

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
● 全社で取り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
---------	----