

復興と成長に向けて

～安心した暮らしを1日も早く取り戻していただくために～

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

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



被災直後の釜石営業オフィス



支援物資をパケツリレー

被災地の職員より



盛岡支社
釜石営業オフィス
佐藤 浦子

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

釜石

女川

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

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



仙台総合支社
女川営業オフィス
オフィス長 丹野 利江

お客さまのお役に立ちたい

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

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

総合力の発揮

第一生命グループ会社等との連携も大きな力を発揮しました。震災の



復興に向け一丸となる仙台総合支社

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

被災されたお客さまに、少しでも早く保険金を

生命保険会社として果たすべき最も大きな役割は、迅速・確実に保険金

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

復興と成長に向けて

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

第一生命グループの被災地支援活動

ご契約に関する対応

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

復旧・復興に向けた取り組み

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

義援金・支援物資

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

詳細はこちらをご覧ください。

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