

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)→実行(DO)→評価(CHECK)→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。

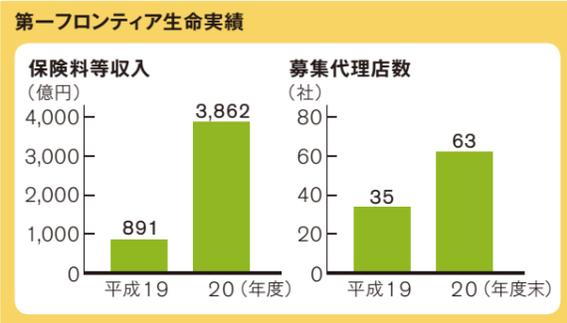
第一フロンティア生命は、営業開始と同時に、年金原資保証の安心感に加えて、シンプルで分かりやすくかつ低コストをコンセプトにした変額個人年金保険を発売しました。また、平成20年3月には、年金原資保証に加え、最低受取保証額のステップアップ機能を組み込むなど、より付加価値のある変額個人年金保険を発売しています。

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寿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。



タワー・オーストラリア・グループ

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させ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おります。



(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

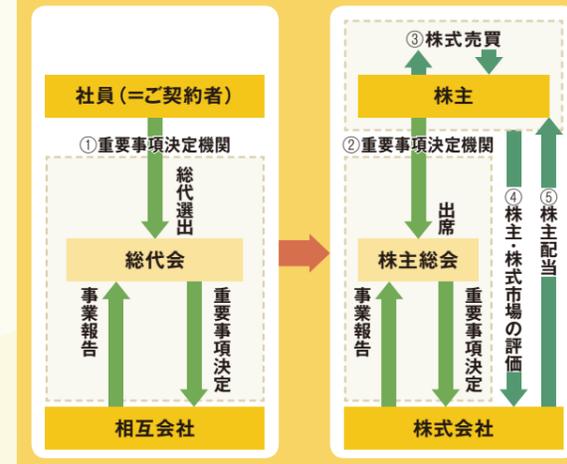
● 会社運営の重要事項決定

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