



あずま たまみ
東 珠実

椋山女学園大学
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)へと着実に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の創造」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、いまだ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。

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。

