

# 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。

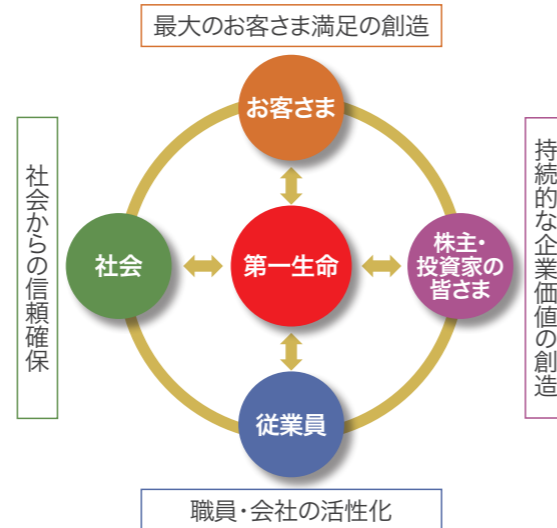
経営に深い関わりを持つステークホルダーそれぞれの満足度を高めることを通じて企業価値の向上に努めること、すなわち経営基本方針の実現に向けて努力を続けること、それが当社の目指すCSR経営です。

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。

