

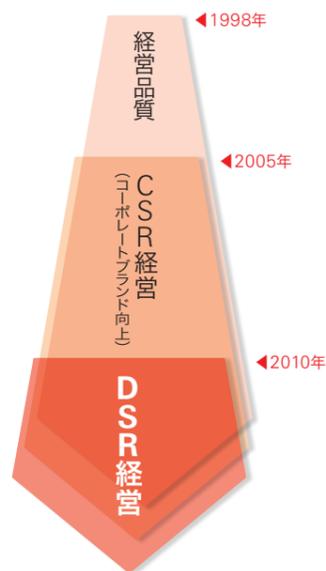
DSR経営の推進によって企業価値の向上を目指します

DSR経営

経営品質からDSR経営へ

当社の経営の枠組みは、一貫して経営理念・経営基本方針を実現するために、自らPDCA (Plan-Do-Check-Action) サイクルを回しながら、一段高いレベルの経営品質を目指すことを基本としてきました。

当社の経営は、一般的なCSRという言葉の枠に収まらない当社独自の取り組みとして、第一生命の「D」を頭文字として「DSR=Dai-ichi's Social Responsibility(第一生命グループの社会的責任)」と表現して展開しています。これまで取り組んできたお客さま視点でのさまざまな対応や、職員の育成、当社業務のリスクの「見える化」(内部統制セルフ・アセスメント)、コンプライアンス推進や事務プロセスの改善、お客さま満足度・従業員満足度向上に向けた取り組み等、あらゆる活動においてPDCAサイクルを回して常に一段高いレベルを目指しています。



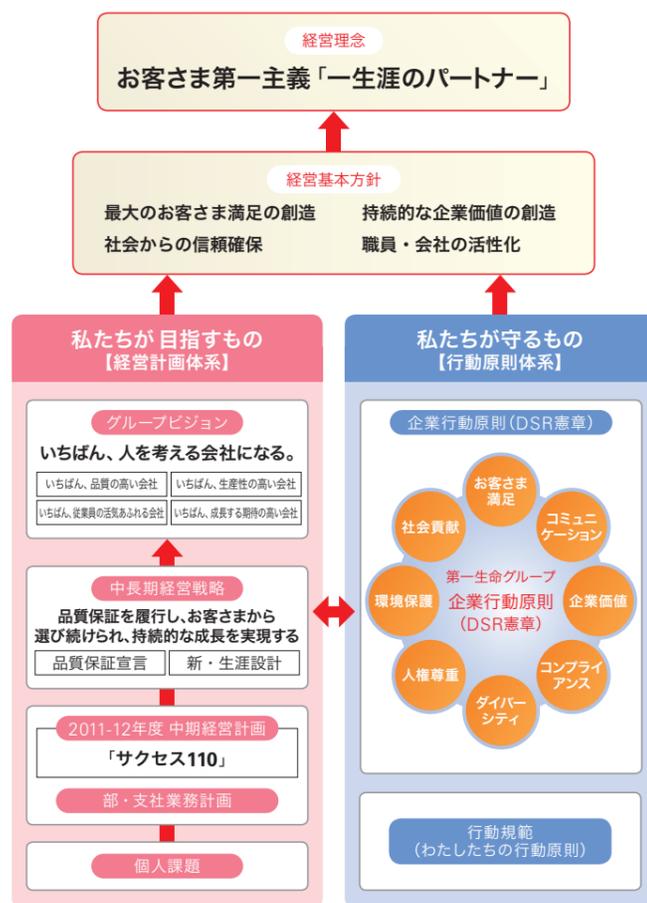
DSR経営体系

当社が創業以来大切にしている経営理念は「お客さま第一主義『一生涯のパートナー』」であり、それを支えるものとして経営基本方針を定めています。

この経営基本方針の実現のために、すべての役職員は日常の活動において「目指すもの」と「守るもの」をしっかりと意識して取り組んでいます。

まず、「私たちが目指すもの」は、「グループビジョン」です。グループビジョン「いちばん、人を考える会社になる。」は当社グループが経営基本方針の実現に向け、中長期的に目指す姿であり、そのために中期経営計画に基づき、各部・各支社の業務計画を策定しています。一方、「私たちが守るもの」としては、昨今の企業を取り巻く社会的な要請等に的確に対応するべく、企業としての行動のあり方を定めた「第一生命グループ企業行動原則 (DSR憲章)」と、当社役員一人ひとりの行動の拠りどころである「行動規範 (わたしたちの行動原則)」があります。

これらは、経営目標を追求していく上で、企業グループとして、あるいは役職員としての今後の行動のベースとなる原則・規範であり、この行動のあり方を「守る」ことでグループビジョンに掲げた姿を目指し、経営基本方針の実現に努めていきます。



第一生命グループビジョン

創業以来継承してきた「お客さま第一主義」をこれからも守り続け、DSR経営を一段と向上させていくという思いを込め、中長期的に目指す姿として第一生命グループビジョン「いちばん、人を考える会社になる。」を定めました。

いちばん、人を考える会社になる。

Thinking People First

「いちばん、品質の高い会社」

本社、支社、営業オフィスの各組織において、お客さまのご意見やお申し出に基づき業務改善を繰り返すPDCAサイクルの徹底を図ります。また、お客さまの視点に立って、お客さまの一生を真剣に考え、ニーズに合った商品・サービスを分かりやすくご提案していきます。

「いちばん、生産性の高い会社」

長期間の保険引受を確実に支える安定した財務基盤の維持・強化に継続的に取り組みます。経営環境の変化に備えてリスク対応力の強化を図るとともに、日常の業務を常に見つめ直し、業務プロセスを絶えず改善していくことで生産性向上を実現し、収益力強化を図ります。

「いちばん、従業員の活気あふれる会社」

当社グループにとって最も重要な経営資源は人であり、従業員一人ひとりを「人財」として育成していくことが、競争力の源泉であると考えています。「プロフェッショナル&チームワーク」のコンセプトのもと、個人の能力強化を進めるとともに、集団としての結集力を高めることで、グループが一体となって活気あふれる組織となることを目指します。

「いちばん、成長する期待の高い会社」

1902年以来継承してきた「お客さま第一主義」をこれからも守り続けるために、時代に合わせ変革を続けます。グローバルな視点を持って、未来に向けた新たな挑戦を継続することで、人と人の中に新しい価値を創出し、成長する期待の高い会社になることを目指します。

お客さまに保険金・給付金をお受け取りいただくときこそ、保険の使命が果たされるとき

生命保険は相互扶助の仕組みで成り立ち、生命保険に加入することによって負担を最小限に抑えながら、遺族の生活資金や老後の備え、介護・病気・ケガ等に対する保障を準備することができます。そして保険会社から支払われる保険金・給付金は多くの人々の生活を支えています。

1年間に民間生命保険会社から支払われる保険金・給付金・年金等は約23兆円に上ります。当社では約1兆7,000億円、1日当たり48億円をお支払いし、お客さまのお役に立っています。

当社は、この生命保険の社会的役割を意識し、社会の持続的発展に貢献することを通じて、お客さまから最も支持される生命保険会社を目指していきます。

保険金・給付金・年金等のお支払状況 (2011年度)

	民間生保	第一生命
保険金	161,433億円	7,485億円
給付金	38,048億円	4,734億円
年金	31,349億円	5,403億円
合計	230,832億円	17,623億円
1日当たりお支払額	632億円	48億円

2011-12年度中期経営計画「サクセス110」

当社は、2011-12年度中期経営計画「サクセス110～グループ総力を結集した復興と成長の実現」に取り組んでいます。創業110周年を迎える2012年度は、復興に向けた取り組みを継続しつつ、「次の成長ステージに向けて飛躍する年」と位置付けています。

「次の成長ステージに向けて飛躍する年」の趣旨

- 2012年度は、現中期経営計画の最終年度であり、かつ創業110周年を迎える節目の年となることを契機に、一段高い新たなステージを目指します。
- 復興に向けた取り組みを継続しつつ、各基本戦略に沿った取り組みを進め、中長期的な内外市場での成長確立、効率性の一層の向上、企業価値管理の高度化等、持続的な成長に向けた具体的な成果を積み上げていきます。

保障機能の全面発揮と復興・再生

引き続き、すべてのお客さまに確実に保険金・給付金等をお届けできるよう、お客さまの立場に立ったお手続きやお支払いに努めるとともに、東日本大震災を機に「生命保険の意義・私たちの使命『安心の絆』」をグループ全役員・従業員であらためて認識し、継続的に理念の共有・浸透を図っていきます。

成長に向けた事業展開の加速

国内では、「新・生涯設計」戦略に基づき、第三分野および個人貯蓄系商品の投入を継続します。当社では、タブレット型モバイルパソコン「DL Pad」の新規投入等により、コンサルティング力のさらなる強化を図るとともに、収益性への連動をより強化した営業職員資格・給与制度への改定により営業業績の向上を図っていきます。第一フロンティア生命では、引き続き競争力の高い個人貯蓄性商品の機動的な投入により資産残高の拡大を進めていきます。

海外生命保険事業につきましては、当社グループが長年にわたり培ってきたノウハウを活用しつつ、オーストラリアのTALをはじめとした既存進出国における成長戦略の遂行や態勢強化に取り組むとともに、中国事業の早期立上げを含む新たな市場への展開に一層取り組んでいきます。また、成長が期待できる海外アセットマネジメント事業についても引き続き事業参画を検討していきます。

これらの成長戦略を展開する上で必要となる事業構造の変革として、引き続き「5つの変革」に取り組み、さらなる固定的コストの効率化を進めていきます。

財務基盤強化、成長戦略を支える規律ある資本政策の遂行

会計基準や資本規制の動向に引き続き留意しつつ、フロー利益による内部留保の積上げとリスクコントロールの推進により、今後の成長加速に資するべく資本水準のさらなる向上を目指します。また、「ERM:エンタープライズ・リスク・マネジメント^{*}」に関する取り組みをさらに推進し、事業ごとのリスク特性等を踏まえた利益水準の向上、成長分野への規律ある資本投下等を実行することで、エンベディッド・バリューに代表される企業価値の安定的な成長を目指していきます。

*Enterprise Risk Management(ERM):資本・リスク・利益の状況に応じた経営計画・資本政策等を策定し、事業活動を推進することを指します。

本格的な連結経営に向けた体制の完成

当社グループの今後の成長加速とグループ運営のさらなる強化を推進する現時点で最適な体制として、当社内に「グループ経営本部」を設置しました。新たなグループ経営体制の下で、内外M&A等による事業の複線化に併せ、必要な経営管理スキル・機能の強化とインフラ整備の推進、グループ全体でのERM推進等を図り、さらなる成長加速とグループ全体の企業価値向上を目指します。

DSR経営の推進による企業価値の向上

全従業員が、各組織において自律的にPDCAサイクルを回すことを通じて経営品質の絶えざる向上を図り、各ステークホルダーへの社会的責任を果たすとともに、企業価値の向上に取り組んでいきます。

第一生命グループ 企業行動原則 (DSR憲章)

第一生命グループは、お客さま、社会、株主・投資家の皆さま、従業員からの期待に応え続けるための企業行動原則として「DSR憲章」を定め、持続可能な社会づくりに貢献します。

DSR 憲章

- お客さま満足** …… お客さまの一生のパートナーを目指し、お客さま満足を追った高い品質の商品・サービスを提供します。
- コミュニケーション** …… すべてのステークホルダーに対して説明責任を果たすとともに、いただいたご意見を真摯に受け止め、積極的に企業経営に反映します。
- コンプライアンス** …… 高い倫理観を持ち、あらゆる事業活動においてコンプライアンスを徹底します。また、プライバシーを尊重し、個人情報をはじめとする各種情報の保護・管理を徹底します。
- 人権尊重** …… 各国・各地域において、文化および慣習を尊重し、その発展に貢献する経営を行います。また、人権を尊重し、人権啓発に積極的に取り組みます。
- ダイバーシティ** …… 多様な人財が活躍できる働きがいのある職場環境を確保し、心と身体の健康増進を図りつつ、積極的な人財育成を行います。
- 環境保護** …… 地球環境保護を社会的責任と捉え、日常的かつ継続的に環境保護活動に取り組みます。
- 社会貢献** …… 「良き企業市民」として地域社会とともに発展することを目指し、社会貢献活動を行います。
- 企業価値** …… 持続的な企業価値の創造に向けて、経営資源の有効活用・業務の生産性向上を推進するとともに、財務基盤の維持・強化を図ります。

DSR 経営推進体制

DSR経営の取り組みは、社長を委員長とする「DSR推進委員会」が母体となって推進しています。当委員会の傘下には、DSR経営の中心となる課題ごとに計画策定・実行策の推進・進捗管理を行う専門委員会を設置して、各取り組みの実効性を高めています。

また、支社における経営品質のPDCAサイクルの取り組みとして、各支社において「支社DSR委員会」、各営業オフィスにおいて「営業オフィスDSR委員会」を運営しています。職員の育成、苦情の縮減、コンプライアンスの推進等の支社における課題の見える化を行い、現場での課題解決力の強化を図っています。

