

## 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。

# 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
多様な人財が活躍する職場づくり	59

第三者意見	63
-------	----