

DSR経営への取組状況

グループビジョンごとにDSR経営の取組状況をご報告しています。

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

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

2010年度第一生命グループの CSRに対する社会からの評価・主な受賞

持続的な企業価値の創造

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

最大のお客さま満足の創造

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

社会からの信頼確保

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

職員・会社の活性化

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

SRIインデックスへの組み入れ

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



FTSE4Good