

第三者意見



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・ピーニング理事

進歩

第一生命のCSRレポートは、毎年拝見させてもらっているが、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喜ばしい限りである。

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。

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