

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ただきたいと思います。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、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

献しうることを、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

