

## 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<sup>\*</sup>」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

