

# 「安心の絆」をお届けし、 復興と成長の実現を目指します

## 震災を通じて、私たちがより強く抱いた お客さまに安心をお届けするという使命感

2011年度は東日本大震災という災禍を受け、生命保険が担う社会保障制度の補完という役割の重みをあらためて感じました。震災から私たちが学んだものの一つは「安心の絆」の大切さです。家族との絆、大切な人との絆、私たちとお客さまとの絆など、目には見えないかけがえのないものを、保険金等のお支払いという生命保険の保障機能を通してお届けするという、私たちの使命を再確認しました。

もう一つは、お客さまの視点に立って、その心情まで考え、寄り添うことで、お客さまの「一生涯のパートナー」になることの大切さです。当社では、被災地域のご契約件数約86万件のうち99.99%までのお客さまの安否確認を終え、総額140億円超となる保険金・給付金等のお支払手続きについてもほぼ完了しています。これは、「お客さま第一主義」という経営理念のもと、当社独自のDSR (Dai-ichi's Social Responsibility: 第一生命グループの社会的責任) が、現場の多くの職員に浸透し、実践された結果だと考えています。こうした姿勢は、110年の歴史の中、当社が貫き、お客さまからの信頼を得てきたものであり、今後も脈々と受け継いでいくDNAそのものだと考えています。

## 復興への取り組みをはじめとした、 2011年度のDSR経営を振り返って

2011年度は、中期経営計画「サクセス110」のスローガンに「グループ総力を結集した復興と成長の実現」を掲げ、東日本大震災で被災されたお客さまへの全面的な保障機能のご提供に最優先で取り組んできました。昨年お支払いした保険金・給付金等の総額は約1兆7,000億円にのぼり、1日あたり48億円近い金額が、生活者であるお客さまの人生を支えています。お客さまとの確かなつなが

りがそこにあり、「安心の絆」「一生涯のパートナー」を具現化する形でこれまでお客さまとの関係を強化してきたことに、大きな意義を感じています。

一方、「安心の絆」を社会に提供し、DSR経営を実践していくのは当社一人ひとりの人財です。当社グループでは、すべての個性を認め、個性が活きる経営を行うことが重要という観点から「ダイバーシティ&インクルージョン」を推進しており、社会からも多数の評価をいただいています。

また、広く社会に向けた子育て支援のため、「待機児童数の10%収容」を目標にした当社所有不動産への保育所誘致に取り組むほか、お客さまと職員の健康増進にも取り組み、独立行政法人国立がん研究センターと協働で「がん」に関する情報提供などの啓発活動を進めました。その他にも、一昨年に社会的責任投資(SRI)ファンドを設立し、運用部門でも持続可能な社会づくりへの貢献を目指す中、環境省を事務局とする「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則」に署名しました。

このような取り組みは多岐にわたりますが、DSRという考え方をベースにしながら、すべての活動が当社グループビジョン「いちばん、人を考える会社になる。」という同じ方向に向かっているのです。

## 創業110周年の節目を迎える2012年度、 次のステージへの飛躍を目指す

創業110周年の節目を迎える2012年は、復興への取り組みを継続しつつ「さらなる成長の礎を築き、次のステージへ飛躍する年」として、課題解決型の110周年事業を進めていきます。

その一つ目の柱が、生産力強化のための「新・生涯設計」の推進です。「すべてのお客さまに、私たちすべてが、すべての接点で」というコンセプトを基に、さまざまな家族の形や生活のスタイル、ニーズを持つ「生活者」であるお客さまと、窓口・コールセンター・Webサイトなど、すべて

の接点で関係を強化し、お客さまとの絆を深めていきます。

二つ目が、効率性追求のための「5つの変革プロジェクト」の実行です。組織横断的なタスクフォースの設定でビジネスモデルを変革し、コスト削減、事務プロセス変革、成長分野への人財シフト等の事業費効率化を目指します。

三つ目が、経営品質向上のための「DSR経営」の徹底です。すべての組織・業務においてお客さま視点からPlan-Do-Check-ActionというPDCAサイクルを回していきます。また今年度は創業110周年を節目とした「DSR推進大会」の開催を予定しており、好取組事例を全社で共有してレベルアップを図ります。

## 「いちばん、人を考える会社になる。」 国内外でのグループビジョン実現へ

グループビジョン「いちばん、人を考える会社になる。」の実現には、時代の変化への柔軟な対応が求められています。2010年の株式会社化・上場は当社にとっての新創業であり、1902年の本創業以来の「お客さま第一主義」という“変わらない”経営理念を継承する一方で、経営スタイルの刷新など、“変わるもの”については勇気を持って変革していきます。私が座右の銘としている言葉に「変化は摩擦を生み、摩擦は進歩を生む」があります。変化するとき生じる摩擦を解決するエネルギーが、進歩を生み成長につながっていくという意味で、まさに、当社が今後取り組まなければいけないことだと考えています。

また、国内外グループが一体となってビジョンを実現するにあたって、「Thinking People First」という考え方は日本経営の良さを表すものとして、すでに各国で共感を持って受け入れられつつあります。各国それぞれ異なる社会保障制度のもと、生命保険がどのように人々に貢献していけるかを模索していく一方、創業期からの第一生命のDNAを理解してもらい、実践してもらうことが、その地域での保険事業の発展につながると信じています。

2012年度も私たちは「安心の絆」を国内外に広く生み出すことに真摯に取り組む、お客さまからの信頼と当社グループの持続的成長につなげます。110周年という節目の年、一段高い新たなステージに昇ることができるよう邁進していきます。

代表取締役社長

渡邊 光一郎

