

Thinking People First

「第一生命の絆」報告書

DSRレポート2013

いちばん、人を考える会社になる。

第一生命

いちばん、人を考える会社になる。

第一生命は111年間、「お客さま第一主義」を掲げて
 お客さまに「安心の絆」をお届けすべく、取り組んできました。
 「これまで」の経験を活かし、「これから」の未来に向けて、
 社会課題を解決し、広くステークホルダーの皆さまへ価値を
 提供できる会社へ。「いちばん、人を考える会社になる。」
 ことを目指して、価値創造経営を進めていきます。

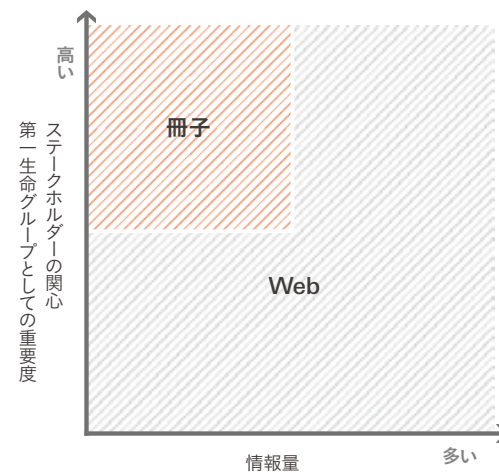


編集方針

当社は、「第一生命の絆」報告書(DSRレポート)を、すべてのステークホルダーの皆さまに、当社の社会的責任を果たすための取り組みについてご報告することを目的に発行しています。全社でPDCA(Plan-Do-Check-Action)サイクルを回して経営品質向上を目指す「DSR=Dai-ichi's Social Responsibility(第一生命グループの社会的責任)」という当社独自の取り組みの中で、特に当社グループとステークホルダーの皆さまにとって重要性の高いテーマをこの冊子では取り上げています。

掲載内容を補足する情報は、Webサイトおよびディスクロージャー誌「第一生命の現状2013」にて公開しています。併せてご参照ください。

掲載情報の位置付け



参照ガイドライン

- 「サステナビリティ・レポート・ガイドライン第3.1版」(Global Reporting Initiative)
- ISO26000「社会的責任に関する手引」
- 「2012年度版日本経営品質賞アセスメント基準書」(日本経営品質賞委員会)

報告の対象範囲

期間:2012年度(2012年4月～2013年3月)の活動を中心に、2013年度の展開・方針についても一部報告しています。
 組織:第一生命保険株式会社およびその子会社・関連会社を含めて報告しています。

発行時期

2013年8月 前回:2012年8月 次回:2014年8月(予定)

目次

トップメッセージ	3
2013-15年度 中期経営計画「Action D」	7
DSR経営	9
DSR経営推進状況	10
品質保証	11
社会貢献・環境活動	17
健康増進	21
ES・ダイバーシティ	23
ステークホルダーダイアログ	27
会社概要	29
第三者意見	30

逆風の中で深めたお客さまとの絆

第一生命は、株式上場という「新創業」から3年を経て、2012年度に創業110周年を迎えました。この3年間を振り返ると、経営環境は逆風と荒波の中がありました。世界的な金融不安を背景に、国内でも不安定な状態が続いていた中、2011年3月に東日本大震災という大災禍に見舞われました。当社グループは総力を挙げた復興と成長への決意の

もと、現場の職員一人ひとりが「安心の絆」をお客さまにお届けすべく取り組みを進める中で、私たちは生命保険業としての社会的使命を強く再認識しました。そして、真にお客さまの「一生涯のパートナー」となるためには、お客さまとの関係をこれまで以上に強化しなければならないと感じ、ご契約時、ご契約期間中、お支払時等すべての段階において、お客さまに寄り添い、支える体制を整え、次のステージへ飛躍するための礎を築き上げてきました。

社会保障制度を補完する企業として

少子高齢化による人口構造の変化に伴い、昨今では社会保障制度の持続可能性が社会課題となっています。健全な社会保障制度を維持するためには、国民の健康を維持し、社会的負担の軽減を図らなければなりません。これは社会保障制度を補完する役割を担う私たちにとっても、共通の課題です。

この課題に対し、私たちは単に保障をご提供するだけでなく、お客さまの健康を支援すべく、病気を治すための保障と健康を維持するための情報提供サービスの両面強化を打ち出しました。保障提供の面では、保険金・給付金をいち早くお支払いする「保険金クイックお受取サービス」をスタートさせ、情報提供の面では、自治体と連携してがんをはじめとする健康に関する啓発活動等を実践しています。

また、健全な社会保障制度の維持を考えたとき、欠かさないのが少子化対策です。待機児童問題は、少子化対策の一つの障害となっていますが、当社グループでは、保有する不動産への保育所誘致や、2013年4月からは第一生命財団による保育所助成など、待機児童問題に対して量・質の両面に取り組んでいます。



インドのスター・ユニオン・第一ライフ社で製作された「安心の絆」の盾

理念を共有し、各国とともに成長を目指す

海外では、長い歴史の中で私たちが守り続けてきた「お客さま第一主義」という経営理念や、「安心の絆」という使命に対する共感の輪が、確実に広がりを見せています。例えば、インドのスター・ユニオン・第一ライフ社では、「安心の絆 (Passing on peace of mind)」の考え方をより広く浸透させるため、その言葉を刻印した盾を製作し、職員への啓発に活用していました。このことは、異なる社会背景を持つ国においても、私たちがお客さまに対して寄せる思いは同じ

トップメッセージ

**「いちばん、人を考える会社になる。」
さらなる飛躍と、持続可能な社会を目指して**

代表取締役社長 渡邊 光一郎

なのだ実感できる出来事で、私は大きな感動を覚えました。

実際、各国がそれぞれ異なった社会保障制度を持つ以上、それを補完すべき生命保険のあり方も当然異なってきます。しかし、この事例から理念やビジョンというものは日本国内だけでなく、全世界に通じるものだと確信しています。私たちは、海外でも理念を共有し、お互いに学びあいながら、共に成長していきたいと考えています。

次のステージに向けての「実践躬行」

どんなときも第一生命の根底にあるのは、創業以来一貫して掲げてきた経営理念「お客さま第一主義」です。私たちはあらゆる業務をお客さま視点で見直し、経営の質を高める「経営品質向上活動」を早くから進めてきました。その後、お客さまのみならず、当社を取り巻くすべてのステークホルダーへの価値提供を目指し、「CSR経営」へと進化させ、そして2010年度の株式上場という新創業では、当社らしさをさらに発揮するため、今日の「DSR経営」へと発展させてきました。

逆風の3年間を経た今、この「DSR経営」を推進し、私たちは次に歩むべきステージに向けて自ら順風を吹かせてい

ます。そのため、2015年度までの新たな中期経営計画では、DSR経営を「実践躬行^{*}」するという意味を含め、「Action D」を掲げました。

この「D」にはDSR経営という意味のほかに、ステークホルダーの期待に応える成長を意味する「Dynamism(力強さ)」、資本効率・企業価値の向上を意味する「Discipline(規律)」、グループ運営体制の進化を意味する「Dimension(広がり)」、そしてグループ人財価値の向上を意味する「Diversity(多様性)」という4つの意味も込めています。この4つの柱をもとに、さらなる飛躍を目指し、全職員がそれぞれの立場から、社会環境の変化をとらえ、商品・サービス・チャンネルなどあらゆる経営資源を活かし、価値を提供していきます。

※「実践」とは理念・ビジョン・理論をそのとおりに行うこと。「躬行」とは自ら実行すること。

価値創造経営でさらなる成長を目指して

現在の日本は、少子高齢化だけでなく、いくつもの難問を抱えた「課題先進国」の状態にあり、これらを克服し「課題解決先進国」として成長できるかどうかの分岐点に立っています。そして、日本が抱えるこうした課題は私たち生命保険会社の課題にもつながっているといえます。私たちはさま

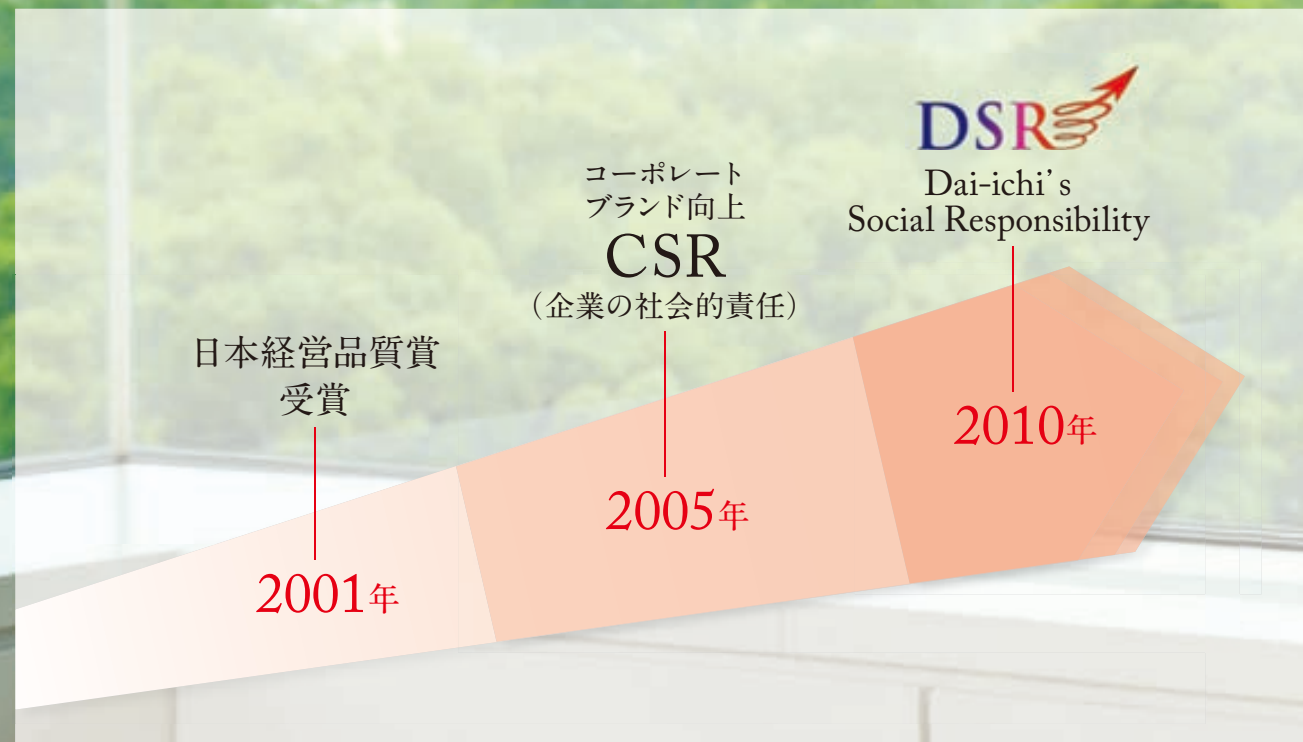
ざまな課題を乗り越えて成長を続け、ステークホルダーの皆さまへ新しい価値を創造し、提供していかなければなりません。また、生命保険という事業は、長期的な視野に立ち、持続可能性を追求することが重要です。そこで私たちが実践するDSR経営こそ、長期にわたる持続的な価値の創造・提供が可能であると確信しています。そして、こうした当社グループの取り組みを支えるのは職員一人ひとりにほかなりません。そのため、引き続きダイバーシティ&インクルージョンを推進し、職員一人ひとりが個性を活かし、いきいきと働ける組織を作り上げていきます。

当社グループは、「いちばん、人を考える会社になる。」を目指して全職員がDSR経営を実践躬行し、次の成長のステージへと臨んでいきます。

そしてDSR経営による飛躍を果たし、アジアを代表する生命保険会社としての実績を残すこと、生命保険事業における成功モデルとして存在を示すこと — それこそが、日本が「課題解決先進国」となり、持続可能な社会を実現していくために私たちが貢献できることであると信じ、着実に歩んでいきます。



「新たな価値を創造し、
ステークホルダーの皆さまへ」
DSR経営に込められた
第一生命の思い



2013-15年度 中期経営計画「Action D」

第一生命グループのさらなる成長を目指して

当社グループは、2013-15年度中期経営計画「Action D」～グループを挙げた更なる飛躍への挑戦」に取り組んでいます。グループビジョン「いちばん、人を考える会社になる。」を目指す価値創造経営の枠組みを「DSR経営」と銘打ち、この枠組みにそって、ステークホルダーの皆さまからの期待に

応える持続的な成長の実現を目指します。「Action D」で推進する3年間を、グループを挙げてさらなる飛躍に挑戦する期間と位置付け、4つの「D」で構成する基本戦略に基づき、成長の角度をさらに上げた取り組みを展開していきます。

Action Dの流れ



※資本・リスク・利益の状況に応じた経営計画・資本政策などを策定し、事業活動を推進すること。

成長戦略 【Dynamism】

●国内生保市場でのシェア拡大に向けた成長戦略の実践

お客さまニーズを捉えた競争力の高い商品投入を継続し、マーケットを上回る成長を実現させます。具体的には、当社では医療・介護分野を強化し、第一フロンティア生命では競争力のある貯蓄商品を機動的に投入します。また、当社の組織力を活かした「均一かつ高品質」のコンサルティング・サービスを提供するとともに、第一フロンティア生命・DIAMアセットマネジメント社とのコラボレーションによる販売促進等、グループを挙げた営業推進によるシナジー創出に取り組み、さらにお客さま視点に立ったソリューション提供で成長市場を発掘します。そして競争力強化に向けた最適コスト構造を追求し、固定コストの効率化に向けた取り組みを継続していきます。

●海外生保市場での事業展開加速、利益貢献の拡大

成長性・収益性を勘案し、地域分散された海外事業ポートフォリオを中期的に構築していきます。また、既進出各国でのバリューアップを追求します。専門人財・ノウハウ等をグループで共有できる態勢を構築するなど、経営管理態勢・インフラを高度化させます。

●資産運用分野での利益貢献の拡大

アセットマネジメント事業での利益成長を目指していきます。また、ALM運用の推進および機動的運用による付加収益の追求に取り組みます。

ERM 【Discipline】

グローバル大手生保に伍する資本水準の確保に取り組みます。また、資本再配賦による資本効率・企業価値の向上や株主還元の拡充を目指します。

グループ運営態勢 【Dimension】

グループ経営本部を中心に、グループの成長加速とグループ運営のさらなる強化を推進します。グループ各社とのビジョン・戦略の共有によって、企業価値の最大化を目指します。

グループ人財価値 【Diversity】

知識教育の強化により、営業職員のレベルを向上させるなど均一かつ高品質なコンサルティング・サービスの提供に向けたチャネルを拡充していきます。また、女性社員活躍推進に向けたポジティブアクションの加速等、ダイバーシティ＆インクルージョンの推進に取り組みます。

DSR経営

ステークホルダーの皆さまへ 価値を提供するために

第一生命では、お客さまからの期待、社会からの要請に
 応えるために、DSR (Dai-ichi's Social Responsibility)
 経営を推進しています。このDSR経営とは、全社でPDCA
 (Plan-Do-Check-Action)サイクルを回して経営品質向上に
 努め、ステークホルダー(利害関係者)の皆さまへ価値を提供
 する、当社独自の価値創造経営です。このDSR経営の
 実効性を高めるために、社長を委員長としてDSR推進委員会
 を設置するとともに、その傘下に4つの専門委員会を設置し、
 重点的に取り組んでいます。

DSR経営体系



専門委員会体制図

品質保証 ▶P11

お客さま視点を持ち、最適な
商品・サービスをお届けするために



社会貢献・環境活動 ▶P17

社会の一員として、より良い
社会・環境の形成のために



健康増進 ▶P21

社会保障制度を補完する役割を担う
会社として、すべての人の健康のために



ES・ダイバーシティ ▶P23

当社のすべての取り組みを支える
役職員の活性化のために



DSR 推進委員会

当社の経営品質を向上させ、
すべてのステークホルダーの皆さまへ
価値を提供するために

DSR経営推進状況

カテゴリ	DSR経営 推進指標	指標解説	2010 年度	2011 年度	2012 年度
品質保証	一人あたり新契約件数	営業職員一人あたりの新契約件数	30.2件	30.9件	31.4件
	延べご契約件数	当社へご加入いただいている個人のお客さまの契約件数(個人保険・個人年金)	1,240.5万件	1,266.2万件	1,287.4万件
	「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	84.6%	86.0%	86.1%
	「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%	86.5%	87.5%
	「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	95.2%	93.5%	93.1%
	お客さまの声 苦情件数	当社に寄せられたお客さまの声のうち、苦情に関する件数	79,547件	78,803件	68,174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)	4.66%	4.69%	4.53%
社会貢献・ 環境活動	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	170,000t-CO ₂	153,000t-CO ₂	146,500t-CO ₂
	紙資源総使用量	全社での紙資源(OA用紙、パンフレット、保障設計書等)の総使用量	9,954t	9,922t	9,849t
	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の占率	73.7%	76.0%	94.0%
健康増進	喫煙率	当社職員の喫煙率	男性:36.0% 女性:29.5%	男性:33.4% 女性:28.1%	男性:33.0% 女性:27.9%
	適正体重維持者占率	BMI※25未満の職員占率 ※身長からみた体重の割合を示す体格指数	男性:68.0% 女性:79.0%	男性:68.2% 女性:78.7%	男性:69.7% 女性:78.2%
ES・ ダイバーシティ	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における「満足」、「やや満足」の回答占率	65.9%	69.4%	69.9%
	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	5.1時間	5.0時間	6.7時間
	女性管理職占率	管理職(部長相当職、課長相当職、オフィス長)での女性占率	17.3%	17.6%	18.2%
	障がい者雇用率	各年度の6月1日時点での雇用率	2.02%	2.03%	2.06%
	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	63.6%	67.7%	64.3%



品質保証

お客さまへ安心をお届けするために

生命保険は、お客さまに安心をお届けする大切なものです。第一生命は、お客さまの視点で最適な商品・サービスをお届けし、「一生涯のパートナー」を目指して、さまざまな取り組みを展開しています。

読者からの声



(30代 男性)

具体的なお客さまへの対応・エピソードを知りたい。



(50代 女性)

契約者の視点がどのような仕組みで活かされているのかが分かりづらい。



(40代 男性)

年齢別にどのような商品があるのかを教えてください。

契約時・期間中のサービス

お客さまとの接点の強化

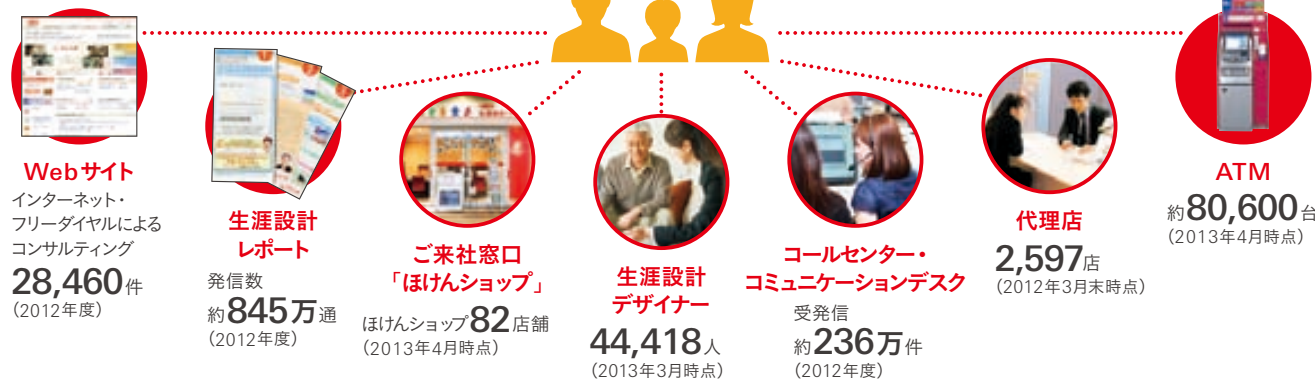
生命保険には、「ご契約の説明・申し込み」、「ご契約期間中」、「保険金・給付金のお受け取り」の3つの段階があります。当社グループでは、組織力を活かし、すべての段階でお客さまへ均一かつ高品質なコンサルティング・サービスを提供することにより、「一生涯のパートナー」として真の価値創造を追求し、お客さまの満足度向上に向けて取り組んでいます。

生涯設計デザイナー（営業職員）をはじめとする、お客さ

まと対面してコンサルティング活動・サービスを行う職員は、商品・サービス知識だけでなく、社会保障制度や税制といった生命保険に関わる一般情報についてもお客さまへお届けし、あらゆる場面でお役に立てるように取り組んでいます。

また、全国82カ所（2013年4月時点）に配置したご来社窓口「ほけんショップ」や提携代理店、コールセンターやWebというさまざまな媒体を活用し、お客さまの利便性の向上に努めています。

お客さまとの接点



担当者の思い

この仕事を始めて14年目になりましたが、入社してから今に至るまで、初心を忘れず、毎日お客さまのもとへ訪問し、コミュニケーションを取るということを心掛けてきました。

最近では、コールセンターやWebサイト等、お客さまとの接点は多様になっていますが、お客さまと対面でコミュニケーションを取ることは、私たち生涯設計デザイナーにしかできない部分だと思っています。直接お会いすることで、お客さまの状況をしっかりと把握し、適切なコンサルティングができると考えています。

また、保険金・給付金のご請求や契約内容変更のご要望をいただいた際には、誰よりもいち早く駆けつけてお手続きをすることも意識しています。お客さまが必要なときに必要なサービスをお届けすることが、私たちの役割だと思っています。

こういった活動の結果、たくさんのお客さまから信頼いただき、お付き合いをさせていただいています。

これからもたくさんのお客さまとの信頼関係、そして私の経験を基本として、さらに一人でも多くのお客さまとお会いし、安心の絆をお届けしたいと思っています。

初心を忘れず、「お客さま第一主義」を実践していきます



広島総合支社
細川弘子

契約時・期間中のサービス

お客さまの安心をいちばんに考えた商品の開発

お客さま一人ひとりで、生活環境や家族構成が異なり、必要となる保障も異なります。第一生命は、お客さまのニーズに柔軟に対応できるよう、商品開発に取り組んでいます。

その中でも、当社の主力商品である「順風ライフ」は2010年8月から販売を開始し、その後も、お客さまのニーズ・医療技術の進歩に合わせて、内容を進化させてきました。2012年9月には、「先進医療特約」や「シールドプラス特約」

といった病気を治すための保障を充実し、さらに治すために必要な情報・サービスを利用できる「順風ライフ パワーメディカル」を新たに発売しました。そして2013年4月には、保障見直しの柔軟性を強化し、ご加入いただける年齢範囲を拡大することにより、さらにお客さまニーズへの対応を強化しています。

第一生命の商品ラインアップ(2013年7月現在)

	ジュニア	ヤング	世帯形成層	ミドル・シニア	(契約年齢範囲)
死亡保障	順風ライフ	順風ライフ	順風ライフ	順風ライフ	順風ライフジュニア:6~14歳 順風ライフ:15~70歳
医療保障		メディカルエール		メディカルエール	メディカルエール(定期型):0~49歳 メディカルエール(終身型):50~80歳
介護保障			悠悠人生		悠悠人生:40~75歳 Mickey:0~8歳
貯蓄性			養老保険U		養老保険U:3~75歳 グランロード:0~75歳 しあわせ物語:15~60歳 サクセス系:20~80歳
事業保障			サクセスU		
損害保障			損害センター (引受保険会社)		
がん保険			Afac (引受保険会社)		

(登)C13P0202(2013.7.8)⑤

契約時・期間中のサービス

生涯設計レポートを通じたお客さまとのコンタクト

お客さまに保険金・給付金等を確実にお受け取りいただくためには、ご契約内容をご理解いただくことが重要です。当社では、年に1回ご契約内容に合わせて、契約ごとのお支払事由や、過去10年分のお支払状況を掲載した「生涯設計レポート」を発行し、お客さまにお届けしています。

また、「生涯設計レポート」のお届け等に合わせて生涯設計デザイナーがお客さまのもとへ直接訪問し、ご契約内容等のご説明をさせていただき活動を推進しています。日々変化する生活環境や医療技術に合わせて、ご契約内容のメンテナンスをご案内するとともに、健康・医療・介護・暮らしに関するサポート情報のお届け等を通じて、お客さまの「一生涯のパートナー」としてお役に立てるよう取り組んでいます。

2013年度生涯設計レポート



(登)C13P0202(2013.7.8)⑤

保険金・給付金のお受け取り

お客さまの立場に立ったお手続き体制の充実

「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、生命保険の役割が果たされる」という考え方のもと、当社ではお客さまに保険金・給付金をより早く、正確にお受け

取いただくことができるよう取り組んでいます。また、スムーズにご請求手続きが進められるよう、お客さまの立場に立ってさまざまな取り組みを行っています。

保険金・給付金手続き品質向上の取り組み

▶ご請求時の正確・丁寧なご案内

コールセンターに寄せられた「ご請求に関するお問い合わせ」について、専門の担当者が直接、正確で丁寧なご案内を実施

▶ご請求に関する利便性向上

お客さまのご都合に合わせて、生涯設計デザイナーや窓口での手続き以外にも、書類の郵送で手続きを可能にするなど、多様な手続方法を用意

▶ご請求いただきやすい環境の整備

医師による診断書の提出に代えて、お客さまご自身にご記入いただく報告書と領収書の写し等でご請求いただける方法を用意

▶より早く保険金をお受け取りいただくための取り組み

お手続きの翌営業日中に死亡保険金をお客さまの口座にお届けする「保険金クイックお受け取りサービス」を開始



TOPICS

保険金クイックお受け取りサービス

保険金・給付金のお受け取りに関するお客さまの声をヒントに、「保険金クイックお受け取りサービス」を開始しました。当サービスには一定のご利用条件がありますが、

当社窓口で午前10時30分までにお手続きをいただいた場合、翌営業日にご指定口座で保険金全額をお受け取りいただくことができます。

担当者の思い

私は、新商品に関連する事務の設計や、お客さまの利便性向上に向けたサービスの企画・展開を主に担当しています。2012年11月からスタートした「保険金クイックお受け取りサービス」も、担当した企画の一つです。

このサービスを企画したきっかけは、お客さまから寄せられた迅速なお支払いに対する感謝の声でした。私たちがより早く保険金をお届けできる仕組みをご提供できれば、さらに多くのお客さまのお役に立てるのでは、と考えました。

当サービスについて、ご利用いただいた方からもご好評をいただいておりますが、保険金のご請求お手続きにはお客さまのお手数を掛けている部分も多く、さらなる工夫ができると思います。一人でも多くのお客さまにご満足いただけるよう、これからも、より一層のサービス向上に努めていきたいと考えています。

お客さまにいち早く保険金・給付金をお届けできるよう取り組んでいます



保険金部 藤井 眞輔

保険金・給付金のお受取り

保険金・給付金のお支払状況

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、ご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。

第一生命は、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保険会社を目指しています。なお、2012年度に当社では年間約1.8兆円、1日あたりにして約50億円の保険金・給付金等をお届けしました。

2012年度保険金・給付金のお支払件数

お支払件数	死亡・高度障害・特定疾病保険金等	入院・手術給付金等
1,017,381件	80,482件	936,899件

2012年度保険金・給付金等のお支払額



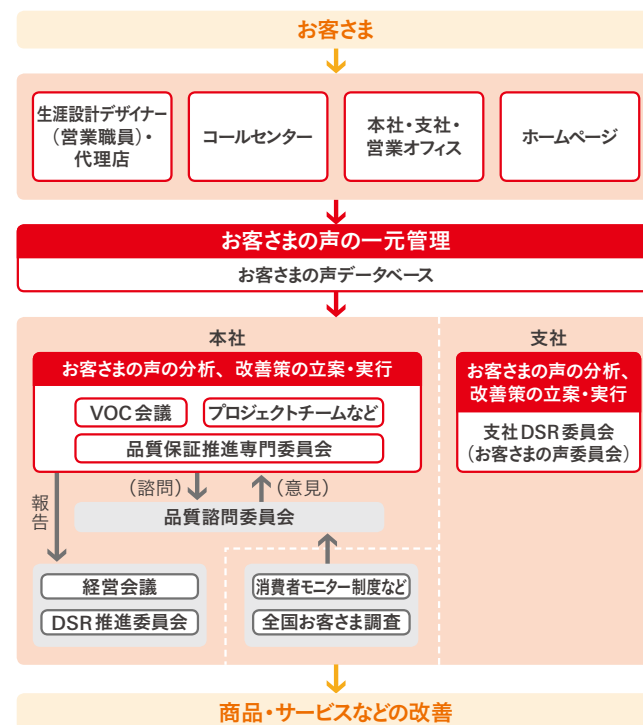
合計1兆8,228億円
(1日あたり約50億円)

品質向上に向けて

お客さまの声を活かす仕組み

当社では、お客さまからの苦情に対して速やかに対応し、最優先で取り組んでいます。ご契約時・ご契約期間中・保険金等お受取時のすべての場面でいただいた「お客さまの声」にお応えし、お客さまに最も支持される生命保険会社となることを目指しています。

日々全国からいただく「お客さまの声」を経営に反映させるための仕組みを1992年度に構築し、レベルアップを図りながら運営しています。これは、お客さまとの接点を通じて寄せられる「お客さまの声」を集約・分析し、経営や業務改善に反映させる仕組みです。具体的には、毎月の「VOC (Voice of Customer: お客さまの声) 会議」で分析し、課題を整理後、プロジェクトチーム等にて改善策を立案・実行し、その取り組みを「経営会議」等に報告しています。また、改善策等の検討に際しては、「消費者モニター制度」等を通じ、消費者の立場からのご意見・アドバイスをいただくことで、よりお客さまのご要望に応えられるよう改善を図っています。



未来に向けて

「一生涯のパートナー」を目指して

担当者の思い

私は、お客さまに喜んでいただくことだけを考えてこの仕事に取り組んでいます。そのため、お客さまの視点で物事を見ることができるよう、お仕事の内容やご家族の状況に始まり、好みに至るまで、お客さまの情報を徹底的に収集するよう心掛けています。しかし、その情報を収集するためにはまずお客さまに信頼していただくなくてはなりません。ですから、毎日欠かさずお客さまのもとへ訪問し、どんなに短い時間でも、どんなに些細なことでもコミュニケーションを取り、お客さまとの人間関係を築くよう心掛けています。その中で、お客さまから必要とされることが私のやりがいつながっています。「香川さんがいなかったら僕はどのような？」と聞いていただいたときには、うれしくてたまりませんでした。これからも、私にしかできないことにチャレンジし、お客さまに喜んでいただけるよう活動していきたいと思っています。

お客さまから必要とされる存在を目指します

名古屋
コンサルティング
営業室
香川舞美



お客さまの声

香川さんは、私たちと一所懸命コミュニケーションを取ろうとしてくれます。私は生命保険の営業の方が苦手でしたが、彼女の熱心さに惹かれ、彼女であればと思い、契約をしました。しかしそのときは健康状態に問題があり、加入することができませんでした。その後、音信不通になると思いきや、彼女はそれから

も私のところに来て、まるで家族のように私の体を心配してくれたのです。そんな彼女の気遣いに突き動かされ、自分も体質改善を心掛け、結果として保険に加入することができました。彼女であれば、安心して任せられると思っていますし、これからも引き続きお付き合いさせていただきたいと思っています。

お客さまの声をサービス向上につなげます

担当者の思い

私はお客さまからの電話への対応を行うコミュニケーションの指導を担当しています。自身も過去にコミュニケーションとして対応していましたが、多くのお客さまとお話しし、中にはこちらの対応が至らず、お叱りを受けたこともありましたが、現在はその経験を活かし、お客さまに正確な情報を迅速にご案内し、お電話していただいたお客さまに気分良く、また電話を掛けようと思っていただけるように指導し、サービス向上に努めています。私たちの仕事は、お客さまの声をダイレクトに聞くことができます。それは会社に対してお客さまからのご意見・ご要望をしっかりと伝える代弁者の役割を担っているとも思っています。そのため、お客さまからのニーズをしっかりと把握し、第一生命がより良いサービスを行えるよう、これからも取り組んでいきたいと考えています。



コールセンター
統括部
木村美佐



社会貢献・環境活動

笑顔広がる社会・環境のために

少子高齢化・環境保護等、現代社会にはさまざまな課題が存在し、質・量ともに多様化してきている中で、これらの課題を行政だけで解決することは難しくなっています。社会の課題に対して、第一生命は企業市民としてより良い社会を形成するために、さまざまな取り組みを展開していきます。

読者からの声



(20代 女性)

海外での社会貢献活動の様子を詳細に知りたい。



(40代 男性)

東日本大震災のその後の取り組みが気になる。



(20代 男性)

もっと第一生命の支援を受けた実際の方々のインタビューを載せてほしい。お客さまや、いろいろな関係者の声が聞きたいと思いました。

①インドでの干ばつ被災支援 ②タイでの洪水被災地で活動する社長をはじめとしたオーシャンライフ社 職員 ③オーストラリアTAL社による介助犬育成事業 ④気仙沼市唐桑地区での東日本大震災復興支援 ⑤タイでの洪水被害を受けた学校の修復支援 ⑥ライフサイクルゲームIIを用いた学校向け出張授業の様子



資産運用分野におけるE・S・G行動原則「E・S・G 三本の矢」

当社は、約30兆円の資産を運用する機関投資家として、安全性・収益性だけでなく社会性・公共性にも配慮した資産運用に努めています。近年、環境 (Environment)・社会 (Society)・ガバナンス (Governance) を考慮した投融資への世界的な関心が高まる中、当社では「E・S・G」の視点を盛り込み、政府の成長戦略への貢献を目指して独自に策定した行動原則(「三本の矢」)を実践しています。

“E”の矢 ～環境・インフラ分野への投融資の積極化

中期経営計画期間である2013年～15年の3年間で成長分野へ最大1,500億円の投融資を行い、その柱の一つとして環境・インフラ分野への投融資を拡大することとしています。最近では、社会的要請が高まっている電力安定供給への貢献を目的として、国内の電力エネルギー事業(メガソーラー等)へ2013年度において100億円超(2013年8月時点)の投融資の実行を決定しています。こうした事業への投融資は、社会・経済的な意義のみならず、投資対象としても景

気変動の影響を受けにくく、長期にわたり安定した収益を期待できるため、中長期の資産運用を志向する生命保険会社にとって、新しい資産運用手段の一つとしても注目しています。

今後も電力エネルギー等の環境・インフラ分野へ積極的に資金供給を進め、国内社会・経済の持続的な成長・発展に貢献していくとともに、民間資金の活用ニーズが高まっている世界各国のインフラ整備案件への投資の検討を進め、機関投資家としての本来機能を発揮したいと考えています。

2013年8月までの主な投融資事例(2013年度)

分野	金額	投融資形態
バイオマス発電事業	30億円	ローン
メガソーラー(大規模太陽光発電)事業	計43億円	ローン
メガソーラー(大規模太陽光発電)事業	5億円	エクイティ投資
火力・再生エネルギー事業	30億円	PEファンド

“S”の矢 ～ダイバーシティのさらなる推進

当社では、女性の活躍推進等の「ダイバーシティ&インクルージョン」に取り組んでいますが、2010年に開始したSRI(社会的責任投資)株式ファンドの運用*においても、投資先企業抽出のための評価指標の一つとして、企業における「女性の活躍推進状況」(役職者の女性比率、育児休業取得者率等)を重視しています。2013年度には当該ファンドへの投資金額を当初の10億円から30億円に増額するとともに、ファンド名称を「ESGファンド」に改めた上、ダイバーシティ推進関連の評価指標のウェイトを引き上げており、こうし

【当社ファイナンス案件の一例】
清水建設グループ 赤穂太陽光発電所
(完成イメージ)



た取り組みを通じ、政府の成長戦略でも強く提唱されている「女性が活躍しやすい職場環境作り」に貢献したいと考えています。

*当該ファンドは国内上場株式を投資対象としてインハウス運用(外部に委託しない自家運用)を行うものです。

“G”の矢 ～投資先企業のコーポレート・ガバナンス向上

2兆円超の国内株式を保有する機関投資家として、投資先企業のコーポレート・ガバナンス向上につながる取り組みを積極的に行っています。

企業価値向上の余地が大きい企業や不祥事が発生した企業等に対して、日常的な対話や株主総会議案への議決権行使を通じて、持続的成長のサポートを行うこととしています。機関投資家の果たす役割への社会からの期待が年々高まっていますが、当社はそれらに応えるべく、今後も投資先企業のガバナンス強化に資する対応を進めていきます*。

*当社は株式投資を行う部署に10人超の株式アナリストを配置し、企業の成長力、E・S・G等、さまざまな観点から上場企業の調査・分析を行っています。なお、議決権行使の方針については当社Webサイトで公表しています。

少子化問題の解決に向けて

ライフスタイル・就労環境の変化に伴い、待機児童数の増加は深刻な社会課題になっています。その中で第一生命は、機関投資家として保有する多くの不動産物件を活かし、この課題解決に向けて保有不動産への保育所誘致に取り組んでいます。

保育所誘致は、自治体ならびに保育所運営会社との協議や、保育所設置に向けた設備面での対応、すでに入居しているテナントへの配慮や安全対策工事等、通常のテナント誘致とは異なる点に注意する必要がありますが、順次整備を進めてノウハウを蓄積しています。2013年4月時点で首都圏に6つの保育所を誘致・開園し、合計で約260名の待機児童を受け入れることができています。

また、2013年4月1日付で発足した第一生命財団は、豊かな次世代社会の創造に寄与することを目的に、少子高齢化社会において健康で住みやすい社会の実現に向けて調査研究・助成等を行っています。その取り組みの一つとして、新設の保育所および認定こども園に対する助成事業を開始し、保育所施設数の増加・保育の質の向上に貢献しています。

写真：田端ASUKAタワーにて(株)ポピンズが運営する保育園の様子

待機児童受入れ人数

物件名	所在地	保育所名	定員
幕張テクノガーデン	千葉県千葉市	アスク海浜幕張保育園	59
中野本町第一生命ビル	東京都中野区	幼保園ベビーサロン新中野	30
大森ベルポートE館	東京都品川区	アスク南大井保育園	70
新高円寺第一生命ビル	東京都杉並区	ピノキオ幼児舎新高円寺園	28
田端ASUKAタワー	東京都北区	ポピンズナーサリースクール田端	40
東京スクエアガーデン	東京都中央区	キッズスクウェア東京スクエアガーデン	30
合計			257



杉山千紗さま
田端ASUKAタワーにて(株)ポピンズが運営する保育園をご利用

利用者の声 第一生命の取り組みに期待しています

2013年4月の開園のタイミングで「ポピンズナーサリースクール田端」に入所しました。入所前は、いろいろな保育所を見て回り、設備や保育士さんのレベルの高さ、そして立地の良さを考慮してこの(株)ポピンズが運営する保育所に決めました。利用し始めて1カ月ですが、駅に近くて利便性が高い上に、保育士さんの対応も良く、すべての面で満足しています。私の娘は1歳クラスで、運よくスムーズに入所することができましたが、知り合いの中にはなかなか保育所が見つからず、苦労されている方もいらっしゃいます。中にはやっと入所できても、自宅から遠く、交通の便が悪いために車で毎日送り届けている方もいらっしゃいます。

まだまだ保育所へのニーズは高いと思いますので、より多くの方がサービスを受けることができるよう、是非とも第一生命には場所の提供をはじめとして保育所支援事業にも引き続き取り組んでいただきたいと思います。

震災復興支援ビジネス商談会の開催

東日本大震災の発生から年月が経過しましたが、被災地では課題が未だ山積みの状態です。その中で、当社は震災後、東北の復興のために何ができるかを考え、さまざまな支援活動を展開してきました。

その活動の一つとして、仙台総合支社では「ビジネス商談

会」を開催しました。この商談会では、被災した地元企業を支援するため、大手企業とのビジネス面での橋渡しを目的に2013年4月までに計4回開催し、延べ1,517社、2,038名のお客さまにご参加いただきました。



海外での社会貢献活動

当社グループは、海外においてもさまざまな社会貢献活動を展開しています。

日本の生命保険会社として初めて進出したベトナムでは、第一生命ベトナム社と協働し、白内障治療の無償提供に取り組んでいます。このような活動が経済活動とともに評価され、第一生命ベトナム社は国の発展に寄与した外資系企業を表彰する「ゴールデンドラゴン賞」を5年連続で受賞しています。

またオーストラリアでは、TAL社が、介助犬育成や乳がん研究支援イベントへの協賛を行い、幅広い分野で社会貢献に取り組んでいます。

さらに、自然災害が多いアジア地区においては、復興支援にも積極的に取り組んでいます。2013年に深刻な干ばつ被害に見舞われたインドでは、スター・ユニオン・第一ライフ社が食料や水の無償提供を実施しました。

そして2011年にタイで起こった記録的な大洪水に対しては、オーシャンライフ社が被災地域の小学校に備品支援を

するとともに、校舎の塗装や植樹等、学校の修復作業も行っています。さらに、当社と協力してインターンシップ制度を導入し、教育支援を実施しています。





健康増進

健康でいきいきとした暮らしのために

少子高齢化を理由に社会保障制度の持続可能性が危ぶまれています。この危機を乗り越えるためには、国民の負担を増やすということだけでなく、一人ひとりの健康を増進し、社会的負担の軽減を推進していく必要があります。第一生命は、この社会保障制度を補完する立場として健康増進をサポートするさまざまな取り組みを推進して、課題解決に向けて取り組んでいます。

読者からの声



(50代 女性)

健康や福祉にまで活動をしていることを、昨年のDSRレポートで初めて知った。その中で担当者が実際にどのような活動をしているか詳細を知りたいと思った。



(40代 男性)

高齢化社会の中で、どのような情報提供・サービスを行っているのか、また今後どのような活動を展開していくのかを教えてください。



(40代 男性)

従業員の健康啓発について、具体的な取り組みを示してほしい。

①②職員の健康診断の様子 ③保健衛生の向上に貢献した方を表彰する保健文化賞の第64回贈呈式の様子 ④乳がん研究支援チャリティーマラソンに参加するTAL社員 ⑤お客さま向けの健康啓発セミナーの様子



お客さまの健康

お客さま向け健康増進の取り組み

当社では、お客さまの健康増進に向け、がんをはじめとするさまざまな病気に関する正しい知識や予防法、検診受診の啓発といったお役に立つ情報を、さまざまな媒体を通じてお届けしています。

生涯設計デザイナーが使用するタブレット型モバイルパソコン「DL Pad」や情報誌といった媒体のほかに、2012年4月に開始した「メディカルサポートサービス」では、個人保険のご契約者・被保険者とそのご家族を対象に、健康・医療・育児・介護に関する情報を電話・Webで24時間いつでも無料でご確認いただけます。

担当者の思い

この活動を行っていて、お客さまの健康への関心、特にがんへの関心が高まっているということを感じました。しかし、興味を持つお客さまが多くなっている一方で、まだまだ正しい情報が伝わっているわけではありません。そのため、私は健康や病気に関して情報収集・勉強をしてお客さまへ正しい情報をお伝えするように努めています。

私は、過去に主人をがんで亡くしています。そして私自身も過去、脳梗塞で倒れた経験があります。ですので、健康の大切さは身に染みて理解しているつもりです。お客さまに自分と同じ辛い経験をさせたくないという思いで、お客さま一人ひとりに関心を持っていただき、正しい知識をお伝えしていきたいと思っています。

お客さまが健康でいていただくために情報をお届けしています



奈良支社 国分知砂代

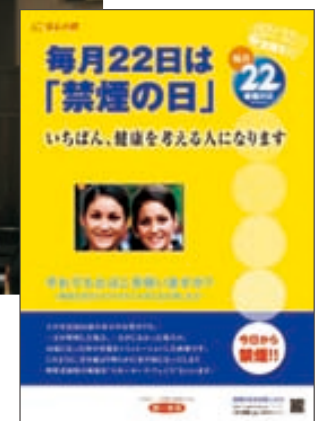
職員の健康

職員向けの啓発活動

お客さまに健康に関する知識を正しくお届けするためには、何よりもまず職員自身が健康増進に取り組み、知識を取り入れる必要があります。当社では、お客さまのお役に立つ情報を適切にお届けできるよう、職員の健康への関心を高める取り組み「GENKI☆はつらつ☆キャンペーン」や、医療知識研修にも取り組んでいます。



上：社内での研修風景
右：社内向け健康啓発ポスター





ES・ダイバーシティ

活気あふれる 職場づくりのために

第一生命グループのすべての取り組みを支えるのは人財であり、重要な経営資源と考えます。そしてさまざまな社会課題を解決するためには、多様な人財を受け入れ、その価値観を尊重し、一人ひとりが個性と能力を十二分に発揮できる環境を構築することが必要不可欠です。当社グループは、ステークホルダーの皆さまへ多くの価値を提供すべく、その源となる人財の育成・環境整備に努めていきます。

読者からの声



(30代 女性)

色々な表彰を受賞しているようだが、雇用形態・体制をより進化させ、先進的に取り組んでほしい。企業規模の大きさ・知名度から、第一生命が持つ影響度は大きいと思う。



(20代 男性)

ワーク・ライフ・バランスを社員レベルでどのように実践しているのか、また実際に取り組んでいる社員はどのように感じているのか知りたい。



①②当社で活躍する外国人職員 ③④「dl.café」にて働く第一生命チャレンジド社員

ダイバーシティ推進

女性の活躍推進

当社が持続的にステークホルダーの皆さまへ価値を提供していくためには、多様な人財が活躍することが必要です。こうした考えのもと、「多様性(ダイバーシティ)」をお互いに「受容(インクルージョン)」することで、新たな価値を創

造する「ダイバーシティ&インクルージョン」を推進しています。中でも職員の多くを占める女性職員が活躍できるよう、意識改革や育成体系の充実に取り組んでいます。

制度利用者の声

2006年の入社以来、主に事務・サポート業務を担当してきました。昨年度の昇格をきっかけに、自分の働き方を変えたいと思い、今とは全く違う世界を見て参考にしようと、社外トレーニーに参加しました。

参加した企業では、女性社員がゼロから企画を立案し、運営しており、責任の大きい業務を担当されていました。こうした他企業の女性社員の業務とその働き方を目の当たりにし、多くの刺激を受けるとともに、今までの自分の働き方にも見直すべき部分が多くあると感じました。社外の就業体験という会社から提供してもらったチャンスと自身の今までの業務の経験とを合わせながら、今後の業務に活かすとともに、会社全体に貢献できるようになりたいと思います。

社外トレーニーで得た経験を
今後に活かしていきます

都心総合支社
新藤真梨枝

ダイバーシティ推進

障がい者雇用への取り組み

当社グループは、企業市民として広く雇用の機会を提供していくことも重要な社会的責任の一つと考えます。そのため、当社では障がい者の積極的な採用を進めるとともに、働きやすい環境整備に取り組んでいます。2013年6月時点では障がい者雇用率は2.06%で、890人が全国で活躍しています。また、グループ会社の第一生命チャレンジドでは、

知的障がいや精神障がいのある職員を中心に、複数の就労場所で清掃・印刷・喫茶等の幅広い業務を展開しています。喫茶事業では、2012年11月に第一生命日比谷本社ビル1階に「dl.café(ディーエル・カフェ)皇居前店」をオープンし、お客さまにもたくさんご利用いただいています。

担当者の声

日比谷喫茶室では、障がいのある職員6人を中心として、総勢8人が働いています。

お客さまの反応が直接見えるお仕事ですので、毎日がとても刺激的です。お客さまがおいしいねと喜んでいただける顔を見られることがとてもうれしく感じます。

逆に、ミスでお客さまから叱られてしまうこともあります。その際にはチーム全員で意見を出し合って改善を図っています。これからも、より良いサービスを提供するために、コミュニケーションをしっかりと取りながら、楽しくそして長く働いていきたいと思っています。

チームで助け合いながら
楽しく働いています

第一生命
チャレンジド
西郷麻耶(左)
松井恵瑠(右)

ダイバーシティ推進 海外への展開

グローバル展開を行っていく上で、人財もグローバル化させていくことが必須課題となります。第一生命では、ダイバーシティ&インクルージョン推進の観点も含め、外国人留学生の採用を積極的に行っています。過去3年では中国・ベトナム・インドネシア等から採用し、2013年4月には、4

人の外国人留学生がグローバル職員として入社しました。この留学生採用を通じて多様な文化や価値観を持つ人財が職場の中で協働し、ひいては当社グループ全体の国際競争力の向上につなげていきたいと考えています。

留学生採用者の声

私は、インドネシア出身で、日本の大学に留学後、2011年に第一生命へ入社しました。入社した理由は、海外、特に自分の母国であるインドネシアを含めたアジアへの展開を積極的に実施していることでした。

実際に入社し、周りの上司・同僚全員が向上心を持って取り組んでいる姿を見て、自分が予想していた以上にこの会社の積極性が強いことを感じました。そして、入社して間もない私もチームの一員として多くの仕事を与えてもらい、やりがいを感じています。

まだまだ日本語も堪能ではなく、困ってしまう場面もありますが、これから第一生命の中で成長し、海外展開のキーマンになれるよう取り組んでいきます。

第一生命の中で成長し、グローバルに活躍していきます



国際業務部
スサント・スティーヴィー

ワーク・ライフ・バランス ワーク・ライフ・バランス推進の取り組み

当社では、職員のワーク・ライフ・バランスを支援するため、さまざまな制度を整備しています。育児休業制度では、法律の定めを大きく上回る内容に設定し、取得者数が1,019人となるほか、女性職員だけでなく、男性職員の取

得も推進しています。また、総労働時間の縮減に向けた取り組みとして、終業時刻目標の設定や早帰り運動を実施するとともに、年次有給休暇の取得推進にも取り組んでいます。

男性育児休業を利用して子どもと一緒に過ごすことができました



運用企画部
黒澤 款

制度利用者の声

2011年12月に長男が生まれ、昨年度に初めて取得しました。平日は仕事を終えて帰宅すると、子どもは寝ている時間なので、休日しか子どもと接する時間が取れませんが、今回の育児休業を利用して普段以上に一緒に過ごす時間を取ることができ、妻からも喜んでもらえました。

まだまだ日本の企業では、男性が育児休業を取るという文化が浸透しきっていないと思いますが、職場の上司・同僚からのサポートを得ながら、そして自身も計画的に業務を進めることによって、こういった制度をさらに活用していきたいと思っています。

TOPICS

女性のエンパワーメント原則(WEPs)への署名

当社グループは、ジェンダー平等と女性のエンパワーメントのための国連機関(UN Women)と国連グローバル・コンパクト(UNGC)が共同で策定した企業の行動原則、「女性のエンパワーメント原則」に署名しました。この原則は、女性が可能性を十分に発揮し、能力を高め、その努力を正当

に評価されるような労働環境・社会環境を整備することを定めた原則です。

この原則に署名することによって、当社グループでは「ダイバーシティ&インクルージョン」に関わる取り組みを、PDCAサイクルを回しながらさらに推進していきます。

TOPICS

ダイバーシティ経営企業100選に選定

当社は、経済産業省が主催する「ダイバーシティ経営企業100選」に保険業界で唯一選定されました。この経営企業100選は、「多様な人材を活かし、その能力が最大限発揮できる機会を提供することで、イノベーションを生み出し、価値創造につなげている経営」を行い、それにより「企業価値向上を果たした企業」を表彰するものです。

今後も当社は、主に内勤の女性職員(事務・サポート業務

に就くことが多かったエリア職員)の働き方を高度化し、成長戦略につながる付加価値の高い職務に取り組む中で、新たな価値創造を目指すとともに、全社を挙げた「意識改革と風土改革」に取り組むことによって、ダイバーシティ&インクルージョンを推進していきます。



ワーク・ライフ・バランス

団体保障事業部「カエルの星」の認定

当社グループ全体でワーク・ライフ・バランスを推進するとともに、各所属でも取り組みを強化しています。その中で、団体保険の新契約・更新・制度変更のお手続き事務を担当している団体保障事業部団体保険課では、業務の効率化と一人ひとりのスキルレベルの向上によって、大幅な業務時間の削減を行い、休暇取得や自己啓発等に有効活用しています。そしてこれらの取り組みが認められ、内閣府が主催する「カエルの星」※に初めて認定されました。

また、業務の効率化だけでなく、一人ひとりが積極的に取り組んだことによってやりがい感の醸成につながり、前向きにさまざまなことにチャレンジしていく風土作りにも貢献しています。

※「カエルの星」は、内閣府男女共同参画局が主催し、日々の業務を効率化してワーク・ライフ・バランス推進に成果を挙げた組織(企業・団体に所属している部・課など)を対象に表彰している賞です。





ステークホルダー ダイアログ

持続可能な社会に向けて 第一生命に求められる役割とは

少子高齢化や環境保護等、さまざまな社会課題がある中で、第一生命の取り組みに対して評価をしていただくとともに、今後求められる役割について、小宮山宏氏からご意見をいただきました。

株式会社三菱総合研究所 理事長
プラチナ構想ネットワーク 会長
小宮山宏氏

これからの時代の中で生命保険に求められる役割

少子高齢化が進み、社会構造が変化する中で、人々のライフスタイルも多様になり、またそれと同時に病気についても多様になってきたと感じています。過去を振り返ってみると、例えば昭和の初期の死因はほとんどが感染症でしたが、現在ではがん・脳卒中・心筋梗塞等多岐にわたります。さらには、その病気の原因も感染症であれば細菌、というようにに特定でき、それに対する治療方法も抗生物質の投与と明確なものでしたが、病気が多様になったため、原因もその治療方法も複雑になりました。そして治療方法が複雑になった結果、場合によっては高額な治療費がかかり、社会保障だけでは補うことはできないケースも増えてきました。

このような時代の変化において重要となってくるのが、予防医療です。大病を患うリスクを事前に防ぐことにより、個人の負担も、社会保障制度への負担も軽減することができます。しかし、この予防医療へ関心を持たせ、それに関する知識を個人で収集することは、非常に難しい課題だといえます。

この状況の中で、生命保険会社に求められる役割は、社

会保障制度ではカバーしきれない部分への保障提供はもちろんのこと、予防医療を一人ひとりへ意識させるための情報提供ではないかと考えます。第一生命では、さまざまながんに関する啓発セミナーの実施等、病気予防の情報提供に取り組んでいますが、今後も継続していただきたいと考えます。また、ただ継続するだけでなく、今後の医療変化に対して迅速かつ柔軟に対応できるよう、長期的な視点に立って事業を進めていただきたいと考えます。



ダイバーシティ推進と少子化問題

日本国内においても、最近では「ダイバーシティ」「女性の活躍推進」が浸透しつつあります。しかし、欧米の先進諸国と比較するとまだまだ遅れています。例えば、女性の上位職登用について、第一生命では18.2%と高いことは評価できますが、女性役員は社外取締役の1人ということで、まだまだ取り組みの余地があると思います。

しかしこの女性の活躍推進をさらに浸透させるためには女性が働きやすい職場だけでなく、女性が働きやすい社会を作る必要があります。それはつまり、子どもを持つことが良いことだと思える社会、子どもを持った人が幸せに生活できる社会を作ることです。

その女性の働きやすさの障害の一つが待機児童問題といえます。最近では保育所誘致に積極的に取り組む地方自治体が増え、素晴らしいと感じています。第一生命でも、保有不動産を活用した保育所誘致を行っていますが、このよ

うな取り組みについても高く評価できると思います。今後も引き続き模範として活動を継続していただきたいと考えます。

また少子化を背景に、教育においても課題が出てきます。昔は1つの家庭に多くの子どもがいて、1つの社会を形成し、家庭内で社会の仕組みを学ぶことができました。しかし、最近では核家族化が進み、子どもたちは学校の中でしか学ぶことができない状況です。そのため学校に求められる役割は今まで以上に多くなっていますが、教育現場での経験が中心の学校職員だけでは、これらのニーズへ対応することは難しいと思います。ここに民間企業の役割があると思います。民間企業の従業員は学校職員ができない多くの経験をしています。例えば金融の専門知識や、海外業務・お客さま対応の経験等、子どもたちだけでなく、学校職員に対しても付加価値を提供できると考えます。

機関投資家としての社会的責任

持続可能な社会を形成していくためには、長期の視点に立つことが大切です。生命保険という長期間にわたる商品を提供している第一生命だからこそ、機関投資家として長期的視点での運用ができると考えます。そういった観点からメガソーラーや再生エネルギー事業等への投融資は、社会、そして地球環境の持続可能性を高める良い取り組みだといえるでしょう。契約者に対して確実に保険金・給付金を支払うための運用ルールや法規制等もありますが、バランスを保ちつつ、積極的にこういった社会の持続可能性を高

める分野にも取り組んでいただきたいと思います。

また、社会の持続可能性を高めるためには、経済主体となる企業の多様性を高めることが欠かせません。そのために第一生命ができることは、例えば、社会発展に貢献できる新たな事業活動を行う企業へ投融資を行い、その企業の成長を支援するなどの手段もあるかと思います。このように、機関投資家としての社会的責任を果たすべく、積極的に取り組んでいただきたいと思います。

ご意見を受けて

第一生命グループのこれまでの取り組みを評価いただきましたが、社会の持続的な発展のために、一企業市民として当社グループが取り組むべき課題はまだ多くあることを改めて認識しました。少子高齢化という社会課題については、生命保険業として今後の医療の発展に合わせた保障の提供だけでなく、予防医療のための情報提供をこれまで以上に強力に取り組んでいく必要があると感じました。少子化にかかわる社会課題に関しては、教育面における取り組みが求められていることを認識しました。そして、機関投資家としても、果たすべき責任が多く存在します。当社グループでは、お客さまへ安定して保険金・給付金を確実に支払うということを中心に第一義に取り組んでまいりましたが、その姿勢を保ちつつ、今後は社会課題解決に向けての取り組みに対しても積極的に投資を行うことを検討していきたいと考えます。



DSR推進室 兼 人事部 部長
銭谷美幸

会社概要

以下の情報は、2013年3月末現在のものです。ただし、格付けおよび拠点配置状況は2013年6月末現在の情報です。

会社情報

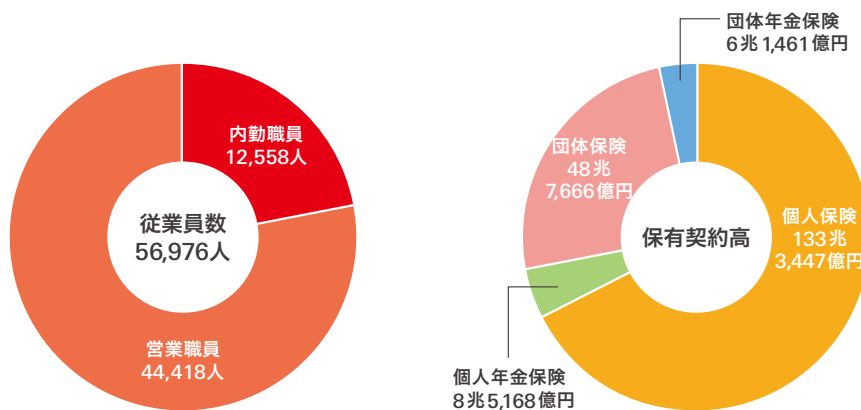
名称	第一生命保険株式会社
創立	1902年(明治35年)9月15日
本社所在地	〒100-8411 東京都千代田区有楽町1-13-1 TEL 03-3216-1211(代表)
代表取締役社長	渡邊 光一郎
関連会社等	国内 18 海外現地法人 12
経営理念	お客さま第一主義「一生涯のパートナー」
経営基本方針	最大のお客さま満足の創造 社会からの信頼確保 持続的な企業価値の創造 職員・会社の活性化
グループビジョン	いちばん、人を考える会社になる。

格付け

(株)格付投資情報センター	A+
(株)日本格付研究所	A+
スタンダード・アンド・プアーズ	A
フィッチ・レーティングス	A

財務等状況

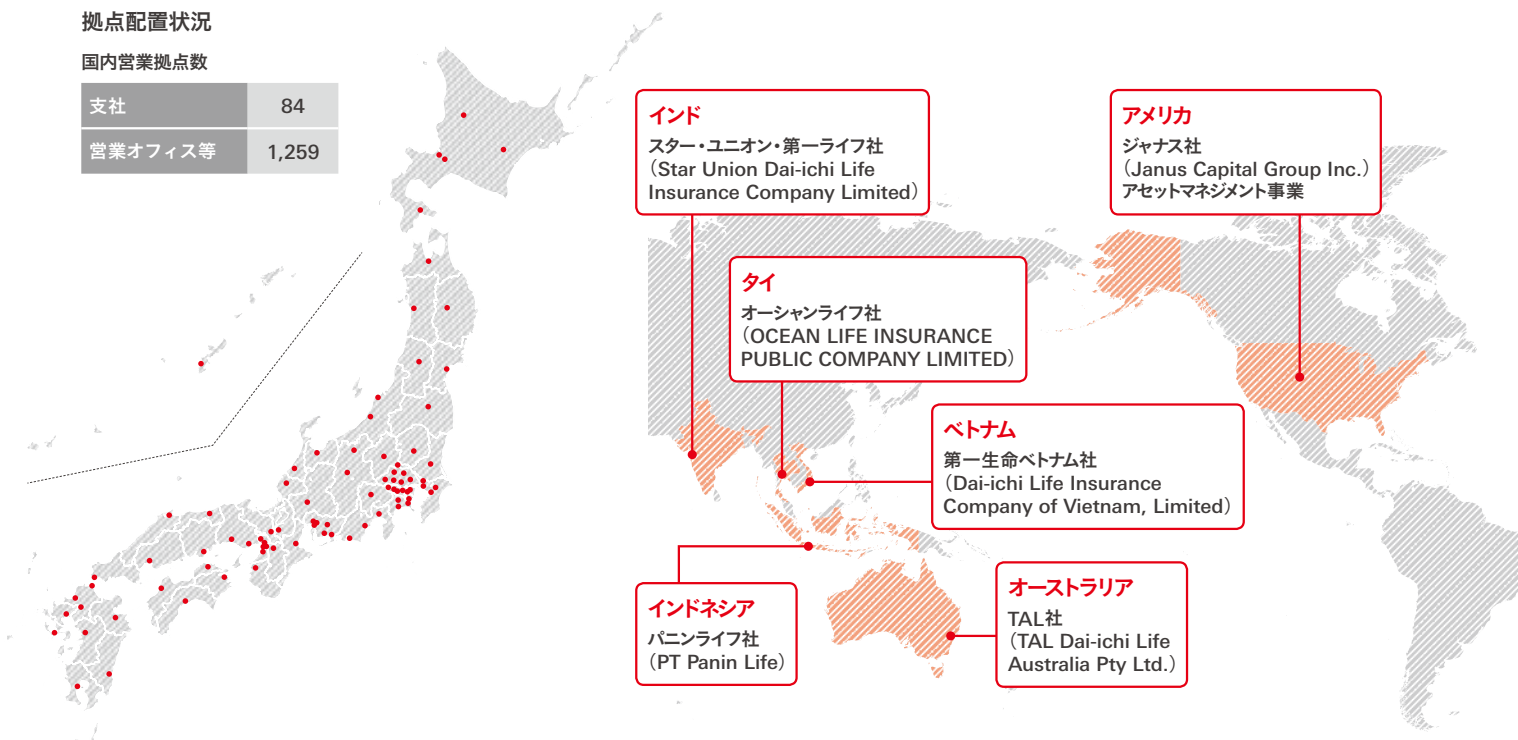
資産状況(総資産)	33兆724億円
負債状況 (保険契約準備金)	29兆1,683億円
純資産状況 (資本金・資本準備金)	4,204億円



拠点配置状況

国内営業拠点数

支社	84
営業オフィス等	1,259



第三者意見

麗澤大学経済研究科
教授 高 巖 氏



昨年度の第三者意見の結びで、筆者は第一生命に対し、期待を込めて「社会の利益を考えて行動することが、実は、株主の利益にかなうということ、実践をもって証明してもらいたい」と述べた。その視点から見れば、今年の報告書には、証明しようとする「会社としての強い意志」が感じられる。

過去3年間、第一生命は、金融危機や東日本大震災に伴う困難を経験してきた。しかし、それはただ漫然と事が収まるまで耐え忍んだということではない。第一生命は、^{かん}難辛^{なん}苦を経て自らの成長基盤を確実に強化してきた、と言うべきであろう。進化には「いかなる種も、さらなる飛躍を目指すには、一旦、元へ戻らなければならない」「進化の袋小路から抜け出すには、原点に回帰しなければならない」という鉄則がある。これまで、第一生命が経験したことは、まさにこれだったのではないだろうか。過去数年にわたり、第一生命は自社のあるべき姿を問い続けた。行きつ戻りつしながら、試行錯誤を繰り返した。答えを見いだすきっかけは、2011年3月、東日本を襲った震災であった。

自ら被災しながらも、多くの営業職員は気持ちを奮い立たせ、お客さま第一で避難所を回り、契約者やその関係者を捜し続けた。家族、お客さま、仲間を亡くした失意の中で、家も故郷もかつての姿を消した深い悲しみの中で、営業職員は、涙をこらえ立ち上がり、前を向き、行方不明のお客さまを捜し続けた。彼らの懸命な姿を目の当たりにし、職位・職種を越え、グループ全員が心を動かされ、「保険の何たるか」をこれまで無かったほど真剣に考えることとなった。そして、導きの手に引かれるかのように、第一生命グループは、1つ

の信条「安心の絆」にたどり着いた。筆者は、第一生命の原点回帰をこのようにとらえている。

進化の鉄則に関しもう1点付け加えれば、元に戻った種は、成長への潜在力を一気に膨らませるということである。企業でいえば、謙虚さと勇気をもって、原点に回帰した組織体は、次なる成長に向けてエネルギーを^{じゅういつ}充溢させる、ということだ。すでに第一生命には会社としての強い意志が感じられると述べた。それは、原点回帰を経たことで次なる成長へのエネルギーを大きく膨らませたと確信するからである。本報告書では、2012年度で終わった中期経営計画を「成長への基盤固め」と総括し、2013年度より始まる中期経営計画を「更なる飛躍への挑戦と持続的成長の実現」と位置づけている。

その中で保険販売や保険金給付といった従来型ビジネスにとどまらず、持続可能性を高めるためのビジネスを積極的に推進するとの方針が示されている。日本で培ったノウハウを活かし、海外保険事業を拡大していくこと、会社資産30兆円を誇る機関投資家としてリスクとチャンスを合理的に試算し、グローバル投資を拡大していくこと。これらは、さらなる飛躍を目指す第一生命の具体的な挑戦の柱となっている。ぜひとも、これに挑み輝かしい成果を出してもらいたい。持続可能な社会の構築を目指す企業が株主利益にもかなうこと。これを証明することは、実は、ほかの何よりも大きな社会貢献となるからである。

第三者意見を受けて

第一生命では、今年度から新しい中期経営計画をスタートしたことに合わせ、この「第一生命の絆」報告書もイメージを一新し、そして当社の社会課題解決に向けたDSR取り組みについて、ステークホルダーの皆さまへ特にお伝えしたいことにポイントを絞ってご報告をしています。

昨年度から引き続き、高先生から貴重なご意見を頂戴しました。「従来型ビジネスに留まらず、国内外で果敢に挑戦をし、成果を残すことがステークホルダーの皆

さまへの貢献となり、さらには持続可能な社会の構築への貢献となる」ことを意識し、より一層の努力とともに、ステークホルダーの皆さまへ価値を提供すべく、DSR経営のさらなる推進に取り組んでまいります。

第一生命保険株式会社
執行役員
武富正夫



第一生命保険株式会社

DSR推進室

〒100-8411 東京都千代田区有楽町1-13-1
TEL 03-3216-1211(代表) FAX 03-5221-3340
URL <http://www.dai-ichi-life.co.jp/>

本報告書に関するご意見・ご感想は上記にお寄せください。

DSR推(登)10103-01 2013年8月発行

