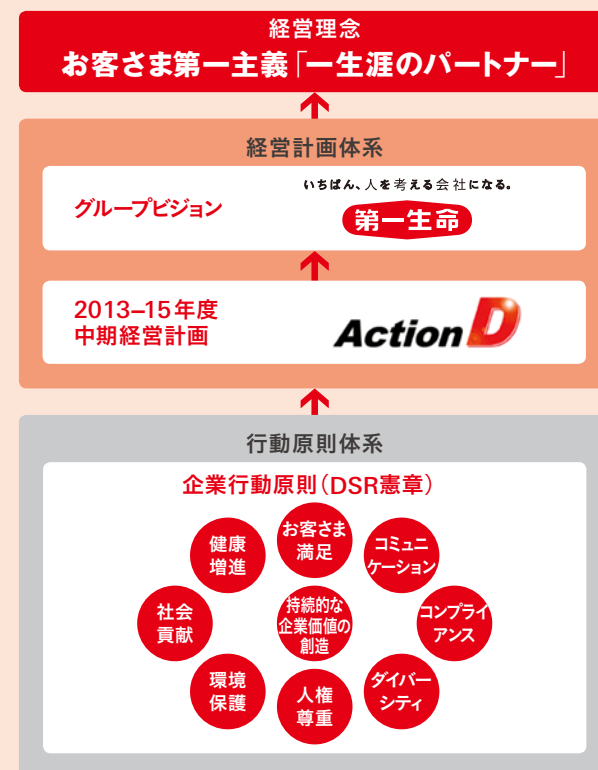


DSR経営

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%