されています。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み

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、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、経済価値ベース、会計ベースおよび規制ベースで、各種リスクを統合し自己資本など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。経済価値ベースのリスク管理では、生命保険会社の企業価値を表す指標のひとつであるエンベディッド・バリュー(Embedded Value: 潜在的価値)と整合的なリスクの評価方法を採用しています。

ALM委員会では、ALM(資産・負債総合管理)を適切に運営するため、管理体制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では、事務リスク・システムリスクの抑制および管理体制の強化を推進しています。

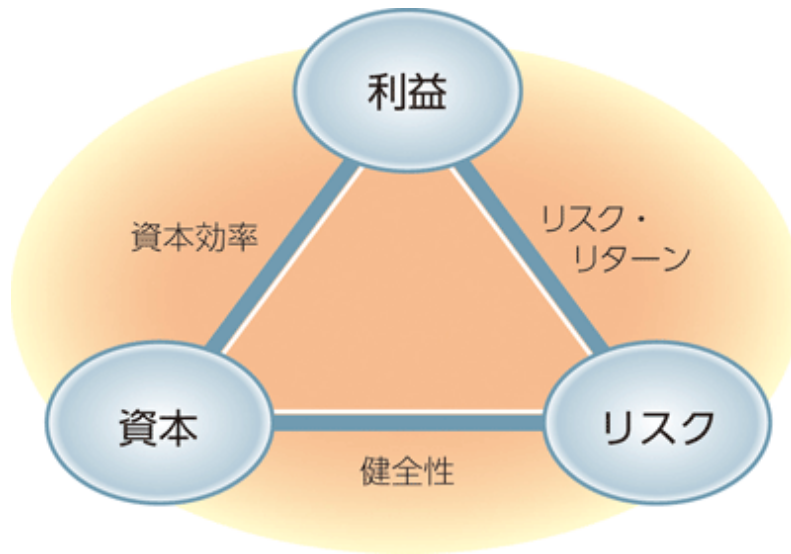
さらに、負債特性を考慮した資産運用方針の策定、新商品の開発、適切な予定利率などの設定等において、リスク管理所管が保険引受、資産運用など、諸リスクのチェックや妥当性の検証を行っています。

[PDF](#) リスク種類別の管理に関する詳細はこちら(1,039KB)

ERMの推進

当社は、資本・リスク・利益の状況に応じた経営計画・資本政策などを策定し、事業活動を推進するエンタープライズ・リスク・マネジメント(ERM: Enterprise Risk Management)を推進しています。

ERMに関するリスク管理の取組みとして、経営計画や資本政策などを策定する際に、統合的リスク管理所管がその妥当性を検証するほか、リスク許容度を設定・管理することなどにより、リスクの所在、種類および特性を踏まえて資本・リスク・利益を適切にコントロールするとともに、グループリスク管理の高度化を推進しています。



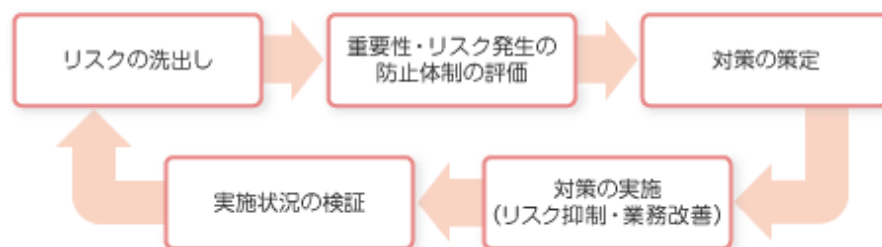
■ ストレス・テストの実施

当社では、モデルによるリスク量の計量化ではとらえきれない事象を認識・把握するため、金融市場の混乱や大規模災害などの過去の出来事や、将来見通しなどにに基づき考えられる最悪の状況を想定したストレス・テストを実施し、健全性に与える影響を分析しています。ストレス・テストの結果は、取締役会・経営会議などに定期的に報告され、必要に応じて市場環境などの確認、モニタリングの強化、経営上あるいは財務上の対応を検討・実施することとしています。

■ 内部統制セルフ・アセスメント(CSA: Control Self Assessment)の取組み

当社では、お客さまに信頼され、選ばれ続ける会社を目指して、「経営品質の向上」に取り組んでいます。この取組みの一環として、事務リスク・システムリスクなどのオペレーショナル・リスクを中心に、リスクの洗い出しと評価の手法を体系化・標準化し、本社全部門およびすべての支社で、「内部統制セルフ・アセスメント(CSA)」を実施しています。

「内部統制セルフ・アセスメント(CSA)」によるリスク抑制・業務改善のサイクル



「内部統制セルフ・アセスメント(CSA)」は、業務に内在するリスクの洗い出しから始まる上図のサイクルを実施することにより、リスク抑制・業務改善を推進する活動です。事務リスクやシステムリスクのほか、コンプライアンスに関するリスクなど、広範囲なリスクが対象となります。

DSR経営を進めている当社では、「リスク抑制・業務改善を推進する活動」として、全社でこの取組みを実施することにより、お客さまからの一層のご信頼とご支持を得られるよう努めていきます。

■ 本社部門における取組み

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、リスクの状況を業務ごとに把握します。その上で、リスクの大きさに応じてリスク発生への対策を策定・実施し、リスクの抑制や業務改善を図り、適正な業務運営を推進しています。

■ 支社における取組み

各支社の業務は基本的に共通であることから、内部統制セルフ・アセスメントの対象となるリスクの洗い出しと整理は本社部門が実施し、各支社はリスク発生の防止体制の評価と対策の実施を中心に行っています。

事業継続マネジメント(Business Continuity Management)

リスク種類別の管理に加え、大地震などの大規模災害が発生した場合や新型インフルエンザなどの感染症が大流行した場合などにおいてもお客さまへのサービスに支障をきたさないよう、大規模災害リスク管理委員会を設置し、平時から準備を行っています。

具体的には、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、顧客情報を含むシステムデータのバックアップを複線的に実施し、本社・支社が被災した場合でも、事務処理を円滑に行い保険金などを適切にお支払いするための態勢整備や教育・訓練の実施、継続的な改善など、事業継続マネジメントを推進しています。

2011年3月11日に発生した東日本大震災においては、事前に定めていた事業継続計画に則り、社長を本部長とする災害対策本部をすみやかに立ち上げ、各対策部において、職員の安否確認、被災店舗の早期復旧などの対応を実施しました。あわせて、生涯設計デザイナー、代理店、支社および本社スタッフを動員しての全社一丸となったお客さまの安否確認活動や被災地域における臨時窓口の開設などによるお客さまへの対応に取り組んできました。

また、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・給付金など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等対策行動計画」や「新型インフルエンザ等対策基準書」を策定するとともに、マスク・消毒液などの対策物資の備蓄などを進め、定期的に訓練を実施しています。

引き続き、大規模災害リスクを想定した安全対策や備えを強化し、事業継続マネジメントのさらなる推進に取り組んでいきます。

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)の
取組み

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
部統制などの適切
性・有効性の検証

情報資産の保護

○ コンプライアンス(法令等遵守)の取組み

第一生命は、法令・定款などを遵守し、社会的規範、市場ルールに従うことが事業活動を行ううえでの大前提であると認識しています。当社では、生命保険会社の社会的責任および公共的使命を果たすため、保険営業、資産運用その他すべての事業運営においてコンプライアンスを推進していく体制整備を行っています。

- ▶ コンプライアンスに関する方針・規程など
- ▶ コンプライアンスに関する組織体制

コンプライアンスに関する方針・規程など

「グループ内部統制基本方針」および「内部統制基本方針」の下、コンプライアンス体制や推進に関する基本的考え方や細目を定めた「コンプライアンス規程」などの各種基本方針・規程を制定しています。また、経営基本方針に基づき、企業としての行動原則を定めたグループ企業行動原則「DSR憲章」ならびに役職員個人の行動原則を定めた「行動規範」を制定しています。コンプライアンス推進に関する社内ルールや、各種法令などの解説や業務遂行上の留意点は「コンプライアンスマニュアル」に掲載し、全役職員に提供したうえで、各種研修などを通じて周知・徹底しています。なお、重要な規程やマニュアルは、コンプライアンス委員会で事前協議のうえ、経営会議で審議、取締役会で決定しています。

コンプライアンスに関する組織体制

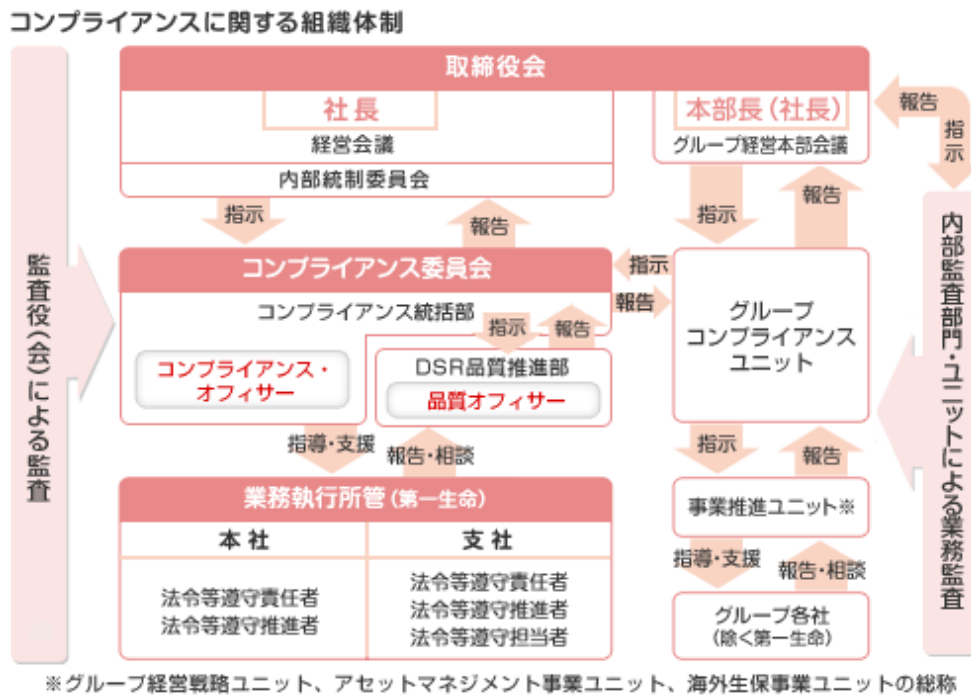
コンプライアンスに関する重要事項は、内部統制委員会の下に設置したコンプライアンス委員会(関連役員を中心に構成)で協議し、経営会議や社長、取締役会に諮る体制としています。また、コンプライアンス統括部は、全社的なコンプライアンス体制の整備・推進を実施しています。さらに保険募集に直接携わる支社に対するコンプライアンス推進・保険募集管理は、コンプライアンス統括部とDSR品質推進部の協働体制にて運営し、DSR品質推進部にて支社に対する直接指導・支援をしています。コンプライアンス統括部には、本社各部のコンプライアンス推進を直接支援するコンプライアンス・オフィサーを、DSR品質推進部には各支社のコンプライアンス推進を含めたお客さま視点でのさらなる業務品質の向上を直接指導・支援する品質オフィサーを配置しています。これらの担当者が各組織の所属長である法令等遵守責任者と連携し、コンプライアンス・保険募集管理の推進に取り組んでいます。

各組織で発生したコンプライアンスに関する重要事項は、法令等遵守責任者を通じてコンプライアンス統括部に

報告され、会社として適切に対応・解決を図る体制としています。さらに各職員が直接報告・相談する体制として、公益通報者保護法に対応した相談窓口を社内（コンプライアンス統括部内）・社外（社外弁護士）に設置しており、正当な報告・相談者が報告・相談したことを理由として不利益な取扱いを受けることのないよう、プライバシーを尊重した運営を徹底しています。

こうしたコンプライアンス推進に関する有効性・適切性は、業務監査部が定期的に業務監査を実施し、検証しています。

なお、当社では、グループ経営本部に「グループコンプライアンスユニット」を設置し、各社の属性を踏まえたグループとしてのコンプライアンス体制の整備・強化に努めています。



コンプライアンスの推進

コンプライアンス推進に関わる具体的な実践計画は、年度毎の取組み課題に応じた「コンプライアンス・プログラム」を毎年策定し、取締役会で決定しています。そのうえで、コンプライアンス委員会などで、コンプライアンス・プログラムに掲げた各課題の取組み状況を定期的に検証し、適宜課題の見直しを行うなど、経営層を主体としてPDCAを実践することによりコンプライアンスを推進しています。主要課題の取組みについて実効性を向上させるため、仕組みの変革・高度化、知識教育に加えコンプライアンス意識向上に関する教育・研修の充実を図っています。

また、本社部長および支社長からは、半期ごとに社長あて「コンプライアンス推進に関する確認書」の提出を受け、経営レベルでフォローすることによって、より実効性を高めています。

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)の
取組み

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
部統制などの適切
性・有効性の検証

情報資産の保護

○ 子会社等における業務の適正の確保

第一生命は、子会社等の取締役会など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、業務執行の状況などを確認しています。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・ルールなど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、内部統制委員会などに報告しています。

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)の
取組み

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
部統制などの適切
性・有効性の検証

情報資産の保護

反社会的勢力への対応

基本認識

第一生命では、「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などにおいて一切の関係遮断・被害防止に努めています。

反社会的勢力への対応に関する方針・規程など

「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、「行動規範ガイドライン」によって、反社会的勢力への資金提供は社会悪を容認する行為であり、「恐れない」「金を出さない」「利用しない」「交際しない」という基本原則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組みの詳細について明確化しています。また、「グループ内部統制基本方針」の下に、「グループ反社会的勢力対応規程」を制定し、グループ一体となった反社会的勢力排除態勢の強化を図っています。

反社会的勢力への対応体制

反社会的勢力への対応について、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、日常の事業運営において、関係遮断・被害防止態勢の整備・強化を推進しています。

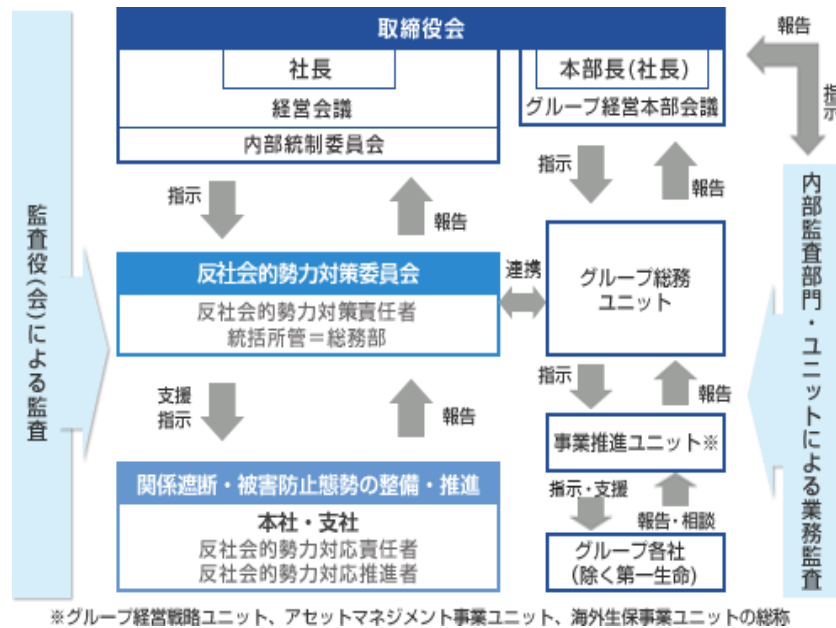
各所管・各支社では反社会的勢力対応責任者および反社会的勢力対応推進者を定め、自所管において、反社会的勢力から不当要求など、何らかの接触がある場合には、責任者・推進者を中心に、総務部と連携のうえ、組織として適切な対応を図る態勢としています。

反社会的勢力との取引が判明した場合には、適時・適切に取締役などへ報告のうえ速やかに関係遮断を図る態勢を構築するとともに、反社会的勢力との関係遮断の対応状況などについて定期的に取り締り会などに報告するなど、経営層が適切に関与する態勢としています。

また、平素より、反社会的勢力との関係遮断・被害防止のため、所轄警察署、暴力追放運動推進センター、弁護

士など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。
 なお、当社ではグループ経営本部に「グループ総務ユニット」を設置し、グループ各社と連携のうえ実効性の高い反社会的勢力排除態勢が整備されるように努めています。

■ 反社会的勢力との関係遮断・被害防止に関する組織体制



■ 保険約款への暴力団排除条項の導入

反社会的勢力との保険取引を解消する根拠の明確化を目的として、2012年4月より保険約款へ暴力団排除条項※を導入し、契約締結後に保険契約者などが暴力団構成員などの反社会的勢力に該当した場合に保険契約の解除を可能とすることで、保険取引の解消を図る取組みを強化しています。

※ 契約締結後において、保険契約者などが反社会的勢力(暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業など)に該当した場合に、契約の存続を困難とする程度の信頼関係の破壊があったと解し、契約を解除することができることを規定した約款条項。

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)の
取組み

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
部統制などの適切
性・有効性の検証

情報資産の保護

○ 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および運用しています。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など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、有価証券報告書と併せて提出しています。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みを継続していきます。

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)の
取組み

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
部統制などの適切
性・有効性の検証

情報資産の保護

○ 業務監査による内部統制などの適切性・有効性の検証

第一生命では、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などの適切性・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、「グループ内部統制基本方針」および「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」などを制定しています。

業務監査体制

当社では、被業務監査組織に対し牽制機能が働く独立した組織として業務監査部を設置し、当社および当社グループ会社の経営諸活動全般にわたる法令等遵守、リスク管理を含む内部管理の状況、業務運営の状況などの適切性・有効性を検証し、問題点の発見・指摘に加え、内部管理などについての評価および改善に関する提言などを行うとともに、業務監査結果を取締役会・経営会議などへ報告しています。

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)の
取組み

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
部統制などの適切
性・有効性の検証

情報資産の保護

基本認識

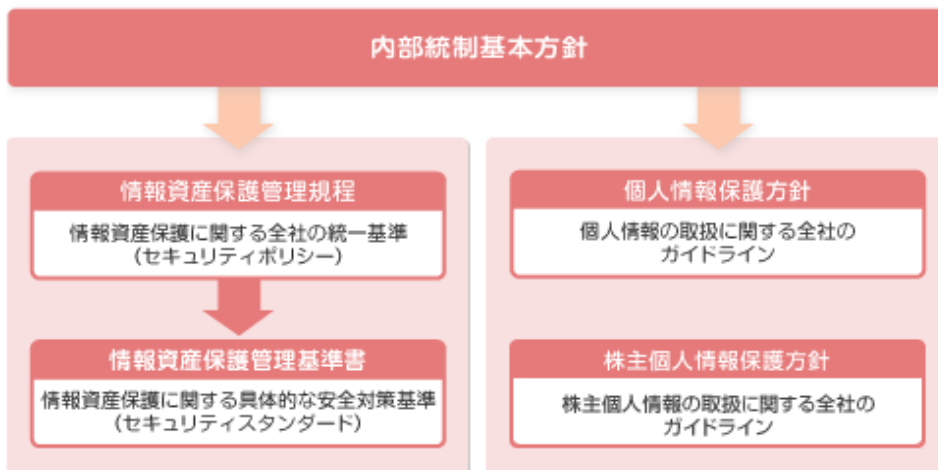
第一生命は、お客さまの氏名・生年月日・住所や契約内容などの個人情報、医療情報などを長期間にわたり保有しています。また、財務取引など業務上知り得たお取引先の情報も保有しています。当社では、法令や社内規程などを遵守し、適切な情報資産保護管理を行うことが、お客さまからの信頼を確保するための大前提であると認識しています。

情報資産保護に関する方針・規程など

「グループ内部統制基本方針」および「内部統制基本方針」の下に、情報資産保護に関する基本的考え方や情報資産を適切に保護するための基準として「情報資産保護管理規程」などの各種基本方針・規程を制定するとともに、具体的な安全対策基準などの細目を定めた「情報資産保護管理基準書」を制定しています。また、個人情報保護法の趣旨を踏まえ、個人情報・株主情報の利用目的や保護管理などを定めた「個人情報保護方針」・「株主個人情報保護方針」を取締役会の決定にて制定し、当社ホームページで公表しています。(詳しくはこちら)

情報資産保護管理・推進に関する規程やルール、業務遂行上の留意点は、「コンプライアンスマニュアル」や「情報資産保護管理マニュアル」に掲載のうえ、全役職員に提供し、各種研修などを実施することにより周知・徹底を図っています。

情報資産保護管理に関する規程等の体系



情報資産保護に関する組織体制

情報資産保護の推進に関する重要事項は、コンプライアンス委員会の下部組織として設置した情報資産保護対策部会で協議し、コンプライアンス委員会に報告する体制としています。また、情報資産保護を全社的に推進する常設組織として、コンプライアンス統括部内に情報資産保護推進室を設置しています。情報資産保護推進室は、本社各所管・各支社に対して必要な指示・支援を行うとともに、全組織に任命配置した法令等遵守責任者および法令等遵守推進者を通じ、各組織における適正な情報資産保護管理の体制整備・推進を図っています。これらの体制が全社的に有効に機能しているかについて業務監査部が定期的に業務監査を行い、その結果は取締役会・経営会議に報告されています。

なお、当社では、グループコンプライアンスユニットが中心となってグループ各社と連携し、業種・所持する情報の質・量などに応じたグループ情報管理体制の整備・強化に努めています。

情報資産保護管理の推進

当社では、個人情報保護法、金融分野における個人情報保護に関するガイドラインなどを踏まえ、次のような人的・組織的・技術的安全管理措置を講じるなど情報資産保護管理体制を整備しています。

- 個人情報保護方針の公表および情報資産保護に関する社内規程の整備
- 定期的な職員教育を通じた情報取扱ルールの徹底およびルール遵守状況の定期点検
- 社外からの不正アクセス対策としてファイアウォール設置、社内でのデータアクセス制限・ログの取得
- 再委託先を含む業務委託先に対する監督・点検の実施

個人情報の開示等請求の取扱い

お客さまや株主さまからご自身の個人情報の開示などのご依頼があった場合は、請求者がご本人または正当な代理人であることを確認したうえで、迅速かつ適切に対応します。

なお、個人情報保護法に基づく開示などの請求については、当社ホームページでもご案内しています。

お申出などへの対応

顧客情報および個人情報の取扱いに関してお申出などをいただいた場合は、迅速かつ適切に対応します。

商品・サービス

個人向け

法人向け

個人向け

商品ラインアップ

お客さま一人ひとりで、生活環境や家族構成が異なり、必要となる保障も異なります。第一生命は、お客さまニーズに柔軟に対応できるよう、商品開発に取り組んでいます。

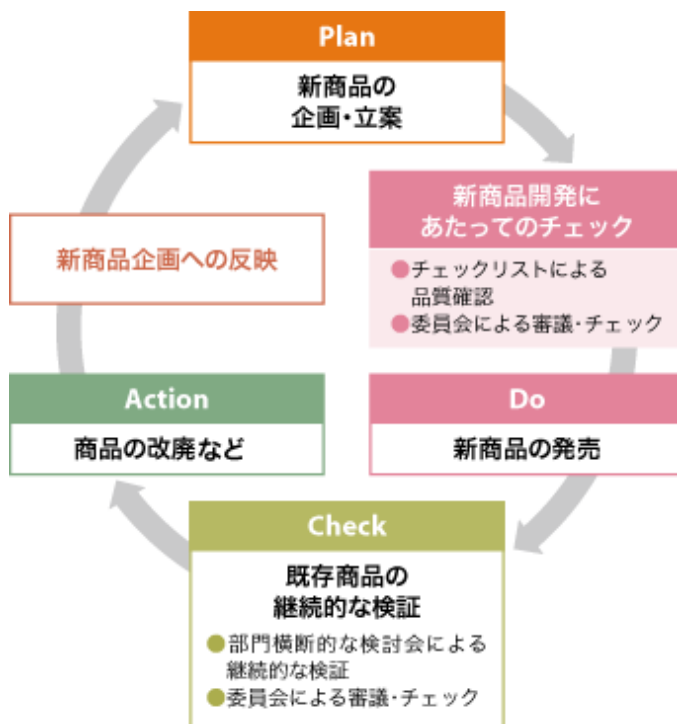
その中でも、2014年1月から販売を開始した「ブライツWay」「クレストWay」は、当社がこれまで力を置いてきた「生きていくための保障」に対応する商品開発のノウハウを結集した商品です。「ブライツWay」は「アシストセブン」「アシストセブンプラス」「インカムサポート」「保険料払込免除特約(H25)」などを付加することで、3大疾病や要介護状態・身体障害状態、死亡などの7つのリスクに幅広く備えることのできる保険です。また、「クレストWay」は、一生涯にわたる充実した介護保障をお手頃な保険料で準備できる保険で、支払事由に該当した場合は、生存されている限り終身にわたって年金をお支払いします。

第一生命の商品ラインアップ（2015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	ブライツWay	ブライツWay		
	医療保障	メディカルE-ル			メディカルE-ル
	介護保障	クレストWay			
	貯蓄性	Mickey	養老保険 U 一時払養老		
		گرانロード			
		に家おせ物る。			
事業保障	サクセスU サクセスU EX99 マジェスティU				
損害保険	損保ジャパン日本興亜 <引受保険会社>				
がん保険	Afiac <引受保険会社>				

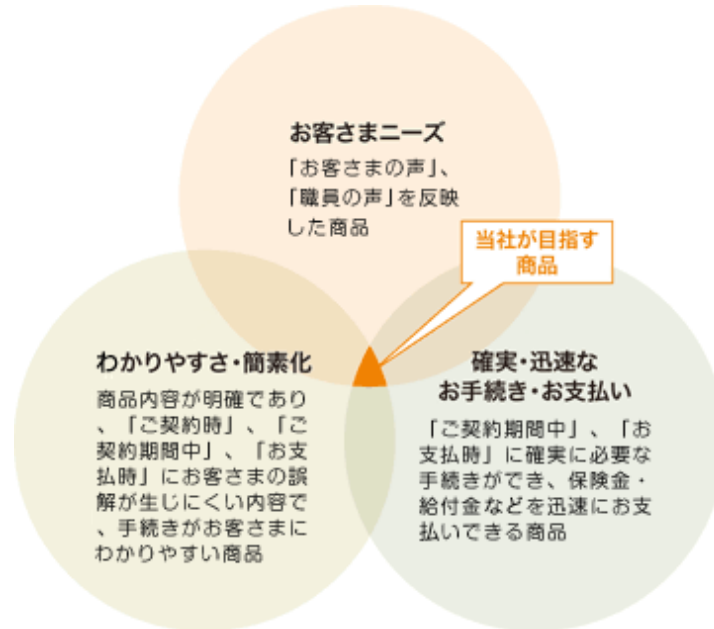
商品開発の流れ

商品開発に際しては、3つの視点をもとにPDCAサイクルにより優れた新商品の開発や、既存商品の継続的な検証・見直しに努めています。また、「ご契約時」「ご契約期間中」「お支払時」を通じた申込手続やサービスの充実、連動を図るとともに、十分なお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。



商品開発の3つの視点

「ご契約時」「ご契約期間中」「お支払時」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。



商品の品質管理・チェック体制

新 商 品 開 発	<p>チェックリストによる品質確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「ご契約時」・「ご契約期間中」・「お支払時」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 <p>委員会による審議・チェック</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 経営層による引受け・収納保全など契約管理、保険金支払の業務フロー、事務・システムなど構築可否の審議・チェック ● 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
既 存 商 品	<p>部門横断的な検討会による継続的な検証</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 関連組織でのフォローアップ、データ収集および分析 ● 課題の把握と改廃検討対象商品の洗い出し <p>委員会による審議・チェック</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 経営層による商品改廃などの方向性の審議・チェック

■ 「メディカルエール」・「メディカルスイッチ」開発の視点

お客さま ニーズ	<ul style="list-style-type: none"> ●手頃な保険料で医療保障に特化した商品に加入したい。 ➔ 無配当、解約返還金なしの商品 ●子どもの医療保障を準備したい。 ●一生涯の医療保障を確保したい。 ➔ 0歳から80歳の方にご加入いただける商品(0歳から49歳の方は定期型、50歳から80歳の方は終身型) ●最新の医療保障を確保したいが、健康面を理由に見直してできない。 ➔ 医師の診査や健康状態の告知なしでご加入済みの医療特約を「メディカルエール(終身型)」に変更可能な制度
わかりやすさ・ 簡素化	●シンプルでわかりやすい保障内容
確実な給付金 のお支払い	➔ 確実な給付金の請求やお支払いができる商品

■ 2010年4月株式会社化以降に取扱いを開始した商品など

名称	時期	内容
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
ブライトWay	2014年1月	幅広い年齢層のさまざまなリスクに柔軟に対応できる総合保障型保険
クレストWay	2014年1月	お手頃な保険料で一生涯の介護保障などを準備できる介護・医療重視型保険
Top Plan サクセスU EX99	2014年5月	専用の保障充実割引ランクを導入するなど、より商品の魅力を向上させた99歳までの長期保障を準備できる商品

名称	時期	内容
こども応援団	2015年1月	契約者が3大疾病、身体障害状態、要介護状態、死亡などの7つの事由に該当した場合に以後の保険料のお払込みが不要となる保障範囲の広さに加え、魅力ある返還率を実現したこども学資保険。
Mickey	2015年1月	契約者の死亡・高度障害に備えることもでき、魅力あるお受取額を実現したこども学資保険。
特約		
医のいちばんNEO	2010年9月	最新の医療実態を反映し、お客さまにわかりやすい給付を実現した特約
8大生活習慣病入院特約D	2010年9月	当社従来 of 生活習慣病対象疾患に肝疾患、膵疾患、腎疾患の3疾患を加えた特約
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などにも保険金をお支払いする特約
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いする特約 注)お支払対象となる先進医療は、療養を受けた時点において所定の要件を満たすものに限るため、医療行為、症状、医療機関などによっては、給付金をお支払いできないことがあります。
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
アシストセブン	2014年1月	3大疾病、身体障害状態、要介護状態、死亡などの7つのリスクに備えることのできる特約
アシストセブンプラス	2014年1月	7つのリスクに備えることのできる「アシストセブン」のお支払事由にプラスして、上皮内がんと診断されたとき、公的介護保険制度において要介護1と認定されたときなどにも保険金をお支払いする特約
保険料払込免除特約(H25)	2014年1月	3大疾病、身体障害状態、要介護状態に該当した際に以後の保険料のお払込みが不要となる特約

名称	時期	内容
その他		
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
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
骨髄ドナー給付金	2012年10月	骨髄幹細胞の採取術などを受けられたときにお支払いする給付金
安心リレープラン	2015年6月	ご加入いただいている契約を部分的に新たな保障に柔軟に見直すことのできる制度

上記は2015年8月時点の商品概要を説明したものです。
詳しくはパンフレットなどをお読みください。

(登)C15P0167(2015.7.3)②

商品・サービス

個人向け

法人向け

○ 法人向け

第一生命は、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、ニーズに応じた商品、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ます。

■ 団体保険

■ 「働くわたしの医療保険」【正式名称：新医療保障保険（団体型）】の発売

お客さまのニーズに一層柔軟に、かつ幅広くお応えするため、2016年1月、従来の医療保障保険（団体型）の保障範囲を大幅に拡大した「働くわたしの医療保険」【正式名称：新医療保障保険（団体型）】を販売します。

「働くわたしの医療保険」のポイント

1. 日帰り入院でも給付金受取りが可能
◇従来は2日以上入院が対象^{※1}であった保障内容を見直し、日帰り入院を対象にすることで、より短期の入院にも備えることができます。
2. 支払対象となる手術は、公的医療保険と連動
◇医療の進歩に伴い公的医療保険の対象となる手術が見直されると、給付対象となる手術も連動するので安心です。
◇従来は会社独自の給付基準であったものを公的医療保険と連動させることによって給付の基準が明確になり、わかりやすくなります。
3. 入院一時費用にも対応
◇交通費・入院用品などの入院時にかかる諸費用にも対応できます。^{※2}
4. 放射線治療にも対応
◇年々増加している放射線治療にも対応しています。
5. 団体保険ならではのお手頃な保険料
◇スケールメリット^{※3}を生かしたお手頃な保険料です。
6. お申込手続きが簡単
◇簡単な告知（書面での健康状態に関する簡単な質問への回答）のみで、医師の診査は不要です（健康状態によっては、ご加入できない場合があります。）

※1 短期入院・手術特約を付加した場合。

※2 入院一時給付金を設定しない取り扱いも可能です。

※3 ひとつの団体でのご契約の規模が大きくなるにつれて、保険料の割引額が高くなること。

■ 団体年金

■ 確定給付型年金向けのラインアップ拡充

運用成果の下振れ抑制や安定的な収益確保などのお客さまニーズにお応えするため、2014年4月より新商品「特別勘定 第2総合口」を販売しています。第2総合口は、「徹底的なリスク分散」、「相場急落時の損失抑制」、「インカム収益重視」という3つの運用戦略を柱とした次世代型バランスファンドです。



商品の特徴(イメージ): 特別勘定第2総合口

■ 厚生年金基金加入事業所向け商品の販売開始

2014年4月に厚生年金保険法が改正され、基金の解散により、多くの事業所が他制度への移行を検討しています。解散が予定されている厚生年金基金の後継制度として、当社は2014年6月から「利率保証型DB(マスタープランⅢ)」を、2014年10月より「DCシンプルスマート」を販売しています。どちらの商品も簡易な制度設計と低廉な運営手数料を実現しており、中小規模の厚生年金基金加入事業所のお客さまにも安心して運営いただける商品です。また、後継制度を相談いただけるコールセンターを設置しています。

■ 福利厚生に関する情報・サービスの提供

法人のお客さまに対して、福利厚生に関するさまざまな情報やサービスを提供しています。

■ 福利厚生に関する実態調査(2014年度版)

最近のトピックスである労働安全衛生法の改正(メンタルヘルス対策)をはじめ、従業員に対する健康支援や、ダイバーシティマネジメント(高齢者再雇用・女性活躍推進など)に関するお客さまへのアンケートの分析結果をレポート(冊子)にまとめ、ご提供しています。



また、法人のお客さま向け商品の付帯サービスとして、健康支援・介護に関する情報提供やご相談にお応えいたします。

■ 第一生命けんこうサポートデスク

日常の健康相談からメンタルヘルスに関する相談まで幅広いメニューを設定しています。

■ 第一生命介護おたすけサービス

従業員と従業員の家族を対象に介護に関する情報提供や相談にお応えいたします。

■ 会員制法人サービスサクセスネット

「サクセスネット」は、損保ジャパン日本興亜との共同運営による法人向け会員制サービスであり、約6万社(2015年4月現在)の会員が加入されています。「サクセスネット」では、ビジネス文書・法令文書「申請届出ナビゲーション」、「助成金受給可能性診断サービス」、「ビジネスレポート」、「企業経営コンサルティング」、全国の提携ホテルを優待価格で利用できる「ホテル優待サービス」など、幅広い情報やサービスの提供を通して企業経営をサポートします。



サクセスネット申込書

■ セミナーなどでの情報提供

当社は、各種セミナー、年金基金事務ご説明会、特別勘定運用ご報告会(年4回)など、情報提供の機会を数多く設け、最新トピックスやお客さまからご要望の多いテーマを中心とした情報を提供しています。



年金セミナーの様子

■ 当社ホームページなどでの情報提供

年金制度に関する法令改正をはじめ年金財政・資産運用・用語解説など、幅広い分野の情報を定期的に提供する「年金通信」を発行しています。「年金通信」は、当社ホームページ(<http://nenkintsushin.dai-ichi-life.co.jp/>)でもご覧いただけます。

また、年金通信が発行されるとご登録いただいたEメールアドレスにお知らせを通知する「メール通知サービス」も行っています。



第一生命年金通信(イメージ)

(登)C15P0167(2015.7.3)②

お客さまとのつながり

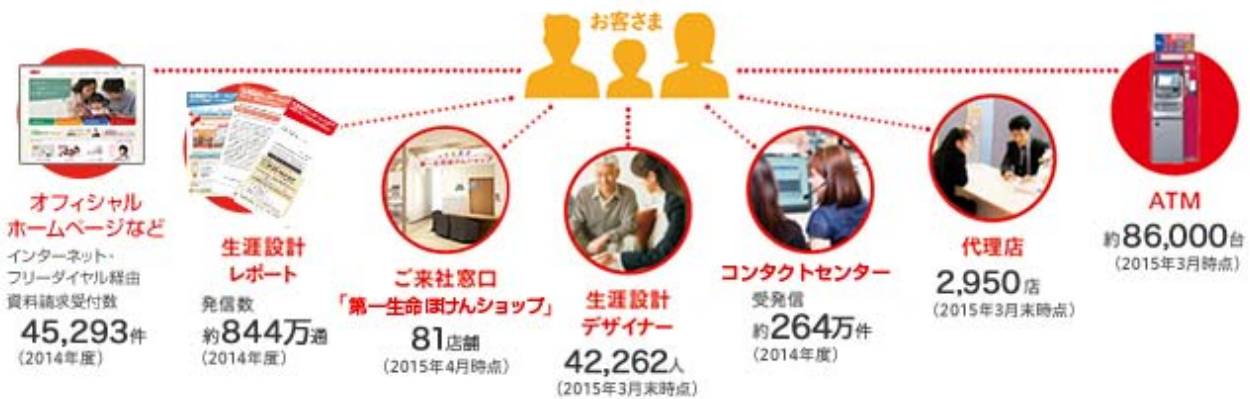
お客さまとのつながり

情報提供の充実

お客さまの健康をサポート

○ お客さまとのつながり

■ お客さまとのつながり



■ 生涯設計デザイナー

第一生命では、お客さまお一人お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、営業・業務用携帯パソコン「DL Pad(ディーエル・パッド)」を活用し、お客さまとのフェイス・トゥ・フェイスによる高品質なコンサルティングやサービス活動を行っています。また最近では、全国各地で活動する生涯設計デザイナーの強みを生かし、高齢者の安心・安全に悩みを抱える各自治体と「高齢者見守りサービス」協定を結び、生涯設計デザイナーが日々の活動を通じて高齢者見守りに取り組む地域もあります。このような活動を通じ、お客さまお一人おひとりの人生に寄り添う「一生涯のパートナー」として、お客さまとご家族に「安心の絆」をお届けしていきます。

■ コンタクトセンター

「第一生命コンタクトセンター」では全国のお客さまからのお手続き・ご照会に関する受付業務、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を通じて、お客さまに対するサービスの充実に努めています。

2014年度にはインターネットにてお手続き・コールバック予約・保険加入などのご相談・ご意見・ご要望をご入力いただけるようになり、また、70歳以上のお客さまを対象としたシニア専用フリーダイヤルも同年に開設致しました。このフリーダイヤルでは、コミュニケーターに直接つながり、ご照会に対してゆっくりと丁寧に対応を行います。

2014年度にコンタクトセンターにお問い合わせいただいた件数は約106万件、ご契約内容や状況に応じてお電話を差し上げた件数が158万件と多くのお客さまにご利用いただいています。コンタクトセンターにてお客さまからのご意見・ご要望を受け付けた場合には社内で共有化し、サービスの向上や業務プロセスの改善に活用しています。

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

当社のご来社窓口は、「第一生命ほけんショップ」の名称で全国に81店舗展開しており、年間約10万名のお客さまからご利用いただいています(2015年4月時点)。一生涯のパートナーとして「ご契約時」「ご契約期間中」そして「お支払時」のすべての局面でお客さまの声に耳を傾け、お客さまの知りたいことや悩みを理解し、それに応える“トータルコンサルティング”を提供する重要な役割を担っています。

専門スタッフが対応し、お客さまにご満足いただけるまで何度でもご相談いただけます。さらに、お客さまの利便性の向上につながるよう、営業時間を平日夜間や週末に拡大した窓口も81店舗中36店舗となり、ご来店いただいたお客さまからは、「自分の都合で行けるので便利」「保険のことはもちろん、保険に関わることも含めて、時間をかけて相談できてよかった」との声を多数いただいています。

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(ご相談の予約もインターネットから24時間可能です)、窓口のサービスの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組みを開始し、以後、体制を強化してきました。

具体的には、2001年度より安田火災海上保険(現 損害保険ジャパン日本興亜)の代理店にて販売を開始し、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

ご契約内容や当社業績などを年に1回、「生涯設計レポート」としてご契約者にお届けしています。

生涯設計レポートには、お客さまに保険金・給付金などを確実に受け取りいただくため、ご契約ごとの支払事由や、保険金・給付金などの支払状況を掲載しています。

また、生涯設計レポートの到着などに合わせて、生涯設計デザイナーがお客さまのもとへ直接訪問し、ご契約内容などをご説明させていただく“安心の定期点検”活動を推進しています。

日々変化する生活環境や医療技術に合わせて、ご契約内容のメンテナンスをご案内するとともに、お客さまのライフステージに合った商品やサービス、情報の提供を通じて、お客さまの「一生涯のパートナー」としてお役に立てるよう取り組んでいます。

HP

当社は、HPを通じて、お客さまや株主・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。HPでは、商品・サービスに関する情報提供、各種手続き、保険・年金など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などを開示しています。

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・銀行などの提携ATMでご利用いただけます。2015年3月に全国で約86,000台となり、利用できるATM台数・取引機能とも業界最大級になっています。また、当社ATMには最新鋭のセキュリティシステムを業界に先駆けて導入し、当社ATMを安全にご利用いただけるように取り組んでいます。引き続き利便性ならびに安全性の向上に向けて取り組んでいきます。

ヤマト運輸(株)との取組み

2015年3月、ヤマト運輸と当社は、それぞれが有するネットワークを最大限に活用し、地域社会と共生・共助しながら、地域貢献・社会貢献に資する取組みを開始しました。

まず第1弾として、ヤマト運輸が行う対面接点での宅急便ネットワークを活用した自治体の見守り支援のノウハウを活用し、当社のお客さまで、特にシニア層の方を中心に「安心」のお届け活動を一部エリアにおいて実施しています。

具体的には、近隣に当社営業オフィスがなく、定期的に訪問が困難なお客さまへ、当社の生涯設計デザイナーに代わりヤマト運輸のセールスドライバーが「本人確認サービス※」を活用し、当社のリーフレットをお届けすることで情報連携を行い、また配達状況を当社へフィードバックする仕組みとなります。

なおお客さまは必要に応じて、保険契約の不明点や保険金・給付金の請求などについて、当社コンタクトセンターにご連絡いただくか、お客さまのご要望によっては、生涯設計デザイナーなどがご連絡の上、対応します。

※ヤマト運輸の本人確認サービス

2008年3月1日に「犯罪収益移転防止法」が施行された事から、法律に対応した本人確認を行った上で配達するサービスとして、同年5月16日より開始しました。



お客さまとのつながり

お客さまとのつながり

情報提供の充実

お客さまの健康をサポート

○ 情報提供の充実

DL Pad(ディーエル・パッド)

2012年8月にコンサルティングの充実を図るため、約4万名の生涯設計デザイナーを中心に営業・業務用携帯パソコン「DL Pad(ディーエル・パッド)」を導入しました。

「DL Pad」は、高速通信機能を備え、お客さまにスピーディーなご提案やお手続きができるよう、携帯性の高い液晶画面のスレート(タブレット)型を採用しています。また、お客さまの大切な情報を保護するため、最先端のセキュリティを搭載しています。

コンサルティング時には、お勧めする保障の内容をお客さまと一緒に設計し、給付の内容などについても詳しく確認いただけます。さらに健康・医療、社会保障制度の情報、ご加入後のサービスや保険金・給付金を確実に受け取りいただくための制度など、幅広い情報をイラストや動画の解説とともにご説明できる機能を搭載し、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に取り組んでいます。



DL Pad

「生涯設計マイページ」

「生涯設計マイページ」は、インターネット上でご契約内容の確認や各種お手続き、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。「ご契約のしおり-約款(DVD-ROM)」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)C15P0167(2015.7.3)②

お客さまとのつながり

お客さまとのつながり

情報提供の充実

お客さまの健康をサポート

○ お客さまの健康をサポート

「Run with You」プロジェクト

第一生命では、マラソンやジョギングを、楽しみながら日々の健康促進につなげる代表的なスポーツと捉え、2015年6月に、東京マラソンをはじめ全国15の市民マラソン大会への協賛などを行うプロジェクト「Run with You」を開始しました。「Run with You」では、お客さまや全国の方々の健康増進をサポートするため、「スポーツの観戦・応援」だけではなく、当社独自の取組みとして、誰もが参加できる「市民マラソン」への支援を通じて、皆さまの健やかな生活を支えていきます。また、2012年ロンドンオリンピックに出場した当社女子陸上競技部アドバイザーの尾崎好美による大会会場でのランニング教室を開催するなど、大会や地域の活性化にも貢献していきます。



2015年度の協賛マラソン大会

「メディカルサポートサービス」、「ウィズパートナー」

「メディカルサポートサービス」は、個人保険※のご契約者・被保険者とそのご家族の方を対象として、健康・医療・育児・介護に関する相談や情報提供を電話やインターネットで24時間365日（システムメンテナンス中は除く）ご利用いただけるサービスです。2013年3月よりお客さまのご相談やご要望に適切にお応えできるよう、学会認定専門医による電話相談やセカンドオピニオンのご案内など、お客さまごとの専門相談員（看護師・保健師など）が専門医療への受診を総合的にサポートするサービス（「専門医療受診・セカンドオピニオンサポート」）を、2013年12月には今までの介護電話相談に介護関連の紹介・取次ぎサービスを加えた「介護サービスワイド&ダブル」を提供しています。さらに、2014年12月より、主に50代以上の方へくセカンドライフをサポートするサービス>を新たに提供しました。高齢で介護などが必要なご家族がいらっしゃる方にはそのご家族を支えるサポートとして、またご本人にとってもお役に立つサービスをご提供しています。

これにより、日常の健康から介護、終末期まで、健康・医療・育児・介護に関するサービスを幅広くご提供し、ご契約者とそのご家族の方に、日頃からの「安心」と、医療や介護が必要になった場合の「安心」をお届けしています。

また、個人保険に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、健康・医療や暮らしに役立つご優待やライフイベントをお祝いするサービスなどをご利用いただけます。

※ 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」画面

(登)C15P0167(2015.7.3)②

保険金・給付金のお支払い

正確かつ公平なお支払い

お手続きサポート体制

お支払いできなかった場合

お支払状況の開示

○ 正確かつ公平なお支払い

ご請求いただいた保険金などの他にもお支払いできる保険金などを漏れなくご案内するために、「ご請求の受付時」「お支払可否の判断時」「お支払後」の各段階でお客様へご連絡するさまざまな取組みを行っています。お客様アンケートの結果や社外有識者からのご意見なども踏まえ、継続的な支払管理態勢などの強化に努めていきます。

■ 給付金お支払いに関する定期的な情報提供

お客様ごとの支払事由一覧、過去10年間の支払内容、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。その他、冊子・ホームページ・各種お客様宛通知などでお支払いに関する情報提供を広く行っています。

■ 請求内容の適切な把握と正確な支払手続き

給付金などのご請求に関して、自社ナビゲーションシステムを活用し、お客様にお話しいただいた内容から、該当可能性のある支払事由すべての請求書類を漏れなくご案内しています。また、請求申出を承る生涯設計デザイナー専用の照会デスク(保険金ヘルプデスク)を本社に設置しており、専門知識を有した担当者がおお客様の請求手続きをサポートする万全なフォロー体制を整えています。

支払手続き時においては、ご提出いただいた診断書記載の医療情報をすべてシステム入力し、お支払いに必要な情報を自動的にコード化しています。また、それぞれの工程で入力された情報を系統的に突き合わせする「エントリ・ベリファイ」を実施することで、正確性のさらなる向上を図っています。

■ お客さまに給付金などをお支払いした後のフォロー体制

原則、お手続き完了の翌営業日に、お支払いした給付内容の全件再チェックを実施しています。また、診断書をすべてデータ化し、その他の支払事由に該当可能性のある契約を抽出し、ご請求のご案内を行っています(支払情報統合システム)。

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)」などの提供
- 「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「保険金などの請求手続きと支払事例」の一体化
- ご契約のしおり・約款のDVD-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」でご加入の契約ごとの支払事由を説明
- 「生涯設計レポート」のホームページでの提供
- 「生涯設計レポート」に保険金・給付金などの支払履歴を掲載
- 各種通知に請求に関する注意喚起メッセージを掲載

お客さまにご請求していただきやすい環境の整備

- 支払いの対象とならなかった場合の診断書取得費用相当額(一律6,000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

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
- 高度障害保険金などの支払事由をわかりやすく解説した説明書の提供
- 生涯設計デザイナーの携帯パソコンに保険金・給付金の請求に関するナビゲーションシステムを搭載
- 保険金・給付金の請求申出受付専用コンタクトセンターの設置
- 生涯設計デザイナーからの保険金など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
- 「治療内容報告書」に各特約の支払対象となる病名の例を記載

お客さまへの確実な請求手続案内

- 請求書作成時自動で別口の契約を検索
- 請求書作成時の病名確認の必須化
- 請求時にお伺いしたお客さまの申出内容を記載した「保険金・給付金等申出内容確認書」を提供
- 請求に必要な書類をわ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

確実なご案内のための社内教育・指導

- 保険金部内に「職員の育成・教育」専門の担当を設置
- 支払業務などの事務に精通し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・お支払後

正確な支払査定

- 新しい支払査定ワークフローシステムの導入
- 診断書情報を複数の担当者がテキスト入力し、その結果を系統的に突き合わせする「エントリ・ベリファイ」方式の導入
- 診断書に記載された傷病名などの情報を自動コード化
- 自動コード化された診断書情報と、担当者が入力した結果を系統的に突き合わせする「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

支払内容の事後チェック

- 手続完了翌営業日の支払内容点検による支払もれの防止

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、追加でお支払いできる可能性のある方へ案内
- 「お支払明細」に請求いただいていない保険金・給付金などがいないか確認いただく注意喚起メッセージなどを掲載
- 入院給付金支払後の通院給付金請求ご案内書の発信

お客さまへの支払内容説明の充実

- 「お支払明細」記載内容の充実および、支払内容に関する照会専用コンタクトセンターの設置
- 「保険金お支払明細」、「給付金お支払明細」に請求書などの受領日を記載

保険金・給付金のお支払い

正確かつ公平なお支払い

お手続きサポート体制

お支払いできなかった場合

お支払状況の開示

○ お手続きサポート体制

正確かつ丁寧なご案内に向けた体制整備

保険金などのご請求は、約4万人の生涯設計デザイナーや全国約80店舗の第一生命ほけんショップに加え、第一生命コンタクトセンターでもお受けしています。コンタクトセンターでは、更なる利便性向上に向け、2014年度から日曜日の営業を開始しています。

さらに、シニア層のお客さまを対象とした専用フリーダイヤルを2014年度に設置し、シニア層のお客さまに寄り添った丁寧なご案内を行っています。

ご請求いただきやすい仕組みづくり

当社では、保険金などをよりご請求いただきやすくするために業界に先駆けて、診断書に代えて、お客さま自身にご記入いただく報告書と領収書の写しなどのご提出によりご請求いただける方法も用意しています。

また、日中はご不在がち、遠方にお住まいなどのお客さまには、請求書類を本社から直送し、ご準備いただいた書類を専用封筒で返送いただくサービスも行っています。

お客さまの事情に応じたお手続きサポート

2015年7月下旬より先進医療を安心してお受けいただくことを目的として、「先進医療安心サポート」サービスを開始しました。先進医療受診前の情報入手から、受診に関する電話相談、お手続きのサポート、重粒子線・陽子線治療費（先進医療の技術料）の医療機関への当社からの直接支払いまで、充実したサポートを総合的にご提供します。

また、受取人が保険金などをご請求できない特別な事情がある場合、所定の要件を満たす代理人が受取人に代わって保険金などをご請求することができる「代理請求制度」を導入しています。

さらに、ご事情により「代理請求制度」を利用いただけない場合で、成年後見人の選任を必要とされるお客さまに法的なお手続きのサポートを行える司法書士の紹介をお取次ぎする「成年後見制度サポート」を導入し、保険金などを確実にお受取りいただける環境を整備しています。

より早く保険金をお支払いするための取組み

大切な方がお亡くなりになり、葬儀費用などが緊急でご入用となったときのために、請求手続きをされた当日中に死亡保険金をお受取りいただける「保険金クイックお受取サービス」を2012年度よりご提供しています。

さらに、2014年度からは最高500万円までの死亡保険金については、お手続きに必要な書類の一部がすぐにご

準備できなくても先にお受取りいただける「死亡保険金簡易お手続きサービス」、保険金を現金でお届けする「死亡保険金お届けサービス」もご提供しており、2012年度のサービス開始以来これまでに合計で約400件ご利用いただいています。また、住民票などに代えて、死亡届の受理証明書[※]でご請求いただける取扱いも行っています。

※死亡の届出を証明する書類であり、住民票などよりスムーズに取得可能な場合があります。

■ 生命保険信託を活用した保険金のお支払い

確実に保険金を遺したいといったニーズにお応えするため、当社は、みずほ信託銀行と共同開発した信託商品「想いの定期便」を、同社の信託契約代理店として媒介しています。

生命保険信託とは、保険契約者が生前に死亡保険金の使い途をオーダーメイドで設計し、万が一の場合、信託銀行が保険金を受取り、お客さまが生前に指定した方へ指定した内容でお支払いする仕組みです。

■ お支払時の情報提供・コンサルティングの充実

相続時の諸手続きや生前の相続対策についてコンサルティングを行う相続コンサルタントFPを全国の支社に配置し、保険金を含めた相続財産に関するコンサルティングを実施しています。さらに、死亡保険金をお受取りになる際に、「遺族年金制度」などの社会保障制度や「相続税」などの税制に関する情報をお届けしています。

また、入院給付金などをお受取りの際には、医療費の負担を軽減できる「高額療養費制度」や「医療費控除」に関する情報をお届けしています。

保険金・給付金のお支払い

正確かつ公平なお支払い

お手続きサポート体制

お支払いできなかった場合

お支払状況の開示

○ お支払いできなかった場合

■ 本社支払部門

保険金・給付金をお支払いできなかった場合にご不明な点などがございましたら、「(1) 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が直接ご説明させていただきます。

■ 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かった場合に「異議申出窓口」にご相談いただくことができます。「異議申出窓口」では、支払部門以外の専門の担当者がご相談を承ります。

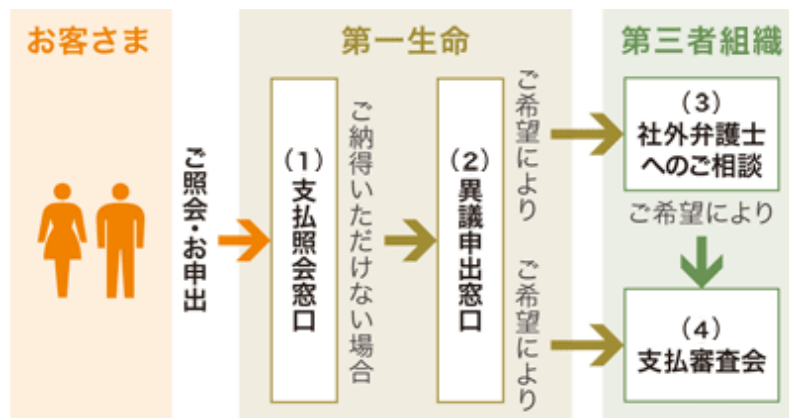
■ 社外弁護士相談

第一生命からの説明にご納得いただけなかった場合は、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くことができます。

■ 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」をご利用いただくことができます。支払審査会は、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。

■ お支払いできなかった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
2013年度	172件	11件	8件
2014年度	149件	6件	1件

保険金・給付金のお支払い

正確かつ公平なお支払い

お手続きサポート体制

お支払いできなかった場合

お支払状況の開示

○ お支払状況の開示

お支払状況のディスクロージャーは品質保証宣言にある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す。このため、第一生命は生命保険協会のお支払件数・お支払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。

■ 2014年度保険金・給付金のお支払状況

保険金・給付金のお支払件数

	合計	死亡・高度障害・ 特定疾病等保険金	入院・手術等 給付金
お支払件数	1,118,672件	85,979件	1,032,693件
お支払いできなかった件数	32,915件	3,539件	29,376件

※ 満期保険金や生存給付金などは含みません。

保険金・給付金のお支払額

	金額
合計	17,914億円
死亡・高度障害・特定疾病等保険金	4,382億円
入院・手術等給付金	1,280億円
満期保険金・生存給付金・年金など	12,252億円

基本的な考え方

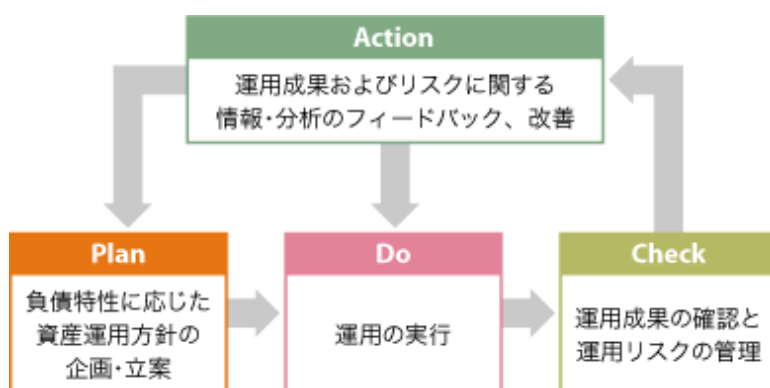
○ 基本的な考え方

資産運用の基本的な考え方とプロセス

第一生命は、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)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。

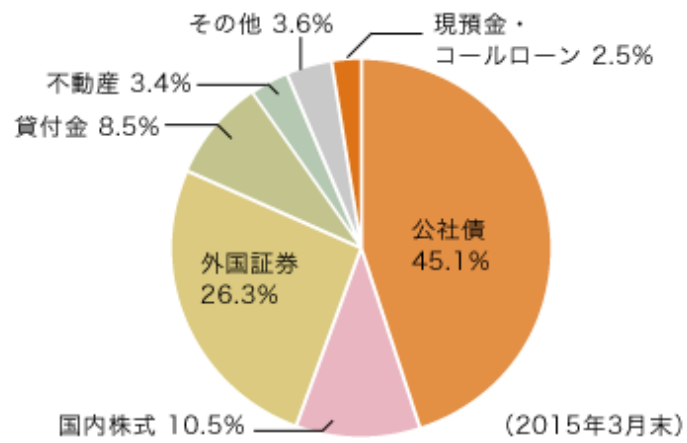
当社の資産運用プロセスでは、運用成果および運用リスクに関する情報のフィードバックを通じ、適宜分析と検証が加えられます。また商品事業部門と連携し、常に負債情報を反映し、ALM運用を徹底する仕組みとなっています。



資産の状況

2014年度の資産運用においては、中長期の資産運用方針に基づき、公社債などの確定利付資産中心の運用を継続しましたが、低金利環境の継続を受けて超長期国債を中心とした責任準備金対応債券の積増しについては抑制しました。また、確定利付資産内の運用効率向上の観点から、公社債から為替ヘッジ付外債へのシフトを積極化し、ALMの推進及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などのリスク性資産については、市場動向に留意しつつ、機動的な資金配分を行いました。



ESG投融資

ESG投融資

第一生命は、約35兆円の資産を運用する機関投資家として、安全性・収益性だけでなく、社会性・公共性にも配慮した資産運用に努めています。近年、環境(Environment)・社会(Society)・ガバナンス(Governance)を考慮した投融資への世界的な関心が高まる中、当社では「E・S・G」の視点を盛り込み、独自に策定した行動原則を実践しています。

【「E」の視点】資産運用を通じた環境保護への取組み

■ 環境に配慮した不動産投資

全国に272棟(2015年3月末時点)の投資用不動産を所有している当社では、建物のハード・ソフト面の両観点から省エネに取り組んでいます。ハード面においては、新築・改修・建替えに際し、高効率機器の導入により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。また、日常の管理運営によるソフト面においても、(株)第一ビルディングをはじめとする管理会社と連携のうえ継続的な改善を実施し、省エネ効果を上げています。

■ 東京スクエアガーデンの事例(2013年3月施工)

次世代を見据えた多面的な環境対策として、最新の技術を導入するとともに、約3,000㎡にも及ぶ緑化空間「京橋の丘」を創出し、ヒートアイランド対策に寄与しています。さらに、先進的な試みとして、地域全体における省エネ化を推進するために「京橋環境ステーション」を本ビル内に開設し、エリアエネルギーマネジメントや環境技術の公開を行っています。本ビル建設のプロジェクトは、国土交通省により、「住宅・建築物省CO₂先導事業」に採択されたほか、各機関から高い評価を受けています。(下記リンク先参照)



東京スクエアガーデン(東京都中央区)

■ 環境取組に関する主な受賞内容

▶ [以下のリンク先をご参照ください。](#)

【「S」の視点】資産運用を通じた社会貢献への取組み

■ 国際金融公社との取組み

2014年12月、当社は世界銀行グループの一員である国際金融公社(IFC)が、当社向けに発行した「インクルーシブ・ビジネス・ボンド」に投資しました。本債券は世界で初めて機関投資家向けに発行されたものであり、当社がその全額(約1億米ドル)を購入したものです。

インクルーシブ・ビジネスは、世界の人口のうち45億人が属する低所得者層(BOP層^{※1})を事業のバリューチェーンに組み込んだ経済的・社会的に持続可能かつ規模拡大が可能な事業モデルです。近年、BOP層を潜在的

顧客、生産者、流通業者、小売業者の戦略的パートナーとして位置付ける企業の増加が顕著となっており、購買力においては5兆米ドルの市場形成が試算されています。

そうした中、インクルーシブ・ビジネス・ボンドへ投資することは、開発途上国のBOP層のビジネス参画、経済成長を支援することに繋がります。当社は、開発途上国の民間セクター支援に特化したIFCの理念に賛同し、「ESG投融資」の一環として今回の投資を決定しました。

※1. Base of the Economic Pyramidの略であり、経済ピラミッドの下層部を意味します。IFCでは、1日あたりの収入が購買力平価で8ドル未満または生活必需品やサービスへの十分なアクセスを持たない人々と定義されています。

■ ESGを重視している企業への投資「ESGファンド」

2010年10月に生命保険業界初の取組みとして、当社資産の運用を目的とした社会的責任投資(SRI^{※1})ファンドを当社内で設立^{※2}しました。このファンドでは主にダイバーシティ・ガバナンス・環境保護などの観点で評価が高い企業(2015年3月末時点で約100社)を選定し投資しており、2013年度にはファンド名称を「ESGファンド」に改めました。また、このファンドの投資先選定基準の一つである、「女性の活躍推進状況」(役職者の女性比率、育児休業取得者率等)などダイバーシティの評価ウェイトを引き上げています。経済産業省と東京証券取引所が選定する「健康経営銘柄」、「なでしこ銘柄」にも、同ファンドを通じて積極的に投資しています。

※1 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です。

※2 当該ファンドは国内上場株式を投資対象としてインハウス運用(外部に委託しない自家運用)を行うものです。

■ 待機児童の解消に向けた取組み

当社は2011年より、機関投資家として保有する多くの不動産物件を活かし、保育所誘致に取り組んでいます。取組みの詳細は、以下のリンク先をご参照ください。

▶ [豊かな次世代社会の創造](#)

【「G」の視点】資産運用を通じた企業統治への取組み

当社は時価3兆円超の国内株式を保有する機関投資家として、「責任ある機関投資家」の諸原則《日本版ステュワードシップ・コード》の趣旨に深く賛同し、受入れを表明しました。

当社は中長期的な観点で株式投資を行っており、投資先企業との対話と議決権行使を中心としたステュワードシップ活動方針を定めています。投資先企業の企業価値向上や持続的成長をサポートする観点から、特に対話を重視しており、積極的にステュワードシップ活動を推進しています。

機関投資家が投資先企業の成長やコーポレートガバナンス向上を促す役割への期待は国際的に高まっています。そうした期待に応えるためにも、対話のあり方や議決権行使基準を今後も継続的に見直し、ステュワードシップ活動を一層充実させていくことで、株式市場の活性化や日本の成長戦略に貢献していきます。

スチュワードシップ活動の全体像



■ 対話活動

当社は対話活動にあたって、「コーポレートガバナンス」、「ROEの持続的向上」、「株主還元の充実」の3つの視点を重視しています。それらの着実な向上に向け、対話を通じて企業の取組みへの理解を深めるとともに、意見交換や情報提供を通じて企業価値向上をサポートします。

当社は2015年度に、スチュワードシップ活動推進チームを7名体制で新設しました。この新体制にて、企業調査担当のアナリスト15名と連携し、対話活動のレベルアップを継続的に図っていきます。

■ 議決権行使

当社は議決権行使にあたって、コーポレートガバナンスに係る重要な枠組みなどについては外形的な基準に基づき判断し、その他の議案については短期的な業績・画一的な判断ではなく、対話の内容や非財務情報を踏まえた上で、議案を精査します。中長期的な株式価値の維持・向上の観点から、投資先企業のすべての議案に対して適切に議決権を行使します。

※当社におけるスチュワードシップ活動方針、対話活動および議決権行使の考え方やプロセスについては、ホームページにて公表しています。

[PDF 議決権行使基準の概要 \(332KB\)](#)

日本版スチュワードシップ・コード

「日本版スチュワードシップ・コード」についての当社取組

当社は「責任ある機関投資家」の諸原則（日本版スチュワードシップ・コード）の趣旨に深く賛同し、受け入れることを表明します。当コードの原則1から7について、以下のような方針で取組んで参ります。

原則1 機関投資家は、スチュワードシップ責任を果たすための明確な方針を策定し、これを公表すべきである。

- 第一生命は、「日本版スチュワードシップ・コード」の趣旨に深く賛同し、以下の「スチュワードシップ活動方針」を制定し、それに従うことによって機関投資家としての責任を果たします。

 [スチュワードシップ活動方針\(146KB\)](#)

原則2 機関投資家は、スチュワードシップ責任を果たす上で管理すべき利益相反について、明確な方針を策定し、これを公表すべきである。

- 議決権行使等、スチュワードシップ活動を行うにあたって、当社株主や保険契約者等の利益が不当に損なわれることがないよう、以下の方針を定めます。
 - 議決権行使にあたっては、社内規程に則り、投資執行所管のみが投資先企業の株式価値維持向上・ガバナンス向上の観点から議案への賛否判断を行う(※)
 - 当該社内規程の制定・改定は、投資執行所管のみが行う
- ※ 子会社・関連会社・特定投資株式(戦略的提携先)等を除く

原則3 機関投資家は、投資先企業の持続的成長に向けてスチュワードシップ責任を適切に果たすため、当該企業の状況を的確に把握すべきである。

- 投資先企業の状況を的確に把握し、課題の共有を行うため、投資先企業の経営状況について定期的な確認を行い、日常的な対話を行うよう努めます。
- 経営状況の定期的な確認と日常的な対話では、短期的な企業業績のみならず、当該企業の事業戦略・中期経営計画・株主還元策等、非財務面についても幅広く調査・把握し、中長期的な利益成長性の評価を行います。

原則4 機関投資家は、投資先企業との建設的な「目的を持った対話」を通じて、投資先企業と認識の共有を図るとともに、問題の改善に努めるべきである。

- 中長期的な視点から投資先企業の株式価値向上を促すため、事業戦略・財務戦略・株主還元方針等について、投資先企業と建設的な「目的を持った対話」を行うよう努めます。
- 当社は、このような建設的な「目的を持った対話」を特に重視しており、継続的に対話を行うことにより、投資先企業と認識を共有し、問題の改善に努めます。
- なお、当該対話は未公表の重要事実を受領することを目的とするものではありません。万一、受領した場合には、社内規程に基づく適切な管理を行います。

原則5 機関投資家は、議決権の行使と行使結果の公表について明確な方針を持つとともに、議決権行使の方針については、単に形式的な判断基準にとどまるのではなく、投資先企業の持続的成長に資するものとなるよう工夫すべきである。

- 社内規程に基づき議決権を行使し、その結果を集計表形式で公表します。
参考：投資先企業の議決権に係る権利確定日をまたぐ貸株取引は原則として行っていません。

原則6 機関投資家は、議決権の行使も含め、スチュワードシップ責任をどのように果たしているのかについて、原則として、顧客・受益者に対して定期的に報告を行うべきである。

- 当社ホームページを通じ「スチュワードシップ活動方針」「議決権行使基準の概要」「議決権行使結果」を定期的に報告します。

原則7 機関投資家は、投資先企業の持続的成長に資するよう、投資先企業やその事業環境等に関する深い理解に基づき、当該企業との対話やスチュワードシップ活動に伴う判断を適切に行うための実力を備えるべきである。

- 投資先企業やその事業環境等に関する深い理解に基づいたスチュワードシップ活動を行うため、専門性の高い人財の育成に努めます。
- また、常に高いレベルのスチュワードシップ活動を目指すため、社会の動向等を踏まえ、スチュワードシップ活動方針の定期的な見直しを行っていきます。

第一生命の議決権行使／対話活動

○ 第一生命の議決権行使／対話活動

[PDF](#) 議決権行使基準の概要(332KB)

[PDF](#) 対話活動の概要(630KB)

[PDF](#) スチュワードシップ活動報告(2014年度)(584KB)

社会

基本的な考え方

健康の増進

豊かな次世代
社会の創造

ボランティア活動

○ 基本的な考え方

第一生命グループは、それぞれの地域で、人々の安心で豊かな暮らしと地域社会の発展に貢献していきます。「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、社会貢献活動を行っています。当社は、以下3つのテーマを中心に社会課題の解決に取り組むとともに活動の振り返り・見直しを定期的に行うことで、より付加価値の高い活動を目指します。また、職員の自発的な社会参加を支援し、会社・職員一体で地域社会に貢献します。

- ① 健康の増進
- ② 豊かな次世代社会の創造
- ③ 環境の保全

※「環境の保全」の具体的な取り組みは[環境ページ](#)に記載しています。

社会

基本的な考え方

健康の増進

豊かな次世代
社会の創造

ボランティア活動

健康の増進

社会保障制度の持続可能性が社会課題となる中、同制度を維持するには、国民の健康を増進し、社会的負担の軽減を図る必要があります。第一生命は生命保険業を通じて当制度を補完する役割を担っています。お客さまの「安心と健康」を願い続けてきた当社だからこそ、この課題に取り組む意義があると考え、健康寿命の延伸に向けお客さまの「健康増進」「病気予防」「早期発見」をサポートする活動を全社を挙げて取り組んでいます。

また2015年度は、全国15の市民マラソンの支援を行う「Run With You」プロジェクトを6月に立ち上げ、健やかな生活のサポート・地域の活性化に貢献していきます。

[PDF](#) Run with You プロジェクト (395KB)

▶ [お客さまの健康をサポート](#)

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、2014年で66回を迎えた、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・障がい者福祉など、時代の変化に伴い幅広い課題に対する取組みを顕彰しています。受賞された方々は全国に及んでおり、これまで団体644、個人331名合わせて975件にのぼります。



第66回保健文化賞贈呈式

[詳細ページへ](#)

▶ [動画ページへ](#)

お客さま向け健康増進の取組み

当社は、健康を望むお客さまの気持ちにお応えするため、さまざまな取組みを行っています。

2012年1月に国立がん研究センター、2013年2月にはがん研究会と、がんに関する情報提供を目的とした包括連携協定を締結しました。さらに2014年5月には国立循環器病研究センター、2015年2月には国立長寿医療研究センターと、それぞれ啓発情報提供に関する包括連携協定を締結したことで、3大疾病(がん・急性心筋梗塞・脳卒中)や認知症、その他の長寿医療に関する最新の情報をご提供できる体制を構築しました。さまざまな病気に関する正しい知識や予防法、検診受診といった啓発情報を、日々の生涯設計デザイナーの営業活動やセミナーを

通じ、お客さまにお届けしています。

また、個人のお客さまには、健康・医療・育児・介護に関する相談や情報提供を行う「メディカルサポートサービス」、法人のお客さまには日常の健康相談からメンタルヘルスに関する相談を行う「第一生命けんこうサポートデスク」サービスを提供しています。

▶ 「メディカルサポートサービス」詳細へ



専門医療機関との協定締結のお知らせ



お客さま向け健康セミナー

自治体との連携・協力

当社は全国37道府県の自治体とがん検診の受診率向上など、がんに関する啓発の協定を締結し自治体と協同で地域社会の健康増進に取り組んでいます。(2015年4月現在)

2015年は神奈川県と健康増進・「未病※を治す」取組みの普及・スポーツ振興など9分野にわたる連携と協力に関する包括的な協定を生命保険会社として初めて締結しました。また、千葉県と「ちばSSKプロジェクト(高齢者孤立化防止活動)」に関する協定を締結しました。ご高齢者のみ世帯が急増する中、当社はご高齢者の安心・安全に悩みを抱える自治体と協力することで、生涯設計デザイナーによる「ご高齢者見守りサービス」を提供し、ご高齢世帯の異変に気付いた際には自治体と連絡をとる体制を整えることで、ご高齢者が住みなれた地域で安心して暮らせるよう努めています。

※ 病気に向かいつつある状態を指します。

公益財団法人 心臓血管研究所

当該財団は、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、最新医療設備などの導入により、さらなる医療の質とサービスの向上を目指しています。今後も当該財団への支援を通じて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(外観)

▶ [心臓血管研究所のWebサイトへ](#)

TABLE FOR TWOプログラムへの参加

2013年9月より、NPO法人TABLE FOR TWO International (TFT)が運営する食を通じた社会貢献プログラムに参加し、日比谷・豊洲本社・大井事業所食堂においてTFTガイドラインに沿ったヘルシーメニューを提供しています。

TFTは先進国と開発途上国の人々の健康を同時に改善することを目指しており、社員食堂の利用者がヘルシーなTFTメニューを食べると、代金から1食あたり20円(アフリカの学校給食1食分相当)が寄付されます。

2015年3月末までで累計34,494食が提供され、TFTを通じて同数(689,880円相当)の学校給食がアフリカに贈られました。

今後も、社員の健康増進と社会貢献の両方につながる本プログラムを継続していきます。



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、ドナーとして骨髄など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、取組みを後押ししています。献血については、2014年度300名の職員が協力を行っています。

長年にわたる献血推進事業への貢献により、2011年度には東京都知事より、2012年度には厚生労働大臣より感謝状を授与されました。

社会

基本的な考え方

健康の増進

豊かな次世代
社会の創造

ボランティア活動

○ 豊かな次世代社会の創造

少子高齢化対策

人々が安心して暮らせる豊かな次世代社会の創造を目指し、第一生命は、少子高齢化対策における課題のひとつである待機児童問題の解消などに取り組んでいます。

待機児童解消に向けた取組み

当社は2011年より、保育所入所待機児童問題の解消に向け、業界で初の試み(当社調べ)として、保育所運営会社である(株)JPホールディングスならびに(株)ポピンズと連携し、全国に保有する不動産物件を活かし、保育所誘致に取り組んでいます。

この取組みは、自治体ならびに保育所運営会社との協議や、設備面での法的要件確保や安全対策工事、既に入居されているテナントへの配慮など、通常のテナント誘致とは異なるさまざまな対応が必要となりますが、順次整備を進め、2015年4月末時点で13ヶ所の保育所を誘致・開園しました(下表参照)。

2015年3月には、環境省が主導し金融機関のイニシアチブとして策定された「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則(21世紀金融行動原則)」の約190の署名金融機関による互選にて、グッドプラクティスとして、2012年度から3年連続で選定されました。

今後も全国の保育所入所待機児童数の約1割に相当する2,500名の児童受入れを目指し、引き続き取り組んでいきます。

保育所誘致実績(2015年4月末時点)

物件名	所在地	保育所名	定員 (名)
幕張テクノガーデン	千葉県千葉市	アスク海浜幕張保育園	59
中野本町第一生命ビル	東京都中野区	幼保園ベビーサロン新中野	33
大森ベルポートE館	東京都品川区	アスク南大井保育園	90
新高円寺第一生命ビル	東京都杉並区	ピノキオ幼児舎新高円寺園	28
田端ASUKAタワー	東京都北区	ポピンズナーサリースクール田端	40
東京スクエアガーデン	東京都中央区	キッズスクウェア東京スクエアガーデン	30
練馬桜台分室	東京都練馬区	ポピンズ保育ママルーム桜台	15
神戸垂水分室	兵庫県神戸市	社会福祉法人陽光会 たけの保育園 そら分園	20
第一生命三鷹ビル	東京都三鷹市	ポピンズナーサリースクール三鷹南	70
第一生命百合ヶ丘ビル	神奈川県川崎市	ポピンズナーサリースクール百合ヶ丘	61
昭和町分室	大阪府大阪市	あい保育園昭和町	120
大森分室	東京都大田区	ローリスナーサリー大森	37
鎌倉第一生命ビル	神奈川県鎌倉市	うちゅう保育園かまくら	50
合計			653



鎌倉第一生命ビル「うちゅう保育園かまくら」

一般財団法人 第一生命財団

当該財団は、2013年4月に一般財団法人都市のしくみとくらし研究所、同地域社会研究所および同姿勢研究所の三財団が合併し、発足した財団法人です。豊かな次世代社会の創造に寄与することを目的として、少子高齢化社会において、健康で住みやすい社会の実現に向けた調査研究ならびに提案、助成、機関誌発行などを行い、公益の一層の増進に貢献していきます。

特に、待機児童対策が社会的に喫緊の課題であると認識し、発足を機に新設の保育所および認定こども園に対する助成事業(待機児童対策・保育所等助成事業)を開始し、これまでに70施設・総額約6,000万円の助成を実施しました。今後も、単に保育施設数の増加を促進し、待機児童数の減少を期待するのみならず、子どもの健全な育成に誠実かつ真摯な努力と工夫をしている施設への支援を通じて、保育の質の向上にも貢献していきます。

第一生命財団のWebサイトへ



助成資金で購入された絵本



第2回待機児童対策・保育所等助成事業贈呈式

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、損害保険ジャパン日本興亜、明治安田生命および当社の4社で実施しています。

51回目を迎えた2015年は、約111万名に「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6,222万枚にのぼります。



第51回黄色いワッペン東京贈呈式
交通安全教室の様子

第一生命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、1983年の第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。2015年で第33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、添田豪選手ら、国際的に活躍する選手を多数輩出しています。長年にわたるこうした活動が評価され、当社は2014年に、公益財団法人日本テニス協会から3回目となる「特別企業賞」を受賞しました。



第33回大会優勝 井上くん(左) 松田さん(右)

■ 認定NPO法人トリトン・アーツ・ネットワークの支援

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・落語などの公演が行われ、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・ネットワークを設立し、トリトンアーツへの支援を通じた「地域に密着した芸術活動」の実現を目指しました。トリトンアーツは、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。

こうした取組みが評価され、当社は公益社団法人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。

なお、トリトンアーツは、東京都より公益性、信頼性のある活動、組織が認められ、2014年11月に「認定NPO法人」として認定されました。2015年は、2016年の15周年に先駆けて、当ホールを拠点とする室内オーケストラ「トリトン晴れた海のオーケストラ」を立ち上げ「音楽のある街」の象徴ともいえる活動が晴海で実現します。

■ [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



アウトリーチ活動

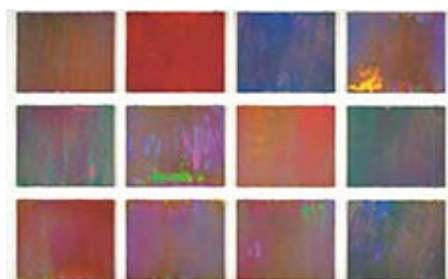
VOCA展・第一生命ギャラリー

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22回を迎えたVOCA展2015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。

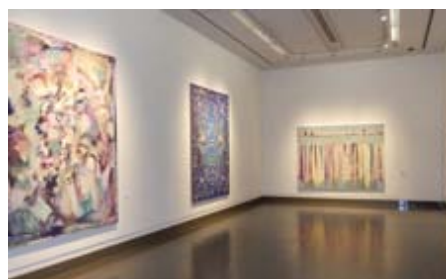
第一生命は、毎年の展覧会の協賛に加え、VOCA賞・VOCA奨励賞受賞作品を所蔵し、日比谷本社1階ロビーや、「第一生命ギャラリー」(日比谷本社)で定期的に作品を公開しています。さらに、同ギャラリーにて受賞作家の個展を開催し、受賞後の制作活動を発表する場を提供することで継続した支援を行っています。

こうした活動が評価され、当社は2000年に公益社団法人企業メセナ協議会より、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」を受賞しました。

[詳細ページへ](#)



VOCA展2015 VOCA賞
「Hundred Layers of Colors」
(作 小野 耕石)



第一生命ギャラリー

金融保険教育など

当社は次世代の担い手に対する支援として金融保険教育の推進などに取り組んでいます。

「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・金融保険教育支援

当社は、2012年に消費者教育教材「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、消費者契約などに関わる知識を学べる消費者教育教材です。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、金融・保険業界の企業として初めて「最優秀賞」を受賞しました。

本教材は、当社のホームページを通じて無償提供を行い、学校・消費生活センター・官公庁などから約14,000セット(2015年3月末時点累計)のお申込みをいただき、学校の授業、教員向け研修、消費生活センターの講座・イベントなどで多数使用いただくなど、大変大きな反響をいただいています。

また、本教材を使用して当社職員による学校での出張授業、消費生活センターや企業などでの研修などを実施し(2014年度実施回数21回、受講者数586名)、学校、地域、企業における消費者教育・金融保険教育の推進に貢献しています。

▶ ライフサイクルゲームⅡ～生涯設計のススメ～のお申し込み

 [出張授業・研修のご案内\(967KB\)](#)



高校での出張授業の様子

教職員・高校生インターンシップ

一般財団法人経済広報センター主催の「教員の民間企業研修」への参画や、職業観・勤労観の早期育成などを目的とした高校生インターンシップの受入れを行っています。これらを通じて、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。



鹿児島県立甲南高等学校
職場体験学習の様子

大学への研究支援・学生への奨学金支援

当社は、研究支援として2005年より東京大学金融教育研究センターへの寄付を行っています。また、2015年度より5年間、立教大学「未来のリーダー育成奨学金(仮称)」として、優秀な成績を修め、かつ一定の組織の中でリーダーシップを発揮し、組織の目標や変革を遂げた学生に対し奨学金支援を行っています。

公益財団法人 国際保険振興会(FALIA)

当該財団は、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なども踏まえ、1994年に現在の財団名に改めました。

海外の保険事業関係者を招いた研修・セミナーを開催し、その参加者は2015年3月末までの累計実績で、国内研修が3,501名、海外セミナーが5,000名以上となっています。また、2014年度からは新たにアジア諸国からの留学生を対象とした懸賞論文などを開始し、保険行政および事業を担う人材の育成・教育にも努め、今後も保険事業の発展により一層貢献することを目指していきます。

国際保険振興会のWebサイトへ



国内研修



グループワークの様子

公益財団法人 矢野恒太記念会

当該財団は、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」など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。

■ [矢野恒太記念会のWebサイトへ](#)



日本国勢図会(表紙)



世界国勢図会(表紙)

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など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、消費者団体などに提供しています。2013年3月に第12次研究会のまとめとして冊子「消費者市民社会と企業・消費者の役割」を発行し、多くの反響をいただきました。



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、経済団体など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、各種委員会などへ参画することにより、社会保障制度改革や経済成長・財政再建、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。また近年は、観光立国の実現に向けた観光委員会の諸活動やOECDの諮問機関であるBIAC(Business and Industry Advisory Committee)にも積極的に貢献しています。

社会

基本的な考え方

健康の増進

豊かな次世代
社会の創造

ボランティア活動

ボランティア活動

地域社会の一員として、国内外の第一生命グループの職員がさまざまな形で社会貢献活動に取り組んでいます。

国内の各所属でのボランティア活動

全国各地の職員が清掃活動、チャリティーバザー、募金活動など、自発的な地域社会貢献活動に取り組んでおり、2013年度、2014年度と2年連続して全部署がボランティア活動を行っています。

職員による地域社会貢献活動を支援・推進するため、会社が募金額や売上額など一定額を上乗せする「マッチングギフト制度」、清掃活動など直接寄付につながらない活動は、参加人数に応じ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」、また活動のために必要な経費の補助をする「経費支援制度」を導入しています。

■ 太田支社での事例

これまでも清掃活動などの地域に根ざしたボランティア活動を継続的に実施していた太田支社では、2013年度に支社創設25周年事業の一環として社会貢献活動のプロジェクトチームを作り、さらに取組みを活性化させました。

所属が一体となって継続的に関わることができる活動に重点を置き、定期的な児童福祉施設への支援や交通安全ボランティアなど、地域に貢献できる活動を多く展開しています。



児童福祉施設へのプレゼント贈呈

■ 営業人事部とDSR品質推進部のコラボボランティア

豊洲フェスタは、東京都の豊洲地区にオフィスを構える企業が各社の特性を生かしたブースを開き、地域の子どもや家族を中心とした来場者に楽しんでいただくイベントです。2014年度は複数の部が協力し、地域と企業の一体化・地域活性化を図りました。



大好評だったライフサイクルゲーム

■ 国際業務部の海外ボランティア活動

当社グループの海外生命保険事業を担う国際業務部は、2013年の台風ヨランダの被災者へ向けた物資支援活動を行いました。当社からJICA(国際協力機構)青年海外協力隊としてフィリピンへ派遣されていた職員を通じ、物資要望のヒアリングを踏まえ、フィリピン・レイテ島の仮設住宅に住む子どもたちに、ぬいぐるみ162個、手書きメッセージ付の折鶴133羽を贈りました。



現地トレーニーと連携した物資支援

■ 被災地への継続支援

東日本大震災の被災地に対する支援を継続して実施しています。2011年から2012年にかけて、宮城県気仙沼市唐桑地区にて海産物養殖業の支援活動を実施し、累計で約140名の職員が参加しました。また、2013年は福島県における新たな農業・産業創出を目指す「ふくしまオーガニックコットンプロジェクト」での綿花収穫を実施。さらに2014年は農作業支援を通じ農家との交流をはかるなど、53名の職員が積極的に活動を行いました。現地以外でも日比谷本社で被災地関連商品の社内向け販売会を実施するなど、東日本大震災の被災地に対する支援は継続しています。



ふくしまオーガニックコットンプロジェクト

■ グループ会社での活動

▶ グループ会社での取組み

環境

基本的な考え方

環境中計・環境会計

地球温暖化防止
(省エネ)に向けた
取組み

循環型社会構築
(省資源)に向けた
取組み

環境保護・環境経営

○ 基本的な考え方

第一生命は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「持続可能な社会づくり」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環境保護に取り組んでいます。

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めます。

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めます。

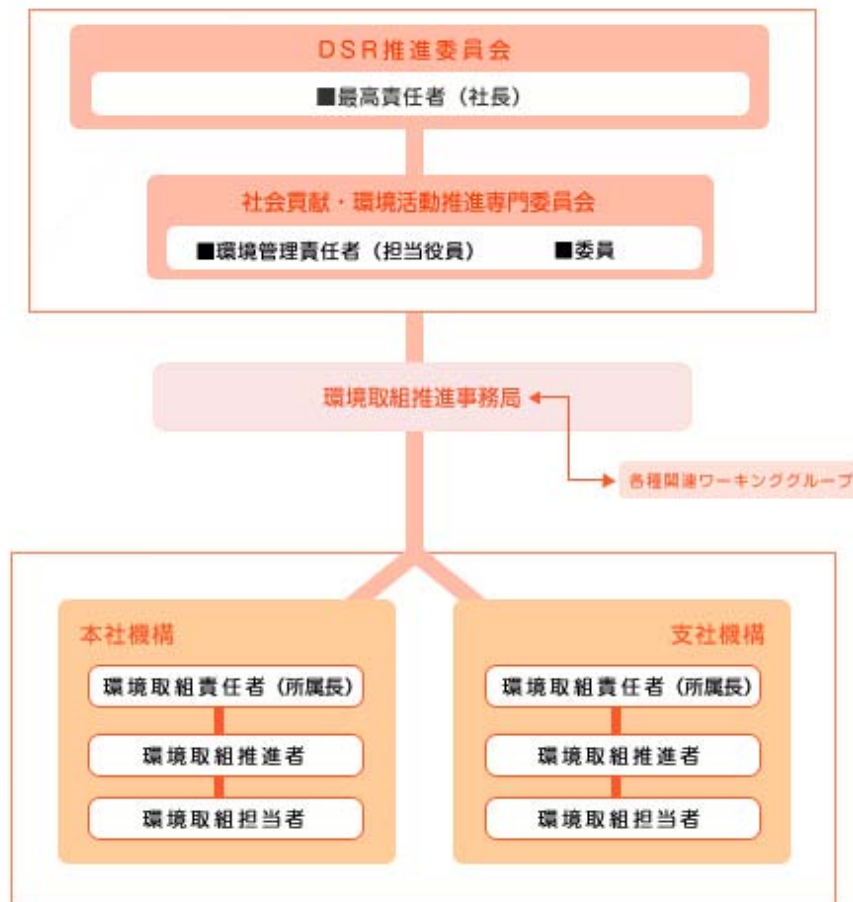
本方針は、社内に周知するとともに、一般に公開します。

推進体制

持続的な環境改善の推進に向けて、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。

また、環境コントロール・セルフ・アセスメント(CSA)を全社で導入し、当社独自に設定した基準に従い、各所属では定期的に環境に関する監査を実施しています。



環境

基本的な考え方

環境中計・環境会計

地球温暖化防止
(省エネ)に向けた
取組み

循環型社会構築
(省資源)に向けた
取組み

環境保護・環境経営

環境中計・環境会計

「2015-2017環境中期取組計画」の推進

第一生命は、「2013-2015環境中期取組計画」を掲げ、役職員一体となって環境保護の取組みを着実に進めてきました。本中計目標を1年前倒しで達成したことから、環境取組を取り巻く社会的要請の変化などを踏まえ、2015年度より新たな「2015-2017環境中期取組計画」を策定しました。

新たな環境中計では、「地球温暖化防止に向けた取組み(省エネルギー)」「循環型社会構築に向けた取組み(省資源)」「環境保護に向けた企業取組」「社会的要請に対応する環境経営の深化取組」を計画の柱とし、数値目標および定性目標を設定しています。特に本計画では、「省エネルギー」項目について、2030年度までの長期的な目標を新たに設定しています。

環境中期取組計画

目標項目			目標設定		目標値
地球温暖化防止 に向けた取組み (省エネ)	CO ₂ 排出量	(t-CO ₂)	中計期間	2009年度比8%削減	154,560
			長期	2009年度比20%削減 (目標年度2030年度)	134,400
	電気使用量	(千kWh)	中計期間	2009年度比8%削減	302,588
			長期	2009年度比年平均1%削減 (目標年度2020年度)	30.7
循環型社会構築 に向けた取組み (省資源)	紙総使用量	(t)	2009年度比50%削減		6,388

目標項目		具体的取組事例
環境保護に向けた企業取組	資産運用における環境配慮行動の推進	<ul style="list-style-type: none"> ESGファンドの銘柄基準などにつき継続的な改善 中長期不動産保全計画に沿った高効率機器の導入
	生物多様性保全への対応	<ul style="list-style-type: none"> 「緑の環境デザイン賞」を通じた緑の創出・維持 環境保全にかかわる職員ボランティア活動の推奨
	サプライチェーンを通じた環境取組の推進	<ul style="list-style-type: none"> 大口調達企業の環境取組調査、評価 評価結果を踏まえた大口取引先に対する環境取組アンケート実施
社会的要請に対応する環境経営の深化取組	グループ会社への展開	<ul style="list-style-type: none"> 国内外グループ会社とDSR憲章の共有化 国内子会社・子法人等における環境取組目標の設定 海外グループ会社における国情に応じた環境取組の推進
	外部評価向上	<ul style="list-style-type: none"> 環境パフォーマンスデータの第三者保証の取得 ホームページを中心とした情報開示の充実
	職員啓発活動	<ul style="list-style-type: none"> 環境月間の運営継続 環境月間教材の国内グループ会社向け提供や研修実施の推奨

環境会計への取組み

当社は、環境経営の推進にあたり、環境保護に関する投資額やその費用を正確に把握・分析を行い、投資効果や費用対効果を用いてPDCAサイクルを回し、経営に反映させる環境会計に取り組んでいます。

環境会計状況

分類※1		環境保全コスト(百万円)					
		2012年度		2013年度		2014年度	
		投資額※2,3	費用額※2	投資額※2,3	費用額※2	投資額※2,3	費用額※2
地球温暖化防止に向けた取組み(省エネ)	<ul style="list-style-type: none"> 空調設備の更新・インバーター化 グリーン電力証書の購入 電力消費量管理システムの活用 サーバーの更新(台数削減による省エネ) 	1,530	8	686	12	795	11
循環型社会構築に向けた取組み(省資源)	<ul style="list-style-type: none"> 帳票のリサイクル推進 一般/産業廃棄物の適正処理 IT機器のリサイクル推進 	0	100	0	101	0	78
3.環境保護	<ul style="list-style-type: none"> 生物多様性保全等の活動の支援・寄付 	0	44	0	55	0	71
4.環境経営	<ul style="list-style-type: none"> 環境関連情報の開示 	0	20	0	5	0	34
合計		1,530	172	686	173	795	194

※1 分類は当社「環境中期取組計画」に準拠しています。

※2 投資額および廃棄物処理・リサイクル費用については、日比谷本社、豊洲本社、新大井事業所、府中事業所分のみ算入しています。

※3 サーバーの入替え(台数削減による省エネ)に関わる投資額については、導入目的や工事工数などを基準とし、総投資額から按分しています。

環境

基本的な考え方

環境中計・環境会計

地球温暖化防止
(省エネ)に向けた
取組み

循環型社会構築
(省資源)に向けた
取組み

環境保護・環境経営

○ 地球温暖化防止(省エネ)に向けた取組み

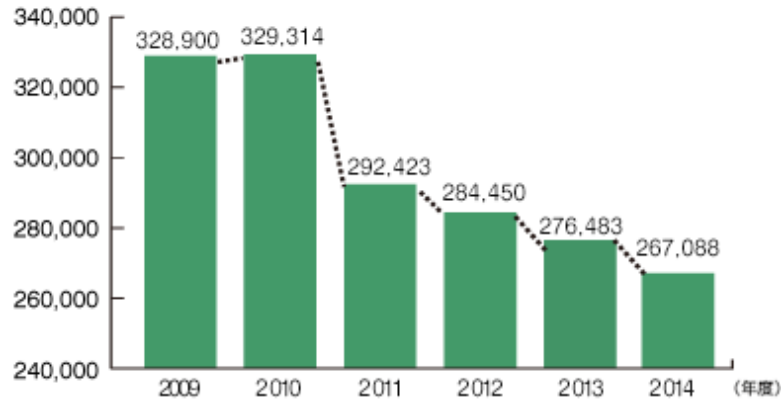
第一生命は、地球温暖化防止に向けて、事業所活動に伴うエネルギー使用量の削減など、温暖化ガス排出量の削減に取り組んでいます。

■ 電力消費量・CO₂排出量削減の取組み

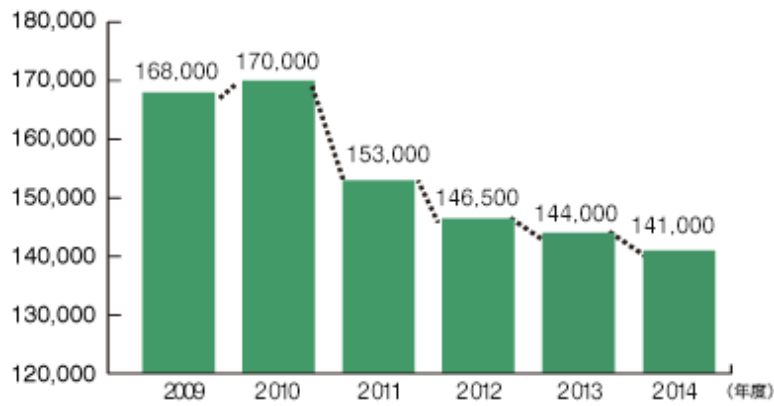
照明の間引きを中心に、昼休みの事務室消灯やフロア移動時の階段利用の奨励、クールビズ運営などによる省エネ取組みの全社展開を継続しています。また、新築物件へのLED導入や空調設備・照明設備などの省エネ効果の高い機器への切替えなどの設備改善を継続的に推進しています。その結果、2014年度の電力消費量を前年度比3.3%削減、CO₂排出量を前年度比2.0%削減しました。また、COP21(国連気候変動枠組条約第21回締約国会議)において国際的に2020年以降の温暖化ガス削減に向けた交渉が行われる情勢を踏まえ、当社においても2030年度までの長期目標を設定しています。

電気使用量とCO₂排出量

電力消費量(千kWh)



CO₂排出量(t-CO₂)



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

環境に配慮した不動産投資

全国に272棟(2015年3月末時点)の投資用不動産を所有している当社では、建物のハード・ソフト面の両観点から省エネに取り組んでいます。ハード面においては、新築・改修・建替えに際し、高効率機器の導入により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。また、日常の管理運営によるソフト面においても、(株)第一ビルディングをはじめとする管理会社と連携のうえ継続的な改善を実施し、省エネ効果を上げています。

■ 投資用ビルの省エネ取組

(株)第一ビルディングにて管理を行っている118物件の共用部分の削減実績は以下のとおりです。

	電気消費量 (kWh)	ガス消費量 (m ³)	冷温水消費量 (MJ)	CO ₂ 排出量 (t-CO ₂)
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
2012年度	51,351,722	1,925,106	25,129,778	25,307
2013年度	51,717,715	1,903,953	27,427,450	25,518
2014年度	50,355,256	1,834,088	25,094,330	24,717
2007-2014年度 削減率	27.5%	35.6%	32.4%	29.3%

■ 東京スクエアガーデンの事例(2013年3月竣工)

次世代を見据えた多面的な環境対策として、最新の技術を導入するとともに、約3,000㎡にも及ぶ緑化空間「京橋の丘」を創出し、ヒートアイランド対策に寄与しています。さらに、先進的な試みとして、地域全体における省エネ化を推進するために「京橋環境ステーション」を本ビル内に開設し、エリアエネルギーマネジメントや環境技術の公開を行っています。本ビル建設のプロジェクトは、国土交通省により「住宅・建築物 省CO₂先導事業」に採択されたほか、各機関から高い評価を受けています。(下表参照)



東京スクエアガーデン(東京都中央区)

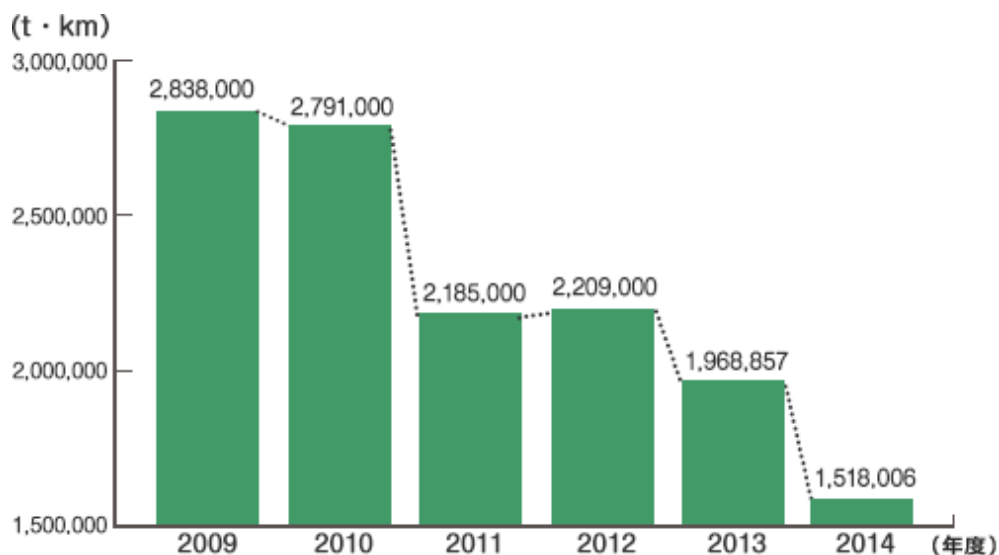
■ 環境取組に関する主な受賞内容

年度	ビル名	受賞内容	主催
2011	晴海トリトンスクエア	「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	東京都
	東京スクエアガーデン	「低酸素ビルTOP30」選出	東京都
	豊洲キュービックガーデン	「第24回 日経ニューオフィス賞」にて「ニューオフィス推進賞」受賞	(株)日本経済新聞社 (一社)ニューオフィス推進協会 他
	新大井事業所	CASBEE認証 最高位「S」ランク 取得	
2012	新大井事業所 豊洲キュービックガーデン	「2012年度グッドデザイン賞」オフィス部門	(公財)日本デザイン振興会
	アートヴィレッジ 大崎セントラルタワー	「地球温暖化対策事業所」として「トップレベル」認定	東京都
	豊洲キュービックガーデン	「第53回 BCS賞」受賞	(一社)日本建設業連合会
	東京スクエアガーデン	「DBJ Green Building」認証において最高ランク「プラチナ」取得	(株)日本政策投資銀行

年度	ビル名	受賞内容	主催
2013	新大井事業所	「第54回 BCS賞」受賞	(一社)日本建設業連合会
		「第56回 神奈川県建築コンクール」にて一般建築部門優秀賞 受賞	神奈川県
		「第12回 屋上・壁面・特殊緑化技術コンクール」にて屋上緑化部門都市緑化機構会長賞 受賞	(公財)都市緑化機構
		「第5回 サステナブル建築賞」事務所建築部門審査委員会奨励賞 受賞	(一財)建築環境・省エネルギー機構
	豊洲キュービックガーデン	「第12回 屋上・壁面・特殊緑化技術コンクール」にて屋上緑化部門 都市緑化機構理事長賞 受賞	(公財)都市緑化機構
		「第5回 サステナブル建築賞」事務所建築部門審査委員会奨励賞 受賞	(一財)建築環境・省エネルギー機構
賃貸住宅マンション「PATH」	「第39回 東京建築賞」共同住宅部門優秀賞 受賞	(一社)東京都建築士事務所協会	
2014	東京スクエアガーデン	「2014年度グッドデザイン賞」オフィス部門	(公財)日本デザイン振興会

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。



再生可能エネルギーの利用

当社は、一部の本社事業所(豊洲本社・新大井事業所など)や投資用不動産(東京スクエアガーデンなど)において、実験的に小規模な太陽光発電設備を設置し、太陽光により発電した電力を館内で使用しています。

節水取組

当社は、各事業所において水使用量の実績管理を行っています。また節水装置の設置により継続的に水使用量の削減取組や、中水設備を利用した水の再利用も積極的に進めています。

環境

基本的な考え方

環境中計・環境会計

地球温暖化防止
(省エネ)に向けた
取組み

循環型社会構築
(省資源)に向けた
取組み

環境保護・環境経営

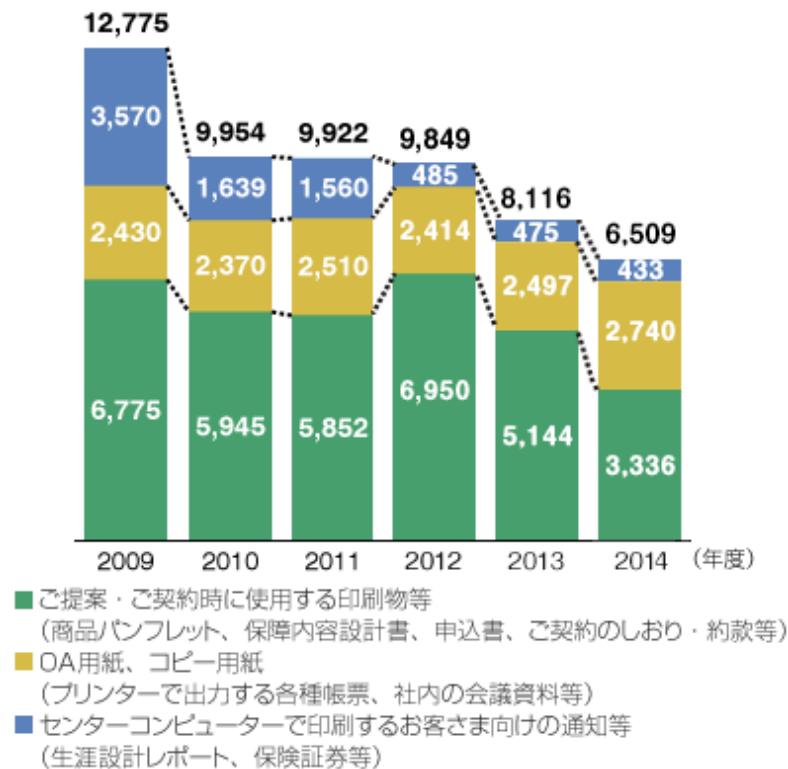
○ 循環型社会構築(省資源)に向けた取組み

第一生命は、事業活動において紙をはじめとした資源を大量に使用しています。そのため、会社全体から職員一人ひとりまでのさまざまなレベルで、紙使用量の削減・再生紙使用率の向上・事務消耗品などのグリーン購入の推進・廃棄物リサイクルなどを推進し、省資源に取り組んでいます。

■ 紙削減への取組み

当社は、お客さま宛の各種通知の発信など、大量の紙資源を使用しています。2014年度の全社紙総使用量はご加入手続きの電子化などにより、前年度から1,607トンの削減となり、2009年度に比してほぼ半減することができました。引き続き削減に向けた取組みを継続していきます。

紙使用量の推移(t)



■ OA用紙削減への取組み

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、役職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役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組み

2008年度より、全社の紙使用量の約5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。

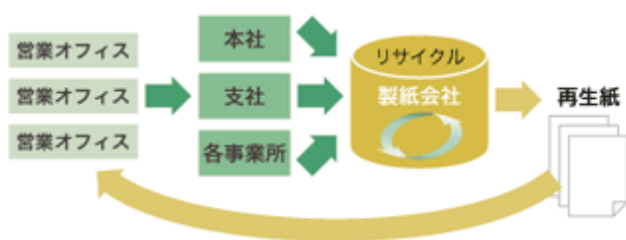
年度	取組み	結果
2008～	お客さま向け案内物などの統廃合・電子化の推進	お客さま向けの案内物の使用実績を踏まえて、統廃合・電子化を実施し、2008年度に配布物の種類の大幅な削減を図りました。
2008～	ご契約期間中に提供する保険約款の見直し	ご契約期間中に提供する保険約款について、「保険約款のオーダーメイド化」を実施したことにより、1契約あたり平均して約240ページ分の紙使用量を削減しました。
2009～	ご契約の申込時までに提供する保険約款のCD-ROM化	2009年10月より、ご契約の申込時までに提供する保険約款について「CD-ROM化」を実施しました。これにより、ご契約者に提供する「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～	メールボックスファイル帳票出力数の削減に向けた取組み	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。
2011～2012	環境にやさしい薄い紙の採用、印刷物の過剰在庫抑制に向けた取組み	商品パンフレットなどに薄い紙を採用するなどにより、前年度比概算で808トン削減しました。
2013～	保障設計書につき専用用紙から汎用用紙への変更取組み	専用用紙種類削減による在庫減少、汎用用紙化による単位重量の減少などにより、前年度比概算で1,733トン削減しました。
2014～	ご加入手続きの電子化および「ご契約のしおり-約款」のDVD化	保険のご説明・保障設計からお申込みにかかるご加入手続きをペーパーレス化し、全商品の「ご契約のしおり-約款」を1枚の「DVD-ROM」に収録することで、年換算752トンの紙使用量を削減しました。

■ 紙のリサイクル推進

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。

紙のリサイクル

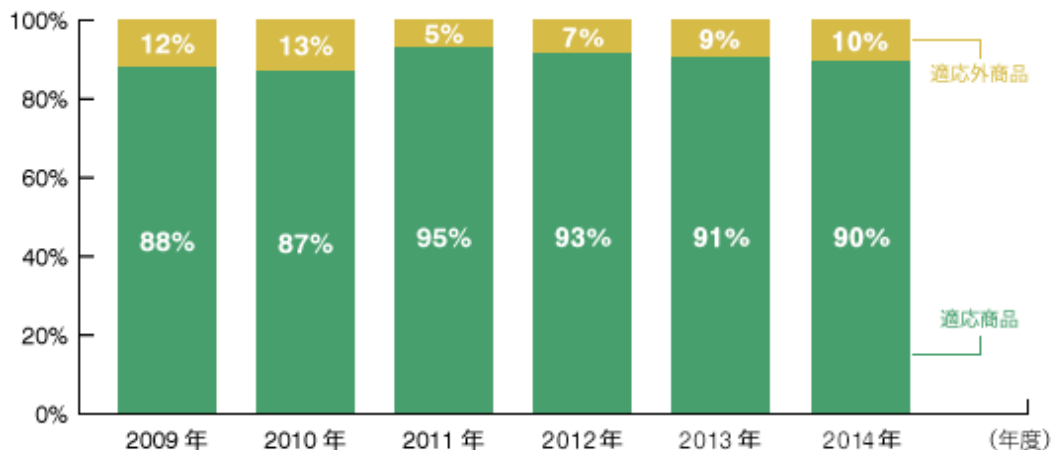


リサイクル量	
2009年度	4,420t
2010年度	3,446t
2011年度	2,688t
2012年度	2,925t
2013年度	2,789t
2014年度	2,350t

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」を推進しています。「グリーン購入ガイドライン」を策定し、事務消耗品の購入に際しては、当社所定の購入システム提供商品を、原則グリーン購入適合商品としています。

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

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、省資源への取組みを行っています。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ています。

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、廃棄物処理法に則り、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。

また、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。

■ アスベストの管理

当社は、石綿障がい予防規則などのアスベスト関連法令に基づき、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。

■ 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。

環境

基本的な考え方

環境中計・環境会
計

地球温暖化防止
(省エネ)に向けた
取組み

循環型社会構築
(省資源)に向けた
取組み

環境保護・環境経
営

○ 環境保護・環境経営

第一生命は、環境中期取組計画において、環境保護・環境経営の具体的な取組内容を定め推進しています。2014年度の主要な取組項目は以下の通りです。

■ 資産運用における環境配慮行動の推進

当社は、約35兆円の資産を運用する機関投資家として、環境にも配慮した資産運用に努めています。取組みの詳細は、以下のリンク先をご参照ください。

▶ ESG投融資【「E」の視点】資産運用を通じた環境保護の取組み

■ 環境保全・生物多様性の取組み

当社は、地域の環境保全・地球環境保護への貢献を通じて「安心」で「健康」な暮らしを支えるため、都市の緑化や生物多様性への取組みを支援しています。

■ 緑の環境デザイン賞・特別企画「おもてなしの庭」

「緑の環境デザイン賞」は、地域の美しい景観や人と自然が共生する都市環境の形成に寄与する緑化プランを公募し、優秀作品の表彰・助成を1990年の創設から公益財団法人都市緑化機構とともに主催してきました。2009年より、環境保全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、環境問題への対応強化を図っています。創設以来これまでに、学校、医療・福祉施設、商店街、駅前など全国約150の地域で新たな緑地が誕生しています。当賞を25年間にわたり主催したことから、都市緑化推進に対する顕著な功績があったと認められ、「平成26年度都市緑化及び都市公園等整備・保全・美化運動における都市緑化功労賞国土交通大臣表彰」を受賞しました。

「おもてなしの庭」は、「緑の環境デザイン賞」創設25周年を記念し、2020年までの期間限定特別企画として、花と緑で観光客を迎える優れた緑化プランに対し、整備費を助成するプログラムです。2015年から毎年、東京都限定で実施しています。

■ [詳細ページへ](#)

▶ [動画ページへ](#)



第24回緑の環境デザイン賞
国土交通大臣賞
豊島区立仰高小学校

■ 緑の都市賞

樹木や花、水辺などの「みどり」を用いた環境の改善、景観の向上、地域社会の活性化、青少年の育成などに取り組み、環境や社会に対する貢献の実績と成果をあげている市民団体、企業などの民間団体、公共団体などの団体を顕彰する制度です。広く都市の緑化推進、緑の保全による快適で地球にやさしい生活環境を創出することを目的として、1981年に創設され、当社は2013年から特別協賛しています。毎年応募作品の中から、内閣総理大臣賞・国土交通大臣賞・都市緑化機構会長賞・奨励賞を選出し、表彰を行っています。



第34回緑の都市賞
内閣総理大臣賞
積水ハウス株式会社
新梅田シティ「新・里山」

■ [詳細ページへ](#)

■ 間接的CO₂排出量の把握

当社は、近年社会的要請が高まっている、企業が間接的に排出するCO₂の排出量(スコープ3)の算出に取り組んでいます。

2014年度においては、スコープ3の全15項目のうち、役職員の出張・役職員の通勤・社内物流の3項目において、実績を算出しています。

■ 外部からの評価

当社は、CO₂排出量実績の信頼性向上のため、2014年度の直接的なCO₂排出量(スコープ1)とエネルギー起源の間接的なCO₂排出量(スコープ2)について、一般財団法人日本品質保証機構による第三者保証を受けています。

PDF [温室効果ガス排出量検証報告書\(850KB\)](#)

2014年度日本経済新聞社の「環境経営度調査」企業ランキングにおいては、生命保険業界第1位(金融機関12位)の評価を受けるなど、業界内においても高い水準で環境取組を推進しています。

▶ [社会からの評価・主な受賞](#)

また、国連グローバル・コンパクトを始めとする、国内外のイニシアティブへの参画を通じ、持続可能な社会を実現するための取組みを推進しています。

▶ [外部イニシアティブへの参加](#)

■ 従業員向け環境啓発活動

■ 全職員向け環境教育研修の実施

職員一人ひとりの環境保護に対する意識を醸成し、深刻化している環境問題や当社が環境に与えている影響を

知り、適切な行動が実行できるよう、国が定める「環境月間」に全職員を対象とした環境教育研修を実施しています。

■ 職員レベルでのセルフチェックテストの実施

職員一人ひとりの知識・取組レベルを把握するための環境セルフチェックテストを、イントラネットを通じて実施しています。このチェックテストでは、当社の環境取組だけでなく、環境に関する時事問題や、一人ひとりの取組状況を確認できる設問を設定し、知識だけでなく意識レベルも向上できるようにしています。

ガバナンス

第一生命は時価3兆円超の国内株式を保有する機関投資家として、「責任ある機関投資家」の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》の趣旨に深く賛同し、受入れを表明しています。

取組みの詳細は、以下のリンク先をご参照ください。

- ▶ [日本版スチュワードシップ・コード](#)
- ▶ [第一生命の議決権行使/対話活動](#)

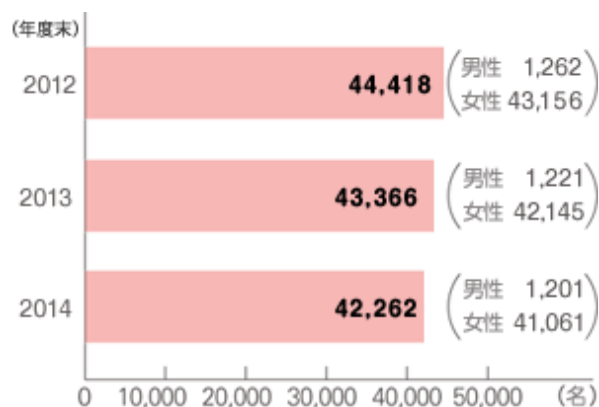
従業員の状態

基本的な考え方

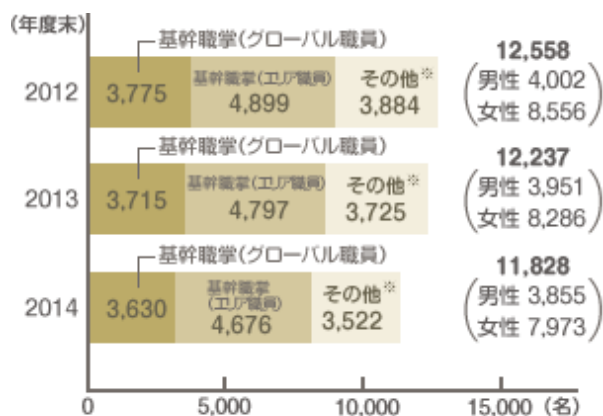
第一生命グループのすべての取組みを支えるのは人財であり、最も重要な経営資源と考えています。職員一人ひとりが存分に力を発揮し、いきいきと働きがいのある職場とするために、さまざまな人財育成プログラムやダイバーシティ&インクルージョンの推進などに取り組んでいきます。

従業員の状況

生涯設計デザイナーの在籍状況



内勤職員の在籍状況



採用数・平均年齢・平均勤続年数

区分		採用数(人)			2014年度末	
		2012年度	2013年度	2014年度	平均年齢	平均勤続年数
生涯設計デザイナー		9,561	8,666	8,465	47歳5ヵ月	10年11ヵ月
性別	男性	65	55	53	43歳3ヵ月	18年7ヵ月
	女性	9,496	8,611	8,412	47歳6ヵ月	10年8ヵ月
内勤職員		763	719	703	44歳2ヵ月	14年5ヵ月
性別	男性	177	129	150	45歳10ヵ月	19年5ヵ月
	女性	586	590	553	43歳4ヵ月	12年1ヵ月
職掌別	基幹職掌 (グローバル職員)	154	111	114	43歳8ヵ月	20年1ヵ月
	基幹職掌 (エリア職員)	78	104	145	41歳5ヵ月	16年3ヵ月
	その他	531	504	444	48歳3ヵ月	6年3ヵ月

平均給与(月額)

(単位:千円)

区分	2012年度	2013年度	2014年度
生涯設計デザイナー	257	255	252
内勤職員	292	297	301

(注)

- 生涯設計デザイナーにはオフィス長を含んでいます。
- 生涯設計デザイナーの在籍数については、当社と委任契約を締結しかつ生命保険募集人登録をしているものを含んでおり、その内訳は、2012年度末1,181名、2013年度末1,301名、2014年度末1,412名その他補助的業務に従事するものが2012年度末639名、2013年度末603名、2014年度末567名であります。
- 内勤職員には、支社長、営業部長、推進役を含んでいます。
- 2009年7月1日の人事制度改定により、従来の総合職、一般職を基幹職掌へ統合しました。基幹職掌は、転勤の有無によりグローバル職員とエリア職員に区分されています。
- その他には、常勤嘱託従業員とスタッフ社員を含んでいます。
- 平均給与(月額)は税込定例給与であり、賞与および時間外手当は含んでいません。

人財育成

生涯設計デザイナー

総合営業職

機関経営職候補生

指導者層

内勤職員

生涯設計デザイナー

育成方針

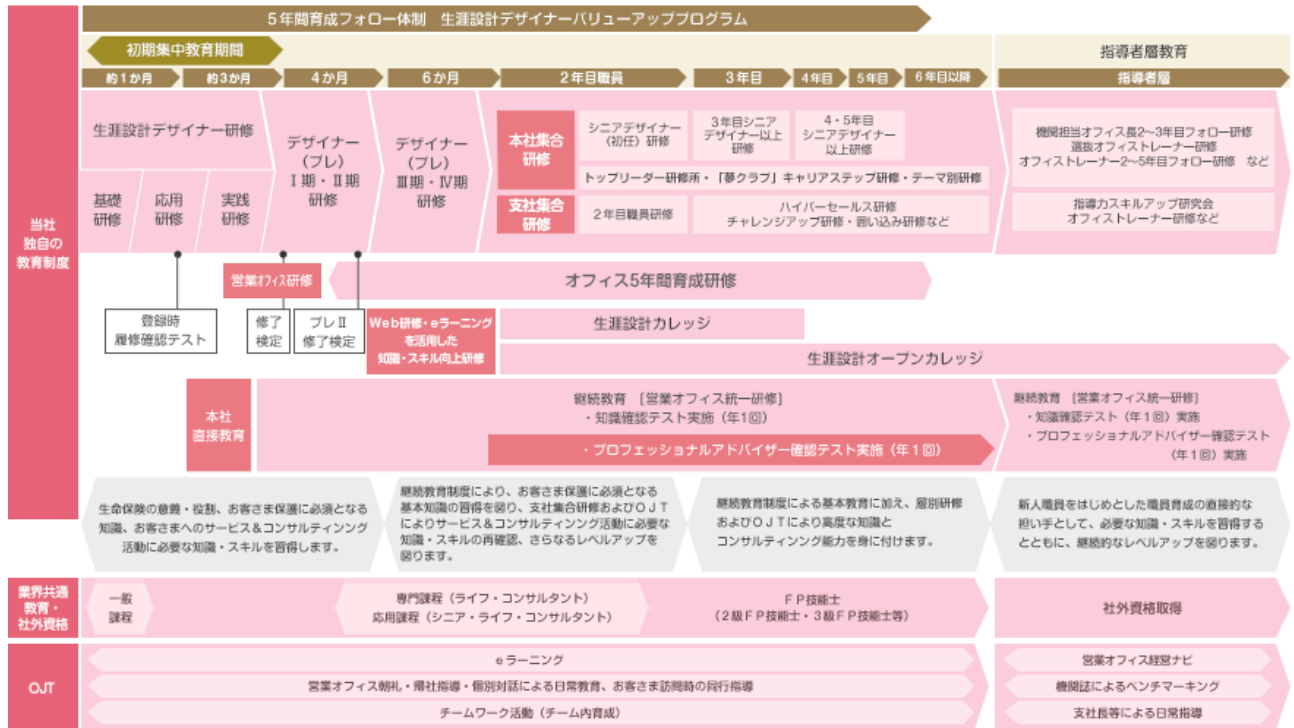
経営理念である、お客さま第一主義「一生涯のパートナー」に基づき、「さまざまな知識を有し、適切なコンサルティングができる生涯設計デザイナー」「お客さまの視点に立ち、末永くお客さまに寄り添うことができる生涯設計デザイナー」の育成に取り組んでいます。

高い知識やスキルを持った職員の育成が、競争力や生産性向上の源泉であることから、高度な専門知識や周辺知識の習得、人間力向上に向けた教育を展開するために、育成計画・組織体制・指導スタッフの充実を図っています。

5年間育成プログラム

お客さま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。また、市場の特性にあわせた活動指導により、人財とマーケットを結びつける仕組みと運営を強化するとともに、販売成果基準に加え、ご契約後のサービス、社外資格なども評価する体系とし、お役に立てる割合を一層高める取組みを継続しています。

入社初期には、専門の育成組織などで、営業活動の基本や商品知識・提案スキル、保全に関する知識を集中的に教育します。営業活動開始後も社内専門スタッフによる新人研修や営業指導者層によるOJTを含めた日常教育、eラーニングなどを組み合わせたカリキュラムを導入しています。その後も、一人ひとりの育成状況に応じて進捗確認をしたり、さらなるステップアップを目指す層別研修などによる「5年間育成フォロー体制」を構築し、長期にわたる育成体制としています。



[拡大図を開く](#)

継続教育

実践研修室など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組をお互いに共有し、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、生涯設計デザイナーのレベルや活動基盤などにより、一人ひとりの育成方針に基づいた層別教育を軸に教育体系を確立しています。

さらに、Web研修やeラーニングの仕組みを活用し、2～3年目生涯設計デザイナーを対象として、コンサルティングスキル・コミュニケーションスキルの向上を目指す「生涯設計カレッジ」、指導者層・生涯設計デザイナー全職員を対象として、幅広い知識と教養の定着を図る「生涯設計オープンカレッジ」を実施しています。

	ご契約時	ご契約期間中	お支払時
当社 独自 カリ キュ ラム	お客さまニーズを踏まえた商品教育	お客さまのお役に立つ情報提供をするための教育	適切な保険金などのお支払いのための教育
	<ul style="list-style-type: none"> ●主力商品 ●医療関係特約 ●個人年金 など 	<ul style="list-style-type: none"> ●“安心の定期点検”の実施 ●更新を迎えるお客さまへの対応 ●ご契約お手続き完了点検を通じた情報提供 など 	<ul style="list-style-type: none"> ●お申出受付時の基本対応 ●ご請求手続き時の注意事項 ●基本的なお支払事由 など
	ビジネスマナー・コンサルティングの基本		
	<ul style="list-style-type: none"> ●ビジネスマナー ●ホスピタリティ ●社会保障制度などを踏まえたコンサルティング など 		
生命 保 険 協 会 標 準 カ リ キュ ラム	適正な保険募集	保険金支払いなどのアフターサービス	
	<ul style="list-style-type: none"> ●重要な事項の説明 ●ご意向の確認 ●新契約手続き時の留意点 ●募集時の禁止行為 ●募集資料の取扱いなど 	<ul style="list-style-type: none"> ●アフターサービスの重要性 ●保全手続き時の留意点 ●適切な保険金のお支払い ●お客さまからの苦情への対応 など 	
	情報資産保護		
	<ul style="list-style-type: none"> ●個人情報の取扱い など 		
	コンプライアンス		
<ul style="list-style-type: none"> ●コンプライアンスの重要性 ●生命保険募集人が遵守すべき法令の概要 ●法令上の禁止行為 など 			

■ 本社集合研修

全国から選抜された生涯設計デザイナーに対し、お客さまからのさまざまなニーズにお応えできるよう高いレベルの教育を行うことを目的として本社集合研修を設けています。

■ 本社集合研修受講者

(於:東戸塚教育センター)

	2012年度	2013年度	2014年度
本社研修受講者数	974人	992人	1,335人
総時間	11万時間	13万時間	17万時間
受講生一人当たりの受講時間	14時間39分	14時間43分	13時間56分



本社集合研修での研修風景

■ 教育施設・教育スタッフ

本社集合研修を実施する教育施設「東戸塚教育センター」(神奈川県)のほか、全国の支社・営業部などに新人教育の専門教育機関である「実践研修室」を約180カ所設置し、教育専門スタッフを配置して生涯設計デザイナーの育成を行っています。

また、教育専門スタッフに対しては、本社集合研修やWebによる研修などを定期的実施。さらに、好取組事例を共有し、質の高い教育体制を確立しています。

さらに、Webを活用した研修システムを導入し、視聴覚教育の充実を図っています。

■ 業界共通教育試験・社外資格試験

幅広い高度な専門知識を身につけお客さまへのご提案力をさらに高めるため、生命保険協会推奨試験や社外資格試験に積極的に取り組んでいます。

特に、生命保険協会が設ける専門・応用課程試験、および国家資格のFP技能検定の受検・資格取得を奨励しており、専門スタッフによる集合教育や各種教材の提供など、資格取得に向けたサポート体制を確立しています。

eラーニングシステム

営業・業務用携帯パソコンDL Padに「eラーニングシステム」を搭載しています。

お客さま向けの「説明ガイダンス機能」や自分自身の説明を録画してチェックできる「オンカメラロールプレイング機能」、テストにより知識の習得状況を確認できる「学習機能」などを、各種研修や自己啓発に活用しています。



「説明ガイダンス機能」を用いた研修風景



「オンカメラロールプレイング機能」を用いた研修風景

人財育成

生涯設計デザイナー

総合営業職

機関経営職候補生

指導者層

内勤職員

○ 総合営業職

「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、「一生涯のパートナー」として、「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方々を対象に、お客さまとフェイス・トゥ・フェイスでコミュニケーションを深めながら、コンサルティングを行い、お客さま一人ひとりに最適な商品やサービスを提供しています。

第一生命では、総合営業職に対して幅広い知識やスキルを身につける教育体制を整え、入社1年目を基礎知識習得期間、2年目を提案力強化期間、3年目を自己キャリア形成期間と位置づけ、4年目以降はコンサルティング営業のスペシャリストまたは指導者を目指し、段階的に能力向上を図っています。また、集合研修やOJTにより、一人ひとりのキャリアビジョンの実現に向け教育・支援を行うとともに、生命保険にかかわる資格の取得においても能力向上に向けて推奨しています。

1年目

個人保険を中心とした営業活動を行ううえでの基礎力を養成。また、保険・税金・公的年金制度などの金融の基礎知識を学びます。

研修	資格取得試験
<ul style="list-style-type: none"> ● 新入職員研修 ● 1年目スキルアップ研修 ● 各種試験対策研修 ● 商品知識研修 ● 損保販売力研修 ● コンプライアンス研修 	<ul style="list-style-type: none"> ● 一般課程試験 ● 専門課程試験 ● 応用課程試験 ● 損保一般試験 など

基礎知識習得期間

2年目

1年目での基礎力をふまえ、より提案力を強化するためにスキルを磨きます。実際の営業場面を想定した演習や研修を通じて、お客さまから信頼を得るプレゼンテーション力を培います。

研修	資格取得試験
<ul style="list-style-type: none"> ● 生命保険大学課程試験対策研修 ● 選抜総合営業職研修 ● 商品知識研修 ● 「生涯設計デザイナー」通信講座 ● コンプライアンス研修 	<ul style="list-style-type: none"> ● 生命保険大学課程試験（3/6科目） ● F P 技能士検定2級試験 など

プロセス強化期間

3年目

より高度な生涯設計提案へステップアップを図ります。経営者保険、企業体保険、富裕層向け商品など、高度なコンサルティング力と総合的な提案力を身につけます。

研修	資格取得試験
<ul style="list-style-type: none"> ● トップリーダー研修 ● 選抜総合営業職研修 ● F P 技能士検定2級試験 ● 商品知識研修 ● 「生涯設計デザイナー」通信講座 ● コンプライアンス研修 	<ul style="list-style-type: none"> ● 生命保険大学課程試験（6/6科目） ● F P 技能士検定2級試験 ● 日商簿記検定 など

提案力強化期間

4・5年目

6年目以降のキャリアを見据え、一人ひとりの将来像の実現に向けたキャリアを形成。保険のプロフェッショナルとしてスキルを磨きます。高度なコンサルティング力と総合提案力を養います。

研修	資格取得試験
<ul style="list-style-type: none"> ● トップリーダー研修 ● 選抜総合営業職研修 ● F P 技能士検定2級試験 ● 商品知識研修 ● 「生涯設計デザイナー」通信講座 ● コンプライアンス研修 	<ul style="list-style-type: none"> ● 生命保険大学課程試験（6/6科目） ● F P 技能士検定2級試験 ● 日商簿記検定 など

自己キャリア形成期間

原則6年目以降



人財育成

生涯設計デザイナー

総合営業職

機関経営職候補生

指導者層

内勤職員

○ 機関経営職候補生

生涯設計デザイナーを指導・育成していくオフィス長となり、営業オフィス経営のプロフェッショナルを目指します。最短で入社6年目からオフィス長になるために、「経営能力」や「対人折衝力」など、オフィス長として必要な多くの知識・経験を積むことのできる、5年間の特別な育成カリキュラムに取り組みます。育成期間修了後は生涯設計デザイナー育成のプロフェッショナルであるオフィス長として各営業拠点のマネジメントを担当し、さまざまな経験を積みながら営業部長、支社長と、規模・難易度ともに上のステージへとキャリアステップしていきます。

5年間育成カリキュラム

幅広い知識やスキル習得のため、5年間の教育体制を整えています。

1年目はリーテイル分野保険販売活動を通じて、保険・金融関連知識や対人折衝能力を習得します。

2年目はホールセール分野保険販売活動を通じて、税務・財務知識の習得、法人との折衝力を習得します。

3年目は実践研修・支社内勤業務を経験し、営業戦略立案力・マーケット分析力を習得します。

4年目と5年目は営業オフィス育成業務に携わり、担当職員の指導・育成を通じて、マネジメントスキルやマーケット開拓・市場分析力の向上を目指します。5年間のカリキュラムを通じて、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拠点長を育成するため、日々能力開発を進めています。



5年間の育成カリキュラム

人財育成

生涯設計デザイナー

総合営業職

機関経営職候補生

指導者層

内勤職員

○ 指導者層

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、生命保険関連の幅広い知識を身につけ、お客さまにとってお役に立つ役割を高めるとともに、対人スキルの向上、さらにはマネジメント力強化を図るべく、定例的なスキルアップ・ベンチマーキングの場(「指導カスキルアップ研究会」「オフィストレーナー研修」など)を設け、指導者層の育成力向上を図っています。

また、指導者層育成にあたっては、支社長主導による教育、本社支援プログラムとの一体運営を強化し、次世代を担う指導者層作りに取り組んでいます。



指導者層への教育体制

人財育成

生涯設計デザイナー

総合営業職

機関経営職候補生

指導者層

内勤職員

内勤職員

育成方針

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、今後更なる飛躍を遂げるためには、あらゆる分野で人財力を高める必要があります。

当社では「プロフェッショナル&チームワーク」を人財育成方針の最上位概念とし、プロフェッショナル＝個人の働き方変革、チームワーク＝組織力強化を目指しています。

「プロフェッショナル」に向けては、一人ひとりが自身の働き方を見直し、収益や付加価値の向上に向けて変革を推進し、意思決定を行える人財になることを目指します。「チームワーク」に向けては、組織の成長や全社最適を意識した新たな価値創造に向け、上司・部下間、部内・部門間の連携の強化を図っていきます。



拡大図を開く

「プロフェッショナル」への取組み

【働き方変革】

職員一人ひとりが上位のステップを意識したチャレンジング目標の設定を行い、中間・期末の振り返り面談、日々の対話・指導を通して、継続的にPDCAサイクルを廻し、個々人の行動レベルを引き上げています。

【次世代リーダー育成】

次世代リーダー候補を部門内、全社で共有し、戦略的なローテーションやOff-JT、OJTの組み合わせにより育成を行っていきます。

「チームワーク」への取組み

当社では経営資源である「人財」の育成に対して全社を挙げて取り組んでいます。具体的な取組みの一つとして、マネジャー層職務の重点課題として部下育成を明確化すると共に、育成機会・育成責任を付与するスーパーバイザー制度を新たに設けました。また、育成ノウハウを収集・標準化したものをコミュニケーションハンドブックにまとめ、共有することで全社の育成体制強化を図っています。

グローバル人財育成

当社では成長分野である海外事業をさらにバリューアップし、グローバル企業としての確固たる地位を築いていくために、グローバル人財育成に力を入れています。

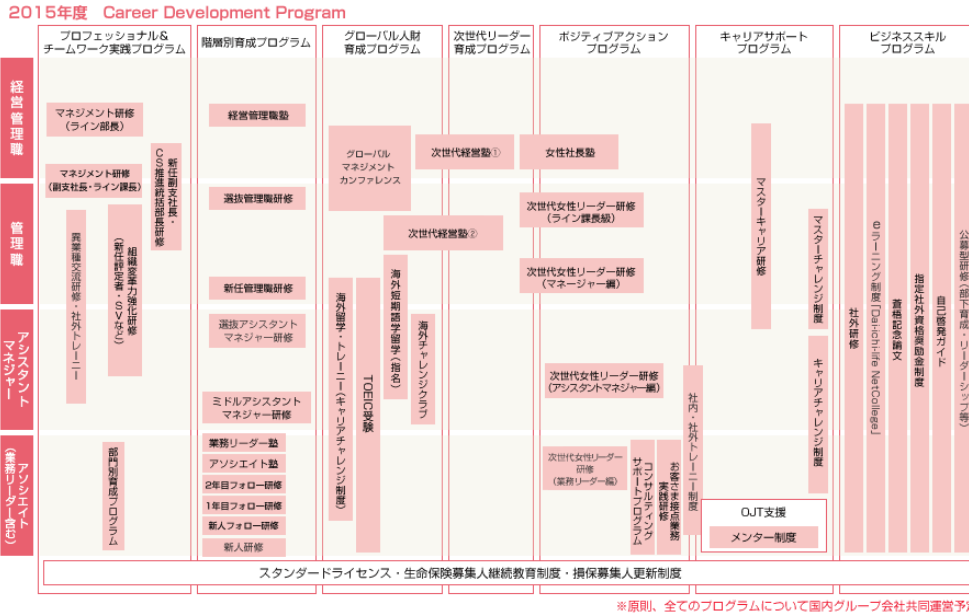
具体的取組みとして、海外トレーニー・海外留学の取組みに加え、若手層を対象に「海外チャレンジクラブ」として、ネイティブスピーカー講師を招いた語学力・異文化理解強化プログラムを実施しています。また、eラーニングではオンライン英会話などの語学プログラムを充実させることで、語学力・異文化理解力の底上げを図っています。



海外チャレンジクラブの様子

CDP(キャリア・ディベロップメント・プログラム)

当社では、OFF-JT制度を「CDP:キャリア・ディベロップメント・プログラム」として体系化し、全職員が働き方変革の実現および自己の成長を図るための制度を用意しています。対象者のみの集合研修だけではなく、自身のスキルや必要性に応じた公募型の研修や自宅にて学習ができるeラーニング制度も準備しています。



[拡大図を開く](#)

プログラム	プログラム内容	主な取組内容
プロフェッショナル&チームワーク実践プログラム	DSR経営の理解と浸透、働き方の変革、所属におけるマネジメント強化などを推進するための取組みです。	<ul style="list-style-type: none"> ・マネジメント研修 ・組織変革力強化研修
階層別育成プログラム	各階層での求められる役割の理解を深め、自身の強み・弱みを把握することを通じた人財価値向上への取組みです。	<ul style="list-style-type: none"> ・各種階層別研修
グローバル人財育成プログラム	成長戦略の一翼を担う海外事業を積極的に展開し、グローバル企業としての確固たる地位を築いていくための、グローバル人財の育成に向けた取組みです。	<ul style="list-style-type: none"> ・グローバルマネジメントカンファレンス ・海外チャレンジクラブ ・TOEIC受験 ・海外留学・トレーニー（キャリアチャレンジ制度）
次世代リーダー育成プログラム	次世代の経営リーダーを担う人財を育成するための取組みです。	<ul style="list-style-type: none"> ・次世代リーダー塾 ・次世代女性リーダー研修
ポジティブアクションプログラム	女性のさらなる活躍推進に向けて、キャリアアップを目指す女性職員を支援するための取組みです。	<ul style="list-style-type: none"> ・次世代女性リーダー研修 ・コンサルティングサポートプログラム
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組みです。	<ul style="list-style-type: none"> ・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
ビジネススキルプログラム	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、公募制による自己研鑽を支援する取組みです。	<ul style="list-style-type: none"> ・eラーニング制度 ・蒼梧記念論文 ・公募型研修

人権の啓発

人権啓発の取組み

基本的な考え方

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。

このような中、2014年5月に国連が提唱する持続可能な成長を実現するための国連と企業の協力の枠組みである「国連グローバル・コンパクト」に参加しました。これまで以上に人権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。

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 2015年4月現在

- 人権啓発推進本部長(人事部管掌役員)
- 理事(関連本社部長など 23人)
- 事務局(関連本社課長など 17人)

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。

2014年度は、全職員対象の所属別研修をはじめ、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。

人権啓発研修

実施月	研修名	参加者数
2014年4月	基幹職入社研修	169人
2014年4月	機関経営職候補生入社研修	45人
2014年5・6月	人権啓発委員研修	305人
2014年5月	マネジメント研修	259人
2014年6月	本社資料作成担当者人権研修	85人
2014年7月	子会社等人権担当者研修	30人
2014年7・8・9月	選抜オフィス長等研修	257人
2014年9月	管理職人権啓発研修	1,279人(出向者272人)
2015年1月	管理職人権啓発研修	1,277人(出向者264人)
2015年1月	カスタマーコンサルタント新人研修	35人
2015年2月	海外赴任者研修	27人
2015年3月	新任機関担当オフィス長等研修	160人
2015年3月	新任副支社長、CS推進統括部長研修	33人
年3回	所属別人権研修	全職員

社外活動

「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などに積極的に参加し、社内の人権啓発の取組みに役立っています。

■ セクハラ・パワハラ防止への取組み

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、全役職員が携帯する「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・取組み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。

また、相談者などのプライバシーの保護の徹底と相談・協力などを理由に不利益な取扱いを受けることのない旨を定め、周知・啓発しています。

ダイバーシティ&インクルージョン

基本的な考え方

女性の活躍

障がい者の活躍

グローバル・ダイ
バーシティ

ワーク・ライフ・バラ
ンス

○ 基本的な考え方

ダイバーシティ&インクルージョンの考え方

第一生命は、「一生涯のパートナー」を実践していくうえで、企業行動原則「DSR憲章」を、当社グループの全従業員で共有しながら、DSR経営の実践によって、グループビジョンである「いちばん、人を考える会社になる。」ことを目指します。このように、新しい価値を創造していくうえでは、さまざまな個性の活躍がベースになりますが、「多様性(ダイバーシティ)」をお互いに「受容(インクルージョン)」することで、組織全体として新たな価値を創造していくことが重要と考えます。

当社は、「ダイバーシティ&インクルージョン」の実現に向けて、多様な人財が活躍できる環境づくりを推進しています。

ワーク・ライフ・バランスの推進



女性の活躍推進



障がい者の活躍推進

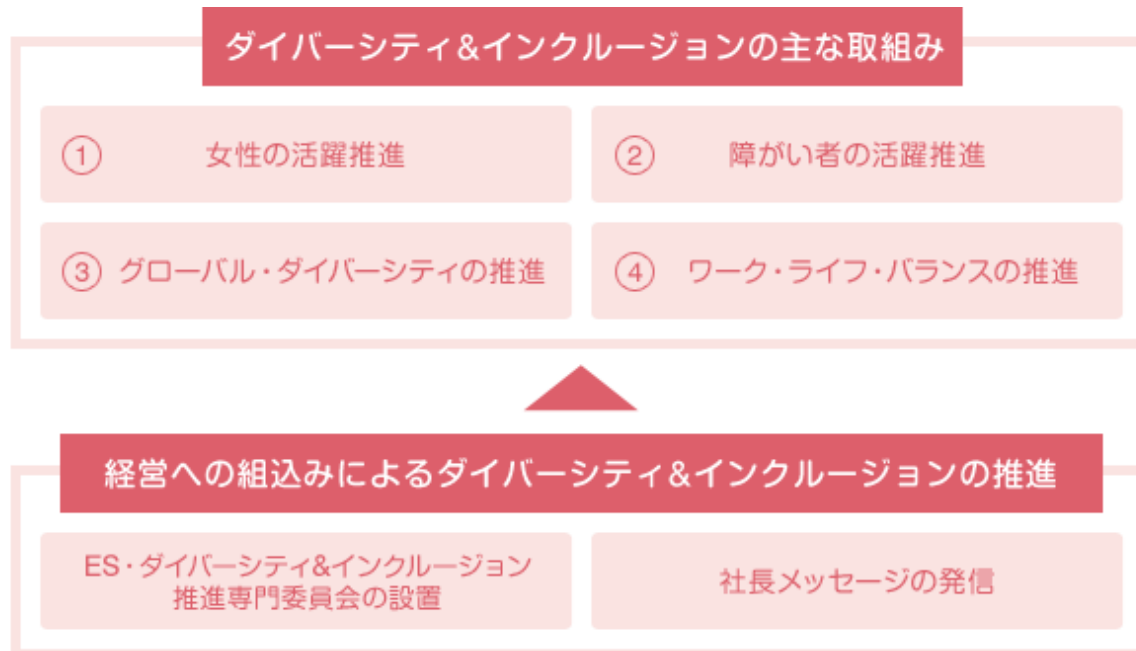


グローバル・ダイバーシティの推進



ダイバーシティ&インクルージョン推進への主な取組み

当社では、ダイバーシティ&インクルージョンの取組みを経営に組み込むことで、役職員の意識改革・風土改革を推進しています。



ES・ダイバーシティ&インクルージョン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&インクルージョン推進専門委員会」を設置し、ダイバーシティ&インクルージョン推進に関する指標の進捗状況を検証のうえ、取組みのPDCAを回しています。「ES・ダイバーシティ&インクルージョン推進専門委員会」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。

社長メッセージの発信

社内イントラネット(ネットワーク社長室)などを通じて、ダイバーシティ&インクルージョン推進について社長からのメッセージを発信しています。

ダイバーシティ&インクルージョン

基本的な考え方

女性の活躍

障がい者の活躍

グローバル・ダイ
バーシティ

ワーク・ライフ・バラ
ンス

女性の活躍

推進状況

「ダイバーシティ&インクルージョン」の取組みのうち、中でも職員の多くを占める女性職員が活躍できるよう、意識改革や育成体系の充実に取り組んでいます。2015年4月1日には第一生命初の女性執行役員が誕生し、女性経営管理職(支配人・補佐役・部長職)数は昨年度比1.4倍になるとともに、管理職登用のうち約半数が女性となりました。同日付で国内生保グループにおける管理職以上の女性職員は808名、比率は22.5%となり、また、全国1,300カ所を超える営業オフィスのうち、4割以上の営業オフィスで女性組織長が活躍しています。今般中期経営計画(2015~2017年度)を刷新しスタートする中で、2018年4月に女性管理職比率を25%以上とすることを目標に掲げて、生涯設計デザイナー・内勤職員問わず、引き続きさまざまな取組みを行っていきます。

国内生保グループ※1における女性役職者の割合(2015年4月1日時点)

		管理職※2		役職者かつ 非管理職
		うち部長相当職	うち課長相当職	
生涯設計デザイナー	623人	7人	616人	1,990人
内勤職員	185人	19人	166人	1,572人
合計	人数	808人	26人	782人
	比率	22.5%	5.2%	25.3%

※1 国内生保グループ(第一生命・第一フロンティア生命・ネオファースト生命)の合算数値

※2 支配人、補佐役、部長、支社長、課長、営業部長、機関担当のオフィス長・オフィス長代理など

生涯設計デザイナーへの取組み

生涯設計デザイナーに対しては、それぞれの適性とキャリアビジョンにあわせた2つのキャリアコース(プロフェッショナルコース・マネジメントコース)を設定し、女性が活躍できるフィールドを拡大しています。

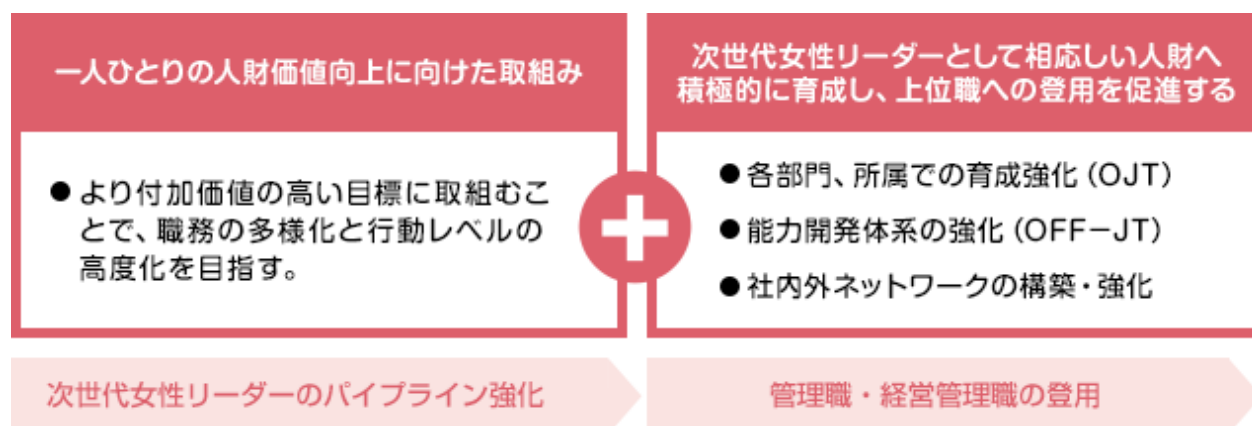
【プロフェッショナルコース】（コンサルティング営業のプロフェッショナル）
お客さまに高度なコンサルティング提案を行い、高品質なアフターサービスを提供できる
コンサルティング営業のプロフェッショナルを育成しています。

【マネジメントコース】（指導者・管理者としてのマネジメント職務）
生涯設計デザイナーの新人育成から営業オフィス経営、さらに支社経営といった
マネジメントのキャリアステップを明示することで、
指導者・管理者としてマネジメント職務の頂点を目指す女性を早期に育成しています。

また、キャリアアップの過程において、各層別に本社集合研修を実施し、知識・技術の習得と共に上位職位・資格への意識付けを行い、管理職候補となる指導者層に登用する人財の育成に取り組んでいます。

▶ 人財育成プログラムの詳細はこちら

内勤職員への取組み



女性職員の大半を占めるエリア職員（地域限定型職員）に対して、成長戦略に直結した課題に挑戦し成果を挙げていくこと（職務の多様化）、それを実現するために行動を高度化させること（働き方変革）に継続的に取り組んできた結果、女性活躍推進について一定の成果を挙げてきました。職務の多様化と行動の高度化取組みを継続し、一人ひとりが成長戦略に直結した課題に挑戦しています。

また、次世代女性リーダー育成と上位職位への登用促進に向け以下の取組み（ポジティブアクションプログラム）を強化しています。

■ ポジティブアクションプログラム

■ OJT

経営管理職・管理職候補者の個別の育成計画を策定し、登用に向けて必要とされる業務経験を明確にし、適切な業務付与や職務経験を通じて次世代リーダーの育成を推進しています。

社長塾

女性経営管理職層に対し、経営リーダーに向けた社長からのアドバイス・メンタリングを行います。

役員によるメンタリング

将来の部長候補となるライン課長を対象とし、他部門の役員が、キャリア支援に向けたアドバイスを行います。経営層から直接学ぶ機会を得ることによる、経営目線の醸成、経営に携わる意識を醸成し、一段高い視点での業務遂行を促進しています。

役員・所属長によるスポンサーシップ

将来のライン課長候補となるマネージャー層を対象とし、女性の経営管理職の育成のために、役員・所属長がスポンサーとして指導し昇進を後押しします。キャリア相談などにとどまらず、スポンサーシップは対象者の昇進を前提とした育成にまで踏み込みます。

エリア別のキャリア支援

将来のマネージャー候補となるアシスタントマネージャーを対象とし、2015年度早期管理職登用にに向けたキャリア支援の一つとして、年間を通じたエリア別の取組みを実施します。各エリアごとに運営を推進する「アンバサダー」を任命し、役員とのラウンドテーブルや、管理職を見据えた成長につながる活動を行います。対象者はそこで得た気づきを業務で実践します。

OFF-JT

キャリアアップを目指す女性職員を応援する階層別研修プログラムがあります。ロールモデルの提示や、各階層ごとに求められる知識やスキルの獲得およびモチベーションや意識の向上を目指しています。

次世代女性リーダー研修（ライン課長編）

質の高いMBA公開講座に参加し、スキルを養うとともに、執行役員によるメンタリングを実施し、直接経営層から学ぶ機会を得ることによる、経営目線への引き上げ、経営に携わる意識を醸成します。

次世代女性リーダー研修（課長編）

年間を通じた集合研修で、管理職としての原理原則を改めて学び、ミドルマネジメントに求められる視点・コミュニケーションスキルを強化、さらにマーケティング等の基本を学び、事業を経営的な視線で捉える感覚を養います。

最終アウトプットとして、経営層へ事業に対しての問題意識をプレゼンすることにより成長した姿を披露します。

次世代女性リーダー研修（課長補佐編）

アセスメント研修を含めた年間を通じた集合研修で、キャリアプランの形成、上位職位への意識を醸成するとともに、人を介して成果を出すマネジメントを理解します。マネジメントに関するアクションプランをたて、上司と振り返りながらマネジメントを意識した行動を習得させるとともに、組織マネジメントと人財マネジメントの両方のスキルを習得し管理職としての土台を形成します。

次世代女性リーダー研修（業務リーダー編）

上位職位へ意識を醸成するとともに、役付層に求められる部分最適ではなく全社最適で物事を捉える組織視点での課題発見および課題解決力を強化します。

組織で成果をあげるための周囲を巻き込むコミュニケーション手法を習得し、意識や意欲を向上させます。

お客さま接点業務実践研修

お客さま接点機関での研修を通じて、お客さま目線の醸成、コミュニケーション能力の向上を図ります。

■ 社内外ネットワークの構築・強化

社内ネットワーク構築に向けて、2014年度に女性部長の会(Dai-ichi Women's Executive Leaders (D-WEL))を発足し、情報共有や交流を通じた個人の成長の場とするほか、メンバーには、ロールモデルとして次世代女性リーダーの育成支援の一端を担うことを目的として、階層別研修や部門勉強会などでの講師を務めてもらっています。また、社外ネットワーク構築に向けて、各種異業種交流会や女性リーダー育成に向けた社外研修も積極的に参加しています。



女性部長の会:
Daiichi Women's Executive Leaders (D-WEL)

■ 社内外トレーニー制度

社外トレーニー先には金融業界のみならず他業界も含まれ、視野の拡大、意識改革やモチベーションアップに繋がっています。

ダイバーシティ & インクルージョン

基本的な考え方

女性の活躍

障がい者の活躍

グローバル・ダイ
バーシティ

ワーク・ライフ・バラ
ンス

○ 障がい者の活躍

第一生命では、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、人権研修による障がい者理解などを通じて、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、2015年6月時点で2.25%、933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

■ 第一生命チャレンジド株式会社の取組み

第一生命チャレンジドは、2006年8月に設立され、知的障がいや精神障がいのある職員を中心に、印刷・書類発送・清掃・喫茶・データ入力業務などの幅広い業務を行っています。

現在では、140名を超える障がいのある職員を中心に、総勢200名以上の職員が働いています。

第一生命チャレンジドは、主体性を発揮する、チャレンジする、長所を活かす取組みによって、職員一人ひとりのプロ意識を醸成しています。



田端事業部の書類発送グループでは、第一生命コンタクトセンター統括部と第一生命チャレンジドの職員が同じ

フロアで一体となって働いています。また、喫茶事業部が運営する日比谷本社1階の「DLカフェ」は、2012年11月にオープンし、たくさんのお客さまにご利用いただいています。

障がいがあるからと業務を限定することなく、レジ業務や取引先への訪問、お客さまとの電話など、どんな業務にでもチャレンジし個人のモチベーションを高め、成長につながっています。

■ 社外からの評価

2014年度「障害者雇用職場改善好事例」最優秀賞「厚生労働大臣賞」受賞

本好事例は、障がい者雇用において雇用管理、雇用環境などを改善・工夫し、さまざまな取組みを行っている事業所の中から、他のモデルとなる好事例を広く周知することによって、事業所における障がい者の雇用促進と職域の拡大および職場定着の促進を図るとともに、障がい者雇用に関する理解の向上に資することを目的とするものです。

2014年度は「就労支援機関を活用し、または、企業内において精神障がい者などを支援するために育成した従業員によって取り組んだ精神障がい者の職場改善」がテーマでした。今回の受賞は、第一生命チャレンジドでは①組織的な支援体制 ②社員の安心感を醸成する土台作り ③新たな仕事を開発し、障がい者の自信を獲得させる道筋などができており、他企業の参考となることが評価されました。



「厚生労働大臣賞」授与式の様子

アビリンピックで金賞受賞

「東京アビリンピック(第13回東京都障害者技能競技大会)」においては、1名がビルクリーニング部門で金賞を獲得しました。2013年にも金賞を受賞していて、2年ぶり2度目金賞受賞です。

※アビリンピックとは…障がいのある方々が日々職場などで培った技能を競う大会。職業能力向上を図るとともに、企業や社会一般の人々に障がいのある方々に対する理解と認識を深めてもらい、その雇用の促進を図ることを目的としている。

障がい者雇用優良企業に認証

2009年10月1日に、生命保険業界(子会社を含む)では初めて厚生労働省の障がい者雇用優良企業[※]に認証されました。



※ ハートフル・リボン・マークのコンセプト

障がい者・企業・社会を表す3本のリボンを結び合わせることで強い絆によるノーマライゼーションの実現を表しています。

ダイバーシティ & インクルージョン

基本的な考え方

女性の活躍

障がい者の活躍

グローバル・ダイ
バーシティ

ワーク・ライフ・バラ
ンス

グローバル・ダイバーシティ

グローバル・マネジメント・カンファレンスの開催

第一生命グループ全体の国際競争力の強化に向け、国内外幹部クラスの交流・育成の場、「グローバル・マネジメント・カンファレンス」を開催しています。当カンファレンスは海外グループ企業の参加者とともに、「ERM」「営業」「人事」など各種共通テーマに沿った各社の取組発表、ディスカッションなどによる好事例共有を通じ、当社グループシナジー創出とグループ経営に資する人財の育成に取り組んでいます。



グローバル・マネジメント・カンファレンス

留学生の採用

「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。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および組織力の向上につながると考えています。

<その他の取組み>

- 海外チャレンジクラブ(語学力、異文化理解力向上研修)
- 海外留学・海外トレーニーへの派遣 など

ダイバーシティ&インクルージョン

基本的な考え方

女性の活躍

障がい者の活躍

グローバル・ダイ
バーシティ

ワーク・ライフ・バラ
ンス

ワーク・ライフ・バランス

第一生命は、ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けた環境を整えるため、ファミリーフレンドリー制度の充実と、ワークスタイルの変革に向けた取組みを2本柱としてワーク・ライフ・バランスの推進に取り組んでいます。



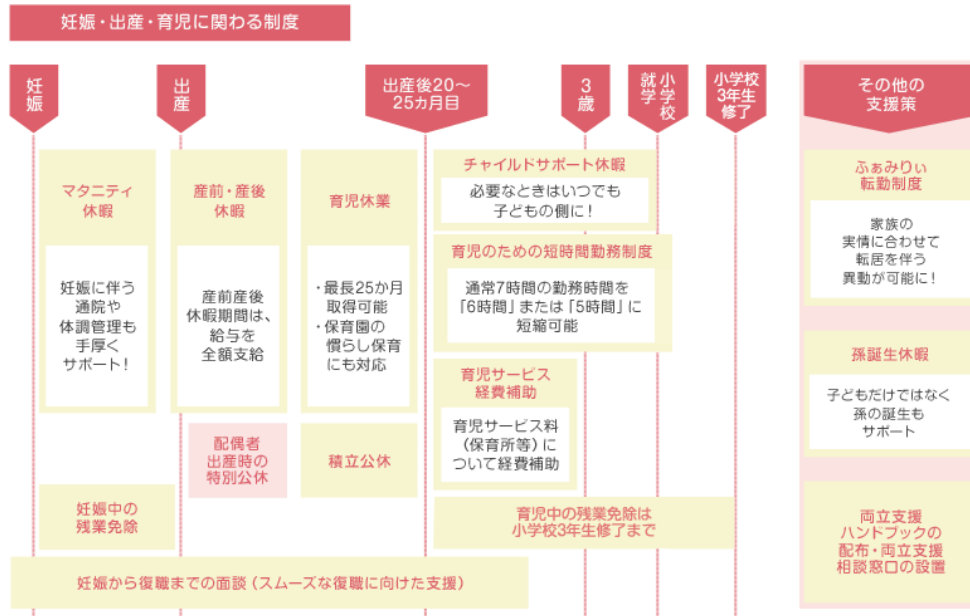
ファミリーフレンドリー（仕事と家庭の両立支援）制度の充実

当社では、さまざまなライフイベント（妊娠・出産・育児等）や介護などを行いながら、安心して働き続けることができるよう、両立支援制度を充実させています。また、当社では次世代育成支援対策推進法による行動計画の取組みが認められ、これまでに4回（2007年、2009年、2011年、2013年）「くるみんマーク」（次世代認定マーク）を取得しています。



一般事業主行動計画(2015-2016年度)

- 男性の育児休業取得率の向上と男女ともに子育てしやすい職場風土を目指します。
- 年次有給休暇取得促進と柔軟な働き方の推進に取り組み、メリハリのある勤務を通じてワーク・ライフ・バランスの実現を目指します。



[拡大図を開く](#)

制度内容の一部をご紹介します。

■ 産前産後休暇の有給化

産前産後休暇中は、通常の給与を全額支給しています。

■ 育児休業

子が満1歳6か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か月間の取得が可能です。4月末日または10月末日までとすることで保育園などのならし保育にも対応しています。

育児休業取得者数

2012年度	2013年度	2014年度
1,019人	1,056人	1,077人

■ 育児休業からの復職

不安を解消し安心して職場復帰できる環境整備のため、育児休業中も社内報を送付し、復職時には復職セミナーを開催しています。

育児休業後の復職率(内勤職員)

2012年度	2013年度	2014年度
95.3%	88.6%	94.1%

育児休業からの復職1年後定着率(内勤職員)

2012年度	2013年度	2014年度
94.2%	93.1%	95.5%

■ 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。

育児のための短時間勤務者数

2012年度	2013年度	2014年度
256人	303人	379人

■ 育児サービス経費補助

保育所などの育児サービスを職員が利用した場合その費用の一部を補助する制度です。

育児サービス経費補助利用人数

2012年度	2013年度	2014年度
3,582人	3,912人	3,713人

■ 孫誕生休暇

職員に孫が誕生した時、年次有給休暇とは別に3日間の特別休暇を付与します。年次有給休暇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。

■ ふぁみりい転勤

通常、転居を伴う異動のないエリア職員(地域限定型職員)が、家族の転勤などにより居住地の変更を希望し、会社が認めた場合、通勤可能な所属への異動を認める制度です。

ふぁみりい転勤制度利用者数

2012年度	2013年度	2014年度
38人	35人	46人

■ 介護休業

家族の介護と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。

介護休業取得者数

2012年度	2013年度	2014年度
250人	250人	274人

■ 介護のための短時間勤務

家族の介護のために、通算365日を限度として、通常7時間勤務を、「6時間」または「5時間」に短縮できます。

ワークスタイルの変革に向けた取組み

多様な従業員がいきいきと活躍する組織となるためには、男性、女性を問わずすべての従業員が仕事と生活を調和できるワークスタイルへと変革することが重要との考えから、総労働時間の縮減、休暇取得の促進といった取組みを進めています。

■ フレックスタイム制

より柔軟かつ効率的な働き方を推進するため、本社・支社の内勤にフレックスタイム制度を導入しています。

■ 総労働時間の縮減

日々の終業時刻期限と月間の総労働時間目標(ボトムライン目標)の設定や月2回第2・第4水曜日を全社一斉の早帰り推奨日「ワーク・スマート・デー」として設定するなど勤務時間の縮減に取り組んでいます。また、2014年度より、業務の効率化に向けた取組みを強化する「VC(Value Creation)活動」に取り組んでいます。

月間平均残業時間(内勤職員)

2012年度	2013年度	2014年度
6.7時間	6.9時間	7.6時間

【参考】金融・保険業の月間平均残業時間:19時間※

※(出典)厚生労働省:毎月勤労統計調査、従業員数1,000人以上

■ 年次有給休暇の取得推進

年間6日間の年次有給休暇を計画的に取得することをルール化した「計画公休制度」や子供の看護、学校行事、介護などのための「ワーク・ライフ・バランス休暇」「健康増進休暇」の導入など、年次有給休暇14日以上取得に向けた取組みを推進しています。

年次有給休暇平均取得日数(カッコ内は取得率)

2012年度	2013年度	2014年度
11.7日(64.3%)	12.3日(65.9%)	12.3日(66.0%)

■ 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。その結果、2014年度の取得率は、内勤職員・生涯設計デザイナー合わせて56.0%となりました。

2012年度	2013年度	2014年度
50.4%	43.8%	56.0%

また、男性職員の育児参加の意識向上と、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年度より毎年職場参観日を開催しています。2014年度は日比谷・豊洲本社合わせて200名以上の子どもとご家族が参加されました。



日比谷本社



豊洲本社

■ 在宅勤務制度

柔軟な勤務体系整備の一環として、在宅勤務制度をとりいれています。

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づくりに取り組んでいます。

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するため、専門スキルを持ったキャリアアドバイザーが相談者本人の自立的な解決を促すことを目的に適切なアドバイスを行い、職員のキャリア開発をサポートしています。

社内コミュニケーション

■ 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などの社長講話を「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。

■ 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生涯設計デザイナーは、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より活性化するべく、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。

■ 私の生涯設計提案

生涯設計デザイナーによるコンサルティングやサービス活動の好事例を全社で共有し、活動・提案スキルのレベルアップを図ることを目的として「私の生涯設計提案」を運営しています。お客さまお一人おひとりの生涯設計にあわせたコンサルティングを踏まえた販売好事例を全社で共有することにより、お客さま視点のコンサルティング提案を実践でき、お客さまから信頼される生涯設計デザイナーを多数育成すべく取り組んでいます。

■ 【採用・育成・コンサルティング】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5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・コンサルティング】好取組研究会」を毎年実施しています。これまでも、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。

■ VC(Value Creation)活動

この活動は、職員一人ひとりのワークスタイル変革を通じ、業務の効率化・絶対量削減に向けた取組みを強化することで、より付加価値の高い業務へ取り組める体制を構築することを目的に実施しています。

所属ごとにトップダウンおよびボトムアップでの取組計画を策定し、年間を通じて全職員で取り組んでいます。また、表彰制度を設け全社的に好事例の共有を行うなど、全社でのPDCAを回しながらDSR経営の一層の進化に向け取り組んでいます。

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約50,600人(2015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。

職員の健康増進

職員の健康増進

基本的な考え方

第一生命グループでは、お客さまの健康を望む気持ちに応えていく社会的責任を果たすためには、グループ役員自身が健康医療に高い関心を持つ必要があるとの認識のもと、健康増進を重要な経営課題と位置づけています。健康経営を推進するため、健康に対する経営理念を明確にしつつ組織体制を整備し、経営から各職場まで一貫して健康増進に取り組んでいます。具体的な取組みとしては、①グループ健康宣言、②社内PDCA体制の構築、③健康診断受診の徹底、④生活習慣改善の取組み、⑤禁煙取組などです。

これらの取組みが評価され、当社は2013年11月に厚生労働省主催の「第2回 健康寿命をのばそう！アワード」において、厚生労働省健康局長 優良賞を受賞、2015年3月に経済産業省と東京証券取引所が共同で選定する「健康経営銘柄」に選定されました。

- 「健康寿命をのばそう！アワード」とは、Smart Life Project※が掲げる4つのテーマ「適度な運動」・「適切な食生活」・「禁煙」・「健診・検診の受診」について、生活習慣病予防の啓発や健康増進のための優れた取組みを行っている企業・団体・自治体などを表彰するものです。
- 「健康経営銘柄」とは経済産業省と東京証券取引所が共同で、従業員らの健康管理を経営的な視点から考え、戦略的に取り組んでいる企業を「健康経営銘柄」として選定したものです。「健康経営」は、従業員の活力向上や生産性向上などの組織活性化をもたらし、結果的に業績向上や株価向上につながると期待されています。

※Smart Life Project WEBサイト



2015年3月「健康経営銘柄発表会」



グループ健康宣言・社内PDCA体制の構築

当社グループでは、2011年7月に、「第一生命グループ健康宣言“いきいきダイイチ110”」を宣言し、2013年4月には、「第一生命グループ企業行動原則」に「健康増進」を追記するとともに「健康増進基本方針」を新たに制定しました。さらに社長直轄の「DSR推進委員会」傘下に「健康増進推進専門委員会」を設置し、「健康経営」を強力に推進しPDCAを回しています。また、社内PDCAに留まらず、職員の健康増進に積極的に取り組む企業で設立した「KENKO企業会[※]」へ参画し、取組みの更なるレベルアップを図る活動も行なっています。

※「KENKO企業会」:2015年6月設立。経営トップのリーダーシップのもと、職員の健康増進に積極的に取り組む企業の会。本企業会は、共通の健康増進テーマに取組み、相互のベンチマーキングを通じてレベルアップを図ることを活動の主軸としている。

第一生命の健康経営推進の全体像



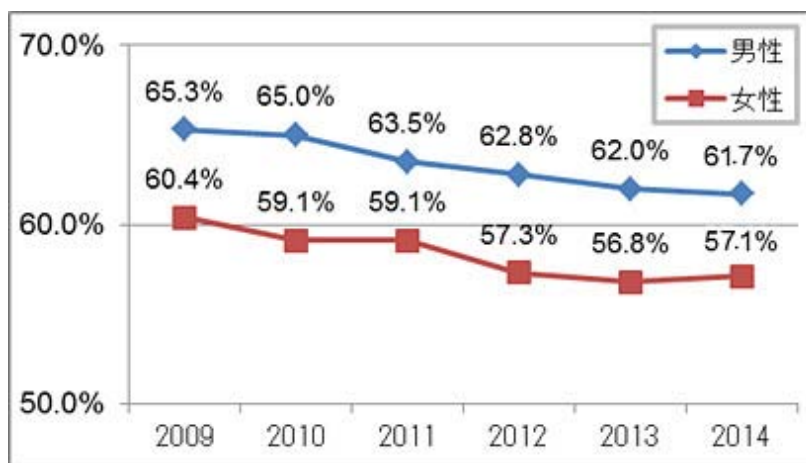
※一生涯のパートナーWith Youプロジェクト: お客さま本位を追求する国内成長戦略

健康診断受診の徹底

定期健康診断後の再検査(以下、二次健診)の受診勧奨の徹底、健康保険組合が実施しているメタボリックシンドローム対策としての特定健診・特定保健指導を会社として全面的にバックアップすることで、定期健康診断有所見率(以下、有所見率[※])の低下に取り組んでいます。その結果、取組開始以降、有所見率は確実に低下し、職員の健康実態は改善しています。

※有所見率:健康診断の結果「要受診」「要再検査」「要精密検査」「治療中」と判定された人数/受診者総数

男女別有所見率(法定項目のみ)



また、各種がん検診の受診勧奨にも力を入れており、特に乳がん検診はマンモスバスを全国約320ヶ所に走らせることにより全国平均の倍近い約50%の受診率となっています。なお、当社の乳がん検診では、毎年30名前後の早期発見に繋がっています。



全国を走るマンモバス

生活習慣改善の取組み

2010年度から毎年秋に、生活習慣改善のきっかけ作りとして「健康増進キャンペーン」を実施しています。本キャンペーンは会社・健康保険組合・労働組合が一体となって実施しており、参加者も年々増加しています。2014年度からは、国が実施している健康増進普及月間である9月を「第一生命健康増進月間」として、健康セミナーや健康測定会の開催など全社を挙げて健康増進に取り組んでいます。



第一生命健康増進月間の取組み

国内グループ会社

国内グループ会社

第一生命情報システム株式会社

第一生命情報システムは、第一生命グループ唯一のITと事務サービスを担う企業として、生命保険ビジネスを支えるシステムと保険事務を通して、お客さまへの日々のご提案・ご契約からお支払いまでをサポートしています。

近年のシステム開発の事例では、生命保険コンサルティングに使用する営業・業務用携帯パソコン「DL Pad」に搭載しているお手続きソフトを開発し、お申込書類へのご記入・ご署名を端末の画面上でできるようにするなど、保険事務における仕組みの変革を担い、お客さまのご負担の軽減や事務の効率化に貢献しました。また、ITの進歩と共に情報セキュリティに対する重要性は増していますが、当社では2014年3月の情報事故を教訓とし、更なる情報資産保護に関する態勢強化を推進するとともに、お客さまの大切な情報を預かる企業として、より一層意識を高めて業務に取り組んでまいります。

当社は今後もITと事務サービスの両面からお客さまへ安心をお届けするため、DSR経営に取り組み、お客さま満足の向上に努めていきます。

第一生命情報システムのCSR詳細取組情報



営業・業務用携帯パソコン「DL Pad」

第一フロンティア生命保険株式会社

第一フロンティア生命では、全国の銀行や証券会社などの金融機関募集代理店を通じて、一時払の貯蓄性保険を販売しています。創業以来多くのお客さまにご支持いただき、2014年度末の保有契約件数は75万件を超えました。

当社では、ご契約者の皆さまに、ご契約内容や直近の保障内容などを記載したお知らせを定額商品に関しては年2回、変額商品に関しては積立金の状況をタイムリーにお伝えするため年4回お送りしています。この他にも、ホームページ上で随時ファンド運用情報などを確認いただけるようにするなど、ご契約者への積極的な情報提供に努めています。

また、金融機関募集代理店におけるお客さま対応をサポートするため、お客さま向けのコールセンターとは別に代理店専用のコールセンターを設置しています。各コールセンターでは、商品内容や諸手続きに関するご照会に迅速かつ正確にお答えできる体制の強化を継続的に進めています。

当社は今後も、お客さま満足の創造に向けた絶えざるサービス品質の向上に努めていきます。



業務風景

株式会社第一生命経済研究所

第一生命経済研究所は、4分野(マクロ経済、ライフデザイン、政策、経営環境)の調査研究、および、2分野(ライフデザイン、ウェルライフ)のセミナーを行っている第一生命グループのシンクタンクです。

当社は、研究成果を第一生命グループにフィードバックし、また、グループ向けにセミナー・研修などを行っているほか、テレビ、新聞・雑誌、書籍などメディアを通じて広く社会に情報発信し、第一生命グループのプレゼンス向上にも寄与しています。

また、マクロ経済やライフデザイン研究に関する講演会のほかに、セミナー事業では企業の従業員さま向けに生涯の生活設計に関する「ライフデザインセミナー」や、健康に関する「ウェルライフセミナー」を多数開催しており、調査研究・セミナー活動を通じた社会貢献にも取り組んでいます。



当社の定期刊行物

ネオファースト生命保険株式会社

ネオファースト生命は、近年増加している比較検討を望むお客さまのニーズにお応えするため、銀行などの金融機関や来店型保険ショップなどを通じて、保障商品など(医療保険など)を提供する生命保険会社です。「『あったらいいな』をいちばんに。」のコーポレートスローガンのもと、お客さまに新しい価値提供を行い、新しい満足を創造していきます。

この実現に向け、当社は自ら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しています。とりわけ、人財育成の観点から、多様性を重視しつつ、経営理念や方針・考え方の浸透を最重点課題として取り組み、既存概念を排除したフリーな発想力と実行力を持って、既存事業の徹底した見える化・効率化と新規事業での

付加価値創造という両輪に取り組んでいます。なお、2015年4月に発生した社内帳票の紛失事故を踏まえ、お客さま情報管理の取扱いについて再度社員教育を通じて徹底するなど、再発防止に努めてまいります。

また、当社はマーケットの理解と価値提供につなげる力を付ける一環として、「認知症サポーター※」養成に取り組み、生命保険業界初の全役職員が「認知症サポーター」となりました。当社では、役職員一人ひとりが、地域社会においても認知症に関する知識を活かし、認知症の早期発見や、認知症の方ご本人とご家族の方が安心して暮らせる社会づくりに貢献したいと考えています。

※認知症サポーター:「認知症サポーター」とは、厚生労働省が「認知症サポーターキャラバン」事業として推進する「認知症サポーター養成講座」を受講し、認知症に関する正しい知識や適切な対応方法を身につけ、認知症の方やご家族が地域社会で安心して暮らせるよう手助けする支援者です。



認知症サポーター

海外グループ生命保険会社

取組み①

取組み②

○ 海外グループ生命保険会社

プロテクティブ / Protective Life Corporation (米国)

2015年2月、米国の上場生命保険グループであったプロテクティブを友好的な買収方法により完全子会社としました。

プロテクティブ(本社:アラバマ州バーミングハム)は1907年の創業以来、バーミングハムを中心に地域貢献活動に積極的に取り組んできました。1994年にはプロテクティブ財団を創設し、他人を助けるという確固とした信念のもとに活動を続け、2014年はプロテクティブと共通する理念や文化、価値観を持つ236の非営利団体に合計390万ドルの寄付を実施しました。2014年秋には、プロテクティブの従業員250人がアラバマ州最大の自閉症治療施設を訪れ、施設の清掃や修復作業などの活動を行いました。

また、プロテクティブが第一生命グループに加わったことで、当社グループとして更なる地域社会の発展に寄与すべく、当社とプロテクティブが共同で2015年より5年間にわたり、総額23百万ドルの寄付を実施します。寄付金の一部について、アラバマ大学では、保険数理分野における人材育成、および大学内にある保険の殿堂ミュージアムのメンテナンスに、バーミングハム植物園では、園内にある日本庭園の歩道のバリアフリー化などに活用されます。また、アラバマ大学バーミングハム校とサザン研究所による新薬開発に対しても寄付を実施し、がんをはじめとする病気で苦しむ方々への支援を行います。



近隣学校の清掃・美化



自閉症治療施設の清掃・美化



共同寄付に関する記者会見(左:プロテクティブCEO、右:当社社長)

TAL / TAL Dai-ichi Life Australia Pty Ltd (オーストラリア)

2011年5月、当社の関連会社であったタワー(現TAL)を、友好的な買収手法により完全子会社としました。TALは、スポンサーシップならびにコミュニティパートナーシップの行動指針である“A Gift for Life”プログラムを定め、介助犬育成、皮膚がん研究、パラリンピックの3つのチャリティ活動の支援や、乳がん研究支援を目的とした「母の日クラシック」(募金額はNational Breast Cancer Foundationへ寄付)、世界的に有名な“JP Morgan Corporate Challenge”などのチャリティマラソンへの協賛も積極的に行っています。加えて、地元のロータリークラブ(Belrose Rotary Club)が主催する“The Tree of Joy”(恵まれない子供たちのためにクリスマスプレゼントを贈る活動)に賛同し、社員による自発的な支援の機会を提供しています。



皮膚がん研究支援



パラリンピック支援



介助犬育成



母の日クラシック



JP Morgan Corporate Challenge

TALはESG活動(※1)にも力を入れており、国連環境計画・金融イニシアティブの「持続可能な保険原則」に署名し、実務に取り入れています。これは、保険業界に、環境・社会・ガバナンスに係るリスクと機会に対応する国際的な枠組みを構築することを目的としており、国連の活動への金銭的な支援を含んでいます。

環境への取組みとしては、社内プリンターの両面印刷自動設定、アースアワー(世界自然保護基金が主催する世界約150カ国の人々が同じ日の同じ時刻に電気を消し、地球温暖化を止めたい・地球環境を守りたいという思いを分かち合うイベント)への参加やセンサーライトの導入、ごみの積極的なリサイクル、ウェブ会議やボイスチャットを活用した会議運営による出張抑制などに取り組んでいます。

また、フレキシブルな勤務制度の導入、子どもや高齢者を抱える社員の支援("TAL Family Program")などを行っています。

さらに、TALのダイバーシティ&インクルージョン評議会は、4つの主要なグローバルイベントを後援しています。

- 国際女性デー(3月)：終日にわたりジェンダー平等に係る参加型のワークショップが開かれるなど、ジェンダー平等に対する意識醸成の機会となっています。
- 世界文化多様性デー(5月)：自身のルーツとなる家庭料理を持ち寄ることや、民族衣装の着用などを通じて、文化的なダイバーシティを祝う機会となっています。
- 世界メンタルヘルスデー(10月)：昨今オーストラリアの社会問題となっているメンタルヘルスに対する理解を

深めるためのさまざまな社内イベントを開催しています。

- 国際障がい者デー(12月)：障がい者雇用を専門とする人材会社と連携しながら、採用担当マネジャーの障がい者に対する知識向上のための社内イベントを開催しています。

また、TALは、ファイナンシャルリテラシーの重要性を啓発する独立非営利財団であるMoney Smart Weekと協力の上、1週間にわたって、オーストラリアの人々に対して、日々の金銭管理に対する理解を深めるためのイベントを開催しました。

こうした取組みを通じ、TALはダイバーシティ、インクルージョン、福祉に対する強いコミットメントを示しています。



世界文化多様性デー

※1. 環境(Environment)・社会(Society)・ガバナンス(Governance)の略

第一生命ベトナム / Dai-ichi Life Insurance Company of Vietnam, Limited (ベトナム)

2007年1月、当社は日本の生命保険会社として初めてベトナムで生命保険事業を展開しました。ベトナムの生命保険市場全体が急成長を遂げる中、第一生命ベトナムは市場をさらに上回る伸展を遂げています。

第一生命ベトナムは生命保険事業の展開とともに社会貢献活動にも積極的に取り組んでおり、経済的理由から手術を受けることのできないベトナムの白内障患者に手術を無償提供する活動を2008年度より当社と協同で支援しています。

この他にも、災害地域支援活動、献血活動、山岳地方への衣服の寄付などに継続して取り組んでいます。

こうしたベトナム経済・社会への貢献が高く評価され、2014年1月にはベトナム政府より、ビジネス、社会貢献、環境保護、教育などの分野で顕著な取組みを実施した法人又は個人に対し贈られる「ベトナム首相賞」を受賞したほか、2013年11月には24校の学校に紫外線殺菌機能を備えたる過装置を寄付した活動が評価され、保険業界専門誌Asia Insurance Review主催の第17回“Asia Insurance Industry Awards”にて、ベトナムの保険会社で初めて「CSR賞」を受賞しました。



白内障患者への支援

海外グループ生命保険会社

取組み①

取組み②

○ 海外グループ生命保険会社

■ パニン・第一ライフ / PT Panin Dai-ichi Life (インドネシア)

2013年10月、第一生命はパニンライフおよびその親会社であるパニンインターナショナルを関連会社とし、同年11月にパニンライフはパニン・第一ライフに社名変更しました。

パニン・第一ライフは社会貢献活動に積極的に取り組んでいます。2014年には、800人以上の日本人とインドネシア人が参加し、タスキという「絆」をつないだ「ジャカルタ絆駅伝」へ協賛・参加しました。また、“Let's save lives together”というテーマのもと献血イベントを5つの主要都市で同時開催するなど、インドネシア社会の健康増進に貢献しています。加えて、第一生命と協同で行ったマングローブの植樹や、GPSK(植林活動を行う団体)の10,000本植林のスポンサーになるなど、自然環境保護活動にも力を入れています。さらには、シナブン火山・ケルッド火山噴火の被災者支援のために、募金イベントを実施し被災地に寄贈するとともに、パニン・第一ライフ創業40周年記念プログラムとして、インドネシア主要20都市において、従業員・個人代理人が中心となって寄付イベントを行いました。



ジャカルタ絆駅伝への協賛・参加



献血イベント



火山噴火被災者支援



マングローブ植樹

■ スター・ユニオン・第一ライフ / Star Union Dai-ichi Life Insurance Company Limited (インド)

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で生命保険事業を展開しました。

スター・ユニオン・第一ライフでは、さまざまなダイバーシティの取組みが行われており、多様な人財がそれぞれの分野におけるプロフェッショナルとして活躍しています。特に近年、女性の活躍は著しく、2015年3月末時点で、内勤職においては、女性が前年同期比43%増加しました。個人代理人においても、女性が全体の約3割を超えており、営業オフィスによっては半数以上を占めるなど、女性の登用に積極的に取り組んでいます。

また、2013年3月に深刻な干ばつ被害に見舞われたマハーラーシュトラ州にあるモウプリ村とボレガオン村に対して、毎月現地に担当者を派遣し、水や電力のインフラ支援、インド政府が主導する“Swachh Vidyalaya”(クリーン・スクール活動)、教育設備や制服・カバンなどの無償支援、若年層の就職支援を実施しています。

さらに、2014年10月には、インド政府が主導する“Swachh Bharat Abhiyaan”(クリーン・インドア・キャンペーン)に賛同し、近隣の駅や本社周辺の清掃活動に同社の役職員が参加するなど、社会貢献活動にも積極的に取り組んでいます。



ボレガオン村支援(ソーラーパネルの提供)



ボレガオン村支援(トイレの提供)



モウプリ村支援(教育設備の提供)



近隣の駅や本社周辺での清掃活動

■ オーシャンライフ/ OCEAN LIFE INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED (タイ)

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

オーシャンライフは2011年の記録的な洪水により被災した子供たちへの事務用品寄贈や義援金寄付、2012年に発生したフィリピンでの台風被災者への義援金寄付などの災害支援や会社を挙げての献血活動や地方部における女性の職業支援イベントの開催など、多くの社会貢献活動に積極的に取り組んでいます。また、生命保険事業に係る人材育成の観点から、インターンシップ生の受入れを行い、実践的な教育の場を大学生に提供しています。



献血活動



インターンシップ生の受入れ

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2015-の作成にあたって、GRI(Global Reporting Initiative)の「サステナビリティ・レポーティング・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		掲載項目 (WEB)
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	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	第一生命アニュアルレポート(統合報告書)
2 組織のプロフィール		
2.1	組織の名称	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	第一生命アニュアルレポート(統合報告書)
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	会社概要 第一生命アニュアルレポート(統合報告書)
2.4	組織の本社の所在地	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	海外グループ生命保険会社
2.6	所有形態の性質および法的形式	会社概要

指標		掲載項目 (WEB)
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)	第一生命アニュアルレポート(統合報告書)
2.8	以下の項目を含む報告組織の規模 <ul style="list-style-type: none"> 従業員数 事業数 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) 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) 提供する製品またはサービスの量 	会社概要 業績・財務情報
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"> 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 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) 	報告の対象範囲
2.10	報告期間中の受賞歴	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)	報告の対象範囲
3.2	前回の報告書発行日(該当する場合)	発行時期
3.3	報告サイクル(年次、半年ごとなど)	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	お問い合わせ
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"> 重要性の判断 報告書内のおよびテーマの優先順位付け 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 	DSRレポート 第一生命のステークホルダー
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)	報告の対象範囲

指標		掲載項目 (WEB)
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	該当なし
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	地球温暖化防止(省エネ)に向けた取組み
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)	報告の対象範囲
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
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	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	ステークホルダーダイアログ
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)	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)	コーポレートガバナンス体制
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	コーポレートガバナンス体制

指標		掲載項目 (WEB)
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	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	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	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	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	第一生命グループの理念体系
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	DSR経営推進体制 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 基本的な考え方
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	DSR経営推進体制 コーポレートガバナンス体制
外部のイニシアチ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	リスク管理 環境中計・環境会計
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チブ	外部イニシアチブへの参加 日本版ステュワードシップ・コード

指標		掲載項目 (WEB)
4.13	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 統治機関内に役職を持っている ● プロジェクトまたは委員会に参加している ● 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 ● 会員資格を戦略的なものとして捉えている 	外部イニシアティブへの参加
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	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	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	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仕組み
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	ステークホルダーダイアログ 株主・投資家とのかかわり お客さまの声を活かす仕組み 働きやすい職場づくり
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	会社情報 第一生命アニュアルレポート(統合報告書) 株主・投資家とのかかわり

指標		掲載項目 (WEB)
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	業績・財務情報 株主・投資家とのかかわり
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	第一生命アニュアルレポート(統合報告書)
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	豊かな次世代社会の創造
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	環境
側面: 原材料		
EN1	使用原材料の重量または量	環境中計・環境会計
EN2	リサイクル由来の使用原材料の割合	環境中計・環境会計

指標		掲載項目 (WEB)
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	地球温暖化防止(省エネ)に向けた取組み
EN4	一次エネルギー源ごとの間接的エネルギー消費量	地球温暖化防止(省エネ)に向けた取組み 環境中計・環境会計
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	地球温暖化防止(省エネ)に向けた取組み 環境中計・環境会計
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優先取組み、およびこれらの優先取組みの成果としてのエネルギー必要量の削減量	循環型社会構築(省資源)に向けた取組み
EN7	間接的エネルギー消費量削減のための優先取組みと達成された削減量	循環型社会構築(省資源)に向けた取組み
側面:水		
EN8	水源からの総取水量	地球温暖化防止(省エネ)に向けた取組み
EN9	取水によって著しい影響を受ける水源	該当なし
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	環境保全・生物多様性への取組み
EN13	保護または復元されている生息地	環境保全・生物多様性への取組み

指標		掲載項目 (WEB)
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	環境中計・環境会計
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	地球温暖化防止(省エネ)に向けた取組み 環境中計・環境会計
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組みと達成された削減量	地球温暖化防止(省エネ)に向けた取組み 環境中計・環境会計
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NO _x 、SO _x 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	循環型社会構築(省資源)に向けた取組み
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率先取組みと影響削減の程度	地球温暖化防止(省エネ)に向けた取組み

指標		掲載項目 (WEB)
EN27	カテゴリー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	物流エネルギーの削減
側面: 総合		
EN30	種類別の環境保護目的の総支出および投資	環境会計への取組み
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	従業員について
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	従業員の状況
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	ワーク・ライフ・バランス 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	労働組合との関わり
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	労働組合との関わり
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	—
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	—

指標		掲載項目 (WEB)
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	職員の健康増進
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	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	人財育成
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ごとの従業員の内訳	ダイバーシティ&インクルージョン
側面: 男女労働者に対する同一報酬		
LA14	従業員のカテゴリ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	従業員の状況
人権		
	マネジメント・アプローチ	人権の啓発
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	—

指標		掲載項目 (WEB)
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	人権の啓発
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	人権の啓発
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して取組み、決着された、人権に関 する苦情の件数	—

指標		掲載項目 (WEB)
社会		
	マネジメント・アプローチ	リスク管理 コンプライアンス(法令等遵守)の取組み 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	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	コンプライアンス(法令等遵守)の取組み
SO4	不正行為事例に対応して取られた措置	国内グループ会社
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	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	該当なし

指標		掲載項目 (WEB)
製品責任		
	マネジメント・アプローチ	お客さまのために
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	正確かつ公平なお支払い
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	商品・サービス
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	商品・サービス
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	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	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	該当なし
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	情報資産の保護
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	—

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2015-の作成にあたって、GRI(Global Reporting Initiative)の「サステナビリティ・レポーティング・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		掲載項目 (WEB)
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	第一生命グループの理念 体系 外部イニシアティブへの参加
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	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	人権啓発研修 従業員向け環境啓発活動
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	第一生命アニュアルレポート(統合報告書)

項目		掲載項目 (WEB)
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	機関投資家として
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	機関投資家として ESG投融资
側面: 監査		
FS9	環境的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	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(法令等遵守)の取組み
側面: オーナーシップの行使		
FS10	報告組織が環境的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	機関投資家として
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	第一生命の議決権行使/ 対話活動
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	海外グループ生命保険会社 お客さまとのつながり
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組み	—

項目		掲載項目 (WEB)
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	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組み	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。

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

DSR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		
		トップメッセージ DSR経営について 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仕組み ダイバーシティ&インクルージョン
6.3 人権		
課題1	デューデリジエンス	人権の啓発
課題2	人権に関する危機的状況	—
課題3	加担の回避	第一生命グループの理念体系 外部イニシアティブへの参加 反社会的勢力への対応 資産運用における環境配慮行動の推進
課題4	苦情解決	正確かつ公平なお支払い お客さまの声を活かす仕組み
課題5	差別及び社会的弱者	人権の啓発 ダイバーシティ&インクルージョン
課題6	市民的及び政治的権利	人権の啓発
課題7	経済的、社会的及び文化的権利	健康の増進 豊かな次世代社会の創造

中核主題および課題		掲載場所
課題8	労働における基本的原則及び権利	人権の啓発 ダイバーシティ&インクルージョン 労働組合との関わり ESG投融資
6.4 労働慣行		
課題1	雇用及び雇用関係	人権の啓発 ダイバーシティ&インクルージョン ESG投融資
課題2	労働条件及び社会的保護	人権の啓発 ワーク・ライフ・バランス 労働組合との関わり
課題3	社会対話	労働組合との関わり
課題4	労働における安全衛生	職員の健康増進
課題5	職場における人材育成及び訓練	人財育成
6.5 環境		
課題1	汚染の予防	基本的な考え方 循環型社会構築(省資源)に向けた取組み ESG投融資
課題2	持続可能な資源の利用	基本的な考え方 循環型社会構築(省資源)に向けた取組み ESG投融資
課題3	気候変動の緩和及び気候変動への適応	基本的な考え方 循環型社会構築(省資源)に向けた取組み ESG投融資
課題4	環境保護、生物多様性、及び自然生息地の回復	環境保全・生物多様性への取組み
6.6 公正な事業慣行		
課題1	汚職防止	第一生命グループの理念体系 外部イニシアティブへの参加 コンプライアンス(法令等遵守)の取組み

中核主題および課題		掲載場所
課題2	責任ある政治的関与	公共政策への提言
課題3	公正な競争	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	情報提供の充実 正確かつ公平なお支払い
課題2	消費者の安全衛生の保護	正確かつ公平なお支払い
課題3	持続可能な消費	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	情報提供の充実 お支払いできなかった場合 正確かつ公平なお支払い
課題5	消費者データ保護及びプライバシー	情報資産の保護 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	情報提供の充実 お支払いできなかった場合 正確かつ公平なお支払い
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	社会
課題2	教育及び文化	豊かな次世代社会の創造
課題3	雇用創出及び技能開発	人財育成
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	健康の増進
課題7	社会的投資	地域・社会のために