

## 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

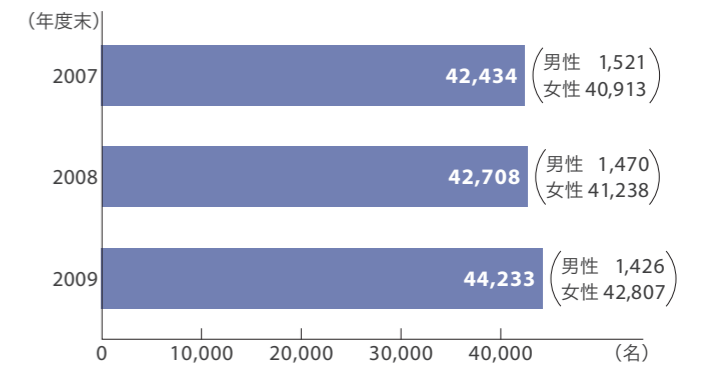
2009年7月の人事制度改定において、内勤職員の職掌である総合職と一般職を「基幹職掌」として統合し、職務付与の差をなくしました。これにより、適材適所の人財活用を進め、知識と経験を有する人財を適切な規模で配置できるようになりました。

#### 職種体系

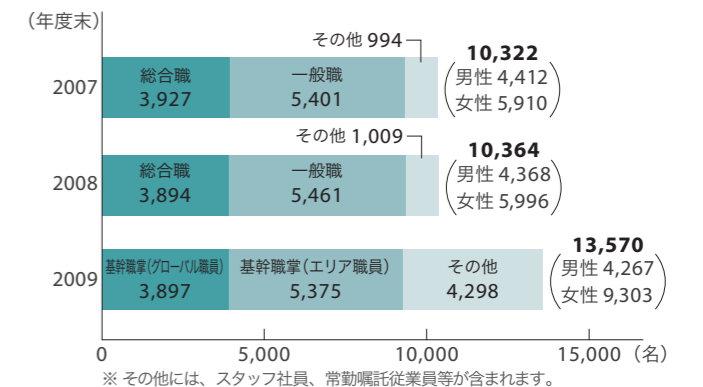
営業職員		内勤職員	
指導者層	支社長	基幹職掌	
	営業部長	グローバル職員	エリア職員
	オフィス長	部長	
	オフィストレーナー	マネジャー 副支社長 CS推進統括部長 営業推進統括部長	
	営業職員 (呼称：生涯設計デザイナー)	アシスタントマネジャー	
		アソシエイト (業務リーダー含む)	

※ 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よう、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<sup>※1</sup>の主催するJ-Winダイバーシティ・アワード<sup>※2</sup>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。

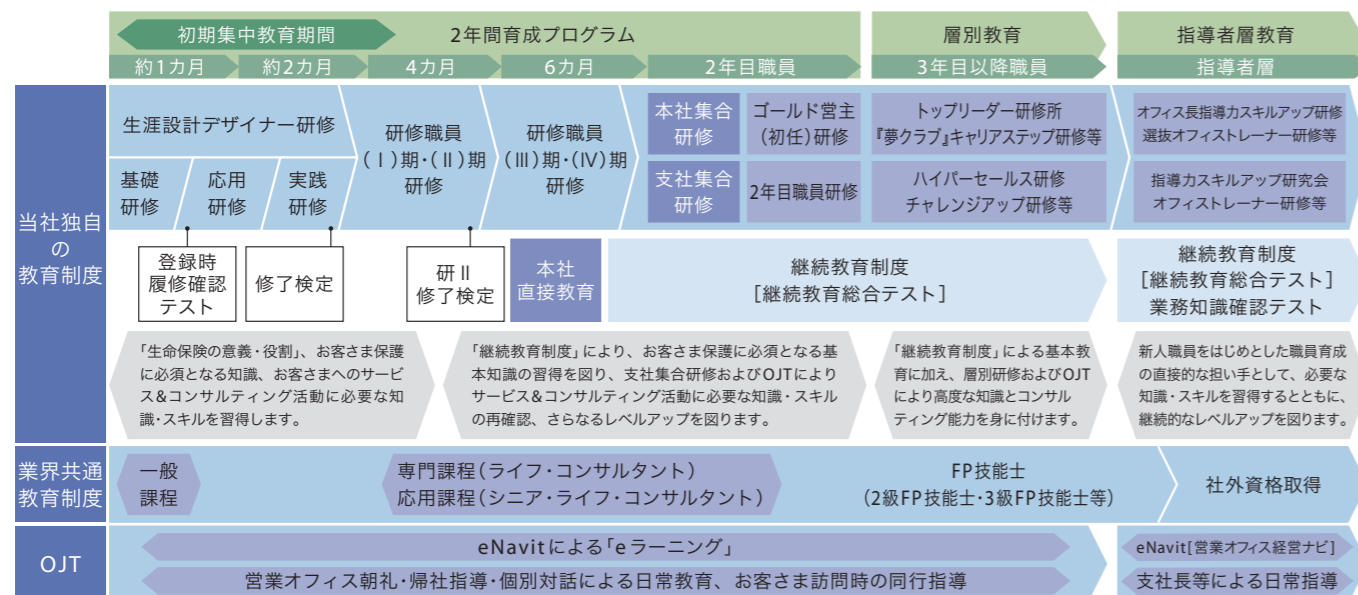
実践研修室修了後は、知識・スキルのさらなるレベルアップに向け、本社・支社・営業オフィスが一体となって教育を展開します。必須としている「研I・研II研修」を皮切りに、「研III・研IV研修」「2年目職員研修」等、マーケットに応じた独自性ある研修が支社ごとに運営されています。さらに3年目以降は研修テーマをより細分化することで、必要な知識・スキルが適切に身につく体制を確立しています。

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。

業界共通試験合格者数		(2009年度)
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)

### 営業人材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。

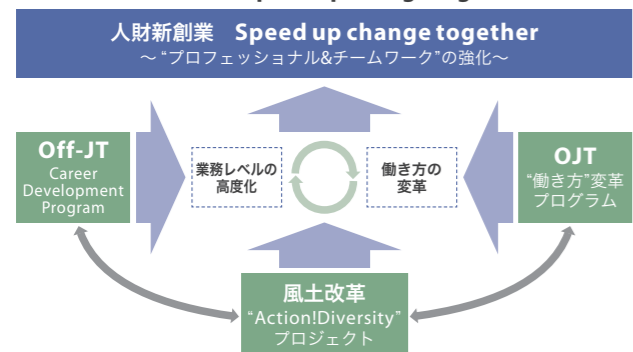
## 内勤職員の能力開発

### 求める人財像[課題解決型人財]

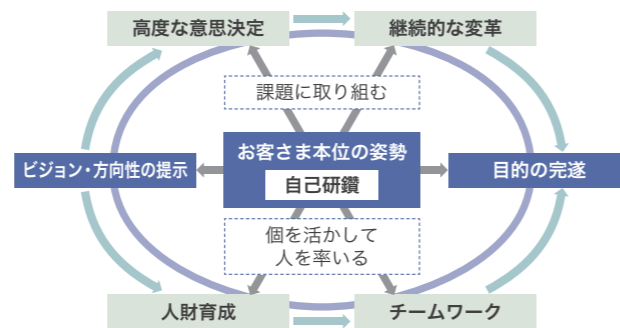
当社にとって最も重要な経営資源は「人財」であり、人財こそが他の追随を許さない「競争力」の源泉であるとの考え方のもと、「プロフェッショナル&チームワーク」をコンセプトに、職員に求める人財像を「課題解決型人財」と定義し、職員一人ひとりを「人財」として育成するとともに「人間力」の強化に努めています。

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

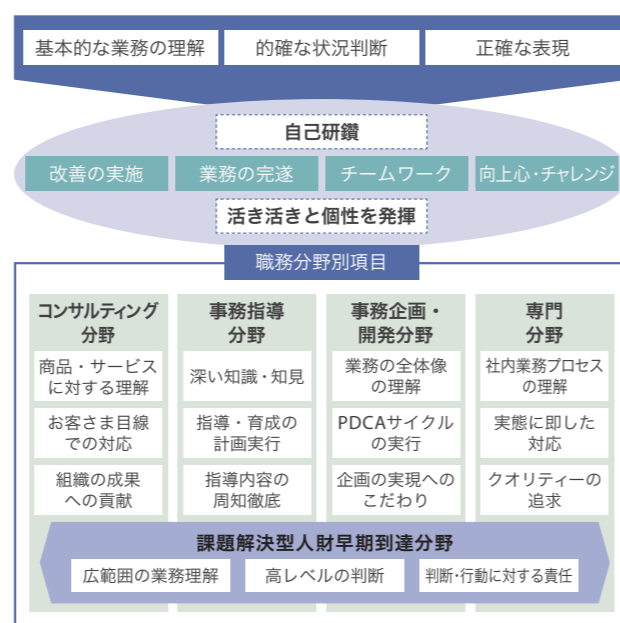


### 求める人財像 マネジメント層(アシスタントマネジャー以上)



- 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



- 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

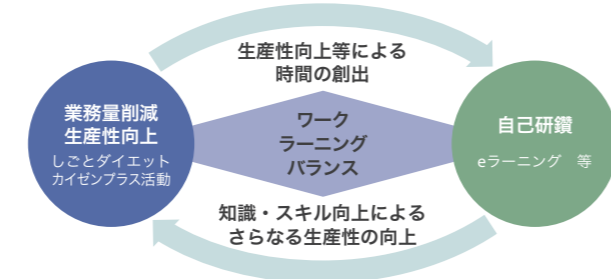
職員の自律的なビジネススキル向上への意欲を支援するために、自宅で学習できるeラーニング制度を導入しており、2009年度は、基幹職の約2割となる2,123名の職員からの応募がありました。

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いと思います。



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

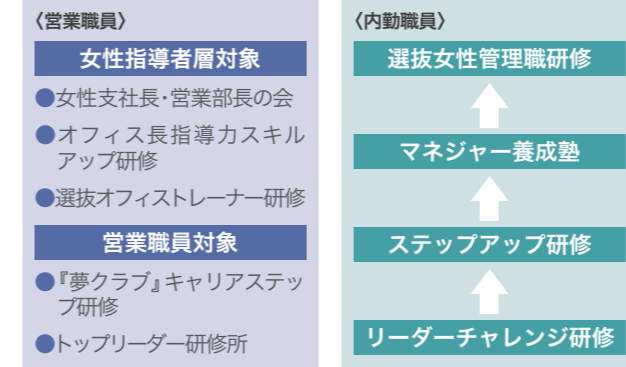
2010年4月に22名を管理職に登用しました。

#### 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、特に男性の育児休業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めます。



子育てサポートしています  
2007-07年認定事業主

## 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"> <li>・医師等の社外講師によるセミナーの開催</li> <li>・機関誌や社内教材、お客さま向けチラシによる情報提供</li> <li>・医療・介護啓発ビデオの提供 等</li> </ul>

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



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。