

一生涯のパートナー

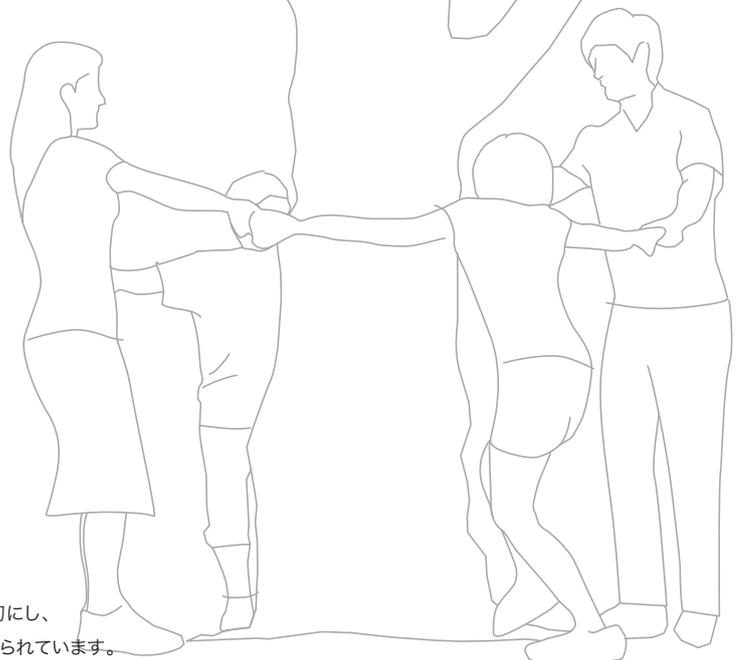
第一生命

「第一生命の絆」報告書

第一生命 CSRレポート 2009

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、
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。

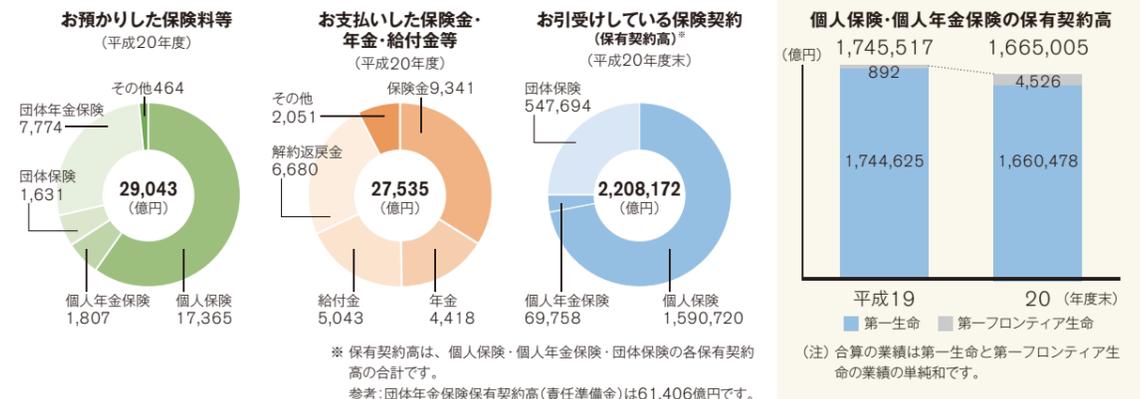
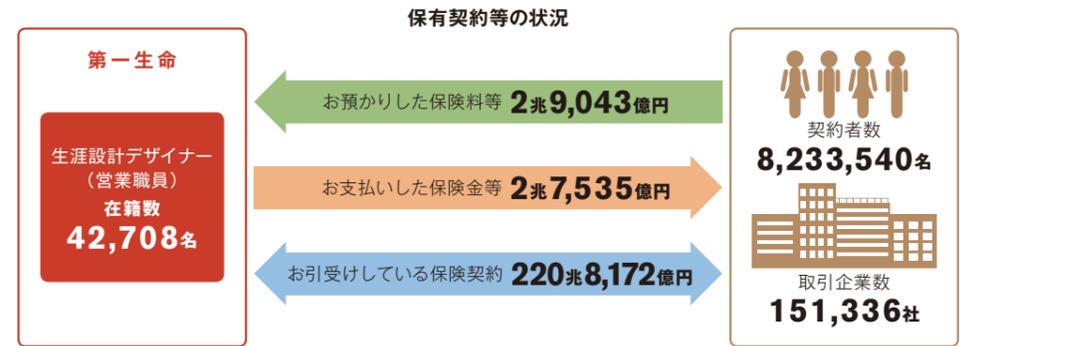


会社概要

(平成21年3月末現在)

名称	第一生命保険相互会社 The Dai-ichi Mutual Life Insurance Company	資産状況	総資産	30兆222億円
創立	明治35年(1902年)9月15日	負債状況	保険契約準備金	27兆5,275億円
本社所在地	〒100-8411 東京都千代田区有楽町1-13-1	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)
電話	03-3216-1211(代表)	子会社等	保険事業および保険関連事業	……27社
代表取締役社長	斎藤 勝利		資産運用関連事業	……18社
従業員数	53,072名	■経営理念	ご契約者第一主義	社会からの信頼確保
営業拠点数	支社88 支部等1,414 (平成21年4月1日現在)		「一生涯のパートナー」	最大のお客さま満足の創造 職員・会社の活性化
		■経営基本方針		

事業に関する主な指標 (平成21年3月末現在)



経営の健全性に関する指標

	平成18年度末	平成19年度末	平成20年度末
自己資本	1兆9,481億円	2兆128億円	1兆6,524億円
基礎利益(各年度の実績)	4,978億円	4,549億円	3,608億円
一般勘定資産全体の含み損益	3兆6,872億円	1兆8,540億円	3,192億円
実質純資産額	6兆1,923億円	4兆6,621億円	2兆7,037億円
ソルベンシー・マージン比率	1,161.8%	1,010.6%	768.1%
エンベディッド・バリュー	4兆6,253億円	3兆1,877億円	1兆5,608億円

Web 健全性

Contents

会社概要	1
編集方針	2
トップメッセージ	3
第一生命のCSR	5
第一生命グループの事業	7
いちばんにお伝えしたいこと	
「品質保証新宣言」の取組み	9
成長市場への進出	13
第一生命は、株式会社へ	15

社会からの信頼確保 ~社会との絆~

コーポレート・ガバナンス	19
内部統制	21
人権の尊重	26
環境保護活動	27
社会貢献活動	30

最大のお客さま満足の創造 ~お客さまとの絆~

「ご契約者第一主義」の追求	35
強い財務基盤づくり	36
高品質な商品・サービスの提供	37
分かりやすいご説明の徹底	41
保険金等の正確かつ公平なお支払い	45
すべてはお客さまの声から	48
継続的な業務プロセスの改善	51
積極的な情報開示	52

職員・会社の活性化 ~職員との絆~

活力と魅力あふれる会社へ	53
人財育成	55
多様な人材が活躍する職場づくり	59

第三者意見

第三者意見	63
-------	----

編集方針

~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。

当社の経営基本方針である「社会からの信頼確保」「最大のお客さま満足の創造」「職員・会社の活性化」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。

当社は持続的な成長を目指すべく、より柔軟な経営戦略を取り得る株式会社への組織変更ならびに株式市場への上場を目指しています。その概要、趣旨を皆さまにご理解いただけるよう「いちばんにお伝えしたいこと」(P9-18)にまとめていますので是非お読みください。

●参照ガイドライン

- 「サステナビリティ・レポート・ガイドライン第3版」(Global Reporting Initiative)
- 「2009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)

Web GRIガイドライン内容索引 Web 日本経営品質賞

●報告の対象範囲

期間 平成20年度(平成20年4月~平成21年3月)および平成21年度上半期(平成21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。)

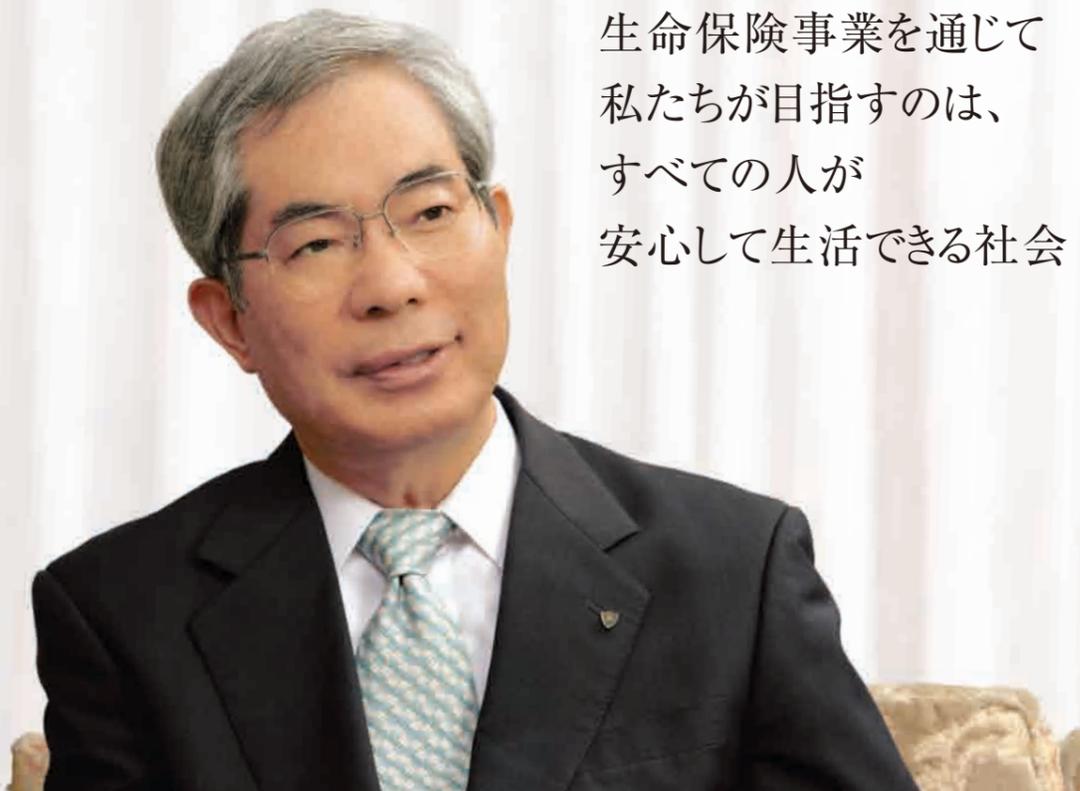
●発行時期

平成21年12月
(前回:平成20年12月)

●Webサイトでの情報開示

Web の項目は、当社Webサイトに掲載しています。詳しくはP64をご覧ください。

- 掲載している内容は本誌発行時点における情報です。
- 当社は平成22年4月1日に相互会社から株式会社へ組織形態を変更する予定です。詳細については、P15-18をご覧ください。



生命保険事業を通じて
私たちが目指すのは、
すべての人が
安心して生活できる社会

お客さまと社会の人々の安心のために

生命保険事業は、国民の生活を支えるという点で、国の社会保障と両輪をなす公共性の高い事業です。民間の生命保険会社からは、年間約2兆8,000億円、1日あたり約77億円の死亡保険金をご遺族に支払われ、その後の生活に役立てられています。そのような意味で、生命保険は、「お客さまに安心をお届けする」サービスに他なりません。生命保険があることで、ご両親に万が一のことがあったご家庭でも多くのお子さまが進学を断念せずに済んでいます。言うなれば、生命保険事業そのものが社会の持続的な発展に大きく貢献するものであると考えています。

近年、少子高齢化や社会保障制度の見直しなどの社会の構造的な変化が進み、人々の不安が高まっています。このような状況の中で、当社が高い品質の商品・サービスを提供し続け、お客さまに安心をお届けすることこそが、私たちの社会的な責任であると考えています。

当社は、平成18年に「品質保証新宣言」を社内外に公表しましたが、その確実な履行をCSR経営の中核として、全社を挙げて取り組んでまいりました。また、当社には、生命保険および年金の引受け・販売とともに、約30兆円の資産をお預かりする資産運用会社としての役割があります。経済の健全な発展に貢献するとともに、今後もより環境や社会性に配慮した資産運用が求められると考えています。

当社が目指すのは、すべての人が安心して生活できる社会です。当社は、その実現に向けて、生命保険事業を通じて貢献していきます。

持続的な成長に向けて、自らを変革

「品質保証新宣言」でお約束した「品質」を長期的にご提供し続けるためには、自らの持続的な成長が不可欠です。わが国の生産年齢人口が平成7年のピーク時より約500万人減少するなど、急速に社会構造が変化しており、生命保険業界を取り巻く環境は厳しさを増しています。当社は、このような環境下においても持続的な成長を実現するために、現在の「相互会社」から、より柔軟な経営戦略を取り得る「株式会社」に組織形態を変更し、株式を上場することが必要と判断して、本格的な準備を進めてまいりました。

平成21年6月30日に開催されました第108回定時総代会において、保険業法第86条に基づき、平成22年4月1日に株式会社化（相互会社から株式会社への組織変更）することをご承認いただきました。これにより、当局による認可等を条件として株式会社となり、あわせて、証券取引所の承認を条件として、株式会社化と同日もしくはその後すみやかに当社株式を上場することを目指します。

当社は、中核事業である営業職員による生命保険販売事業の強化に加え、海外生命保険事業、個人貯蓄分野等を成長分野と位置付け、取り組みを進めてまいりましたが、株式会社化および上場により、株式市場からの資本調達

が可能となり、このような成長分野により積極的に投資をすることができるようになります。また、将来的には、持株会社体制への移行を含め、事業展開の自由度が広がります。これらにより、今後もお客さまにより高い「品質」の商品・サービスを提供することが可能となります。

いちばん、人を考える会社になる。

こうした時代に合わせた変革を続けていく中で、当社は、平成21年6月より、新しいグループビジョン「いちばん、人を考える会社になる。」を掲げました。これは、創立以来107年間守り続けてきた「お客さま第一」という理念を、変わらず守り続けていくための、当社の姿勢を示したものです。生命保険は、お客さま一人ひとりの人生に深く関わる事業ですから、生命保険会社は、お客さまや社会の人々、当社の職員なども含めた「人」を真剣に考える会社でなければなりません。その思いを第一生命グループの約6万名全員で共有し、実行していきます。

平成22年4月には、株式会社化という大きな変革の時期を迎えますが、これからも「お客さま第一主義」を守り続け、当社の社会的使命を果たし、社会の発展に貢献していきます。

平成21年12月
代表取締役社長

齋藤勝利

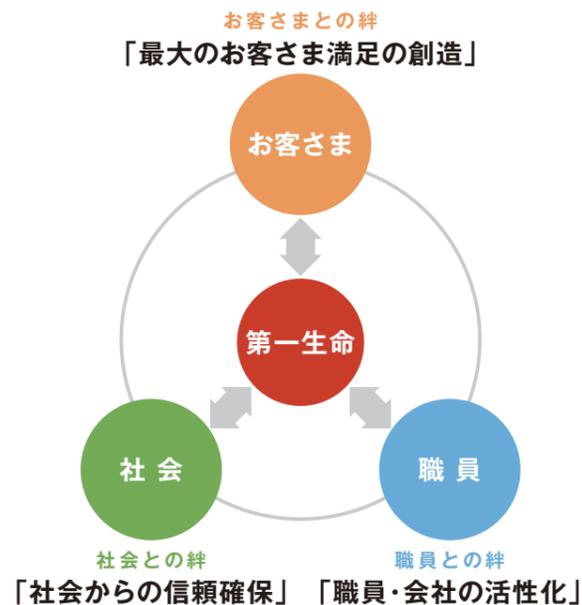
第一生命のCSR

第一生命のCSR経営

当社は創立以来、「ご契約者第一主義」を経営理念に掲げてきました。「社会」「お客さま」「職員」を重要なステークホルダー(利害関係者)と捉え、「社会からの信頼確保」「最大のお客さま満足の創造」「職員・会社の活性化」を経営基本方針として定めています。この3つの経営基本方針

の実現に向け、「生涯設計」「経営品質向上活動」を原動力としてお客さまにお約束した「品質保証新宣言」(P9-11)を着実に履行することをCSR経営の中核と位置付け、企業価値の向上を図ります。

ステークホルダーとの関わり



第一生命のCSR経営



第一生命グループビジョン「いちばん、人を考える会社になる。」

平成21年6月、相互会社から株式会社への組織変更を迎えるにあたり、中長期的に目指していく方向性を明確にして第一生命グループ全員が共有できるよう新しいビジョンを策定しました。

このビジョンには、創立以来継承し続けてきた「お客さま第一主義」をこれからも変わらず守り続け、これまで取り組んできたCSR経営を一段と向上させていくという思いを込めています。

当社が株式会社になる目的は、より柔軟な経営戦略を取り得る会社形態に変更して持続的な成長を実現することで、高い品質を長期的に提供し続け、お客さまに選ばれ続けることにあります。これを達成するために、お客さま、社会、投資家、従業員などさまざまな「人(ステークホルダー)」のことを真剣に考え、企業価値の向上に努めていきます。

いちばん、人を考える会社になる。

Thinking People First

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

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

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

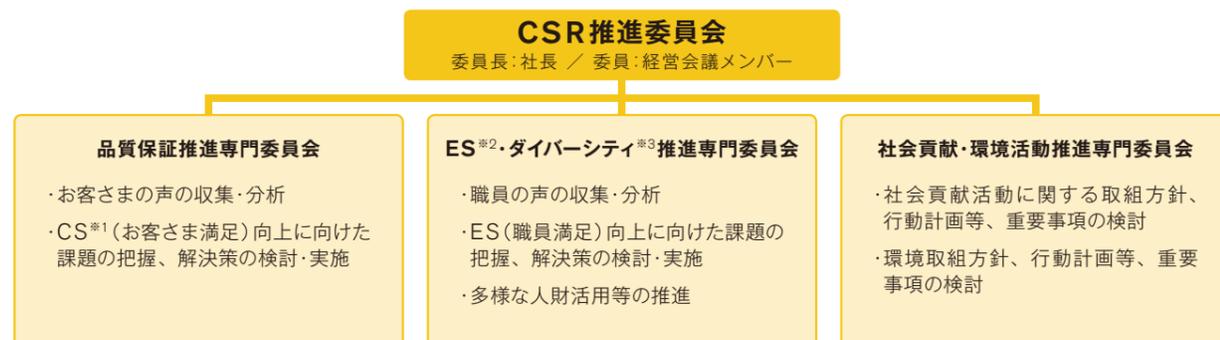
人を考える。それは、グローバルな視点を持って、未来に向けた新たな挑戦を見つけること。

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

CSR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計画策定・実行策の

推進・進捗管理を行う専門委員会を設置して、各取組みの実効性を高めています。



※1 CS:Customer Satisfaction(お客さま満足) ※2 ES:Employee Satisfaction(職員満足) ※3 ダイバーシティ:多様な人財活用

「私たちの思い」

当社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
私たちがのだという誇りを。

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。

「ビジョン&ルール」

当社の役職員は、ハンドブック「ビジョン&ルール」を常に携帯しています。この中には、「第一生命グループビジョン」「私たちの思い」をはじめ、CSR経営の基本となる考え方やルールを掲載し、常に確認できるようにしています。



第一生命グループの事業

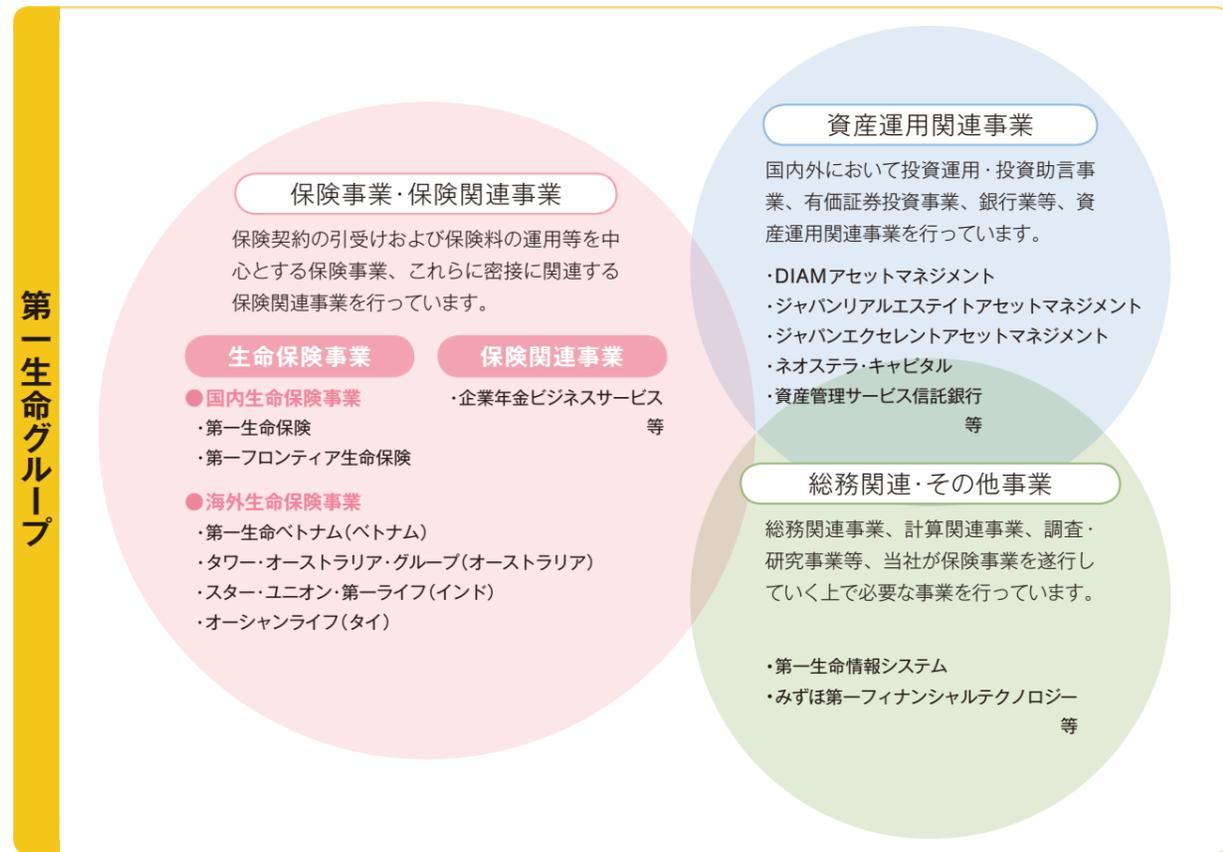
第一生命グループは、生命保険事業(引受け・販売)を中核として、保険事業を遂行していく上で必要な事業、資産運用関連事業等を行っています。

近年は、国内の生命保険事業の取組みを強化するとともに、アジア地域を中心としたグローバルな事業展開を進めています。さらに、国内の人口構造変化に伴い、

ニーズが高まりつつある個人貯蓄分野において第一フロンティア生命を設立するなど、社会環境の変化に応じて成長が見込まれる事業に積極的に投資を行っています。

また、業務提携先と強力なパートナーシップを形成して、お客さまの「生涯設計」に資する損害保険・がん保険・金融商品を幅広く提供しています。

第一生命グループの事業領域と業務提携先



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

当社は、生命保険事業が世の中に提供している本質的な価値は「一定規模以上の大きな保険加入者のプールを作って、そこに相互扶助の働きを起こす」ことにあると考えています。

生命保険は相互扶助の仕組みで成り立っており、生命保険に加入することにより、負担を最小限に抑えながら、遺族の生活資金や老後の備え、介護・病気・ケガなどに対する保障を準備することができます。そして、保険会社から支払われる保険金・給付金は多くの人々の生活を支えています。

当社は、この生命保険の社会的役割を自覚しつ

つ、社会との調和ある持続的な発展を通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指してまいります。

保険金・給付金・年金等のお支払状況 (平成20年度)

	支払額	前年度比
死亡・高度障害・特定疾病等保険金	4,787億円	94.8%
入院・手術等給付金	1,123億円	100.0%
満期保険金・生存給付金・年金等	12,892億円	110.8%
合計	18,803億円	105.6%

中期経営計画

当社は、2008-10年度中期経営計画「Value up 2010」に取り組んでいます。

2008-10年度 中期経営計画「Value up 2010」

品質保証と生産性向上の同時追求

●中核事業の競争力強化

中核事業である営業職員生命保険事業においては、営業職員の育成を一層強化することで、当社の商品・サービスに対するお客さま満足度の向上を目指します。また、効率的な組織運営体制の構築や事務フローの見直しを進めることにより、生産性向上を図ります。

●成長市場への積極投資

海外生命保険市場や銀行窓販等貯蓄市場などの成長が見込まれる市場においては、リスク管理を徹底しつつ、中長期の利益成長に裨益するべく、引き続き取組みを強化していきます。

株式会社化・上場の完遂

左記戦略の実現に向けて、より柔軟な経営戦略を取り得る株式会社化と証券取引所への上場に向け、当社の総力を挙げて取り組み、上場に相応しい企業グループとしての体制を整備していきます。

「人財」が成長を支える態勢の確立

最も重要な経営資源は人であり、人財こそが「競争力」の源泉であると考えます。企業価値の向上に向けて、役員一人ひとりの価値を高めるための取組みを推進していきます。

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。

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」「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。

長期間の保険引受けを確実に支えるため、財務基盤の維持・強化に努めるとともに、お客さま本位の商品・サービスの改善を進めることにより、「品質保証新宣言」でお約束した「品質」を提供し続けていきます。

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。

➡ P35

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、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。

- お手続きを簡便化するために第1回保険料をキャッシュカード・クレジットカードでお支払いいただけるようにしました。(平成20年4月)
- 分かりやすい商品ラインアップを目指し、主力商品の見直しを行いました。(平成20年10月)
- 事務手続きの簡素化のために「生命保険契約申込書」の改訂を行いました。(平成21年7月)

➡ P37~40

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、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つく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・上場の方針を鑑み、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いきます。

- 平成20年度末で1兆6,000億円を超える自己資本を確保しました。

➡ P36

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。

お客さまのニーズやライフサイクルの変化に応じた適切な生涯設計提案を行います。また、ご加入後も、定期的かつ継続的に必要な情報をご提供するなど、ご説明資料やお客さま接点の充実を図り、「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。

- ご契約更新時の約款冊子をお客さまごとにオーダーメイド化してお渡しできるようにしました。(平成20年5月)
- ご契約時にお渡しする「約款」をCD-ROM「生涯設計サポートCD」に収録しました。(平成21年10月)
- 各種お手続きができるご契約者専用Webサイト「生涯設計マイページ」を開設しました。(平成21年10月)

➡ P41~44

「品質保証新宣言」の取組み

平成18年9月に「品質保証新宣言」を発表しました。

これは、創立以来の経営理念である「ご契約者第一主義」を見つめなおし、お客さまを何よりも大切にすることを改めて宣言したものです。

当社は、この「品質保証新宣言」をCSR経営の中核と位置付け、取組みを推進しています。

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。

ご請求のお申し出をいただいた後は、お支払いできる可能性のある保険金・給付金について、漏れなくご案内できるよう態勢の整備を図っています。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にも、分かりやすく丁寧にその理由をご説明する体制を整えます。

- 保険金・給付金をお支払いした後の検証について、原則、お支払いした翌営業日には支払内容の点検を完了する体制としました。(平成21年5月)
- お客様からご請求のお申し出を受け付けるプロセスをレベルアップしました。(平成21年8月)

➡ P45~47

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、お客様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り組み、これを遂行することで、「品質保証」を実現していきます。

- 常に「エコシステム」の仕組みを通じて、広くお客様の声をいただき、業務改善に生かしています。
- お客様の声を起点として改善した具体的な事例をホームページや「第一生命の現状」(ディスクロージャー誌)でお客様に開示しています。

➡ P51

第六宣言

幅広く社外の方々からご意見をいただき、お客様の視点を積極的に取り入れます。

苦情、不満、ご意見等、お客様の声を積極的に受け入れる体制を持つことにより、お客様本位の「品質」を向上させる起点とします。

- 平成20年度は95,043件のお客様の声(苦情・感謝の声)をいただき、商品開発・業務改善等に反映させています。
- 毎年「全国お客様調査」「法人お客様調査」を実施し、お客様満足度を把握しています。

➡ P48~50

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。

お客様の声をきっかけとした改善取り組み等、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、お客様に評価していただき、また、さらなるお客様の声を頂戴することで、「品質」の向上を追求します。

- 「情報開示基本方針」に則って、社会・お客様に対して積極的に情報を開示しています。
- 「お客様の声(苦情・感謝の声)」の件数ならびにその解決件数をホームページで公開しています。

➡ P52

業務改善計画の実施状況についてのご報告

当社は、「お客様に保険金・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」という認識を全役職員が共有し、お客様の視点に立った業務改善とその実効性向上に努めています。

また、保険金等のお支払いに関する業務改善状況については、定期的に金融庁に報告するとともに取組状況と成果について公表しています。

業務改善計画の実施状況の要旨

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

当社では、全社横断的取組みを推進するため、「業務改善推進本部」を平成20年7月3日付で立ち上げました。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、支払部門、支払管理等に係る牽制部門、内部監査部門、社外委員を含む委員会等からの定期的な報告も踏まえ、改善策の実施状況・実効性を検証しています。これらの取組みを通じて、業務改善の見直し・強化に向けた「計画(PLAN)ー実行(DO)ー評価(CHECK)ー改善(ACTION)」というPDCAサイクルが定着してきたと認識しています。

また、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、委員会開催および社外委員への個別説明等を通じ、社外の目線からも改善策の実効性検証・評価を実施しています。

内部監査態勢等の改善および強化

●業務監査部による業務監査の強化

保険金等支払管理態勢に関する業務監査の強化を目的として、平成20年9月1日付で業務監査部(検査部より改称)内に「支払業務監査室(支払検査室より改称)」を設置し、支払部門経験が長く、保険金等支払業務に精通した人材を配置しています。前年に引き続き平成21年度(上半期)に実施した保険金等支払管理態勢に関するテーマ業務監査においても、「支払業務監査

室」のメンバーを中心に専門性の高い業務監査を実施しました。

●支払審査室による牽制機能強化

平成20年10月より、支払審査室(アンダーライティング管理室より改称)では、不払事案中心の検証に加え、支払内容の点検業務を保険金部から受管することで、牽制機能の強化を図っています。なお、現在では、この点検業務を原則として支払査定日の翌営業日に完了させるようにしており、万一、お支払いが不足していることが判明した場合には速やかに追加支払できる態勢としています。

●お客様の声の反映

平成19年度より、「給付金請求手続きに関するお客様アンケート」を実施し、保険金等支払業務の改善に役立てています。平成20年度に実施したアンケートでは、お客様の総合満足度は90.5%と前年度比で2.3ポイント上昇しました。同アンケートの結果については、保険金等支払審議委員会等に報告の上、さらなる改善につなげています。

保険金等の支払漏れ等に係る再発防止策・強化策の必要な見直しおよび改善

業務改善計画を確実に実施し、ご請求のお申し出をいただいた後は、お支払いできる可能性のある保険金・給付金について、漏れなくご案内できるよう態勢の整備を図っています。さらに、お客様アンケートの結果および外部有識者からのご意見等を踏まえ、継続的な業務の見直しを実施しています。

個人貯蓄市場

わが国の生命保険市場では、少子高齢化による人口構造の変化等の大きな環境・構造変化が起きています。団塊の世代の多くは、会社や家庭を支える立場から退き、第二の人生をスタートさせています。また、一方で、老後を長生きするために必要な資産形成ニーズが高まっています。

当社は、銀行・証券会社等による貯蓄性保険等の販売(以下、「窓販事業」)により、お客さま一人ひとりの資産形成をお手伝いするという新しい事業領域を本格的に切り拓くべく、窓販事業を通じた商品の供給を専門に行う第一フロンティア生命保険株式会社(以下、「第一フロンティア生命」)を設立し、平成19年10月に営業を開始しました。

第一フロンティア生命は、営業開始と同時に、年金原資保証の安心感に加えて、シンプルで分かりやすくかつ低コストをコンセプトにした変額個人年金保険を発売しました。また、平成20年3月には、年金原資保証に加え、最低受取保証額のステップアップ機能を組み込むなど、より付加価値のある変額個人年金保険を発売しています。



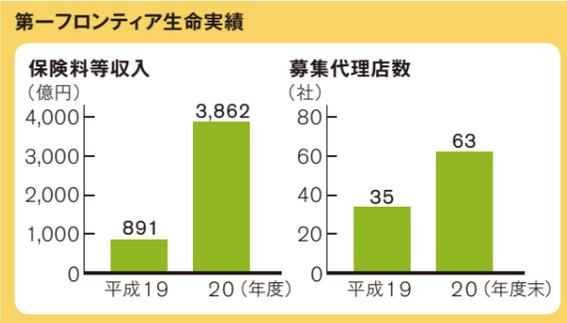
第一フロンティア生命本社のある
晴海トリトンスクエア

また、平成21年4月、将来の年金原資額を確定したいというお客さまのニーズにお応えし、運用期間満了時の年金原資額が契約時にあらかじめ定められている定額年金保険を発売しました。

運用環境の低迷等から投資性商品の販売環境が厳しくなる中、募集代理店の積

極的な拡大に努めたこと、商品のコンセプトがお客さま・募集代理店の双方から評価されたことなどから、販売実績は順調に伸展しています。

今後も第一フロンティア生命は、第一生命グループの一員として、変化する社会やお客さまのニーズに的確に応え、時代に先駆けた商品・サービスを提供していきます。



the Voice

フロンティア・スピリットを大切に

第一フロンティア生命 商品事業部 笹井 由貴



私は、窓販事業向けの保険商品の開発と募集資料作成に携わっています。商品の内容を正確に表現するのはもちろんですが、お客さまにより分かりやすいものとするのが苦心のしどころです。お客さまの大切な資産をお預かりする責任の大きな仕事であるということも、日々感じています。

これからも、「お客さま第一主義」の伝統や理念を受け継ぎつつ、フロンティア・スピリットあふれる創造的な生命保険会社として、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ご提供していきたいと思っています。

海外生命保険事業

当社が創立以来107年間にわたり蓄積してきた生命保険事業のノウハウを活用して、海外での事業展開を進めています。

インドやベトナム等のアジア諸国では、経済発展と

インド

スター・ユニオン・第一ライフ 営業開始:平成21年2月
Star Union Dai-ichi Life Insurance Company Limited

当社は、日本の生命保険会社として初めてインドに進出しました。当社の生命保険事業経営ノウハウに加え、合併パートナーであるインド大手国有銀行2行の販売ネットワーク・顧客基盤を活用し、事業展開を図っています。



インドでの開業セレモニー

the Voice

一番に選ばれる生保会社に

スター・ユニオン・第一ライフ 研修担当マネジャー Gaurika Shah



スター・ユニオン・第一ライフは、バンク・オブ・インド、ユニオン・バンク・オブ・インドとして第一生命の持つノウハウやブランド力をバックにインドの生保市場に参入し、正確かつタイムリーな情報をお届けすることで、お客さまから一番に選ばれる生保会社になることを目指しています。これからも、第一生命の皆さんと力を合わせて、インドにおける生命保険の普及や市場の発展に貢献していきたいと考えています。



もに生命保険市場の拡大が期待されており、当社も進出した国において生命保険の普及や市場の発展に貢献しつつ、各国の経済成長に応じた収益の確保を目指します。

なお、海外生命保険事業拡大に伴い、国際業務管理室を新設するなど、海外生命保険事業管理を強化し、リスク管理の徹底も図っています。

台湾

新光金融ホールディングス 業務提携契約:平成18年6月
Shin Kong Financial Holding Co.,Ltd.

新光金融ホールディングスは、生命保険会社である新光人壽を中核として設立された金融持株会社です。商品開発、ALM運用、日系企業団体保険市場の取組支援など幅広い分野で提携の推進を図っています。

ベトナム

第一生命ベトナム 営業開始:平成19年1月
Dai-ichi Life Insurance Company of Vietnam, Limited

当社は、現地生保であるバオミンCMG社を買収し、日本の生命保険会社として初めてベトナムで生命保険事業を展開しています。子会社である第一生命ベトナムは、商品ラインアップの充実等により業績も伸展しています。



ベトナム当局からの事業認可証受領式

タイ

オーシャンライフ 業務提携契約:平成20年7月
Ocean Life Insurance Co.,Ltd.

オーシャンライフは、タイ生保市場において、小口養老保険販売等に強みを有している当社関連会社です。当社と個人保険・団体保険・資産運用・ITなどを含め幅広い分野で提携の推進を図っています。

オーストラリア

タワー・オーストラリア・グループ 業務提携契約:平成20年8月
Tower Australia Group Limited

タワー・オーストラリア・グループはオーストラリア生保市場において、保障商品等の分野で競争力を発揮している当社関連会社です。日系企業団体保険市場の取組支援、再保険など幅広い分野で提携の推進を図っています。



成長市場への進出

近年、少子高齢化などの社会環境の変化に伴い、生命保険市場も大きく変容しつつあります。この変化に対応し持続的に成長を遂げていくために、当社では海外生命保険事業、個人貯蓄分野等を成長分野と位置付けて事業を展開しています。

■ 株式会社への組織変更計画に関する決議の概要

当社は平成21年6月30日に開催された第108回定時総代会において、保険業法第86条に基づき、平成22年4月1日に株式会社化(相互会社から株式会社への組織変更)することについて決議を行いました。

総代会決議の内容

「組織変更計画」の承認

「組織変更計画」とは、株式会社化に関する計画で、株式会社化後の会社の概要、取締役・監査役、定款、株式会社化に伴う株式の割当てに関する事項等を定めています。

株式会社化後の当社概要

商号	第一生命保険株式会社
本店の所在地	東京都千代田区(従来と変更ありません)
ご契約者に対する割当てにより発行する株式の総数	1,000万株(普通株式) ※株式会社化時点では上記以外に発行する株式はありません。
資本金および資本準備金	資本金…2,102億円 / 資本準備金…2,102億円

「ご契約者第一主義」の継続・発展を

契約者の声を会社に届ける総代として選出され、全国からさまざまな層が集まる総代会に出席する機会を得ました。先の第108回定時総代会では、株式会社化に関する質疑も多く出されました。第一生命の中長期的な発展、ひいては契約者に高い品質・サービスを提供し続けるために株式会社化するという趣旨はよく理解できます。一方で、今後も「ご契約者

■ 株式会社化・上場の目的

「品質保証新宣言」でお約束した「品質」を長期的にご提供し続け、「お客さまから最も支持される生命保険会社」となるためには、持続的な成長が不可欠です。今後、競争が一段と激化していく生命保険市場において、それを実現するためには、現在の「相互会社」から、より柔軟な経営戦略を取り得る「株式会社」という組織形態に会社の仕組みを変更し、かつ株式を上場することが必要と判断しました。

株式会社化および上場により、株式市場からの資本調達が可能となり、成長分野への積極的な投資ができます。また、将来的には、持株会社体制への移行を含め、事業展開の自由度が広がります。これらにより、お客さまにより高い「品質」の商品・サービスを提供することが可能となります。

当社は、株式会社化・上場後も、創立以来107年間守り続けてきた「ご契約者第一主義」という経営理念をさらに徹底追求していきます。なお、当社は、この経営理念を守り続けていくために、当社グループが目指す姿を「いちばん、人を考える会社になる。」というビジョンにまとめ、

第一主義”の理念を守り続けてほしいといったご意見があったと思います。

私たち契約者に“安心”を届けていただけるよう、CSRレポートをはじめさまざまな機会・媒体を通じて分かりやすく情報を提供していただくとともに、契約者の声を反映する機会の充実にも引き続き取り組んでいきたいと思っています。



(財)消費者教育支援センター 主任研究員 中川 壮一様

社内外に公表しました。

第一生命グループビジョン

いちばん、人を考える会社になる。
Thinking People First

■ 相互会社と株式会社の主な相違点

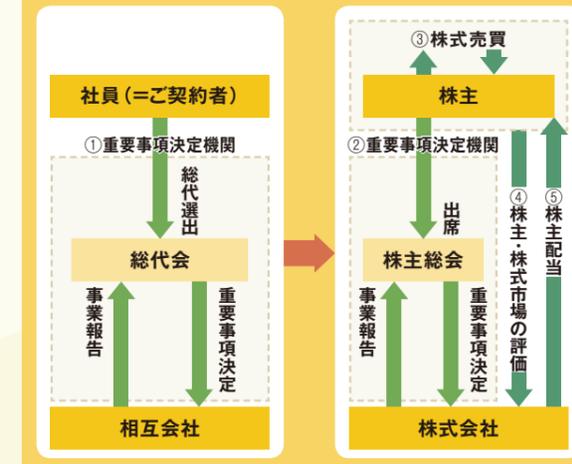
● 会社運営の重要事項決定

相互会社では、「ご契約者(無配当保険契約のみのご契約者を除く)」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)。

● 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原則とし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

相互会社と株式会社の仕組み



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)。

● 株主配当

株式会社の利益の一部は、株主総会の決議により、当該会社の株主が持っている株数に応じて、配当(株主配当)として分配されます(下図⑤)。

■ ご契約者への影響

● 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。

● ご契約者への配当

相互会社における「社員配当」を受け取る権利は、株式会社化後には「契約者配当」を受け取る権利として引き継がれます。また、保険業法の定めにしたがって、契約者配当に係る方針を株式会社化後の会社の定款に記載し、ご契約者の配当に関する権利の保護を図ります。具体的には、株式会社化後においても相互会社に適用される社員配当準備金の積立割合と同じ割合(現行20%以上)を適用して、契約者配当の原資とします。

● 会社の経営に参加する権利

株式会社化後には、総代選出権等の会社の経営に参加する権利等は失われます。これらの権利を補償するために、ご契約者(無配当保険契約のみのご契約者を除く)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。

第一生命は、株式会社へ

昨今の生命保険業界を取り巻く環境は、少子高齢化や社会保障制度の見直しなど構造的な変化に加え、業界の垣根を越えた競争・自由化が進展しています。当社は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に、より柔軟な経営戦略を取り得る株式会社に会社形態を変更し、市場の規律に基づいたより一層透明性の高い経営を目指すべく、株式を上場することが必要と判断して、本格的な準備を進めています。

株式会社化・上場のスケジュール

お客さまとのコミュニケーション

スケジュール

ご契約者へ株式会社化の趣旨に関するお知らせを送付



平成20年7月
「株式会社化・上場に関する
方針のお知らせ」



平成21年1月
「株式会社化・上場に関する
スケジュールのお知らせ」

ご契約ごとの寄与分を計算し、ご契約者ごとに割り当てる株式数を算出

the Voice

公正・衡平に株式の割当計算を実施

お客さまへの株式割当ての基準となる「寄与分」の計算にあたっては、公正性・衡平性の確保が求められます。計算に必要なすべてのデータを収集し、そのデータに基づき全契約の計算を行うという膨大な作業となりましたが、当初のスケジュールどおり、正確な割当計算を完了することができました。



主計部 統計情報課
採田 祥治

ご契約者に割当株式数を通知し、株式交付に必要な手続きを案内

寄与分割合に応じて、算出したご契約者ごとの割当株式数を、平成21年7月から12月にかけて、ご契約者に郵送にてお知らせします。株式の割当てがあるご契約者には、同時に、株式のお受け取り方法や金銭をお受け取りいただく銀行口座の確認等もご案内します。



平成21年7月
「株式会社化・上場に関するお知らせ」

the Voice

訪問活動で株式会社化の趣旨やお手続きをご説明

私たちは、お客さまに相互会社から株式会社に変更する趣旨やお手続きの方法などを個別にご説明するために訪問活動を行っています。「株式が割り当てられるなんて夢にも思っていなかった。ありがとう」と喜んでいただくことも多く、これからもお客さま一人ひとりのご縁を大切に、頑張っていきたいと考えています。



京浜総合支社
品川第二職域営業支部
高橋 精子

平成22年4月1日

当社株式のお受け取り (証券口座への記録)

割当株式数が1株以上となるご契約者については、ご指定の証券口座に当社の株式を記録することによって当社の株式をお受け取りいただけます。なお、株式でのお受け取りをご希望されないご契約者につきましては、株式相当額を金銭にてお受け取りいただくことも可能です。

補償基準日

平成21年3月31日
補償基準日

株式会社化に伴う株式の割当計算の対象となるご契約者を確定するための基準日(補償基準日)を平成21年3月31日に設定しました。

定時総代会

平成21年6月30日
定時総代会

株式会社化後の会社の概要、取締役・監査役、定款、株式会社化に伴う株式の割当てに関する事項等を定める「組織変更計画」につき、承認いただきました。翌日、「相互会社から株式会社への組織変更に係る公告」を、日本経済新聞および官報において行っております。なお、当社のご契約者は、株式会社化に異議を申し立てることができます。(注)異議申立ての締切日は平成21年12月28日です。

平成22年3月下旬
売却価格の決定

割当株式数のうち小数点以下の端数部分については、株式でお受け取りいただくことができないため、当社にて一括して売却することにより、ご契約者に端数部分相当の金銭をお受け取りいただけます。その際の1株あたりの売却価格につきましては、裁判所の許可を得た売却方法により、平成22年3月下旬に決定されます。

平成22年4月1日
株式会社化・株式の上場

ご契約者からの異議申立てが一定数に満たないこと、当局の認可が得られること等を条件として、株式会社(商号:第一生命保険株式会社)となります。株式会社化と同日またはその後すみやかに、証券取引所へ当社の株式を上場することを目指します。

平成22年4月～

金銭のお受け取り (銀行口座への送金)

株式相当額の金銭をお受け取りいただくご契約者・端数部分の割当てのあるご契約者に、平成22年4月以降順次、金銭をご指定の銀行口座に送金します。なお、お支払い金額や送金予定日については、平成22年4月上旬から中旬にかけて、これらのご契約者あてにお送りする「お支払い金額のお知らせ」にてご確認いただきますようお願いいたします。

株式会社化・株式の上場

社会からの信頼確保

いちばん、人を考える会社になる。

Thinking People First

人を考える。それは、人とその人を取り巻く生活すべてのことを真摯に考え、行動すること。生命保険事業は、社会性・公共性の高い事業です。コーポレート・ガバナンスの強化により信頼を確保するとともに、企業市民としての役割を再確認し、地域社会に貢献していくことを目指します。

社会との絆

コーポレート・ガバナンス

当社は、これまで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、態勢の充実と運営の活性化を図ってきました。

相互会社制度の運営

総代会

「総代会」は、相互会社である当社の最高意思決定機関です。総代会では、決算や事業活動等の報告とともに、会社の重要事項に関する審議、決議が行われます。平成21年度第108回定時総代会では、平成20年度剰余金処分案や株式会社への組織変更計画等が審議、決議されました。

総代は、社員の幅広い層の中から、公正な手続きを経て選出されます。総代には、総代会で社員の意思を反映し、充実した審議が行われるよう経営に係る重要事項について個別にご説明しています。また、「お客さま懇談会」にもご出席いただくよう努めています。



第108回定時総代会

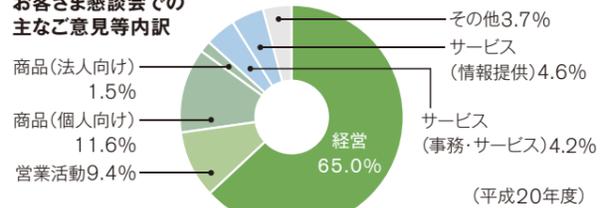
お客さま懇談会

お客さまに当社の経営・事業活動をご報告するとともに、当社役職員がご意見・ご要望を直接お伺いし、業務の改善や一層のサービスの向上に役立てるため、全国で「お客さま懇談会」を開催しています。平成20年度は、平成21年1月から3月に全国で開催しました。総代142名を含む2,530名のお客さまにご出席いただき、「株式会社化・上場」、「今般の金融危機の影響」等に関する数多くのご意見・ご要望をいただきました。

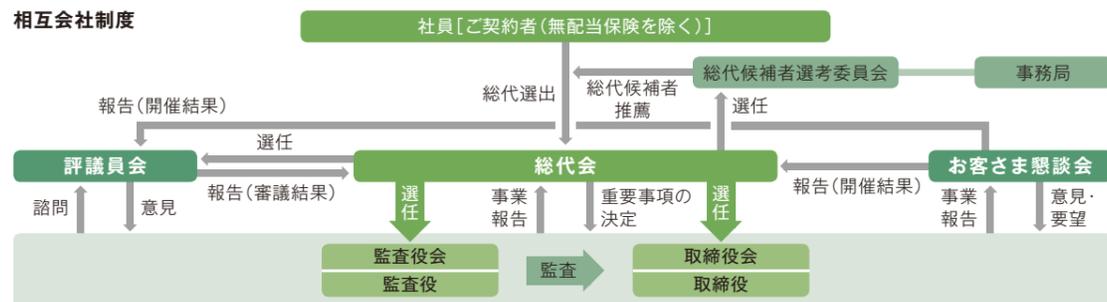


お客さま懇談会

お客さま懇談会での主なご意見等内訳



相互会社制度



評議員会

経営の適正を期すため当社からの諮問および当社経営についての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(15名以内)は、総代会において社員または学識経験者の中から選任されています。

平成20年度評議員会議題

第1回 平成20年5月	・第107回定時総代会への付議事項 ・平成19年度お客さま懇談会開催結果
第2回 平成20年11月	・平成20年度上半期業績概要 ・2008-10年度中期経営計画「Value up 2010」 ・平成20年度第4区総代の改選結果 ・保険金等の支払いに関する業務改善計画の進捗状況
第3回 平成21年3月	・平成20年度決算見込み ・保険金等の支払いに関する業務改善計画の進捗状況

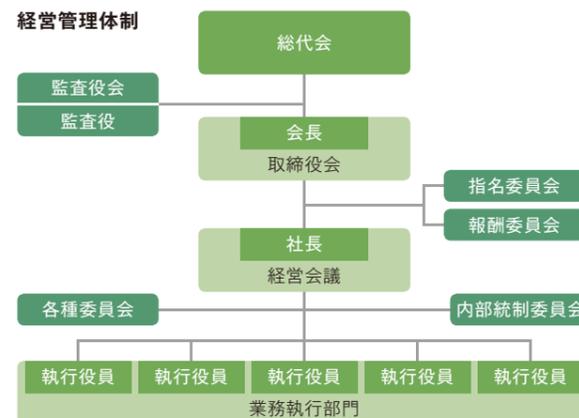
経営管理

当社は、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を図るため、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

経営管理体制



取締役: 13名(うち社外取締役2名) 執行役員: 23名(うち取締役との兼務者9名) 監査役: 5名(うち社外監査役3名) (平成21年6月30日現在)

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。

情報開示

当社は、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社内規定を定めています。

情報開示基本方針

- 1 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。
- 2 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。
- 3 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。

情報開示の主な実績 (平成20年度下半期~平成21年度上半期)

業績開示の充実

平成22年4月1日(予定)の株式会社化・上場に向けて、業績開示のさらなる充実を図っています。

平成21年4月20日	平成21年3月期第4四半期の有価証券評価損およびその他有価証券評価差額金の減少について公表しました。
平成21年5月20日	平成21年3月期決算を公表しました。これまでの年度決算公表と比較し、約10日間の早期化を図っています。
平成21年7月28日	平成22年3月期第1四半期末のその他有価証券評価差額金の増加について公表しました。

保険金等のお支払いに関する業務改善計画の実施状況の公表

平成20年8月1日に公表した業務改善計画について、その実施状況を定期的に公表しています。

Web ニュースリリース

内部統制

業務全体を適正・効率的に運営するため、「内部統制基本方針」のもと、態勢の整備を進めています。

内部統制の方針

当社は、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」として制定しています。

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、内部統制態勢の整備・運営を推進し、財務報告の適正性および内部監査の有効性の確認を行うとともに、コンプライアンス委員会・各リスク管理委員会・反社会的勢力対策委員会の上位機関として、コンプライアンス・情報資産保護・リスク管理・反社会的勢力対応に関する事項についての確認・審議を行います。

内部統制基本方針

- 1 法令・定款等を遵守し、社会的規範、市場ルールに則った事業活動を行うこと
- 2 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
- 3 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
- 4 反社会的勢力との関係を遮断し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 業務監査により内部統制等の適切性、有効性を検証すること

リスク管理

業務運営を健全かつ適切に保ち、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。

具体的プロセスとして、まずリスクを、「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」に分類しています。そして組織・ルールを整備し、それぞれのリスク特性に応じた管理に取り組んでいます。あわせて、通常のリスク管理では対処できないような大地震等の発生に備え、危機管理、大規模災害リスクの管理等に関する態勢の整備を行っています。

リスク管理態勢の整備

事業運営を通じて発生する各種リスクに対しては、それぞれの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った上で、各リスク管理所管が牽制する態勢を整備しています。あわせて、全社のリスクを統合的に管理する組織として、「リスク管理統括部」を設置し、内部管理態勢の強化を図っています。これらのリスク管理の有効性・適切性については、業務監査部が監査しています。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。

リスク管理に関する組織体制



財務健全性のコントロール

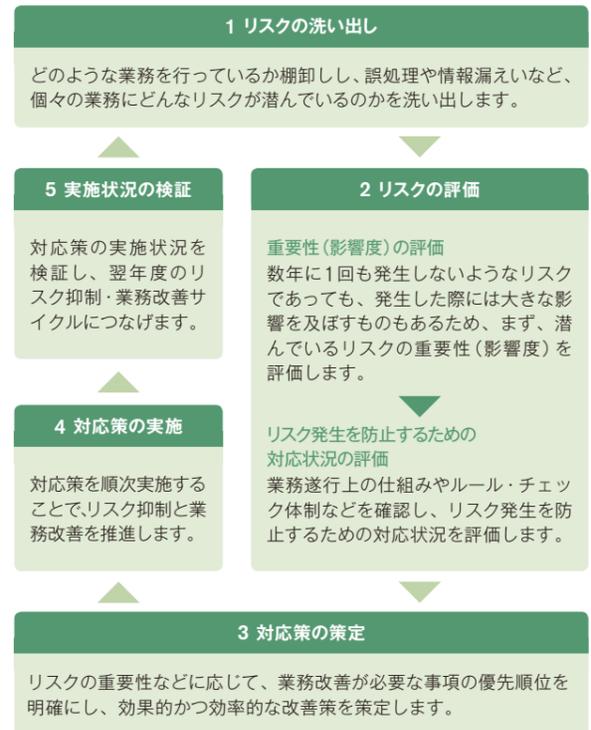
当社では、自己資本等の財務基盤と、リスクが顕在化した場合の予想損失金額とを会社全体で管理するなど、財務健全性の向上に努めています。特に、資産と負債の特性を十分に認識した収益・リスク・資本のマネジメントが重要であるとの観点から、「ALM*委員会」を設置し、資産と負債の統合的な管理を行う態勢を整備しています。

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

内部統制の実効性を高めるセルフ・アセスメント(CSA)

当社では、業務上のリスクに対する内部統制全般の実効性を高めることを目的に、リスクの洗い出しと評価の手法を体系化・標準化した「内部統制セルフ・アセスメント(CSA*)」を実施しています。CSAでは、日常の業務に潜む「事務リスク」「システムリスク」などの「オペレーショナル・リスク」を対象としており、業務ごとにリスクの状況を把握した上で、より大きなリスクから優先的に対応策を策定し順次実施していくことで、リスクの抑制や業務改善を推進しています。

リスク抑制・業務改善のサイクル



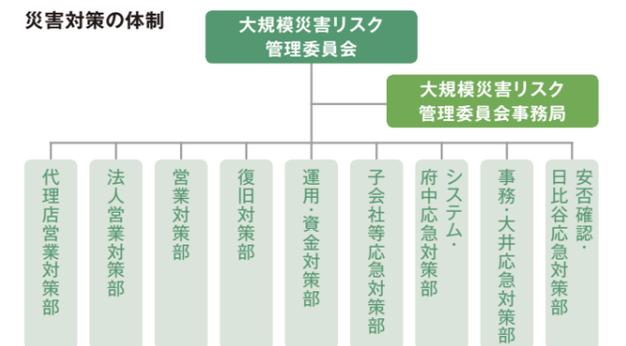
CSAは取組みの手法を充実させつつ本社全部門と全国の支社で毎年実施しています。

*CSA: Control Self Assessmentの略

事業継続計画(Business Continuity Plan)

当社では、大地震発生時等にお客さまへのサービスに支障をきたさないよう、平常時より、「大規模災害リスク管理委員会」、およびその下部組織として「安否確認・日比谷応急対策部」、「運用・資金対策部」、「営業対策部」等を設置し大規模災害に備えています。各対策部において、事業継続計画を含む危機管理計画に関する規程・基準書を策定するとともに、その実効性向上のために、首都圏直下型地震等の大規模地震を想定した訓練をはじめ、各種訓練を行っています。

また、顧客情報を含むシステムデータのバックアップを実施し、本社・支社が被災した場合でも、事務処理を円滑に行い、保険金・契約者貸付などの支払いが確実に行えるよう態勢を整えています。



平成20年度に実施した各種訓練

目的	実施訓練
職員安否・初動確認	全社安否確認・初動対応訓練
	日比谷応急対策訓練
	大井応急対策訓練
インフラ確認・復旧	首都圏直下型地震を想定した対策本部初動訓練
	府中応急対策訓練
	システムバックアップ機能確認
事業継続	ビル管理会社との連絡体制確認
	府中・大井各電算室火災訓練
総合訓練	保険事務継続訓練
	運用・資金事務継続訓練
総合訓練	東海・東南海・南海地震訓練

■ 新型インフルエンザへの対応

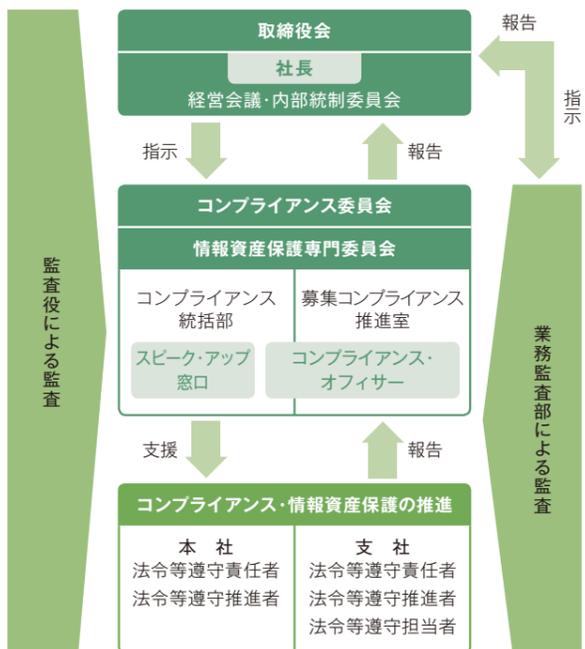
政府が作成した「新型インフルエンザ対策ガイドライン」(平成21年2月)に基づき、病原性の高い新型インフルエンザのパンデミック時においても、社会機能の維持に関わる事業者として行うべき保険金・給付金等のお支払いや保全事務などのサービスを安定的にお客さまに提供することを狙いとして対応策を定めています。

具体的には、発生段階ごとの行動計画や事業の継続に関する対応を定めた「新型インフルエンザ対策行動計画」・「新型インフルエンザ対策基準書」を策定するとともに、マスク・消毒薬等の対策物資の備蓄を進めています。

コンプライアンス(法令等遵守)

当社では、法令や社会的規範等を遵守した公正な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一つとして掲げ、態勢の強化と法令等を遵守した適切な業務運営に努めています。

コンプライアンス・情報資産保護に関する組織体制



■ コンプライアンス推進態勢の整備

コンプライアンスに関する重要事項は、関連役員・部長で構成する「コンプライアンス委員会」を中心に協議するとともに、「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」を推進所管として、全社を挙げてコンプライアンス態勢の強化・充実に取り組んでいます。

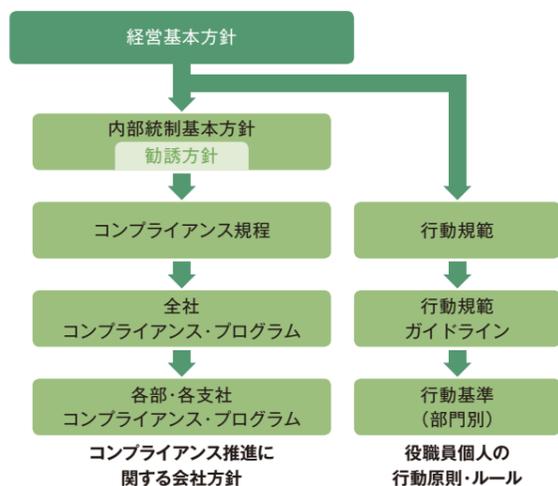
各組織の長である部長・支社長は「法令等遵守責任者」として任命されています。法令等遵守責任者は、コンプライアンス統括部・募集コンプライアンス推進室に配置するコンプライアンス・オフィサーと連携し、自組織のコンプライアンスに関する態勢強化と推進を図っています。

日常の業務遂行における手引書として活用される「コンプライアンスマニュアル」は、法令の制定や改正内容に加え、最新の課題等を反映する必要性から、平成20年に引き続き平成21年4月にも改定を実施しました。

また、経営基本方針のもとでの役職員個人の行動原則としての「行動規範」を平成10年4月に定めています。「行動規範」については、平成20年4月に「品質保証新宣言」の要素を盛り込むとともに、全役職員に配付している「コンプライアンスマニュアル」や「ビジョン&ルール」(P6)に掲載することにより、周知徹底を図っています。

さらに「行動規範」に定める各項目をより具体的に示すものとして「行動規範ガイドライン」を策定しています。「行動規範ガイドライン」は、「品質保証新宣言」の視点等を踏まえ、平成21年2月および4月に改定を実施し、最新版の「コンプライアンスマニュアル」に掲載しています。

コンプライアンスに関する方針・規程等の体系



■ 「コンプライアンス・プログラム」を軸とした具体的取組み

年度ごとの推進計画を、「全社コンプライアンス・プログラム」として策定の上、取締役会で決定し、これを軸に取り組んでいます。プログラムの取組状況は定期的に取り締りや経営会議、内部統制委員会等に報告し、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PDCAサイクルに基づいた運営として行っています。平成21年度は、株式上場への対応としての「適時開示態勢の整備およびインサイダー取引防止の推進」や、保険業法・金融商品取引法の改正を踏まえた「利益相反管理態勢の整備」等の最新の課題を全社プログラムに追加反映しました。

また、各組織では、「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を推進しています。各組織の法令等遵守責任者は、自身および自組織の取組状況を「コンプライアンス推進に関する確認書」により半期ごとに自ら検証を行い、社長宛に提出しています。平成21年度からは、確認書による検証結果に基づき認識された課題を次期のコンプライアンス・プログラムに設定して改善につなげるという、PDCAサイクルのチェック機能を強化した取組みを行っています。

知識教育としては、全職員を対象としたeラーニングによるコンプライアンス研修を定期的実施するほか、保険募集を行う支社向けには平成20年8月よりテレビ会議を活用した研修システムを導入し、毎月タイムリーなテーマにて知識の付与を行っています。

各組織で発生したコンプライアンスに関する重要事項は、ただちに法令等遵守責任者を通じてコンプライアンス統括部に報告され適切に対応するとともに、社長や経営会議等への報告を通じて、速やかに経営層が情報を共有し具体的な指示を行う体制としています。

また、各職員が直接報告・相談する窓口であるホットラインとして「スピーク・アップ窓口」を設置しており、迅速・的確に問題解決を図る体制を整備しています。



テレビ会議システムを活用したコンプライアンス研修

情報資産の保護・管理

当社では、お客さまからお預かりした大切な情報を安全・確実に管理するため、個人情報保護法等の関連法令を踏まえた管理態勢の整備・充実を図っています。情報資産保護に関するルールや諸施策は、関連役員・部長で構成する「情報資産保護専門委員会」で協議し、コンプライアンス統括部を中心に各担当所管にて策定の上、各組織の法令等遵守責任者を通じて全社に推進しています。

最近の取組みとしては、情報漏えい防止の観点から、Eメール送信や外部記憶媒体取扱いのルールを強化しました。また、FAX利用時の誤送信を防ぐためワンタッチダイヤルの登録確認も全社一斉に実施しました。

こうした新ルールの導入等に際しては、全社を挙げて運営する年2回の強化月間や定期的な強化デーにて研修・点検を実施し、役職員への徹底を図っています。あわせて、管理部門にてモニタリングを行っています。

さらに年1回、役職員が情報資産の適切な取扱いに関する誓約書を会社に提出し、より実効性を高めています。

主な取組み(平成20年度以降)

平成20年7月	業務委託先での事故発生防止策の強化
平成20年9月	社外送付時のセキュリティ強化
平成21年1月	社内物流の授受管理システムの全社展開
平成21年5月	インターネットメール送信ルールの強化
平成21年9月	外部記憶媒体へのデータ書出しルールの強化

子会社等における業務の適正の確保

当社では、主要株主として子会社等の取締役会等による意思決定および業務執行の監督についてモニタリングを行うことを基本とし、あわせて業務執行の状況等を確認し、子会社等の特性に応じた対応を行っています。

子会社等における業務の適正の確保についての基本的な考え方や取組方針を「内部統制基本方針」の中で定めるとともに、「子会社等内部統制管理規程」等、必要な社規・ルール等を整備しています。子会社等に係る内部統制を担当する所管は、関連所管と連携し、「子会社等における業務の適正の確保」に努め、必要に応じて当社の取締役会、経営会議、内部統制委員会等に報告しています。



人権の尊重

職員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年に「第一生命の人権宣言」を制定しました。また、役職員の「行動規範」にも人権に関わる内容を盛り込んでいます。

人権宣言3本の柱

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

行動規範

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。

人権啓発の活動

推進体制

本社に役員・部長で構成する「人権啓発推進本部」を置くとともに、すべての部・支社に「人権啓発委員」を配置しています。また、人事部内に「人権啓発室」を設置し、全社的な人権啓発を推進しています。

人権啓発研修

人権問題を正しく理解し認識を深めて、日常の活動につなげていくためには、地道な研修の繰り返しが必要であるとの認識のもと人権啓発に取り組んでいます。年3回の全職員対象の所属別研修をはじめ、人権啓発委員研修、入社研修、本社管理職人権研修などにおいて、「同和問題」「障がい者理解」「ハラスメント防止」を中心に、さまざまな人権問題について研修を実施しています。また、当社は「東京人権啓発企業連絡会」に加盟するとともに、行政・諸団体が開催する研修会等に積極的に参加し、人権啓発の取組みに役立てています。

人権啓発研修 (平成20年度)

実施年月	研修名	参加者数
平成20年4月	総合職・一般職入社研修	428名
4月	機関経営職候補生入社研修	97名
5月	人権啓発委員研修	255名
5月	新任管理職研修	203名
6月	新任アシスタントマネージャー研修	138名
9月	人権啓発委員研修	332名
9月	子会社等人権担当者研修	27名
平成21年2月	本社管理職人権研修	790名
3月	新任副支社長・CS推進統括部長研修	29名
3月	新規支部担当支部長研修	120名
年3回	所属別人権研修	全職員

セクハラ・パワハラ防止

全職員が携帯する「ビジョン&ルール」(P6)や各種マニュアルに、セクハラ・パワハラ防止取組およびそれぞれの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」に女性担当者3名を配置して、安心して相談できる体制を整え、迅速かつ適切な対応を行っています。

また、所属別人権研修など各人権研修にて繰り返し研修を実施し、未然防止に努めています。



本社管理職人権研修
職場のハラスメント研究所
金子 雅臣所長

講演していただきました。

反社会的勢力による被害の防止

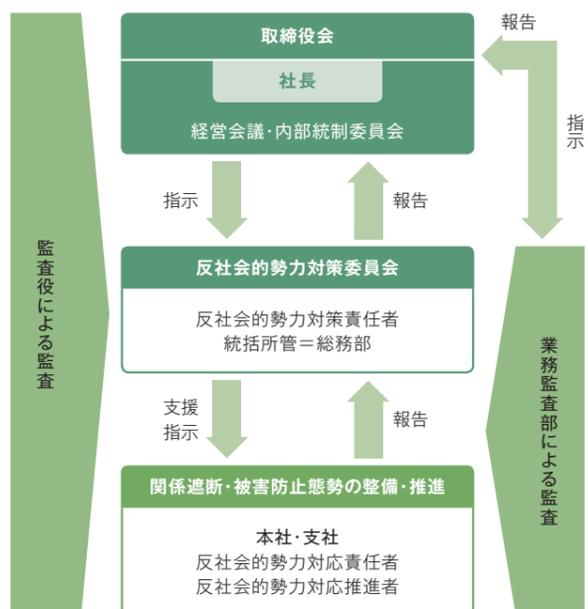
当社では、「社会からの信頼確保」を経営基本方針に掲げており、反社会的勢力からの不当要求に対しては、組織全体で対応することとし、一切の関係遮断・被害防止に努めています。

反社会的勢力による被害防止に関する基本的な考え方や取組方針について「内部統制基本方針」の中で定めるとともに、この基本方針に基づく「反社会的勢力対策規程」を平成20年4月1日付で制定しました。さらに、基本方針・規程に基づき、「反社会的勢力対策基準書」を平成21年5月1日付で制定し、役職員が遵守すべきルールや反社会的勢力との関係遮断・被害防止に向けた具体的な取組の詳細について明確化しています。

各部・各支社では「反社会的勢力対応責任者」および「反社会的勢力対応推進者」を定め、反社会的勢力からの不当要求等には、責任者・推進者を中心に統括所管である総務部および外部専門機関と連携の上、組織として適切な対応を図る態勢としています。

また、「ビジョン&ルール」(P6)に平時の心構えや有事の対応事項を掲載し、周知徹底を図っています。

反社会的勢力との関係遮断・被害防止に関する組織体制



財務報告に係る内部統制

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」の作成が義務付けられました。相互会社には作成義務はないものの、お客さまからの信頼を確保していくために、当社においても財務報告に関連する重要なプロセスや財務報告を作成する体制等の内部統制の有効性の評価を実施し、当社の財務報告に係る内部統制は有効であるとした「内部統制報告書」を作成しました。また、内部統制報告書の適正性を確認するため、会計監査人による内部統制監査を受けています。

業務監査による内部統制等の適切性・有効性の検証

当社では、健全かつ適切な業務運営を確保するために、業務監査により内部統制等の適切性・有効性を検証しており、以下のような態勢を構築しています。

業務監査態勢等の整備

「内部統制基本方針」のもと、業務監査の基本的事項や実施要領等に関する規程を制定し、全役職員に公開しています。

各業務執行所管や募集代理店に対する業務監査組織として業務監査部を設置し、各業務執行所管や募集代理店から独立した組織として業務監査を実効あるものとしています。

業務監査の実施

事業年度ごとに取締役会において重点業務監査項目等の業務監査の大綱を決定し、これを基に業務監査の年度実施計画を業務監査部門担当執行役員が決定しています。業務監査結果を定期的に取締役会等において経営層に報告するとともに、被業務監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うことで、業務監査を通じた改善を推進しています。

環境保護活動

社会の持続可能な発展に向け、全社で環境活動に取り組んでいます。
事業所の省エネルギー・省資源活動のほか、資産運用を通じた環境保護への貢献に努めています。

環境取組方針

当社は、「環境取組方針」を制定し、社会の一員として環境保護および環境負荷低減に取り組んでいます。

基本的な考え方

第一生命は、「社会からの信頼確保」という経営基本方針に基づき、社会の一員として地域の環境保全・地球環境保護および循環型社会の構築を企業の社会的な責任と捉え、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みます。

行動指針

1 生命保険事業における環境配慮行動

事業活動において、環境保全に関する諸法規や第一生命が同意した憲章・協定・指針等を遵守し、常に環境への影響に配慮した行動を行うよう努めます。

2 事業活動に伴う環境負荷の低減

事業活動に伴う資源・エネルギーの消費や廃棄物等の排出について、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。

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り組み、広く社会に貢献します。

4 持続的な環境改善の推進

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、持続的な環境改善に取り組めます。

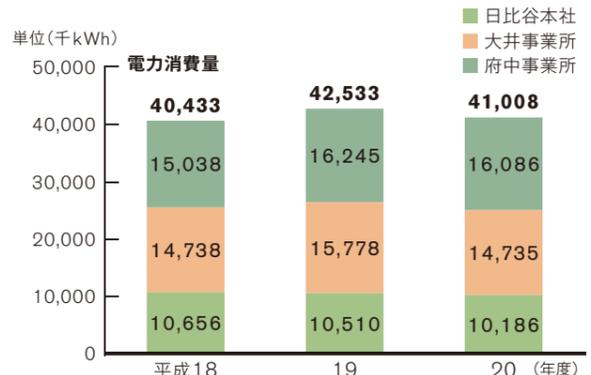
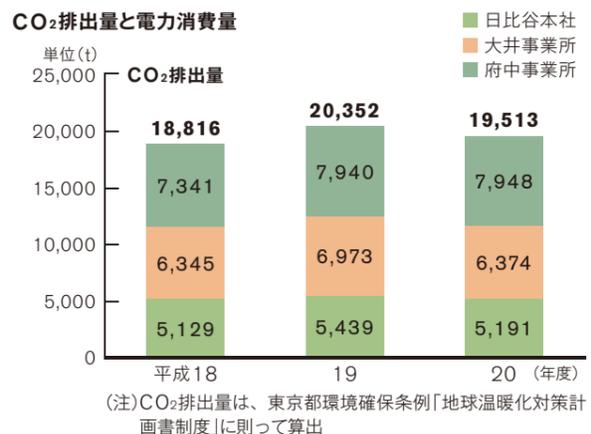
推進体制

「CSR推進委員会」傘下の「社会貢献・環境活動推進専門委員会」において、持続的な社会の実現に向け、環境保護取組を推進しています。具体的には、環境取組課題の共有化、取組みの検討・決定・実行、ならびに結果の検証・振り返りおよび次年度課題の検討というPDCAサイクルに則り運営しています。

地球温暖化防止に向けた取組みの推進

■ 事業活動における省エネの取組み

当社では、大規模事業所を中心に事業所単位で省エネに取り組むことにより、平成20年度は日比谷本社、大井事業所、府中事業所合計で前年度比4.1%のCO₂削減となりました。平成21年度は、全国の事業所におけるエネルギー使用に伴うCO₂排出量を一元的に管理し、省エネの取組みを推進しています。



■ 「チーム・マイナス6%」への参加

当社は平成17年度より温暖化防止のための国民運動「チーム・マイナス6%」に参加し、職員による省エネ活動を実施しています。平成21年度は所属ごと・職員ごとに「マイクールビズ」運動を実施し、昼間の事務室消灯、OA機器の節電などそれぞれの職場に応じて取り組んでいます。



省エネ推進ポスター



■ 自然エネルギーの導入

平成21年度に開催した第19回「緑のデザイン賞表彰式(5月)」、第108回「定時総代会(6月)」、第61回「保健文化賞贈呈式(10月)」等の会場で使用した電力を環境負荷の少ないグリーン電力でまかないました。今後も自然エネルギー導入を進めていきます。

省資源の取組み

当社は、保険商品のご提案から各種通知の配付など大量の紙資源を使用します。従来から省資源の観点より事業所単位で紙使用量削減の取組みを行ってきましたが、平成20年度の全社の紙使用量は11,100 tにのびました。全社を挙げて紙使用量削減の取組みをより強化すべく、社会貢献・環境活動推進委員会傘下にプロジェクトチームを設置し、さまざまな取組みを推進しています。

■ コピー用紙の削減

平成21年度よりコピー用紙の削減に積極的に取り組んでいます。具体的には役職員会議でのプロジェクト活



パソコン・プロジェクターを活用した会議

用、配布資料削減等の取組みを進めています。また、各部門ごとに設定された削減目標の達成状況を全社で共有化しています。

■ 印刷物の紙削減

平成20年度から21年度にかけて、全社の紙使用量のうち6割強を占める各種お客さま向け印刷物や社内帳票について、以下のとおり抜本的な紙削減を図っています。

主な取組み

商品パンフレット等の統廃合・電子化の推進	使用実績を踏まえて統廃合、電子化を進め、パンフレット等の種類を平成20年度期初と比較して、約50%に削減しました。
ご契約期間中に提供する保険約款の見直し	ご契約期間中に提供する保険約款について「保険約款のオーダーメイド化」を実施したことにより、1契約あたり平均して約240ページ、平成20年度で約37トンの紙使用量を削減しました。
ご契約の申込時までに提供する保険約款のCD-ROM化	平成21年10月より、ご契約の申込時までに提供する保険約款について「CD-ROM化」を実施しました。これにより、ご契約者に提供する「ご契約のしおり一定款・約款」のページ数は大幅な削減となりました。

「グリーン購入」の推進

社内購買システムを通じた事務消耗品購入における平成20年度の「グリーン購入率」(購入総額に対する低環境負荷商品の購入額が占める割合)は、全社で53.5%となっています。さらなるグリーン購入の推進を図るべく、平成21年8月より社内購買システムの商品ラインアップを原則環境対応商品に改めました。また、コピー用紙についても100%グリーン購入適合商品を購入しています。

リサイクルの促進

事業における抜本的な紙使用量の削減とともに、使用した紙については情報漏えいが起きないように徹底した管理を行った上で、リサイクルを積極的に進めています。

平成20年度は、3,800 tの紙を100%再生利用しました。

資産運用を通じた環境保護への貢献

環境への配慮を資産運用部門の業務行動基準に明示し、対象企業等の社会的責任も投資判断基準の一つとしています。

✕ 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

環境に配慮した不動産投資

当社では、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を進めるとともに、既存の建物については、大型物件を中心に中長期保全計画に基づいた計画的な省エネ取組みを推進しています。

「CASBEE 大阪 OF THE YEAR 2007」受賞

梅新第一生命ビルディングにおける屋上緑化・太陽光発電・雨水利用など環境負荷低減への取組みが評価され、建築物の環境性能を測るシステム「CASBEE 大阪」にて、平成16年の最高(S)ランク取得に続き、平成20年3月に本賞を受賞しました。



梅新第一生命ビルディング

「蓄熱のつどい」表彰

平成21年度、川越第一生命ビルディングにおける地球温暖化防止に寄与するヒートポンプ・蓄熱システムの普及・拡大に向けた取組みにより、(財)ヒートポンプ・蓄熱センター主催の「蓄熱のつどい」にて感謝状を受けました。



平成21年度「蓄熱のつどい」感謝状贈呈式

リノベーションの取組み

建物の用途や機能を変更して、その性能や価値の向上を図る「リノベーション」に取り組んでいます。平成19年10月に竣工したOGGI(東京都・井荻APリノベーション)では、老朽化した鉄骨づくりの社宅を改修することにより、賃貸マンションとして再生させ、「第26回住まいのリフォームコンクール」(応募総数592件)にて「国土交通大臣賞」を受賞しました。

その他の不動産投資における環境保護取組事例

内容	年度	対象建築物
高効率空調機導入支援事業認定	平成19年度	梅田センタービル
	平成21年度	DNタワー21
住宅・建築物高効率エネルギーシステム導入促進事業認定	平成19年度	大阪第一生命ビルディング 幕張テクノガーデン
	平成20年度	第一生命府中ビルディング 福岡祇園第一生命ビルディング
	平成21年度	京都御池第一生命ビルディング エステック情報ビル

社会に対する環境保護・啓発活動

「緑の環境デザイン賞」(旧:「緑のデザイン賞」)

「緑の環境デザイン賞」は、全国の市民団体・公共団体等から募集した都市部の緑化プランに対し緑化実現のための資金助成を行うもので、これまで38都道府県120カ所の都市緑化プランを表彰し、緑の拠点づくりによる生活の質の向上と市民・企業協働のまちづくりを支援してきました。

第20回の節目を迎えた平成21年度より、名称を「緑の環境デザイン賞」に変更し、ヒートアイランド化の緩和や生物多様性保全など環境問題改善に効果のある緑化プランづくりを積極的に支援していきます。

the Voice

第19回「緑のデザイン賞」受賞者の声

緑化により、市民の方々の憩いの場に

特定非営利活動法人こもろの杜 理事長
清水 克彦様



長野県小諸エリアの地域活性化の拠点として計画しました。応募に先立ち実施した市民参加ワークショップで得られた意見を基に緑化計画を練りました。その思いが今回の受賞につながったのだと思います。「停車場ガーデン」は今日も市民・観光客の方々の憩いの場として活用されています。



国土交通大臣賞受賞プラン「停車場ガーデン」(長野県小諸市)

社会貢献活動

「育てること(育成)」「続けること(継続)」をコンセプトに社会貢献活動に取り組み、豊かで安心感あふれる生活・社会づくりを推進します。

社会貢献活動の取組方針

当社は、「社会貢献活動の取組方針」を制定し、社会貢献活動を継続的に展開しています。

基本的な考え方

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。

取組内容

- 1 社会貢献活動の分野は「健康・福祉」、「生活環境」、「教育・調査」、「地域社会貢献」、「芸術・文化」、「スポーツ」の6つとします。
- 2 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。
- 3 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ました。昭和25年の創設以来、毎年実施され、平成21年で第61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。



第61回保健文化賞贈呈式

the Voice

第61回保健文化賞受賞者の声

受賞を重く受け止め、精進していきます

福田眼科病院離島診療チーム
福田 量様



私は、昭和38年から友人と離島で眼科無料診療を始め、昭和60年からは福田眼科病院離島診療チームとして、無料診療を行ってまいりました。その後、耳疾患を職業病とする海士が多いため耳鼻科医の同行や、小値賀島での無料診療等活動を広げています。診療のたびに島民の待ちわびた熱気を肌で強烈に感じ、スタッフ全員が急造の検診会場をいつもより生き生きと駆け回る姿は、目を見張るものがあります。今や私どもの離島診療は、改めて医療の原点を考える最高の研修の場であると思っています。

今後とも受賞者の皆さまとともに、今日の実績の意味と責任を重く受け止め、目指す目標に向かい、一歩前進のさらなる決意を新たにしたいと思います。

Web 保健文化賞

財団法人心臓血管研究所

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年に設立しました。以来、循環器疾患に関する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。特に近年は、併設する附属病院の豊富な臨床例をデータベース化し、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。また、高度で先進的な医療を提供すべく、附属病院には循環器疾患を専門とするスタッフを配置しています。

財団法人姿勢研究所

姿勢と健康のもつ意義と重要性を広く人々に啓発するなどの公益活動を通じ、国民の健康と福祉に貢献することを目的に昭和41年に設立しました。機関誌を年2回発行しています。



機関誌「POSTURE」

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目的に昭和30年に設立しました。機関誌を年4回発行しています。



機関誌「city&life」

財団法人地域社会研究所

「近代的な地域社会」という概念の普及および調査・研究を行い、社会の発展に寄与することを目的に昭和38年に設立しました。機関誌を年2回発行しています。



機関誌「The Community」

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。

産学連携による寄付講義・共同研究

平成19年度より、一橋大学大学院商学研究科MBAコースに寄付講義を提供するとともに産学連携の共同研究を継続しています。平成21年度は「保険とリスク管理」を開講し、当社グループ役員を講師として派遣しています。

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。平成20年12月には「新しい保険法と市民生活」と題する公開シンポジウムが開催されました。



寄付講義(一橋大学)

消費者問題研究会の開催

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、当社が事務局となり、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、消費者団体等に提供しています。平成21年3月には第10次研究会のまとめ「きずこう消費者主役の新時代」を発行し、多くの反響をいただきました。



「きずこう消費者主役の新時代」

「ライフサイクルゲーム」による金融教育支援

財団法人消費者教育支援センターの「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、日本消費者教育学会などと連携した金融教育支援を行っています。このゲームは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、各方面から好評をいただいています。



日本消費者教育学会による学生セミナー

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、中学生向け経済教育プログラム「ファイナンスパーク」に協賛しています。これは、仮定の街で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、次世代を担う子どもたちに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

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績を顕彰するため、創立50周年事業の一環として、昭和28年に設立しました。統計の普及・啓発事業、奨学金事業の運営、農業振興者の表彰など各種公益事業を行っています。中でも昭和2年発刊の「日本国勢図会」は、国内統計を総合的に収集したベストセラーで、教育分野をはじめ、一般教養書としても広く愛読されています。



「日本国勢図会」



「世界国勢図会」

地域社会貢献

全国で地域に根ざした社会貢献活動を推進しています。

「黄色いワッペン」贈呈事業

昭和40年、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」を贈る事業として開始されました。当社は平成15年より参画し、現在は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。

平成21年は約120万枚が贈られ、これまで贈られたワッペンは累計で約5,500万枚に達します。



第45回「黄色いワッペン」贈呈式終了後の交通安全教室

全国職員によるボランティア活動

地域社会の一員として、全国各地で職員がグループで清掃活動、チャリティバザー、募金活動等、自発的な地域社会貢献活動に取り組んでいます。平成20年度の実施件数は174件、のべ参加人数は約4万名となっています。

ボランティア活動への支援

職員による自発的な地域社会貢献活動を支援・推進するため、当社では平成4年度より「マッチングギフト制度」

を導入しています。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し、ボランティア団体や施設に寄付するとともに活動経費を一部補助するものです。

平成20年度は、全国の91支社・部門でマッチングギフト制度が活用され、会社より約575万円の支援を行いました。

また、顕著な社会貢献活動を行った職員グループに対し、「社会貢献活動表彰」を実施しています。

全国各地でボランティアに取り組んでいます

平成20年度 社会貢献活動表彰 「ボランティア大賞」 渋谷総合支社

「緑のデザイン賞」(P29)の助成金でつくられた表参道駅前の緑地を、近隣支部の職員が受賞団体の方々とともに毎月2回清掃しています。当社の助成金でつくられた「街のみどり」を職員のボランティアが守っています。

また、毎年、全職員が一体となってチャリティバザーを開催しています。バザー会場には地域の障がい者施設の作品販売スペースも設け、当日は大盛況でした。



緑地の清掃活動

あしながPウォーク10・収集活動

○あしながPウォーク10

遺児学生らが全国47都道府県で開催しているボランティアウォークに参加しています。

<平成20年度> 18部門(1,070名)参加、487,700円寄付

○収集活動

全国各地で、古切手・使用済みプリペイドカードの収集活動に取り組んでいます。

<平成20年度>

・古切手の収集……………125kg

・使用済みプリペイドカードの収集……………約17万枚

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、美術界の活性化の一翼を担うことを目的とした「VOCA (ヴォーカ) 展」(The Vision Of Contemporary Art-現代美術の展望)を第1回(平成6年)より支援しています。第16回を迎えたVOCA展2009では、全国各地から35名の力作が出展され、優秀作品には賞が贈られました。

当社では、VOCA賞・VOCA奨励賞受賞作品を所蔵するとともに「第一生命ギャラリー」(日比谷本社)で定期的に作品を公開しています。また、受賞作家の個展を開催し、受賞後の活動を支援しています。

「第一生命北ギャラリー」(日比谷本社)では、現代洋画界を代表する故脇田和画伯の作品を常設展示しています。南北いずれのギャラリーも入場無料で、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賞受賞作品「J」 三瀬 夏之介



第一生命南ギャラリー(日比谷本社)

第一生命ホール NPO法人トリトン・アーツ・ネットワーク支援

昭和27年以来、音楽・演劇・落語等を上演してきた旧第一生命ホールは、平成元年に本社社屋の改築に伴って一時閉館となりましたが、平成13年に東京・晴海に再興しました。同ホールの自主公演はNPO法人トリトン・アーツ・ネットワーク(TAN)が企画・実施しています。TANは地域へ音楽をお届けするコミュニティ



第一生命ホール

活動も実施しており、TANを支援することで音楽を通じた地域社会貢献活動を展開しています。

日比谷本社 ロビーコンサート

日比谷本社では定期的に入場無料のロビーコンサートを実施しており、近隣のオフィスにお勤めの方々に気軽に音楽を楽しめる場を提供しています。

職員のボランティア活動と連携したアウトリーチ活動

TANでは、病院・福祉施設、小学校・幼稚園等に演奏家が出向いて日頃コンサートホールに足を運ぶことのできない方へ良質な生演奏をお届けする「アウトリーチ」活動を行っています。

平成20年度より、職員によるボランティア活動として、TANと連携の上、地域の福祉施設等へ音楽をお届けしています。



保険金部によるアウトリーチ活動(高齢者福祉施設)

2度目の「メセナ大賞」受賞

社団法人企業メセナ協議会が主催する企業・財団の優れた芸術文化支援活動を顕彰する「メセナアワード2009」において、音楽分野の取組みである「TANへの物心両面での支援」が評価され、最高賞である「メセナ大賞」を受賞しました。今回の受賞は、平成13年、民間ホールとしては先駆的なNPO法人による公演企画を開始し、多くの当社職員を含む個人会員、法人会員、市民サポーターならびに社内のボランティア等が同NPOを支えることにより、地域に根ざした音楽活動を着実に広げてきたことが評価されたものです。大賞受賞は、平成12年度の美術振興を目的とした「VOCA展の開催」に続き2度目となり、音楽・美術の両分野における活動が、それぞれ意義あるものとして高く評価されました。



スポーツ

次世代を担うスポーツ選手の育成を支援しています。

全国小学生テニス選手権大会

平成21年で第27回を迎える本大会に第1回(昭和58年)より特別協賛するとともに、当社所有のクレイコート(東京・仙川)を大会会場として提供しています。クレイコートはジュニアの試合では珍しく、世界に羽ばたく選手を育てる上で極めて有効との評価をいただいています。

本大会からは杉山愛さん、錦織圭さんなど国際的に活躍する選手を多数輩出しています。

錦織圭選手も本大会出身です

現在世界で活躍中の錦織圭選手は、全国小学生テニス選手権大会の出身者です。小学4年生から3年連続でこの大会に出場し、小学6年生の第19回大会(平成13年)にて優勝を果たしました。錦織選手はこの大会の記念品のタオルを今でもとても大切にしており、北京オリンピックやデビスカップでも愛用していました。



錦織 圭選手

国際的な社会貢献活動

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。国内のセミナーの参加者は平成21年3月末で累計27カ国3,068名となっています。スター・ユニオン・第一ライフ(P14)社長のサハイ氏はじめ、多くのFALIA卒業生がそれぞれの国の生命保険事業の発展に貢献しています。

第一生命ベトナムの社会貢献活動

ベトナムでは所得の格差が拡大しており、貧困に苦しむ方が多くいます。第一生命ベトナムでは、平成21年3月、「ホーチミン貧困患者援助協会」の白内障手術への支援プログラムに、約500名の手術費用にあたる金額を寄付しました。同社の地域社会への貢献が高く評価され、ベトナム外国投資企業協会等が主催する「第1回ベトナム・ゴールデンFDI(外国直接投資)賞」を受賞しました。

これも第一生命

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」を毎年実施しており、平成21年で23回目を迎えました。毎回、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の川柳にして全国より多数ご応募いただいています。入賞作はマスコミのニュースにも取り上げられ、世相を映すユーモラスな「鏡」として毎年話題となっています。



第22回第一位

しゅうち心 なくした妻は ポーニョポニョ
オー マイ ガット

夏休み子どもミニ作文コンクール

毎年多くの応募をいただいている「夏休み子どもミニ作文コンクール」は平成21年で27回目を迎えました。今回も、朝日学生新聞社とタイアップし、優秀作品は朝日小学生新聞で発表されています。このコンクールは、夏休みのご家族でのコミュニケーション促進のお役にも立っています。



最大のお客さま満足創造

いちばん、人を考える会社になる。

Thinking People First

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

お客さまとの絆

「ご契約者第一主義」の追求

当社が創立以来受け継いできた「ご契約者第一主義」の経営理念を追求し、お客さまから最も支持される会社を目指します。

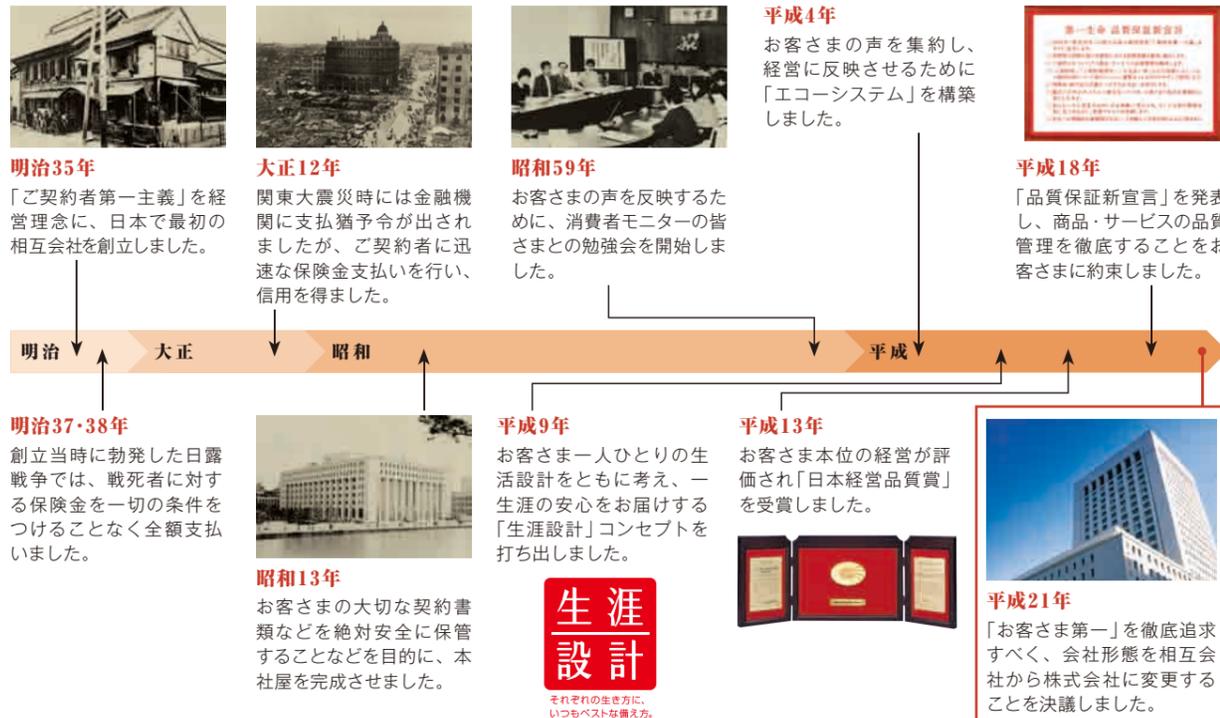
品質保証新宣言

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。

当社は、創立以来「ご契約者第一主義」を掲げて事業を営んできました。この経営理念の考え方は、創立以来一世紀以上にわたって脈々と受け継がれてきた第一生命のDNAともいえます。

平成18年9月、創立105周年に発表した「品質保証新宣言」は、この「ご契約者第一主義」を今一度見つめなおし、何よりもお客さまを大切にす姿勢を改めて明文化し宣言したものです。

当社のあゆみ



お客さまとの絆



強い財務基盤づくり

お客さまに安心して保険にご加入いただくため、さまざまな経営環境の変化にも対応できる強固な財務基盤をつくりあげています。

品質保証新宣言

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。

自己資本の充実

当社は、お客さまから信頼される会社であり続けるためには、強固な自己資本基盤をつくりあげていくことが重要であると考えています。そこで、期間収益の確保に努め、危険準備金や価格変動準備金等の内部留保を積み上げるとともに、基金の追加募集や、生命保険会社の自己資本として制度的に認められている劣後債務取入れによる補完的な資本の調達にも取り組んできました。

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を確保しつつ、資本効率も意識しながら、リスク資産の適切なコントロール、事業構造の見直し、成長分野への資本投下、補完的資本調達手段の活用等を行っていきます。

自己資本

平成19年度末	2兆128億円
平成20年度末	1兆6,524億円

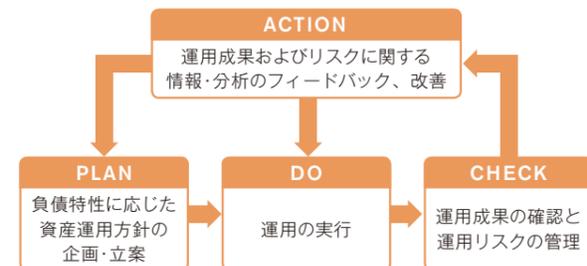
安定性の高い資産運用

資産運用の基本的な考え方とプロセス

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

また、経営の健全性を十分に確保した上で、許容できるリスクの範囲で株式や外国証券を保有することで、有

運用プロセス



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。

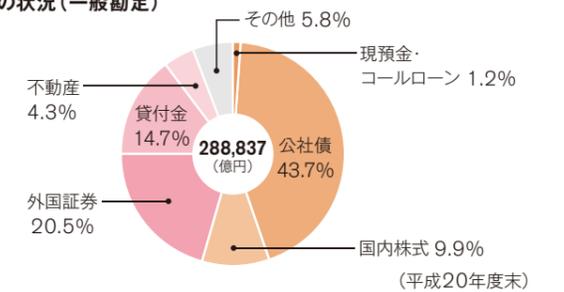
当社の資産運用プロセスでは、運用成果とリスクに関する情報のフィードバックを通じ適宜分析と検証が加えられます。また、商品事業部門と連携し、常に負債情報を反映し、ALM運用を徹底する仕組みとなっています。

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

資産の状況

平成20年度は、引き続き中長期の資産運用方針に基づき、公社債や貸付といった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責任準備金対応債券の積み増しを実施し、ALMの推進および収益力の向上を図りました。平成20年度後半に入り世界的な金融市場の混乱が深刻化しましたが、分散投資による収益力向上を主眼に組み入れている国内株式や外国証券等のリスク性資産については、市場動向に留意しつつ、適切にリスクコントロールを行いました。

資産の状況(一般勘定)



今後の資産運用方針

当社は、引き続き公社債や貸付などの確定利付資産をポートフォリオの核としつつ、分散投資によるリスクコントロールと収益の安定性を重視した運用を継続します。また、足元の市場動向に留意しつつ、リスクコントロールの観点から慎重に残高をコントロールしていきます。

お客さまとの絆

高品質な商品・サービスの提供

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、お客さま視点の業務フローを構築し、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。

品質保証新宣言

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。

第一生命が目指す生涯設計

生涯設計とは

「生涯設計」とは、お客さまの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客さま一人ひとりの一生涯にわたる生活設計をともに考え、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」を提供していくことです。

一生涯のパートナーとして

当社は、創立以来の経営理念である「ご契約者第一主義」をさらに徹底し、お客さまの「一生涯のパートナー」であり続けるため、平成9年に「生涯設計」というコンセプトを打ち出しました。これまで、「生涯設計」の理念に基づき、既成概念にとらわれることなく、時代、社会、そしてお客さまのニーズに的確にお応えするために、独自の商品やサービスの開発、提案の充実に努めてきました。

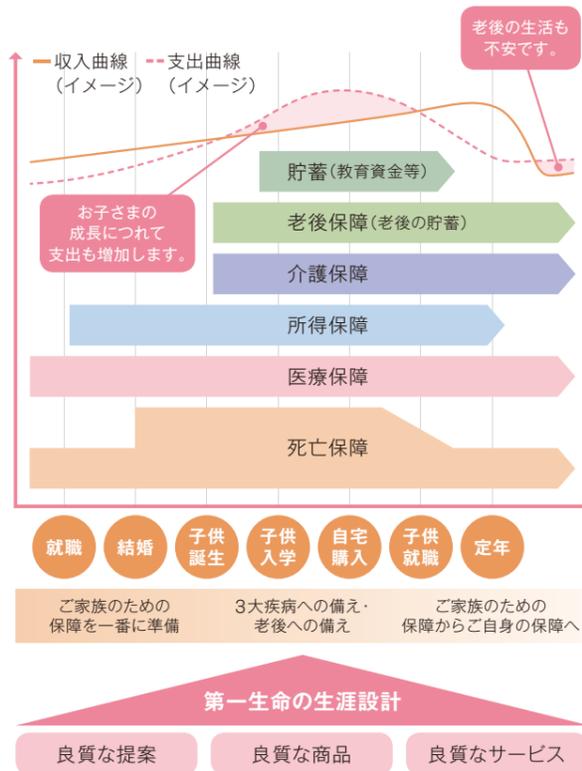
今後も、徹底したお客さま志向を貫き、お客さま一人ひとりにとって理想の「生涯設計」を追求していきます。

「生涯設計」を支える商品ラインアップ

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、「万一の保障」に加え、老後や医療・介護への備えなど、お客さまの視点に立った商品ラインアップを充実させ、お客さまの生涯設計を支えています。(平成21年10月現在)

	ジュニア	ヤング	世帯形成層	ミドル・シニア
死亡保障		堂々火生 順風火生 主役火生		
医療保障			医療の王道火生	
介護保障			悠悠火生	
貯蓄性商品	MILKY	コニー一時払養老	ミリオン ^U	ニューマイライフ
事業保障			サクセス ^U	マジスティ ^U
損害保険		損保ジャパン 〈引受保険会社〉		
がん保険		Afiac 〈引受保険会社〉		

(登)C21H1131(H21.11.19)③



携帯パソコン「eNavit(イー・ナビット)」

携帯パソコン「eNavit(イー・ナビット)」では、保険の仕組みや必要性をお客さまにビジュアルでご理解いただけるプレゼンテーション機能のほか、データ通信によりお客さまからの各種ご照会に迅速に対応できます。

使用者一人ひとりが所持するパソコンキーにより、本人認証の強化を図るとともに、お客さま情報は本社のコンピューターに集約しパソコン内に保持しないなど、セキュリティの強化を図っています。



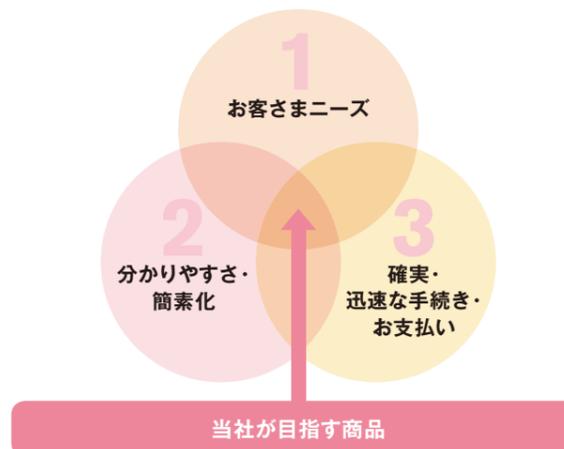
「生涯設計」を支える商品開発

商品開発の3つの視点

「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」のどの段階においても、お客さまに安心感・納得感をもっていただけるよう、3つの視点を意識しながら、商品開発を行っています。

商品開発時に意識している3つの視点

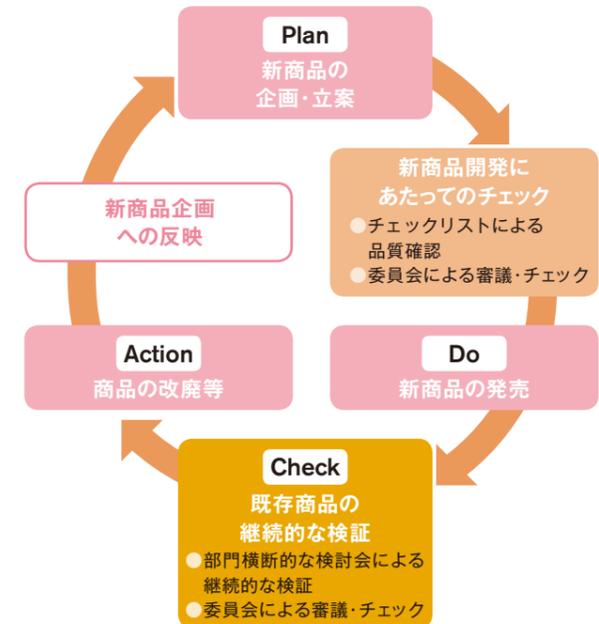
- 1 お客さまニーズ**
「お客さまの声」、「職員の声」を反映した商品
- 2 分かりやすさ・簡素化**
商品内容が明確であり、「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」にお客さまの誤解が生じにくい内容の商品、手続きがお客さまに分かりやすい商品
- 3 確実・迅速な手続き・お支払い**
「ご契約期間中」、「お支払い時」に確実に必要な手続きができる商品、保険金・給付金等を迅速にお支払いできる商品



商品開発の流れ

商品開発に際しては、3つの視点を意識するとともに、PDCAサイクルの観点を重視しています。チェックリストによる「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」の品質確認に加え、商品ご提案時にお客さまにご満足いただける水準の説明ができるよう職員教育の強化を図っています。さらに、役員・部長級の経営層による委員会審議を経ることにより、商品の品質確保・品質向上を目指しています。また、既存商品についての継続的な検証・見直しも行っています。

商品開発の流れ



商品の品質管理・チェック態勢

- チェックリストによる品質確認**
- 「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」の業務フロー、「職員教育・募集時のお客さまへの説明品質」についての確認
- 委員会による審議・チェック**
- 役員・部長級の経営層による、引受け・収納保全等契約管理、保険金支払の業務フロー、事務・システム等構築可否の審議・チェックおよび職員教育・募集時のお客さまへの説明品質の審議・チェック
- 部門横断的な検討会による継続的な検証**
- 関連組織でのフォローアップ、データ収集および分析
 - 課題の把握と改廃検討対象商品の洗い出し
- 委員会による審議・チェック**
- 役員・部長級の経営層による商品改廃等の方向性の審議・チェック

■入院時の諸費用に備える特約の発売

病气やケガで入院した場合に、一時金をお支払いする新商品「入院一時給付特約D」を平成21年10月に発売しました。

「入院一時給付特約D」開発の視点

お客さまニーズ

「入院時の経済的負担を軽減したい」

- ・入院準備時の諸費用
- ・家族の交通費
- ・入院前後の通院費用

⇒ 入院時に入院給付金(日数に比例した金額)とは別に一時金(定額)が受け取れる商品

分かりやすさ・簡素化

入院給付金と支払事由をそろえる

⇒ お客さまに分かりやすく、また説明時にも誤解が生じにくい商品

確実・迅速な手続き・お支払い

入院給付金と支払事由をそろえる

⇒ 入院給付金と同時に給付金の請求ができ、確実な手続き・支払いができる商品

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お読みください。また、ご契約の際には「重要事項説明書(注意喚起情報)」「ご契約のしおり-定款・約款」を必ずお読みください。

(登)C21H1131(H21.11.19)③

the Voice

お客さまのニーズを踏まえ、商品内容を検討しました

商品事業部 個人保障事業グループ 中川 達郎

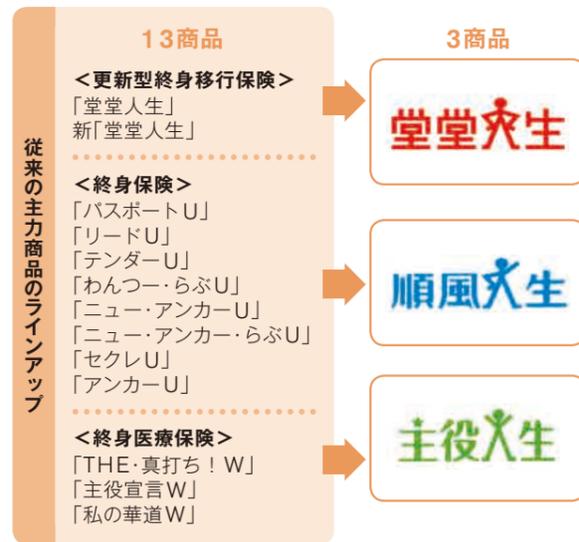


開発にあたり、「お客さまのニーズを踏まえ、お客さまの視点に立って考える」のが、最も重視した点です。そのため、お客さまの声を広く収集した上で、商品内容が分かりやすく、また、迅速かつ確実なお支払いが実現できる商品内容の検討を行いました。

■商品ラインアップの見直し

分かりやすい商品ラインアップを目指し、平成20年10月に主力商品を見直しました。性別・年代別の13種類の主力商品を、「堂堂人生」、「順風人生」、「主役人生」の3種類に統合しました。また、部門横断的な検討会で、改訂・販売停止すべき商品を検討し、商品数・特約数の削減による商品ラインアップの簡素化を実現しました。

平成20年10月以降の主力商品ラインアップ



取扱商品数

	平成20年3月時点	平成21年10月時点	平成20年3月から平成21年10月までの減少数
主契約	23商品	14商品	▲9商品
特約	新契約	25特約	▲10特約
	中途付加	36特約	▲30特約

(注)正式名称ベースでの数

これまでに販売停止した主な商品 (平成20年4月~平成21年10月)

金融機関代理店向け商品への対応	主契約8商品、1特約
	変額年金保険等金融機関代理店向け商品について、第一フロンティア生命における同種商品の販売取組を勘案して販売停止。
商品ラインアップ簡素化への取組み	主契約1商品、8特約(新契約)、24特約(中途付加)
	「商品数が多くて複雑。分かりにくい」というお客さまの声を反映させ、商品ラインアップの簡素化の観点から販売停止。

■事務サービスの向上

■「生命保険契約申込書」等の改訂

ご契約のお申込みの際、「生命保険契約申込書」等の各種書類に押印をいただく必要がありました。平成21年7月より、これら書類についてお客さまが記入しやすい書面レイアウトに変更するとともに、原則押印をいなくてもお手続きができるようにしました。これにより、お申込み時の書類の簡素化・事務サービスの向上を図っています。

■キャッシュレスの取組み

当社は各金融機関のキャッシュカード(デビットカード)およびクレジットカードによる第1回保険料のお支払いの取扱い、および各金融機関のキャッシュカードによる第2回以降保険料の口座振替受付の取扱いを行っています。これらにより、契約手続きの簡便化・収納方法の拡大による大幅なお客さまの利便性向上、およびキャッシュレス化により事務効率化を実現しています。



モバイル決済端末「もばたん」

■法人のお客さま向けサービス

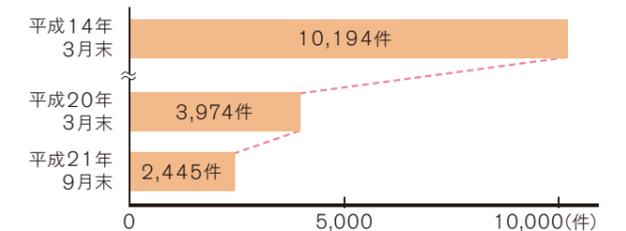
当社は、雇用環境などの変化に直面する法人のお客さまの課題解決をサポートするため、「福利厚生制度」、「退職金・年金制度」、「経営者保険」、「損害保険」等をご提案しています。これらの制度の導入や見直しに際しては、お客さまの状況を把握し、ノウハウを駆使したきめ細かなコンサルティングサービスのご提供に努めています。また、円滑な制度の維持・運営のために事務サービス態勢の強化に努め、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。

■年金・退職金制度のコンサルティングサービス

適格退職年金契約の移行に向けた取組み

平成24年3月末に廃止の適格退職年金(以下「適年」)については、年金推進部の適年移行担当者として法人の営業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年度末で10,194件の当社単独・幹事のご契約のうち、平成21年度上半期末までに約76%のお客さまの移行が完了しています。

適格退職年金契約 受託契約数(当社単独・幹事)



従業員向け投資教育セミナー

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向けの投資教育セミナーを実施しています。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。



(登)C21H1131(H21.11.19)③

■団体保険の事務サービス

迅速かつ正確なお手続きのご案内

ご契約者(団体)から書類を全国2拠点のお客さま窓口へ直接郵送いただける態勢を構築し、各種手続に関する専門の事務担当者が対応することで、迅速かつ正確なお手続きと保険金・給付金のお支払いに努めています。また、各種手続きや保険金・給付金請求に関する照会先のフリーダイヤルをご案内し、ご不明な点がある場合は、分かりやすく丁寧にご説明する態勢を整えています。今後は、ご契約者(団体)に専門の事務担当者が直接対応させていただくお手続きの範囲を拡大し、さらなるスピードアップ、サービス向上に取り組んでいきます。

分かりやすいご説明の徹底

ご契約後も定期的に情報を提供するとともに、お客さまが「知りたいとき」「必要なとき」には迅速かつ適切に対応できるよう、窓口やご説明資料の充実を図っています。

品質保証新宣言

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。

「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」のどの段階でも、お客さまのニーズに適切にお応えできるよう体制を整えています。

お客さまとのさまざまな接点

生涯設計デザイナー

当社では、「一生涯のパートナー」として、お客さま一人ひとりの生涯設計をご提案する営業職員を「生涯設計デザイナー」と呼んでいます。4万名を超える生涯設計デザイナーがフェイス・トゥ・フェイスのコンサルティング活動とご契約者へのサービスを行っています。

携帯パソコン「eNavit(イー・ナビット)」を生涯設計デザイナーに配備し、生涯設計提案の品質向上を図っています。この「eNavit」には、お客さまに保険の仕組みや必要性をご理解いただきながら、保険商品のご説明や提案を行うことができるプレゼンテーション機能を搭載し、ビジュアルで分かりやすいご説明を実現しています。

お客さまとのさまざまな接点



the Voice

お客さまの「ありがとう」が私の喜びです

さいたま総合支社 東大宮支部
佐々木 光子



お客さまから「佐々木さんにとって、この仕事は天職よね」と折に触れ言われることがあり、自分でもそうかなと思うようになりました。仕事上お役に立てるのは、お客さまが入院されたりする時などですから、決して喜ばしい状況ではないのですが、私は保険以外のことでもかまわないのでどうすればお客さまに喜んでいただけるのかをいつも考えて行動しています。自分なりに失敗もしながら工夫をし、訪問を重ねることで、気付いたら信頼を寄せただけになりました。「ありがとう」と感謝されるときが喜びであり、お客さまとともに歩んでいけることがこの仕事の醍醐味だと思っています。お客さまにとって頼もしい存在であるとともに、普段は自然で心地よい空気のような存在でありたいと願っています。

ご来社窓口

ご来社窓口では、丁寧なお客さま対応を意識し、お手続きだけではなく、お客さまの状況に合わせた情報提供やサービスを心掛けています。



ご来社窓口

平成19年3月に平日の夜間や週末もご相談が受けられる新しい来社型窓口「生涯設計パーク」を東京・千葉・埼玉に展開しました。お客さまから「自分の都合で行けるので便利」「相談できて良かった」との声を多数いただきました。

その声を踏まえ、これまでの営業時間を拡大し、札幌・名古屋・大阪・福岡の各お客さま窓口では、平日9:00～17:00であった営業時間を、平日9:00～19:00(17時以降は相談のみ)、土曜日10:00～17:00(相談のみ)に延長しました。

今後もお客さまのご要望を踏まえ、サービス向上に努めていきます。

the Voice

お客さまに喜んでいただける対応を心掛けています

福岡お客さま窓口
国友 和枝
岡野 慎子
(写真左より)



当窓口は、平成21年4月に5番目の本社窓口として、福岡市の中心街天神に開設されました。わざわざ窓口までお越しいただいたお客さまのために、単なる事務手続きだけではなく、ご契約内容を丁寧に分かりやすく説明するなど付加価値を付けた対応を心掛けています。

また、お客さまの利便性向上に向けて営業時間の延長・拡大も進めており、気軽に来社でき、さまざまなご相談・ご要望にお応えできる窓口を目指しています。「窓口に来て良かった」と喜んでいただけるよう今後もサービス向上に努めていきます。

Web ご来社窓口

コールセンター

第一生命コールセンター

第一生命コールセンターでは、全国のお客さまから、ご契約内容や、死亡保険金、入院・手術給付金をはじめとした諸手続きについてのお問い合わせをいただいております。平成20年度は1年間で約116万件ものお電話を頂戴しました。

お客さまに正しいご案内をするのはもちろんのこと、より高品質な対応を目指しています。

対応品質の向上に向けて

「品質保証新宣言」の履行、コンプライアンスの徹底に向けて、品質管理運営に取り組んでいます。専門の研修を修了した「品質管理者」を設置し、お客さまへの正確なご案内と満足度の視点で対応内容の確認を行い、応対者一人ひとりへのきめ細かな指導で、対応品質の均質化等、業務運営の向上に取り組んでいます。こうした取組みの結果、「お待たせしない(つながりやすい)体制」づくりが着実に進んでいます。

コミュニケーションデスク

コミュニケーションデスクでは、お客さまサービスを充実させるため、電話による商品・サービス・キャンペーンなどの最新情報の提供を行っており、平成20年度は1年間で約252万件発信しました。

平日ご不在のお客さまには、土曜日に電話による情報提供を行っており、今後も一層のサービスの充実に努めます。

代理店

多様化するお客さまニーズに対応するため、平成12年度より代理店チャネルへの本格的な取組みを開始し、以後、取組みを強化してきました。

具体的には、平成13年度より損害保険ジャパンのプロ代理店において販売を開始し、生命保険・損害保険トータルサービスを提供しています。また、金融機関代理店については、金融機関向けに商品供給を専門に行う子会社として第一フロンティア生命を設立、平成19年10月より営業を開始しています。

お客さま向け 資料・ホームページ等の充実

ご契約時にお渡しする

「ご契約のしおりー定款・約款」の充実

「ご契約のしおりー定款・約款」をより分かりやすくするため、表現の見直しや図表の活用などの平明化を進めており、お客さまのご意見やご要望も踏まえ、平成21年10月に大幅な改訂を行いました。

保険金などのお支払いに関する情報提供の充実

「契約時に支払事由を分かりやすく確認できると良い」などのお客さまの声にお応えし、「ご契約のしおり」に、約款から抜粋した高度障害状態などにおける詳細な支払事由や、支払事例集を追加しました。これにより、お申込みの段階におけるお支払いに関する情報提供を充実させました。

約款などのCD-ROM化による利便性向上

「ご契約のしおりー定款・約款」をCD-ROMに収録し、「生涯設計サポートCD」としてご提供しました。これにより、電子媒体ならではのさまざまな機能をご利用いただけるようになりました。「ご契約のしおり」部分については、すべてのお客さまにCDとともに冊子をお渡ししています。なお、ご高齢のお客さまやご希望されるお客さまには、「約款」部分も冊子で提供しています。

生涯設計サポートファイル

ご契約のしおりー定款・約款



「生涯設計サポートファイル」の改訂

ご契約に関する重要な書類を収納できる「生涯設計サポートファイル」を、これまで保険証券のお届けにあわせてご提供していましたが、「ご契約のしおりー定款・約款」、「生涯設計サポートCD」をあらかじめ収納し、お申込みの段階でご提供するようにしました。

また、保管いただく重要な書類について、イラストでお示しするなど、分かりやすさの向上を図っています。

ホームページ

当社は、パソコン版ホームページを通して、商品・サービスに関する情報提供、各種手続き、保険・年金等に関するコンサルティング、経営全般にわたる諸活動および主要業績に関する情報開示など、お客さまの利便性向上とデスクロージャー（情報開示）の充実に積極的に取り組んでいます。また、お客さまの利便性を向上させるため、携帯電話版ホームページを平成21年10月に全面リニューアルしました。



携帯電話版ホームページ

ご契約者専用Web(インターネット)サイト 「生涯設計マイページ」の開設

平成21年10月より、個人保険契約にご加入のお客さま向けに専用Webサイト「生涯設計マイページ」を開設しました。

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

※財形保険のみのご契約者はご利用いただけません。

【ご利用いただける内容】

- ご契約内容の確認・各種お手続き
- 商品情報・資料請求、コンサルティング
- 第一生命のポイントサービス Withパートナー

Web 生涯設計マイページ <https://mypage.dai-ichi-life.co.jp/>

(登)C21H1131(H21.11.19)©

第一生命のポイントサービス Withパートナー

個人保険契約にご加入のお客さまにご利用いただけるサービスです。

「ウィズポイント」を使って、さまざまなサービスをご利用いただけます。

24時間無料の健康に関する電話相談や、人間ドックの割引の他、生活に役立つサービスをご提供しています。

※財形保険のみのご契約者はご利用いただけません。

【健康・医療・介護サービスを充実】

- 健康維持や予防にお役立ていただけるサービスを多数ご用意

【豊富なサービスメニュー】

- 優待・懸賞など、ご家族でご利用いただけるサービスを多数ご用意

Web Withパートナー
<https://with-partner.dai-ichi-life.co.jp/>



第一生命のサービスガイド

(登)C21H1131(H21.11.19)©

更新時等における

「お客さま専用の保険約款」の提供

従来、更新時等には「ご加入されていない特約条項まで掲載した約款冊子」をお客さまへ提供しており、「分かりにくい」「ページ数が多い」等の声がありました。そこで、平成20年5月に更新時等の「ご契約期間中」に提供する保険約款について、ご契約内容に合わせてオーダーメイド化した「お客さま専用の保険約款」の提供を生命保険業界で初めて実現しました。必要な特約条項だけを記載することで分かりやすさが向上し、冊子も格段に薄くなりました。

また、保険契約の更新時等により変更となる約款の改訂内容についても、契約内容に合わせて分かりやすく掲載しています。



お客さま専用の保険約款

毎年お送りする「生涯設計レポート」

ご加入いただいている保険の内容や当社の業績・決算状況などを、年に1回「生涯設計レポート」としてご契約者にお知らせしています。

「生涯設計レポート」には、保険金等を漏れなくご請求いただくため、ご加入の保険の主契約・特約ごとのお支払事由一覧を掲載するとともに、必要なお手続きに関するチェックシートを設けています。また、色の使い方やデザインにも配慮し、色覚の個人差を問わず、多くの方に分かりやすい通知となるよう、カラーユニバーサルデザイン(CUD)認証を取得しています。

さらに、平成18年度より「お客さま満足度アンケート」を同封し、お客さまの声を広く伺うことで、より一層のサービス向上に生かしています。

なお、「生涯設計レポート」はISO9001の認証を得たプロセスで作成しています。



2009年度生涯設計レポート

「堂堂人生」更新のお知らせ

当社の主力商品「堂堂人生(5年ごと配当付更新型終身移行保険)」が平成21年10月から順次発売後10年を経過することになり、ご契約の更新を迎えます。そこで、「堂堂人生」の更新を迎えるすべてのご契約者を対象に、1年前に「堂堂人生更新のお知らせ」通知を、4か月前に「堂堂人生更新のご案内」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上、ご契約内容の説明や更新にあたって、お客さまのご意向を確認し、きめ細かなコンサルティング活動を行っています。



お客さま向け説明補助資料
「堂堂人生 ご契約更新時期を迎えるにあたって」



通知「堂堂人生更新のお知らせ」

保険金等の正確かつ公平なお支払い

保険金や給付金のお支払漏れを防ぎ、正確かつ公平にお支払いするとともに、お支払いできない場合のご説明体制を整えています。

品質保証新宣言

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。

ご請求のお申し出をいただいた後は、お支払いできる可能性のある保険金・給付金について、漏れなくご案内できるよう態勢の整備を図っています。

さらに、「給付金請求手続きに関するお客さまアンケート」の結果や外部有識者からのご意見等を踏まえ、継続的な業務の見直しを実施しています。

保険金等の支払漏れ等に係る主な再発防止策・強化策

ご契約加入時・ご契約期間中

ご加入契約内容の十分なお知らせ

- 「ご契約のしおり一定款・約款」のホームページでの公開
- 「ご契約のしおり」と冊子「保険金などのお支払いについて」の一体化
- 約款のCD-ROMでの提供
- 保険証券に「保険金などをめれなくご請求いただくために」を同封
- 約款の平明化

お客さまへの定期的な情報提供・注意喚起

- 「生涯設計レポート」にご加入の特約ごとの支払事由を掲載
- 「生涯設計レポート」の内容のホームページでの閲覧サービス
- 各種通知への請求勧奨文言の表示

お客さまに請求していただきやすい環境の整備

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

ご請求申出受付～請求書類ご案内

お申出内容の正確な把握

- 請求申出受付プロセスのレベルアップ
- 高度障害保険金等のお支払事由を分かりやすく解説したチラシの新設
- 営業職員の携帯パソコンに保険金・給付金のご請求に関するナビゲーションシステムを搭載
- 営業職員等からの照会に対応する保険金ヘルプデスクの設置

お客さまへの確実な請求案内

- 請求書作成時の自動名寄せ
- 請求書作成時の病名確認の必須化
- 当社で受け付けたご請求時のお申出内容を記載した「保険金・給付金等お申出内容確認書」の提供

お客さまへの請求勧奨強化

- 「保険金・給付金等お申出内容確認書」にお客さまご自身が、ご請求可能な保険金・給付金を確認できるチェックシートの機能を付加
- 「通院給付金請求勧奨チラシ」によるご案内

確実なご案内のための社内教育・指導

- 保険金部内に「教育・支援グループ」を設置
- 支払業務等の事務精通した人材育成制度として「事務・アンダーライティングアカデミー」を創設

支払査定時・お支払い後

正確な支払査定

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

支払後点検の強化

- お支払い直後の支払内容点検による支払漏れの防止

確実かつ丁寧な請求勧奨

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

お客さまへの支払内容説明の充実

- 保険金・給付金専用コールセンターの設置

主な取組みの具体例

■ 確実にご請求をいただくための情報提供

「ご契約のしおり」と冊子「保険金などのお支払いについて」の一体化

平成21年10月、ご契約後に郵送していた冊子「保険金などのお支払いについて」を、ご契約時にお渡しする「ご契約のしおり」と一体化し、お支払いできる場合、できない場合の具体的な事例をご契約時に確認いただけるようにしました。



冊子「保険金などのお支払いについて」

■ お客さまへの確実な請求案内

請求申出受付プロセスのレベルアップ

平成21年8月、保険金・給付金をより確実にご案内するために、お客さまからの請求申出受付プロセスを抜本的に改定し、営業職員がお客さまからお伺いした内容を携帯パソコン「eNavit」へ入力する方式に変更しました。

これにより、ご契約内容に応じた項目をスムーズかつ的確にお伺いできるようにするとともに、ご請求に必要な項目をすべて確認できたことを系統的にチェックの上、請求書をお渡ししています。

「保険金・給付金等お申出内容確認書」の提供

平成21年8月、保険金・給付金を漏れなくご請求いただくために、従来から提供していたチェックシートをレベルアップして、ご請求の申出受付時に当社がお伺いした内容についてもお客さまにご確認いただけるよう「保険金・給付金等お申出内容確認書」をお渡すよう改定しました。

■ お支払い後の各種対応の強化

支払後点検の強化

平成21年5月、お支払いから一定期間経過後に行っていた支払内容の検証について、原則、保険金・給付金をお支払いした翌営業日には点検を完了させる体制としました。これにより、お支払いが不足していることが判明した場合には、従来よりも速やかにお客さまにお支払いできるようになりました。

保険金・給付金専用コールセンター・ヘルプデスクの設置

平成20年1月、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い合わ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設置しました。

また、営業職員が保険金・給付金の各種照会をお客さまからいただいた際に、より正確にご回答するために、営業職員からの照会に対応する保険金ヘルプデスクを同時に設置しています。

社内外から1日あたり約750件の照会を受け付けており、今後もお支払内容に対する説明をさらに充実させていきます。



保険金・給付金専用コールセンター

the Voice

正確で心を込めた対応に努めています

保険金部
西村 佳子
木嶋 直美
土屋 遼子
(写真左より)



保険金・給付金専用コールセンターでは、保険金・給付金をお受け取りいただいたお客さまからのご照会をお受けしています。その多くが入院や手術を受けられて日が浅いお客さまや、かけがえのない方を亡くされたお客さまからのご照会ということで、正確・丁寧はもちろんのこと、心を込めた対応を意識しています。

お支払内容について、詳しい内容をご説明した結果、「よく分かったよ、ありがとう」と言われたときなど、お役に立っていることを実感します。

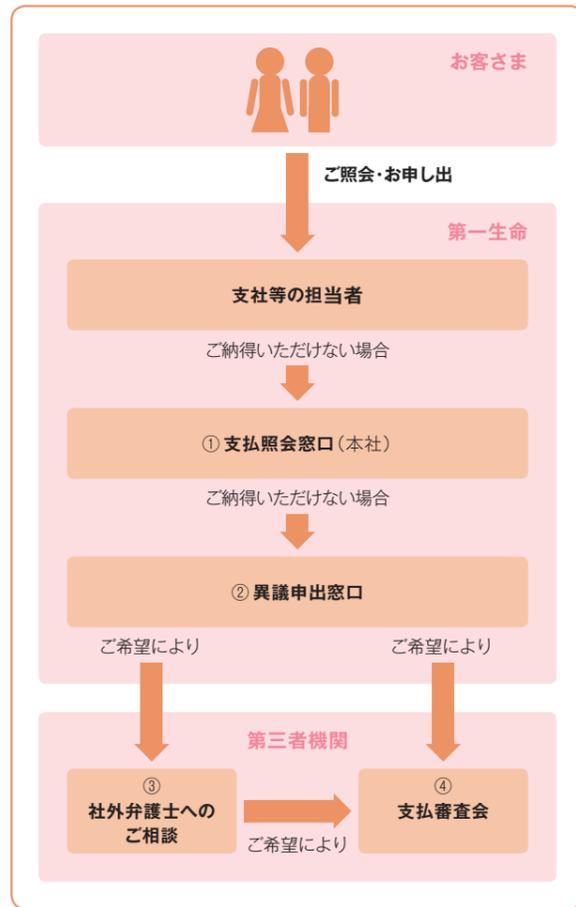
保険金ヘルプデスクでは、お客さまにご請求手続きのご案内をする営業職員へのサポートとして各種お問い合わせに対応しています。

ご請求の段階で、担当営業職員が必要書類や特約のご説明など、お客さまにしっかりしたご案内を差し上げることで、お客さまに「第一生命に入っていて良かった」と思っていたいただけるよう、日々の取組みを続けていきたいと思えます。

お支払いできない場合のご説明体制の整備

お支払事由に該当しない等、何らかの理由により、お客さまに保険金・給付金をお支払いできない場合には、より分かりやすく丁寧にご説明を行うことができるよう対応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異議のお申し出の流れ



支払照会窓口(①)

保険金・給付金をお支払いできない場合は、支社等の担当者がその理由をご説明します*。

ご不明な点等があるときには、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。

*ご説明内容を一層ご理解いただけるように、専門知識を有する支払担当部署の担当者がお客さまに直接ご説明する体制の整備を進めています。(平成21年2月から順次拡大、平成22年度上半期までに全国展開予定)

異議申出窓口(②)

支払照会窓口(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し出いただける「異議申出窓口」を設置しています。「異議申出窓口」では、支払担当部署以外の専門の担当者をご相談を承ります。

社外弁護士へのご相談(③)

第一生命からの説明にご納得いただけない場合は、ご希望により「社外弁護士」(当社と顧問契約を締結していない弁護士)に無料でご相談いただけます。

支払審査会(④)

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

各制度のご利用実績 (平成20年度)

支払照会窓口 ①	異議申出窓口 ②	社外弁護士相談 ③	支払審査会 ④
210件	157件	12件	7件

支払管理態勢の客観性・透明性の確保

保険金等支払審議委員会

支払管理態勢の改善・強化を図るため、「保険金等支払審議委員会」を設置しています。

同委員会は、社外の有識者3名(大学教授・弁護士・消費者問題の専門家)および当社関連部門の委員から構成され、支払・不払の状況、お申し出(苦情)の発生状況、不払事案等の検証結果等について確認・審議を行っています。

主な確認・審議事項

- 支払・不払の状況
- お申し出(苦情)の発生状況
- 不払事案等の検証結果
- お支払いできない場合の対応状況(図①～④)



すべてはお客さまの声から

ご契約のあらゆる場面でいただいた苦情、不満、意見等お客さまの声を積極的に受け入れ、速やかに対応し、品質の向上に生かしています。

品質保証新宣言

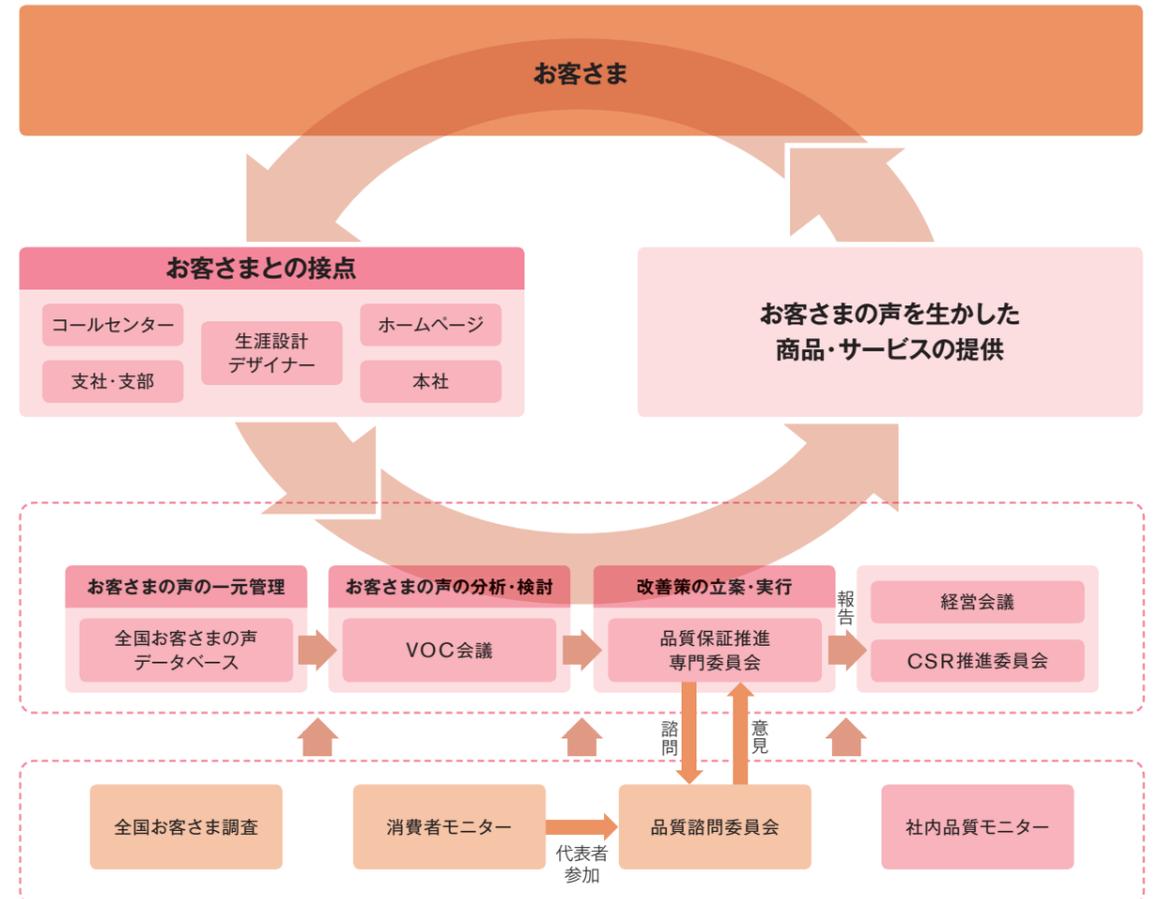
第六宣言 幅広く社外の方々からご意見をいただき、お客さまの視点を積極的に取り入れます。

エコシステムの運営

当社は、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」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。まずデータベース化された「お客さまの声」を毎月開催される「VOC会議*」で分析し、当社の問題点や課題を整理した後、お客さま満足のため社内部門横断的に組織された「品質保証推進専門委員会」で検討しています。

エコシステム



さらに、「CSR推進委員会」および「経営会議」に報告されます。一方で、改善策等の検討に際し、「品質諮問委員会」や「消費者モニター制度」を通じ、消費者の立場からご意見・アドバイスをいただきながら、より消費者の利便性にかなう改善を目指しています。

当社では、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を進めており、実際に具体化して実施したものについては、「第一生命の現状」(ディスクロージャー誌)やホームページ等を通じてお客さまへフィードバックしています。

*VOC会議: Voice of Customer(=お客さまの声)会議の略。本社関連部門担当で構成。

お客さまからの声

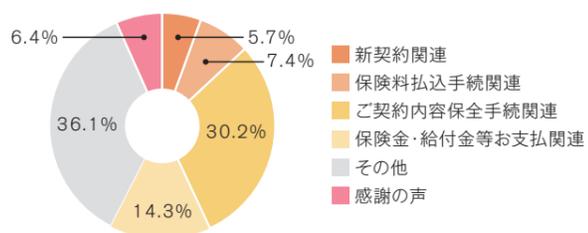
お客さまからの「苦情」や「感謝の声」を収集・把握し、商品開発やアフターサービスを含めた各種サービスの改善等に積極的に反映させています。特に「苦情」については、ご意見・ご要望を広く収集して、経営の改善につなげることが重要であるという認識から、「当社が販売するすべての保険商品（がん・損害保険等の提携商品を含む）、営業活動、職員の態度・マナー、事務制度や定款・約款等への当社に対するお客さまの不満足の表明（匿名者からのお申し出を含む）のすべて」と定義し、幅広く捉えています。

近年、「苦情」の件数が増加傾向にあります。この要因として、保険金等のお支払いに関する問題、消費者の生命保険に対する関心の高まり等が挙げられますが、一方で会社として「苦情」の把握に努め、積極的に声をお聞きしていることも影響していると思われます。お客さまの声を業務・事務等の改善にしっかりと反映させ、利便性を高めていくことで、苦情の減少につなげていきたいと考えています。「苦情」には即時に対応するとともに、迅速・丁寧な対応を図るべく最優先で取り組む事項としています。

お客さまの声（苦情・感謝の声）の受付件数と内訳

	平成18年度	平成19年度	平成20年度
苦情	65,475件 (92.4%)	80,821件 (94.1%)	88,987件 (93.6%)
感謝の声	5,372件 (7.6%)	5,085件 (5.9%)	6,056件 (6.4%)

お客さまの声の内訳（平成20年度）



○主な内容

- ・新契約関連：加入時の説明に関するご不満等
- ・保険料払込手続関連：払方変更手続や保険料の入金に関するご不満等
- ・ご契約内容保全手続関連：解約手続に関するご不満等
- ・保険金・給付金等お支払関連：給付金の支払手続に関するご不満等

お客さま満足度の把握

経営基本方針に掲げる「最大のお客さま満足の創造」の達成度を測る指標として、お客さま満足度を毎年把握し、課題を明確にしています。お客さま満足度は、個人（ご契約者）および法人のお客さまを対象とし、外部機関によるアンケート調査により、客観的に把握しています。

調査結果は各部および品質保証推進専門委員会を中心としたお客さま満足度向上の取組みに役立てています。例えば、近年、「オフィシャルホームページ」に関する満足度が低かったため、平成20年7月に全面リニューアルを行い、使いやすさ・見やすさの向上を図りました。

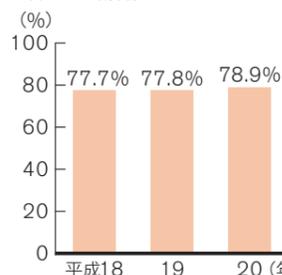
お客さま満足度調査結果

個人のお客さま

71,797名対象→19,162名回答
(平成20年度)

総合満足度の状況

（「満足」「やや満足」と回答されたお客さまの割合）



法人のお客さま

3,323社対象→1,430社回答
(平成20年度)

総合満足度の状況

（「満足」「やや満足」と回答されたお客さまの割合）



消費者の声

品質諮問委員会

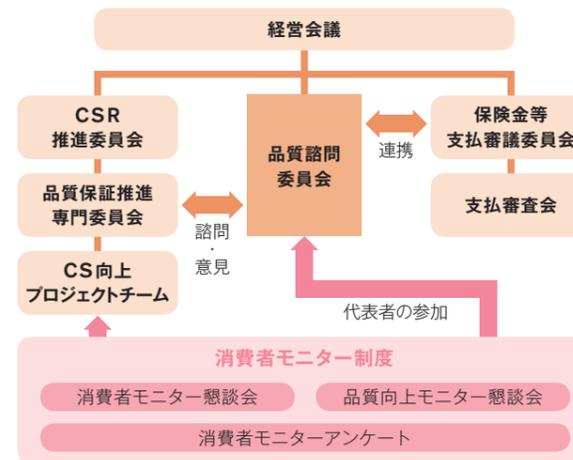
消費者の視点からご意見を積極的にいただくことを目的に平成18年に設置しました。「品質保証推進専門委員会」で検討・立案された事案、「保険金等支払審議委員会」で審議された事案等について諮問し、さまざまな業務プロセス改善の取組みを推進しています。

平成20年度品質諮問委員会議題

第1回 (平成20年5月)	○平成19年度CS推進専門委員会 [※] 検討内容 ○オフィシャルホームページのリニューアル内容
第2回 (平成20年10月)	○業務改善計画概要 ○生涯設計レポート改訂内容

※現在は「品質保証推進専門委員会」と改称

品質諮問委員会の位置付け



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100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(大阪)

消費者モニター懇談会 消費者モニターアンケート

全国主要都市における懇談会の開催や定期的なアンケートを通じて、ご意見・ご要望等をお伺いしています。

主なテーマ

- 生涯設計レポート
- 保険金・給付金の情報提供の充実

品質向上モニター懇談会

首都圏地区を中心に、各分野の専門家の方々からお客さま向け各種資料の新設・改訂などに関してご意見・アドバイスをいただいています。

主なテーマ

- 重要事項説明書の改訂
- 約款の平明化・改訂

消費生活センター訪問によるご意見の収集

各支社の支社長・副支社長・CS推進統括部長を中心に、全国約170カ所の消費生活センターへ定期的に訪問し、生命保険や当社に関する情報を提供するとともに、消費生活センターに寄せられる生命保険関連の苦情・相談や意見・要望等を収集し、サービス等の改善に反映させています。

the Voice

今後も「お客さま満足」の創造を期待します

(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 常任理事
古谷 由紀子様



品質向上モニター懇談会では約款などについて率直な意見交換がなされています。モニターの意見は社内によく検討され、その結果もさらにモニターに諮るなど、着実にモニターの声を反映しています。最近、消費者問題などの社外の専門家の声を聞く仕組みが活発になっていますが、貴社では昭和59年からの実績があるからこそだと思います。

また品質向上モニター制度を通じて、“お客さまにより分かりやすい説明をしたい”、“保険金の正確かつ公平な支払いにつなげたい”という全社一丸となった取組みを感じています。今後も品質向上に継続的に取り組み、「お客さま満足」の創造を期待します。

職員からの声

職員からの提案を業務改善につなげる品質保証推進運動

平成19年12月より「品質保証推進運動」を実施しています。全職員がお客さまの目線で提案を行い、「お客さま満足の向上」と「生産性の向上」に向けて取り組む運動として、お客さまの立場に立ったサービスや業務フローの改善を求める多くの提案が本社担当部門に届きました。

提案総数4,751件のうち、お手続きに必要な書類の改善など、これまでに約1,200件を実施しており、半年に一度進捗を確認しながら、順次検討・実施を進めています。

社内品質モニター

社内品質モニターは、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役割を担っています。「社内品質モニター・セミナー」を地域ごとに開催し、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。モニターの意見・提案は各種業務やサービスの改善等に生かしています。

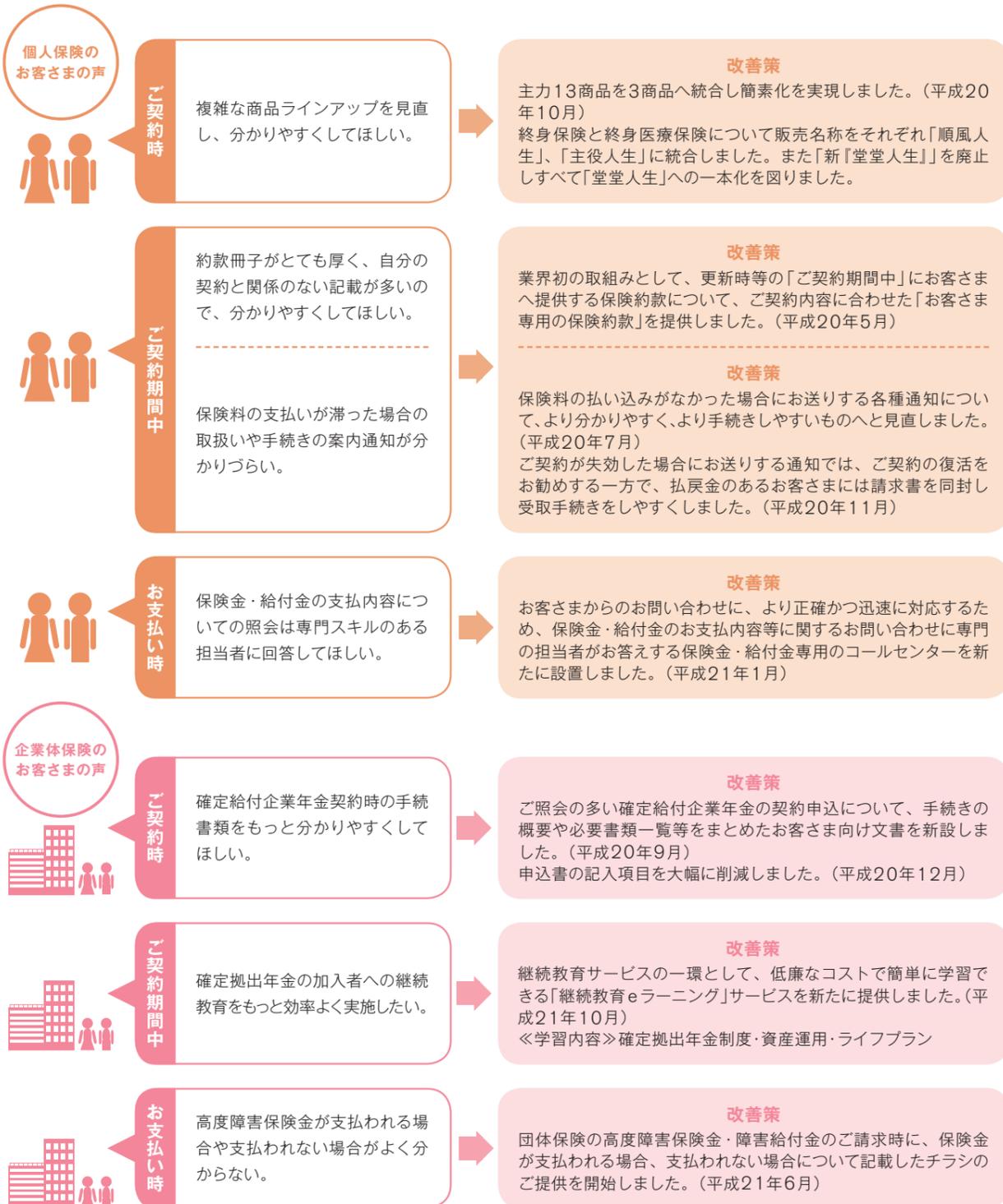
継続的な業務プロセスの改善

お客さま本位の健全な業務プロセスの構築に向けて改善を図り、これを遂行することで高い「品質」を提供していきます。

品質保証新宣言

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。

お客さまから寄せられた「声」から実現した具体的な改善事例を紹介します。



積極的な情報開示

当社の取組みや、お客さまからの声、保険金のお支払状況等を積極的に開示し、お客さまからご意見をいただくことで、「品質」の向上を追求します。

品質保証新宣言

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。

情報開示

当社は、「情報開示基本方針」(P20)に則り、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て、社会・お客さまに対して情報を積極的に開示し、ご信頼とご支持を得られるよう努めています。



ディスクロージャー誌「第一生命の現状」

第一生命オフィシャルホームページ

お客さまからいただく声の開示

平成18年10月より、「お客さまの声(苦情・感謝の声)」の件数ならびにその解決件数について、当社ホームページに掲載しています。当社に寄せられた「お客さまの声(苦情)」の受付状況とその解決件数については、4週間分を週単位で掲載し、毎週更新しています。同様に、月単位でもとりまとめ、年度累計としての実績も掲載しています。また、平成19年5月からは、「お客さまの声から実現した改善事例」を掲載し、当社の具体的な取組みを紹介しています。

Web お客さまの声

「お客さまの声(苦情・感謝の声)」の件数

「苦情」については、「当社が提供する全ての保険商品(がん・傷害保険等の任意補償を除く)、損害保険、積立貯蓄型・学費、教育資金や老後・所得増進等に関する保険商品」の件数を「お客さまの声(苦情)」として、公表しています。また、「感謝の声」は任意活動、電話、窓口等での職員対応や事務手続き等に關して、お客さまからの声や感謝、喜びの声です。

掲載に寄せられた「お客さまの声(苦情)」の状況(平成4週間) ※毎週更新

掲載に寄せられた「お客さまの声(苦情)」の件数と解決状況を開示しています。(単位:件)

	(1) 受付件数	(2) 解決件数	(3) 解決率 ((2) / (1))
先週 (8/9~8/11)	1,237	1,120	90.5%
先々週 (8/29~8/31)	2,175	2,061	94.7%
3週間前 (8/22~8/24)	2,322	2,243	96.6%
4週間前 (8/15~8/17)	1,886	1,845	97.8%

ホームページでの開示

保険金・給付金の支払状況の開示

お支払状況のディスクロージャーは品質保証新宣言「第五宣言」(保険金・給付金の正確かつ公平なお支払い)にも密接に関連する事柄であり、当社では平成18年からホームページにお支払状況を掲載してきました。

生命保険協会において、お支払件数・お支払非該当件数を算定する際の統一基準を定め、各社にて平成20年度下半期実績から公表することとなりました。

当社は、この統一基準に則って公表を継続し、皆さまからのご信頼とご支持をいただけるよう努めています。

保険金・給付金のお支払状況(平成20年度下半期) (単位:件)

	合計	死亡・高度障害・特定疾病等保険金	入院・手術等給付金
お支払件数	467,860	37,863	429,997
お支払いできなかった件数	16,929	1,562	15,367
支払事由非該当	16,169	1,316	14,853
告知義務違反による解除	380	75	305
免責事由該当	354	162	192
その他	26	9	17

(注1) 上記件数は生命保険協会にて策定した基準に則ってお支払件数、お支払非該当件数を計上しています。
(注2) 満期保険金や生存給付金等は含みません。

用語のご説明

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。
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。
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。

Web 保険金・給付金のお支払状況

職員・会社の活性化

いちばん、人を考える会社になる。

Thinking People First

人を考える。それは、声を聴き、共に考え、共に思い、幸せを創造できる人財を育てること。
お客さまとの絆を築いていくために、お客さまの身近な存在として、提案力と聴く力を併せ持つ人財や、創造的な視点を持って課題を解決できる人財を育てていきます。

職員との絆

活力と魅力あふれる会社へ

職員は、当社の最も重要な経営資源です。職員一人ひとりが個性を磨き、専門性を高められる環境を提供し、活力と魅力あふれる会社を目指します。

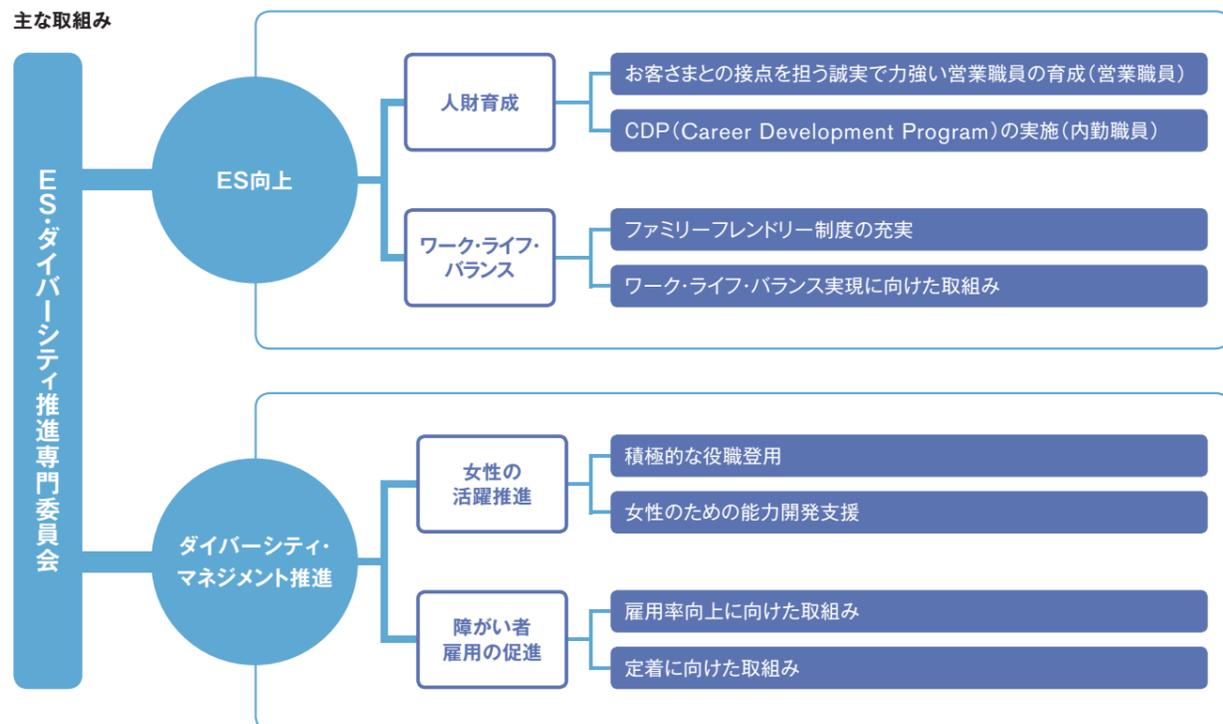
推進体制

当社では、中期経営計画の柱の一つとして「『人財』が成長を支える態勢の確立」を掲げています。これは、最も重要な経営資源は「人財」であり、会社を取り巻く経営環境が刻々と変化していく中、当社がお客さまから選ばれ続ける会社であるためには、職員一人ひとりが人財価値を高め、その能力を最大限に発揮していくこと、また、職

員一人ひとりが会社とともに成長していくことが重要であると考えているからです。

「『人財』が成長を支える態勢の確立」を実現するために、「成長を支える人財の育成と確保」・「従業員の活力向上」を中心に取り組んでおり、「ES・ダイバーシティ推進専門委員会」では、「人財育成」、「ワーク・ライフ・バランス」および「ダイバーシティ・マネジメント推進」等の具体的な取り組みを積極的に推進しています。

主な取り組み



雇用と人事

職種体系

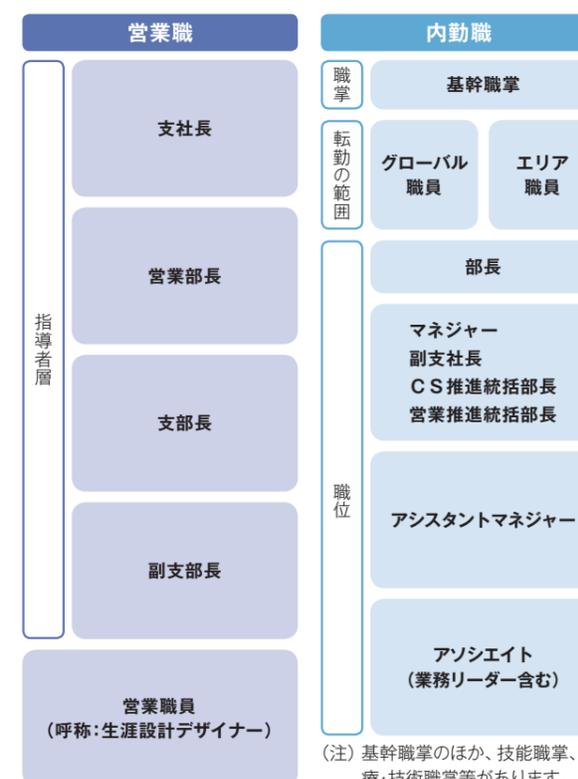
当社の職員は、営業職員と内勤職員から構成されます。「一生涯のパートナー」としてお客さまの生涯設計を担う営業職員は「生涯設計デザイナー」と呼ばれ、生命保険や多くのサービスを通じてお客さま一人ひとりの生涯設計のコンサルティングをしています。

内勤職員は、全国転勤型のグローバル職員と地域限定型のエリア職員で構成されていますが、職種等に関わらず、適材適所の人財活用を進め、知識と経験を有する人財を適切な規模で配置しています。

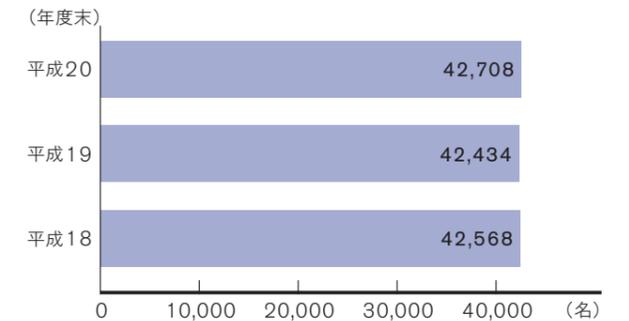
内勤職員の職掌統合

平成21年7月の人事制度改定において、内勤職員の職掌である総合職と一般職を「基幹職掌」として統合し、職務付与の差をなくしました。これにより、適材適所の職務付与を一層進めていくことが可能となり、女性職員の活躍の場をより広げることができるようになりました。

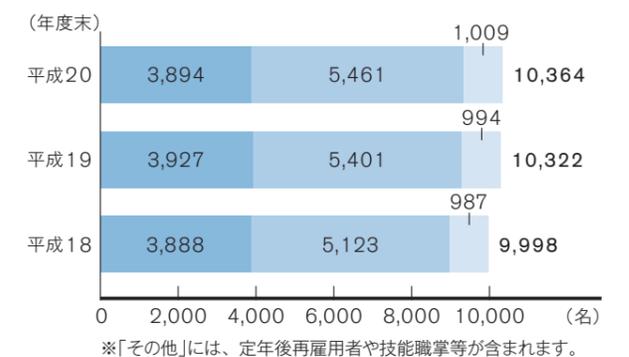
職種体系



営業職員の在籍状況



内勤職員の在籍状況



職員の採用人数・平均年齢・平均勤続年数・平均給与 (平成20年度)

	採用人数	平均年齢	平均勤続年数	平均給与(月額)
営業職員	11,045名	45歳 5カ月	8年9カ月	238千円
内勤職員	531名	41歳11カ月	15年9カ月	406千円
総合職	118名	42歳11カ月	19年4カ月	—
一般職	290名	38歳10カ月	14年7カ月	—
その他	123名	54歳 6カ月	8年3カ月	—

派遣社員の直接雇用

平成21年4月に新しい人事制度(スタッフ社員制度)を創設し、当社に就業している派遣社員約3,200名を直接雇用しました。勤務成績等に応じて最長で60歳まで(さらに一定の要件を満たした場合には65歳まで)雇用契約を更新できることとしているほか、正職員への登用制度を設けるなど充実した制度としています。こうした対応により、お客さま向け事務・サービスの品質を一層向上させていきます。

職員との絆

人財育成

お客さまの「一生涯のパートナー」としてのスキルを磨くとともに、「プロフェッショナル」と「チームワーク」を兼ね備えた職員を育成しています。

生涯設計デザイナーの育成方針

「生涯設計デザイナー」は、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、生命保険に関する専門知識に加えて、社会保障制度や税務等の幅広い知識を身に付け、お客さまの期待にお応えすることが求められます。

こうした考えのもと、「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、充実したコンサルティングとサービスが提供できる営業職員の育成に向けた教育を展開しています。

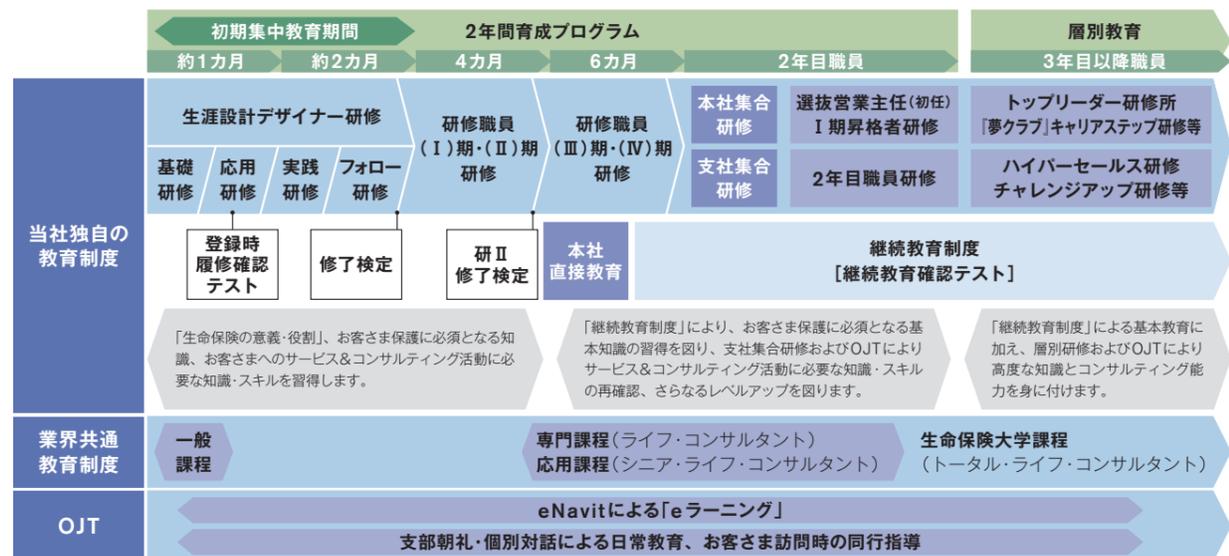
生涯設計デザイナーの育成プログラム

■2年間育成プログラム

入社後2年間を育成期間と位置付け、「2年間育成プログラム」に基づく教育を展開しています。

入社した新人は、生命保険募集人登録のために必要となるカリキュラムを履修するとともに、生命保険の意義・生命保険営業の役割を学びます。その上で、一般課程試験合格後3カ月間を「初期集中教育期間」と位置付け、専門の教育機関(トレーニングセンター)である「実践研修室」等に入室し、集中的に教育を受けます。

生涯設計デザイナー教育体制



初期集中教育期間は、お客さま保護教育を中心とした「営業基本教育」とお客さま向けの活動を中心とした「営業実践教育」の2本柱で運営しています。

その中で、お客さま保護等の観点から必ず受講しなければならない課目は、研修実施に加えて、テスト形式で習得状況を確認した上で営業活動を開始しています。

実践研修室修了後は、知識・スキルのさらなるレベルアップを図るべく、本社・支社・支部が一体となって営業職員教育を展開します。

入社半年間の「生涯設計デザイナーフォロー研修」「研Ⅰ・研Ⅱ研修」を必須とし、以降は支社ごとに「研Ⅲ・研Ⅳ研修」「2年目職員研修」等を行い、生涯設計提案等コンサルティング能力アップに向けた知識・スキルの向上を図っています。3年目以降は、支社の市場性や職員個々の課題別に研修を展開しています。

支部では、支部長・副支部長といった指導者層により、実践的な教育を繰り返します。コンサルティングの個別指導や、お客さま訪問時の直接同行指導(OJT)等を織り交ぜながら、日常指導を実施しています。

業界共通試験合格者 (平成20年度)	
専門課程試験合格者	12,888名
応用課程試験合格者	4,701名
生命保険大学課程試験合格者	8,627名

(内勤職員・代理店を含む)

■継続教育

当社の生涯設計デザイナーがよりお客さまからの信頼・支持を得るためには、従来にも増してお客さま本位、法令・社会的規範を遵守した行動が求められています。

「お客さまに選ばれ続ける職員」の育成に向けて、当社では平成21年度より「継続教育制度」を導入しました。本制度は、生命保険協会統一の取組みですが、お客さまのニーズを踏まえた販売・フォロー活動のさらなる推進に向け、生命保険協会で定められた内容に当社独自の教育内容を加え、eラーニングにより全営業職員に対する充実した教育を行っています。

継続教育制度における教育内容

	ご契約時	ご契約期間中	お支払い時
当社独自カリキュラム	お客さまニーズを踏まえた商品の教育 ●主力商品 ●特約 ●年金 等	情報提供の教育 ●ご契約者総訪問活動を通じた情報提供 ●更新を迎えるお客さまへの対応 ●証券到着確認訪問を通じた情報提供 等	適切な保険金等のお支払い ●お申出受付時の基本ステップ ●請求手続き時の注意事項 ●基本的なお支払事由 等
	ビジネスマナー		
生命保険協会標準カリキュラム	適正な保険募集 ●重要事項説明 ●意向確認 ●新契約手続時の留意点 ●募集時の禁止行為 ●募集資料の取扱い 等		保険金支払い等のアフターサービス ●アフターサービスの重要性 ●保全手続き時の留意点 ●適切な保険金・給付金の支払い ●お客さまからの苦情への対応 等
	情報資産保護 ●個人情報の取扱い 等		
	コンプライアンス ●法令遵守の重要性 ●生命保険募集人が遵守すべき法令の概要 等		

機関経営職の能力開発

当社では、平成19年度より「機関経営職候補生」制度を開始し、現在約250名が在籍しています。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、各営業拠点をマネジメントしていく職種です。

生涯設計デザイナーを当社の人財へと育成することができる拠点長を全国配置するため、入社後5年間の研修教育カリキュラムを設定し、日々能力開発を進めています。

機関経営職の能力開発プログラム



the Voice

多様なお客さまのご要望にお応えするためには、OJTも大切です

岡山支社 西大寺支部
井上 房子



当社では、入社時の研修から継続教育まで教育制度が充実していて、いつでも最新の知識を身に付けることができます。しかし、さまざまなお客さまのニーズにしっかりと応えしていくためには、机上研修に加え、現場でのOJTも大切です。入社してまだ日が浅い新人は、先輩と一緒に活動することでお客さまのご要望をよくお聞きすることや最適なお提案をすることの大切さを学んでいきます。私も40年以上の経験の中で、お客さまから学んできたことを一人でも多くの後輩に伝えたいと思い、一緒に訪問活動をしています。ひとりではできなくても、誰かと一緒ならできるともたくさんありますし、相談できる相手がいれば悩みも解決できます。

ともに働き、ときには悩み、互いに成長できる環境。第一生命はそんな学び舎でもあるのです。

指導者層の能力開発

指導者層(支部長・副支部長)は、「生涯設計デザイナー」の人財育成において重要な役割を果たしています。各支社にて「指導力スキルアップ研究会」を実施し、育成ノウハウの共有化・レベルアップを図っています。また、指導者層のパソコン内に過去から現在に至る教材・ツールや好事例を蓄積した「支部経営ナビ」を提供することで、これまで構築してきたノウハウをいつでも閲覧可能とし、支部における課題の自己解決を支援しています。

また、本社集合研修として、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、相互研鑽を通じ次代を担う指導者層の育成を図る「『夢クラブ』キャリアステップ研修」等を行っています。

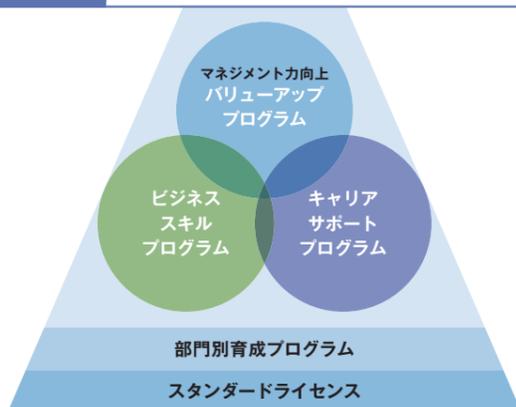
内勤職員の能力開発

育成・研修プログラム

当社は職員に求める人財像を「創造的課題解決型人財」と定義し、これを目指すべく、「第一生命Career Development Program (CDP)」にさまざまな能力開発制度を用意し、職員の自立的な能力開発を多面的に支援しています。全職員が人財価値向上に向けて積極果敢にチャレンジし、第一生命グループの新たな成長を支えています。

CDPの概要

創造的課題解決型人財
会社の持続的な成長を考え、これまでの前例に捉われないことと、創造的な視点をもって課題を発見し、部下を巻き込みながら率先して課題解決できる人財



主な能力開発制度

バリューアッププログラム	
ビジネスリーダー育成とダイバーシティ・マネジメントの推進を通じた人財価値向上への取組み	
ビジネスリーダープログラム	課題解決力強化、マネジメント力向上、リーダー層育成、キャリア形成等を通じて、創造的課題解決型人財を目指すための取組みです。
ポジティブアクションプログラム	さらなる女性の活躍推進に向けて、キャリアアップを目指す女性職員を支援するための取組みです。
グローバルプログラム	語学力向上を促進し、グローバルな視点を持って活躍できる人財の育成に向けた取組みです。

ビジネススキルプログラム	
金融ビジネスパーソンとしての基礎力を向上させるために、指名選抜型および公募制による自己研鑽を支援する取組み	
eラーニング制度	職員の自立的なビジネススキル向上への意欲を支援するために、自宅で学習できる制度です。 平成20年度受講者総数 1,154名 (うち総合職 648名、一般職 506名)
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。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で、職員一人ひとりの課題解決力向上を図ります。 平成20年度応募総数 238名 (うち総合職 175名、一般職 63名)

キャリアサポートプログラム	
職員が自立的にキャリアビジョンを描き、より付加価値の高い新たな職務へのチャレンジを支援する取組み	

社内トレーニー制度	短期間の社内業務トレーニーとして、他担当・他所属の業務を経験することで、業務知識・視野を拡大し、自らキャリアデザインを描く職員を支援します。 (平成20年度)						
	<table border="1"> <tr> <td>総合職</td> <td>10所属</td> <td>18名</td> </tr> <tr> <td>一般職</td> <td>56所属</td> <td>465名</td> </tr> </table>	総合職	10所属	18名	一般職	56所属	465名
総合職	10所属	18名					
一般職	56所属	465名					

キャリアチャレンジ制度	自ら志向する職務に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。 (平成20年度)														
	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">総合職</td> <td>公募職務</td> <td>86分野</td> </tr> <tr> <td>応募者数</td> <td>43名</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">一般職</td> <td>公募職務</td> <td>82分野</td> </tr> <tr> <td>応募者数</td> <td>133名</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>合格者数</td> <td>57名</td> </tr> </table>	総合職	公募職務	86分野	応募者数	43名	一般職	公募職務	82分野	応募者数	133名			合格者数	57名
総合職	公募職務		86分野												
	応募者数	43名													
一般職	公募職務	82分野													
	応募者数	133名													
		合格者数	57名												

国内外留学／海外トレーニー制度	生命保険事業における専門スキル・ノウハウに加え、国内外での留学や欧米保険会社等へのトレーニーによって、グローバルな視点を持ち、高度な専門知識を身に付けた人財を育成しています。
-----------------	---

メンター制度	新入職員の不安軽減を図るため、新入職員1人につきメンター1名を任命し、仕事面・生活面のアドバイスをを行い、上司と連携をとりながら「1年後のあるべき姿」を明確にした上で計画的に育成しています。
--------	---

the Voice

社内トレーニー(コールセンター)
社内トレーニーを通じて
お客さま本位の姿勢や
視野の拡大を図る



秋田支社
成田 幸代

他部署での経験を通じて幅広い視野を持った上でキャリアプランを考えたいと思ったことが、コールセンター業務への社内トレーニーに応募したきっかけです。今回実践的な電話対応スキルはもちろんのこと、お客さまと多く接することで、お客さまの視点に立ち、声をしっかりと「聴く」ことの重要性を再認識しました。今回の経験を自身だけに留めず、支社全体に伝え、より質の高いお客さまサービスを提供し、お客さま満足度の向上につなげていきたいと思っています。

the Voice

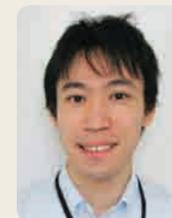
メンター
メンターとしての経験は
自身の成長にもつながる



総合審査部
三谷 洋介

周囲が業務に追われ多忙であっても、メンターとして気軽に相談や質問ができる関係を築くことを心掛けました。常に1年後のあるべき姿を意識しながら、定期的に振り返りを実施し、本人の課題を明確にすることができました。また、これらの経験を通じて人を育てることの重要性や難しさを知り、自身の成長にもつながりました。

新入職員
メンターからの
アドバイスを受け
成長を実感



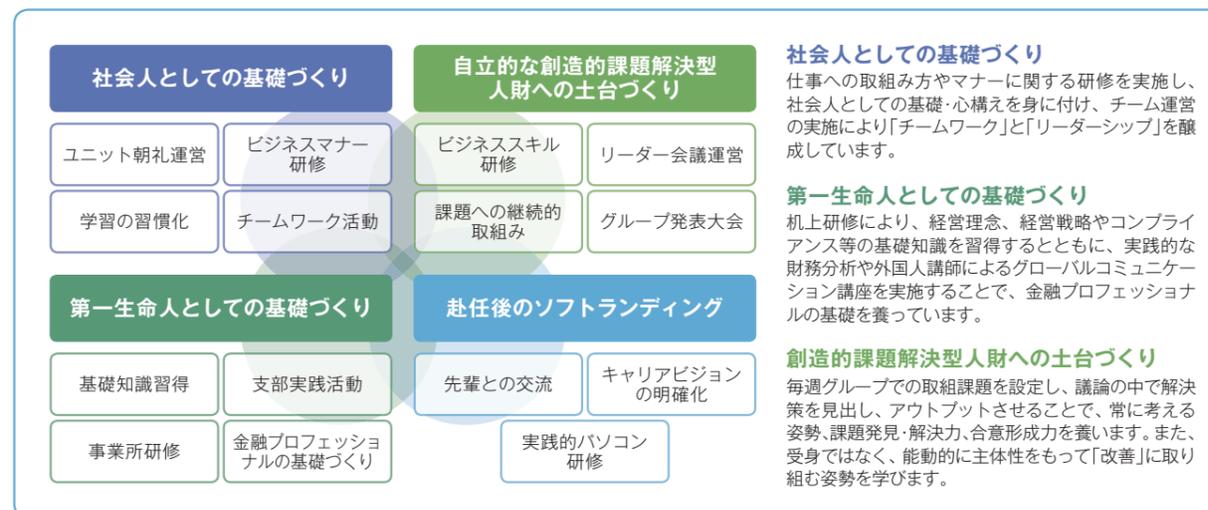
総合審査部
畠山 倫

私の質問に対してどんなに忙しくてもしっかりと耳を傾けてくれ、またメンターからも積極的にコミュニケーションをとっていただきました。与えられた仕事をこなすだけでなく、その仕事の意味や背景を理解する必要性といった仕事上のアドバイスに加え、仕事以外の相談にも乗ってもらい、充実し成長を実感できる1年間となりました。

新入職員の育成

生命保険の社会的役割や当社の経営理念「ご契約者第一主義」等を理解し、社会人・第一生命人としての基礎を固め、創造的課題解決型人財への土台づくりを行うことを目的として、グローバル職員・エリア職員合同で新人研修を実施しています。

新人研修の概要



多様な人財が活躍する職場づくり

多様な人財が個性と能力を發揮できる職場づくりを推進しています。
性別に関わらず活躍できる環境づくりや、障がい者の方々の積極的な採用を進めています。

ダイバーシティ・マネジメントの推進

「ダイバーシティ・マネジメント」を推進することによって、多様な人財が個性と能力を發揮できる会社を目指しています。具体的には、「女性の活躍推進」と「障がい者雇用の促進」を柱とするダイバーシティ・マネジメント取組方針を定め、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・マネジメント定着に向けた職員意識改革」に取り組んでいます。

女性の活躍推進

女性のキャリアアップ志向、チャレンジ志向を継続的に高め、より活躍できるようにポジティブアクション(女性の活躍推進)に取り組んでいます。

積極的な役職登用を継続実施

平成21年4月に26名を管理職に登用しました。今後も女性職員のキャリアアップに向けた取組を継続し、積極的な役職登用を行っていきます。

役職者に占める女性職員の割合 (平成21年4月1日現在)

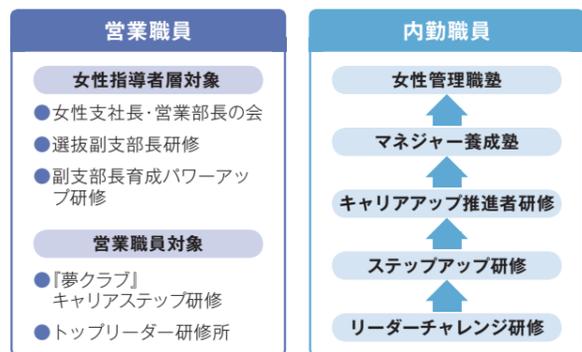
	女性職員数	女性の占める割合
経営管理職(支社長・部長等)	5名	1.1%
管理職(営業部長・マネジャー等)	157名	6.0%
支部長・副支部長	2,892名	74.1%
アシスタントマネジャー・業務主任	1,368名	53.8%

(注)業務主任は平成21年7月1日より業務リーダーへ移行

女性のための能力開発支援

女性職員一人ひとりがさらに視野を広げチャレンジ意欲を持ち、自身のキャリアビジョンを描くことができるよう、体系的な能力開発プログラムを構築し、支援しています。

能力開発プログラム



the Voice

多くの女性にキャリアアップを目指してもらいたい

福岡コンサルティング営業室
支社長
瀬戸 由紀子



平成21年4月に支社長に就任し、25年前の入社時には想像もしなかった人生転換です。振り返ると母、妻、女性として辛い時期もありました。しかし、今まで頑張れたのは、もちろん家族、上司などの支えあってのことですが、自己実現を応援してくれる第一生命という会社だったからだと思っています。今後は、ますます女性の進出が望まれます。多くの女性に管理職を目指して、さまざまなことにチャレンジしてもらいたいと思います。

組織を魅力あふれる人財で埋め尽くすことが目標

サービスセンター
マネジャー
須藤 貴美子



リーダーシップ、マネジメントなど総合的に能力を高める研修を受け、その後、平成21年4月に管理職となりました。今では総勢62名の組織を任されていますが、一人ひとりの個性を生かしたマネジメントを目標に研修で学んだことを実践しています。家庭では母として子育てをし、会社では部下の育成に励む中で、家庭人でも管理職でも必要なスキルは同じだと感じています。身に付けたスキルはしっかりと次世代につなげていきます。

障がい者雇用の促進

障がい者雇用については、ES・ダイバーシティ推進専門委員会を設置し、全社を挙げて取り組んでいます。特例子会社である第一生命チャレンジ株式会社は、障がい者雇用に関わる取組が評価され、平成21年10月1日付で、生命保険業界(子会社を含む)では初めて厚生



ハートフルリボンマーク

労働省の「障害者雇用優良企業」に認証されました。平成21年9月1日現在、障がい者雇用率は1.99%で、全国で853名(第一生命チャレンジ(株)含む)の職員が活躍しています。

ワーク・ライフ・バランスの推進

職員一人ひとりが心身両面の健康を確保し、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。

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

妊娠、出産、育児、復職といったさまざまなステージにおいて、安心して働き続けることができるよう、制度を総合的に充実させています。

妊娠～出産期には「つわり」等による体調不良で取得可能な「マタニティ休暇」をはじめ、最長25カ月まで取得できる「育児休業」があります。

復職後には、「育児のための短時間勤務」があり、子どもが小学一年生の4月末日まで「6または5時間」勤務ができます。また、育児にかかる経費を軽減するための「育児サービス経費補助」があります。

キャリアを継続するための支援として、エリア職員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「ふあみりい転勤制度」もあり、利用者も増えてきています。

その他にも、孫が誕生したときの「孫誕生休暇」など、広く職員が利用できるような制度も整えています。

制度の利用実績 (平成20年度)

育児休業取得者	831名
育児のための短時間勤務制度利用者	109名
育児サービス経費補助受給者	3,755名
ふあみりい転勤制度利用者	23名

こうした取組により、次世代育成支援対策推進法の「次世代認定マーク」を取得しています(平成19年5月、平成21年7月)。平成21年4月1日から平成23年3月31日の2年間の「一般事業主行動計画」を以下のとおり策定し、さらに両立支援に取り組んでいきます。

一般事業主行動計画

- 男性が育児に積極的に参加できる職場風土づくりを目指す。
- 出産・育児を迎える職員の復職に向けた支援およびネットワークづくりを目指す。



ワーク・ライフ・バランス実現に向けた取組み

ワーク・ライフ・バランスを実現するためには、職員一人ひとりの働き方の変革も重要なことであり、年次有給休暇の取得促進や総労働時間縮減、職員のワーク・ライフ・バランスへの意識改革にも取り組んでいます。

本人の希望をもとに年3日の年次有給休暇を確実に取得する「計画公休制度」の導入や、子どもの学校行事、介護、ボランティア等の理由で取得できる「ワーク・ライフ・バランス休暇」などにより、年次有給休暇を取得しやすい環境を整えています。

また、継続的な業務量の削減やノー残業デーなど、総労働時間縮減に向けての取組みや、家族の職場参観日の開催などにより、職員のワーク・ライフ・バランスへの理解促進にも取り組んでいます。

職場参観日「子どもが主役デー」

職員一人ひとりがいきいきと活躍するためには、家族の理解と協力が不可欠です。職員の子どもや家族に、会社や仕事に対する理解を深めてもらうために、職場参観日(子どもが主役デー)を開催しています。平成21年は夏休みに合わせて実施し、多くの職員の家族(137名)が参加しました。



職場参観日

参加者の声

- 職員** ・職場参観日は親・家族の働く姿に直接触れる意義のあるものと感じました。
- 子ども** ・いつものパパと違ってカッコよかったです。
・会社のことやお金の勉強をして大変楽しかったです。

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

- 各種集合研修時にメンタルヘルスの「セルフケア」「ラインケア」をテーマとした研修を実施
- 予防の観点から「気付き」を促すためのセルフチェックツールの提供
- さまざまなカウンセリング・相談窓口の設置と利用方法の周知・徹底
- 『こころもカラダも「健康宣言」』の配布



啓発チラシ

職場の分煙化

- 受動喫煙による健康被害を防止するため、事務室内完全禁煙化を推進

職員満足度の把握

当社では、平成15年度より全職員を対象にES(職員満足度)調査を実施しており、「労働条件・環境」、「仕事」など7つのカテゴリに関する満足度や意識を把握するとともに、自由意見欄を設けて職員からの生の声をきいて

ES調査の結果をもとに実施した主な取組み

【課題】「労働時間」・「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。

勤務管理運営

総労働時間の縮減に向けた運営、早帰りデ－推進

公休制度の充実

計画公休制度、ワーク・ライフ・バランス休暇の導入・推進、リフレッシュ休暇の拡充

【課題】職員の人財価値向上に向けて、より多くの職員が自身の具体的な将来像(キャリアビジョン)を描けるよう、キャリアに関する相談体制の充実が求められる。

職員のキャリア開発支援策として、社内にキャリア支援デスクを設置(キャリア・アドバイザーの導入)

います。各層の職員の思いや考えを把握して、ES向上の諸施策等に反映させています。

また、各所属における課題の把握、解決策の検討につなげるため、調査結果を速やかにフィードバックしています。

社内コミュニケーションの活性化

■ ネットワーク社長室

平成12年度より社長と職員をダイレクトに結ぶ仕組みとしてイントラネットを活用した「ネットワーク社長室」を開設しています。これは「社長のホームページ」の位置付けで、経営層の考えを「メッセージ」として職員へ伝えたり、創立記念日の社長講話等を「公式スピーチ」として全社へ知らせるなど、経営ビジョンの共有に向けた大切な役割を果たしています。

職員は日ごろの業務で感じた疑問や気付きを社長へ伝えることもでき、その回答も全社へフィードバックされるなど「双方向コミュニケーション」を実現しています。



「ネットワーク社長室」

コミュニケーション実績 (平成20年4月～平成21年3月)

	社長からのメッセージ	公式行事におけるスピーチ	職員からの質問への回答
発信数	21件	6件	23件

■ 「役員と語る」

経営層が「職員の声」に真剣に耳を傾ける場として、平成11年度から「役員と語る」を実施しています。これは、全国の支社や本社各部へ社長をはじめとする各役員が足を運び、さまざまな経営課題についてその背景や考え方を職員と共有する機会です。

例えば、株式会社化を選択した背景や目的など、役員自らが職員へ直接伝えることで、より一体感のある運営

を目指すとともに、職員一人ひとりがどのように受け止め、取り組もうとしているかを経営層がタイムリーに知ることのできる貴重な場となっています。



「役員と語る」(川越支社)

知の共有化

■ チームワーク活動

全国の営業拠点に在籍する営業職員は、全員が「チーム」に所属し、各チームが営業上のノウハウの共有や新人育成に取り組んでいます。

このチーム単位の小集団活動をバックアップするべく、平成5年より全社を挙げて取り組んでいるのが「チームワーク活動」です。「チーム員全員が参画し、主体的に創意工夫する」「協力しあい、励ましあい、学びあうことでもって成長する」ことをコンセプトに活動を展開しています。

チームワーク2008でも、各チームのボトムアップの取組事例が数多く紹介され、営業活動や採用・育成における工夫とノウハウが全国で共有されました。



チームワーク表彰(本社特別表彰式にて)

■ 生涯設計提案コンテスト

生命保険販売にとって重要なお客さまとの人間関係・信頼関係づくりや「生涯設計」に基づく提案の工夫を全社で即時に共有できるよう、専用の全社データベースを構築しています。平成20年度は約3,500もの事例を公開しており、知の共有



好事例教材

化の仕組みとして定着しています。

その中でも優れた事例を、三半期ごとに選出し、顕彰しています。さらに選出した好事例を、営業職員の携帯パソコンで共有化し、「生きた教材」として活用しています。

■ 採用育成好取組研究会

営業職員の人財育成には、支社長主導のもと、実践研修室・支部・支社といった育成を担う組織がそれぞれの役割を果たすとともに、相互が協力して「職員一人ひとりに合わせた」対応をすることが重要となります。

人財育成の中でも特に重要な入社2年間の教育におけるベンチマーキングを実施し、コンプライアンス意識やコンサルティング能力の向上等に向けたノウハウの共有化を図っています。



平成20年度全社発表会

■ New Best Way活動

内勤職員が日々の気付きを大切に、自発的に業務プロセスの改善を図ることを目的として、平成4年度より「New Best Way活動」を実施してきました。この活動は全国で約600ものグループが、創意・工夫しながら業務のさらなる効率化や高品質化を実現する仕組みです。

平成20年度は「品質保証新宣言」の確実な履行と生産性の向上を主なテーマに、さまざまな取組みについて大きな成果が認められ、全社で共有を図りました。

労働組合との関わり

第一生命労働組合は、内勤職員および営業職員が組合員となるユニオンショップ制を採用しており、同組合の組合員の条件に該当する人数は49,730名(平成21年3月末現在)です。

会社と組合は、より豊かで明るい生活の実現、やりがい・働きがいのある職場づくりのために、各種協議会を通じて対話を重ね、両者が活発に意見交換しています。



あずま たまみ
東 珠実
相山女学園大学
現代マネジメント学部教授

第一生命のCSRにみる契約者第一主義と持続的改善・成長

第一生命のCSRレポートは、3つの経営基本方針を柱に据えた、分かりやすい内容構成となっている。そこに一貫するキーワードとして、契約者第一主義と持続的な改善・成長の2点を見て取ることができる。

すなわち、創立以来の経営理念「ご契約者第一主義」は、「品質保証新宣言」(平成18年9月)において具体的な行動の目標(誓い)となり、さらに新しいグループビジョン「いちばん、人を考える会社になる。」(平成21年6月)へと着実かつ発展的に引き継がれている。また、同社は、絶えず「成長」と「改善」にチャレンジしている。相互会社から株式会社への移行やそれに伴う上記の新ビジョンの提示はその最たるものであるが、成長市場への進出をはじめ、経営の諸側面において、今年も数々の新たな取組みが実施されている点は興味深い。

品質保証新宣言の具現化

現在、第一生命は、「品質保証新宣言」(8宣言)をCSR経営の中核に位置付けている。今年のCSRレポートでは、これらの8宣言に対応するかたちで、レポートの第2の柱「最大のお客さま満足創造」の内容をまとめるという工夫がなされており、各宣言は、一定レベルにおいて、概ね実現で

きているように思われる。とりわけ第三宣言や第六・第七宣言に関わる、「お客さまの声」を商品開発や業務プロセスの改善に反映させる仕組みおよびその改善事例の具体的な提示は、契約者第一主義を具現化する優れた取組みとして評価できる。一方、第二宣言における財務基盤の維持・強化については、昨今の厳しい経済情勢から安定性を第一義とすることはやむをえないとはいえ、自己資本が減少している中で、より積極的な強化策が求められる。すなわち、株式会社化を睨みつつ、収益性やSRIの視点などにも配慮した新しい資産運用の在り方を模索すべきといえよう。

また、本レポートには、昨年、金融庁からの業務改善命令を受けて提出した業務改善計画の実施状況(要旨)が報告されている。報告内容はよく整理されているが、ともすると、昨年度のレポートに掲げた組織的対応方法の解説にとどまっている感がある。今回の行政処分は品質保証の根幹に関わる問題であることから、「要旨」とはいえ、いまま少し踏み込んだ説明が望まれる。

生命保険会社としての社会的責任

来年4月、第一生命は、いよいよ株式会社への組織変更という「変革」のときを迎える。大手生命保険会社としてのその決断とこれまでの周到な準備は評価に値するが、生命保険会社に固有の「相互扶助」の精神を失うことなく、市場から得た豊かな資金で一層柔軟かつ積極的な事業が展開されることが求められる。とりわけ、少子高齢化が進行するいま、本来事業においては、生涯の「リスク対応」のみならず「自己実現」をサポートする保険会社への飛躍がはかれることに期待したい。加えて、環境保護活動をはじめ、次世代のための消費者教育や地域社会および国際社会への貢献活動においても、同社が先駆的かつ個性的な役割を担うことを強く願うものである。

Webサイトでの情報開示

Web マークがついた項目は、第一生命のオフィシャルホームページをご覧ください。

<http://www.dai-ichi-life.co.jp/>

トップページからサイト内検索してください。
より詳しい情報をご覧ください。



Webサイトでの掲載項目

- P1 健全性**
<http://www.dai-ichi-life.co.jp/company/results/kenzensei.html>

- P2 GRIガイドライン内容索引**
<http://www.dai-ichi-life.co.jp/company/csr/report/2009/gri.html>

- P2 日本経営品質賞**
http://www.dai-ichi-life.co.jp/company/csr/company_csr/quality.html

- P20 ニュースリリース**
<http://www.dai-ichi-life.co.jp/company/news/index.html>

- P30 保健文化賞**
<http://www.dai-ichi-life.co.jp/company/activity/welfare/index.html>

- P42 ご来社窓口**
<http://www.dai-ichi-life.co.jp/support/contact/office/index.html>

- P43 生涯設計マイページ**
<https://mypage.dai-ichi-life.co.jp/>

- P44 Withパートナー**
<https://with-partner.dai-ichi-life.co.jp/>

- P52 お客さまの声**
<http://www.dai-ichi-life.co.jp/company/csr/voice/cases.html>

- P52 保険金・給付金のお支払状況**
http://www.dai-ichi-life.co.jp/pdf/index_004.pdf

(URLは変更する場合があります)

第三者意見を受けて

第一生命保険相互会社 執行役員 川島 貴志

「第一生命の絆」報告書は、お客さまをはじめ、すべてのステークホルダーの皆さまに当社のCSR取組みについて理解を深めていただくとともに、レポート執筆を通じて、「PDCAサイクル」の観点から、自らの経営品質向上に向けた取組みとその成果を振り返ることを

狙いとしております。東先生から「相互扶助の精神を失うことなく、一層柔軟かつ積極的な事業の展開を」との貴重なご意見を頂戴しており、今後の課題として、また激励のお言葉としてしっかり受け止め、当社のCSR経営を一層推進してまいります。



生涯
設計

それぞれの生き方に、
いつもベストな備え方。



いちばん、
人を考える
会社になる。

第一生命

Thinking People First

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。



印刷時に有害な廃液が
出ない「水なし印刷」で
印刷しています。



VOC(揮発性有機化合物)
の排出が少ない大豆油イン
キを使用しています。



適切に管理された森林の木材を原料として生
産された紙を使用しています。



この印刷物は、日本WPA、CARBON OFFSET
JAPANを通じ、印刷物制作に関わるCO₂排出量をカ
ーボンオフセットしております。

CSR推(登)05355-01 2009年12月発行