

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



## 未曾有の大震災から見た 第一生命の使命

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

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

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

## DSR経営は、 経営品質向上の取り組み

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

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

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

## 2010年度のDSR経営の 振り返り

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

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

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

その他、2010年10月には生命保険会社として初めて社会的責任投資(SRI)ファンドを自社で設立しました。これは、機関投資家として、持続可能な安定成長企業の発掘や、企業の社会的責任を推進する試みであり、資産運用面でもさまざまな取り組みを通じて役割を果たしていきたいと考えています。

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

## 創立110周年に向けて

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

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



代表取締役社長 渡邊光一郎