

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

DSRレポート 2011



DSR
DAI-ICHI'S SOCIAL RESPONSIBILITY

第一生命グループの経営品質向上への
独自の取り組み、それがDSRです。

目次

編集方針・会社概要・連結主要業績	2
トップメッセージ	3
特集 復興と成長に向けて ～安心した暮らしを1日も早く取り戻していただくために～	5
DSR経営	7
経営品質からDSRへ	7
DSR経営とは	8
DSR経営の体系・DSR経営推進体制	9
第一生命グループビジョン	10
第一生命グループの事業	11
2011-12年度中期経営計画「サクセス110!!」	12
DSR経営への取組状況	13
ステークホルダーとのかかわり	15
有識者とのダイアログ	16
持続的な企業価値の創造	17
特集 成長に向けた事業展開の加速	18
特集 海外生命保険事業の展開	19
特集 国内成長マーケットへの取り組み	21
コーポレート・ガバナンス	22
内部統制	23
株主・投資家の皆さまとのかかわり	24
最大のお客さま満足の創造	25
特集 新・生涯設計戦略の取り組み	26
品質保証宣言	27
第一宣言 「新・生涯設計」を支える商品・サービス	27
第二宣言 お客さまとのさまざまな接点	29
第三宣言 お客さまへの情報提供の充実	30
第四宣言 正確かつ公平なお支払い	31
第五宣言 お客さまの声を活かす取り組み	33
第六宣言 財務基盤の維持・強化	35
保険金・給付金のお支払いについて	36
社会からの信頼確保	37
社会貢献活動	38
人権の尊重	40
環境保護活動	41
職員・会社の活性化	43
特集 ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けて	44
活力と魅力あふれる会社へ	45
人財育成	46
多様な人財が活躍する職場づくり	49
グループ会社のDSR取組	51
第三者意見	52

Webサイトの掲載情報

冊子(本誌)では、2010年度の特に重要な取り組みを中心にご報告しています。Webサイトでは、冊子の内容に加え、各ステークホルダーに対する取り組みや、ISO26000、GRIガイドラインを踏まえた取り組みなど、より詳しい情報を掲載しています。



<http://www.dai-ichi-life.co.jp/company/dsr/>
(2011年9月公開)

創業者 矢野恒太のこころ



1902(明治35)年9月15日、当社は、日本で最初の相互主義による保険会社として矢野恒太によって設立され、創立以来の経営理念である「お客さま第一主義」を貫き、お客さまからの信頼の維持に努めてきました。

2010年4月に株式会社に組織変更しましたが、「お客さま第一主義」の精神は、今もなおいささかも変わることなく脈々と受け継がれています。今後も一生涯の安心を提供する保険会社として、お客さまの「一生涯のパートナー」となることを目指していきます。

編集方針

当社は、全社でPDCA(Plan-Do-Check-Action)サイクルを回すことを通じて経営品質の向上に取り組み、さまざまなステークホルダー(利害関係者)の皆さまへの社会的責任を果たしていきたいと考えています。一般的なCSRとは異なる、当社独自の取り組みを「DSR=Dai-ichi's Social Responsibility(第一生命グループの社会的責任)」と表現しています。「第一生命の絆」報告書(DSRレポート)は、DSRの視点から事業活動を報告し、ステークホルダー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。

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。

本報告書に掲載のない情報は、ホームページやディスクロージャー誌「第一生命の現状2011」等を通じ公開しています。あわせてご参照ください。

会社概要 (2011年3月末現在)

名称	第一生命保険株式会社 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	56,908名 (内勤職員 13,381名、営業職員 43,527名)
営業拠点数	支社 84、営業オフィス等 1,278 (2011年4月1日現在)
資産状況	総資産 30兆8,696億円
負債状況	保険契約準備金 28兆1,908億円
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 24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	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
グループビジョン	いちばん、人を考える会社になる。

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」
- ・「2011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](#) ▶ [ISO26000内容索引](#) / [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 2010年度(2010年4月～2011年3月)の活動内容を中心に、2011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

2011年8月
前回:2010年9月 次回:2012年8月(予定)

掲載している内容は特に記載のない限り本誌発行時点における情報です。

連結主要業績

	2009年3月期	2010年3月期	2011年3月期
経営成績 (億円)			
経常収益	52,252	52,940	45,715
第一生命単体	51,828	43,315	43,084
経常利益	633	1,882	811
第一生命単体	1,091	1,936	789
当期純利益	218	556	191
第一生命単体	655	608	169
財務状況 (億円)			
総資産	304,446	321,042	322,978
第一生命単体	300,222	308,224	308,696
純資産	5,799	9,641	7,318
第一生命単体	6,198	10,003	7,664
健全性指標 (億円)			
基礎利益	3,181	3,779	2,735
第一生命単体	3,608	3,301	2,759
EEV(ヨーロッパ・エンベティッド・バリュー)	17,584	28,363	24,403
第一生命単体	17,959	28,680	24,796
ソルベンシー・マージン比率	768.1%	953.5%	983.9%

※ 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。

格付け	
(株)格付投資情報センター(保険金支払能力格付け)	A+
(株)日本格付研究所(保険金支払能力格付け)	A+
スタンダード・アンド・プアーズ(保険財務力格付け)	A
フィッチ・レーティングス(保険会社財務格付)	A

※ 2011年7月31日現在のものであり、将来的には変化することがあります。
※ 格付けは保険金支払い等について格付会社が保証するものではありません。

第一生命グループ6万人の総力を結集し、
「お客さまを第一に考え、安心をお届けする」ことを
使命に、今後の復興と成長の実現を目指します。



未曾有の大震災から見た 第一生命の使命

今回の大震災でお亡くなりになられた方々のご冥福をお祈り申し上げますとともに、被災された地域の皆さまに、心よりお見舞い申し上げます。

まさに未曾有の大震災に直面した今、当社の社会的使命は、生命保険会社として、被災されたお客さまへ保険金のお支払いを含めた全面的な保障機能を提供し、復興に向けて可能な限りの取り組みを行うことだと考えています。現在展開している「お見舞い・お手続き推進活動」においても、お客さまをただ訪問するのではなく、お客さまを第一に考え、「安心」と「真心」をお届けすることに徹しています。私も何度か被災地を訪れましたが、職員一人ひとりがお客さまのために何ができるかを考えて行動する姿を目にし、当社の経営理念である「お客さま第一主義」や「いちばん、人を考える会社になる。」というグループビジョンがしっかり根付いていることを大変嬉しく思いました。

今期策定した新しい中期経営計画には、第一の柱として「保障機能の全面発揮と復興・再生」を掲げています。第一生命グループ6万人が総力を結集し、チームワーク力を発揮し、復興と成長に向けて全力で貢献していきます。

DSR経営は、 経営品質向上の取り組み

当社は、1902年の創立以来「お客さま第一主義」を経営理念に掲げ、その実現に向けてたゆまぬ経営品質向上に努めてきました。2001年に「日本経営品質賞」を受賞した後も、CSR(Corporate Social Responsibility)経営という形ですべてのステークホルダーの期待に応えるための活動を続けてきました。

2010年に株式会社として「新創業」を迎えるにあたり、CSR経営をより発展させ、当社独自のものとして、そして職員一人ひとりが自分のものとして高い次元で取り組む活動という思いを込めて第一生命の「D」を頭文字として、「DSR(Dai-ichi's Social Responsibility)」（第一生命グループの社会的責任）と名付けました。

これは、第一生命らしさを追求するとともに、グループのビジョンに向かって職員一人ひとりが自分らしさを発揮し、自分のこととして組織の変革を促し、PDCAサイクルを回して経営品質を高めていこうとする活動です。いわば、私たちの経営スタイルそのものなのです。

2010年度のDSR経営の 振り返り

2010年度は、3年間取り組んできた前・中期経営計画の最終年度であり、かつ株式会社の初年度として、着実に成果を残すことができた1年でした。

「全国お客さま調査」総合満足度で過去最高値の84.6%の評価を得ることができました。これは、株式会社化を機にお客さまとの絆を強くすることができた結果であると感じています。

また、職員満足度も向上しました。株式会社化による一体感の醸成が図られたこと、ダイバーシティ推進や人財育成の活動が進んだことがその理由として挙げられるのではないかと思います。2010年度には、NPO法人J-Win主催の「J-Winダイバーシティ・アワード 大賞」、東洋経済新報社主催の「ダイバーシティ経営大賞 ワークライフバランス部門賞」をダブル受賞することができました。会社としてもダイバーシティ推進を支援するさまざまな制度を提供していますが、それ以上に職員一人ひとりがボトムアップでPDCAサイクルを回して経営課題の解決策を提言する動きがあります。ダイバーシティ推進に限らず、このような現場ごとの活動が立体的に重なり合い、全体として複雑な経営課題の解決につながっていることを実感しています。

その他、2010年10月には生命保険会社として初めて社会的責任投資(SRI)ファンドを自社で設立しました。これは、機関投資家として、持続可能な安定成長企業の発掘や、企業の社会的責任を推進する試みであり、

資産運用面でもさまざまな取り組みを通じて役割を果たしていきたいと考えています。

また、ここ数年来、アジア・パシフィック地域での事業展開を加速してきました。海外においても人々の安心と地域の発展を第一に考える、「いちばん、人を考える会社」でありたいと思っています。

創立110周年に向けて

大震災以降、いまだ不安な生活を送っておられる方が多くいらっしゃいます。一日も早く安心して生活していただけるよう、迅速なお手続きを行うとともに、被災地への支援についても業界各社や自治体と協力して進めていきたいと考えています。

2011年度は、新・中期経営計画の初年度です。経営品質の向上や、それを支える人財の育成、環境問題への対応、社会への貢献など、さまざまな課題を解決に導く110周年を目指して、当社役職員が全員参加で「DSR経営」に取り組むことにより、一段高いステージへの足がかりを築く1年としていきます。



代表取締役社長 渡邊光一郎

復興と成長に向けて

～安心した暮らしを1日も早く取り戻していただくために～

2011年3月11日に発生した東日本大震災は東北地方を中心に甚大な被害をもたらし、第一生命の支社・営業オフィスも百数十カ所が被災しました。

被災地域にいた約3,600名の職員は、多くが困難な状況に置かれていましたが、「今こそお客さまのお役に立つときだ」という思いで活動を開始しました。そして、その活動を支援する本社・全国の支社、第一生命グループ各社が一丸となって、未曾有の災害からの復興と、これからの成長に向けて動き出しました。

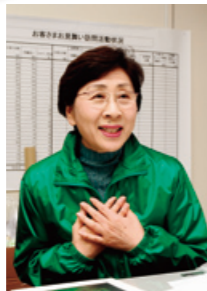


被災直後の釜石営業オフィス



支援物資をパケツリレー

被災地の職員より



盛岡支社
釜石営業オフィス
佐藤 浦子

地震が発生した時、お客さまを訪問中でした。ラジオで津波警報が出ていることを知り、急いで高台に避難すると、津波が目の前まで迫りました。ガス、水道がすべて寸断され、情報も無く、最初の2日間は近隣の家から米やガスボンベを集め、沢の水を汲んで過ごしました。避難生活中もお客さまの安否がとても気がかりでした。震災直後は避難者の名簿も無い状態でしたので、避難所の受付の人や近くの人に尋ねながら必死でお客さまの居場所を探しました。名簿が出るようになると、お客さまの名前がないか毎日確認に行き、居場所が分かったお客さまを訪問しました。保険の手続きはもちろんですが、全国から届く支援物資をお客さまにお届けすると大変喜んでいただき、自分も元気をもらって帰ることができました。

釜石

女川

女川町は、およそ8割の地域が津波の被害に遭いました。多くの職員が家を失い、女川営業オフィスも流失してしまいました。これには本当にショックを受け、どう復興したらよいのか考えられませんでした。が、「私たちがお手続きをしなければ、一体誰がするのか。九死に一生を得て生きている私たちが手続きせねば」という使命感と責任感で、4月1日には全職員が集まり、隣の石巻営業オフィスの場所を借りて活動を再開することができました。

オフィスには、全国の第一生命から支援物資や励ましの言葉が届いており、第一生命のグループビジョン「いちばん、人を考える会社になる。」を実感した瞬間でもありました。この苦難を乗り越えていこうというチームワークの輪がより一層強くなりました。



仙台総合支社
女川営業オフィス
オフィス長 丹野 利江

お客さまのお役に立ちたい

大震災発生後、それぞれの職員が「今、お客さまのために自分ができることは何か」という気持ちで、お客さまへの対応に力強く動きました。自分自身が被災していながらもお客さまを探して避難所を回る職員、困っているお客さまに食料や飲料水を届ける職員がいました。お客さまからは、「第一生命の方が一番最初に訪問してくれた」「避難所から家に戻ってみると、物資を届けてくれた。ありがとう」など多くの声をいただきました。

被災地で営業職員が奔走する中、本社や全国の支社においても、被災地域のお客さまの状況を確認するための電話連絡や、お問い合わせを受け付けるための臨時窓口の設置、震災対応専用ダイヤルの開設、緊急物資の支援など、全社を挙げての支援を行いました。

総合力の発揮

第一生命グループ会社等との連携も大きな力を発揮しました。震災の



復興に向け一丸となる仙台総合支社

翌日には、当社と関係の深い日本物産を中心に、食料や飲料水などの緊急支援物資の発送を開始し、震災後1カ月の間に8回にわたって現地に物資を送ることができました。第一ビルディングは第一生命の不動産部とともにビルの安全確認に各地を回りました。第一生命情報システムは、被害を受け使用できなくなったオフィスの早期再開に向けて、システム面の整備に力を尽くしました。

被災されたお客さまに、少しでも早く保険金を

生命保険会社として果たすべき最も大きな役割は、迅速・確実に保険金

をお支払いすることです。災害関係特約には、約款上に地震等による災害死亡保険金、災害入院給付金を支払わない場合があると規定されていますが、これを適用せず、災害死亡保険金等を全額お支払いすることとしました。このような時にこそ、お客さまを支えることが生命保険事業の役割です。被災されたお客さまに全力でお役に立ちたいという思いで、さまざまな施策をいち早く発表しました。また、迅速なお支払いに向けて、お客さまの状況を把握するためのデータベースを整備し、全社一丸となってお客さまへの連絡を行いました。8月5日現在、約85万(99.3%)の確認を終えています。

復興と成長に向けて

今なお、不自由な生活を余儀なくされている多くの被災者の方が、一日でも早く安心できる暮らしを取り戻せるように、生命保険事業を中心とする第一生命グループの事業を通じて国を挙げての復興に参画します。第一生命グループは、6万人のチームワーク力と絆で「復興と成長」に向けてまい進していきます。

第一生命グループの被災地支援活動

ご契約に関する対応

- ・ 災害関係特約について 保険金等の全額お支払い
- ・ 保険料払込猶予期間の延長
- ・ 保険金・給付金・契約者貸付等の簡易迅速なお支払い
- ・ 新規契約者貸付に対する特別金利の適用(利息の減免)
- ・ 企業向け融資の特別取扱
- ・ 入院治療に関する特別取扱
- ・ 「契約照会制度」の実施(生命保険協会)

復旧・復興に向けた取り組み

- ・ ご契約者安否確認
- ・ 臨時窓口の開設
- ・ 震災対応専用ダイヤルの開設

義援金・支援物資

- ・ 義援金の寄贈
第一生命グループ:1億円
一般財団法人都市のしくみとくらし研究所:3億円(予定)
- ・ 支援物資の送付(飲料水・食料・タオル等)
- ・ 経団連の被災地ボランティア派遣への参加

詳細はこちらをご覧ください。

<http://www.dai-ichi-life.co.jp/information/earthquake.html>

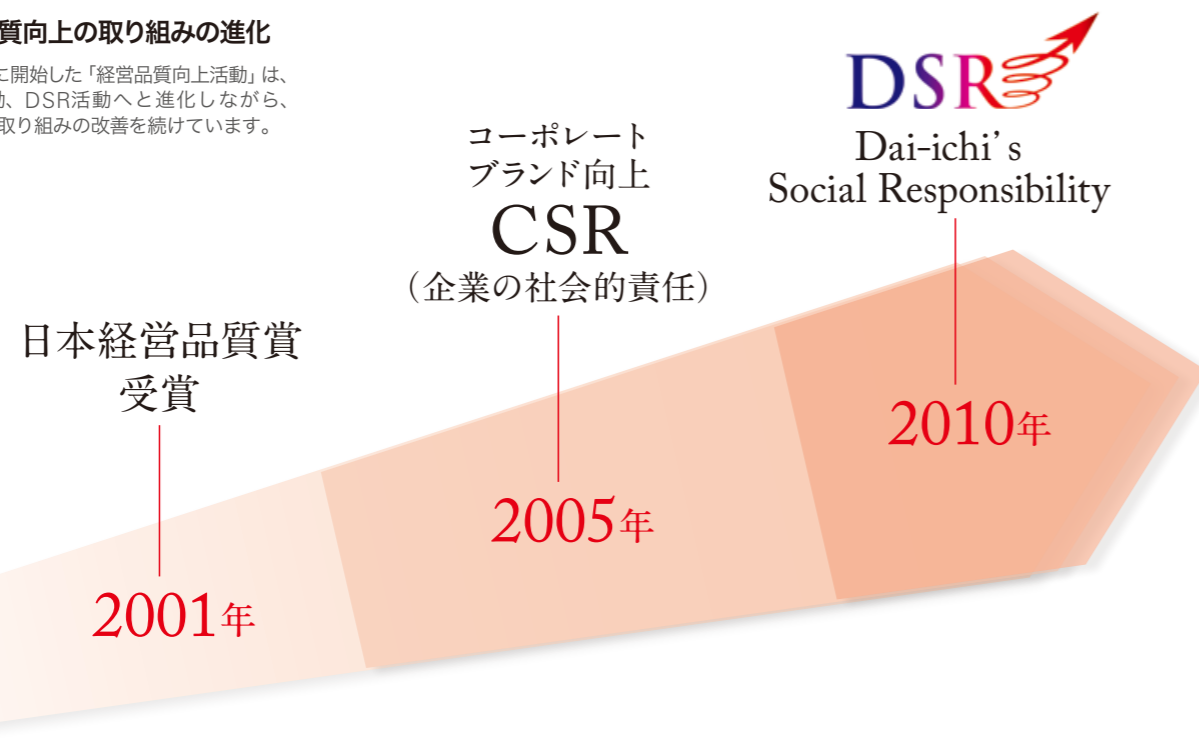
DSR経営

Dai-ichi's Social Responsibility

経営品質からDSRへ

経営品質向上の取り組みの進化

1998年に開始した「経営品質向上活動」は、CSR活動、DSR活動へと進化しながら、絶えざる取り組みの改善を続けています。



当社は創立以来一貫して「お客さま第一主義」を経営理念に掲げてきました。

そして、1998年、経営理念・経営基本方針の実現に向け、「お客さま本位」を共通の価値観としてあらゆる業務をお客さま視点で見直し、経営の質を高める取り組みである「経営品質向上活動」をスタートさせました。

その結果、2001年に当社は金融機関として初の日本経営品質賞を受賞しましたが、同賞の受賞後も当社はこの経営品質向上の考え方を踏襲し、経営理念・経営基本

方針の実現に向け、常にPDCAサイクルを回しながら経営の品質を高めることに挑戦し続けました。

2005年には、「コーポレートブランド向上」を経営戦略として打ち出すと同時に「お客さま」のみならず、「社会」、「従業員」といった、企業をとりまく各ステークホルダー(利害関係者)から高い評価をいただくことを目指し、「CSR(Corporate Social Responsibility: 企業の社会的責任)経営」を標榜し、これまでさまざまな取り組みを行ってきました。

DSR経営とは

ここ十数年来の当社の経営の枠組みは、名称や取り組みの形は変化しているものの、一貫して「経営理念・経営基本方針を実現するために、自らPDCAサイクルを回しながら、一段高いレベルの経営品質を目指す」ことを基本としてきました。

そして2010年、当社の経営は、一般的なCSRという言葉の枠に収まらない当社独自の取り組みとして、第一生命の「D」を頭文字として「DSR=Dai-ichi's Social Responsibility(第一生命グループの社会的責任)」と表現し、意識も新たにスタートを切りました。これまで取り組んできた、お客さま視点でのさまざまな対応や、職員の育成取り組み、コンプライアンス推進や事務プロセスの改善、CS・ES向上に向けた取り組みなど、あらゆる

活動においてPDCAサイクルを回し、常に一段高いレベルを目指します。

当社独自のDNAともいべき経営品質向上の考え方や行動様式を、DSRという新しい旗印を掲げることで改めてすべての役職員が認識し、すべてのステークホルダーの満足を高めるべく全力で実践していきます。

第一生命グループ 企業行動原則 (DSR憲章)

DSR経営の本格展開にあたり、第一生命グループがすべてのステークホルダーの皆さまに対する責任を果たし、ご期待に応えていく行動のあり方を社内外に明確に打ち出すべく、「第一生命グループ 企業行動原則(DSR憲章)」を定めました。

第一生命グループ 企業行動原則 (DSR憲章)

第一生命グループは、お客さま、社会、株主・投資家の皆さま、従業員からの期待に応え続けるための企業行動原則として「DSR憲章」を定め、持続可能な社会づくりに貢献します。

「DSR」とは、「第一生命グループの社会的責任(Dai-ichi's Social Responsibility=DSR)」を表し、PDCAサイクルを全社で回すことを通じた経営品質の絶えざる向上によって各ステークホルダーに向けた社会的責任を果たすと同時に、第一生命グループの企業価値を高めていく独自の枠組みです。

お客さま満足

お客さまの一生のパートナーを目指し、お客さま満足を追求した高い品質の商品・サービスを提供します。

コミュニケーション

すべてのステークホルダーに対して説明責任を果たすとともに、いただいたご意見を真摯に受け止め、積極的に企業経営に反映します。

コンプライアンス

高い倫理観を持ち、あらゆる事業活動においてコンプライアンスを徹底します。また、プライバシーを尊重し、個人情報をはじめとする各種情報の保護・管理を徹底します。

人権尊重

各国・各地域において、文化および慣習を尊重し、その発展に貢献する経営を行います。また、人権を尊重し、人権啓発に積極的に取り組みます。

ダイバーシティ

多様な人財が活躍できる働きがいのある職場環境を確保し、心と身体の健康増進を図りつつ、積極的な人財育成を行います。

環境保護

地球環境保護を社会的責任と捉え、日常のかつ継続的に環境保護活動に取り組みます。

社会貢献

「良き企業市民」として地域社会とともに発展することを目指し、社会貢献活動を行います。

企業価値

持続的な企業価値の創造に向けて、経営資源の有効活用・業務の生産性向上を推進するとともに、財務基盤の維持・強化を図ります。

DSR経営の体系

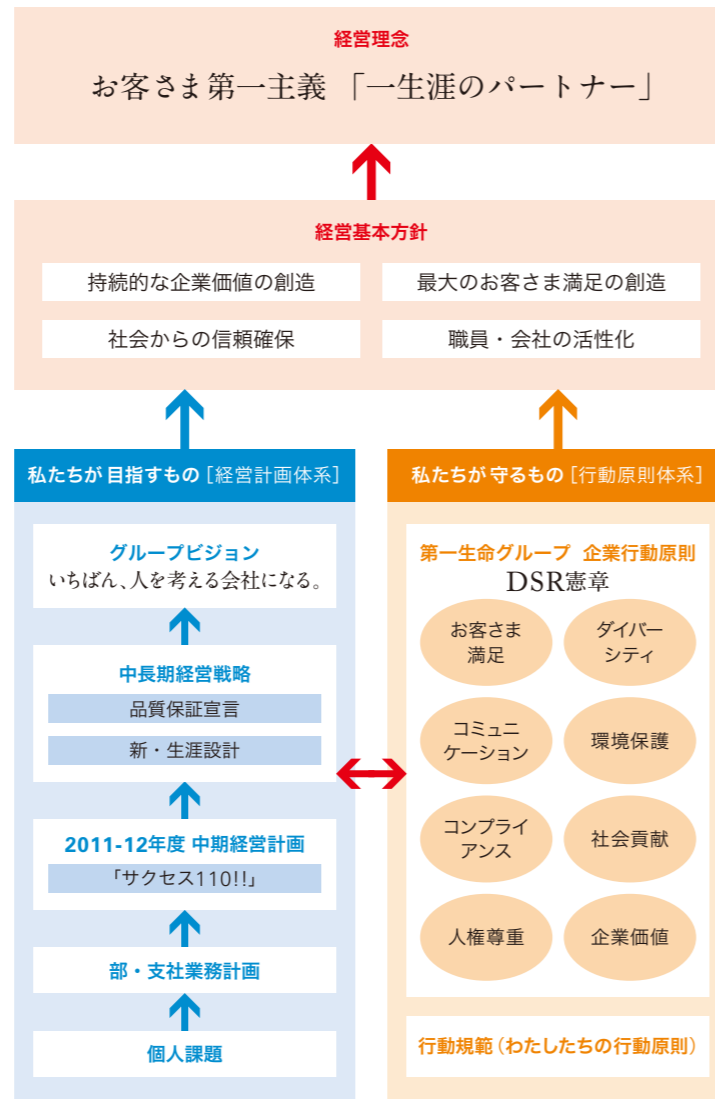
当社が創立以来大切にしている経営理念は「お客さま第一主義『一生涯のパートナー』」であり、それを支えるものとして経営基本方針を定めています。

この経営基本方針の実現のために、すべての役職員は日常の活動において「目指すもの」と「守るもの」をしっかりと意識して取り組んでいます。

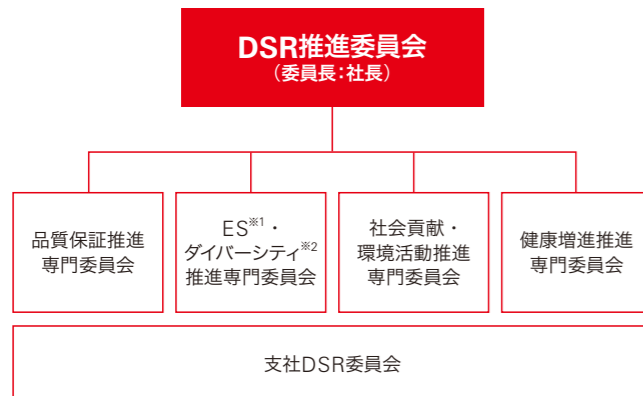
まず、「私たちが目指すもの」は、「グループビジョン」です。グループビジョン「いちばん、人を考える会社になる。」は当社グループが経営基本方針の実現に向け、中長期的に目指す姿であり、そのために中期経営計画に基づき、各部・各支社の業務計画を策定しています。

一方、「私たちが守るもの」としては、昨今の企業をとりまく社会的な要請などに的確に対応するべく、企業としての行動のあり方を定めた「第一生命グループ企業行動原則（DSR憲章）」と、当社役職員一人ひとりの行動の拠りどころである「行動規範（わたしたちの行動原則）」があります。

これらは、経営目標を追求していく上で、企業グループとして、あるいは役職員としての今後の行動のベースとなる原則・規範であり、この行動のあり方を「守る」ことでグループビジョンに掲げた姿を目指し、経営基本方針の実現に努めていきます。



DSR経営推進体制



※1 ES:従業員満足(Employee Satisfaction) ※2 ダイバーシティ:多様な人材活用

DSR経営の取り組みは、社長を委員長とする「DSR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、DSR経営の中心となる課題ごとに計画策定・実行策の推進・進捗管理を行う専門委員会を設置して、各取り組みの実効性を高めています。

また、支社における経営品質のPDCAサイクルの取り組みとして、各支社において「支社DSR委員会」を運営しています。職員の育成、苦情の縮減、コンプライアンスの推進等の支社における課題の見える化を行い、現場での課題解決力の強化を図っています。

第一生命グループビジョン

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、DSR経営を一段と向上させていくという思いを込め、中長期的に目指す姿として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。」を定めました。

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、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、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、声を聞き、共に考え、共に思い、幸せを創造できる人材を育てること。

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。

何よりも真摯に人を考える。
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

第一生命グループの目指す姿

「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、お客さまの一生涯を真剣に考え、ニーズに合った商品・サービスを分かりやすくご提案していきます。

「いちばん、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「人材」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、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、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、時代に合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、人と人との間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。

第一生命グループの事業

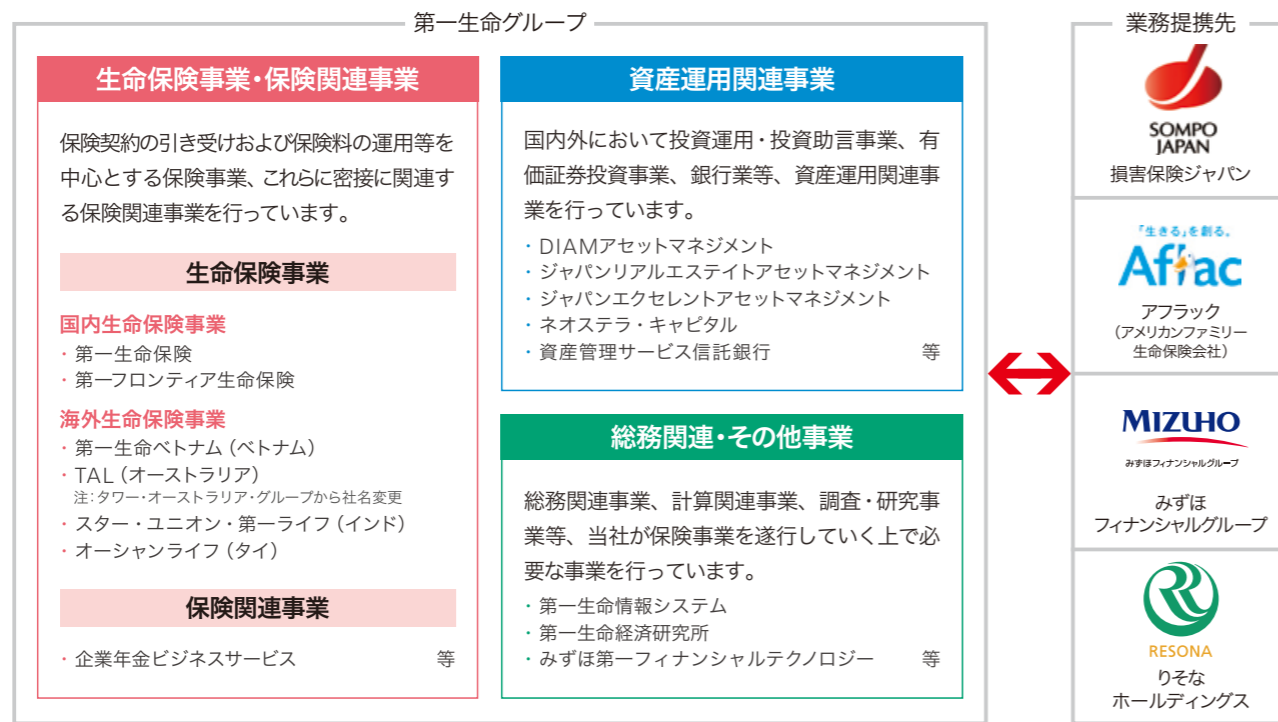
第一生命グループは、生命保険事業(生命保険・年金の引き受け・販売)を中核として、保険事業を遂行していく上で必要な事業、資産運用関連事業等を行っています。

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・パシフィック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



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時

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・年金等は約24兆円にのぼります。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。東日本大震災においても305億円のお支払いを見込んでおり、多くの被災者の方の生活安定に貢献しています。

当社は、この生命保険の社会的役割を自覚しつつ、社会との調和ある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・年金等のお支払状況(2010年度)

	民間生保	第一生命
保険金	172,449億円	7,650億円
給付金	39,747億円	5,059億円
年金	28,761億円	5,154億円
合計	240,958億円	17,864億円
1日当たりお支払額	660億円	49億円

2011-12年度中期経営計画「サクセス110!!」

本中期経営計画では、当社が創立110周年を迎える2012年度までの2年間で「グループ総力を結集した復興と成長の実現」を目指します。

中期経営計画の基本戦略

保障機能の全面発揮と復興・再生

東日本大震災により被害を受けられたお客さまの立場に立ってお手続きやお支払いの正確・迅速な遂行に努めることが生命保険事業の役割であり、当社グループの使命であると認識しています。被災されたお客さまに保険金のお支払い等のサービスを迅速かつ円滑に進めていくため、全力を尽くします。

お客さまのお役に立つことが生命保険事業の最大の存在意義であるとの考えのもと、社会的使命を果たし、グループ6万人が総力を結集して成長に向けた取り組みを進めていきます。

成長に向けた事業展開の加速

1997年以降推進してきた「生涯設計」のコンセプトをさらに拡大・進化させた「新・生涯設計」(P26参照)を掲げ、国内での成長が期待できる第三分野(医療等)、個人貯蓄市場への競争力の高い商品投入、コンサルティング強化を行うことで、マーケットの成長を上回るトップライン成長を目指します。

海外生命保険事業について、生命保険市場の拡大が期待されるアジア・パシフィック地域を中心に取り組むとともに、より早期の利益成長享受を目的に一定の市場成長が見込める先進国生保事業への進出も検討し、海外生命保険事業の当社グループ利益への貢献度向上を図ります。

既存事業分野のビジネスモデル変革に向け「5つの変革」(P18参照)に取り組み、固定的コストの効率化、お客さま接点分野の強化等を進め、グループの競争力強化を推進します。

財務基盤強化、成長戦略を支える規律ある資本政策の遂行

グループとして、生命保険会社の経済価値ベースでの企業価値を表す主要な指標であるEV(エンベディッド・バリュー)の安定的成長の実現を目指します。リスク・コントロール策等に取り組むことで各事業分野の資本効率を向上させるとともに、これらの取り組み等によって生じる余剰資本を活用して成長分野への規律ある資本配賦(M&Aでの資本投下を含む)を推進することで、最適な事業ポートフォリオの構築およびグループ全体での企業価値向上を図ります。

本格的な連結経営に向けた体制の完成

内外成長分野への展開加速やグループ内の経営資源配分の機動性向上等に資する経営体制を構築すべく、持株会社体制移行に向けた整備を推進します。あわせて、グローバルな規制・会計動向等を踏まえつつ、グループ各社・事業部門別の収支・リスク管理インフラの高度化等により、本格的な連結経営体制の確立を推進します。

DSR経営の推進による企業価値の向上

全従業員が、各組織において自律的にPDCAサイクルを回すことを通じて経営品質の絶えざる向上を図り、各ステークホルダーへの社会的責任を果たすとともに、企業価値の向上に取り組んでいきます。

DSR経営への取組状況

グループビジョンごとにDSR経営の取組状況をご報告しています。

グループ ビジョン	ステーク ホルダー	目指すべき姿	2010年度の実績と今後の取組み	推進指標	2009年度 実績	2010年度 実績
いちばん、 品質の高い会社	お客さま	品質の高い商品・サービスの提供を通じ、お客さま満足を目指します。また、お客さまの声を真摯に受け止め、業務プロセスの改善や会社の経営に反映します。	<p>【実績】 品質保証宣言の履行に向けた取り組みの推進により、全国お客さま調査総合満足度(個人のお客さま)は、9年連続で前年を上回り、過去最高の成果を得ることができました。</p> <p>2010年度の具体的取組として、保険金・給付金のお支払いについての専用フリーダイヤルの導入や、「生涯設計レポート(ご契約内容や当社業績についてのお知らせ通知)」への「保険金・給付金等のお支払履歴」の掲載等ご提供する情報の充実、またご来社窓口「生涯設計パーク」の拡充、ご相談窓口の営業時間延長や土曜営業の開始(全国70のご相談窓口のうち10カ所で開催)等を行いました。</p> <p>【今後の取組み】 お客さまの分かりやすさと利便性を第一に考えた事務フローへの変革に取り組みます。また、東日本大震災で被災されたお客さまに対し、迅速・確実に保険金・給付金をお支払いすることを最大の使命と捉え、お手続き等に対する特別取扱の実施やグループ総力を挙げての「お見舞い・お手続き推進活動」の展開を行ってまいります。</p> <p>【実績】 お客さまから寄せられた苦情への対応は、当社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行うこととしており、24時間以内の早期対応、1カ月以内の早期解決に向けた対応を徹底しています。このような取り組みの結果、(社)生命保険協会に寄せられた当社に関する苦情の件数は大幅に減少し、その占有率も12.3%(2009年度)から10.5%(2010年度)に低下しています。また、「お客さま総訪問活動」によるお客さまサービスの推進等により、解約失効率等の指標も改善を続けています。</p> <p>【今後の取組み】 引き続き、「VOC会議^{※2}」や「支社DSR委員会」を通じて、お客さまの声分析、改善策の立案・実行に取り組みます。</p>	全国お客さま調査総合満足度結果 ^{※1} (個人のお客さま)	82.6%	84.6%
				全国お客さま調査総合満足度結果 ^{※1} (法人のお客さま)	85.6%	85.6%
				全国お客さま調査給付金請求手続き総合満足度 ^{※1}	94.0%	95.3%
	社会	良き企業市民として社会貢献活動に積極的に取り組み、健全な事業活動を通じて、社会・経済の発展と地球環境との調和に貢献していきます。	<p>【実績】 全社を挙げて「Ecoダイエット運動」を展開することにより、CO₂排出量▲6.1%、紙使用量▲22.1%の削減を実現しました。また、資産運用面では、環境に配慮した不動産投資や、当社資産の運用を目的としたSRIファンドの設立を行うなど、幅広く社会・経済の発展や地球環境との調和に貢献する取り組みを行っています。</p> <p>【今後の取組み】 「2011-2012年度環境中期取組計画」に基づき、さらなる環境経営の推進に取り組みます。</p>	生命保険協会受付苦情件数 ^{※3}	719件	581件
				解約失効率(個人保険・個人年金)	5.60%	4.66%
				CO ₂ 排出量 ^{※4}	179,000 t-CO ₂	168,000 t-CO ₂
いちばん、 生産性の高い会社	お客さま 株主・投資家の 皆さま	事業費効率の向上や従業員一人ひとりの生産性向上に取り組むことで収益力の強化を図り、より品質の高い商品・サービスのご提供につなげていきます。	<p>【実績】 事務集中部門での製造業アプローチを活用した「事務品質と生産性の同時追求」等を通じて、事業費効率の改善に取り組んでいます。</p> <p>また、「新・生涯設計」に基づくお客さまニーズを踏まえた商品の提供や、ご契約サイクルのさまざまな局面を捉えたお客さま接点頻度の強化・推進により、チャネル生産性も向上しています。</p> <p>【今後の取組み】 成長戦略に掲げる「5つの変革」を推進することにより、さらなる固定的コストの効率化、お客さま接点分野の強化等を進め、グループの競争力強化を推進します。</p>	固定的コストの効率化(2008年度からの累計削減率)	約7%	約10%
				月間平均残業時間(内勤職員)	7.4時間	5.1時間
				一人当たり新契約件数 ^{※5} (営業職員)	26.4件	30.2件
いちばん、 従業員の活気 あふれる会社	従業員	多様な人材が活躍できる働きがいのある職場環境づくりに取り組み、積極的な人材育成を行います。	<p>【実績】 女性リーダーの継続的な輩出に向けた育成プログラムの強化や、障がい者雇用の推進、外国人留学生採用等を通じ、ダイバーシティの推進に取り組んでいます。また、ワーク・ライフ・バランスの実現に向け、総労働時間縮減や有給休暇の取得推進、男性の育児休業取得推進等に取り組んでおり、ダイバーシティ、ワーク・ライフ・バランス推進の取り組みは社外からも高く評価されました(右記参照)。</p> <p>【今後の取組み】 引き続き、ダイバーシティ推進、職員の育成強化、人材の積極的なグローバル化に向け、取り組んでいきます。</p>	職員満足度調査結果 ^{※1}	61.1%	65.9%
				女性管理職占率	6.6%	6.8%
				障がい者雇用率	2.01% (2010年6月1日現在)	2.02% (2011年6月1日現在)
				年次有給休暇取得率	65.6%	63.6%
いちばん、 成長する 期待の高い会社	株主・投資家の 皆さま	「新・生涯設計」の推進や、海外事業等への展開を通じ、持続的な成長に向け取り組んでいます。	<p>【実績】 「新・生涯設計」の推進により、第一生命における延べお客さま数(保有契約件数)は前年度より伸張し、銀行等を通じた貯蓄性商品を専門的に扱う第一フロンティア生命についても、順調に保有契約高・件数を伸ばしています。</p> <p>また、アジア・パシフィック地域を中心とした海外事業では、オーストラリアのタワー社(現TAL)を完全子会社化するなど、順調に伸張しています。</p> <p>【今後の取組み】 中期経営計画「サクセス110!!」に掲げる成長戦略を遂行し、復興と成長の実現を目指していきます。</p>	延べお客さま数(個人保険・個人年金の保有契約件数)	1,220.3万件	1,240.5万件

※1 「満足」「やや満足」の回答占率 ※2 VOC:Voice of Customer ※3 (社)生命保険協会の運営する生命保険相談所に寄せられた、当社に関する苦情件数
 ※4 エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)に基づき算出(P41参照) ※5 新契約件数を分子、営業職員数の平均値を分母として算出(1年間)

2010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

持続的な企業価値の創造

- ・トムソン・ロイター・マーケティング
DEALWATCH AWARDS 2009
「IPO of the Year(株式部門)」受賞(2010年4月)
- ・東洋経済「CSR企業ランキング」金融機関第6位
(生命保険業界第1位)(2011年2月)

最大のお客さま満足の創造

- ・一般社団法人ユニバーサルコミュニケーション
デザイン協会 UCDAアワード2010
帳票分野 総合通知部門「特別賞」受賞(2010年6月)
- ・団体年金特別勘定「外国債券口」が、
マーサーMPAアワード(Japan)2011
「外国債券総合部門(5年)」受賞(2011年7月)

社会からの信頼確保

- ・財団法人ヒートポンプ・蓄熱センター
「第13回 蓄熱のつどい」感謝状(2010年7月)(2年連続)
- ・ウズベキスタン共和国「ゴールデンアンブレラ賞」受賞
(財団法人国際保険振興会)(2010年11月)
- ・「2010年度ゴールデンドラゴン賞」受賞
(第一生命ベトナム)(2011年1月)(3年連続)
- ・日本経済新聞社「環境経営度指標ランキング」
金融機関第10位(生命保険業界第1位)(2011年1月)
- ・「CASBEE」Sランク認証取得
(豊洲キュービックガーデン)(2011年2月)

職員・会社の活性化

- ・厚生労働省 均等・両立推進企業表彰
「均等推進企業部門 東京労働局長優良賞」受賞
(2010年10月)
- ・厚生労働省 均等・両立推進企業表彰
「ファミリー・フレンドリー企業部門
東京労働局長優良賞」受賞(2010年10月)
- ・2011 J-Winダイバーシティ・アワード「大賞」受賞
(2011年3月)
- ・東洋経済新報社 第4回ダイバーシティ経営大賞
「ワークライフバランス部門賞」受賞(2011年3月)
- ・日経WOMAN「女性が活躍する会社BEST100」
第4位(2011年4月)

SRIインデックスへの組み入れ

- ・当社は、世界的な社会的責任投資
(SRI)指標の一つである
「FTSE4Good Index Series」の
対象銘柄に選定されました。
(2011年4月1日時点)



FTSE4Good

ステークホルダーとのかかわり

当社は、お客さま、社会、株主・投資家の皆さま、従業員を経営に深いかかわりを持つステークホルダーと捉え、「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。それぞれのステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを通じて事業活動を振り返り、PDCAサイクルを回すことで経営品質の向上に努めています。

最大のお客さま満足の創造

営業職員(生涯設計デザイナー)、コールセンター、本社・支社等窓口、ホームページ等のさまざまなお客さまとの接点を通じてご意見・ご要望をお寄せいただき、商品・サービス等の改善に努めています。また、全国の支社で定期的に「お客さま懇談会」を開催し、お客さまのご意見・ご要望を直接伺っています。



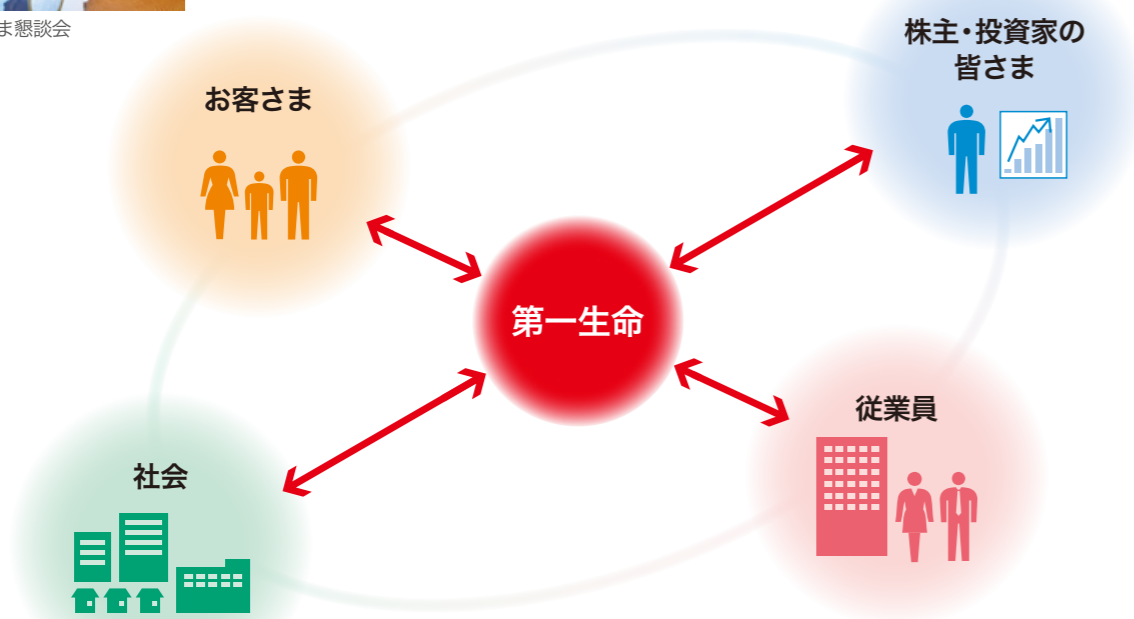
お客さま懇談会

持続的な企業価値の創造

決算説明会、経営説明会の開催、機関投資家の皆さまとの国内外でのミーティングの開催、IRイベントへの参加および株主総会での質疑応答等を通じ、株主・投資家の皆さまとコミュニケーションを図っています。



株主総会



社会からの信頼確保

職員によるボランティア活動や、教職員・高校生のインターンシップ受け入れ、寄付講座の提供等を通じ、地域の皆さまとコミュニケーションを図っています。また、企業の消費者対応やお客さま本位の経営のあり方等について専門分野の有識者と意見交換を行う「消費者問題研究会」を継続して開催しています。



消費者問題研究会

職員・会社の活性化

経営層と職員との双方向コミュニケーション実現に向け、イントラネットを活用した「ネットワーク社長室」や、全国の各支社・各部門での「役員と語る」の運営を行っています。



役員と語る

有識者とのダイアログ

当社のDSR経営がステークホルダーの皆さまからさらに高い評価をいただけるよう有識者の方々とのダイアログを行いました。

消費者が主体的に人生を設計できるよう、導いていただくことを期待します

2005年以降に保険金不払いの問題が世間を賑わせましたが、失った信頼を取り戻すために、第一生命は業務改善に真摯に取り組み、危機を成長に結び付けてきたのだと思います。そこには経営の大きな質的な転換があり、今のDSR経営を推進する土壌につながっているように感じます。そのような視点からステークホルダーへ発信し、消費者とともに変わっていくことを伝えると良いと思います。

消費者とのかかわりにおいては、担当者やコールセンターなどで消費者の声を聞き、しっかりと改善につなげていることが分かります。しかし、意見に対応することだけが、「お客さま第一」や「お客さま満足」ではありません。消費者自身が自分の生活設計を主体的に考えられるように、商品の見方や生命保険の基礎的な知識を伝え、消費者を啓発し、導いていくという意識も持っていただきたいと思います。広く保険のシミュレーションができるサイトを設けるなど、一般の消費者が気軽に人生設計を考えられる仕組みを提供していくことも良い方法ではないでしょうか。



全国消費者団体連絡会 事務局長
阿南 久氏

第一生命だからこそ提供できる、未来のビジョンを示していただきたい

第一生命が、自社だからできる取り組みを「DSR」と名付け、PDCAを回しながら経営品質向上の取り組みを進化させていることは評価できます。しかし、そのような社内のロジスティクスだけでなく、これが第一生命にしかできないことだ、今後こういうことを目指すので第一生命にお任せください、というメッセージをもっと強く打ち出していきたいと思います。そうすることで、潜在的なパートナーも第一生命に共感し、力を感じることができそうですし、社員も自社への誇りがより一層高まるでしょう。

もう一つのポイントは、第一生命は、生命保険を提供するという役割とともに、機関投資家としての責任が非常に大きいということです。第一生命が長期的な視点で、将来の社会を見据えた投資を行えば、お客さまは自分のお金がより良い方向に活かされているという喜びを感じることができます。投資の考え方を明確に示し、直接お客さまに見えない部分まで、経営品質つまりDSRとして取り組んでいることを伝えていくと良いと思います。



立教大学経営学部 教授
デイヴィス・スコット氏

ダイアログを受けて

お二人の有識者とのダイアログを通じ、当社グループがステークホルダーの皆さまから一層のご支持をいただく上での貴重な「気づき」がありました。特に、会社事業としての保険商品のご説明や消費者の皆さまへの働きかけとは別に、保険や「生涯設計」の考え方について広く社会の皆さまにご理解いただく仕組みづくりに大いに当社が貢

献しうること、あるいは、未来に向けた力強いメッセージやお預かりしている資産に関する情報の発信を強化することにより、当社との「パートナーシップ」をより魅力的なものとして捉えていただけること等、私どもが日頃見失いがちな視点からの示唆をいただきました。

DSR推進室長 榎永 慎一郎



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

海外生命保険および国内マーケットでの事業展開の加速により収益力の強化を図るとともに、ビジネスモデル変革により一層の生産性向上を図り、競争力強化を推進します。
また財務基盤強化、規律ある資本政策を遂行し、持続的な企業価値の向上を目指します。



SPECIAL ISSUE 特集

成長に向けた事業展開の加速

1. 「新・生涯設計」による 国内マーケットでの成長実現

当社は、1997年以降「生涯設計」のコンセプトに基づくさまざまな取り組みを推進してきましたが、株式会社化・上場のプロセスで得られた経験に基づき、「生涯設計」のコンセプトをさらに拡大・進化させた「新・生涯設計」を掲げ、国内市場での成長実現を目指します。

具体的には、国内での成長が期待できる第三分野（医療等）・個人貯蓄市場への競争力の高い商品投入、コンサルティング強化を行うことで、マーケットの成長を上回るトップライン成長を目指していきます。グループの第一フロンティア生命では、銀行等窓販向けに機動的かつ競争力のある個人貯蓄商品の投入を行うことで、グループのトップライン成長への貢献を目指していきます。

加えて、当社の有するお客さま基盤やヒト、モノ、仕組みなど、さまざまなリソースを活かし、有機的にお客さま接点の強化を図ることで、「コンサルティングの対象とするお客さま層の拡大」と「チャンネルの生産性向上」を図っていきます。

2. 海外事業等での着実な成長

海外生命保険事業について、アジア・パシフィック地域を中心とした展開を進めます。具体的には、当社グループが長年にわたり培ってきたノウハウに加え、2011年5月に完全子会社化を完了したタワー社（現TAL）の経営ノウハウも活用し、引き続き、生命保険市場の拡大が期待されるアジア・パシフィック地域を中心に取り組むとともに、より早期の利益成長享受を目的に一定の市場成長が見込める先進国生保事業への進出も検討し、海外生命保険事業の当社グループ利益への貢献度向上を図っていきます。

また、生保事業との親和性が高く、人口増加・退職資金拡大を背景に高成長を期待できる海外アセットマネジメント事業についても事業参画を検討していきます。

3. 成長戦略を支える事業変革の推進

既存事業分野のビジネスモデル変革に向け、下記の「5つの変革」に取り組み、固定的コストの効率化、お客さま接点分野の強化等を進め、グループの競争力強化を推進します。

成長戦略を支える5つの変革

コストマインド変革	より品質の高い商品・サービスをより低コストでご提供する、「いちばん、品質・生産性の高い会社」に向けたグループ全従業員の挑戦。
事務オペレーション変革	お客さまの分かりやすさと利便性を第一に考えた事務フローへの変革と、事務集中部門での製造業アプローチを活用した事務品質と生産性の同時追求。
業務フォーメーション変革	お客さま接点への人財のシフトを含めた、本社・支社の組織・人員の効率化。
オフィスインフラ変革	営業時間・立地・提供するサービス等、幅広くお客さまのニーズを捉えた店舗体制の構築。本社オフィスのユニバーサルレイアウト化による業務効率および生産性の向上。
ワークスタイル変革	上記の変革を支え、推進するためのグループ全従業員一人ひとりの意識・行動変革。

海外生命保険事業の展開

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、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、市場の発展や生命保険の普及を通じて人々の生活の安定に貢献しつつ、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寄与しています。

インド スター・ユニオン・第一ライフ



当社は、日本の生命保険会社として初めてインドに進出しました。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。2010年度の新契約保険料は昨年度と比較し、46%の成長を遂げており、2011年3月末時点で民間生保22社中12位と順調に伸展しています。

タイ オーシャンライフ



オーシャンライフは、タイ生保市場において、個人代理店チャネルによる販売網を全国に有する当社関連会社です。当社と個人保険・団体保険・リスク管理体制強化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。2010年度の収入保険料は前年比で108%と増加しています。

ベトナム 第一生命ベトナム



当社は2007年1月、日本の生命保険会社として初めてベトナムに進出しました。同国の生保市場全体が急成長を遂げる中で、当社会社である第一生命ベトナムの収入保険料は子会社化以前の2006年度に比べて約2.7倍に伸展し、マーケットシェアも2006年度の4.3%から、2010年度には7.2%まで拡大しています。

同社は生命保険事業の展開とともに社会貢献活動にも力を入れており、こうしたベトナム経済・社会への貢献が高く評価され、経済発展に貢献した外資系企業に授与される「ゴールドドラゴン賞」を2009年から2011年まで3年連続で受賞してい

ます。また、2009年9月にベトナムへの投資を通じて同国経済・社会に貢献した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)」を受賞したほか、同年12月に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」として表彰されました。

当社は、第一生命ベトナムを通じて、今後もベトナム経済および社会の発展に貢献できるよう取り組んでいきます。



「ゴールドドラゴン賞」授賞式

オーストラリア TAL Limited



当社は2011年5月、現地生命保険会社であるタワー社を完全子会社化しました(同年6月にTAL Limited(以下、TAL)へと社名を変更)。

豪州生保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。その中で、TALは一人当たりの保障金額が低いという豪州の現状に対して、お客さまを啓発しながらニーズに合った保障商品の提供に努

めています。その結果、保障性商品の市場では2位(2010年12月時点)と競争力を発揮しています。

また、TALは社会貢献活動にも力を入れており、これまで英国で保存されていた入植時代初期の動植物、自然風景などを描いた歴史的価値の高い水彩画をニューサウスウェールズ州立図書館に寄贈する活動や、現地NPO団体と協力し、希望者に対する食事の無償支援等も行っています。

当社は、TALを通じて今後も豪州経済および社会の発展に貢献できるよう取り組んでいきます。



TAL子会社化記念式典

VOICE

第一生命のビジョンに共感し、共に歩んでいきます

私たちTALは、第一生命グループの一員になったことを喜ばしく思います。弊社は、第一生命が掲げる「お客さま第一主義」の精神と、「いちばん、人を考える会社になる。」というビジョンに共感しており、2008年に第一生命の出資を受け入れて以来、良きパートナーとして関係を築いてきました。この第一生命との関係は、お客さまやビジネス・パートナーからも力強い支持をいただいております。

一般の第一生命による100%出資に際しても、皆さまからご理解とご協力がいただけたことを、非常に嬉しく思っております。

私は、今後この両社の関係がさらに強固なものになると確信しております。また、TALと第一生命が成功に向かって共に歩んでいけることを楽しみにしております。

TAL Managing Director **Jim Minto**



SPECIAL ISSUE 特集

国内成長マーケットへの取り組み

少子高齢化等を背景に社会保障制度の見直し機運も高まる中、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きています。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、「新・生涯設計」のコンセプトの下、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、医療、介護、老後等の分野で、品質の高い商品やサービスを提供していきます。

具体的には、今後人口の増加が予想されるシニア層のニーズに応えるため、医療保障商品や個人貯蓄商品の提供を強化しています。2010年9月には医療実態に即した給付内容とする「医のいちばんNEO」等の新医療特約、2011年1月には無配当医療保険「メディカルエール」の販売を開始しました。また、2011年8月には、無配当一時払終身保険(告知不要型)「グランロード」の販売も開始しています。

VOICE

お客さま・代理店の皆さまとの信頼関係の構築に努めています

第一フロンティア生命の商品を、銀行・証券会社等の代理店の皆さまに販売いただくための支援を行っています。お客さまにとって本当に必要な提案は何かを常に考え、また、代理店の皆さまには周辺知識のフォロー等を行い、お客さまおよび代理店それぞれの課題解決のためのコンサルティングを心掛け、信頼関係の構築に努めています。当社は設立4年の若い会社であり、試行錯誤しながら新しいものにチャレンジしていく姿勢が魅力です。社会・経済環境変化による影響を受けることもあります。私たち従業員の力を結集し、会社の成長に貢献していきたいと思っております。



第一フロンティア生命 中澤 憲子

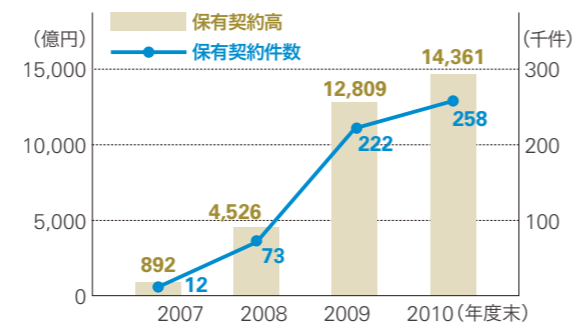
第一フロンティア生命の取り組み

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、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。2010年度は、米ドル、ユーロ、豪ドルの中から通貨を選択できる外貨年金保険や、資産運用に加えて相続ニーズにも対応した変額終身保険を商品ラインアップに加え、多様なお客さまニーズにより一層きめ細かく対応できる商品体系としました。

第一フロンティア生命の保有契約高は順調に増加しており、2011年3月末時点で1兆4,361億円となっています。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活かし、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。

第一フロンティア生命実績



コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンスの基本的な考え方

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①

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。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、会長、社長および社外委員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、執行役員の仕事報酬制度等について審議しています。

■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。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。

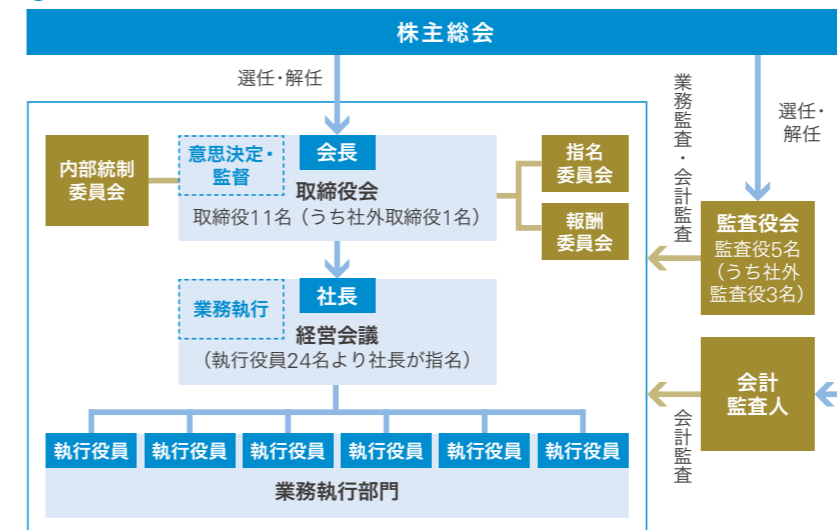
監査について

■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・経営全般に係るリスク管理への対応状況の監査、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、監査に関する重要事項について協議を行います。

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。

①コーポレート・ガバナンス体制図(2011年7月1日現在)



■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

や募集代理店に対して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、お客さま、社会、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

開示基本方針を制定するとともに、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。

内部統制

内部統制の方針

当社は、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(①)、内部統制態勢整備の一環として内部統制委員会を設置しています。内部統制委員会は、取締役会・経営会議を補佐

する組織として、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確認・審議を行います。同委員会は代表取締役および内部統制を担当する執行役員で構成され、原則毎月開催されます。

リスク管理

セルフ・アセスメント(CSA※)

当社では、業務上のリスクに対する

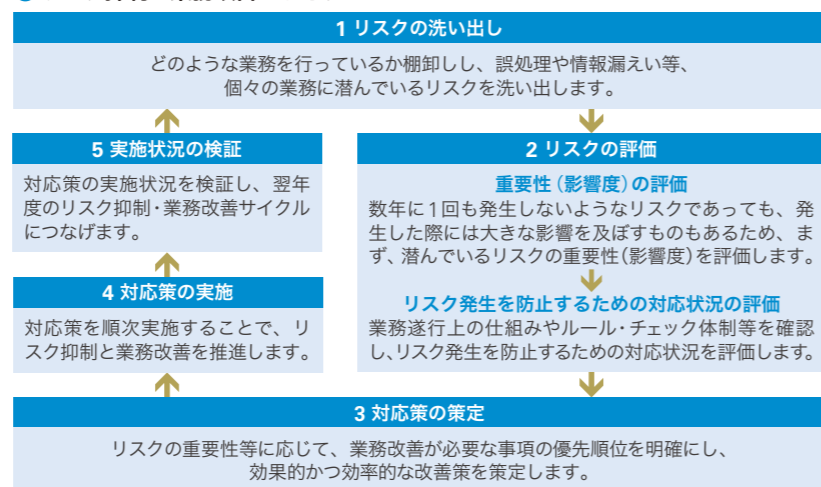
内部統制全般の実効性を高めることを目的に、リスクの洗い出しと評価の手法を体系化・標準化した「内部統

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

① 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

② リスク抑制・業務改善のサイクル



クなどの「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(②)。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

コンプライアンス(法令等遵守)への取り組み

コンプライアンス推進状況

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。

具体的には年度ごとの課題を「コンプライアンス・プログラム」として策定し、当該プログラムに基づき、各部・各支社がコンプライアンスの推

進に取り組んでいます。また、推進状況をコンプライアンス委員会や経営会議等で経営層が主体となって定期的に検証し、必要に応じプログラムを見直しています。

2010年度は、株式会社化・上場に伴う法令等遵守態勢の一層の充実を図るため、当社の重要事実や株主情報等の会社情報の管理強化、保険募集管理態勢の強化等を重点取組とし順次対応しました。

情報資産の保護・管理

情報資産の保護・管理を一層推進するため、2010年度は、重大情報漏えい事案防止の観点から、インターネットメール利用時の牽制強化や外部記憶媒体の縮減、システム的なチェックの強化を図りました。また、再委託先を含む業務委託先に対する監督・点検の実施、全社で定期的実施する研修・点検により役職員への情報資産保護の徹底を図りました。

株主・投資家の皆さまとのかかわり

株主・投資家とのコミュニケーションと株主配当方針

株主・投資家の皆さまとの対話

当社は、株主・投資家の皆さまとの対話を重視しています。2010年度は、年4回の決算説明会や年2回の経営説明会に加え、年間350回(うち海外では108回)に上る機関投資家とのミーティングに経営幹部が頻繁に参加しました。第三者が主催する個人投資家向けIRイベントや会社説明会にも積極的に参加し、当社に対する理解を深めていただくよう努めています。説明会資料等は当社のホームページに掲載し、広く株主・投資家の皆さまにご覧いただいています。

株主総会

2011年6月27日、第1期定時株主総会を開催しました(当日ご出席株主数1,655名 開催時間3時間6分)。株主総会では、2010年度の事業内容の報告、「2011-12年度 中期経営計画」の説明のビジュアル化を進め、より分かりやすいプレゼンテーションに努めました。株主総会招集ご通知は、色合いや体裁等を工夫して分かりやすい紙面とするともに、発送を早期化しました。株主総会后には、当社ホームページにて、上記プレゼンテーションの

動画配信、議事録の概要・議決権行使結果の掲載等、積極的な情報開示を行いました。

株主配当方針

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%とすることを旨としつつ、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。

※ 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。

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

当社の有するあらゆるリソースを活かしコンサルティング強化を図ります。
お客さまの声に基づく業務改善のPDCAサイクルを強化することで、
今日的な見直しを行った「品質保証宣言」の履行に向けた取り組みをさらに加速させ、
お客さまに選ばれ続けるための品質の維持・向上に努めます。

全国で4万名を超える営業職員(生涯設計デザイナー)が、フェイス・トゥ・フェイスによるコンサルティング活動を行っています(写真:首都圏営業本部 コンサルティング営業室 Sキャリア・オフィス 勝倉 朋代)



SPECIAL ISSUE 特集

新・生涯設計戦略の取り組み

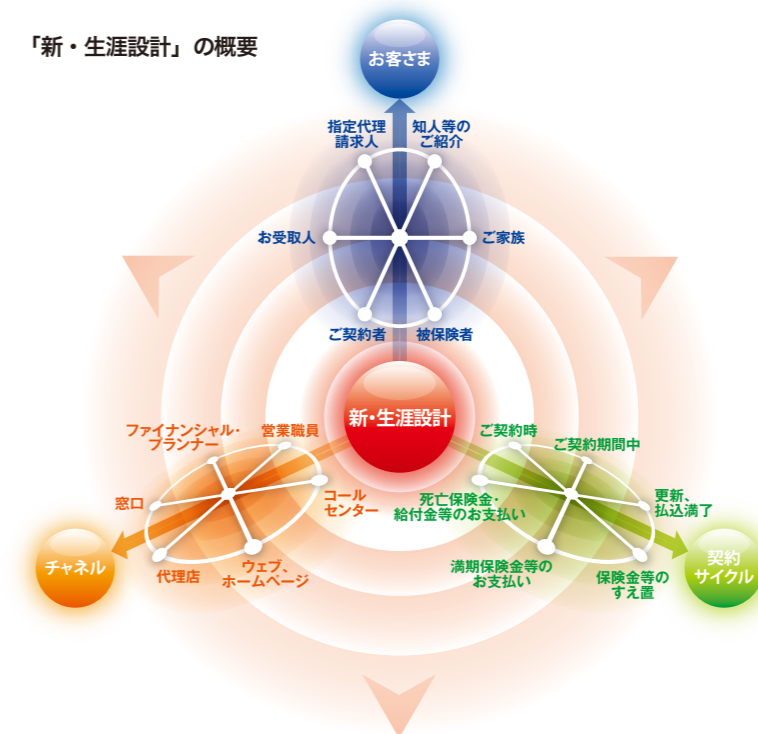
当社では、1997年以降、「良質な商品・サービス・提案」をお届けするという「生涯設計」を推進し、創立以来の経営理念である「お客さま第一主義」を実践してきました。

一方、お客さまのライフスタイルの変化、競争の激化など、生命保険事業をとりまく環境は、今後ますます変化していくものと予想されます。

このような中、当社はお客さまから選ばれる会社であり続けるため、これまでの「生涯設計」のコンセプトをさらに拡大・進化させた「新・生涯設計」に取り組んでいます。

「新・生涯設計」では、ご契約者のみならずそのご家族や知人も含め、「生活者」としてのお客さまとの接点を広げること、営業職員やコールセンター、ファイナンシャル・プランナー等の当社営業チャネルや通知物等の媒体が連携してお客さまとの接点を進化させること、契約サイクルのさまざまな局面を捉えてお客さまとの接点の頻度を高めることを目指します。

当社は、これからも「一生涯のパートナー」として、**すべてのお客さまに、私たちすべてが、すべての接点で、お役に立てるよう努力していきます。**



VOICE

すべてのお客さまのお役に立てるよう「新・生涯設計」を推進します

当社には約800万名のご契約者に加え、被保険者、お受取人、そのご家族等、ご契約にかかわる多くのお客さまがいらっしゃいます。その「すべてのお客さまに」一生涯にわたって「良質な商品・サービス」をご提供できるよう、社会の変化や医療の進歩等を見通した商品を開発するとともに、加入年齢範囲の拡大、告知不要型商品の導入、情報提供の充実等を進めています。

また、最適な保険にご加入いただき、お役立ていただくために、フェイス・トゥ・フェイスによる双方向でのコンサルティングに磨きをかけるとともに、ホームページやコールセンター、

窓口、通知物等の充実・連動を図り、「私たちすべてが」お客さまとの接点強化に努めています。2012年には、当社独自のモバイルパソコン(DL Pad)を投入し、分かりやすい「良質な提案」と、迅速で便利なお手続きを実現します。

ご契約時・ご契約期間中・お支払時の「すべての接点で」、お客さまにご支持・ご満足いただけるよう「新・生涯設計」を推進してまいります。

取締役常務執行役員 浅野 友晴



品質保証宣言

当社は、創立以来受け継いできた、お客さまのことを何よりも大切にするという姿勢を明文化し、2006年に「品質保証新宣言」として表明しましたが、2011年4月、さらにお客さま視点を反映させ、より分かりやすくした「品質保証宣言」に改定しました。今後もより一層のお客さま満足向上のため、「品質保証宣言」の履行に向けた取り組みを推進していきます。

- 第一宣言** 「お客さま第一主義」をさらに追求し、ご提供する商品・サービスの品質管理を徹底します。
- 第二宣言** お客さま一人ひとりの生涯と真剣に向き合い、人生のステージごとに最適な備え方のコンサルティングを行います。
- 第三宣言** 商品・サービスの内容やご契約内容などについて、お知りになりたいこと、重要なことを分かりやすくご説明します。
- 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、お客さまの立場に立ったお手続きや公平なお支払いを正確かつ速やかに行います。
- 第五宣言** 社外の方々から幅広くご意見を伺うとともに、お客さまの声を真摯に受けとめて、日々の仕事や会社の経営に反映します。
- 第六宣言** 長期間にわたり保障をご提供する使命を果たすため、財務基盤を維持、強化します。

第一宣言 「お客さま第一主義」をさらに追求し、
ご提供する商品・サービスの品質管理を徹底します。

「新・生涯設計」を支える商品開発

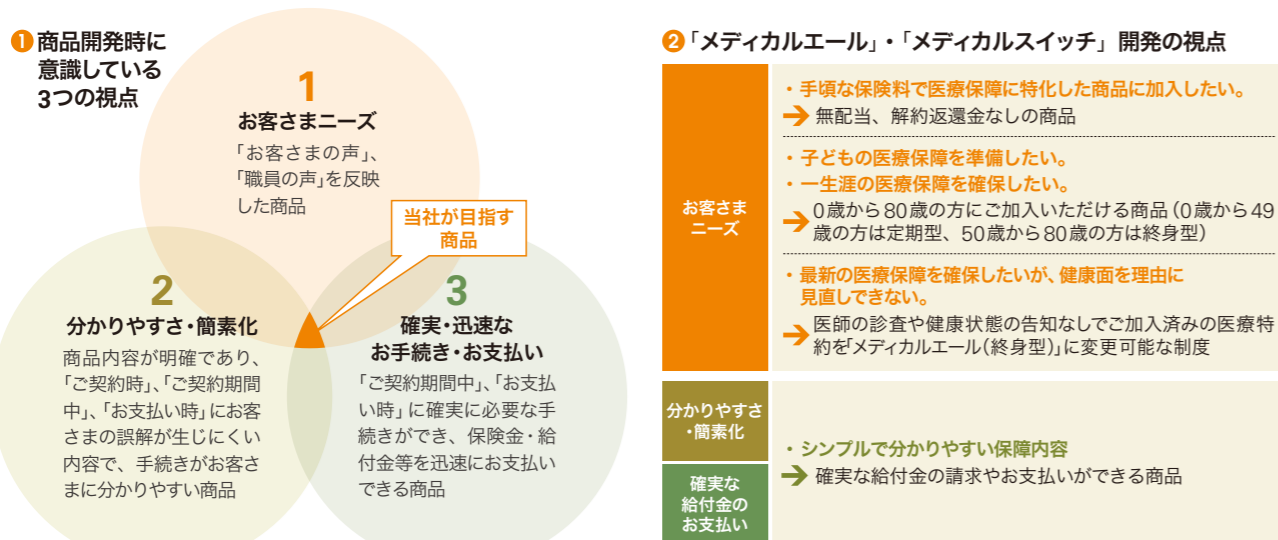
商品開発の3つの視点

「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けるよう、3つの視点を意識しながら、商品開発を行っています(1)。

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。さらに、役員・部長級の経営

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



3 2010年4月株式会社化後の商品・制度対応

名称	時期	内容
順風ライフ	2010年9月	「順風人生」を進化させ、充実した医療保障の確保を可能とし設計の自在性を高めた商品
医のいちばんNEO	2010年9月	最新の医療実態を反映し、お客さまに分かりやすい給付を実現した商品
8大生活習慣病入院特約D	2010年9月	当社従来の生活習慣病対象疾患に肝疾患、膵疾患、腎疾患の3疾患を加えた商品
メディカルエール(定期型)(終身型)	2011年1月	充実した医療保障をお手頃な保険料で準備できる無配当タイプの商品
メディカルスイッチ	2011年1月	ご加入済の医療特約を診査・告知なしでメディカルエール(終身型)に変更可能な制度
Top Plan サクセスU+(プラス)	2011年5月	短期の保険料払込期間(5・10・15年)で99歳までの長期保障を準備できる商品
メディカルエール グループプラン	2011年7月	役員・従業員の医療保障を準備できる法人向けの商品
グランロード	2011年8月	簡便な手続きで加入したいといったニーズに応え、診査・告知を不要とした貯蓄性商品

※ この資料は2011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。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」をお読みください。

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。このような観点から「メディカルエール」等の商品開発を行い(2)(3)、既存商品についても継続的な検証・見直しを行っています。

継続的な商品スクラップ

2010年9月より「順風ライフ」を販売していますが、「順風ライフ」は、従来の「順風人生」の魅力に加え、「堂堂人生」「主役人生」の機能や特長を継承した商品となっていることから、2011年1月より「堂堂人生」「主役人

生」の販売を停止し、主力商品について「順風ライフ」への一本化を実現し、お客さまにとってより分かりやすい商品体系としました。

また、部門横断的な検討会で、改定・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。

法人のお客さま向けサービス

当社は、激しく変化する社会経済環境において、福利厚生制度・退職金制度等への対応を的確にサポートするコンサルティングと、充実した各種事務サービスのご提供により、法人のお客さまの負託にお応えしていきます。

営による会員制情報提供サービス「サクセスネット」を提供しています(4)。

団体保険の事務サービス

契約更新のご案内や事務のお手続き、保険金・給付金のお支払いを迅速かつ正確に行うため、団体保険専門の事務担当者が直接ご対応する窓口を設け、郵送やフリーダイヤルでのインバウンドだけでなく、アウトバウンドでのサービス態勢を整えています(5)。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お客さま満足の向上を目指します。

適格退職年金契約の移行

適格退職年金制度が2012年3月末に廃止されるため、当制度を採用しているお客さまに対して、専任担当者と法人営業担当者がニーズを踏まえたコンサルティングを行い、他の退職金制度への移行を推進しています(6)。

福利厚生総合管理システム・会員制情報提供サービス

インターネットを利用したサービスとして福利厚生総合管理システム「SE LFS」および損保ジャパンとの共同運

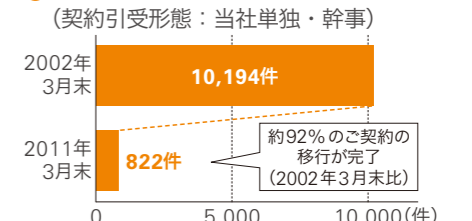
4 インターネットを利用した法人向けサービスの例

	利用企業数	内容
SELFS	約8,000社	従業員の自助努力、確定拠出年金制度の導入・運営、福利厚生・年金制度の運営などをサポートするコンテンツの提供
サクセスネット	約60,000社	経営者や企業幹部のビジネスにおける課題解決のための、企業経営に関する多彩な情報の提供

5 専門担当者による対応



6 適格退職年金契約の受託契約数



第二宣言

お客さま一人ひとりの生涯と真剣に向き合い、
人生のステージごとに最適な備え方のコンサルティングを行います。

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。全国で4万名を超える生涯設計デザイナーが、お客さまとの対面によるコンサルティング活動やサービスを行っており、携帯パソコン「eNavit（イー・ナビット）」を活用し、生涯設計提案の品質向上に努めています。

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各種手続きの受け付け、およびお問い合わせを承っており、2010年度は約122万件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、商品・サービス・キャンペーン等の最新情報の提供を行っており、2010年度は約120万件発信しました。

ご来社窓口

当社のご来社窓口は、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年にオープンした営業時間拡大窓口「生涯設計パーク」は、「自分の都合の良い時間に利用できる」とご好評をいただき、2010年度は全国8店舗で約3万名にご利用いただきました。

2011年4月には生涯設計パークを横浜駅前に新規オープン。全国70カ所の支社窓口のうち10カ所の窓口では、従来15時半までであった営業時間を17時まで延長し、さらに、毎月第2・4土曜日に予約制の保険相談を開始しました*。

生涯設計レポート

ご加入いただいている保険の内容や当社の業績等を年に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。またお客さまの声をもとに毎年改善を行っており、2010年度からは過去10年分の「保険金・給付金等の支払履歴」を掲載するなど、さらなる情報の充実化を図っています。

ATM

当社では、契約者貸付金、配当積立金・すえ置金の引き出しや契約者貸付金の返済がコンビニ・銀行等の提携ATMでご利用いただけます。2012年1月には全国で約7万台となり、利用できるATM台数・取引機能とも業界最大級となる予定です。

* お手続きについては、窓口によりお取り扱いできる時間帯が異なりますので、ホームページ等でご確認ください。

① お客さまとの接点



第三宣言

商品・サービスの内容やご契約内容などについて、
お知りになりたいこと、重要なことを分かりやすくご説明します。

お客さまへの情報提供の充実

携帯パソコン「eNavit」

当社は、携帯パソコン「eNavit（イー・ナビット）」に、ビジュアルで分かりやすいお客さまへのプレゼンテーション機能や、お客さまからの各種ご照会に迅速に対応ができるデータ通信機能を設けています。

さらにお客さまへのコンサルティングやサービス等を充実したものとするために、2012年8月より、新たなモバイルパソコン (DL Pad) を導入していきます(②)。

ホームページ上で保険料シミュレーションサービスを提供

当社ホームページにおいて、新商品「メディカルエール」の保険料が、簡単にシミュレーションできるようになりました。

商品の特徴や保障の内容が確認できるほか、性別・年代ごとに「保障のタイプ」「入院給付金のお支払限度の型」を選んで、入院給付金日額が1万円の場合の代表年齢における月払

保険料が確認いただけます(③)。

ご契約者サービス「Withパートナー」

当社のご契約者*とご家族がご利用いただけるサービス「ウィズパートナー (Withパートナー)」をご提供しています。ご加入いただいている契約のお払込保険料やご継続年数によって計算された「ウィズポイント」を使って、健康系サービスや懸賞・優待サービス、ご家族のライフイベントをお祝いするサービスなどをご利用いただけます。

ご契約者専用インターネットサービス「生涯設計マイページ」

インターネット上でご契約内容の確認やお手続きやウィズパートナーなどのサービスを一つの画面からご利用いただける便利なご契約者専用のWebサイトです。「ご契約のしおり一約款」に添付の「生涯設計サポートCD」または、オフィシャルホームページからご利用いただけます(④)。

* 法人および財形保険のみのご契約者はご利用いただけません。

② モバイルパソコン (DL Pad)



③ シミュレーション画面



④ 生涯設計マイページ画面



(登)C23H0653(H23.8.9)⑤

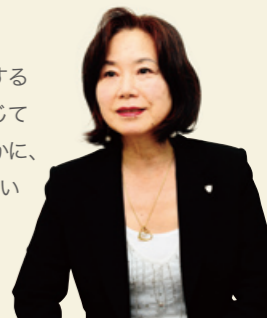
VOICE

何事にもお客さまの視点に立って、お客さま最優先で進めています

つい最近、新人時代からのお客さまのところへ入院給付金手続きに伺いました。お客さまの保険加入状況がすべて頭の中に入っていましたので、給付手続きはもちろん、他の手続きまできめ細やかにご説明し、お客さまに大変喜んでいただきました。常にお客さまの立場に立って、お客さま一人ひとりの生

活環境や加入されているすべてのご契約を把握することを心掛けています。今後も、この仕事を通じて築いたお客さまとの絆を大切に、心も体も健やかに、いつも笑顔でお客さまに元氣をお届けしていきたいと思えます。

布施支社 新石切営業オフィス 反葉 悦子



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、お客さまの立場に立ったお手続きや公平なお支払いを正確かつ速やかに行います。

保険金等の支払漏れ等に係る主な再発防止策・強化策

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態勢の整備を図るとともに、お客さまアンケートの結果や有識者からのご意見等を踏まえ、継続的な見直しを実施しています(①)。

① ご契約加入時からお支払い後までの態勢

ご契約加入時・ご契約期間中

ご請求申出受付～請求書類ご案内

支払査定時・お支払い後

<p>ご加入契約内容の十分なお知らせ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保障設計書(契約概要)等の提供 ・「ご契約のしおりー約款」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」(新名称:保険金などのご請求手続きとお支払事例)の一体化 ・約款のCD-ROMでの提供 ・保険証券に「保険金などをもれなくご請求いただくために」を同封 ・約款の平明化 <p>お客さまへの定期的な情報提供・注意喚起</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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 ・各種通知への請求勧奨文言の表示 <p>お客さまに請求していただきやすい環境の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<p>お申出内容の正確な把握</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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からの照会に対応する保険金ヘルプデスクの全国展開 ・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 ・「治療内容報告書」に各特約のお支払対象となる病名の一例を記載 <p>お客さまへの確実な請求案内</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・ご請求に必要な書類を分かりやすく表示した「『治療内容報告書とあわせてご提出いただく書類』について」を提供 <p>お客さまへの請求勧奨強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「保険金・給付金等お申出内容確認書」に、ご請求可能な保険金・給付金をお客さまご自身が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 ・支払品質改善推進室の設置 <p>確実なご案内のための社内教育・指導</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険金部内に「教育・支援グループ」を設置 ・支払業務等の事務精通した人材育成制度として「事務・アンダーライティングアカデミー」を設置 	<p>正確な支払査定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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き合せることにより、入力ミスがないかをチェックする「エントリ・ペリファイ」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 <p>お支払内容の事後チェック</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お支払直後の支払内容点検による支払漏れの防止 <p>確実かつ丁寧な請求勧奨</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「支払情報統合システム」を活用したお支払後の請求勧奨 ・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 <p>お客さまへの支払内容説明の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険金・給付金専用コールセンターの設置 ・「保険金お支払明細」、「給付金お支払明細」に請求書等の受領日を記載
--	---	---

VOICE

お客さまの立場に立った対応に努めています

保険金コールセンターでは、保険金・給付金に関するご請求申出の受け付け、各種ご照会対応を行っています。震災でご家族を亡くされた方、重い病気と闘っていらっしゃる方など、さまざまな方々からお電話をいただきます。お客さまの状況に合わせ、正確・丁寧で分か

りやすいご説明を心掛けるとともに、医学知識等のお支払いに関するさまざまな知識を習得するよう日々努めています。お客さまに漏れなくご請求いただき、そして「第一生命に入っていて良かった」と思ってもらえるよう、常にお客さまの視点で取り組んでいきます。

保険金部 清水 昌世



正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み

お客さまへの説明・情報提供の充実

■請求申出受付時の正確・丁寧な案内
より正確で丁寧なご案内ができるよう、第一生命コールセンターに寄せられた「保険金・給付金のご請求に関するお問い合わせ」については、2010年7月より、保険金・給付金専用コールセンターの担当者が直接対応させていただき取り組みを行っています。(2011年度中に全国展開の予定)

また、所定の要件を満たす場合、診断書の代わりにご使用いただける報告書(治療内容報告書)に、支払対象となる病名の一例を記載しました。さらに、ほかにご提出が必要となる書類を分かりやすく一覧表としてご

提供し、お客さまご自身にご確認いただけるようになりました。

■お支払内容等に関する分かりやすい説明
保険金・給付金のお支払内容や、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等のご照会には、保険金・給付金専用フリーダイヤルに直接お問い合わせいただき、専門の担当者が、分かりやすく丁寧にご説明する体制を整えています。

■定期的な情報提供
毎年ご契約者に送付している「生涯設計レポート」に主契約と各特約ごとのお支払事由を掲載するとともに、2010年度より保険金・給付金等のお支払履歴をご確認いただける

よう紙面のレベルアップを行いました。お客さまからは「生涯設計レポートが請求のきっかけとなった」などの声をいただいています。

お客さまへの丁寧な請求勧奨

■支払品質改善推進室の設置

お客さま保護の観点から、より丁寧にご案内すべき事案等について改めて精査・請求案内を行うため、2010年4月に「支払業務改善推進プロジェクト」を立ち上げました。そして同年5月に同プロジェクトを「支払品質改善推進室」として課に準じた組織とし、社内外の声を踏まえ、レベルアップすべき事案について順次対応を進めています。

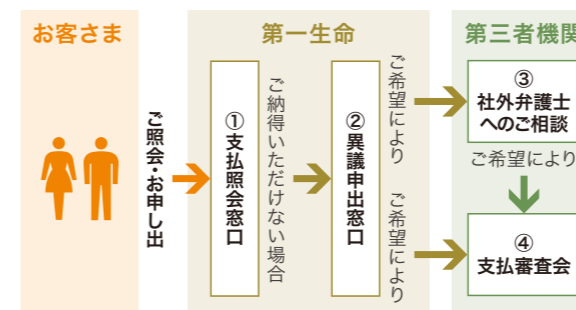
保険金・給付金をお支払いできない場合の説明の充実

保険金・給付金のお支払いができない場合は、専門知識を有する支払部門の担当者がご説明させていただきます。また、ご不明な点があれば「支

払照会窓口(①) (支払部門)にご相談いただけます。なお、「支払照会窓口」のご説明ではご納得いただけない場合には、「異議申出窓口(②) (支

払部門とは別の社内の部門)や、「社外弁護士相談制度(③)」あるいは「支払審査会(④) (第三者機関)」をご利用いただけます(②③④)。

② 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)



③ 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
2009年度	114件	5件	5件
2010年度	203件	10件	3件

④ 保険金・給付金のお支払い状況 (2010年度)

	合計	死亡・高度障害・特定疾病等 保険金	入院・手術等 給付金
お支払い件数	937,051件	76,530件	860,521件
お支払いできなかった件数	33,880件	3,008件	30,872件
支払事由非該当	32,598件	2,557件	30,041件
告知義務違反による解除	772件	146件	626件
免責事由該当	509件	304件	205件
その他	1件	1件	0件

※ 満期保険金や生存給付金等は含みません。

第五宣言

社外の方々から幅広くご意見を伺うとともに、お客さまの声を真摯に受けとめて、日々の仕事や会社の経営に反映します。

エコシステムの運営

日々全国からいただく「お客さまの声」を経営に反映させるべく、「エコシステム」(①)という仕組みを1992年に構築し、順次レベルアップを図りながら運営しています。これは、「お客さまの声」を集約・分析

し、経営や業務改善に反映させる仕組みです。具体的には、毎月の「VOC会議」*で分析し、課題を整理後、改善策を立案・実行しています。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、「消費者モニター制度」等を通じ消費者の立場からのご意見・アドバイスをいただくことで、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。

* VOC:Voice of Customer

お客さま満足度の把握

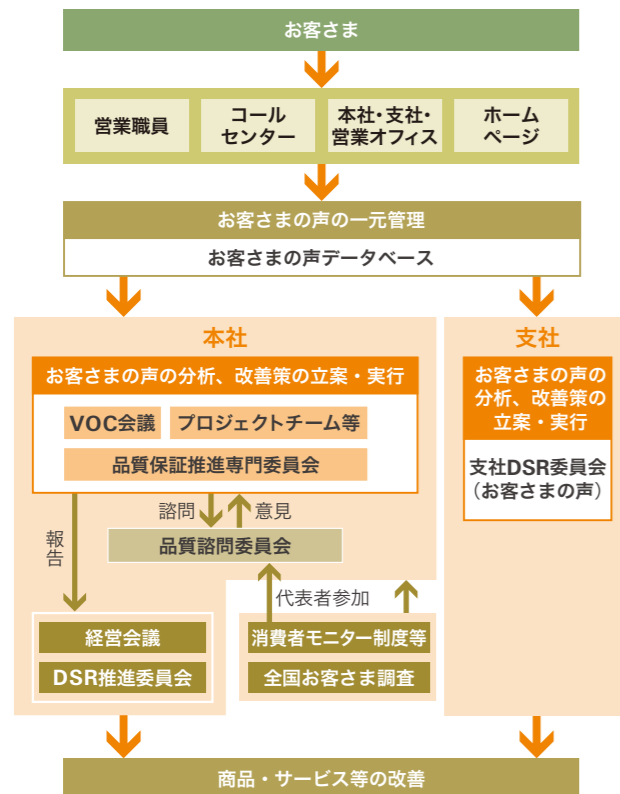
経営基本方針に掲げる「最大のお客さま満足度の創造」の達成度を測る指標として、お客さま満足度を毎年把握しています。個人のお客さま(ご契約者)および法人のお客さまを対象とし、外部機関によるアンケート

方式の調査「全国お客さま調査」を実施しています(②③)。

調査によって把握するお客さまの総合満足度を中期経営計画の目標値の一つとし、本社各部の取り組みに反映させるとともに、「品質保証推

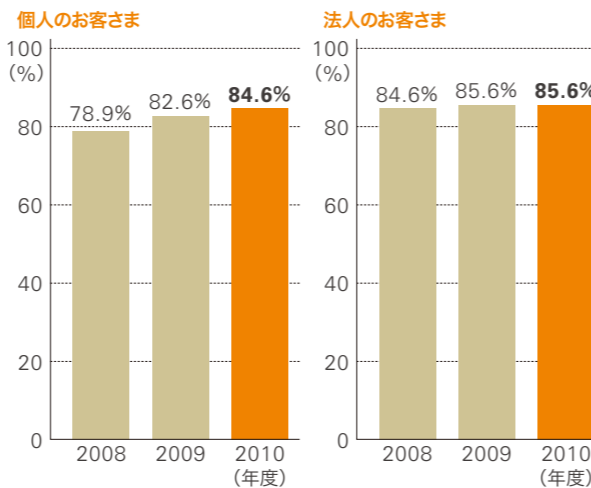
進専門委員会」を中心としたお客さま満足度の向上の取り組みに役立てています。近年は特に相対的に満足度の低い「情報提供・サービス分野」の向上に向け、さらなる改善に努めています。

① エコシステム



② 全国お客さま調査の結果

総合満足度「満足」「やや満足」と回答されたお客さま



③ 全国お客さま調査の送付数と回答数

	送付数	回答数
個人のお客さま	35,897名	11,303名
法人のお客さま	2,426社	1,106社

お客さまの声

当社は、お客さまから寄せられた苦情および感謝の声を広く収集しています(④⑤)。

苦情への対応については、当社のすべての部門において最優先の課題と認識し、誠実かつ迅速な対応を徹底しています。さらに、収集した苦情を基に、商品やサービス等の改善に取り組んでいます(⑥)。

また、営業活動、電話窓口等での対応や事務手続き等に関していただいた感謝の声についても、お客さま満

足のさらなる向上につなげるため、積極的に社内にて共有化を進めています。

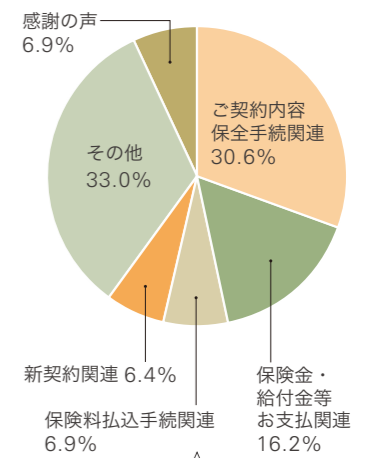
お客さま懇談会

全国の支社で定期的に「お客さま懇談会」を開催し、商品・サービス等の改善に向けてお客さまのご意見・ご要望を直接お伺いしています。2010年度に開催した懇談会では、「営業職員活動」、「商品開発」、「広告・宣伝活動」などに関してご意見・ご要望をいただきました(⑦)。

④ お客さまの声の件数と内訳

	2010年度
苦情	79,547件
感謝の声	5,864件

⑤ お客さまの声の内訳 (2010年度)



主な内容	
・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
・新契約関連:	加入時の説明に関するご不満等

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いただくことを目的に2006年に「品質諮問委員会」を設置しました。具体的には、「品質保証推進専門委員会」で検討された課題等について諮問し、各委員から寄せられたご意見等を業務改善に反映させています。

消費者モニター制度

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、消費生活センターの相談員、消費生活アドバイザー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。

⑥ 改善事例

	お客さまの声	改善策
ご契約時 [個人]	手頃な保険料で入院・手術等に備えたい。 今加入している第一生命の保険を最新の医療保障へ見直したいが、健康状態の問題で見直しができない。診査や告知が不要な保障見直し制度があると良い。	メディカルエールの発売 充実した医療保障をお手頃な保険料で準備できる、株式会社化後初の無配当タイプの商品である無配当定期医療保険「メディカルエール(定期型)」・無配当終身医療保険「メディカルエール(終身型)」を発売しました。(2011年1月) メディカルスイッチ等の実施 新たな保障見直し制度として、ご加入済の医療特約を「医師の診査や健康状態の告知なし」で、「メディカルエール(終身型)」に変更可能な医療保障変更制度「メディカルスイッチ」を開始しました。これにより、医療の保障期間を一生保障へと延ばしつつ、保障内容も見直すことが可能となりました。また、「メディカルスイッチ」と同様に医的選択なく保障内容を見直すことができる特約変更の取り扱いも開始しました。(2011年1月)
ご契約期間中 [法人]	インターネット上で確定給付企業年金の保全手続きができるようにしてほしい。	お客さまの利便性向上のために、確定給付企業年金の各種保全手続き等ができるシステム「確定給付企業年金オンラインサービス」をご提供しました。(2010年6月)
お支払い時 [個人]	保険金請求者本人が入院中であり、営業職員の面前での手続きが困難である。営業職員が会わなくても、本人が請求書に自署すれば済むようにしてほしい。	ケガやご病気による保険金や給付金の請求手続きについては、原則として、ご請求者さまが営業職員の面前での自署でなくても手続きできる仕組みにしました。(2011年3月)

⑦ お客さま懇談会



* 契約引受形態が当社単独または幹事であるお客さまを対象に、業務委託先である企業年金ビジネスサービス(株)より提供。

第六宣言

長期間にわたり保障をご提供する使命を果たすため、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上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、ALM[※]の一層の推進、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などに取り組んでいきます(①)。

※ALM: Asset Liability Management (資産・負債総合管理)

安定性の高い資産運用

CSRの観点での運用の考え方

当社は、約30兆円の資産を運用する金融機関として、債券・株式などへの投資や企業への融資を通じてお客さまからお預かりした保険料を国や地方公共団体、産業界に拠出する金融仲介機能を担い、経済の健全な発展に寄与しています。具体的には、長期金融機関として、主に国や地方公共団体の資金ニーズに対する公共債への投資、企業のさまざまな資金ニーズに対する社債および増資の引き受け、融資など、国、地方公共団体、個別企業の成長・発展への貢献が挙げられます。また、投融資の対象企業や資金使途を慎重に見極め、公序良俗に反するものや、環境

破壊・投機的な土地取引を助長するようなものについては取り組まないことを資産運用部門の業務行動基準に明示しています。

今後も、生命保険事業が持つ公共性と資産運用行動が経済全体に及ぼす影響力の大きさを認識し、安全性・有利性のみならず、社会性・公共性にも配慮した資産運用を心掛けていきます(②)。

SRIファンドを新設

生命保険業界初の取り組みとして2010年10月に、当社資産の運用を目的とした社会的責任投資(SRI[※])ファンドを当社内で設立しました。当ファンドの資金規模は10億円ですが、環境保護や社会貢献などに優

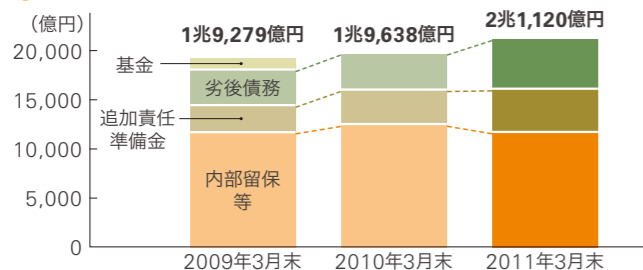
れた国内企業を、当社独自の視点を取り入れた基準により、約100社選定し投資しています。

本取組は、投資先の財務的な評価だけでなく、CSRへの取り組みを重視した投資を行うことで、社会全体のCSR推進への寄与に加えて、長期的に持続可能な安定成長企業を発掘することも目的としています。

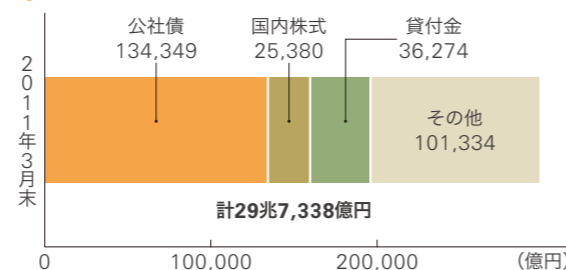
このように、資産運用においても、お客さまや株主等、多くのステークホルダーの期待に応えることを意識しつつ、社会に広く寄与する取り組みを推進していきます。

※ Socially Responsible Investmentの略称：一般的に財務情報のほか、コンプライアンス、情報公開、従業員への配慮、取引先の労働条件、地域社会への貢献、環境への配慮などを考慮して投融資を行う手法。

① 資本の内訳



② 資産の状況 (一般勘定)



保険金・給付金のお支払いについて

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、その後、2011年8月までに計6回の実施状況に係る報告を行いました。

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

たされるとき」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。引き続き、将来にわたってご安心をお届けする会社であり続けるべく、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、社外の視点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

定期的実施し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の強化

支払審査室では支払漏れの検証等を通じ、支払部門への牽制を行っています。また、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。2010年度に実施したアンケートでは、「給付金手続に関するお客さまの総合満足度」は95.3%と前年度と比べて1.3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、当社が責任をも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等を踏まえ、継続的な業務の見直しを実施しています。

再発防止策・強化策の具体例

■お客さまにご請求いただきやすい仕組みの整備

当社では、2007年4月以降のご請求分より、お客さまからのご請求を幅広く促進し、また、当社からの請求案内を推進するために、支払査定の結果、お支払いできなかった場合について、

診断書の取得費用相当額(一律5,000円)を負担する取り扱いを行っています。この取り組みにおいて、当社が診断書の取得費用相当額を負担した件数は、2011年4月までの累計で約34,000件となっています。

■「支払業務改善推進プロジェクト」の取り組み

当社では、新たな請求漏れの発生を未然防止するために、業務改善計画に基づき、支払管理態勢の整備に注力するとともに、過去にご請求いただいた契約についても検証・対応を進めてきました。

また、各種改善策の進捗や消費者保護に関する取組強化等を契機として、これまでの取り組みをお客さまの立場で改めて振り返り、従来より高い水準の支払サービスを提供するために、2010年4月に保険金部内に「支払業務改善推進プロジェクト」を立ち上げ、請求案内のさらなるレベルアップを進めています。

■商品ラインアップの見直し・簡素化

2011年1月に、お客さまにとっての分かりやすさの向上を図り、医療保障に特化した商品を発売したことに伴い、主契約3商品、新契約時付加を取り扱う特約のうち2商品、中途付加を取り扱う特約のうち4商品の販売を停止しました。

いちばん、人を考える会社になる。

社会からの信頼確保

2010年度に策定した「2011-2012年度環境中期取組計画」の達成にむけて、
 全社を挙げて省エネ・省資源等の環境問題に取り組むとともに、環境経営推進体制を強化します。
 また、良き企業市民として社会貢献活動にも積極的に取り組み、健全な事業活動を通じて、
 社会・経済の発展と地球環境との調和に貢献していきます。



第一生命ホールおよび当社が支援するNPO法人トリトン・アーツ・ネットワーク(TAN)は、今年10周年を迎えます。(写真:左上より反時計回りに、第一生命ホール、ホール無料開放デー「オープンハウス」(©大窪道治)、旧第一生命ホールがあった旧第一生命館、TAN支援による2009年「メセナ大賞」の表彰式、第一生命ホール外観、第一生命ホールでの弦楽四重奏の演奏風景)

社会貢献活動

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、「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つの分野で、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。

健康・福祉

保健文化賞

本賞は、わが国の保健衛生の向上に取り組む人々に感謝と敬意を捧げる賞として1950年に創設されました。厚生労働省ほかの後援のもと実施しており、2011年で63回目を迎える当社において最も長い歴史を持つ社会貢献活動です。毎年秋に贈呈式を

行い(①)、受賞者は天皇・皇后両陛下に拝謁を賜っています。現在では、海外での医療活動、生活習慣病対策等、時代の変化に伴い幅広い課題に対する取り組みを顕彰しています。

財団法人心臓血管研究所

循環器疾患の医学的研究を行い、予防・診断・治療に資することを目的

に、研究成果発表による治療成績向上に寄与しているほか、併設の付属病院では高度で先進的な専門医療を提供しています。また、2011年2月には港区西麻布へ新築移転し、最新医療設備導入等でさらなる医療の質とサービスの向上を目指しています。今後も循環器疾患の臨床医学発展に積極的に貢献していきます。

生活環境

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を助成する顕彰制度として1990年に創設されました。

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(②)。

教育・調査

「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(③)。

教職員・高校生インターンシップ

財団法人経済広報センター主催の「教員の民間企業研修」への参画や、職業観・勤労観の早期育成等を目的とした高校生インターンシップの受け入れを行っています。これらの取り組みを通じ、明日の日本を担う子どもたちの育成・教育の支援を行っています。

① 第62回 保健文化賞贈呈式



② 「国土交通大臣賞」受賞 「駒岡小学校(札幌市)」



③ 日本消費者教育学会による 学生セミナー



地域社会貢献

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(①)。活動を支援・推進するため、これまでの「マッチングギフト制度」*に加えて、2010年度より、活動参加人数に応じて会社が一定額を拠出

し、環境保護団体へ寄付をする「アクションギフト制度」を導入し、全社で4,840名の参加となりました。

また東日本大震災の被災地支援ボランティアに積極的に参加しています(②)。

骨髄バンクドナー登録の推進

生命保険業を営む当社は、相互扶助の精神「一人は万人のため、万人は

一人のため」のもと、骨髄移植希望者に少しでもその機会が増えるよう、2010年度より骨髄バンクドナー登録を推進しており、初年度で200名以上の職員が登録しました。骨髄等を提供する際に要する相当期間を特別有給休暇とする「ドナー休暇制度」も設け、取り組みを後押ししています。

* 募金額やバザーの売上額等を各団体へ寄付する際、会社が一定額を上乗せする制度

芸術・文化

VOCA展・第一生命ギャラリー

平面美術の領域における若手作家の育成・支援を目的に開催されている「VOCA展」に第1回(1994年)より協賛しています(③)。近年では若手作家の登竜門として高く評価されています。当社は協賛に加え、優秀作品を所蔵し、日比谷本社ロビーや第一生命ギャラリー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

後の制作活動を発表する場を提供することで継続した支援を行っています。こうした活動が評価され、2000年に「メセナ大賞」*を受賞しました。

NPO法人トリトン・アーツ・ネットワーク(TAN)

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た第一生命ホールは、2001年、東京・晴海に再興され、TANが自主企画公演を実施しています。TANは、

ホールでの公演のほか日ごる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。当社はTANへの支援を通じて「地域に密着した芸術活動」の実現を目指しています。

こうした活動が評価され、当社は2009年に2度目となる「メセナ大賞」*を受賞しました。

* 公益社団法人企業メセナ協議会が主催する「メセナワード」において、芸術文化振興に最も高く貢献したメセナ活動を顕彰する賞

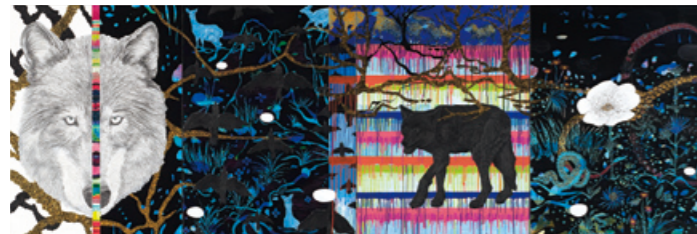
① 植林活動(中京総合支社)



② 被災地支援ボランティア(岩手)



③ VOCA展2011 VOCA賞「或る感星」(作 中山 玲佳)



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1987年から毎年実施しています。

職場やご家庭などの日常生活の中で日ごる感じている“喜怒哀楽”を、5・7・5の川柳にご応募いただき、応募作品から当社で全国優秀100作品を選出。その後お客様の投票によりベスト10を決定します。

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」として話題を振りまいています。



スポーツ

女子陸上競技部

1990年に女子陸上競技部を創設以来、選手の育成に注力してきました。これまでに、2009年の世界陸上女子マラソンでの尾崎好美選手の銀メダル獲得、2010年の東日本実

業団女子駅伝優勝など、多くの大会で好成績を収めています。

また、2011年8月に行われる世界陸上女子マラソンの代表に、尾崎好美、野尻あずさの2選手が選出されるなど、日本陸上中・長距離界を牽引しています(④)。

④ 左：尾崎 好美 右：野尻 あずさ



国際的な社会貢献活動

財団法人国際保険振興会(FALIA)

生命保険事業の発展に寄与することを目的に、国内外で保険事業関係

者を招いた研修等を開催し、2011年3月末時点で国内研修の参加者は累計3,260名、海外セミナーは152回開催し、参加者は5,000名以上となっ

ています。また、2010年11月にはウズベキスタン共和国の保険市場の健全な発展に貢献したとして、「ゴールデンアンブレラ賞」を授与されました。

人権の尊重

人権啓発の取り組み

人権問題に対して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。

1986年に「第一生命の人権宣言(人権宣言3本の柱)」を制定しました。また、役職員の「行動規範」に人権にかかわる内容を記載し、職員の人権意識の向上に努めています。

人権啓発推進体制

本社に役員・部長・課長で構成する人権啓発推進本部を置くとともに、すべての部・支社に人権啓発委員を配置し、人権啓発を推進しています。

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重要であるとの認識のもと、人権啓発に取り組んでいます。

2010年度は、所属別研修(全職員対象)をはじめ、諸人権研修において、「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。また、管理職人権啓発研修では、西光寺副住職 清原隆宣氏に「同和問題～人の世に光と熱を」をテーマに講演していただきました(⑤)。

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

全職員対象の「所属別人権研修」および諸人権研修においてセクハラ・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、全役職員携帯ファイル「ビジョン&ルール」や各種マニュアルに、セクハラ・パワハラの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。

⑤ 管理職人権啓発研修 西光寺副住職 清原 隆宣氏



環境保護活動

環境経営の推進

「2011-2012年度環境中期取組計画」の策定

当社は、中長期的に「持続可能な社会づくり」に貢献するグローバルな保険グループを目指すため、「2011-2012年度環境中期取組計画」を策

定しました。本計画は、当社の事業活動を通じて、「1. 地球温暖化防止に向けた対応」、「2. 循環型社会構築に向けた対応」において今後取り組むべき具体的な数値目標を掲げるとともに、「3. 環境保護に向けた企業取り組み」、

「4. 環境経営推進体制の確立」において定性的目標を設定しています(①)。現在、本計画達成に向けて『Ecoダイエット運動』を展開し、全社を挙げて環境問題に取り組んでいます。(②)。

① 環境中期取組計画 2012年度目標

1. 地球温暖化防止に向けた対応 (省エネ)		3. 環境保護に向けた企業取り組み	
事務所エネルギー削減	・CO ₂ 排出量(t-CO ₂) 2007年度比 10%削減	本業を通じた環境配慮行動	・資産運用における環境配慮行動の推進
物流エネルギー削減	・物流エネルギー(t・km) 2009年度比 10%削減	生物多様性保全への対応	・環境保全活動への助成・支援の推進
2. 循環型社会構築に向けた対応 (省資源)		4. 環境経営推進体制の確立	
紙使用量削減	・紙総使用量(t) 2009年度比 20%削減 ・OA用紙使用量(t) 2009年度比 15%削減 ・メールボックス帳票種類数 2009年度比 20%削減	環境経営推進体制の確立	・環境取組PDCAサイクルの定着 ・役職員の環境取組意識の向上 ・環境関連情報開示の推進
紙リサイクル再生紙利用の促進	・ロールボックス回収資源 リサイクル率 100%維持 ・主要事業所一般ごみ リサイクル率 100%維持		
グリーン購入の推進	・グリーン購入率 80%		

② 環境パフォーマンスデータ

	2009年度	2010年度	増減	増減理由	
省エネルギー	CO ₂ 排出量 ^{※1} (t-CO ₂)	179,000	168,000	▲6.1%	CO ₂ 排出量・電力使用量とも、全社設備更新・運用改善・全社運動による省エネ取組の効果が現れましたが、電力使用量については7~9月の猛暑による空調エネルギー量増加に伴い、年間では若干前年実績を上回りました。
	電力使用量 ^{※1} (千kWh)	328,900	329,314	0.1%	
省資源	紙総使用量 (t)	12,775	9,954	▲22.1%	約款のCD-ROM化やコンピュータリストの削減、全社運動によるOA用紙削減等により減少しました。
	紙のリサイクル総処理量 ^{※2} (t)	4,420	3,446	▲22.0%	紙使用量減少に伴いリサイクル量は減少しましたが、集中廃棄する紙は100%リサイクルしています。

※1 エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)第7条第3項の規定に基づき算出しています。当社投資用物件・営業用物件・厚生用物件の総エネルギー量を記載しています。
※2 リサイクル処理量には当年度以前に回収された廃棄書類等も含まれます。

職員啓発活動の推進

エコキャップ運動[※]の展開

当社は、大量消費・大量廃棄の社会から持続可能な循環型社会への転換へ寄与するべく、2005年度から日比谷本社や大井事業所、一部の支社など、事業所単位で「エコキャップ運

動」の取り組みを始めています。そして2010年度には全国の拠点にて展開を開始し、当社職員だけでなく、運動の趣旨をご理解いただいた地域の皆さまにもご協力いただきながら活動しています。2011年3月末時点で回収開始か

ら累計約2,060万個のキャップを全国で回収し、約26,000名分のワクチンがNPO法人エコキャップ推進協会を通じて寄付されました。

※ ベットボトルキャップを回収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活動。

資産運用を通じた環境への取り組み

環境に配慮した不動産投資

当社は、省エネ設備の導入や建物の緑化により、環境に配慮したビル建築を積極的に進めています。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などの省エネ取組を推進しています。また、遊休物件を再利用する「リノベーション」にも取り組んでいます。

■新築建物における環境配慮

当社は、空調・照明等の省エネ設備の導入により、新築ビルの環境性能の向上を図るとともに、建物の緑化にも努めています。また、主要なビ

ルの建築に際しては、建物の環境性能を評価する指標CASBEE[※]の優良評価にあたるAランク、そして最高評価にあたるSランクの取得に向けて取り組んでいます。

■豊洲キュービックガーデンの竣工

2011年1月に竣工した豊洲キュービックガーデン(③)においては、さまざまな環境配慮対応を行っています(④)。これらにより、東京都の定めた標準的なモデルオフィスビルと比較して、エネルギー消費量約35%削減、CO₂排出量30%削減を実現する建物となっており、同ビルはCASBEEの最高ランクであるSラン

クの認定を受けています(⑤)。

グループ会社でのSRIファンドへの取り組み

グループ会社であるDIAMアセットマネジメントでは、環境などの社会的課題に配慮したSRIファンドを設定・運用しています(⑥)。

※ CASBEE: Comprehensive Assessment System for Built Environment Efficiency (建築物総合環境性能評価システム)。2001年に国土交通省の主導の下、(財)建築環境・省エネルギー機構内に設置された委員会によって開発された、建築物の環境性能を評価し、格付けする手法。省エネや省資源、リサイクル性能といった環境負荷低減の側面はもとより、室内の快適性や景観への配慮といった環境品質・性能の向上といった側面も含めた、建築物の環境性能を総合的に評価するシステム。

③ 豊洲キュービックガーデン



④ 豊洲キュービックガーデンの環境配慮対応事例

- 屋上に太陽光発電設備を設置し、ビル内で使用する電力として活用。
- 屋上緑化、外壁ガラスの二重化および太陽光に合わせて自動制御する電動ブラインド等を導入することで熱負荷を低減し、空調エネルギーを抑制。
- 人を感知して、オフィスの照明や空調を自動的に調整する機能を装備。

⑤ CASBEE認証取得状況

ビル名	所在地	備考
豊洲キュービックガーデン	東京都江東区	Sランク取得済
新大井事業所(仮称)	神奈川県足柄郡	Sランク取得に向け取組中

⑥ DIAMアセットマネジメントが設定・運用するSRIファンド[※] (2011年3月末時点)

ファンド名称	設定時期	※これらのファンドには元本割れのリスクや手数料など商品に関わる注意点が異なります。各ファンドの概要、リスク、手数料などは、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、当社でお取り扱いしていません。
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)	2005年	
自然環境保護ファンド(愛称:尾瀬紀行)	2006年	
DIAM 世界環境ビジネスファンド(愛称:シロクマ)	2007年	
DIAM ジャパングリーンファンド(愛称:新三種の神器)	2009年	

いちばん、人を考える会社になる。

職員・会社の 活性化

最も重要な経営資源は「人財」であるとの考えのもと、営業職員に対する採用・育成の革新による強固な営業体制の構築、職員の働き方変革による付加価値の向上、ダイバーシティのさらなる推進等に取り組んでいます。



職員一人ひとりが男女の別なく個性と能力を發揮しています。(写真:団体保障事業部)

SPECIAL ISSUE 特集

ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けて

2010年度、当社はNPO法人J-Win^{※1}主催の「J-Winダイバーシティ・アワード」において、「大賞」を受賞しました。

この賞は、企業における「ダイバーシティ&インクルージョン」(多様な人財を受け入れ、その力を活かすこと)の第一歩として、革新的なアプローチによって女性の採用・能力開発・登用に積極的に取り組み、ビジネスにつながる高い成果を挙げている企業を表彰する制度です。

当社は、「ダイバーシティ&インクルージョンは経営戦略そのものである」との考えのもと、「トップダウンとボトムアップ双方からの意識・行動改革」「女性職員の継続的な役職登用・キャリア開発支援」「キャリアアップを支えるワーク・ライフ・バランスの推進」をダイバーシティ&インクルージョンに向けた3本柱と位置付け、取り組んできました。

具体的には、女性職員のさらなる活躍を目指して、さまざまな場面で経営トップからのメッセージを発信するほか、各所属の取り組みを実効性の高いものとするため、全所属の管理職を「ダイバーシティ推進責任者」として任命しました。2010年10月には一気にダイバーシティ取組を深化させるため「ダイバーシティ推進大会」を開催しました。



J-Winダイバーシティ・アワード「大賞」を受賞 (Photo: Futoshi Nakamura)

また、女性リーダーを継続的に輩出するために、上位職位を目指すための支援であるポジティブアクションプログラムと多彩な職務展開を支援するキャリアサポートプログラムを整備し、キャリア開発支援に取り組んでいます。

さらに、ワーク・ライフ・バランスの推進に向けて、ファミリーフレンドリー制度の充実に加えて、全職員にワーク・スタイルの変革を求め、メリハリのある勤務を徹底しています。

このような取り組みにより、女性職員一人ひとりが、自ら考え行動することにつながり、また、新たな職務へ挑戦する女性職員が増えるなど、さまざまな成果が表れています。

今回の受賞は、こうした一連の取り組みを通じて、「活気ある風土づくり」につながっている点が評価されたものと考えています。

また、東洋経済新報社が主催する第4回「ダイバーシティ経営大賞」^{※2}においては、「ワークライフバランス部門賞」を受賞し、雑誌『日経WOMAN』^{※3}の「女性が活躍する会社BEST100」では、4位にランクインしました。

第一生命グループは、今後も積極的にダイバーシティ&インクルージョンに取り組む、職員一人ひとりが個性を活かして生き生きと活躍することによって成長し続ける会社、さらにはお客さまに第一に選んでいただける会社となっていきたいと考えています。

※1 NPO法人ジャパン・ウイメンズ・イニシアティブ・ネットワークの略。J-Winは、企業におけるダイバーシティ・マネジメントの促進と定着を支援することを目的とした企業メンバー制の団体です。

※2 「ダイバーシティ経営大賞」は、多様な人材を重要な経営資源として活かす新たな経営手法であるダイバーシティ経営を企業理念に掲げ、その実践を先進的に進める企業を表彰するものです。

※3 日経BP社発行『日経WOMAN』2011年5月号に掲載。

VOICE

ダイバーシティの取り組みは毎年着実に発展しています

2011年、第一生命保険株式会社様は「J-Winダイバーシティ・アワード」の大賞を手に入れました。一昨年はファイナリストに、昨年は敢闘賞を、そして今年は大賞受賞と、その取り組みはふれることなく着実に、毎年発展しています。これはひとえに「ダ

イバーシティは経営戦略である」と位置付け、全社一丸となって企業改革に取り組まれたその成果でしょう。私はこの受賞が必ずや企業業績へ貢献するものと確信しています。

NPO法人 J-Win理事長 内永 ゆか子氏



指導者層の能力開発

オフィストレーナーの能力開発

「生涯設計デザイナー」の人財育成の直接的な担い手である指導者層(オフィス長・オフィストレーナー)の育成力向上に向けて、定例的なスキルアップ・ベンチマーキングの場(スキルアップ研究会等)を設けています。特に2011年度は、新人職員育成を

直接担う全オフィストレーナーを対象に、本社集合研修を実施します。また次代を担う指導者層の育成にも引き続き取り組みます。

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」制度を開始しました。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に幅広い販売指導が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ており、拠点経営のプロフェッショナル育成に向け日々能力開発を進めています。

内勤職員の能力開発

OJTとOff-JTの融合による人財育成

当社にとって最も重要な経営資源

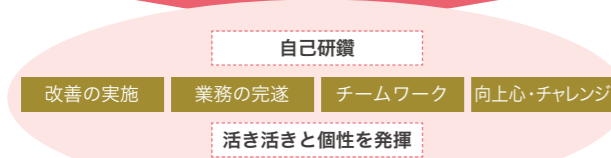
は「人財」であり、人財こそが他の追随を許さない「競争力」の源泉であるとの考えのもと、職員に求める人財像を「課題解決型人財」と定義し、職員一

人ひとりを「人財」として育成し「人間力」の強化に努めています。

こうした考え方のもと、2011年度の人財育成方針を“人財育成110!!”

① 求める人財像 アソシエイト層

基本的な業務の理解	的確な状況判断	正確な表現
-----------	---------	-------

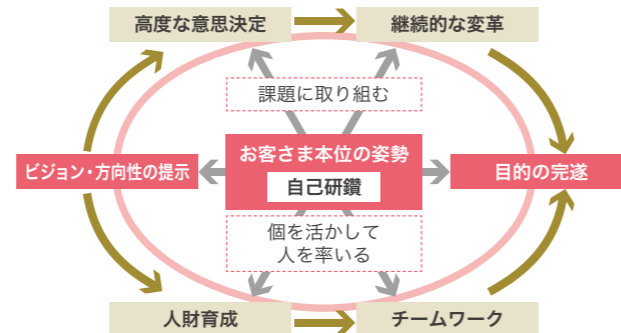


職務分野別項目			
コンサルティング分野 商品・サービスに対する理解 お客さま目線での対応 組織の成果への貢献	事務指導分野 深い知識・知見 指導・育成の計画実行 指導内容の周知徹底	事務企画・開発分野 業務の全体像の理解 PDCAサイクルの実行 企画の実現へのこだわり	専門分野 社内業務プロセスの理解 実態に即した対応 クオリティーの追求

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。

② 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、個々が生き活きと活躍する活力ある組織に高める。

③ 人財育成110!! ～プロフェッショナル&チームワークの強化～

OJT 自律的PDCAにより 発達し続ける 組織の構築 ・“働き方”変革 プログラムの定着 ・ACTION! Diversityの定着	働き方変革 (行動の高度化)	Off-JT 成長戦略を支えるグループ人財の強化 CDP(キャリア・ ディアロープメント・プログラム) ・課題解決型思考による 付加価値の向上 ・真のグローバルリーダーの育成 ・お客さまコンサルティング力の強化
---	-------------------	---

④ 社内外トレーニー

	2009年度	2010年度
社内トレーニー応募者	819名	1,448名
社外トレーニー実績	—	67名

VOICE

社外トレーニーの経験を成長につなげます

普段の業務では体験できない経験によって、仕事に対する視野を広げ、自身の成長につなげたいと思い、志望しました。トレーニー先では得意先企業訪問や白地飛び込み等の営業に同行しました。今回の経験を通じ、目標は与えられるのではなく自



所沢支社 見澤 麻里子 (社外トレーニー先:トッパン・フォームズ(株))

ら掲げ、達成に向けてPDCAサイクルを回すこと、課題に対しては自身が仮説を持って主体的に解決策を導き出すこと等を学びました。今後はより付加価値の高い業務の遂行を目指し、昨日より今日、今日より明日と成長できるように常に前向きにチャレンジしていきます。

と銘打ち、OJT、Off-JTの両施策を有機的に結びつけることで職員一人ひとりの人財価値の向上を図っていきます(①②③)。

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、社内外のハイパーフォーマーの働き方(行動)を行動事例集としてまとめ、これを参考に職員一人ひとりが「行動面の目標」を期始に設定し、中間・期末で上司と振り返りを行います。また、第三者視点にて働き方の確認を行う「働き方チェックシート」の活用や所属における個々人の育成策を検討する「人財育成会議」を行うことで人財育成のPDCAサイクルを回していく取り組みです。

本制度の導入により、日常業務を通じて職員一人ひとりが働き方の高度化を意識していくとともに、上司の部下育成に対する意識も向上させることで職員個々人の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「CDP: Career Development Program」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。

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っています。また、継続的に海外留学・海外トレーニー(公募制)、海外短期語学留学(指名制)、海外でのマネジメントトレーニングなど各種プログラムに派遣することで、海外における成長の場を多数設け、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。

社内外トレーニー制度

業務知識や視野の拡大、自律的な

キャリアデザインを描くための支援として、異動することなく短期間で社内の他担当・他所属の業務を経験することのできる社内業務トレーニー制度を設けています。

2011年度は、FP担当業務やコールセンター業務など、お客さまと直接接点を持つ業務へのトレーニー内容を充実させることで、お客さま視点の強化を図っているほか、社内にとどまらず、社外へのトレーニーも実施することで、多角的な視点とビジネス感覚を養っていきます(④)。

eラーニング制度

職員の自律的なビジネススキル向上を支援するために、自宅で学習できるeラーニング制度を導入しており、2010年度は基幹職の約25%となる2,647名の職員が活用しました。

2011年度は、ビジネススキルの基礎・マネジメント力・課題解決力・営業力の強化、マーケティング知識の習得、語学力強化など幅広いスキル強化に向けたコースを継続した上で、簿記3級や、2級FP技能士の資格取得をサポートするコースも用意し、金融機関の職員として、スキル・知識の強化を図っていきます。

多様な人財が活躍する職場づくり

ダイバーシティ推進の取り組み

第一生命グループは、性別・国籍・文化・年齢・学歴・キャリア・ライフスタイルなどさまざまな背景からなる個々人の多様な考え方や価値観を尊重し、それぞれの個性を活かしていく「ダイバーシティ推進」に取り組んでいます。

うに育成体系を充実させることによって、第一生命グループの成長戦略を支える女性リーダーの輩出を進めるべく取り組んでいます。

2010年度は女性部長輩出プログラムを導入し、2011年4月に2名の女性部長を登用しました(①)。

女性の活躍推進

女性職員のキャリアアップ志向、チャレンジ志向を継続的に高め、自律的にキャリアビジョンを描けるよ

障がい者雇用の推進

当社では障がい者の積極的な採用を進めています。障がい者雇用率は2011年6月1日現在2.02%であり、

863名が全国で活躍しています。

特例子会社の「第一生命チャレンジ株式会社」では第一生命コールセンターで受電したお客さまのお申し出のうち、お手続き書類の発送が必要なものの一部の書類発送業務を行っています。第一生命チャレンジと第一生命の職員が、同じ職場で一連の業務の中で協力し合いながら働いており、多様な人財が活躍する風土が醸成されてきています。

ワーク・ライフ・バランスの推進

キャリアアップを支える取り組みとして、ファミリーフレンドリー制度の充実や利用促進に積極的に取り組んでいます。実効性を高めるために、2年ごとに次世代育成支援対策

推進法の取組計画を提出し、実行しています(②)。また、ワーク・ライフ・バランスの実現に向けて、職員のワークスタイルの変革に取り組んでいます。総労働時間縮減に向けた取り組

みとして、終業時刻目標の設定や早帰り運動を実施しています(③)。

今年度は年次有給休暇の取得推進(④)や男性の育児休業取得推進など(⑤)にも積極的に取り組んでいます。

① 女性の継続的な役職登用 (2011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)	7名	1.3%
管理職(営業部長、マネジャー等)	170名	6.8%
オフィス長・オフィストレーナー	2,668名	76.3%
アシスタントマネジャー・業務リーダー	1,523名	54.5%

② 次世代育成支援認定マーク



③ 月間平均残業時間 (内勤職員)

2009年実績	2010年実績
7.4時間	5.1時間

※金融業・保険業(従業員500人以上)の平均:14.8時間(2010年度厚生労働省毎月勤労統計調査より)

④ 年次有給休暇取得率

2009年度	2010年度
65.6%	63.6%

⑤ 男性育児休業取得者数

2009年度	2010年度
4名	58名

VOICE

子どもと触れ合う時間を持てました

長男が生まれたのを契機に、所属の後押しを受けて男性育児休業を取得しました。

当初は長男の育児に専念するつもりでしたが、長男が肺炎で入院したため、実際には妻と交代での病院の泊り込みや、ほかの子どもたちの世話や炊事・洗濯等の家事を行いました。妻の負担を減らすことができ、また、平日家に父親がいるため子どもたちにも喜ばれました。子どもが小さい間こそ触れ合う時間が貴重ですので、多くの男性職員に本制度を活用してほしいと思います。

経営企画部 河村 悦宏



働きやすい職場づくり

職員満足度の把握

職員満足度(ES)の現状と課題を把握し解決策を検討するために、2003年度よりES調査を実施しています。

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。一例として「公休取得の推進による労働条件・環境の改善」や「キャリアに関する相談体制の充実」等が行われました。また、調査結果は各所属にフィードバックして所属のES向上取り組みにも活用しています。

キャリア支援デスク

職員の人財価値向上に向けてキャリア形成に関するさまざまな相談に対応し、相談者本人の自立的な解決を促すことを目的として2009年10月に開設しました。専門スキルを持ったキャリアアドバイザーが適切なアドバイスを行い、職員のキャリア開発を積極的にサポートしています。

心と体の健康

2010年度の「健康増進全社活動」をさらにレベルアップさせるため、第一生命グループ全体の健康宣言「いきいきダイイチ110」を行い、グループ全体で健康増進活動を展開し

ています。これは、職員の健康増進だけでなく、お客さま向けに医療・健康情報を提供し、お客さまの健康にも貢献する活動です。「健康増進推進専門委員会」にて施策の審議・決定を行い、健康増進室・健保組合と各事業所の健康増進推進責任者や労働組合が連携して取り組みを行っています。2011年度の重点取組項目は、「生活習慣改善」を中心に6項目を掲げています。経済産業省のプロジェクトに参加し、「健康経営」への取り組みに対して外部の評価をいただけるよう活動を推進していきます(⑥)。

社内コミュニケーションの活性化

■ 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。経営層の考えや創立記念日の社長講話を「メッセージ」、「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。

知の共有化

■ チームワーク活動

全国の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。

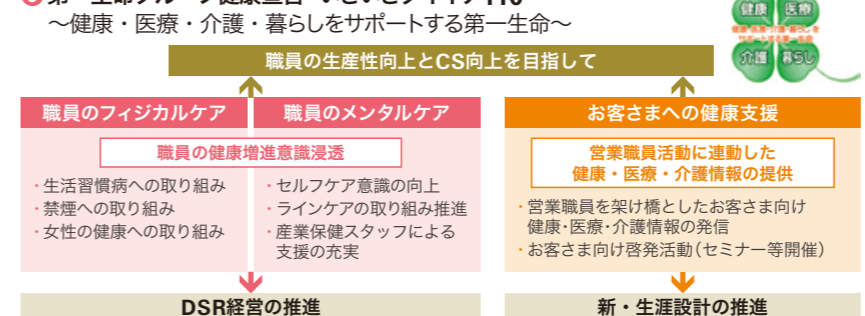
このチーム単位の小集団活動をバックアップするべく、1993年より取り組んでいるのが「チームワーク活動」です。「チーム員全員が参画し、主体的に創意工夫する」「協力しあい、励ましあい、学びあうことでともに成長する」ことをコンセプトに活動を展開しています(⑦)。

今年度は、創立110周年へ向け、「最高の『チームワーク』と固い『絆』で『復興と成長』を実現!!」を合言葉に、「第一生命6万人のチームワーク」の核となる活動を展開します。

■ カイゼンプラス活動

内勤職員が、PDCAサイクルに基づき、自ら創意工夫しながら、各所属での経営課題の解決に貢献することを目指す仕組みとして、全社で「カイゼンプラス活動」を実施しています。あらゆる所属で、職員全員がボトムアップによる課題解決に向けて全力で取り組み、確実な成果につなげていく活動となっています。

⑥ 第一生命グループ健康宣言「いきいきダイイチ110」



⑦ 「チームワーク活動」の表彰 (本社特別表彰式にて)



グループ会社のDSR取組

第一生命情報システム株式会社

システム開発と事務サービスの品質向上

当社の事業は第一生命の全国オンラインの運用やシステム開発ならびに事務サービスを主軸としています。

コンピュータセンターはお客さまの契約を確実に守りするため、最新の発電装置や免震構造を備えてシステムを安定稼働させています。

そして約2,000人の社員が、開発プロセスや事務処理の改善による生産性向上活動や品質向上活動を通して、経営品質向上に取り組み、第一生命とともに800万人を超えるお客さまの契約の維持やサービスの提供に努めています。



開発プロセスに関する研修

株式会社第一生命経済研究所

生活意識に関する調査を実施

当社は、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・研究活動に加え、企業の従業員の方々の健康で充実した生活を支援するため、医師等の社外講師や専属保健師による健康・医療・介護に関する「ウェルライフセミナー」や、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」を開催しています。2010年度は「ウェルライフセミナー」を151回、「洋洋人生のススメ」を92回開催しました。

また、独自のアンケート調査をもとに、人々の生活実態や生活意識を時系列で分析した「ライフデザイン白書2011」を2010年12月に刊行しました。学校教育の場でも活用できるよう分かりやすい内容にまとめており、首都圏の公立高校へ寄贈しました。



ライフデザイン白書

第一フロンティア生命保険株式会社

社会貢献活動、環境問題への取り組み

ボトルキャップを分別回収することにより再資源化を促進し、CO₂の発生を抑制するとともに、キャップの売却益で世界の子どもたちにワクチンを届ける「エコキャップ回収活動」に参画しており、2010年度は約2万8,000個のキャップを回収しました。また、地球温暖化防止のための温室効果ガス削減を目的とした取り組みとして、「チャレンジ25キャンペーン」へ企業チャレンジャーとして参加しており、平素から節電等の取り組みを推進しています。

生命保険事業は社会性・公共性の高い事業であることから、今後も社会の発展に寄与するための社会貢献活動に取り組んでいきます。



エコキャップ回収活動

第一生命ベトナム

健康・医療分野での社会貢献活動

第一生命ベトナムは、献血活動、障がいのある子どもたちへの支援、災害時の救援物資提供を行っています。また、2008年度から第一生命本社と協力して、ベトナムにおける最大の失明原因である白内障について、経済的理由から手術を受けられない患者さんに対し無償手術を提供する支援活動を継続して行っています。加えて、2010年度は未来ある子どもたちの命を救うため、呼吸障がいを抱えた新生児治療用の呼吸器および保温機の購入、ならびにベトナム人医療従事者向け教育訓練等への支援も行いました。今後も引き続きこうした活動に取り組み、ベトナムの方々の生活向上に貢献していきます。



白内障手術後の式典の様子

2010年度第三者意見への対応

昨年の第三者意見で、惣宇利 紀男氏にご指摘いただいた「『いちばん』であることをより分かりやすく表現すべき点」については、グループビジョン「いちばん、人を考える会社になる。」の4つの大きな要素「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」ごとに実績・今後の取り組みを明示することにより、より踏み込んだ説明となるように努めました。

また、「ISO26000との関係」については、昨年度より参照ガイドラインとして活用するとともに、今年度よりWebサイト上でISO26000の7つの中核主題を踏まえた取り組みを掲載しました。

第三者意見

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



1 覚悟の船出

第一生命のCSRレポートが業界の先陣を切って出されたのが2005年。今年で7年目を迎える。当初、「品質保証新宣言」(2006年9月)を発表し、これらの宣言は、その後、「保険金の正確で公平な支払い」のための「支払情報統合システム」(2007年4月)や「お客さまの意見を反映させる業務改善」のための「エコーシステム」(1992年に発足・逐次改良)などで補強され、生保業界の範例的存在になった。しかし、まもなくその流れをくじくように、金融庁より保険金支払に関する「業務改善命令」(2008年7月)が出された。

この命令を真摯に受け止め、創立者矢野恒太以来の経営理念である「お客さま第一主義」の何たるかを結果としてCSRレポートへの諸取組の報告という形で社内外に明らかにしたのは、第一生命にとって覚悟の船出だったように思われる。2009年6月にはグループビジョンとして「いちばん、人を考える会社になる。」という言葉が用いられた。そして今年、「最大のお客さま満足の創造」に関連して、「品質保証宣言」(2011年4月)が改定された。今年のレポートは、旧来のCSRレポートから脱皮してDSRレポートと改名されたが、ステークホルダーの皆さまとコミュニケーションを図ることを目的として発行しているこのレポートが、第一生命の進化の推進に不可欠のものにまで育ってきたことは喜ばしい限りである。

2 特集

例年、「いちばんにお伝えしたいこと」が、今年は「特集」として挙げられている。テーマは「復興と成長に

向けて」で、東日本大震災へのかかわりが記されている。「被災地の職員より」と題した報告などは非常に親近感を持って見た。しかしながら、昨年は株式会社化を特集として報告し、今年のレポートでもあちこちに見え隠れはしているのだが、その経過報告的なものも特集として取り上げて欲しかった。

3 DSR

第一生命では、全社を挙げてPDCAサイクルを回して経営品質の向上に取り組み、さまざまなステークホルダーの皆さまへの社会的責任を果たしていこうとする独自の枠組みをCSRに替えてDSRと表現しているが、そのレベル感の違い等がやや伝わりにくい。個人的にはDSRの表明に共感を覚えている一人なので、次回以降、より明確にされることを切望する。また、昨年12月にISO26000が発行したが、参照ガイドラインとしてどのように参照されたかを明確にして欲しかった。

4 ステークホルダーとのコミュニケーション強化

ここ数年定着してきたレポートでの定番項目として「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」および「職員・会社の活性化」がある。これらは個々に例えば株主・投資家、顧客、社会および従業員を意味しているとするれば、これらのステークホルダーの利害が対立しうる中、それぞれの満足の向上という点でそれぞれ納得してもらえるプロセスの積み上げこそがDSRに結びつくのではないだろうか。各ステークホルダーの信頼を勝ち得る汗の蓄積が必要である。

第三者意見を受けて

株式会社化後2度目の「第一生命の絆」報告書発行となりましたが、本年度は当社独自の経営品質向上への不断の取り組みとして「DSR」を前面に打ち出すとともに、2011年3月に発生した東日本大震災後のお客さまへの対応を含め、この1年間の全社役職員によるPDCAサイクルに基づく取り組みの成果をご報告しています。

本年度も惣宇利先生から貴重なご意見を頂戴いたしました。DSR取組はまだ道半ばですが、ステークホルダーの皆さまからさらに高いご評価をいただけるよう、ご指摘にある「各ステークホルダーの信頼を勝ち得る汗の蓄積」に努め、さらに一段高いステップを目指して取り組んでまいります。



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

DSR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/>



VOCA展2005 VOCA奨励賞受賞作品
「N34.21.29 E135.52.13」(作 居城 純子)
*当社は「VOCA展」を支援しています。



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、印刷物制作にかかわるCO₂排出量
をカーボンオフセットしています。