

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 WEB詳細版



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

DSR経営	2
トップメッセージ	3
第一生命グループのDSR経営	5
経営品質からDSRへ	5
DSR経営とは	6
DSR経営の体系	7
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	12
2011-12年度中期経営計画「サクセス110!!」	14
DSR経営への取組状況	15
ステークホルダーとのかかわり	19
2010年度ハイライト	23
特集 復興と成長に向けて	23
株主・投資家の皆さま	26
成長に向けた事業展開の加速	27
海外生命保険事業の展開	28
国内成長マーケットへの取り組み	30
コーポレート・ガバナンス	32
内部統制	36
株主・投資家の皆さまとのかかわり	45
お客さま	47
新・生涯設計戦略の取り組み	48
品質保証宣言	50
「新・生涯設計」を支える商品・サービス	51
お客さまとのさまざまな接点	57
お客さまへの情報提供の充実	59
正確かつ公平なお支払い	61
お客さまの声を活かす取り組み	70
財務基盤の維持・強化	80
保険金・給付金のお支払いについて	83
社会	87
社会貢献活動	88
人権の尊重	104
環境保護活動	106
従業員	122
ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けて	123
活力と魅力あふれる会社へ	124
人財育成	127
多様な人財が活躍する職場づくり	138
グループ会社のDSR取組	151
DSRレポート	153
内容索引(GRI、ISO26000)	155
巻末資料	170
巻末1	171
巻末2(図版)	172

ホーム > 第一生命について > DSR経営

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2010年度ハイライト

株主・投資家の皆さま

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

DSR経営

Dai-ichi's
Social
Responsibility

DSR経営とは

トップメッセージ

社長からのメッセージ

第一生命グループのDSR経営

DSR経営／実績と取組状況／ステークホルダーダイアログ

2010年度ハイライト

震災／海外／成長市場／新・生涯設計／多彩な人財

ステークホルダーとのかかわり

株主・投資家の皆さま

コーポレート・ガバナンス／内部統制

お客さま

「品質保証宣言」に基づくお客さま本位の取り組み

社会

環境保護活動／社会貢献活動／人権の尊重

従業員

雇用と人事／人材育成／ダイバーシティ

グループ会社のDSR取組

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

DSRレポート

ダウンロード／冊子発送のお申し込み／バックナンバー

個人情報の取扱いについて 勧誘方針 本人確認について 当社ホームページのご利用にあたって 利益相反管理方針

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答え方

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ます。

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > トップメッセージ

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2010年度ハイライト

株主・投資家の皆さま

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

トップメッセージ



Top Message

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継続してきました。
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

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答えが

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 第一生命グループのDSR経営 > 経営品質からDSRへ

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

- 経営品質からDSRへ
- DSR経営とは
- DSR経営の体系
- DSR経営推進体制
- 第一生命グループビジョン
- 第一生命グループの事業
- 2011-12年度中期経営計画「サクセス110!!」
- DSR経営への取組状況
- ステークホルダーとのかわり

2010年度ハイライト

株主・投資家の皆さま

お客さま

社会

従業員

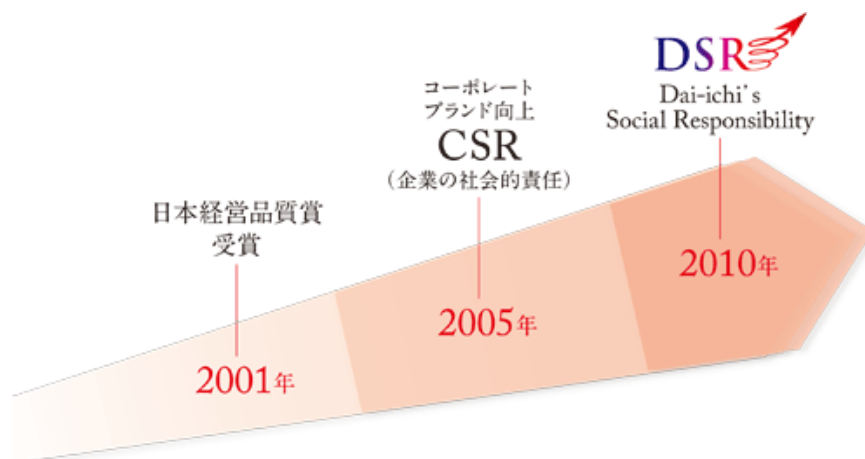
グループ会社のDSR取組

DSRレポート

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。

▶ 日本経営品質賞(巻末1-01を参照)

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 第一生命グループのDSR経営 > DSR経営とは

DSR経営

▶ トップメッセージ

▶ 第一生命グループのDSR経営

- ▶ 経営品質からDSRへ
- ▶ **DSR経営とは**
- ▶ DSR経営の体系
- ▶ DSR経営推進体制
- ▶ 第一生命グループビジョン
- ▶ 第一生命グループの事業
- ▶ 2011-12年度中期経営計画「サクセス110!!」
- ▶ DSR経営への取組状況
- ▶ ステークホルダーとのかわり

▶ 2010年度ハイライト

▶ 株主・投資家の皆さま

▶ お客さま

▶ 社会

▶ 従業員

▶ グループ会社のDSR取組

▶ DSRLレポート

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によって改めてすべての従業員が認識し、すべてのステークホルダーの満足度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、お客さま満足を追及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

多様な人材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、積極的な人材育成を行います。

環境保護

地球環境保護を社会的責任と捉え、日常的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
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 経営品質からDSRへ
▶ DSR経営とは
▶ DSR経営の体系
▶ DSR経営推進体制
▶ 第一生命グループビジョン
▶ 第一生命グループの事業
▶ 2011-12年度中期経営計画「サクセス110!!」
▶ DSR経営への取組状況
▶ ステークホルダーとのかわり
▶ 2010年度ハイライト
▶ 株主・投資家の皆さま
▶ お客さま
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRLレポート

DSR経営の体系

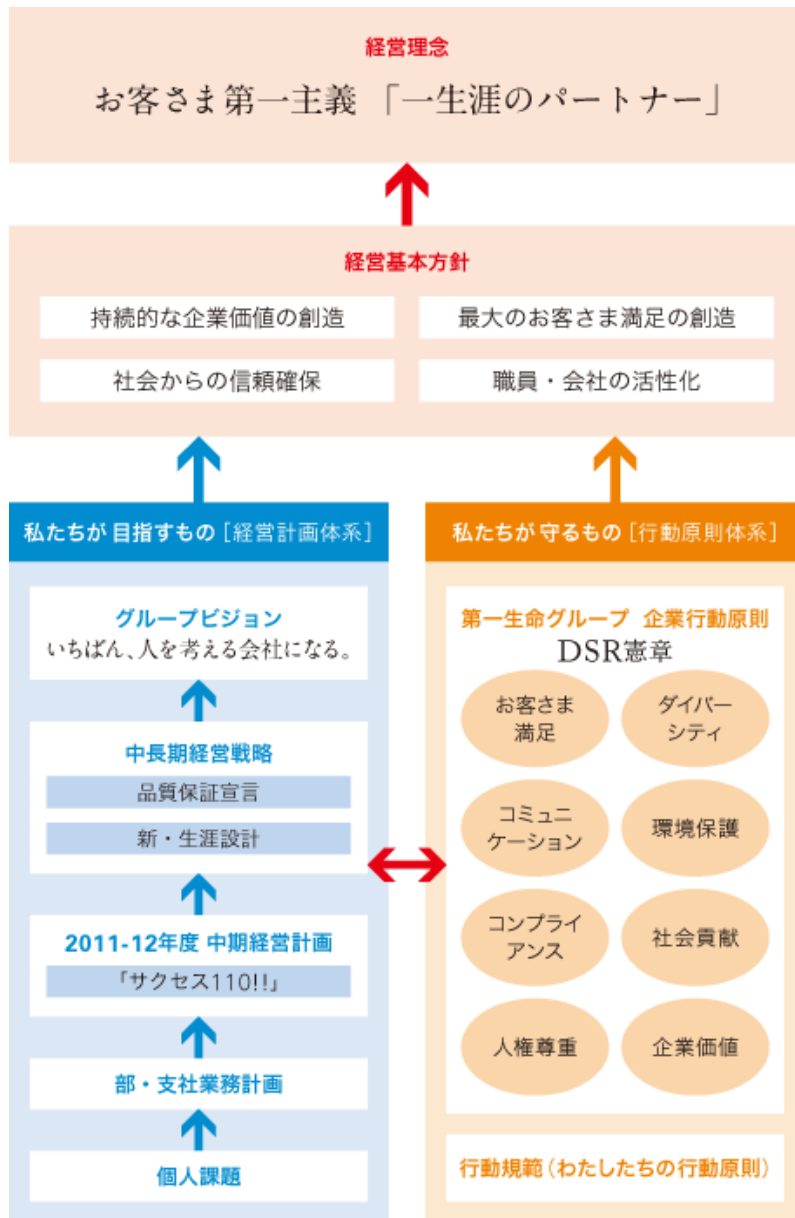
当社が創立以来大切にしている経営理念は「お客さま第一主義『一生涯のパートナー』」であり、それを支えるものとして経営基本方針を定めています。

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。



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ます。

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

- ▶ 経営品質からDSRへ
- ▶ DSR経営とは
- ▶ DSR経営の体系
- ▶ **DSR経営推進体制**
- ▶ 第一生命グループビジョン
- ▶ 第一生命グループの事業
- ▶ 2011-12年度中期経営計画「サクセス110!!」
- ▶ DSR経営への取組状況
- ▶ ステークホルダーとのかわり

2010年度ハイライト

株主・投資家の皆さま

お客さま

社会

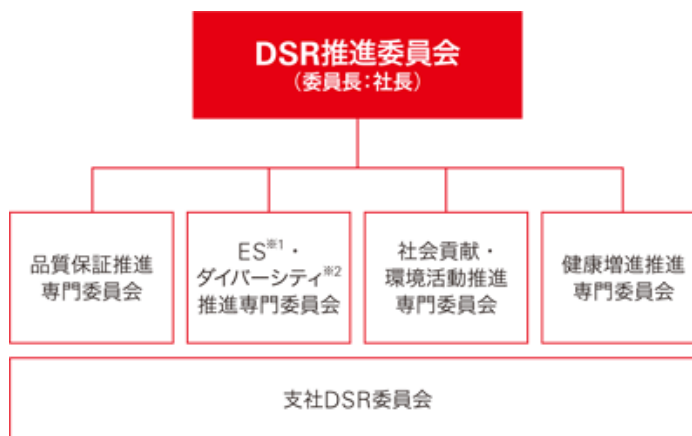
従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

DSR経営推進体制

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。



※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

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

- 経営品質からDSRへ
- DSR経営とは
- DSR経営の体系
- DSR経営推進体制
- 第一生命グループビジョン
- 第一生命グループの事業
- 2011-12年度中期経営計画「サクセス110!!」
- DSR経営への取組状況
- ステークホルダーとのかわり

2010年度ハイライト

株主・投資家の皆さま

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

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、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、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「人財」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、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。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、
いちばん最適な答え方

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

- ▶ 経営品質からDSRへ
- ▶ DSR経営とは
- ▶ DSR経営の体系
- ▶ DSR経営推進体制
- ▶ 第一生命グループビジョン
- ▶ **第一生命グループの事業**
- ▶ 2011-12年度中期経営計画「サクセス110!!」
- ▶ DSR経営への取組状況
- ▶ ステークホルダーとのかわり

2010年度ハイライト

株主・投資家の皆さま

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

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

第一生命グループ

生命保険事業・保険関連事業

保険契約の引き受けおよび保険料の運用等を中心とする保険事業、これらに密接に関連する保険関連事業を行っています。

生命保険事業

国内生命保険事業

- 第一生命保険
- 第一フロンティア生命保険

海外生命保険事業

- 第一生命ベトナム（ベトナム）
- TAL（オーストラリア）
- ※ タワー・オーストラリア・グループから社名変更
- スター・ユニオン・第一ライフ（インド）
- オーシャンライフ（タイ）

保険関連事業

- 企業年金ビジネスサービス 等

資産運用関連事業

国内外において投資運用・投資助言事業、有価証券投資事業、銀行業等、資産運用関連事業を行っています。

- DIAMアセットマネジメント
- ジャパンリアルエステイトアセットマネジメント
- ジャパンエクセレントアセットマネジメント
- ネオステラ・キャピタル
- 資産管理サービス信託銀行 等

総務関連・その他事業

総務関連事業、計算関連事業、調査・研究事業等、当社が保険事業を遂行していく上で必要な事業を行っています。

- 第一生命情報システム
- 第一生命経済研究所
- みずほ第一フィナンシャルテクノロジー 等



業務提携先

 損害保険ジャパン	 アフラック (アメリカンファミリー生命保険会社)	 みずほ フィナンシャルグループ	 りそな ホールディングス
--	---	--	---

▶ 第一生命グループのご案内

■ 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

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

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな備え方

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

- 経営品質からDSRへ
- DSR経営とは
- DSR経営の体系
- DSR経営推進体制
- 第一生命グループビジョン
- 第一生命グループの事業
- 2011-12年度中期経営計画「サクセス110!!」**
- DSR経営への取組状況
- ステークホルダーとのかわり

2010年度ハイライト

株主・投資家の皆さま

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

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」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」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。

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 第一生命グループのDSR経営 > DSR経営への取組状況

DSR経営

▶ トップメッセージ

▶ 第一生命グループのDSR経営

- ▶ 経営品質からDSRへ
- ▶ DSR経営とは
- ▶ DSR経営の体系
- ▶ DSR経営推進体制
- ▶ 第一生命グループビジョン
- ▶ 第一生命グループの事業
- ▶ 2011-12年度中期経営計画「サクセス110!!」
- ▶ **DSR経営への取組状況**
- ▶ ステークホルダーとのかわり

▶ 2010年度ハイライト

▶ 株主・投資家の皆さま

▶ お客さま

▶ 社会

▶ 従業員

▶ グループ会社のDSR取組

▶ DSRLレポート

DSR経営への取組状況

グループビジョンごとにDSR経営への取組状況をご報告しています。

■ いちばん、品質の高い会社

■ お客さま

目指すべき姿：
品質の高い商品・サービスの提供を通じ、お客さま満足度を追求します。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。

2010年度の実績と今後の取り組み	推進指標	2009年度実績	2010年度実績
<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。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カ所で開始）等を行いました。</p> <p>【今後の取り組み】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組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」の展開を行っていきます。</p>	<p>全国お客さま調査総合満足度結果※1（個人のお客さま）</p>	82.6%	84.6%
	<p>全国お客さま調査総合満足度結果※1（法人のお客さま）</p>	85.6%	85.6%
	<p>全国お客さま調査給付金請求手続き総合満足度※1</p>	94.0%	95.3%
<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>【今後の取り組み】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>	<p>生命保険協会受付苦情件数※3</p>	719件	581件
	<p>解約失効率（個人保険・個人年金）</p>	5.60%	4.66%

■ 社会

目指すべき姿：

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。

2010年度の実績と今後の取り組み	推進指標	2009年度実績	2010年度実績
<p>【実績】全社を挙げて「Ecoダイエツト運動」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>【今後の取り組み】「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めます。</p>	CO ₂ 排出量※4	179,000t-CO ₂	168,000t-CO ₂
	全社紙総使用量(OA用紙、パンフレット、保障設計書等)	12,775t	9,954t
	ボランティア活動実施所属占率	64.2%	73.7%

■ 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

目指すべき姿：

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。

2010年度の実績と今後の取り組み	推進指標	2009年度実績	2010年度実績
<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。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>【今後の取り組み】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

目指すべき姿：

多様な人財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、積極的な人財育成を行います。

2010年度の実績と今後の取り組み	推進指標	2009年度実績	2010年度実績
<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(下記参照)。</p> <p>【今後の取り組み】引き続き、ダイバーシティ推進、職員の育成強化、人財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

目指すべき姿：

「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きます。

2010年度の実績と今後の取り組み	推進指標	2009年度実績	2010年度実績
<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)は前年度より伸展し、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。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、順調に伸展しています。</p> <p>【今後の取り組み】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

※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・マーケット 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度の創造

- ・ 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 蓄熱のつどい表彰」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

▶ 個人情報取扱について ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答え方

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 第一生命グループのDSR経営 > ステークホルダーとのかかわり: 第一生命のステークホルダー

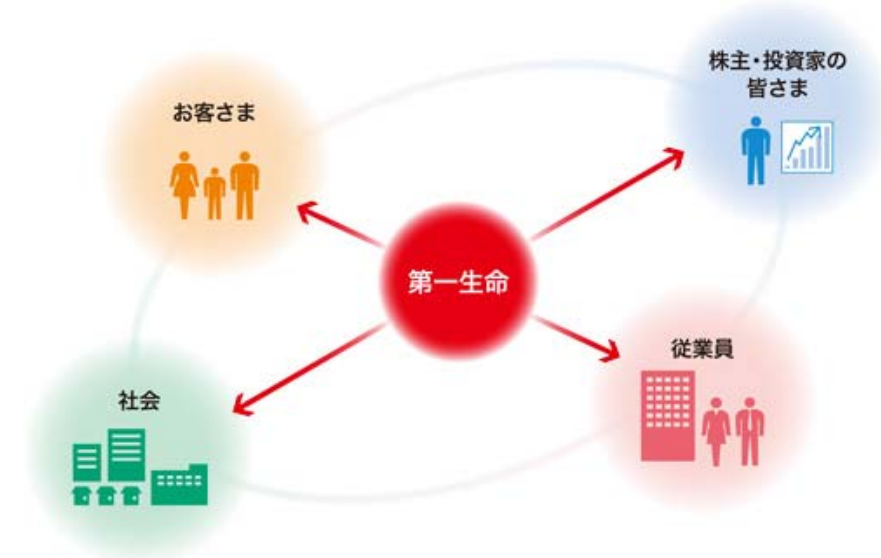
DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 経営品質からDSRへ
▶ DSR経営とは
▶ DSR経営の体系
▶ DSR経営推進体制
▶ 第一生命グループビジョン
▶ 第一生命グループの事業
▶ 2011-12年度中期経営計画「サクセス110!!」
▶ DSR経営への取組状況
▶ ステークホルダーとのかかわり
▶ 2010年度ハイライト
▶ 株主・投資家の皆さま
▶ お客さま
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRLレポート

ステークホルダーとのかかわり

- ▶ 第一生命のステークホルダー
- ▶ 有識者とのダイアログ

第一生命のステークホルダー

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・ご要望を直接お伺いしています。



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・各部での「役員と語る」の運営を行っています。



役員と語る

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答えを

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

- ▶ 経営品質からDSRへ
- ▶ DSR経営とは
- ▶ DSR経営の体系
- ▶ DSR経営推進体制
- ▶ 第一生命グループビジョン
- ▶ 第一生命グループの事業
- ▶ 2011-12年度中期経営計画「サクセス110!!」
- ▶ DSR経営への取組状況
- ▶ ステークホルダーとのかかわり

2010年度ハイライト

株主・投資家の皆さま

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

ステークホルダーとのかかわり

- ▶ 第一生命のステークホルダー
- ▶ 有識者とのダイアログ

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たいと思います。

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ますし、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「気付き」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



▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、
いちばん最適な答え方

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2010年度ハイライト
▶ 特集 復興と成長に向けて
▶ 株主・投資家の皆さま
▶ お客さま
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRLレポート

特集 復興と成長に向けて

SPECIAL ISSUE 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～

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。



支援物資をパケツリレー



被災直後の釜石営業オフィス

被災地の職員より

**盛岡支社
釜石営業オフィス
佐藤 満子**

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、居場所がわ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。

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、隣町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、物資を届けてくれていた。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。



復興に向け一丸となる仙台総合支社

■ 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>

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、
いちばんベストな答えを。

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 株主・投資家の皆さま

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2010年度ハイライト

株主・投資家の皆さま

- 成長に向けた事業展開の加速
- 海外生命保険事業の展開
- 国内成長マーケットへの取り組み
- コーポレート・ガバナンス
- 内部統制
- 株主・投資家の皆さまとのかわり

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

株主・投資家の皆さま



成長に向けた事業展開の加速

海外生命保険事業の展開

国内成長マーケットへの取り組み

コーポレート・ガバナンス

内部統制

株主・投資家の皆さまとのかわり

お知らせ

個人情報の取扱いについて 勧誘方針 本人確認について 当社ホームページのご利用にあたって 利益相反管理方針

生涯設計

それぞれの生き方に、
いつもベストな答え方

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ます。

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2010年度ハイライト
▶ 株主・投資家の皆さま
▶ 成長に向けた事業展開の加速
▶ 海外生命保険事業の展開
▶ 国内成長マーケットへの取り組み
▶ コーポレート・ガバナンス
▶ 内部統制
▶ 株主・投資家の皆さまとのかわり
▶ お客さま
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRLレポート

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。

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2010年度ハイライト

株主・投資家の皆さま

- ▶ 成長に向けた事業展開の加速
- ▶ 海外生命保険事業の展開
- ▶ 国内成長マーケットへの取り組み
- ▶ コーポレート・ガバナンス
- ▶ 内部統制
- ▶ 株主・投資家の皆さまとのかわり

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

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いく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。

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、当社子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

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。

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性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嬉しく思います。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。今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

- ▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。



ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 株主・投資家の皆さま > 国内成長マーケットへの取り組み

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2010年度ハイライト
- ▶ 株主・投資家の皆さま
 - ▶ 成長に向けた事業展開の加速
 - ▶ 海外生命保険事業の展開
 - ▶ **国内成長マーケットへの取り組み**
 - ▶ コーポレート・ガバナンス
 - ▶ 内部統制
 - ▶ 株主・投資家の皆さまとのかわり

▶ お客さま

▶ 社会

▶ 従業員

▶ グループ会社のDSR取組

▶ DSRLレポート

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ご提案ができるよう、「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。

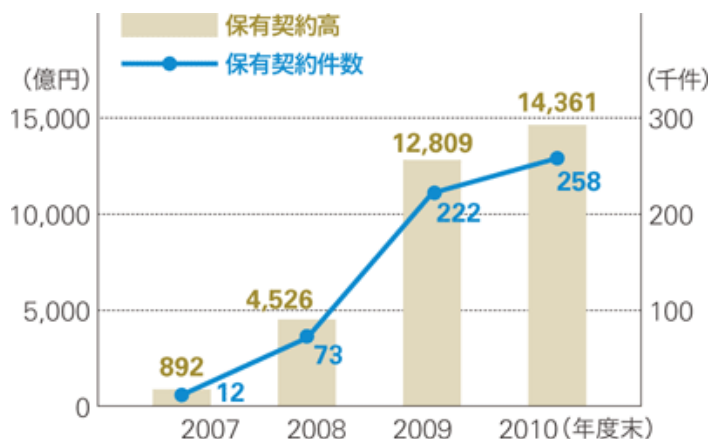
■ 第一フロンティア生命の取り組み

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



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。社会・経済環境変化による影響を受けることもありますが、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

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答え方

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 株主・投資家の皆さま > 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

DSR経営

▶ トップメッセージ

▶ 第一生命グループのDSR経営

▶ 2010年度ハイライト

▶ 株主・投資家の皆さま

▶ 成長に向けた事業展開の加速

▶ 海外生命保険事業の展開

▶ 国内成長マーケットへの取り組み

▶ コーポレート・ガバナンス

▶ 内部統制

▶ 株主・投資家の皆さまとのかかわり

▶ お客さま

▶ 社会

▶ 従業員

▶ グループ会社のDSR取組

▶ DSRレポート

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

▶ コーポレート・ガバナンス体制

▶ 情報開示

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・内部統制

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。

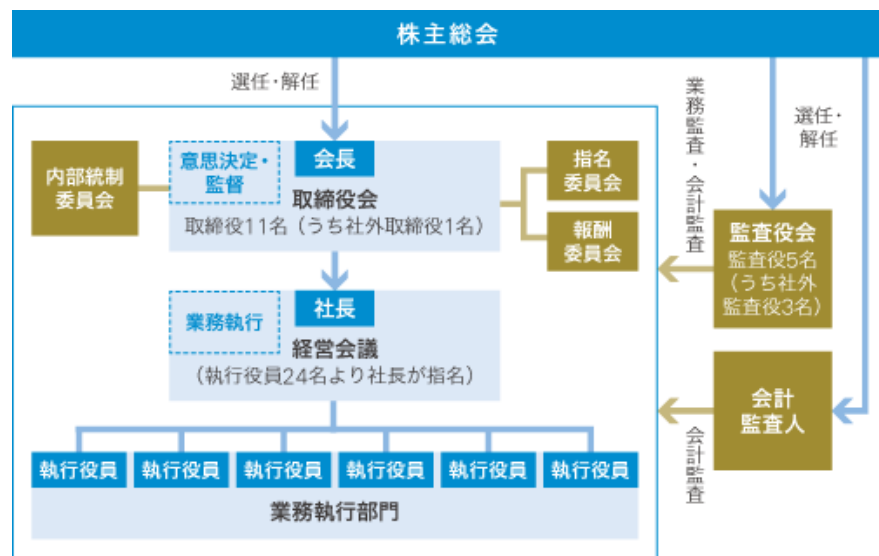
生涯設計 それぞれの生き方に、
いちばん最適な考え方

DSR経営	
トップメッセージ	
第一生命グループのDSR経営	
2010年度ハイライト	
株主・投資家の皆さま	
成長に向けた事業展開の加速	
海外生命保険事業の展開	
国内成長マーケットへの取り組み	
コーポレート・ガバナンス	
内部統制	
株主・投資家の皆さまとのかわり	
お客さま	
社会	
従業員	
グループ会社のDSR取組	
DSRレポート	

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
- コーポレート・ガバナンス体制
- 情報開示

コーポレート・ガバナンス体制



コーポレート・ガバナンス体制図(2011年7月1日現在)

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、執行役員の役員報酬制度等について審議しています。

取締役の人数	11名
社外取締役の人数	1名
取締役会の開催回数	18回(2010年度)
社外取締役の活動状況	主に行政機関における経験や企業倫理・経済倫理の専門的な知識を踏まえ、議案の審議につき発言を適宜行っています。

■ 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、監査に関する重要な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。

監査役の数	5名
社外監査役の数	3名
監査役会の開催回数	13回(2010年度)
社外監査役の活動状況	弁護士としての専門的な知識・経験や、会社経営者としての豊富な経験を踏まえ、発言を適宜行っています。

■ 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。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答えを

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 株主・投資家の皆さま > コーポレート・ガバナンス:情報開示

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2010年度ハイライト

株主・投資家の皆さま

- 成長に向けた事業展開の加速
- 海外生命保険事業の展開
- 国内成長マーケットへの取り組み
- コーポレート・ガバナンス**
- 内部統制
- 株主・投資家の皆さまとのかわり

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

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

コーポレート・ガバナンス体制

情報開示

情報開示

情報開示基本方針

当社は、社会、お客さま、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。

情報開示基本方針

- 1 金融商品取引法等の法令および東京証券取引所の有価証券上場規程等の定めに従い情報開示を行います。
- 2 上記に加え、社会、お客さま、株主・投資家の皆さまにとって重要と判断される情報について、適時・適切に情報開示を行います。
- 3 社会、お客さま、株主・投資家の皆さまに対する公平な情報開示に努めます。

情報開示の充実

情報開示基本方針にのっとり、情報開示のさらなる充実を図っています。

ニュースリリース

個人情報の取扱いについて 勧誘方針 本人確認について 当社ホームページのご利用にあたって 利益相反管理方針

生涯設計

それぞれの生き方に、
いつもベストな備え方

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ます。

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 株主・投資家の皆さま > 内部統制:内部統制の方針

DSR経営
<ul style="list-style-type: none"> ▶ トップメッセージ ▶ 第一生命グループのDSR経営 ▶ 2010年度ハイライト ▶ 株主・投資家の皆さま <ul style="list-style-type: none"> ▶ 成長に向けた事業展開の加速 ▶ 海外生命保険事業の展開 ▶ 国内成長マーケットへの取り組み ▶ コーポレート・ガバナンス ▶ 内部統制 ▶ 株主・投資家の皆さまとのかわり ▶ お客さま ▶ 社会 ▶ 従業員 ▶ グループ会社のDSR取組 ▶ DSRレポート

内部統制

▶ 内部統制の方針	▶ リスク管理	▶ コンプライアンス(法令等遵守)	▶ 子会社等における業務の適正の確保	▶ 反社会的勢力による被害の防止
▶ 財務報告に係る内部統制	▶ 業務監査による内部統制等の適切性・有効性の検証			

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、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。

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

▶ [コーポレートガバナンス・内部統制](#)

[個人情報の取扱いについて](#) |
 [勧誘方針](#) |
 [本人確認について](#) |
 [当社ホームページのご利用にあたって](#) |
 [利益相反管理方針](#)

生涯設計 それぞれの生き方に、いつもベストな答え方

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ます。

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2010年度ハイライト
▶ 株主・投資家の皆さま
▶ 成長に向けた事業展開の加速
▶ 海外生命保険事業の展開
▶ 国内成長マーケットへの取り組み
▶ コーポレート・ガバナンス
▶ 内部統制
▶ 株主・投資家の皆さまとのかわり
▶ お客さま
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

内部統制

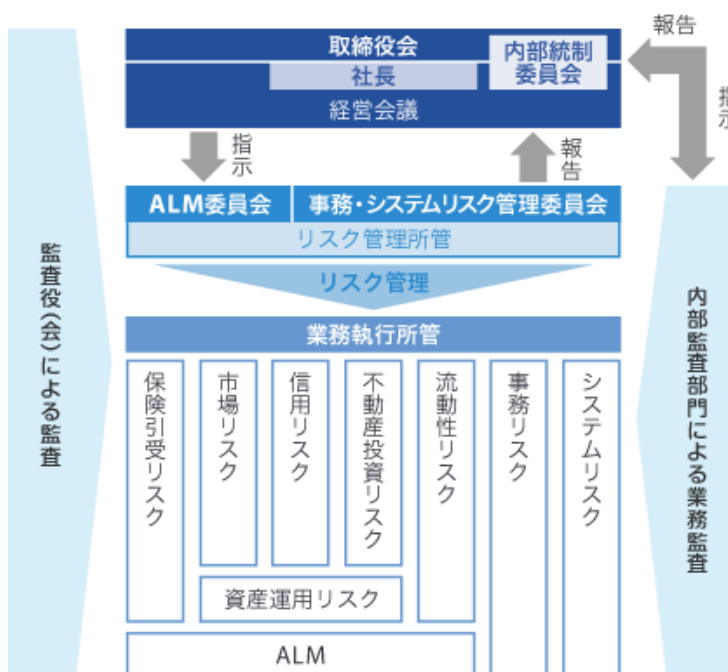
▶ 内部統制の方針	▶ リスク管理	▶ コンプライアンス(法令等遵守)	▶ 子会社等における業務の適正の確保	▶ 反社会的勢力による被害の防止
▶ 財務報告に係る内部統制	▶ 業務監査による内部統制等の適切性・有効性の検証			

リスク管理

■ 的確な対応を行うためのリスク管理

業務運営を健全かつ適切に保ち、保険契約上の責務を確実に履行するため、さまざまなリスクを把握・評価し、それに基づいた的確な対応を行うことがリスク管理の基本的な考え方です。具体的プロセスとして、まずリスクを、「保険引受リスク」「資産運用リスク」「流動性リスク」「事務リスク」「システムリスク」などに分類。そして組織・ルールを整備し、それぞれのリスク特性に応じた管理に取り組んでいます。あわせて、通常のリスク管理では対処できないような大地震等の発生に備え、危機管理、大規模災害リスクの管理等に関する態勢の整備を行っています。

■ リスク管理に関する組織体制



■ 個々の機能を統括し、かつ有効に動かすリスク管理態勢

事業運営を通じて発生する各種リスクに対しては、それぞれのリスク管理基本方針に基づき、各リスク管理所管がリスクカテゴリーごとに業務執行を牽制する態勢を整備しています。あわせて、全社のリスクを統合的に管理する組織として、「リスク管理統括部」を設置し、内部管理態勢の強化を図っています。これらのリスク管理の有効性・適切性については、業務監査部が監査しています。また取締役会は、リスク管理状況の報告を踏まえて意思決定を行い、監査役は会社のリスク管理全般を対象に監査を実施しています。

■ 財務健全性のコントロール

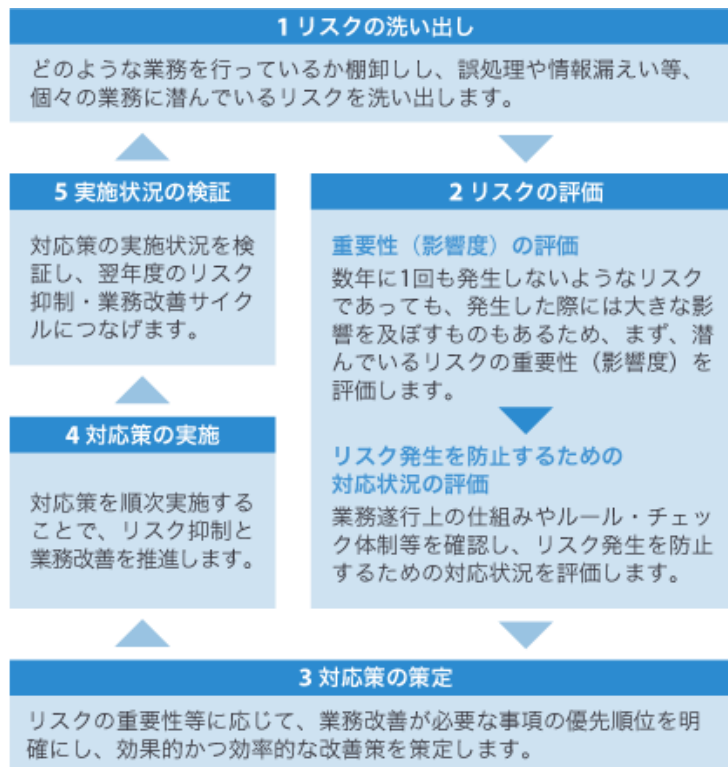
当社では、自己資本等の財務基盤と、リスクが顕在化した場合の予想損失金額とを会社全体で管理するなど、財務健全性の向上に努めています。特に、資産と負債の特性を十分に認識した、収益・リスク・資本のマネジメントが重要であるとの観点から、ALM※委員会を設置し、資産と負債の統合的な管理を行う態勢を整備しています。

※ALM：Asset Liability Management（運用資産と負債（保険契約）を適切にコントロールしていく仕組み）

■ 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。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



■ 事業継続計画 (Business Continuity Plan)

当社では、大地震発生時等にお客さまへのサービスに支障を来たさないよう、平時より「大規模災害リスク管理委員会」等を設置し大規模災害に備えています。

また、事業継続計画を含む危機管理計画に関する規程・基準書を策定するとともに、首都直下地震等の大規模地震を想定した訓練をはじめとした各種訓練の実施や、被災に備えたシステムデータのバックアップの実施等、本社・支社が被災した場合でも保険金等のお支払いを適切に行えるよう態勢を整えています。

2011年3月11日に発生した東日本大震災においては、事前に定めていた事業継続計画にのっとり、社長を本部長とする災害対策本部をすみやかに立ち上げ、各対策部において、職員の安否確認、被災店舗の早期復旧等の対応を実施しました。あわせて、営業職員、代理店、支社および本社スタッフを動員しての全社一丸となったお客さまの安否確認活動や被災地域における臨時窓口の開設等によるお客さまへの対応に取り組んでいます。また、今年の大震災での対応を踏まえ、事業継続計画のさらなる強化に向けた見直しに取り組んでいます。

■ 2010年度に実施した各種訓練

目的	実施訓練
職員安否・初動確認	全社安否確認・初動対応訓練
	首都直下地震を想定した対策本部初動訓練
	大規模地震等を想定した対策本部初動訓練
	大規模地震等を想定した対策本部初動訓練(緊急地震速報訓練)
	日比谷応急対策訓練
	大井応急対策訓練
	府中応急対策訓練
インフラ確認・復旧	システムバックアップ機能確認訓練
	府中・大井各電算室火災訓練
	ビル管理会社・建設会社との連絡体制確認訓練
事務継続	保険事務継続訓練
	運用・資金事務継続訓練
職員安否・事業継続	新型インフルエンザ対策訓練

■ 新型インフルエンザへの対応

病原性の高い新型インフルエンザのパンデミック時においても、保険金・給付金等のお支払いや保全事務などのサービスを安定的にお客さまに提供するため、事業の継続に関する対応を定めた「新型インフルエンザ対策行動計画」や「新型インフルエンザ対策基準書」を策定するとともに、マスク・消毒液等の対策物資の備蓄などを進めています。

▶ リスク管理

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答えを

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 株主・投資家の皆さま > 内部統制:コンプライアンス(法令等遵守)

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2010年度ハイライト
▶ 株主・投資家の皆さま
▶ 成長に向けた事業展開の加速
▶ 海外生命保険事業の展開
▶ 国内成長マーケットへの取り組み
▶ コーポレート・ガバナンス
▶ 内部統制
▶ 株主・投資家の皆さまとのかわり
▶ お客さま
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRLレポート

内部統制

▶ 内部統制の方針	▶ リスク管理	▶ コンプライアンス(法令等遵守)	▶ 子会社等における業務の適正の確保	▶ 反社会的勢力による被害の防止
▶ 財務報告に係る内部統制	▶ 業務監査による内部統制等の適切性・有効性の検証			

コンプライアンス(法令等遵守)

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。

- ▶ **コンプライアンス(法令等遵守)への取り組み**

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、体系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。

- ▶ **情報資産の保護**

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 株主・投資家の皆さま > 内部統制:子会社等における業務の適正の確保

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2010年度ハイライト

株主・投資家の皆さま

- ▶ 成長に向けた事業展開の加速
- ▶ 海外生命保険事業の展開
- ▶ 国内成長マーケットへの取り組み
- ▶ コーポレート・ガバナンス
- ▶ 内部統制
- ▶ 株主・投資家の皆さまとのかわり

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

内部統制

内部統制の方針

リスク管理

コンプライアンス(法令等遵守)

子会社等における業務の適正の確保

反社会的勢力による被害の防止

財務報告に係る内部統制

業務監査による内部統制等の適切性・有効性の検証

子会社等における業務の適正の確保

当社は、子会社等の取締役会等による意思決定および業務執行の監督についてモニタリングを行うことを基本とし、業務執行の状況等を確認しています。また、子会社等の業務の適正を確保する観点から、必要な社規・ルール等を整備するとともに、子会社等に係る内部統制を担当する所管は、必要に応じて業務の状況を取締役会、経営会議、内部統制委員会等に報告しています。

個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生涯設計

それぞれの生き方に、
いつもベストな答え方

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ます。

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2010年度ハイライト
▶ 株主・投資家の皆さま
▶ 成長に向けた事業展開の加速
▶ 海外生命保険事業の展開
▶ 国内成長マーケットへの取り組み
▶ コーポレート・ガバナンス
▶ 内部統制
▶ 株主・投資家の皆さまとのかわり
▶ お客さま
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

内部統制

▶ 内部統制の方針	▶ リスク管理	▶ コンプライアンス(法令等遵守)	▶ 子会社等における業務の適正の確保	▶ 反社会的勢力による被害の防止
▶ 財務報告に係る内部統制	▶ 業務監査による内部統制等の適切性・有効性の検証			

反社会的勢力による被害の防止

当社では、「社会からの信頼確保」を経営基本方針に掲げており、市民社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展と企業活動を妨げる反社会的勢力からの不当要求に対しては、組織全体で対応することとし、一切の関係遮断・被害防止に努めています。

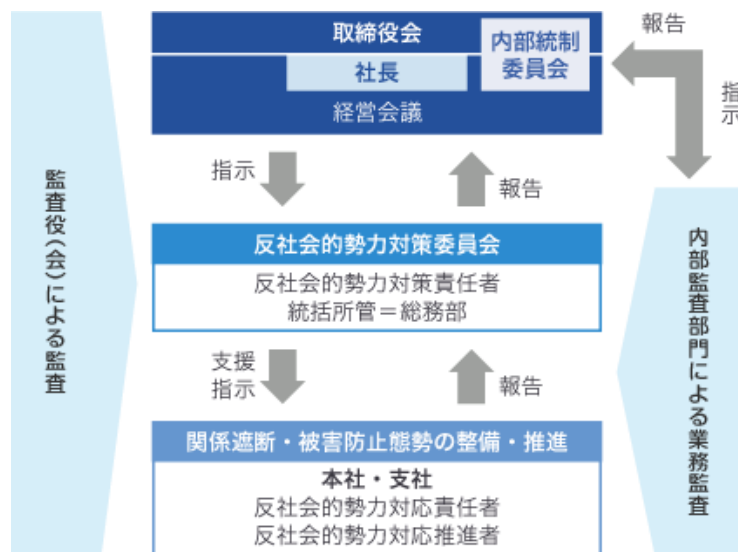
「内部統制基本方針」において、反社会的勢力による被害の防止に関する基本的な考え方や取組方針について規定するとともに、この基本方針に基づく「反社会的勢力対策規程」を制定し、役職員の役割、統括所管の役割、本社・支社各組織での対応等の基本的事項について定めています。さらに、基本方針・規程に基づき、役職員が遵守すべきルールや関係遮断・被害防止に向けた具体的な取り組みの詳細を定めた「反社会的勢力対策基準書」を制定しています。

反社会的勢力への対応について、全社横断的に広範囲な協議を行うことを目的に反社会的勢力対策委員会を設置するとともに、総務部を統括所管として、関係遮断・被害防止態勢の整備・強化を推進しています。

各部・各支社では反社会的勢力対応責任者および反社会的勢力対応推進者を定め、自所管において、反社会的勢力から不当要求等何らかの接触がある場合には、責任者・推進者を中心に、総務部と連携の上、組織として適切な対応を図る態勢としています。

また、平素より、有事に備え、所轄警察署、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部専門機関との緊密な連携体制の構築にも努めています。

■ 反社会的勢力との関係遮断・被害防止に関する組織体制



DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2010年度ハイライト
▶ 株主・投資家の皆さま
▶ 成長に向けた事業展開の加速
▶ 海外生命保険事業の展開
▶ 国内成長マーケットへの取り組み
▶ コーポレート・ガバナンス
▶ 内部統制
▶ 株主・投資家の皆さまとのかわり
▶ お客さま
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

内部統制

▶ 内部統制の方針	▶ リスク管理	▶ コンプライアンス(法令等遵守)	▶ 子会社等における業務の適正の確保	▶ 反社会的勢力による被害の防止
▶ <u>財務報告に係る内部統制</u>	▶ 業務監査による内部統制等の適切性・有効性の検証			

財務報告に係る内部統制

2010年4月の株式上場に伴い、金融商品取引法に基づき、財務報告に係る内部統制を整備・運用しています。

財務報告に関連する重要なプロセスや財務報告を作成する体制等の内部統制の有効性の評価を実施した結果、当社の財務報告に係る内部統制は有効であると判断した旨の「内部統制報告書」を作成し、有価証券報告書とあわせて提出しています。また、内部統制報告書の適正性を確認するため、会計監査人による内部統制監査を受けています。

今後も、財務報告に係る内部統制の有効性評価を通じて、財務報告の信頼性確保に向けた取り組みを継続していきます。

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2010年度ハイライト
▶ 株主・投資家の皆さま
▶ 成長に向けた事業展開の加速
▶ 海外生命保険事業の展開
▶ 国内成長マーケットへの取り組み
▶ コーポレート・ガバナンス
▶ 内部統制
▶ 株主・投資家の皆さまとのかわり
▶ お客さま
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

内部統制

▶ 内部統制の方針	▶ リスク管理	▶ コンプライアンス(法令等遵守)	▶ 子会社等における業務の適正の確保	▶ 反社会的勢力による被害の防止
▶ 財務報告に係る内部統制	▶ 業務監査による内部統制等の適切性・有効性の検証			

業務監査による内部統制等の適切性・有効性の検証

当社では、健全かつ適切な業務運営を確保するために、業務監査により内部統制等の適切性・有効性を検証しており、以下のような態勢を構築しています。

業務監査態勢等の整備

「内部統制基本方針」のもと、業務監査の基本的事項や実施要領等に関する規程を制定し、全役職員に公開しています。
各業務執行所管や募集代理店に対する業務監査組織として業務監査部を設置し、各業務執行所管や募集代理店から独立した組織として業務監査を実効あるものとしています。

業務監査の実施

事業年度ごとに取締役会において重点業務監査項目等の業務監査の大綱を決定し、これを基に業務監査の年度実施計画を経営会議にて審議の上、決定しています。また、業務監査結果については、定期的に取締役会等において経営層に報告するとともに、被業務監査組織には速やかに改善計画の立案を求め、改善計画の実施状況の管理を行うことで、業務監査を通じた改善を推進しています。

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 株主・投資家の皆さま > 株主・投資家の皆さまとのかかわり:IR活動方針

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2010年度ハイライト

株主・投資家の皆さま

- ▶ 成長に向けた事業展開の加速
- ▶ 海外生命保険事業の展開
- ▶ 国内成長マーケットへの取り組み
- ▶ コーポレート・ガバナンス
- ▶ 内部統制
- ▶ 株主・投資家の皆さまとのかかわり

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

株主・投資家の皆さまとのかかわり

- ▶ IR活動方針
- ▶ 株主・投資家とのコミュニケーションと株主配当方針

IR活動方針

当社はIR活動を通じ、株主・投資家の皆さまに対し、経営戦略および財務・業績状況等に関する情報を適時・適切に提供します。そして、その内容を的確に理解していただけるように努めていくことで、皆さまからの信頼と適切な評価を得ることを目指しています。各種法令・上場規程等に従う情報開示のほか、当社に対する理解を深めていただけると考えられるものに関して、適時・適切に開示を行います。皆さまより頂いたご要望・評価については、経営幹部による会社経営の参考にするとともに、社内で情報を共有し、企業価値の向上に役立てていきます。

個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生涯設計

それぞれの生き方に、いつもベストな答え方

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ます。

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 株主・投資家の皆さま > 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

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ **第一生命グループのDSR経営**
- ▶ 2010年度ハイライト

株主・投資家の皆さま

- ▶ 成長に向けた事業展開の加速
- ▶ 海外生命保険事業の展開
- ▶ 国内成長マーケットへの取り組み
- ▶ コーポレート・ガバナンス
- ▶ 内部統制
- ▶ **株主・投資家の皆さまとのかかわり**

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

株主・投資家の皆さまとのかかわり

- ▶ IR活動方針
- ▶ **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ともに、発送を早期化しました。株主総会後には、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%とすることを目処としつつ、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。

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま

DSR経営

- トップメッセージ
- 第一生命グループのDSR経営
- 2010年度ハイライト
- 株主・投資家の皆さま
- お客さま**
 - 新・生涯設計戦略の取り組み
 - 品質保証宣言
 - 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
 - お客さまとのさまざまな接点
 - お客さまへの情報提供の充実
 - 正確かつ公平なお支払い
 - お客さまの声を活かす取り組み
 - 財務基盤の維持・強化
 - 保険金・給付金のお支払いについて

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

お客さま



新・生涯設計戦略の取り組み

品質保証宣言

「新・生涯設計」を支える商品・サービス

お客さまとのさまざまな接点

お客さまへの情報提供の充実

正確かつ公平なお支払い

お客さまの声を活かす取り組み

財務基盤の維持・強化

保険金・給付金のお支払いについて

お知らせ

当社に寄せられた「お客さまの声(苦情・感謝の声)」の状況を掲載しています。(毎週更新)

「お客さまの声(苦情・感謝の声)」の件数

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2010年度ハイライト

株主・投資家の皆さま

お客さま

新・生涯設計戦略の取り組み

- ▶ 品質保証宣言
- ▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
- ▶ お客さまとのさまざまな接点
- ▶ お客さまへの情報提供の充実
- ▶ 正確かつ公平なお支払い
- ▶ お客さまの声を活かす取り組み
- ▶ 財務基盤の維持・強化
- ▶ 保険金・給付金のお支払いについて

社会

従業員

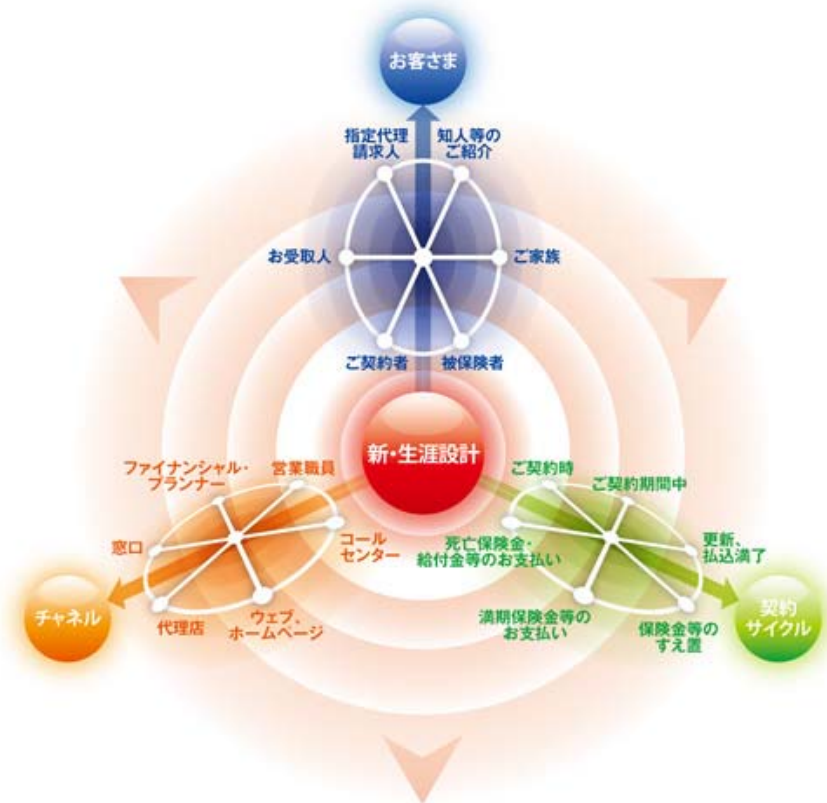
グループ会社のDSR取組

DSRレポート

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。

「新・生涯設計」の概要



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

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、
いちばん最適な答え方

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2010年度ハイライト

株主・投資家の皆さま

お客さま

新・生涯設計戦略の取り組み

品質保証宣言

「新・生涯設計」を支える商品・サービス

お客さまとのさまざまな接点

お客さまへの情報提供の充実

正確かつ公平なお支払い

お客さまの声を活かす取り組み

財務基盤の維持・強化

保険金・給付金のお支払いについて

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

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。

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > 「新・生涯設計」を支える商品・サービス:「新・生涯設計」を支える商品開発

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2010年度ハイライト

株主・投資家の皆さま

お客さま

- ▶ 新・生涯設計戦略の取り組み
- ▶ 品質保証宣言
- ▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
- ▶ お客さまとのさまざまな接点
- ▶ お客さまへの情報提供の充実
- ▶ 正確かつ公平なお支払い
- ▶ お客さまの声を活かす取り組み
- ▶ 財務基盤の維持・強化
- ▶ 保険金・給付金のお支払いについて

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

「新・生涯設計」を支える商品・サービス

品質保証宣言

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

▶ 法人のお客さま向けサービス

「新・生涯設計」を支える商品開発

「新・生涯設計」を支える商品ラインアップ

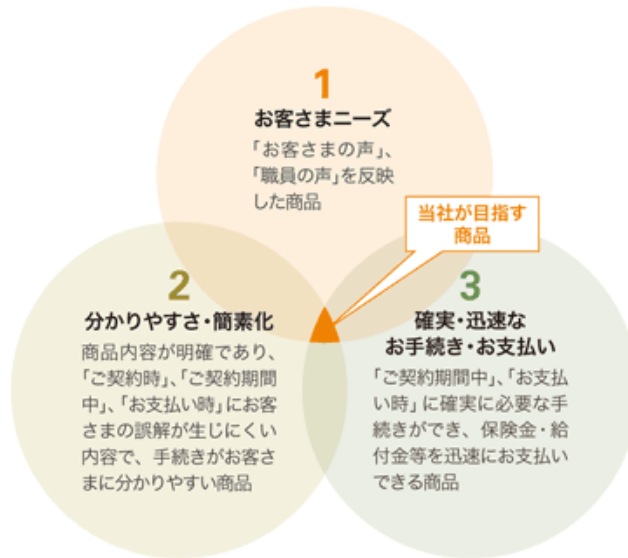


拡大図を開く(巻末2-01を参照)

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だけるよう、3つの視点を意識しながら、商品開発を行っています。

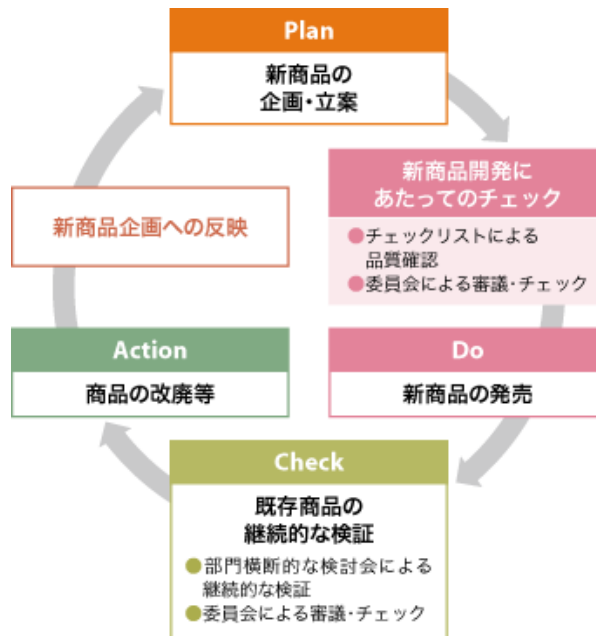
■ 商品開発時に意識している3つの視点



■ 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、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。

■ 商品開発の流れ



■ 商品の品質管理・チェック態勢

新商品開発	<p>チェックリストによる品質確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「ご契約時」・「ご契約期間中」・「お支払い時」の業務フロー、「職員教育・募集時のお客さまへの説明品質」についての確認 <p>委員会による審議・チェック</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 経営層による引き受け・収納保全等契約管理、保険金支払の業務フロー、事務・システム等構築可否の審議・チェック ● 経営層による職員教育・募集時のお客さまへの説明品質の審議・チェック
既存商品	<p>部門横断的な検討会による継続的な検証</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 関連組織でのフォローアップ、データ収集および分析 ● 課題の把握と改廃検討対象商品の洗い出し <p>委員会による審議・チェック</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 経営層による商品改廃等の方向性の審議・チェック

■ 「メディカルエール」・「メディカルスイッチ」開発の視点

お客さまニーズ	<ul style="list-style-type: none"> ● 手頃な保険料で医療保障に特化した商品に加入したい。 ➔ 無配当、解約返還金なしの商品 ● 子どもの医療保障を準備したい。 ● 一生涯の医療保障を確保したい。 ➔ 0歳から80歳の方にご加入いただける商品（0歳から49歳の方は定期型、50歳から80歳の方は終身型） ● 最新の医療保障を確保したいが、健康面を理由に見直しできない。 ➔ 医師の診査や健康状態の告知なしでご加入済みの医療特約を「メディカルエール（終身型）」に変更可能な制度
分かりやすさ・簡素化	<ul style="list-style-type: none"> ● シンプルで分かりやすい保障内容
確実な給付金のお支払い	<ul style="list-style-type: none"> ➔ 確実な給付金の請求やお支払いができる商品

■ 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

※ 上記は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。

■ 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。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、
いちばんベストな答え方

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2010年度ハイライト
▶ 株主・投資家の皆さま
▶ お客さま
▶ 新・生涯設計戦略の取り組み
▶ 品質保証宣言
▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
▶ お客さまとのさまざまな接点
▶ お客さまへの情報提供の充実
▶ 正確かつ公平なお支払い
▶ お客さまの声を活かす取り組み
▶ 財務基盤の維持・強化
▶ 保険金・給付金のお支払いについて
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

「新・生涯設計」を支える商品・サービス

品質保証宣言

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
- ▶ 法人のお客さま向けサービス

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。

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「SELFS」および損保ジャパンとの共同運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。

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

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。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上を目指します。

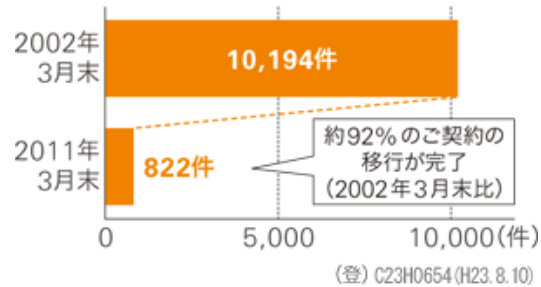


専門担当者による応対

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。

適格退職年金契約の受託契約数(契約引受形態:当社単独・幹事)



▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答えを

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ます。

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > お客さまとのさまざまな接点

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2010年度ハイライト
- ▶ 株主・投資家の皆さま
- ▶ お客さま
 - ▶ 新・生涯設計戦略の取り組み
 - ▶ 品質保証宣言
 - ▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
 - ▶ お客さまとのさまざまな接点
 - ▶ お客さまへの情報提供の充実
 - ▶ 正確かつ公平なお支払い
 - ▶ お客さまの声を活かす取り組み
 - ▶ 財務基盤の維持・強化
 - ▶ 保険金・給付金のお支払いについて

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

お客さまとのさまざまな接点

品質保証宣言

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

■ お客さまとの接点



拡大図を開く(巻末2-02を参照)

■ 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お手続きの受け付け、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*。

* 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。

■ 代理店

多様化するお客さまニーズに対応するため、2000年度より代理店チャネルへの本格的な取り組みを開始し、以後、取り組みを強化してきました。

具体的には、2001年度より損害保険ジャパンのプロ代理店において販売を開始し、生命保険・損害保険トータルのサービスを提供しています。また、金融機関代理店については、金融機関向けに商品供給を専門に行う子会社として第一フロンティア生命を設立、2007年10月より営業を開始しています。

■ 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。

■ ホームページ

当社は、パソコン版ホームページを通じて、商品・サービスに関する情報提供、各種手続き、保険・年金等に関するコンサルティング、経営全般にわたる諸活動および主要業績に関する情報を開示し、お客さま、株主・投資家の皆さまの利便性向上と情報開示の充実に積極的に取り組んでいます。2010年4月には、東証上場にあわせて株主・投資家の皆さま向けのコンテンツを新設しました。

■ ATM

当社では、契約者貸付金、配当積立金・すえ置金の引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。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答え方

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ます。

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > お客さまへの情報提供の充実

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2010年度ハイライト

株主・投資家の皆さま

お客さま

- ▶ 新・生涯設計戦略の取り組み
- ▶ 品質保証宣言
- ▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
- ▶ お客さまとのさまざまな接点
- ▶ **お客さまへの情報提供の充実**
- ▶ 正確かつ公平なお支払い
- ▶ お客さまの声を活かす取り組み
- ▶ 財務基盤の維持・強化
- ▶ 保険金・給付金のお支払いについて

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

お客さまへの情報提供の充実

品質保証宣言

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。



モバイルパソコン(DL Pad)

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。



シミュレーション画面

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。

※ 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。

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-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。



生涯設計マイページ画面
(登)C23H0654(H23.8.10)

VOICE))

何事にもお客様の視点に立って、お客様最優先で進めています

つい最近、新人時代からのお客様のところに入院給付金手続きに伺いました。お客様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、お客様に大変喜んでいただきました。常にお客様の立場に立って、お客様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様との絆を大切に、心も体も健やかに、いつも笑顔でお客様に元気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
反業 悦子

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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発展を通じて、お客様から最も支持される生命保険会社を目指します。

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答え方

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > 正確かつ公平なお支払い：保険金等の支払漏れ等に係る主な再発防止策・強化策

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2010年度ハイライト

株主・投資家の皆さま

お客さま

- ▶ 新・生涯設計戦略の取り組み
- ▶ 品質保証宣言
- ▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
- ▶ お客さまとのさまざまな接点
- ▶ お客さまへの情報提供の充実
- ▶ **正確かつ公平なお支払い**
- ▶ お客さまの声を活かす取り組み
- ▶ 財務基盤の維持・強化
- ▶ 保険金・給付金のお支払いについて

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

正確かつ公平なお支払い

品質保証宣言

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

▶ 正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み

▶ 保険金・給付金をお支払いできない場合の説明の充実

▶ 支払管理態勢の客観性・透明性の確保

▶ 保険金・給付金の支払状況の開示

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。

ご契約加入時・ご契約期間中

ご加入契約内容の十分なお知らせ

- 「保障設計書(契約概要)」等の提供
- 「ご契約のしおり—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「保険金などをめれなくご請求いただくために」を同封
- 約款の平明化

お客さまへの定期的な情報提供・注意喚起

- 「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

お客さまに請求していただきやすい環境の整備

- 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

ご請求申出受付～請求書類ご案内

お申出内容の正確な把握

- 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

お客さまへの確実な請求案内

- 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

お客さまへの請求勧奨強化

- 「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

確実なご案内のための社内教育・指導

- 保険金部内に「教育・支援グループ」を設置
- 支払業務等の事務に通じ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

支払査定時・お支払い後

正確な支払査定

- 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わせることで、入力ミスがないかをチェックする「エントリ・ベリファイ」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

お支払内容の事後チェック

- お支払直後の支払内容点検による支払漏れの防止

確実かつ丁寧な請求勧奨

- 「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

お客さまへの支払内容説明の充実

- 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」と思っていただけよう、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

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、
いちばんベストな答えを

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > 正確かつ公平なお支払い: 正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み

DSR経営
トップメッセージ
第一生命グループのDSR経営
2010年度ハイライト
株主・投資家の皆さま
お客さま
新・生涯設計戦略の取り組み
品質保証宣言
「新・生涯設計」を支える商品・サービス
お客さまとのさまざまな接点
お客さまへの情報提供の充実
正確かつ公平なお支払い
お客さまの声を活かす取り組み
財務基盤の維持・強化
保険金・給付金のお支払いについて
社会
従業員
グループ会社のDSR取組
DSRレポート

正確かつ公平なお支払い

品質保証宣言

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に係る主な再発防止策・強化策	正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み	保険金・給付金をお支払いできない場合の説明の充実	支払管理態勢の客観性・透明性の確保	保険金・給付金の支払状況の開示
-------------------------	----------------------------	--------------------------	-------------------	-----------------

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。

保険金・給付金等のお支払履歴

本契約における平成12年以降の保険金・給付金等のお支払内容について			
※入院・手術等を記載。所定の期日にお支払いする保険金等、記載していないものがあります(第2分冊12ページをご覧ください)。			
保険金・給付金等	入院日・手術日等	支払日数	対象者
疾病入院給付金	平成21年11月11日	10日	被保険者様
手術給付金	平成21年11月11日	—	被保険者様
疾病入院給付金	平成21年10月11日	10日	奥様
疾病入院給付金	平成21年9月11日	15日	長男様
疾病入院給付金	平成20年11月11日	10日	被保険者様
手術給付金	平成20年11月11日	—	被保険者様
疾病入院給付金	平成19年11月11日	20日	被保険者様
手術給付金	平成19年11月11日	—	被保険者様
災害入院給付金	平成18年11月11日	10日	被保険者様
特定損傷給付金	平成18年11月11日	—	被保険者様

他にお支払いしている保険金・給付金等があります。

■ 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。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答え方

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ます。

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > 正確かつ公平なお支払い: 保険金・給付金をお支払いできない場合の説明の充実

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2010年度ハイライト
▶ 株主・投資家の皆さま
▶ お客さま
▶ 新・生涯設計戦略の取り組み
▶ 品質保証宣言
▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
▶ お客さまとのさまざまな接点
▶ お客さまへの情報提供の充実
▶ 正確かつ公平なお支払い
▶ お客さまの声を活かす取り組み
▶ 財務基盤の維持・強化
▶ 保険金・給付金のお支払いについて
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRLレポート

正確かつ公平なお支払い

品質保証宣言

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 | ▶ 正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み | ▶ 保険金・給付金をお支払いできない場合の説明の充実 | ▶ 支払管理態勢の客観性・透明性の確保 | ▶ 保険金・給付金の支払状況の開示 |
|----------------------------|-----------------------|----------------------------|---------------------|-------------------|

保険金・給付金をお支払いできない場合の説明の充実

■ 本社支払担当部門

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。

■ 異議申出窓口

支払照会窓口からの説明ではご納得いただけない場合に「異議申出窓口」にお申し出いただけます。「異議申出窓口」では、支払担当部門以外の専門の担当者がご相談を承ります。

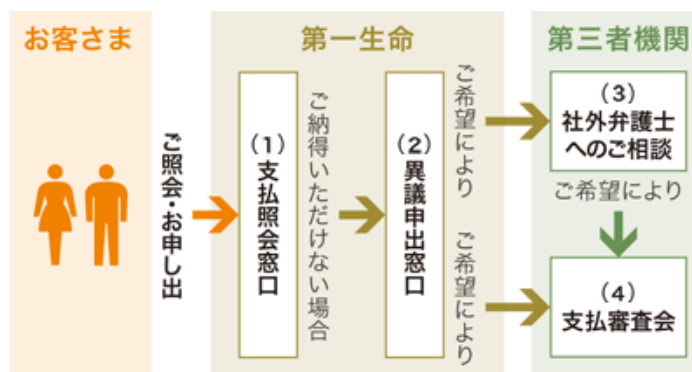
■ 社外弁護士へのご相談

当社の説明にご納得いただけない場合は、ご希望により「社外弁護士」（当社と顧問契約を締結していない弁護士）に無料でご相談いただけます。

■ 支払審査会

社外弁護士へのご相談とは別に、客観的かつ中立的な視点で支払査定結果を審査する「支払審査会」にお申し込みいただけます。同審査会は、客観性を確保するため、社外の専門家（弁護士・医師・消費者問題の専門家）のみで構成されています。

■ 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）



■ 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

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつも最適な答え方

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ます。

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > 正確かつ公平なお支払い: 支払管理態勢の客観性・透明性の確保

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2010年度ハイライト

株主・投資家の皆さま

お客さま

新・生涯設計戦略の取り組み

品質保証宣言

「新・生涯設計」を支える商品・サービス

お客さまとのさまざまな接点

お客さまへの情報提供の充実

正確かつ公平なお支払い

お客さまの声を活かす取り組み

財務基盤の維持・強化

保険金・給付金のお支払いについて

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

正確かつ公平なお支払い

品質保証宣言

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

正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み

保険金・給付金をお支払いできない場合の説明の充実

支払管理態勢の客観性・透明性の確保

保険金・給付金の支払状況の開示

支払管理態勢の客観性・透明性の確保

保険金等支払審議委員会

支払管理態勢の改善・強化を図るため、「保険金等支払審議委員会」を設置しています。同委員会は、社外の有識者3名(大学教授・弁護士・消費者問題の専門家)および当社関連部門の委員から構成され、支払・支払事由非該当状況、お申し出(苦情)の発生状況、支払事由非該当事案等の検証結果等について確認・審議を行っています。

主な確認・審議事項

- 支払・支払事由非該当の状況
- お申し出(苦情)の発生状況
- 支払事由非該当事案等の検証結果
- お支払いできない場合の対応状況(図(1)~(4))

個人情報の取扱いについて 勧誘方針 本人確認について 当社ホームページのご利用にあたって 利益相反管理方針

生涯設計

それぞれの生き方に、
いつもベストな答え方

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ます。

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > 正確かつ公平なお支払い：保険金・給付金の支払状況の開示

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2010年度ハイライト
- ▶ 株主・投資家の皆さま
- ▶ **お客さま**
 - ▶ 新・生涯設計戦略の取り組み
 - ▶ 品質保証宣言
 - ▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
 - ▶ お客さまとのさまざまな接点
 - ▶ お客さまへの情報提供の充実
 - ▶ **正確かつ公平なお支払い**
 - ▶ お客さまの声を活かす取り組み
 - ▶ 財務基盤の維持・強化
 - ▶ 保険金・給付金のお支払いについて

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

正確かつ公平なお支払い

品質保証宣言

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
- ▶ 正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み
- ▶ 保険金・給付金をお支払いできない場合の説明の充実
- ▶ 支払管理態勢の客観性・透明性の確保
- ▶ 保険金・給付金の支払状況の開示

保険金・給付金の支払状況の開示

お支払状況のディスクロージャーは品質保証宣言「第四宣言」(お客さまの立場に立ったお手続きや公平・正確かつ速やかなお支払い)に密接に関連する事柄であり、生命保険協会のお支払い件数・お支払い非該当件数の統一算定基準に基づき、継続して公表することにより、皆さまからのご信頼とご支持をいただけるよう努めています。

■ 保険金・給付金のお支払状況

(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。

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > お客さまの声を活かす取り組み: エコーシステムの運営

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2010年度ハイライト
- ▶ 株主・投資家の皆さま
- ▶ **お客さま**
 - ▶ 新・生涯設計戦略の取り組み
 - ▶ 品質保証宣言
 - ▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
 - ▶ お客さまとのさまざまな接点
 - ▶ お客さまへの情報提供の充実
 - ▶ 正確かつ公平なお支払い
 - ▶ **お客さまの声を活かす取り組み**
 - ▶ 財務基盤の維持・強化
 - ▶ 保険金・給付金のお支払いについて

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

お客さまの声を活かす取り組み

品質保証宣言

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。

▶ エコーシステム の運営

▶ お客さま満足 度の把握

▶ お客さまの声

▶ お客さまの声 の開示

▶ 消費者からの 声

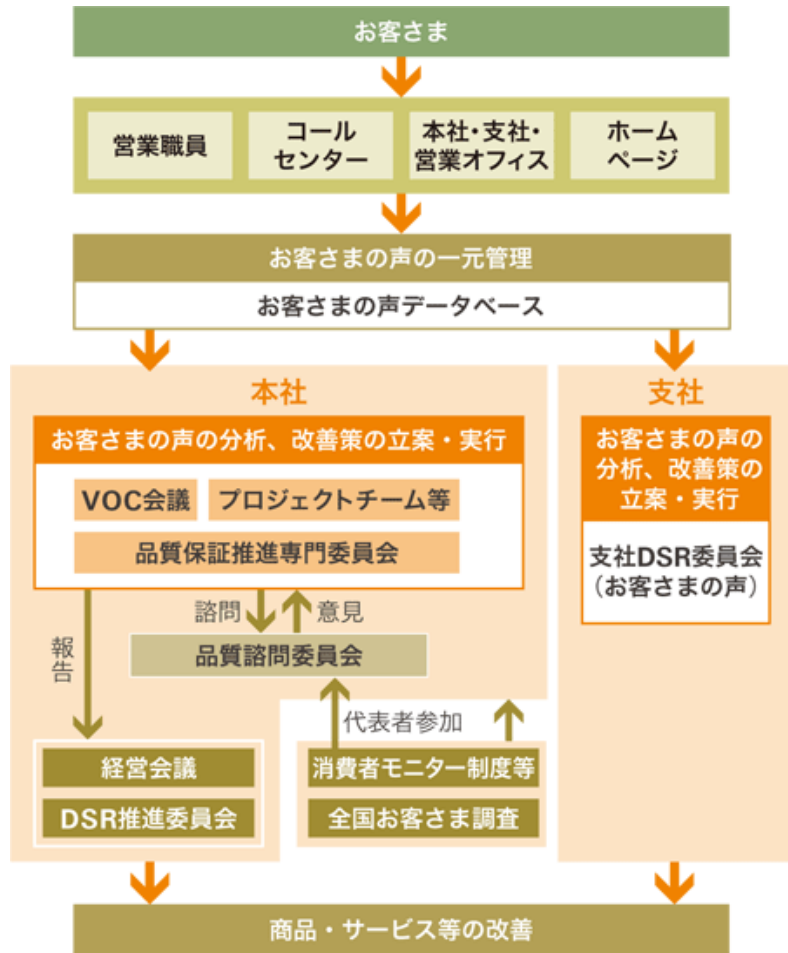
エコーシステムの運営

当社は、寄せられた苦情に対して受付次第すみやかに対応し、事実関係の確認も含め最優先に取り組みます。ご契約のあらゆる場面（「ご契約時」、「ご契約期間中」、「保険金などお支払時」）でいただいた「お客さまの声」にお応えし、お客さまに最も支持される生命保険会社となることを目指しています。

▶ お客さまの声を活かす「エコーシステム」

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、「エコーシステム」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 (=お客さまの声)の略



▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答え方

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発展を通じて、お客様から最も支持される生命保険会社を目指します。

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > お客さまの声を活かす取り組み: お客さま満足度の把握

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2010年度ハイライト
- ▶ 株主・投資家の皆さま
- ▶ **お客さま**
 - ▶ 新・生涯設計戦略の取り組み
 - ▶ 品質保証宣言
 - ▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
 - ▶ お客さまとのさまざまな接点
 - ▶ お客さまへの情報提供の充実
 - ▶ 正確かつ公平なお支払い
 - ▶ **お客さまの声を活かす取り組み**
 - ▶ 財務基盤の維持・強化
 - ▶ 保険金・給付金のお支払いについて
- ▶ 社会
- ▶ 従業員
- ▶ グループ会社のDSR取組
- ▶ DSRLレポート

お客さまの声を活かす取り組み

品質保証宣言

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。

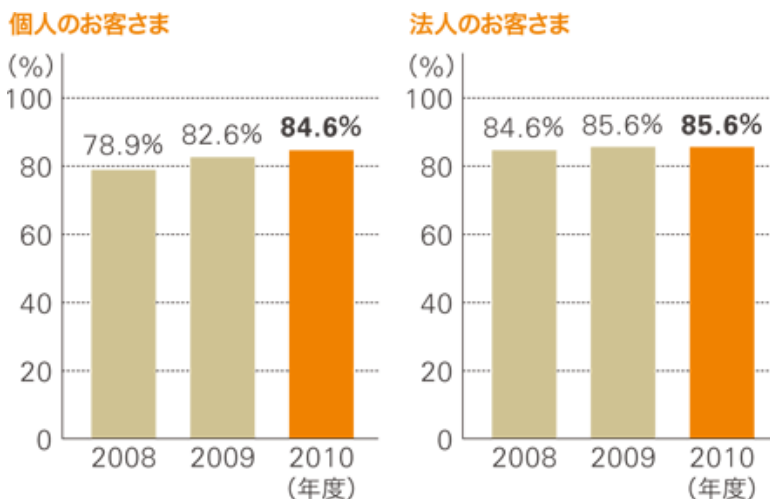
- ▶ エコシステムの運営
- ▶ **お客さま満足度の把握**
- ▶ お客さまの声
- ▶ お客さまの声の開示
- ▶ 消費者からの声

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。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。

■ 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



■ 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

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2010年度ハイライト
- ▶ 株主・投資家の皆さま
- ▶ **お客さま**
 - ▶ 新・生涯設計戦略の取り組み
 - ▶ 品質保証宣言
 - ▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
 - ▶ お客さまとのさまざまな接点
 - ▶ お客さまへの情報提供の充実
 - ▶ 正確かつ公平なお支払い
 - ▶ **お客さまの声を活かす取り組み**
 - ▶ 財務基盤の維持・強化
 - ▶ 保険金・給付金のお支払いについて
- ▶ 社会
- ▶ 従業員
- ▶ グループ会社のDSR取組
- ▶ DSRLレポート

お客さまの声を活かす取り組み

品質保証宣言

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
- ▶ お客さま満足
度の把握
- ▶ お客さまの
声
- ▶ お客さまの
声の開示
- ▶ 消費者からの
声

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。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。また、営業活動、電話窓口等での応対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、お客さま満足とのさらなる向上につなげるため、積極的に社内でも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。



お客さま懇談会

継続的な業務プロセスの改善

「お客さまの声」から実現した改善事例を紹介します。(2010年度に実施した事例)

ご契約時

お客さまにとって不便・不満足な事象	改善策・改善結果
<p>保険の加入にあたって重要なことを分かりやすく説明してほしい。</p>	<p>保険契約のお申し込みにあたって特にご注ぎいただきたいことを記載した重要事項説明書について、「ご契約のしおり-約款」の最初のページに合本するとともに、Q&A方式で解説するなど、より分かりやすい内容に改訂しました。</p> <p>また、重要事項のご説明については、生涯設計デザイナー携帯パソコンで、音声ガイド付アニメーションによりご覧いただけるようにしました。さらに生涯設計サポートCD・当社ホームページにも同一内容を収録し、重要なことから、いつでもどなたでも、より便利に、より分かりやすくご覧いただくことができるようにしました。(2010年2月)</p>

お客さまにとって不便・不満足な事象	改善策・改善結果
<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●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涯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扱も開始しました。(2011年1月)

■ ご契約期間中

お客さまにとって不便・不満足な事象	改善策・改善結果
<p>「これまで漏れなく保険金や給付金を請求しているか」を自分自身でも確認できるような情報提供してほしい。</p>	<p>ご契約者あてに送付する「生涯設計レポート」に、過去10年分の「保険金・給付金等の支払履歴」を新たに掲載するとともに、「お客さまがご請求をお忘れになる可能性のある事例」を追加記載することで、ご請求漏れに関する注意喚起を強化しました。(2010年8月)</p>
<p>加入中の保険契約の保険料の払込方法を口座振替にしたいが、口座振替申込書による銀行の口座確認が不便だ。</p>	<p>モバイル決済端末「もばたん」で保険料振替口座の口座確認ができるようになりました。口座振替申込書の記入や金融機関届出印の準備が不要となり、キャッシュカードをもばたんに読み込ませることで、「その場で」口座確認手続きが完了します。(2010年8月)</p> 
<p>ウィズパートナーの利用開始登録の方法が分かりづらい。</p>	<p>冊子「ご契約者専用サービススタートアップおたすけガイド」のご提供を開始しました。同冊子では、インターネットや電話による設定手順を分かりやすく掲載しています。(2010年4月)</p>
<p>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。</p>	<p>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) ※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。</p>

■ お支払い時

お客さまにとって不便・不満足な事象	改善策・改善結果
<p>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。</p>	<p>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)</p>
<p>高度障害保険金が支払われる場合や支払われない場合がよく分からない。</p>	<p>高度障害保険金等の請求申出をいただいた際にご提供している「お支払いできる場合についてのご説明チラシ」に言語機能障害の解説を追加するなど、「分かりやすさ」のさらなる向上の観点から、改訂を行いました。(【個人】2010年3月、【法人】2010年6月)</p>

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。



Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > お客さまの声を活かす取り組み: お客さまの声の開示

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2010年度ハイライト
- ▶ 株主・投資家の皆さま
- ▶ **お客さま**
 - ▶ 新・生涯設計戦略の取り組み
 - ▶ 品質保証宣言
 - ▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
 - ▶ お客さまとのさまざまな接点
 - ▶ お客さまへの情報提供の充実
 - ▶ 正確かつ公平なお支払い
 - ▶ **お客さまの声を活かす取り組み**
 - ▶ 財務基盤の維持・強化
 - ▶ 保険金・給付金のお支払いについて

▶ 社会

▶ 従業員

▶ グループ会社のDSR取組

▶ DSRLレポート

お客さまの声を活かす取り組み

品質保証宣言

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
- ▶ お客さま満足度の把握
- ▶ お客さまの声
- ▶ **お客さまの声の開示**
- ▶ 消費者からの声

お客さまの声の開示

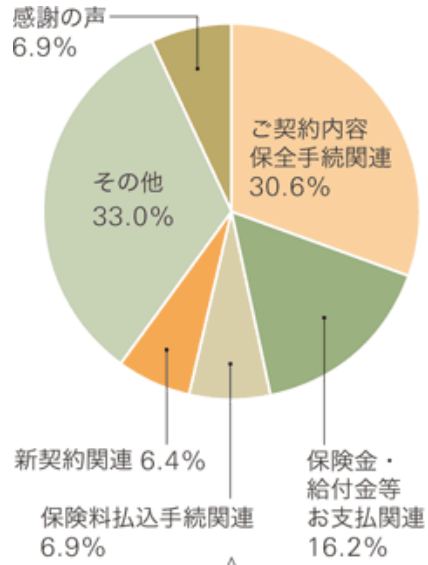
2006年10月より、「お客さまの声(苦情・感謝の声)」の件数ならびにその解決件数について、当社ホームページに掲載しています。当社に寄せられた「お客さまの声(苦情)」の受付状況とその解決件数については4週間分を週単位で掲載し、毎週更新しています。同様に、月単位でもとりまとめ、年度累計としての実績も掲載しています。また、2007年5月からは、「お客さまの声から実現した改善事例」を掲載し、当社の具体的な取り組みを紹介しています。

「お客さまの声(苦情・感謝の声)」の件数(巻末1-02を参照)

■ 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

■ 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

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答え方

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ます。

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > お客さまの声を活かす取り組み: 消費者からの声

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2010年度ハイライト
- ▶ 株主・投資家の皆さま
- ▶ **お客さま**
 - ▶ 新・生涯設計戦略の取り組み
 - ▶ 品質保証宣言
 - ▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
 - ▶ お客さまとのさまざまな接点
 - ▶ お客さまへの情報提供の充実
 - ▶ 正確かつ公平なお支払い
 - ▶ **お客さまの声を活かす取り組み**
 - ▶ 財務基盤の維持・強化
 - ▶ 保険金・給付金のお支払いについて

▶ 社会

▶ 従業員

▶ グループ会社のDSR取組

▶ DSRレポート

お客さまの声を活かす取り組み

品質保証宣言

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
- ▶ お客さま満足度の把握
- ▶ お客さまの声
- ▶ お客さまの声の開示
- ▶ 消費者からの声

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

消費者の皆さまからご意見をいただくために、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。

※消費生活アドバイザー: 企業と消費者のパイプ役となる人材を育成することをねらいとした内閣総理大臣および経済産業大臣事業認定資格。なお、当社はこの資格の取得に積極的に取り組んでおり、260名の職員がこの資格を有しています(2011年4月現在)。



消費者モニター懇談会

消費者モニター懇談会・消費者モニターアンケート

全国主要都市における懇談会の開催や定期的なアンケートを通じて、お客さま向け各種資料の新設・改訂等に関してご意見・ご要望等をいただくとともに、業務改善に反映させています。

主なテーマ

- 新商品の発売に伴う「パンフレット」「保障設計書(契約概要)」「重要事項説明書(注意喚起情報)」の改訂
- 冊子「保険金などのご請求手続きとお支払事例」の改訂
- 「契約者貸付」関連帳票の改訂

消費生活センター訪問によるご意見の収集

各支社の支社長・副支社長・CS推進統括部長を中心に、全国約170カ所の消費生活センターへの定期的な訪問を実施し、生命保険や当社に関する情報を提供するとともに、消費生活センターに寄せられる生命保険関連の苦情・相談や相談員の方々からのご要望等を収集しています。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。



Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > 財務基盤の維持・強化:財務健全性の一層の向上

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2010年度ハイライト
▶ 株主・投資家の皆さま
▶ お客さま
▶ 新・生涯設計戦略の取り組み
▶ 品質保証宣言
▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
▶ お客さまとのさまざまな接点
▶ お客さまへの情報提供の充実
▶ 正確かつ公平なお支払い
▶ お客さまの声を活かす取り組み
▶ 財務基盤の維持・強化
▶ 保険金・給付金のお支払いについて
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

財務基盤の維持・強化

品質保証宣言

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。

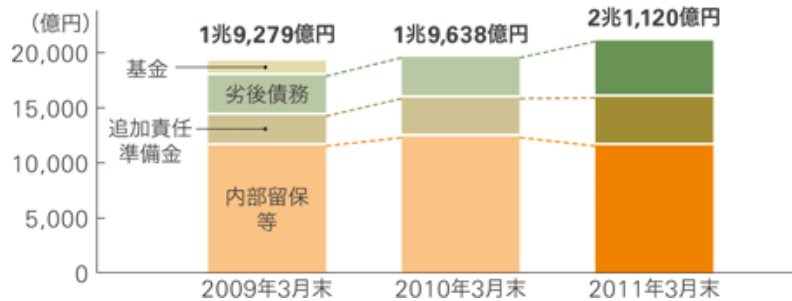
- ▶ 財務健全性の一層の向上
- ▶ 安定性の高い資産運用

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。

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

■ 資本の内訳



▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生涯設計

それぞれの生き方に、
いつもベストな備え方

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ます。

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2010年度ハイライト
▶ 株主・投資家の皆さま
▶ お客さま
▶ 新・生涯設計戦略の取り組み
▶ 品質保証宣言
▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
▶ お客さまとのさまざまな接点
▶ お客さまへの情報提供の充実
▶ 正確かつ公平なお支払い
▶ お客さまの声を活かす取り組み
▶ 財務基盤の維持・強化
▶ 保険金・給付金のお支払いについて
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

財務基盤の維持・強化

品質保証宣言

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
- ▶ 安定性の高い資産運用

安定性の高い資産運用

資産運用の基本的な考え方とプロセス

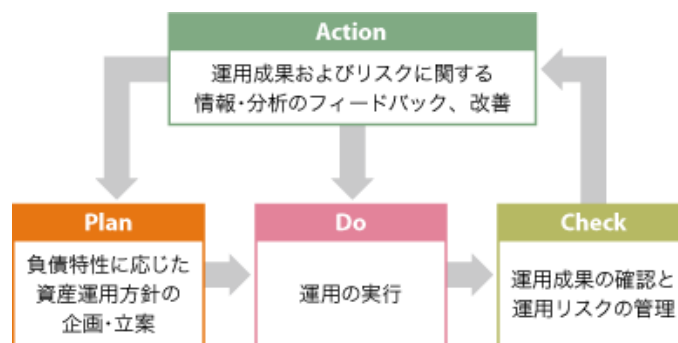
当社は、生命保険契約の持つ負債特性を考慮し、長期にわたる年金や保険金・給付金を安定的にお支払いすることを主眼として、ALM※(Asset Liability Management: 資産・負債総合管理)に基づく確定利付資産を中心とした運用を行っています。

また、経営の健全性を十分に確保した上で、許容できるリスクの範囲で株式や外国証券を保有することで、有利な資産運用にも努めています。加えて、きめ細かなリスク管理体制をとることで、リスクのモニタリングを行いつつ、運用効率向上を図っています。

当社の資産運用プロセスでは、運用成果および運用リスクに関する情報のフィードバックを通じ、適宜分析と検証が加えられます。また商品事業部門と連携し、常に負債情報を反映し、ALM運用を徹底する仕組みとなっています。

※ALM: 生命保険会社の場合、負債(保険契約)の特性に見合った資産を維持して将来の保険金等の支払いに備えるために、負債の金利変動リスクを定量的に把握し、そのリスク特性に適合した資産運用を実施することをいいます。

運用プロセス



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。

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、広く社会に寄与する取り組みを推進していきます。

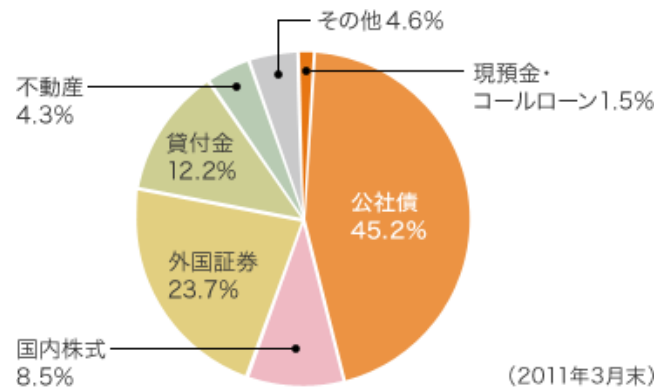
※ Socially Responsible Investmentの略称：一般的に財務情報のほか、コンプライアンス、情報公開、従業員への配慮、取引先の労働条件、地域社会への貢献、環境への配慮などを考慮して投融资を行う手法。

資産の状況

2010年度は、引き続き中長期の資産運用方針に基づき、公社債をはじめとする確定利付資産中心の運用を継続しました。また、長期・超長期の公社債への投資により、責任準備金対応債券の積み増しを実施し、ALMの推進および収益力の向上を図りました。

また、分散投資による収益力向上を主眼に組み入れている国内株式や外国証券等のリスク性資産については、市場動向に留意しつつ、適切にリスクコントロールを行いました。

資産の構成(一般勘定)



▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、
いちばん最適な答え方

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2010年度ハイライト

株主・投資家の皆さま

お客さま

新・生涯設計戦略の取り組み

品質保証宣言

「新・生涯設計」を支える商品・サービス

お客さまとのさまざまな接点

お客さまへの情報提供の充実

正確かつ公平なお支払い

お客さまの声を活かす取り組み

財務基盤の維持・強化

保険金・給付金のお支払いについて

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

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、「給付金手続き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。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生涯設計

それぞれの生き方に、
いつもベストな答え方

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ます。

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > お客さま > 「お客さまの声(苦情)」の状況

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2010年度ハイライト
▶ 株主・投資家の皆さま
▶ お客さま
▶ 新・生涯設計戦略の取り組み
▶ 品質保証宣言
▶ 「新・生涯設計」を支える商品・サービス
▶ お客さまとのさまざまな接点
▶ お客さまへの情報提供の充実
▶ 正確かつ公平なお支払い
▶ お客さまの声を活かす取り組み
▶ 財務基盤の維持・強化
▶ 保険金・給付金のお支払いについて
▶ 社会
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

「お客さまの声(苦情)」の状況

2011年度(第1四半期および年度累計)

項目	内容	第1四半期 (4~6月)	参考 年度累計 (4~6月)
		受付件数	受付件数
新契約関係	不適切な募集行為(※)	199	199
	不適切な告知取得(※)	77	77
	不適切な話法(※)	0	0
	説明不十分(※)	225	225
	事務取扱不注意	206	206
	契約確認	6	6
	契約引受関係	77	77
	証券未着	35	35
	その他新契約関係	277	277
	計	1,102	1,102
収納関係	集金	5	5
	口座振替・送金	449	449
	職域団体扱	102	102
	保険料払込関係	635	635
	保険料振替貸付	224	224
	失効・復活	88	88
	その他収納関係	278	278
	計	1,781	1,781

項目	内容	参考	
		第1四半期 (4~6月)	年度累計 (4~6月)
		受付件数	受付件数
保全関係	配当内容	833	833
	契約者貸付	498	498
	更新	402	402
	契約内容変更	387	387
	名義変更・住所変更	520	520
	特約中途付加	78	78
	解約手続	1,427	1,427
	解約返戻金	71	71
	生保カード・ATM関係	228	228
	その他保全関係	932	932
	計	5,376	5,376
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	532	532
	死亡等保険金支払手続	243	243
	死亡等保険金不支払決定	10	10
	入院等給付金支払手続	1,339	1,339
	入院等給付金不支払決定	276	276
	その他保険金・給付金関係	201	201
	計	2,601	2,601
その他	職員の態度・マナー	1,706	1,706
	保険料控除	28	28
	個人情報取扱関係	1,009	1,009
	アフターサービス関係	2,010	2,010
	その他	739	739
	計	5,492	5,492
合計	16,352	16,352	

(※)には後日確認した結果、「適切」となったものも含まれています。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答え方

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ます。

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 社会

DSR経営

- トップメッセージ
- 第一生命グループのDSR経営
- 2010年度ハイライト
- 株主・投資家の皆さま
- お客さま
- 社会
 - 社会貢献活動
 - 人権の尊重
 - 環境保護活動
- 従業員
- グループ会社のDSR取組
- DSRレポート

社会



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」の達成に向けて、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して、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。

社会貢献活動

人権の尊重

環境保護活動

第一生命の議決権行使について(PDF形式: 145KB)

お知らせ

個人情報の取扱いについて 勧誘方針 本人確認について 当社ホームページのご利用にあたって 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、いつもベストな答えを

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 社会 > 社会貢献活動: 社会貢献活動の取組方針

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2010年度ハイライト
- ▶ 株主・投資家の皆さま
- ▶ お客さま
 - ▶ 社会
 - ▶ 社会貢献活動
 - ▶ 人権の尊重
 - ▶ 環境保護活動
- ▶ 従業員
- ▶ グループ会社のDSR取組
- ▶ DSRLレポート

社会貢献活動

- | | | | | |
|---------------|---------|--------------|----------------------|----------|
| ▶ 社会貢献活動の取組方針 | ▶ 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 | ▶ 国際的な社会貢献活動 | ▶ コラム: サラリーマン川柳コンクール | |

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、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。

基本的な考え方

第一生命は、社会性・公共性の強い生命保険事業を通じて、豊かで安心感あふれる生活・社会づくりに努めており、自らが地域社会の一員であることを意識し、ともに「良き企業市民」として発展することを目指しています。

取組内容

- 1** 社会貢献活動の分野は「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つとします。
- 2** 社会貢献活動の基本コンセプトは「育てること(育成)」、「続けること(継続)」とします。
- 3** 時代の要請を反映しながら、社会貢献活動の「振り返り・見直し」を定期的に行い、さらに付加価値の高い活動を目指します。

DSR経営
トップメッセージ
第一生命グループのDSR経営
2010年度ハイライト
株主・投資家の皆さま
お客さま
社会
社会貢献活動
人権の尊重
環境保護活動
従業員
グループ会社のDSR取組
DSRレポート

社会貢献活動

社会貢献活動の取組方針	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	国際的な社会貢献活動	コラム:サラリーマン川柳コンクール	

健康・福祉

保健文化賞

本賞は、戦後の衛生環境が悪化していた中、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。厚生労働省他の後援を得て毎年実施されており、2011年で63回目を迎える、当社において最も長い歴史をもつ社会貢献活動です。毎年秋に贈呈式を行い、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、高齢者・障がい者福祉等、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。受賞された方々は全国におよんでおり、これまで団体605、個人311名合わせて916件にのぼります。



第62回保健文化賞贈呈式

[詳細ページへ](#)

[動画ページへ](#)

財団法人 心臓血管研究所

当財団は、各種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として、1959年に設立されました。臨床に直結する多くの研究成果を継続的に発表し、治療成績の向上に寄与しているほか、併設する付属病院では心臓カテーテル治療、心臓血管外科手術などの各分野におけるトップレベルのスタッフを配置し、高度で先進的な専門医療を提供しています。また2011年2月には港区西麻布に新築移転し、最新医療設備等の導入により、さらなる医療の質とサービスの向上を目指しています。今後も循環器疾患に関する臨床医学の発展に積極的に貢献することが期待されています。

[心臓血管研究所のWebサイトへ](#)

一般財団法人 姿勢研究所

当財団は、人体の姿勢に関する総合的な調査研究や認識の普及啓発等の公益活動を通じ、国民の健康と福祉に寄与することを目的として、1966年に設立されました。現在では、姿勢と健康との関係性に係る調査研究や姿勢と健康のもつ意義と重要性を啓発すべく、機関誌「POSTURE—しせいと生活」の年2回発行等を行っています。なお、当財団は2011年4月に財団法人から一般財団法人に移行しました。

[姿勢研究所のWebサイトへ](#)

社会貢献ノベルティ

障がい者の職場の拡大を推進している第一生命の特例子会社である第一生命チャレンジドの職員の福田英子さんが描いた作品を使用したノベルティをお客さまにお配りしています。このノベルティの売上げの一部は日本介助犬協会に寄付し、障がい者福祉にあてられています。



クリアファイルとティッシュ

- ▶ 個人情報の取扱いについて
- ▶ 勧誘方針
- ▶ 本人確認について
- ▶ 当社ホームページのご利用にあたって
- ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答えを

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営
トップメッセージ
第一生命グループのDSR経営
2010年度ハイライト
株主・投資家の皆さま
お客さま
社会
社会貢献活動
人権の尊重
環境保護活動
従業員
グループ会社のDSR取組
DSRレポート

社会貢献活動

社会貢献活動の取組方針	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	国際的な社会貢献活動	コラム:サラリーマン川柳コンクール	

生活環境

緑の環境デザイン賞

本賞は、緑豊かな都市環境の形成を図るとともに、その中で育まれる人と自然とのふれあいやコミュニティの醸成に役立つことを願い、1990年に「緑のデザイン賞」として創設し、2011年で第22回を迎えます。賞の特色は、既に完成した緑地を選考するのではなく、全国から緑化プランを公募し、優れた緑化プランを選考した上で、その資金助成を行う点にあります。これまでに全国の125の地域で新たな緑地が誕生しています。

本賞は、創設以来、市民と企業協働での街づくりによる緑化促進により景観や生活環境の質の向上および環境改善という点において先駆的な役割を担ってきました。

2009年に「緑の環境デザイン賞」と改称し、これまで同様生活の質の向上を図ると同時に、新たに都市の環境共生に必要な緑地機能を積極的に取り入れたプランを評価する基準を加え、環境対応強化を図ります。

[詳細ページへ](#)



第20回緑の環境デザイン賞「国土交通大臣賞」受賞「駒岡小学校(札幌市)」
上:施工前 下:施工後

一般財団法人 都市のしくみとくらし研究所

当財団は、戦後の住宅困窮者に対する低廉良質な住宅供給、住宅事情に関する調査研究を行うことを目的として、1955年に財団法人第一住宅建設協会として設立されました。現在では、住生活の改善向上に寄与すべく、住宅・都市などに関する研究および助成や、機関誌「CITY&LIFE」の年4回発行等を行っています。なお、当財団は2011年4月に財団法人から一般財団法人に移行し、財団名を一般財団法人都市のしくみとくらし研究所に改めました。また、2011年5月の理事会・評議員会において、東日本大震災の被災地(特に被害の大きかった岩手・宮城・福島)の三県)に対して復旧・復興事業の財源として3億円を上限とする寄付を行うことを決定しました。今後、震災により被害を受けた公益的な施設(公民館・図書館・学校・公園等のまちづくりに必要な施設や病院・介護・養護施設等の福祉・厚生施設)の復旧・復興事業などを対象とする寄付を行っていきます。

[都市のしくみとくらし研究所のWebサイトへ](#)

一般財団法人 地域社会研究所

当財団は、近代的かつ民主的な地域社会(コミュニティ)の発展に寄与することを目的として、1963年に設立されました。現在では、地域社会の諸問題に対する調査研究や生き活きと暮らせる地域作りに寄与すべく機関誌「The community(コミュニティ)」の年2回発行等を行っています。なお、当財団は、2011年4月に財団法人から一般財団法人に移行しました。

▶ [地域社会研究所のWebサイトへ](#)

▶ [個人情報の取扱いについて](#) ▶ [勧誘方針](#) ▶ [本人確認について](#) ▶ [当社ホームページのご利用にあたって](#) ▶ [利益相反管理方針](#)

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答え方

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ます。

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2010年度ハイライト
▶ 株主・投資家の皆さま
▶ お客さま
▶ 社会
▶▶ 社会貢献活動
▶▶ 人権の尊重
▶▶ 環境保護活動
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

社会貢献活動

▶ 社会貢献活動の取組方針	▶ 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	▶ 国際的な社会貢献活動	▶ コラム:サラリーマン川柳コンクール	

教育・調査

第一生命経済研究所

第一生命経済研究所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・研究成果の一部は、「第一生命経済研レポート」「ライフデザインレポート」のほか、ニュースリリースやホームページ等を通じて公表しています。このほか、講演会やさまざまなメディアを通じて暮らしや経営に役立つ情報発信に努めています。また、保険・年金分野の調査・研究は第一生命の経営・営業活動に役立つ情報として提供しています。

2010年度は、経済分野から「日本経済の10年予測」「2010～2012年度日本経済見通し」を、生活分野から「地域とのかかわりと教育に関するアンケート調査」「難聴・聴覚障害に対する理解」「女性管理職と職場コミュニケーション」等をリリースしました。さらに、総務省や経済産業省の委員会にメンバーを派遣するなど、各行政機関とも連携し幅広く社会に向けた提言活動を行っています。



第一生命経済研レポート

公共政策への提言

当社は、日本をはじめとする世界各国で事業を行っており、行動規範や各国法令を遵守し、各国行政当局等と健全かつ正常な関係を維持しています。

また、社会保障制度改革、少子高齢化等の社会的政策課題の改善・解決のために、政府・自治体や産業界と連携・協力を図っています。具体的には、当社役員が日本経済団体連合会の社会保障委員会等において、社会保障と税・財政の一体改革や少子化対策の検討に参画し、提言を行っています。

産学連携による寄付講義・共同研究

2007年より、一橋大学大学院商学研究科MBAコースに寄付講義を提供するとともに産学連携の共同研究を継続しています。2010年は「金融保険数理」を開講し、当社グループ役員を講師として派遣しています。

2009年からは立教大学理学部数学科と同大学院理学研究科数学専攻に「数学学業奨励奨学金」を提供しています。また、2008年～2010年度には、明治大学法科大学院に「保険法」に関する公開講座を提供しました。(損害保険ジャパンと共同)



一橋大学との共同研究内容をまとめた「保険法解説」

消費者問題研究会

専門分野の有識者が集い、企業の消費者対応のあり方やお客さま本位の経営のあり方等について意見交換を行うことを目的に、1985年から継続して「消費者問題研究会」を開催しています。意見交換の内容は冊子にまとめて発行し、各地の消費生活センター、消費者団体等に提供しています。2011年4月に第11次研究会のまとめとして冊子「消費者主権の実現に向けて」を発行し、多くの反響をいただきました。



消費者主権の実現に向けて

「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。



日本消費者教育学会による学生セミナー

子どもたちへの経済教育「ファイナンスパーク」への協賛

京都市教育委員会と経済教育団体ジュニア・アチーブメントの共催事業である中学生向けプログラム「ファイナンスパーク」に協賛しています。これは、仮定の街で社会人として1年間の生活設計や収支計算を体験するプログラムです。第一生命ブースでは、次世代を担う子どもたちに生命保険の仕組みや役割を分かりやすく伝えています。

公益財団法人 矢野恒太記念会

当財団は、当社の創立者である矢野恒太の生前の事績を顕彰することを目的として、1953年に設立されました。「日本国勢図会」「世界国勢図会」等の統計書の刊行を通じた統計の普及・啓発事業、学術・研究の奨励および補助、奨学金制度の運営、農業振興者の表彰(矢野賞)など各種公益事業を行っています。なお、当財団は2011年4月に財団法人から公益財団法人に移行しました。

▶ [矢野恒太記念会のWebサイトへ](#)

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「教育の民間企業研修」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て、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。



高校生インターンシップ

▶ [個人情報の取扱いについて](#) ▶ [勧誘方針](#) ▶ [本人確認について](#) ▶ [当社ホームページのご利用にあたって](#) ▶ [利益相反管理方針](#)

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、
いちばん最適な答え方

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2010年度ハイライト
▶ 株主・投資家の皆さま
▶ お客さま
▶ 社会
▶▶ 社会貢献活動
▶▶ 人権の尊重
▶▶ 環境保護活動
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

社会貢献活動

▶ 社会貢献活動の取組方針	▶ 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	▶ 国際的な社会貢献活動	▶ コラム: サラリーマン川柳コンクール	

地域社会貢献

「黄色いワッペン」贈呈事業

1965年、交通事故撲滅を推進する取り組みとして、全国の新入学児童に交通事故傷害保険付きの「黄色いワッペン」を贈る事業が開始されました。当社は2003年より参画し、現在はみずほフィナンシャルグループ等4社で実施しています。2011年の約114万枚を加え、これまでに贈られたワッペンは約5,775万枚に達します。



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。

職員による地域社会貢献活動を支援・推進するため、募金額や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「マッチングギフト制度」※を導入しています。また、新たに2010年度より清掃活動等、直接寄付につながらない活動に対しては、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人の参加となりました。また東日本大震災を受けて被災地支援ボランティアに積極的に参加し、家屋の泥の掻き出しや清掃などを行いました。

※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

▶ [動画ページへ](#)



植林活動(中京総合支社)



被災地支援ボランティア(岩手)

■ 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。ドナーとして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。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。



Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2010年度ハイライト
▶ 株主・投資家の皆さま
▶ お客さま
▶ 社会
▶▶ 社会貢献活動
▶▶ 人権の尊重
▶▶ 環境保護活動
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

社会貢献活動

▶ 社会貢献活動の取組方針	▶ 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	▶ 国際的な社会貢献活動	▶ コラム: サラリーマン川柳コンクール	

芸術・文化

VOCA展・第一生命ギャラリー

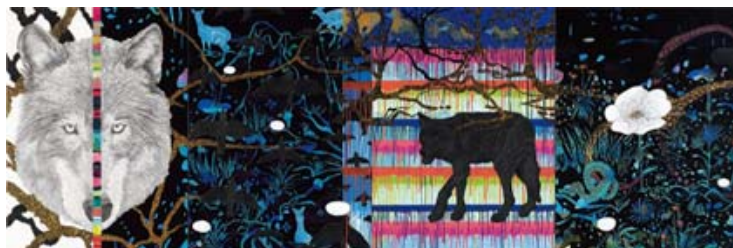
平面美術の領域で国際的に通用する将来性のある40歳以下の若手作家の育成・支援を目的に、上野の森美術館にて開催されている「VOCA展」(The Vision of Contemporary Art-現代美術の展望)に第1回(1994年)より協賛しています。過去には福田美蘭、やなぎみわ、蜷川実花らが受賞しており、近年では若手作家の登竜門として高く評価されています。第18回を迎えたVOCA展2011では、全国各地から若手作家36名による力作が展覧され、優秀作品には賞が贈られました。

当社は、毎年の展覧会の協賛に加え、VOCA賞・VOCA奨励賞受賞作品を所蔵し、日比谷本社1階ロビーや、「第一生命南ギャラリー」(日比谷本社)で定期的に作品を公開しているとともに、展覧会等への所蔵作品貸し出しも実施しています。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。

こうした活動が高く評価され、当社は2000年に企業メセナ協議会が主催し、芸術文化の振興に高く貢献した企業・財団を顕彰する「メセナアワード2000」にて「メセナ大賞」を受賞しました。「第一生命北ギャラリー」(日比谷本社)では、現代洋画界を代表する故脇田和画伯の作品を、脇田美術館協力のもと常設しています。

南北いずれのギャラリーも入場無料で、一般の方々に気軽に美術に触れられる機会を提供しています。

▶ [詳細ページへ](#)



VOCA展2011 VOCA賞「或る惑星」(作 中山 玲佳)

NPO法人トリトン・アーツ・ネットワーク(TAN)

1952年、第一生命本社内の集会室であった第一生命ホールは外部に開放され、民間貸しホールの先駆けとしてさまざまな演奏会や演劇・落語等の公演が行われ、戦後の文化振興に貢献してきました。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ましたが、2001年、東京・晴海に再興されました。

ホール再興にあたり、当社はNPO法人トリトン・アーツ・ネットワーク(TAN)を設立し、TANへの支援を通じた「地域に密着した芸術活動」の実現を目指しました。TANは、工夫を凝らした公演を制作するとともに、日ごろホールに会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。こうしたTANの活動を、個人・法人会員、市民サポーター、社内ボランティアが物心両面から支え、地域に根ざした音楽活動を着実に広げています。こうした取り組みが評価され、当社は企業メセナ協議会が主催する「メセナアワード2009」にて「メセナ大賞」を受賞しました。今後もTANと連携した活動を継続していきます。

- ▶ トリトン・アーツ・ネットワークのWebサイトへ
- ▶ 第一生命ホールのWebサイトへ



第一生命ホール



第一生命ホール(外観)

- ▶ 個人情報の取扱いについて
- ▶ 勧誘方針
- ▶ 本人確認について
- ▶ 当社ホームページのご利用にあたって
- ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答え方

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2010年度ハイライト
▶ 株主・投資家の皆さま
▶ お客さま
▶ 社会
▶ 社会貢献活動
▶ 人権の尊重
▶ 環境保護活動
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

社会貢献活動

▶ 社会貢献活動の取組方針	▶ 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	▶ 国際的な社会貢献活動	▶ コラム:サラリーマン川柳コンクール	

スポーツ

全国小学生テニス選手権大会

2011年で第29回を迎える本大会に、第1回(1983年)より特別協賛するとともに、当社所有のクレイコート(東京・仙川)を大会会場として提供しています。クレイコートがジュニアの試合で使用されることは珍しく、世界に羽ばたく選手を育てる上で極めて有効との評価をいただいています。本大会からは、杉山愛さん、錦織圭さん、2010年にウィンブルドン・ジュニア選手権で準優勝した石津幸恵さん等、国際的に活躍する選手を多数輩出しています。



第29回全国小学生テニス選手権大会

▶ [動画ページへ](#)

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。



女子陸上競技部



尾崎 好美



野尻 あずさ

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 社会 > 社会貢献活動: 国際的な社会貢献活動

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2010年度ハイライト
- ▶ 株主・投資家の皆さま
- ▶ お客さま
- ▶ **社会**
 - ▶ 社会貢献活動
 - ▶ 人権の尊重
 - ▶ 環境保護活動
- ▶ 従業員
- ▶ グループ会社のDSR取組
- ▶ DSRLレポート

社会貢献活動

- | | | | | |
|---------------|---------|--------------|----------------------|----------|
| ▶ 社会貢献活動の取組方針 | ▶ 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 | ▶ 国際的な社会貢献活動 | ▶ コラム: サラリーマン川柳コンクール | |

国際的な社会貢献活動

財団法人 国際保険振興会(略称FALIA)

当財団は、アジア地域の生命保険事業の発展に寄与することを目的として、1970年に財団法人アジア生命保険振興会として設立され、地域外からの参加の増加等も踏まえ、現在の財団名に改めました。国内および海外で保険事業関係者を招いた研修・セミナーを開催しており、2011年3月末までの実績で、国内研修の参加者累計は3,260名、また、海外セミナーの開催は152回、参加者累計は5,000名以上になっています。なお、2010年11月にはウズベキスタン共和国にて同国の保険市場の健全な発展にさまざまな側面から貢献したとして、「ゴールデンアンブレラ賞」を授与されるなど、生命保険事業の発展に貢献しています。

▶ [国際保険振興会のWebサイトへ](#)

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 社会 > 社会貢献活動:コラム:サラリーマン川柳コンクール

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2010年度ハイライト
▶ 株主・投資家の皆さま
▶ お客さま
▶ 社会
▶▶ 社会貢献活動
▶▶ 人権の尊重
▶▶ 環境保護活動
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRLレポート

社会貢献活動

▶ 社会貢献活動の取組方針	▶ 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	▶ 国際的な社会貢献活動	▶ コラム:サラリーマン川柳コンクール	

コラム: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ろ感じている“喜怒哀楽”を、5・7・5の川柳にしてご応募いただき、応募作品から当社で全国優秀100作品を選出。その後お客さま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。

▶ サラリーマン川柳



ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 社会 > 社会貢献活動:動画

DSR経営

▶ トップメッセージ

▶ 第一生命グループのDSR経営

▶ 2010年度ハイライト

▶ 株主・投資家の皆さま

▶ お客さま

▶ 社会

▶ 社会貢献活動

▶ 人権の尊重

▶ 環境保護活動

▶ 従業員

▶ グループ会社のDSR取組

▶ DSRLレポート

社会貢献活動

▶ 社会貢献活動の取組方針

▶ 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

▶ 国際的な社会貢献活動

▶ コラム:サラリーマン川柳コンクール

動画

社会貢献活動に関する動画・CMをご覧ください。

保健文化賞

■ 保健文化賞のあゆみ



保健文化賞60年の歴史をご覧ください。

▶ 動画をみる(12,638KB)

▶ 保健文化賞

■ 保健文化賞贈呈式



保健文化賞贈呈式の模様をご覧ください。(第60回)

▶ 動画をみる(6,469KB)

▶ 保健文化賞

社会貢献活動テレビCM 大切なこと「健康」篇



「保健文化賞」を紹介しています。

▶ 動画をみる(2,253KB)

▶ 保健文化賞

社会貢献活動テレビCM 大切なこと「地域」篇



職員によるボランティア活動、「緑の環境デザイン賞」を紹介しています。

動画をみる(2,325KB)

- ▶ ボランティア活動
- ▶ 緑の環境デザイン賞

社会貢献活動テレビCM 大切なこと「女性と子ども」篇



「全国小学生テニス選手権大会」「第一生命ホール」を紹介しています。

動画をみる(973KB)

- ▶ 全国小学生テニス選手権大会
- ▶ 第一生命ホール

全国小学生テニス選手権大会



「全国小学生テニス選手権大会」の様様をご覧ください。(第26回)

動画をみる(11,264KB)

- ▶ 全国小学生テニス選手権大会

動画をご覧頂くには、Windows Media Playerが必要です。
最新版のWindows Media Playerは無料でダウンロードできます。



- ▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答えを

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

- ▶ [トップメッセージ](#)
- ▶ [第一生命グループのDSR経営](#)
- ▶ [2010年度ハイライト](#)
- ▶ [株主・投資家の皆さま](#)
- ▶ [お客さま](#)
- ▶ **社会**
 - ▶ [社会貢献活動](#)
 - ▶ **人権の尊重**
 - ▶ [環境保護活動](#)
- ▶ [従業員](#)
- ▶ [グループ会社のDSR取組](#)
- ▶ [DSRレポート](#)

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。

人権宣言3本の柱

- 1** 第一生命は基本的人権を尊重し、法の下に自由と平等と相互扶助の心の育成に努めます。
- 2** 第一生命は企業人である前に立派な社会人である職員の創造に努めます。
- 3** 第一生命は企業の社会的責任を正しく理解し行動できる人材の教育に努めます。

行動規範

- 人権問題全般について正しい理解と認識を深め、基本的人権を尊重して日常業務を遂行する。
- 性別、年齢、国籍、人種、民族、宗教、社会的地位、障がい等を理由として差別しない。
- セクシュアルハラスメント、パワーハラスメントは行わない。また、他人のこれらの行為を見逃さない。

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。

人権啓発推進本部体制 2011年4月現在

- 人権啓発推進本部長(人事担当役員)
- 理事(関連本社部長等 23名)
- 事務局(関連本社課長等 21名)

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、人権啓発委員研修、新入職員研修などにおいて、「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。



管理職人権啓発研修(日比谷本社)
西光寺副住職 清原隆宣氏

人権啓発研修

実施月	研修名	参加者数
2010年4月	基幹職員入社研修	188名
2010年4月	機関経営職候補生入社研修	71名
2010年5月、6月	人権啓発委員研修	294名
2010年6月	新任部長研修	49名
2010年6月	新任管理職研修	146名
2010年6月	新任アシスタントマネジャー研修	167名
2010年8月	子会社等人権担当者研修	25名
2011年2月	管理職人権啓発研修	1,097名
2011年3月	新任副支社長、CS推進統括部長研修	41名
2011年3月	新規営業オフィス担当オフィス長研修	101名
年3回	所属別人権研修	全職員

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・パワハラ防止の取り組み

所属別人権研修では、2010年5月に「セクハラ防止」を、9月に「パワハラ防止」をテーマとし、全職員対象に研修を実施しました。また諸研修においても必ず、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。特にセクハラ相談窓口には女性担当者3名を配置して、安心して相談できる体制を整え、迅速かつ適切な対応を行っています。

▶ 個人情報取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、いつもベストな答えを

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

▶ トップメッセージ

▶ 第一生命グループのDSR経営

▶ 2010年度ハイライト

▶ 株主・投資家の皆さま

▶ お客さま

▶ 社会

▶ 社会貢献活動

▶ 人権の尊重

▶ 環境保護活動

▶ 従業員

▶ グループ会社のDSR取組

▶ DSRLレポート

環境保護活動

▶ 環境経営の推進

▶ 事業活動における環境負荷低減

▶ 資産運用を通じた環境への取り組み

▶ 職員啓発活動の推進

環境経営の推進

当社はDSR経営の推進に向けて、社会・経済の発展と地球環境との調和を目指しつつ「持続可能な社会作り」の実現に寄与するため、「環境基本方針」を制定し、役職員一体となって取り組んでいます。

基本的な考え方

第一生命は、「社会からの信頼確保」という経営基本方針に基づき、社会の一員として地域の環境保全・地球環境保護および循環型社会の構築を企業の社会的な責任と捉え、日常的かつ継続的に以下の行動指針に沿って環境保全に取り組めます。

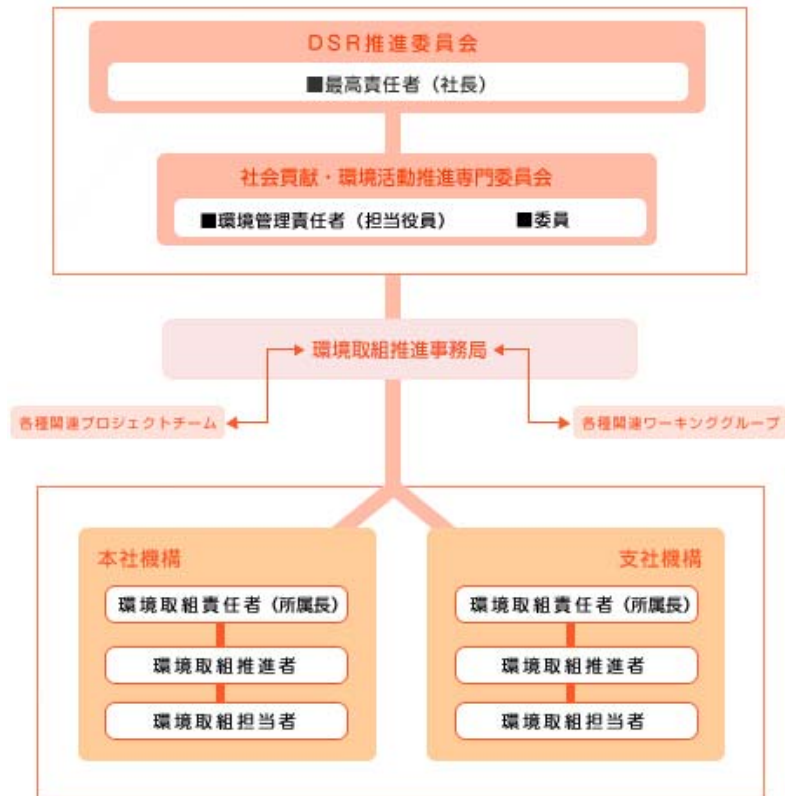
行動指針

1. 生命保険事業における環境配慮行動
事業活動において、環境保全に関する諸法規や第一生命が同意した憲章・協定・指針等を遵守し、常に環境への影響に配慮した行動を行うよう努めます。
2. 事業活動に伴う環境負荷の低減
事業活動に伴う資源・エネルギーの消費や廃棄物などの排出について、省資源、省エネルギー、資源のリサイクル、およびグリーン購入を推進し、環境負荷の低減に努めます。
3. 環境啓発活動の推進
行動指針の徹底を通じて役職員の環境問題に対する意識の向上をはかるとともに、環境保全活動への助成・支援をはじめとした環境啓発活動に取り組み、広く社会に貢献します。
4. 持続的な環境改善の推進
環境取組全般に関する目的・目標を設定し、取組方針や取組状況と合わせて取組結果の検証と積極的な開示に努め、継続的な環境改善に取り組めます。

本方針は、社内に周知するとともに、一般に公開します。

推進体制

持続的な環境保護・改善のため、当社では環境基本方針を推進すべく、当社の環境取組に関する最高責任者を代表取締役社長とし、以下の推進体制を設けています。役員で構成されるDSR推進委員会の傘下に、社長から任命された環境管理責任者が委員長を務める社会貢献・環境活動推進専門委員会を設置し、全社での環境取組を推進すべく、重要課題の協議を行っています。そして委員会にて決定された取り組みを全社に浸透すべく、環境取組推進事務局が、関連するプロジェクトチーム・ワーキンググループと連携を図りつつ、各種施策を全社横断的に推進しています。



「2011-2012年度環境中期取組計画」の策定

当社は、中長期的に「持続可能な社会作り」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.環境保護へ向けた企業取組み」、「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。
 現在、本計画達成に向けて『Ecoダイエツト運動』を展開し、全社を挙げて環境問題に取り組んでいます。

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. 環境保護へ向けた企業取組み	
事務所エネルギー削減	・ CO2排出量（t-CO2） 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%		

(1)地球温暖化防止へ向けた対応(省エネ)

建物運用改善による省エネ推進、更新期を迎えたエネルギー消費量の多い空調設備等の省エネ改修、OA機器の省電力化を進めつつ、あわせて職員やテナント入居企業への協力依頼を行います。また、事務帳票等の運送に係る物流エネルギーについても、配送内容物の見直しを進めて実行していきます。

(2)循環型社会構築へ向けた対応(省資源)

既に進めているOA用紙の削減や、保険約款のCD-ROM化、事務帳票の削減、適正な在庫管理等の取り組みを引き続き実施していきます。また、使用する紙の古紙配合率向上やリサイクルの徹底により、紙のグリーン購入とリサイクルについても推進していきます。

(3)環境保護へ向けた企業取り組み

機関投資家として多くの不動産を抱える当社は、環境に配慮したビル建設を進めるなど、不動産投資においても省エネ・緑化を推進していきます。また、生命保険会社として初の自社SRIファンドの立ち上げを行うなど、社会貢献・環境保護等の社会的課題に配慮した投資についても取り組みを強化していきます。

さらに、他団体の緑化プロジェクトを支援する「緑の環境デザイン賞」、清掃・森林保全といった地域ボランティア活動等、生物多様性保全についても、積極的に取り組んでいきます。

(4)環境経営推進体制の確立

これらの目標を実効性のある取り組みとして推進するために、全社でPDCAサイクル(計画(PLAN)－実行(DO)－評価(CHECK)－改善(ACTION))に基づく環境推進体制の強化・整備に努めていきます。

2010年度環境パフォーマンスデータ

	2009年度	2010年度	増減	増減理由
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%	
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。

集計結果(当社「環境中期取組計画」準拠)

分類※1		環境保全コスト(百万円)	
		投資額※2,3	費用額※2,3
(1)地球温暖化防止に向けた対応(省エネ)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 設備空調の更新・インバーター化 ・ 省エネ型無停電電源装置の更新 ・ BEMS(ビルエネルギー管理システム)の導入 ・ グリーン電力証書の購入 ・ 電力消費量管理システムの活用 ・ サーバーの更新(台数削減による省エネ)※3 ・ PCモニター電源オフプログラムの導入※3 	1,476.1	52.5
(2)循環型社会構築に向けた対応(省資源)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 機密文書/帳票のリサイクル推進 ・ 一般/産業廃棄物の適正処理 ・ IT機器のリサイクル推進 ・ 雨水利用設備の導入/ゴミ処理設備の更新 	9.6	148.6
(3)環境保護へ向けた企業取り組み(環境金融・生物多様性)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 生物多様性保全等の活動の支援・寄付 	0.0	44.6
(4)環境経営推進体制の確立	<ul style="list-style-type: none"> ・ 環境関連情報の開示※4 ・ 社内ハンドブックの作成 ・ 水質汚染対策設備の更新 ・ 公害防止設備の更新(アスベスト調査含む) 	9.1	3.8
合計		1,494.8	249.5

※1 分類は第一生命保険「環境中期取組計画」の分類に準拠しています。

※2 対象範囲は、基本的には第一生命保険株式会社(単体)ですが、投資額および廃棄物処理・リサイクル費用、アスベスト調査費用は、日比谷事業所、大井事業所、府中事業所分のみ算入しています。

※3 サーバの入れ替え(台数削減による省エネ)、電源オフのプログラム導入に係わる投資額については、導入目的や工事工数等を基準とし、それぞれ総投資額から按分しています。

※4 CSR報告書作成費用については、全ての頁の中から環境に関係する部分のみ抽出し、該当ページ数を基準として総費用額から按分しています。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針



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ます。

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2010年度ハイライト
- ▶ 株主・投資家の皆さま
- ▶ お客さま
 - ▶ 社会
 - ▶ 社会貢献活動
 - ▶ 人権の尊重
 - ▶ 環境保護活動
- ▶ 従業員
- ▶ グループ会社のDSR取組
- ▶ DSRLレポート

環境保護活動

- ▶ 環境経営の推進
- ▶ 事業活動における環境負荷低減
- ▶ 資産運用を通じた環境への取り組み
- ▶ 職員啓発活動の推進

事業活動における環境負荷低減

近年、地球温暖化をはじめとする環境問題への社会的な関心が高まっており、持続可能な社会の構築のために企業が積極的に環境問題に取り組むことがさまざまなステークホルダーから求められています。当社は事業活動において、大量の紙資源やエネルギーを消費しており、省エネ・省資源・リサイクルなど事業活動に伴う環境負荷低減に向けて取り組んできましたが、2009年度より環境保護に向けた全社横断的な『Ecoダイエツト運動』を展開し、環境負荷低減に向けた取り組みを一層強化しています。

省エネへの取り組み

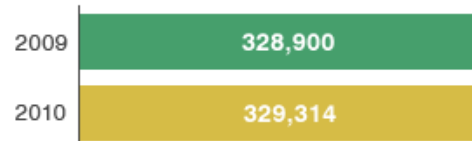
当社は、地球温暖化防止に向けて、省エネ対策にいち早く着手するなど温暖化ガス排出量の削減活動に取り組んできました。2009年度より展開している『Ecoダイエツト運動』では、全事業所におけるCO₂排出量の目標を2007年比10%削減とし、全社一丸となって省エネ運動を推進しています。今後とも中長期にわたる全社横断的な省エネ取組を推進していきます。

全社における電力消費量・CO₂排出量削減の取り組み

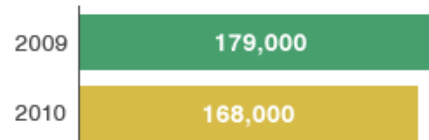
空調設備・照明設備等の切替えなど、省エネ効果の高い設備改善を実施してきました(下表参照)。これら設備改善に加えて、『Ecoダイエツト運動』を中心とした役職員による省エネ取組を推進した結果、2010年度は全社において、電力消費量が前年比+0.1%、CO₂排出量が前年比▲6.1%の増減となりました。

電力消費量とCO₂排出量

電力消費量(千kWh)



CO₂排出量(t-CO₂)



※ CO₂排出量については「温室効果ガス排出量の算定・報告・公表制度」にのって算出しています。

	役職員による対応	事業所における設備改善
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ OA機器節電 ・ 冷暖房の控えめな温度設定 ・ 早帰り勤務管理ルール浸透 ・ 会議室、トイレ、給湯室不在時消灯 ・ 昼休み間の全消灯・半灯(大井・府中事業所) ・ 12:00～13:00、19:30以降照明の半灯(府中事業所) 	【日比谷本社】 <ul style="list-style-type: none"> ・ トイレ内照明器具人感センサー導入 ・ インバーターボ冷凍機導入 ・ 駐車場照明入替え ・ 空調機、ファンの電動機交換工事 ・ 地下電算室空調機インバータ化 ・ 中央監視装置の導入完了
		【府中事業所】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 電源供給システム設備変更 ・ 省エネタイプ自動販売機設置 ・ 電算室空調温度の緩和 ・ サーバー、無停電装置入替に伴う台数削減

■ 投資用ビルの省エネ取組

晴海トリトンスクエアなど数多くの投資用不動産を所有している当社は、(株)第一ビルディングをはじめとした管理会社と連携し、保有物件における空調・電源設備などの運用改善に取り組んでいます。省エネ検分・診断、研修会を通じて、継続的に運用改善に努めており、第一ビルディングにて管理を行っている125物件の共用部分において、以下の通りの削減実績となっています。

	電気消費量 (kWh)	ガス消費量 (m ³)	冷温水消費量 (MJ)	CO ₂ 排出量 (t-CO ₂)
2007年度	69,462,350	2,848,516	37,108,100	34,950
2008年度	65,487,758	2,271,968	36,075,800	32,066
2009年度	61,724,716	1,946,962	32,991,000	29,728
2010年度	61,142,743	2,020,680	31,623,194	29,602
2007-2010年度 削減率	12.0%	29.1%	14.8%	15.3%

■ 物流エネルギーの把握

当社は、不動産物件の消費エネルギーのみならず、約款やマニュアルなどの冊子類、申込書・請求書・お客さま宛通知などの帳票類を日常的に全国の事業所間を配送させる物流においても多くのエネルギーを消費しています。地球温暖化防止策の一環として、2010年度より事業所間の物流に関わる消費エネルギーおよびコストの両面から検討し、社内物流の運用見直し(配送ボックスサイズの変更・物流量の削減など)や荷物集積所の分離などの取り組みを開始し、2010年度は279万1,422t・kmでした。引き続き削減に向けて検討を進めていきます。

■ 自然エネルギー普及に向けた取り組み

地球温暖化防止に向けた取り組みの一環として自然エネルギーを活用した発電事業を支援する目的から、2009年度から2010年度にかけて765万kWh(CO₂削減価値に換算すると約2,900トン※)のグリーン電力を購入しました。また、2010年度には、第20回「緑の環境デザイン賞表彰式(5月)」、第1回「定時株主総会(6月)」の会場で使用した電力の一部をグリーン電力化しました。地球温暖化防止に貢献する取り組みとして、今後も継続的に自然エネルギーの導入を検討していきます。



※温室効果ガス(CO₂)排出量については、東京都環境確保条例で定められる「地球温暖化対策計画書」で指定された係数により換算しています。

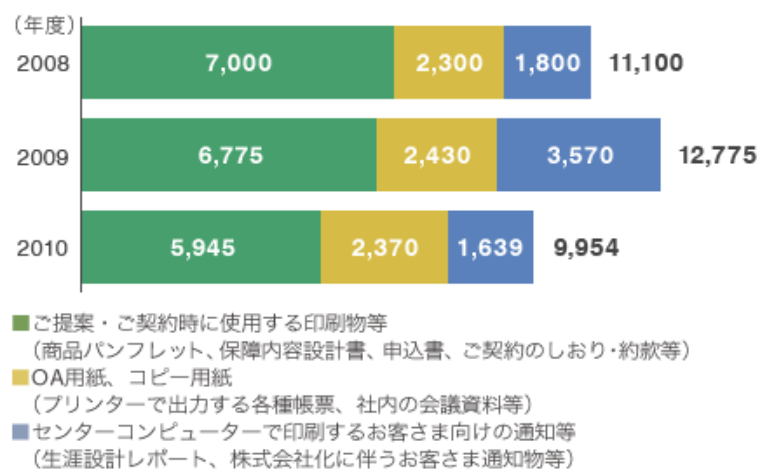
省資源への取り組み

地球資源の枯渇は大きな問題になりつつあります。当社も事業活動において大量の資源を消費していますが、できるだけ少ない資源での消費活動を目指し、『Ecoダイエツト運動』を展開していくことで循環型社会の構築に貢献していきます。具体的には、紙使用量削減、再生紙使用率の向上、事務消耗品などのグリーン購入比率向上、廃棄物リサイクルを促進し、資源の有効活用に向けた取り組みを推進します。

紙削減に向けた取り組み

当社はお客さま宛の各種通知の発信など大量の紙資源を使用しています。2010年度の全社紙総使用量は9,954トンと、前年度と比較して約2,800トンの削減となりました。昨年度の株式会社化による一時的な使用増加分を抑制したこと、約款のCD-ROM化やコンピュータリストの削減、および職員の自律的な紙使用量の削減取組によるものです。引き続き、削減に向けて取り組みを継続していきます。

紙使用量の推移(t)



OA用紙削減への取り組み

2009年度より全社的にOA用紙・コピー用紙の削減取組を強化しています。具体策として、役職員会議でのプロジェクター活用、配布資料削減、両面コピー・2in1印刷の徹底といった職員の自律的な削減取組や、事務プロセスのダイレクト化を実施しています。

これらの取り組みによって、2010年度は前年度と比較して本社部門12%、支社部門18%の削減となりました。一方で営業オフィスでは業績好調に伴う契約書等の印刷数増加により、前年度と比較して6%の増加となりましたが、全社合計で前年度比2%削減となりました。引き続き削減に向けた取り組みを継続していきます。



各種印刷物削減への取り組み

2008年度より、全社の紙使用量の約6割を占めるパンフレットなどの各種お客さま向け印刷物や、社内帳票について、以下の通り見直しを行い、紙削減を図っています。

年度	取組	結果
2008～	お客さま向け案内物等の統廃合・電子化の推進	お客さま向けの案内物の使用実績を踏まえて、統廃合・電子化を推進し、2008年度に配布物の種類の大幅な削減を図りました。
2008～	ご契約期間中に提供する保険約款の見直し	ご契約期間中に提供する保険約款について、「保険約款のオーダーメイド化」を実施したことにより、1契約あたり平均して約240ページ分の紙使用量を削減しました。
2009～	ご契約の申込時まで提供される保険約款のCD-ROM化	2009年10月より、ご契約の申込時まで提供する保険約款について「CD-ROM化」を実施しました。これにより、ご契約者に提供する「ご契約のしおり約款」のページ数は大幅な削減となりました。
2010～	メールボックスファイル（※）削減に向けた取り組み	2010年度よりメールボックスファイル（事務帳票）の種類を見直し、年換算450万枚のOA用紙を削減しました。今後も継続的に見直し、年換算1,300万枚から1,500万枚のOA用紙削減に向けて取り組んでいきます。

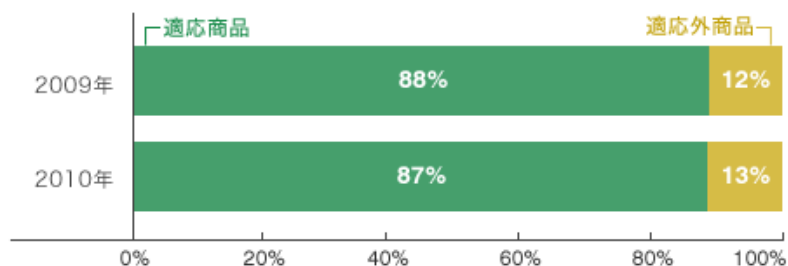
※当社で使用する事務帳票システム

■ グリーン購入の推進

2009年度より環境負荷の小さい商品を優先的に購入する「グリーン購入」の推進を図るために、会社所定の購入システムにて提供する事務消耗品は、原則グリーン購入適合商品に改め、またそれ以外の備品についてもグリーン購入を徹底しています。

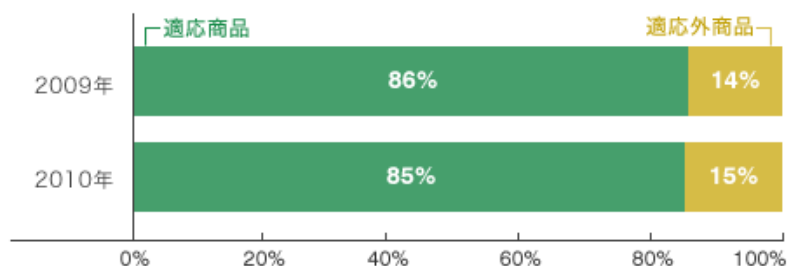
2010年度、事務消耗品については87%、事務机等の什器については85%の購入比率となり、前年度と同水準となりました。引き続き購入システムを活用し、グリーン購入を推進していきます。

事務消耗品



※社内一括購入システムより購入した商品購入額の比率

その他備品



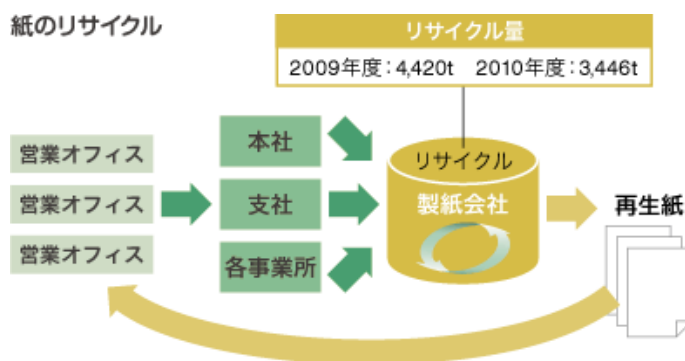
※社内一括購入システムより購入した商品購入額の比率

※その他備品は事務消耗品以外の事務機・椅子等の什器を指す

■ 紙のリサイクルの推進

紙削減に取り組むとともに、廃棄書類の一部をリサイクルすることで、環境負荷低減を図っています。各事業所より回収して本社で集中管理している廃棄書類は、すべて製紙会社にて溶解処理の上、ダンボールやトイレットペーパーといった再生紙へリサイクルしています。2010年度は3,446トン※の廃棄書類のリサイクルを実施しました。今後もリサイクルを徹底することにより、環境負荷低減に取り組んでいきます。

※廃棄書類の総量には2009年以前から保存された文書の廃棄分も含まれます。



■ プリンタナーのリサイクルの推進

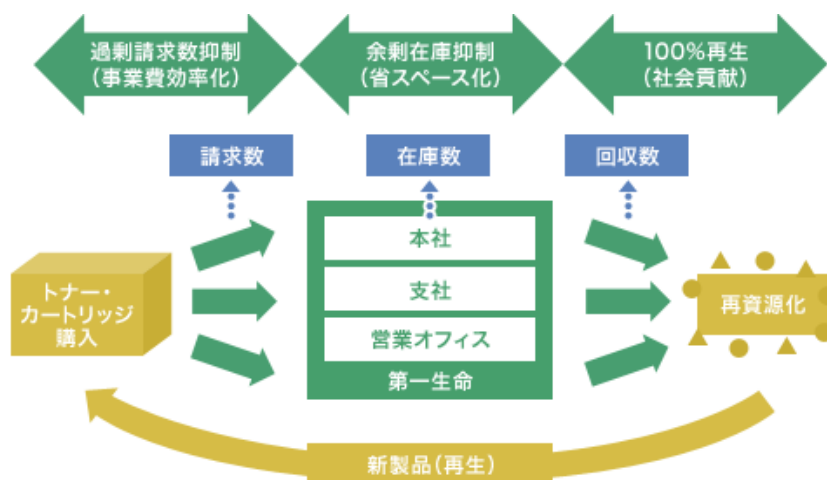
当社はお客さまへの提案書・請求書・チラシといった印刷物や、会議・研修資料、事務帳票など大量の紙を印刷しています。その際に発生するプリンターの使用済トナー・カートリッジについては、当社独自の「トナーEco システム」※1を構築し、全国約1,400事業所、約6,400台のプリンターで使用した業務用トナー・カートリッジの100%回収を進めています。さらに2011年2月より全事業所に家庭用インク・カートリッジ回収箱を設置し、約60,000名の職員およびお客さま等が家庭で使用されるカートリッジの回収活動を開始しています。これら回収物は再資源化され、再びカートリッジとして使用されます。

また『未来につなぐふるさとプロジェクト』※2を通じて、森林保護や自然再生活動に取り組む環境保護団体に対し、カートリッジ回収本数に応じた寄付を行っており、昨年度1年間で約35万本分に相当する金額が寄付されました。

今後は寄付以外にも職員の社会貢献活動の取り組みの一つとして、本プロジェクトの連携パートナーであるNPO等との協働による森林保護や自然再生活動にも積極的に参加してまいります。

※1トナーEco システム

第一生命では、循環型社会の構築に資する取り組みとして、業務上使用したトナー・カートリッジの100%回収を目指し「トナーEco システム」を構築しました。当スキームにて、各事業所におけるトナー・カートリッジの請求数、在庫数、回収数等の数量が把握可能となり、各事業所単位での回収取組を推進します。また、各数量の分析を行い、過剰請求・余剰在庫の抑制に取り組み、事業費効率化、省スペース化の取り組みに繋がります。



※2未来につなぐふるさとプロジェクト

<http://cweb.canon.jp/newsrelease/2010-05/pr-furusato.html>

■ 印刷物の環境配慮対応

封筒、名刺やお客さま向け資料など印刷物の原材料に環境配慮した再生古紙などを積極的に活用し、省資源への取り組みを行っています。2009年度より名刺・封筒について、原材料の見直し・整理を行い、少量多品種の封筒についても種類削減も含めた環境配慮対応を実施します。

■ 適切な産業廃棄物処理

事業活動によって排出される使用済み事務機器、OA機器や什器などについては、廃棄物処理法にのっとり、産業廃棄物管理表(マニフェスト)を交付し、産業廃棄物として処理を実施しています。

2007年度より、全国事業所に対して年1回マニフェストの交付状況を確認させ、本社にて適切な管理を実施しています。

■ 有害物質などの適正処理

多くの不動産物件を所有する当社は、土壌汚染やアスベスト・PCBの有無など、環境に影響を与える要因の有無を確認し、環境リスクの徹底した排除を進め、関連法令・規制を遵守しています

● PCBの管理

毒性が強いPCBを含む大型トランスやコンデンサなどPCB含有機器の使用およびPCB廃棄物の保管状況の継続的な把握と適切な管理を実施するとともに、PCB廃棄物の譲渡を防止するため、物件売却時には再確認の実施を徹底しています。また一部のPCB廃棄物については、処分施設との契約により、受入調整のうえ早期処分を開始しています。

● アスベストの管理

当社は、2006年度までに所有している不動産全件について当時の法令基準に基づく対応を完了していましたが、石綿障害予防規則などのアスベスト関連法令が見直されたことから、2009年度から2011年度の3年間にて、全物件再調査しています。

その他、漏れなく汚染防止には万全を期し、環境関連法令に適宜・適切な対応を実施しています。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答え方

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ます。

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2010年度ハイライト
- ▶ 株主・投資家の皆さま
- ▶ お客さま
 - ▶ 社会
 - ▶ 社会貢献活動
 - ▶ 人権の尊重
 - ▶ **環境保護活動**
- ▶ 従業員
- ▶ グループ会社のDSR取組
- ▶ DSRLレポート

環境保護活動

- ▶ 環境経営の推進
- ▶ 事業活動における環境負荷低減
- ▶ 資産運用を通じた環境への取り組み
- ▶ 職員啓発活動の推進

資産運用を通じた環境への取り組み

当社は、約30兆円の資産を運用する機関投資家として、安全性・有利性のみならず社会性・公共性を踏まえ、環境にも配慮した資産運用に努めています。具体的には、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。当社は、グローバルな観点から金融機関として、環境に配慮した持続可能な事業のあり方を追求し、社会全体の持続的な発展に向け、より積極的に貢献する必要があると認識しています。引き続きDSR経営の一環として、資産運用面からも環境への取り組みを推進していきます。

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においては、さまざまな環境配慮対応を行っています。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。



豊洲キュービックガーデン

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。

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)	神奈川県足柄上郡	Sランク取得に向け取組中

※CASBEE:

Comprehensive Assessment System for Built Environment Efficiency(建築物総合環境性能評価システム)は、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。

■ 既存ビルの設備改修時の環境配慮

大規模物件を中心に、改修時期に合わせて省エネ設備の導入・切替を進めています。

・ 仙台第一生命タワービルディング

『平成21年度エネルギー管理優良工場等東北経済産業局長表彰』受賞

建物のエネルギー使用量を管理するBEMS※の導入に加え、効率的運用に伴う省エネ効果が評価され、2010年2月に経済産業省所管の東北経済産業局より表彰されました。

※BEMS

Building and Energy Management Systemの略。

建物の使用エネルギーや室内環境を把握し、運転管理によって省エネを図るためのシステム。

■ 遊休物件の再利用

既存建物の用途や機能を変更して、その性能や価値向上を図り、建物を再生させる「リノベーション」に取り組んでいます。

・ OGGI(賃貸マンション、所在地:東京都杉並区)

『第26回 すまいのリフォームコンクール 国土交通大臣賞』受賞

2007年10月、老朽化した鉄骨造の社宅を改修して賃貸マンションとして再生させ、2009年10月に応募総数592件の中から、最優秀賞である本賞を受賞しました。



改修前



改修後

■ 当社の環境取組に係る主な受賞など

年度	ビル名	受賞内容
2009	賃貸住宅 OGGI	「第26回 すまいのリフォームコンクール(国土交通大臣賞)」受賞
2009	仙台第一生命タワービルディング	「平成21年度 エネルギー管理優良工場等東北経済産業局長表彰」受賞
2009	川越第一生命ビルディング	「第12回 蓄熱のつどい」表彰
2010	川越第一生命ビルディング	「第12回 電力負荷平準化機器・システム表彰式(財団法人ヒートポンプ・蓄熱センター振興賞)」受賞
2010	新大阪第一生命ビルディング 他	「第13回 蓄熱のつどい」表彰
2010	府中第一生命ビルディング	「東京都地球温暖化対策計画書制度」最高ランクのAAA評価を取得

■ 担当者の声

不動産部CREファシリティグループ長 新井 尚信

国際レベルで環境保護意識が高まる中、企業はこれまで以上に省エネに取り組む必要が求められています。国内有数の不動産投資家でもある当社は、ビル管理会社による運用改善による省エネ取組や空調・照明などの省エネ効果の高い設備への改修は勿論のことですが、ビル入居者皆様による省エネ運動、排出権取引など、さまざまな方策を講じることで、地球温暖化防止などに貢献する企業の社会的責任を果たすことが必要と考えています。



■ SRIファンドを新設

生命保険業界初の取り組みとして、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、企業の社会的責任(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。

■ 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。代表的なファンド「尾瀬紀行」では、信託報酬の一部を尾瀬保護財団へ毎年寄付しており、その累計金額は2006～2010年度で約3,200万円となり、尾瀬地区の自然環境保護に貢献しています。

・ DIAMアセットマネジメントが設定・運用するSRIファンド 口数および残高状況(※1)

(2011年3月末時点)

	口数	残高	設定時期
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)	1,067,103千口	806百万円	2005年
自然環境保護ファンド (愛称:尾瀬紀行)	4,364,189千口	3,108百万円	2006年
DIAM世界環境ビジネスファンド (愛称:シロクマ)	3,336,781千口	2,219百万円	2007年
DIAMジャパングリーンファンド※2 (愛称:新三種の神器)	185千口	1,763百万円	2009年

※1 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あります。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(<http://www.diam.co.jp/>)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、当社でのお取り扱いはしていません。

※2 DIAMジャパングリーンファンド(新三種の神器)は、当初元本を1口あたり1万円として設定しています。



■ 担当者の声

DIAMアセットマネジメント(株)
リサーチ・アクティブ運用グループ 兼 ハイ・アルファ・ストラテジーグループ
シニアポートフォリオマネジャー 鴨下 健

CSR(企業の社会的責任)という言葉に注目が集まっています。現在、企業には、経営の透明性を高め、人・社会・環境に配慮した経営を実施していくことが社会的に求められる時代になっているためです。当ファンドでは、CSR評価による銘柄選択を実施した上で企業の成長性や株価の割安度など伝統的な株価ファンダメンタルズ評価による銘柄選択を実施します。これにより、企業に対してCSR活動の充実を促すことができます。またお客さまは「長期にわたり安心して、より納得できる企業」に投資をすることができると思っています。

「CSRに積極的で、誠実に社会的責任を果たしている企業こそ、持続的な成長を続け、相対的に高い株価パフォーマンスが期待できる」—これが私どもの投資哲学です。



■ 社会・公共性に配慮した資産運用(ファンドへの出資を通じた未上場株式への投資)

当社は、ファンドへの出資を通じた未上場株式投資において、社会性・公共性に配慮した取り組みを行っています。

第一生命のグループ会社であるネオステラ・キャピタル株式会社において、電気自動車のベースとなるリチウムイオン電池関連企業や風力発電・太陽光発電・バイオマス発電などの再生可能エネルギー関連企業といった、社会性・公共性の高い「環境関連分野」、「エネルギー関連分野」、「少子高齢化関連分野」などの未上場企業への投資を重点分野として位置付けたファンドを設定し、そのファンドへの出資を通じて「社会性・公共性に配慮した未上場企業の発展」という社会的意義を意識した資産運用に取り組んでいます。

■ 担当者の声

ネオステラ・キャピタル(株)
執行役員 投資本部長 祇園 哲孝

アジアなどの新興国では、これまで日本の得意としていた自動車・家電といった分野で低価格な商品が大量に生産されはじめ、製品レベルも日々向上しています。日本の得意分野が過去のものとなりつつあるなか、日本としては、いち早く新たな成長分野を開拓する必要に迫られています。また一方では、これまでの消費財やエネルギーの大量消費は環境破壊を進行させ、遠くない将来、日常生活の維持も危ぶまれる状況になっています。このような状況の下、日本がこれまでに培ってきた自然との共生を目指した環境保全・省エネの技術は、世界的に見ても注目に値するものとなっています。こうした技術をファンドを通じた未上場会社株式への投資を行うことで世に出すことは、当社の重要な使命のひとつであると思っています。経済のボーダーレス化が進むなか、国際的な社会性・公共性を打ち出してグローバルな発展を目指す企業を応援することが私どもの投資哲学です。



▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答え方

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2010年度ハイライト
▶ 株主・投資家の皆さま
▶ お客さま
▶ 社会
▶▶ 社会貢献活動
▶▶ 人権の尊重
▶▶ 環境保護活動
▶ 従業員
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRLレポート

環境保護活動

- ▶ 環境経営の推進
- ▶ 事業活動における環境負荷低減
- ▶ 資産運用を通じた環境への取り組み
- ▶ **職員啓発活動の推進**

職員啓発活動の推進

■ 生物多様性保全への取り組み

■ 全国各地での環境保全ボランティア

当社は、より良い地域社会づくりに貢献するために、社会貢献活動の一環として環境保全ボランティアを実施しています。2010年度は全国98カ所で約30,000名の職員が参加しました。自然環境の保全と地域の美化を目的とした地域清掃活動・植林活動、循環型社会形成を目的としたエコキャップ運動※1などのリサイクル活動など、さまざまな取り組みにより環境保護・生物多様性保全に貢献しています。

※1 NPO法人エコキャップ推進協会を通じて、ペットボトルキャップを収集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運動。



活動内容	所属数
地域清掃活動	22
緑化活動(植林等)	4
リサイクル活動	
リサイクルバザー	8
エコキャップ運動	50
その他リサイクル活動	14
合計	98

※延べ所属数にて表示

▶ 地域社会貢献活動

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



■ 緑の環境デザイン賞

本賞は、全国の市民団体・公共団体などから公募した都市部の緑化プランに対して資金援助を行っています。また2009年度より、環境保全の観点から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。

▶ 緑の環境デザイン賞

■ 社内外へ向けた環境啓発取組

■ 外部団体との提携による環境イベント

当社は、地域社会のお客さまと共に環境保護に向けた取り組みを推進するため、当社役職員とお客さまが一体となって環境保護につき考えることができるイベントを開催しています。

2010年度には、中京総合支社にてNPO法人エコキャップ推進協会から笹森清理事長をお招きし、企業経営者のお客さまを対象に「エコキャップがつなぐ地球環境と命の絆」というテーマでセミナーを開催し、セミナー後にはお客さま同士での情報交換の場を設け、環境をキーワードにお客さま同士の絆を深めていただく場を提供しています。



■ 社内報やイントラネットを活用した環境教育

省エネ・省資源取組み『Ecoダイエツト運動』を、職員一人ひとりが実行できるように、社内報「Eco通信」やイントラネットを活用して情報を毎月提供しています。

また2011年5月から、省エネ・省資源に向けてより具体的な行動方法を記載した「D-ecoハンドブック」を営業職員中心に配布し、社内における環境への意識を高めています。



■ 全社でのセルフアセスメントの実施

役職員一人ひとりが環境問題を意識し、自主的に取り組めるよう『Ecoダイエツト運動』の取組ポイントや好取組事例等を掲載した「環境取組ハンドブック」を提供しています。それにあわせて、提供した「環境取組チェックシート」を活用し、各所属にて定期的な取組確認・振り返りを実施しています。

全社においては、環境取組の定着を図るべく全所属の取組状況について集約を行った上で、PDCAサイクルにのっとった運営を行っています。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、いつもベストな答え方

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 従業員

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2010年度ハイライト
- ▶ 株主・投資家の皆さま
- ▶ お客さま
- ▶ 社会
- ▶ 従業員
 - ▶ ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けて
 - ▶ 活力と魅力あふれる会社へ
 - ▶ 人財育成
 - ▶ 多様な人財が活躍する職場づくり
- ▶ グループ会社のDSR取組
- ▶ DSRLレポート

従業員



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きます。

▶ ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けて

▶ 活力と魅力あふれる会社へ

▶ 人財育成

▶ 多様な人財が活躍する職場づくり

お知らせ

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計

それぞれの生き方に、
いつもベストな答えを

DSR経営

▶ トップメッセージ

▶ 第一生命グループのDSR経営

▶ 2010年度ハイライト

▶ 株主・投資家の皆さま

▶ お客さま

▶ 社会

▶ 従業員

▶ ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けて

▶ 活力と魅力あふれる会社へ

▶ 人財育成

▶ 多様な人材が活躍する職場づくり

▶ グループ会社のDSR取組

▶ DSRLレポート

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」(多様な人材を受け入れ、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。

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・イノベティブ・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。



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

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、その取り組みはぶ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

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 従業員 > 活力と魅力あふれる会社へ: 推進体制

DSR経営

▶ トップメッセージ

▶ 第一生命グループのDSR経営

▶ 2010年度ハイライト

▶ 株主・投資家の皆さま

▶ お客さま

▶ 社会

▶ 従業員

▶ ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けて

▶ **活力と魅力あふれる会社へ**

▶ 人財育成

▶ 多様な人財が活躍する職場づくり

▶ グループ会社のDSR取組

▶ DSRLレポート

活力と魅力あふれる会社へ

▶ 推進体制

▶ 雇用と人事

推進体制

第一生命グループにとって最も重要な経営資源は「人財」であるとの考えのもと、成長戦略を支えるグループ人財の強化のため、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。

これらの取り組みをより実効性のあるものとするため、「ES・ダイバーシティ推進専門委員会」を設置し、グループ人財の強化に向けた取り組みの計画策定・実行策の推進・進捗管理を行っています。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答えを

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ます。

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 従業員 > 活力と魅力あふれる会社へ：雇用と人事

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2010年度ハイライト
▶ 株主・投資家の皆さま
▶ お客さま
▶ 社会
▶ 従業員
▶ ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けて
▶ 活力と魅力あふれる会社へ
▶ 人財育成
▶ 多様な人財が活躍する職場づくり
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

活力と魅力あふれる会社へ

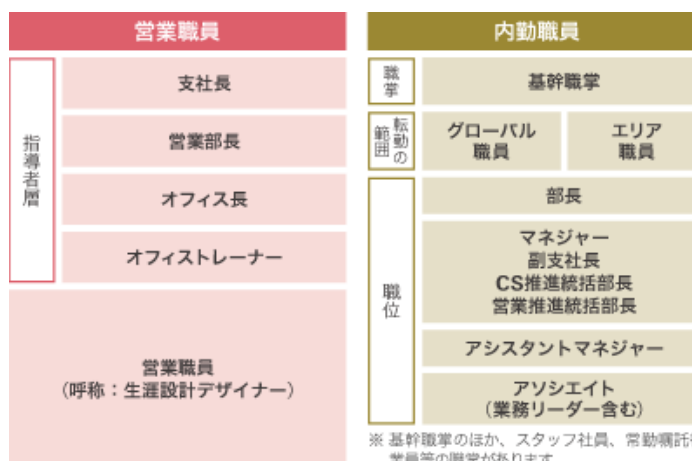
- ▶ 推進体制
- ▶ **雇用と人事**

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。

■ 職種体系



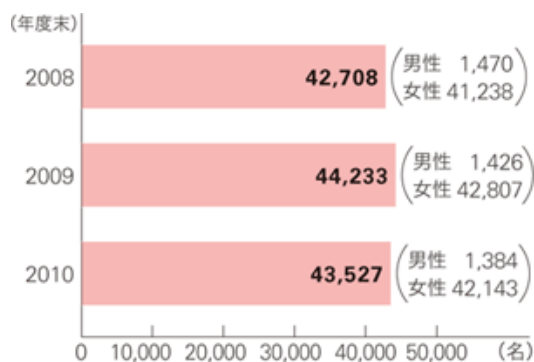
■ 職員の採用人数・平均年齢・平均勤続年数・平均給与

(2010年度)

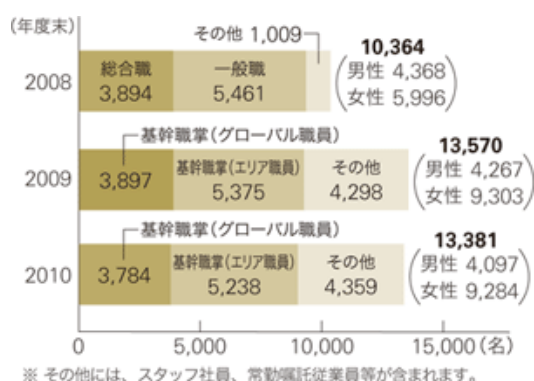
	採用人数	平均年齢	平均勤続年数	平均給与 (月額)
営業職員	9,791名	46歳7カ月	10年0カ月	263千円
内勤職員	938名	42歳11カ月	12年7カ月	286千円
基幹職掌(グローバル職員)	111名	43歳2カ月	19年6カ月	—
基幹職掌(エリア職員)	96名	39歳9カ月	15年5カ月	—
その他	731名	46歳6カ月	3年2カ月	—

※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。

■ 営業職員の在籍状況



■ 内勤職員の在籍状況



■ 留学生の採用

「ダイバーシティ推進」と「積極的な人財のグローバル化」を目指し、外国人留学生の新卒採用を行っています。2011年4月には、中国、ベトナム、バングラデシュからの外国人留学生をグローバル職員として4名採用しました。外国人留学生の採用を通じて、多様な文化や価値観を持つ人財が職場の中で協働していくことで、当グループの国際競争力が高まっていくことにつながります。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答え方

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ます。

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 従業員 > 人財育成:生涯設計デザイナーの育成方針

DSR経営

- トップメッセージ
- 第一生命グループのDSR経営
- 2010年度ハイライト
- 株主・投資家の皆さま
- お客さま
- 社会
- 従業員
 - ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けて
 - 活力と魅力あふれる会社へ
 - 人財育成**
 - 多様な人財が活躍する職場づくり
- グループ会社のDSR取組
- DSRレポート

人財育成

- 生涯設計デザイナーの育成方針
- 生涯設計デザイナーの育成プログラム
- 総合営業職の能力開発
- 機関経営職候補生の能力開発
- 指導者層の能力開発
- 内勤職員の能力開発

生涯設計デザイナーの育成方針

「新・生涯設計」の考え方に基づいた生命保険販売を実践できる営業人財が、お客さまからの信頼確立、競争力や生産性向上の源泉であると考え、お客さまのお役に立てる知識やスキルを兼ね備えた「生涯設計デザイナー」の育成に取り組んでいます。そのために、育成計画・組織体制・指導スタッフそれぞれの充実を図っています。

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 従業員 > 人財育成:生涯設計デザイナーの育成プログラム

DSR経営	
トップメッセージ	
第一生命グループのDSR経営	
2010年度ハイライト	
株主・投資家の皆さま	
お客さま	
社会	
従業員	
ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けて	
活力と魅力あふれる会社へ	
人財育成	
多様な人財が活躍する職場づくり	
グループ会社のDSR取組	
DSRレポート	

人財育成

生涯設計デザイナーの育成方針	生涯設計デザイナーの育成プログラム	総合営業職の能力開発	機関経営職候補生の能力開発	指導者層の能力開発
内勤職員の能力開発				

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」に基づく教育を行っています。新人期間は、生命保険募集人登録に必要な所定のカリキュラムの履修と合わせ、生命保険の意義や募集人の役割を教育します。募集人登録後は、「初期集中教育期間」として、「実践研修室」（専門の育成組織）等で、お客さまの信頼に応える募集活動に向けた指導を展開しています。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、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、集合研修とeラーニング等のサポート教育を効果的に組み合わせています。理解度確認等の反復教育を適宜取り入れ、知識習得のみならず自身のスキルレベル振り返りの場を設けることで、着実に浸透を図ります。この効果が、お客さま満足度調査において営業職員の対応が高い評価をいただいていることにも表れています。

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します。特に営業オフィスでは、指導者層による日常指導やOJTに加え、当社独自のチーム制による「協力し合いながら共に成長する」というボトムアップの取り組みが教育効果を押し上げています。3年目以降も、研修テーマや対象者をより細分化することで、必要な知識・スキルが的確に身につく体制を確立しています。

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～



拡大図を開く(巻末2-03を参照)

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おり、全営業職員の知識向上につながっています。

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	お客さまへの情報提供の教育	適切な保険金等のお支払いのための教育
	<ul style="list-style-type: none"> ●主力商品 ●医療関係特約 ●個人年金 等 	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●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		
生命保険協会標準カリキュラム	適正な保険募集	保険金支払い等のアフターサービス	
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 	<ul style="list-style-type: none"> ●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		
	<ul style="list-style-type: none"> ●個人情報の取り扱い 等 		
	コンプライアンス		
	<ul style="list-style-type: none"> ●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 		

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生涯設計

それぞれの生き方に、
いつもベストな答え方

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ます。

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ご契約のお客さま

保険をお考えのお客さま

法人のお客さま

第一生命について

株主・投資家の皆さま

採用情報

会社情報

業績・財務情報

DSR経営

広告宣伝活動

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 従業員 > 人財育成:総合営業職の能力開発

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2010年度ハイライト

株主・投資家の皆さま

お客さま

社会

従業員

ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けて

活力と魅力あふれる会社へ

人財育成

多様な人財が活躍する職場づくり

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

人財育成

生涯設計デザイナーの育成方針

生涯設計デザイナーの育成プログラム

総合営業職の能力開発

機関経営職候補生の能力開発

指導者層の能力開発

内勤職員の能力開発

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、「新・生涯設計」の質を高めていくことを目的に設立され、主に、企業や官公庁にお勤めの方々を対象に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ます。コンサルティング営業のスペシャリストや指導者の育成を目指し、幅広い知識やスキルを身に付けるべく段階的に能力向上を図っています。一人ひとりのキャリアビジョンの実現に向け日々教育・支援を行っています。

個人情報の取扱いについて | 勧誘方針 | 本人確認について | 当社ホームページのご利用にあたって | 利益相反管理方針

生涯設計

それぞれの生き方に、
いつもベストな答えを

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ます。

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 従業員 > 人財育成: 機関経営職候補生の能力開発

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2010年度ハイライト
- ▶ 株主・投資家の皆さま
- ▶ お客さま
- ▶ 社会
- ▶ 従業員
 - ▶ ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けて
 - ▶ 活力と魅力あふれる会社へ
 - ▶ **人財育成**
 - ▶ 多様な人財が活躍する職場づくり
- ▶ グループ会社のDSR取組
- ▶ DSRLレポート

人財育成

- ▶ 生涯設計デザイナーの育成方針
 - ▶ 生涯設計デザイナーの育成プログラム
 - ▶ 総合営業職の能力開発
 - ▶ 機関経営職候補生の能力開発
 - ▶ 指導者層の能力開発
- ▶ 内勤職員の能力開発

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。

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2010年度ハイライト
- ▶ 株主・投資家の皆さま
- ▶ お客さま
- ▶ 社会
- ▶ 従業員
 - ▶ ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けて
 - ▶ 活力と魅力あふれる会社へ
 - ▶ **人財育成**
 - ▶ 多様な人財が活躍する職場づくり
- ▶ グループ会社のDSR取組
- ▶ DSRLレポート

人財育成

- ▶ 生涯設計デザイナーの育成方針
- ▶ 生涯設計デザイナーの育成プログラム
- ▶ 総合営業職の能力開発
- ▶ 機関経営職候補生の能力開発
- ▶ 指導者層の能力開発
- ▶ 内勤職員の能力開発

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。

VOICE))

育児と仕事の両立の経験を、人財の育成に活かしています

3年前にオフィストレーナーになり、新人の採用・育成に携わっています。新人一人ひとりを、マナーや知識をしっかりと身につけた一人前の生涯設計デザイナーに育てていくことに大変やりがいを感じています。
また、私自身も社会の動きや金融情勢についてよく知っておく必要がありますので、常にアンテナを張って情報収集をしています。そして、複雑な生命保険の制度をうまく活用する方法や、高度な知識を要する提案を求められた場合にもしっかりと対応できる、高い能力を持った職員を育成していきたいと思っています。
育児と両立しながらのトレーナー職の仕事は、当初不安もありましたが、社内にはワーク・ライフ・バランスが根付いていますので安心して仕事に打ち込めています。この経験を活かして、将来的にはオフィス経営に携わり、女性が安心して働くことのできるモデルオフィスを運営できるよう成長していきたいと思っています。



富山支社 元町営業オフィス
富田 正恵

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 従業員 > 人財育成: 内勤職員の能力開発

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2010年度ハイライト
▶ 株主・投資家の皆さま
▶ お客さま
▶ 社会
▶ 従業員
▶ ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けて
▶ 活力と魅力あふれる会社へ
▶ 人財育成
▶ 多様な人財が活躍する職場づくり
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRレポート

人財育成

▶ 生涯設計デザイナーの育成方針	▶ 生涯設計デザイナーの育成プログラム	▶ 総合営業職の能力開発	▶ 機関経営職候補生の能力開発	▶ 指導者層の能力開発
-------------------------	----------------------------	---------------------	------------------------	--------------------

▶ **内勤職員の能力開発**

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。

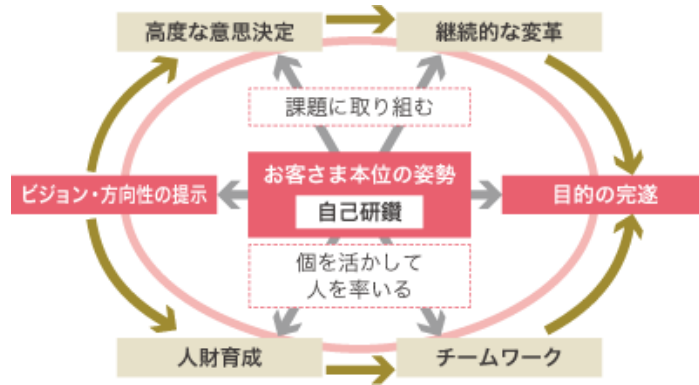
こうした考え方のもと、2011年度の人財育成方針を“人財育成110!!”と銘打ち、OJT、Off-JTの両施策を有機的に結びつけることで職員一人ひとりの人財価値の向上を図っていきます。

■ 求める人財像 アソシエイト層



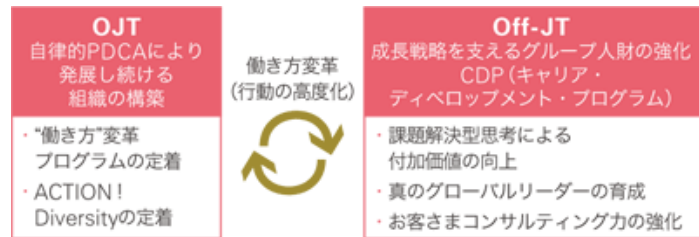
- 持ち場の改善を繰り返しながら、業務の生産性・付加価値の向上につなげる。
- 解決困難な課題に対しても責任感を持って取り組み、周囲をリードしながら課題解決に取り組む。
- キャリアビジョンを自ら描き、自律的にスキルを積み、新たな職務分野に積極果敢にチャレンジする。
- お互いの存在意義を認め合い、業務を通じて助け合い、信頼関係を構築する中で、互いに成長する風土を作り上げる。

■ 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、個々が活き活きと活躍する活力ある組織に高める。

■ 人財育成110!! ～プロフェッショナル&チームワークの強化～



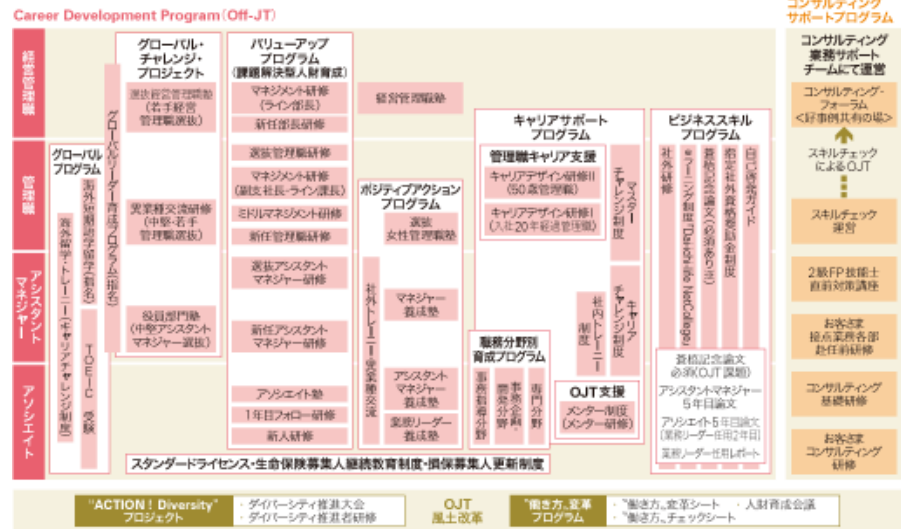
■ OJT施策（“働き方”変革プログラム）

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。

■ 人財育成110!!(研修体系)



拡大図を開く(巻末2-04を参照)

■ 「Career Development Program (CDP)」の概要

<p>グローバルプログラム</p>	<p>語学力向上を促進し、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。</p> <p>【主な取組内容】 海外短期語学留学(指名制)、TOEIC受験、海外留学・トレーニー(キャリアチャレンジ制度)</p>
<p>グローバルチャレンジプロジェクト</p>	<p>上場会社に相応しい経営知識・経営感覚を身につけた「株式会社化時代を担う経営人財」の育成に向けた取り組みです。</p> <p>【主な取組内容】 選抜経営管理職塾、異業種交流研修、役員部門塾</p>
<p>バリューアッププログラム</p>	<p>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。</p> <p>【主な取組内容】 階層別研修(グローバル職員、エリア職員)</p>
<p>ポジティブアクションプログラム</p>	<p>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。</p> <p>【主な取組内容】 各階層での指名制研修(エリア職員)、コンサルティングサポートプログラム</p>
<p>キャリアサポートプログラム</p>	<p>職員が自立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。</p> <p>【主な取組内容】 社内外トレーニー制度、キャリアチャレンジ制度、メンター制度</p>
<p>ビジネススキルプログラム</p>	<p>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。</p> <p>【主な取組内容】 eラーニング制度、蒼梧記念論文</p>

■ グローバル人材の育成

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勧奨により、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材を育成しています。

■ グローバル人材育成の概要

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/ 海外トレーニー制度	海外への留学や欧米保険会社等へのトレーニーによって、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材を育成しています。
グローバルリーダー 育成プログラム	海外でのマネジメントトレーニングを通じて、海外現地法人においてのローカル人材のマネジメントや、現地政府や現地法人の経営層と交渉を行うことができる人材育成を目指しています。
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。

■ 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。

■ 社内トレーニー応募数

■ 社外トレーニー実績

2009年度応募者	2010年度応募者	2010年度実績
819名	1,448名	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。



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))

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。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答えが

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営
トップメッセージ
第一生命グループのDSR経営
2010年度ハイライト
株主・投資家の皆さま
お客さま
社会
従業員
<ul style="list-style-type: none"> ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けて 活力と魅力あふれる会社へ 人財育成 多様な人財が活躍する職場づくり
グループ会社のDSR取組
DSRレポート

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
- ワーク・ライフ・バランスの推進
- 働きやすい職場づくり

ダイバーシティ推進の取り組み

ダイバーシティ推進取組方針

第一生命グループは、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、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能力を最大限に発揮できる職場をつくります。

職員それぞれの価値観が尊重され、職務や働き方を選択できることは、働きがい、生きがいの向上につながります。また、第一生命グループの企業価値を向上させるためにも、多様性を活かす取り組みは必要不可欠なものです。

このように第一生命グループは、企業の成長と従業員の自己実現を同時に実現するために、ダイバーシティを推進していきます。

ダイバーシティ推進には、図のような多様な人財が活躍する風土づくりが不可欠です。当社の中でも特に「女性の活躍推進」と「障がい者雇用の推進」を柱に据えて取り組み、また、その実現に向けて、従業員の意識改革、職場の風土改革を進めています。



推進体制

人事部ダイバーシティ推進室: 室長(女性)、専任4名(女性)、兼任10名(男性4名、女性6名)

女性の活躍推進

当社は、企業価値の向上と持続的な成長を実現するため「新・生涯設計」と「DSR経営」を成長戦略として掲げ、取り組んでいます。これらの両戦略を推進していくためには、これまで主にお客さまサービスや各現場の実務を中心に担ってきた女性職員^{※1}の活躍が不可欠です。

こうした考えから、当社では、女性職員の大半を占めるエリア職員^{※2}を活性化し、その人財価値を高めていくことをダイバーシティ推進の最大のテーマと位置付けております。

具体的な取り組みとしては「トップダウンとボトムアップの双方からの意識・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」と「キャリアアップを支えるワーク・ライフ・バランスの推進」に取り組んでいます。

※1 当社に在籍する職員は大きく内勤職員と営業職員に区分されますが、営業職員は97%が女性であり、十分に女性が活躍する環境となっていることから、当社における女性活躍推進の取り組みは内勤職員を対象としています。ここでいう女性職員とは、内勤職員に占める女性職員のことをいいます。

※2 「基幹職掌」は、全国転勤型のグローバル職員と地域限定型のエリア職員で構成されます。

Action! Diversity

ダイバーシティ推進の考え方を社内に定着させ、また、すべての所属でその成果として経営課題の解決を図ることができるよう、2010年度より「ACTION! Diversity」と銘打って、全社的取組を推進しています。



● トップダウンとボトムアップ双方からの意識・行動改革



経営トップからのメッセージ発信

社内イントラネット(ネットワーク社長室)を通じて、ダイバーシティ推進への取り組みについて経営トップからのメッセージを発信しています。

ES・ダイバーシティ推進専門委員会の設置

執行役員人事部長を委員長とする「ES・ダイバーシティ推進専門委員会」を設置し、ダイバーシティ推進取組の報告・検証を行っています。「ES・ダイバーシティ推進専門委員会」の内容は、社長を委員長とする「DSR推進委員会」にて全役員に報告・共有化され、また、社内イントラネットで全職員にも公開されます。

ダイバーシティ推進大会

2010年10月8日に社長以下役員、全所属のダイバーシティ推進責任者・推進者合計393名が参加し、ダイバーシティ推進大会を開催しました。大会の中で以下のような内容を実施し、全社一丸となってダイバーシティ推進に取り組む必要性を理解し、今後の目指すべき目標を確認する場とすることができました。

大会では、「ダイバーシティ推進の必要性」について、ダイバーシティ推進の先進企業の経営者のご講演ならびに社長の挨拶があり、活躍している職員や課題解決(PDCA実践)の好取組所属紹介を通じて、“ロールモデルの見える化”、“好事例の見える化”を行いました。



社長挨拶



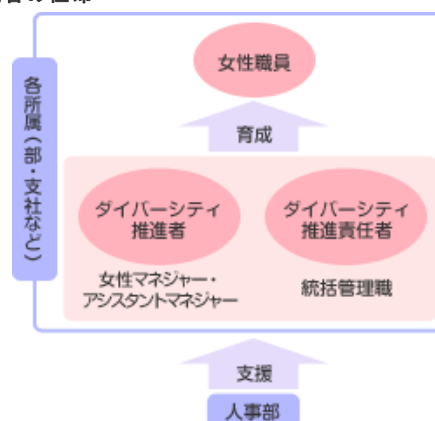
ロールモデルによる
パネルディスカッション



代表所属の取組発表

ダイバーシティ推進責任者、ダイバーシティ推進者の任命

全所属において、ダイバーシティ推進の取り組みを根付かせ、また、実効ある取り組みを推進することができるよう女性マネジャーや女性アシスタントマネジャーをダイバーシティ推進者に、所属を統括する管理職をダイバーシティ推進責任者に任命しています。



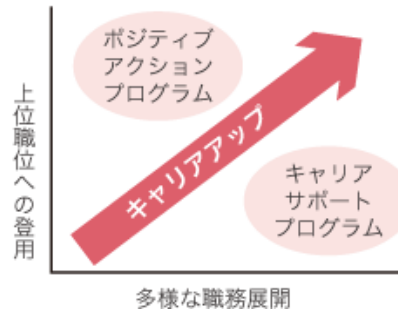
■ Career Development Program (CDP)

「女性職員の継続的な役職登用・キャリア開発支援」の取り組みでは、上位職位への登用に向けたプログラム(タテ)と多様な職務展開を目指すプログラム(ヨコ)を中心に、積極的に女性職員のキャリアアップを支援しています。

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

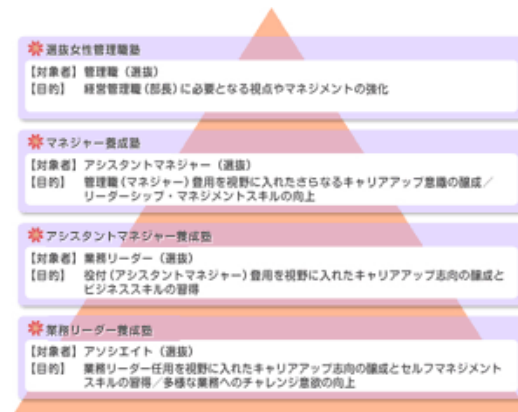


Career Development Program (CDP)



● ポジティブアクションプログラム

女性職員が、高い目標に向かって自らチャレンジするための体系的な能力開発プログラムを整え、キャリアアップに向けた支援を行っています。



拡大図を開く(巻末2-05を参照)

● キャリアサポートプログラム

女性職員が視野の拡大を図り、多様な職務展開ができるよう、さまざまな業務を経験することができる制度を整備しています。

キャリアチャレンジ制度

自立的に新しい職務にチャレンジしようとする職員に対し、職務を明示して公募する制度です。2008年度以降、毎年度40名を超すエリア職員が自らの希望によって実際に新しい職務に就いています。

社内トレーニー制度

短期間の社内留学制度として関連業務や全く新しい業務を経験することにより、業務知識を拡げ、幅広い視野を醸成する制度です。

社外トレーニー制度

他企業において、付加価値の高い業務を担い、成果を発揮している女性社員の業務を体験する短期留学制度です。

■ ダイバーシティ推進取組の成果

こうした取り組みを推進した結果、ダイバーシティ推進の向上につながるさまざまな結果が現れています。

キャリアチャレンジ制度合格者数

	2009年度	2010年度
エリア職員	42名	47名
グローバル職員	15名	18名

社内トレーニー制度応募者数

	2009年度	2010年度
応募者数	819名	1,448名

社外トレーニー制度参加者数

	2010年度
参加者数	67名
企業数	13企業

コンサルティング(営業)を担当する女性職員数

2010年度	2011年度
449名	517名

「上位職位登用を希望する」と回答した女性職員数・比率

2008年度	2010年度
1,288名	2,040名
28.7%	40.0%

職員満足度調査におけるダイバーシティに関する認知度

	管理職員	内勤職員
あなたはダイバーシティ推進の必要性を理解している	94.5%	84.5%

※2010年度職員満足度調査肯定回答率

離職率(内勤職員)の低下

2008年度	2010年度
3.0%	2.1%

※「自己都合等を理由とした退職人数÷期始人数×100」で算出

女性の継続的な役職登用

	経営管理職 (支社長・部長など)	管理職 (営業部長・マネジャーなど)	オフィス長 オフィストレーナー	アシスタントマネジャー・業務リーダー
女性職員数	7名	170名	2,668名	1,523名
女性の占める割合	1.3%	6.8%	76.3%	54.5%

(2011年4月1日現在)

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るだけでなく、入社後のフォロー面談、人事部でのヒアリングなどを通じて、働きやすい環境整備に取り組み、ノーマライゼーション※の実現を目指しています。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。

※ ノーマライゼーションとは…障がいのある人もない人も社会の一員として、お互いを尊重し、支え合いながら、地域の中で共に生活する社会こそ当然の社会であるという理念

第一生命チャレンジド株式会社の取り組み

2006年度に特例子会社の認可を受けた「第一生命チャレンジド株式会社」では、知的障がい者や精神障がい者を中心に2011年6月1日現在86名の障がい者が働いています。

グラウンドの整備・清掃、名刺印刷・スタンプ印作成、お客さまへの書類発送、日比谷・豊洲本社内での喫茶業務、独身寮でのランドリー業務や清掃など、職務は多岐に渡っており、また、特別支援学校の生徒を職場実習生として受け入れることも行っています。

また、第一生命コールセンターでは受電したお客さまお申し出のうち、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第一生命チャレンジドの職員が行っています。第一生命チャレンジド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ながら働いており、多様な人材が活躍する風土が醸成されてきています。

このような取り組みが評価され、2009年10月1日付で、生命保険業界(子会社を含む)では初めて厚生労働省の障害者雇用優良企業※に認証されています。

※ ハートフル・リボン・マークのコンセプト



障がい者・企業・社会を表す3本のリボンを結び合わせることで強い絆によるノーマライゼーションの実現を表しています。



コールセンターの書類発送業務風景

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答え方

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 従業員 > 多様な人財が活躍する職場づくり:ワーク・ライフ・バランスの推進

DSR経営
<ul style="list-style-type: none"> ▶ トップメッセージ ▶ 第一生命グループのDSR経営 ▶ 2010年度ハイライト ▶ 株主・投資家の皆さま ▶ お客さま ▶ 社会 ▶ 従業員 <ul style="list-style-type: none"> ▶ ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けて ▶ 活力と魅力あふれる会社へ ▶ 人財育成 ▶ 多様な人財が活躍する職場づくり ▶ グループ会社のDSR取組 ▶ DSRレポート

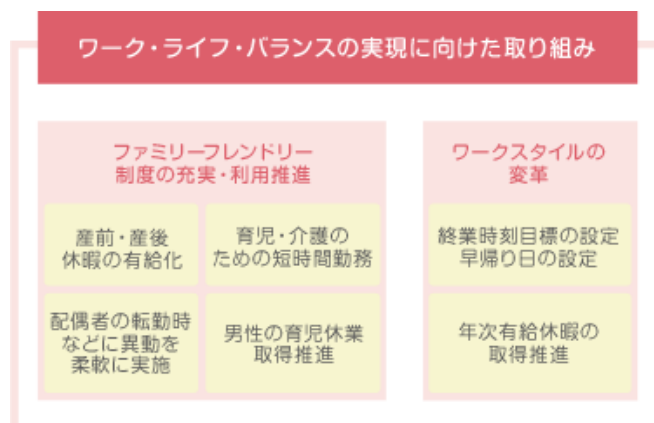
多様な人財が活躍する職場づくり

- | | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| ▶ ダイバーシティ推進の取り組み | ▶ ワーク・ライフ・バランスの推進 | ▶ 働きやすい職場づくり |
|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|

ワーク・ライフ・バランスの推進

■ 全従業員の活躍を支えるワーク・ライフ・バランスの推進

当社は、ダイバーシティ推進の取り組みの一環として、ワーク・ライフ・バランスの実現を目指し、ファミリーフレンドリー制度の充実・利用推進と、ワークスタイルの変革に取り組んでいます。



■ 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・利用推進

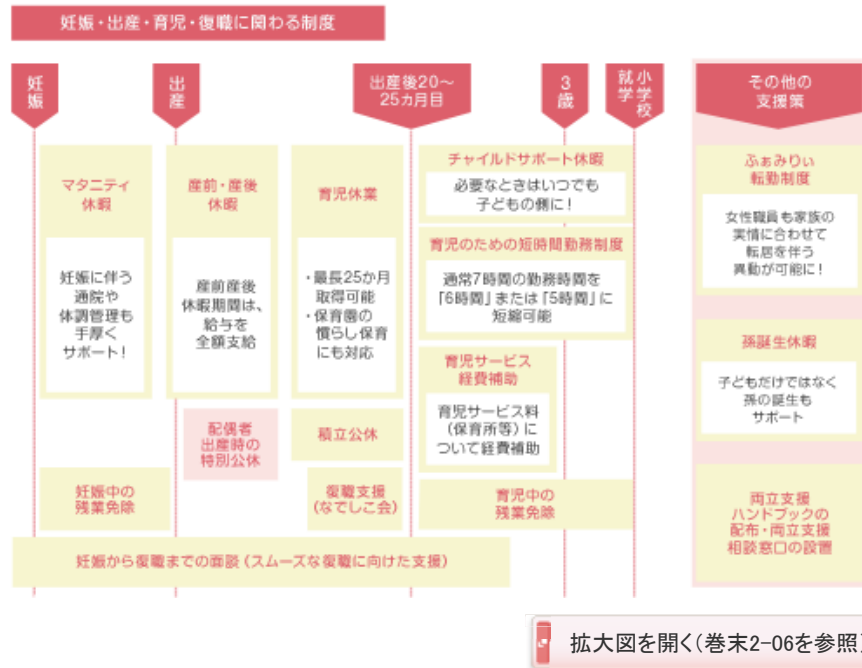
当社では、妊娠・出産・育児・復職といったさまざまな女性職員のライフサイクルだけでなく、介護などの生活と両立しながら、安心して働き続けることができるよう、制度を充実させています。次世代育成支援対策推進法による行動計画の取り組みが認められ、「くるみんマーク」(次世代認定マーク)を取得しています。

また、2011年度～2012年度の2年間の「一般事業主行動計画」を以下のとおり策定し、さらなる両立支援に取り組んでいきます。



一般事業主行動計画

- ・ 男性の育児休業取得の促進ならびに男性が育児に積極的に参加できるような職場風土づくりと職員全員のワーク・ライフ・バランスの実現を目指します。
- ・ 出産・育児中の職員の円滑な職場復帰に向けた取り組みを強化し、子育てしながら生き活きと働く職場環境づくりを目指します。



一部の制度内容をご紹介します。

育児休業

子が満1歳6カ月を迎えた日の翌月以降、最初の4月末日または10月末日のいずれか早い日まで最長25カ月の取得が可能です。保育園などのならし保育にも対応しています。

育児のための短時間勤務

子が小学校就学後の最初の4月末日までの間、通常7時間勤務を「6時間」または「5時間」に短縮できます。

育児サービス経費補助

保育所等の育児サービスを利用しながら、継続的に働きつつ育児を行う職員に対し、経済的な負担を軽減するための制度です。

ふあみりい転勤

通常、転居を伴う異動のないエリア職員が、家族の転勤などにより居住地の変更を希望した場合、通勤可能な所属への異動を認める制度です。

孫誕生休暇

職員の子(子の配偶者含む)の出産時(「孫」が誕生した時)、年休とは別に3日間の特別休暇を付与します。年休2日と土日合わせて、最長9日まで連続休暇を取得できます。

介護休業

家族に対する介護をより充実させ、安心して仕事の両立がはかれるよう、通算365日の介護休業を取得することができます。

介護のための短時間勤務

介護のために、通常7時間勤務を、「6時間」または「5時間」に365日を限度に変更できます。

■ ワーク・スタイルの変革

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、終業時刻目標の設定や全社を挙げた業務量削減取組などを行うことで、生産性を向上させ、早帰り運動・年次有給休暇の取得推進を実施しています。

また、男性の育児休業取得推進や、家族の職場参観日を年数回開催するなど、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。

● 早帰りの推進

1. 終業時刻目標設定
終業時刻目標(管理職・役付は原則19:30、アソシエイトは原則18:30)を設定しています。
2. 「早帰り日」の設定
原則週1回の「早帰り日」の設定により、早帰りを推進しています。

● 年次有給休暇などの取得推進

1. 「計画公休制度」

本人の希望をもとに年間6日の年次有給休暇の取得予定日をあらかじめ計画的に定める仕組みです。

2. 「ワーク・ライフ・バランス休暇」

年次有給休暇をより取得しやすくするため、子どもの看護、学校行事、介護、不妊治療、自己啓発、ボランティアなどの事由により年次有給休暇を取得する場合、「ワーク・ライフ・バランス休暇」とすることができる仕組みです。

3. 「健康増進休暇」

2011年4月より、職員が人間ドックのために年次有給休暇を取得する場合、「健康増進休暇」とすることができるようになりました。

● 男性職員の育児休業取得推進

当社では「パパトレーニング育児休業」と名付けて男性の育児休業取得を積極的に推進しています。

● 家族の職場参観日の実施

職員の子どもや家族に、会社や仕事に対する理解を深めてもらうために、2008年度より職場参観日を開催しています。

■ ワーク・ライフ・バランス推進取組の実績

育児休業取得者数

2009年度	2010年度
830名	930名

育児のための短時間勤務

2009年度	2010年度
154名	185名

育児サービス経費補助利用人数

2010年度
3,916名

ふぁみりい転勤制度利用者数

2009年度	2010年度
37名	33名

月間平均残業時間(内勤職員)

	2009年実績	2010年実績
第一生命	7.4時間	5.1時間
金融業・保険業(従業員数500人以上)の平均	16時間	14.8時間

(厚生労働省毎月勤労統計調査より)

年次有給休暇取得率

2009年度	2010年度
65.6%	63.6%

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ってました

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

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答え方

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > 従業員 > 多様な人財が活躍する職場づくり: 働きやすい職場づくり

DSR経営
▶ トップメッセージ
▶ 第一生命グループのDSR経営
▶ 2010年度ハイライト
▶ 株主・投資家の皆さま
▶ お客さま
▶ 社会
▶ 従業員
▶ ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けて
▶ 活力と魅力あふれる会社へ
▶ 人財育成
▶ 多様な人財が活躍する職場づくり
▶ グループ会社のDSR取組
▶ DSRLレポート

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
- ▶ ワーク・ライフ・バランスの推進
- ▶ 働きやすい職場づくり

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

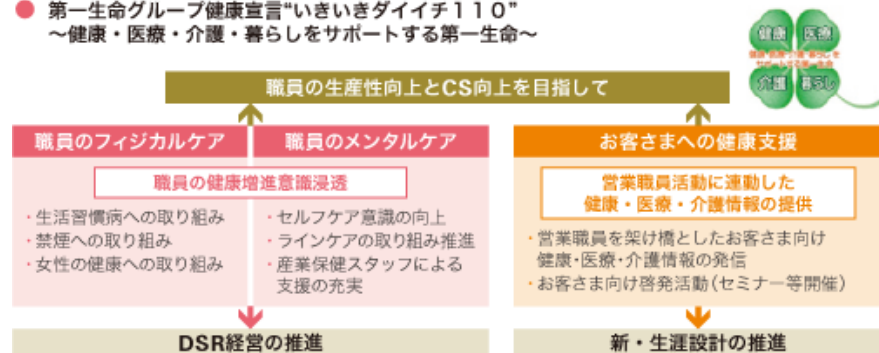
職員の人財価値向上に向けてキャリア形成に関するさまざまな相談に対応し、相談者本人の自立的な解決を促すことを目的として2009年10月に開設しました。専門スキルを持ったキャリアアドバイザーが適切なアドバイスを行い、職員のキャリア開発を積極的にサポートしています。

■ 心と体の健康

健康・医療・介護・暮らしを扱う生命保険会社として、職員自身が健康で生き生き仕事ができるよう、2010年度より「健康増進全社活動」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」にて健康増進施策の審議・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年度は「健康宣言“いきいきダイイチ110”」と銘打ってグループ全体の健康増進に取り組んでいます。具体的な重点取組項目は、「生活習慣改善」「禁煙」「女性の健康」「メンタルヘルス」「活動推進体制の充実」「お客さま向け情報の提供」です。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。

■ 2011年度取組の全体像

- 第一生命グループ健康宣言“いきいきダイイチ110”
～健康・医療・介護・暮らしをサポートする第一生命～



● 具体的活動プラン

(1)生活習慣病(メタボ)への取り組み

定期健康診断 二次健診 受診率向上	<ul style="list-style-type: none"> ● 職制を通じた二次健診受診勧奨の推進 ● 産業医等による『重点保健指導対象者※』への保健指導の実施 ※ 血圧、血糖値が過去も含めた3年間D判定以上で悪化傾向にある者 ● 「健康増進休暇」の創設と積極活用 				
特定保健指導の 確実な実施	<ul style="list-style-type: none"> ● 健康保険組合による「特定保健指導」への積極勧奨 				
全社健康づくり キャンペーンの実施	<ul style="list-style-type: none"> ● 年2回(3月・9月)、GENKI☆はつらつ☆キャンペーンを実施 <table border="1"> <tr> <td>2011SPRING</td> <td>健保機関誌に参加記録表を差し込み実施する</td> </tr> <tr> <td>2011AUTUMN</td> <td>GENKI8か条を軸に所属ごと、グループごとの参加も募る</td> </tr> </table>	2011SPRING	健保機関誌に参加記録表を差し込み実施する	2011AUTUMN	GENKI8か条を軸に所属ごと、グループごとの参加も募る
2011SPRING	健保機関誌に参加記録表を差し込み実施する				
2011AUTUMN	GENKI8か条を軸に所属ごと、グループごとの参加も募る				

(2)禁煙への取り組み

完全分煙	<ul style="list-style-type: none"> ● 『事務室内完全禁煙(全社共通ルール)』の徹底と産業医による指導
禁煙キャンペーン実施	<ul style="list-style-type: none"> ● 禁煙への取り組みを促すキャンペーンの企画・実施

(3)女性の健康への取り組み

乳がん・子宮がん検診	<ul style="list-style-type: none"> ● 各検診の実施および受診者数増加への取組促進
------------	---

(4)メンタルヘルスへの取り組み

セルフケア意識の 向上	<ul style="list-style-type: none"> ● 管理職研修においてストレスチェックの実施を徹底 ● セルフケアに関する情報の提供
ラインケア取組の充実	<ul style="list-style-type: none"> ● 産業医による各種集合研修および衛生委員会における教育 ● DVD視聴研修および事後研修の実施
産業保健スタッフによる フォロー	<ul style="list-style-type: none"> ● 仮出社期間を中心とした産業医による面接フォロー ● 正式出社後1年間の保健師によるメールフォロー
社外専門機関による フォロー	<ul style="list-style-type: none"> ● 6カ月以上の休務職員に対する臨床心理士による面接フォロー

(5)お客さま向け医療・介護情報の提供

職員教育の 充実	職員向け教材・ 情報提供の実施	<ul style="list-style-type: none"> ● 職員向け医療関連教材の提供 ● 職員向け研修における医療メニューの充実
	特別研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> ● 営業職員向け特別研修の実施
お客さま向け 情報提供	お客さま向け医療・ 介護セミナー提供	<ul style="list-style-type: none"> ● ウェルライフセミナーの提供 ● 社外医師等による啓発セミナーの提供 ● 女性向け「女性の病気とがん」セミナー提供

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等の社長講話を「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。

職員は日ごろ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。

コミュニケーション実績(2010年4月～2011年3月)

	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	16件	8件	4件

■ 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。



■ 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、学びあうこととともに成長する」ことをコンセプトに活動を展開しています。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。



■ 採用育成好取組研究会

「生涯設計デザイナー」の人財育成は、特に入社後2年間の教育が鍵を握ります。その効力を高めるには、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、確実に全社統一の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の場として「採用育成好取組研究会」を毎年実施しています。これまでも、数々の取組内容が全国で共有化されるとともに、標準化され全社運営にも反映されてきました。2011年度は、全社で推進する「採用・育成革新」および「新・生涯設計戦略」に関する取り組みを柱にベンチマークを行い、「育成力」のレベルアップを図る場として、引き続き実施します。

■ 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。

■ 労働組合とのかかわり

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ョ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48,553名(2011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。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答え方

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ます。

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

トップメッセージ

第一生命グループのDSR経営

2010年度ハイライト

株主・投資家の皆さま

お客さま

社会

従業員

グループ会社のDSR取組

DSRレポート

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

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

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

■ 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

- ▶ 個人情報の取扱いについて
- ▶ 勧誘方針
- ▶ 本人確認について
- ▶ 当社ホームページのご利用にあたって
- ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、いつもベストな答え方

ホーム > 第一生命について > DSR経営 > DSRLレポート

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2010年度ハイライト
- ▶ 株主・投資家の皆さま
- ▶ お客さま
- ▶ 社会
- ▶ 従業員
- ▶ グループ会社のDSR取組

▶ **DSRLレポート**

- ▶ 内容索引(GRI、ISO2600)
- ▶ 発送のお申し込み
- ▶ アンケート
- ▶ DSRLレポートバックナンバー

DSRLレポート

DSRLレポート2011



▶ 内容索引(GRI、ISO26000)

▶ 冊子発送のお申し込み

▶ アンケートにご協力ください

▶ DSRLレポートバックナンバー

一括ダウンロード

- 日本語 冊子 要約版
- WEB 詳細版
- 英語 冊子 要約版

詳細版

要約版

詳細版	要約版
編集方針・会社概要・主要業績	PDFで開く(517KB)
▶ トップメッセージ	PDFで開く(1,108KB)
▶ 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～	PDFで開く(1,139KB)
▶ DSR経営	PDFで開く(1,052KB)
▶ 経営品質からDSRへ	PDFで開く(525KB)
▶ DSR経営とは	PDFで開く(496KB)
▶ DSR経営の体系	PDFで開く(497KB)
▶ DSR経営推進体制	PDFで開く(497KB)
▶ 第一生命グループビジョン	PDFで開く(556KB)
▶ 第一生命グループの事業	PDFで開く(551KB)
▶ 2011-12年度中期経営計画「サクセス110!!」	PDFで開く(547KB)
▶ DSR経営への取組状況	PDFで開く(637KB)
▶ ステークホルダーとのかかわり	PDFで開く(843KB)
▶ 有識者とのダイアログ	PDFで開く(594KB)
▶ 持続的な企業価値の創造	PDFで開く(2,444KB)
▶ 特集 成長に向けた事業展開の加速	PDFで開く(527KB)
▶ 特集 海外生命保険事業の展開	PDFで開く(937KB)
▶ 特集 国内成長マーケットへの取り組み	PDFで開く(559KB)
▶ コーポレート・ガバナンス	PDFで開く(569KB)
▶ 内部統制	PDFで開く(591KB)
▶ 株主・投資家の皆さまとのかかわり	PDFで開く(540KB)

- ▶ 最大のお客さま満足の創造 PDF PDFで開く(1,990KB)
 - ▶ 特集 新・生涯設計戦略の取り組み PDF PDFで開く(659KB)
 - ▶ 品質保証宣言 PDF PDFで開く(536KB)
 - ▶ 第一宣言 「新・生涯設計」を支える商品・サービス PDF PDFで開く(653KB)
 - ▶ 第二宣言 お客さまとのさまざまな接点 PDF PDFで開く(690KB)
 - ▶ 第三宣言 お客さまへの情報提供の充実 PDF PDFで開く(657KB)
 - ▶ 第四宣言 正確かつ公平なお支払い PDF PDFで開く(634KB)
 - ▶ 第五宣言 お客さまの声を活かす取り組み PDF PDFで開く(611KB)
 - ▶ 第六宣言 財務基盤の維持・強化 PDF PDFで開く(521KB)
 - ▶ 保険金・給付金のお支払いについて PDF PDFで開く(532KB)
- ▶ 社会からの信頼確保 PDF PDFで開く(2,679KB)
 - ▶ 社会貢献活動 PDF PDFで開く(1,155KB)
 - ▶ 人権の尊重 PDF PDFで開く(607KB)
 - ▶ 環境保護活動 PDF PDFで開く(650KB)
- ▶ 職員・会社の活性化 PDF PDFで開く(1,603KB)
 - ▶ 特集 ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けて PDF PDFで開く(628KB)
 - ▶ 活力と魅力あふれる会社へ PDF PDFで開く(510KB)
 - ▶ 人財育成 PDF PDFで開く(681KB)
 - ▶ 多様な人財が活躍する職場づくり PDF PDFで開く(699KB)
- ▶ グループ会社のDSR取組 PDF PDFで開く(669KB)
- ▶ 第三者意見 PDF PDFで開く(574KB)

PDFファイルをご覧いただくには、Adobe Acrobat Readerが必要です。あらかじめソフトをダウンロードしてからご利用ください。Adobe Readerはアドビシステムズ社より、無償で配布されています。



- ▶ 個人情報の取扱いについて
- ▶ 勧誘方針
- ▶ 本人確認について
- ▶ 当社ホームページのご利用にあたって
- ▶ 利益相反管理方針

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ます。



ホーム > 第一生命について > DSR経営 > DSRLレポート > 内容索引: GRIガイドライン第3版

DSR経営	
トップメッセージ	
第一生命グループのDSR経営	
2010年度ハイライト	
株主・投資家の皆さま	
お客さま	
社会	
従業員	
グループ会社のDSR取組	
DSRLレポート	
内容索引 (GRI、ISO26000)	
発送のお申込み	
アンケート	
DSRLレポートバックナンバー	

内容索引

GRIガイドライン第3版	GRIガイドライン金融サービス業業種別補足文書	ISO26000
------------------------------	---	--------------------------

GRIガイドライン第3版

DSRLレポート2011の作成にあたって、GRI (Global Reporting Initiative) の「サステナビリティ・レポート・ガイドライン第3版」ならびに金融サービス業業種別補足文書を参照しました。

指標		記載ページ	掲載項目
1 戦略および分析			
1.1	組織にとっての持続可能性の適合性と、その戦略に関する組織の最高意思決定者 (CEO、会長またはそれに相当する上級幹部) の声明	p3-4	トップメッセージ
1.2	主要な影響、リスクおよび機会の説明	p11	第一生命グループの事業
2 組織のプロフィール			
2.1	組織の名称	p2	会社概要
2.2	主要なブランド、製品および/またはサービス	p11 web	第一生命グループの事業 「新・生涯設計」を支える商品ラインアップ
2.3	主要部署、事業会社、子会社および共同事業などの組織の経営構造	p2 p11	会社概要 第一生命グループの事業
2.4	組織の本社の所在地	p2	会社概要
2.5	組織が事業展開している国の数および大規模な事業展開を行っている、あるいは報告書中に掲載されているサステナビリティの課題に特に関連のある国名	p19-20	海外生命保険事業の展開
2.6	所有形態の性質および法的形式	p2	会社概要
2.7	参入市場 (地理的内訳、参入セクター、顧客/受益者の種類を含む)	p11 p19-20	第一生命グループの事業 海外生命保険事業の展開
2.8	以下の項目を含む報告組織の規模 ・ 従業員数 ・ 純売上高 (民間組織について) あるいは純収入 (公的組織について) ・ 負債および株主資本に区分した総資本 (民間組織について) ・ 提供する製品またはサービスの量	p2	会社概要 連結主要業績

指標		記載 ページ	掲載項目
2.9	以下の項目を含む、規模、構造または所有形態に関して報告期間中に生じた大幅な変更 ・施設のオープン、閉鎖および拡張などを含む所在地または運営の変更 ・株主資本構造およびその資本形成における維持および変更業務(民間組織の場合)		該当なし
2.10	報告期間中の受賞歴	p14	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
3 報告要素			
報告書のプロフィール			
3.1	提供する情報の報告期間(会計年度／暦年など)	p2	報告の対象範囲
3.2	前回の報告書発行日(該当する場合)	p2	発行時期
3.3	報告サイクル(年次、半年ごとなど)	p2	発行時期
3.4	報告書またはその内容に関する質問の窓口	裏表紙	お問い合わせ
報告書のスコープおよびバウンダリー			
3.5	以下を含め、報告書の内容を確定するためのプロセス ・重要性の判断 ・報告書内のおよびテーマの優先順位付け ・組織が報告書の利用を期待するステークホルダーの特定	p1 p2	Webサイトの掲載情報編集方針
3.6	報告書のバウンダリー(国、部署、子会社、リース施設、共同事業、サプライヤー(供給者)など)	p2	報告の対象範囲
3.7	報告書のスコープまたはバウンダリーに関する具体的な制限事項を明記する		該当なし
3.8	共同事業、子会社、リース施設、アウトソーシングしている業務および時系列でのおよび／または報告組織間の比較可能性に大幅な影響を与える可能性があるその他の事業体に関する報告の理由	p2	報告の対象範囲
3.9	報告書内の指標およびその他の情報を編集するために適用された推計の基となる前提条件および技法を含む、データ測定技法および計算の基盤		—
3.10	以前の報告書で掲載済みである情報を再度記載することの効果の説明、およびそのような再記述を行う理由(合併／買収、基本となる年／期間、事業の性質、測定方法の変更など)		—
3.11	報告書に適用されているスコープ、バウンダリーまたは測定方法における前回の報告期間からの大幅な変更		該当なし

指標		記載 ページ	掲載項目
GRI内容索引			
3.12	報告書内の標準開示の所在場所を示す表	Web	GRIガイドライン内容索引
保証			
3.13	報告書の外部保証添付に関する方針および現在の実務慣行。サステナビリティ報告書に添付された保証報告書内に記載がない場合は、外部保証の範囲および基盤を説明する。また、報告組織と保証の提供者との関係を説明する	p52	第三者意見
4 ガバナンス、コミットメントおよび参画			
ガバナンス			
4.1	戦略の設定または全組織的監督など、特別な業務を担当する最高統治機関の下にある委員会を含む統治構造(ガバナンスの構造)	p22	コーポレート・ガバナンス体制
4.2	最高統治機関の長が執行役員を兼ねているかどうかを示す(兼ねている場合は、組織の経営におけるその役割と、このような人事になっている理由も示す)		—
4.3	単一の理事会構造を有する組織の場合は、最高統治機関における社外メンバーおよび/または非執行メンバーの人数を明記する	p22	コーポレート・ガバナンス体制
4.4	株主および従業員が最高統治機関に対して提案または指示を提供するためのメカニズム	p22	コーポレート・ガバナンス体制
4.5	最高統治機関メンバー、上級管理職および執行役についての報酬(退任の取り決めを含む)と組織のパフォーマンス(社会的および環境的パフォーマンスを含む)との関係	p22	コーポレート・ガバナンス体制
4.6	最高統治機関が利益相反問題の回避を確保するために実施されているプロセス	Web	利益相反管理方針
4.7	経済的、環境的、社会的テーマに関する組織の戦略を導くための、最高統治機関のメンバーの適性および専門性を決定するためのプロセス	p22	コーポレート・ガバナンス体制
4.8	経済的、環境的、社会的パフォーマンス、さらにその実践状況に関して、組織内で開発したミッション(使命)およびバリュー(価値)についての声明、行動規範および原則	p8 p9 p10	第一生命グループ企業行動原則(DSR憲章) DSR経営の体系 第一生命グループビジョン
4.9	組織が経済的、環境的、社会的パフォーマンスを特定し、マネジメントしていることを最高統治機関が監督するためのプロセス。関連のあるリスクと機会および国際的に合意された基準、行動規範および原則への支持または遵守を含む	p9 Web Web Web p33 Web	DSR経営推進体制 的確な対応を行うためのリスク管理 子会社等における業務の適正の確保 反社会的勢力による被害の防止 エコシステムの運営推進体制

指標		記載 ページ	掲載項目
4.10	最高統治機関のパフォーマンスを、特に経済的、環境的、社会的パフォーマンスという観点で評価するためのプロセス	p9	DSR経営推進体制
外部のイニシアティブへのコミットメント			
4.11	組織が予防的アプローチまたは原則に取り組んでいるかどうか、およびその方法はどのようなものかについての説明	p23 p41	リスク管理 環境経営の推進
4.12	外部で開発された、経済的、環境的、社会的憲章、原則あるいは組織が同意または受諾するその他のイニシアティブ		—
4.13	組織が以下の項目に該当するような、(企業団体などの)団体および/または国内外の提言機関における会員資格 ・ 統治機関内に役職を持っている ・ プロジェクトまたは委員会に参加している ・ 通常の会員資格の義務を越える実質的な資金提供を行っている ・ 会員資格を戦略的なものとして捉えている		—
ステークホルダー参画			
4.14	組織に参画したステークホルダー・グループのリスト	p15	ステークホルダーとのかかわり
4.15	参画してもらうステークホルダーの特定および選定の基準	p15	ステークホルダーとのかかわり
4.16	種類ごとのおよびステークホルダー・グループごとの参画の頻度など、ステークホルダー参画へのアプローチ	p15 p16 p33-34 p50	ステークホルダーとのかかわり 有識者とのダイアログ お客さまの声を活かす取り組み 社内コミュニケーションの活性化
4.17	その報告を通じた場合も含め、ステークホルダー参画を通じて浮かび上がった主要なテーマおよび懸案事項と、それらに対して組織がどのように対応したか	p16 p24 p33-34 p50 Web p51	有識者とのダイアログ 株主・投資家とのコミュニケーションと株主配当方針 お客さまの声を活かす取り組み 社内コミュニケーションの活性化 労働組合とのかかわり 2010年度第三者意見への対応
5 マネジメント・アプローチおよびパフォーマンス指標			
経済			
	マネジメント・アプローチ	p11 p18 p19-20 p24	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 成長に向けた事業展開の加速 海外生命保険事業の展開 株主配当方針

指標		記載 ページ	掲載項目
側面:経済的パフォーマンス			
EC1	収入、事業コスト、従業員の給与、寄付およびその他のコミュニティへの投資、内部留保および資本提供者や政府に対する支払いなど、創出および分配した直接的な経済的価値	p2 p6 p11 p24	連結主要業績 第一生命グループの被災地支援活動 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 株主配当方針
EC2	気候変動による組織の活動に対する財務上の影響およびその他のリスクと機会	—	—
EC3	確定給付型年金制度の組織負担の範囲	—	—
EC4	政府から受けた相当の財務的支援	—	—
側面:市場での存在感			
EC5	主要事業拠点について、現地の最低賃金と比較した標準的新入社員賃金の比率の幅	—	—
EC6	主要事業拠点での地元のサプライヤー(供給者)についての方針、業務慣行および支出の割合	—	—
EC7	現地採用の手順、主要事業拠点で現地のコミュニティから上級管理職となった従業員の割合	—	—
側面:間接的な経済的影響			
EC8	商業活動、現物支給、または無料奉仕を通じて、主に公共の利益のために提供されるインフラ投資およびサービスの展開図と影響	—	—
EC9	影響の程度など、著しい間接的な経済的影響の把握と記述	—	—
環境			
	マネジメント・アプローチ	p41-42	環境保護活動
側面:原材料			
EN1	使用原材料の重量または量	web	省資源への取り組み
EN2	リサイクル由来の使用原材料の割合	—	—
側面:エネルギー			
EN3	一次エネルギー源ごとの直接的エネルギー消費量	Web	省エネへの取り組み
EN4	一次エネルギー源ごとの間接的エネルギー消費量	Web	省エネへの取り組み 2010年度環境パフォーマンスデータ
EN5	省エネルギーおよび効率改善によって節約されたエネルギー量	Web	省エネへの取り組み 2010年度環境パフォーマンスデータ
EN6	エネルギー効率の高いあるいは再生可能エネルギーに基づく製品およびサービスを提供するための率先取り組み、およびこれらの率先取り組みの成果としてのエネルギー必要量の削減量	Web	省エネへの取り組み

指標		記載 ページ	掲載項目
EN7	間接的エネルギー消費量削減のための 率先取り組みと達成された削減量	Web	省エネへの取り組み
側面:水			
EN8	水源からの総取水量		—
EN9	取水によって著しい影響を受ける水源		—
EN10	水のリサイクルおよび再利用量が総使用 水量に占める割合		—
側面:生物多様性			
EN11	保護地域内あるいはそれに隣接した 場所および保護地域外で、生物多様 性の価値が高い地域に所有、賃借、ま たは管理している土地の所在地および 面積		—
EN12	保護地域および保護地域外で、生物 多様性の価値が高い地域での生物多 様性に対する活動、製品およびサービ スの著しい影響の説明	Web	生物多様性保全への取り組み
EN13	保護または復元されている生息地		—
EN14	生物多様性への影響をマネジメントす るための戦略、現在の措置および今 後の計画	p41	「2011-2012年度環境中期取組 計画」の策定
EN15	事業によって影響を受ける地区内の生 息地域に生息するIUCN(国際自然保 護連合)のレッドリスト種(絶滅危惧種) および国の絶滅危惧種リストの数。絶 滅危険性のレベルごとに分類する		—
側面:排出物、廃水および廃棄物			
EN16	重量で表記する直接および間接的な 温室効果ガスの総排出量	Web	省エネへの取り組み 2010年度環境パフォーマンス データ
EN17	重量で表記するその他の関連ある間 接的な温室効果ガス排出量		—
EN18	温室効果ガス排出量削減のための率 先取り組みと達成された削減量	Web	省エネへの取り組み
EN19	重量で表記するオゾン層破壊物質の 排出量		該当なし
EN20	種類別および重量で表記するNO _x 、 SO _x およびその他の著しい影響を及ぼ す排気物質		該当なし
EN21	水質および放出先ごとの総排水量		—
EN22	種類および廃棄方法ごとの廃棄物の 総重量	Web	2010年度環境パフォーマンス データ
EN23	著しい影響を及ぼす漏出の総件数お よび漏出量		該当なし
EN24	バーゼル条約付属文書 I、II、IIIおよ びVIIIの下で有害とされる廃棄物の輸 送、輸入、輸出、あるいは処理の重 量、および国際輸送された廃棄物の割 合		該当なし

指標		記載 ページ	掲載項目
EN25	報告組織の排水および流出液により著しい影響を受ける水界の場所、それに関連する生息地の規模、保護状況、および生物多様性の価値を特定する		—
側面: 製品およびサービス			
EN26	製品およびサービスの環境影響を緩和する率先取り組みと影響削減の程度	Web	事業活動による環境負荷低減
EN27	カテゴリー別の再生利用される販売製品およびその梱包材の割合		—
側面: 遵守			
EN28	環境規制への違反に対する相当な罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数		該当なし
側面: 輸送			
EN29	組織の業務に使用される製品、その他物品、原材料の輸送および従業員の移動からもたらされる著しい環境影響		—
側面: 総合			
EN30	種類別の環境保護目的の総支出および投資	Web	環境会計への取り組み
労働慣行とディーセント・ワーク(公正な労働条件)			
	マネジメント・アプローチ	p43-50	職員・会社の活性化
側面: 雇用			
LA1	雇用の種類、雇用契約および地域別の総労働力	p45	雇用と人事
LA2	従業員の総離職数および離職率の年齢、性別および地域による内訳		—
LA3	主要な業務ごとの派遣社員またはアルバイト従業員には提供されないが、正社員には提供される福利	p49 p50	ワーク・ライフ・バランスの推進 働きやすい職場づくり
側面: 労使関係			
LA4	団体交渉協定の対象となる従業員の割合	Web	労働組合とのかかわり
LA5	労働協約に定められているかどうかも含め、著しい業務変更に関する最低通知期間		—
側面: 労働安全衛生			
LA6	労働安全衛生プログラムについての監視および助言を行う、公式の労使合同安全衛生委員会の対象となる総従業員の割合		—
LA7	地域別の、傷害、業務上疾病、損失日数、欠勤の割合および業務上の総死亡者数		—

指標		記載ページ	掲載項目
LA8	深刻な疾病に関して、労働者、その家族またはコミュニティのメンバーを支援するために設けられている、教育、研修、カウンセリング、予防および危機管理プログラム	p50	心と体の健康
LA9	労働組合との正式合意に盛り込まれている安全衛生のテーマ		—
側面: 研修および教育			
LA10	従業員のカテゴリ別の、従業員あたりの年間平均研修時間		—
LA11	従業員の継続的な雇用適性を支え、キャリアの終了計画を支援する技能管理および生涯学習のためのプログラム	p46	人財育成
LA12	定常的にパフォーマンスおよびキャリア開発のレビューを受けている従業員の割合	p46 Web p50	人財育成 Career Development Program (CDP) キャリア支援デスク
側面: 多様性と機会均等			
LA13	性別、年齢、マイノリティーグループおよびその他の多様性の指標に従った、統治体(経営管理職)の構成およびカテゴリ別の従業員の内訳	Web p49	ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けて ダイバーシティ推進の取り組み
LA14	従業員のカテゴリ別の、基本給与の男女比	p45	職員の採用人数・平均年齢・平均勤続年数・平均給与
人権			
	マネジメント・アプローチ	p40	人権の尊重
側面: 投資および調達への慣行			
HR1	人権条項を含む、あるいは人権についての適正審査を受けた重大な投資協定の割合とその総数		—
HR2	人権に関する適正審査を受けた主なサプライヤー(供給者)および請負業者の割合と取られた措置		—
HR3	研修を受けた従業員の割合を含め、業務に関連する人権的側面に関わる方針および手順に関する従業員研修の総時間	p40	人権啓発研修
側面: 無差別			
HR4	差別事例の総件数と取られた措置		—
側面: 結社の自由			
HR5	結社の自由および団体交渉の権利行使が著しいリスクに曝されるかもしれないと判断された業務と、それらの権利を支援するための措置		—
側面: 児童労働			
HR6	児童労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務と、児童労働の防止に貢献するための対策		—

指標		記載 ページ	掲載項目
側面:強制労働			
HR7	強制労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務と、強制労働の防止に貢献するための対策		—
側面:保安慣行			
HR8	業務に関連する人権の側面に関する組織の方針もしくは手順の研修を受けた保安要員の割合		—
側面:先住民の権利			
HR9	先住民の権利に係る違反事例の総件数と取られた措置		—
社会			
	マネジメント・アプローチ	p23 p24 p36 Web	リスク管理 コンプライアンス(法令等遵守) 保険金・給付金のお支払いについて 公共政策への提言
側面:コミュニティ			
SO1	参入、事業運営および撤退を含む、コミュニティに対する事業の影響を評価し、管理するためのプログラムと実務慣行の性質、適用範囲および有効性		—
側面:不正行為			
SO2	不正行為に関連するリスクの分析を行った事業単位の割合と総数	p23	リスク管理
SO3	組織の不正行為対策の方針および手順に関する研修を受けた従業員の割合	p24 Web	コンプライアンス(法令等遵守) 公共政策への提言
SO4	不正行為事例に対応して取られた措置		—
側面:公共政策			
SO5	公共政策の位置づけおよび公共政策立案への参加およびロビー活動	Web	公共政策への提言
SO6	政党、政治家および関連機関への国別の献金および現物での寄付の総額		—
側面:反競争的な行動			
SO7	反競争的な行動、反トラストおよび独占的慣行に関する法的措置の事例の総件数とその結果		該当なし
側面:遵守			
SO8	法規制の違反に対する相当の罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数	p36	保険金・給付金のお支払いについて
製品責任			
	マネジメント・アプローチ	p25-36	最大のお客さま満足の創造

指標		記載ページ	掲載項目
側面：顧客の安全衛生			
PR1	製品およびサービスの安全衛生の影響について、改善のために評価が行われているライフサイクルのステージ、ならびにそのような手順の対象となる主要な製品およびサービスのカテゴリーの割合	p27 p31-32	「新・生涯設計」を支える商品・サービス 正確かつ公平なお支払い
PR2	製品およびサービスの安全衛生の影響に関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	—	—
側面：製品およびサービスのラベリング			
PR3	各種手順により必要とされている製品およびサービス情報の種類と、このような情報要件の対象となる主要な製品およびサービスの割合	p30	お客さまへの情報提供の充実
PR4	製品およびサービスの情報、ならびにラベリングに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	p30	お客さまへの情報提供の充実
PR5	顧客満足度を測る調査結果を含む、顧客満足に関する実務慣行	p33	お客さま満足度の把握
側面：マーケティング・コミュニケーション			
PR6	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する法律、基準および自主規範の遵守のためのプログラム	Web	勧誘方針
PR7	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	—	—
側面：顧客のプライバシー			
PR8	顧客のプライバシー侵害および顧客データの紛失に関する正当な根拠のあるクレームの総件数	p24	情報資産の保護・管理
側面：遵守			
PR9	製品およびサービスの提供、および使用に関する法規の違反に対する相当の罰金の金額	p36	保険金・給付金のお支払いについて

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答え方

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ます。

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ **第一生命グループのDSR経営**
- ▶ 2010年度ハイライト
- ▶ 株主・投資家の皆さま
- ▶ お客さま
- ▶ 社会
- ▶ 従業員
- ▶ グループ会社のDSR取組

DSRレポート

- ▶ **内容索引 (GRI、ISO26000)**
- ▶ 発送のお申込み
- ▶ アンケート
- ▶ DSRレポートバックナンバー

内容索引

- ▶ GRIガイドライン第3版
- ▶ **GRIガイドライン金融サービス業業種別補足文書**
- ▶ ISO26000

GRIガイドライン金融サービス業業種別補足文書

DSRレポート2011の作成にあたって、GRI(Global Reporting Initiative)の「サステナビリティ・レポート・ガイドライン第3版」ならびに金融サービス業業種別補足文書を参照しました。

項目	記載ページ	掲載項目
製品およびサービスの影響 分野		
金融業特有のマネジメント・アプローチに関する開示		
側面: 金融商品・サービスのポートフォリオ (構成・内容)		
FS1	さまざまな事業領域に適用される、特有の環境的および社会的構成要素に関する方針	p7-14 DSR経営
FS2	さまざまな事業領域における環境的および社会的リスクの評価と審査のためのプロセス	p23-24 リスク管理
FS3	合意または商取引によるものを含め、環境的および社会的要求事項に対する、顧客の実施と遵守の状況を監視するためのプロセス	—
FS4	さまざまな事業領域に適用する、環境的および社会的方針および手順を実行するスタッフの能力向上のためのプロセス	p40 Web 人権啓発研修 職員啓発活動の推進
FS5	環境的および社会的リスクと機会に関する顧客、被投資企業、取引先との相互作用(対話・協調等)	—
金融業特有のパフォーマンス指標		
側面: 金融商品・サービスのポートフォリオ (構成・内容)		
FS6	地域別、規模別(例えば、零細、中小、大規模)、業種別に、事業領域毎のポートフォリオの割合	p11 第一生命グループの事業
FS7	目的別に区分された各事業領域のために、具体的な社会的便益を生み出すよう設計された、製品およびサービスの金額	p35 安定性の高い資産運用
FS8	目的別に区分された各事業領域のために、具体的な環境的便益を生み出すよう設計された、製品およびサービスの金額	p35 p42 安定性の高い資産運用 資産運用を通じた環境への取り組み

指標		記載ページ	掲載項目
側面: 監査			
FS9	環境のおよび社会的方針ならびにリスクアセスメント手順の実施状況に関する監査の適用範囲および頻度	p22 p23-24	コーポレート・ガバナンス体制 リスク管理 コンプライアンス
側面: オーナーシップの行使			
FS10	報告組織が環境のおよび社会的課題について相互作用(対話等)のある(機関)投資のポートフォリオに含まれる企業の割合と数		—
FS11	環境的もしくは社会的課題についてポジティブおよびネガティブスクリーニングをかけた資産項目の割合	p35	安定性の高い資産運用
FS12	報告組織が議決または議決権行使への助言の権利を有する株式に関わる、環境あるいは社会的課題に関する議決権行使の方針	Web	第一生命の議決権行使について
社会分野			
製品責任について、金融業特有の社会パフォーマンス指標			
社会パフォーマンス指標			
側面: コミュニティ			
FS13	過疎地や経済的弱者の居住地域におけるタイプ別のアクセスポイント	p19-20 p29	海外生命保険事業の展開 お客さまとのさまざまな接点
FS14	社会的弱者のための金融サービスへのアクセス改善の率先取り組み	p19-20 p21	海外生命保険事業の展開 国内成長マーケットへの取り組み
金融業特有のマネジメント・アプローチに関する開示			
製品責任のパフォーマンス開示項目			
側面: 製品およびサービスのラベリング			
FS15	金融商品やサービスの公平な設計ならびに販売に関する方針	p27-28 p31-32	「新・生涯設計」を支える商品・サービス 正確かつ公平なお支払い
金融業特有の製品責任のパフォーマンス指標			
製品責任のパフォーマンス指標			
側面: 製品およびサービスのラベリング			
FS16	受益者別の金融リテラシー強化のための率先取り組み	p38	教育・調査

※指標の対訳は株式会社クレアン、後藤敏彦氏(NPO法人サステナビリティ日本フォーラム代表理事)の監修によるものです。

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

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ます。

生涯設計 それぞれの生き方に、いつもベストな答え方

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

DSR経営

- ▶ トップメッセージ
- ▶ 第一生命グループのDSR経営
- ▶ 2010年度ハイライト
- ▶ 株主・投資家の皆さま
- ▶ お客さま
- ▶ 社会
- ▶ 従業員
- ▶ グループ会社のDSR取組
- ▶ DSRLレポート
 - ▶ 内容索引(GRI、ISO26000)
 - ▶ 発送のお申込み
 - ▶ アンケート
 - ▶ DSRLレポートバックナンバー

内容索引

- ▶ GRIガイドライン第3版
- ▶ GRIガイドライン金融サービス業業種別補足文書
- ▶ ISO26000

ISO26000

DSRLレポートをISO26000の観点からご覧になる方に向けて、内容索引を作成しています。

中核主題および課題		掲載場所	
6.2 組織統治			
		p3-4 p7-14 p22 p31-32 p33-.34 p49	トップメッセージ DSR経営 コーポレートガバナンス 正確かつ公平なお支払い お客さまの声を活かす取り組み ダイバーシティ推進の取り組み
6.3 人権			
課題1	デューデリジエンス	p40	人権の尊重
課題2	人権に関する危機的状況		—
課題3	加担の回避	p8 Web p35	第一生命グループ企業行動原則(DSR憲章) 反社会的勢力による被害の防止 CSR観点での運用の考え方
課題4	苦情解決	p31-32	正確かつ公平なお支払い
課題5	差別及び社会的弱者	p40 p49	人権の尊重 ダイバーシティ推進の取り組み
課題6	市民的及び政治的権利	p40	人権の尊重
課題7	経済的、社会的及び文化的権利	p39	地域社会貢献
課題8	労働における基本的原則及び権利	p40 p49 Web	人権の尊重 ダイバーシティ推進の取り組み 労働組合とのかかわり
6.4 労働慣行			
課題1	雇用及び雇用関係	p40 p49	人権の尊重 ダイバーシティ推進の取り組み
課題2	労働条件及び社会的保護	p40 p49 Web	人権の尊重 ワーク・ライフ・バランスの推進 労働組合とのかかわり
課題3	社会対話	Web	労働組合とのかかわり
課題4	労働における安全衛生	p50	心と体の健康
課題5	職場における人材育成及び訓練	p46-48	人財育成

指標		記載 ページ	掲載項目
6.5 環境			
課題1	汚染の予防	p41 Web	環境経営の推進 事業活動における環境負荷低減
課題2	持続可能な資源の利用	Web p42	事業活動における環境負荷低減 資産運用を通じた環境への取 組み
課題3	気候変動の緩和及び気候変動へ の適応	Web p42	事業活動における環境負荷低減 資産運用を通じた環境への取 組み
課題4	環境保護、生物多様性、及び自然 生息地の回復	Web	生物多様性保全への取り組み
6.6 公正な事業慣行			
課題1	汚職防止	p8 p24	第一生命グループ企業行動原則 (DSR憲章) コンプライアンス(法令等遵守)
課題2	責任ある政治的関与	Web	公共政策への提言
課題3	公正な競争	p23	内部統制
課題4	バリューチェーンにおける社会的責 任の推進		—
課題5	財産権の尊重		—
6.7 消費者課題			
課題1	公正なマーケティング、事実に即し た偏りのない情報、及び公正な契 約慣行	p30 p32	お客さまへの情報提供の充実 正確かつ公平なお支払いに向け た取り組み
課題2	消費者の安全衛生の保護	p27 p32	「新・生涯設計」を支える商品・ サービス 正確かつ公平なお支払いに向け た取り組み
課題3	持続可能な消費	p30	お客さまへの情報提供の充実
課題4	消費者に対するサービス、支援、 並びに苦情及び紛争の解決	p32 p32 p33-34	正確かつ公平なお支払いに向け た取り組み 保険金・給付金をお支払いできな い場合の説明の充実 お客さまの声を活かす取り組み
課題5	消費者データ保護及びプライバ シー	Web	情報資産の保護・管理 個人情報の取扱いについて
課題6	必要不可欠なサービスへのアクセ ス		—
課題7	教育及び意識向上	p30 p32 p32	お客さまへの情報提供の充実 正確かつ公平なお支払いに向け た取り組み 保険金・給付金をお支払いできな い場合の説明の充実

指標		記載 ページ	掲載項目
6.8 コミュニティへの参画及びコミュニティの発展			
課題1	コミュニティへの参画	p38-40 p51	社会貢献活動 グループ会社のDSR取組
課題2	教育及び文化	p38 p39	教育・調査 芸術・文化
課題3	雇用創出及び技能開発	p19-20 p40	海外生命保険事業の展開 国際的な社会貢献活動
課題4	技術の開発及び技術へのアクセス	p40	国際的な社会貢献活動
課題5	富及び所得の創出		—
課題6	健康	p36 p51	健康・福祉 グループ会社のDSR取組
課題7	社会的投資	p39 p51	地域社会貢献 グループ会社のDSR取組

▶ 個人情報の取扱いについて ▶ 勧誘方針 ▶ 本人確認について ▶ 当社ホームページのご利用にあたって ▶ 利益相反管理方針

生涯設計 それぞれの生き方に、
いつもベストな答え方

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ます。

Copyright © 2011 THE DAI-ICHI LIFE INSURANCE COMPANY, LIMITED. All Rights Reserved.

卷末資料

■ 日本経営品質賞とは

日本経営品質賞とは、日本企業の競争力向上を目的として、お客さま視点に立った企業革新を実現し、卓越した業績を生み出す「経営の仕組み」を持つ企業を表彰する制度です。同賞は、米国の競争力回復の因ともなった「マルコム・ボルドリッジ国家品質賞(MB賞)」を範として、(財)社会経済生産性本部(現:(財)日本生産性本部)が主体となり1995年12月に創設されました。これまでの受賞企業には「お客さま志向」のリーディングカンパニーが名を連ねております。

- [経営品質協議会\(日本経営品質賞\)のホームページへ](#)
 - [「日本経営品質賞」詳細](#)
 - [これまでの受賞企業](#)
- [財団法人 日本生産性本部のホームページへ](#)

巻末2-01 「新・生涯設計」を支える商品ラインアップ

(2011年8月現在)

	ジュニア	ヤング	世帯形成層	ミドル・シニア
生命保険	死亡保障	順風ライズ		
	医療保障	メディカルエール 定期型		メディカルエール 終身型
	介護保障	悠悠火生		
	貯蓄性	ABC	第一生命 特別養老	گرانロード ニューマイライン
	事業保障	サクセスビバ... サクセスビバ+... マジェスティビ		
損害保険	損保ジャパン <引受保険会社>			
がん保険	Afiac <引受保険会社>			

(登) C23H0654(023.8.10)

巻末2-02 お客さまとの接点

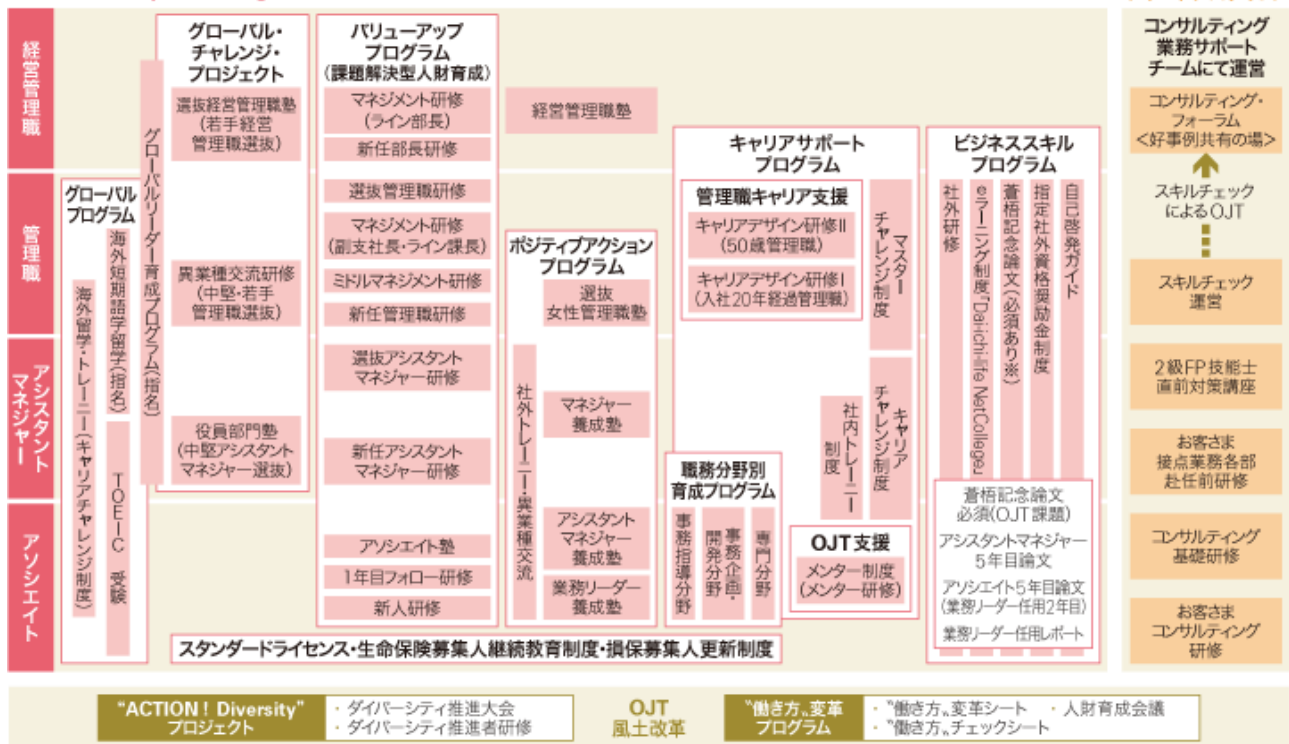


巻末2-03 営業人財 バリューアッププログラム～プロフェッショナル&チームワーク～

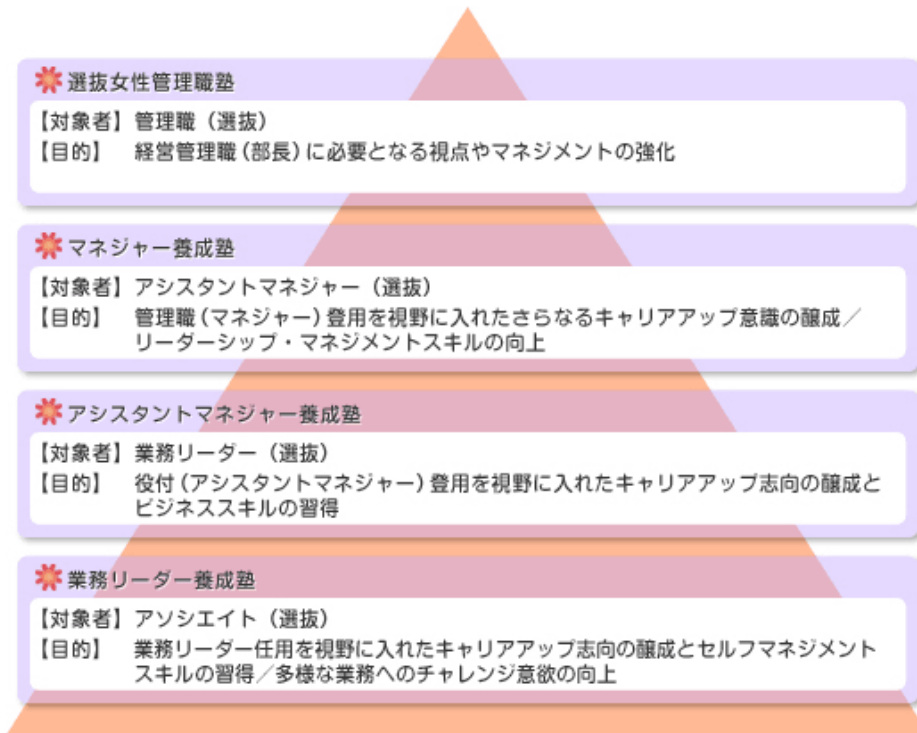


巻末2-04 人財育成110!!(研修体系)

Career Development Program (Off-JT)



巻末2-05 女性のための能力開発研修



巻末2-06 妊娠・出産・育児・復職に関わる制度

