

何よりもお客さまを第一

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。

に考えることが、私たちのCSRの基本です

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とき」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。

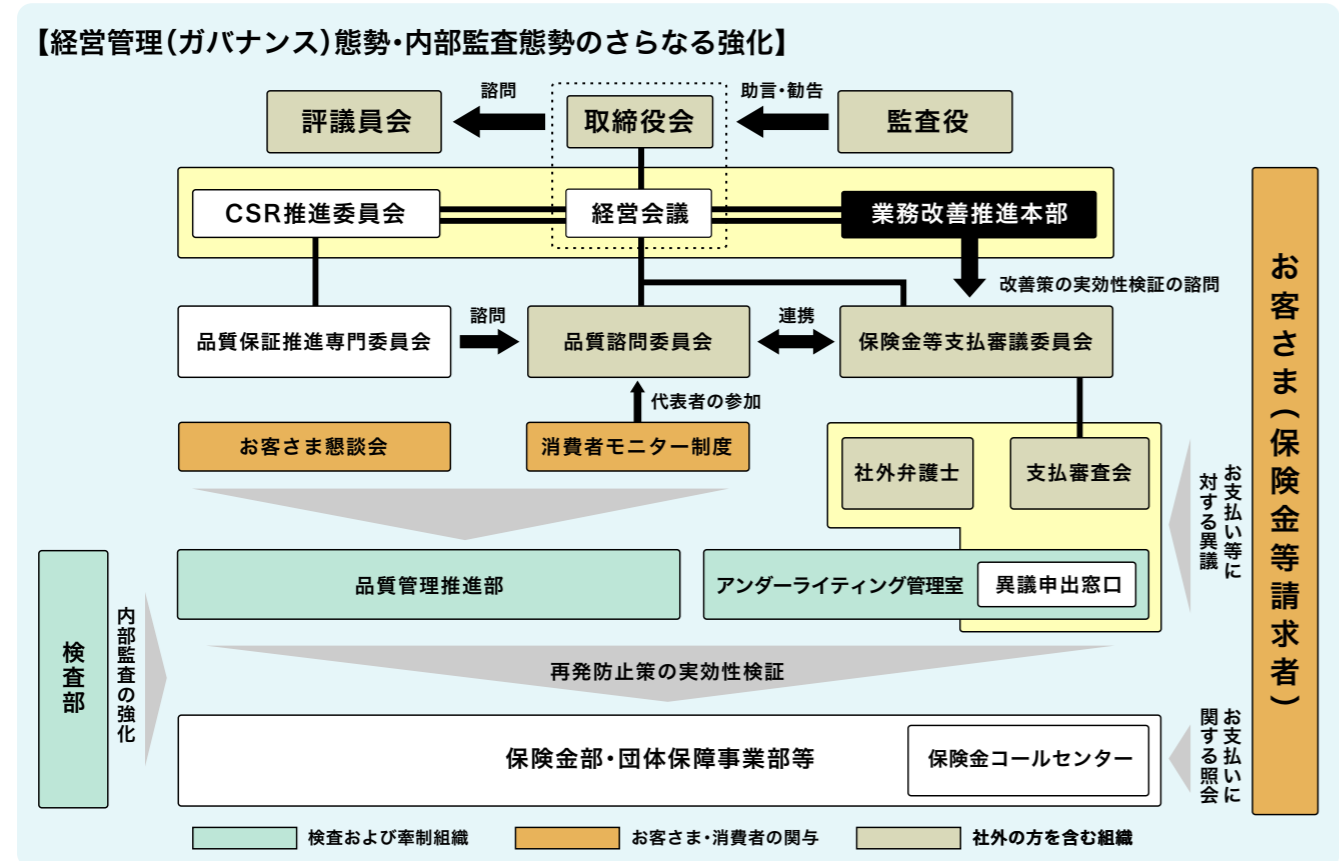
業務改善計画の要旨

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。

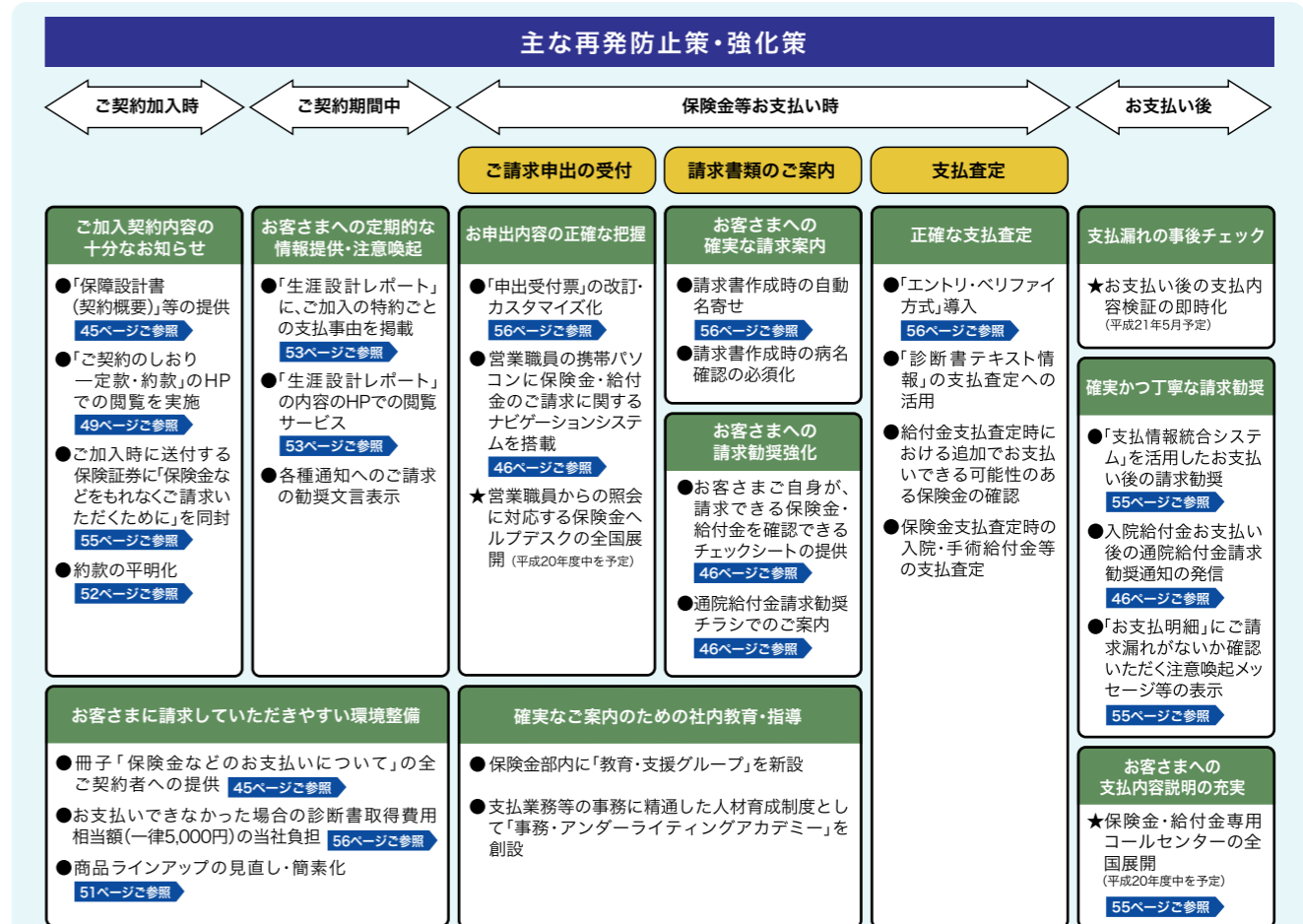
<アンダーライティング管理室による牽制機能の強化>

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

持続的な成長実現のため、株式会社化する方針を決定しました

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る「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。

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

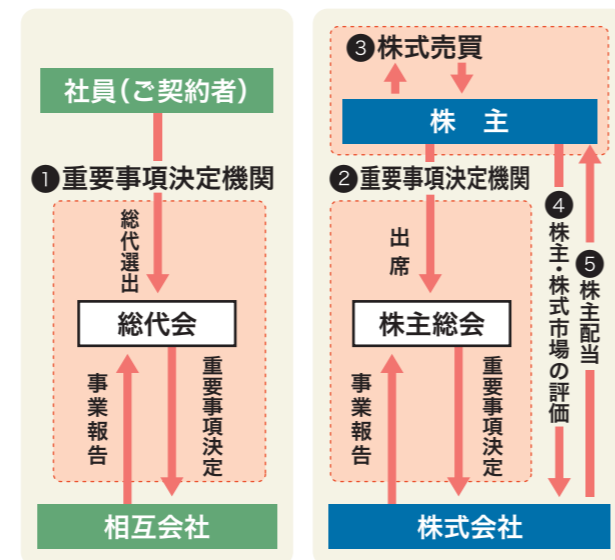
相互会社では、ご契約者(無配当保険契約のご契約者を除く)が「社員」として会社運営の重要事項を決定しますが(下図①)、株式会社では株主が重要事項を決定します(下図②)。

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

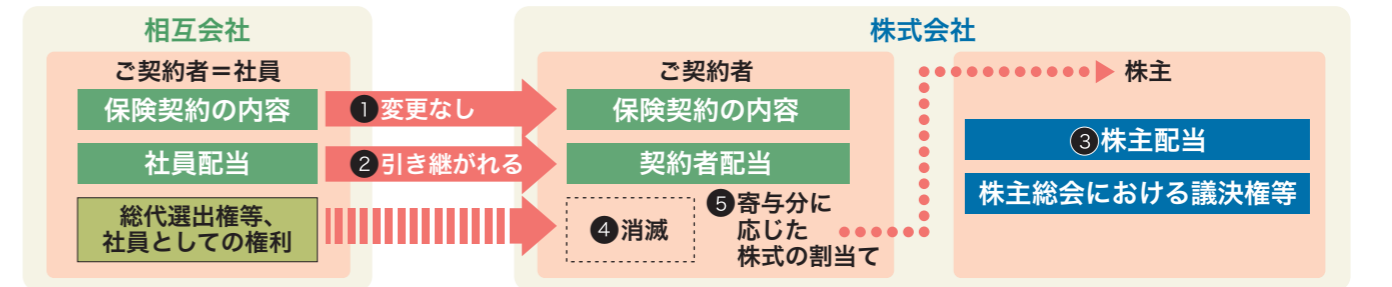
株式会社化後においても、ご契約いただいている保険契約の内容(保険料・保険金等)に変更はありません(下図①)。

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。

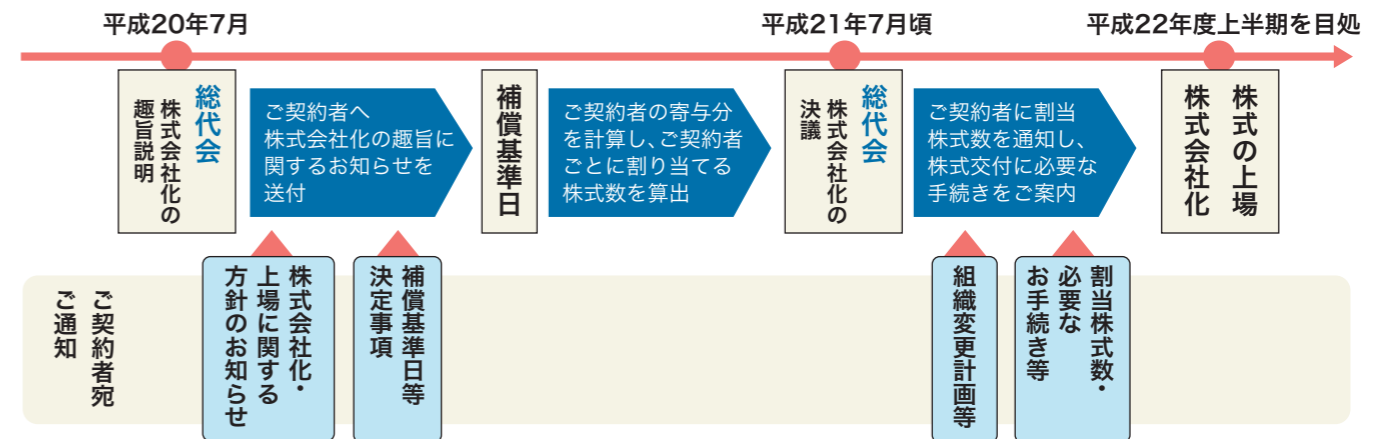


※寄与分：保険業法において規定されている用語で、当社の純資産等(会社に蓄積される内部留保等)の形成に対する一人ひとりの社員(ご契約者)の寄与の割合であり、保険業法の定めに従って計算されます。

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

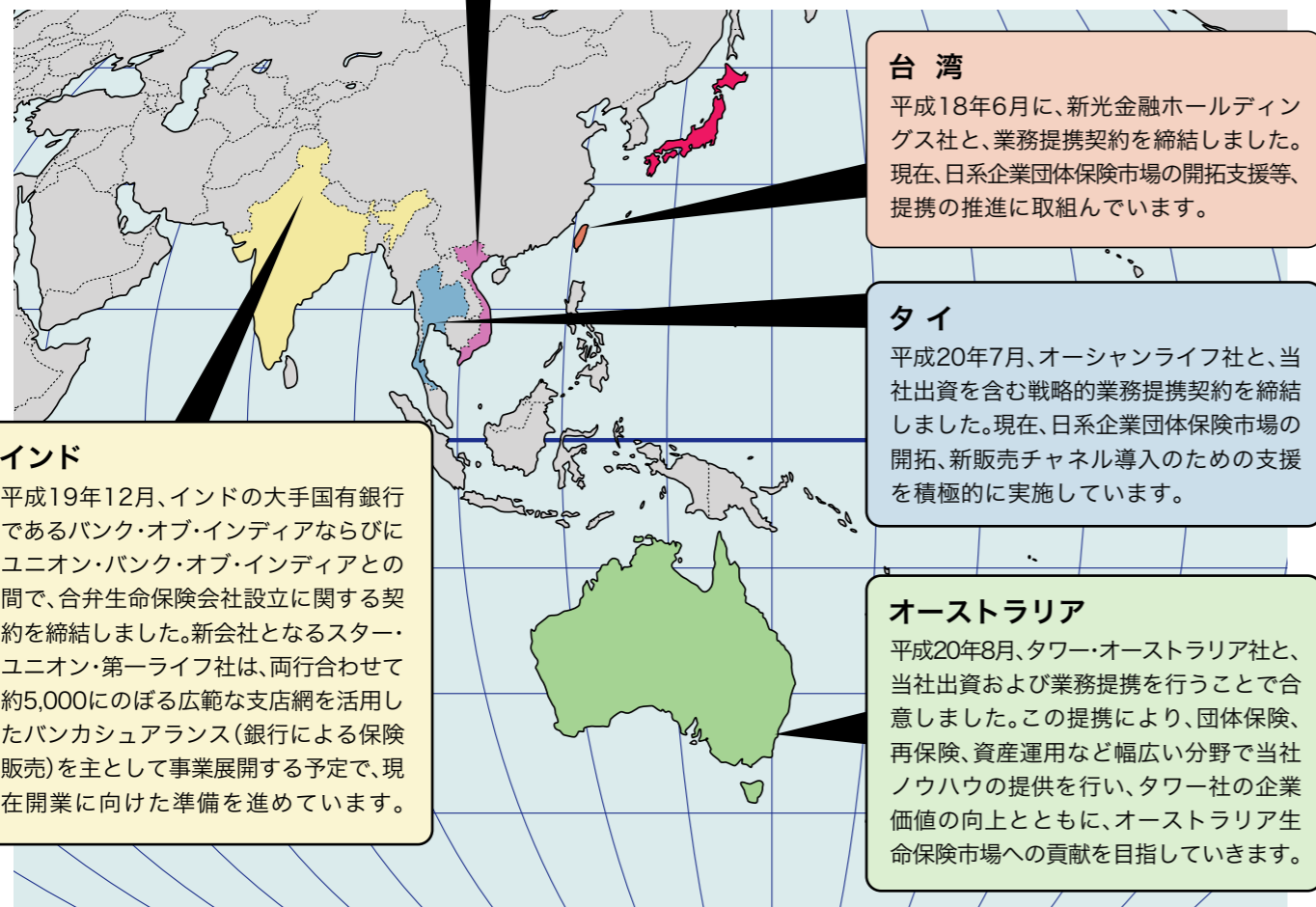
平成19年10月に学資金付定期保険、平成20年7月に生存給付金付養老保険・団体定期保険を発売するなど、平成19年1月の買収以降、順調に商品ラインアップを充実させ、業績も伸展しています。ベトナムの生命保険市場は引き続き成長が予想されており、今後も当社のノウハウを活用し、より良い商品・サービスを提供してまいります。



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

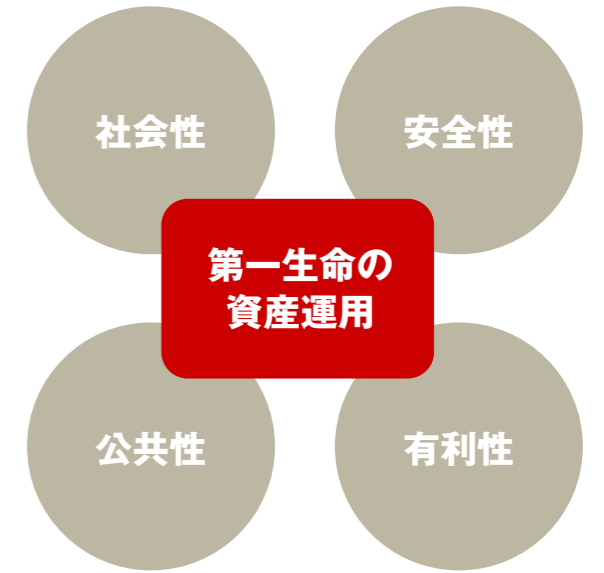


社会に果たす責任

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。

