


DSR経営推進状況一覽

| グループビジョン | ステークホルダー | 目指すべき姿 | 2011年度の実績と今後の取り組み | DSR経営推進指標 | 指標解説 | 2009年度 | 2010年度 | 2011年度 |
|-------------------|-----------------|--|--|--|---|---------------------------|---------------------------|-----------|
| いちばん、品質の高い会社 | お客さま | 品質の高い商品・サービスの提供を通じ、お客さま満足を目指します。また、お客さまの声を真摯に受け止め、業務プロセスの改善や会社の経営に反映します。 | <p>【実績】お客さまへのご説明の充実に向けた取り組みや、迅速かつ丁寧なコンサルティング活動、保険金・給付金専用コールセンターの請求申出受付エリアの拡大等を実施し、「全国お客さま調査」総合満足度（「満足」「やや満足」の回答占率）は10年連続で前年を上回りました。</p> <p>【今後の取り組み】お客さまにとっての分かりやすさと利便性を第一に考えた事務への変革を継続し、請求手続き等の満足度向上に向けて取り組んでいきます。また、「新・生涯設計」の推進により、営業職員のコンサルティング力の強化、当社独自の最新情報端末「DL Pad」の活用等、ご契約時・ご契約期間中・お支払い時のすべてのお客さま接点をさらに強化してまいります。</p> | 「全国お客さま調査」総合満足度結果（個人のお客さま） | 個人のお客さまを対象としたアンケート調査における「満足」「やや満足」の回答占率 | 82.6% | 84.6% | 86.0% |
| | | | 「第一生命お客さまアンケート」総合満足度結果（法人のお客さま） | 法人のお客さまを対象としたアンケート調査における「満足」「やや満足」の回答占率 | 85.6% | 85.6% | 86.5% | |
| | | | 「全国お客さま調査」給付金請求手続き総合満足度結果 | 個人のお客さまを対象としたアンケート調査における給付金対応に対する「満足」「やや満足」の回答占率 | 94.0% | 95.2% | 93.5% | |
| | 社会 | 良き企業市民として社会貢献活動に積極的に取り組み、健全な事業活動を通じて、社会・経済の発展と地球環境との調和に貢献していきます。 | <p>【実績】お客さまから寄せられた苦情への対応は、当社全部門において最優先課題と位置付けて、早期対応・解決を徹底しています。加えて、お客さまの声を真摯に受け止め、VOC (Voice of Customer [=お客さまの声]の略) 会議、支社DSR委員会(お客さまの声委員会)において、苦情の発生原因を分析し、業務改善に取り組んでいます。この結果、社団法人生命保険協会に寄せられた当社に関する苦情受付数を縮減することができました。</p> <p>【今後の取り組み】引き続き、お客さまの声の分析・改善策を立案・実行し、苦情の縮減を図ってまいります。</p> | 生命保険協会受付苦情件数 | 社団法人生命保険協会の運営する生命保険相談所に寄せられた当社に関する苦情件数 | 719件 | 581件 | 551件 |
| | | | 解約失効率 | 保有契約高に占める解約・失効契約高の比率(個人保険・個人年金) | 5.60% | 4.66% | 4.69% | |
| | | | CO ₂ 排出量 | 当社投資用物件・営業用物件・厚生用物件からのCO ₂ 排出量 | 168,000 t-CO ₂ | 170,000 t-CO ₂ | 153,000 t-CO ₂ | |
| | | | 紙総使用量 | 全社での紙総使用量(OA用紙、パンフレット、保障設計書等) | 12,775t | 9,954t | 9,922t | |
| | | | ボランティア活動実施所属占率 | 地域社会貢献活動に参加した所属占率(本社・支社) | 64.2% | 73.7% | 76.0% | |
| | | | 固定的コストの効率化 | 2008年度からの固定費累計削減率 | 約7% | 約10% | 約15% | |
| | | | 月間平均残業時間(内勤職員) | 内勤職員による月平均残業時間 | 7.4時間 | 5.1時間 | 5.0時間 | |
| いちばん、生産性の高い会社 | お客さま、株主・投資家の皆さま | 事業費効率の向上や従業員一人ひとりの生産性向上に取り組むことで収益力の強化を図り、より品質の高い商品・サービスのご提供につなげていきます。 | <p>【実績】事務集中部門での製造業的なアプローチによる業務プロセス改善を通じた「事務品質と生産性の向上の同時追求」や、「オフィスインフラ変革によるお客さま接点強化と生産性の向上」を通じて、事業費効率の改善に取り組む、固定的コストの削減幅を拡大することができました。また、「新・生涯設計」推進によるコンサルティング機能の向上と新商品投入効果によって、一人当たり新契約件数も向上しています。</p> <p>【今後の取り組み】固定的コストの効率化、お客さま接点の強化等を進め、グループの競争力強化を推進します。</p> | 一人当たり新契約件数(営業職員) | 新契約件数を分子、営業職員数の平均値を分母として算出(1年間) | 26.4件 | 30.2件 | 30.9件 |
| | | | 職員満足度調査結果 | 当社職員を対象としたアンケート調査で「満足」「やや満足」の回答占率 | 61.1% | 65.9% | 69.4% | |
| | | | 女性管理職占率 | 管理職(営業部長、マネジャー、オフィス長等)に占める女性の割合 | 16.7% | 17.2% | 17.6% | |
| いちばん、従業員の活気あふれる会社 | 従業員 | 多様な人材が活躍できる、働きがいのある職場環境づくりに取り組み、積極的な人材育成を行います。 | <p>【実績】女性リーダーの継続的な輩出に向けた育成プログラムの強化や、障がい者雇用の推進、外国人留学生採用等を通じ、ダイバーシティ推進に取り組んでいます。また、ワーク・ライフ・バランスの視点から総労働時間縮減や有給休暇の取得推進、男性の育児休業取得推進等に取り組んでおり、社外からも高く評価されました。</p> <p>【今後の取り組み】引き続き、ダイバーシティ推進、職員の育成強化、人材の積極的なグローバル化に向けて取り組んでいきます。</p> | 障がい者雇用率 | 各年度の6月1日現在の数値 | 2.01% | 2.02% | 2.03% |
| | | | 年次有給休暇取得率 | 当該年度の付与日数に対する取得率 | 65.6% | 63.6% | 67.7% | |
| | | | 延べお客さま数 | 当社へご加入いただいている契約件数(個人保険・個人年金) | 1,220.3万件 | 1,240.5万件 | 1,266.2万件 | |
| いちばん、成長する期待の高い会社 | 株主・投資家の皆さま | 「新・生涯設計」の推進や、海外事業等への展開を通じ、持続的な成長に向け取り組んでいきます。 | <p>【実績】「新・生涯設計」の推進により、第一生命における延べお客さま数(保有契約件数)は伸展しています。また、銀行等を通じた貯蓄性商品を専門的に扱う第一フロンティア生命についても順調に保有契約高・件数を伸ばしています。またアジア・パシフィック地域を中心とした海外事業では、オーストラリアのTALをはじめとしてベトナム・タイ・インドの各国においても2010年度実績を大幅に上回る結果となりました。</p> <p>【今後の取り組み】成長事業の利益貢献度のさらなる拡大に取り組んでいきます。具体的には海外事業においては、既出国においてさらなる成長を目指すとともに、2011年度に認可取得をした中国についても開業に向けて準備を進め、また海外でのアセットマネジメント事業にも積極的に取り組んでいきます。</p> | 延べお客さま数 | 当社へご加入いただいている契約件数(個人保険・個人年金) | 1,220.3万件 | 1,240.5万件 | 1,266.2万件 |

2011年度第一生命グループのCSRに対する社会からの評価・主な受賞

| |
|--|
| <p>いちばん、品質の高い会社</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 東洋経済新報社「CSR企業ランキング」金融機関第4位(生命保険業界第1位)(2012年3月) ● 日本経済新聞社「環境経営度指標ランキング」金融機関第15位(生命保険業界第1位)(2012年1月) ● 公益財団法人消費者教育支援センター「第8回消費者教育教材資料表彰 優秀賞」受賞(ライフサイクルゲームⅡ～生涯設計のススメ～)(2012年3月) <p>いちばん、生産性の高い会社</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会「UCDAアワード2011 コミュニケーションデザイン賞」受賞(2011年3月) ● 同団体「UCDAアワード2011 特別賞」受賞(第一フロンティア生命保険株式会社)(2011年3月) ● 一般社団法人ニューオフィス推進協会「第24回日経ニューオフィス賞 ニューオフィス推進賞」受賞(豊洲キュービックガーデン)(2011年8月) <p>いちばん、従業員の活気あふれる会社</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構「障害者雇用職場改善好事例 奨励賞」受賞(第一生命チャレンジ株式会社)(2011年8月) ● 厚生労働省 均等・両立推進企業表彰「ファミリー・フレンドリー企業部門 厚生労働大臣優良賞」受賞(2011年9月) ● 公益財団法人日本生産性本部「メンター・アワード2012 優秀賞」受賞(2012年2月) ● NPO法人J-Win「2012 J-Win ダイバーシティ・アワード 継続賞」受賞(2012年3月) ● 東洋経済新報社「第5回ダイバーシティ経営大賞」受賞(2012年5月) ● 日経WOMAN「女性が活躍する会社ランキング」第3位(2012年5月) ● 財団法人21世紀職業財団「ワーク・ライフ・バランス(WLB)企業診断・認証事業に基づくWLB企業」認定(2012年4月) <p>いちばん、成長する期待の高い会社</p> <ul style="list-style-type: none"> ● モーニングスター社「モーニングスターアワード・ファンド・オブ・ザ・イヤー2011 国内債券型部門 最優秀賞」他多数受賞(DIAMアセットマネジメント株式会社)(2011年12月) ● ベトナムエコノミックタイムス「2011年度ゴールデンドラゴン賞」受賞(第一生命ベトナム)(2012年3月) ● ベトナム通産省「コミュニティ・ケア賞」受賞(第一生命ベトナム)(2011年12月) ● タイ保険協会「優秀保険会社賞」受賞(オーシャンライフ)(2011年度) ● Dainik Bhaskar「業界のスター賞 生命保険部門 銅賞」受賞(スター・ユニオン・第一ライフ)(2012年2月) ● Australian Banking & Finance「年間最優秀生命保険会社」受賞(TAL)(2011年10月) ● Plan For Life / AFA「総合最優秀生命保険会社」受賞(TAL)(2012年2月) |
|--|

SRIインデックスへの組み入れ

| |
|--|
| <p>当社は、国内外の社会的責任投資(SRI)指標である「FTSE4Good Index Series」(英国)、「モーニングスター社会的責任投資株指数」(日本)に組み入れられています。(2012年4月1日現在)</p>   |
|--|