

# 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

## 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

## 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

## 職員・会社の活性化

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

## 2009年度の実績と今後の課題

- 67 2009年度の実績と今後の課題
- 68 第三者意見