

第三者意見

そ うれ の り お
惣 宇 利 紀 男 氏

大阪市立大学名誉教授
財団法人関西消費者協会 理事長
NPO 法人ごみゼロネット大阪 代表理事



1 覚悟の船出

第一生命のCSRレポートが業界の先陣を切って出されたのが2005年。今年で7年目を迎える。当初、「品質保証新宣言」(2006年9月)を発表し、これらの宣言は、その後、「保険金の正確で公平な支払い」のための「支払情報統合システム」(2007年4月)や「お客さまの意見を反映させる業務改善」のための「エコーシステム」(1992年に発足・逐次改良)などで補強され、生保業界の範例的存在になった。しかし、まもなくその流れをくじくように、金融庁より保険金支払に関する「業務改善命令」(2008年7月)が出された。

この命令を真摯に受け止め、創立者矢野恒太以来の経営理念である「お客さま第一主義」の何たるかを結果としてCSRレポートへの諸取組の報告という形で社内外に明らかにしたのは、第一生命にとって覚悟の船出だったように思われる。2009年6月にはグループビジョンとして「いちばん、人を考える会社になる。」という言葉が用いられた。そして今年、「最大のお客さま満足の創造」に関連して、「品質保証宣言」(2011年4月)が改定された。今年のレポートは、旧来のCSRレポートから脱皮してDSRレポートと改名されたが、ステークホルダーの皆さまとコミュニケーションを図ることを目的として発行しているこのレポートが、第一生命の進化の推進に不可欠のものにまで育ててきたことは喜ばしい限りである。

2 特集

例年、「いちばんにお伝えしたいこと」が、今年は「特集」として挙げられている。テーマは「復興と成長に

向けて」で、東日本大震災へのかかわりが記されている。「被災地の職員より」と題した報告などは非常に親近感を持って見た。しかしながら、昨年は株式会社化を特集として報告し、今年のレポートでもあちこちに見え隠れはしているのだが、その経過報告的なものも特集として取り上げて欲しかった。

3 DSR

第一生命では、全社を挙げてPDCAサイクルを回して経営品質の向上に取り組み、さまざまなステークホルダーの皆さまへの社会的責任を果たしていこうとする独自の枠組みをCSRに替えてDSRと表現しているが、そのレベル感の違い等がやや伝わりにくい。個人的にはDSRの表明に共感を覚えている一人なので、次回以降、より明確にされることを切望する。また、昨年12月にISO26000が発行したが、参照ガイドラインとしてどのように参照されたかを明確にして欲しかった。

4 ステークホルダーとのコミュニケーション強化

ここ数年定着してきたレポートでの定番項目として「持続的な企業価値の創造」、「最大のお客さま満足の創造」、「社会からの信頼確保」および「職員・会社の活性化」がある。これらは個々に例えば株主・投資家、顧客、社会および従業員を意味しているとすれば、これらのステークホルダーの利害が対立しうる中、それぞれの満足の向上という点でそれぞれ納得してもらえるプロセスの積み上げこそがDSRに結びつくのではないだろうか。各ステークホルダーの信頼を勝ち得る汗の蓄積が必要である。

第三者意見を受けて

株式会社化後2度目の「第一生命の絆」報告書発行となりましたが、本年度は当社独自の経営品質向上への不断の取り組みとして「DSR」を前面に打ち出すとともに、2011年3月に発生した東日本大震災後のお客さまへの対応を含め、この1年間の全社役職員によるPDCAサイクルに基づく取り組みの成果をご報告しています。

本年度も惣宇利先生から貴重なご意見を頂戴いたしました。DSR取組はまだ道半ばではありますが、ステークホルダーの皆さまからさらに高いご評価をいただけるよう、ご指摘にある「各ステークホルダーの信頼を勝ち得る汗の蓄積」に努め、さらに一段高いステップを目指して取り組んでまいります。



第一生命保険株式会社
執行役員
川島 貴志