

一生涯のパートナー

**第一生命**

# 「第一生命の絆」報告書

第一生命 CSRレポート 2008



絆

「第一生命の絆」には、社会との絆、お客さまとの絆、職員との絆を大切にし、  
企業としての社会的責任を十分に果たしていきたいという思いが込められています。

『「第一生命の絆」報告書 第一生命CSRレポート2008』をお届けいたします。

## 本報告書をお読みいただくにあたって

- 「第一生命の絆」報告書は、CSR(Corporate Social Responsibility:企業の社会的責任)の視点から事業活動を報告し、さまざまなステークホルダー(利害関係者)の皆さまとコミュニケーションを図ることを目的に発行しています。「第一生命の絆」には、“社会との絆”“お客さまとの絆”“職員との絆”を大切に、企業としての社会的責任を果たしていきたいという思いを込めています。
- 「社会からの信頼の確保」「最大のお客さま満足」「職員・会社の活性化」という3つの経営基本方針の実現に向けた取組みを分かりやすくお伝えできるよう努めました。
- 当社のCSR経営の中核として位置づけている「第一生命 品質保証新宣言」に沿った取組みについて十分にご理解いただけるよう努めました。
- 本報告書がより多くの方にご活用いただけるよう、「サステナビリティ レポートニング ガイドライン2006」(Global Reporting Initiative)および「2008年度版日本経営品質賞アセスメント基準書」(日本経営品質賞委員会)を参考にしました。

※日本経営品質賞：わが国の企業・組織が国際的にも競争力のある経営構造へ質的転換を図ることを目指し、平成7年に社会経済生産性本部が中心となって創設した表彰制度です。当社は、日本経営品質賞に幹事企業として参画するとともに、同賞が目指す経営革新の手法「経営品質向上プログラム」を取り入れ、平成13年には金融保険業界で初めて同賞を受賞しました。

### 報告の対象範囲

- 期 間** 平成19年度(平成19年4月～平成20年3月)および平成20年度上半期(平成20年4月～9月)を主な対象期間としています。
- 組 織** 第一生命保険相互会社(活動内容に応じて子会社・関連会社を含めています)
- 発行時期** 前回：平成19年12月 今回：平成20年12月 次回：平成21年12月(予定)

## contents

● 本報告書をお読みいただくにあたって	1
● 会社概要	3
● トップメッセージ	5
● いちばんにお伝えしたいこと	
品質保証新宣言の取組み	7
業務改善計画についてのご報告	9
株式会社化に向けて	11
海外保険事業への取組み	13
金融機関としてのCSR	14
● 第一生命のCSR	15

### 社会からの信頼の確保 19

● コーポレート・ガバナンス	20
● 確固たる基本方針のもと推進される内部統制	23
● 私たちが取組む社会貢献活動	27
● 全社で取組んでいる環境活動	33
● 人権の尊重	36

### 最大のお客さま満足の創造 37

● 「暮らし」を支える。「社会」を支える。「生涯設計」で支える。	38
● すべてはお客さまの声から	39
● 消費者の声から	41
● 社内の声から	42
● お客さま満足度の把握	43
● お客さまの声からの改善事例と感謝の声	44
● お知りになりたいこと、重要なことを的確に	45
● お客さまとのさまざまな接点	47
● 「生涯設計」を支える商品	51
● ご契約手続きをより分かりやすく、便利に	52
● ご契約期間中にもタイムリーな情報を	53
● 保険金・給付金の適切なお支払いに向けて	55
● 法人のお客さまのために	59
● 健康・介護、高齢者支援のサービス	61
● 社会性・公共性に配慮した資産運用	62

### 職員・会社の活性化 63

● 「生涯設計」を担う営業職員の育成	64
● 指導力のレベルアップを目指して	67
● 内勤職員の活性化	69
● ダイバーシティ・マネジメントの推進	71
● 心と体の健康	74
● 社内コミュニケーションの活性化と価値観の共有化	75
● ES調査をもとにした取組み	77

● 第三者意見	78
---------	----

## 会社概要

平成20年3月末現在

- 正式名称 第一生命保険相互会社 The Dai-ichi Mutual Life Insurance Company
- 創立 明治35年(1902年)9月15日
- 本社所在地 〒100-8411 東京都千代田区有楽町1-13-1
- 電話番号 03-3216-1211(代表)
- 代表取締役社長 齋藤 勝利
- 従業員数 52,756名
- 営業拠点数 支社/102 支部等/1,548 (平成20年4月1日現在)
- 資産状況 総資産 31兆8,339億円
- 負債状況 保険契約準備金 28兆2,549億円
- 純資産状況 基金の総額 4,200億円 (基金償却積立金を含みます)
- 子会社等 保険事業および保険関連事業 7社  
資産運用関連事業 17社  
総務関連・その他事業 12社

## 事業に関する主な指標

平成20年3月末現在

● ご契約者数	8,370,676名
● お取引企業数	121,942社
● 生涯設計デザイナー(営業職員)在籍数	42,434名
● お客さまからお引受けしている保険契約(保有契約高)	
個人保険・個人年金保険	174兆4,625億円
団体保険	54兆4,616億円
団体年金保険	6兆4,368億円
● お客さまからお預かりした保険料等(平成19年度)	
個人保険・個人年金保険	1兆9,956億円
団体保険	1,717億円
団体年金保険	823億円
財形保険・その他	480億円
● お客さまにお支払いした保険金・給付金・年金(平成19年度)	
個人保険・個人年金保険	1兆993億円
団体保険	943億円
団体年金保険	5,727億円
財形保険・その他	141億円

お支払いした保険金・給付金・年金の内訳	支払額	前年度比
死亡・高度障害・特定疾病等保険金	5,048億円	101.7%
入院・手術等給付金	1,124億円	110.0%
満期保険金・生存給付金・年金等	1兆1,632億円	115.4%
合計	1兆7,805億円	110.8%

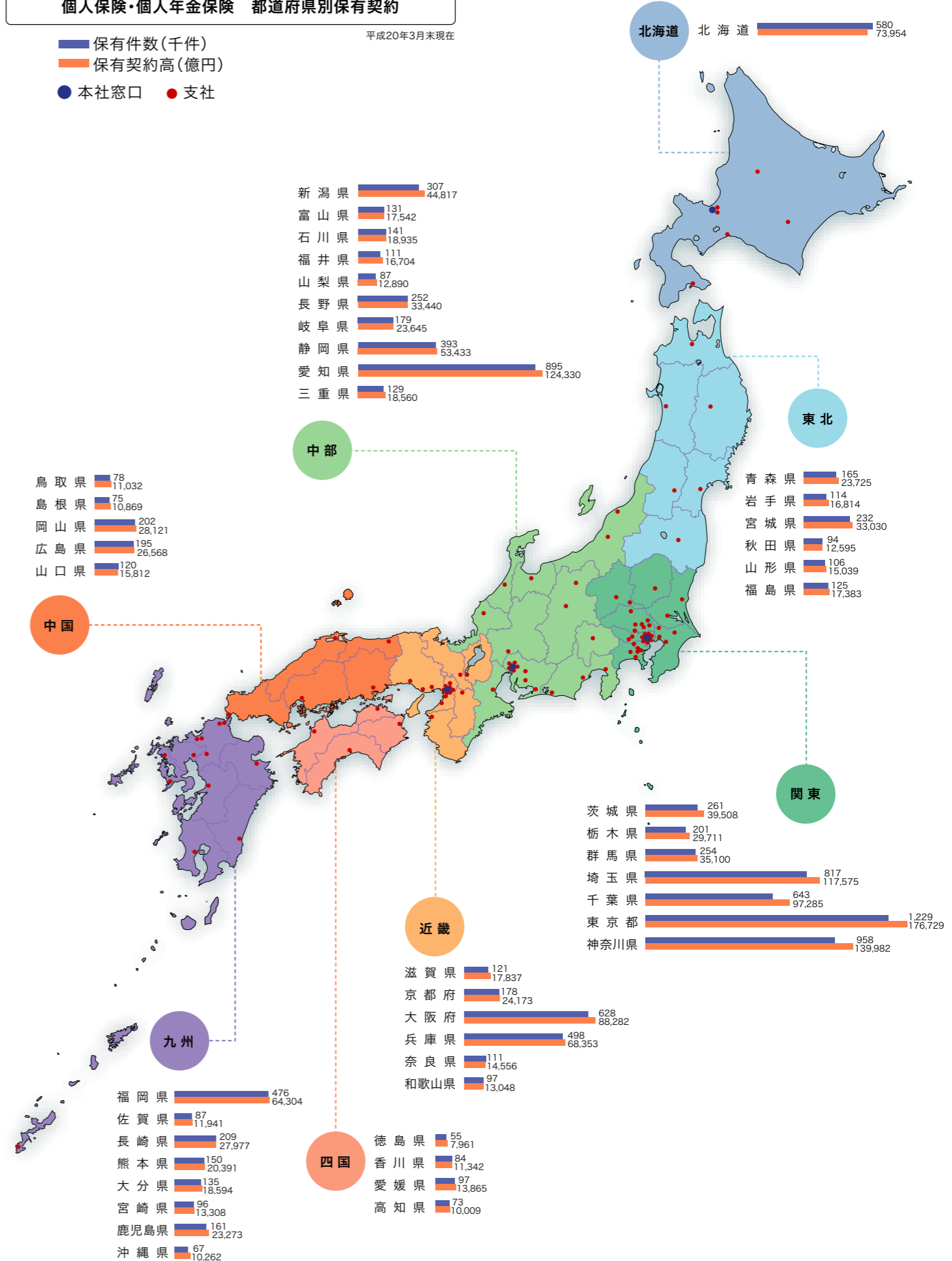
## 経営の健全性に関する指標

	平成17年度末	平成18年度末	平成19年度末
自己資本	1兆6,563億円	1兆9,481億円	2兆128億円
基礎利益(各年度の実績)	4,694億円	4,978億円	4,549億円
一般勘定資産全体の含み損益	3兆1,316億円	3兆6,872億円	1兆8,540億円
実質純資産額	5兆3,081億円	6兆1,923億円	4兆6,621億円
ソルベンシー・マージン比率	1,095.5%	1,161.8%	1,010.6%

## 個人のお客さまからお引受けしている保険契約 個人保険・個人年金保険 都道府県別保有契約

平成20年3月末現在

- 保有件数(千件)
- 保有契約高(億円)
- 本社窓口 ● 支社



# Top Message



将来にわたり、  
品質保証をお約束することを  
大切に考えます。

## 品質保証を目指して

当社は、平成18年9月、創立以来掲げてきた「ご契約者第一主義」という経営理念を改めて見つめ直し、何よりもお客さまを大切にしていくなかで決意として「品質保証新宣言」を発表いたしました。当社は、これまで経営理念を実現するために、「生涯設計」の推進、「経営品質の向上」に注力してまいりましたが、お客さま一人おひとりに評価されるに相応しい取組みとしてお約束した「品質保証新宣言」を着実に履行することをCSR経営の中核に位置づけ、推進しています。

生命保険は目に見えない商品であり、またお客さまが自発的にニーズを認識して買い求める機会も少ない商品です。だからこそ、生命保険の価値を多くの方に正しく理解していただいたうえで、ご納得いただける商品・サービスを提供し続けていくことが必要だと考えています。

宣言の一つひとつは、生命保険会社として当たり前にするべきことばかりですが、将来にわたって品質保証を掲げることが、「生命保険」を提供する当社にとって大切であると考えています。

当社は、追加的な保険金等のお支払いに関して、平成20年7月に金融庁より保険業法に基づく業務改善命令を受け、同年8月に業務改善計画を提出いたしました。保険金等のお支払いという生命保険の根幹をなす業務において、このような事態を招きましたこと、また、お客さまにご迷惑とご心配をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。

業務改善計画に沿った再発防止の観点も含め、「品質保証新宣言」の履行により一層努めてまいります。

## 環境変化への対応 <相互会社から株式会社へ>

お客さまに「品質保証新宣言」でお約束した「品質」を提供し続けるには、社会とともに当社自身も持続的に成長していくことが必要となります。

急速に経済発展を遂げているアジア諸国では生命保険に対するニーズが拡大し、国内では、高齢化の影響で貯蓄性の高い生命保険への関心が高まりつつあります。このような新たな市場に生命保険を提供し、社会の発展に寄与していくことも成長への礎と考えます。

これまで、経営品質を向上させるために、お客さま本位の視点で常に変革していくこと

を目指してまいりましたが、環境変化の激しい時代においても常にお客さまから求められる生命保険を提供し続けるために、より柔軟な経営戦略をとりうる組織形態である株式会社に変更することとし、本格的な準備作業を開始しています。

株式会社への変更後も、「保険契約者が主人公である」という考えのもと、「お客さま第一」を機軸として社会や従業員などさまざまなステークホルダー（利害関係者）の満足度を高めることにより、企業価値の向上に努めてまいります。これがひいては、株主にも支持されるものと考え、CSR経営に一層磨きをかけていく所存です。

今後も、生命保険の社会的役割を原点とし、社会の持続可能な発展に貢献していきたいと存じますので、変わらぬご支援とご指導を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

平成20年12月

代表取締役社長

奇藤勝利



# 何よりもお客さまを第一に考えることが、私たちのCSRの基本です

## 品質保証新宣言の取組み

第一生命は、平成18年9月、創立105周年の創立記念日に「第一生命 品質保証新宣言」を発表しました。これは創立以来掲げてきた「ご契約者第一主義」を今一度見つめ直し、何よりもお客さまのことを大切にすることを改めて宣言したものです。当社では、長期にわたる保険契約のご契約時・ご契約期間中・保険金等お支払い時のどの段階においても、当社の商品・サービスについてお客さまに高いレベルの満足感を持っていただくことを「品質」と捉えています。お客さまの声を起点とした改善・強化に取組み、お客さまに評価していただくことで「品質」を向上させていく取組みを「第一生命 品質保証新宣言」に基づいて進めており、これにより、お客さまから最も支持される会社を目指していきます。

### 第一生命 品質保証新宣言

- 1902年(明治35年)の創立以来の経営理念「ご契約者第一主義」をさらに追求します。
- 長期間の保険引受けを確実に支える財務基盤を維持、強化します。
- ご提供させていただく商品・サービスの品質管理を徹底します。
- 「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」のどの段階においても、ご契約内容について知りたいこと、重要なことを分かりやすくご説明します。
- 保険金・給付金の正確かつ公平なお支払いを実行します。
- 幅広く社外の方々からご意見をいただき、お客さまの視点を積極的に取り入れます。
- 私たちへのご意見やお申し出を真摯に受けとめ、そして日常の業務を常に見つめなおし、業務プロセスを改善します。
- 社会への積極的な情報開示を行い、ご信頼とご支持を得られるよう努めます。

### 第一宣言 1902年(明治35年)の創立以来の経営理念「ご契約者第一主義」をさらに追求します。

何よりもお客さまのことを大切にすることを追求していく決意をもって、宣言内容の実現に向けた取組みを進め、お客さまから最も支持される会社を目指します。

### 第二宣言 長期間の保険引受けを確実に支える財務基盤を維持、強化します。

お客さまから信頼される会社であり続けるために、株価や為替などの市場環境変化、伝染病や大災害の発生による保険金支払いの増加など、経営環境変化に対するリスク対応力を確保する強固な自己資本基盤を創り上げていくことが重要と考えています。今後は、株式会社化・上場の方針を踏まえ、リスク対比で十分な自己資本の確保を継続しつつ、資本効率も意識しながら、配当還元・成長投資といった要素も踏まえた複眼的な資本運営を行ってまいります。

### 第三宣言 ご提供させていただく商品・サービスの品質管理を徹底します。

「生涯設計」のベースとなる良質な商品、お客さまに分かりやすい商品を開発するとともに、お客さまの立場に立った業務フローを構築し、約定したご契約の内容を公平・確実に履行するための体制を強化・充実します。

### 第四宣言 「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」のどの段階においても、ご契約内容について知りたいこと、重要なことを分かりやすくご説明します。

お客さまのニーズに合った生涯設計提案、ライフサイクルの変化に応じた適切なご提案を行います。また、ご加入いただいた後も、定期的かつ継続的に必要な情報をご提供するとともに、お客さまが「知りたいとき」「必要なとき」には、素早く適切な対応を行います。これらを実現するために、お客さま接点の体制やご説明資料の充実を図ります。

### 第五宣言 保険金・給付金の正確かつ公平なお支払いを実行します。

お客さまに保険金・給付金等のお支払事由が発生した際には、そのお申出を適切に受け付け、ご契約の内容に応じた説明、お手続きの案内を丁寧に行うなど、保険金・給付金を請求しやすい体制を整備します。また、保険金・給付金を正確・迅速にお支払いするとともに、お支払いできない場合でも、分かりやすく丁寧にその理由をご説明し、これに係る異議のお申出も客観的な立場で受け付ける体制を整えます。

### 第六宣言 幅広く社外の方々からご意見をいただき、お客さまの視点を積極的に取り入れます。

苦情、不満、意見等、何でも言いやすい会社として、お客さまの声を積極的に受入れる体制を持つことにより、お客さま本位の「品質」を向上させる起点とします。

### 第七宣言 私たちへのご意見やお申し出を真摯に受けとめ、そして日常の業務を常に見つめなおし、業務プロセスを改善します。

役職員すべてが、お客さま本位の健全な業務プロセスの構築に向けて積極的に改善に取組み、これを遂行することで、「品質保証」を実現していきます。

### 第八宣言 社会への積極的な情報開示を行い、ご信頼とご支持を得られるよう努めます。

お客さまの声をきっかけとした改善取組み等、当社の行っていることを積極的に情報開示することにより、お客さま自身にこれらをお客さまに評価していただき、また、さらなるお客さまの声を頂戴することで、「品質」の向上を追求します。

## 業務改善計画についてのご報告

当社は、金融庁より「保険金等の支払漏れ等に関する業務改善命令」を受け、平成20年8月1日に業務改善計画を提出いたしました。

保険金等のお支払いという生命保険事業の根幹をなす業務において、お客さまならびに関係者の皆さまに多大なご迷惑とご心配をお掛けしましたことを、改めて深くお詫び申し上げます。

当社は、今般の行政処分を厳粛に受けとめ、「お客さまに保険金・給付金をお支払いするときこそが保険の役割が果たされるべき」という認識を改めて全役職員で共有し、今後かかる事態を再び招かぬよう、全社を挙げて改善計画に取り組み、お客さまからの信頼回復に努めてまいります。

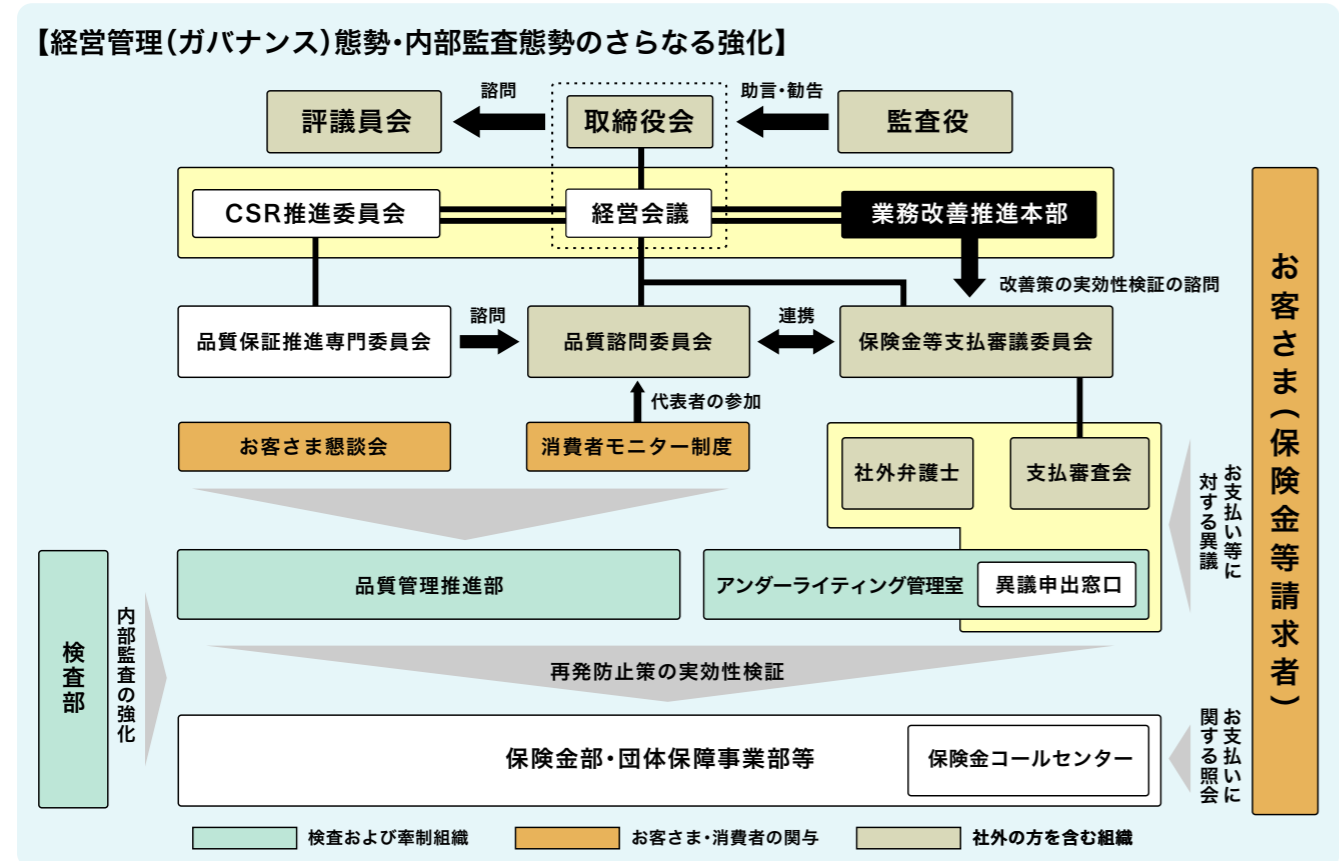
### 業務改善計画の要旨

#### 経営管理(ガバナンス)態勢の改善および強化

##### <業務改善推進本部の設置および実効性検証体制の充実>

このたびの業務改善命令を受け、全社で横断的に改善計画を推進するため、「業務改善推進本部」を平成20年7月3日付で設置しました。同本部は、経営陣が主体的・統一的に関与するため全執行役員で構成し、業務改善計画の推進を担います。継続的な改善に向けて、支払部門や内部監査部門等、各所管からの報告を踏まえ、お客さまの目線に立ち、「計画(Plan)、実行(Do)、評価(Check)、改善(Action)」というPDCAサイクルを強化し、改善策の実施状況ならびに実効性を検証し、必要な措置を講じてまいります。

「保険金等支払審議委員会」を業務改善推進本部の諮問機関とし、社外の目線からも改善策の実効性検証・評価を実施します。今後、業務改善に関する取組みについて定期的に公表する予定です。



#### 内部監査態勢等の改善および強化

##### <役員体制の強化>

内部統制の強化および牽制機能を一層明確化するという観点から、検査部等の内部監査部門担当役員は業務執行所管を担当せず、コンプライアンス統括部等の内部統制所管、ならびに支払管理部門に対する牽制組織であるアンダーライティング管理室を併せて担当する体制とし、業務改善に向けた取組みを強化します。

##### <検査部による社内検査の強化>

検査部内に新たに「支払検査室」を設置し、保険金等支払査定経験者を追加配置することにより、専門性を強化して保険金等支払管理態勢に関する検査の一層のレベルアップを図り、業務改善計画の実効性の検証を強化します。

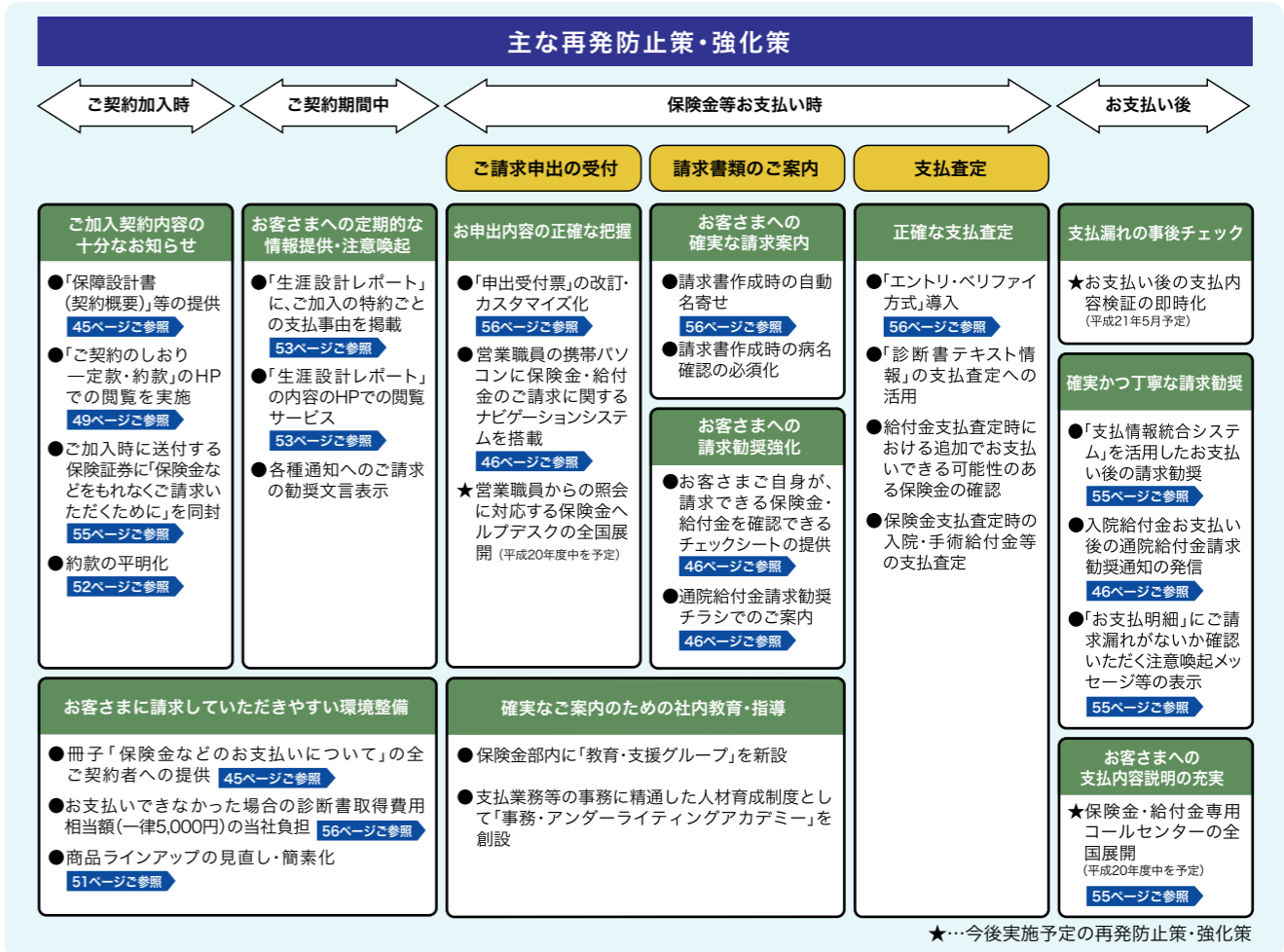
##### <アンダーライティング管理室による牽制機能の強化>

これまで、不払事案を中心に検証を担当したアンダーライティング管理室が、支払漏れの点検業務を担当し、日常的にお支払い後の検証を実施します。

平成19年度より「給付金請求手続きに関するお客さまアンケート調査」を実施し、保険金等支払業務の改善に役立てています。

#### 保険金等の支払漏れに係る再発防止策

主な再発防止策・強化策は以下の通りです。





## 株式会社化に向けて

### 株式会社化・上場の目的

第一生命は、「品質保証新宣言」でお約束した「品質」を長期的にお客さまにご提供し続け、「お客さまから最も支持される生命保険会社」であり続けるためには、持続的な成長が不可欠と考えています。

近年、わが国の生命保険市場は、人口動態やライフスタイルの変化により死亡保障ニーズが低迷する一方で、お客さまのニーズも多様化し、これらを巡る競争環境も厳しくなっています。このような環境下において持続的な成長を実現するため、中核事業の競争力強化と併せて、銀行窓販・貯蓄事業や海外での生命保険事業の展開といった、今後も成長が見込める分野への取組みを進めてきましたが、市場環境の変化により一層積極的に対応するためには、現在の「相互会社」から、より柔軟な経営戦略を取ることができ「株式会社」に当社の組織形態を変更し、また、市場の規律に基づいた、さらに透明性の高い経営を目指すべく、株式の上場が必要であると判断しました。

これにより、成長市場へ積極的に投資を行うための株式市場からの資本調達、事業展開の自由度を広げる将来的な持株会社体制への移行など、持続的な成長を遂げるための経営の選択肢が増すことになると考えます。

当社は今後とも、お客さまにより高い「品質」の商品・サービスをご提供することにより、お客さまから最も支持される会社を目指してまいります。

## 持続的な成長実現のため、株式会社化の方針を決定しました

### 相互会社と株式会社の主な相違点

株式会社化とは「相互会社という会社の組織形態を、保険業法の定めに従って株式会社に変更する」ことです。相互会社と株式会社の主な相違点は、以下の通りです。

#### 1. 会社運営の重要事項決定

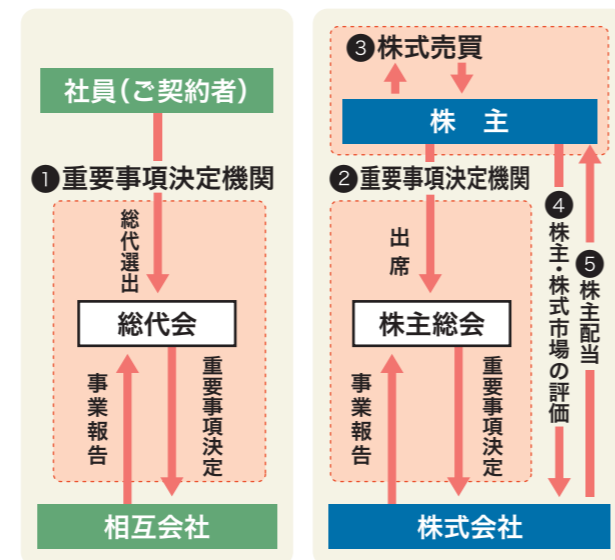
相互会社では、ご契約者（無配当保険契約のご契約者を除く）が「社員」として会社運営の重要事項を決定しますが（下図①）、株式会社では株主が重要事項を決定します（下図②）。

#### 2. 株式上場

株式が証券取引所に上場されることによって、株主は株式を市場において自由に売買することが可能となります（下図③）。会社の経営に関する株主・株式市場からの評価は、株価という尺度により、一層明確になされることとなります（下図④）。

#### 3. 株主配当

株式会社の利益の一部は、当該会社の株主が持っている株数に応じて、配当（以下、「株主配当」と言います）として分配されます（下図⑤）。



### 株式会社化によるご契約者への影響

#### 1. ご契約されている保険の内容

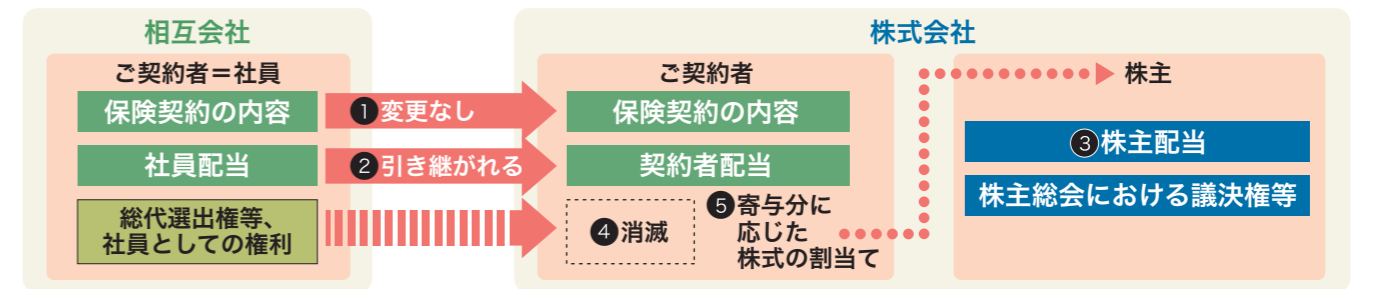
株式会社化後においても、ご契約いただいている保険契約の内容（保険料・保険金等）に変更はありません（下図①）。

#### 2. ご契約者への配当

相互会社における「社員配当」を受取る権利は、株式会社化後には「契約者配当」を受取る権利として引き継がれます（下図②）。また、株式会社では「契約者配当」を差し引いた後の利益から「株主配当」を株主に分配します（下図③）。

#### 3. 総代選出権等の社員としての権利

株式会社化後には、総代選出権等の社員としての権利は失われます（下図④）。これらの権利を補償するために、ご契約者（無配当保険契約のご契約者を除く）の寄与分に応じて株式の割当てを行います。なお、株式の割当ては、寄与分に応じて行われる（下図⑤）ため、株式が割り当てられない有配当保険契約のご契約者もいらっしゃいます。

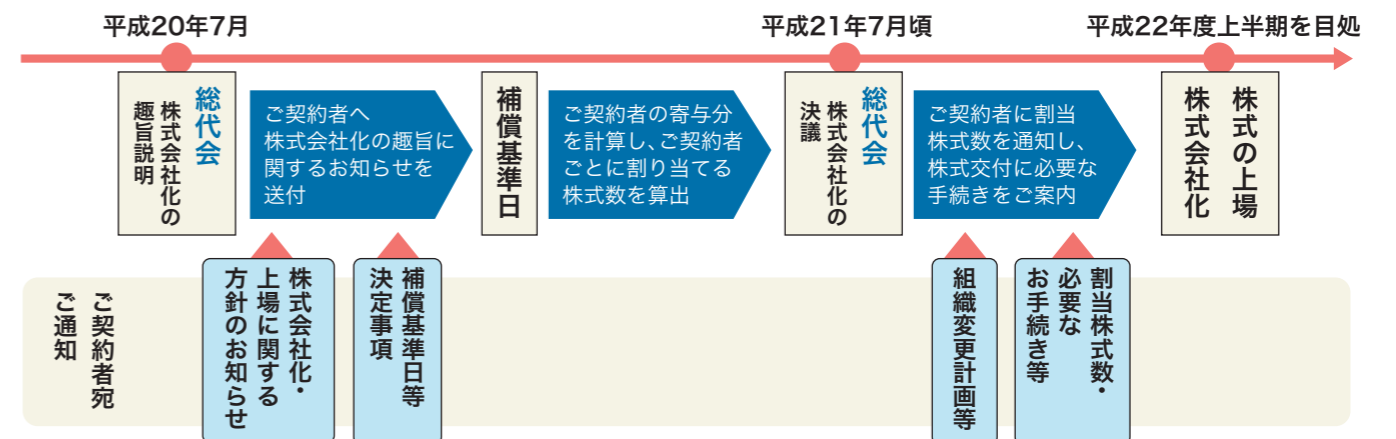


※寄与分：保険業法において規定されている用語で、当社の純資産等（会社に蓄積される内部留保等）の形成に対する一人ひとりの社員（ご契約者）の寄与の度合いであり、保険業法の定めに従って計算されます。

### 株式会社化のスケジュール(予定)

株式会社化・上場に関する決定事項や具体的なスケジュール等については、以下のように適宜ご案内する予定です。

本誌作成時点での予定であり、今後スケジュールが変更となる可能性があります。



○株式会社化に関する記載内容は、本誌作成時点における当社の検討状況を示したものであり、今後変更が生じる可能性があることを、あらかじめご了承ください。  
○株式会社化については総代会における承認、当局における認可等、株式の上場については証券取引所による承認等が条件となります。

## 明日のための展開

### 海外保険事業への取り組み

第一生命は、100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を活用し、海外においても生命保険事業に取り組んでいます。この取り組みにより、進出した国での生命保険の普及や生命保険市場の発展に貢献しつつ、その経済成長に応じた収益を確保し、配当等の原資として期待。国内・海外のお客さまそれぞれにメリットを享受していただけていると考えています。

#### 第一生命ベトナム

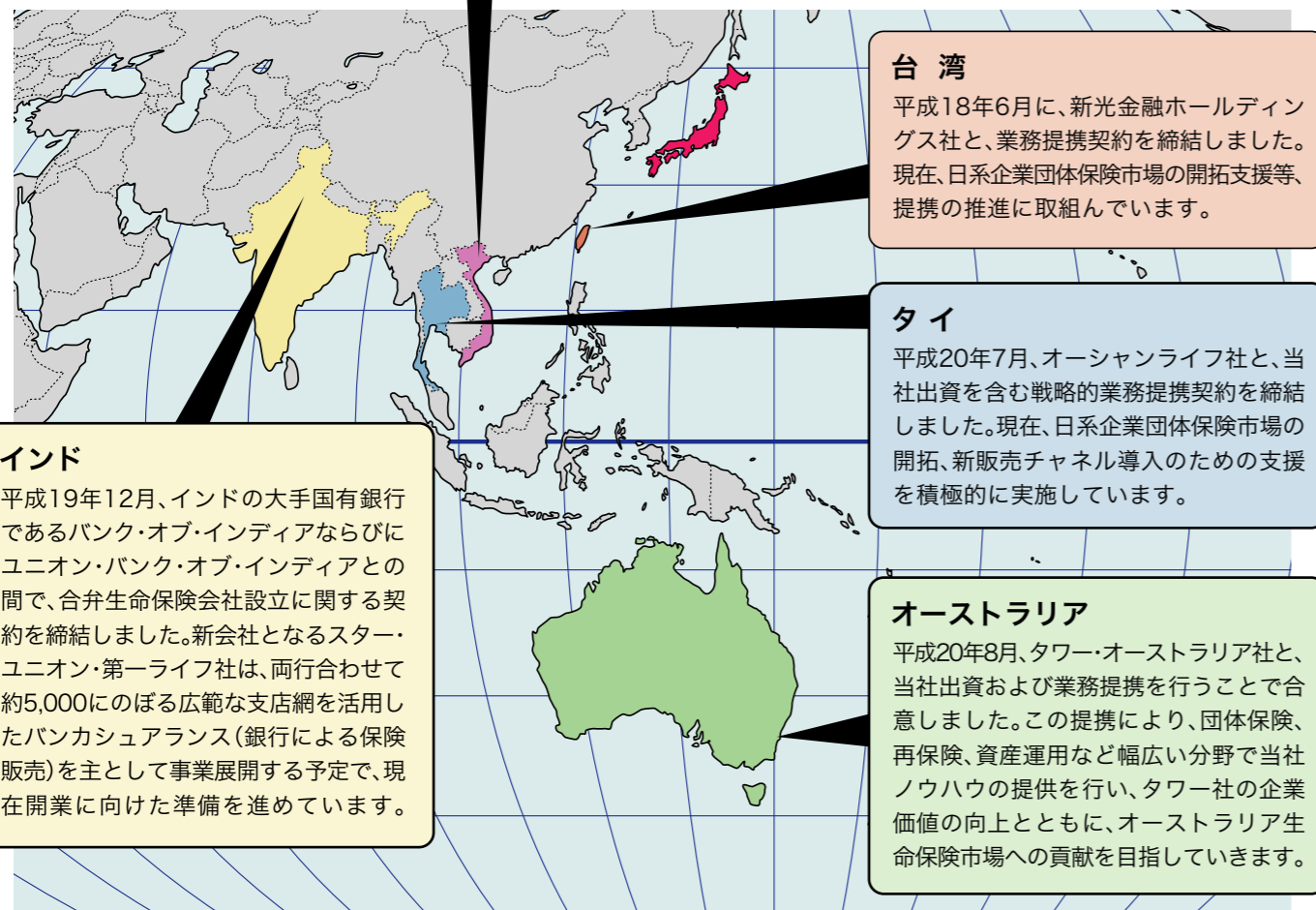
平成19年10月に学資金付定期保険、平成20年7月に生存給付金付養老保険・団体定期保険を発売するなど、平成19年1月の買収以降、順調に商品ラインアップを充実させ、業績も伸展しています。ベトナムの生命保険市場は引き続き成長が予想されており、今後も当社のノウハウを活用し、より良い商品・サービスを提供してまいります。



#### ベトナムからの声

ベトナムは平均年齢約25歳、保険加入率約5%と今後の経済と生命保険産業の大きな発展が期待できます。当社は、全国52の営業拠点と約6,000名の営業代理店、約400名の内勤スタッフ一丸となってベトナム全土で営業活動を展開中です。平成19年1月の買収後、お客さまニーズに合った商品を順次開発して業界シェアを伸ばしています。日系企業を主な対象とした法人・職域営業等新チャネルも準備中です。「より正しく、より早く、より楽しく、より強く!」「Customer First」のローガンのもと、全員が力を合わせ、お客さまに選ばれる会社を目指しています。

第一生命ベトナム CAO(最高営業責任者) 松村 徹



## 社会に果たす責任

### 金融機関としてのCSR

#### 金融機関としての責任ある資産運用

第一生命は、約31兆円の資産を運用する金融機関として、融資や株式・債券などへの投資を通じて、お客さまからお預かりした保険料を国や地方公共団体、産業界に拠出する金融仲介機能を担い、経済の健全な発展に寄与しています。具体的には、長期金融機関として、日本住宅公団(現・都市再生機構)への融資等を通じた日本の住宅事情への貢献、企業のさまざまな資金ニーズに対する融資、増資および社債引受や未上場企業への出資等を通じた、個別企業の成長・発展への貢献等が挙げられます。今後も、生命保険事業が持つ公共性と資産運用行動が経済全体に及ぼす影響力の大きさを認識し、安全性・有利性のみならず、社会性・公共性にも配慮した資産運用を心掛けてまいります。



#### 環境に配慮した不動産投資

当社は不動産投資においても環境に配慮し、建築物の緑化や省エネ設備の導入により環境負荷を低減したビルの建築に取り組んでいます。また、既存の建物に大規模改修工事を行い、用途や機能を変更して性能を向上させたり、価値を高める「リノベーション」にも取り組んでいます。



梅新第一生命ビルディング  
(平成19年10月竣工)

屋上緑化、太陽光発電、雨水利用など、建築物の環境性能を測るシステム「CASBEE(キャスビー)OSAKA2004」で最高ランク評価を取得しました。



リノベーション前



リノベーション後

Villa Vista  
(東京都世田谷区)  
(平成19年4月竣工)

環境負荷を減少させるため、古くなった社宅を壊さず改修することで賃貸マンションとして再生しました。

#### 社会性の高い商品の迅速な開発・提供

今後も少子高齢化の進展が予想される日本社会では、自助努力による資産形成の重要性の高まりから、年金保険等の貯蓄性保険へのニーズが高まっています。第一生命が平成18年に設立した第一フロンティア生命保険株式会社では、変額個人年金保険等、変化する社会やお客さまのニーズに対応した商品・サービスをタイムリーに提供していきます。





## 社会・お客さま・職員との絆を太く、円滑にするために

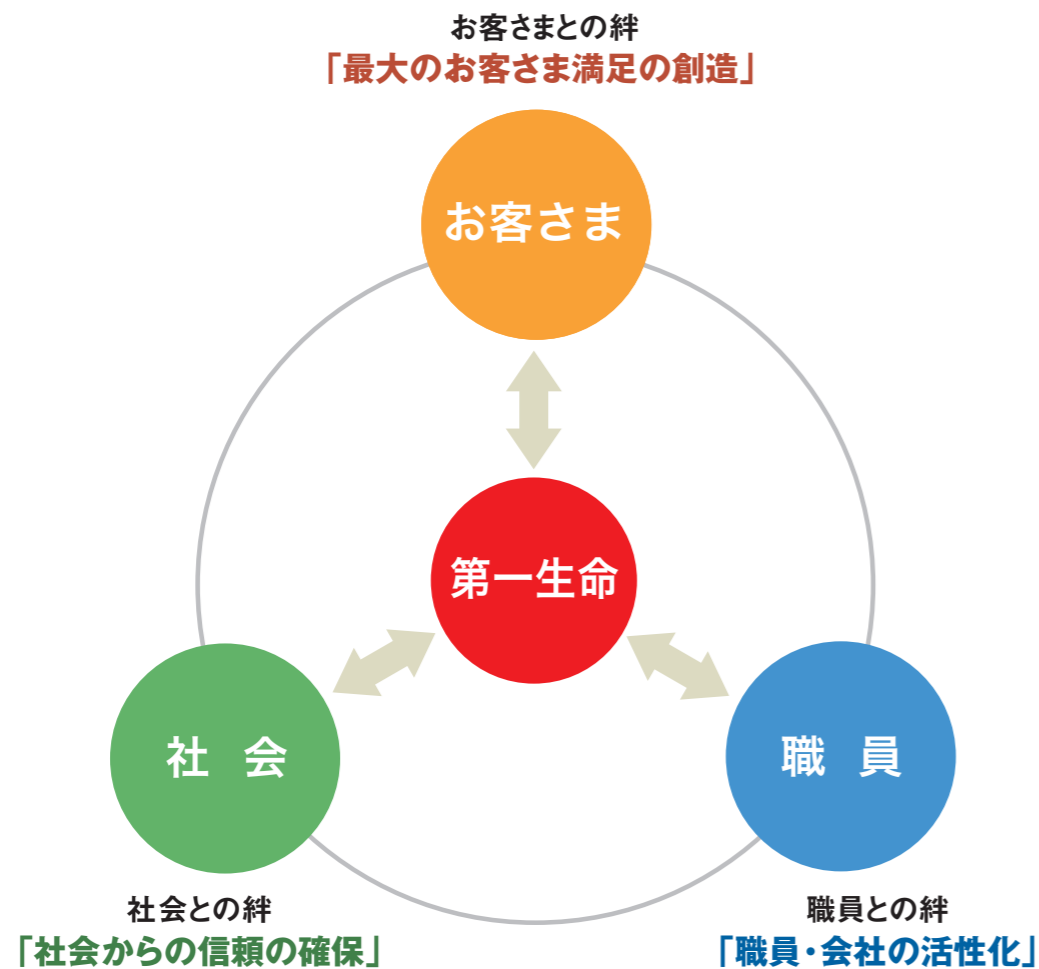
### 第一生命のCSRの原点

生命保険は、相互扶助の仕組みによって、遺族の生活資金や老後の備え、介護・病気・ケガなどに対する保障を準備することを可能にします。少子高齢化が進むなか、医療保険・公的年金など社会保障制度を補完する生命保険の役割は、人々の暮らしを支えるという点から、今後ますます大きくなると考えられます。

第一生命は、生命保険の役割を通じて、社会の持続可能な発展に寄与することがCSRの原点と考えています。

### 第一生命のCSR経営、3つの方向

第一生命は、経営に深い関わりをもつステークホルダー（「社会」「お客さま」「職員」）について、進むべき方向性を示す3つの経営基本方針「社会からの信頼の確保」「最大のお客さま満足の創造」「職員・会社の活性化」を定めています。この3つの経営基本方針が目指す姿に近づく努力、その一つひとつが第一生命のCSR経営です。



### CSR経営の2つの原動力

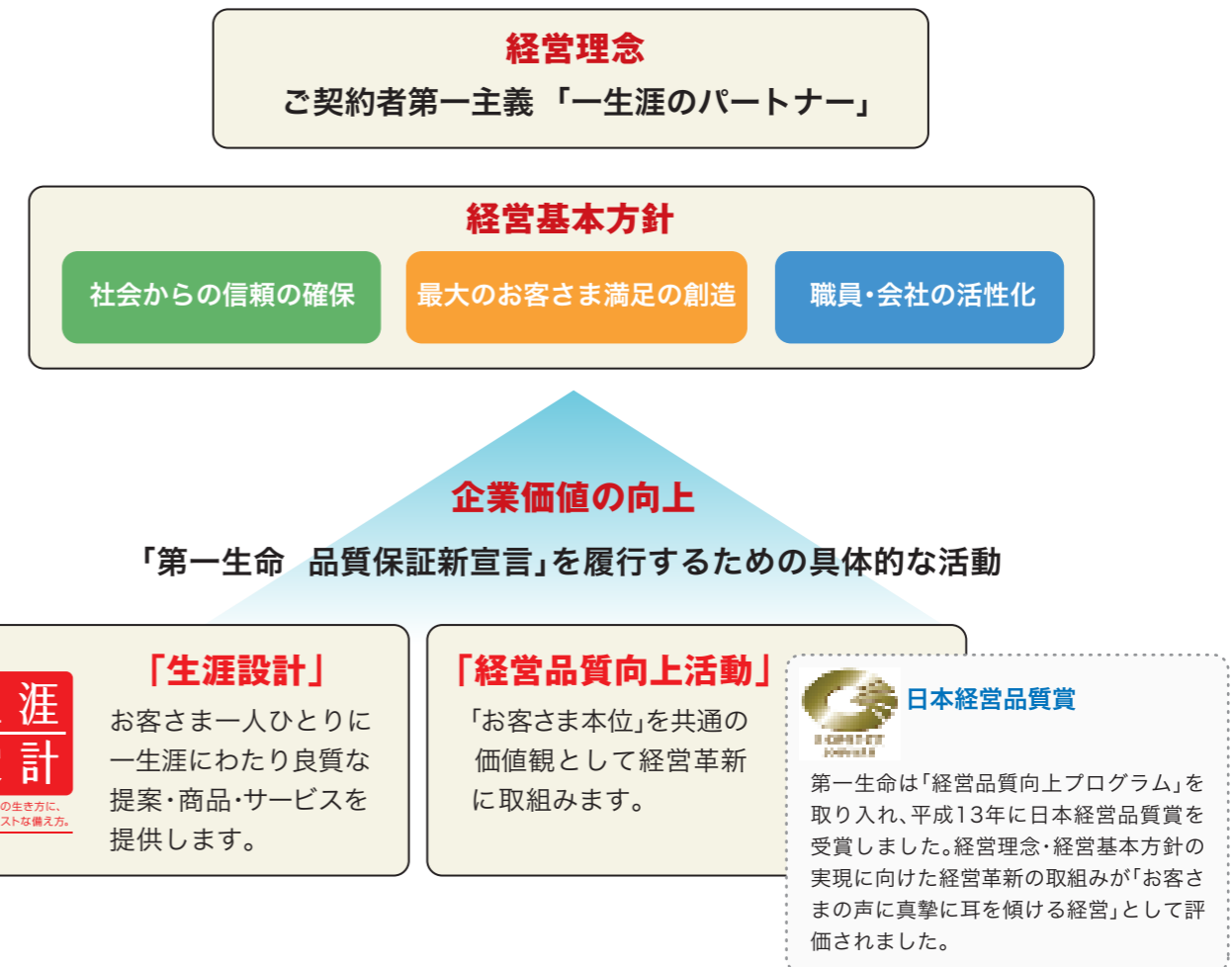
第一生命のCSR経営を動かす源となっている力は、「生涯設計」と「経営品質向上活動」です。この2つが両輪となり、経営理念、経営基本方針を実現するための努力を生み出していきます。

#### 生涯設計

お客さまのライフステージの変化や多様なニーズに応じて、一生涯にわたって「良質な提案」、「良質な商品」、「良質なサービス」を提供します。

#### 経営品質向上活動

社内のあらゆる業務を「お客さま本位」の視点で見直し、常に経営の質を高めることに挑戦し続けるのが、経営品質向上活動。社内のすべての価値観をお客さまに向けて、経営革新に取り組んでいきます。

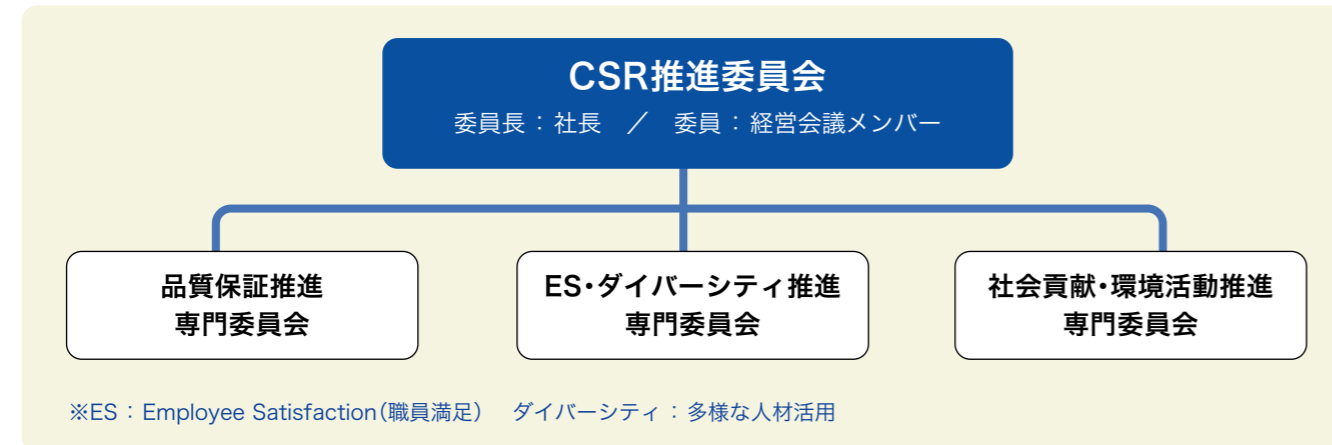


### 「第一生命 品質保証新宣言」

お客さま本位の視点に立ち、生命保険会社としていかに社会的責任を果たすべきかを考え宣言したのが、「第一生命 品質保証新宣言」(7,8ページご参照)です。この宣言を具体的かつ着実に履行することを、CSR経営の中核と位置づけています。

## CSR経営の推進体制

CSR経営の取組みは、社長を委員長とする「CSR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、CSRの中心となる課題ごとに専門委員会を設置して、それぞれの取組みにおける実効性を高めています。



### 「私たちの思い」

第一生命の全役職員が、日々の業務で「生命保険の意義」と「第一生命の役割」を常に意識できるよう、この「ことば」に思いを込めました。私たちはこの思いを胸に、お客さまのために挑戦し続けます。

#### ～私たちの思い～

喜びを感じていこう。  
生命保険が、今日もどこかで  
誰かの夢と生活を守っている喜びを。  
誇りを抱いていこう。  
お客さまに最適なお提案ができるのは  
私たちなのだという誇りを。  
情熱を持っていこう。  
生命保険と生涯設計の素晴らしさを  
世の中に大きく広げていく情熱を。

### 価値観の共有化のために「ビジョン&ルール」

第一生命の役職員は「ビジョン&ルール」を常に携帯しています。この中には、経営理念、経営基本方針、行動規範、お客さま対応基本方針などCSR経営の基本となる考え方やルールを掲載し、いつでも確認できるようにしています。



## 業務提携先とグループ会社がCSR経営をサポート

第一生命は、CSR経営の柱のひとつである「生涯設計」をより完成度の高いものとするため、業務提携先およびグループ会社との緊密なパートナーシップを確立し、生命保険事業を核とした社会的役割を果たしてまいります。

### 業務提携先

(株) 損害保険ジャパン	包括業務提携により生損保両分野をはじめとした互いの強みを活かし、「最強・最優の総合保険グループ」を目指しています。
アフラック (アメリカンファミリー生命保険会社)	業務提携により対等なパートナーとして互いの強みを活かし、「(保険の)第一分野と第三分野の最強のパートナーシップ」を目指しています。
みずほフィナンシャルグループ	金融商品・サービスの相互補完、資産運用・管理業務、合併会社設立等において緊密に連携しています。
(株) りそなホールディングス	保険分野を中心とした業務分野において、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・サービスの提供を協調して行っています。

### 業務の一部を分担する主なグループ会社

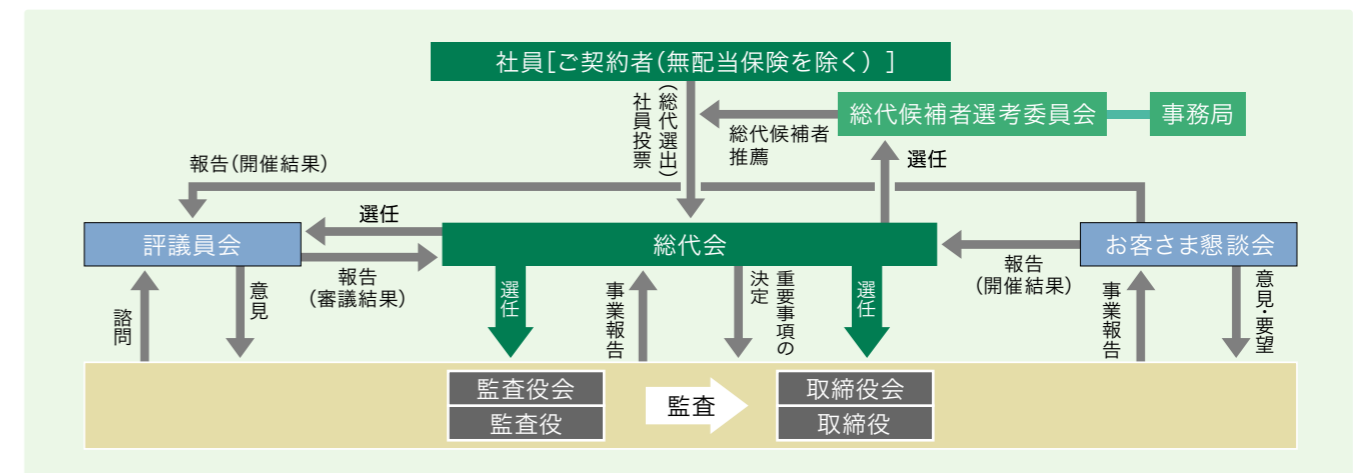
DIAMアセットマネジメント(株)	第一生命とみずほフィナンシャルグループの資産運用機能を結集し、平成11年に発足した資産運用会社です。年金運用ノウハウと豊富な商品ラインアップにより、お客さまのニーズに合った運用サービスを提供しています。
第一生命情報システム(株)	生命保険事業に関するコンピュータシステムの開発・ソフトウェアの開発を行っています。
(株) 第一生命経済研究所	第一生命グループのシンクタンクとして、国内外の経済、金融、産業、社会、文化および生活設計上の諸問題に関する調査・研究等を行っています。
みずほ第一フィナンシャルテクノロジー(株)	みずほコーポレート銀行、損害保険ジャパンと共同出資している金融技術開発の専門会社で、金融技術・保険技術・情報技術を駆使した「高度な金融サービス」の展開・提供を行っています。
資産管理サービス信託銀行(株) (TCSB)	みずほフィナンシャルグループおよび朝日生命、明治安田生命、富国生命との共同出資会社で、資産管理専門信託として、有価証券資産の管理業務、マスタートラスト業務、確定拠出年金の資産管理業務を行っています。
企業年金ビジネスサービス(株) (CPBS)	日本生命との共同出資会社で、企業年金(厚生年金基金・税制適格退職年金・確定給付企業年金等)の制度管理業務(ご契約・ご加入者の管理事務、収支管理事務等)およびシステム企画・設計を行っています。
第一フロンティア生命保険(株)	今後も成長が予想される銀行・証券会社等による貯蓄性保険等の販売事業(密販事業)への商品供給を専門的に行うことを目的として設立した生命保険子会社で、平成19年10月より販売を開始しています。

## コーポレート・ガバナンス

第一生命は、相互会社という会社形態をとり、総代会・お客さま懇談会・評議員会などを設置しています。これらの態勢の充実と運営の活性化により、最大限のガバナンスが発揮されるよう努めています。

### 相互会社制度の運営

当社は、「社員」(ご契約者)の声を経営に適切に反映させるため、総代会の審議機能の充実、総代選出の透明性・公正性の向上、お客さま懇談会等を通じてご契約者の声を事業運営に反映させる取組み、評議員会による経営のチェック等、相互会社制度運営の充実に努めています。

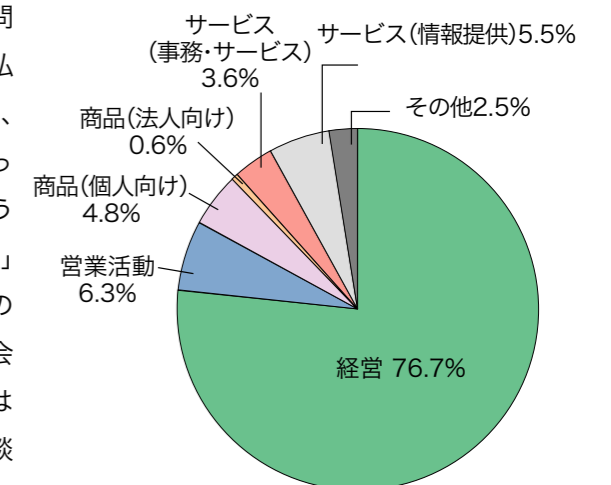


**総代会** 総代会は相互会社の最高意思決定機関であり、決算や事業活動等の報告が行われるとともに、剰余金処分、定款変更、取締役・監査役の選任等、会社の重要事項に関する審議・決議が行われます。総代の定数は平成20年4月1日の段階では179名でしたが、総代会の審議機能の充実を目的として順次定数を増やした結果、平成20年12月1日現在、195名となりました。

総代会の審議をより充実させるためには、総代に当社の経営・事業活動について十分にご理解いただく必要があります。当社は、総代への訪問を通じて、年度決算・上半期業績や「品質保証新宣言」「保険金等支払再検証」「株式会社化の検討」といった経営課題について説明を行うなど、総代会以外の機会においても積極的に経営等に関する情報提供を行っています。併せて、総代から随時経営等に対するご意見等をいただきよう努め、平成19年度には525件のご意見等をいただきました。また「社員」の代表である総代には「社員の声」を広く把握いただき、総代会での審議が「社員」の意思を適切に反映したものとなるよう、お客さま懇談会に積極的に出席いただいています。平成19年度の総代の出席率は76.0%でした(総代175名中133名出席)。なお、総代会・お客さま懇談会における議事・質疑応答の概要および議長説明の様様(動画)等は、当社ホームページにてご覧いただけます。



■総代会



平成19年度総代からの意見等内訳  
(総代会における事前質問、議場での質問を除きます)

## 社会との、絆

誠実さと信頼が、生命保険会社を支える大切な要素です。

それを持続していくためには、

コーポレート・ガバナンスを徹底させていくことが重要な課題となります。

また、企業の役割を再確認し、積極的に社会に貢献をすることで企業市民としての存在感を高めること、より持続可能な社会を実現するために環境保護に積極的に取り組むこと……

お客さまとともに成長し歩んでいくための絆を大切にしていきたいと思います。



**総代の選出** 総代会における意思決定は、「社員」の意思がより広く適切に反映される必要があります。そのため、総代は幅広い層の中から、地域・職業・年齢・性別等のバランスを考慮し、公正な手続きを経て選出されています。また、お客さま懇談会出席者の中からも総代が選出されています。

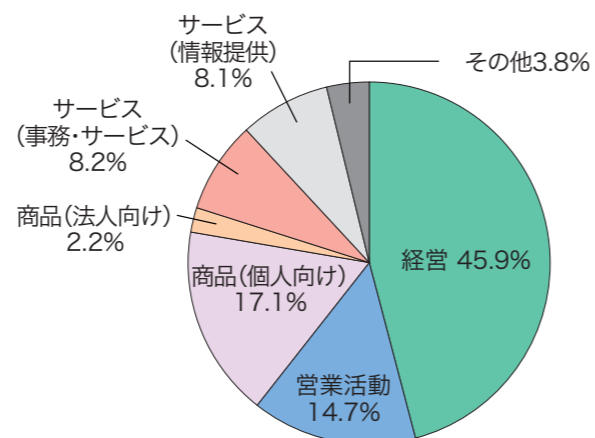
総代の選出にあたっては、会社から独立した機関である「総代候補者選考委員会」が公正な立場で総代候補者を選考しています。同委員会は、社員の中から総代会で選任された総代候補者選考委員（10名以内）で構成されています。総代候補者は改選区の「社員」による社員投票（信任投票）を経て、総代として選出されます。社員投票の際、総代候補者の推薦理由等、総代候補者に関わる情報開示を充実させるなど、総代選出手続きの透明性・公正性の向上に努めています。

**お客さま懇談会** 第一生命では、毎年全国で「お客さま懇談会」（以下、「懇談会」）を開催しています。懇談会には、当社役員が出席し、ご契約者に当社の事業活動を報告するとともに、業務の改善やサービスの向上に向けてご契約者からご意見・ご要望を直接お聞きしています。平成19年度は、平成20年1月から3月にかけて全国で開催し、総代133名を含む2,586名の方々にご出席いただき、「株式会社化の検討」、「保険金等支払再検証」、「社会貢献活動」、「ご契約者への情報提供」、「高齢化社会に対応した商品開発」、「ご契約のしおり・約款・パンフレット」などに関する数多くのご意見・ご要望をいただきました。

また懇談会でいただいたご意見・ご要望は、総代会でも報告し、ご契約者の「声」が総代会の審議に反映されるよう努めています。



■お客さま懇談会



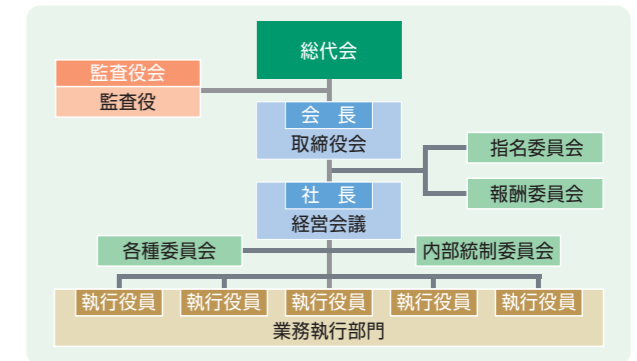
平成19年度お客さま懇談会での主な意見等内訳(総意見数2,868件)

**評議員会** 経営の適正を期するため、当社からの諮問および当社経営について意見具申等を行う機関として、「評議員会」を設置しています。評議員会は、社員または学識経験者の中から総代会で選任された評議員（15名以内）で構成されています。評議員会は年3回開催され、平成19年度は、「保険金等支払管理態勢の強化」「株式会社化の検討」等について、審議が行われました。

## 経営管理体制

第一生命は、経営の重要な意思決定・監督と業務執行を分離し機能強化するため執行役員制度を導入しています。取締役会は、経営の重要な意思決定を行うとともに、業務執行の監督を行います。執行役員は、取締役会が選任し、取締役会が定める分担に従って業務を執行します。また、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開催し、経営上の重要事項を審議します。

経営の透明性を高めるために、取締役選任候補者の適格性を確認する指名委員会と取締役・執行役員の報酬制度等について審議する報酬委員会を設置しています。監査役は取締役会・経営会議への出席、部門へのヒアリング等を通じ、各役員の職務執行、当社および子会社のコンプライアンス・リスク管理の対応状況等の内部統制態勢の監査を行うとともに、監査役会にて監査に関する重要事項について協議します。



取締役: 11名(うち社外取締役2名)  
執行役員: 24名(うち取締役との兼務者7名)  
監査役: 5名(うち社外監査役3名) (平成20年10月1日現在)

## 情報開示

第一生命は、社会・お客さまに対して情報を積極的に開示し、経営の透明性を高め、正確に認識・判断していただくことが、重要なコーポレート・ガバナンス強化策と考えています。「情報開示基本方針」を取締役会で策定するとともに、不適切な事象が発生した場合の公表について適時・適切に判断するための社内規定を定めています。

### 情報開示基本方針

- 当社の経営・財務等に関する情報で、社会・お客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う。
- 情報開示に際しては、ディスクロージャー誌、CSRレポート、ニュースリリース、ホームページ等を通じ、社会・お客さまに対して公平に情報が伝達されるよう、留意する。
- 危機管理上、不適事象等については、社会・お客さまへの影響度、発生原因と当社の責任度合い、当該不適事象の収束対応状況等を総合的に勘案し、適時・適切に情報開示を行う。

### 情報開示の実績と主な事案(平成19年度下半期～平成20年度上半期)

#### 保険金等のお支払いに関する調査結果、業務改善計画の公表

平成19年10月5日: 総力を挙げて保険金等のお支払いに関する実態把握を行い、その調査結果について金融庁宛報告しました。  
平成20年8月1日: 業務改善命令に基づき、金融庁に業務改善計画を提出しました。

#### 株式会社化、新中期経営計画の公表

平成20年3月27日: 株式会社化および上場に関する方針決定について公表しました。  
平成20年8月18日: 品質保証と生産性向上による成長への基盤固め、資本効率の向上、株式会社化・上場の完遂等を目指す新中期経営計画「Value up 2010」を策定し、公表しました。

#### 業績開示の充実

平成20年5月30日: 平成19年度決算より、株主に帰属する企業価値を示す指標のひとつであるエンベディッド・バリュー(EV)を開示しています。

平成20年8月18日: 平成20年度より、四半期報告を開示しています。

詳しくは当社ホームページに掲載のニュースリリースをご覧ください。 [第一生命ホームページ http://www.dai-ichi-life.co.jp/](http://www.dai-ichi-life.co.jp/)



## 確固たる基本方針のもと推進される内部統制

第一生命は、会社法の施行に対応し、平成18年4月1日付で、内部統制に関する基本的な考え方や取組方針を「内部統制基本方針」として制定しました。

また、内部統制体制の整備の一環として、同年4月に内部統制委員会を設置しました。同委員会は、取締役会・経営会議を補佐する専門組織として「内部統制基本方針」に基づき内部統制の体制整備・運営の推進を図るとともに、コンプライアンス委員会・情報資産保護委員会・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。また、金融商品取引法の施行により、上場会社に対し、平成20年度より財務報告に係る内部統制の有効性を評価した「内部統制報告書」の作成が義務づけられたことに伴い、当社においてもお客さまからの信頼を確保していくために上場会社と同様の対応を実施しています。

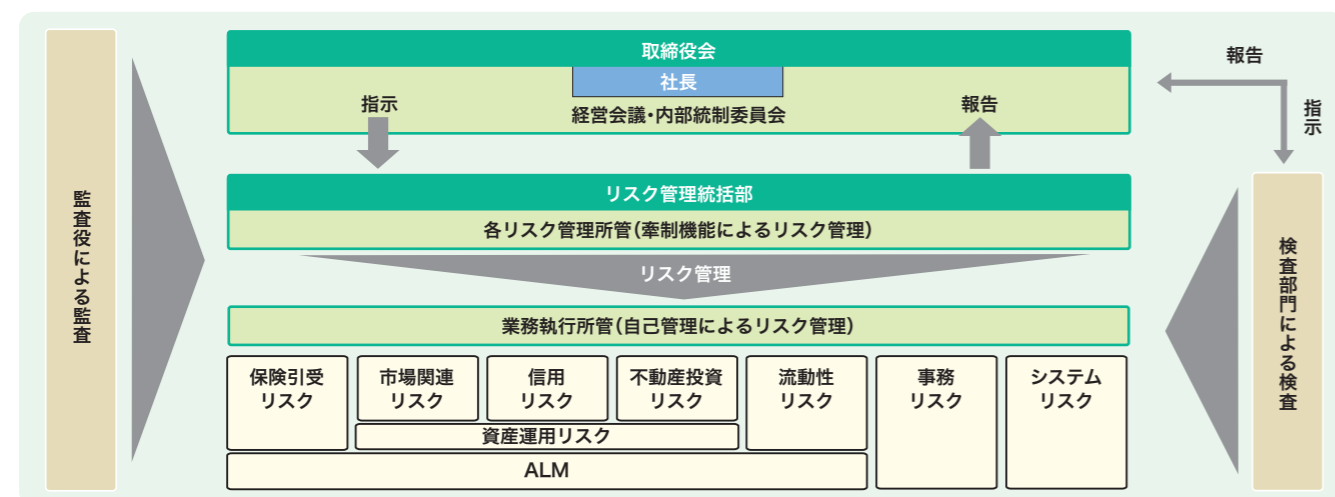
### 内部統制基本方針（主要項目）

- 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 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
- 3 顧客情報、機密情報等の情報資産を適切に保護管理すること
- 4 反社会的勢力による被害防止を図ること
- 5 子会社等における業務の適正を確保すること
- 6 財務報告の信頼性を確保し、適時適切な開示を行うこと
- 7 検査により内部統制等の適切性、有効性を検証すること

## リスク管理

業務運営を健全・適切に保ち、保険契約上の責務を確実に履行するため、さまざまなリスクを把握・評価し、それに基づいた的確な対応を行うことがリスク管理の基本的な考え方です。

### 【リスク管理に関する組織体制】



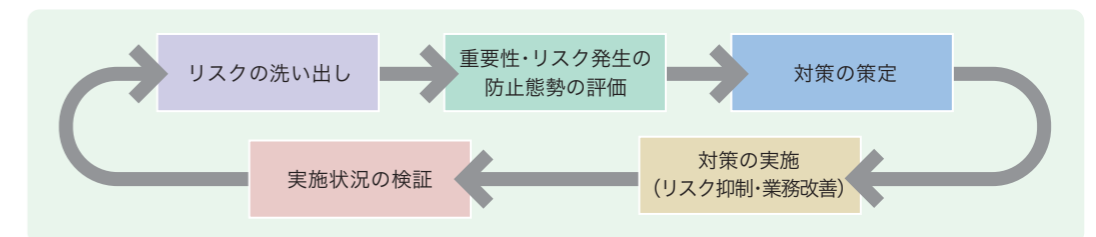
### リスクの定義と管理態勢の整備

リスクを「保険引受リスク」「資産運用リスク」「流動性リスク」「事務リスク」「システムリスク」に分類。各リスク管理基本方針に基づき業務執行所管が自己管理を行い、さらに各リスク管理所管が牽制する態勢を整備しています。併せて、全社のリスクを統合的に管理する「リスク管理統括部」を設置し、内部管理態勢を強化しています。これらのリスク管理機能の有効性・適切性は、検査部門が検証します。また、取締役会・経営会議は、リスク管理状況の報告を踏まえて意思決定を行い、監査役は、会社のリスク管理全般を対象に監査を実施しています。併せて、通常リスク管理では対処できないような危機の発生に備え、危機管理、大規模災害リスクの管理等に関する態勢整備を行っています。

### リスク管理を適切に実施する内部統制セルフ・アセスメント(CSA)

当社は「経営品質の向上」の一環として、事務リスク等を中心にリスクの洗い出しと評価を行うセルフ・アセスメントを実施し、業務改善を進めてきました。平成18年度からは、業務上のリスクに対する内部統制全般の実効性を高めることを目的に、従来のリスクの洗い出しと評価の手法を体系化・標準化し、「内部統制セルフ・アセスメント(CSA)」を実施。現在、本社全部門と全国の支社で「業務改善を推進する全社運動」として推進しています。

### 【CSAの業務改善サイクル】



※CSA：Control Self Assessment

### 本社部門における取組み

各業務に内在するさまざまなリスクを洗い出し、リスク発生時の影響の大きさによる重要性の評価、リスク発生に対する防止態勢の評価をそれぞれ行っています。これをもとに、より大きなリスクから優先的に対策を策定し、順次実施していくことで、リスクの抑制や業務改善を図っています。また、業務の適切性を確認するため、本社各部署が共通して遵守すべき事項に対する点検を実施しています。

### 支社における取組み

本社部門と異なり各支社の業務は基本的に共通であることから、CSA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ます。支社ではリスク発生の防止態勢の評価(点検)と対策の実施を中心に行っています。また、各支社での取組みについては、各業務を担当する本社部門がフォローし改善を進めています。

### ALMの推進

生命保険会社では、資産と負債の特性を十分に認識し、ALMにより収益・リスク・資本のマネジメントを進めることが、ますます重要になってきています。こうした観点から、第一生命ではALM委員会を設置し、資産と負債の統合的な管理を行う態勢を整備し、リスク量と自己資本等の財務基盤を会社全体で管理するなど、会社の健全性向上に努めています。

※ALM：Asset Liability Management（運用資産と負債(保険契約)を適切にコントロールしていく仕組み）

## コンプライアンス(法令等遵守)

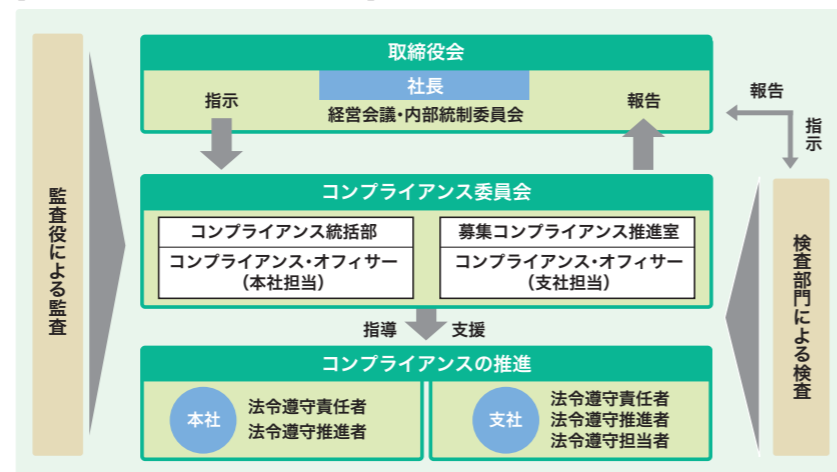
第一生命は、あらゆる法令や社会的規範等を遵守した事業活動を行うため、コンプライアンスを経営の最重要課題のひとつとして掲げ、態勢の強化と適切な業務運営に努めています。

**コンプライアンス推進態勢の整備** 関連役員・部長で構成する「コンプライアンス委員会」において、全社のコンプライアンスに関する重要事項を協議・検討するとともに、コンプライアンス統括部および募集コンプライアンス推進室を中心に、全社を挙げてコンプライアンス態勢の整備と推進を行っています。

また、各組織においては、組織長である部長・支社長を「法令遵守責任者」として任命し、自組織のコンプライアンスに関する責任者としての役割を担う態勢としています。取組結果は、法令遵守責任者自らが半期ごとに「コンプライアンス推進に関する確認書」を社長宛に提出し、その内容を社長が確認することにより実効性を高める態勢としています。保険募集に直接携わる支社のコンプライアンスについては、本社所属のコンプライアンス・オフィサーが全国の支社を訪問し、法令遵守責任者と連携しながら指導・支援する態勢としています。

なお、平成20年4月には法令等の直近の改正内容等を反映して「コンプライアンスマニュアル」を全面改訂し、業務遂行上の手引書として役職員に配布のうえ、活用の推進と知識面の充実に努めています。

【コンプライアンスに関する組織体制】



**「コンプライアンス・プログラム」を軸とした具体的取組み** コンプライアンスの推進は、年度ごとに取組課題を見直した推進計画を、「全社コンプライアンス・プログラム」として策定のうえ取締役会で決定し、これを軸に取組んでいます。プログラムの取組状況は定期的にと取締役会等に報告し、経営レベルでの検証・評価に伴って随時課題の見直しを行うという、PDCAサイクルに基づいた運営としています。平成20年度は「保険金等の適切な支払管理体制のさらなる強化・充実」「反社会的勢力への対応強化」をはじめとする最新の課題を新たに全社プログラムに反映させました。また、平成20年6月に、保険募集の際に重要事項の説明にあたって活用する「保障設計書(契約概要)」「重要事項説明書(注意喚起情報)」を、お客さまの視点からより分かりやすく改訂しています。これに伴い見直した「重要事項説明マニュアル」によって職員教育の徹底を図るとともに、「重要事項説明の定着」についても同年度プログラムの課題とし、取組みを強化しています。

各組織においては、全社コンプライアンス・プログラムに基づく「各部・各支社コンプライアンス・プログラム」を設定し、組織ごとの課題に応じたプログラムの推進を図っています。なお、当社では、内部統制の実効性を高めるために「CSA(24ページご参照)」を実施していますが、平成20年度からはその取組みにより洗い出した重要なリスクも、各部プログラムの課題として制定・一本化し、改善取組みの強化を図っています。

## 情報資産の保護・管理

第一生命が取得するお客さま情報には、氏名、生年月日、住所といった項目に加え、保険の引受けやお支払いに必要な医的情報等が含まれています。このような重要な情報を大量かつ長期間にわたってお客さまからお預かりしていくにあたり、その保護・管理のために個人情報保護法や関係法令等の趣旨を踏まえた取組みを行っています。

**情報資産保護の管理態勢** 関連役員・部長で構成する「情報資産保護委員会」を設置し、情報資産の保護に向けた全社的な取組みを推進しています。各組織では、「情報資産保護管理責任者」「情報資産保護管理推進者」を定め、自組織における情報資産の適正な保護・管理の役割を担う態勢としています。また、個人情報をはじめとする情報資産を適切に保護するためのよりどころとして、「情報資産保護管理規程」を制定するとともに、具体的な安全対策基準として「情報資産保護管理基準書」を作成しています。さらに、個人情報の利用目的や保護・管理に関する事項を「個人情報保護方針」として定め、ホームページで公表しています。

**情報資産保護の安全管理措置** 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等を踏まえ、個人情報保護管理態勢の整備・充実を図っています。

【主な安全管理措置の例】

平成18年度	● お客さま情報専用の保管サーバーの構築	● 社外交換用外部記憶媒体の暗号化
	● インターネットメール送信ルールの強化	
平成19年度	● 迷惑メール(スパムメール)防止システムの導入	● ATM利用明細(会社控)の電子化
	● インターネットメール送信時におけるセキュリティ強化システムの構築	● 社内物流における授受管理システムの導入
	● 支社・支店保存文書の本社集中保管化	
平成20年度	● NotesDBのセキュリティ強化	● 業務委託先に対する管理態勢の強化

## 検査による内部統制等の適切性、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、検査により内部統制等の適切性、有効性を検証することとしており、以下のような態勢を構築しています。

**検査態勢等の整備** 「内部統制基本方針」のもと、「検査規程」「代理店検査規程」を制定するとともに、検査の実施要領として「検査業務規程」「代理店検査業務規程」を制定しています。各業務執行所管や募集代理店の業務を内部的に検査する組織として、検査部・代理店検査部を設置。両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。

**検査の実施** 事業年度ごとに取締役会において重点検査項目等を定める「年度検査計画」「年度代理店検査計画」を決定し、これをもとに検査の実施計画を検査部門担当執行役員が決定しています。検査結果は定期的にと取締役会等において経営層に報告されるとともに、被検査組織には速やかに改善計画の立案を求め、改善計画の実施状況の管理を行っています。



# 私たちが取組む社会貢献活動

良き企業市民として、健全な社会の発展に貢献することを目指し、社会貢献活動に積極的に取り組んでいます。

<b>健康・福祉</b> 保健文化賞 (財)心臓血管研究所 (財)姿勢研究所	<b>地域社会貢献</b> ボランティア活動 (マッチングギフト制度) 黄色いワッペン 贈呈事業	<b>芸術・文化</b> VOCA展 第一生命ギャラリー 第一生命ホール	<b>教育・調査</b> ファイナンスパーク 寄付講義・共同研究 (財)国際保険振興会 (財)矢野恒太記念会	<b>生活環境</b> (財)第一住宅建設協会 (財)地域社会研究所	<b>スポーツ</b> 全国小学生 テニス選手権大会
---	--	---	--	--	----------------------------------

## 社会貢献活動の取組方針

第一生命は、社会性・公共性の強い生命保険事業を通じて、豊かで安心感あふれる生活・社会づくりに努めており、自らが地域社会の一員であることを意識し、ともに「良き企業市民」として発展することを目指しています。

- 社会貢献活動の分野は「健康・福祉」、「地域社会貢献」、「芸術・文化」、「教育・調査」、「生活環境」、「スポーツ」の6つとします。
- 社会貢献活動の基本コンセプトは「育てること(育成)」、「続けること(継続)」とします。
- 時代の要請を反映しながら、社会貢献活動の「振り返り・見直し」を定期的に行い、さらに付加価値の高い活動を目指します。

## 健康・福祉

生命保険会社の使命のひとつとして、人々の健康や福祉の向上に貢献すべく取り組んでいます。

### 保健文化賞

戦後の混乱期、保健衛生の思想や施設が悪化している中であって、それらの向上に取り組む人々に感謝の意を捧げるために創設したのが「保健文化賞」です。昭和25年の創設以来、毎年実施され、今年で第60回を迎えました。毎年秋に贈呈式を行い、受賞者は翌日皇居に参内して天皇皇后両陛下に拝謁を賜っています。平成20年度は10団体、個人6名が受賞。これまでの受賞者は585団体、個人301名に達しています。時代の流れとともに課題も変化し、現在では保健医療、地域保健、生活環境、高齢者福祉、国際保健等、多岐の分野にわたっています。



### 【第60回保健文化賞(平成20年度)受賞者】

受賞者名	都道府県	受賞者名	都道府県	受賞者名	都道府県
社団法人 葛飾区歯科医師会	東京都	飯伊地区包括医療協議会	長野県	大谷 貴子 氏	埼玉県
全国心臓病の子どもを守る会	東京都	NPO法人 愛知視覚障害者援護促進協議会	愛知県	高野 健人 氏	東京都
NPO法人 難病のこども支援全国ネットワーク	東京都	山口県宇部市	山口県	徳永 瑞子 氏	東京都
日本組織移植学会 東日本組織移植ネットワーク、 西日本組織移植ネットワーク	東京都・ 大阪府	熊本県食生活改善推進員連絡協議会	熊本県	大國 美智子 氏	大阪府
ムリンディ/ジャパン・ワンラブ・プロジェクト	神奈川県	社会福祉法人 玉医会 氏	熊本県	知念 正雄 氏	沖縄県
		小林 博 氏	北海道		(敬称略)

受賞理由は当社ホームページをご覧ください。 <http://www.dai-ichi-life.co.jp/> (ホーム) > 第一生命について > 社会貢献活動 > 健康・福祉 > 保健文化賞

## the Voice

### 第60回 保健文化賞受賞 小林 博 様

第60回保健文化賞が授与されましたことは、この上ない名誉であり、大きな喜びとするところでございます。私自身はがんを専門とする病理学者で、大学で長年がんの研究に没頭しておりました。退職後は、別の角度から世の中の人々の健康、安全、幸福に直接役立つ仕事をしたいとの思いに駆られ、スリランカを舞台に、がんなど生活習慣病予防の仕事を始め、現在も努力を続けております。各受賞団体・個人におかれましては、それぞれ様々ご苦労を重ねて今日に至ったものと存じます。辛いことも多々あったと思いますが、相手の喜ぶ姿を見てその相手の喜びが自分自身の喜びと感じ努力されてきたものと考えております。今後とも受賞の喜びとその責任の重みを後世に伝えるためにも努力を重ね、この榮譽に恥じないよう精進してまいりたいと存じます。



## 保健文化賞は、今年で60回目を迎えました。

### 【保健文化賞の歴史】

<b>昭和10年7月</b> 結核対策の一助として財団法人保生会を設立
<b>昭和14年9月</b> 保生会のすべての施設と事業を結核予防会に引き継ぎ、解散
<b>戦 後</b> GHQより、生命保険会社全体で国民保健の向上に寄与する施策を検討するよう依頼があり、社長矢野一郎が第一生命1社で実行するよう決意
<b>昭和24年6月</b> 第一生命の社員総代会にて保健文化賞設立を決議
<b>昭和25年1月</b> 保健文化賞設立趣意書を設定
<b>昭和25年3月</b> 厚生省、朝日新聞厚生文化事業団の後援のもと、朝日新聞東京本社講堂にて第1回贈呈式を開催
<b>昭和34年(第11回)</b> 10周年を機に天皇皇后両陛下の拝謁が始まる
<b>昭和37年(第14回)</b> NHK厚生文化事業団が後援に加わる
<b>昭和48年、平成10年</b> 25年および50年にわたる保健衛生の発展向上に寄与した功績により、厚生大臣より感謝状を授与される



■(財)保生会の保生会館本部建物  
昭和14年以降、結核予防会本部および健康相談所として使われ、現在でも建物内では「第一健康保健相談所」の名で活動が続けられています。



■昭和25年、朝日新聞東京本社にて開催された第1回贈呈式  
戦後日本の保健政策に足跡を残すGHQ公衆衛生福祉局長サムス准将、厚生大臣らも出席して、朝日講堂にて第1回贈呈式がとり行われました。



■皇居における天皇皇后両陛下の拝謁を賜る第60回受賞者  
昭和34年、賞の意義が認められ、受賞者は天皇皇后両陛下の拝謁を賜ることになりました。以来毎年、受賞者は皇居に参内しています。



■平成10年、厚生大臣より感謝状授与  
発足時より選考などには厚生省(現・厚生労働省)の大きなご協力をいただき、50周年を機に感謝状も授与されました。

### 財団法人 心臓血管研究所

この財団は、心臓病が戦前の結核に匹敵する国民健康上の重要問題になると予想し、また、日本には専門研究機関が欠けていた状況にも合わせ、循環器疾患の研究・予防・診断および治療を目的として昭和34年に設立されました。設立以来、循環器疾患に関する専門研究機関として多くの研究論文を発表し、治療成績の向上に寄与しています。近年の研究活動としては、平成16年度より、付属病院における豊富な臨床例を「心研データベース」としてデータベース化し、循環器医療が解決すべき課題の明確化と、新たな医療の開発を推進しています。平成20年3月の日本循環器学会では、「心研データベース」関連の演題採択が前年実績を大きく上回る11題に達し、存在意義はますます高まっています。また、併設する付属病院では心臓病に関する各専門分野の優秀なスタッフを配し、内科・外科両面にわたって高度で先進的な専門医療を提供しています。



### 財団法人 姿勢研究所

姿勢と健康の持つ意義と重要性を広く伝えるため、機関誌「POSTURE」を毎年発行しています。

### 社会貢献ノベルティ

障がい者の職場の拡大を推進している第一生命の子会社「第一生命チャレンジド株式会社」職員の福田英子さんが描いた作品を「ビニールファイル」「ポケットティッシュ」に使用し、ノベルティとしてお客さまにお配りしています。売上げの一部は社会福祉法人 日本介助犬協会に寄付され、障がい者福祉に充てられています。






地域社会貢献

全国各地で地域に根ざした社会貢献活動に取り組んでいます。


**ボランティア活動を支援する「マッチングギフト制度」** 地域社会への感謝の気持ちを込め、職員がグループで地域の清掃、チャリティバザー、募金活動等、自発的な地域社会貢献活動(ボランティア)に取り組んでいます。これらの活動を支援し推進するため、平成4年度にマッチングギフト制度を導入。この制度はボランティア活動で集めた募金等の金額に会社が一定額を上乗せ(マッチング)し、ボランティア団体や施設に寄付(ギフト)するものです。平成19年度は、全国79支社・部門で活用されました。また、社内の「社会貢献活動表彰」において、「ボランティア大賞」「ボランティア特別賞」の表彰も行っています。

平成19年度「社会貢献活動表彰」受賞グループの活動


**ボランティア大賞** **金沢支社**  
**地域の自然保護のための植林活動など**  
 地域の森と川と海の健全な関係を取り戻そうと、植林活動、海岸清掃活動を実施しています。募金による苗木500本を植えたほか、チャリティバザーを開催して苗木購入資金を拡充しました。



**ボランティア大賞** **豊橋支社**  
**児童福祉施設へのプレゼント贈呈訪問・寄付**  
 サンタに扮した職員が児童養護施設や母子寮を訪問し、クリスマスプレゼントを届ける活動をしています。職員からの寄付金でプレゼントを購入し、集めた古着とともに4ヶ所の施設へ届けました。



**ボランティア特別賞** **長野支社**  
**チャリティバザー**  
 地元農家から野菜や花などをご提供いただき、地域に根ざしたバザーで、21年間継続しています。障がい者施設の作品販売なども行い、売上金は学校や障がい者の訓練施設等に寄付しました。




**ボランティア特別賞** **大阪中央支社・大阪サービスセンター・大阪契約課・大阪支社事務課・大阪保険全課**  
**清掃活動、チャリティバザーなど**  
 大阪市と連携して毎月2回清掃活動を行い、美化啓発活動として携帯灰皿・ポケットティッシュを配布。チャリティバザーも行い、複数部門による合同グループでの活動で、所属間の相互理解も深めました。





**全国で取組みました!**  
 「あしながPウォーク10」は、遺児学生らが全国47都道府県(約60コース)で年2回開催しているボランティアウォークです。このほか全国各地域で、古切手・使用済みプリペイドカードの収集活動に取り組めました。

<b>あしながPウォーク10</b>	
○19部門(779名)参加	346,100円寄付
<b>収集活動(49部門参加)</b>	
○古切手の収集区	176.7kg
○使用済みプリペイドカードの収集	201,356枚



**「黄色いワッペン」贈呈事業** 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」を贈る事業に、第一生命は平成15年より参画。現在は(株)みずほフィナンシャルグループなど4社で実施しています。

■「黄色いワッペン」贈呈式終了後の交通安全教室

芸術・文化

芸術・文化の発展を願い、良質な美術・音楽の提供および若い芸術家の育成に取り組んでいます。

**VOCA展・第一生命ギャラリー** 平面美術の領域で将来性のある若手作家を育成し、美術界の活性化を目的とした「VOCA(ヴォーカ)展」。第一生命は、初回の平成6年より支援しています。第15回を迎えた「VOCA展2008」には全国から36名による力作が展覧されました。優秀作品には賞が贈られ、VOCA賞、VOCA奨励賞受賞作品は、当社が所蔵しています。また、当社の日比谷本社1階には南北2つのギャラリーを開設。南ギャラリーでは、「VOCA展」の受賞作品を常設展として公開するとともに、受賞作家の個展等も開催しています。また、北ギャラリーでは現代洋画界を代表する故脇田和画伯の作品を常設しています。いずれも入場無料で、一般の方々に気軽に美術鑑賞をお楽しみいただいています。 ※ VOCA : The Vision of Contemporary Art (現代美術の展望)

●VOCA展2008 受賞者

VOCA賞	横内 賢太郎 (京都府京都市)
VOCA奨励賞	川上 幸之介 (イギリス ロンドン) 笹岡 啓子 (東京都杉並区)

(敬称略)



■VOCA展2008 VOCA賞受賞 横内 賢太郎 「Book-CHRI IMOCE」「Book-CHRI FFTC」

●第一生命ギャラリー

住 所: 東京都千代田区有楽町1-13-1 第一生命本館1階  
 開館時間: 12:00~18:00  
 休 館 日: 土・日・祝日(夏期・年末年始および展示替えによる休館あり)

**the Voice** 第10回VOCA展 VOCA賞受賞 津上 みゆき 様

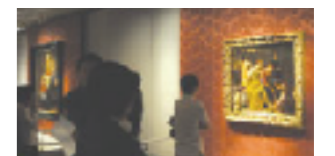
VOCA展は、絵画を学ぶ当時学生だった私たちにとって憧れであり、今を生きる作家のこれぞという作品群の壮観な光景を見ることが出来る展覧会でした。ですから10年目のVOCA賞をいただいたときは非常に感慨深く、また新たなスタート地点に立てたと、身が引き締まる思いでした。さらに、受賞者に与えられる第一生命ギャラリーでの個展という機会は、私の経歴を語るうえで欠かせない貴重な経験となりました。作品世界に誘うに十分な魔法が備わった、天井の高いギャラリー空間で、これからより多くの方々にVOCA展とその作品に出合っていたいだきたいと思えます。



■太郎知恵蔵展(南ギャラリー)

「フェルメール展」(平成20年8月2日~12月14日)への協賛

17世紀オランダ絵画の巨匠ヨハネス・フェルメール。その代表作品のほか、生涯を過ごした懐旧の地・デルフトの芸術的風土から生まれたデルフト派の作品約40点を一堂に集めた「フェルメール展(東京都美術館)」に特別協賛しました。



第一生命ホール

昭和27年に誕生して以来、「貸しホール」の草分けとして音楽・演劇・落語等を上演してきた第一生命ホール。平成13年には東京・晴海に新装移転しました。同ホールでは、第一生命が全面的に支援しているNPO法人「トリトン・アーツ・ネットワーク(TAN)」が自主公演を企画・実施しており、地域へ音楽をお届けするコミュニティ活動にも力を注いでいます。



■第一生命ホール



■TANのアウトリーチ活動

●東京都中央区晴海1-8-9 晴海アイランドトリトンスクエア内



## 教育・調査

生命保険の普及と発展を願い、教育・調査活動を推進しています。

**子どもたちへの経済教育「ファイナンスパーク」への協賛** 京都市教育委員会と経済教育団体ジュニア・アチーブメントの共催事業・中学生向けプログラム「ファイナンスパーク」に協賛。仮想の街で1年間の生活設計や収支計算を体験するプログラムです。第一生命ブースでは、生命保険の仕組みや役割を分かりやすく伝えています。



■「ファイナンスパーク」学習風景

**産学連携の寄付講義・共同研究** 平成19年4月より一橋大学大学院商学研究科MBAコースの寄付講義を提供。産学連携の共同研究も続けています。平成20年度は「金融保険数理」の寄付講義を開講。当社グループの職員が教壇に立ちました。また、平成20年度より損害保険ジャパンと共同で明治大学法科大学院にて「保険法」の寄付講義を提供しています。



■一橋大学での寄付講義

**財団法人 国際保険振興会(略称:FALIA)** アジアを中心とした諸外国の保険事業の発展を目的に、国内および海外で保険事業関係者を招いてセミナーを開催しています。国内セミナーの参加者は平成20年度に累計3,000名を超えました。事業を通じて国際相互理解を促進しています。



■トップエグゼクティブセミナー

**the Voice 研修生の声** 研修参加者と講師から多くの経験を得て知識共有できました。帰国後は、この経験を職場仲間と共有し、このコースに参加することをすすめたいと思います。(平成20年6月「ITコース」参加者アンケートより)

**財団法人 矢野恒太記念会** 第一生命の創立者である矢野恒太の事業を顕彰するため、創立50周年事業の一環として、昭和28年に設立されました。統計・数理等の学術研究に対する援助、奨学金制度の運営、農業振興者の表彰などを行っています。中でも昭和2年から刊行している「日本国勢図会」は、国内統計を総合的に収集した統計書のベストセラーで、学習参考書や入試問題にも役立てられています。



## 生活環境

潤いのある生活環境を目指し、人々が暮らしやすい社会づくりのための調査・研究に取り組んでいます。

**財団法人 第一住宅建設協会** 居住環境の整備や住生活の向上に関する調査研究と啓発を軸に、それらへの助成と機関誌「city & life～都市のしくみと暮らし」を年4回発行しています。

**財団法人 地域社会研究所** 都市・農村・家族・保健衛生・少子高齢化問題など、幅広い分野での提言を内容とした機関誌「The Community」を年2回(5・11月)発行しています。

## スポーツ

次世代を担うスポーツプレーヤーの育成を支援しています。

**全国小学生テニス選手権大会** 昭和58年、「日本を代表する選手を育成するにはジュニアから」という財団法人 日本テニス協会の趣旨に賛同し、「全国小学生テニス選手権大会」への支援を開始、平成20年度で第26回を迎えました。資金的な援助、グラウンドの提供を行っています。杉山愛さん、錦織圭さんなど国際的に活躍する選手もこの大会の出場者です。



■男子シングルス優勝  
松村 亮太郎 くん

第26回全国小学生テニス選手権大会			
男子シングルス	優勝	松村 亮太郎	福井市立日之出小(福井)
	準優勝	中川 直樹	福津市立福岡南小(福岡)
女子シングルス	優勝	玄田 夏楠	津幡町立英田小(石川)
	準優勝	渡辺 仁美	調布市立滝坂小(東京)

(敬称略)

## これも第一生命の活動です

### サラリーマン川柳コンクール

“サラ川(サラセン)”の愛称で親しまれている「サラリーマン川柳コンクール」を毎年実施しています。昭和62年からスタートし、平成20年で22回目を迎えました。毎回、全国のサラリーマン・OL・主婦などさまざまな方から、職場やご家庭などの日常生活の中で日頃感じている“喜怒哀楽”を、5・7・5の川柳にしてご応募いただけます。入賞作はマスコミのニュースにも取上げられ、世相を映すユーモラスな「鏡」として話題を振りまきます。第21回は、「全国優秀100作品」とは別枠で、「地球温暖化防止(エコ)」「育児」に関する作品も紹介しています。



【第21回 第一位】  
「空気読め!!」それより部下の 気持ち読め!!  
のりちゃん

### 夏休み子どもミニ作文コンクール

今年で26年目、毎年約20万件の応募実績がある「夏休み子どもミニ作文コンクール」を今年も実施しました。朝日学生新聞社とタイアップし、優秀作品は新聞で発表されました。平成20年度は保護者の方を対象とした「おじさまとの心温まるエピソード」も募集しました。コンクールを通して夏休みのご家族のコミュニケーション作りに貢献したいと考えています。



### 大人になったらなりたいものアンケート

「夏休み子どもミニ作文コンクール」の応募用紙に「大人になったらなりたいもの」アンケート欄を設けています。平成20年4月に、平成19年度のデータ計993点の内容を集計・分析した結果をプレスリリースしました。平成19年の1位は、男子:野球選手・女子:食べ物屋さんでした。

## 全社で取り組んでいる環境活動

社会の持続可能な発展に向け、

「環境取組方針」に基づいた4つの行動指針を掲げて積極的に取り組んでいます。

### 第一生命の環境取組方針

#### 基本的な考え方

第一生命は、「社会からの信頼の確保」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、一人ひとりが、日常的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。

##### 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図るとともに、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組み、広く社会に貢献します。

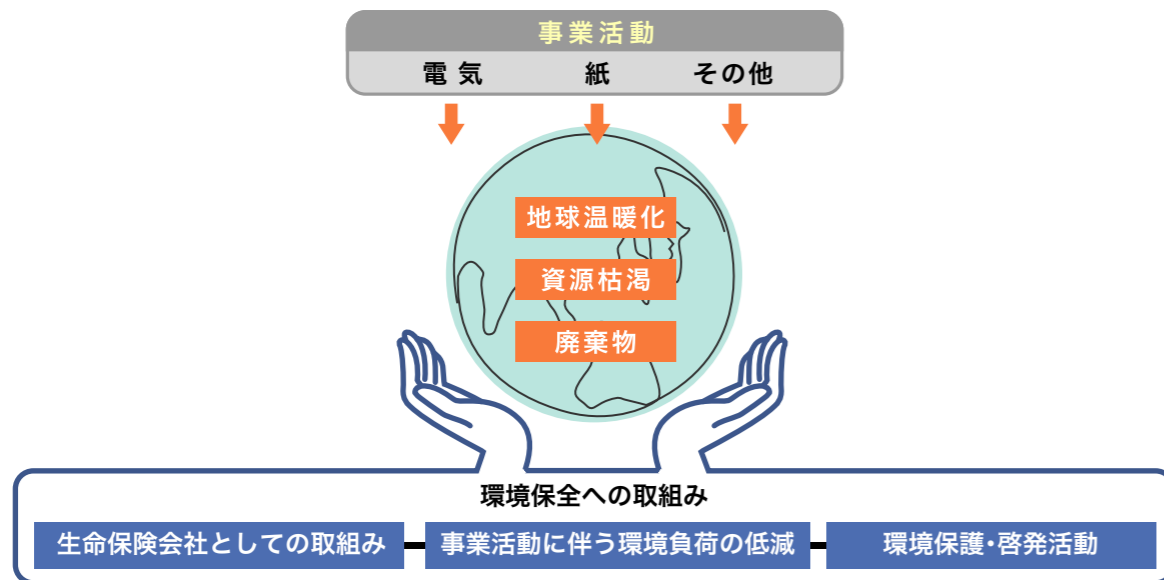
##### 2. 事業活動に伴う環境負荷の低減

事業活動に伴う資源・エネルギーの消費や廃棄物等の排出について、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。

##### 4. 持続的な環境改善の推進

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。

事業活動が地球環境に与える影響を考え、地球環境の保全に向けて積極的に取り組んでいます。



### 生命保険会社としての取組み

事業活動に伴う環境負荷の低減はもとより、金融が環境に関する影響も大きいことから、金融機関ならではの取組みも重要であると考えています(14ページご参照)。

### 事業活動における取組み

環境負荷の主な要因は、電力消費や紙の使用など主にオフィス活動によるものです。第一生命では、省エネルギーやリサイクルの促進などを通して環境負荷の低減に努めています。

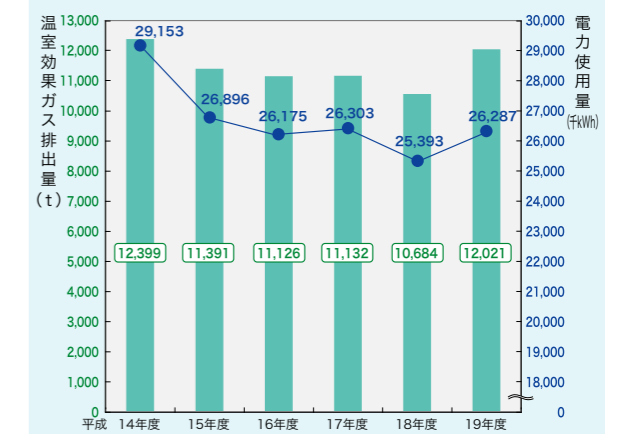
#### 省エネルギーへの取組み

日比谷本社、大井事業所では、省エネ法や東京都環境確保条例等に対応した目標を定め、建物ごとにCO<sub>2</sub>排出量の削減に取り組んでいます。今後は、全事業所における電気使用量等の実態を把握し、さらなる環境負荷低減に向けて取り組んでいく予定です。

#### 東京都環境確保条例に基づく地球温暖化対策

東京都では、環境確保条例に基づき一定規模以上の事業所に対して地球温暖化対策計画書の提出を義務づけています。当社は本条例に基づき、日比谷本社について、平成17年から5ヶ年の計画書を策定のうえ、CO<sub>2</sub>排出量削減に向けた取組みを着実に実施してきました。平成19年6月に提出した中間報告書に対して、このたび「AA」の評価を受けました。

【温室効果ガス排出量・電力消費量(日比谷本社・大井事業所)】



※温室効果ガス排出量は、東京都環境確保条例「地球温暖化対策計画書制度」に則って算出

#### 省資源への取組み

##### 紙使用量の削減

###### ● 約款冊子のオーダーメイド化

平成20年5月より、ご契約期間中の更新時等に提供する約款冊子をお客さまのご契約内容に合わせてオーダーメイド化しています。これにより、1契約あたり平均200ページ、年間で約45トンの紙資源が削減される見込みです(53ページご参照)。

###### ● 印刷物物流のジャスト・イン・タイム化

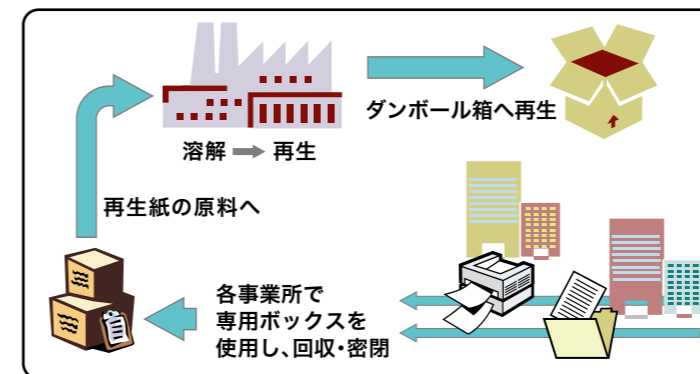
印刷物の過剰在庫の削減を図るため、平成18年8月より、パンフレットや事務帳票等の印刷物物流システムを抜本的に見直し、製造・物流・使用・廃棄を一元化した「印刷物物流のジャスト・イン・タイム化」を導入しました。平成19年度は、導入前の平成17年度比で402トンの紙資源が削減できました。

##### 紙のリサイクル促進

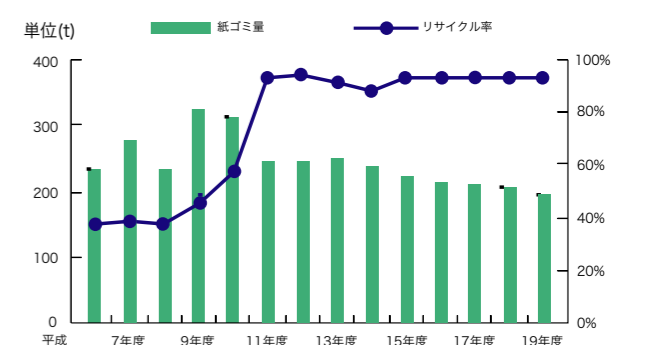
紙の廃棄にあたっては、情報漏洩が起きないように徹底した管理を行ったうえで、リサイクルを積極的に進めています。

###### ● ロールボックス廃棄

支社・支部の廃棄書類を本社が選定した委託業者が回収し、密閉したまま運搬・溶解する廃棄方法です。溶解後は再生紙の原料として活用しています。



【紙ゴミ量とリサイクル率(日比谷本社)】





## 環境保護・啓発活動

**緑のデザイン賞** この賞は、優秀な都市部の緑化プランを表彰し、その実現に対して資金助成を行うもので、平成2年に創設されました。これまでに全国115の地域で新たな緑地が誕生しており、緑化促進による都市部のヒートアイランド現象の緩和や、自然環境の保全にも貢献しています。さまざまな緑化プランを実現させることで未来を担う子どもたちに緑豊かな環境を残していきたいと考えています。



■第18回 緑のデザイン賞 国土交通大臣賞 受賞プラン



### the Voice 第18回 緑のデザイン賞 国土交通大臣賞 受賞

青山表参道町会 会長 川島 信録 様

私たちが生活する東京の都心部においても、目を和ませ潤いを感じさせる緑の存在は、街にはなくてはならないものであると日々感じています。私たちの住む青山表参道地域は、日々沢山の人が訪れる、国際色豊かな賑わいのある街です。今回、表参道入り口付近を緑あふれる、美しい憩いの場所として整備できればと、地元の自治体の協力を得ながら、緑化プランを作成しました。

**職員への環境教育・啓発活動** 職員一人ひとりが環境問題への意識を高め、自主的に取組むため、環境啓発セミナーを実施しています。また、社内広報を通じて各部門の環境取り組みの事例等を紹介し、情報共有を図っています。

環境啓発セミナーのテーマ  
平成19年：『不都合な真実』上映会＋地球温暖化の現状について講義  
平成20年：環境ジャーナリスト枝廣淳子氏による講演「温暖化の時代に今やるべきこと」



■枝廣淳子氏によるセミナー



■「エコマインド向上通信」

**環境保全活動** 全国各地の職員が、地域に根ざしたクリーンアップ活動を自発的に行い、ボランティアとして環境保全に取り組んでいます。



■日比谷本社・京浜総合支社 都立東京港野鳥公園干潟清掃



■新潟支社 柳都クリーンアップ



■大井事業所 酒匂川河川敷クリーンアップ

### the Voice

環境保全活動参加者



京浜総合支社 長井 宏道

今回、支社近隣の東京港干潟清掃ボランティアに初めて参加し、地層に埋もれている細々としたビニールゴミの多さに驚かされました。また、ゴミは干潟に生息している微生物の活動を妨げることになり、海の自浄作用そのものにも影響を与えていることを知りました。短い時間の清掃活動で、綺麗になった範囲は小さいものですが、とても良い経験となりました。

## 人権の尊重

「第一生命の人権宣言」(人権を考える3本の柱)に基づき、一人ひとりが人権問題に対し正しい理解と認識を持ち、あらゆる場において常に相手を思いやる心を持って行動できる職員の育成に努めています。

### 第一生命の人権宣言と行動規範

昭和61年度を「人権元年」と位置づけ「人権を考える3本の柱」を宣言しました。平成10年度には職員の「行動規範」に人権尊重に関わる内容を盛り込みました。

#### 人権宣言 3本の柱

- 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。
- 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。
- 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

- 役職員一人ひとりの人格・個性を尊重し、変革を恐れない自由闊達な風土を醸成していく。
- 性別、年齢、国籍、人種、民族、宗教、社会的地位、障がい等を理由として差別しない。
- セクシュアルハラスメント、パワーハラスメントは行わない。また、他人のこれらの行為を見逃さない。

## 人権啓発の主な取組み

**人権啓発推進体制** 人権啓発の推進体制として、昭和54年度に「同和研修推進本部」を発足させました。その後、同和問題だけでなく、広く人権問題に取り組む社会の動きと合わせ、昭和59年度に「人権問題研修推進本部」と改め、さらに平成16年度に「人権啓発推進本部」としました。

また、人事部内に「人権啓発室」を設け、全社的な人権啓発に取り組んでいます。

人権啓発推進本部	
本部組織	下部組織
◎本部長 人事担当役員 ◎理事 本社部長より任命 ◎事務局 本社管理職より任命	◎本社啓発委員 ◎支社啓発委員 各部 管理職1名 支社長、副支社長 役付1名 役付2名

**セクハラ、パワハラ防止への取組み** 職員携帯ファイル「ビジョン&ルール」や各種マニュアルに、セクハラ、パワハラの防止取組みと相談受付窓口を掲載し、周知を図っています。特にセクハラについては「セクハラ相談窓口」(女性担当者3名)を設置し、安心して相談できる体制を整えており、迅速で適切な対応を行っています。なお、所属別研修・階層別研修などの人権研修にて繰り返し啓発を実施し、未然防止に努めています。

**人権啓発研修** 日本固有の人権問題である同和問題を機軸に据え、社会的な関心・意識が高まりつつある女性、障がい者、高齢者、外国人等人権問題全般についての意識を一層高めるべく、全職員対象に社内研修を繰り返し実施しています。近年パワーハラスメントが社会問題化しつつあることから、従来の重点啓発テーマである「同和問題」「障がい者理解」に、「ハラスメント防止」を加え、啓発に取り組みました。具体的には、「パワハラ防止」をテーマに全社一斉の所属別研修を実施しました。また、本社管理職人権研修において横浜労災病院 勤労者メンタルヘルスセンター長の山本晴義先生に「パワハラ防止、働く人のメンタルヘルス」をテーマに講演していただきました。

第一生命では、「東京人権啓発企業連絡会」に加盟し、行政機関や人権に関する諸団体等が開催するセミナー・研修会等に積極的に参加して人権啓発の取組みに役立てています。



■平成20年2月本社管理職人権研修 横浜労災病院 勤労者メンタルヘルスセンター長 山本 晴義 先生

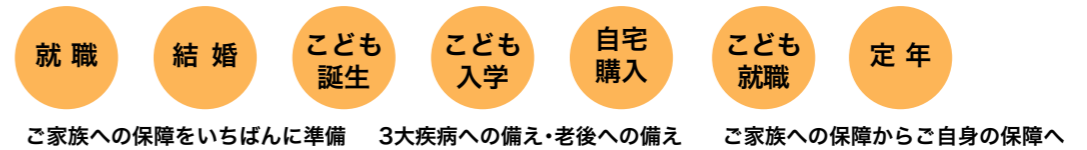
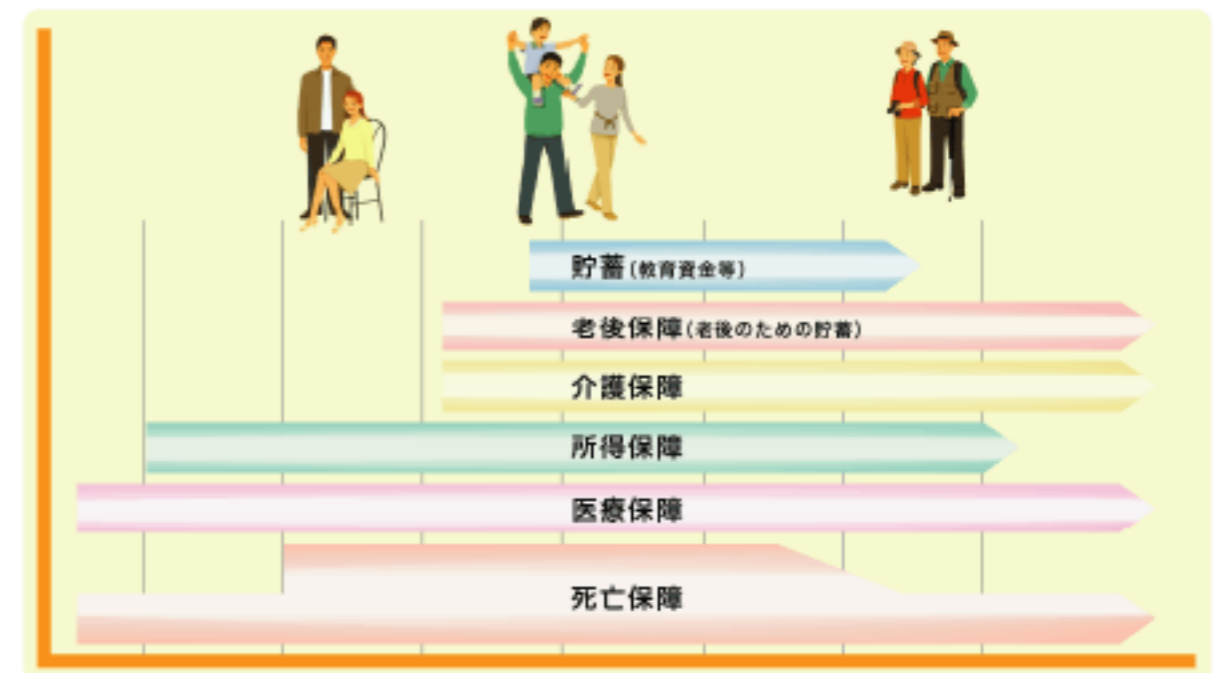
## 「暮らし」を支える。「社会」を支える。「生涯設計」で支える。

家族、仕事、健康、夢……

人には、どうしても守りたい、かけがえのないものがあります。  
そして、人生の中でさまざまな不安と向き合うときがあるのも、また事実です。

そんな人生のあらゆるシーンに備えるために、  
私たち第一生命がお役に立てることを見極め、  
一生涯にわたる生涯設計をお客さまとともに考え、提供していく。

それが、第一生命が目指す「生涯設計」です。



### 第一生命の生涯設計

良質な提案

良質な商品

良質なサービス

**生涯設計**

それぞれの生き方に、  
いつもベストな備え方。

## お客さまとの、絆

一人は万人のために、万人は一人のために。

お客さま一人では準備できない、

人生のさまざまなリスクへの

備えを可能にするのが、生命保険です。

第一生命は、お客さま一人ひとりのライフステージに応じて

一緒に考え、安心をお届けすることを第一に考えます。

「一生涯のパートナー」であり続けるために、

暮らしのあらゆる場面を支えていく

絆を創ってまいります。

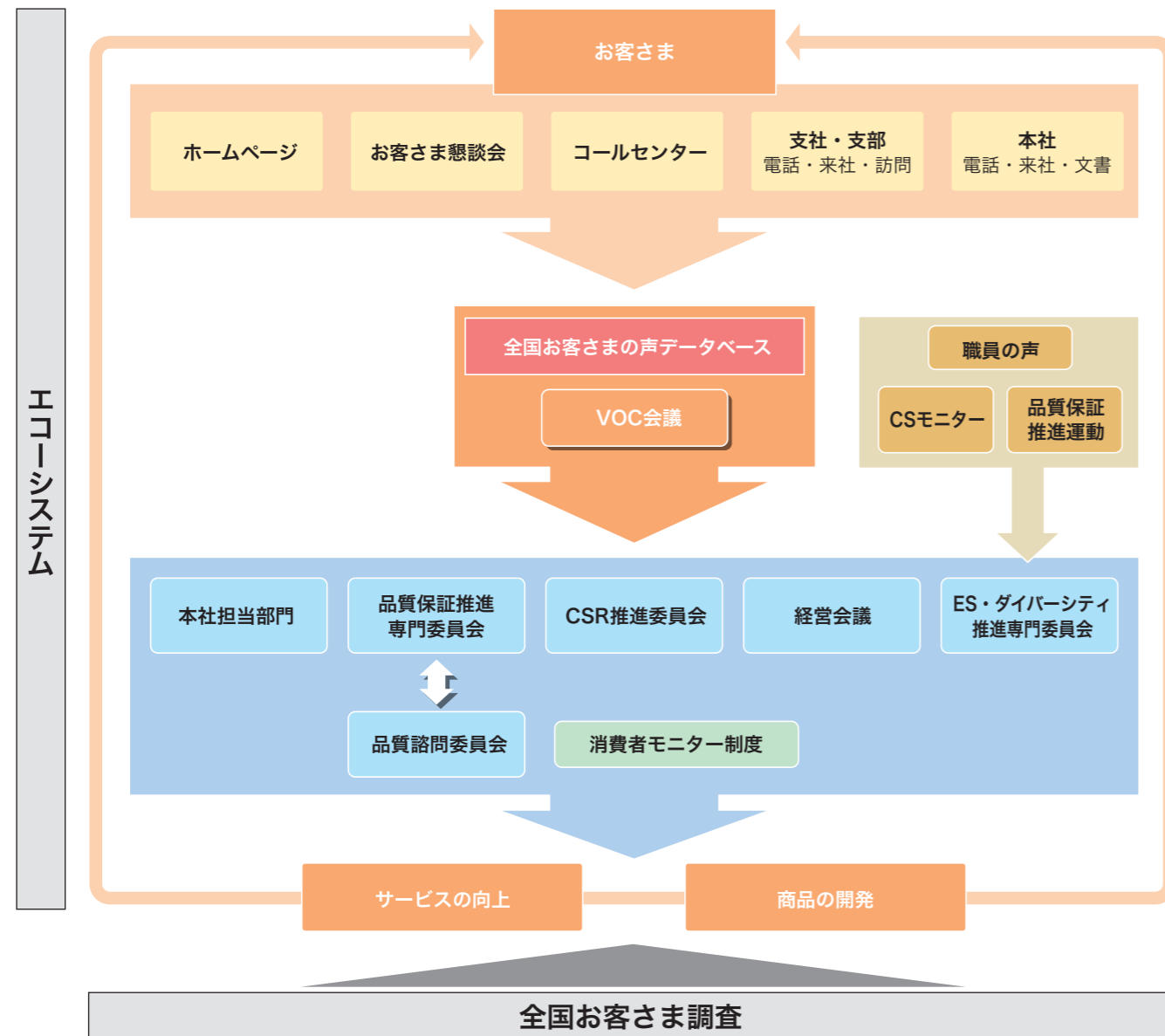


## すべてはお客さまの声から

### 「エコシステム」の運営

日々全国からいただく「お客さまの声」と、直接お客さまとの接点に携わる「職員の声」を経営に反映させていくために「エコシステム」という仕組みを平成4年に構築し、順次レベルアップを図りながら運営しています。これは、お客さまとのさまざまな接点を通じて寄せられる「ご意見」、「ご要望」などの「お客さまの声」を集約・分析し、経営や業務プロセスの改善に反映させる仕組みです。データベース化された「お客さまの声」を、毎月の「VOC会議（＝Voice of Customer）」で分析し、当社の問題点などの課題を整理した後、お客さま満足の向上のために組織された「品質保証推進専門委員会」で検討しています。さらに、「CSR推進委員会」および「経営会議」に報告され、経営レベルのレビューが行われる仕組みとなっています。

この仕組みを通じて、さらなるお客さま満足の向上のために、商品開発やサービスの改善に反映させています。実際に具体化して、実施したのものについては「第一生命の現状」（ディスクロージャー誌）等を通じてお客さまへフィードバックしています。



※CS：Customer Satisfaction（お客さま満足）

### お客さまの声の主な内容

お客さまから寄せられた苦情や感謝の声を「お客さまの声」として収集・把握し、商品開発や各種サービスの改善に積極的に反映させています。

特に、「苦情」はお客さまから寄せられたご意見・ご要望を広く収集して、経営の改善につなげるということが重要であるという認識から「当社が販売するすべての保険商品（がん・損害保険等の提携商品含む）、営業活動、職員の態度・マナー、事務制度や定款・約款等の当社に対するお客さまの不満足の表明（匿名者からのお申出含む）のすべて」と定義し、幅広く捉えています。

また、「品質保証新宣言」でも「私たちへのご意見やお申し出を真摯に受けとめ、そして日常の業務を常に見つめなおし、業務プロセスを改善します。」と宣言し、特に苦情に対しては受付次第即時に対応し、事実関係の確認も含め最優先に取り組むことを社内に徹底するとともに、ホームページでは苦情件数、解決件数および「お客さまの声」から実現した改善事例を掲載しています。

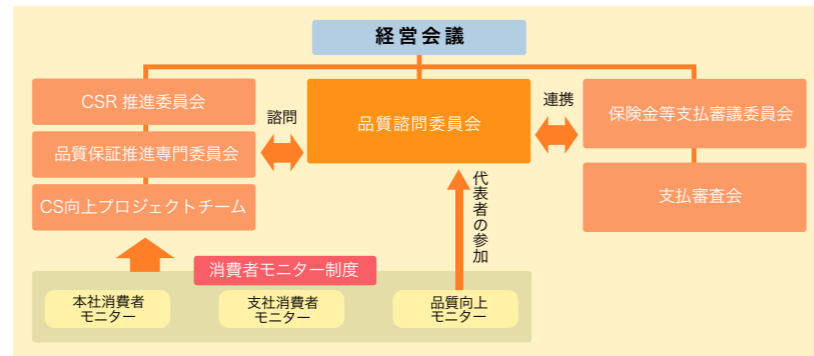
【平成19年度「お客さまの声（苦情・感謝の声）」の受付件数および主な内容】

分類	受付件数			主な内容	受付件数		
	占率(%)	前年比(%)	項目内占率(%)				
苦情	新契約関連	5,036	5.9%	124.8%	加入時の説明に関するご不満等	486	9.7%
					募集行為に関するご不満等	423	8.4%
	保険料払込手続き関連	6,143	7.2%	107.6%	払方変更手続きや保険料の入金に関するご不満等	1,345	21.9%
					保険料振替貸付に関するご不満等	1,027	16.7%
	ご契約内容保全手続き関連	27,663	32.2%	114.4%	解約手続きに関するご不満等	9,514	34.4%
					配当に関するご不満等	7,953	28.7%
	保険金・給付金等お支払い関連	14,908	17.4%	171.1%	給付金の支払手続きに関するご不満等	6,959	46.7%
					満期保険金の支払手続きに関するご不満等	2,407	16.1%
	その他	27,071	31.5%	118.4%	営業職員の態度・マナー、窓口・電話対応に関するご不満等	10,874	40.2%
					アフターフォローに関するご不満等	8,559	31.6%
小計	80,821	94.1%	123.4%				
感謝の声	5,085	5.9%	94.6%				
合計	85,906	100.0%	121.2%				

## 消費者の声から

### 業務改善推進の核となる品質諮問委員会

消費者の視点からご意見を積極的にいただくことを目的に、平成18年10月に「品質保証推進専門委員会」の諮問機関として「品質諮問委員会」を設置しました。品質保証推進専門委員会で検討・立案された事案、保険金等支払審議委員会等で審議された事案、消費者モニター制度を活用して取組んだ事案・調査結果等について諮問し、消費者視点からの積極的なご意見をいただき、さまざまな業務プロセス改善の取組みを推進しています。



### さまざまなご意見を集める消費者モニター制度

広く消費者の皆さまからご意見・評価をいただくために、昭和59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や消費生活センターの相談員、既契約者の方々など約200名の消費者モニターの方から商品・サービスなどについてご意見・アドバイス等をいただいています。



■消費者モニター懇談会(名古屋)

**本社消費者モニター制度** 全国主要都市において定期的なアンケートや懇談会を通じて、ご意見・ご要望等をうかがっています。

**支社消費者モニター制度** 地域を担当する全国の支社では、一般消費者の方々を中心に定期的なアンケートや、お客さま懇談会等の場を通じて、広くご意見・評価をいただいています。

**品質向上モニター制度** 首都圏地区を中心に、各分野の専門家の方々からご意見・アドバイス等をいただいています。

### 消費生活センターを一斉訪問し、ご意見を収集

生命保険や当社に関する情報の提供、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、相談員の方々からのご要望等を収集し経営に反映させるために、支社長・副支社長・CS推進統括部長を中心に、全国約160ヶ所の消費生活センターへの定期的な訪問を実施しています。また、併せて消費生活センター相談員の皆さまには、近隣支社のお客さま懇談会にご参加いただき、広くご意見やご要望をいただいています。

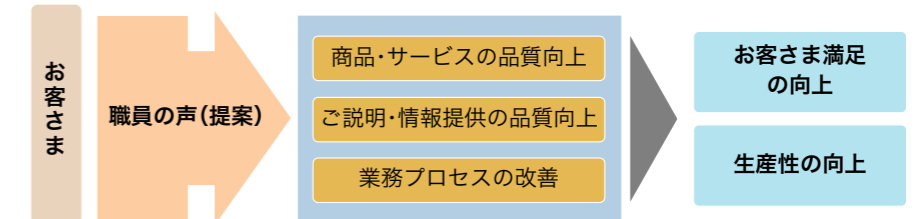
#### 有識者による消費者問題研究会

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、第一生命が主催者(事務局)となり、昭和60年から継続して「消費者問題研究会」を開催しています。意見交換の内容は小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、総代、評議員等に提供しています。現在開催されている第10次研究会の内容をまとめた小冊子は平成21年度に発行する予定です。

## 社内の声から

### 品質保証推進運動

平成19年12月より「品質保証推進運動」を実施しています。この運動は、お客さまに接する職員の声(提案)をもとに、全社で「お客さま満足の向上」と「生産性の向上」に向けて取組む活動です。「CSモニター」を支社・支部での「運動推進者」に任命したことにより、窓口・電話等を通じて直接お客さまの声に接する支社・支部の職員の声が、数多く本社担当部門に提言されました。提案総数は4,751件にのぼり、順次、検討・実施を進めています。



### CSモニター

「CSモニター」は日常、お客さまと接して感じた疑問点や気づき等を本社所管へ提案するとともに、お客さま満足の向上に関する本社からの各種情報を支社・支部へフィードバックする役割を担っています。また、CSモニター・セミナー(研修)を地域ブロックごとに開催し、お客さま満足の向上に関連する諸課題に対して、積極的な意見交換を行っています。セミナーで集約された「CSモニター」の声や専用データベースに収録された意見・提案は、各種業務やサービスの改善等、お客さま満足の向上に向けた取組みに活かされています。

#### the Voice CSモニター

神戸支社 出店 昌恵

今年でCSモニター3年目です。CSモニターとしての意見・提案内容がすぐ業務改善に反映されており、責任とやりがいを感じています。私の支部には窓口はなく、お客さまとの接点は電話のみです。電話での対応は、お客さまの顔が見えないため、何を要望され何が不満なのか、常に気を付けて対応しています。先日、「長年保険に加入しているが、保険の内容が全然分からない」とご不満のお電話を受けました。できるだけ分かりやすく時間をかけてご説明したところ、ご理解いただき、お礼も言うてくださったことが心に残っています。今後もお客さま目線で感じることを会社に提案していきたいと思っています。



#### 消費者啓発活動

社団法人 消費者関連専門家会議(ACAP)や日本消費者教育学会などとのコラボレーションによる学生向け啓発講座を実施しています。また、財団法人 消費者教育支援センターが実施した「第4回消費者教育教材資料表彰」の「実験実習部門」で優秀賞を受賞した「ライフサイクルゲーム」を活用し、金融教育の支援を行っています。このゲームは学校の授業や消費生活センターの講座等の補助教材として、生命保険をはじめとする金融商品や契約に関する知識が学べるように工夫されたゲーム教材です。平成20年度は、東京都消費生活総合センターにて啓発講座を実施するとともに、NPO法人CANVASに協賛し、子ども向けの「ワークショップコレクション2008」において、約200名の親子に参加していただきました。



■ワークショップコレクション2008 (慶應義塾大学にて)

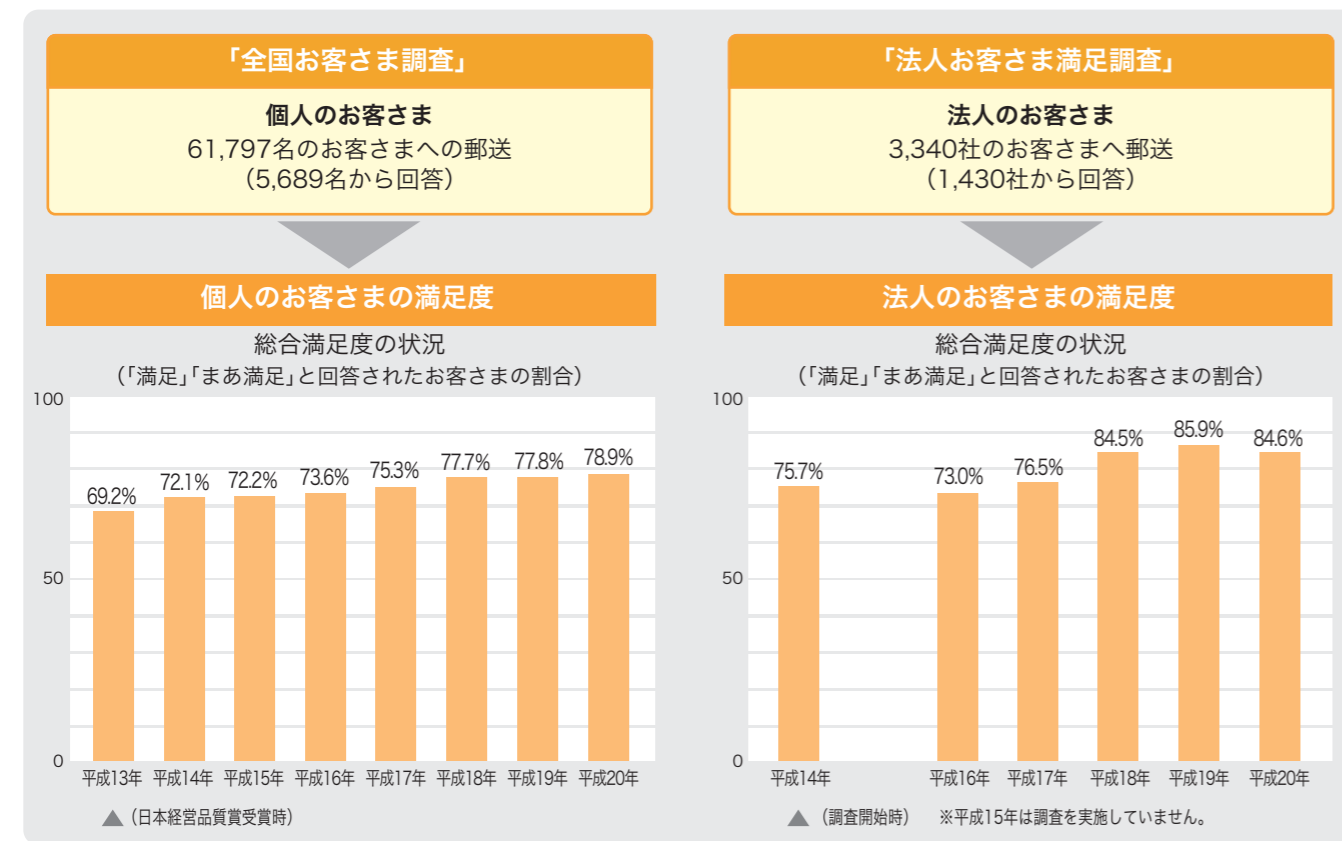


## お客様満足度の把握

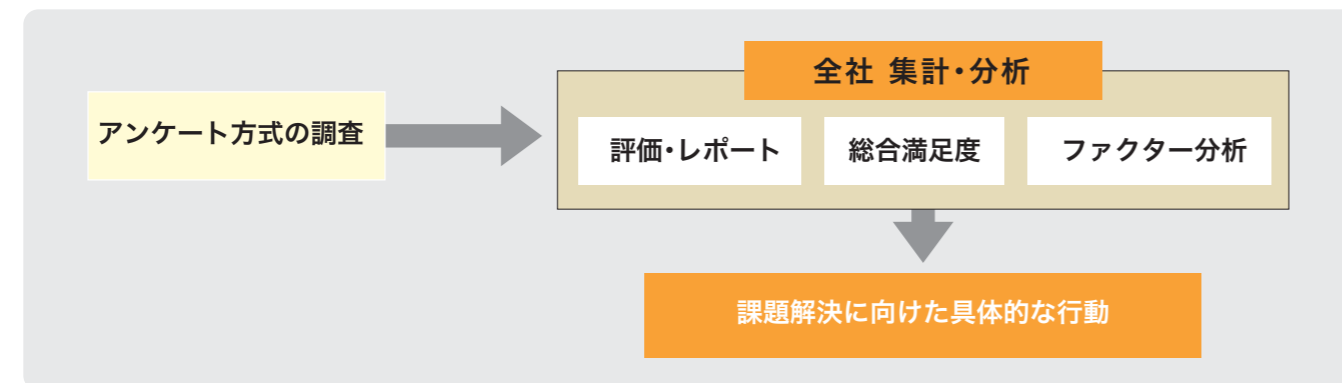
経営基本方針に掲げる「最大のお客様満足度の創造」の達成度を測る指標として、お客様満足度を毎年把握し、課題を明確にしています。

お客様満足度は、個人のお客様(ご契約者)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の調査により、客観的に把握しています。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、本社各部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度向上の取組みに役立てています。また、CSR推進委員会や経営会議でフォロー・検証し、経営に反映させています。平成19年の全国お客様調査の結果、窓口対応の項目では「窓口業務の対応時間帯(平日9:00~15:30)」について前の年より満足度が低下しました。これに対して、平成20年10月より一部本社窓口にて対応時間を延長(9:00~17:00)することとしました。

### 【お客様満足度の把握のためのアンケート調査】



### 【「全国お客様調査」の活用】



## お客様の声からの改善事例と感謝の声

### 「お客様の声」「社内の声」を活かして実現した改善事例

<p><b>ご提供する商品の充実のために</b></p> <p>インカムサポート (特定状態収入保障特約)を付加できる商品の拡大。</p>	<p>定期保険特約付終身保険「リードU」等へ、インカムサポートを付加できるようにしました。(平成20年6月より実施)</p> <p>※平成20年10月より定期保険特約付終身保険「リードU」等は5年ごと配当付終身保険「順風人生」へ販売名称を統合</p>
<p><b>お手続きを簡易にするために</b></p> <p>お客様がいつでもインターネット上でお手続きできる 保全手続きの種類を拡大。</p>	<p>ホームページを全面的に刷新し、インターネット上でお手続きが可能な保全手続きの種類を拡大し、お客様の利便性の向上を図りました。</p> <p>具体例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●保険料の振替口座の変更について、ホームページ上で請求書のお取り寄せを可能にしました。(平成20年1月より実施)</li> <li>●送金指定口座の登録や変更について、ホームページ上でお手続きいただけるように変更しました。(平成20年3月より実施)</li> </ul>
<p><b>お手続きを簡易にするために</b></p> <p>「治療内容報告書」で対応できる範囲を拡大。</p>	<p>病院の領収書や手術同意書等と簡易な報告書で、入院給付金・手術給付金のご請求手続きをしていただける「治療内容報告書」の取扱範囲を「14日以内の入院・手術」から「20日以内の入院・手術」に拡大し、より多くのお客様にご活用いただけるようにしました。(平成20年3月より実施)</p>
<p><b>もれなくご請求いただくために</b></p> <p>お客様に毎年お送りしている「生涯設計レポート」に特約の内容を詳しく記載。</p>	<p>お客様に毎年お送りしている「生涯設計レポート」に、具体的な支払事由をご契約ごとにカスタマイズして記載しました。(平成20年度発送分より実施)</p>

### お客様からお寄せいただいた、感謝の声

主人が病気で歩行も困難です。どうしたら元気になるかを営業職員の方に相談したところ、携帯パソコンeNavit(48ページご参照)を使っての介護サービスの話や、ご自身のリハビリ経験をお聞きしました。暗闇に光が見えた感じがしました。ありがとうございました。

がんの手術後、別の用件で営業職員の方が来宅しました。私の様子を見て入院給付金手続きの話をしてくれ、さっそく請求しました。もし訪問してくれなかったら請求していなかったと思います。感謝しています。

契約の内容を確認したいと思っていたのですが、なかなか時間が取れずそのままにしていました。「生涯設計パーク」は土・日曜日も営業しているので自分の都合のつくときに訪問でき、保険の内容をしっかりと確認できて良かったです。

全然病気をしたことがなかったのですが、突然がんになってしまいました。保険料免除の特約を付けていたおかげで、給付金をいただきながら保険料も免除になりました。良い保険をすすめていただいて、本当に助かりました。

## お知りになりたいこと、重要なことを的確に

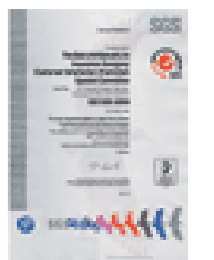
「ご契約時」「ご契約期間中」そして「お支払い時」のどの段階においても、お客さまが必要とされることをより分かりやすくご説明できるよう、お客さま向け資料の充実を図っています。

ご契約時 ご加入いただく契約内容を、しっかりお伝えします。		ご契約期間中 適時適切な情報提供に努めます。		お支払い時 保険金・給付金等をもれなくご請求いただけるようご案内します。	
<h3>① お客さまのニーズを確認</h3>  <p><b>生涯設計プラン</b> ライフプランに応じて一生の収支、リスク等を示した設計図</p> <p><b>商品パンフレット</b> 各商品の仕組みや特徴、各種制度、特約について分かりやすく説明した資料</p>		<h3>② ニーズに合った提案</h3>  <p><b>おすすめプランご説明シート</b> ご提案内容がお客さまのニーズに合うかどうかのご確認資料</p> <p><b>重要事項説明書 (注意喚起情報)</b> ～ご契約のお申込みにあたって～ご契約内容のうち、特に重要な事項をまとめて記載している資料</p>		<h3>ご契約内容の確認と更新のご案内</h3>  <p><b>生涯設計レポート</b> ご加入いただいている保険内容等、総合的な取引状況を掲載。年1回すべてのご契約者へお送りしている通知</p> <p><b>生涯設計レポート (第一生命からのお知らせ)</b> 当社の業績、決算状況等を掲載している冊子</p>	
<h3>③ ご意向の確認</h3>  <p><b>お客さまのご意向確認書</b> お申込みされようとする保険商品がニーズに合致しているかの最終的なご確認資料</p>		<h3>④ ご契約後の案内</h3>  <p><b>保険証券</b></p> <p><b>生涯設計サポートファイル</b> 「保障設計書(契約概要)」や「お問合せ先一覧」等をまとめて保管できるファイル</p>		<h3>ご請求時・お支払い時の案内</h3>  <p><b>保険金・給付金 ナビセツ</b> 生涯設計デザイナーが使用している携帯パソコンeNavitに搭載。給付金等のご請求の流れをナビゲート</p> <p><b>通院給付金 請求勸奨チラシ</b> 入院給付金のご請求の際、通院給付金のご請求についてもご案内する資料</p>	
		 <p><b>生涯設計レポート (当社ホームページにてご契約内容をご確認いただけるサービス)</b></p> <p><b>ご契約更新のご案内</b> 更新型保険の保障見直しのプランを紹介しているチラシ</p>		 <p><b>保険金・給付金等 チェックシート</b> 保険金・給付金のご請求時に、ほかにご請求いただける保険金・給付金がないか確認いただくための資料</p> <p><b>お支払明細</b> 保険金等のお支払い時に送付。今回のお支払内容以外に、ご請求いただける保険金・給付金がないか確認いただくための資料</p>	

### ご説明資料の作成プロセスで「ISO9001」認証を取得しています

第一生命は、「ご契約時」だけでなく「ご契約期間中」「お支払い時」にも、お客さまに生命保険の内容を分かりやすくお伝えすることが重要であるという考えのもと、お客さま向けのご説明資料について、資料間の連動性、一貫性を確保し、体系的で分かりやすい内容にするよう努めています。その結果、お客さま向けの主要なご説明資料(10種類)の作成プロセスについて「お客さまの声を積極的に取り入れ、企画・作成・改善のプロセスそのものを向上させていく」という仕組みが、品質マネジメントの国際規格「ISO9001」の基準に適合すると認められ、平成19年8月に認証を取得しました。

※ ISO9001:「国際標準化機構(International Organization for Standardization)」が定めている、品質の保証に加え、顧客満足の向上を目指す、品質マネジメントシステムの国際規格





## お客さまとのさまざまな接点

### お客さま一人ひとりのコンサルタント、生涯設計デザイナー

第一生命では、営業職員を「生涯設計デザイナー」と呼んでいます。お客さま一人ひとりの「一生涯のパートナー」として、ともに生涯設計を考えるコンサルタント、という意味を込めました。全国で約4万名の生涯設計デザイナーが、お客さまのために活動しています。

#### the Voice

いつも仲間に支えられながら、  
お客さまの喜びを考えてきました。

横浜支社 保土ヶ谷支部 関本 順子

生涯設計デザイナーになって37年目を迎えますが、その間時代はずいぶん変わってきました。経験だけに頼って、「昔はこうだったから」というやり方はしたくありません。お客さまや社会の変化に合わせて、最新の商品をしっかり勉強することを心掛けています。そうしないと説得力は生まれませんし、お客さまのためにもなりません。私が今までやって来られたのは、仕事が好きだから。それは、お客さまが好きということです。お客さまの「ありがとう」に癒されますし、私にも安心感を持っていただけています。そんな時、この仕事はずっと続けることが大切なんだな、と実感します。そして、私の周りには支えてくれる上司、同僚がいつもいました。支えてくれる人たちがいるから、明日もお客さまのために頑張ろうという思いを強く持つことができるのです。



#### the Voice

自然体でいることが、  
私なりのコミュニケーションだと思います。

富山支社 黒部支部 村上 千秋

これまで営業の経験がなかった私が今までやってこられたのは、お客さまとの絆を大切に、保険だけの関係にとどまらずにお付き合いさせていただいてきたからだと思います。いつも聞き役に徹するのが私のスタイルで、自然体でお客さまのお話をうかがう、ということを中心掛けています。遠くのお客さまもいらっしゃいますが、やはり訪問して顔を見ながらお話しするのが、ベストだと思います。顔色や口調から気持ちをくみ取ることができますし、お話ししているうちに新しいヒントが生まれたこともあります。お客さまと生涯にわたってお付き合いするということは、その間ともに成長していくことです。入社して18年になりますが、これからも双方向のコミュニケーションを大切にしながら、一緒に歩んでいきたいと思っています。



#### 携帯パソコン eNavitで分かりやすいコンサルティング

生涯設計デザイナーは、モバイル通信機能を搭載した携帯パソコンeNavit(イー・ナビット)を使って、生涯設計の考え方、保険や商品の仕組みのご説明、サービスのご案内等を行っています。このeNavitには、生涯設計デザイナーのコンサルティングスキル向上のためのeラーニングシステムも搭載。生涯設計デザイナーが、お客さまにより分かりやすい説明ができるよう取り組んでいます。



#### ファイナンシャルプランナー

生命保険のご提案には、専門的な商品知識や税務知識が必要です。ご加入時はもちろん、保険金を受取る際に課税される税金や相続税に関するものまで、お客さまのご質問・ご要望は多岐にわたります。第一生命では、それらに迅速かつ的確に対応するため、CFP・AFPやFP技能士などのFP資格を原則有しているFP(ファイナンシャルプランナー)を全国に約400名配置しています。

また、平成20年度より総合FPコンサルティング部を教育部へ統合し、従来以上にFPが「生涯設計デザイナー」教育に携わることができるよう体制を変更しました。FP知識を全社で共有化し、より良いコンサルティングができる「生涯設計デザイナー」教育を充実させることで、お客さま満足の向上に貢献していきます。

なお、直接営業するFPの組織としてFP営業部があり、現在東京・名古屋・大阪に展開しています。

#### ニーズの多様化にお応えする代理店

近年、お客さまの保険へのニーズは多様化し、保障内容だけでなく加入の経路や方法にもさまざまな選択肢が望まれています。当社は、平成13年度に損害保険ジャパン、アフラックの代理店、平成14年度には銀行代理店への委託を開始し、代理店を通じた保険の提供を本格化しています。また、平成18年12月には、金融機関代理店向けに商品供給を専門に行う子会社を設立し、平成19年10月より第一フロンティア生命保険株式会社として営業を開始しました。

#### 気軽にお立ち寄りいただける、ご来社窓口

全国約1,300ヶ所のご来社窓口では、担当者が対面でご契約のお手続きや保険のご相談に応じています。一部では営業時間の拡大も進めており、より身近で気軽にお立ち寄りいただける窓口を目指します。

#### the Voice

仙台総合支社 窓口担当

最近はインターネットや電話で簡便にお手続きを済ませたいというお客さまも増えていますが、窓口ではお客さまの質問に対して、分かりやすい資料を用いながら対面でご説明ができます。「窓口で説明を受け、安心して手続きができました」とお言葉をいただくこともあります。また、名義変更や入院給付金等の支払手続きだけでなく、新たに保険加入をご検討されているお客さまにも、「生涯設計」に基づいたご提案をしてご希望に応じられるよう努めています。





### 平日夜・週末も営業「生涯設計パーク」

「生涯設計パーク」は、営業時間を拡大した来店型店舗です。王子メトロピア店、東京大手町店に加え、平成20年4月に海浜幕張店、11月にララガーデン川口店を開設しました。「お客さまの身近な場所で、ご都合の良い時間にお気軽にご来店いただける」をコンセプトに、常駐の専門スタッフが、お手続きや契約内容のご説明のほか、結婚、出産、転職、住宅購入、退職など各ライフステージの備えなどにお応えしています。



■王子メトロピア店



■東京大手町店



■海浜幕張店

### the Voice



海浜幕張店 篠田 佳保里 塩野 菜穂子 今田 理名子  
(写真左より)

当社とのお客さまとの契約の有無にかかわらず、気軽にご相談やお手続きができる窓口を目指しています。「家計の収支バランス」など、ちょっとした疑問にも丁寧におこたえし、「ありがとう。来て良かった」など、お客さまから感謝の声をいただくとき、とてもやりがいを感じます。

### より使いやすく更新されたホームページ

お客さまの利便性をより向上させるため、ホームページを平成20年7月に全面リニューアルしました。商品・サービスに関する情報提供、ご契約内容の確認、各種お手続き、保険・年金等に関するコンサルティング、経営全般にわたる情報開示など、情報提供・サービスも一層充実。ほしい情報にすぐアクセスできるページになりました。このリニューアルでは、平成19年10月の消費者モニター懇談会にていただいたご意見なども踏まえています。このほか、情報提供・サービスの充実に向けて、平成19年9月より、「商品パンフレット」「ご契約のしおり一定款・約款」等のデジタルブックをホームページ上に掲載しています。また、平成20年8月からは、PDF版「生涯設計レポート」を閲覧いただけるサービスをホームページ上で開始しました(53ページご参照)。



第一生命ホームページ <http://www.dai-ichi-life.co.jp/>

### 高品質な対応を目指す「第一生命コールセンター」

「第一生命コールセンター」では、ご契約内容に関するお問合せをはじめ、死亡保険金や入院・手術給付金のご請求手続き等、全国からさまざまなご照会を電話により受付けています。お問合せ件数も年々増加し、平成19年度は122万件ものお問合せを承りました。コールセンターは、お客さまとの最も重要な接点の一つであるという認識のもと、高品質な対応を目指しています。具体的には、下記のような取組みを行っています。

#### お客さまの利便性向上への取組み

##### 受付時間の拡大

従来の受付時間は平日の9時から17時まででしたが、平成19年11月より、平日は18時まで、土曜日は17時までに変更しました。

##### お問合せ数に応じた体制の整備

「お待たせしない(つながりやすい)」を実現するために、お客さま対応の体制整備に取り組んでいます。

##### 生命保険料控除証明書(再)発行の早期化

毎年11月にお問合せが集中する生命保険料控除証明書の(再)発行を、お申出の翌日に発送できる仕組みを導入しました。

#### 対応品質向上への取組み

「品質保証新宣言」の履行、コンプライアンスの遵守という面から、平成20年度より品質管理(クオリティアシュアランス)運営を本格的に開始しました。対応者以外の第三者(品質管理者)が、個別にお客さま対応の品質について「お客さまに正確なご案内が行えているか」「ご満足いただけているか」の視点で確認を行い、業務運営の向上に取り組んでいます。

### the Voice

東海サービスセンター 名古屋コールセンター 中村 麻由美

オペレーター個々の対応品質向上とセンター全体のレベルアップを図るため、私たち品質管理者がオペレーターの対応内容を確認し、均質なサービスの提供に努めています。お客さまとつながった1本1本のお電話を大切に、「一生涯のパートナー」と思っていただけのような対応を目指していきます。



#### 株式会社化専用コールセンターを開設しました

株式会社化に関するご質問・ご照会にお答えするため、平成20年4月、株式会社化専用コールセンターを稼働させました。ご加入の生命保険契約への影響の有無、株式の割当計算にあたってのご留意点などについて、日々お客さまからのご質問に対応しています。今後も、株式会社化に関する、より分かりやすいご説明に向けて取り組んでいきます。

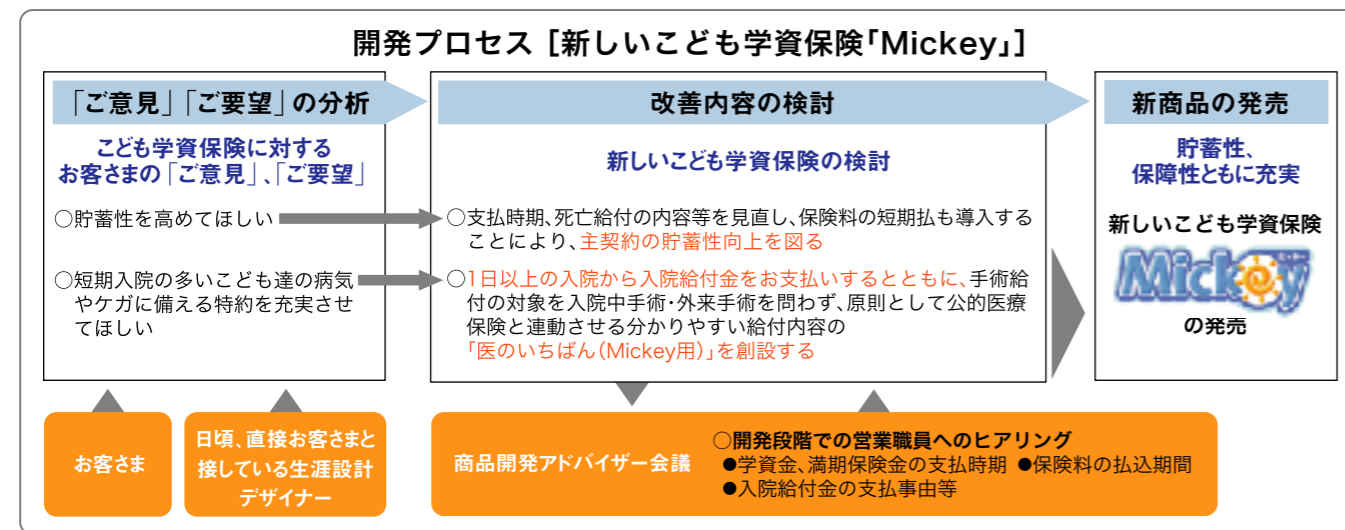




## 「生涯設計」を支える商品

### お客さまの声に耳を傾け「生きていくための保障」を重視しました

少子高齢化の進展、社会保障のスリム化、消費者意識の変化などを背景に、生命保険においては「万一の保障(遺族の生活資金)」に加え、老後や医療・介護への備えなど「生きていくための保障」という役割が一層重視されています。「エコーシステム」(39ページご参照)で「お客さまの声」を広く収集し、社内でも「商品アイデアコンクール」や「商品アドバイザー会議」などを通じて直接お客さまと接する「職員の声」を吸い上げる仕組みを確立。「声」を反映したより良質な商品の開発・提供に努めています。平成20年1月に発売した「Mickey」も、このような「お客さまの声」をもとに開発した商品です。



**the Voice**  
商品事業部 商品開発グループ川崎 涼子

開発にあたり、「お客さまに最適な備え方を提供できるよう、お客さまの視点に立って考える」のが、最も重視した点です。そのために、お客さまの声を多く集めたうえで、改善内容の検討を行いました。



上記は商品の概要を説明したものであり、ご契約にかかるすべての事項を記載したものではありません。ご検討にあたっては専用のパンフレットおよび「保障設計書(契約概要)」など会社所定の資料を必ずご覧ください。また、ご契約の際には「重要事項説明書(注意喚起情報)」「ご契約のしおり-一定款・約款」を必ずご覧ください。

## ご契約手続きをより分かりやすく、便利に

### 「約款」の平明化に努めています

ご契約時、お客さまに冊子「ご契約のしおり一定款・約款」をお渡ししています。平成20年6月より、ご契約内容やご契約後の各種お手続き等を記載している「約款」部分について、平明化を図りました。今後も引き続き、お客さまにとって見やすさ・読みやすさ・分かりやすさを推進する観点から、約款の平明化に取り組んでまいります。

**お客さまの声**

- 文章が長いのでメリハリをつけ、簡潔にしてほしい
- 専門用語の解説がほしい
- 分量が多いので、図表やイラストを入れ、レイアウトを工夫してほしい
- ページを増やさず、さらなる内容の充実を図ってほしい

**主な改訂点**

**見やすさ**

- ひとつの条の項数を整理し、長文を分割
- 支払事由と免責事由等の説明に、表を活用

**分かりやすさ**

- 専門用語を平易な言葉へ置き換え
- 用語の意味の解説を、約款冒頭「用語の意義」で定義

**使いやすさ**

- 「ご契約のしおり」の用語解説にて、対象用語の拡大
- 冊子サイズをA5からA4サイズに変更(平成19年4月)

**the Voice**  
商品事業部 商品開発グループ 津田 真樹子

サービスセンター、コールセンター、消費者モニター等を通じて、積極的にお客さま・消費者の声を収集し、反映しました。平明化後の約款については「見やすさが向上した」等、高い評価をいただいております。大変嬉しく思っています。




### お客さまのご意向確認

お客さまに保険商品をご提案する際、①お客さまの現在のニーズを確認 ②ニーズに基づいた商品をご提案 ③ニーズと商品が合致しているかを確認という3ステップを踏み、「お客さまのご意向確認書」でニーズとの合致を確認しています。また、ご加入後にもお客さまのニーズとご契約内容を再確認していただけるよう、「お客さまのご意向確認書」の写しを保険証券とともにお届けしています。これらは、消費者モニター等からのご意見・改善要望をもとに開発し、「お客さまのご意向確認書」導入後の消費者モニター懇談会でも、分かりやすいとの評価をいただきました。



### 保険料払込のキャッシュレス化

「第1回保険料はキャッシュレスで」とのご要望にお応えし、モバイル決済端末(愛称『もばたん』)を平成20年4月より全国の営業拠点に約2万台配置。各金融機関のキャッシュカード(デビットカード)、クレジットカードによる第1回保険料のお支払いを実現しています。



### テレビ電話による生命保険加入時の面接

「『生命保険の面接』をもっと便利に」というご要望にお応えするため、携帯パソコンeNavit(イー・ナビット)の小型カメラで、遠隔地でもテレビ電話機能を使って保険加入時の面接を受けていただける仕組みを、一部の支社・支部で導入しています。お取扱いできる支社・支部は、順次拡大中です。



## ご契約期間中にもタイムリーな情報を

### 「生涯設計レポート」を毎年お送りしています

ご契約中の保障内容を確認していただくため、年に1回「生涯設計レポート」をすべての個人のお客さまにお送りしています。第一生命の生命保険契約に加え、損害保険ジャパンの損害保険、アフラックのがん保険等のご契約一覧等も掲載しています。

また、平成18年度より、お客さま満足に関するアンケート（第一生命からのお願い）も同封。お客さまの「声」を広くうかがっています。このアンケートには、保険金等のご請求や登録内容変更に関するチェック欄を設け、必要な手続きの有無をご自身で確認していただくことができます。



### お客さまサービスを一新「Withパートナー」

平成20年10月より、従来の「ドリームパッケージ」、「ドリームキングダム」のサービスを一新し、個人保険のすべてのお客さまにご利用いただけるサービス「Withパートナー（ウィズパートナー）」のご提供を開始しました（財形保険のみのご契約者さまはご利用いただけません）。これに伴い、サービスメニューを抜本的に見直し、健康・医療など幅広くお客さまのお役に立つサービスを提供するとともにポイント制度もより分かりやすいものに改定しました。また、パソコンや携帯電話のインターネットでご利用いただけるよう利便性を高め、お客さまごとの「マイページ」機能を新設し、ご加入の契約内容や情報をご参照いただく「入口」としてご利用いただけるようにしました。



生涯設計レポートに同封される小冊子「サービスダイジェスト」

ご契約者さまのさまざまな場面でお使いいただける、タイムリーなサービスが満載「サービスガイド」

### お客さまの毎日の暮らしに「安心・便利・うれしい」サービスをご提供します



お客さまの声をもとに誕生した、  
第一生命の  
ポイントサービス

- 健康・医療分野サービスを充実  
「健康・育児・介護電話相談」「人間ドック予約」「禁煙サポート」等のメニューをご用意しました。
- インターネットサービスも充実  
「健康ネット相談」、「Webでスポーツ」、「資産運用全般FP相談」等をラインアップしました。
- お客さま専用ホームページ「ウィズパートナーネット」  
パソコン版では、お客さまごとの「マイページ」を新設し、契約内容の閲覧ができるようになりました。また、携帯電話でも機能やサービスの充実を図り、利便性を高めました。

### 2008年度版「生涯設計レポート」改良のポイント

#### ●ご契約内容に関する情報提供の充実

ご加入中の保険の「保障内容一覧」、保険金や給付金の「お支払事由一覧」を掲載するとともに、保険事故発生時のチェックや保険金等のご請求について、分かりやすい表現に改めました。

#### ●当社ホームページで「生涯設計レポート」閲覧サービス開始

ご契約者のさらなる利便性向上のため、当社ホームページ上で、PDF版「生涯設計レポート」を閲覧いただけるサービスを開始しました。

#### ●法人のお客さまへの「お客さま満足に関するアンケート」開始

法人のお客さまからの「声」も、より広くうかがうよう努めます。

### ご契約期間中に提供する約款冊子のオーダーメイド化

従来、更新時等にお客さまへ提供する約款は、すべての特約条項が網羅された冊子であったため、「分かりづらい」「ページ数が多い」等の声がありました。そこで、「お客さまのご契約内容に合わせたオーダーメイド約款冊子」の作成を平成20年5月に、生命保険業界で初めて実現。必要な特約条項だけを掲載したので分かりやすさが向上し、冊子も格段に薄くなりました。

#### 約款改訂のご案内



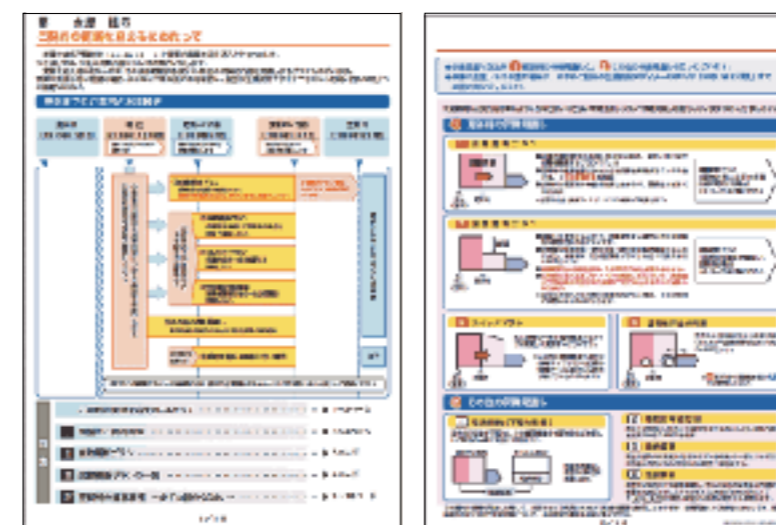
約款の改訂内容を掲載しています。

#### 約款冊子



薄くなり、必要な内容を探しやすくなりました。

### 「堂堂人生」の更新のお知らせを発信



平成21年10月、当社の主力商品「堂堂人生（5年ごと利差配当付更新型終身移行保険）」が発売後10年を経過することになり、順次ご契約の更新を迎えます。そこで、更新の1年前より、「堂堂人生」にご加入いただいているすべてのご契約者さまを対象に「堂堂人生更新のお知らせ」通知を発信しています。また、生涯設計デザイナーが訪問のうえ、ご契約内容の説明や更新にあたってのご意向の確認を行うことで、きめ細かなコンサルティング活動を行っています。



## 保険金・給付金の適切な支払いに向けて

お客さまにもれなくご請求いただくために情報提供の充実を図るとともに、ご請求の申出を受けた後は、お支払いできる可能性のある保険金・給付金について、当社が責任を持ってご案内する態勢の整備を図っています。

### もれなくご請求申出をいただくための情報提供の充実

**「保険金などをもれなくご請求いただくために」のご提供** 情報提供のより一層の充実を図るため、平成20年5月よりお客さまのご加入時に、ご契約内容ごとのお支払事由を分かりやすく一覧にまとめた「保険金などをもれなくご請求いただくために」を保険証券と併せて郵送しています。

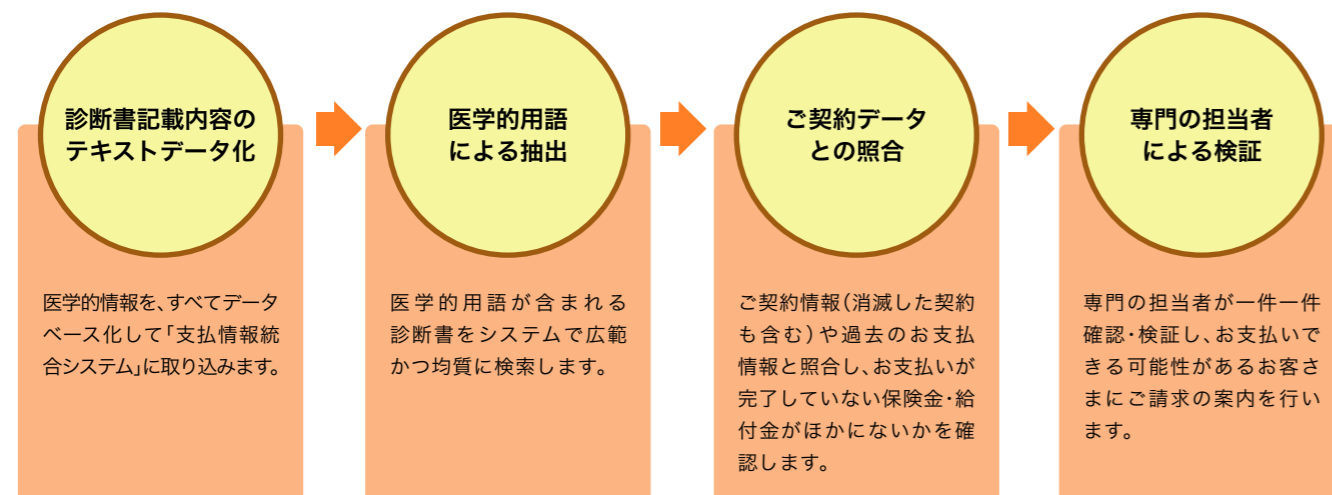
**「給付金お支払明細」の改訂** 従来は三つ折ハガキであった「給付金お支払明細」を、平成20年4月より封書(A3判)とし「入院期間およびお支払日額」、「着金日」、「診断書に記載されている入院・手術のうちお支払いの対象としないものに関する説明」等を掲載しています。お支払内容に関する説明を充実するとともに、ご請求がお済みでない保険金・給付金がないかどうかについてお客さまにもれなくご請求いただくための注意喚起を図っています。

**「保険金・給付金専用コールセンター」の設置** 平成20年1月に、保険金・給付金をお支払いしたお客さまからのお支払内容等に関するお問合せに、専門の担当者がお答えする保険金・給付金専用コールセンターを新設しました。平成20年度中に全国でご活用いただけるよう、順次拡大を図っています。

### 責任を持ってもれなくお支払いする態勢の整備

**「支払情報統合システム」の構築** 平成19年4月に「支払情報統合システム」を構築し、継続的に高いレベルでの請求のご案内を実施しています。このシステムは、ご提出いただいた診断書等のすべての情報をデータベース化し、診断書等に記載の医学的情報から、支払事由に関連のある医学的用語(同義語を含め約19,000語)を用いて広範かつ均質に検索し、お客さまが加入されているすべてのご契約(消滅した契約を含む)に関する情報とシステム的に照合することで、お支払いできる可能性のある事案を抽出するものです。

#### 【「支払情報統合システム」の流れ】



**お申出内容の的確な把握** ご請求のお申出をいただいた保険金・給付金以外に、追加でお支払いできる可能性がある保険金・給付金を幅広くご案内するために、請求申出の受付時に病名や障がい状態などを確認させていただくこととしています。さらに、平成20年4月より、ご加入いただいているすべてのご契約について特約等の内容をシステムでチェックして、ご契約内容に応じた確認事項を自動的に出力することで、ご案内に必要な項目をもれなくお届きする体制としました。

**お支払い時のチェック体制の強化** お支払いの内容については、従来から複数の担当者が確認していました。さらに平成20年9月より複数の担当者がお支払情報の入力を行い、その結果をシステムにより付け合わせして不一致が発生したものをさらに別の担当者がチェックする「エントリ・ベリファイ方式」を導入し、チェック体制のさらなる強化を図りました。

### the Voice

保険金部 清水 友紀子 笠間 美紀 長谷 有身子 (写真左より)

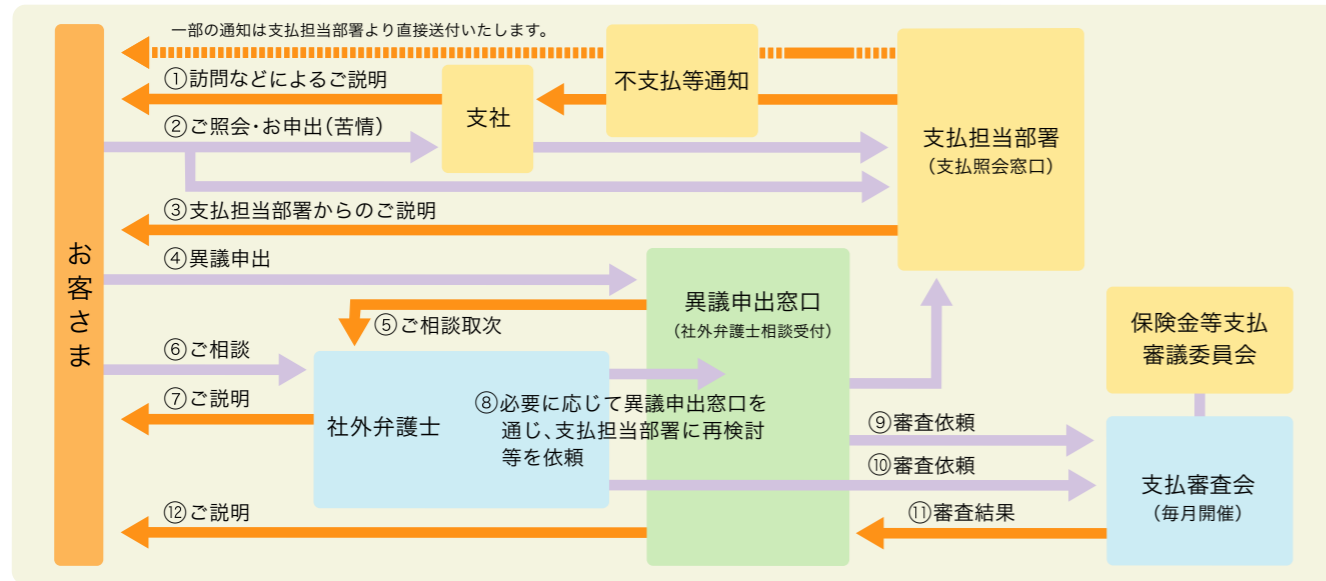
保険金・給付金のご請求をいただいた一件一件につき、いただいた診断書等とご契約内容を確認し「正しいお支払いができていないか」「追加で案内のできるご請求はないか」を点検する業務を担当しています。すべてのお客さまに確実に対応できるよう、さまざまなケースを想定して日々の点検業務を行っています。保険金・給付金のご請求は1日に約2,000件あり、その点検には商品知識だけでなく、医学知識も必要となります。多くの項目を一つひとつ正確に点検する業務はとても大変ですが、万が一のために当社の保険にご加入いただいているお客さまに、自分たちの仕事がお役に立っているという実感が、やりがいとなっています。

### お客さまがご請求しやすい仕組みとサービス

**「治療内容報告書」の取扱可能範囲の拡大** 診断書を取得しなくても、お手元の領収書・手術同意書等と簡単な報告書で入院給付金・手術給付金をご請求いただける「治療内容報告書」の取扱可能範囲を、従来の「入院日数14日以内」から「20日以内」に拡大しました。お客さまに、より簡単で便利にご請求いただくための取組みの一環として、平成20年3月から実施しています。

**お支払いできなかった場合の「診断書取得費用相当額」の負担** お客さまが所定の診断書を取得されご請求いただいたにもかかわらず、保険金・給付金のお支払いの対象とならなかった場合、「診断書取得費用相当額」として一律5,000円をお支払いしています。経済的ご負担を軽減することでご請求しやすい環境を作るため、生命保険業界で初めての試みとして、平成19年4月より開始しました。

「お支払いできない場合」のご説明体制を整えています



お支払いできない場合のご説明およびご相談等の流れ

- ① 支社等の担当者がお客さまにお支払いできない理由をご説明いたします。
- ② ご不明な点があれば支社等の担当者へご照会・お申出ください。また、支払担当部署の担当者にお支払いできない理由を直接ご照会いただける「支払照会窓口」も設置しています。
- ③ 「支払照会窓口」では、支払担当部署の担当者が、より分かりやすく丁寧にご説明いたします。
- ④ 「支払照会窓口」の説明で、ご納得いただけない場合にお申出いただける「異議申出窓口」を設置し、お客さまのご相談を承ります。
- ⑤ 「異議申出窓口」では、お客さまのご希望により、社外弁護士への相談をお取次ぎいたします。
- ⑥ 社外弁護士へご相談ください。
- ⑦ 社外弁護士がお客さまのご相談内容を検討し、中立・公正な立場でご説明いたします。
- ⑧ 社外弁護士が再審査を必要と判断した場合、「異議申出窓口」を通じて支払担当部署に再検討を依頼します。
- ⑨ 「異議申出窓口」では、お客さまのご希望により、「支払審査会」での審査を依頼します。
- ⑩ また、社外弁護士へのご相談の結果、支払審査会での審査が必要と判断された場合にも、お客さまのご希望により審査を依頼します。
- ⑪ 「支払審査会」では社外の専門家が協議し審査を行い、審査結果を異議申出窓口へ通知します。
- ⑫ 審査結果については「異議申出窓口」を通じ、お客さまにご説明いたします。

「支払照会窓口」の設置

保険金・給付金をお支払いできない場合、より分かりやすく丁寧なご説明を行うため、支払担当部署の担当者に直接ご照会いただける「支払照会窓口」を設置しています。

(支払照会窓口ご利用件数:平成19年度 230件/平成20年度上半期 114件)

「異議申出窓口」の設置

支払担当部署からの説明ではご納得いただけない場合にお申出をいただける「異議申出窓口」を設置し、支払担当部署以外の専門の担当者が、お客さまのご相談を承ります。

(異議申出窓口ご利用件数:平成19年度 167件/平成20年度上半期 84件)

「社外弁護士」へのご相談

「異議申出窓口」では、お客さまのご希望により当社と顧問契約を締結していない「社外弁護士」へのご相談(無料)の取次ぎも行っていきます。窓口は全国5ヶ所(東京・大阪・名古屋・札幌・福岡)にあります。遠方のお客さまも最寄りの当社支社(※)からテレビ電話でご相談いただけます。

(社外弁護士相談ご利用件数:平成19年度 13件/平成20年度上半期 7件)

(※)全国43の支社に設置しています。

「支払審査会」の設置

「異議申出窓口」で受付けたお申出は、ご希望により「支払審査会」での客観的・中立的な視点の審査をご請求いただけます。同審査会は、審査の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)のみで構成しています。

(支払審査会ご利用件数:平成19年度 9件/平成20年度上半期 5件)

「保険金等支払審議委員会」の設置

社外の有識者から保険金・給付金のお支払いへの助言を得ることで支払管理態勢の客観性、透明性を高めるため、「保険金等支払審議委員会」を設置しています。社外の有識者3名(大学教授・弁護士・消費者問題の専門家)と当社関連部門の委員5名から構成され、お支払状況、苦情の発生状況、支払査定基準の妥当性等について確認、審議を行っています。平成19年度は、社外の有識者から「通院給付金の請求案内に際して、ご請求の対象となる具体的な期間(何月何日から何月何日までの通院等)についても案内がほしい」、「ご請求にもれがないかを確認いただくためにお渡ししているチェックシートについて、お客さまご自身で確認いただく必要があることを、お客さまがご覧になったときにすぐ分かる工夫がほしい」等、多数の助言をいただき、各種帳票の改訂等を行いました。

保険金・給付金のお支払状況

当社では、死亡や障がい状態、入院などの保障として、平成19年度で年間約62万件、平成20年度上半期では約28万件の保険金・給付金をお支払いしています。ご請求いただくもお支払いできなかった保険金・給付金が、平成19年度は年間18,021件、平成20年度上半期は7,503件でした。その大部分は、入院や手術等が約款で定める支払事由(お支払いする条件)に該当しなかったものです。

【平成19年度・平成20年度上半期 保険金・給付金のお支払状況(個人保険・団体保険・財形保険)】

(単位:件)

	平成19年度			平成20年度上半期		
	死亡・高度障害・特定疾病等保険金	入院・手術等給付金		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	622,963	547,608		281,023	244,871	
お支払いできなかった件数	18,021	14,489		7,503	6,031	
詐欺による無効	0	0	0	0	0	0
重大事由による解除	1	1	0	0	0	0
告知義務違反による解除	588	386	202	252	171	81
支払事由非該当	16,890	13,888	3,002	6,956	5,740	1,216
免責事由該当	493	173	320	259	85	174
その他	49	41	8	36	35	1

(注) 1. 上記件数は請求書単位で集計しています。 2. 満期保険金や生存給付金等の保険金・給付金は含みません。

【用語のご説明】

詐欺による無効	告知義務違反の内容が特に重大な場合などには、詐欺による保険契約加入としてご契約を無効とするものです。なお、払い込まれた保険料の払い戻しはありません。
重大事由による解除	保険金等を詐取する目的で事故を起こすなど、保険制度の目的に反するような行為があった場合、保険契約を解除するものです。なお、解除時点の計算に基づいた返還金がある場合、これをお支払いします。
告知義務違反による解除	保険契約の加入に際して、契約者または被保険者の故意または重大な過失により告知すべき重要な事実の告知がなかった場合、保険契約を解除するものです。
支払事由非該当	手術非該当、責任開始期前発病など、約款に規定するお支払いの要件に該当しないものです。
免責事由該当	被保険者の一定期間内の自殺や契約者・被保険者の故意または重大な過失による事故など、約款に定める免責事由に該当する場合、保険金等のお支払いを行わないものです。



## 法人のお客さまのために

第一生命は、雇用環境などの変化に直面する法人のお客さまの課題解決をサポートするため、「福利厚生制度」「退職金・年金制度」「経営者保険」「損害保険」などをご提案しています。これらの制度の導入や見直しには、お客さまの状況を把握し、ノウハウを駆使したきめ細かなコンサルティングが必要です。平成20年4月には大企業を担当する法人営業組織を業種別に再編するなど、従来にも増してお客さまのニーズやマーケット特性、地域性を踏まえたコンサルティングサービスのご提供に努め、お客さまのご要望にお応えしています。

### 法人のお客さまへのコンサルティング

#### 年金・退職金制度のコンサルティング

##### ➤ 適格退職年金契約の移行に向けた取組み

平成24年3月末で廃止される適格退職年金(以下「適年」)については、年金事業部門の適年移行担当者がニーズを踏まえたコンサルティングを行い、取組みを強化しています。この結果、平成13年度末に約1万件あった当社幹事のご契約のうち、平成20年度上半期末までに約66%のお客さまの移行が完了しています。

##### ➤ 確定拠出年金制度における従業員向け投資教育セミナー



■投資教育セミナー

確定拠出年金制度を導入されたお客さまに対し、運営管理機関として従業員の皆さま向けの投資教育セミナーを実施。制度導入時のセミナー・個別相談から継続教育まで、当社講師陣が一貫したサポートを行い、一人ひとりのニーズに応じた老後資金準備のご相談に対応しています。

#### the Voice セミナー講師

年金事業部 加藤 裕美子

確定拠出年金は、従業員の皆さま自らが退職金の運用を行う制度です。投資経験のない方でも安心して運用いただけるよう、分かりやすく丁寧に説明することを心掛けています。



スターターキット 図解でわかる確定拠出年金 サービスガイド (イメージ)

#### 団体保険のコンサルティング

##### ➤ 遺族遺児育英年金制度のご案内

従業員に万一のことがあった場合、一般的に企業は弔慰金を支給しますが、さらにご遺族のための年金制度を整えている企業もあります。しかし年金制度は長期にわたって資金を手当てし年金を支払う必要があり、運営にはかなり負担がかかります。そこで、企業の負担を軽減し、安定した制度運営が期待できる年金払特約\*付総合福祉団体定期保険(遺族受取型)を活用した制度の導入をおすすめしています。

\*総合福祉団体定期保険年金払特約

### 株式会社化に向けた法人のお客さまへのご対応 (株式会社化については11、12ページをご参照ください)

平成20年9月より、株式会社化に関する法人のお客さまへのご対応の一環として、法人のお客さまごとにご加入いただいている保険契約をご確認していただく取組みを進めています。この取組みを通じて、株式会社化の趣旨や目的を分かりやすく丁寧にお伝えしています。

### 法人のお客さまの声と、実現した改善事例

外部機関によるアンケート方式の「法人お客さま満足調査(43ページご参照)」や「お客さま懇談会(21ページご参照)」、お電話、インターネット等を通じて幅広くお客さまの声をお聞きしています。そして、それらのご意見・ご要望に基づき、事務・サービスの改善や新商品の開発に取り組み、お客さま満足の向上に努めています。

### 改善事例

**特別勘定(特約)と一般勘定(主契約)の資金振替日の増設等による所要期間の短縮[団体年金]**

**お客さまの声** 入出金・振替の申出から資金振替日までの所要期間を短縮してほしい。

↓

振替日を月4回から月8回に増やし、6営業日経過後に到来する振替日に振替えられるよう改訂し、期間短縮を図りました(平成20年9月より実施)。


**確定拠出年金(DC)のご加入者向けポータルサイトのリニューアル[団体年金]**

**お客さまの声** 将来の受取額や税金・社会保険料などのシミュレーションを行いたい。

↓

以下のシミュレーション新機能をポータルサイトに追加しました(平成20年1月より順次実施)。

将来受取額
住宅ローン繰上返済
運用利回り
資産配分選択
税金・社会保険料



(画面はイメージです)

**「事務のしおり」(団体保険事務マニュアル)の内容を改訂[団体保険]**


**お客さまの声** 団体保険事務についてより分かりやすく記載したマニュアルを提供してほしい。

↓

団体保険事務マニュアル「事務のしおり」を改訂し、ご契約者さまに提供しました(平成19年10月より実施)。

**【改訂のポイント】**

- 保険金等のお支払いに関して、ご確認およびご注意いただきたいポイントを追加しました。また、保険金等のご請求手続きに関する記載を分かりやすく改訂しました。
- ご契約の取扱いの中で特にご確認およびご注意いただきたい事項を「重要事項のご説明(特にご注意いただきたいこと)」としてまとめ、ご説明を充実しました。



(イメージ)

## 健康・介護、高齢者支援のサービス

### お客さまの総合的な健康に役立つサービスのご提供

第一生命は、健康・医療・介護に関するサービスを提供する株式会社第一生命ウェルライフサポートを設立するなど、健康・介護関連のサービスを充実させています。

#### 健康・介護に関するセミナー

第一生命ウェル

ライフサポートでは、健康・医療・介護に関する情報提供のために、生活習慣病予防や乳がん予防、体験型介護セミナー等、健康・介護に関するセミナーを全国で開催しています。平成19年度は124回開催し、約5,000名のお客さまにご参加いただきました。また、平成20年度からは、公的機関や専門分野の医師等によるセ

ミナーをメニューに加えるなど、お客さまにより有益な情報提供ができるよう取り組んでいます。



■第一生命ウェルライフサポートによるお客さま向けセミナー「いきいき健康づくりセミナー」

#### 専門スタッフによる介護相談

第一生命のお客

さまを対象に、専門スタッフがご本人やご家族の介護についてのご相談を、お電話で承っています。また、介護関連のさまざまなサービスを提供している民間事業者と独自のネットワークを構築し、有料老人ホームやホームヘルパー養成講座の紹介等、幅広く情報提供を行っています。

#### 小冊子『いきいき介護予防』のご提供

東京都老



人総合研究所監修のもと、介護予防を目的としたプログラム『いきいき介護予防』を制作し、お客さまに提供しています。

#### メタボリックシンドローム撲滅運動

平成18年、政府や医学会、産業界が一体となり、「メタボリックシンドローム撲滅委員会」が設立されました。糖尿病や高血圧の患者数の増加と若年層への拡大をストップするために、メタボリックシンドロームの予防・改善の啓発活動を行っています。第一生命はこの委員会を特別協賛者として応援し、お客さまの健康づくりのお役に立つ情報をご提供しています。

### 高齢者支援サービスの展開

健康・医療・介護サービスの充実に加え、高齢期における「生涯設計」の選択肢を広げる仕組みとして、さまざまなサービスを実施しています。

#### 高齢者向け賃貸住宅における終身年金活用コンサルティング

平成18年3月に(株)学研ココファンと提携

し、同社の高齢者向け賃貸住宅に入居する際に、長期にわたって安心して住み続けられる仕組みとして、終身年金活用のコンサルティングを行っています。

#### シニア世代の移住・住みかえ支援

平成18年4月に設立された非営利の有限責任中間法人「移住・住みかえ

支援機構」の協賛事業者として、シニア世代のマイホームを借り上げ、子育て世帯を中心に転貸する事業を支援しています。

## 社会性・公共性に配慮した資産運用

### 資産運用の基本的な考え方

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:資産・負債総合管理)に基づく確定利付資産を中心とした資産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うえで、許容できるリスクの範囲を考慮し、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により、リスクのモニタリングと運用効率向上の両立を図っています。

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

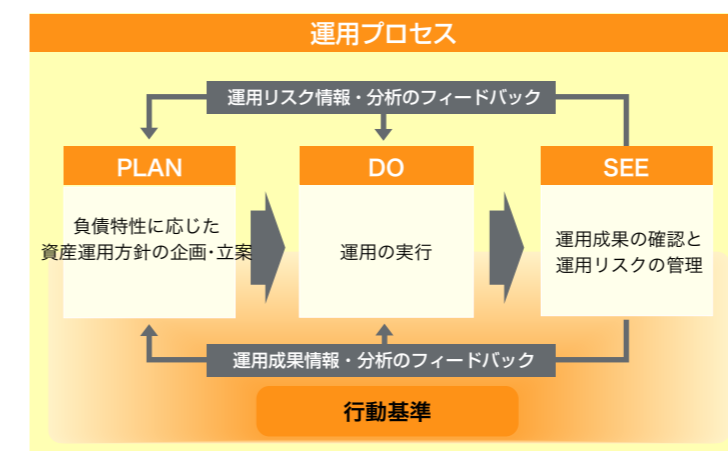
#### 行動基準

環境への配慮を資産運用部門の各業務行動基準に明示し、下記のような投融資は取組まないなど、対象企業の社会的責任も判断基準のひとつとしています。

公序良俗に反するもの

環境破壊、投機的な土地取引を助長するもの

### 管理サイクルを確立させた資産運用プロセス

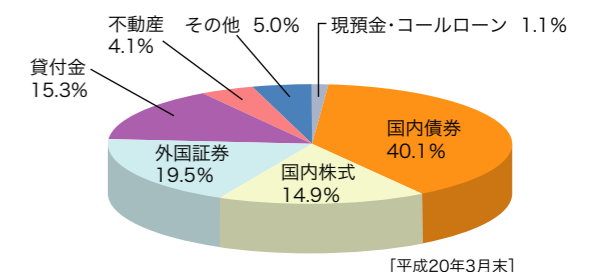


当社の資産運用プロセスは、PLAN-DO-SEEのステップが基本です。このプロセスでは、運用成果および運用リスクに関する情報のフィードバックを通じて適宜分析と検証が加えられます。また、商品事業部門との連携が重要な要素として組み込まれており、常に負債情報を反映しながらALM運用を徹底する仕組みです。さらに、各投資業務で行動基準が定められ、対象企業が環境破壊を助長するような投融資を行っていないかなど、環境への配慮を判断基準のひとつとするよう定めています。

### 資産状況

平成19年度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。また、長期・超長期の公社債を中心とした債券の組入れを積極的に行い、ALMの推進と収益力の向上を図りました。なお、平成19年度はサブプライムローン問題等を契機とする一連の金融不安により、厳しい運用環境でしたが、きめ細かなリスク管理を継続し、サブプライムローン関連商品への直接投資による損失はきわめて限定的なものとなりました。

#### 【資産の状況(一般勘定)】





## 職員との、絆



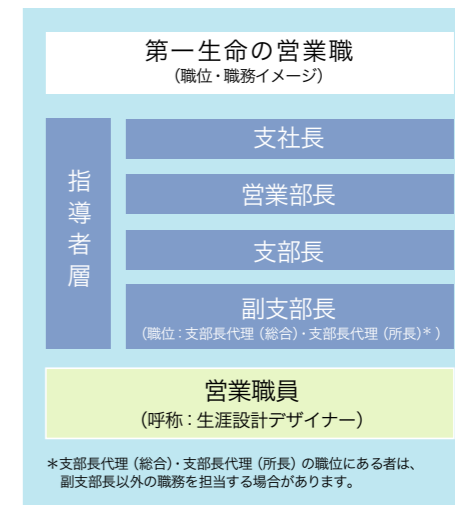
活気のある会社とは、職員一人ひとりが集まってまるで大きな生命体のように見えてくるものです。そのためには一人ひとりが個性を磨き、専門性を高められる環境が必要となります。第一生命が経営理念に掲げる「ご契約者第一主義」は、活力に満ちた環境でこそ貫かれます。働く喜びにあふれ、自分たちの仕事に誇りを持つ、まさに「人財」という表現にふさわしい職員の存在。この、人という財産があるからこそ、第一生命はお客さまとも社会とも、強い絆で結ばれているのです。

## 「生涯設計」を担う営業職員の育成

第一生命では、「一生涯のパートナー」としてお客さまの生涯設計を担う営業職員を、「生涯設計デザイナー」と呼んでいます。

「生涯設計デザイナー」は、生命保険や多くのサービスを通じてお客さま一人ひとりの生涯設計をコンサルティングするための能力が求められます。そしてそれは、お客さまの最大のご満足を提供することへとつながっていきます。

当社は、創立110周年に向け、営業6ヶ年計画「サクセス110!!」を打ち出しました。丁寧で充実した研修体制を確立することで、一人ひとりがお客さまの視点に立ち、やりがいを持って知識・ノウハウの習得ができる「生涯設計デザイナー」として成長できるよう、全社一丸となって取り組んでいます。

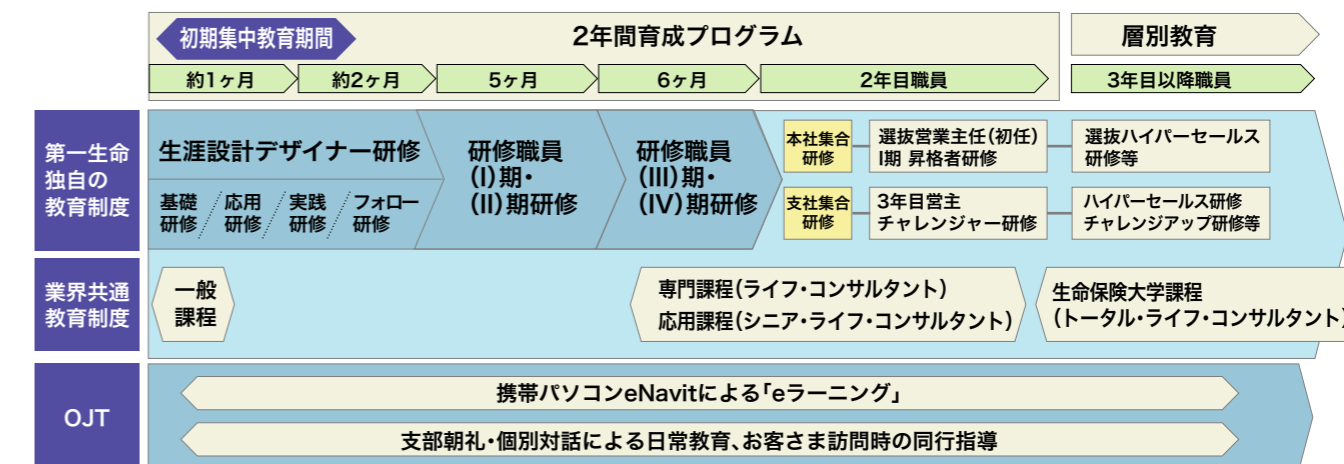


### 生涯設計デザイナーの教育制度

#### 支社・支部における教育

第一生命では、入社後2年間で育成期間と位置づけ、「2年間育成プログラム」に基づく教育を展開しています。

#### 生涯設計デザイナー教育体制



#### 初期集中教育期間

第一生命では、一般課程試験合格後3ヶ月を「初期集中教育期間」と位置づけます。「生涯設計デザイナー」は、この期間に集中的に教育・研修を担当する「実践研修室」に入室して研修を受けます。今年度は、「実践研修室長」を全支社に配置し、教育スタッフとの連携を充実させて育成体制の強化を図っています。

この期間は「ご契約時」から「ご契約期間中」「お支払い時」にいたるまで、お客さま保護の観点から幅広く教育(マナー・コンサルティングスキル・商品・コンプライアンス関連・保全実務・保険金等請求お申出への対応等)を行っています。また、この期間の習得状況をテストで確認したうえで、営業活動を開始しています。

初期集中教育期間終了後

初期集中教育期間で修得した知識・ノウハウを再確認し、さらなるスキルアップを実現するため、「2年間育成プログラム」に基づき、1～2年目職員に対する「研修職員(I)期・研修職員(II)期研修」「研修職員(III)期・研修職員(IV)期研修」「3年目営主チャレンジャー研修」等の教育・研修を実施。この期間修了後も、3年目以降職員に対して課題別・層別の教育・研修を実施しています。なお平成21年度より、お客さま保護の観点からコンプライアンス・既契約フォロー等の知識を中心とした継続・反復学習を目的とする「継続教育制度」を、すべての「生涯設計デザイナー」を対象に導入し、さらなる育成強化を図ります。

主な教育カリキュラム	
生命保険の意義	生命保険の意義・重要性、生命保険営業の役割の重要性理解
eNavitの活用	お客さまへのコンサルティングに必須となる携帯パソコンeNavitの活用法習得
訪問スキル	マナー、コミュニケーションスキル等、お客さまを訪問するうえで必須となるスキルの習得
提案スキル	生涯設計の考え方、社会保障制度等、お客さまへのコンサルティング・商品提案を行ううえで必須となるスキルの習得
コンプライアンス	募集ルールやお客さま情報取扱等のコンプライアンスに関する知識の理解
商品	お客さまニーズを踏まえた商品ラインアップ、および商品知識の理解
新契約・保全実務	申込みに際しての一連の手続きの理解 お客さまから保全手続き、保険金・給付金請求手続きのお申出を受けた際の的確な対応

業界共通試験

知識レベルの向上に向けた対応の一環として、生命保険業界共通試験への取組みを推進。社内資格として「生涯設計デザイナー資格」も設け、その上位資格昇格を目指す中でより高度な専門知識を習得し、毎年多数の合格者を輩出しています。

平成19年度 業界共通試験合格者(内勤職員・代理店を含む)	
専門課程試験合格者	11,492名
応用課程試験合格者	4,444名
生命保険大学課程試験合格者	3,533名

「生涯設計デザイナー」が「一生涯のパートナー」となるためには、「お客さまの声を聞く力」が大切な要素です。

支配人 大宮支社長 太田 せつ子

保険の営業では、お客さまに保険そのものに対する関心を持っていただくことが必要です。本当に困ったとき、必要なものは何かを気づいていただくのも営業力。それには「考え方を聞く」姿勢や、アドバイス・提案をすることが大切です。この人なら相談できるという、お客さまとの信頼づくりを心掛けることです。お客さまの「一生涯のパートナー」になるということは、自分にとっても長いパートナーであるわけです。折に触れ「ありがとう」と言っていたら関係を保ち続けてもらえたらと願っています。

また、営業職員は女性が多いので、いろいろなことにチャレンジしてほしい。女性視点の提案は会社にとってもプラスになります。いつも探究心を持ちどうやったらいいのかを考え、工夫しながら目標に向かい、仕事をやり遂げて大きな達成感を味わい、また次にチャレンジすることで、誰でも大きく伸びていくでしょう。私も、夢に向かい、目先の目標にひとつずつチャレンジしていきたいと考えています。



the Voice

日常業務を通じた教育・研修

職場内教育

支部長・副支部長等の指導者層による個別の研修・帰社後の指導、お客さま訪問時の同行指導を通じて、日常的に教育を行っています。

携帯パソコン「eNavit」を活用したシステム

- 説明ガイダンス機能  
携帯パソコンeNavitでは、「ライフサイクルに合わせたリスクと備え方」「保険の仕組み」「商品」「サービス」等について、お客さまと対話しながら画面上で説明できるメニューを提供。特に、お客さまに分かりやすく保険金・給付金請求手続きの説明ができるナビゲーションシステムの積極活用を推進しています。
- オンカメラトレーニング  
営業マナー、コミュニケーションスキル向上のため、「オンカメラトレーニング」を導入。eNavitの小型カメラを活用し、自身のロールプレイングを録画・再生して自己チェックをすることで、トレーニング効果を高めています。
- 学習機能  
eNavitには、商品・サービス・コンプライアンスなどについて学習できる機能があります。教材で学習し、テストで理解度を繰り返しチェックすることができます。

DVD教材、テレビ会議・研修システム

すべての生涯設計デザイナーに均質的な教育が行えるよう「DVD相通」を毎月提供。また新人向けの保全実務・募集ルール等に関するDVD教材も提供しています。加えて平成20年7月より、本社・支社を結ぶテレビ会議・研修システムを導入しました。

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よる本社集合研修を実施し、専門的かつ実践的な教育を行っています。平成20年度は、「選抜営業主任(初任)1期昇格者研修」「選抜ハイパーセールス研修」「トップリーダー研修所」「『夢クラブ』キャリアステップ研修(72ページご参照)」等を実施しています。

the Voice

「お客さまのため、職員のため」のスタンスを徹底。

横浜支社 保土ヶ谷支部  
営業部長 坂口 太

営業職員一人ひとりの努力が、私たちの会社を支えています。ですから、それぞれの個性を発揮し、コンサルティングのできるサービス力と商品知識を身につけることが第一と考えて指導しています。お客さまのため、という気持ちを「軸足」にしていれば、自分の営業成績にも反映します。結果としてそれが全体のためになることを実感してほしいと思います。



the Voice

指導方針は、素直に、飾らず、人間味豊かに。

渋谷総合支社 二子玉川支部  
支部長 加藤 雅子

お客さまとのコミュニケーションが、この仕事の喜びとやりがいです。お客さまの満足度向上のため、また営業職員がいきいきと働くためにも営業成績だけではなく、人間味あふれる対応を大切に指導しています。営業職員はお客さまから信頼を得ることでプロとして成長していきます。お客さまに第一生命を選んで良かった、と思っただけの職員に育ってほしいですね。





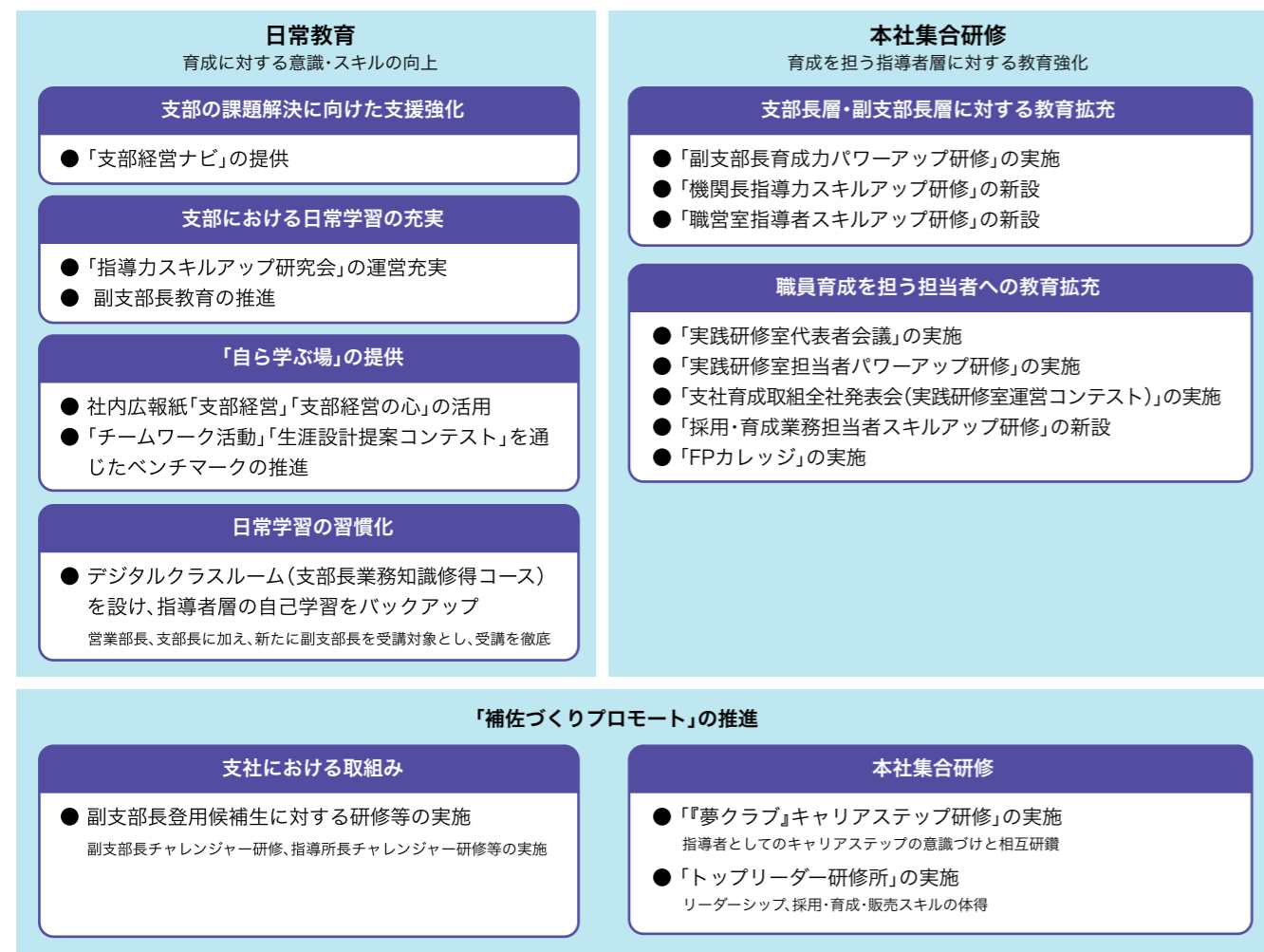
## 指導力のレベルアップを目指して

### 指導者層(支部長・副支部長)の能力開発

「生涯設計デザイナー」の人財育成には、支部における指導者層(支部長・副支部長)が、重要な役割を果たしています。第一生命では、指導者層の能力向上を実現する場として、各支社にて「指導カスキルアップ研究会」を実施しています。平成20年度より、支部長のパソコン内に「自ら学ぶ」手助けとなる「支部経営ナビ」を提供し、支部での課題解決の支援、朝礼や帰社後の指導で活用しています。また、自己啓発ツールとしてeラーニングによる「デジタルクラスルーム(支部長業務知識修得コース)」を提供し、指導者層の自己啓発支援を行っています。

本社集合研修にも力を入れており、指導者層の指導力強化を目的とした「副支部長育成力パワーアップ研修」を開催しています。また、次代を担う指導者層を育成するための「『夢クラブ』キャリアアップ研修」を平成19年から開催しています。全国から選抜された「生涯設計デザイナー」に、指導者としてのキャリアアップを意識させ、相互研鑽を図る場として運営しています。

#### 【指導者層の教育方針】



### 機関経営職候補生の能力開発

第一生命では、平成19年度より「機関経営職候補生」制度を開始しました。機関経営職候補生とは、主に「経営能力」や「対人折衝能力」を磨き、育成期間修了後、支部長として営業拠点をマネジメントしていく職種となります。生涯設計デザイナーを幅広く指導できる力強い支部長を育成するため、5年間にわたる教育カリキュラムを用意しており、経営のプロフェッショナルとして成長できるよう取り組んでいます。

期	活動内容	身につける知識・スキル
I期 1年目	導入研修	社会人のマナー・第一生命の職員としての基礎知識・商品知識
	リーテイル分野保険販売活動 保険・金融関連知識研修、モバイルパソコン活用	個人保険販売力を身につけます 対人折衝能力、コンサルティング能力、プレゼンテーション能力
II期 2年目	専門知識研修	FP知識、税務・財務知識、金融経済知識、法人開拓手法
	ホールセール分野保険販売活動 法人トップとの折衝、マーケット開拓	企業保険販売力を身につけます 法人コンサルティング能力、マーケット開拓力、企業体保険知識
III期 3年目	支社業務 販売分析、営業戦略立案	支社業務を通じて幅広い視野を身につけます 市場分析力、情報活用能力
IV期 4年目	支部育成業務 組織運営補佐、営業職員の指導・育成、市場調査、商品販売戦略の企画・立案	支部長の補佐として支部を運営する能力を養います マネジメントスキル、マーケット開拓力、市場分析力
V期 5年目	最終研修	支部長としての知識・能力を研鑽します
6年目	原則「支部長」として全国配置	

### the Voice

「気づいたら手を差し伸べられる」指導者を育てていきたい。

業務人財開発部 第一オフィス 営業部長 渡邊 勝吉

この部署では、現在入社2年目までの機関経営職候補生150名が研修を受けています。現代に育った若者たちですから、指導方法にも工夫が必要です。まずは「ほめる」こと、「いつも見ている」こと。むやみに厳しい指導をする時代ではないですし、こちらが常に気にかけていることが、彼らのやりがいにもつながるわけです。それと同時に、生命保険の意義とコンプライアンスの重要性は、徹底して教え込んでいます。

指導者としての大切な資質は、営業職員の気持ちが分かるということ。人の喜びや悲しみによく気づき、手を差し伸べることができる人間になってほしい。現場にはベテランの営業職員も多いですから、人生の先輩として尊敬の念を持つことも必要です。職員とともに考え、人として大きくなれば、強い組織も作っていきける「人財」になると確信しています。



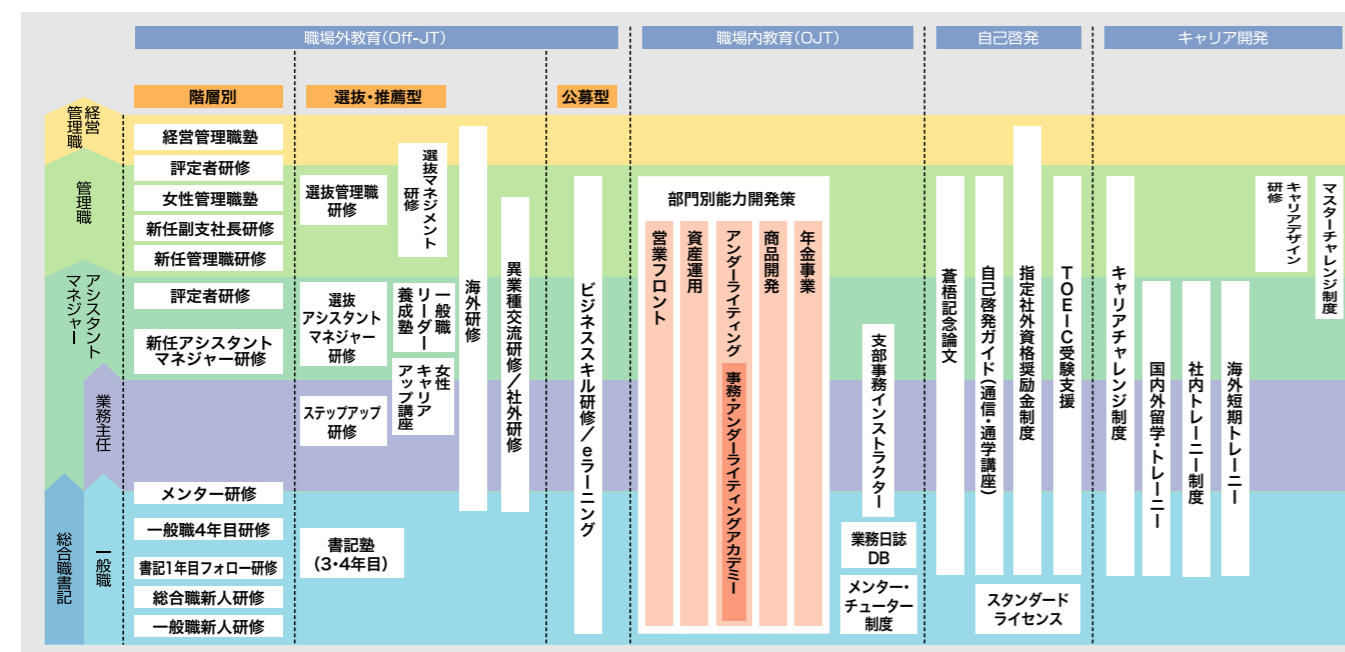
## 内勤職員の活性化

お客さまに選ばれ続ける会社となるためには、役職員一人ひとりが「お客さま本位」の価値観を共有し、競争力強化のための「プロフェッショナル」と総合力発揮のための「チームワーク」を、同時に追求することが必要と考えます。当社は、このキーワードを核に、職員一人ひとりの自律的な能力開発を多面的に支援するため、さまざまな育成・研修プログラムを用意しています。



### 多面的な能力開発の支援体制

能力開発体系では、①職場外教育、②職場内教育、③自己啓発支援、④キャリア開発支援を4つの柱としています。



### 職場内での新入職員育成(OJT)

**メンター制度** 総合職新入職員の配属に伴う不安の軽減を図るため、「メンター制度」を導入しています。新入職員1名につきメンター1名をつけ、仕事面や生活面などについてアドバイスをし、上司と連携をとりながら「1年後のあるべき姿」を明確にしたうえで計画的に育成していきます。

**チューター制度** 一般職新入職員の公私にわたるパートナーとして、「チューター制度」を導入しています。具体的には、同じ担当である先輩一般職から、「社会人としての基本動作」、「仕事をしていくうえでの基本動作」の指導を行います。

### the Voice

メンター  
柏支社 古塚 大介 (写真左)

一つひとつの仕事の意味や背景について、自分で考えながら行動するよう指導しています。また、最も年の近い先輩として、何でも気軽に相談できるような雰囲気づくりを心掛けています。私自身も、後輩からの質問で自分では考えつかなかった問題点に気づくなど、良い刺激を受けています。



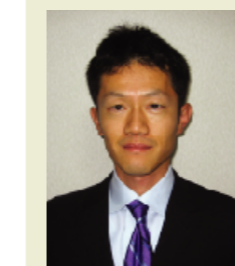
新入職員  
柏支社 細川 典慶 (写真右)

「新人らしく元気よく!」「周囲の信頼を得るため何をすべきか、常に考える」と日々厳しい指導を受けています。「今の自分の力で組織に貢献できることは何か」という意識を持って仕事に取り組めるようになってきました。また、仕事以外のさまざまな相談にも乗っていただき、非常に頼りになる先輩です。

### さまざまな機会での職場外教育(Off-JT)

**社外研修** 経営戦略策定、論理的思考力、マネジメントなどのスキルを体系的に習得し、個々の能力開発を図ることを目的として派遣しています。

**the Voice** ビジネスプロフェッショナルの経営戦略研修



国際業務部 殿島 琢也  
他企業の実例を用い、実践的な戦略思考を身につけられました。さまざまな企業の参加者との議論が行われ、柔軟な思考過程やスキルを伸ばすことができましたと思います。

**異業種交流研修** 異業種の他社ビジネスパーソンとの交流・討議を通じて、先入観や固定観念を打破し、自己変革を実現することを目的として派遣しています。

**the Voice** ロジカルコミュニケーション研修



契約サービス部 高山 史子  
会話をロジカルに進める手法をテーマに、他企業からの女性参加者とグループ対話を進めました。この研修に参加することで視野も広がり、働く女性としての思いも共有できました。

### キャリア開発と自己啓発支援

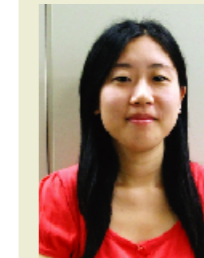
**キャリアチャレンジ制度** 「自ら志向する職務にチャレンジする職員」に対し、公募という形でチャレンジの場を設け、職務選択の機会を幅広く提供しています。

**the Voice**



札幌総合支社 宮崎 雅子  
検査部で支社検査を約6年担当しました。全国で女性職員が頑張る姿を見て勇気づけられ、積極性が増しました。無駄な仕事を省くポイントも学び、現在の業務効率化に非常に役立っています。

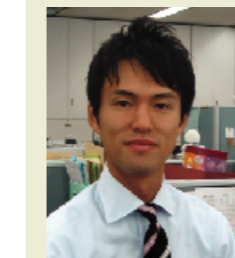
**the Voice**



営業人事部 水野 由加里  
入社以来お客さまと接することがなかったので、コールセンター業務に応募しました。大切なお客さまが数多く存在することや、お客さまのお申出に対し適切な対応をすることの重要性を実感しました。

**グローバル人材育成** 専門スキルだけでなくグローバルな視点を持つ人材育成のため、海外派遣、海外留学・トレーニーとしての派遣を積極的に行っています。

**the Voice** 米国AFLACへ  
営業開発部 西 友一



半年間、AFLAC米国本社にて代理店チャンネルを活用した営業戦略業務に携わりました。外国市場でのチャンネル戦略を学びつつ、AFLAC社員の豊かな発想力に非常に刺激を受けました。

**蒼梧記念論文** 創立者矢野恒太の生誕百周年を記念し、昭和41年に創設された社内論文制度です。業務の中で発見した課題に対し、解決策を論文として提言することにより、職員一人ひとりの課題解決力の向上を図ります。

**平成19年度 最優秀賞**  
テーマ：「連結経営時代の経理部門のあり方」  
収益管理部 稲富 秀人 / 野地 裕敬



## ダイバーシティ・マネジメントの推進

第一生命は、人事部内に設置していた「イコール・パートナーシップ推進室」を平成20年4月1日付で「ダイバーシティ推進室」と改称し、「ダイバーシティ・マネジメント」の取組みをさらに強化し、多様な人財が個性と能力を発揮できる会社づくりを推進しています。具体的には、「女性の活躍推進」「障がい者雇用の促進」を柱に据え、それを支える「ワーク・ライフ・バランスの推進」、「ダイバーシティ・マネジメントの定着に向けた職員の意識改革」に取り組んでいます。

### 女性の活躍推進

第一生命では、「ポジティブアクション(女性職員の活躍推進に向けた取組み)」を掲げ、職員が男女の性別にかかわらず活躍できる環境づくりを目指しています。

**積極的な役職登用を継続実施** 平成20年4月に、初めて一般職から1名を部長に登用するとともに、22名を管理職に登用しました。今後もキャリアアップを目指す女性職員を支援し、職掌に関係なく積極的に役職登用を行ってまいります。

役職者に占める女性職員の割合		
	女性職員数	女性の占める割合
経営管理職	4名	0.9%
管理職	144名	5.6%
支部長・支部長補佐	3,023名	72.6%
アシスタントマネジャー・業務主任	1,356名	52.0%

<平成20年4月1日現在>

**女性総合職の積極的な採用** これまでの女性活躍推進に向けた取組みの効果もあり、総合職採用者に占める女性の割合は平成20年度に3割を超えました。学生向けセミナーでは、ロールモデルとなる先輩とのディスカッションや男性管理職から見た当社の女性の働き方についての話を通して、当社でのキャリアイメージを描いてもらえるような取組みをしています。

総合職新卒採用者全体に占める女性の人数・割合		
	女性職員数	女性の占める割合
平成18年度	23名	18.0%
平成19年度	37名	24.8%
平成20年度	43名	34.7%

**一般職の職務領域の拡大** コンサルティング業務(RM、FP等の営業フロント業務)、支部事務インストラクター(経験の浅い支部勤務職員の育成を担う業務)等、従来の職務分野にとらわれず、一般職の職務領域を拡大してきました。現在、コンサルティング業務には約300名、支部事務インストラクターには約130名が従事しています。

※RM：Relationship Management(法人営業)

### the Voice

一般職から初めての経営管理職として、一般職ならではの強みを活かしていきたい…。

FP営業部 財産コンサルティング営業室長(部長) 渡邊 寿美恵

私が統括する財産コンサルティング営業室では、主にシニア層・富裕層のお客さまを対象に資産運用・相続といった幅広い提案を行っています。メンバーはすべて女性です。平成17年に「イコール・パートナーシップ推進室(現・ダイバーシティ推進室)」が設置されてから、さらに管理職への登用が進み、たくさんの女性管理職が生まれています。また、女性が仕事と家事・育児を両立できるような支援制度も、いろいろ充実してきました。こういった制度を活用しながら、お客さま対応や実務を知る一般職としての能力を発揮して、仕事に活かしていける女性を増やしたいと思います。私自身子育てや介護も経験していますので、一人ひとりの部下をきめ細かく見つつそれぞれの事情をくみ取って、業務に差し支えない範囲で支援制度を活用して運営するように心掛けています。女性が生きがいを持って働きやすい環境を作るためにも、ダイバーシティ・マネジメントは、これからの組織運営に欠かせない視点だと思いますね。



### 女性のための能力開発支援

女性職員のキャリアアップ・能力開発を支援するため、体系的な能力開発プログラムを構築しています。

#### 営業職

女性指導者層対象

女性支社長・営業部長の会

選抜副支部長研修

副支部長育成カパワーアップ研修

営業職員対象

「夢クラブ」キャリアステップ研修

トップリーダー研修所

#### 女性支社長・営業部長の会

全国の女性支社長2名・営業部長47名を対象に運営され、「女性支社長・営業部長としてのさらなる研鑽」「次代を担う女性指導者育成」という二つのテーマを掲げ、実施しています。



#### 「夢クラブ」キャリアステップ研修

将来の支部長補佐候補生に対して、昇格に向けたインセンティブを高める目的で実施しています。平成20年度研修には、各支社より選抜された509名が参加しました。



#### 内勤職

女性管理職塾(平成19年度から)

一般職リーダー養成塾(平成18年度から)

女性キャリアアップ講座(平成19年度から)

ステップアップ研修(平成20年度から)

#### 女性管理職塾

女性活躍推進が経営課題であることを認識し、自ら管理職という立場でどのように推進に関わっていくかを考える課題解決型の研修を実施しています。



#### 一般職リーダー養成塾

次の管理職として期待する一般職を選抜し、育成するプログラムです。すでに49名が受講し、そのうち17名が管理職に登用されています。



**the Voice** 支社のお客さま対応の責任者であるCS推進統括部長に、一般職の女性管理職2名が任命されました。

お客さまのご満足には、毎日の積み重ねが大切と実感しています。

大分支社 川辺 由紀江

保険をご契約いただいてから保険金等をお支払いするまでの長い期間、お客さまをフォローし、ご契約を守っていくことがお客さま対応の仕事です。日々の電話や窓口対応での小さな心づかいが、未来の大きなご満足につながります。その積み重ねが大切と、いつも部下にも話しています。



「常に相手を大切にすることが大切」と心掛けています。

越谷支社 小川 有美子

今まで経験のなかったCS推進統括部長に任命され、最初は戸惑いました。しかし、周囲の方々の支えで、少しずつ自信が持てるようになりました。今は部下とともに勉強の毎日です。ご不満をお持ちのお客さまの対応もしますが、誠心誠意接することによりご満足いただいたときは、やりがいを感じます。





### 障がい者雇用の促進

第一生命では、ノーマライゼーションの理念を実現するため、ES・ダイバーシティ推進専門委員会を設置し、障がい者の方々の積極的な採用を進めています。また、入社後のフォロー面談、人事部でのヒアリングなどを通じて、働きやすい環境整備に取り組んでいます。障がい者雇用率は法定雇用率(1.8%)を上回っており、平成20年9月1日現在766名(第一生命チャレンジド(株)含む)の障がい者の方々が全国で活躍しています。

※ノーマライゼーション：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、地域の中でともに生活する社会こそ当然の社会であるという考え方。



**the Voice**

**前橋支社 堀越 武志**

営業推進グループで諸資料の作成、企業年金の設計等を担当しています。私には視覚障がいがありますが、得意な数学やパソコンを活かして、自分に合った業務ができます。生活基盤が整い、仕事も家庭も非常に充実した毎日を送っています。

### 第一生命チャレンジド株式会社の取組み



■独身寮でのランドリー業務の見学風景

平成18年度に特例子会社の認可を受けた「第一生命チャレンジド株式会社」では、知的障がい者や精神障がい者を中心に積極的な雇用と職務開発に取り組む、平成20年9月1日現在38名の障がい者が働いています。グラウンドの整備・清掃、名刺印刷・スタンプ印作成、お客さまへの書類発送、日比谷本社内での喫茶業務、独身寮でのランドリー業務や清掃等、職務は多岐にわたり、また、職場実習生として特別支援学校の生徒の受け入れもしています。これらの取組みは高い評価をいただいております。行政関連や一般企業の多くの方が会社見学に訪れています。

### 多様な雇用体系

**定年後再雇用の実施** 保険商品が多様化・複雑化している中、職員が培ってきたスキル・経験等を定年後も発揮できる機会を設けています。

**有期雇用社員制度の充実** さまざまな業務に従事している有期雇用社員について、正職員への登用制度の導入等、制度面での充実を実施しています。また、平成21年度からは派遣社員の直接雇用化を含めた「スタッフ社員制度」を新たに導入し、さらに制度の充実を図っていきます。

### ワーク・ライフ・バランスの推進

第一生命では、職員が仕事と生活をバランスよく充実させることで、仕事にもやりがいや喜びを感じることができるよう、ワーク・ライフ・バランスの推進に取り組んでいます。育児・介護関連の制度は法定基準を上回るオリジナリティあふれる内容となっており、平成19年5月には「次世代育成支援対策法」に基づき、次世代の育成に向けた支援策に積極的に取り組んでいる企業として認定を受けました。



**仕事と家庭の両立支援(ファミリーフレンドリー)制度の充実** 最長25ヶ月まで取得できる「育児休業」をはじめ、子どもが小学校入学後最初の4月末日まで利用できる「育児のための短時間勤務」、子どもが小学校に入学するまで利用できる「チャイルドサポート休暇」、育児サービスの費用を補助する「育児サービス経費補助」、孫が誕生したときに利用できる「孫誕生休暇制度」など、充実した子育て支援制度があります。また、一般職が家族の転勤等により居住地の変更を希望した場合、通勤可能な所属への異動を認める「ふぁみりい転勤制度」で継続勤務を支援しています。


【平成19年度 各両立支援制度の利用者数】

育児休業取得者	615名
育児のための短時間勤務制度利用者	62名
育児サービス経費補助受給者	3,284名
ふぁみりい転勤制度利用者	41名

**the Voice** ふぁみりい転勤制度


**大阪法人営業第一部 茂木 純子**

平成19年4月に、ふぁみりい転勤制度で異動しました。希望勤務地で、異動前と同じ業務を担当しています。新しい職場では求められる役割も大きく、自分を奮い立たせることで成長できました。



**仕事と家庭の両立支援に向けた風土づくり**

両立支援に関する諸制度を理解できるよう、ライフイベント別にまとめた「両立支援ハンドブック」を配布しています。また、「両立支援相談窓口」を設置し、諸制度利用にあたっての悩みや不安の相談を受付けています。



**年次有給休暇等の取得促進** ワーク・ライフ・バランスの実現のため、心身両面の健全性確保あるいは生産性向上のためのメリハリある勤務を実現できるよう、計画公休制度をはじめとした、休暇取得促進策を平成20年度より導入しました。

- ✦ **計画公休制度の新設**  
年間3日間を「計画公休」として定め、確実に取得することを義務づけています。
- ✦ **ワーク・ライフ・バランス休暇制度の新設**  
子の看護や学校行事、さらに介護、不妊治療、自己啓発、ボランティア等の理由により、「ワーク・ライフ・バランス休暇」を取得できます。
- ✦ **リフレッシュ休暇の拡大**  
勤続の節目での長期休暇制度である「リフレッシュ休暇」の対象範囲を大幅に拡大しています。

## 心と体の健康

職員が十分に能力を発揮できるよう、心と体の両面へのサポートを行っています。定期健康診断のほか、各種検査や予防接種等の補助も実施しています。

- ✦ **メンタルヘルス対策**
- ✦ ライン管理者研修・階層別研修等においてメンタルヘルス対策に関する研修を実施
- ✦ 予防の観点から“気づき”を促すためのセルフチェックを実施
- ✦ **さまざまな相談窓口の設置**
  - 社内産業保健スタッフによる電話・面接相談(フリーダイヤル)
  - 社内診療所での精神科医による精神衛生相談
  - 社外専門機関による電話・対面カウンセリング(フリーダイヤル)
- ✦ 平成19年11月、情報誌『こころもカラダも「健康宣言」』を作成し、職員に配布





## 社内コミュニケーションの活性化と価値観の共有化

「職員・会社の活性化」にとって不可欠なのは、職員一人ひとりが生命保険の役割を共通の価値観としてもち、大事にしていくことです。第一生命では、常に「職員の声」に真剣に耳を傾け、コミュニケーションの活性化と現場の経験・知恵をしっかり吸い上げ、共有化していくことを大切にしています。

### 対話重視型の双方向コミュニケーションの仕組み

経営層と職員とがダイレクトに対話し、その声を経営に反映させています。経営層と職員との一体感と、職員が常に仕事に対する誇りとやりがいを感じることができる、活気あふれる組織づくりに努めています。

**「ネットワーク社長室」** 社長と職員をダイレクトに結ぶ「情報の通り路」として、平成12年度よりイントラネットを活用した社長のホームページ「ネットワーク社長室」を開設しています。例えば株式会社化に向けた経営層の考えを「メッセージ」として職員にしっかりと伝えたり、年度始め行事や創立記念日といった節目における社長講話を「公式スピーチ」として全社で共有するなど、さまざまな情報をタイムリーに取扱っています。



	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
アクセス数(月平均)	20,225	18,837	23,708	23,771	25,822
質問・提案(年累計)	47	39	64	64	45

さらに、職員が「情報の受け手」であることにとどまらず、日頃の業務で感じた疑問や気づきを意見や提言として社長に対してダイレクトに伝えることもできます。

**「役員と語る」** 双方向コミュニケーションの一環として、経営層が自ら全国の支社や本社各部に足を運び職員とダイレクトに対話する「役員と語る」を、平成11年度から継続して実施しています。経営課題などを共有するとともに、日常業務を通じて職員が感じている疑問や問題意識をもとに自由な意見交換を行っています。特に、お客さまと接点を持つ職員からは、商品内容やサービス等に対するお客さまからのご意見に基づいた提言等が行われ、経営層にとっても貴重な気づきの場となっています。

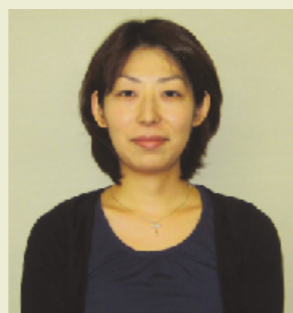


■大阪サービスセンターでの「役員と語る」

### the Voice 「役員と語る」に参加して

長崎支社 新長崎支部 池 佐和子

支部や支社での日常業務に関する質問に、社長自ら丁寧に回答いただきました。大変印象に残っているのは、新契約や保全の事務フローを思い切って改革し、お客さまと接する現場と本社との距離がより近い組織を目指すというお話です。私も日頃よりそうした距離の近さは大切なことと感じていました。今後もお客さまからの声、そして自分自身が気づいたことを会社へ提言し続けたいと思いました。



### 知の共有化

第一生命では、業務から得た経験や気づきを組織で共有していくことで、全社規模での「知の共有化」を図っています。その実現のため、独自のポトムアップの仕組みを構築しています。

#### 全営業職員による「チームワーク活動」

営業職員が各営業拠点で所属している「チーム」をバックアップすべく、平成5年より全社を挙げて「チームワーク活動」に取り組んでいます。「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」をコンセプトとして、営業活動や採用・育成における工夫とノウハウの共有化を実現していきます。



■「チームワーク2007」全社発表会(八王子支社)

#### 新人教育の充実を図る「支社育成取組全社発表会」

営業職員の人財育成を担う中で、特に重要なのが実践研修室です。平成19年度までの「実践研修室運営コンテスト」をさらに発展させ、平成20年度からは実践研修室修了後の2年間育成プログラム全体に対して、支社育成指導者の取組みのベンチマーキングという目的をプラスした、「支社育成取組全社発表会(実践研修室運営コンテスト)」として実施しています。



■「実践研修室運営コンテスト」全社発表会(大宮支社)

#### 営業活動の原動力「生涯設計提案コンテスト」

「生涯設計提案」に基づく提案の工夫を全社共有するため、専用の全社データベースも構築し取り組んでいるのが「生涯設計提案コンテスト」です。平成19年度は約4,300の事例をデータベースに公開しました。優れた事例は、毎年開催する全社発表大会や社内報・DVD等で共有化し、全国の営業職員の「活きた教材」として活用しています。



■「私の生涯設計提案2007」全国大会(千葉総合支社)

#### 「New Best Way活動」で創意・工夫を発揮

平成4年度から内勤職員のグループによる「New Best Way活動」を実施しています。全国で約600のグループが日頃の問題意識に基づき業務品質や生産性の向上に向けた創意・工夫を行う取組みです。全社発表大会には社長を含む全役員、各所属の代表者が出席し、優れた取組みを顕彰したうえで、全社共有化が実行に移されていきます。



■「New Best Way 2007」全社発表大会(契約サービス部 収納保全課)

### the Voice 「New Best Way活動」平成19年度最優秀グループ(契約サービス部 収納保全課)の取組み

契約サービス部 収納保全課 関野 直美

私たちの主な業務は、保険料のご案内と収納です。万一、残高不足等によりご指定の口座から保険料が振替えられなかった場合は速やかにお客さまへのご案内をしますが、今回はPDCAサイクルに基づき、保険料振替結果確認にいたるまでの業務プロセス改善に取り組めました。その結果、口座振替をご利用いただいているご契約のうち110万件について、振替結果判明までの日数短縮を実現、お客さまへのご案内やご照会に関するサービス体制の質を高めることができました。

※PDCAサイクル：計画(Plan)、実行(Do)、評価(Check)、改善(Action)のサイクルに基づいた管理の仕組み。





## ES調査をもとにした取組み

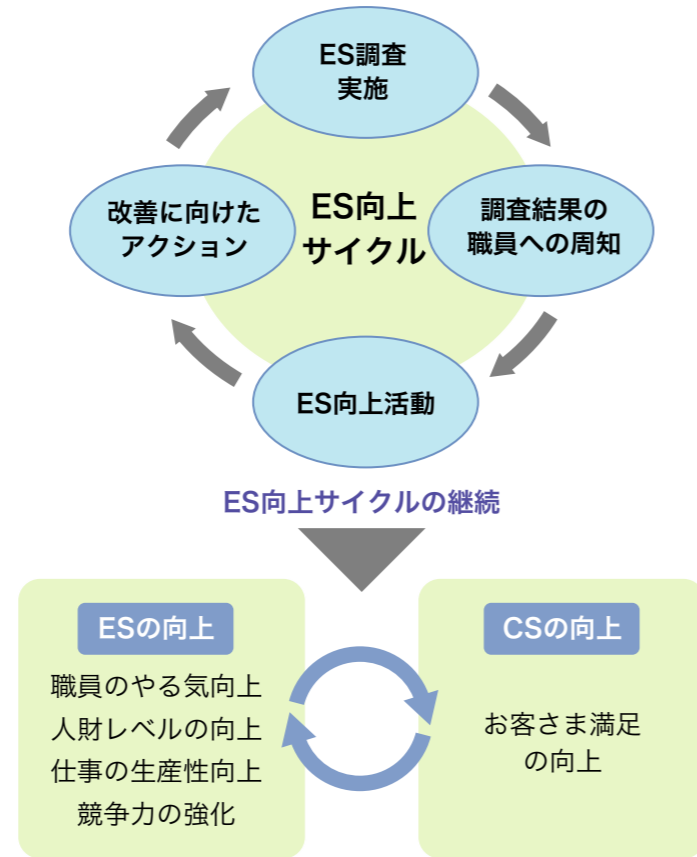
第一生命は、職員が個性と能力を発揮できる「活力と魅力あふれる会社」を目指すため、「ES向上」を経営課題の一つに掲げて、組織の活性化と職員のやりがい感の向上に努めています。平成17年度よりCSR推進委員会の専門委員会として「ES推進専門委員会」（平成20年度より「ES・ダイバーシティ推進専門委員会」に改編）を設置し、ES向上に向けて実効性のあるさまざまな施策を進めています。

※ES：Employee Satisfaction（職員満足）

### ES調査の実施

平成15年度より全職員を対象に実施。「職場風土」「人財育成」「仕事」など7つのカテゴリーに関する満足度や意識を把握するとともに、自由意見欄で職員の具体的な声を聞く仕組みも設けました。ES調査結果を通じて幅広い層の職員の思いや考えを把握することで、ES向上に必要な「気づき」を得ています。

また、各所属での課題の把握、具体策の検討等、自律的な取組みを促進するため、所属に対して調査結果のフィードバックを速やかに行い、職場レベルでのES向上の取組みにも役立てています。



### ES調査の結果をもとに実施した主な取組み

課題	ワーク・ライフ・バランスに向けた取組み
公休取得率は改善しているものの、該当項目の満足度にはまだ改善余地がある。	<b>【公休制度充実の観点から】</b> ○計画公休制度の導入 ○特別指定休暇の対象拡大 ○ワーク・ライフ・バランス休暇制度の導入 ○リフレッシュ休暇の対象拡大
課題	生産性向上に向けた取組み
生産性向上と業務改善を推進する必要があると認識しているものの、所属を挙げた取組みにいたっていないという意見が多い。	<b>【業務改善の観点から】</b> ○業務見直しによる総労働時間の縮減 ○職員の生産性意識の把握 ○各所属における生産性向上定着のための実行計画検討 ○職員からの提案に基づく業務プロセスの改善
	<b>【人財育成の観点から】</b> ○人財のさらなる強化に向けた対応 → 課題解決型研修の導入による管理職の指導力強化 → 一般職のキャリアアップ支援策導入

### Topics

- 日本経済新聞社の2008年「働きやすい会社」調査で当社は25位にランクされました。(日経産業新聞 平成20年9月1日付)
- 『日経WOMAN』平成20年5月号「女性が働きやすい会社ベスト100」で11位にランクされました。



たか いわお  
高巖氏

麗澤大学大学院国際経済研究科 教授  
京都大学経営管理大学院 客員教授

第一生命は、創業以来「ご契約者第一主義」を掲げ、経営を進めてきた。そして、平成18年9月、その決意を明確にするため、「品質保証新宣言」(8宣言)を発表した。しかし、平成20年7月、金融庁より保険金支払いに関する業務改善命令を受けた。これは、ある意味で「ご契約者第一主義」が機能していなかった」との指摘を受けたことになる。

それゆえ、評者は、本第三者意見において、第一生命の取組みが「品質保証新宣言」を主体的に実践しようとするものなのか、それとも「業務改善命令」に対する受け身的な対応にとどまるものなのか、いずれであるかを検討することにしたい。

では、それは何をもって確認できるか。主体的なチャレンジになっているかどうかは、おそらく、8つの宣言のうち「ご契約者第一主義」「保険金の正確で公平な支払い」「意見を反映させる業務改善」を見ることで明らかになるはずだ。

「ご契約者第一主義」を掲げた根本理由は、同社が社会構造の変化を明確に自覚したところにある。その変化とは、契約から信認への実質的な移行である。いわゆる「契約」とは、同程度の情報量を持った二人が自由な意志に基づいて結ぶ約束。これに対し「信認」は、両者の間に圧倒的な情報格差があって、一方が他方を信頼する以外に結ぶことのできない約束。かつて、保険は対等な者同士の契約と考えられていたが、今や、保険商品そのものが複雑になったことで、実態は信認へと移行している。この変化を直視したからこそ、同社は、最初に「ご契約者第一主義」(信じて認めてくださったお客さまを第一とする経営)を掲げた。

具体的実践の典型は「保険金の正確で公平な支払い」と「意見を反映させる業務改善」の中に見られる。

前者については、支払検査、支払漏れ点検、支払審査など、多段階で支払状況をモニターしているが、これらはあくまでも事後的対応に過ぎない。このため、第一生命は、平成19年4月、契約者からの支払請求漏れを無くすため、「支払情報統合システム」を構築した。これは、提出して

もらった診断書等の情報をデータベース化し、契約者の契約情報と照合することで、支払い可能な事案を抽出・案内するものである。生命保険会社側から、積極的にこうした情報を提供していることに、またそのシステム構築に思い切った投資を行ったことに、評者は、第一生命の強い決意と行動力を感じる。

もっとも、統合システムは万能ではない。時にはデータを誤入力することもある。医療技術や関連情報が日々変化しているわけだから、システムが常に正解を出すとは限らない。この部分については、契約者や関係者の声を活かし、システムを継続的に改善する必要がある。

「意見を反映させる業務改善」については、報告書の「お客さまとの絆」のところ、詳しく紹介されている。評者は、中でも「エコシステム」と呼ばれる取組みに注目する。これは「契約者の声」と「契約者と接する職員の声」を吸い上げ、経営に活かすもので、現在では、同システムが改善活動の中核を担っている。いくつかの成果も報告書で紹介されており、それは十分に機能していると感じる。

過去の数値がないため、会社がどのように変化しているかは断定できないが、契約者の声受付件数構成比から、おおよその状況は推測できる。たとえば「加入時の説明に関する不満等」(9.7%)、「募集行為に関する不満等」(8.4%)の構成比は少なくなっている。これは、同社において商品説明などが丁寧に行われていることを示唆する。ただ「営業職員の態度・マナー、窓口・電話対応に関する不満等」(40.2%)の割合が大きく、ここに少なからざる懸念を抱く。態度やマナーに対する苦情は、職員の意識次第で簡単に改善できるはずだ。今後、この割合が減少することを願っている。

さて、以上を勘案し、最初の問いに戻れば、評者は「第一生命が品質保証新宣言を主体的に実践しようとしている」と答えたい。確かに改善すべき点も残っているが、ご契約者第一主義の受けとめ度は、業界トップクラスである。信認の重さを自覚した生命保険会社は、必ず大きく変わるものと信じている。





それぞれの生き方に、  
いつもベストな備え方。

## 第一生命保険相互会社 CSR推進室

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

本レポートに関するご意見・ご感想は上記にお寄せください。

CSR推【登】04515-01 2008年12月発行