

# ステークホルダーとのかかわり

当社は、お客さま、社会、株主・投資家の皆さま、従業員を経営に深いかかわりを持つステークホルダーと捉え、「最大のお客さま満足の創造」「社会からの信頼確保」「持続的な企業価値の創造」「職員・会社の活性化」を経営基本方針として定めています。それぞれのステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを通じて事業活動を振り返り、PDCAサイクルを回すことで経営品質の向上に努めています。

## 最大のお客さま満足の創造

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



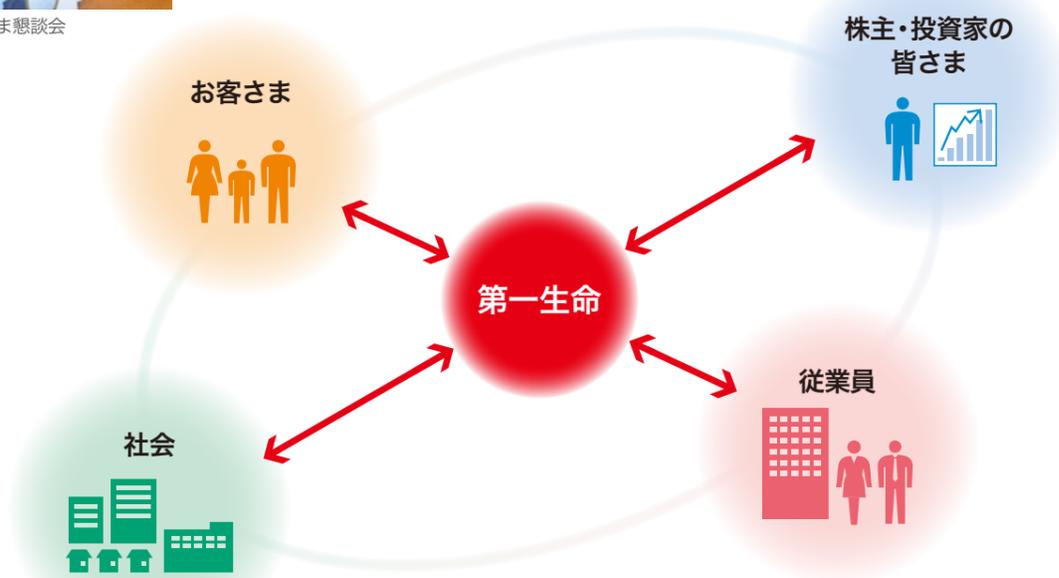
お客さま懇談会

## 持続的な企業価値の創造

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



株主総会



## 社会からの信頼確保

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



消費者問題研究会

## 職員・会社の活性化

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



役員と語る

## 有識者とのダイアログ

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

### 消費者が主体的に人生を設計できるよう、導いていただくことを期待します

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

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



全国消費者団体連絡会 事務局長  
阿南 久氏

### 第一生命だからこそ提供できる、未来のビジョンを示していただきたい

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

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



立教大学経営学部 教授  
デイヴィス・スコット氏

### ダイアログを受けて

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

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

DSR推進室長 榎永 慎一郎

