

いちばん、
人を考える
会社になる。

第一生命

「第一生命の絆」報告書

第一生命 CSRレポート 2010



「キンカザン2」(作 小西 真奈)
(当社が支援する「VOCA展」の「VOCA展2006」VOCA賞受賞作品です。)

「第一生命の絆」には、ステークホルダーとの「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 (2010年4月1日現在)

名称	第一生命保険株式会社 (2010年4月1日 相互会社から株式会社に組織変更) The Dai-ichi Life Insurance Company, Limited
創立	1902年(明治35年)9月15日
本社所在地	〒100-8411 東京都千代田区有楽町1-13-1 TEL: 03-3216-1211 (代表)
代表取締役社長	渡邊 光一郎
従業員数*	57,803名(内勤職員 13,570名、営業職員 44,233名)
営業拠点数	支社 86 営業オフィス等 1,348
資産状況*	総資産 30兆8,224億円
負債状況*	保険契約準備金 27兆8,037億円
純資産状況	資本金・資本準備金 4,204億円
子会社等*	保険事業および保険関連事業 25社 資産運用関連事業 17社 総務関連・その他事業 10社
経営理念	お客さま第一主義 「一生涯のパートナー」
経営基本方針	最大のお客さま満足の創造 社会からの信頼確保 持続的な企業価値の創造 職員・会社の活性化
グループビジョン	いちばん、人を考える会社になる。

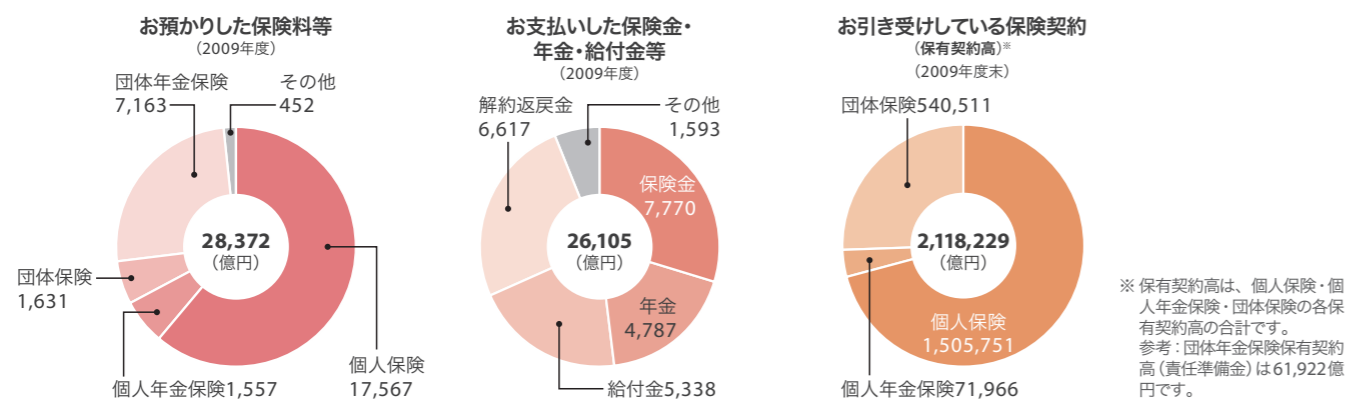
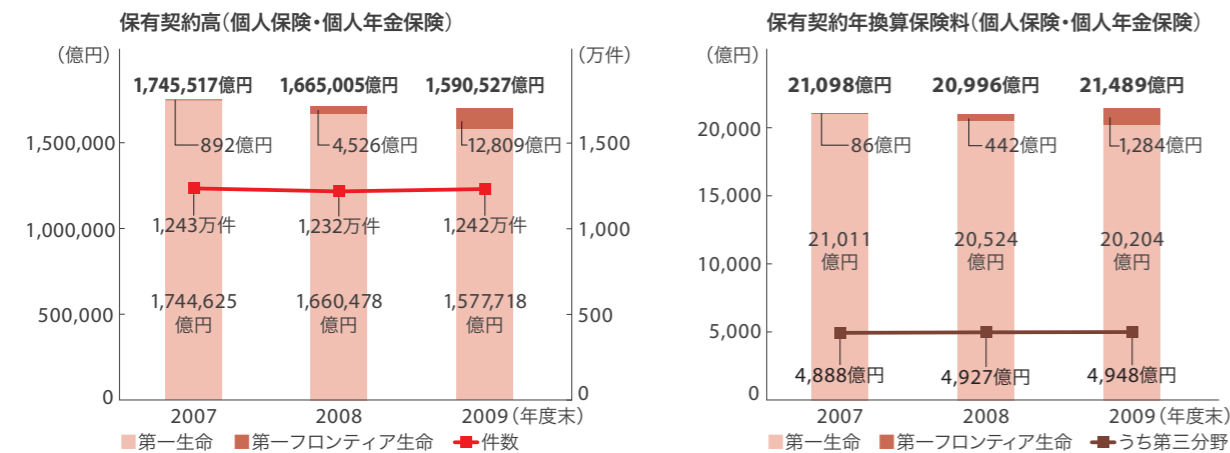
* 従業員数、資産状況、負債状況、子会社等については、2010年3月31日現在の状況です。

連結主要業績 (2010年3月31日現在)

	2009年3月期	2010年3月期	増減
経営成績 (億円)			
経常収益	52,252	52,940	687
第一生命単体	51,828	43,315	▲8,512
経常利益	633	1,882	1,248
第一生命単体	1,091	1,936	844
当期純利益	218	556	338
第一生命単体	655	608	▲47
財務状況 (億円)			
総資産	304,446	321,042	16,596
第一生命単体	300,222	308,224	8,002
純資産	5,799	9,641	3,842
第一生命単体	6,198	10,003	3,804
1株当たり情報 (円)			
1株当たり当期純利益	2,184	5,566	3,381
第一生命単体	6,557	6,080	▲476
1株当たり純資産	57,351	95,238	37,887
第一生命単体	61,982	100,030	38,047
健全性指標 (億円)			
基礎利益	3,181	3,779	597
第一生命単体	3,608	3,301	▲306
EEV (ヨーロッパエンベティッドバリュー)	17,584	28,363	10,778
第一生命単体	17,959	28,680	10,721
ソルベンシー・マージン比率	768.1%	953.5%	185.4%

* 連結業績については、第一生命、第一フロンティア生命の単純合計数値を記載しています。
* ソルベンシー・マージン比率については、第一生命単体実績を記載しています。

事業に関する主な指標 (2010年3月31日現在)



* 保有契約高は、個人保険・個人年金保険・団体保険の各保有契約高の合計です。
参考：団体年金保険保有契約高(責任準備金)は61,922億円です。

編集方針

「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、「ステークホルダーの皆さまとの絆」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。

当社の経営基本方針である「持続的な企業価値の創造」「最大のお客さま満足の創造」「社会からの信頼確保」「職員・会社の活性化」の実現に向けた取り組みを分かりやすくお伝えできるよう努めました。

当社の重要課題と取組状況については巻頭「いちばんにお伝えしたいこと」(P9~P20)にまとめていますのでぜひお読みください。

本報告書に掲載していない情報は、ホームページやディスクロージャー誌「2010第一生命の現状」等を通じ公開しています。あわせてご参照ください。

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)
- ISO26000「社会的責任に関する手引き」(ISO/DIS26000)
- 「2010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」「日本経営品質賞」

報告の対象範囲

期間 2009年度(2009年4月~2010年3月)の活動内容を中心に、2010年度の展開や方針についても一部報告しています。

組織 第一生命保険株式会社(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

2010年9月

前回:2009年12月

次回:2011年8月(予定)

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。

<http://www.dai-ichi-life.co.jp/company/csr/index.html>

● 掲載している内容は本誌発行時点における情報です。

目次

- 1 会社概要
- 2 編集方針
- 3 第一生命グループの事業
- 5 トップメッセージ
- 7 第一生命のCSR経営

いちばんにお伝えしたいこと

- 9 新創業でさらなる飛躍へ
- 13 「品質保証新宣言」の取り組み
- 17 海外での生命保険の普及
- 19 新たなマーケットへの取り組み

21 持続的な企業価値の創造

- 22 コーポレート・ガバナンス
- 24 内部統制
- 28 株主・投資家の皆さまとのかかわり

29 最大のお客さま満足の創造

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

47 社会からの信頼確保

- 48 環境保護活動
- 51 社会貢献活動
- 56 人権の尊重

57 職員・会社の活性化

- 58 活力と魅力あふれる会社へ
- 59 人材育成
- 64 多様な人材が活躍する職場づくり

67 2009年度の実績と今後の課題

- 68 第三者意見

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(引き受け・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り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・その他金融商品・サービス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

生命保険事業・保険関連事業

保険契約の引き受けおよび保険料の運用等を中心とする保険事業、これらに密接に関連する保険関連事業を行っています。

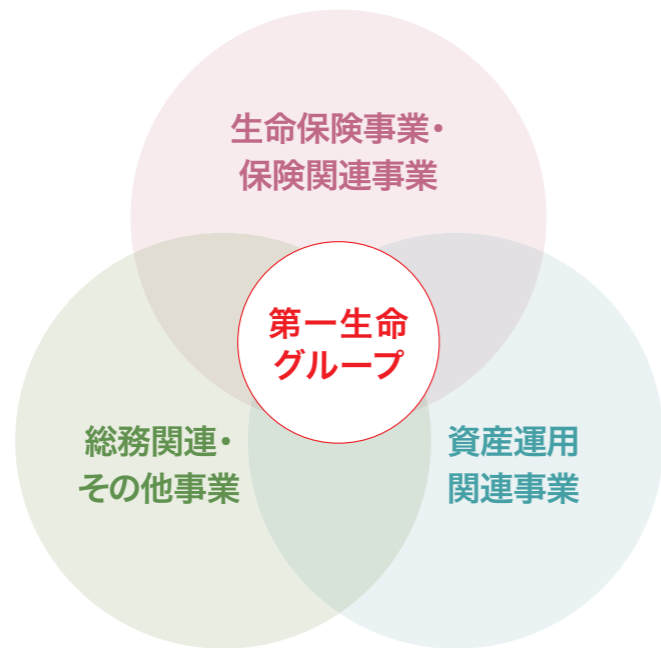
生命保険事業

- 国内生命保険事業**
- 第一生命保険
 - 第一フロンティア生命保険

- 海外生命保険事業**
- 第一生命ベトナム (ベトナム)
 - タワー・オーストラリア・グループ (オーストラリア)
 - スター・ユニオン・第一ライフ (インド)
 - オーシャンライフ (タイ)

保険関連事業

- 企業年金ビジネスサービス等



資産運用関連事業

国内外において投資運用・投資助言事業、有価証券投資事業、銀行業等、資産運用関連事業を行っています。

- DIAMアセットマネジメント
- ジャパンリアルエステイトアセットマネジメント
- ジャパンエクセレントアセットマネジメント
- ネオステラ・キャピタル
- 資産管理サービス信託銀行等

総務関連・その他事業

総務関連事業、計算関連事業、調査・研究事業等、当社が保険事業を遂行していく上で必要な事業を行っています。

- 第一生命情報システム
- 第一生命経済研究所
- みずほ第一フィナンシャルテクノロジー等



業務提携先

 <p>損害保険ジャパン</p> <p>包括業務提携により生損保両分野をはじめとした互いの強みを活かし、「最強・最優の総合保険グループ」を目指しています。</p>	 <p>アフラック (アメリカンファミリー生命保険会社)</p> <p>業務提携により対等なパートナーとして互いの強みを活かし、「(保険の)第一分野と第三分野の最強のパートナーシップ」を目指しています。</p>	 <p>みずほ フィナンシャルグループ</p> <p>金融商品・サービスの相互補完、資産運用・管理業務、合併会社設立等において緊密に連携しています。</p>	 <p>りそな ホールディングス</p> <p>保険分野を中心とした業務分野において、高度化・多様化するお客さまニーズに対して、より良い商品・サービスの提供を協調して行っています。</p>
---	---	--	--

2008-10年度中期経営計画「Value up 2010」

当社は、2008年度からの3カ年計画である中期経営計画「Value up 2010」のもと、持続的な企業価値の創造に向けた取り組みを進めています。2010年度は、3カ年計画の最終年度であるとともに、株式会社化後の初年度として「新創業」の年と位置付け、以下の取り組みを実行していきます。

品質保証と生産性向上による成長への基盤固め

中核事業である営業職員による生命保険事業では、営業職員の育成・個人能率の向上への取り組みを一層推進することによる販売力のさらなる強化、医療保障分野をはじめとした魅力ある保険商品の提供を通じ、お客さま満足の上を図り、企業価値の向上を目指します。また、事業規模の変化に応じた競争力あるコスト構造の確立に向けて事業費効率の改善を進めます。

国内における医療保障商品や個人年金保険等の貯蓄性商品の販売、生命保険市場の拡大が見込まれるアジア地域を中心とした海外の生命保険事業への取り組みを推進し、さらなる企業価値の向上を目指すとともに、内部管理態勢の強化を図ります。

強固な財務基盤の確立および資本効率の向上

経営環境の変化に対応できるよう、リスクコントロールの強化や各事業分野における生産性向上により、財務健全性の維持・向上を図ります。

公開会社としての内部管理態勢確立

公開会社にふさわしい企業グループとしての基盤整備、内部管理態勢のさらなる強化に取り組んでいます。具体的には、適時・適切な情報開示の徹底や国際会計基準への対応等に加え、法令遵守態勢・リスク管理態勢の一層の強化を図ります。

「人財」が成長を支える態勢の確立

当社グループにとって、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と考えています。従業員一人ひとりの価値を高めるための取り組みを積極的に推進しています。

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

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。

1年間に民間生命保険会社から支払われる保険金・給付金・年金は約25兆円にのぼります。当社では約1兆8,000億円、1日当たり49億円をお支払いし、お客さまのお役に立っています。

当社は、この生命保険の社会的役割を自覚しつつ、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いきます。

保険金・給付金・年金のお支払状況(2009年度)

	民間生保	第一生命
保険金	188,297億円	7,770億円
給付金	40,259億円	5,338億円
年金	25,584億円	4,787億円
合計	254,142億円	17,895億円
1日当たりお支払額	696億円	49億円

「いちばん、人を考える会社になる。」
あらゆるステークホルダーのことを
真剣に考えることで、
すべての人々が安心して生活できる、
よりよい社会づくりに
貢献していきます。



—— 第一生命は、2010年4月に株式会社化・上場を果たしました。新しい第一生命としてどのようなスタートを切ったのでしょうか。

相互会社から株式会社への転換は一大事業でしたが、株式会社になることがゴールではありません。新しい会社としてスタートする新創業と位置付けて、新しい成長戦略や価値を創造していく志を全役職員で確認しました。

新創業にあたっては、継承と変革、つまり「変わらないもの」と「変わるもの」を明確に示しています。「変わらないもの」とは、創立以来の経営理念である「お客さま第一主義」です。私たちは、これを継承しながら商品やサービスの品質を高め、お客さまの生涯にわたるパートナーとしてお役に立っていく。その考え方はこれからも変わりません。そして、「変わるもの」とは、時代の変化に応じて、価値を創造するための経営戦略を遂行していくことです。

株式会社化によって、資金調達等経営の柔軟性が高まり、従来の延長上ではない新たな成長戦略をとることも可能となりました。

持続的成長を目指した新創業への思いは、次の世代のために、日本社会の抱える課題をどのように解決していくかということにもつながります。次の世代のお客さま、次の世代の職員のために、という思いを示したことで、若い職員の間でも将来に対する期待感と活力が増してきたように感じています。

—— 2009年に新しいグループビジョンを打ち出しました。このビジョンにはどのような思いが込められていますか。

「いちばん、人を考える会社になる。」という新しいグループビジョンは、第一生命をどのような会社にしたいのかをさまざまな部署の職員が議論を重ねて作りあげました。「いちばん、品質の高い会社」、「いちばん、生産性の高い会社」、

「いちばん、従業員の活気あふれる会社」、「いちばん、成長する期待の高い会社」というコンセプトには、今後の持続的な成長に向けた、継承と変革の概念が集約されています。また、ビジョンに示される「人」には、お客さまをはじめ、株主の皆さまや職員などあらゆるステークホルダーが含まれており、「人」を真剣に考えるという姿勢は、まさしくCSR経営の理念に重なるものであると考えています。—— 第一生命のCSR経営についての考え方をお聞かせください。

当社の「CSR経営」とは、当社の経営そのものであり、経営理念や経営基本方針を実現するための取り組みすべてを指しています。そもそも、生命保険業自体が、お客さまの生涯設計を行い生活の安心を提供していくものであることから、事業そのものがCSRであると言えます。

お客さまへ提供するサービスの品質向上に向けて推進している「品質保証新宣言」の取り組みは、CSR経営の中核に位置付けています。当社は2001年に日本経営品質賞を受賞したのですが、これは「お客さま第一主義」に基づいた「生涯設計」の発想が評価されてのことでした。お客さまにご契約いただき、毎年お届けする「生涯設計レポート」等を通してお客さまと対話し、10年、20年、30年とご継続いただき、給付金や保険金を確実に支払います。「生涯設計」のサービス体系と連動させ、品質向上と商品・サービスの充実を目指し、常に改善に向けてPDCAを回し続ける。そういった、品質の絶えざる向上という姿勢は、今も私たちのDNAとして受け継がれています。こうして継承されてきた当社独自の取り組みは、一般的な「CSR」という言葉ではなく、「DSR (= Dai-ichi's Social Responsibility: 第一生命の社会的責任)」と表現したいと考えています。

—— 2009年度のCSR活動の成果をどのように評価していますか。

2009年度は、2010年度を最終年度とする中期経営計画の2年目として、「品質保証と生産性向上の同時追求」、「株式会社化・上場の完遂」、そして「人財が成長を支える態勢の確立」という課題に沿って取り組み、着実に一定の成果を残せた1年だったと考えています。

品質保証については、2009年度「全国お客さま調査」総合満足度で過去最高水準の評価をいただくといううれしい結果となりました。また、生産性向上については、本社への事務集約やダイレクト化、事務基準の簡素化などを図り、着実に成果が表れてきています。株式会社化に関しても、全役職員が一丸となり、滞りなく実現させることができました。

新創業を支えるのは、人財であり、人財育成こそが競

争力の原点と考えています。人財育成のプログラムを充実させるとともに、多様な職員が活き活きと活躍できる職場環境や人事制度の整備も進めてきました。希望する分野にチャレンジできる仕組みもでき、活躍例も多くなってきました。ダイバーシティ(多様性)の浸透に向け、男性・女性双方の意識改革にも強力に取り組み、社内の風土、雰囲気も変化してきたように感じています。2009年度にはこうしたダイバーシティ推進の取り組みが評価され、NPO法人 J-Winが主催する「J-Winダイバーシティ・アワード」にて「敢闘賞」を受賞しました。

そのほか、第一生命ホールでの音楽活動について社団法人企業メセナ協議会が主催する「メセナアワード」にて「メセナ大賞」を受賞するなど、長年社会貢献として取り組んできたさまざまな活動が、しっかりと社会のお役に立っていることを感じた年でもありました。

—— 今後の課題についてお聞かせください。

今後も引き続き、ステークホルダーの皆さまからのご期待に応えていくために、あらゆる面での品質保証と生産性の向上を進め、企業価値の向上を図っていく必要があります。

また、成長戦略の柱の一つとして海外における生命保険事業の展開があります。当社が事業展開してきたアジア・オセアニアの国々において、「お客さま第一主義」の経営理念のもと、生命保険の普及を通して国民の生活の向上に寄与してきました。しかし、生命保険を必要としている人々は世界にまだ数多くいます。死亡保障や医療保障の分野での強みを活かし、それぞれの国の社会保障制度の整備状況にあわせて、お客さまのお役に立つ商品・サービスをご提供していきたいと考えています。

地球環境問題の解決に向けても、さらなる取り組みを推進していきます。全社を挙げての環境負荷低減運動や、機関投資家として、環境や社会問題に配慮した投資にも注力していきたいと考えています。

新創業を迎え、当社は次の時代に向けて新たな一歩を踏み出しました。時代に応じた変革を遂げながらグループを挙げて次の成長ステージを目指した取り組みを加速し、「最もお客さまから支持される会社」となるよう、邁進していきます。

2010年9月 代表取締役社長

渡邊光一郎

第一生命のCSR経営

生命保険は、相互扶助の仕組みで成り立っています。生命保険に加入することによって、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・ケガ等に対する保障を準備することが可能となります。当社が目指すCSR経営には、こうした相互扶助の仕組みを中核とする生命保険の社会的役割が原点にあります。

当社は、1902年の創立以来「お客さま第一主義」を経営理念として貫いてきました。お客さま、社会、株主・投資家の皆さま、従業員を経営に深い関わりを持つステークホルダー（利害関係者）として位置付け、「最大のお客さま満足の創造」、「社会からの信頼確保」、「持続的な企業価値の創造」、「職員・会社の活性化」を経営基本方針として定めています。

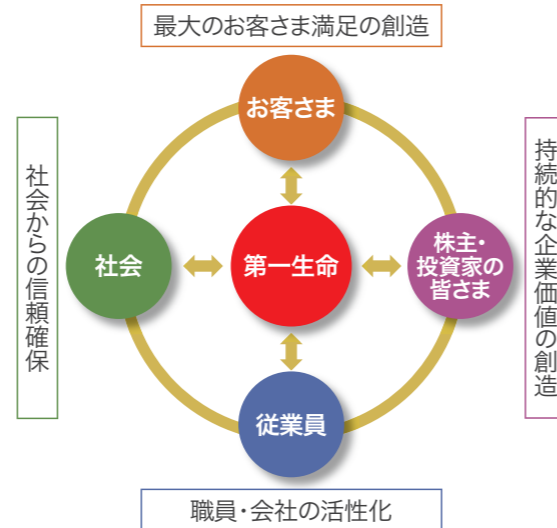
経営に深い関わりを持つステークホルダーそれぞれの満足度を高めることを通じて企業価値の向上に努めること、すなわち経営基本方針の実現に向けて努力を続けること、それが当社の目指すCSR経営です。

このCSR経営を推進する原動力は、当社の経営戦略の柱である「品質保証新宣言」と「生涯設計」です。当社は創立105周年にあたる2006年に発表した「品質保証新宣言」において、「お客さま第一主義」を今一度見つめ直し、何よりもお客さまのことを大切にすることを改め宣言しました。お客さまの声を起点とした改善・強化

に取り組む、お客さまに評価していただくことで「品質」を向上させていく取り組みを「品質保証新宣言」に基づき進めています。また、「生涯設計」とは、お客さま一人ひとりの一生にわたる生活設計をともに考え、一生にわたって「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あり、この考え方に基づきお客さまのニーズに的確にお応えするよう努めています。

当社は「品質保証新宣言」と「生涯設計」を推進力として、経営基本方針の実現を目指します。

ステークホルダーとの関わり



PDCAサイクルに基づく絶えざる品質向上

当社のCSR経営においては、「日本経営品質賞」※への取り組み以来、全社でPDCAサイクルを回しながら、絶えず「品質」の向上を図っていくという考え方がすべての取り組みに根づいています。そのような意味で、当社のCSR経営は当社の「経営」そのものであり、当社におけるすべての取り組みがCSR経営の一環であると言えます。

当社経営における「CSR」は、一般的なCSRという言葉の枠に収まらない当社独自の概念であり、言わば「DSR (= Dai-ichi's Social Responsibility: 第一生命の社会的責任)」とも呼ぶべきものであるとの認識に立ち、この当社独自のCSR経営の推進を通じて、当社が定めるグループビジョン、および経営理念・経営基本

方針の実現に向け努めています。

同時に、本CSRレポートは当社CSR経営におけるこの1年間の取り組みの結果・成果を集約したものであり、会社全体でPDCAサイクルを回す中で、一つの区切りとして1年間の活動について自ら振り返りを行い、「終わりのない品質の向上」において次なるサイクルを回していくための報告書と位置付けています。



※ 日本経営品質賞：わが国の企業・組織が国際的にも競争力のある経営構造へ質的転換を図ることを目指し、1995年社会生産性本部（現：公益財団法人日本生産性本部）が中心となって創設した表彰制度です。当社は、同賞が目指す経営革新の手法「経営品質向上プログラム」を取り入れ、2001年金融保険業界で初めて受賞しました。受賞にあたっては、当社の経営理念・経営基本方針の実現に向けた「お客さま本位」を社内共通の価値観とする経営革新の取り組みが、「お客さまの声に真摯に耳を傾ける経営」として評価されました。

CSR推進体制

CSR経営の取り組みは、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



※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

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。」

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つづけること。

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。

第一生命

2009年6月、株式会社化後の当社グループが中長期的に目指す姿として、グループビジョン「いちばん、人を考える会社になる。」を定めました。

ビジョンには、創立以来継承してきた「お客さま第一主義」をこれからも守り続け、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。お客さま、株主・投資家の皆さま、従業員等当社グループをとりまくさまざまな「人（ステークホルダー）」のことを「いちばん」に考え、企業価値の向上に努めていきます。

「ビジョン&ルール」

当社の役職員は、価値観を共有するツールとしてハンドブック「ビジョン&ルール」を常に携帯しています。この中には、経営理念、経営基本方針、グループビジョン、行動規範、お客さま対応基本方針等、CSR経営を推進する上で基本となる考え方やルール等を掲載し、常に確認できるようにしています。





いちばんに
お伝え
したいこと

1 新創業で さらなる飛躍へ

当社は、2010年4月に株式会社へと組織変更を行い、新創業として新たなスタートを切りました。将来にわたり信頼をいただける会社であるために、さらなる飛躍を目指します。

相互会社から株式会社へ

少子高齢化が進み生産年齢人口が減少するなど、生命保険業界を取り巻く環境が厳しくなる中、お客さまにお約束した品質を長期的に提供し続けるためには、持続的な成長を実現することが不可欠となります。そのため当社は、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であると判断し、2010年4月1日に株式会社化するとともに、東京証券取引所市場第一部に上場しました。

また、この株式会社化のタイミングにあわせて、第一生命グループが中長期的に目指していく姿(ビジョン)を

「いちばん、人を考える会社になる。」と決めました。このビジョンをグループの6万人が共有し、お客さま、株主・投資家の皆さま、従業員等、毎日の活動において関わるさまざまなステークホルダー(人)のことを真摯に考え、行動し、一人ひとりが「いちばん、人を考える人」になることを目指し取り組んでいきます。そして、この取り組みによって、「いちばん、品質の高い会社」、「いちばん、生産性の高い会社」、「いちばん、従業員の活気あふれる会社」そして「いちばん、成長する期待の高い会社」となることを追求し、「いちばん、お客さまから支持される会社」となることを目指します。

「いちばん、品質の高い会社」

本社、支社、営業オフィスの各組織において、お客さまのご意見やお申し出に基づき業務改善を繰り返すPDCA (Plan-Do-Check-Action) サイクルの徹底を図ります。また、お客さまの視点に立って、お客さまの一生を真剣に考え、ニーズにあった商品・サービスを分かりやすくご提案していきます。

「いちばん、生産性の高い会社」

長期間の保険引受を確実に支える安定した財務基盤の維持・強化に継続的に取り組みます。経営環境の変化に備えてリスク対応力の強化を図るとともに、日常の業務を常に見つめ直し、業務プロセスを絶えず改善していくことで生産性向上を実現し、収益力強化を図ります。

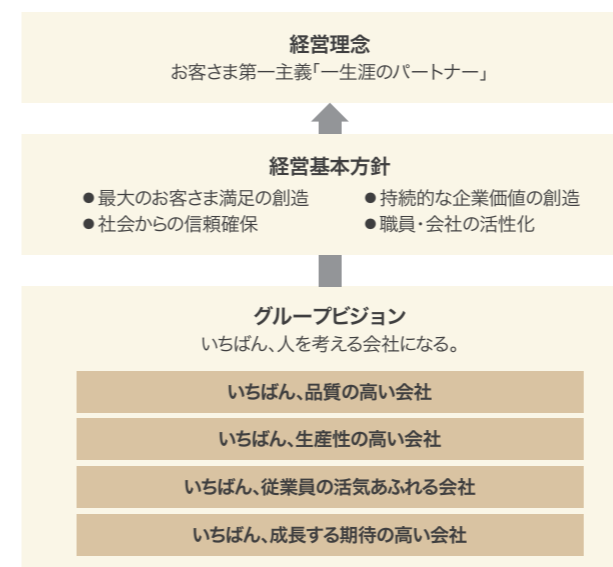
「いちばん、従業員の活気あふれる会社」

当社グループにとって最も重要な経営資源は人であり、従業員一人ひとりを「人財」として育成していくことが、競争力の源泉であると考えています。「プロフェッショナル&チームワーク」のコンセプトのもと、個人の能力強化を進めるとともに、集団としての結集力を高めることで、グループが一体となって活気あふれる組織となることを目指します。

「いちばん、成長する期待の高い会社」

1902年以来継承してきた「お客さま第一主義」をこれからも守り続けるために、時代にあわせ変革を続けます。グローバルな視点を持って、未来に向けた新たな挑戦を継続することで、人と人の中に新しい価値を創出し、成長する期待の高い会社になることを目指します。

理念体系



TOPICS

6万人の入社式

「第一生命保険株式会社」がスタートを切った2010年4月1日は、約6万人のグループ従業員にとっても、新たな第一歩を踏み出す日となりました。同日の式典は、新社会人だけではなく全従業員にとっての入社式という意味を含め、「6万人の入社式」というタイトルを冠して実施しました。式典では、株式会社化・上場の目的を改めて確認した上で、グループビジョン「いちばん、人を考える会社になる。」の実現に向けた行動(=「ACTION!」)に取り組むことを全員で誓い合いました。



VOICE

お客さまからの声)))

ネクスト・ステージへ 飛躍を期待しています

第一生命は、さらなる飛躍のネクスト・ステージに向けて、2010年4月に株式会社になりました。上場への期待は大きいと思います。今後、変化する人や社会の中で、保険会社として長年に顧客とふれ合うことで、「いちばん、人を考える会社になる。」ことを追求することを期待しています。



専修大学商学部教授
石川 和男様

1 新創業でさらなる飛躍へ

営業職員

お客さまのことを第一に、いかに お役に立てるかを念頭に活動しています

お客さまから「ありがとう」と感謝されることが、私にとっての喜びであり、28年間この仕事を続けてこられた原動力です。お客さまを第一に考え、お客さまの視点でコンサルティングできているかを常に心掛けています。今後はさらにチームワーク活動に力を入れ、協力し、励ましあい、学びあうことで、お客さまに教えていただいたことを後輩たちへ継承していければと強く思っています。

姫路支社 姫路南営業オフィス
福島 美枝子

オフィストレーナー

お客さまと担当新人の 絆を深めていくことが私の使命です

新人営業職員14名の教育・育成を主に担当しています。本気で人と接すること、うわべの付き合いではなく、真剣に相手のことを考え、一人ひとりとの「絆」をたくさん築いていくことを仕事のモットーにしています。オフィストレーナーとして、「頼られてこそプロ」という自負を持ち、心が通い、相手の立場に立ち、気持ちのこもったセールスのできる新人をこれからもたくさん育てていきたいです。

高知支社 城北営業オフィス
石丸 さゆり

支社FP担当

「三方よし」の考え方で常に接しています

法人・職域をメインに、FP担当として営業職員支援を行っています。日ごろから「三方よし」の考え方で、お客さま・担当者・会社すべてにお役に立っているかという視点を持ち、FPとして日々業務に取り組んでいます。

これからは、より高度な知識やスキルを身に付け、人間性に磨きをかけて、お客さま・営業職員の幸せに常に関与できるよう、お客さまから常に喜ばれる会社の一員として取り組んでいきます。

埼玉東部支社 十時 隆治

営業職員

お客さまに喜んでいただくことを 第一に考えています

主に法人のお客さまを中心に営業活動をしています。人と接することが大好きで、お客さまに喜んでいただくことを第一に考えてきました。生命保険を通じ、お客さまと一生のお付き合いになり、お手続きのたびに喜んでいただけることが私の幸せです。入社して26年になりますが、これからも気力・体力を一層充実させ、常にプロ意識を持って、お客さまに全力投球していきます。

都心総合支社 神田第二営業オフィス
田中 のぶ子

本社内勤職員

どこの国でも、いちばん、 人を考える会社になりたいです

海外生保事業の立ち上げを担当しています。国により文化、考え方は多様なため、その国のお客さまにご満足いただけるよう、固定観念や常識にとらわれず、その国の習慣や文化を敏感に感じ取ることを心掛けています。

海外生保事業の展開は、当社の成長戦略の柱で、とても大きなやりがいを感じています。日本だけでなく、我々が進出するすべての国で「いちばん、人を考える会社」にしたいと思います。

国際業務部 田宮 直人

本社内勤職員

自分の行動が当社の評価になります

お客さまからご信頼を得るために、常に自分を磨き、社内各部の協力を得ながら法人営業に取り組んでいます。株式会社化に対するお客さまからの期待に応えるべく、会社も個人も妥協しない姿勢を保ち、チャレンジし続けることが必要だと思います。お客さまは、私たちの姿を見て当社を評価します。会社の看板を背負っていることを自覚し、緊張感を持ち、企業価値の向上に貢献していきます。

総合法人第三部 杉坂 麗奈

営業部長

営業職員の笑顔がすべてです

営業職員の指導・育成をしています。職員が明るく元気に活動できるようなオフィス環境づくりを心掛けています。

「人を考える会社」とは、お客さまの立場に立って提案やお支払い等の対応を行うことや、職員がお互いを思いやり、働く仲間、会社へ愛情を注ぐことで実現し、会社成長の原動力になるということなのだと思います。数年後、一緒に仕事をした職員とあの時は楽しかったと笑顔で会えることが私の幸せです。

岡崎支社 岡崎南営業オフィス
浦沢 知行

グループ会社職員

お互いに信頼し助けあう、 人と人が「響きあう心」を大切にします

第一フロンティア生命の設立と同時に入社し、会社の成長を肌で感じ、ともに成長していきたいという気持ちを持って業務に取り組んでいます。当社には「3つの心」*という職員の間で大切にされているものがあり、その中の1つ「響きあう心」に共感し、相手の立場に立った業務遂行を心掛けています。今後も幅広い視野を持ち、フロンティア精神で会社の成長に貢献したいと思います。

*「3つの心」:「強い心、捉われない心、響きあう心」

第一フロンティア生命 小城 奈穂

「いちばん、人を考える会社になる。」

私たちは 人を考える人 いちばん、 になります。



埼玉東部支社
十時 隆治



高知支社
城北営業オフィス
石丸 さゆり



姫路支社
姫路南営業オフィス
福島 美枝子



都心総合支社
神田第二営業オフィス
田中 のぶ子



国際業務部
田宮 直人



総合法人第三部
杉坂 麗奈



岡崎支社
岡崎南営業オフィス
浦沢 知行



第一フロンティア生命
小城 奈穂

「品質保証新宣言」の取り組み

当社の経営理念である「お客さま第一主義」の具現化に向け、2006年に発表した「品質保証新宣言」も5年目を迎えました。何よりもお客さまを大切にするという姿勢をさらに浸透させていくために、これからも変わることなく「品質保証新宣言」の取り組みを推進していきます。

当社は、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、「品質保証新宣言」でお約束したお客さま本位の取り組みを確実に実行していくことがお客さま満足の上昇に大きく寄与すると考えます。

そのためにも、当社へのさまざまなご意見やお申し出を真摯に受け止め、常に日常の業務を見つめ直ししながら、業務の改善に反映させていきます。

第一生命 品質保証新宣言

- 1902年(明治35年)以来受け継いできた「お客さま第一主義」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。

第一宣言

1902年(明治35年)以来受け継いできた「お客さま第一主義」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り組みを進め、「お客さまから最も支持される会社」を目指します。

▶▶ P30

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。

EV(エンベディッド・バリュー)の増大に向け、さまざまな施策を展開しました。また、期間収益の確保による内部留保の積み上げや、リスクのコントロールに努め、財務健全性の一層の向上を図りました。

▶▶ P31

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。

- お客さまの利便性向上、事務の簡素化・効率化のため、「確定給付企業年金オンラインサービス」を導入し、Webにてお手続きができるようにしました。(2010年6月)
- 一生涯にわたる死亡・高度障害保障をベースに、医療・介護への備えなどと組み合わせ、お一人おひとりにあわせた備えができる保険「順風ライフ」を発売しました。(2010年8月)

▶▶ P32

(登)C22H0866(H22.8.25)③

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。

- お申し込みにあたって特にご注意いただきたいことをより分かりやすくご理解いただけるよう「重要事項説明書(注意喚起情報)」の全面改訂を行いました。(2010年3月)
- 平日夜間や週末もご相談が受けられるよう、来店型店舗「生涯設計パーク」を全国8店舗に拡大しました。(2010年4月)

▶▶ P36

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。

- 確実にご請求をいただくため「ご契約のしおり」と冊子「保険金などのお支払いについて」を一体化しました。(2009年10月)
- お客さまの利便性向上のため「保険金・給付金専用コールセンター」での請求申出受付を開始しました。(2010年7月)

▶▶ P39

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。

- 2009年度は121,600件の「お客さまの声(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「全国お客さま調査」(個人、法人)を実施する中で、個人のお客さま満足度が8年連続向上し、過去最高水準の82.6%となりました。

▶▶ P42

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。

- 「エコーシステム」の仕組みを通じて、広くお客さまの声をいただき、常に業務改善に活かしています。
- お客さま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)でお客さまに開示しています。

▶▶ P45

第八宣言

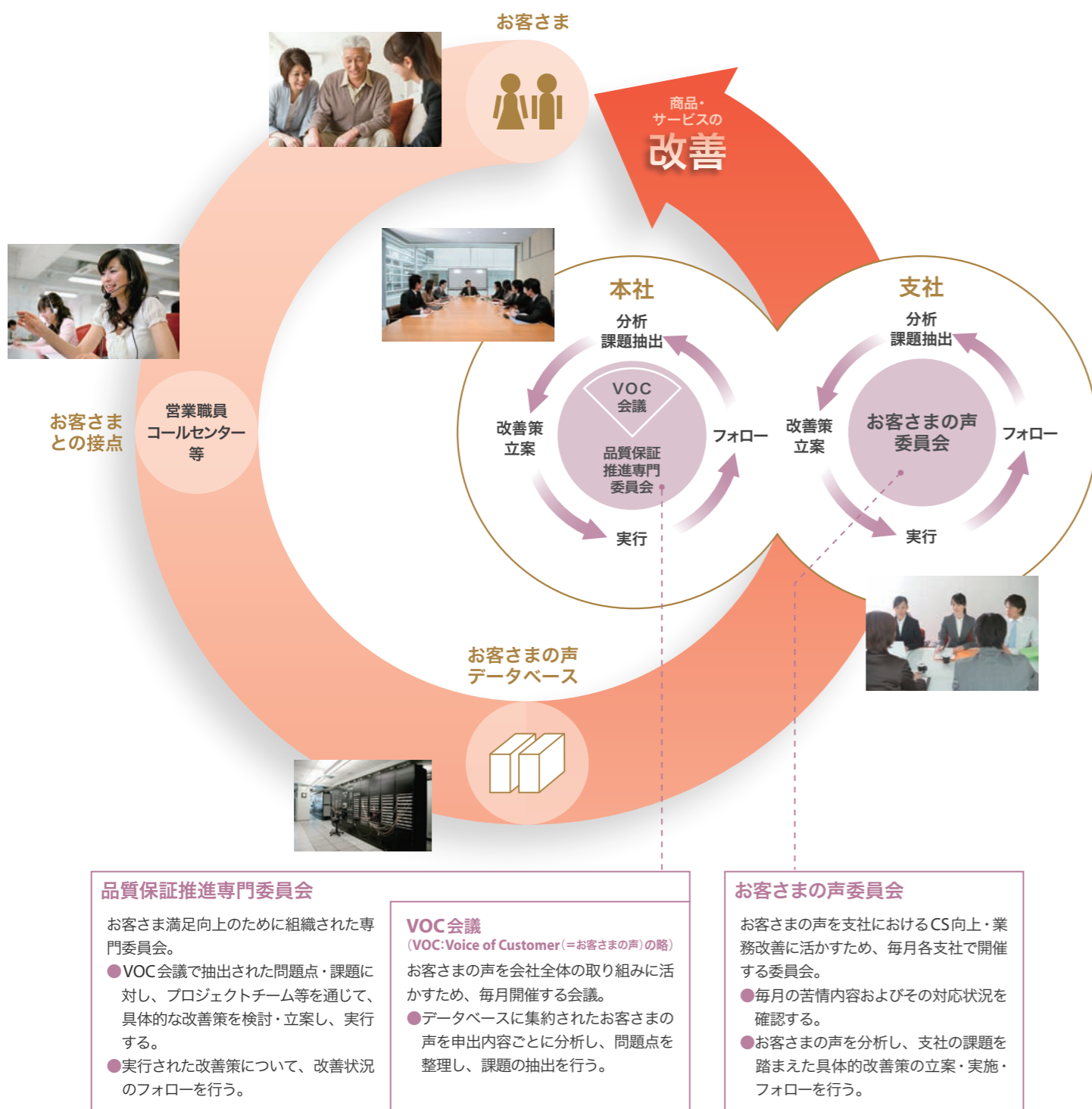
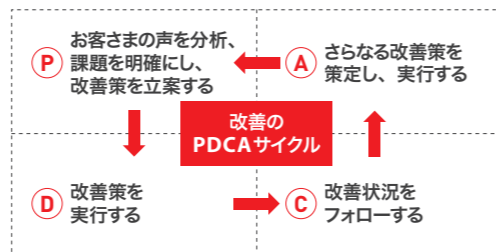
社会への積極的な情報開示を行い、ご信頼とご支持を得られるよう努めます。

- 「情報開示基本方針」にのっとり、社会、お客さま、株主・投資家の皆さまに対して積極的に情報を開示しています。
- 「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をホームページで公開しています。

▶▶ P46

お客さまの声が生きる改善のサイクル

お客さまとのあらゆる接点を通じて寄せられた声を集約し、専用のデータベースで一元管理を行います。集約された声は、会社全体で取り組む必要のあるものは本社の改善サイクルで、支社で取り組むべきものは支社の改善サイクルで、それぞれ改善に向けた取り組みを行っています。特にお客さまと近い立場にある支社での改善取り組みは、より迅速な対応を可能にし、お客さま満足の向上につながると考えています。



業務改善計画の実施状況についてのご報告

当社は、金融庁より追加的な保険金等のお支払いに関して業務改善命令を受け、2008年8月1日に業務改善計画を提出し、2010年7月末までに計4回、その実施状況に係る報告書を提出しました。

当社は、業務改善命令を真摯に受け止め、「お客さまに保険金・給付金をお支払いするときこそが保険の役

割が果たされるべき」という認識を全役職員が改めて共有するとともに、お客さまの視点に立ち、改善策の定着とその実効性向上に努めてきました。

上場して公開会社となったことを機に、より一層の水準とスピードの向上をもって、お客さま視点での業務改善の取り組みを続けていきます。

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を推進するために立ち上げた「業務改善推進本部」において、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・実効性を検証しつつ、さらなる改善指示を行うことで、継続的な改善のための「計画(Plan)、実行(Do)、評価(Check)、改善(Action)」というPDCAサイクルの強化に取り組んできました。

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、社外の目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

定期的に行っている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、支払業務に精通した「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ています。この業務監査では、さまざまな視点から相当数の個別事案の実査を行うことで、支払業務の検証をきめ細かく実施しています。

支払審査室による牽制機能強化

支払審査室では支払漏れの点検等を通じ、支払部門への牽制を行っています。なお、現在では、この点検業務を原則として支払査定を行った日の翌営業日に完了させ、万一、支払査定の内容が相違していた場合には速やかに追加送金できる態勢としています。

お客さまの声の反映

2007年度より「給付金請求手続きに関するお客さまアンケート」を実施し、保険金等支払業務の改善に役立てています。2009年度に実施したアンケートでは、「給付金手続きに関するお客さまの総合満足度」は94.0%と前年度と比べて3.5ポイント上昇しました。

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、当社が責任を持ってご案内する態勢の整備を図っています。さらに、お客さまアンケートおよび外部有識者からのご意見を踏まえ、継続的な業務の見直しを実施しています。

なお、再発防止策・強化策の具体例につきましては、P39の「保険金等の支払漏れ等に係る主な再発防止策・強化策」をご参照ください。

ベトナムやインド等のアジア諸国では、安定的な人口の増加、および順調な経済発展を遂げており、今後も生命保険市場の拡大が期待されています。生命保険には、遺族の生活資金や不測の病気・ケガ等に対する備え、老後資金の準備といった社会保障制度を補完する機能があり、アジア諸国においても、市場の発展に伴い生命保険の社会的役割はますます高まってくるものと考えられます。

当社では、これらのアジア諸国を中心に、創立以来100年以上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、事業展開を進めています。

それぞれの国においては、市場の発展や生命保険の普及を通じた人々の生活の安定に貢献しつつ、各国の経済成長に応じた収益の確保を目指しています。また、当社の事業展開に伴う現地での雇用の創出、さらには社会貢献活動の実施など、社会全体の発展にも配慮しながら、それぞれの社会や国民に溶け込んだ形での持続的な事業運営を行っています。

同時に、海外生命保険事業の拡大に伴い、2009年4月に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。

いちばんに
お伝え
したいこと

3 海外での生命保険の普及

アジア諸国の市場の発展に伴い、ますますニーズが高まる生命保険。
当社は、海外での生命保険事業を拡大し、暮らしの安心を提供していきます。

■ タイ



オーシャンライフ
Ocean Life Insurance Co., Ltd.

業務提携契約：2008年7月

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等を含め幅広い分野で提携の推進を図り、同社の企業価値向上に向けて協働して取り組んでいます。2009年度の収入保険料は前年度比で109%と増加しています。

■ インド



スター・ユニオン・第一ライフ
Star Union Dai-ichi Life Insurance Company Limited

営業開始：2009年2月

当社は、日本の生命保険会社として初めてインドで生命保険事業を開始しました。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。開業初年度の新契約保険料は当初計画を大幅に超過しており、2010年3月末時点で民間生保22社中14位と順調な滑り出しとなっています。

■ ベトナム



第一生命ベトナム
Dai-ichi Life Insurance Company of Vietnam, Limited

営業開始：2007年1月

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開始しました。同国の生命保険市場が急成長を遂げる中で、子会社である第一生命ベトナムは収入保険料が買収前の2006年度と比べて約2倍の37億円(2009年12月末)となり、マーケットシェアも2007年度の5.0%から2009年度の6.3%まで拡大しています。

■ 台湾



新光金融ホールディング
Shin Kong Financial Holding Co., Ltd.

業務提携契約：
2006年6月

新光金融ホールディングは、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。同社と提携を継続して推進しています。

■ オーストラリア



タワー・オーストラリア・グループ
Tower Australia Group Limited

業務提携契約：
2008年8月

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。日系企業向け団体保険市場の開拓支援、再保険等幅広い分野で提携を推進しています。

TOPICS

ベトナムでの生命保険事業

ベトナムの生命保険市場は、順調な経済成長を遂げる中で着実に拡大しています。商品別のシェア(収入保険料ベース)は、貯蓄性商品が中心で、養老保険が約9割を占めていますが、近年ではユニバーサル保険等の新しいタイプの保険の人気も高まっており、シェアを伸ばしています。

第一生命ベトナムは、「お客さま第一主義」を経営理念として2007年1月から営業を開始しました。

販売傾向は養老保険が中心で、お子さまの学資金の準備に活用されるなど、多くのお客さまにご支持をいただいています。2008年12月には新たにユニバーサル保険を発売し、多様化するお客さまのニーズにあった、先進的で高水準の商品やサービスの提供にも努めています。

また、同社は社会貢献活動にも力を入れており、献血活動、障がいのある児童への支援、災害時の救援物資の提供、第一生命本社と協力して、経済上の理由から白内障手術を受けられない患者への手術の無償提供等を行っています。

このようなベトナム経済・社会への貢献が高く評価され、2009年9月、ベトナム外国投資企業協会(VAFIE)等よりベトナムへの投資を通じて同国経済・社会に貢献する外国企業等を表彰する「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。また、同年12月にはベトナム財政省より「1999年から2009年にベトナム保険市場の発展に貢献した企業」としての表彰を受け、2010年1月、ベトナムの計画投資省等から「優良な企業活動を行う企業」部門にて「2009年度ゴールデンドラゴン賞」を受賞しています。

現地コミュニティの雇用状況

従業員	422名
代理店	13,158名

※兼業代理店含む (2010年3月末現在)

第一生命ベトナムは、今後もベトナム経済および社会の発展への貢献に取り組みます。



ゴールデンドラゴン賞受賞式(上)被災地支援の様子(下)

VOICE

第一生命ベトナム 職員の声)))

一生涯のパートナーを目指して

私は、ベトナム全土に展開する53拠点のお客さまサービス担当スタッフを統括しています。ベトナムでは生命保険に詳しくないお客さまも多いため、質問には丁寧かつお客さまの期待以上の満足を与えられる対応を心掛けるよう各サービススタッフを指導しています。私は10年近く生命保険会社で働いていますが、私たちの仕事がベトナムの人々を突然のリスクから守ったり、子どもたちに明るい将来を与えるのに役立ったりしていることをうれしく思っています。

これからも、全国の営業拠点で会社の顔となるお客さまサービススタッフのレベル向上に努め、一生涯のパートナーとして第一生命ベトナムを選んでいただけるよう、努力していきたいと思っています。



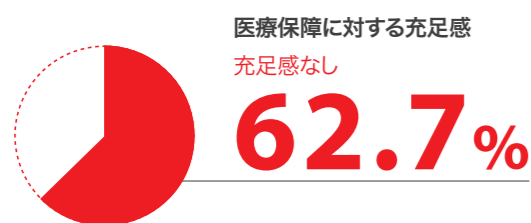
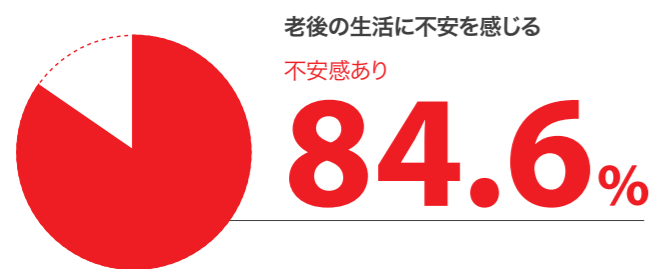
第一生命ベトナム
アシスタントディレクター
Nguyen Thi Hieu Trang

いちばんに
お伝え
したいこと

4

新たなマーケットへの取り組み

近年、少子高齢化による人口構造の変化等の大きな環境・構造変化に伴い、老後のための資産形成ニーズや介護・医療への備えに対するニーズが高まっています。当社は、生活のさまざまなリスクへの備えをサポートし、暮らしの安心を支えます。



出典：生命保険文化センター「生活保障に関する調査」(2007年度)

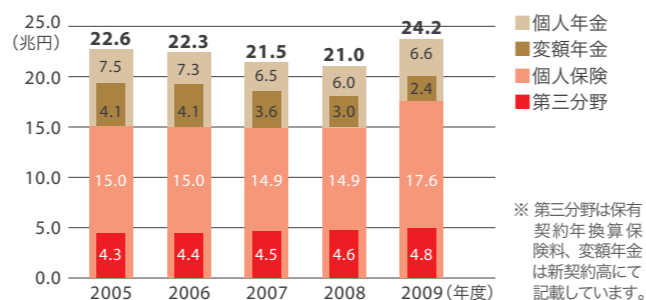
生活のさまざまなリスクへの備えをサポート

少子高齢化等を背景に社会保障制度の見直し機運も強まる中、老後の生活資金や病気の際の備え等、生活のさまざまなリスクへの備えに対する意識が高まっています。

社会構造の長期的な展望を踏まえると、今後もこうした傾向が強まり、生命保険事業が果たす役割は拡大していくものと予想されます。

このような環境下、当社では、お客さま一人ひとりの生涯に最適なお提案ができるよう、コンサルティング力のさらなる強化に努めるとともに、死亡保障に加えて、老後、医療、介護等の分野で、品質の高い商品やサービスを提供していきます。

民間生保の保険料収入推移(個人保険、個人年金保険)



老後への備え

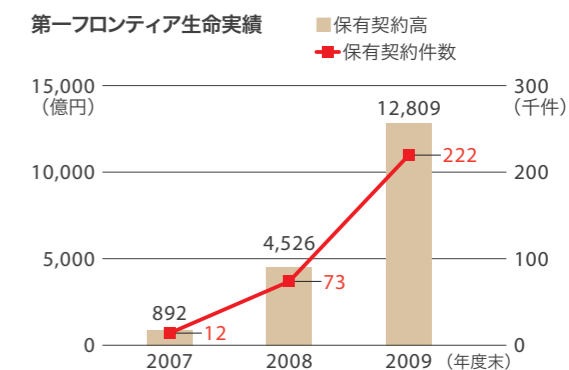
当社は、銀行・証券会社等による貯蓄性保険等の販売(以下、「窓販事業」)により、お客さま一人ひとりの資産形成をお手伝いするという新しい事業領域を本格的に切り拓くべく、窓販事業向け商品の供給を専門的に行う第一フロンティア生命保険株式会社(以下、「第一フロンティア生命」)を設立し、2007年10月に営業を開始しました。

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。その後、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んだ、より付加価値のある変額個人年金保険や、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等、お客さまのさまざまなニーズにお応えした商品を発売してきました。

分かりやすい商品コンセプトがお客さまから評価されていることや、募集代理店数の拡大等により、販売実績は順調に伸展し、2010年3月末時点の保有契約高は1兆

2,809億円となっています。

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、グループの総合力を最大限に発揮し、お客さまのニーズに対応した商品・サービスをタイムリーに提供していきます。



コーポレート・ガバナンス

透明性・客観性の高い経営を行うため、コーポレート・ガバナンスの強化に努めています。

コーポレート・ガバナンスの考え方

当社では「お客さま第一主義」の経営理念を基軸として、お客さま、社会、株主・投資家の皆さま、従業員等をステークホルダーとして捉え、「最大のお客さま満足の創造」、「社会からの信頼確保」、「持続的な企業価値の創造」、「職員・会社の活性化」を経営基本方針として定めています。これらさまざまなステークホルダーの満足度を高めることにより、企業価値の向上に努めていきます。

また、当社は内部統制に関する基本的な考え方や取組方針等を内部統制基本方針として定めています。本基本方針は、経営基本方針の具現化に向け、内部統制態勢の整備および運営に関する基本的な事項を定めることによって、業務の適正確保を図り、もって生命保険会社としての社会的責任の履行に資することを目的としています。

コーポレート・ガバナンス体制

■ 業務執行について

取締役会

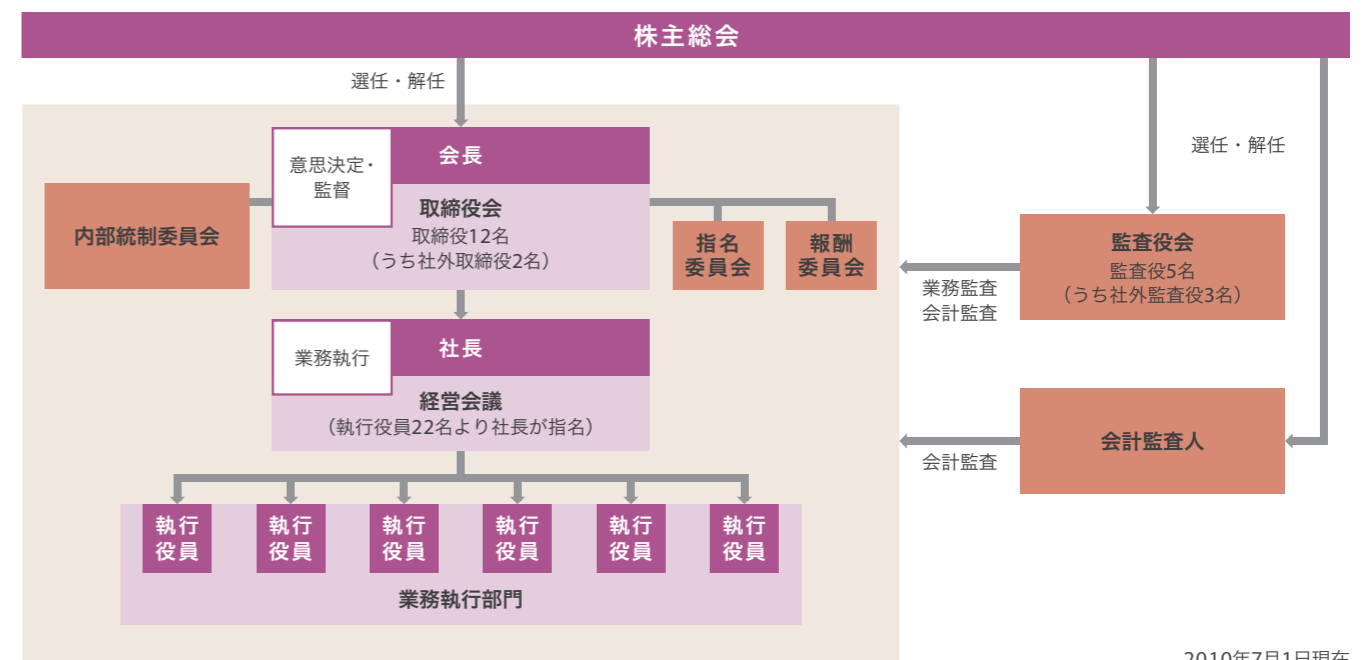
当社は取締役会において経営の重要な意思決定、およ

び業務執行の監督を行っています。2010年7月1日時点で、取締役は12名となっています。経営管理機能の一層の強化を図るため、業務執行から独立した立場である社外取締役を2名選任しています。なお、取締役会は、原則毎月開催し、さらに必要に応じて臨時に開催することとしています。

また、経営の透明性を一層高めるために、取締役会の任意の諮問委員会として、社外取締役2名・会長・副会長・社長で構成される指名委員会および報酬委員会を設置しています。指名委員会において取締役選任候補者の適格性の確認を行うとともに、報酬委員会において取締役、執行役員報酬制度等について審議しています。

取締役の人数	12名
社外取締役の人数	2名
取締役会の開催回数	21回（2009年度）
社外取締役の活動状況	会社経営者としての豊富な経験や行政機関における経験および企業倫理・経済倫理の専門的な知識等を踏まえ、発言を適宜行っています。

コーポレート・ガバナンス体制



2010年7月1日現在



いちばん、人を考える会社になる。

持続的な企業価値の創造

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つづけること。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し、いちばん、お客さまから支持される会社を目指します。



2010年4月1日
第一生命保険株式会社 発足

- 1 新看板の掛け替え
- 2 全職員が参加した「6万人の入社式」
- 3 第一生命本社
- 4 東証一部に上場
- 5 株主総会を開催

業務執行

当社では、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。執行役員は取締役会によって選任され、取締役会の決議により定められた分担に従い、業務を執行します。2010年7月1日時点で、執行役員は22名（うち取締役との兼務者7名）となっており、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原則月2回開催し、経営上の重要事項および重要な業務の執行の審議を行っています。

■ 監査について

監査役監査

当社は監査役会設置会社であり、監査役は、取締役会、経営会議へ出席するとともに、取締役、執行役員、部門へのヒアリング等を通じて、取締役および執行役員の職務遂行の監査、当社および子会社のコンプライアンス・経営全般にわたるリスク管理への対応状況、業務・財務の状況についての監査を行います。監査役会では、監査に関する重要な事項について協議を行います。2010年7月1日時点で、監査役は5名（うち社外監査役3名）となっています。

また、監査役を補助すべき使用人を監査役室に配置し、当該使用人の人事異動および評価等に関しては監査役と協議を行うなど、取締役からの独立性を確保しています。

監査役の数	5名
社外監査役の数	3名
監査役会の開催回数	12回（2009年度）
社外監査役の活動状況	弁護士としての専門的な知識・経験や、会社経営者としての豊富な経験を踏まえ、発言を適宜行っています。

内部監査

当社では、コンプライアンスやリスク管理等の観点から、各業務執行所管や募集代理店の業務について内部的に業務監査を実施する組織として業務監査部を設置しています。牽制機能や業務監査の実効性を確保するため、業務監査部は各業務執行所管や募集代理店から独立した組織としています。

情報開示

当社は、社会、お客さま、株主・投資家の皆さまに対して当社の情報を適時・適切に開示し、経営の透明性を高め、当社について正確に認識・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程を定めています。

情報開示基本方針	
1	金融商品取引法等の法令および東京証券取引所の有価証券上場規程等の定めに従い情報開示を行います。
2	上記に加え、社会、お客さま、株主・投資家の皆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います。
3	社会、お客さま、株主・投資家の皆さまに対する公平な情報開示に努めます。

■ 情報開示の充実

情報開示基本方針ののっとり、情報開示のさらなる充実を図っています。

情報開示の主な実績（2009年4月～2010年5月）

2009年9月14日	「2009年3月末ヨーロッパ・エンベディッド・バリューの開示について」を公表しました。
2010年1月12日	「社長交代について」を公表しました。
2010年3月23日	「株式会社化・上場に伴う売却条件の決定について」を公表しました。
2010年5月14日	「『平成21年度決算』について」を公表しました。昨年度決算公表と比較し、6日間の早期化を図っています。

Web ニュースリリース

■ 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

2008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。

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、2006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」として制定しました。

また、内部統制態勢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・反社会的勢力対応等に関する事項についての確認・審議を行います。内部統制委員会は代表取締役および内部統制を担当する所管の担当役員で構成され、原則毎月開催されます。

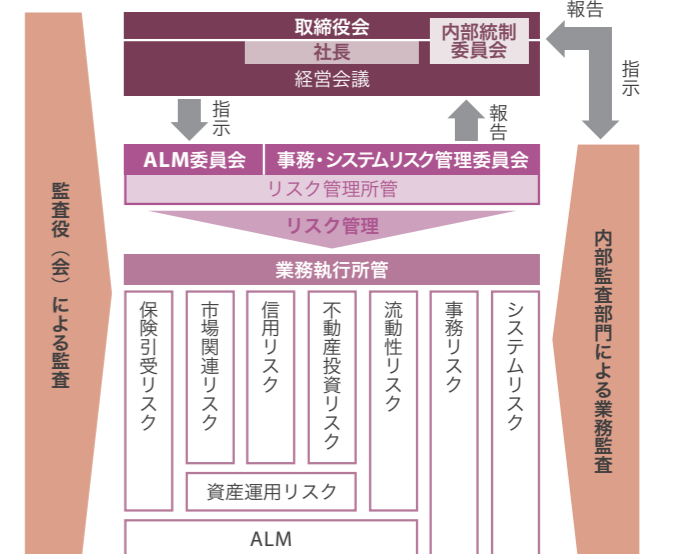
内部統制基本方針	
1	法令・定款等を遵守し、社会的規範、市場ルールに則った事業活動を行うこと
2	顧客情報、株主情報、重要事実、限定情報等の情報資産を適切に保護管理すること
3	リスクの特性に応じた実効性のあるリスク管理を行うこと
4	反社会的勢力との関係を遮断し被害防止を図ること
5	子会社等における業務の適正を確保すること
6	財務報告の信頼性を確保し、適時適切な開示を行うこと
7	業務監査により内部統制等の適切性、有効性を検証すること

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。

リスク管理に関する組織体制



■ 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、各リスク管理所管がリスクカテゴリーごとに業務執行を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。

■ 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）を適切にコントロールしていく仕組み）

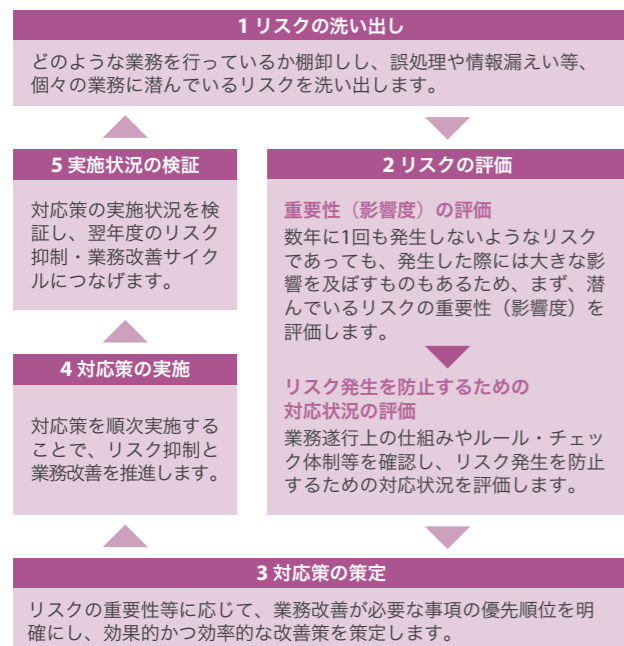
■ 内部統制の実効性を高めるセルフ・アセスメント

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」等の「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。

CSAは取り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おり、業務改善を推進する全社運動として定着しています。

※ CSA：Control Self Assessment

リスク抑制・業務改善のサイクル



■ 事業継続計画(Business Continuity Plan)

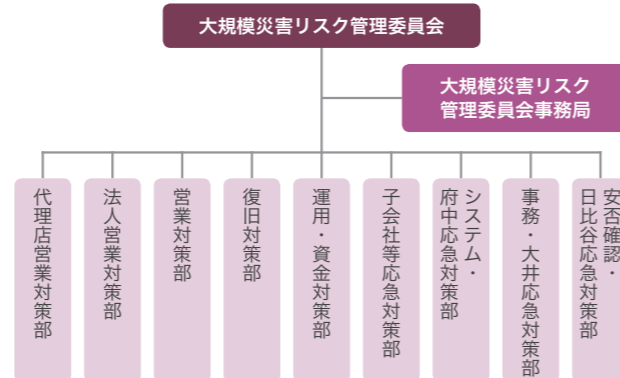
当社では、大地震発生時等にお客さまへのサービスに支障をきたさないよう、平時より大規模災害リスク管理委員会等を設置し大規模災害に備えています。

また、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、首都直下地震等の大規模地震を想定した訓練をはじめとする各種訓練の実施や、被災に備えたシステムデータのバックアップの実施等、本社・支社が被災した場合でも保険金等のお支払いを適切に行える態勢を整えています。

2009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
	首都直下地震を想定した対策本部初動訓練
	府中応急対策訓練
	新型インフルエンザ対策訓練
インフラ確認・復旧	システムバックアップ機能確認
	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
事務継続	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

災害対策の体制



■ 新型インフルエンザへの対応

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、保険金・給付金等のお支払いや保全事務等のサービスを安定的にお客さまに提供するため、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」や「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・消毒液等の対策物資の備蓄等を行いました。

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事業活動を行うことが社会的責任を果たすための大前提であると認識し、コンプライアンスを経営の最重要課題の一つとして位置付け、全社を挙げて推進しています。

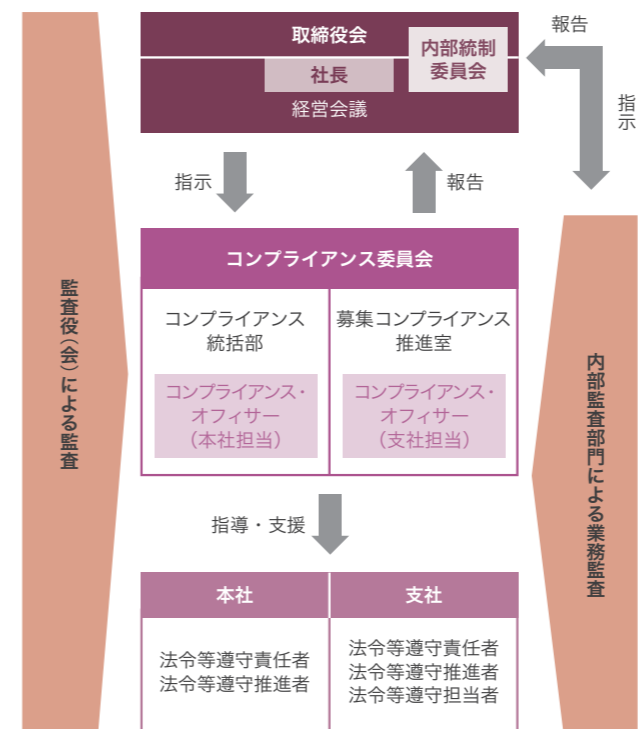
■ コンプライアンス推進態勢

コンプライアンスに関する推進状況は、コンプライアンス委員会や経営会議等で定期的に検証を行い、経営層が主体となって重要なルールの見直し等を行う態勢としています。

各部・各支社では、所属長が法令等遵守責任者としてコンプライアンス推進の責任を担い、法令等遵守推進者を中心に職員教育等コンプライアンスを推進しています。

また、迅速・的確に問題解決を図るため、各職員が直接相談する専門の社内窓口を設置しています。さらに2010年4月には、社外の弁護士が直接相談を受け付ける体制も整備し、一層の態勢強化を図りました。

コンプライアンスに関する組織体制



Web 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・プログラムを核とした推進取組

コンプライアンスに関する取り組みは、年度ごとの課題に応じて策定するコンプライアンス・プログラムを核として推進しています。プログラムの取組状況は定期的に経営層が検証し、適宜課題の見直しを行っています。

また、各部・各支社のすべての所属長は、「コンプライアンス推進に関する確認書」により、半期ごとに自身と自組織の取組状況の検証を行い、認識した課題を次期のプログラムに設定して改善につなげ、常にPDCAサイクルを実践していく取り組みを行っています。

2010年4月には、法令改正や当社の株式会社化等を踏まえコンプライアンスマニュアルを改定し、全役職員に配付の上、知識教育を強化しました。

情報資産の保護・管理

当社では、お客さまの大切な個人情報等をお預かりしていることから、個人情報保護法等の関連法令を遵守し、適切な情報資産保護・管理を行うことが、お客さまからの信頼を確保するための大前提であると認識しています。

また、情報資産保護の推進に関する主な取組事項を情報資産保護専門委員会で協議した上、コンプライアンス統括部を中心とした各担当所管にて具体策を策定し、各部・各支社の所属長である法令等遵守責任者等を通じ、全社に対する推進を図る態勢としています。

2009年度には、情報漏えい防止の観点から、インターネットメール送信や外部記憶媒体取扱い等のルールを改訂するとともに、体系的なチェックを強化しました。こうしたルールの導入等に当たっては、全社で定期的に実施する研修・点検により全役職員への徹底を図っています。

2009年度の主な取り組み

2009年5月	インターネットメール送信時のセキュリティ強化
2009年9月	外部記憶媒体へのデータ書出し時のセキュリティ強化
2010年1月	職員私有パソコンにおける会社情報の利用禁止の強化
2010年4月	株主さま個人情報保護方針の制定・公開

子会社等における業務の適正の確保

当社は、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、業務執行の状況等を確認しています。また、子会社等の業務の適正を確保する観点から、必要な社規・ルール等を整備するとともに、子会社等に係る内部統制を担当する所管は、必要に応じて業務の状況を取締役会、経営会議、内部統制委員会等に報告しています。

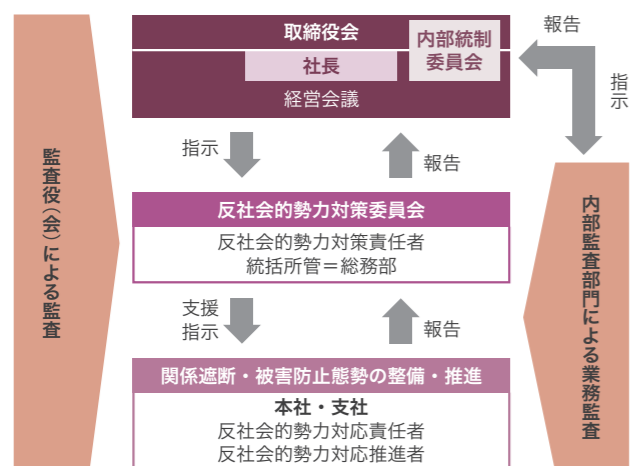
反社会的勢力による被害の防止

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に規定するとともに、この基本方針に基づく「反社会的勢力対策規程」を2008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2009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り組み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

反社会的勢力との関係遮断・被害防止に関する組織体制



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。

財務報告に係る内部統制

2010年4月の株式上場に伴い、金融商品取引法に基づき、財務報告に係る内部統制への対応を行っています。

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た結果、当社の財務報告に係る内部統制は有効であると判断した旨の「内部統制報告書」を作成し、有価証券報告書とあわせて提出しました。

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性の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。

株主・投資家の皆さまとのかかわり

株主・投資家の皆さまから信頼と適切な評価をいただくことを目指し、安定的な成長による利益の還元にも努めるとともに、積極的にコミュニケーションを図っていきます。

IR活動方針

当社は、IR活動を通じ、株主・投資家の皆さまに対し、経営戦略および財務・業績状況等に関する情報を適時・適切に提供します。そして、その内容を的確に理解していただけるように努めていくことで、皆さまからの信頼と適切な評価を得ることを目指しています。

また、当社は、金融商品取引法等の法令および東京証券取引所が定める有価証券上場規程等に従い、情報開示を行います。そのほかの情報についても、当社に対する理解を深めていただけると考えられるものに関しては、適時・適切に開示を行います。

皆さまよりいただいたご要望、評価については、経営幹部による会社経営の参考にするとともに、適切な情報管理に基づき社内でも情報を共有し、企業価値の向上に役立てていきます。

株主総会

株主数が約137万人と日本最大になったことを踏まえ、高い収容能力がある幕張メッセを会場として、2010年6月28日に第1回定時株主総会を開催しました(当日ご出席株主数 3,096名 開催時間2時間48分)。株主総会では、大型のスクリーンを活用し、株主の皆さまにとって視覚的に、見やすく分かりやすい事業のご報告に努めました。加えて、社長より「企業価値向上への取り組み」についてご説明しました。また、株主の皆さまと総会の議案や当社の経営等についての質疑応答を行い、コミュニケーションの充実を図りました。

株主総会招集ご通知については、株主の皆さまに十分ご検討いただけるよう早期の発送を行い、発送と同時に東京証券取引所および当社のホームページに和文・英文にて公開しました。



株主総会

株主総会後には当社の事業内容や取組課題等をお知らせするために「株主の皆さまへ」をお送りしました。

コミュニケーションと情報開示

機関投資家・証券アナリストの皆さま向けには2010年3月期決算報告について電話会議でご説明し、さらに決算・経営説明会を開催しました。電話会議・説明会の内容を広く株主・投資家の皆さまにご覧いただくため、説明会資料や電話会議の音声、説明会の映像、質疑応答の要旨等を当社のホームページ「株主・投資家の皆さま」に掲載しています。加えて、第三者が主催する個人投資家向けIRイベントに積極的に参加し、個人投資家の皆さまに当社の経営への理解を深めていただくよう努めます。



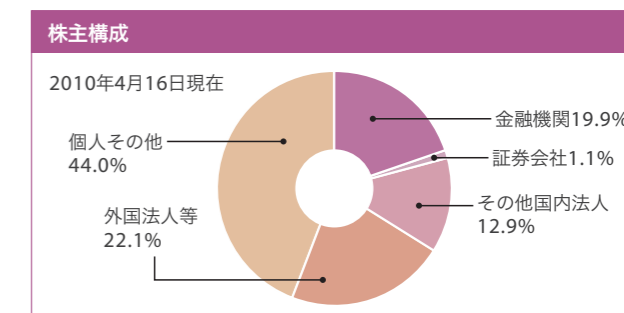
第一生命オフィシャルホームページ「株主・投資家の皆さま」

株主配当の方針

当社は、健全性強化、契約者配当とのバランスに配慮しつつ、中長期的に安定的な株主還元の実現を目指します。具体的には、連結修正純利益[※]に対する配当性向を20%～30%とすることを目指しつつ、連結・単体の業績動向、市場環境、規制動向等を総合的に勘案し、毎期の配当を決定します。

なお、株式会社化直後ではありますが、2010年4月16日を基準日として、1株につき1,000円の第1回株主配当を実施しました。

[※] 連結修正純利益とは実質的な収益力を示す当社独自の指標であり、連結当期純利益に危険準備金の法定超過繰入額(税引後)を加算するなどして算出しています。



お客さまのご意見・ご要望の反映

分かりやすいポイントサービスにしてほしい

お客さまご自身でポイントが計算できるよう、ご加入契約の保険料等を元にポイントの計算をしています。

夫婦で持っているポイントを有効に利用したい

夫婦ともにご契約者の場合、夫婦間でポイントが譲渡できます。(一定の条件あり)
ポイントをまとめることで、ご利用いただけるサービスの幅が広がります。



ご契約・ご継続に感謝の気持ちを込めて、個人保険・個人年金保険にご加入のすべてのご契約者にご利用いただけるポイントサービス「ウィズパートナー (Withパートナー)」を提供しています。毎年10月に付与される「ウィズポイント」に応じて、健康・医療・介護分野をはじめとした、暮らしに役立つサービスをご利用いただけます。

長い間第一生命に契約しているので、もっとサービスを利用したい

ご契約の継続年数を加味したポイントで幅広いサービスがご利用いただけます。ご加入の保険が払込満了となったお客さまもご利用いただけます。

自分の都合にあわせて利用したい

パソコン・携帯のインターネット (「ウィズパートナーネット」)、電話 (フリーダイヤル/24時間自動音声)、オペレーターによる電話受付がご利用いただけます。

(登) C22H0866 (H22.8.25) ③

「お客さま第一主義」の追求

創立以来受け継いできた「お客さま第一主義」をさらに追求し、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)以来受け継いできた「お客さま第一主義」をさらに追求します。

当社は、創立以来「お客さま第一主義」を掲げて事業を営んできました。この経営理念は、創立以来100年を超える歴史の中で脈々と受け継がれてきた第一生命のDNAとも言えます。

2006年9月、創立105周年に発表した「品質保証新宣言」は、この「お客さま第一主義」を今一度見つめ直し、何

よりもお客さまを大切にする姿勢を改めて明文化し、宣言したものです。

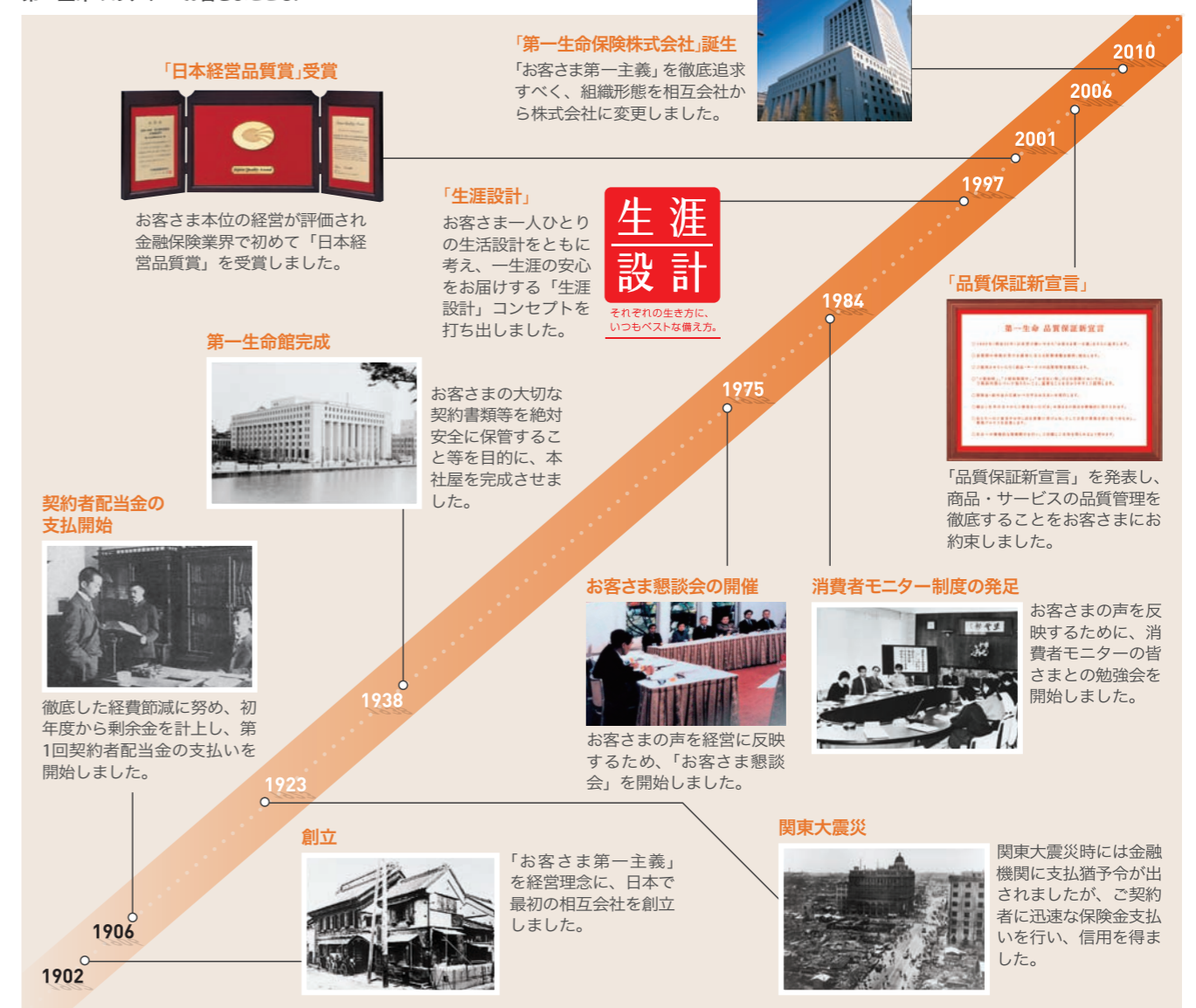
これからも、この経営理念を当社の恒久的な存在意義と位置付け、お客さまの一生のパートナーであることを追求し続けていきます。

いちばん、人を考える会社になる。

最大のお客さま満足の創造

人を考える。これからの時代、一人ひとりの人生は、もっと多様化していきます。一生のパートナーとして、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ご提案するために、第一生命はいちばん、人を考える会社になります。

第一生命のあゆみ ～お客さまとともに～



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。

財務健全性の一層の向上

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、強固な財務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・価格変動準備金や純資産の部における内部留保等を積み上げるとともに、生命保険会社の資本として制度的に認められている劣後債務取り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。

引き続き、規制動向等を踏まえつつ、リスク対比で十分な資本の確保を目指します。具体的には、内部留保の積み上げや、リスク性資産の残高コントロールを中心としたリスク削減取組のほか、補完的な資本調達等についても検討していきます。

安定性の高い資産運用

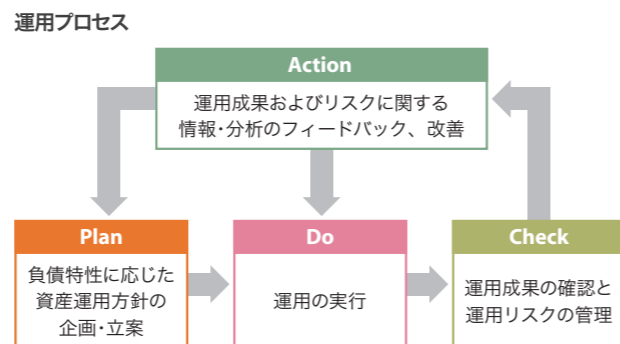
■ 資産運用の基本的な考え方とプロセス

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[※](Asset Liability Management: 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をとることで、リスクのモニタリングを行いつつ、運用効率向上を図っています。

当社の資産運用プロセスでは、運用成果および運用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: 生命保険会社の場合、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等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。

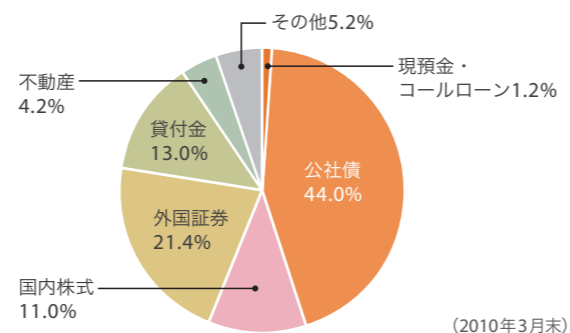


■ 資産の状況

2009年度は、引き続き中長期の資産運用方針に基づき、公社債をはじめとする確定利付資産中心の運用を継続しました。また、長期・超長期の公社債への投資により、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。

また、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)



■ 今後の方針

当社は、引き続き公社債等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、足元の市場動向に十分に留意しつつ、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。

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。

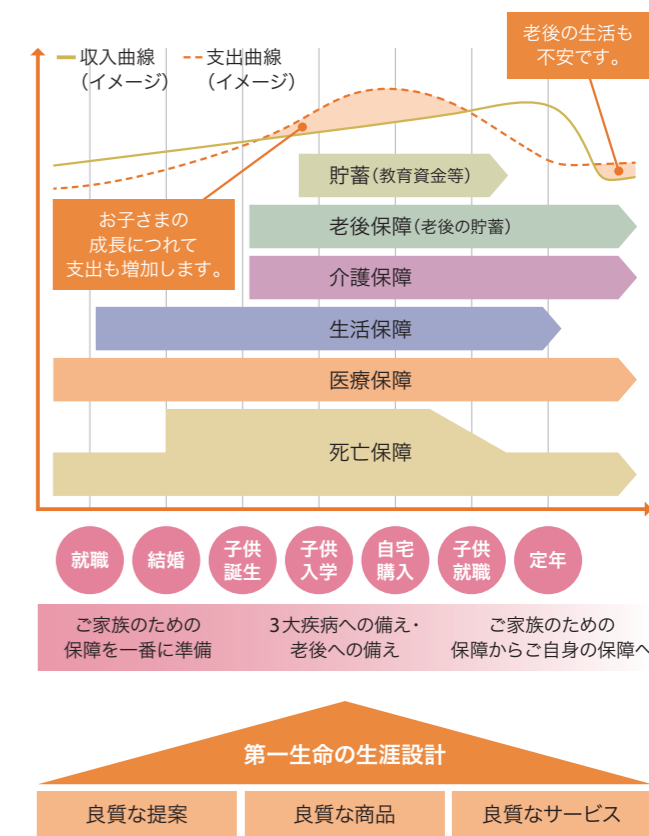
■ 一生涯のパートナーとして

当社は、創立以来受け継いできた「お客さま第一主義」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、1997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

「万一の保障」に加え、老後や医療・介護への備え等、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。

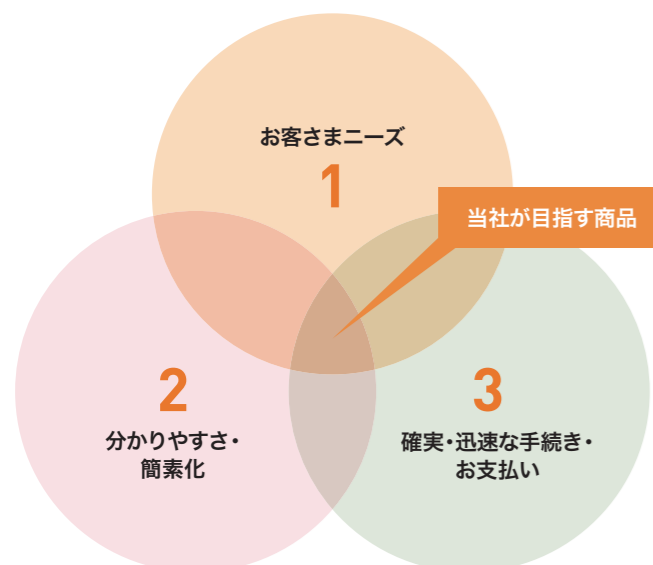


「生涯設計」を支える商品開発

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・納得感を持っていただけるよう、3つの視点を意識して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

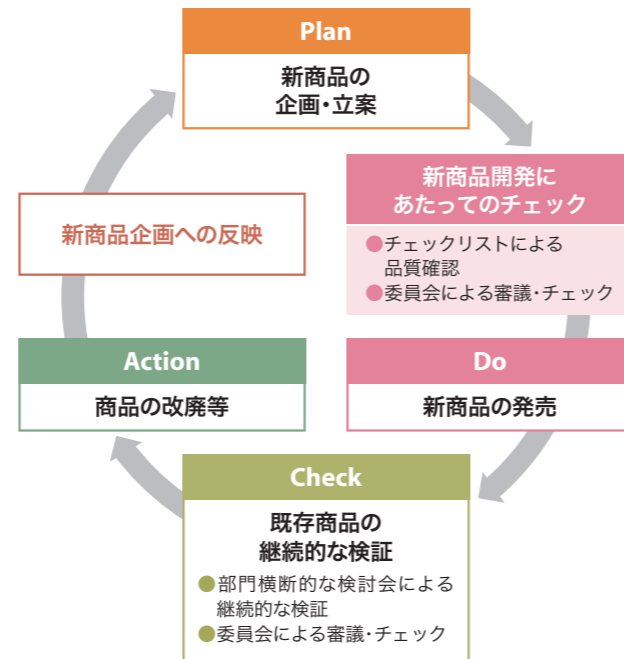


商品開発の流れ

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。

また、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



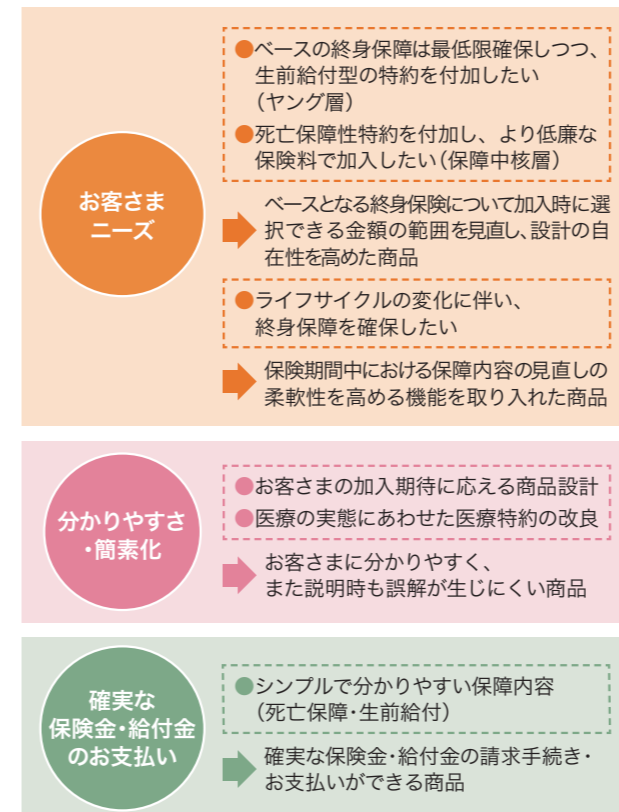
商品の品質管理・チェック態勢

新商品開発	既存商品
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 ●引き受け・収納保全等契約管理、保険金等支払の業務フロー、事務・システム等構築可否の審議・チェック ●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 ●商品改廃等の方向性の審議・チェック

「順風ライフ」の発売

お客さまニーズにあわせ、より柔軟に加入時の保障の確保と加入後の見直しができ、また、当社最新の医療特約を付加することで充実した医療保障の確保を可能とした「順風ライフ」を発売しました。(2010年8月)

「順風ライフ」開発の視点



継続的な商品体系の見直し

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。

(注)正式名称ベースでの数

取扱商品数	2008年3月時点	2010年9月時点	2008年3月から2010年9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	39特約	▲27特約

医療特約の見直し

医療特約について、最新の医療の実態を反映するとともに、お客さまニーズを取り込んだ分かりやすい商品内容を目指し、「新総合医療特約D(H22)」「8大生活習慣病入院特約D」「女性特定疾病入院特約D(H22)」を発売しました。(2010年8月)

商品見直し	見直しの視点
新総合医療特約D → 新総合医療特約D(H22) 新生活習慣病特約D → 8大生活習慣病入院特約D 新女性医療特約D → 女性特定疾病入院特約D(H22)	< 3特約共通 > ●入院の短期化に伴う1入院の限度を60日とする型の新設 ●60日型導入による低廉な保険料での保障の提供 ●加入時、請求手続き時、お支払い時にお客さまに分かりやすい、また、説明しやすい商品内容 < 8大生活習慣病入院特約D > ●治療費等の観点より、当社従来の生活習慣病の対象疾患に「肝疾患」、「脾疾患」および「腎疾患」の3疾患を加え、支払対象となる生活習慣病を拡大 ●脳血管疾患等の長期入院の存在を踏まえ、1入院の限度日数等、設計の自在性を向上

※この資料は2010年8月時点の商品(特約)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。また、特約は主契約に付加してご契約いただきますので、単独でご加入いただくことはできません。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」、「約款」を必ずお読みください。

(登)C22H0866(H22.8.25)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、保障の必要性や保険の仕組みのご説明、医療等の情報提供を行うことができるプレゼンテーション機能を搭載し、分かりやすくビジュアルな説明を実現しています。データ通信カードの搭載により、外出先でもお客さまからの各種ご照会に迅速な対応が可能です。また、職員のコンサルティング力強化のためのeラーニングにも活用しています。

なお、お客さまの情報は本社のコンピュータに集約してパソコン内に保持しない、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など、セキュリティの強化を図っています。

eNavit



キャッシュレスの取り組み

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り扱い、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り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る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、経営環境等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、きめ細かなコンサルティングとともに、「福利厚生制度」、「年金・退職給付制度」、「損害保険」、「経営者向け商品」等の提案に加え、あらゆる年齢層の従業員の皆さまに向けた職場でのセミナーを開催するなど、さまざまな情報提供を行っています。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。

■ 団体保険の事務サービス

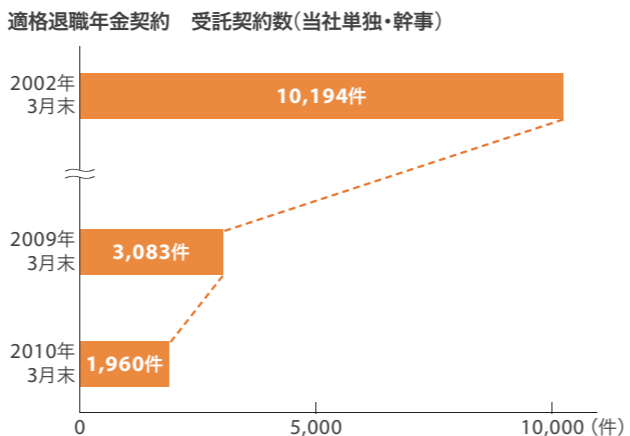
迅速かつ正確なお手続きのご案内

事務のお手続きや保険金・給付金のお支払いを迅速かつ正確に行うため、ご契約者（団体）から提出いただく各種書類について、団体保険専門の事務担当者が直接ご対応する窓口を東京と大阪に設け、郵送やフリーダイヤルにてご案内する態勢を整えています。直接ご対応するお手続きの種類は順次拡大しており、さらなるスピードアップとサービス向上を目指します。

また、保険金・給付金のお支払いに関して、システムを抜本的に改定し、記入しやすい請求書類のご提供や請求手続きの迅速なご案内等が可能となりました。

■ 年金・退職金制度のコンサルティングと事務サービス 適格退職年金契約の移行に向けた取り組み

2012年3月末に廃止される適格退職年金については、適格退職年金移行の専任担当者と法人営業担当者がお客さまニーズを踏まえたコンサルティングを行い、他の退職年金制度への移行に向けて取り組みを強化しています。この結果、2002年3月末で10,194件あった当社単独・幹事のご契約のうち、2010年3月末までに約80%のご契約について移行が完了しています。



確定給付企業年金オンラインサービス

2010年6月より、確定給付企業年金の新しいシステム「確定給付企業年金オンラインサービス」を当社単独・幹事契約のお客さまに順次ご提供しています。加入者の各種保全手続きをペーパーレス化し、Web（インターネット）にてお手続きができるようにすることで、お客さまの利便性向上、事務の簡素化・効率化を図っています。



「確定給付企業年金オンラインサービス」画面

(登)C22H0866(H22.8.25)③

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。

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。全国各地で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。

■ 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、ご契約内容の変更や、死亡保険金・入院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き、2009年度は約129万件ものお電話に対応しました。

コミュニケーションデスクでは、電話による商品・サービス・キャンペーン等の最新情報の提供や、更新・払込満了の事前お知らせ等を行っており、2009年度は約184万件発信しました。また、平日ご不在のお客さまには、土曜日に情報提供を行うなど、今後も一層のサービスの充実に努めていきます。

VOICE

生涯設計デザイナーの声)))

お客さまの生涯設計を 考えることが、私の使命です

お客さまの現在から将来にわたり、資産や老後、ご家庭のライフプランと一緒に考え、お困りのことに最大限お役に立てるよう、お客さま一人ひとりに生涯設計を提案していくことが私の喜びです。

ライフステージごとに何度も生涯設計を立て、「老後の備えができました。神村さんに任せて良かった」というお言葉をいただく時が一番うれしいです。私がここまでやってこられたのも、これまで出会ったお客さまや支えてくれた方々のおかげです。お客さまのために自分で考えられる精一杯のことをし、さらに心を磨いて接していきたいと思っています。



長崎支社
新長崎営業オフィス
神村 敏子

お客さまとの接点

生涯設計デザイナー

44,233名
(2010年3月末)

生涯設計レポート

発信数 約849万通
(2009年度版)

ホームページ

アクセス 225,699件
(2009年4月～2010年3月)
「ご契約内容の確認、各種お手続き」
ページへのログイン件数です

ご来社窓口

- 支社窓口・営業オフィス窓口 737カ所
(2010年4月)
- 生涯設計パーク 8カ所(2010年4月)
(札幌、日比谷、名古屋、大阪、福岡、
東京大手町、海浜幕張、川口)

コールセンター

受発信 約312万件
(2009年度)

代理店

2,616店
(2010年3月末)

■ ご来社窓口

当社のご来社窓口は、現在、支社・営業オフィス・生涯設計パークの3形態で運営しています。

2007年に平日の夜間や週末もご利用いただける新しい来店型店舗「生涯設計パーク」をオープンしましたが(首都圏に3店舗)、お客さまの「自分の都合で行けるので便利」「色々なことを時間をかけて相談できて良かった」という声を踏まえ、2010年4月に全国8店舗に拡大しました。生涯設計パークでは、通常のお手続きに加え、お客さまの状況にあわせた情報提供やコンサルティングサービスを心掛けており、当社のご契約者だけでなく、保険加入をお考えの方や他社にご加入の方からのご相談も承っています。

今後も各ご来社窓口において、お客さまのご意見・ご要望を踏まえながら、サービス向上に努めていきます。

VOICE

生涯設計パーク職員の声

お客さまのご要望に迅速・正確にお応えします

生涯設計パークには、お手続き以外にも保険に関する相談で来店されるお客さまが多いため、お客さまご自身が気付いていない潜在的なご要望をしっかりと確認するよう心掛けています。お客さまとの話を重ねながら、一緒に答えを見つけていくことが私自身の喜びでもあります。さまざまなお要望に迅速・正確に対応できるよう、さらに保険や金融の知識習得に努めていきたいです。



生涯設計パーク東京大手町ショップ
今田 理名子

■ 代理店

当社では、多様化するお客さまニーズに対応するため、2000年度より代理店チャンネルへの本格的な取り組みを開始し、強化してきました。

2001年度より損害保険ジャパン代理店への委託を、翌2002年度には銀行での個人年金の販売を開始しました。

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し、2007年10月より営業を開始しています。

■ 「生涯設計レポート」の送付

ご加入いただいている保険の内容や当社の業績・決算状況等を年に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。あわせて、保険金等を漏れなくご請求いただくため、主契約・特約ごとのお支払事由を一覧にして掲載するとともに、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。さらに2010年度版より、「お支払事由一覧」のページにご契約ごとの過去10年分の入院・手術等に関する「保険金・給付金等の支払履歴」を新たに掲載します。

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人に情報がきちんと伝わるよう、カラーユニバーサルデザイン(CUD)認証を取得するなど、見やすさ、分かりやすさの向上に努めています。



生涯設計レポート (2009年度版)

■ ホームページ

当社は、パソコン版ホームページを通じて、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を開示し、お客さま、株主・投資家の皆さまの利便性向上と情報開示の充実に積極的に取り組んでいます。2010年4月には、東証上場にあわせて株主・投資家の皆さま向けのコンテンツを新設しました。



第一生命
オフィシャルホームページ

お客さまへの情報提供の充実

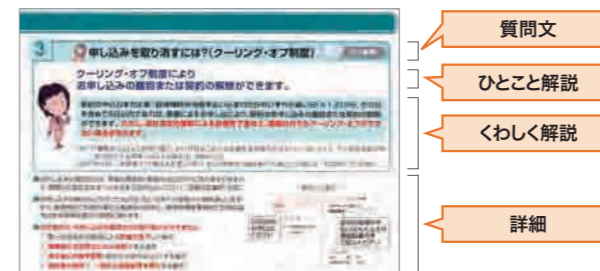
ご契約時から保険金のお支払いまでの重要な資料についてより分かりやすくお伝えするため、表現の見直しや図表の活用、CD-ROMやホームページによる情報提供等、お客さまの分かりやすさ・利便性向上のための改善を順次進めてきましたが、2010年3月には、お客さまのご意見やご要望を踏まえて以下のような改訂を行いました。

■ 重要事項説明の分かりやすさの向上

お申し込みにあたって特にご注意いただきたい重要事項について、より分かりやすくご理解いただけるよう、2010年3月に「重要事項説明書(注意喚起情報)」の全面改訂を行いました。

「読みやすさ」「分かりやすさ」を重視した構成

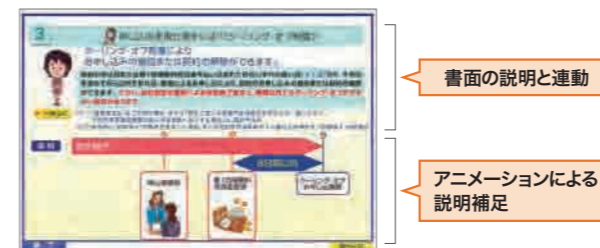
お客さまの視点に立ったQ&A方式とし、「ひとこと」「くわしく」「詳細」の3段階に分けて記載しました。また、「ご契約のしおり一約款」冊子と一体化するなど、「ご契約のしおり」との連動により、くわしい内容を調べやすくする工夫を行いました。



「重要事項説明書(注意喚起情報)」

音声ガイド付きアニメーションの新規提供

生涯設計デザイナーの携帯パソコン「eNavit(イー・ナビット)」で、親しみやすい音声ガイド付きアニメーション「ナビセツ」より重要事項のご説明をご覧いただけます。



「ナビセツ」画面

また、お申し込み時にお渡しする「生涯設計サポートCD」や第一生命オフィシャルホームページ上にも同一内容を収録し、いつでもどなたでもご覧いただけます。

音声ガイド付きアニメーションの閲覧方法



■ 「生涯設計サポートファイル」の改訂

ご契約に関する重要書類をお申し込み時にまとめて保管いただける「生涯設計サポートファイル」を、2009年10月に改訂し、「ご契約のしおり一約款」「生涯設計サポートCD」をあらかじめ収納し、お申し込み時にお届けするようにしました。ファイル上に記載している保管いただく書類の説明やイラストについて、お客さまのご意見を基に2010年3月に文字の拡大等の改善を図りました。

■ ご契約者専用インターネット(パソコン)サービス「生涯設計マイページ」の提供

2009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インターネット(パソコン)サービス「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ます。



生涯設計マイページ

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「ウィズパートナー(Withパートナー)」

Web 生涯設計マイページ

保険金等の正確かつ公平なお支払い

保険金や給付金の支払漏れを防ぎ、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に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

- 「保障設計書(契約概要)」等の提供
- 「ご契約のしおり一約款」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」にご加入の主契約・特約ごとの支払事由を掲載
- 「生涯設計レポート」のホームページ閲覧サービス
- 「生涯設計レポート」に保険金・給付金等の支払履歴を掲載(2010年度)
- 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を提供
- 生涯設計デザイナー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
- 生涯設計デザイナー等からの照会に対応する保険金ヘルプデスクの設置
- 保険金・給付金専用コールセンターでの請求申出受付の開始(2010年7月より順次拡大)

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
- ご請求時に当社でお伺いしたお客さま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
- 支払業務等の事務に精通した人財育成制度として「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

主な取り組みの具体例

■ 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

2009年8月より、生涯設計デザイナーがお客さまからいただいた情報を携帯パソコン「eNavit(イー・ナビット)」へ入力する方式に変更しています。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。

また、あわせて保険金・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、ご請求のお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」をお渡ししています。

■ 確実にご請求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

2009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」

「生涯設計レポート」に保険金等の支払履歴を掲載

毎年ご契約者に送付している「生涯設計レポート」では、ご加入契約について、契約の内容とともに、主契約・特約ごとの支払事由を掲載しています。

さらに、2010年度に送付する「生涯設計レポート」では「お支払事由一覧」のページにご契約ごとの過去10年分の入院・手術等に関する「保険金・給付金等の支払履歴」を掲載し、過去にお受け取りいただいた保険金・給付金をご確認いただくことができます。

■ お支払い後の各種対応の強化

お客さまへのご説明体制の充実

保険金・給付金のお支払内容等に関するお問い合わせには、保険金・給付金専用コールセンターで専門の担当者がお答えする体制としています。

また、お支払事由に該当しないなど、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説明を行うことができるよう、専門知識を有する本社担当者から直接ご説明する体制としています。

VOICE

保険金部職員の声)))

正確、迅速なお支払いを心掛けています

以前は保険金コールセンターでお客さまのご照会対応を、現在は保険金・給付金の査定業務を担当しており、正確、迅速なお支払いを心掛けています。知識レベル向上に向け、部内で医師による医学知識研修や事務・査定知識向上研修等を定期的実施しているほか、個人でも医学書等で医学知識を習得するよう努めています。また、受電件数の増える週明けは保険金コールセンターの受電体制を強化しており、私たちもお客さまのご照会等に迅速に対応しています。保険金コールセンターでの経験を活かし、受電業務も査定業務もできるマルチプレーヤーとして、今後もお客さまのご要望を常に意識しながら査定業務に取り組んでいきます。



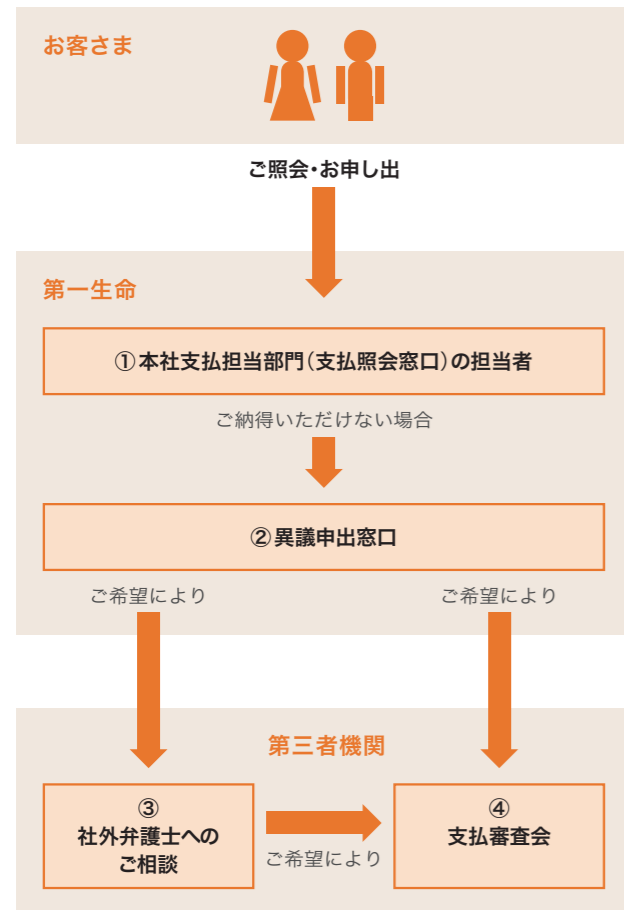
保険金部
吉田衣里、井澤由希(写真左より)

保険金・給付金をお支払いできない場合の説明の充実

■ 本社支払担当部門①

お支払事由に該当しないなど、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説明できるよう体制を整えています。説明内容をより一層ご理解いただけるように、専門知識を有する本社支払担当部門(支払照会窓口)の担当者がお客さまに直接説明できる体制を2009年2月から順次拡大し、2010年6月に全国展開しました。

お支払いできない場合のご説明およびご相談の流れ(個人保険)



■ 異議申出窓口②

支払担当部門(支払照会窓口)からの説明ではご納得いただけない場合に「異議申出窓口」にお申し出いただけます。「異議申出窓口」では、支払担当部門以外の専門の担当者がご相談を承ります。

■ 社外弁護士へのご相談③

当社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

	異議申出窓口	社外弁護士相談	支払審査会
2008年度	157件	12件	7件
2009年度	114件	5件	5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・支払事由非該当状況、お申し出(苦情)の発生状況、支払事由非該当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・支払事由非該当の状況
- お申し出(苦情)の発生状況
- 支払事由非該当事案等の検証結果
- 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、ご意見等、お客さまの声を積極的に受け入れ、速やかに対応し、「品質」の向上に活かしています。

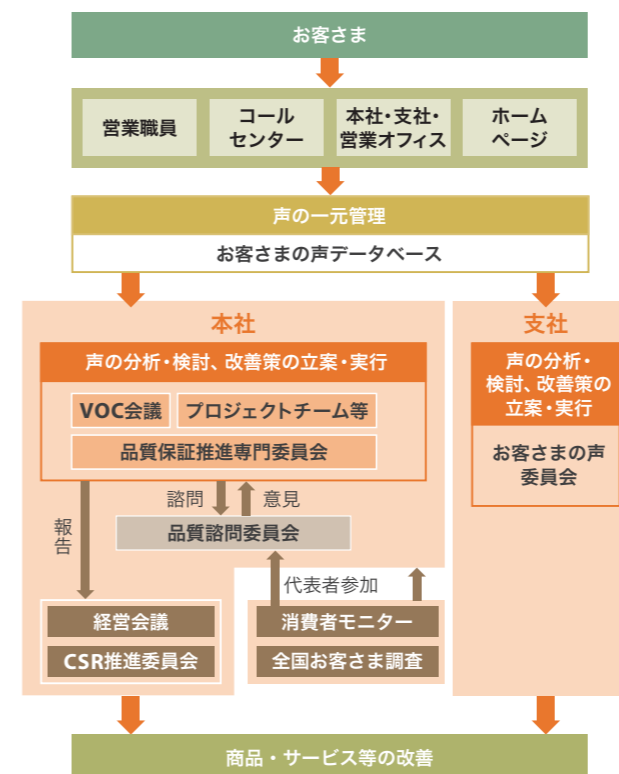
品質保証新宣言

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」を経営に反映させていくために、「エコシステム」を1992年に構築しました。これは、お客さまとの接点を通じて寄せられる「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。

当社はデータベース化された「お客さまの声」の分析・検討および改善策の立案・実行を社内組織された「品質保証推進専門委員会」で行っています。具体的には、毎月の「VOC会議[※]」で分析し、当社の問題点を整理した後、必要に応じてプロジェクトチーム等を設置し、具体的改善策の立案・実行をしています。その取り組みは「経営会議」等に報告し、必要な対策を講じています。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、よりお客さまのご要望に応えるよう改



善を図っています。

当社では、この仕組みを通じ、さらなるお客さま満足度の向上のために、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)やホームページ等でお客さまへフィードバックしています。

※ VOC: Voice of Customer (=お客さまの声)の略。

お客さま満足度の把握

■ 全国お客さま調査の実施

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ています。

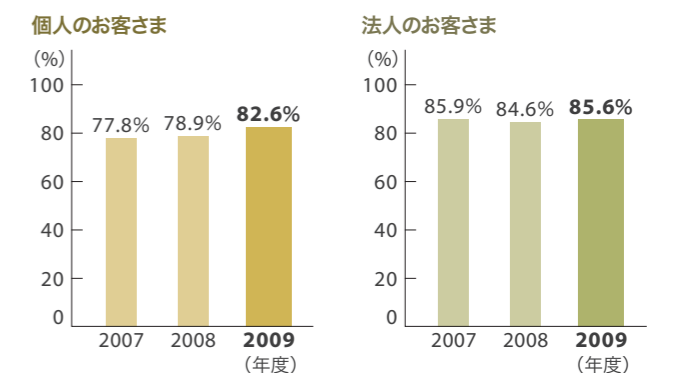
お客さま満足度は、個人のお客さま(ご契約者)および法人のお客さまを対象とし、外部機関によるアンケート方式の調査により、客観的に把握しています。2009年度個人のお客さまの総合満足度は過去最高水準の82.6%となりました。

2009年度全国お客さま調査の結果

	送付数	回答数
個人のお客さま	38,441名	11,812名
法人のお客さま	3,434社	1,590社

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



■ 調査結果の活用

調査結果は各部の取り組みに反映させるとともに、「品質保証推進専門委員会」を中心としたお客さま満足の向上の取り組みに役立てています。

例えば、「ご契約のしおり一約款」に関する満足度が低かったため、2009年10月にCD-ROM化を実施し、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。

お客さまからの声

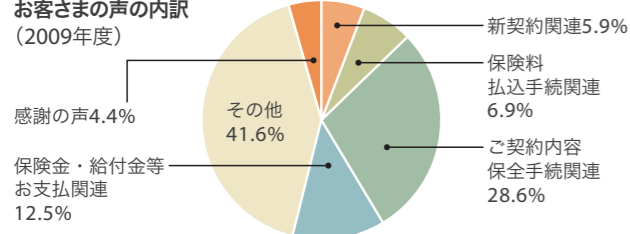
当社は、お客さまから寄せられたご意見・ご要望を広く収集して、経営の改善につなげることが重要であると考えており、苦情については、「当社が販売するすべての保険商品(がん保険・損害保険等の提携商品含む)、営業活動、職員の態度・マナー、事務制度や約款等への当社に対するお客さまからの不満の表明(匿名者からのお申し出を含む)のすべて」と定義しています。その上で苦情への対応は当社の全部門において最優先の課題と位置付け、誠実かつ迅速な対応を徹底しています。

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

お客さまの声(苦情・感謝の声)の受付件数と内訳

	2007年度	2008年度	2009年度
苦情	80,821件	88,987件	116,274件
感謝の声	5,085件	6,056件	5,326件

お客さまの声の内訳(2009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

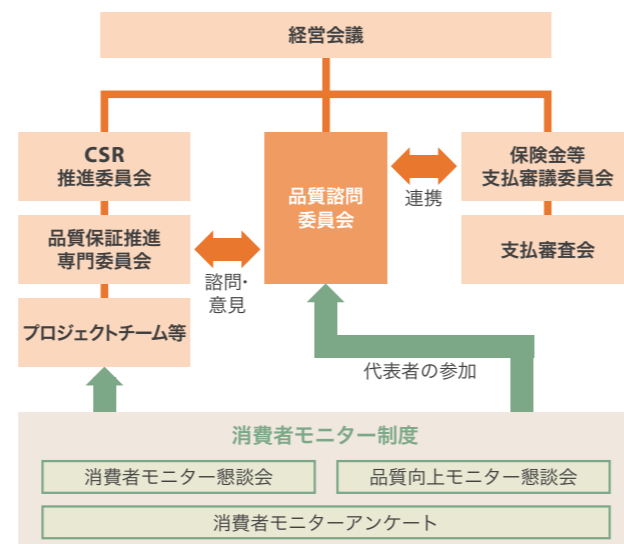
保険に対する関心の高まり等が挙げられます。加えて、昨年度は800万人を超えるお客さまに対して、株式会社化・上場に関するご案内や必要なお手続きのご通知等をお送りしたことで、多くのご照会やご意見をいただいたこと、さらに会社として苦情の把握に努め、積極的に声をお聞きしていることも影響しています。お客さまの声を確実に把握し、商品開発や各種サービス等の改善に積極的に反映させることで苦情の減少につなげていきたいと考えています。

消費者からの声

■ 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2006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」等で審議された事案、「消費者モニター制度」を活用して取り組んだ事案・調査結果等について諮問し、各委員会から寄せられたご意見等をさまざまな業務プロセス改善に反映させています。

品質諮問委員会の位置付け



2009年度品質諮問委員会議題

第1回 (2009年5月)	<ul style="list-style-type: none"> ● 2008年度品質保証推進専門委員会報告 ● 業務改善計画進捗状況
第2回 (2009年10月)	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さまに対するご説明・ご提案のさらなる品質向上について ● 重要事項説明の強化・約款のCD-ROM化など

■ 消費者モニター制度

広く消費者の皆さまからご意見をいただくために、1984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の方々等に消費者モニターとしてご協力いただき、商品・サービス等についてご意見・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

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・ご要望等をいただいています。

主なテーマ

- 「ご契約のしおり一約款」の充実
- 約款のCD-ROM化

品質向上モニター懇談会

首都圏を中心に、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・改訂等に関してご意見・アドバイス等をいただいています。

主なテーマ

- 重要事項説明書(注意喚起情報)の改訂
- 生涯設計レポートの改訂

■ 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の定期的な訪問を実施し、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・相談や相談員の方々からのご要望等を収集しています。

VOICE

消費者からの声)))

今後もお客さま目線での継続的な改善取り組みに期待します

消費者モニター懇談会では、約款をはじめ消費者が情報として手にする多くの書面が、会社視点の一方的なものとならないよう、また「伝えるべき情報」に分かりやすさ・使いやすさが加わるように、忌憚のない意見を述べさせてもらっています。社内外からのお客さま目線での改善提案を取り入れ、実行していく姿勢は、モニター制度運営の実績からくるものかと思われます。

保険金等の正確で公平な支払いを実現するためには、消費者も保険会社からの情報をしっかりとキャッチし、明確な目的を持って保険商品を選ぶ必要があります。今後も受け取る側の立場に立った有益な情報提供への継続的な取り組みに期待します。



NPO法人
消費者情報ネット 理事
山木 香代様

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

2007年12月より「お客さま満足の向上」と「生産性の向上」に向けて「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、お客さまの立場に立ったサービスや、業務フローの改善につなが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、お客さまへお届けする通知の改善等、1,600件を超える提案を実施(予定含む)しており、今後も検討を進めていきます。

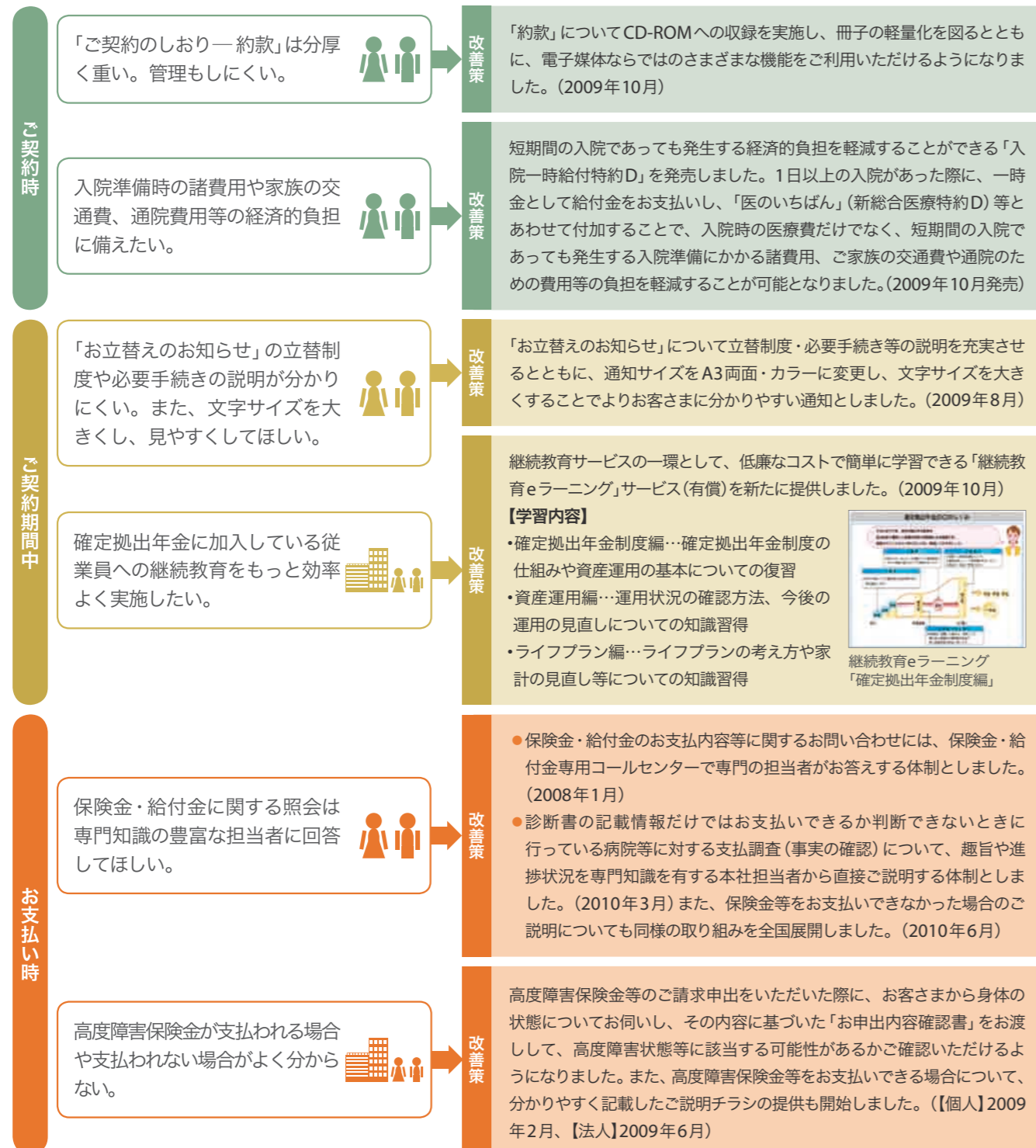
継続的な業務プロセスの改善

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。(主に2009年度に実施した事例)



最大のお客さま満足創造

積極的な情報開示

当社の取り組みや、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」(P23)にのっとり、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、EDINET^{*1}、TDnet^{*2}等を通じて、お客さま、社会、株主・投資家の皆さまに対して情報を適時・適切に開示し、ご信頼とご支持を得られるよう努めています。

^{*1} EDINET: 金融庁の提供する「金融商品取引法に基づく有価証券報告書等の開示書類に関する電子開示システム」
^{*2} TDnet: 東京証券取引所の提供する「適時開示情報伝達システム」



ディスクロージャー誌「2010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

2006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、2007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、当社の具体的な取り組みを紹介しています。

Web お客さまの声 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)に密接に関連するものであり、当社では2006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が定められ、各社にて2008年度下半期実績から公表を開始していますが、年間実績の公表は2009年度が初回となりました。

当社においても、この統一基準ののりによって公表を継続し、お客さまからのご信頼とご支持を得られるように努めていきます。

保険金・給付金のお支払状況(2009年度) (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	919,873	74,996	844,877
お支払いできなかった件数	32,934	2,780	30,154
支払事由非該当	31,420	2,304	29,116
告知義務違反による解除	744	131	613
免責事由該当	711	336	375
その他	59	9	50

※ 上記件数は生命保険協会にて策定した基準ののりによってお支払件数、お支払非該当件数を計上したものです。
※ 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、責任開始期前発病等、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等、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

最大のお客さま満足創造

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。
事業所における省エネルギー・省資源への取り組みのほか、資産運用等を通じた環境保護への貢献に努めています。

環境基本方針

当社は、「環境基本方針」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積極的に取り組んでいます。

環境基本方針

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、日常の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めます。

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はかるとともに、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**
環境取組全般に関する目的・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、継続的な環境改善に取り組めます。

推進体制

当社は、社長を最高責任者とする環境取組体制を構築し、PDCAサイクルにのっとり、全社で環境保護取組を強力に推進しています。

Web 環境取組推進体制

省エネ・省資源『Ecoダイエツト運動』

省エネ・省資源をより一層推進するために、2009年度より環境配慮に向けた全社横断的な取り組みである『Ecoダイエツト運動』を展開し、中長期にわたる継続的な環境取組を強化しています。

■ 省エネへの取り組み

エネルギー消費量、CO₂排出量の削減取組

当社は、エネルギー消費量およびCO₂排出量を管理しており、全事業所における電力消費量を2012年度まで前年度比で毎年2%削減を目標とし、全社を挙げて省エネ取組を推進しています。なお2009年度は、主要3拠点(日比谷・府中・大井)において、設備更新や役職員の省エネ取組により、電力消費量前年度比約4%削減を達成しました。

電力消費量とCO₂排出量 ■日比谷本社 ■府中事業所 ■大井事業所
電力消費量(千kWh)

年度	日比谷本社	府中事業所	大井事業所	合計
2007	10,510	16,245	15,778	42,533
2008	10,186	16,086	14,735	41,007
2009(年度)	9,850	15,188	14,140	39,178

CO₂排出量(t)*

年度	日比谷本社	府中事業所	大井事業所	合計
2007	5,400	8,342	7,305	21,047
2008	5,164	8,339	6,700	20,203
2009(年度)	4,922	7,827	6,415	19,164

* CO₂排出量については「温室効果ガス排出量の算定・報告・公表制度」にのっとり算出しています。

投資用ビルの省エネ取組

多くの投資用不動産を所有している当社は、第一ビルディングをはじめとした建物管理会社と連携し、空調・電源設備等の運用改善や省エネ設備の入れ替え等、積極的に省エネに取り組んでいます。

Web 投資用ビルの省エネ取組

■ 自然エネルギーの活用

地球温暖化防止に向けた取り組みとして、2009年度に年間購入量としては生保業界最大規模となる300万kWh(CO₂削減価値に換算すると約1,150t*)のグリーン電力を購入しました。また第1回「定時株主総会(2010年6月)」の会場で使用した電力の一部をグリーン電力化しました。

* CO₂排出量については、東京都環境確保条例で定められる「地球温暖化対策計画書」で指定された係数により換算しています。



いちばん、人を考える会社になる。

社会からの信頼確保

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。
持続可能な社会を実現するために、環境保護に積極的に取り組み、企業市民としての役割を果たし、地域社会への貢献に努めます。

「メセナ大賞」を受賞

1952年、第一生命本社内の集会室であった第一生命ホールは外部に開放され、民間貸しホールの先駆けとしてさまざまな演奏会や演劇・落語等の公演が行われ、戦後の文化振興に貢献してきました。

1989年、第一生命館の保存・改築に伴い37年間にわたる活動を休止しましたが、2001年、東京・晴海に再興されました。

ホール再興にあたり、当社はNPO法人トリトン・アーツ・ネットワーク(TAN)を設立し、TANへの支援を通じた「地域に密着した芸術活動」の実現を目指しました。

TANは、工夫を凝らした公演を制作するとともに、日ごろホールに来場できない学校や福祉施設の方々に対して良質な音楽を届ける「アウトリーチ活動」を実施しています。こうしたTANの活動を、個人・法人会員、市民サポーター、社内ボランティアが物心両面から支え、地域に根ざした音楽活動を着実に広げています。

こうした取り組みが評価され、当社は社団法人企業メセナ協議会が主催する「メセナアワード2009」にて「メセナ大賞」を受賞しました。今後ともTANと連携した活動を継続していきます。



第一生命ホールでの公演と、地域へのコミュニティ活動をNPO法人が行うという、民間ホールとしてはあまり例のない形で活動してきました。ご協力いただくアーティスト、第一生命ホールおよびTANを立ち上げた第一生命をはじめとしたご支援くださる企業やその社員、個人会員、サポーター(ボランティア)等、多くの皆さまと手を取り合いながら、新しいことにチャレンジし続けた9年間でした。受賞を契機に一層の確信を持ち、今後も音楽を通してホールと地域とをつなぐ活動をますます充実すべく努力を続けていく決意です。

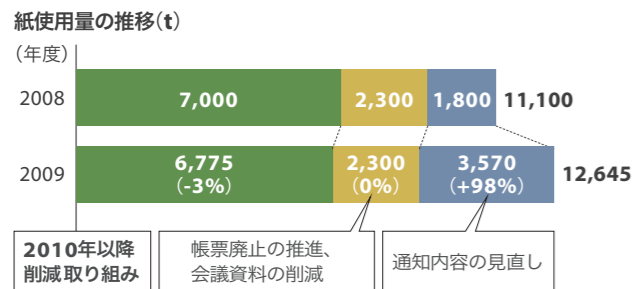
NPO法人
トリトン・アーツ・ネットワーク
田中 玲子様



■ 省資源への取り組み

紙削減に向けた取り組み

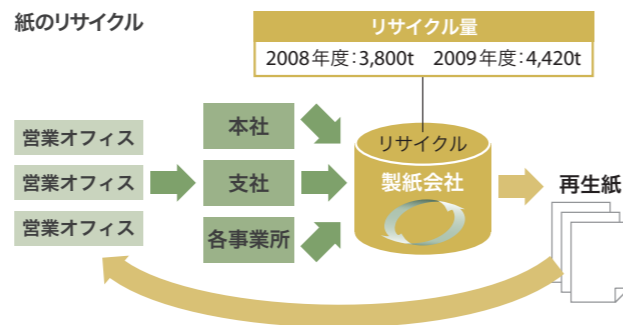
当社は、お客さま宛の各種通知の発信等大量の紙資源を使用しています。従来から、紙使用量の削減を進めており、2009年度は、約款のCD-ROM化やパンフレット・設計書等の紙使用の抑制を推進しました。一方、OA用紙やお客さま宛の通知等は株式会社化に伴う一時的な要因により増加したため、2009年度の全社紙使用量は12,645tと、前年に比べ1,545t増加しました。引き続きOA用紙の全社的な削減等抑制に向けた取り組みを継続していきます。



- ご提案・ご契約時に使用する印刷物等 (商品パンフレット、保障内容設計書、申込書、ご契約のしおり・約款等)
 - OA用紙、コピー用紙 (プリンターで出力する各種帳票、社内の会議資料等)
 - センターコンピューターで印刷するお客さま向けの通知等 (生涯設計レポート、株式会社化に伴うお客さま通知物等)
- ※ ()は前年度増減を表示しています。

■ リサイクルの促進

紙削減に取り組むとともに、廃棄書類の一部をリサイクルすることで、環境負荷低減を図っています。各事業所より回収し、本社で集中管理している廃棄書類は、すべて製紙会社にて溶解処理の上、ダンボールやトイレットペーパーといった再生紙へリサイクルしています。2009年度は4,420tの廃棄書類のリサイクルを行いました。



「グリーン購入」の推進

2009年度より事務用品の社内一括購買システムの商品ラインアップを原則として環境対応商品に改め、環境負荷の小さい商品を優先的に購入する「グリーン購入」の推進を図っています。2009年度では全体購入分のうち88%がグリーン購入となりました。

Web 「グリーン購入」の推進

■ 資産運用を通じた環境への取り組み

■ 社会性・公共性に配慮した資産運用

当社は、ファンドへの出資を通じて、環境・エネルギー・少子高齢化に取り組む企業・団体を支援するなど、広く社会貢献・環境保護等の社会的課題に配慮した投資を行っています。

■ 環境に配慮した不動産投資

当社は、省エネ設備導入や建物の緑化により、環境に配慮したビル建築を進めるとともに、既存の建物に対しては、大規模物件を中心に空調設備の運用改善や設備改修等の省エネ取組を推進しています。また、遊休物件の用途・性能を変更し、建物を再生する取り組みも実施しています。

Web 不動産投資における環境保護取組事例

■ SRIファンドを通じた環境保護への取り組み

当社のグループ会社であるDIAMアセットマネジメントは、SRI(社会的責任投資)の一環として、CSR取組企業に投資するファンドを設定・運用し、環境保護への取り組みを支援しています。

DIAMアセットマネジメントが設定・運用するSRIファンド*

ファンド名称	概要	設定時期
DIAM高格付インカム・オープンSRI (愛称：ハッピークローバーSRI)	CSR取組企業の株式と高格付資源国の公社債を主な投資対象とするファンド。	2005年
自然環境保護ファンド (愛称：尾瀬紀行)	CSR取組企業の株式と高格付資源国の公社債を主な投資対象とするファンド。販売会社と委託会社が収受した報酬の一部は、(財)尾瀬保護財団に寄付される。	2006年

※ これらのファンドには元本割れのリスクや手数料等商品に関わる注意点がります。各ファンドの概要、リスク、手数料等は、DIAMアセットマネジメントのウェブサイトでご確認いただけます。なお、上記は当社グループの社会的責任投資(SRI)を紹介するものであり、ファンド(投資信託)の勧誘を目的とするものではありません。当該ファンドは、当社での取り扱いはありません。

■ 生物多様性保全への取り組み

■ 全国各地での環境保全ボランティア

当社は、地域社会貢献活動の一環として環境保全ボランティアを実施しており、2009年度は全国32カ所で約9,500名の職員が参加しました。

地域のお客さまと一体となって活動を推進している「エコキャップ運動」*、自然環境の保全と地域の美化を目的とした海岸清掃活動や植林活動等、さまざまな取り組みにより生物多様性保全に貢献しています。



金沢支社の植林活動

※ ペットボトルキャップを収集して再資源化をすることによって地球温暖化防止に貢献し、さらにその収益を発展途上国の子どもたちにワクチンとして寄付する運動。
<2009年度>
エコキャップ回収数…約830万個
寄付したワクチン数…約1万人分

Web 全国各地での環境保全ボランティア

■ 緑の環境デザイン賞

本賞は、全国の市民団体・公共団体等から公募した都市部の緑化プランに対して資金援助を行っています。2009年度より、都市の環境共生に必要な緑地機能を評価基準に加え、地域におけるヒートアイランド化の緩和や生物多様性保全に効果のある緑化プランを積極的に支援しています。

VOICE

第20回 緑の環境デザイン賞受賞者の声

まちの活性化と環境改善を両立

近年、快適なまちには緑の空間が必要とされています。私たちが江戸文化の残る浅草において、情緒あふれる緑のまちづくりを進めてきました。今回の受賞を励みに、江戸文化と緑を融合させた、風情のあるまちづくりを進め、多くの方に浅草へ足を運んでいただけるよう、より一層努力していきます。



みちびき花の辻商店会 会長 辻村 勇様

Web 緑の環境デザイン賞

※1 リサイクル処理量には、当年度以前に作成したものも含まれます。
※2 日比谷本社・大井事業所、各支社・営業オフィスから回収された書類、および物流倉庫に保管され、改訂等により回収された帳票等、本社で一括廃棄しているものを対象としています。
※3 その他エネルギーは、都市ガス(日比谷本社・府中事業所)、重油A(府中事業所・大井事業所)、蒸気(日比谷本社)の3項目の合計値で表示しています。
※4 水道使用量は上水道(日比谷本社・府中事業所)、下水道(日比谷本社・府中事業所・大井事業所)の合計値で表示しています。

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・社会づくりに努めます。

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、社会の一員として、社会貢献活動に積極的に取り組んでいます。

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

1950年、戦後の混乱期において、保健衛生の向上に取り組む人々に感謝を捧げる賞として創設しました。厚生労働省他の後援を得て毎年実施された表彰は、2010年で62回目を迎えました。本賞は毎年秋に贈呈式を行い、受賞者は翌日皇居に参内し、天皇・皇后両陛下に拝謁を賜っています。時代の変化を踏まえ、現在では、高齢者・障がい者福祉、国際保健等、幅広い課題に対する取り組みを顕彰しています。



第61回 保健文化賞贈呈式

第61回 保健文化賞贈呈式

VOICE

第61回保健文化賞受賞者の声

医師としての信念のもと、今後も精進していきます

第61回保健文化賞を授与されましたことは、大変光栄なことであり、心から感謝しています。

私は、医師とは患者のところに外向くことが本来のあるべき姿であるという信念のもと、日本国内外での活動を続けてきました。特に、国外においては1980年からアフガン難民キャンプにおいて医療活動に従事、2002年にはNGOを設立し、この8年間で約23万人の患者を診察するとともに、教育の機会のない村の子供たちに寺子屋式の学校を9つ設立するなど、アフガニスタン復興を医療と教育の両面で支援しています。今回の受賞を励みに、今後、ますます精進していきます。



レシャード医院 院長 Reshad Khaled 様

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1959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、併設する付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、付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

姿勢と健康の持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1966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」

■ がん検診受診啓発活動

当社は、がん検診受診率50%を目指す国家プロジェクト「がん検診企業アクション」の推進パートナー企業として、お客さま向け啓発チラシ「生涯設計ジャーナル」の作成や小冊子「がん検診のススメ」の提供を行い、お客さまへのがん検診受診に向けた啓発活動を実施しています。



お客さま向け啓発チラシ「生涯設計ジャーナル」



小冊子「がん検診のススメ」

■ ウェルライフセミナー

第一生命経済研究所ウェルライフ開発室では、医師等の社外講師や専属の保健師による健康・医療・介護に関するセミナーを開催しています。2009年度は39回開催しました。



■ 社会貢献ノベルティ

障がい者の職場の拡大を推進している第一生命の特例子会社である第一生命チャレンジの職員の福田英子さんが描いた作品を使用したノベルティをお客さまにお配りしています。このノベルティの売上げの一部は日本介助犬協会に寄付し、障がい者福祉にあてられています。



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1955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1963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・調査活動に取り組んでいます。

■ 第一生命経済研究所

第一生命経済研究所は経済から生活まで幅広くカバーするシンクタンクです。調査・研究成果の一部は、「第一生命経済研レポート」「ライフデザインレポート」のほか、ニュースリリースやホームページ等を通じて公表しています。また、保険・年金分野の調査・研究は第一生命の経営・営業活動に役立つ情報として提供しています。

2009年度は、経済分野から「2009・2010年度日本経済見通し」「日本経済の10年予測」「2009～2011年度日本経済見通し」を、生活分野から「企業による子育てにかかわる地域貢献活動」「地域の公園環境と子どもの外遊び」「景気見通しと結婚・出産意欲 この1年間の変化」等をリリースしました。さらに、財務総合政策研究所の研究会や内閣府主催のフォーラムメンバーやパネリストを派遣するなど、各行政機関とも連携し幅広く社会に向けた提言活動を行っています。

また、企業・団体向けに、定年退職後の生活設計をアドバイスする「洋洋人生のススメ」を、2009年度は92回開催しました。



「洋洋人生のススメ」受講風景

Web 第一生命経済研究所

■ 産学連携による寄付講義・共同研究

2007年より、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。2010年は「金融保険数理」を開講し、当社グループ役職員を講師として派遣しています。

また2008年より、明治大学法科大学院に「保険法」に関する公開講座を（損害保険ジャパンと共同）、2009年からは立教大学理学部数学科と同大学院理学研究科数学専攻に「数学学業奨励奨学金」を提供しています。



一橋大学との共同研究内容をまとめた「保険法解説」

■ 少子化問題等への取り組み

当社役員が日本経済団体連合会の社会保障委員会および少子化対策委員会で委員長を務め、税制・財政・社会保障制度の一体的改革や少子化対策等の検討に参画し、提言を行っています。

■ 消費者問題研究会

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等について意見交換を行うことを目的に、1985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。2009年3月に第10次研究会のまとめとして冊子「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。

■ 「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等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として各方面からご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である中学生向けプログラム「ファイナンスパーク」に協賛しています。これは、仮定の街で社会人として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

当社の創立者である矢野恒太の事績を顕彰することを目的に、創立50周年事業の一環として、1953年に設立しました。教育分野や一般教養書として広く愛読されている、1927年初版の「日本国勢図会」発行等を通じた統計の普及・啓発事業や、奨学金事業、農業振興者の表彰等各種公益事業を行っています。



日本国勢図会

地域社会貢献

全国で地域に根ざした社会貢献活動に取り組んでいます。

■ 「黄色いワッペン」贈呈事業

1965年、交通事故撲滅を推進する取り組みとして、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」を贈る事業が開始されました。当社は2003年より参画し、現在はみずほフィナンシャルグループ等4社で実施しています。

2010年の約115万枚を加え、これまでに贈られたワッペンは約5,661万枚に達します。



第46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、全国各地の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。

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1992年より「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。

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。



チャリティバザー(長野支社)

2009年度のボランティア活動

活動の種類	件数 (活動グループ数)
チャリティバザー	17
チャリティウォーク	25
清掃等の環境保全活動	23
街頭等での募金活動	18
収集活動(使用済み切手124kg、 使用済みカード約5万枚、エコキャップ830万個)	40
その他 (高齢者福祉施設の清掃や生演奏のプレゼント等)	15
合計	138

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(1994年)より支援しています。第17回を迎えたVOCA展2010では、全国各地から若手作家35名による力作が展覧され、優秀作品には賞が贈られました。当社は、毎年展覧会の協賛に加え、VOCA賞・VOCA奨励賞受賞作品を所蔵し、日比谷本社1階ロビー

や、「第一生命南ギャラリー」(日比谷本社)で定期的に作品を公開しています。さらに、同ギャラリーにて受賞作家の個展を開催し、受賞後の制作活動の発表の場を提供することで継続した支援を行っています。

「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。



第一生命南ギャラリー(日比谷本社)



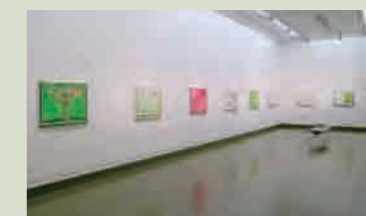
VOCA賞受賞作品「内緒話」「ベッド」三宅砂織

VOICE

VOCA展2003 VOCA奨励賞受賞者の声

受賞者への手厚いサポートで活動の範囲が広がりました

いまやVOCA展は若手美術家にとって、憧れの舞台であり、受賞者となることはたいへん名誉なことです。また受賞者への手厚いサポートはほかにない特徴です。私自身、第一生命ギャラリーで計3回個展を開催させていただきましたが、それはとても貴重な経験となりましたし、また別の賞を受賞するという幸運にもつながりました。



大谷 有花様

第一生命ギャラリーでの個展

Web 第一生命ギャラリー

スポーツ

次世代を担うスポーツプレーヤーの育成を支援しています。

■ 全国小学生テニス選手権大会

2010年で第28回を迎える本大会に、第1回(1983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。クレイコートがジュニアの試合で使用されることは珍しく、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、2010年にウィンブルドン・ジュニア選手権で準優勝した石津幸恵さん等、国際的に活躍する選手を多数輩出しています。



第27回男子優勝
山崎 純平選手

■ 女子陸上競技部

1990年に女子陸上競技部を創設し、選手の育成を行っています。これまでに、2002年の全日本実業団対抗女子駅伝での優勝をはじめ、数多くの大会で好成績を収めてきました。また、2009年8月には尾崎好美選手が世界陸上競技選手権大会の女子マラソンで銀メダルを獲得するなど、日本女子長距離界のレベルアップに貢献しています。

VOICE

女子陸上競技部メンバーの声)))

陸上競技界の発展に努めます

監督 山下 佐知子

創部20周年目を迎えました。選手の育成を通じて、日本の陸上競技界の発展にも貢献できればと考えています。



選手 尾崎 好美

目標は全日本実業団対抗女子駅伝の優勝と、マラソンでのオリンピック出場です。応援してくださる皆さんの期待に応えられるよう頑張ります。



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研修・セミナーを開催しています。国内の研修参加者は2010年3月末で累計27カ国3,165名、海外でのセミナー参加者も累計で5,000名以上となっています。スター・ユニオン・第一ライフ(P17)社長のサハイ氏をはじめ、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。

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」を毎年実施しています。1987年からスタートし、2009年で23回目を迎えました。これまでの応募数は約84万句にのぼります。

毎年、全国のサラリーマン・OL・主婦等さまざまな方から、職場やご家庭等の日常生活の中で日ごろ感じている“喜怒哀楽”を、5・7・5の川柳にご応募いただいています。全国からご応募いただいた作品から当社で傑作100選を

選出し、お客さまに投票をしていただいでベスト10を発表します。

入選作は例年マスコミでも取り上げられ、世相を映すユーモラスな「鏡」として話題となっています。

第23回第一位
仕分け人 妻に比べりゃ まだ甘い
北の播人



人権の尊重

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

1986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みました。

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。

人権啓発の取り組み

■ 推進体制

本社に人権啓発推進本部を設置するとともに、すべての部・支社に人権啓発委員を配置し、全社の人権啓発を推進しています。また、人事部内に人権啓発室を設置し、人権啓発の具体策を実施しています。

人権啓発推進本部体制(2010年4月現在)

- 人権啓発推進本部長(人事担当役員)
- 理事(関連本社部長等 23名)
- 事務局(関連本社課長等 20名)

■ 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。

2009年度は、年3回の所属別研修(全職員対象)をはじめ、人権啓発委員研修、新入職員研修等において、「同和問題」「障がい者理解」「ハラスメント防止」を中心に研修を実施しました。所属別人権研修ではDVDやeラーニングを取り入れています。

また、本社管理職人権啓発研修では、近畿大学北口末広教授に「企業経営と人権～同和問題の現状を踏まえて」をテーマに講演をしていただきました。



本社管理職人権啓発研修
近畿大学 北口 末広教授

人権啓発研修

実施月	研修名	参加者数
2009年4月	グローバル、エリア職入社研修	212名
2009年4月	機関経営職入社研修	107名
2009年5月	新任管理職研修	183名
2009年5月、6月	人権啓発委員研修	273名
2009年9月	子会社等人権担当者研修	27名
2009年10月	新任アシスタントマネージャー研修	160名
2010年2月	本社管理職人権啓発研修	1,075名
2010年3月	新任副支社長、CS推進統括部長研修	26名
2010年3月	新規営業オフィス担当オフィス長研修	99名
年3回	所属別人権研修	全職員

■ 社外活動

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、社内の人権啓発の取り組みに役立てています。

セクハラ・パワハラ防止の取り組み

所属別人権研修では、2009年5月に「セクハラ防止」を、12月に「パワハラ防止」をテーマとし、全職員対象に実施しました。諸研修においても毎回セクハラ・パワハラ防止研修を実施し未然防止に努めています。

また、全役員携帯ハンドブック「ビジョン&ルール」(P8)や各種マニュアルに、セクハラ・パワハラ防止取組および相談受付窓口を掲載し、周知を図っています。特にセクハラ相談窓口には女性担当者3名を配置するなど、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。

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、最も重要な経営資源を「人財」とし、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。その実現のため、「ES・ダイバーシティ推進専門委員会」を設置し、人財育成およびダイバーシティマネジメントの推進のため具体的な取り組みを行っています。

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。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。内勤職員のうち基幹職掌は全国転勤型のグローバル職員、勤務地域の限定されたエリア職員で構成されています。

■ 内勤職員の職掌統合

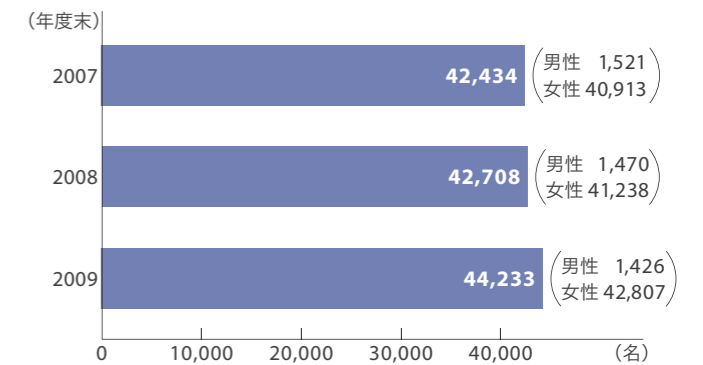
2009年7月の人事制度改定において、内勤職員の職掌である総合職と一般職を「基幹職掌」として統合し、職務付与の差をなくしました。これにより、適材適所の人財活用を進め、知識と経験を有する人財を適切な規模で配置できるようになりました。

職種体系

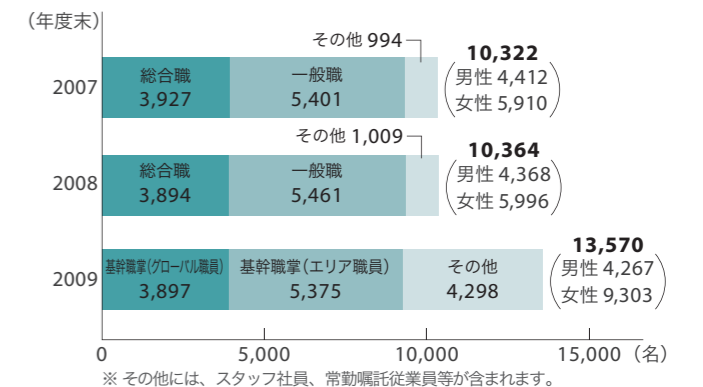
営業職員		内勤職員	
指導者層	支社長	基幹職掌	
	営業部長	グローバル職員	エリア職員
	オフィス長	部長	
	オフィストレーナー	マネジャー 副支社長 CS推進統括部長 営業推進統括部長	
営業職員 (呼称：生涯設計デザイナー)		アシスタントマネジャー	
		アソシエイト (業務リーダー含む)	

※ 基幹職掌のほか、スタッフ社員、常勤嘱託従業員等の職掌があります。

営業職員の在籍状況



内勤職員の在籍状況



■ スタッフ社員制度の創設

2009年4月に新しくスタッフ社員制度を創設し、当社に就業していた派遣社員約3,200名をスタッフ社員として直接雇用しました。勤務成績に応じて最長で60歳まで(さらに一定の要件を満たした場合は65歳まで)雇用契約を更新できるほか、エリア職員への登用制度等を設けています。こうした対応により、お客さま向け事務・サービスの一層の品質向上を図ります。

職員の採用人数・平均年齢・平均勤続年数・平均給与 (2009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	11,827名	46歳2カ月	9年10カ月	259千円
内勤職員	3,674名	42歳7カ月	12年4カ月	291千円
基幹職掌(グローバル職員)	96名	43歳1カ月	19年5カ月	—
基幹職掌(エリア職員)	85名	39歳3カ月	15年0カ月	—
その他	3,493名	46歳4カ月	2年7カ月	—

※ その他には、スタッフ社員、常勤嘱託従業員等が含まれます。

2010年4月に支社長に就任しました。オフィス長、オフィストレーナー、職員等多くの部下がいますが、それぞれがやりがい感を持って、良いところを引き出しつつ、時には厳しいことも言いながら、全員がたくましく成長できるよう、日々人財育成に努めています。

女性支社長の登用はまだ少ないですが、女性だからできること、例えば職員の立場になれる、自分の生きてきた道を教えられるなどの強みを活かしたいと思っています。

当社は女性が多数を占めているため、会社が持続的に成長するためには、もっと女性が管理職に昇格する風土があるべきだと感じています。しかし、営業職で経験を積んできた女性が管理職として活躍するためには、経営能力や指導力等、幅を広げる教育体制の強化が必要だと考えます。職員自身も、知識だけでなくさまざまな経験を重ねることで人間的な魅力を備え、お客さまに選ばれる人間になるよう自分を磨き続けなくてはならないと思います。

当社は、自分が目指す方向に向かって一生懸命取り組む女性を応援してくれる会社です。後輩の皆さんにはぜひ夢を持ち、チャレンジしてもらいたいと思っています。

名古屋コンサルティング営業室支社長 播磨 美弥子

いちばん、人を考える会社になる。

職員・会社の活性化

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。お客さま本位に考え、お客さまの身近な存在として、提案力と聴く力をあわせ持つ人財、創造的な視点を持ち課題を解決できる人財を育てていきます。

当社は、ダイバーシティ推進を重要な経営課題と位置付け取り組んでいます。昨年度は全所属に担当者を配置し、女性職員のキャリアアップに向けた取り組みを推進しました。上司との連携のもと取り組んだ結果、女性の意識は変化し、ダイバーシティの推進を加速することができたと考えています。

また、女性職員自らが意識改革に取り組んでいること、および経営トップがダイバーシティ推進を経営課題として取り組んでいることが高く評価され、J-Win^{※1}の主催するJ-Winダイバーシティ・アワード^{※2}の「敢闘賞」を受賞することができました。

当社は「新創業」という新たな取り組みのスタートを切りました。ダイバーシティ推進についても「ACTION! Diversity」プロジェクトと銘打ち、さらなる進化を目指して取り組んでいきます。ダイバーシティ推進室長として、また、女性職員の先を行く先輩として、目標を高く持ち取り組んでいきたいと考えています。

※1 ダイバーシティ推進、特に女性活躍推進に積極的な大企業を中心とする会員制のNPO法人
 ※2 J-Winが女性の活躍推進がビジネスにつながる高い成果を挙げている企業を顕彰する制度

ダイバーシティ推進室長 吉田 久子

J-Winダイバーシティ・アワード「敢闘賞」

人財育成

お客さまの「一生涯のパートナー」としての資質・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デザイナー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年間は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、まず生命保険募集人登録に必要な所定のカリキュラムを履修し、生命保険の意義・生命保険募集人の役割を学びます。募集人登録後は「初期集中教育期間」として、「実践研修室」(専門的教育機関)等に入室し、3カ月間集中的に教育を受けます。カリキュラムはお客さま(利用者)保護を中心とした「営業基本教育」と、お

客さま向けのサービス&コンサルティング活動を中心とした「営業実践教育」の2本柱で運営します。特に重要な内容については適宜テスト形式を取り入れており、知識習得のみならず自身の振り返りの場を適切に設けることで、着実に浸透を図ります。

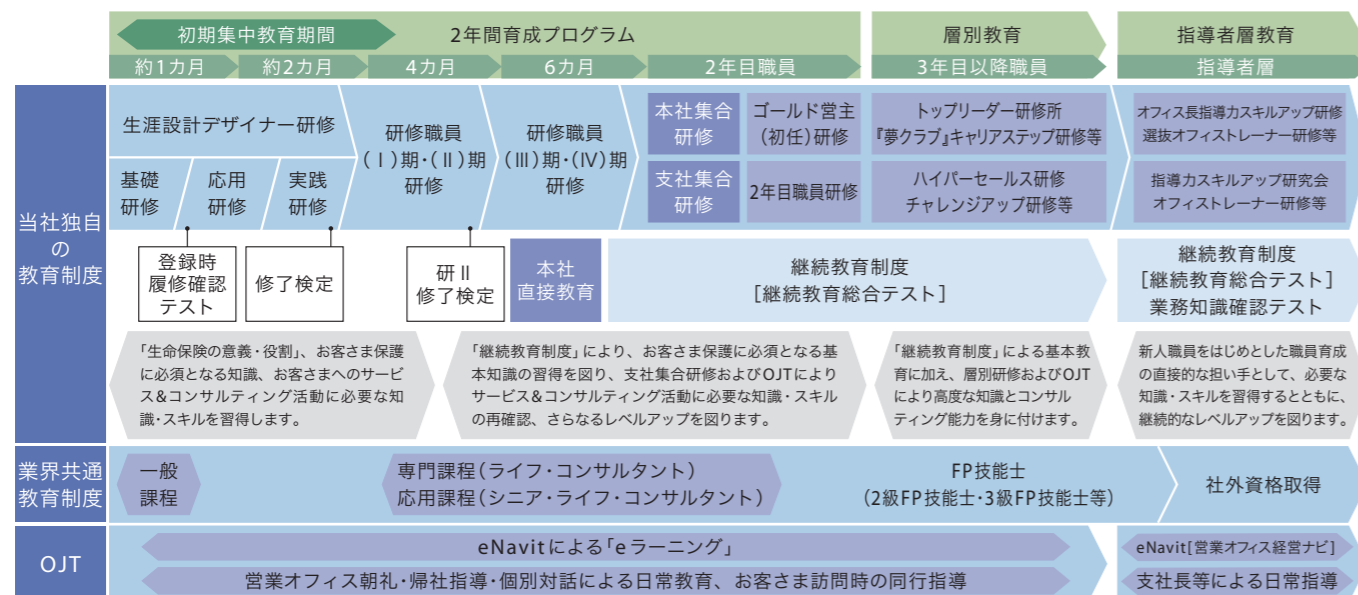
実践研修室修了後は、知識・スキルのさらなるレベルアップに向け、本社・支社・営業オフィスが一体となって教育を展開します。必須としている「研I・研II研修」を皮切りに、「研III・研IV研修」「2年目職員研修」等、マーケットに応じた独自性ある研修が支社ごとに運営されています。さらに3年目以降は研修テーマをより細分化することで、必要な知識・スキルが適切に身につく体制を確立しています。

営業オフィスにおいても、日常的にオフィス長をはじめとした指導者層による実践的教育が定着しています。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等を織り交ぜながら、日常指導を実施しています。

試験種別	合格者数
専門課程試験合格者	10,962名
応用課程試験合格者	4,785名
生命保険大学課程試験合格者	7,259名

(内勤職員・代理店を含む)

営業人財バリューアッププログラム～プロフェッショナル&チームワーク～



■ 継続教育

当社の生涯設計デザイナーがお客さまからの信頼や期待にお応えするためには、法令・社会的規範を遵守することはもちろん、お客さま本位、お客さま(利用者)保護の視点に基づいた知識と行動が必要です。

「お客さまに選ばれ続ける職員」の育成のために、当社では「継続教育制度」に取り組んでいます。生命保険協会統一のカリキュラムに当社独自の教育内容を加えて、年間22回のスケジュールで全営業職員にeNavit(イー・ナビット)によるeラーニングを実施しています。当社独自カリキュラムは、お客さまの声を反映した販売活動・商品知識・お客さま満足の向上等の内容になっています。

総合営業職の能力開発

「総合営業職」制度はコンサルティング営業のスペシャリストを育成し、「生涯設計」の質を高めていくことを目的に設立されました。主に企業や官公庁にお勤めの方々を対象にコンサルティングを行い、お客さま一人ひとりに最適な商品やサービスを提供していきます。

当社では、総合営業職に対して幅広い知識やスキルを身に付ける教育体制を整え、入社1年目を基礎知識習得期間、2年目を提案力強化期間、3年目を自己キャリア形成期間と位置付け、4年目以降はコンサルティング営業のスペシャリストまたは指導者を目指し、段階的に能力向上を図っていきます。また、集合研修やOJTにより一人ひとりのキャリアビジョンの実現に向け教育・支援を行っています。

機関経営職候補生の能力開発

当社では、2007年度より「機関経営職候補生」制度を開始し、現在約300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「対人折衝力」を磨き、育成期間修了後はオフィス長として、各営業拠点のマネジメントを担当します。

生涯設計デザイナーを幅広く指導できる力強いオフィス長を育成するため、5年間にわたる研修教育カリキュラムを設定し、拠点経営のプロフェッショナルとして成長できるよう、日々能力開発を進めています。

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教育 ●主力商品 ●医療関係特約 ●個人年金 等	お客さまへの情報提供の教育 ●ご契約者オールコンタクト活動による情報提供 ●更新を迎えるお客さまへの対応 ●証券到着時の訪問を通じた情報提供 等	適切な保険金等のお支払いのための教育 ●お申出受付時の基本対応 ●ご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・コンサルティングの基本 ●ビジネスマナー ●社会保障制度等を踏まえたコンサルティング 等		
生命保険協会標準カリキュラム	適正な保険募集 ●重要な事項の説明 ●ご意向の確認 ●新契約手続き時の留意点 ●募集時の禁止行為 ●募集資料の取り扱い 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 ●適切な保険金のお支払い ●お客さまからの苦情への対応 等	
	情報資産保護 ●個人情報の取り扱い 等		
	コンプライアンス ●コンプライアンスの重要性 ●生命保険募集人が遵守すべき法令の概要 ●法令上の禁止行為 等		

VOICE

総合営業職の声)))

さらに高いレベルで成長し続けます

入社当初は知識不足で悔しい思いをしたこともありましたが、当社は教育制度が充実しているので、本社研修・社外研修の受講やFP資格取得等で積極的に知識を身に付け、自信につながっていきました。最近では、国際的な外部組織に入会し、周囲の高いモチベーションに刺激を受け、さらに自分を高めていきたいと感じています。

また後輩に対しても、自身の経験を踏まえ、日常的にさまざまなアドバイスをしています。当社は新人からベテランの職員まで常に成長し続けることができる会社だと思います。



首都圏営業本部
コンサルティング営業室
東京第二PT第一オフィス
秋山 良子

指導者層の能力開発

指導者層(オフィス長、オフィストレーナー)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。2010年度より、従来のオフィス長向け「指導力スキルアップ研究会」に加え、定例的にオフィストレーナー向け「トレーナー研修」を実施することで、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、指導者層には、さまざまなノウハウや教材等を集約したデータベース「営業オフィス経営ナビ」を提供し、指導者の自己課題解決を支援しています。

また、選抜された「生涯設計デザイナー」を対象に、キャリアアップ志向の醸成や相互研鑽を促す「『夢クラブ』キャリアステップ研修」等の本社集合研修を通じて、次世代を担う指導者層の育成も行っています。

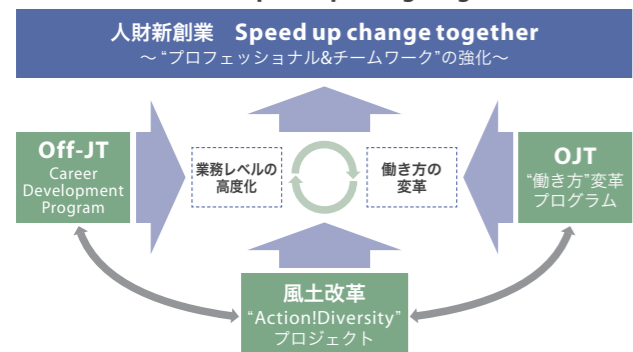
内勤職員の能力開発

求める人財像[課題解決型人財]

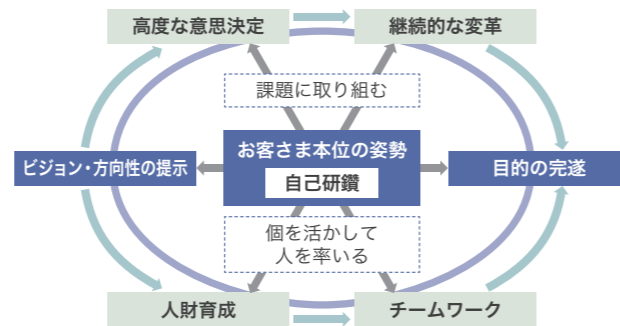
当社にとって最も重要な経営資源は「人財」であり、人財こそが他の追随を許さない「競争力」の源泉であるとの考え方のもと、「プロフェッショナル&チームワーク」をコンセプトに、職員に求める人財像を「課題解決型人財」と定義し、職員一人ひとりを「人財」として育成するとともに「人間力」の強化に努めています。

2010年度の人財育成方針は人財新創業「Speed up change together」と銘打ち、OJT、Off-JT、風土改革の3方向から職員一人ひとりの人財価値の向上を図っていきます。

2010年度人財育成体系“Speed up change together”全体像

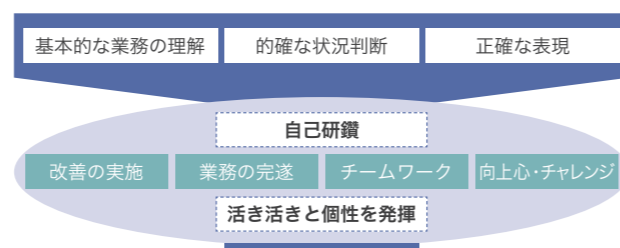


求める人財像 マネジメント層(アシスタントマネジャー以上)



- グローバルマーケットの変化に先んじて、従来にないビジョンや方向性を打ち出し、新たな価値を創造する。
- お客さまの期待に応える金融ビジネスパーソンを目指して自己研鑽を重ね、持続的に自己成長することで、目的や計画を完遂する。
- 多様な相手・状況に対して複眼的な視点で矛盾を解決し、絶え間なく変革しながら第一生命グループの成長に貢献する。
- 自らの「志」と行動変革によって、多様な個性を持つメンバーを組み合わせ、リードすることで、個々が生き生きと活躍する活力ある組織に高める。

求める人財像 アソシエイト層



職務分野別項目			
コンサルティング分野	事務指導分野	事務企画・開発分野	専門分野
商品・サービスに対する理解	深い知識・知見	業務の全体像の理解	社内業務プロセスの理解
お客さま目線での対応	指導・育成の計画実行	PDCAサイクルの実行	実態に即した対応
組織の成果への貢献	指導内容の周知徹底	企画の実現へのこだわり	クオリティーの追求
課題解決型人財早期到達分野			
広範囲の業務理解	高レベルの判断	判断・行動に対する責任	

- 持ち場の改善を繰り返しながら、業務の生産性・付加価値の向上につなげる。
- 解決困難な課題に対しても責任感を持って取り組み、周囲をリードしながら課題解決に取り組む。
- キャリアビジョンを自ら描き、自律的にスキルを積み、新たな職務分野に積極果敢にチャレンジする。
- お互いの存在意義を認め合い、業務を通じて助け合い、信頼関係を構築する中で、互いに成長する風土を作り上げる。

■ OJT施策(“働き方”変革プログラム)

2010年度から職員の「業務レベルの高度化」を実現していくことを目的に、OJTを大幅に強化する取り組みとして「“働き方”変革プログラム」を導入しました。

「“働き方”変革プログラム」とは、管理職が部下の職員一人ひとりの1年間の育成計画や進捗状況を話し合う人財育成会議の実施等を通じて、職員の行動面の課題をフォローするとともに、人事評価制度の中にも行動面の変革を評価する仕組みを取り込み、人財育成のPDCAサイクルをしっかりと回していく制度です。

本制度の導入により、会社全体で人財育成に対する意識を向上させ、日常業務を通して行動レベルを引き上げていきます。

■ Off-JT施策(Career Development Program)

Off-JT施策である「Career Development Program(CDP)」では職員の自律的な能力開発の支援を目的に、さまざまな能力開発制度を用意しています。

職員一人ひとりが「CDP」を活用しながら自律的に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。

「Career Development Program(CDP)」の概要

グローバルプログラム	語学向上を促進し、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り組みです。 【主な取組内容】 海外短期留学(指名制)、TOEIC受験、海外留学・トレーナー(キャリアチャレンジ制度)
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り組みです。 【主な取組内容】 階層別研修(グローバル職員、エリア職員)
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り組みです。 【主な取組内容】 各階層での指名制研修(エリア職員)
キャリアサポートプログラム	職員が自律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り組みです。 【主な取組内容】 社内外トレーナー制度、キャリアチャレンジ制度、メンター制度
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り組みです。 【主な取組内容】 eラーニング制度、蒼梧記念論文

■ グローバル人財の育成

成長分野である海外市場での事業展開を見据え、年1回のTOEIC受験の義務化や、eラーニングの語学力強化コースの受講奨励により、若手職員を中心に語学力の強化を図るとともに、継続的に海外留学・海外トレーナー(公募制)、海外短期留学(指名制)に派遣することで、海外で成長の場を設けグローバルマーケットで活躍できる人財を育成しています。

グローバル人財育成の概要

海外短期留学(指名制)	英語のコミュニケーション能力に加え、経営戦略や財務会計の知識の習得を目的として、短期で海外の語学学校に派遣しています。
海外留学/海外トレーナー制度	海外への留学や欧米保険会社等へのトレーナーによって、グローバルな視点を持ち、生命保険事業における専門スキル・ノウハウを身に付けた人財を育成しています。
TOEIC受験	入社15年目までのアシスタントマネジャー以下(グローバル職員)を対象に年1回実施し、語学力向上を目指しています。
eラーニング制度(語学力強化コース)	自宅で学習できる「eラーニング制度」において、語学力強化コースを設置して、語学力向上を図っています。

VOICE

TOEIC受験者の声)))

グローバル人財として英語力を強化していきたいです

国際的な会計基準、保険監督の基準を策定する業務に携わっているため、英語に触れる機会が多く、英語力を強化したいという気持ちが高まりました。eラーニングで語学力強化コースを受講したり、日ごろからネット上で交わされる英文を読むなど、スキルアップに努めています。グローバル人財として、今後も語学力を磨き続けるとともに、視野を広げるため貪欲に学んでいきます。



収益管理部
菅原 隆裕

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発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、障がい者の積極的な採用を進めています。

■ 社内外トレーニー制度

短期間で社内の他担当・他所属の業務を経験できる社内業務トレーニー制度を通じ、職員が多様な業務を経験し、業務知識や視野を拡大することで自律的にキャリアデザインを描けるよう支援をしています。

2010年度は、FP(ファイナンシャルプランナー)業務やコールセンター業務等、お客さまと直接接点を持つ分野へのトレーニーを充実し、お客さま理解の促進を図っていきます。また、社内にとどまらず、社外へのトレーニーを実施することで、多角的な経営視点とビジネス感覚を養っていきます。

	2008年度	2009年度
社内トレーニー応募者	483名	819名

VOICE

社内トレーニーの声

トレーニー経験を活かして品質をさらに高めます

担当している業務の次工程の所管を経験することで、幅広い視野を持って今後の業務に活かせると思ったのが社内トレーニーに応募したきっかけです。品質管理指標の分析、実績向上に向けた取り組みの確認、他支社での取り組みの経験といった事務指導業務の実践を自支社でのカイゼン取組に活かしていきます。



町田支社
高原 愛子

お客さまと接し、これからの業務に活かします

担当業務が事務中心だったので、直接お客さまと接することで仕事に対する意識、業務の進め方等が変わると思い、法人営業業務に応募しました。実際企業訪問に同行し、お客さまのニーズ、営業担当に求められるスキル、当社業務の幅広さ等、多くのことを学びました。今後は業務の先にお客さまの存在を意識し取り組んでいきます。



営業開発部
竹田津 加奈

■ eラーニング制度

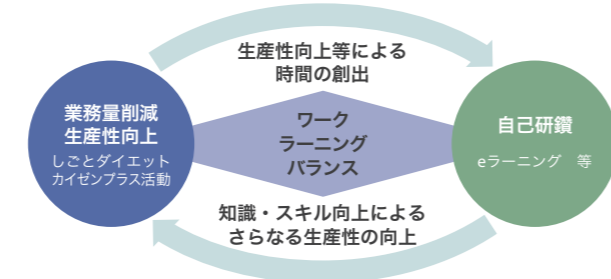
職員の自律的なビジネススキル向上への意欲を支援するために、自宅で学習できるeラーニング制度を導入しており、2009年度は、基幹職の約2割となる2,123名の職員からの応募がありました。

2010年度は、ビジネススキルの基礎・マネジメント力強化・課題解決力強化・営業力強化・語学力強化等さまざまな視点で、全18コースと豊富なラインアップを設定し、さらなる活用を促進しています。

また、「しごとダイエット(業務量削減)」取組と「カイゼンプラス活動(生産性向上)」取組により、職員のスキルアップ・知識習得に向けた自己投資をする時間を確保した上で、職員一人ひとりが人財価値の向上を目指す「ワーク・ラーニング・バランス」を推進していきます。

	2008年度	2009年度
eラーニング受講者	1,154名	2,123名

ワーク・ラーニング・バランスの取り組み



VOICE

eラーニング受講者の声

eラーニングでビジネススキルをレベルアップ

求められる業務の質がますます高くなると考え、自身のスキルアップを目指して受講しました。業務の背景や、上司の求めるレベルを意識して取り組めるようになりました。eラーニングは会社の支援により社会人として必要なビジネススキルが習得でき、到達レベルを確認しながら受講できる等の利点があります。今年は語学力向上のためのコースを受講したと思います。



総合審査部
諸見里 香矢乃

ダイバーシティの推進

人財の多様性を認め、個性を尊重し活かすダイバーシティの推進に強力に取り組んでいます。具体的には「女性の活躍推進」、「障がい者雇用の促進」、「ワーク・ライフ・バランスの推進」および「ダイバーシティの定着に向けた職員の意識改革」を推進しています。

Web ダイバーシティ・マネジメントの取組方針
ダイバーシティ・マネジメントの定着に向けた職員の意識改革

■ 女性の活躍推進

女性のキャリアアップ志向、チャレンジ意欲を継続的に高めるため、さまざまな取り組みを実施しています。取り組みによって、上位職位を目指す女性が増え、継続的な役職者登用につながっています。



ポジティブ・アクション(女性の活躍推進)普及促進のためのシンボルマーク

積極的な役職登用

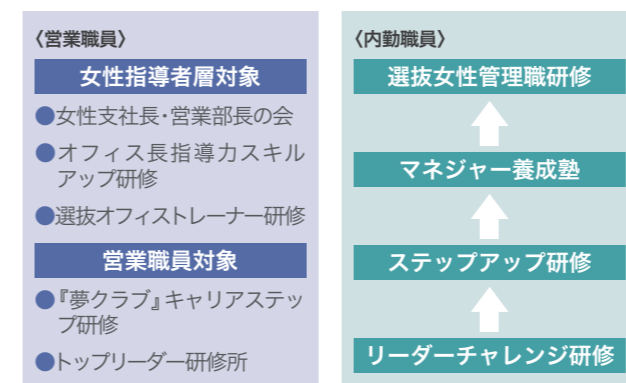
2010年4月に22名を管理職に登用しました。

役職者に占める女性職員の割合 (2010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)	6名	1.2%
管理職(営業部長、マネジャー等)	163名	6.6%
オフィス長・オフィストレーナー	2,784名	75.0%
アシスタントマネジャー・業務リーダー	1,436名	52.5%

女性のための能力開発支援

女性職員が自律的にキャリアプランを描き、さらなる活躍の場を広げるために、体系的な能力開発プログラムを構築し、積極的に支援しています。



Web 女性の活躍推進

■ 障がい者雇用の推進

積極的に障がい者雇用に取り組み、2010年6月1日現在、雇用率(2.01%)は法定雇用率を上回っています。また、特例子会社である「第一生命チャレンジド」は、障がい者雇用に関わる取り組みが評価され、2009年10月に生命保険業界(子会社を含む)で初めて厚生労働省の「障害者雇用優良企業」に認定されました。



障害者雇用優良企業
厚生労働省 2012
ハートフルリボンマーク

Web 障がい者雇用の推進

■ ワーク・ライフ・バランスの推進

ワーク・ライフ・バランスの実現に向けて、ファミリーフレンドリー制度を充実させ、職員の仕事と家庭の両立を支援するとともに、意識改革にも取り組んでいます。

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

妊娠から出産・育児期における「産前産後休暇の有給化」や最長25カ月まで取得できる「育児休業」等の制度を整えています。復職後には子どもが小学一年生の4月末日まで「6または5時間」勤務ができる「短時間勤務」や、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(3歳まで)」があります。また、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に異動できる「ふぁみりい転勤制度」があり、キャリアの継続を支援するための制度を整備しています。

制度利用実績 (2009年度)

育児休業取得者	830名
育児のための短時間勤務制度利用者	154名
育児サービス経費補助受給者	4,002名
ふぁみりい転勤制度利用者	37名

こうした取り組みにより、当社は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(2007年5月、2009年7月)。2009～2010年の2年間は、特に男性の育児休暇取得の推進および育児休業者のスムーズな職場復帰の支援を中心に両立支援に取り組みます。



次世代育成支援対策推進法
認定マーク

ワーク・ライフ・バランス実現に向けた取り組み

ワーク・ライフ・バランスの実現には、職員の働き方の変革が重要との考えから、継続的な業務量の削減・ノー残業デー等による総労働時間縮減や、家族の職場参観日の開催等により職員のワーク・ライフ・バランスの向上に取り組んでいます。また、年次有給休暇を確実に取得する「計画公休制度」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」等により、内勤職員の年次有給休暇の取得率は向上し、離職率も低下しました。

Web ワーク・ライフ・バランスの推進

内勤職員の年次有給休暇取得率

2007年度	2008年度	2009年度
35.2%	44.7%	58.6%

内勤職員の離職率

2007年度	2008年度	2009年度
3.6%	3.0%	2.0%

※「自己都合等を理由とした退職人数÷期始人員数×100」で算出しています。
※ スタッフ社員、常勤嘱託従業員等は除きます。

職員満足度の把握

2003年度より全職員を対象にES（職員満足度）調査を実施しています。「労働条件・環境」、「仕事」等7つの要素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声を集約しています。各層の職員の思いや考えは、ES向上の諸施策に反映させています。

また、各所属に調査結果を速やかにフィードバックして、課題の把握、解決策の検討を行っています。

キャリア支援デスク

当社では、自身のさらなる飛躍を目指す職員に対し、有益なアドバイス・支援を行う仕組みとして、キャリア形成に関するさまざまな不安や悩み等の相談に対応し、相談者本人の自立的な解決を促すことを目的に、2009年10月に「キャリア支援デスク」を開設しました。専門スキルを持ったキャリア・アドバイザーが、職員のキャリア形成に関する悩みや課題に対してアドバイスを行っています。

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、メンタルヘルス対策のほか、各種がん検診や予防接種等の補助も実施しています。

2010年度より「健康増進推進専門委員会」を設置し、同年を「健康増進元年」と位置付け、全社横断的に職員の健康増進に向けた取り組みを強化しています。職員への啓発・教育を通じ、お客さまの健康増進も推進していきます。

啓発活動
<ul style="list-style-type: none"> ・医師等の社外講師によるセミナーの開催 ・機関誌や社内教材、お客さま向けチラシによる情報提供 ・医療・介護啓発ビデオの提供 等

メンタルヘルス対策
<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・管理職用に「ラインケアマニュアル」を作成・配付 ・『こころもカラダも「健康宣言」』の配付 ・さまざまなカウンセリング・相談窓口の設置と利用促進



啓発チラシ

社内コミュニケーションの活性化

■ 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、「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とともに、職員からの質問や意見を経営層が真正面から受け止める場ともなっています。

こうしたダイレクトな対話を通じて、社内コミュニケーションの活性化、一体感のある活気あふれる組織づくりに努めています。

■ ネットワーク社長室

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。経営層の考えを「メッセージ」として職員へ伝えたり、創立記念日等の社長講話を「公式スピーチ」として全社へ知らせるなど、経営ビジョン共有に向けた「社長のホームページ」として運営を行っています。

職員は日ごと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」

「ネットワーク社長室」におけるコミュニケーション実績 (2009年度)

	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	26件	7件	17件

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、各チームごとに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、1993年より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、学びあうことでともに成長する」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2009」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

■ 採用育成好取組研究会

営業職員の人財育成は、入社後2年間の教育が鍵を握ります。その効力を高めるためには、実践研修室・営業オフィス・支社といった育成を担う組織が、確実に統一プログラムを実施するとともに、相互協力しながら、独自の創意工夫を加えることが重要となります。

この工夫事例のベンチマークを毎年実施し、これまで数々の取組内容が共有化され、全社運営にも反映されました。2010年度は「初期集中教育」「2年間育成」に「指導者層教育」を加えた3つの切り口から取組内容をベンチマークし、「育成力」のレベルアップを図ります。



全社発表会

■ カイゼンプラス活動

内勤職員がPDCAサイクルに基づいた業務プロセス改善へ取り組むことを後押しする仕組みとして全社で「カイゼンプラス活動」を実施しています。

この活動はそれぞれの持ち場で創意と工夫を発揮しながら業務のさらなる高品質化と効率化を目指していくものです。さまざまな組織課題の解決に向けた小集団によるボトムアップでの取り組みが、あらゆる所属にて展開されています。

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50,879名（2010年4月1日現在）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。

経営基本方針	2009年度の主な実施項目	2010年度CSR課題
持続的な企業価値の創造	<ul style="list-style-type: none"> ●強い財務基盤づくり <ul style="list-style-type: none"> —EV（エンベディッド・バリュー）の増大に向けた諸施策の展開 —期間収益確保による内部留保積み上げ、リスクのコントロール等による財務健全性の一層の向上 ●株式会社への組織変更 <ul style="list-style-type: none"> —2010年4月上場 ●業務改善計画の実施 <ul style="list-style-type: none"> —ガバナンス態勢、内部監査態勢の改善・強化等 	<ul style="list-style-type: none"> ●公開会社としての内部管理態勢確立 <ul style="list-style-type: none"> —株主とのコミュニケーション充実 —情報開示の適時、適切な実施 ●強固な財務基盤の確立および資本効率の向上
最大のお客さま満足の創造	<ul style="list-style-type: none"> ●高品質な商品・サービスの提供 <ul style="list-style-type: none"> —入院一時給付特約Dの発売（2009年10月） —事務サービスの向上（手続き書類の簡素化、キャッシュレス化） ●分かりやすいご説明の徹底 <ul style="list-style-type: none"> —注意喚起情報等の分かりやすさへの追求 —約款のCD-ROM化、手交資料の統合 ●お客さまの声の収集・活用 <ul style="list-style-type: none"> —お客さま満足度の向上（過去最高水準） ●継続的な業務プロセスの改善 <ul style="list-style-type: none"> —本社事務集約、ダイレクト化推進 	<ul style="list-style-type: none"> ●中核事業の競争力強化 ●成長分野への取り組み強化
社会からの信頼確保	<ul style="list-style-type: none"> ●環境保護活動 <ul style="list-style-type: none"> —地球温暖化防止に向けた取り組み（CO₂排出量一元管理） —省エネ・省資源等環境取組（『Ecoダイエット運動』） ●社会貢献活動 <ul style="list-style-type: none"> —企業としての社会貢献活動の推進（メセナアワード2009「メセナ大賞」の受賞） —地域社会貢献の推進（「ベトナム・ゴールデンFDI賞」の受賞） —国際的社会貢献（「ベトナム・ゴールデンFDI賞」の受賞） ●人権啓発活動 <ul style="list-style-type: none"> —人権啓発研修等の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●生命保険事業を通じた、豊かで安心感のある生活・社会づくりへの貢献 <ul style="list-style-type: none"> —環境保全・地球環境保護および循環型社会の構築への貢献 —社会貢献活動等を通じた社会との交流・調和
職員・会社の活性化	<ul style="list-style-type: none"> ●人材育成 <ul style="list-style-type: none"> —継続教育制度による体系的教育実現（営業職員） —CDP（Career Development Program）による能力開発（内勤職員） ●ダイバーシティ・マネジメントの推進 <ul style="list-style-type: none"> —総合職と一般職の職掌統合 —女性の活躍推進（2010J-Winダイバーシティ・アワード「敢闘賞」受賞） —ワーク・ライフ・バランスの推進（ファミリーフレンドリー制度の充実、総労働時間の縮減等） —障がい者雇用の推進（2010年6月・雇用率2.01%） 	<ul style="list-style-type: none"> ●人材が成長を支える態勢の確立

2009年度第一生命グループのCSRに対する社会からの評価・主な受賞

- 社団法人企業メセナ協議会主催「メセナアワード2009」にて「メセナ大賞」受賞
- 厚生労働省の障害者雇用優良企業に認証（第一生命チャレンジド）
- NPO法人J-Win主催「2010J-Winダイバーシティ・アワード」にて「敢闘賞」受賞
- ベトナム外国投資企業協会等主催「第1回ベトナム・ゴールデンFDI（外国直接投資）賞」受賞（第一生命ベトナム）
- ベトナム計画投資省等主催「2009年度ゴールデンドラゴン賞」受賞（第一生命ベトナム）
- トムソン・ロイター・マーケティング株式会社主催「DEALWATCH AWARDS 2009」にて「IPO of the Year」受賞

「CSRレポート2009」の第三者意見への対応

昨年の第三者意見で、東珠実氏にご指摘いただいた「収益性やSRIの視点等に配慮した新しい資産運用の在り方」については、環境取組強化策の検討を進めるとともに、環境に配慮した不動産投資、エコファンドへの取り組み支援等記載項目の充実を図りました。

また、「業務改善計画実施状況の報告内容」のご指摘については、詳細な取り組みについて「品質保証新宣言」の8つの宣言ごとで紹介するとともに、より踏み込んだ説明となるように努めました。



そうりのりお
惣宇利 紀男氏
 大阪市立大学名誉教授
 財団法人関西消費者協会理事長
 NPO法人ごみゼロネット大阪代表理事
 NPO法人イー・ビーイング理事

進歩

第一生命のCSRレポートは、毎年拝見させて頂いているが、少しずつながら着実に改善されているように感じている。ここ3年に限定しても、従来は「社会からの信頼確保」の中に、企業本来の行動規範であるコーポレート・ガバナンスやコンプライアンス等が混在していたが、今回は新しく「持続的な企業価値の創造」という項が設けられ、いわば内と外が区別されて大変見やすくなった。

株式会社化

本年4月1日に相互会社から株式会社に組織変更された。関係者はその意味するところが大変気になっているが、この点は、冒頭の「いちばんにお伝えしたいこと」の中で海外進出のみならず、新たな市場の開拓等積極的な展開が紹介され、充実した感が強い。

いちばんの可視化

この項以降はないものねだりになるが、第一生命のさらなる発展を期待して、あえて提案ないし注文を述べる。経営理念の「お客さま第一主義」、グループ・ビジョンの「いちばん、人を考える会社になる。」、時に「最も支持される会社」等の表現が見られる。世間ではよく言われるNo.1かOnly oneかの違いがよく分かれば、このCSRの内容がより理解しやすくなるであろう。いちばんという意味の可視化といってもよい。

絆

CSRで用いられているコア概念である。契約時、契約期間中およびお支払い時に至るまで生涯の絆をうたっておられる。契約で安心を、生涯設計で安堵を、お支払いでは次世代につながる安寧を提供し、いくつにもつながる絆が構築されることは嬉しい限りである。

これらの説明は、「最大のお客さま満足の創造」でいちばん多くのページを割いて展開されているが、最大になるのは個々人の価値判断に沿ってプランが提供されるからこそ実現する。抽象的なお客さまではなく、契約が本当に個々人に対応したメニューになっていることは、もう少し明示されてもよいのではないかと。

ISO26000

ISOで2001年に始まったCSRの検討は、約10年の歳月を経て今年の12月にISO26000としてようやく実現されようとしている。これは、企業のみならずあらゆる組織に共通するガイダンスとして適用される予定である。

各企業は、今年12月以降自社のCSRとISO26000の関係を整理する必要に迫られるであろう。ISO26000の原案によれば社会的責任の中核主題は、組織統治、人権、労働慣行、環境、公正な事業慣行、消費者課題、コミュニティ参画および開発の7項目に分かれ、さらに細分化されている。ステークホルダーの扱いについてもさらなる改善が求められることになるが、次期のCSRに期待したい。

第三者意見を受けて

株式会社として新たなスタートを切ってから最初の「第一生命の絆」報告書発行となりました。今回で6回目のご報告となりますが、当社では本報告書の発行を通じ、お客さま、株主・投資家の皆さま等、当社と関わりのあるすべてのステークホルダーの皆さまに当社のCSR取組についてご理解を深めていただくとともに、さま

ざまな「声」を頂戴することで、PDCAサイクルに基づいた絶えざる業務品質の向上を目指しています。今回惣宇利先生から「いちばん」であることをより分かりやすく表現すべき点等の貴重なご示唆を頂戴しました。これらにつき課題としてしっかり受け止め、当社CSR経営のさらなる推進に活かしてまいります。



第一生命保険株式会社
 執行役員
川島 貴志

第一生命保険株式会社 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。



携帯電話版ホームページ
<http://www.dai-ichi-life.co.jp/mb/>



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)成分ゼロの地球にやさしい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を通し、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います。