

Thinking People First

「第一生命の絆」報告書

DSRレポート2013 WEB詳細版

いちばん、人を考える会社になる。

第一生命

# 目次

トップメッセージ	2
<b>第一生命グループの DSR 経営</b>	4
経営品質からDSRへ	4
DSR 経営体系	5
第一生命グループビジョン	6
第一生命グループの事業	7
2013-2015年度中期経営計画	8
第一生命グループ企業行動原則（DSR 憲章）	10
DSR 経営推進体制	11
DSR 経営推進状況	12
<b>年間ハイライト</b>	15
品質保証	15
社会貢献・環境活動	21
健康増進	26
ES・ダイバーシティ	27
<b>ステークホルダーダイアログ</b>	30
<b>株主投資家</b>	34
コーポレート・ガバナンス	34
内部統制	38
株主・投資家の皆さまとのかかわり	47
<b>お客さま</b>	49
商品・サービス	49
お客様との接点	53
保険金等のお支払い	57
お客様の声	62
財務基盤の維持・強化	68
<b>社会</b>	70
社会貢献活動	70
人権の尊重	81
環境保護活動	83
資産運用での取り組み	93
<b>従業員</b>	96
活力と魅力あふれる会社へ	96
人財育成	98
多様な人財が活躍する職場づくり	106
<b>グループ会社の DSR 取組</b>	118
<b>DSR レポート</b>	122
内容索引（GRI、ISO26000）	123

## ■ 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

### ■ 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にもありました。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、欠かせ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。

## 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、確実に広がりをみせています。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。



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

## 次のステージに向けての「実践躬行(じっせんきゆうこう)」

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きます。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、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)」、そしてグループ人材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」

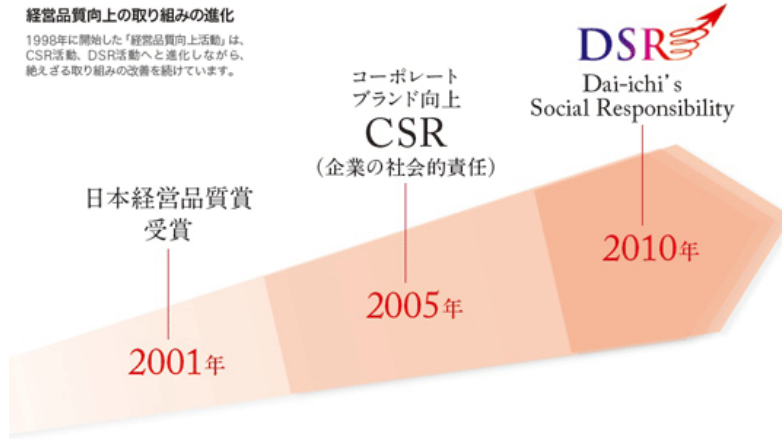
DSR経営に込められた第一生命の思い



## 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、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」を頭文字に、「DSR=Daiichi'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。

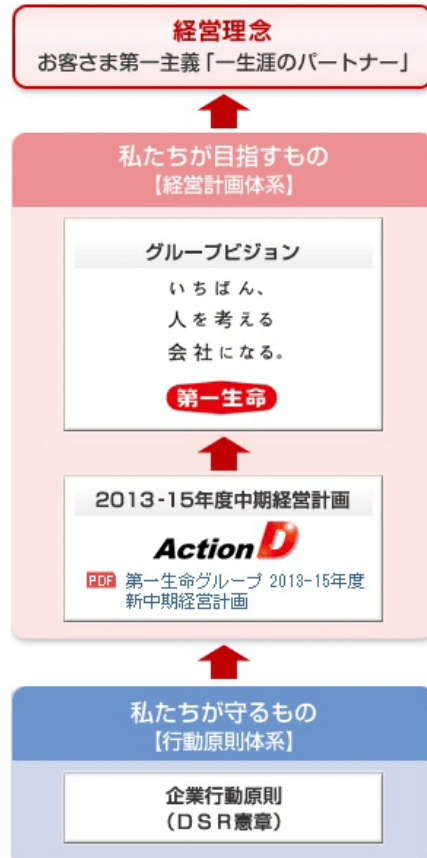


## DSR経営体系

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、当社役職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

これからの時代、一人ひとりの人生はもっともっと多様化していきます。  
それぞれの生涯に、品質の高い商品やサービスを  
わかりやすく提案するために、  
第一生命は、いちばん人を考える会社になります。

人を考える。  
それは、人とその人をとりまく生活すべてのことを真摯に考え、行動すること。

人を考える。  
それは、声を聴き、共に考え、共に思い、幸せを創造できる人財を育てること。

人を考える。  
それは、グローバルな視点を持って、未来に向けた新たな挑戦をつづけること。

何よりも真摯に人を考える。  
1902年以来、継承してきた「お客さま第一主義」をこれからも守るために、  
第一生命、第一生命グループは、時代に合わせ変革をつづけます。  
そして、人と人との間に新しい価値を創出し、持続的な成長を目指します。

**第一生命**



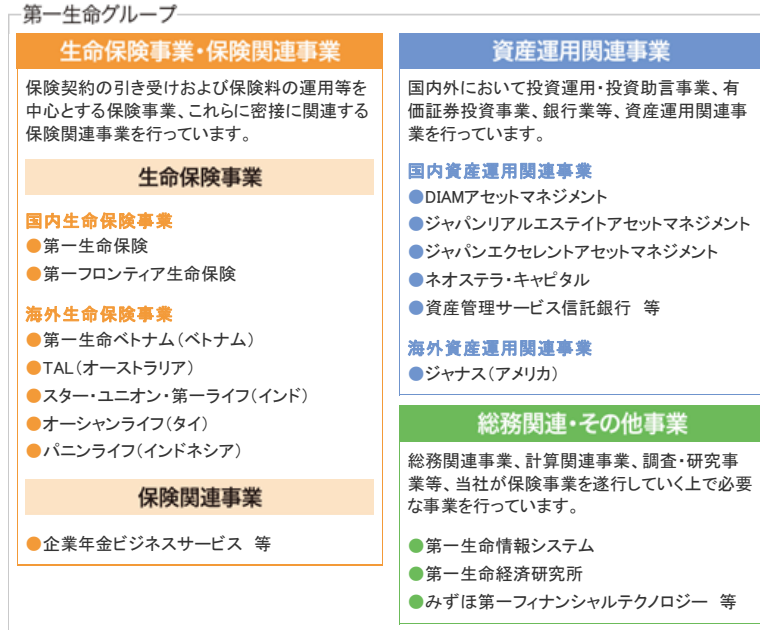
## 第一生命グループの事業

第一生命グループは、生命保険事業(生命保険・年金の引き受け・販売)を中核として、保険事業を遂行していく上で必要な事業、資産運用関連事業等を行っています。

近年は、国内の生命保険事業の取り組みを強化するとともに、アジア・パシフィック地域を中心としたグローバルな事業展開を進めています。さらに、国内の人口構造変化に伴いニーズが高まりつつある個人貯蓄分野において第一フロンティア生命を設立するなど、社会環境の変化に応じて成長が見込まれる事業に積極的に投資を行っています。

また、業務提携先と強力なパートナーシップを形成して、お客さまの「生涯設計」に資する損害保険・がん保険・その他金融商品・サービスを幅広く提供しています。

### ■ 第一生命グループの事業領域と業務提携先



▶ 第一生命グループのご案内



## 2013-2015年度中期経営計画

### 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年間で、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



#### 中期経営計画

## 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 ～お客さま視点のActionでDSR経営を追求～

成長戦略	<b>D</b> ynamism	ステークホルダーの期待に応える成長の実現 ～多様化するマーケットに対する柔軟かつ的確な戦略の遂行～
ERM※	<b>D</b> iscipline	ERMの推進によるグローバル大手生保に伍する 資本水準の確保、および資本効率・企業価値の向上
グループ運営態勢	<b>D</b> imension	成長を支えるグループ運営態勢の進化
グループ人財価値	<b>D</b> iversity	グローバル競争時代に相応しい人財価値の向上

### 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。

## 第一生命グループ企業行動原則 (DSR憲章)

ここ十数年来の当社の経営の枠組みは、名称や取り組みの形は変化しているものの、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。

そして2010年、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、意識も新たにスタートを切りました。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、職員の育成取り組み、コンプライアンス推進や事務プロセスの改善、CS・ES向上に向けた取り組みなど、あらゆる活動においてPDCAサイクルを回し、常に一段高いレベルを目指します。

当社独自のDNAともいうべき経営品質向上の考え方や行動様式を、DSRという新しい旗印を掲げることによって改めてすべての役職員が認識し、すべてのステークホルダーの満足を高めるべく全力で実践していきます。

### 第一生命グループ企業行動原則 (DSR憲章)

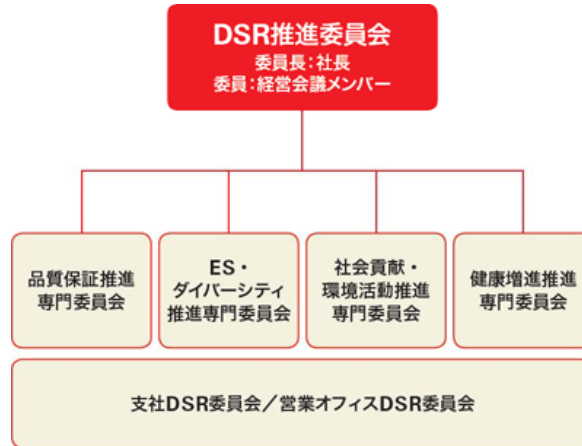
第一生命グループは、お客さま、社会、株主・投資家の皆さま、従業員からの期待に応え続けるための企業行動原則として「DSR憲章」を定め、持続可能な社会づくりに貢献します。

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、お客さま満足を追求した高い品質の商品・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、個人情報は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、文化および習慣を尊重し、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	多様な人材が活躍できる働きがいのある職場環境を確保し、積極的な人材育成を行います。
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。
健康増進	地域の皆さまの健康増進に寄与する経営を行います。また、従業員の心と身体の健康増進を図ります。
持続的な企業価値の創造	以上の8つの原則、経営資源の有効活用・業務の生産性向上、財務基礎の維持・強化によって、持続的な企業価値の創造に取り組みます。

## 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。



## DSR経営推進状況

### 品質保証

DSR経営推進指標	指標解説	2010年度	2011年度	2012年度
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	<b>31.4件</b>
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	<b>1,287.4万件</b>
「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	84.60%	86.00%	<b>86.10%</b>
「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	85.60%	86.50%	<b>87.50%</b>
「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	95.20%	93.50%	<b>93.10%</b>
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	<b>68,174件</b>
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%	<b>4.53%</b>

### 社会貢献・環境活動

DSR経営推進指標	指標解説	2010年度	2011年度	2012年度
CO2排出量	当社投資用物件・営業用物件・厚生用物件からのCO2排出量	170,000t-CO2	153,000t-CO2	<b>146,500t-CO2</b>
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	<b>9,849t</b>
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	73.70%	76.00%	<b>94.00%</b>

### 健康増進

DSR経営推進指標	指標解説	2010年度	2011年度	2012年度
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%	<b>男性:33.0% 女性:27.9%</b>
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%	<b>男性:69.7% 女性:78.2%</b>

ES・ダイバーシティ

DSR経営推進指標	指標解説	2010年度	2011年度	2012年度
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	65.90%	69.40%	<b>69.90%</b>
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	<b>6.7時間</b>
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	17.30%	17.60%	<b>18.20%</b>
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%	<b>2.06%</b>
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	63.60%	67.70%	<b>64.30%</b>

2012年度 第一生命グループのDSRに対する社会からの評価・主な受賞

主催団体	評価・受賞	評価・受賞年月
東洋経済新報社	「CSR企業ランキング」金融機関第1位	2013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15位(生命保険業界第1位)	2013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(企業・業界団体対象)」最優秀賞受賞(ライフサイクルゲームⅡ～生涯設計のススメ～)	2013年5月
経済産業省	「ダイバーシティ経営企業100選」選定	2013年3月
赤十字社	「献血功労者厚生労働大臣感謝状」受彰	2012年10月
内閣府男女共同参画局	「第1回カエルの星」認定(団体保障事業部 団体保険課BG担当)	2013年1月
公益財団法人日本デザイン振興会	「2012年度グッドデザイン賞 オフィス部門」(豊洲キュービックガーデン、新大井事業所)	2012年10月
一般社団法人日本建設業連合会	「第53回BCS賞」受賞(豊洲キュービックガーデン)	2012年7月
ワーク・ライフ・バランス推進会議	「第6回ワーク・ライフ・バランス大賞」優秀賞受賞	2012年11月
公益財団法人日弁連法務研究財団	「2012年度法学検定試験表彰 優秀グループ賞」スタンダードコース受賞(保険金部)	2012年11月
持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則(21世紀金融行動原則)	「運用・証券・投資銀行部門 グッドプラクティス事例」選定(待機児童数緩和取り組み)	2013年3月
ベトナムエコノミックタイムス	「2012年度 ゴールドドラゴン賞」受賞(第一生命ベトナム社)	2013年3月
Plan For Life/AFA	「年間最優秀生命保険会社」受賞(TAL社)	2013年2月
Australian Banking & Finance	「年間最優秀生命保険会社」受賞(TAL社)	2012年10月
Core Data	「年間最優秀生命保険会社」受賞(TAL社)	2012年度
タイ保険監督委員会	「優秀保険会社賞」受賞(オーシャンライフ社)	2012年度
Dainik Bhaskar	「業界のスター賞」受賞(スター・ユニオン・第一ライフ社)	2013年2月
Fintelekt	「インド保険表彰2011 高成長生命保険会社における最優秀賞」受賞(スター・ユニオン・第一ライフ社)	2011年度

## SRIインデックスへの組み入れ

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価指数」（日本）に組み入れられています。（2013年4月現在）





## 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。

契約時・期間中の  
サービス

保険金・給付金の  
お受取り

品質向上に向け  
て・未来に向けて

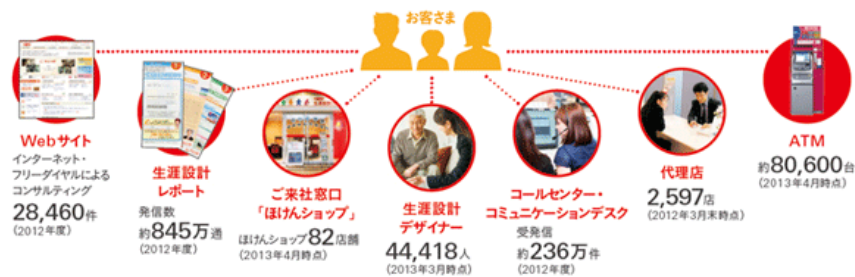
### ○ 契約時・期間中のサービス

#### 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。



#### 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

## 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
死亡保障	順風ライフ	順風ライフ	順風ライフ	順風ライフ
医療保障		メディカルE-ル		メディカルE-ル
介護保障				悠悠人生
生命保険	Milky			
			養老保険 グランロード	
貯蓄性				
事業保障		サグセスU	サグセスU+	サグセスU+
損害保険			損保ジャパン (引受保険会社)	
がん保険			Aflac (引受保険会社)	

(登) C13P0440 (2013.9.27) ③

## 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回ご契約内容と合わせて、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く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) C13P0440 (2013.9.27) 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。

契約時・期間中のサービス

保険金・給付金のお受取り

品質向上に向けて・未来に向けて

## ○ 保険金・給付金のお受取り

### ■ 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・給付金をお受取りいただくときこそ、生命保険の役割が果たされるとき」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、正確にお受取り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取サービス」を開始

### ■ 保険金クイックお受取サービス

保険金・給付金のお受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取サービス」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取サービス」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お掛けしている部分も多く、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  
藤井真輔

## ■ 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



## 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。

契約時・期間中の  
サービス

保険金・給付金の  
お受取り

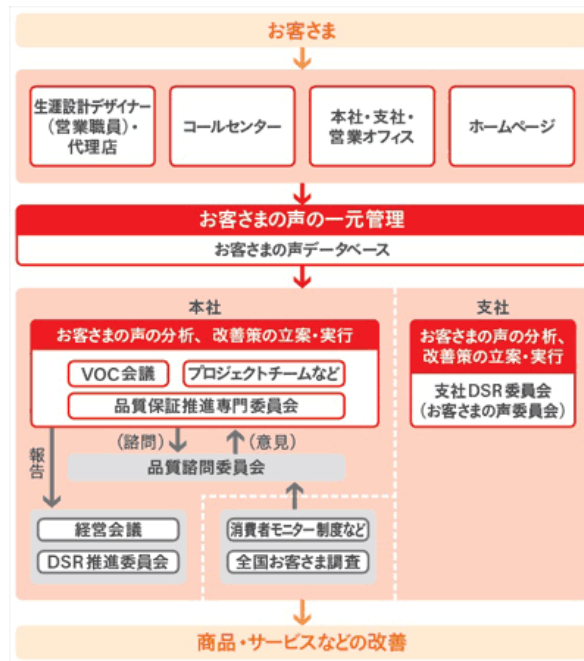
品質向上に向け  
て・未来に向けて

## 品質向上に向けて・未来に向けて

### 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。





## 「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につながっています。「香川さんがいなかったら僕らはどうなるの?」と言っていたときには、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います。



### 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。

### 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者として対応していましたが、多くのお客さまとお話し、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。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ただけのように指導し、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。



## 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。

E・S・G

社会貢献活動

### ○ E・S・G

#### ■ 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



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。



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)

■ “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。

## 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。

E・S・G

社会貢献活動

### 社会貢献活動

#### 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9月時点で首都圏に7つの保育所を誘致・開園し、合計で約270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。

待機児童受入れ人数(2013年9月時点)

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
大森ペルポート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
練馬桜台分室	東京都練馬区	ポピンズ保育ママルーム桜台	15
合計			272



田端ASUKAタワーにて(株)ポピンズが運営する保育園の様子

### 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か月ですが、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車に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。



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

### 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「ゴールドドラゴン賞」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。

### 〇 お客さまの健康・職員の健康

#### 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。



#### 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。



社内での研修風景



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ます。

ダイバーシティ推進

ワーク・ライフ・バランス

### ○ 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



#### 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の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)



## 海外への展開

グローバル展開を行っていく上で、人材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材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と感じました。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。



### 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。

### 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。





## ES・ダイバーシティ ~活気あふれる職場づくりのために~

ダイバーシティ推  
進

ワーク・ライフ・バ  
ランス

### ○ 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。

#### ■ 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。



#### ■ 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」<sup>※</sup>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

有識者とのダイア  
ログ

第一生命のステ  
ークホルダー

### ○ 有識者とのダイアログ

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。



### これから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々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。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思います。

また少子化を背景に、教育においても課題が出てきています。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することができると考えます。



## 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いするというを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

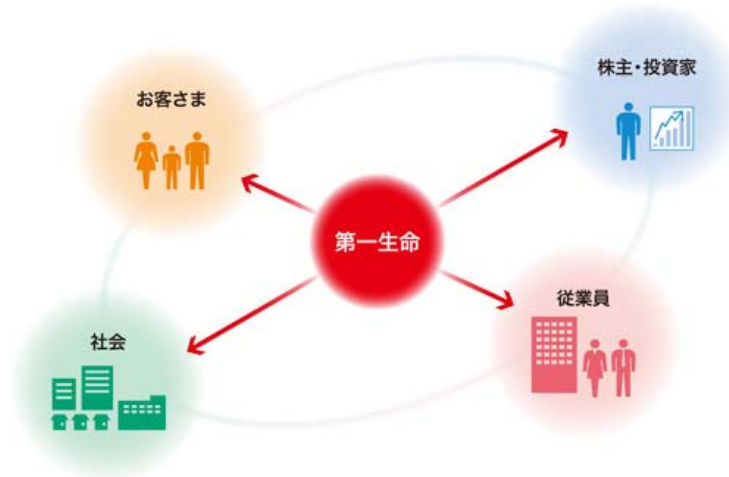
## ステークホルダーダイアログ

有識者とのダイア  
ログ

第一生命のステ  
ークホルダー

### ○ 第一生命のステークホルダー

当社は、お客さま、社会、株主・投資家、従業員を経営に深くかかわりを持つステークホルダーと捉え、「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」を経営基本方針として定めています。それぞれのステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを通じて事業活動を振り返り、PDCAサイクルを回すことで経営品質の向上に努めています。



### 最大のお客さま満足の創造

営業職員(生涯設計デザイナー)、コールセンター、本社・支社等窓口、ホームページ等のさまざまなお客さまとの接点を通じてご意見・ご要望をお寄せいただき、商品・サービス等の改善に努めています。また、全国の支社で定期的に「お客さま懇談会」を開催し、お客さまのご意見・ご要望を直接お伺いしています。



お客さま懇談会

### 持続的な企業価値の創造

決算説明会、経営説明会の開催、機関投資家の皆さまとの国内外でのミーティングの開催、IRイベントへの参加および株主総会での質疑応答等を通じ、株主・投資家の皆さまとコミュニケーションを図っています。



株主総会

### 社会からの信頼確保

職員によるボランティア活動や、教職員・高校生のインターンシップ受け入れ、寄付講座の提供等を通じ、地域の皆さまとコミュニケーションを図っています。また、企業の消費者対応やお客さま本位の経営のあり方等について専門分野の有識者と意見交換を行う「消費者問題研究会」を継続して開催しています。



消費者問題研究会



## 職員・会社の活性化

経営層と職員との双方向コミュニケーション実現に向け、イントラネットを活用した「ネットワーク社長室」や、全国の各支社・各部での「役員と語る」の運営を行っています。



役員と語る

## コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンスの基本的な考え方

コーポレート・ガバナンス体制

情報開示

### ○ コーポレート・ガバナンスの基本的な考え方

当社では「お客さま第一主義」の経営理念を基軸として、お客さま、社会、株主・投資家の皆さま、従業員をステークホルダーとしてとらえ、「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」を経営基本方針として定めています。これらさまざまなステークホルダーの満足度を高めることにより、企業価値の向上に努めていきます。

また、当社は内部統制に関する基本的な考え方や取組方針等を内部統制基本方針として定めています。本基本方針は、経営基本方針の具現化に向け、内部統制態勢の整備および運営に関する基本的な事項を定めることによって、業務の適正確保を図り、もって生命保険会社としての社会的責任の履行に資することを目的としています。

▶ コーポレートガバナンス・内部統制

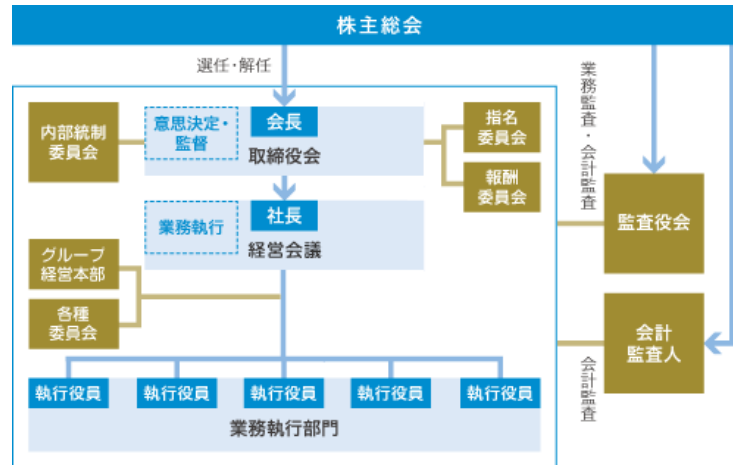
## コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンスの基本的な考え方

コーポレート・ガバナンス体制

情報開示

### コーポレート・ガバナンス体制



コーポレート・ガバナンス体制図(2013年7月1日現在)

### 業務執行について

#### 取締役会

当社は取締役会において経営の重要な意思決定、および業務執行の監督を行っています。経営管理機能の一層の強化を図るため、業務執行から独立した立場である社外取締役を選任しています。なお、取締役会は、原則毎月開催し、さらに必要に応じて、臨時に開催することとしています。また、経営の透明性を一層高めるために、取締役会の任意の諮問委員会として、会長、社長および社外委員で構成される指名委員会および報酬委員会を設置しています。指名委員会において取締役選任候補者の適格性の確認を行うとともに、報酬委員会において取締役、執行役員の役員報酬制度等について審議しています。

取締役の人数	13人(2013年7月1日時点)
社外取締役の人数	2人(2013年7月1日時点)
取締役会の開催回数	17回(2012年度)
社外取締役の活動状況	主に行政機関における経験や企業倫理・経済倫理の専門的な知識、社会学の専門家としての知識や経験を踏まえ、議案の審議につき発言を適宜行っています。

#### 業務執行

当社では、意思決定・監督と業務執行を分離し機能強化を図るため、執行役員制度を導入しています。執行役員は取締役会によって選任され、取締役会の決議により定められた分担に従い、業務を執行します。社長および社長の指名する執行役員で構成する経営会議を原則月2回開催し、経営上の重要事項および重要な業務の執行の審議を行っています。



## ■ 監査について

### ■ 監査役監査

当社は監査役会設置会社であり、監査役は、取締役会、経営会議へ出席するとともに、取締役、執行役員、部門へのヒアリング等を通じて、取締役および執行役員の職務遂行の監査、当社および子会社のコンプライアンス・経営全般に係るリスク管理への対応状況の監査、業務・財務の状況についての監査を行います。監査役会では、監査に関する重要な事項について協議を行います。

また、監査役を補助すべき使用人を「監査役室」に配置し、当該使用人の人事異動および評価等に関しては監査役と協議を行うなど、取締役からの独立性を確保しています。

監査役の数	5人(2013年7月1日時点)
社外監査役の数	3人(2013年7月1日時点)
監査役会の開催回数	12回(2012年度)
社外監査役の活動状況	弁護士としての専門的な知識・経験や、会社経営者としての豊富な経験、生産性・経営品質の向上に関する調査研究等を通じた経験を踏まえ、発言を適宜行っています。

### ■ 内部監査

当社では、コンプライアンスやリスク管理等の観点から各業務執行所管や募集代理店に対して業務監査を実施する組織として業務監査部を設置しています。牽制機能や業務監査の実効性を確保するため業務監査部は各業務執行所管や募集代理店から独立した組織としています。

## コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンスの基本的な考え方

コーポレート・ガバナンス体制

情報開示

### ○ 情報開示

#### 情報公開基本方針

第一生命は、社会、お客さま、株主・投資家の皆さまに対して当社の情報を適時・適切に開示し、経営の透明性を高め、当社について正確に認識・判断いただくことが重要なコーポレート・ガバナンス強化策と考えています。情報開示基本方針を制定するとともに、不適切な事象が発生した場合の公表について社内規程を定めています。

#### 情報開示基本方針

- 1 金融商品取引法等の法令および東京証券取引所の有価証券上場規程等の定めに従い情報開示を行います。
- 2 上記に加え、社会、お客さま、株主・投資家の皆さまにとって重要と判断される情報について、適時・適切に情報開示を行います。
- 3 社会、お客さま、株主・投資家の皆さまに対する公平な情報開示に努めます。

#### 情報開示の充実

情報開示基本方針にのっとり、情報開示のさらなる充実を図っています。

▶ ニュースリリース

## 内部統制

内部統制の方針	リスク管理	コンプライアンス (法令等遵守)	子会社等における 業務の適正の確保	反社会的勢力への 対応
財務報告に係る内 部統制	業務監査による内 部統制等の適切 性・有効性の検証			

### ○ 内部統制の方針

当社は、内部統制に関する基本的な考え方や取組方針を「内部統制基本方針」として制定し、内部統制態勢整備の一環として内部統制委員会を設置しています。内部統制委員会は、取締役会・経営会議を補佐する組織として、内部統制態勢の整備・運営を推進し、財務報告の適正性および内部監査の有効性の確認を行うとともに、コンプライアンス委員会・各リスク管理委員会・反社会的勢力対策委員会の上位機関として、コンプライアンス・情報資産保護・リスク管理・反社会的勢力対応等に関する事項について確認・審議を行います。同委員会は代表取締役および内部統制を担当する執行役員で構成され、原則毎月開催されます。

内部統制基本方針	
1	法令・定款等を遵守し、社会的規範、市場ルールに則った事業活動を行うこと
2	保険募集に関する法令等の遵守を確保し、適正な保険募集管理を行うこと
3	顧客情報、株主情報、重要事実、限定情報等の情報資産を適切に保護管理すること
4	リスクの特性に応じた実効性のあるリスク管理を行うこと
5	反社会的勢力との関係を遮断し被害防止を図ること
6	子会社等における業務の適正を確保すること
7	財務報告の信頼性を確保し、適時適切な開示を行うこと
8	業務監査により内部統制等の適切性、有効性を検証すること

## 内部統制

内部統制の方針	リスク管理	コンプライアンス (法令等遵守)	子会社等における 業務の適正の確保	反社会的勢力への 対応
財務報告に係る内部統制	業務監査による内部統制等の適切性・有効性の検証			

## ○ リスク管理

### 適切なリスク管理

当社では、健全かつ適切な業務運営を確保し、保険契約上の責務を確実に履行するために、当社におけるさまざまなリスクについて把握・評価を行い、各リスク特性に基づいた的確な対応を行うとともに、それらのリスクを統合的に管理することとしています。さらに、それらのリスク量と自己資本などの財務基盤を会社全体で管理し、会社の健全性向上に努めています。

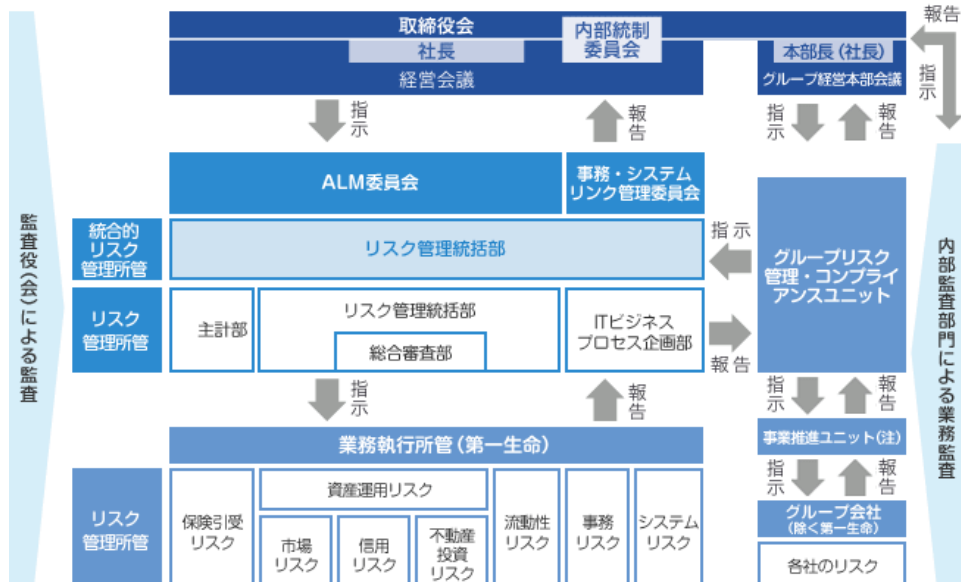
また、通常のリスク管理だけでは対処できないような危機・大規模災害が発生する事態に備え、管理体制を整備しています。

### リスク管理に関する組織体制

事業運営を通じて発生する各種リスクについては、各リスク管理基本方針に基づき、各リスク管理所管がリスクカテゴリーごとに業務執行を牽制する体制を整備しています。さらに、会社全体のリスクを統合的に管理する組織として、リスク管理統括部を設置し体制の強化を図っています。グループ全体のリスク管理状況および健全性の状況については、グループリスク管理・コンプライアンスユニットが中心となってモニタリングを実施するとともに、グループリスク管理体制の強化を推進しています。

また、定期的に行われるALM委員会、事務・システムリスク管理委員会などにおいて、経営層が各リスクに対する情報を共有化し、意思決定に資する体制としています。こうしたリスク管理機能の有効性・適切性は業務監査部が検証しています。

取締役会・経営会議・グループ経営本部会議は、リスク管理状況の報告を受け、経営会議・グループ経営本部会議において審議し、取締役会はそのに基づいて意思決定を行います。さらに監査役は、経営層をはじめとし、会社のリスク管理全般を対象に監査を実施しています。



(注) グループ経営戦略ユニット、銀行窓販・アセットマネジメントユニット、海外生保事業ユニットの総称。

## 統合的リスク管理の取組み

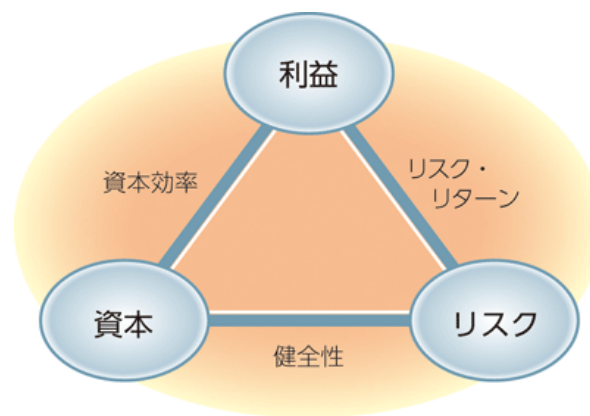
統合的リスク管理とは、当社が直面するリスクに関して、潜在的に重要なリスクを含めて総体的に捉え、自己資本などと比較し、さらに、保険引受や保険料率設定などフロー面を含めた事業全体としてリスクをコントロールする枠組みです。当社では、会計ベースと経済価値ベースで、各種リスクを統合し自己資本などと対比することなどにより、健全性をコントロールしています。経済価値ベースは、生命保険会社の企業価値を表す指標のひとつであるエンベディッド・バリューと整合的な評価基準です。

**PDF** リスク種類別の管理に関する詳細はこちら(PDF形式: 1092KB)

## ERMの推進

当社は、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エンタープライズ・リスク・マネジメント(ERM: Enterprise Risk Management)を推進しています。

ERMに関するリスク管理の取組みとして、経営計画や資本政策などを策定する際に、統合的リスク管理所管がその妥当性を検証するほか、リスク許容度を設定・管理することなどにより、リスクの所在、種類および特性を踏まえて資本・リスク・利益を適切にコントロールするとともに、グループリスク管理の高度化を推進しています。



## ストレス・テストの実施

当社では、リスク量の計量化では捉えきれない事象を認識・把握するため、金融市場の混乱や大規模災害などの過去の出来事や将来見通しなどに基づき考えられる最悪の状況を想定したストレス・テストを実施し、健全性に与える影響を分析しています。ストレス・テストの結果は、取締役会・経営会議などに定期的に報告されており、必要に応じて市場環境などの確認、モニタリングの強化、経営上あるいは財務上の対応を検討・実施することとしています。

## 内部統制セルフ・アセスメント(CSA:Control Self Assessment)の取組み

当社では、お客さまに信頼され、選ばれ続ける会社を目指して、従来より「経営品質の向上」に取り組んでいます。この取組みの一環として、事務リスクなどを中心にリスクの洗い出しと評価を行うセルフ・アセスメントを実施し、業務改善を進めてきました。こうした取組みを一層強化し、業務上のリスクに対する内部統制全般の実効性を更に高めるため、リスクの洗い出しと評価の手法を体系化・標準化し、本社全部門およびすべての支社で、「内部統制セルフ・アセスメント(CSA)」を実施しています。DSR経営を進めている当社では、「リスク抑制・業務改善を推進する活動」として、全社でこの取組みを実施することにより、お客さまからの一層のご信頼とご支持を得られるよう努めてまいります。

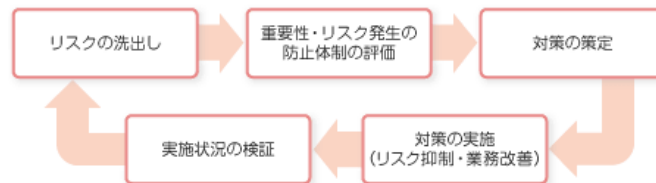
### ■ 本社部門における取組み

業務ごとに主要なリスクを洗い出し、リスクが発生した場合のお客さまへの影響や損失の大きさなどの視点でその重要性を評価し、さらにリスク発生の防止体制を評価することにより、リスクの状況を業務ごとに把握します。その上で、リスクの大きさに応じてリスク発生への対策を策定・実施し、リスクの抑制や業務改善を図り、適正な業務運営を推進しています。

### ■ 支社における取組み

各支社の業務は基本的に共通であることから、内部統制セルフ・アセスメントの対象となるリスクの洗い出しと整理は本社部門が実施し、各支社はリスク発生の防止体制の評価と対策の実施を中心に行っています。

「内部統制セルフ・アセスメント(CSA)」によるリスク抑制・業務改善のサイクル



### ■ 当社の内部統制セルフ・アセスメント(CSA)

業務に内在するリスクの洗い出しから始まる上図のサイクルを実施することにより、リスク抑制・業務改善を推進する活動です。事務リスクやシステムリスクのほか、コンプライアンスに関するリスクなど、広範囲なリスクが対象となります。

## 事業継続計画(Business Continuity Plan)

当社では、大規模災害発生時等にお客さまへのサービスに支障を来さないよう、大規模災害への備えとして平時より「大規模災害リスク管理委員会」を設置し、大規模災害の発生に備えたリスク軽減のための対策を図っています。また、事業継続計画を含む危機管理計画に関する規程・基準書を策定するとともに、首都直下地震等の大規模地震を想定した訓練をはじめとした各種訓練の実施や、被災に備えたシステムデータのバックアップの実施等、本社・支社が被災した場合でも保険金等のお支払いを適切に行えるよう態勢を整えています。2011年3月11日に発生した東日本大震災への一連の対応を振り返り、事業継続のための体制やインフラ環境等の整備に努め、保険金等のお支払いを適切にかつ継続的に行うことができるよう、事業継続計画のさらなる見直し・強化に取り組んでいます。また、職員の安否確認、被災店舗の早期復旧等、大規模災害発生時における対応のより一層の強化を目的として、各種対策のさらなる見直しを図るとともに、大規模災害の発生を想定した各種訓練の実施と、その見直し・強化に継続して取り組んでいます。

## 新型インフルエンザへの対応

病原性の高い新型インフルエンザのパンデミック時においても、保険金・給付金等のお支払いや保全事務などのサービスを安定的にお客さまに提供するため、事業の継続に関する対応を定めた「新型インフルエンザ対策行動計画」や「新型インフルエンザ対策基準書」を策定するとともに、マスク・消毒液等の対策物資の備蓄などを進めています。

## 内部統制

内部統制の方針	リスク管理	コンプライアンス (法令等遵守)	子会社等における 業務の適正の確保	反社会的勢力への 対応
財務報告に係る内 部統制	業務監査による内 部統制等の適切 性・有効性の検証			

## ○ コンプライアンス(法令等遵守)

### コンプライアンスの推進

当社では、法令や社会的規範等を遵守した事業活動を行うことが社会的責任を果たすための大前提であると認識し、コンプライアンスを経営の最重要課題の一つとして位置付け、全社を挙げて推進しています。

具体的には年度ごとの課題を「コンプライアンス・プログラム」として策定し、当該プログラムに基づき、各部・各支社がコンプライアンスの推進に取り組んでいます。また、推進状況をコンプライアンス委員会や経営会議等で定期的に検証し、適宜プログラムの見直しを実施するなど、経営層が主体となってコンプライアンスのPDCAサイクルを実践しています。

#### ■ コンプライアンスに関する教育の状況

当社では、コンプライアンス・プログラムの取組項目の一つとして「法令等遵守知識・意識の向上」を掲げており、コンプライアンスの推進の観点から適時適切に教育・研修を実施しています。具体的には、各種テーマ別、階層別の集合研修を実施するとともに、全職員を対象としたeラーニングによるコンプライアンス研修を定期的実施しています。また、各種法令等の解説および業務遂行上の留意点を掲載した「コンプライアンスマニュアル」を全役職員に提供し、全社的なコンプライアンス知識・意識の向上を図っています。

▶ コンプライアンス(法令等遵守)の取組み

### 情報資産の保護・管理

当社では、個人情報保護法、金融分野における個人情報保護に関するガイドラインなどを踏まえ、人的・組織的・技術的の安全管理措置を講じ、情報資産保護管理を推進しています。

▶ 情報資産の保護

## 内部統制

内部統制の方針	リスク管理	コンプライアンス (法令等遵守)	子会社等における 業務の適正の確保	反社会的勢力への 対応
財務報告に係る内 部統制	業務監査による内 部統制等の適切 性・有効性の検証			

### ○ 子会社等における業務の適正の確保

当社は、子会社等の取締役会等による意思決定および業務執行の監督についてモニタリングを行うことを基本とし、業務執行の状況等を確認しています。また、子会社等の業務の適正を確保する観点から、必要な社規・ルール等を整備するとともに、子会社等に係る内部統制を担当する所管は、必要に応じて業務の状況を取締役会、経営会議、内部統制委員会等に報告しています。



## 内部統制

内部統制の方針	リスク管理	コンプライアンス (法令等遵守)	子会社等における 業務の適正の確保	反社会的勢力への 対応
財務報告に係る内 部統制	業務監査による内 部統制等の適切 性・有効性の検証			

### ○ 反社会的勢力への対応

当社では、「社会からの信頼確保」を経営基本方針に掲げており、市民社会の秩序や安全に脅威を与え、健全な経済・社会の発展と企業活動を妨げる反社会的勢力からの不当要求に対しては、組織全体で対応することとし、保険契約をはじめとしたすべての取引等において一切の関係遮断・被害防止に努めています。

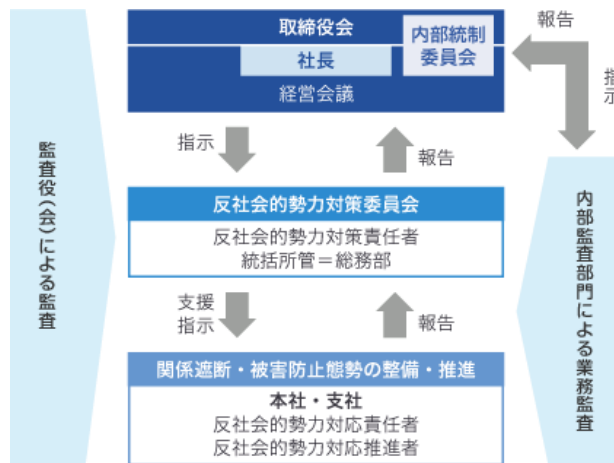
「内部統制基本方針」において、反社会的勢力との関係遮断・被害の防止に関する基本的な考え方や取組方針について規定するとともに、この基本方針に基づく「反社会的勢力対策規程」を制定しています。また、役職員個人の行動原則を定めた「行動規範」において、その徹底を図っています。さらに、「反社会的勢力対策基準書」を制定し、役職員が遵守すべきルールや関係遮断・被害防止に向けた具体的な取り組みの詳細について明確化しています。

反社会的勢力への対応について、全社横断的に広範囲な協議を行うことを目的に「反社会的勢力対策委員会」を設置するとともに、総務部を統括所管として、関係遮断・被害防止態勢の整備・強化を推進しています。

各部・各支社では反社会的勢力対応責任者および反社会的勢力対応推進者を定め、自所管において、反社会的勢力から不当要求等、何らかの接触がある場合には、責任者・推進者を中心に、総務部と連携の上、組織として適切な対応を図る態勢としています。

また、平素より、反社会的勢力との関係遮断・被害防止のため、所轄警察署、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部専門機関との緊密な連携体制の構築にも努めています。

#### ■ 反社会的勢力との関係遮断・被害防止に関する組織体制



## 内部統制

内部統制の方針

リスク管理

コンプライアンス  
(法令等遵守)

子会社等における  
業務の適正の確保

反社会的勢力への  
対応

財務報告に係る内  
部統制

業務監査による内  
部統制等の適切  
性・有効性の検証

### ○ 財務報告に係る内部統制

金融商品取引法に基づき、財務報告に係る内部統制を整備および運用しています。財務報告に関連する重要なプロセスや財務報告を作成する体制等の内部統制の有効性の評価を実施した結果、当社の財務報告に係る内部統制は有効であると判断した旨の「内部統制報告書」を作成し、有価証券報告書と併せて提出しています。また、内部統制報告書の適正性を確認するため、会計監査人による内部統制監査を受けています。今後も、財務報告に係る内部統制の有効性評価を通じて、財務報告の信頼性確保に向けた取り組みを継続していきます。

## 内部統制

内部統制の方針

リスク管理

コンプライアンス  
(法令等遵守)

子会社等における  
業務の適正の確保

反社会的勢力への  
対応

財務報告に係る内  
部統制

業務監査による内  
部統制等の適切  
性・有効性の検証

### ○ 業務監査による内部統制等の適切性・有効性の検証

#### ■ 業務監査態勢等の整備

当社では、健全かつ適切な業務運営を確保するために、業務監査により内部統制等の適切性、有効性を検証することとしており、必要な態勢を以下のとおり整備しています。

#### ■ 業務監査に関する方針・社規の整備

業務監査の基本方針は、「内部統制基本方針」の中で定められています。この方針に基づき、業務監査の基本的事項を定めた「業務監査規程」、実施要領を定めた「業務監査業務規程」等を制定しています。

#### ■ 業務監査体制

当社では、被業務監査組織に対し牽制機能が働く独立した組織として業務監査部を設置し、当社および当社グループ会社の経営諸活動全般にわたる法令等遵守、リスク管理を含む内部管理の状況、業務運営の状況等の適切性・有効性を検証し、問題点の発見・指摘に加え、内部管理等についての評価および改善に関する提言等を行うとともに、業務監査結果を取締役会・経営会議等へ報告しています。

## 株主・投資家の皆さまとのかかわり

IR活動方針

株主・投資家との  
コミュニケーション  
と株主配当方針

### ○ IR活動方針

当社はIR活動を通じ、株主・投資家の皆さまに対し、経営戦略および財務・業績状況等に関する情報を適時・適切に提供します。そして、その内容を的確に理解していただけるように努めていくことで、皆さまからの信頼と適切な評価を得ることを目指しています。各種法令・上場規程等に従う情報開示のほか、当社に対する理解を深めていただけると考えられるものに関して、適時・適切に開示を行います。皆さまより頂いたご要望・評価については、経営幹部が会社経営の参考にするとともに、社内で情報を共有し、企業価値の向上に役立てていきます。

## 株主・投資家の皆さまとのかかわり

IR活動方針

株主・投資家との  
コミュニケーション  
と株主配当方針

### ○ 株主・投資家とのコミュニケーションと株主配当方針

#### 株主・投資家の皆さまとの対話

当社は、株主・投資家の皆さまとの対話を重視しています。2012年度は、年4回の決算説明会や年2回の経営説明会に加え、年間300社を超える（うち海外では100社を超える）機関投資家とのミーティングに経営幹部が頻繁に参加しました。第三者が主催する個人投資家向けIRイベントや会社説明会にも積極的に参加し、当社に対する理解を深めていただくよう努めています。説明会資料等は当社のホームページに掲載し、広く株主・投資家の皆さまにご覧いただいています。また、当社ホームページ内のコンテンツとして「個人投資家の皆さま」コンテンツを設け、当社の経営戦略などを分かりやすく解説しています。

#### 株主総会

2013年6月24日、第3期定時株主総会を開催しました（当日ご出席株主数2,020名、開催時間2時間34分）。株主総会では、事業内容の報告や4つの議案の決議を行いました。

特に、事業内容の報告では、昨年度の振り返りや新たに策定した中期経営計画の説明について、株主の皆さまにとってよりわかりやすいものとなるよう努めたほか、議案や当社の事業運営などについて株主の皆さまとの質疑応答を通じ、コミュニケーションのさらなる充実を図りました。さらに会場内で健康増進に向けた取組みに関するパネルやサラリーマン川柳を展示したほか、ご出席の株主の皆さまへのアンケートを実施しました。

株主総会招集ご通知については、昨年に引き続き早期の発送を行ったほか、発送前に当社ホームページなどで公開し、株主の皆さまに議案などを十分ご検討いただけるよう努めました。

株主総会後には、当社ホームページにて、事業内容の報告や新・中期経営計画の説明を動画配信するとともに、株主の皆さまからの質問の概要、議決権行使結果などを掲載するなど、積極的な情報開示を行っています。

#### 株主配当方針

株主還元は安定的な株主配当を基本とし、連結修正純利益<sup>※1</sup>に対する総還元性向<sup>※2</sup>を30%程度とすることを中期的なめどとしつつ、利益成長に伴う株主還元の拡大を目指します。毎期の株主配当については、連結・単体の業績動向、市場環境、規制動向等を総合的に勘案し、決定していきます。また自己株式取得については、業績動向、資本の状況等を勘案しつつ、実施を検討していきます。

※1 連結修正純利益は、実質的な収益力を示す当社独自の指標であり、連結当期純利益に危険準備金の法定超過繰入額（税引後）を加算する等して算出しています。

※2 総還元性向 = (株主配当総額 + 自己株式取得総額) / 連結修正純利益

## 商品・サービス

個人のお客さま向け商品・サービス

法人のお客さま向けサービス

### 個人のお客さま向け商品・サービス

#### 新・生涯設計を支える商品ラインアップ

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
死亡保障	第一生命	第一生命	第一生命	第一生命
医療保障		メディカルエール		メディカルエール
介護保障				悠悠火生
生命保障	第一生命			
貯蓄性			養老保険 プランロード	
事業保障		サクセスU	サクセスU-C	サクセスU+ フジエスP+U-C
損害保障			損保ジャパン (引受保険会社)	
がん保険			Aflac (引受保険会社)	

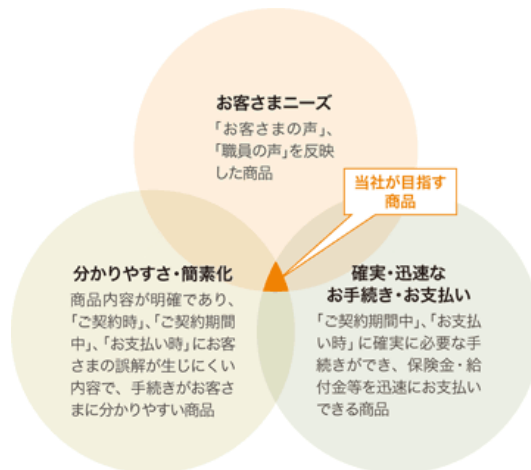
(登) C13P0440 (2013.9.27) ③

拡大図を開く

#### 商品開発の3つの視点

「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」のどの段階においても、お客さまに安心感・納得感を持っていただけるよう、3つの視点を意識しながら、商品開発を行っています。

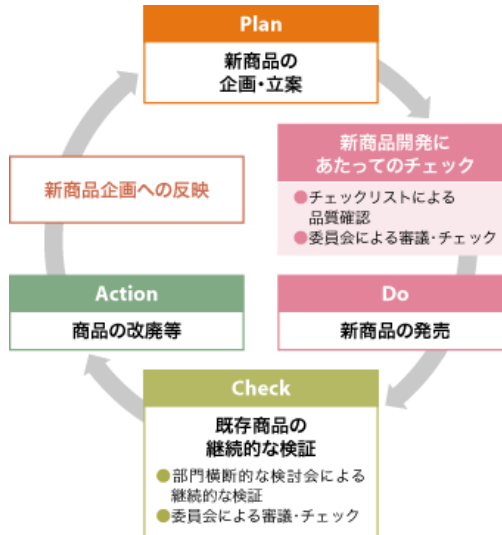
##### 商品開発時に意識している3つの視点



## 商品開発の流れ

商品開発に際しては、3つの視点を意識するとともに、PDCAサイクルの観点を重視しています。チェックリストによる「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」の品質確認に加え、商品ご提案時にお客さまにご満足いただける水準の説明ができるよう職員教育の強化を図っています。さらに、役員・部長級の経営層による委員会審議を経ることにより、商品の品質確保・品質向上を目指しています。このような観点からの商品開発を行い、既存商品についても継続的な検証・見直しを行っています。

### 商品開発の流れ



### 商品の品質管理・チェック体制

<b>新商品開発</b>	<b>チェックリストによる品質確認</b> ●「ご契約時」・「ご契約期間中」・「お支払い時」の業務フロー、「職員教育・募集時のお客さまへの説明品質」についての確認  <b>委員会による審議・チェック</b> ●経営層による引き受け・収納保全等契約管理、保険金支払の業務フロー、事務・システム等構築可否の審議・チェック ●経営層による職員教育・募集時のお客さまへの説明品質の審議・チェック
<b>既存商品</b>	<b>部門横断的な検討会による継続的な検証</b> ●関連組織でのフォローアップ、データ収集および分析 ●課題の把握と改廃検討対象商品の洗い出し  <b>委員会による審議・チェック</b> ●経営層による商品改廃等の方向性の審議・チェック

### 「メディカルエール」・「メディカルスイッチ」開発の視点

<b>お客さまニーズ</b>	●手頃な保険料で医療保障に特化した商品に加入したい。 ➔ 無配当、解約返還金なしの商品  ●子どもの医療保障を準備したい。 ●一生涯の医療保障を確保したい。 ➔ 0歳から80歳の方にご加入いただける商品(0歳から49歳の方は定期型、50歳から80歳の方は終身型)  ●最新の医療保障を確保したいが、健康面を理由に見直しできない。 ➔ 医師の診査や健康状態の告知なしでご加入済みの医療特約を「メディカルエール(終身型)」に変更可能な制度
<b>分かりやすさ・簡素化</b>	●シンプルで分かりやすい保障内容
<b>確実な給付金のお支払い</b>	➔ 確実な給付金の請求やお支払いができる商品



■ 2010年4月株式会社化以降の商品・特約・制度対応

名称	時期	内容
順風ライフ	2010年9月	「順風人生」を進化させ、充実した医療保障の確保を可能とし設計の自在性を高めた商品
医のいちばんNEO	2010年9月	最新の医療実態を反映し、お客さまに分かりやすい給付を実現した特約
8大生活習慣病入院特約D	2010年9月	当社従来の生活習慣病対象疾患に肝疾患、膵疾患、腎疾患の3疾患を加えた特約
メディカルエール(定期型)(終身型)	2011年1月	充実した医療保障をお手頃な保険料で準備できる無配当タイプの商品
メディカルスイッチ	2011年1月	ご加入済の医療特約を診査・告知なしでメディカルエール(終身型)に変更可能な制度
Top Plan サクセスU+(プラス)	2011年5月	短期の保険料払込期間(5・10・15年)で99歳までの長期保障を準備できる商品
メディカルエール グループプラン	2011年7月	役員・従業員の医療保障を準備できる法人向けの商品
グランロード	2011年8月	簡便な手続きで加入したいといったニーズに応え、診査・告知を不要とした貯蓄性商品
保障充実割引	2012年3月	保険種類を問わず割引ランクおよび割引額を一律とし、ご契約単位での割引を行う、分かりやすい割引制度
シールドプラス特約	2012年10月	3大疾病に備える「シールド特約」のお支払事由にプラスして、上皮内がんと診断された場合等にも保険金をお支払いする特約
無配当先進医療特約	2012年10月	先進医療による療養を受けた場合に給付金をお支払いする特約 注)お支払い対象となる先進医療は、療養を受けた時点において所定の要件を満たすものに限るため、医療行為、症状、医療機関などによっては、給付金をお支払いできないことがあります。
骨髄ドナー給付金	2012年10月	骨髄幹細胞の採取術等を受けられたときにお支払いする給付金
指定代理請求特約	2012年10月	従来より「代理請求の対象」や「代理請求人の範囲」を拡大し、お客さまにより安心して確実に保険金・給付金などをご請求いただける特約
順風ライフジュニア	2013年4月	お子さまの入院・手術保障、骨折などの保障、小児がん等の保障などを総合的に準備したいというお客さまのニーズにより柔軟にお応えする商品
Mickey(保険料払込の免除保障なしプラン)	2013年4月	こども学資保険から契約者の保険料払込免除の保障をなくし健康状態の面で不安を抱える方や祖父母の方にもご加入いただきやすい商品

(登)C13P0440(2013.9.27)③

## 商品・サービス

個人のお客さま向け商品・サービス

法人のお客さま向けサービス

### ○ 法人のお客さま向けサービス

当社は、福利厚生制度・退職金制度への対応を的確にサポートするコンサルティングと、ニーズに応じた商品、充実した各種事務サービスの提供やセミナーの実施により、法人のお客さまからのご要望にお応えしていきます。

#### ■ 団体保険におけるお客さまニーズにお応えした商品・事務サービスの提供

##### ■ 総合福祉団体定期保険無配当扱特約の発売

お客さまの多様なニーズにお応えするために、110周年記念商品として総合福祉団体定期保険無配当扱特約を2012年4月より販売しております。

##### ■ ポイント① 低廉な保険料<sup>※</sup>

当社有配当の総合福祉団体定期保険と比較して、低廉な保険料となります。

※当社有配当の総合福祉団体定期保険の配当を加味した実質負担額と比較して、必ずしも低廉なご負担になるとは限りません。

##### ■ ポイント② 配当金の経理処理が不要

配当金がないため、企業・団体における配当金受入れ事務が発生しません。

##### ■ パソコンを活用した各種サービスの提供

お客さまの利便性向上やお客さま満足向上を目的として、団体保険の加入者情報の変更のお手続きなどを、インターネットを通じて行うことができる団体保険事務支援サービス「D1-iオフィス」やパソコン画面を通じて団体定期保険の特長などをご覧いただける「D1-iリーフレット」を提供しております。



団体保険のご提案

#### ■ 団体年金におけるお客さまニーズにお応えした商品の提供

##### ■ 確定拠出年金及び確定給付型年金向けの商品ラインアップを拡充

確定拠出年金向けの新商品としてパンプ運用の投資信託「DIAM DC8資産バランスファンド(愛称:宝船)」を2012年9月より販売しております。

国内の株式・債券、先進国の株式・債券の4資産に加えて、新たに4資産(国内・海外の不動産投資信託(REIT)、新興国の株式・債券)を組み入れたファンドで、合計8資産への分散投資で安定的な成果を目指します。

加入者は新興国の組み入れ比率に応じた3種類(10%・20%・30%)の中から、ご自身の目標リターン・リスクに合わせて選択することが可能となりました。

また、確定給付型年金向けの新商品(特別勘定特約投資対象別口)として「外貨建株式口新興国型」と「外貨建公社債口為替ヘッジ型」の2種類の新商品を2011年10月より販売しております。

新たな2種類の商品を取り入れ、分散投資効果をより働かせたポートフォリオを組成することにより、お客さまのリスク抑制ニーズにお応えすることが可能となりました。

(登)C13P0440(2013.9.27)③

## お客さまとの接点

お客さまとのさまざまな接点

お客さまへの情報提供の充実

### ○ お客さまとのさまざまな接点

#### ■ お客さまとの接点



[拡大図を開く](#)

### 生涯設計デザイナー

お客さまの「一生涯のパートナー」を目指す当社では、お客さま一人ひとりの生涯設計をご提案する営業職員を「生涯設計デザイナー」と呼んでいます。全国で4万人を超える生涯設計デザイナーが、お客さまとの対面によるコンサルティング活動やサービスを行っており、最新型タブレット型モバイルパソコン「DL Pad(ディーエル・パッド)」を活用し、生涯設計提案の品質向上に努めています。

### コールセンター

お客さまからのお手続き・ご照会に関する受付業務を行う「第一生命コールセンター」では、お客さまからの電話を迅速かつ適切に専門のコミュニケーターへおつなぎするため最新のコールセンターシステムを導入し、スピーディーにお手続きいただけるよう努めています。2012年度にコールセンターにお問い合わせいただいた件数は約127万件となっており、受け付けたお客さまからのご意見・ご要望を社内でも共有化し、お客さまサービスの向上や業務プロセスの改善に反映しています。「コミュニケーションデスク」では、お客さまへの情報提供を充実させるために、ご連絡が付きやすい土曜日も含めて直接お客さまにお電話しています。ご契約内容の確認や商品・サービス・キャンペーンに関する最新情報の提供等、2012年度は約109万件を発信しました。今後も、お客さまサービスの一層の充実に努めていきます。

### ご来社窓口

当社のご来社窓口は、「第一生命ほけんショップ」の名称で、保険のお手続きはもとより、ご相談・情報収集いただける場所として全国に82店舗展開しており、月平均約1万名のお客さまからご利用いただいています(2013年4月時点)。専門スタッフが対応し、お客さまにご満足いただけるまで何度でもご相談いただけます。さらに、お客さまの利便性の向上につながるよう、営業時間を平日夜間や週末に拡大した窓口も82店舗中32店舗となり、ご来店いただいたお客さまからは、「自分の都合で行けるので便利」「保険のことはもちろん、保険に関わることも含めて、時間をかけて相談できてよかった」との声を多数いただいています。今後も、お客さまに便利な場所、ご都合の良い時間にゆっくりとご相談いただけるよう(ご相談の予約もインターネットから24時間可能です)、窓口のサービスの向上に努めてまいります。

### 代理店

多様化するお客さまニーズに対応するため、2000年度より代理店チャネルへの本格的な取り組みを開始し、以後、取り組みを強化してきました。具体的には、2001年度より損害保険ジャパンの代理店において販売を開始し、生命保険・損害保険トータルのサービスを提供しています。また、金融機関代理店については、金融機関向けに商品供給を専門に行う子会社として第一フロンティア生命を設立、2007年10月より営業を開始しています。

## ■ 生涯設計レポート

お客さまに保険金・給付金等を確実にお受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回ご契約内容と合わせて、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く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。

## ■ ホームページ

当社は、ホームページを通じて、商品・サービスに関する情報提供、各種手続き、保険・年金等に関するコンサルティング、経営全般にわたる諸活動および主要業績に関する情報を開示し、お客さま、株主・投資家の皆さまの利便性向上と情報開示の充実に積極的に取り組んでいます。

## ■ ATM

当社では、契約者貸付金、配当積立金・すえ置金の引出しや契約者貸付金の返済がコンビニ・銀行等の提携ATMでご利用いただけます。2013年4月に全国で約80,600台となり、利用できるATM台数・取引機能とも業界最大級になりました。また、当社ATMには最新鋭のセキュリティシステムを業界に先駆けて導入し、当社ATMを安全にご利用いただけるよう取り組んでいます。引き続き利便性ならびに安全性の向上に向けて取り組んでいきます。

## お客さまとの接点

お客さまとのさまざま  
な接点

お客さまへの情報  
提供の充実

### ○ お客さまへの情報提供の充実

#### ■ 営業・業務用携帯パソコン DL Pad(ディーエル・パッド)

2012年8月にコンサルティングの充実を図るため、約4万名の生涯設計デザイナー(営業職員)を中心に営業・業務用携帯パソコン「DL Pad(ディーエル・パッド)」を導入しました。

「DL Pad」は、高速通信機能を備え、お客さまにスピーディーなご提案やお手続きができるよう、携帯性の高い液晶画面のスレート(タブレット)型を採用しています。また、お客さまの大切な情報を保護するため、最先端のセキュリティを搭載しています。

コンサルティング時には、お勧めする保障の内容をお客さまと一緒に設計し、給付の内容などについても詳しく確認いただけます。さらに健康・医療、社会保障制度の情報、ご加入後のサービスや保険金・給付金を確実にお受け取りいただくための制度など、幅広い情報をイラストや動画の解説とともにご説明できる機能を搭載し、お客さまとの双方向のコミュニケーションによるコンサルティングに取り組んでいます。



DL Pad

#### ■ ホームページ上で「順風ライフ パワーメディカル」のモデルプランを提供

当社ホームページにおいて、5年ごと配当付終身保険「順風ライフ パワーメディカル」のおすすめのモデルプランをご覧いただけるようになりました。お客さまの性別・年代・世帯構成を選ぶと、おすすめプランで備えられる保障内容をご確認いただけます。

また、無配当一時払終身保険(告知不要型)「グランロード V」の受取額シミュレーション、無配当定期医療保険「メディカルエール 定期型」・無配当終身医療保険「メディカルエール 終身型」の保険料シミュレーションも提供しています。

さらに、各商品についての詳しい資料をご請求いただくこともできます。



「順風ライフパワーメディカル」モデルプラン画面  
(登)C13P0440(2013.9.27)③

#### ■ ご契約者健康・医療・育児・介護サービス「メディカルサポートサービス」、ご契約者ポイントサービス「ウィズパートナー」

「メディカルサポートサービス」は、個人保険<sup>※</sup>のご契約者・被保険者とそのご家族の方を対象として、健康・医療・育児・介護に関する相談や情報提供を電話やインターネットで24時間365日(システムメンテナンス中は除く)ご利用いただけるサービスです。2013年3月よりお客さまの相談やご要望に適切にお応えできるよう、学会認定専門医による電話相談や専門病院・医師やセカンドオピニオンのご案内など、お客さまごとの専門相談員(看護師・保健師など)が専門医療への受診を総合的にサポートするサービス(「専門医療受診・セカンドオピニオンサポート」)をご提供しています。これにより、日常の健康から専門医療、セカンドオピニオンのご案内まで、健康・医療・育児・介護に関するサービスを幅広くご提供し、ご契約者とそのご家族の方に、日頃からの“安心”と、医療や介護が必要になった場合の“安心”をお届けしています。

また、ご加入のすべてのご契約者<sup>※</sup>を対象として、ポイントサービス「ウィズパートナー(Withパートナー)」を提供しています。お払込保険料やご継続年数によって計算されたポイントを使って、健康・医療や暮らしに役立つご優待やライフイベントをお祝いするサービス等をご利用いただけます。



「メディカルサポートサービス」  
「ウィズパートナー(Withパートナー)」画面  
(登)C13P0440(2013.9.27)③

※ 法人および財形保険のみのご契約者はご利用いただけません。

## ■ ご契約者専用インターネットサービス「生涯設計マイページ」

インターネット上でご契約内容の確認やお手続き、さまざまな情報やサービスを便利にご利用いただけるご契約者専用のWebサイトです。「生涯設計サポートCD」または、オフィシャルホームページからご利用いただけます。



生涯設計マイページ画面  
(登)C13P0440(2013.9.27)③



## 保険金等のお支払い

正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み

お客さまの立場に立ったお手続き体制の充実

保険金・給付金をお受取りいただけなかった場合の説明の充実

保険金・給付金の支払状況の開示

### ○ 正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み

ご請求いただいたもの以外に他の支払事由でお受取りいただける保険金等がないか、もれなくご案内するために、「ご請求の受付時」「支払査定時」「お支払い後」の各段階でお客さまへご連絡する様々な取り組みを行っています。お客さまアンケートの結果や社外有識者からのご意見等も踏まえ、継続的な支払管理態勢等の強化に努めてまいります。

#### ■ 給付金お支払いに関する定期的な情報提供

お客さまごとの支払事由一覧、過去10年間のお支払内容、特に注意いただきたいケースなどを掲載した「生涯設計レポート」を、毎年ご契約者に送付し、情報提供の充実にあります。その他、冊子・Webサイト・各種お客さま宛通知等でお支払いに関する情報提供を広く行っています。

#### ■ ご請求内容の適切な把握と正確な支払手続き

給付金等のご請求に関して、自社ナビゲーションシステムを活用し、お客さまにお話いただいた内容から、該当可能性のある支払事由すべての請求書類をもれなくご案内しています。また、請求申出を承る営業職員専用の照会デスク(保険金ヘルプデスク)を本社に設置しており、専門知識を有した担当者がお客さまのご請求手続きをサポートする万全なフォロー体制を整えています。

支払手続き時においては、担当者間でのダブルチェックを行うとともに、診断書上の重要な情報を複数名でシステムに入力のうえ自動照合することで(エントリ・ベリファイ)、正確性の更なる向上を図っています。

#### ■ お客さまに給付金等をお受取りいただいた後のフォロー体制

原則、お手続き完了の翌営業日に、お受取りいただいた給付内容の全件再チェックを実施しています。また、診断書を全てデータ化し、その他のお支払事由に該当可能性のある契約を抽出し、請求のご案内を行っています(支払情報統合システム)。

#### ご契約加入時・ご契約期間中

##### ご加入契約内容の十分なお知らせ

- 「保障設計書(契約概要)」等の提供
- 「ご契約のしおり-約款」のホームページでの公開
- 「ご契約のしおり」と冊子「保険金などのご請求手続きとお支払事例」の一体化
- 約款のCD-ROMでの提供
- 保険証券に「保険金などをもれなくご請求いただくために」を同封
- 約款の平明化

##### お客さまへの定期的な情報提供・注意喚起

- 「生涯設計レポート」でご加入の契約ごとの支払事由をご説明
- 「生涯設計レポート」のホームページ閲覧サービス
- 「生涯設計レポート」に保険金・給付金等の支払履歴を掲載
- 各種通知にご請求に関する注意喚起メッセージを掲載

##### お客さまに請求していただきやすい環境の整備

- お支払いの対象とならなかった場合の診断書取得費用相当額(一律5,000円)の当社負担
- 商品ラインアップの見直し・簡素化

## ご請求申出受付～請求書類ご案内

### お申出内容の正確な把握

- 請求申出受付プロセスのレベルアップ
- 高度障害保険金等のお支払事由を分かりやすく解説した説明書を提供
- 生涯設計デザイナーの携帯パソコンに保険金・給付金のご請求に関するナビゲーションシステムを搭載
- 生涯設計デザイナーからの保険金等の請求に関する照会について、保険金ヘルプデスクで対応
- 保険金・給付金の請求申出受付専用コールセンターを設置
- 「治療内容報告書」に各特約のお支払対象となる病名の一例を記載

### お客さまへの確実な請求手続案内

- 請求書作成時の契約自動名寄せ
- 請求書作成時の病名確認の必須化
- ご請求時に当社でお伺いしたお客さまのお申出内容を記載した「保険金・給付金等お申出内容確認書」の提供
- ご請求に必要な書類を分かりやすく表示した「『治療内容報告書とあわせてご提出いただく書類』について」を提供

### 確実なご案内のための社内教育・指導

- 保険金部内に「職員の育成・教育」の専門グループを設置
- 支払業務等の事務精通した人材育成制度として「事務・アンダーライティングアカデミー」を設置

## 支払査定時・お支払い後

### 正確な支払査定

- 新しい支払査定ワークフローシステムの導入(2012年)
- 診断書情報をテキストデータ化し、支払査定時に活用
- 診断書情報の入力を複数の担当者が行い、その結果を系統的に突き合わせることで、入力ミスがないかをチェックする「エントリ・ベリファイ」方式の導入
- 支払査定を支援するシステムサポート機能の強化
- 団体保険の支払システムのレベルアップ

### お支払内容の事後チェック

- 手続完了翌営業日の支払内容点検による支払もれの防止

### 確実かつ丁寧な請求勧奨

- 「支払情報統合システム」を活用し、追加でお支払いできる可能性のある方へご案内
- 入院給付金お支払い後の通院給付金請求ご案内書の発信
- 「お支払明細」にご請求もれがないか確認いただく注意喚起メッセージ等を掲載

### お客さまへの支払内容説明の充実

- 「お支払明細」記載内容の充実および、お支払内容に関する照会専用コールセンターの設置
- 「保険金お支払明細」、「給付金お支払明細」に請求書等の受領日を記載

## 保険金等のお支払い

正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み

お客さまの立場に立ったお手続き体制の充実

保険金・給付金をお受け取りいただけなかった場合の説明の充実

保険金・給付金の支払状況の開示

### ○ お客さまの立場に立ったお手続き体制の充実

#### 請求申出受付時の正確・丁寧なご案内

第一生命コールセンターでは、「保険金・給付金のご請求に関するお問い合わせ」に対して正確で丁寧なご案内ができるよう、専門知識を有する担当者が直接お客さまからのご照会に対応しています。

#### ご請求いただきやすい環境

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などの提出によりご請求いただける方法も用意しています。また、当社所定の診断書をお取り付けいただいた場合において、支払要件に該当しない等の理由により残念ながら保険金・給付金をお受け取りいただけなかった場合には、診断書取得費用相当額(一律5,000円)を当社にて負担するお取扱いを実施しております。

#### ご請求に関する利便性向上

保険金等のご請求時においては、生涯設計デザイナーや当社窓口にてお客さまのご請求書類を受付けております。また、日中はご不在がち、遠方にお住まいなどのお客さまのために、請求書類を本社から直接お送りするサービスを実施しています。ご準備いただいた書類については、専用封筒でご返送いただくこともできます。

#### より早く保険金をお受け取りいただくための取り組み

第一生命では、大切な方がお亡くなりになり、ご葬儀費用などが緊急にご入用となったときのために、死亡保険金をより早くお客さまにお受け取りいただける「保険金クイックお受取サービス」を2012年11月よりご用意しています。このサービスでは一定の要件を満たす死亡保険金について、ご請求いただいた翌営業日にお客さまの口座に保険金全額をお届けしています。また、お客さまに保険金などをお受け取りいただくにあたり、お支払手続きのさらなる迅速化を実現すべく、同時期に新しい保険金・給付金支払査定ワークフローシステムを導入しました。

## 保険金等のお支払い

正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み

お客さまの立場に立ったお手続き体制の充実

保険金・給付金をお受取りいただけなかった場合の説明の充実

保険金・給付金の支払状況の開示

## ○ 保険金・給付金をお受取りいただけなかった場合の説明の充実

### ■ 本社支払部門

保険金・給付金をお受取りいただけなかった場合にご不明な点等がございましたら、「支払照会窓口(1)」にご相談いただくことができます。支払部門の専門の担当者が直接ご説明させていただきます。

なお、「支払照会窓口」のご説明にご納得いただけなかった場合には、「異議申出窓口(2)」（支払部門とは別の社内の部門）や、「社外弁護士相談制度(3)」あるいは「支払審査会(4)」（第三者機関）をご利用いただけます。

### ■ 異議申出窓口

支払照会窓口からの説明ではご納得いただけなかった場合に「異議申出窓口」にお申し出いただけます。「異議申出窓口」では、支払部門以外の専門の担当者がご相談を承ります。

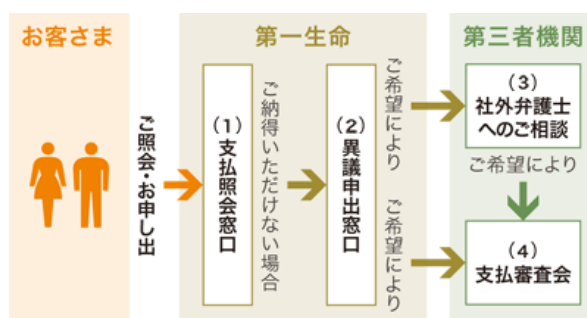
### ■ 社外弁護士相談

当社の説明にご納得いただけない場合は、ご希望により「社外弁護士」（当社と顧問契約を締結していない弁護士）に無料でご相談いただくことができます。

### ■ 支払審査会

社外弁護士へのご相談とは別に、客観的かつ中立的な視点で支払査定結果を審査する「支払審査会」にお申し込みいただくことができます。同審査会は、客観性を確保するため、社外の専門家（弁護士・医師・消費者問題の専門家）のみで構成されています。

### ■ お受取りいただけなかった場合のご説明およびご相談の流れ（個人保険）



### ■ 各制度のご利用実績

	異議申出窓口	社外弁護士相談	支払審査会
2010年度	203件	10件	3件
2011年度	254件	8件	3件
2012年度	202件	6件	6件

## 保険金等のお支払い

正確かつ公平なお支払いに向けた取り組み

お客さまの立場に立ったお手続き体制の充実

保険金・給付金をお受取りいただけなかった場合の説明の充実

保険金・給付金の支払状況の開示

### ○ 保険金・給付金の支払状況の開示

お支払状況のディスクロージャーは品質保証宣言「第四宣言」(お客さまの立場に立ったお手続きや公平・正確かつ速やかなお支払い)に密接に関連する事柄であり、生命保険協会のお支払い件数・お支払い非該当件数の統一算定基準に基づき、継続して公表することにより、皆さまからのご信頼とご支持をいただけるよう努めています。

#### ■ 2012年度保険金・給付金のお支払状況

(2012年度)

##### 保険金・給付金のお支払い件数

	合計	死亡・高度障害・ 特定疾病等保険金		入院・手術等 給付金	
		死亡・高度障害・ 特定疾病等保険金	入院・手術等 給付金	死亡・高度障害・ 特定疾病等保険金	入院・手術等 給付金
お支払い件数	1,017,381件	80,482件	936,899件		
お支払いできなかった件数	36,335件	3,495件	32,840件		
支払事由非該当	34,674件	3,005件	31,669件		
告知義務違反による解除	1,044件	102件	942件		
免責事由該当	597件	387件	210件		
その他	20件	1件	19件		

※ 満期保険金や生存給付金等は含みません。

##### 保険金・給付金のお支払い額

	金額
合計	18,228億円
死亡・高度障害・特定疾病等保険金	4,396億円
入院・手術等給付金	1,233億円
満期保険金・生存給付金・年金等	12,598億円

## お客さまの声

お客さまの声を活かす仕組み

お客さま満足度の把握

お客さまの声

お客さまの声を開示

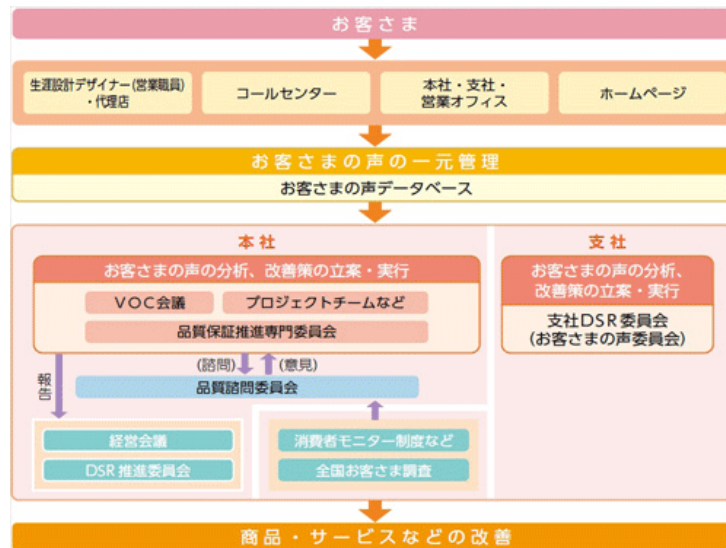
消費者からの声

### ○ お客さまの声を活かす仕組み

当社は、寄せられた苦情に対して受け付け次第すみやかに対応し、事実関係の確認も含め、最優先に取り組みます。ご契約のあらゆる場面(「ご契約時」、「ご契約期間中」、「保険金などお支払時」)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年に構築し、順次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※会議」で分析し、課題を整理後、プロジェクトチーム等にて、具体的な改善策を立案・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るよう改善を図っています。

※ VOC: Voice of Customer (=お客さまの声)の略





## お客様の声

お客様の声を活かす仕組み

お客様満足度の把握

お客様の声

お客様の声の開示

消費者からの声

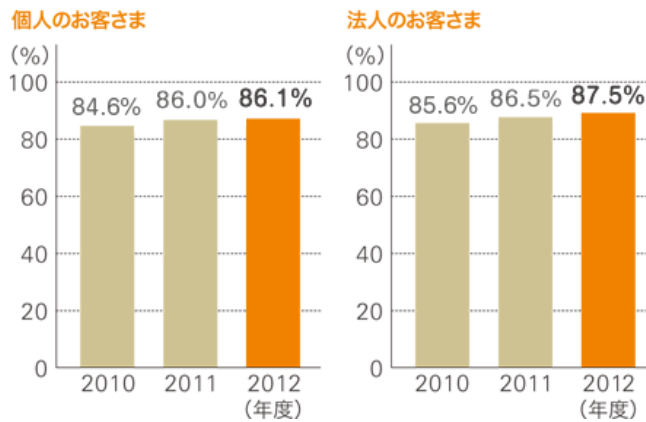
### ○ お客様満足度の把握

経営基本方針に掲げる「最大のお客様満足度の創造」の達成度を測る指標として、お客様満足度を毎年把握しています。個人のお客様(ご契約者)および法人のお客様を対象とし、外部機関によるアンケート方式の調査「全国お客様調査」を実施しています。

調査によって把握するお客様の総合満足度を中期経営計画の目標値の一つとし、本社各部の取り組みに反映させるとともに、「品質保証推進専門委員会」を中心としたお客様の満足度の向上の取り組みに役立てています。

#### ■ 全国お客様評価の調査

総合満足度「満足」「やや満足」と回答されたお客様



#### ■ 全国お客様調査の送付数と回答数

	送付数	回答数
個人のお客様	34,348名	8,717名
法人のお客様	2,110社	905社

## お客さまの声

お客さまの声を活かす仕組み

お客さま満足度の把握

お客さまの声

お客さまの声を開示

消費者からの声

## ○ お客さまの声

### お客さま懇談会

全国の支社で定期的に「お客さま懇談会」を開催し、商品・サービス等の改善に向けてお客さまのご意見・ご要望を直接お伺いしています。2012年度に開催した懇談会では、「営業職員活動」、「商品開発」等に関してご意見・ご要望をいただきました。



お客さま懇談会

### 継続的な業務プロセスの改善

#### ■ お客さまの声から実現した改善事例

	分野	お客さまにとって不便・不満足な事象	改善策・改善結果
ご契約時	新契約関連	● 上皮内がんでも受け取れる保険を発売して欲しい	● 「シールドプラス」の発売 上皮内がんの診断を受けた場合や、急性心筋梗塞・脳卒中で1日以上入院した場合にも保険金をお受け取りいただける「シールドプラス」を発売しました。これにより、がんの初期段階や急性心筋梗塞・脳卒中の場合でも、早期に保険金をお受け取りいただけるようになりました。 (平成24年10月)
		● 先進医療に対応した保険を発売して欲しい	● 「先進医療特約」の発売 先進医療による療養を受けた場合、先進医療にかかる技術料と同額の先進医療給付金をお受け取りいただけるとともに、先進医療を受ける前に行った検査の費用や交通費等に備える先進医療一時給付金をお受け取りいただける「無配当先進医療特約」を発売しました。これにより、最新の医療技術にも柔軟に対応できるとともに、先進医療の高額な自己負担の軽減が実現できるようになりました。 (平成24年10月)
ご契約期間中	ご契約内容 保金手続き 関連	● 別居の子でも代理請求できるようにして欲しい	● 「指定代理請求特約」の導入 被保険者の配偶者、直系血族、3親等内の血族について同居・同一生計条件を撤廃し、財産管理を行っている方などにまで代理請求人の範囲を拡大するとともに、代理請求の対象となる保険金等をすえ置金、配当金等にまで拡大した「指定代理請求特約」を発売しました。これにより、お客さまの保険金給付金などの請求の利便性を向上させることができました。 (平成24年10月)
		● 入金手続きの利便性をあげて欲しい	● 業界に先駆けて、ファミリーマートやローソンなどのコンビニATMでの利用を順次開始しています。また、平成24年1月にはりそな銀行・埼玉りそな銀行・みずほ銀行・近畿大阪銀行の各ATM

お支払時	保険金・給付金等 お支払 関連	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 郵送などの手続きの種類をもっと増やして欲しい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 保険金・給付金等の請求書類をお客さまへお届けする場面や、請求書類を当社へご提出いただく場面でのさらなる迅速化を図る手段として、郵送を活用した「お届けダイレクト」「ポストdeお手続き」を始めました。これにより、お客さまのご要望に沿った手続き方法が選択できるようになりました。 (平成23年12月)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 保険金の受け取りまでの期間をもっと短縮して欲しい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 一定の条件を満たす死亡保険金のお受け取りについて、お客さまが窓口へご来社のうえ、平日午前10時30分までにお手続きを完了いただいた場合、翌営業日中に死亡保険金をお客さまの口座に着金させるサービスを実施しました。これにより、死亡保険金のお受け取りについて、お客さまの利便性向上・お受取手続きのさらなる迅速化をはかることができました。 (平成25年4月)</li> </ul>

## ■ お客さまから寄せられた感謝の声

内容	事例
経済面の安心	乳がんになってしまい、担当の方に契約内容の説明をしてもらいました。契約を見直したおかげで以前の内容では受けられない十分な保障を受けることができました。しっかりとフォローしてもらいとても心強く思っています。これからもよろしく願います。
	子供の大学入学時、入学金に充てるため契約者貸付の手続きをしたところ、迅速に対応してもらい期日までに入金ができ、助かりました。
	貴社の保険に加入して1年後にがんになりました。抗がん剤治療など医療費がかかりましたが、保険に加入していたおかげで助かりました。
	がんを患い、入院・手術給付金、シールド保険金の手続きを行いました。また、2回目の入院の給付金請求も完了しました。高額なシールド保険金、入院給付金を頂くことができ、安心して治療に専念出来ます。
迅速な対応	初めての子供が入院し、何をどうしたらいいのかもわからない状態でしたが、担当の営業の方には、すぐに手続き・相談に乗っていただきとても助かりました。困っているときに、いろいろ教えていただき、安心して対処できました。ありがとうございました。
	地区の担当でずっと訪問していただいていたいました。海外へ出張となり、更新間近である事をEメールでやり取りさせていただき、帰省の際すみやかに更新の手続きをする事ができました。
アフターサービス	入院と手術の給付金の手続きが簡単にでき、ありがとうございます。また、年齢的に外出することも大変なので、訪問していただき、手続きができたことにとっても感謝しています。
	暑いときも寒いときも定期的に来ていただいております。保険はよくわからないし、聞いてもすぐわからなくなるので時々訪問してくれるのは助かります。
	先日主人がなくなった際には、書類の説明など大変わかりやすく説明していただきました。おかげさまで、すぐに保険金も振込んでいただき大変喜んでおります。以前から第一生命の職員さんには何度も何度も足を運んでいただき、本当に感謝しております。
	死亡保険金受取人変更手続きの際、77歳と高齢で耳も遠いため、担当者が電話ではなく何度も訪問してくれました。わざわざ何度も足を運んでくれてありがとうございました。

## お客さまの声

- お客さまの声を活かす仕組み
- お客さま満足度の把握
- お客さまの声
- お客さまの声の開示
- 消費者からの声

### ○ お客さまの声の開示

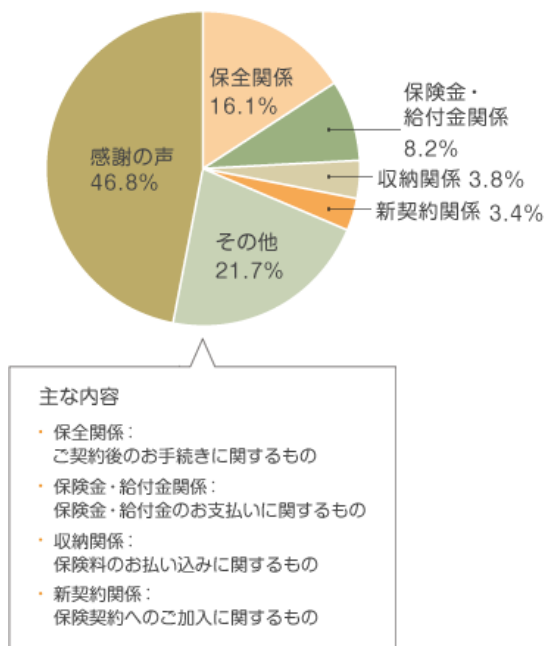
2006年10月より、「お客さまの声(苦情・感謝)」の件数ならびに苦情の解決件数を、当社ホームページに掲載しています。当社に寄せられた「お客さまの声(苦情)」の受付状況とその解決件数については4週間分を週単位で掲載し、毎週更新しています。同様に、月単位でもとりまとめ、年度累計としての実績も掲載しています。また、2007年5月からは、「お客さまの声から実現した改善事例」を掲載し、当社の具体的な取り組みを紹介しています。

▶ 「お客さまの声(苦情・感謝)」の件数

#### ■ お客さまの声の件数と内訳

	2012年度
苦情	68,174件
感謝の声	60,060件

#### ■ お客さまの声の内訳(2012年度)



## お客さまの声

お客さまの声を活かす仕組み

お客さま満足度の把握

お客さまの声

お客さまの声を開示

消費者からの声

## 消費者からの声

### 品質諮問委員会

消費者の視点からご意見をいただくことを目的に「品質保証推進専門委員会」の諮問機関として2006年に「品質諮問委員会」を設置しています。具体的には、「品質保証推進専門委員会」で検討された課題等について諮問し、各委員から寄せられたご意見等を業務改善に反映させています。なお、2012年度から「保険金等支払審議委員会」を「品質諮問委員会」に統合し、支払管理態勢に関する事項も同委員会に諮問しています。

### 消費者モニター制度

消費者の皆さまからご意見をいただくために、1984年から「消費者モニター制度」を運営しています。消費者問題の有識者、消費生活センターの相談員、消費生活アドバイザー<sup>※</sup>の方々等に消費者モニターとしてご協力いただき、全国の主要都市において懇談会を開催しています。消費者モニターの方々からは、商品・サービス等についてご意見・アドバイス等をいただき、業務改善に反映させています。

<sup>※</sup>消費生活アドバイザー:企業と消費者のパイプ役となる人材を育成することをねらいとした内閣総理大臣および経済産業大臣事業認定資格。なお、当社はこの資格の取得に積極的に取り組んでおり、321人の職員がこの資格を有しています(2013年4月現在)。



消費者モニター懇談会

#### ■ 消費者モニター懇談会の主なテーマ(2012年度開催分)

- 新商品の発売に伴う「チラシ」「パンフレット」「保障設計書(契約概要)」等
- 満期保険金の「支払請求書」等
- 団体保険の「パンフレット」「加入申込書」、保険金等の「支払請求書」等
- 第一生命のホームページ

### 消費生活センター訪問によるご意見の収集

各支社の担当者を中心に、全国約180カ所の消費生活センターへの定期的な訪問を実施し、生命保険や当社に関する情報を提供するとともに、消費生活センターに寄せられる生命保険関連の苦情・相談や相談員の方々からのご要望等を収集しています。

## 財務基盤の維持・強化

財務健全性の一層の向上

安定性の高い資産運用

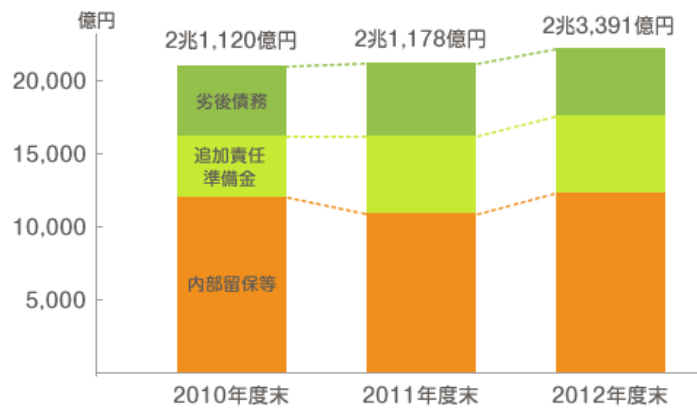
### ○ 財務健全性の一層の向上

当社は、お客さまから信頼される会社であり続けるためには、強固な財務基盤をつくり上げていくことが重要であると考えています。そこで、期間収益の確保に努め、危険準備金・価格変動準備金や純資産の部における内部留保等を積み上げるとともに、生命保険会社の資本として制度的に認められている劣後債務取入れによる補完的な資本の調達にも取り組んできました。

引き続き、規制動向等を踏まえつつ、リスク対比で十分な資本の確保を目指します。具体的には、内部留保の積み上げや、ALM<sup>※</sup>の一層の推進、リスク性資産の残高コントロールを中心としたリスク削減などに取り組んでいきます。

※ALM: Asset Liability Management(資産・負債総合管理)、生命保険会社の場合、負債(保険契約)の特性に見合った資産を維持して将来の保険金等の支払いに備えるために、負債の金利変動リスクを定量的に把握し、そのリスク特性に適合した資産運用を実施することをいいます。

#### ■ 資本の内訳





## 財務基盤の維持・強化

財務健全性の一層の向上

安定性の高い資産運用

### 安定性の高い資産運用

#### 資産運用の基本的な考え方とプロセス

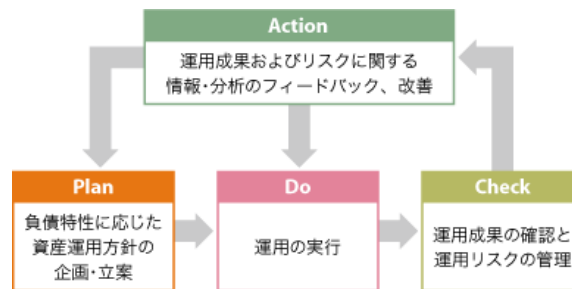
当社は、生命保険契約の持つ負債特性を考慮し、長期にわたる年金や保険金・給付金を安定的にお支払いすることを主眼として、ALM<sup>※</sup>(Asset Liability Management:資産・負債総合管理)に基づく確定利付資産を中心とした運用を行っています。

また、経営の健全性を十分に確保した上で、許容できるリスクの範囲で株式や外国証券を保有することで、有利な資産運用にも努めています。加えて、きめ細かなリスク管理体制をとることで、リスクのモニタリングを行いつつ、運用効率向上を図っています。

当社の資産運用プロセスでは、運用成果および運用リスクに関する情報のフィードバックを通じ、適宜分析と検証が加えられます。また商品事業部門と連携し、常に負債情報を反映し、ALM運用を徹底する仕組みとなっています。

※ALM:生命保険会社の場合、負債(保険契約)の特性に見合った資産を維持して将来の保険金等の支払いに備えるために、負債の金利変動リスクを定量的に把握し、そのリスク特性に適合した資産運用を実施することをいいます。

#### 運用プロセス

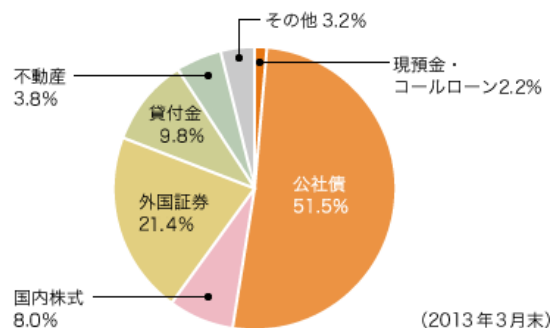


#### 資産の状況

2012年度の資産運用においては、中長期の資産運用方針に基づき、公社債などの確定利付資産中心の運用を継続しました。また、超長期国債を中心とした責任準備金対応債券の積み増しを実施し、ALMの推進および収益力の向上を図りました。

また、分散投資による収益力向上を主眼に組み入れている国内株式や外国証券等のリスク性資産については、市場動向に留意しつつ、適切にリスクコントロールを行いました。

#### 資産の構成(一般勘定)



## 社会貢献活動

社会貢献活動の取組方針

中心テーマ①  
健康の増進

中心テーマ②  
豊かな次世代  
社会の創造

中心テーマ③  
環境の保全

職員のボランティア  
活動

芸術文化・スポーツ・調査研究等

### 社会貢献活動の取組方針

当社は、社会性・公共性の高い生命保険事業を通じて、豊かで安心感あふれる生活・社会づくりに努めるとともに、「社会からの信頼確保」という経営基本方針に基づき、「良き企業市民」として地域社会とともに持続的に発展することを目指します。

また、職員の自発的な社会参加を支援し、会社・職員一体で社会貢献活動に取り組みます。

第一生命の社会貢献活動では以下のテーマを中心に取り組んでいきます。

- ①健康の増進
- ②豊かな次世代社会の創造
- ③環境の保全<sup>※</sup>

社会のニーズと第一生命らしさを勘案しつつ、活動の振り返り・見直しを定期的に行い、より付加価値の高い活動を目指します。

※「③環境の保全」については別途定める「環境基本方針」に基づき取り組みます。

## 社会貢献活動

社会貢献活動の取組方針

中心テーマ①  
健康の増進

中心テーマ②  
豊かな次世代  
社会の創造

中心テーマ③  
環境の保全

職員のボランティア活動

芸術文化・スポーツ・調査研究等

### ○ 中心テーマ① 健康の増進

#### 保健文化賞

戦後の衛生環境が悪化していた中、わが国の保健衛生の向上に取り組む人々に感謝と敬意を捧げる賞として1950年に創設しました。厚生労働省ほかの後援を得て毎年実施しており、2012年で64回を迎えた当社において、最も長い歴史をもつ社会貢献活動です。毎年秋に贈呈式を行い、受賞者は天皇・皇后両陛下に拝謁を賜っています。現在では、海外での医療活動、生活習慣病対策、高齢者・障がい者福祉等、時代の変化に伴い幅広い課題に対する取り組みを顕彰しています。受賞された方々は全国におよんでおり、これまで団体625、個人321名合わせて946件にのぼります。



第64回保健文化賞贈呈式

■ [詳細ページへ](#)

▶ [動画ページへ](#)

#### 公益財団法人 心臓血管研究所

当財団は、各種循環器疾患の医学的研究を行い、予防・診断・治療に資することを目的として、1959年に設立されました。臨床に直結する多くの研究成果を継続的に発表し、治療成績の向上に寄与しているほか、併設する付属病院では心臓カテーテル治療、心臓血管外科手術などの各分野におけるトップレベルのスタッフを配置し、高度で先進的な専門医療を提供しています。

また2011年2月には港区西麻布へ新築移転し、最新医療設備等の導入により、さらなる医療の質とサービスの向上を目指しています。今後も循環器疾患に関する臨床医学の発展に積極的に貢献していきます。なお、当財団は2013年4月に財団法人から公益財団法人に移行しました。



■ [心臓血管研究所のWebサイトへ](#)

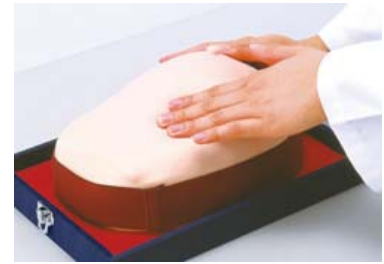
## お客さまへの健康啓発活動

当社は、生命保険業の使命として、職員が健康や医療の知識を身につけ、お客さまの健康を望む気持ちにお応えすることが重要であると考えています。2012年4月より、個人保険のご契約者・被保険者とご家族を対象として、健康・医療・介護に関する情報を24時間いつでも無料でご確認いただける「メディカルサポートサービス」を提供するとともに、日々の職員の営業活動を通じ、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、検診受診啓発等、お客さまのお役に立つ情報をお届けしています。また、がん検診受診率向上に向けた取り組みとして、2012年1月より「乳がん触診モデル(模型)」を来店型店舗「生涯設計パーク」全店に設置しているほか、全国のお客さまに直接、最新の健康・医療情報をお届けするため、各種のセミナーを開催しています。

▶ 詳細ページへ



がん啓発チラシ



乳がんの触診モデル

## 骨髄バンクドナー登録・献血の推進

生命保険業を営む当社は、相互扶助の精神「一人は万人のため、万人は一人のため」のもと、骨髄バンクドナー登録と献血を推進しています。骨髄バンクドナー登録は、骨髄移植希望者に少しでもその機会が増えることを願って2010年度より推進しており、これまでに約300人(2013年3月末時点)の職員が登録しました。ドナーとして骨髄等を提供する際に要する相当期間を特別有給休暇とする「ドナー休暇制度」も設け、取り組みを後押ししています。また、2011年度には長年にわたる献血推進事業への貢献により東京都知事より感謝状を授与され、2012年度には厚生労働大臣より感謝状を授与されました。

## 社会貢献活動

社会貢献活動の取組方針

中心テーマ①  
健康の増進

中心テーマ②  
豊かな次世代  
社会の創造

中心テーマ③  
環境の保全

職員のボランティア活動

芸術文化・スポーツ・調査研究等

### ○ 中心テーマ② 豊かな次世代社会の創造

#### 「ライフサイクルゲームⅡ～生涯設計のススメ～」による消費者教育・金融保険教育支援

当社は、2012年に消費者教育教材「ライフサイクルゲームⅡ～生涯設計のススメ～」を製作しました。このゲームは、すごろく形式のゲームを楽しみながら人生のさまざまなリスクと必要な備え、消費者契約等に関わる知識を学べる消費者教育教材です。公益財団法人消費者教育支援センター主催の「第8回消費者教育教材資料表彰」において、金融・保険業界の企業として初めて「最優秀賞」を受賞しました。

本教材は、当社のホームページにて無償提供を行い、学校・消費生活センター・官公庁等から約7,500セット（2013年4月現在）のお申し込みをいただき、学校の授業、教員向け研修、消費生活センターの講座・イベント等で多数使用いただくなど、大変大きな反響をいただきました。

また、本教材を使用して当社職員による学校での出張授業、消費生活センターや企業等での研修などを実施し（2013年4月現在 実施回数12回・受講者数327名）、学校、地域、企業における消費者教育・金融保険教育の推進に貢献しています。

▶ [ライフサイクルゲームⅡ～生涯設計のススメ～のお申し込み](#)

[PDF](#) 出張授業・研修のご案内 (967KB)



ライフサイクルゲームⅡ

#### 産学連携による共同研究

2007年より、一橋大学とともに産学連携の共同研究を継続しています。

2009年からは立教大学理学部数学科と同大学院理学研究科数学専攻に「数学学業奨励奨学金」を提供しています。

## 一般財団法人 第一生命財団

当財団は、2013年4月に一般財団法人 都市のしくみとくらし研究所、同地域社会研究所および同姿勢研究所の三財団が合併し、発足した財団法人です。

このたびの合併を機に、豊かな次世代社会の創造に寄与することを新たに目的として掲げ、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た調査研究ならびに提案、助成等を行い、公益の一層の増進に貢献していきます。

特に、待機児童対策が社会的に喫緊の課題であると認識し、新設の保育所および認定こども園に対する助成事業(待機児童対策・保育所等助成事業)を新たに開始しました。この新設保育所等への助成(遊具や運動器具、楽器等の購入資金)にあたっては、単に保育施設数の増加を促進し、待機児童数の減少を期待するだけでなく、子どもの健全な育成に誠実かつ真摯な努力と工夫をしている施設への支援を通じて、保育の質の向上にも貢献していきます。

▶ 第一生命財団のWebサイトへ

## 公益財団法人 国際保険振興会 (FALIA)

当財団は、アジア地域の生命保険事業の発展に寄与することを目的として、1970年に財団法人アジア生命保険振興会として設立されましたが、アジア地域外からの研修参加者の増加等も踏まえ、現在の財団名に改めました。国内外から保険事業関係者を招いた研修・セミナーを開催しており、その参加者は2013年3月末までの実績で、国内研修が累計3,346人、海外セミナーは154回の開催で、累計5,000人以上となっています。今後も生命保険事業の発展に貢献することを目指していきます。なお、当財団は2012年度で50周年(事業開始から通算)を迎えるとともに、年度初めには財団法人から公益財団法人に移行しました。

▶ 国際保険振興会のWebサイトへ

## 教職員・高校生インターンシップ

財団法人経済広報センター主催の「教育の民間企業研修」への参画や、職業観・勤労観の早期育成等を目的とした高校生インターンシップの受け入れを行っています。これらの取り組みを通じて、明日の日本を担う子どもたちの育成・教育の支援を行っています。



高校生インターンシップ

## 消費者問題研究会

専門分野の有識者が集い、企業の消費者対応のあり方やお客さま本位の経営のあり方等について意見交換を行うことを目的に、1985年から継続して「消費者問題研究会」を開催しています。意見交換の内容は冊子にまとめて発行し、各地の消費生活センター、消費者団体等に提供しています。2013年3月に第12次研究会のまとめとして冊子「消費者市民社会と企業・消費者の役割」を発行し、多くの反響をいただきました。



## 黄色いワッペン贈呈事業

1965年、交通事故撲滅を推進する取り組みとして、全国の新入学児童に交通事故傷害保険付きの「黄色いワッペン」を贈る事業が開始されました。当社は2003年より参画し、現在はずほひフィナンシャルグループ、損害保険ジャパン、明治安田生命および当社の4社で実施しています。

49回目を迎えた2013年は、約113万名に「黄色いワッペン」を贈呈しました。これまでに贈呈したワッペンは約5,999万枚にのぼります。





## 待機児童解消に向けた取り組み

当社は2011年度より、保育所入所待機児童増加の解消に向け、業界で初の試み(当社調べ)として、保育所運営会社である(株)JPホールディングスならびに(株)ポピンズと連携し、機関投資家として全国に保有する不動産物件を活かし、保育所誘致に取り組んでいます。この取り組みは、自治体ならびに保育所運営会社との協議や、設備面での法的要件確保や安全対策工事、既に入居されているテナントへの配慮等、通常のテナント誘致とは異なる様々な対応が必要となりますが、順次整備を進め、2013年9月時点で7つの保育所を誘致・開園しました(下表参照)。2013年3月には、環境省が主導し金融機関の自主的なイニシアチブとして策定された「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則(21世紀金融行動原則)」の約190の署名金融機関による互選にて、2012年度のグッドプラクティス(運用・証券・投資部門)として選定されました。今後も全国の保育所入所待機児童数の約1割に相当する約2,500名の児童受け入れを目指し、引き続き取り組んでまいります。

待機児童受入れ人数(2013年9月時点)

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
練馬桜台分室	東京都練馬区	ポピンズ保育ママルーム桜台	15
		合計	272



田端ASUKAタワー(東京都北区)内、「ポピンズナーサリースクール田端」



## 社会貢献活動

社会貢献活動の取組方針

中心テーマ①  
健康の増進

中心テーマ②  
豊かな次世代  
社会の創造

中心テーマ③  
環境の保全

職員のボランティア活動

芸術文化・スポーツ・調査研究等

### 中心テーマ③ 環境の保全

#### 緑の環境デザイン賞

本賞は、緑豊かな都市環境の形成を図るとともに、その中で育まれる人と自然とのふれあいやコミュニティの醸成に役立つことを願い、1990年に「緑のデザイン賞」として創設しました。全国から公募した緑化プランの中から優れた作品を表彰し、プラン実現の資金助成を行う顕彰制度です。2009年に、新たに都市の環境共生に必要な緑地機能を積極的に取り入れたプランを評価する基準を加え、環境対応強化を図っています。これまでに全国の139の地域で新たな緑地が誕生しています。

[PDF](#) 詳細はこちら(478KB)



第22回国土交通大臣賞  
公益財団法人そらぶちキッズキャンプ

#### 緑の都市賞

本賞は、樹木や花、水辺などの「みどり」を用いた環境の改善、景観の向上、地域社会の活性化、青少年の育成等に取り組み、環境や社会に対する貢献の実績と成果をあげている市民団体、企業等の民間団体、公共団体等の団体を顕彰する制度です。広く都市の緑化推進、緑の保全による快適で地球にやさしい生活環境を創出することを目的として、1981年に創設されました。応募作品の中から、内閣総理大臣賞・国土交通大臣賞・都市緑化機構会長賞・奨励賞を選出し、表彰を行っています。

[PDF](#) 詳細はこちら(518KB)

#### エコキャップ運動

当社は、環境教育・啓発活動の一環として、全国の拠点で地域のお客さまとともにエコキャップ運動に取り組んでいます。2005年度より一部の事業所・支社で取り組みを開始し、現在では全国に拡大しています。2013年3月末時点で累計約6,600万個のキャップを回収し、NPO法人エコキャップ推進協会を通じて約82,500名分のワクチンが寄付されています。

## 社会貢献活動

社会貢献活動の取組方針	中心テーマ① 健康の増進	中心テーマ② 豊かな次世代 社会の創造	中心テーマ③ 環境の保全	職員のボランティア活動
芸術文化・スポーツ・調査研究等				

### ○ 職員のボランティア活動

地域社会の一員として、国内外の当社グループの職員がさまざまな形で社会貢献活動に取り組んでいます。

#### 国内の各所属でのボランティア活動

全国各地の職員が清掃活動、チャリティーバザー、募金活動等、自発的な地域社会貢献活動に取り組んでいます。2012年度は159の支社・所属で各地域に密着した活動に取り組みました。

職員による地域社会貢献活動を支援・推進するため、募金額や売上額等を各団体へ寄付する際、会社が一定額を上乗せる「マッチングギフト制度」を導入しています。また、2010年度より清掃活動等の直接寄付につながらない活動に対しては、活動参加人数に応じて会社が一定額を拠出し、環境保護団体へ寄付をする「アクションギフト制度」を導入し、全社で約4,300人の参加となりました。

##### ■ 団体保障事業部での事例

個人のボランティア参加者を増やすべく、東京ボランティア・市民活動センター主催～夏の体験ボランティアキャンペーン2012～に参加し、特別養護老人ホームの納涼祭手伝いや湘南海岸林の環境保護活動に参加しました。

その他にも良質な音楽を届ける音楽のアウトリーチ、チャリティーウォークへの参加、地域清掃活動、献血・ドナー登録会、収集活動(外国コイン・エコキャップ運動・古本)などの幅広く活動を実施しています。



音楽のアウトリーチの様子

##### ■ 渋谷総合支社での事例

地域清掃活動とチャリティーバザーを中心に活動しています。地域清掃活動では、当社主催の「緑の環境デザイン賞」※受賞場所を活動場所とし、チャリティーバザーでは、地域の福祉施設やNPO団体の商品も販売し、社外団体と協働した取組にするなど、地域に密着した活動となっています。その他にも、エコキャップ運動を行うなど、支社一体となって積極的に活動を行っています。

※ 優れた緑化プランを表彰し、緑化助成を行う社会貢献活動事業



清掃活動の様子

##### ■ 中京総合支社での事例

エコキャップ運動を中心に、環境啓発活動を実施しています。自分たちだけでキャップを集めるだけでなく、お客さまやお取引先へもキャップの収集への協力をお願いし、活動の輪を広げ、協力企業に対し「ご協力者感謝の集い」を開催するなど設置企業のエコ意識向上にも寄与しています。また、今年度より活動場所を増やした地域清掃活動、チャリティーバザーの実施、チャリティーウォークへの参加など、支社一丸となって長年継続した取組みをしています。



エコキャップ運動感謝の集いの様子

## 全国各地の活動一覧

- 各所属の取組一覧
  - ▶ 国内グループ会社での取り組み

## 社会貢献活動

社会貢献活動の取組方針

中心テーマ①  
健康の増進

中心テーマ②  
豊かな次世代  
社会の創造

中心テーマ③  
環境の保全

職員のボランティア活動

芸術文化・スポーツ・調査研究等

### ○ 芸術文化・スポーツ・調査研究等

#### VOCA展・第一生命ギャラリー

平面美術の領域で国際的に通用する将来性のある40歳以下の若手作家の育成・支援を目的に、上野の森美術館にて開催されている「VOCA展」(The Vision of Contemporary Art-現代美術の展望)に第1回(1994年)より協賛しています。過去には福田美蘭、やなぎみわ、蜷川実花らが受賞しており、近年では若手作家の登竜門として高く評価されています。第20回を迎えたVOCA展2013では、全国各地から若手作家36名による力作が展覧され、優秀作品には賞が贈られました。

当社は、毎年の展覧会の協賛に加え、VOCA賞・VOCA奨励賞受賞作品を所蔵し、日比谷本社1階ロビーや、「第一生命南ギャラリー」(日比谷本社)で定期的に作品を公開しています。さらに、同ギャラリーにて受賞作家の個展を開催し、受賞後の制作活動を発表する場を提供することで継続した支援を行っています。

こうした活動が評価され、当社は2000年に企業メセナ協議会が主催し、芸術文化の振興に高く貢献した企業・財団を顕彰する「メセナ大賞2000」を受賞しました。

■ [詳細ページへ](#)



VOCA展2013 VOCA賞  
「あの日の眠りは確かに熱を帯びていた」  
(作 鈴木 紗也香)



第一生命ギャラリー

#### ■ NPO法人トリトン・アーツ・ネットワーク(TAN)の支援

1952年、第一生命本社内の集会室であった第一生命ホールは外部に開放され、民間貸しホールの先駆けとしてさまざまな演奏会や演劇・落語等の公演が行われ、戦後の文化振興に貢献してきました。1989年、第一生命館の保存・改築に伴い37年間にわたる活動を休止しましたが、2001年、東京・晴海に再興されました。

ホール再興にあたり、当社はNPO法人トリトン・アーツ・ネットワーク(TAN)を設立し、TANへの支援を通じた「地域に密着した芸術活動」の実現を目指しました。TANは、ホールでの公演に加え、日ごろホールに来場できない学校や福祉施設の方々に対して良質な音楽を届ける「アウトリーチ活動」を実施しています。こうしたTANの活動を、個人・法人会員、市民サポーター、社内ボランティアが物心両面から支え、地域に根ざした音楽活動を着実に広げています。

こうした取り組みが評価され、当社は企業メセナ協議会が主催する「メセナアワード2009」にて「メセナ大賞」を受賞しました。

■ [トリトン・アーツ・ネットワークのWebサイトへ](#)

■ [第一生命ホールのWebサイトへ](#)



第一生命ホール



第一生命ホール(外観)

## 全国小学生テニス選手権大会

当社は、「世界に通用する選手育成のためにはジュニアからの強化が重要である」という公益財団法人日本テニス協会の趣旨に賛同し、第1回より本大会に特別協賛するとともに、当社所有のクレイコート(東京・仙川)を大会会場として提供しています。2013年で第31回を迎え、これまでに、沢松奈生子さん、杉山愛さん、錦織圭選手、添田豪選手等、国際的に活躍する選手を多数輩出しています。



## 女子陸上競技部

1990年に女子陸上競技部を創設して以来、選手の育成に注力してきました。これまでに、2009年に世界陸上女子マラソンでの尾崎好美の銀メダル獲得、2010・2011年に東日本実業団女子駅伝連覇、2011年に全日本実業団女子駅伝優勝等、多くの大会で好成績を収めています。また、2012年にはロンドンオリンピックの女子マラソン代表に尾崎好美が選出されるなど、日本陸上中・長距離界を牽引しています。

## 公共政策への提言

当社は、わが国経済の発展と国民生活の向上に寄与すべく、経済団体等を通じて各種政策課題に対して提言活動を行っています。具体的には、当社役員が日本経済団体連合会の役員を務めるとともに、各種委員会へ参画することにより、社会保障制度改革や少子化対策をはじめとした政策課題の解決に取り組んでいます。

## 公益財団法人 矢野恒太記念会

当財団は、当社の創立者である矢野恒太の生前の事績を顕彰することを目的として、1953年に設立されました。「日本国勢図会」「世界国勢図会」等の統計書の刊行を通じた統計の普及・啓発事業、学術・研究の奨励および補助、奨学金制度の運営、農業振興者の表彰(矢野賞)など各種公益事業を行っています。

■ [矢野恒太記念会のWebサイトへ](#)

## サラリーマン川柳

“サラ川(サラセン)”の愛称で親しまれている「サラリーマン川柳コンクール」を1987年から毎年実施しています。職場やご家庭等の日常生活の中で日ごろ感じている“喜怒哀楽”を、5・7・5の川柳にしてご応募いただき、応募作品の中から当社で全国優秀100作品を選出。その後お客様の投票によりベスト10を決定します。

入選作は例年マスコミでも取り上げられ、世相を映すユーモラスな「鏡」として話題を振りまいています。

## 人権の尊重

### 人権啓発の取り組み

人権問題に対して正しい理解と認識を持ち、あらゆる場において常に相手を思いやる心を持って行動できる職員の育成に努めています。1986年に「第一生命の人権宣言(人権宣言3本の柱)」を制定しました。また、役職員の「行動規範」に人権に関わる内容を記載し、職員の人権意識の向上に努めています。

#### 人権宣言3本の柱

- 1 第一生命は基本的人権を尊重し、法の下に自由と平等と相互扶助の心の育成に努めます。
- 2 第一生命は企業人である前に立派な社会人である職員の創造に努めます。
- 3 第一生命は企業の社会的責任を正しく理解し行動できる人材の教育に努めます。

#### 行動規範

- 人権問題全般について正しい理解と認識を深め、基本的人権を尊重して日常業務を遂行する。
- 性別、年齢、国籍、人種、民族、宗教、社会的地位、障がい等を理由として差別しない。
- セクシュアルハラスメント、パワーハラスメントは行わない。また、他人のこれらの行為を見逃さない。

### 人権啓発推進体制

本社に役員・部長・課長で構成する人権啓発推進本部を置くとともに、すべての部・支社に人権啓発委員を配置し、全社の人権啓発を推進しています。

#### 人権啓発推進体制 2013年4月現在

- 人権啓発推進本部長(人事部管掌役員)
- 理事(関連本部長等 25人)
- 事務局(関連本課長等 21人)

### 人権啓発研修

人権問題を正しく理解し認識を深めて、日常の活動につなげていくためには、地道な研修の繰り返しが重要であるとの認識のもと、人権啓発に取り組んでいます。

2012年度は、全職員対象の所属別研修をはじめ、人権啓発委員研修、新入職員研修などにおいて、「同和問題」「障がい者理解」「ハラスメント防止」を中心に研修を実施しました。また、管理職人権啓発研修では松本サリン事件被害者の河野義行氏に「松本サリン事件の教訓」と題し講演いただきました。



管理職人権啓発研修(日比谷本社)  
河野義行氏

実施月	研修名	参加者数
2012年4月	基幹職入社研修	207名
2012年4月	機関経営職候補生入社研修	52名
2012年5・6月	人権啓発委員研修	297名
2012年6月	新任部長研修	54名
2012年6月	新任管理職研修	165名
2012年6月	新任アシスタントマネージャー研修	184名
2012年6月	子会社等人権担当者研修	29名
2013年1月	管理職人権研修	1132名(出向者243名)
2013年3月	新任副支社長、CS推進統括部長研修	36名
2013年3月	新規営業オフィス担当オフィス長研修	92名
年3回	所属別人権研修	全職員

## ■ 社外活動

当社は「東京人権啓発企業連絡会」に加盟するとともに、行政・諸団体が開催する研修会等に積極的に参加し、社内の人権啓発の取り組みに役立てています。

## ■ セクハラ・パワハラ防止の取り組み

所属別人権研修など諸人権研修において「セクハラ防止」「パワハラ防止」研修を実施し、未然防止に努めています。  
 また、全職員携帯ファイル「ビジョン&ルール」や各種マニュアルに、セクハラ・パワハラ防止の方針・取り組みおよび相談受付窓口を掲載し、周知を図っています。  
 特にセクハラ相談窓口には女性担当者3人を配置して、安心して相談できる体制を整え、迅速かつ適切な対応を行っています。



## 環境保護活動

環境経営の推進

環境経営推進状況

地球温暖化防止に向けた取り組み

循環型社会構築に向けた取り組み

職員啓発活動の推進

## ○ 環境経営の推進

当社はDSR経営の推進に向けて、社会・経済の発展と地球環境との調和を目指しつつ「持続可能な社会づくり」の実現に寄与するため、「環境基本方針」を制定し、役職員一体となって環境保護に取り組んでいます。

### 環境基本方針

#### 基本的な考え方

第一生命は、「社会からの信頼確保」という経営基本方針に基づき、社会の一員として地域の環境保全・地球環境保護および循環型社会の構築を企業の社会的な責任と捉え、日常的かつ継続的に以下の行動指針に沿って環境保全に取り組めます。

#### 行動指針

1

生命保険事業における環境配慮行動

事業活動において、環境保全に関する諸法規や第一生命が同意した憲章・協定・指針等を遵守し、常に環境への影響に配慮した行動を行うよう努めます。

2

事業活動に伴う環境負荷の低減

事業活動に伴う資源・エネルギーの消費や廃棄物などの排出について、省資源、省エネルギー、資源のリサイクル、およびグリーン購入を推進し、環境負荷の低減に努めます。

3

環境啓発活動の推進

行動指針の徹底を通じて役職員の環境問題に対する意識の向上をはかるとともに、環境保全活動への助成・支援をはじめとした環境啓発活動に取り組み、広く社会に貢献します。

4

持続的な環境改善の推進

環境取組全般に関する目的・目標を設定し、取組方針や取組状況と合わせて取組結果の検証と積極的な開示に努め、継続的な環境改善に取り組めます。

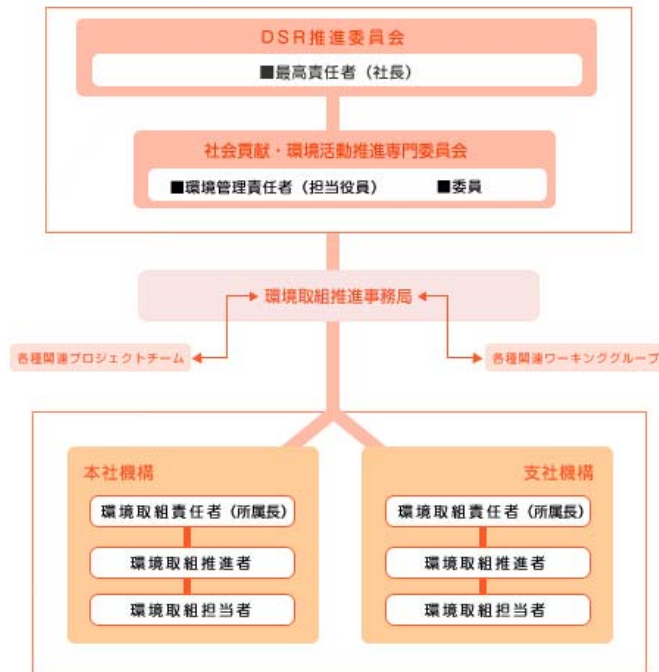
本方針は、社内に周知するとともに、一般に公開します。

## 推進体制

持続的な環境保護・改善のため、当社では環境基本方針を推進すべく、当社の環境取組に関する最高責任者を代表取締役社長とし、以下の推進体制を設けています。

役員で構成されるDSR推進委員会の傘下に、社長から任命された環境管理責任者が委員長を務める社会貢献・環境活動推進専門委員会を設置し、全社での環境取組を推進すべく、重要課題の協議を行っています。そして委員会にて決定された取り組みを全社に浸透すべく、環境取組推進事務局が、関連するプロジェクトチーム・ワーキンググループと連携を図りつつ、各種施策を全社横断的に推進しています。

また、環境CSA(コントロール・セルフ・アセスメント)を全社で導入し、当社独自に設定した基準に従い、各所属では定期的に環境に関する監査を実施しています。



## 環境保護活動

環境経営の推進

環境経営推進状況

地球温暖化防止に向けた取り組み

循環型社会構築に向けた取り組み

職員啓発活動の推進

## 環境経営推進状況

### 「2013-2015環境中期取組計画」の推進

当社は、中長期的に「持続可能な社会作りに」貢献するグローバルな保険グループを目指し、現在、「2013-2015年度環境中期取組計画」を推進しています。

本計画は、「地球温暖化防止に向けた対応(省エネルギー)」、「循環型社会構築に向けた対応(省資源)」、「環境保護へ向けた企業取組み」、「環境経営推進体制の確立」を指標とし、数値目標および定性目標を設定し取り組んでいます。

#### 環境中期取組計画

目標項目		目標設定	目標値
省エネルギー	CO <sub>2</sub> 排出量 (t-CO <sub>2</sub> )	2009年度比6%削減	157,920
	電気使用量 (千kWh)	2009年度比6%削減	309,166
省資源	紙総使用量 (t)	2009年度比30%削減	8,851
	一般廃棄物排出量 <sup>※</sup> (t)	2012年度比10%削減	189
	グリーン購入推進	80%維持	80%以上

※日比谷本社・府中事業所・大井事業所の3拠点を対象。

目標項目	具体的取組事例	
環境保護	資産運用における環境配慮行動の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・環境ファイナンス等の積極的検討</li> <li>・SRIファンド将来像の継続検討</li> <li>・中長期不動産保全計画に沿った高効率機器の導入</li> </ul>
	生物多様性保全への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「緑の環境デザイン賞」の抜本的見直し</li> <li>・マッチングギフト制度を活用した森林保全団体への寄付</li> <li>・職員ボランティア活動の推進</li> </ul>
	サプライチェーンを通じた環境取組の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調達企業に対する当社購入基準設定</li> <li>・一部調達先への当社グリーン購入基準導入依頼</li> </ul>
環境経営	グループ会社への展開	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国内グループ企業の環境負荷の把握・開示</li> <li>・海外グループ会社の環境負荷の把握</li> </ul>
	間接的CO <sub>2</sub> 排出量の把握・開示	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通勤、出張にかかるCO<sub>2</sub>排出量の把握・開示</li> <li>・把握・開示項目の拡大検討</li> </ul>
	外部評価向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国際的イニシアティブ署名への署名是非の判断</li> <li>・環境関連インデックスへの採用取組強化</li> <li>・環境関連開示項目の拡大</li> </ul>
	職員啓発活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・環境取組月間の運営</li> <li>・職員啓発による職員意識の向上</li> </ul>

## 環境会計への取り組み

第一生命では、環境経営の推進にあたり、環境保護に関する投資額やその費用を正確に把握・分析を行い、投資効果や費用対効果を用いてPDCCAサイクルを回し、経営に反映させる環境会計に取り組んでいます。

### 環境会計状況

分類※1		環境保全コスト(百万円)			
		2012年度		2011年度	
		投資額※2,3	費用額※2,3	投資額※2,3	費用額※2,3
1.省エネルギー	<ul style="list-style-type: none"> <li>設備空調の更新・インバーター化</li> <li>グリーン電力証書の購入</li> <li>電力消費量管理システムの活用</li> <li>サーバーの更新(台数削減による省エネ)※3</li> </ul>	1,530	8	909	8
2.省資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>機密文書/帳票のリサイクル推進</li> <li>一般/産業廃棄物の適正処理</li> <li>IT機器のリサイクル推進</li> </ul>	0	100	0	104
3.環境保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>生物多様性保全等の活動の支援・寄付</li> </ul>	0	44	0	40
4.環境経営	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境関連情報の開示※4</li> </ul>	0	20	0	1
合計		1,530	172	909	153

※1 分類は第一生命保険「環境中期取組計画」に準拠しています。

※2 対象範囲は、基本的には第一生命保険株式会社(単体)ですが、投資額および廃棄物処理・リサイクル費用は、日比谷事業所、大井事業所、府中事業所分のみ算入しています。

※3 サーバの入れ替え(台数削減による省エネ)に係わる投資額については、導入目的や工事工数等を基準とし、総投資額から按分しています。

※4 DSRLレポート作成費用については、全ての頁の中から環境に関係する部分のみ抽出し、該当ページ数を基準として総費用額から按分しています。

## 21世紀金融行動原則への署名

2011年11月、わが国で最初の金融機関を横断する形での行動原則「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則」に署名しました。本原則は、持続可能な社会形成のために必要な責任と役割を果たしたいと考える金融機関のCSR全般に関する行動指針となっており、当社は、本原則の策定にあたって、起草委員会に委員として参画しました。

当社をはじめとする本原則運営委員主導のもと、署名金融機関により、環境金融への取組状況に関する情報・意見交換を積極的に実施し、「持続可能な社会づくり」を目指して取り組んでいます。

## 環境保護活動

環境経営の推進

環境経営推進状況

地球温暖化防止に向けた取り組み

循環型社会構築に向けた取り組み

職員啓発活動の推進

### 地球温暖化防止に向けた取り組み

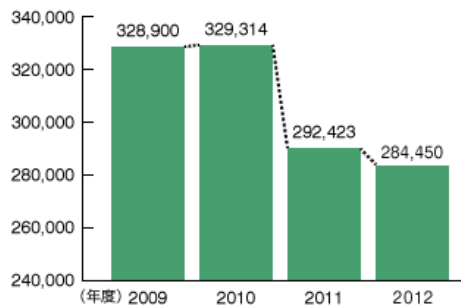
第一生命では、地球温暖化防止に向けて、事業所活動に伴うエネルギー使用量の削減等、温暖化ガス排出量の削減に取り組んでいます。2011-2012年度環境中期取組計画では、全事業所におけるCO<sub>2</sub>排出量削減目標を達成することができました。2013年度からは「2013-2015年度環境中期取組計画」を新たに策定し、さらなる削減に向けて取り組みを展開しています。

#### 全社における電力消費量・CO<sub>2</sub>排出量削減の取り組み

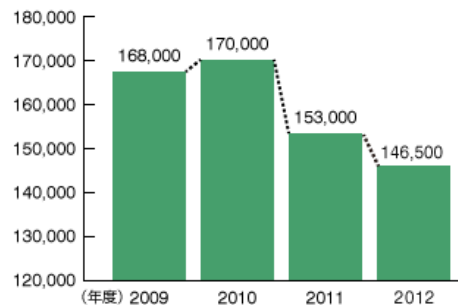
空調設備・照明設備等の切替えなど、省エネ効果の高い設備改善を実施するとともに、クールビズ・ウォームビズ等の職員レベルでの省エネ取組を推進した結果、2012年度は全社において、電力消費量が前年度比2.82%削減、CO<sub>2</sub>排出量が前年度比4.24%削減となりました。

電力消費量とCO<sub>2</sub>排出量

電力消費量(千kWh)



CO<sub>2</sub>排出量(t-CO<sub>2</sub>)



※エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)第7条第3項の規定に基づき算出し、当社投資用物件・営業用物件・厚生用物件の総エネルギー量を記載。各年度の排出量は2009年度係数を適用して再計算しました。

	役職員による対応	事業所における設備改善
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>OA機器節電</li> <li>冷暖房の控えめな温度設定</li> <li>早帰り勤務管理ルール浸透</li> <li>会議室、トイレ、給湯室不在時消灯</li> <li>昼休み間の全消灯・半灯</li> <li>12:00~13:00、19:30以降照明の半灯(府中事業所)</li> </ul>	<b>【日比谷本社】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>トイレ内照明器具人感センサー導入</li> <li>インバーターボ冷凍機導入</li> <li>駐車場照明入替え</li> <li>空調機、ファンの電動機交換工事</li> <li>地下電算室空調機インバータ化</li> <li>中央監視装置の導入完了</li> </ul>
		<b>【府中事業所】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>電源供給システム設備変更</li> <li>省エネタイプ自動販売機設置</li> <li>電算室空調温度の緩和</li> <li>サーバー、無停電装置入替に伴う台数削減</li> </ul>

#### <東京都環境確保条例「地球温暖化対策報告書制度」における義務提出事業者の公表事項>

東京都環境局「報告書公表データ検索結果 事業所一覧」

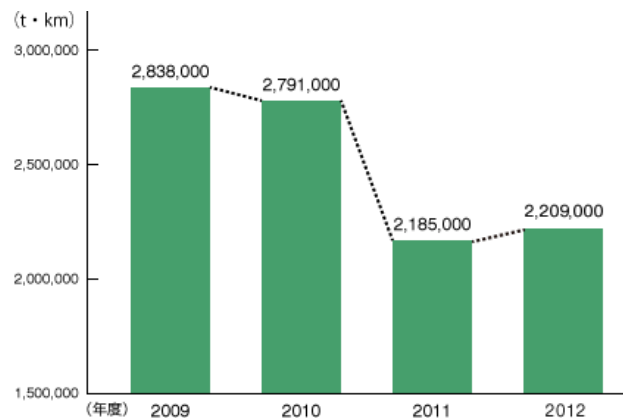
## 投資用ビルの省エネ取組

第一生命グループでは、晴海トリトンスクエアなど数多くの投資用不動産を所有しています。そこで(株)第一ビルディングをはじめとした管理会社と連携し、保有物件における空調・電源設備などの運用改善に取り組んでいます。省エネ検分・診断、研修会を通じて、継続的に運用改善に努めており、第一ビルディングにて管理を行っている123物件の共用部分において、以下の通りの削減実績となっています。

	電気消費量 (kWh)	ガス消費量 (m <sup>3</sup> )	冷温水消費量 (MJ)	CO <sub>2</sub> 排出量 (t-CO <sub>2</sub> )
2007年度	69,462,350	2,848,516	37,108,100	34,950
2008年度	65,487,758	2,271,968	36,075,800	32,066
2009年度	61,724,716	1,946,962	32,991,000	29,728
2010年度	61,142,743	2,020,680	31,623,194	29,602
2011年度	55,036,483	1,944,162	26,945,040	26,852
2012年度	51,351,722	1,925,106	25,129,778	25,307
2007-2012年度 削減率	26.1%	32.4%	32.3%	27.6%

## 物流エネルギーの削減

第一生命は、不動産物件の消費エネルギーのみならず、約款やマニュアルなどの冊子類、申込書・請求書・お客さま宛通知などの帳票類を日常的に全国の事業所間を配送させる物流においても多くのエネルギーを消費しています。地球温暖化防止策の一環として、2010年度より事業所間の物流に関わる消費エネルギーおよびコストの両面から検討し、社内物流の運用見直し(配送ボックスサイズの変更・物流量の削減など)や荷物集積所の分離などの取り組みを開始しています。



## グリーン電力の活用

グリーン電力は、太陽光や風力、バイオマスなどで発電される、環境にやさしい電力です。

当社が主催している「緑の環境デザイン賞」の表彰式や「定時株主総会」の会場で使用する電力の一部にグリーン電力を使用しています。

地球温暖化防止に貢献する取り組みとして、今後も継続的に自然エネルギーの活用を行なっていきます。



## 環境保護活動

環境経営の推進

環境経営推進状況

地球温暖化防止に向けた取り組み

循環型社会構築に向けた取り組み

職員啓発活動の推進

### ○ 循環型社会構築に向けた取り組み

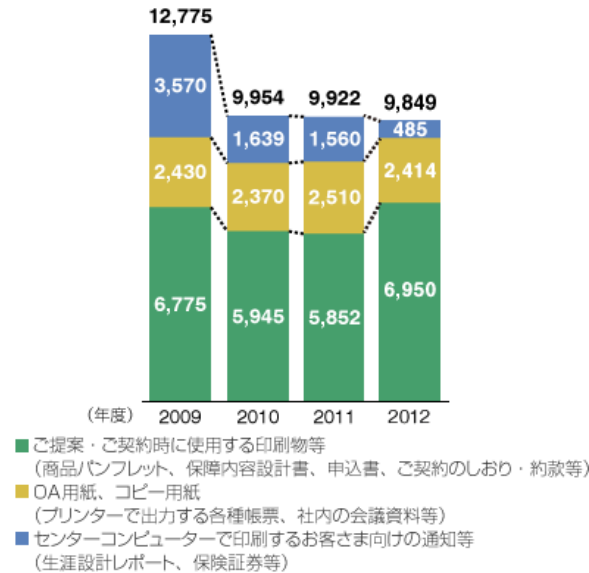
当社では、事業活動において紙をはじめとした資源を大量に使用します。そのため、会社全体から職員一人ひとりまでのさまざまなレベルで、紙使用量の削減・再生紙使用率の向上・事務消耗品等のグリーン購入の推進・廃棄物リサイクルなどを推進し、省資源に取り組んでいます。

#### ■ 紙削減に向けた取り組み

当社は、お客さま宛の各種通知の発信等、大量の紙資源を使用しています。2012年度の全社紙総使用量は、印刷物の適正量発注による不良在庫の抑制や、メールボックスファイル<sup>※</sup>帳票出力数の減少によって、前年度から73トンの削減となりました。引き続き削減に向けての取り組みを継続していきます。

※当社で使用する事務帳票システム

紙使用量の推移(t)



#### ■ OA用紙削減への取り組み

2009年度より全社的にOA用紙・コピー用紙の削減取組を強化しています。具体策として、役職員会議でのプロジェクター活用、配布資料削減、両面コピー・2in1印刷の徹底といった職員の自発的削減取組や、事務プロセスにおける文書の電子化を実施しています。



## ■ 各種印刷物削減への取り組み

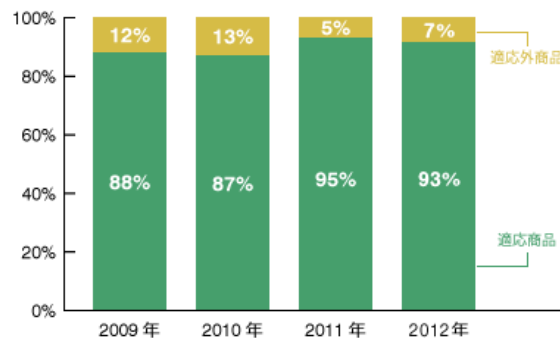
2008年度より、全社の紙使用量の約6割を占めるパンフレットなどの各種お客さま向け印刷物や、社内帳票について、以下の通り見直しを行い、紙削減を図っています。

年度	取組	結果
2008～	お客さま向け案内物等の統廃合・電子化の推進	お客さま向けの案内物の使用実績を踏まえて、統廃合・電子化を推進し、2008年度に配布物の種類の大幅な削減を図りました。
2008～	ご契約期間中に提供する保険約款の見直し	ご契約期間中に提供する保険約款について、「保険約款のオーダーメイド化」を実施したことにより、1契約あたり平均して約240ページ分の紙使用量を削減しました。
2009～	ご契約の申込時まで提供提供する保険約款のCD-ROM化	2009年10月より、ご契約の申込時まで提供提供する保険約款について「CD-ROM化」を実施しました。これにより、ご契約者に提供する「ご契約のしおりー約款」のページ数は大幅な削減となりました。
2010～	メールボックスファイル帳票出力数の削減に向けた取り組み	2010年度よりメールボックスファイル帳票の種類を見直し、年換算1,440万枚のOA用紙使用量を削減しました。
2011～2012	環境にやさしい薄い紙の採用、印刷物の過剰在庫抑制に向けた取り組み	商品パンフレット等に薄い紙を採用する等により、前年度比概算で808t削減しました。

## ■ グリーン購入の推進

2009年度より環境負荷の小さい商品を優先的に購入する「グリーン購入」の推進を図っており、当社所定の購入システムにて提供する事務消耗品は、原則グリーン購入適合商品に改めています。

グリーン購入率

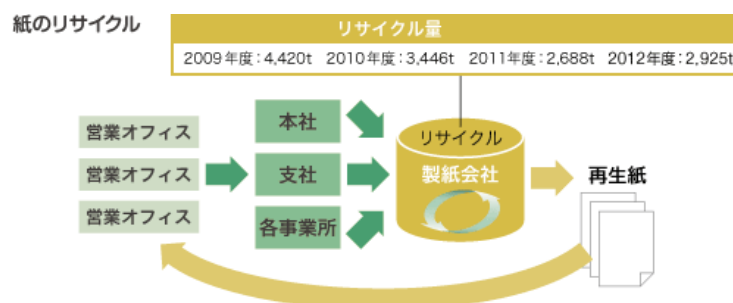


※社内一括購入システムより購入した商品購入額の比較

## ■ 紙のリサイクルの推進

紙削減に取り組むとともに、廃棄書類の一部をリサイクルすることで、環境負荷低減を図っています。各事業所より回収して本社で集中管理している廃棄書類は、すべて製紙会社にて溶解処理の上、ダンボールやトイレットペーパーといった再生紙へリサイクルしています。今後もリサイクルを徹底することにより、環境負荷低減に取り組んでいきます。

※廃棄書類の総量には2009年以前から保存された文書の廃棄分も含みます。



## ■ 印刷物の環境配慮対応

封筒や名刺など印刷物の原材料に環境配慮した再生古紙などを積極的に活用し、省資源への取り組みを行っています。2009年度より名刺・封筒について、原材料の見直し・整理を行い、少量多品種の封筒についても種類削減も含めた環境配慮対応を実施します。

## ■ 適切な産業廃棄物処理

事業活動によって排出される使用済み事務機器、OA機器や什器などについては、廃棄物処理法にのっとり、産業廃棄物管理表(マニフェスト)を交付し、産業廃棄物として処理を実施しています。

2007年度より、全国事業所に対して年1回マニフェストの交付状況を確認させ、本社にて適切な管理を実施しています。

## ■ 有害物質などの適正処理

多くの不動産物件を所有する当社は、土壌汚染やアスベスト・PCBの有無など、環境に影響を与える要因の有無を確認し、環境リスクの徹底した排除を進め、関連法令・規制を遵守しています。

### ■ PCBの管理

毒性が強いPCBを含む大型トランスやコンデンサなどPCB含有機器の使用およびPCB廃棄物の保管状況の継続的な把握と適切な管理を実施するとともに、PCB廃棄物の譲渡を防止するため、物件売却時には再確認の実施を徹底しています。また処分可能なPCB廃棄物については、処分施設との契約により、受入調整のうえ順次処分を実施しています。

### ■ アスベストの管理

当社は、2006年度までに所有している不動産全件について当時の法令基準に基づく対応を完了していましたが、石綿障害予防規則などのアスベスト関連法令が見直されたことから、2009年度から2012年度にかけて、全物件の再調査を実施の上、適切な対応を行っています。

その他、漏れなく汚染防止には万全を期し、環境関連法令に適宜・適切な対応を実施しています。

## 環境保護活動

環境経営の推進

環境経営推進状況

地球温暖化防止に向けた取り組み

循環型社会構築に向けた取り組み

職員啓発活動の推進

### 職員啓発活動の推進

#### 生物多様性保全への取り組み

##### 全国各地での環境保全ボランティア

第一生命グループでは、より良い地域社会づくりに貢献するために、社会貢献活動の一環として環境保全ボランティアを実施しています。2012年度は全国103所属の職員が参加しました。

自然環境の保全と地域の美化を目的とした地域清掃活動・植林活動、循環型社会形成を目的としたエコキャップ運動<sup>※</sup>などのリサイクル活動など、さまざまな取り組みにより環境保護・生物多様性保全に貢献しています。

※NPO法人エコキャップ推進協会を通じて、ペットボトルキャップを収集して再資源化をすることによって、地球温暖化防止に貢献し、さらにその収益を発展途上国の子どもたちにワクチンとして寄付する運動。



##### エコキャップ運動の展開

第一生命では、環境教育・啓発活動の一環として、全国の拠点で地域のお客さまとともにエコキャップ運動に取り組んでいます。循環型社会への転換に寄与すべく2005年度に一部の事業所・支社で開始したこの取り組みは、当社職員と地域のお客さまが環境について学び、考え、実践する貴重な活動に発展しています。

2013年3月末時点で累計約6,600万個のキャップを回収し、NPO法人エコキャップ推進協会を通じて約82,500人分のワクチンが寄付されています。



##### 緑の環境デザイン賞・緑の都市賞を通じた緑化支援

全国から公募した緑化プランの中から優れた作品を表彰する「緑の環境デザイン賞」と、環境・社会に対する貢献実績・成果を表彰する「緑の都市賞」の2つの賞を支援することにより、緑化を通じた環境の改善・生物多様性の保全に取り組んでいます。

▶ 緑の環境デザイン賞

#### 従業員向け環境啓発取組

##### 全職員向け環境教育研修の実施

職員一人ひとりの環境保護に対する意識を醸成し、深刻化している環境問題や当社が環境に与えている影響を知り、適切な行動が実行できるよう、国が定める「環境月間」に全職員を対象とした環境教育研修を実施しています。

##### 職員レベルでのセルフチェックテストの実施

職員一人ひとりの知識・取り組みレベルを把握するための環境セルフチェックテストを、イントラネットを通じて実施しています。このチェックテストでは、当社の環境取組だけでなく、環境に関する時事問題や、一人ひとりの取り組み状況を確認できる設問を設定し、知識だけでなく意識レベルも向上できるようにしています。

## 資産運用での取り組み

### ○ 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も視野に入れ、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】資産運用を通じた環境保護への取り組み

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。機関投資家として環境に配慮した資産運用行動が社会全体の持続的な発展につながるという考え方のもと、当社では高い資金需要が見込まれる環境・インフラ分野への投融資を積極化しています。

##### ■ 再生可能エネルギー活用のためのインフラ整備への資金供給

電力の安定供給という社会的要請から、国内の再生可能エネルギーを活用する電力事業（大規模太陽光発電やバイオマス発電等）には高い資金需要があり、2013年度において当社は160億円超（2013年9月末時点）の投融資の実施を決定しています（下表参照）。こうした事業への投融資は、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ます。そのため、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。

#### ■ 当社の投融資事例（2013年4月～9月）

分野	件数	合計金額	投融資形態
バイオマス発電事業	1件	30億円	ローン
メガソーラー（大規模太陽光発電）事業	6件	68億円	ローン
メガソーラー（大規模太陽光発電）事業	1件	5億円	エクイティ投資
メガソーラー（大規模太陽光発電）事業	2件	23億円	証券化
火力・再生エネルギー事業（官民連携インフラファンド）	1件	30億円	PEファンド
PFI推進機構への出資	1件	5億円	出資
合計	12件	161億円	

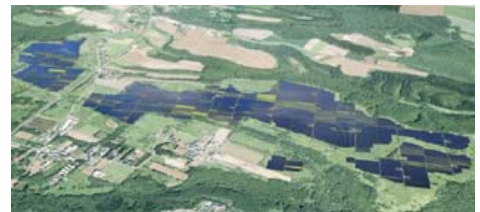
#### 大規模太陽光発電プロジェクト向けファイナンスの実施

様々な大規模太陽光発電プロジェクト向けのファイナンスを実施しており、青森県、香川県、兵庫県、山口県など日本各地のメガソーラー施設の建設に対し、ローン、証券化、エクイティ投資など多様な形式で資金を供給しています。

メガソーラー施設の一例（完成予想CG・青森県上北郡六ヶ所村）



鷹架地区



千歳平北地区

提供：株式会社ユーラスエナジーホールディングス

#### 日本初の「官民連携インフラファンド」に参画

主に国内電力エネルギー分野を広く対象とした日本初の「官民連携インフラファンド」へ30億円の投資を実施しました。

**民間資金等活用事業推進機構(PFI推進機構)への出資**

民間資金等を活用して公共施設等の整備を促進していくことを目的とした民間資金等活用事業推進機構(PFI推進機構)への出資を実施しました。同機構は政府の成長戦略の一翼を担っており、当社も出資を通じて成長戦略を支援します。

**■ 環境に配慮した不動産投資**

当社では、建物のハード、ソフト面の双方の観点から省エネに取り組んでいます。ハード面においては、新築・改修・建替えに際し、高効率機器の導入により環境性能の向上を図るとともに、建物の緑化にも努めています。また、日常の管理運営によるソフト面においても、管理会社と連携のうえ継続的な改善を実施し、省エネ効果を挙げています。

**■ 東京スクエアガーデンの事例(2013年3月竣工)**

次世代を見据えた多面的な環境対策として、最新の技術を導入するとともに、約3,000㎡にも及ぶ緑化空間「京橋の丘」を創出し、ヒートアイランド対策に寄与しています。さらに、先進的な試みとして、地域全体における省エネ化を推進するために「京橋環境ステーション」を本ビル内に開設し、エリアエネルギーマネジメントや環境技術の公開を行っています。

本ビル建設のプロジェクトは、国土交通省により「住宅・建築物 省CO2先導事業」に採択されたほか、各機関から高い評価を受けています。(下表参照)



東京スクエアガーデン(東京都中央区)

**■ 環境取組に関する主な受賞内容**

年度	ビル名	受賞内容	主催
2011	晴海トリトンスクエア	「優良特定地球温暖化対策事業所」として「準トップレベル」認定	東京都環境確保条例
	東京スクエアガーデン	「低炭素ビルTOP30」選出	東京都
	豊洲キュービックガーデン	「第24回 日経ニューオフィス賞」にて「ニューオフィス推進賞」受賞	(社)ニューオフィス推進協議会
	新大井事業所	CASBEE認証 最高位「S」ランク 獲得	
2012	アートヴィレッジ 大崎セントラルタワー	「優良特定地球温暖化対策事業所」として「トップレベル」認定	東京都環境確保条例
	豊洲キュービックガーデン	「第53回 BCS賞」受賞	(社)日本建設業連合会
	東京スクエアガーデン	「DBJ Green Building」認証 最高ランク「プラチナ」認証	(株)日本政策投資銀行
2013	新大井事業所	「第54回 BCS賞」受賞	(社)日本建設業連合会
		「第56回 神奈川建築コンクール」にて一般建築物部門優秀賞 受賞	神奈川県
	豊洲キュービックガーデン	「第12回 屋上・壁面・特殊緑化技術コンクール 屋上緑化部門」にて都市緑化機構会長賞 受賞	(公財) 都市緑化機構
		「第12回 屋上・壁面・特殊緑化技術コンクール 屋上緑化部門」にて都市緑化機構理事長賞 受賞	(公財) 都市緑化機構
	賃貸住宅マンション「PATH」	「第39回 東京建築賞」共同住宅部門優秀賞 受賞	(社)東京都建築士事務所協会



## 【「S」の矢】資産運用を通じた社会貢献への取り組み

当社は「社会貢献活動の取組方針」に基づき、資産運用を通じて、多様性をお互いに受容する「ダイバーシティ&インクルージョン」の実践による女性の活躍推進や少子化問題の解決等への支援を積極的に行っています。

### ■ ESGを重視している企業への投資「ESGファンド」

2010年10月に生命保険業界初の取り組みとして、当社資産の運用を目的とした社会的責任投資(SRI<sup>※1</sup>)ファンドを当社内で設立<sup>※2</sup>しました。このファンドでは主に環境保護・社会貢献・ガバナンス等の観点で評価が高い企業(2013年9月時点で約100社)を選定し投資しています。

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」に改めました。また、このファンドの投資先選定基準の一つである、「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)の評価ウェイトを引き上げています。

※1: Socially Responsible Investmentの略称。一般的な財務情報のほか、コンプライアンス、情報公開、従業員への配慮、取引先の労働条件、地域社会への貢献、環境への配慮などを考慮して投融資を行う手法です。

※2: 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。

### ■ 待機児童の解消に向けた取り組み

当社は2011年度より、保育所入所待機児童増加の問題解消に向け、業界で初の試み(当社調べ)として、保育所運営会社である(株)JPホールディングスならびに(株)ポピンズと連携し、機関投資家として保有する多くの不動産物件を活かし、保育所誘致に取り組んでいます。2013年9月時点で7つの保育所を誘致・開園しました(下表参照)。中長期的には、全国の待機児童数の約1割に相当する2,500名の児童受け入れを目指しています。



ポピンズナーサリースクール田端(田端ASUKAタワー)

保育所誘致実績(2013年9月末時点)

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
練馬桜台分室	東京都練馬区	ポピンズ保育ママルーム桜台	15
		合計	272

## 【「G」の矢】資産運用を通じた企業統治への取り組み

2兆円超の国内株式を保有する機関投資家として、当社は投資先企業のコーポレート・ガバナンス(企業統治)向上につながる取り組みを推進しています。

当社では株式投資を行う部署に国内生保最大規模の株式アナリスト(14名)を擁し、2,000社を超える投資先企業を対象に、その企業の成長性やE・S・Gに対するスタンス等、様々な観点から調査・分析を行っています。その上で、企業価値向上や株主への還元余地が大きい企業等に対しては、経営目標や株主還元の考え方等について日常的な対話を実施しています。また、全ての投資先企業の株主総会議案に対しては、社内で定める基準に基づいて適切に議決権を行使しています(※)。

機関投資家のコーポレート・ガバナンスに対する役割への期待が高まっていますが、そうした期待に応えるためにも、投資先企業との対話のあり方や議決権行使のプロセスについて今後も継続的に見直しを図っていく予定です。

※当社における議決権行使の考え方やプロセスについては、ホームページにて公表しています。

## 活力と魅力あふれる会社へ

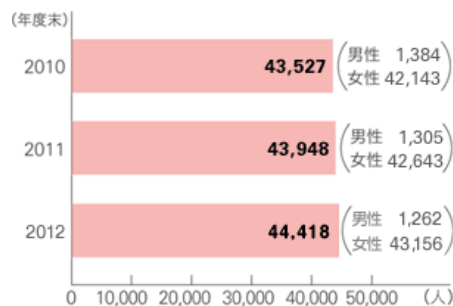
### 推進体制

第一生命グループの成長戦略を支える人財の強化のため、営業職員の採用・育成プロセスを革新することで強固な営業体制の構築、職員の働き方変革による付加価値の向上、ダイバーシティのさらなる推進等に取り組んでいます。これらの取り組みをより実効性のあるものとするため、「ES・ダイバーシティ推進専門委員会」を設置し、グループ人財の強化に向けた取り組みの計画策定・実行策の推進・進捗管理を行っています。

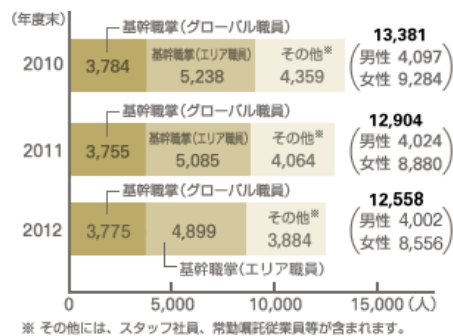
### 雇用と人事

#### 職種体系

##### 営業職員の在籍状況



##### 内勤職員の在籍状況



##### 職員の採用人数・平均年齢・平均勤続年数・平均給与

(2012年度)

	採用人数	平均年齢	平均勤続年数	平均給与(月額)
営業職員	9561人	46歳10ヶ月	10年2ヶ月	257千円
内勤職員	763人	43歳5ヶ月	13年6ヶ月	292千円
基幹職掌(グローバル職員)	154人	43歳5ヶ月	19年9ヶ月	—
基幹職掌(エリア職員)	78人	40歳6ヶ月	15年10ヶ月	—
その他※	531人	47歳2ヶ月	4年5ヶ月	—

※その他には、スタッフ社員、常勤嘱託従業員等が含まれます。



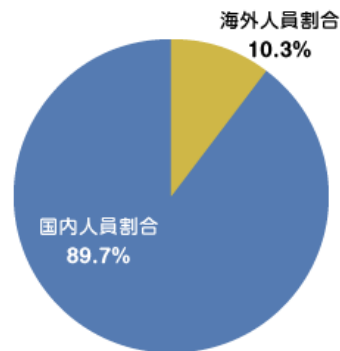
## 留学生の採用と海外雇用状況

### 留学生の採用

「ダイバーシティ推進」と「積極的な人財のグローバル化」を目指し、外国人留学生の新卒採用を行っています。2013年4月には、外国人留学生をグローバル職員として4人採用しました。外国人留学生の採用を通じて、多様な文化や価値観を持つ人財が職場の中で協働していくことで、当グループの国際競争力および組織の向上につながると考えています。

### 海外での雇用状況

第一生命グループは、2007年にベトナムに保険事業を展開して以来、アジア・パシフィックを中心に海外展開に取り組んでいます。現在では、生命保険市場の成長が期待されるベトナム、インド、タイといった新興国に生命保険事業を有しているほか、安定成長が期待される先進国であるオーストラリアに生命保険事業を有しています。また、2012年には米国のJanus Capital Groupと業務提携を行い、海外アセットマネジメント事業にも展開しています。現在は中期経営計画において、2015年度に海外事業における第一生命グループへの連結利益貢献度を30%以上に引き上げることを目標としています。また、第一生命グループ全体での海外人員は、2012年度には約7,100人となり、第一生命グループの全従業員に占める割合は約10.3%になりました。



# 人財育成

生涯設計デザイナー

総合営業職の能力開発

機関経営職候補生の能力開発

指導者層の能力開発

内勤職員の能力開発

## 生涯設計デザイナー

### 育成方針

経営理念である「お客さま第一主義」に基づく「生涯設計」の考え方に沿ったコンサルティングの実践により、お客さまから信頼され、お客さまのお役に立てる知識・スキルを備えた「生涯設計デザイナー」の育成に取り組んでいます。

高い知識やスキルをもった職員の育成が、競争力や生産性向上の源泉であり、高度な専門知識や周辺知識の習得、人間力向上に向けた教育を展開するために、育成計画・組織体制・指導スタッフの充実を図っています。

### 5年間育成プログラム

お客さま満足にご満足いただけるコンサルティングをご提供できるよう、人材育成のプログラム・組織体制・指導者層の能力開発の充実に取り組んでいます。また、市場の特性にあわせた活動指導により、人材とマーケットを結びつける仕組みと運営を強化するとともに、販売成果基準に加え、ご契約後のサービス、社外資格等も評価する体系とし、お役に立てる割合を一層高める取り組みを継続しています。

入社後2年間は育成期間と位置付け、入社初期には、専門の育成組織等で集中的に教育し、その後、集合研修、日常教育・OJT、eラーニングなどを組合せ、2年間わたる育成プログラムに沿って、職員育成に取り組んでいます。

今年度より、2年間育成プログラム修了後、5年目までのフォロー体制を新たに構築し、長期にわたって在籍し続ける職員育成体制としています。



拡大図を開く

「初期集中教育期間」以後の継続教育

実践研修室等での初期集中教育修了後は、知識・スキルのさらなるレベルアップに向け、本社・支社・営業オフィスが一体となって教育します。支社における集合研修では、知識・スキル研修に加え、お客さま視点に立ったコンサルティング型営業の好取り組みをお互いに共有し、営業活動のレベルアップに役立てています。

また、営業オフィスでは、指導者層による日常教育やOJTに加え、当社独自のチーム制による「協力し合いながら共に成長する」というボトムアップの取り組みが教育効果を押し上げています。

3年目以降も、研修テーマや対象者をより細分化し、営業職員のレベルや活動基盤等により、一人ひとりの育成方針に基づいた層別教育を軸に教育体系を確立しています。

	ご契約時	ご契約期間中	お支払い時
当社 独自 カリ キュ ラム	お客さまニーズを踏まえた商品教育	お客さまへの情報提供の教育	適切な保険金等のお支払いのための教育
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 主力商品</li> <li>● 医療関係特約</li> <li>● 個人年金 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ご契約者オールコンタクト活動による情報提供</li> <li>● 更新を迎えるお客さまへの対応</li> <li>● 証券到着時の訪問を通じた情報提供 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● お申出受付時の基本対応</li> <li>● ご請求手続き時の注意事項</li> <li>● 基本のお支払事由 等</li> </ul>
	ビジネスマナー・コンサルティングの基本		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ビジネスマナー</li> <li>● 社会保障制度等を踏まえたコンサルティング 等</li> </ul>		
生命 保険 協会 標準 カリ キュ ラム	適正な保険募集	保険金支払い等のアフターサービス	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 重要な事項の説明</li> <li>● ご意向の確認</li> <li>● 新契約手続き時の留意点</li> <li>● 募集時の禁止行為</li> <li>● 募集資料の取り扱い等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● アフターサービスの重要性</li> <li>● 保全手続き時の留意点</li> <li>● 適切な保険金のお支払い</li> <li>● お客さまからの苦情への対応 等</li> </ul>	
	情報資産保護		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 個人情報の取り扱い 等</li> </ul>		
	コンプライアンス		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● コンプライアンスの重要性</li> <li>● 生命保険募集人が遵守すべき法令の概要</li> <li>● 法令上の禁止行為 等</li> </ul>			

## 人財育成

生涯設計デザイナー

総合営業職の能力開発

機関経営職候補生の能力開発

指導者層の能力開発

内勤職員の能力開発

### ○ 総合営業職の能力開発

「総合営業職」制度はコンサルティング営業のスペシャリストを育成し、「一生涯のパートナー」として、「生涯設計」の質を高めていくことを目的に設立されました。主に、企業や官公庁にお勤めの方々を対象に、お客さまとフェイス・トゥ・フェイスでコミュニケーションを深めながら、コンサルティングを行い、お客さま一人ひとりに最適な商品やサービスを提供しています。

当社では、総合営業職に対して幅広い知識やスキルを身につける教育体制を整え、入社1年目を基礎知識習得期間、2年目を提案力強化期間、3年目を自己キャリア形成期間と位置づけ、4年目以降はコンサルティング営業のスペシャリストまたは指導者を目指し、段階的に能力向上を図っています。また、集合研修やOJTにより、一人ひとりのキャリアビジョンの実現に向け教育・支援を行っています。

## 人財育成

生涯設計デザイナー

総合営業職の能力開発

機関経営職候補生の能力開発

指導者層の能力開発

内勤職員の能力開発

### ○ 機関経営職候補生の能力開発

機関経営職候補生は、5年間の特別な育成カリキュラムにおいて、「経営能力」や「対人折衝力」など、拠点長として必要な多くの知識・経験を積みます。育成期間修了後は営業職員育成のプロフェッショナルであるオフィス長として各営業拠点のマネジメントを担当し、さまざまな経験を積みながら営業部長、支社長と、規模・難易度ともに上のステージへとキャリアステップしていきます。マーケット開拓のエキスパートとして販売戦略の立案や、生涯設計デザイナーに幅広い販売指導ができる力強い拠点長を育成するため、日々能力開発を進めています。



機関経営職候補生の研修風景

## 人財育成

生涯設計デザイナー

総合営業職の能力開発

機関経営職候補生の能力開発

指導者層の能力開発

内勤職員の能力開発

### ○ 指導者層の能力開発

#### ■ オフィス長・オフィストレーナーの能力開発

「生涯設計デザイナー」の人財育成の直接的な担い手である指導者層(オフィス長・オフィストレーナー)の能力開発に、本社・支社が一体となって取り組んでいます。

特に、生命保険関連の幅広い知識を身につけ、お客さまにとってお役に立つ役割を高めるとともに、対人スキルの向上等、指導力強化を図るべく、定例的なスキルアップ・ベンチマーキングの場(スキルアップ研究会等)を設け、指導者層の育成力向上を図っています。

さらに、本社・支社における指導者層候補者向け研修を強化し、次代を担う指導者層作りに取り組んでいます。

## 人財育成

生涯設計デザイナー

総合営業職の能力開発

機関経営職候補生の能力開発

指導者層の能力開発

内勤職員の能力開発

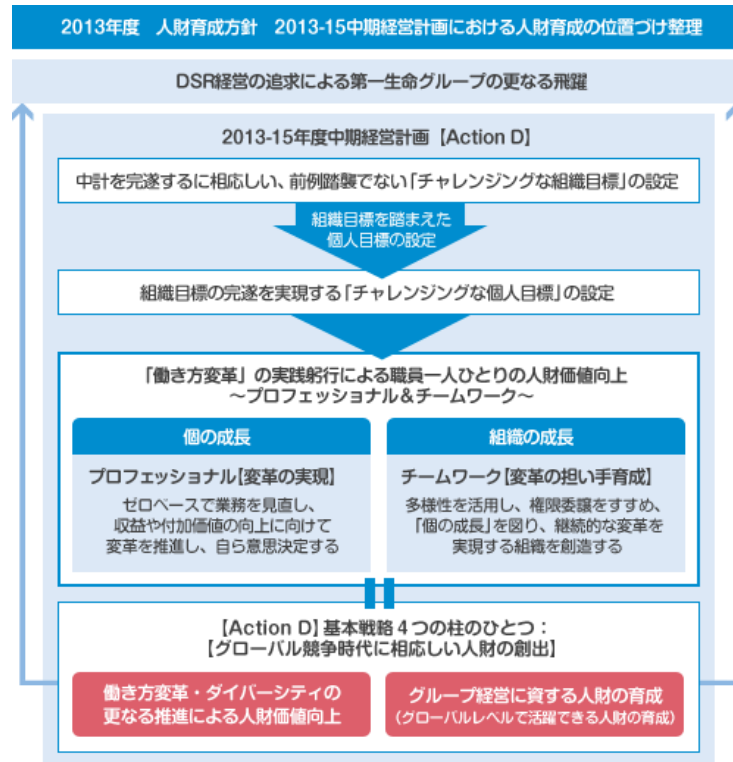
### 内勤職員の能力開発

#### 2013年度人財育成方針の背景と概要

第一生命グループは2013年度に111周年を迎え、次期中期経営計画（以下、次期中計）のもと新たな成長ステージへと進む必要があります。次期中計である「Action D」においては「グローバル競争時代に相応しい人財の創出」として人財価値の向上を4つの基本戦略の一つに位置付けています。これを踏まえ、2013年度の人財育成方針ではグローバル職、エリア職問わず職員一人ひとりが「働き方変革」を実現し、収益に直接貢献することで企業価値向上につなげることを目的に、当社のOJT制度の軸となる「働き方変革プログラム」を2012年度から取り組んでいる「評価」「育成」「仕組」の三位一体の取り組みを引き続き重視し、「働き方の変革による成果の獲得」を目指していきます。

またOFF-JT制度ではOJTによる働き方変革の推進を補完すべく、各階層における働き方変革に必要な層別重点育成テーマの強化に向け、職場における実践・定着を目的とした運営を行います。

#### 2013年度 第一生命グループにおける人財育成の位置づけ



#### 働き方変革プログラム

「働き方変革プログラム」とは、職員の「業務遂行レベル」の向上を実現するための育成プログラムです。2013年度は自身の行動面の変革により成果を獲得していく「個の成長」を追い求めていくことに加え、マネジメント層の人財育成機能の強化による「組織の成長」も同時に求めていきます。

また、各所属において「どのような業務」で「どのような行動を取る事が働き方変革となるのか」を具体的事例の中で「見える化」を図り検証することで、求められる「働き方変革のあるべき姿」の浸透をしていきます。

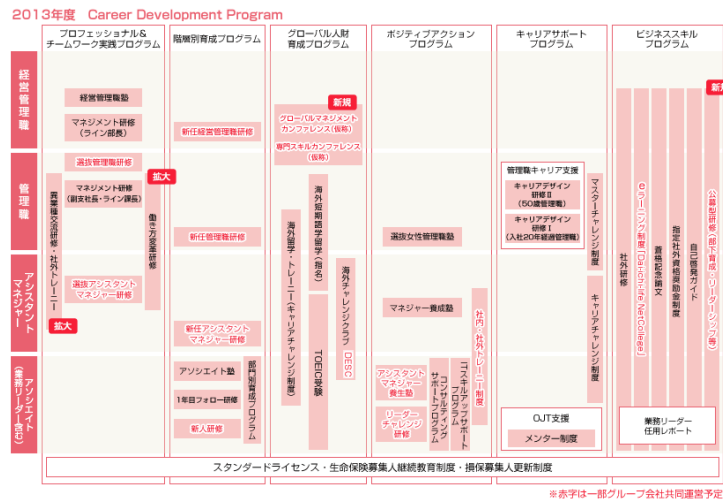




## ■ GDP(キャリア・ディベロップメント・プログラム)の取り組み

第一生命では、OFF-JT制度を「GDP: キャリア・ディベロップメント・プログラム」として体系化し、全職員が働き方変革の実現および自己の成長を図るための制度を用意しています。対象者のみの集合研修だけではなく、自身のスキルや必要性に応じた公募型の研修や自宅にて学習ができるeラーニング制度も準備しています。また、成長分野である海外市場での事業展開を見据え、毎年1回のTOEIC受験の義務化や、eラーニングの語学力強化コースの受講勧奨により、若手職員を中心に語学力の強化を図っています。また、ネイティブの講師のもと、内容はすべて英語とした上で、海外で通用するマネジメント力、コミュニケーション力等の強化を目的として研修を行っています。ほかにも継続的に海外留学・海外トレーニー(公募制)、海外短期語学留学(指名制)、海外でのマネジメントトレーニングなど各種プログラムに派遣することで、海外における成長の場を多数設け、グローバルマーケットで活躍できる人財を育成しています。

## ■ OFF-JT制度一覧



拡大図を開く

プログラム	プログラム内容	主な取組内容
プロフェッショナル&チームワーク実践プログラム	個の成長と組織の成長を実践躬行する人材の育成に向けた取り組みです。	・マネジメント研修 ・経営管理職塾 ・働き方変革研修
階層別育成プログラム	各階層での求められる役割の理解を深め、ビジネスリーダー育成とダイバーシティ・マネジメントの推進を通じた人材価値向上への取り組みです。	・階層別研修 (グローバル職員・エリア職員)
グローバル人材育成プログラム	語学力向上を促進し、グローバルな視点を持って活躍できる人材の育成に向けた取り組みです。	・海外短期語学留学(指名制) ・TOEIC受験 ・海外留学・トレーニ (キャリアチャレンジ制度)
ポジティブアクションプログラム	さらなる女性の活躍推進に向けて、キャリアアップを目指す女性職員を支援するための取り組みです。	・各階層での指名制研修(エリア職員) ・コンサルティングサポートプログラム
キャリアサポートプログラム	職員が自律的にキャリアビジョンを描き、より付加価値の高い新たな職務へのチャレンジを支援する取り組みです。	・社内外トレーニー制度 ・キャリアチャレンジ制度 ・メンター制度
ビジネススキルプログラム	金融ビジネスパーソンとしての基礎力を向上させるために、指名選抜型および公募制による自己研鑽を支援する取り組みです。	・eラーニング制度 ・蒼梧記念論文

## 社内外トレーニー制度

業務知識や視野の拡大、自立的なキャリアデザインを描くための支援として、所属異動を伴うことなく短期間で社内の他担当・他所属の業務を経験することができる社内トレーニー制度を設けています。2012年度はFP(ファイナンシャルプランナー)担当業務やコールセンター業務など、お客さまとの接点がある業務へのトレーニーを拡充しお客さま視点の強化を図っているほか、社外へのトレーニーも拡充し、多角的視点から当社業務の改善につなげていくことを目指し取り組んでいます。

	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度
社内トレーニー応募者	819人	1,448人	1,310人	816人
社外トレーニー実績	—	67人	104人	105人

## 多様な人材が活躍する職場づくり

ダイバーシティ&インクルージョン推進に向けた取り組み

ワーク・ライフ・バランスの推進

障がい者雇用推進に向けた取り組み

働きやすい職場づくり

心と体の健康

### ○ ダイバーシティ&インクルージョン推進に向けた取り組み

#### ダイバーシティ&インクルージョンの考え方

第一生命グループの社会的使命は、お客さま・社会に「安心」・「健康・安全」という価値をつくり、届け、広めていくことと考えています。こうしたお客さま・社会との「安心の絆」という価値観を、第一生命グループの全従業員で共有しながら、DSR経営の実践によって、グループビジョンである「いちばん、人を考える会社になる」ことを目指します。

このように、新しい価値を創造していくうえでは、さまざまな個性の活躍をベースとしながら、「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、組織全体として新たな価値を創造していくこと、つまり「ダイバーシティ&インクルージョン」の視点が不可欠です。

「ダイバーシティ&インクルージョン」は、個性をベースにした多様なプロフェッショナルが、お互いを受容してチームワーク力を発揮するというものであり、第一生命グループの人財育成方針である「プロフェッショナル&チームワーク」とも重なるものです。ここでいう「個性」には、性別の違いだけでなく、障がいの有無、文化・国籍、年齢、仕事歴等さまざまな視点が含まれます。

第一生命グループは、こうした多様な人材が活躍できる適応力の高い企業、強い組織となることを目指します。

国内、海外を問わずあらゆるサービスや業務において、こうした「ダイバーシティ&インクルージョン」の視点を共有しながら、個人と組織がともにチャレンジングな目標を掲げ、その達成に向けて働き方・行動を高度化していくことを目指します。



#### 女性の活躍推進

当社では、経営環境の変化、お客さまニーズの変化に柔軟に対応するため、社内の人財をより適材適所で活かしていく観点から、女性職員(特に従来事務・サポート業務に就くことが多かったエリア職員(地域限定型職員))の人財価値の向上に取り組んでいます。

具体的には「意識改革・風土改革に向けた取り組み」「能力開発体系の充実」「ワーク・ライフ・バランスの推進」を三本柱として取り組みを進めています。



※「②能力開発体系の充実」はポジティブアクションプログラムとキャリアサポートプログラムに取り組んでいます。

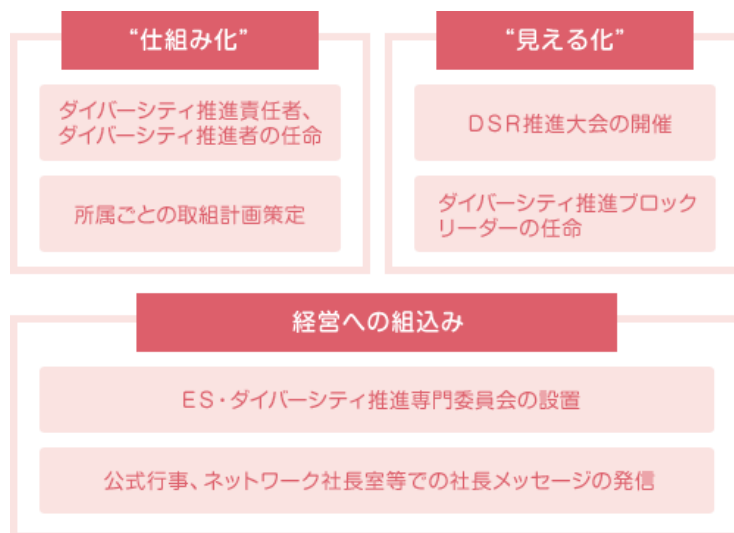
「②能力開発体系の充実」「③ワーク・ライフ・バランスの推進」は、参照先をご覧ください。

それぞれの取り組みにおける目標と実績は以下のとおりです。

	目標	実績
① 意識改革・風土改革に向けた取り組み	職員満足度調査 総合満足度 75%以上	2012年度 79.5%
② 能力開発体系の充実	女性管理職占率 2016.4までに 20%以上	2013年4月 女性管理職占率 18.2%
③ ワーク・ライフ・バランスの推進	年次有給休暇取得率 65%以上	2012年度 64.3%

## ■ 意識改革・風土改革に向けた取り組み

「経営への組込み」「仕組み化」「見える化」の3つの観点から取り組みを進めています。



## ■ 経営への組み込み

### ■ ES・ダイバーシティ推進専門委員会の設置

人事担当役員を委員長とする「ES・ダイバーシティ推進専門委員会」を設置し、ダイバーシティ&インクルージョン推進に関する指標の進捗状況を検証の上、取組にPDCAを回しています。「ES・ダイバーシティ推進専門委員会」の内容は、社長を委員長とする「DSR推進委員会」にて全役員に報告・共有化され、また社内イントラネットで全職員にも公開されます。

### ■ 社長メッセージの発信

社内イントラネット(ネットワーク社長室)等を通じて、ダイバーシティ&インクルージョン推進について社長からのメッセージを定期的に発信しています。

## ■ 仕組み化

ダイバーシティ&インクルージョン推進に関する全社取り組みテーマを、全組織・全職員へ広めていくための仕組みを構築しています。

### ■ ダイバーシティ推進責任者、ダイバーシティ推進者の任命

全所属において、ダイバーシティ&インクルージョン推進を根付かせることができるよう、女性アシスタントマネジャーの代表をダイバーシティ推進者に任命し、所属を総括する管理職をダイバーシティ推進責任者に任命しています。

### ■ 所属ごとのダイバーシティ推進取組計画の策定

ダイバーシティ&インクルージョンの全社取組方針を踏まえて、毎年ダイバーシティ推進責任者とダイバーシティ推進者が中心となって、各所属ごとのダイバーシティ推進取組計画を策定し、取り組んでいます。

## ■ 見える化

好取組事例をあらゆる場面、あらゆる手段で見える化しています。

■ DSR推進大会

2010年、2011年にダイバーシティ&インクルージョンに関する好取組事例を全社に見える化するダイバーシティ推進大会を開催しました。2012年以降は、経営品質向上に向けた取組全般に見える化する「DSR推進大会」に発展的に統合し、以降毎年開催しています。DSR推進大会は、社長以下全役員、全所属長及び各所属の代表者1名とダイバーシティ推進ブロックリーダーが参加しています。



■ ダイバーシティ推進ブロックリーダーの任命

好取組事例の所属を超えた共有と、ダイバーシティ推進者の相談役(メンター)の役割を担うブロックリーダー33名を主に女性管理職から任命し、きめ細かい活動フォローを行っています。

■ 意識改革・風土改革にむけた取組に関する指標

職員満足度調査におけるダイバーシティ推進に関する認知度 (2012年度8月実施) ※肯定回答率	ダイバーシティ推進の必要性を理解してる			
	管理職	96.1% ※ (+0.1%)	管理職	86.8% ※ (+2.9%)
職員満足度調査における行動変革に関する項目 (2012年度8月実施) ※肯定回答率	内勤職員	88.7% ※ (+1.2%)	内勤職員	67.6% ※ (+2.4%)
	あなたの職場では、ダイバーシティを意識した職務付与が浸透している		行動変革が組織課題や会社の業績向上につながっている	
	管理職	88.5% ※ (+0.1%)	管理職	86.8% ※ (+2.9%)
	内勤職員	75.5% ※ (+0.5%)	内勤職員	67.6% ※ (+2.4%)

※ ( ) 内は、2011年度との差

- ▶ 能力開発体系の充実
- ▶ ワーク・ライフ・バランスの推進

## 多様な人材が活躍する職場づくり

ダイバーシティ&インクルージョン推進に向けた取り組み

ワーク・ライフ・バランスの推進

障がい者雇用推進に向けた取り組み

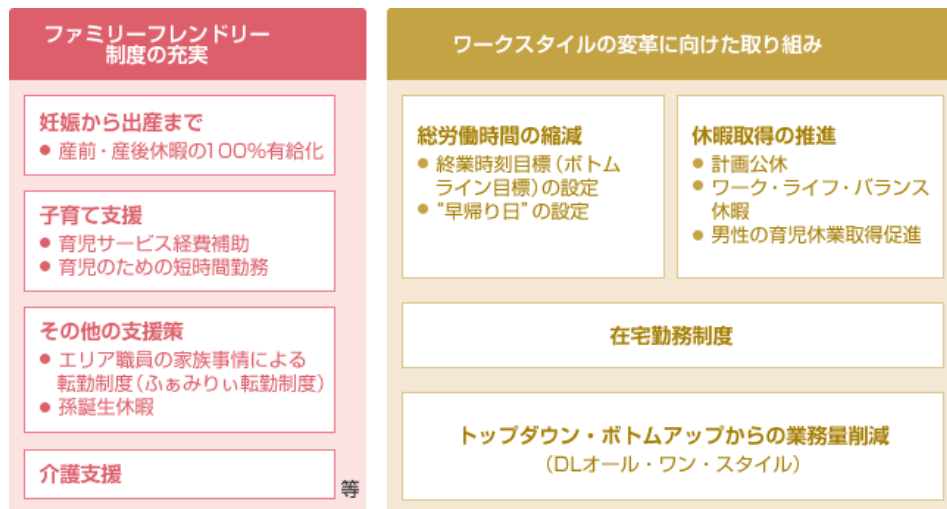
働きやすい職場づくり

心と体の健康

### ワーク・ライフ・バランスの推進

#### 全従業員の活躍を支えるワーク・ライフ・バランスの推進

当社は、ダイバーシティ&インクルージョンの実現に向けた環境を整えるため、ファミリーフレンドリー制度の充実と、ワークスタイルの変革に向けた取組を2本柱としてワーク・ライフ・バランスの推進に取り組んでいます。



当社では、ダイバーシティ&インクルージョンの推進に不可欠な要素としてワーク・ライフ・バランスを位置づけていること等が認められ、2012年に財団法人21世紀職業財団主催の「ワーク・ライフ・バランス(WLB)企業診断・認定事業」に基づくWLB企業として、初の認定を受けました。



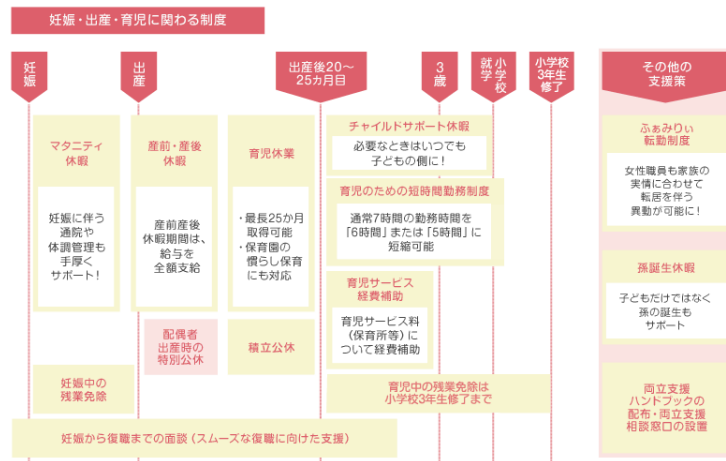
#### ファミリーフレンドリー(仕事と家庭の両立支援)制度の充実

当社では、女性のさまざまなライフイベント(妊娠・出産・育児等)、介護などを行いながら、安心して働き続けることができるよう、両立支援制度を充実させています。また、当社では次世代育成支援対策推進法による行動計画の取り組みが認められ、これまでに4回(2007年、2009年、2011年、2013年)「くるみんマーク」(次世代認定マーク)を取得しています。



#### 一般事業主行動計画(2013-2014年)

- 男性の育児休業取得率の向上と男女ともに子育てしやすい職場風土を目指します。
- 年次有給休暇取得促進と柔軟な働き方の推進に取り組む、メリハリのある勤務を通じてワーク・ライフ・バランスの実現を目指します。



[拡大図を開く](#)

制度内容の一部をご紹介します。

**産前産後休暇の有給化**

産前産後休暇中は、通常の給与を全額支給しています。

**育児休業**

子が満1歳6ヶ月を迎えた日の翌月以降、最初の4月末日または10月末日のいずれか早い日まで最長25ヶ月間の取得が可能です。4月末日または10月末日までとすることで保育園などのならし保育にも対応しています。

育児休業取得者数

2010年度	2011年度	2012年度
930人	889人	1,019人

**育児のための短時間勤務**

小学校就学後最初の4月末日まで、通常7時間勤務を「6時間」または「5時間」に短縮できます。

育児のための短時間勤務者数

2010年度	2011年度	2012年度
185人	229人	256人

**育児サービス経費補助**

保育所等の育児サービスを職員が利用した場合その費用の一部を補助する制度です。

育児サービス経費補助利用人数

2010年度	2011年度	2012年度
3,916人	3,784人	3,582人

**孫誕生休暇**

職員に孫が誕生した時、年次有給休暇とは別に3日間の特別休暇を付与します。年次有給休暇2日と土日を合わせて、最長9日まで連続休暇を取得できます。

**ふぁみりい転勤**

通常、転居を伴う異動のないエリア職員(地域限定型職員)が、家族の転勤などにより居住地の変更を希望し、会社が認めた場合、通勤可能な所属への異動を認める制度です。

ふぁみりい転勤制度利用者数

2010年度	2011年度	2012年度
33人	42人	38人



## 介護休業

家族の介護と仕事の両立が図れるよう、通算365日の介護休業を取得することができます。

介護休業取得者数

2010年度	2011年度	2012年度
203人	235人	250人

## 介護のための短時間勤務

家族の介護のために、通算365日を限度として、通常7時間勤務を、「6時間」または「5時間」に短縮できます。

### ■ ワークスタイルの変革に向けた取り組み

多様な従業員が生き生きと活躍する組織となるためには、男性、女性を問わずすべての従業員が仕事と生活を調和できるワークスタイルへと変革することが重要との考えから、総労働時間の縮減、休暇取得の促進といった取り組みを進めています。

## 総労働時間の縮減

終業時刻目標の設定や「早帰り日」の設定などを通じて、勤務時間の縮減に取り組んでいます。

月間平均残業時間(内勤職員)

	2010年実績	2011年実績	2012年実績
第一生命	5.1時間	5.0時間	6.7時間
金融業・保険業(従業員数1,000人以上)の平均※	15.7時間	15.0時間	16.5時間

※(厚生労働省毎月勤労統計調査より)

## 年次有給休暇の取得推進

年間6日間の年次有給休暇を計画的に取得することをルール化した「計画公休制度」や子供の看護、学校行事、介護等のための「ワーク・ライフ・バランス休暇」「健康増進休暇」の導入等、年次有給休暇をより取得しやすくする取り組みを行っています。

年次有給休暇取得率

2010年度	2011年度	2012年度
63.6%	67.7%	64.3%

## 男性職員の育児休業取得推進

当社では「パパトレーニング育児休業」と名付けて男性の育児休業取得を積極的に推進しています。

男性育児休業取得者数

2010年度	2011年度	2012年度
58人	31人	68人

また、男性職員の育児参加の意識向上と、職員の子どもや家族に、会社や仕事に対する理解を深めてもらうために、2008年度より毎年職場参観日を開催しています。



日比谷本社



豊洲本社

## 在宅勤務制度

柔軟な勤務体系整備の一環として、在宅勤務制度をとりいれています。

## 多様な人材が活躍する職場づくり

ダイバーシティ&インクルージョン推進に向けた取り組み

ワーク・ライフ・バランスの推進

障がい者雇用推進に向けた取り組み

働きやすい職場づくり

心と体の健康

### 障がい者雇用推進に向けた取り組み

#### 障がい者雇用の推進

当社では、障がい者の積極的な採用を進めるだけでなく、入社後のフォロー面談、人権研修による障がい者理解などを通じて、働きやすい環境整備に取り組む、ノーマライゼーション※の実現を目指しています。障がい者雇用率は、2013年6月1日現在2.06%であり、890名が全国で活躍しています。

※ノーマライゼーションとは…障がいのある人もない人も社会の一員として、お互いを尊重し、支え合いながら、地域の中で共に生活する社会こそ当然の社会であるという理念

#### ■ 第一生命チャレンジド株式会社の取り組み

第一生命チャレンジドは、2006年8月に設立され、知的障がいや精神障がいのある職員を中心に、印刷・書類発送・清掃・ランドリー・喫茶などの幅広い業務を行っています。

現在では、100名を超える障がいのある職員を中心に、総勢150名以上の職員が働いています。

第一生命チャレンジドは、主体性を発揮する、チャレンジする、長所を活かす取り組みによって、職員一人ひとりのプロ意識を醸成しています。



田端事業部の書類発送グループでは、第一生命コールセンター統括部と第一生命チャレンジドの職員が同じフロアで一体となって働いています。また、喫茶事業部が運営する日比谷本社1階の「DLカフェ」は、2012年11月にオープンし、当社グループ職員のほか、社外のお客さまにもご利用いただいています。

障がいがあるからと業務を限定することなく、レジ業務や取引先への訪問、お客さまとの電話など、どんな業務にでもチャレンジし個人のモチベーションを高め、成長につながっています。

また、職員の育成にも力を入れており、2012年11月10日「アビリンピック(神奈川県)」では1名、2013年2月16日「アビリンピック(東京都)」において2名が金賞を獲得しました。

※アビリンピックとは…障がいのある方々が日々職場などで培った技能を競う大会。職業能力向上を図るとともに、企業や社会一般の人々に障がいのある方々に対する理解と認識を深めてもらい、その雇用の促進を図ることを目的としている。

こうした第一生命チャレンジドの取組は、2009年10月1日に、生命保険業界(子会社を含む)では初めて厚生労働省の障害者雇用優良企業※に認証されました。



※ ハートフル・リボン・マークのコンセプト



障がい者・企業・社会を表す3本のリボンを結び合わせることで強い絆によるノーマライゼーションの実現を表しています。

## 多様な人財が活躍する職場づくり

ダイバーシティ&インクルージョン推進に向けた取り組み

ワーク・ライフ・バランスの推進

障がい者雇用推進に向けた取り組み

働きやすい職場づくり

心と体の健康

### 働きやすい職場づくり

#### 職員満足度の把握

職員満足度(ES)の現状と課題を把握し解決策を検討するために、2003年度よりES調査を実施しています。課題の抽出とその解決策の実施により、より働きやすい職場作りに取り組んでいます。2011年度からの取り組みの一つとして社内コミュニケーションの活性化を目的に社内で感謝の声を届ける「ありがとうの絆」プロジェクトに新たに取り組んでいます。

##### 「ありがとうの絆」とは

社内イントラ上で、職員が互いに「感謝の気持ち」を伝え合い、コミュニケーションを一層促進することで、社内連携の活性化・やりがい感の向上につながる活動です。運用開始から2012年度末までに約2,700件以上の感謝の声が届けられています。

#### キャリア支援デスク

職員の人財価値向上に向けてキャリア形成に関するさまざまな相談に対応し、相談者本人の自立的な解決を促すことを目的として2009年10月に開設しました。専門スキルを持ったキャリアアドバイザーが適切なアドバイスを行い、職員のキャリア開発を積極的にサポートしています。

#### 社内コミュニケーション

##### ■ ネットワーク社長室

社長と職員をダイレクトに結ぶ仕組みとしてイントラネットを活用した「ネットワーク社長室」を開設しています。経営層の考えや創立記念日等の社長講話を「メッセージ」、「公式スピーチ」として全社へ知らせるなど、経営ビジョン共有に向けた運営を行っています。

職員は日ごろの業務で感じた疑問や気付きを社長へ伝えることもでき、その回答も全社へフィードバックされるなど「双方向コミュニケーション」を実現しています。

##### ■ 役員と語る

経営層が「職員の声」に真剣に耳を傾ける場として、「役員と語る」を実施しています。

これは、全国の支社や本社各部へ各役員が足を運び、さまざまな経営課題についてその背景や考え方を職員と共有するとともに、職員からの質問や意見を経営層が真正面から受け止める場ともなっています。こうしたダイレクトな対話を通じて、社内コミュニケーションの活性化、一体感のある活気あふれる組織づくりに努めています。



## 知の共有化

### ■ チームワーク活動

全国の拠点に在籍する営業職員は、「チーム」に所属し、チームごとに営業上のノウハウの共有や新人育成に取り組んでいます。

このチーム単位の小集団活動をバックアップするべく、1993年より取り組んでいるのが「チームワーク活動」です。「チーム員全員が参画し、主体的に創意工夫する」「協力しあい、励ましあい、学びあうことでともに成長する」ことをコンセプトに活動を展開しています。



### ■ 採用育成好取組研究会

「生涯設計デザイナー」の人財育成は、特に入社後2年間の教育が鍵を握ります。その効力を高めるには、実践研修室・営業オフィス・支社といった育成を担う組織が、確実に全社統一のプログラムを実施するとともに、相互協力しながら、独自の創意工夫を加えることが重要となります。

この工夫事例のベンチマークの場として「採用育成好取組研究会」を毎年実施しています。これまでも、数々の取組内容が全国で共有化されるとともに、標準化され全社運営にも反映されてきました。

### ■ カイゼンプラス活動

内勤職員が、PDCAサイクルに基づき、自ら創意工夫しながら、各所属での経営課題の解決に貢献することを目指す仕組みとして、全社で「カイゼンプラス活動」を実施しています。

あらゆる所属で、職員全員がボトムアップによる課題解決に向けて全力で取り組み、確実な成果につなげていく活動となっています。

## 労働組合との関わり

第一生命労働組合は、内勤職員および営業職員が組合員となるユニオンショップ制を採用しており、同組合の組合員の条件に該当する人数は52315人(2013年4月1日現在)です。

会社と組合は、より豊かで明るい生活の実現、やりがい・働きがいのある職場づくりのために、各種協議会を通じて対話を重ね、両者が活発に意見交換しています。

## 多様な人財が活躍する職場づくり

ダイバーシティ&インクルージョン推進に向けた取り組み

ワーク・ライフ・バランスの推進

障がい者雇用推進に向けた取り組み

働きやすい職場づくり

心と体の健康

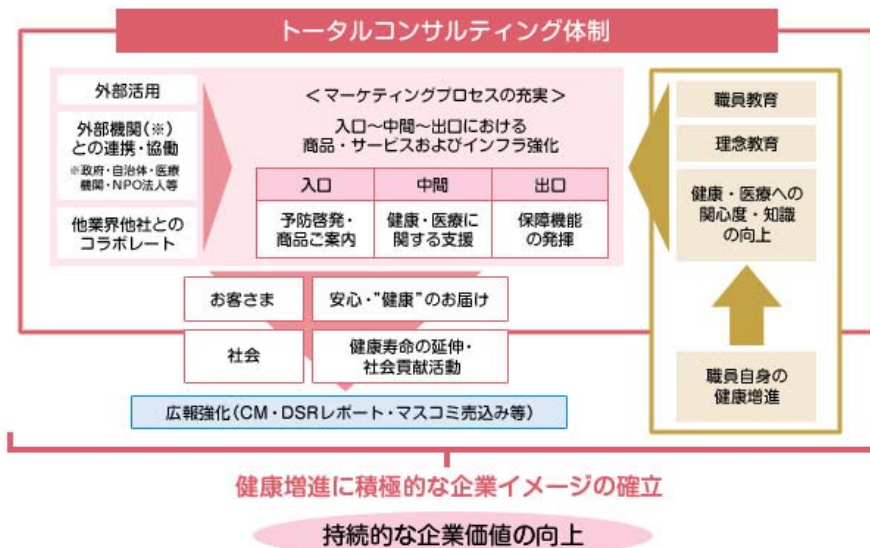
### 心と体の健康

当社では、お客さまの健康を望む気持ちに応えていく社会的責任を果たすためには、グループ役員自身が健康・医療に高い関心を持つ必要があるとの認識のもと、健康増進を重要な経営課題と位置づけています。

2011年7月には「第一生命グループ健康宣言“いきいきダイイチ110”」を発表。2013年4月には、「第一生命グループ企業行動原則」に「健康増進」を追記するとともに「健康増進基本方針」を新たに制定しています。

また、社長直轄の「DSR推進委員会」傘下に「健康増進推進専門委員会」を設置し、年に2回「お客さまの健康増進」「職員の健康増進」のそれぞれの課題・取り組みについて審議し、PDCAを回しています。

※DSR: Dai-ichi's Social Responsibility (第一生命グループの社会的責任)



### 健康診断・がん検診の受診勧奨

定期健康診断後の再検査(=二次健診)受診率は4年前には27.2%と低迷していましたが、継続的に受診勧奨を行い、現在は77.1%の水準にまで達しています。その結果、定期健康診断有所見率は男性・女性とも3年連続低下しており、職員の健康実態は確実に改善してきています。

また、各種がん検診の受診勧奨にも力を入れており、特に乳がん検診はマンモバスを全国318ヶ所に走らせることにより全国平均の倍近い約40%の受診率となっています。



全国を走るマンモバス

	2010年	2011年	2012年
定期健診受診率(二次健診)	69.1%	74.4%	77.1%
乳がん検診受診率	49.8%	41.8%	40.4%



## 健康増進キャンペーン

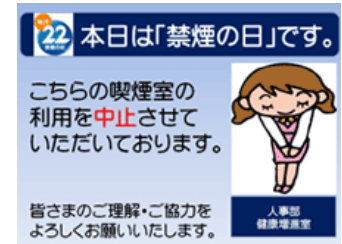
毎年秋に実施している健康増進キャンペーン「GENKI☆はつらつ☆キャンペーン」の参加者は、2010年度4,001名、2011年度6,060名、2012年度6,570名と年々増加しています。本キャンペーンは会社・健保組合・労働組合が一体となって実施し、生活習慣改善のきっかけづくりとして職員が楽しく参加しています。



キャンペーン専用サイト

## 禁煙への取組み

毎年1月に禁煙キャンペーンを実施し、2013年には49名が禁煙に成功しています。また、2013年度からは禁煙外来の自己負担額の費用補助を行ったり、毎月22日を「禁煙の日」と制定し喫煙室の一部閉鎖やポスターの掲示をするなど喫煙率低下に向けた取組みを実施しています。



閉鎖する喫煙室に掲げる案内板



## グループ会社のDSR取組

国内グループ会社  
での取り組み

海外グループ会社  
での取り組み

### ○ 国内グループ会社での取り組み

#### 第一生命情報システム株式会社

第一生命情報システム株式会社は第一生命グループ唯一のIT・事務サービス企業です。

第一生命の本社・支社・営業オフィス合わせて1300以上の拠点からの1日180万件にものぼる大量のオンライン処理を安定稼働させ、また年間1000万件もの事務処理を高い品質で遂行することでIT・事務サービスの両面から800万人を超えるお客様に安心をお届けしております。

また、「良き企業市民」として地域社会の皆さまからの信頼を受け、社会的責任を遂行するために、社会貢献活動を通じて地域の皆さまとふれあい、安心して暮らしやすい生活・社会づくりの力になりたい、と考えております。その思想に多くの社員が賛同しており、社員の自発的な参加による、地域に密着した継続的な取り組みを行っております。

「足柄上地区少年少女駅伝競走大会(神奈川県)」では平成6年の第1回大会から協賛会社としてタイムの集計や参加賞・商品の提供など全面的な支援を行っております。また、献血活動にも毎年多くの社員が協力しており、府中本社においては長年の協力に対して日本赤十字社より感謝状を頂いております。その他清掃ボランティアや各種募金活動への協力など積極的に行っております。

#### 第一フロンティア生命保険株式会社

第一フロンティア生命では、100を超す金融機関代理店で一時払の貯蓄性商品等を販売しています。保険商品は目に見えない商品であることから、パンフレットなどお客さま向けに商品内容をご説明する資料の読みやすさ、理解しやすさが重要です。特に当社の取り扱う変額年金保険、外貨建年金保険などは、価額の変動リスク、為替のリスクなどを十分にご認識いただきご加入いただく商品であるため、さまざまな工夫を重ねています。当社ではその一環として、消費者モニターとのヒアリングの機会を設け、パンフレットなどの帳票類に貴重なご意見をいただいております。2012年度は計2回(9月、3月)、のべ20名の一般消費者の方にご参加いただきました。このように、当社では、PDCAサイクルによる絶えざるサービス品質向上に努めています。

#### 株式会社第一生命経済研究所

第一生命経済研究所は、経済分野のみならず、生活・健康・政策などの分野でも多様な研究に取り組むシンクタンクです。

当研究所は、第一生命グループの情報発信・政策提言・コンサルティング機能の充実を図ることを目的としており、第一生命の経営に資するための調査研究・情報提供・職員教育のほか、その研究成果は当社の定期刊行物「第一生命経済研レポート(月刊)」「ライフデザインレポート(季刊)」、ホームページを通じて社会に公開しています。さらに、テレビ・ラジオ・新聞・雑誌、専門誌や書籍などを通じて、当研究所の知見は広く社会に共有されています。また、当研究所では、メディアを経由した情報発信のほかに、講演会やセミナーを通して社会に対して直接、研究成果をフィードバックしています。経済等に関する講演会のほか、企業の従業員の方々の健康生活を支えることを目的とした医療・健康・介護に関する各種「ウェルライフセミナー」や、定年後のよりよい生活設計をアドバイスする「洋洋人生のススメ」などのセミナーを多数開催しています。

## グループ会社のDSR取組

国内グループ会社  
での取り組み

海外グループ会社  
での取り組み

### ○ 海外グループ会社での取り組み

#### ■ 第一生命ベトナム

2007年1月、日本の生命保険会社として初めてベトナムに進出しました。同国の生命保険市場全体が急成長を遂げる中で、第一生命ベトナムの業績は順調に伸展しており、収入保険料は子会社化以前の2006年度に比べ約4倍に伸展し、マーケットシェアも2006年度の4.4%から、2012年度には8.0%まで拡大しています。

同社は生命保険事業の展開とともに社会貢献活動にも力を入れており、経済的理由から手術を受けることのできないベトナムの白内障の患者に手術を無償提供する活動を2008年より当社と協同で支援しています。この取り組みを通じて、2012年度は約350名、累計で約2,200名の白内障患者に対し手術を無償提供しました。

こうしたベトナム経済・社会への貢献が高く評価され、経済発展に貢献した外資系企業に授与される「ゴールデン・ドラゴン賞」を2009年から2013年まで5年連続で受賞しております。



## TAL

2011年5月、当社の関連会社であったタワーは、友好的な買収手法により完全子会社とし、2011年6月にTALへ社名変更を行いました。同社は、保障性商品に特化した戦略を取っており、2012年度の収入保険料を前年度比で13.7%増加させ、今後の高成長が期待されるオーストラリアの保障性商品市場においてシェアを拡大させています。あわせてTALは、社会貢献活動にも力を入れており、「Assistance Dogs Australia」へ寄付を行い、同団体を通じて介助犬の育成や普及に貢献をしています。また、乳がんの研究支援を行うチャリティマラソンのスポンサーとなり、職員自身も積極的にマラソンに参加するなど、全社を挙げて社会貢献活動に取り組んでいます。



## スター・ユニオン・第一ライフ

現地大手国有銀行2行との合併生命保険会社であるスター・ユニオン・第一ライフは2009年2月に営業を開始し、日本の生命保険会社として初めてインドの生命保険事業に進出しました。同社は、合併パートナーである現地大手国有銀行2行を通じた保険販売を主力としており、2012年度の新契約保険料のランキングでは民間生命保険会社23社中11位(2012年度末時点)と順調に伸展しています。また、2013年3月に深刻な干ばつ被害に見舞われたマハーラーシュトラ州にあるモウブリ村(ムンバイから東に約450キロの距離)に対して、野菜や米などの食料及び水の無償提供を実施するなど社会貢献活動にも積極的に取り組んでいます。



## オーシャンライフ

2008年7月、オーシャンライフと、当社出資および業務提携を行うことで合意し、同年関連会社化を実現しました。2012年7月には非公開株式会社から公開株式会社へ組織変更したことに伴い、OCEAN LIFE INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITEDへ社名変更を行いました。

同社とは業務提携以降、個人代理人の営業力強化など、企業価値向上に向けた協働取組を継続的に実施しており、2012年度の収入保険料は前年度比11.5%増加と順調に伸展しています。

2011年の記録的な洪水により被災した子供たちを支援するため、オーシャンライフは被災地域にある10校の小学校に文房具やリュックサック、体育用品などを寄贈しました。また、校舎の塗装や植樹など、学校の修復作業も行いました。

あわせて、オーシャンライフでは、生命保険事業に係る人財育成の観点から、第一生命と協力してインターンシップ制度を導入し、実践的な教育の場を大学生に提供しています。現在、2名の大学生が同制度を活用し第一生命の出向者と共に働いています。



# DSRレポート

## DSRレポート2013



[デジタルブックで開く](#)

[内容索引 \(GRI、ISO26000\)](#)

[冊子発送のお申し込み](#)

[アンケートにご協力ください](#)

[DSRレポートバックナンバー](#)

### 一括ダウンロード

日本語 [PDF](#) 冊子 要約版 (PDF:10,280KB)

### 目的別ダウンロード

編集方針	<a href="#">PDF</a> PDFで開く(984KB)
トップメッセージ	<a href="#">PDF</a> PDFで開く(2,569KB)
2013-15年度 中期経営計画「Action D」	<a href="#">PDF</a> PDFで開く(1,187KB)
DSR経営	<a href="#">PDF</a> PDFで開く(945KB)
品質保証	<a href="#">PDF</a> PDFで開く(3,934KB)
社会貢献・環境活動	<a href="#">PDF</a> PDFで開く(3,618KB)
健康増進	<a href="#">PDF</a> PDFで開く(2,322KB)
ES・ダイバーシティ	<a href="#">PDF</a> PDFで開く(3,019KB)
ステークホルダーダイアログ	<a href="#">PDF</a> PDFで開く(1,516KB)
会社概要	<a href="#">PDF</a> PDFで開く(3,331KB)
第三者意見	<a href="#">PDF</a> PDFで開く(986KB)

PDFファイルをご覧いただくには、Adobe Readerが必要です。あらかじめソフトをダウンロードしてからご利用ください。Adobe Readerはアドビシステムズ社より、無償で配布されています。



# 内容索引

GRIガイドライン第3.1版

GRIガイドライン金融サービス業業種別補足文書

ISO26000

## GRIガイドライン第3.1版

「第一生命の絆」報告書-第一生命DSRレポート2013-の作成にあたって、GRI(Global Reporting Initiative)の「サステナビリティ・レポート・ガイドライン第3.1版」ならびに金融サービス業業種別補足文書を参照しました。

指標		記載ページ (冊子)	掲載項目 (WEB)
<b>1 戦略および分析</b>			
1.1	組織にとっての持続可能性の適合性と、その戦略に関する組織の最高意思決定者(CEO、会長またはそれに相当する上級幹部)の声明	p3-6	トップメッセージ
1.2	主要な影響、リスクおよび機会の説明	p3-6	第一生命グループの事業
<b>2 組織のプロフィール</b>			
2.1	組織の名称	p29	会社概要
2.2	主要なブランド、製品および/またはサービス		第一生命グループの事業
2.3	主要部署、事業会社、子会社および共同事業などの組織の経営構造	p29	会社概要 第一生命グループの事業
2.4	組織の本社の所在地	p29	会社概要
2.5	組織が事業展開している国の数および大規模な事業展開を行っている、あるいは報告書中に掲載されているサステナビリティの課題に特に関連のある国名	p29	海外グループ会社の取り組み
2.6	所有形態の性質および法的形式	p29	会社概要
2.7	参入市場(地理的内訳、参入セクター、顧客/受益者の種類を含む)	p29	第一生命グループの事業
2.8	以下の項目を含む報告組織の規模 <ul style="list-style-type: none"> <li>従業員数</li> <li>事業数</li> <li>純売上高(民間組織について)あるいは純収入(公的組織について)</li> <li>負債および株主資本に区分した総資本(民間組織について)</li> <li>提供する製品またはサービスの量</li> </ul>	p29	会社概要 連結主要業績 第一生命グループの事業領域と業務提携先
2.9	以下の項目を含む、規模、構造または所有形態に関して報告期間中に生じた大幅な変更 <ul style="list-style-type: none"> <li>施設のオープン、閉鎖および拡張などを含む所在地または運営の変更</li> <li>株主資本構造およびその資本形成における維持および変更業務(民間組織の場合)</li> </ul>		該当なし
2.10	報告期間中の受賞歴		DSR経営推進状況



指標		記載ページ (冊子)	掲載項目 (WEB)
<b>3 報告要素</b>			
<b>報告書のプロフィール</b>			
3.1	提供する情報の報告期間(会計年度/暦年など)	p2	報告の対象範囲
3.2	前回の報告書発行日(該当する場合)	p2	発行時期
3.3	報告サイクル(年次、半年ごとなど)	p2	発行時期
3.4	報告書またはその内容に関する質問の窓口	裏表紙	お問い合わせ
<b>報告書のスコープおよびバウンダリー</b>			
3.5	以下を含め、報告書の内容を確定するためのプロセス <ul style="list-style-type: none"> <li>● 重要性の判断</li> <li>● 報告書内のおよびテーマの優先順位付け</li> <li>● 組織が報告書の利用を期待するステークホルダーの特定</li> </ul>	p1	編集方針 Webサイトの掲載情報
3.6	報告書のバウンダリー(国、部署、子会社、リース施設、共同事業、サプライヤー(供給者)など)	p2	報告の対象範囲
3.7	報告書のスコープまたはバウンダリーに関する具体的な制限事項を明記する		該当なし
3.8	共同事業、子会社、リース施設、アウトソーシングしている業務および時系列でのおよび/または報告組織間の比較可能性に大幅な影響を与える可能性があるその他の事業体に関する報告の理由		該当なし
3.9	報告書内の指標およびその他の情報を編集するために適用された推計の基となる前提条件および技法を含む、データ測定技法および計算の基盤		—
3.10	以前の報告書で掲載済みである情報を再度記載することの効果の説明、およびそのような再記述を行う理由(合併/買収、基本となる年/期間、事業の性質、測定方法の変更など)		—
3.11	報告書に適用されているスコープ、バウンダリーまたは測定方法における前回の報告期間からの大幅な変更		該当なし
<b>GRI内容索引</b>			
3.12	報告書内の標準開示の所在場所を示す表		GRIガイドライン 内容索引
<b>保証</b>			
3.13	報告書の外部保証添付に関する方針および現在の実務慣行。サステナビリティ報告書に添付された保証報告書内に記載がない場合は、外部保証の範囲および基盤を説明する。また、報告組織と保証の提供者との関係を説明する	p30	第三者意見



指標		記載 ページ (冊子)	掲載項目 (WEB)
4 ガバナンス、コミットメントおよび参画			
ガバナンス			
4.1	戦略の設定または全組織的監督など、特別な業務を担当する最高統治機関の下にある委員会を含む統治構造(ガバナンスの構造)		コーポレート・ガバナンス体制
4.2	最高統治機関の長が執行役員を兼ねているかどうかを示す(兼ねている場合は、組織の経営におけるその役割と、このような人事になっている理由も示す)		—
4.3	単一の理事会構造を有する組織の場合は、最高統治機関における社外メンバーおよび/または非執行メンバーの人数および性別を明記する		コーポレート・ガバナンス体制
4.4	株主および従業員が最高統治機関に対して提案または指示を提供するためのメカニズム		コーポレート・ガバナンス体制
4.5	最高統治機関メンバー、上級管理職および執行役についての報酬(退任の取り決めを含む)と組織のパフォーマンス(社会的および環境的パフォーマンスを含む)との関係		コーポレート・ガバナンス体制
4.6	最高統治機関が利益相反問題の回避を確保するために実施されているプロセス		利益相反管理方針
4.7	性別およびその他の多様性指標へのあらゆる考慮を含む、最高統治機関およびその委員会メンバーの構成、適性および専門性を決定するためのプロセス		コーポレート・ガバナンス体制
4.8	経済的、環境的、社会的パフォーマンス、さらにその実践状況に関して、組織内で開発したミッション(使命)およびバリュー(価値)についての声明、行動規範および原則	p9	DSR経営体系 第一生命グループビジョン 第一生命グループ企業行動原則(DSR憲章)
4.9	組織が経済的、環境的、社会的パフォーマンスを特定し、マネジメントしていることを最高統治機関が監督するためのプロセス。関連のあるリスクと機会および国際的に合意された基準、行動規範および原則への支持または遵守を含む	p9 p15	DSR経営推進体制 リスク管理 子会社等における業務の適正の確保 反社会的勢力への対応 お客さまの声を活かす仕組み 推進体制
4.10	最高統治機関のパフォーマンスを、特に経済的、環境的、社会的パフォーマンスという観点で評価するためのプロセス	p9	DSR経営推進体制 コーポレート・ガバナンス体制

指標		記載 ページ (冊子)	掲載項目 (WEB)
外部のイニシアティブへのコミットメント			
4.11	組織が予防的アプローチまたは原則に取り組んでいるかどうか、およびその方法はどのようなものかについての説明		リスク管理 「2013-2015環境中期取組計画」 の推進
4.12	外部で開発された、経済的、環境的、社会的憲章、原則あるいは組織が同意または受諾するその他のイニシアティブ	p25	女性のエンパワメント原則 (WEPs)への署名 21世紀金融行動原則への署名
4.13	組織が以下の項目に該当するような、(企業団体などの)団体および/または国内外の提言機関における会員資格 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 統治機関内に役職を持っている</li> <li>● プロジェクトまたは委員会に参加している</li> <li>● 通常の会員資格の義務を越える実質的な資金提供を行っている</li> <li>● 会員資格を戦略的なものとして捉えている</li> </ul>		—
ステークホルダー参画			
4.14	組織に参画したステークホルダー・グループのリスト		第一生命のステークホルダー
4.15	参画してもらうステークホルダーの特定および選定の基準		第一生命のステークホルダー
4.16	種類ごとのおよびステークホルダー・グループごとの参画の頻度など、ステークホルダー参画へのアプローチ	p27-28 p15	ステークホルダーダイアログ 第一生命のステークホルダー お客さまの声を活かす仕組み 社内コミュニケーション
4.17	その報告を通じた場合も含め、ステークホルダー参画を通じて浮かび上がった主要なテーマおよび懸案事項と、それらに対して組織がどのように対応したか	p27-28 p15	ステークホルダーダイアログ 株主・投資家とのコミュニケーションと株主配当方針 お客さまの声を活かす仕組み 社内コミュニケーション 労働組合とのかかわり

指標		記載ページ (冊子)	掲載項目 (WEB)
5 マネジメント・アプローチおよびパフォーマンス指標			
経済			
	マネジメント・アプローチ	p7-8	2013-2015年度中期経営計画「Action D」 株主配当方針
側面: 経済的パフォーマンス			
EC1	収入、事業コスト、従業員の給与、寄付およびその他のコミュニティへの投資、内部留保および資本提供者や政府に対する支払いなど、創出および分配した直接的な経済的価値	p29	連結主要業績 株主配当方針
EC2	気候変動による組織の活動に対する財務上の影響およびその他のリスクと機会		—
EC3	確定給付型年金制度の組織負担の範囲		—
EC4	政府から受けた相当の財務的支援		—
側面: 市場での存在感			
EC5	主要事業拠点について、現地の最低賃金と比較した性別ごとの標準的新入社員賃金の比率の幅		—
EC6	主要事業拠点での地元のサプライヤー(供給者)についての方針、業務慣行および支出の割合		—
EC7	現地採用の手順、主要事業拠点で現地のコミュニティから上級管理職となった従業員の割合		—
側面: 間接的な経済的影響			
EC8	商業活動、現物支給、または無料奉仕を通じて、主に公共の利益のために提供されるインフラ投資およびサービスの展開図と影響		—
EC9	影響の程度など、著しい間接的な経済的影響の把握と記述		—

指標		記載 ページ (冊子)	掲載項目 (WEB)
環境			
	マネジメント・アプローチ		環境保護活動
側面: 原材料			
EN1	使用原材料の重量または量		「2013-2015環境中期取組計画」の推進
EN2	リサイクル由来の使用原材料の割合		「2013-2015環境中期取組計画」の推進
側面: エネルギー			
EN3	一次エネルギー源ごとの直接的エネルギー消費量		地球温暖化防止に向けた取り組み
EN4	一次エネルギー源ごとの間接的エネルギー消費量		地球温暖化防止に向けた取り組み 「2013-2015環境中期取組計画」の推進
EN5	省エネルギーおよび効率改善によって節約されたエネルギー量		地球温暖化防止に向けた取り組み 「2013-2015環境中期取組計画」の推進
EN6	エネルギー効率の高いあるいは再生可能エネルギーに基づく製品およびサービスを提供するための率先取り組み、およびこれらの率先取り組みの成果としてのエネルギー必要量の削減量		循環型社会構築に向けた取り組み
EN7	間接的エネルギー消費量削減のための率先取り組みと達成された削減量		循環型社会構築に向けた取り組み
側面: 水			
EN8	水源からの総取水量		—
EN9	取水によって著しい影響を受ける水源		—
EN10	水のリサイクルおよび再利用量が総使用水量に占める割合		—
側面: 生物多様性			
EN11	保護地域内あるいはそれに隣接した場所および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域に所有、賃借、または管理している土地の所在地および面積		—
EN12	保護地域および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域での生物多様性に対する活動、製品およびサービスの著しい影響の説明		生物多様性保全への取り組み
EN13	保護または復元されている生息地		—
EN14	生物多様性への影響をマネジメントするための戦略、現在の措置および今後の計画		「2013-2015環境中期取組計画」の推進
EN15	事業によって影響を受ける地区内の生息地域に生息するIUCN(国際自然保護連合)のレッドリスト種(絶滅危惧種)および国の絶滅危惧種リストの数。絶滅危険性のレベルごとに分類する		—

指標		記載ページ (冊子)	掲載項目 (WEB)
側面: 排出物、廃水および廃棄物			
EN16	重量で表記する直接および間接的な温室効果ガスの総排出量		地球温暖化防止に向けた取り組み 「2013-2015環境中期取組計画」の推進
EN17	重量で表記するその他の関連ある間接的な温室効果ガス排出量		—
EN18	温室効果ガス排出量削減のための率先取り組みと達成された削減量		地球温暖化防止に向けた取り組み 「2013-2015環境中期取組計画」の推進
EN19	重量で表記するオゾン層破壊物質の排出量		該当なし
EN20	種類別および重量で表記するNO <sub>x</sub> 、SO <sub>x</sub> およびその他の著しい影響を及ぼす排気物質		該当なし
EN21	水質および放出先ごとの総排水量		—
EN22	種類および廃棄方法ごとの廃棄物の総重量		循環型社会構築に向けた取り組み
EN23	著しい影響を及ぼす漏出の総件数および漏出量		該当なし
EN24	バーゼル条約付属文書 I、II、IIIおよびVIIIの下で有害とされる廃棄物の輸送、輸入、輸出、あるいは処理の重量、および国際輸送された廃棄物の割合		該当なし
EN25	報告組織の排水および流出液により著しい影響を受ける水界の場所、それに関連する生息地の規模、保護状況、および生物多様性の価値を特定する		—
側面: 製品およびサービス			
EN26	製品およびサービスの環境影響を緩和する率先取り組みと影響削減の程度		地球温暖化防止に向けた取り組み
EN27	カテゴリー別の再生利用される販売製品およびその梱包材の割合		—
側面: 遵守			
EN28	環境規制への違反に対する相当な罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数		該当なし
側面: 輸送			
EN29	組織の業務に使用される製品、その他物品、原材料の輸送および従業員の移動からもたらされる著しい環境影響		物流エネルギーの削減
側面: 総合			
EN30	種類別の環境保護目的の総支出および投資		環境会計への取り組み

指標		記載 ページ (冊子)	掲載項目 (WEB)
労働慣行とディーセント・ワーク(公正な労働条件)			
	マネジメント・アプローチ	p23-26	ES・ダイバーシティ
側面: 雇用			
LA1	性別ごとの雇用の種類、雇用契約および地域別の総労働力		雇用と人事
LA2	従業員の新規雇用総数および雇用率、総離職数および離職率の年齢、性別および地域による内訳		—
LA3	主要事業拠点ごとの派遣社員またはアルバイト従業員には提供されないが、正社員には提供される福利		ワーク・ライフ・バランスの推進 働きやすい職場づくり
LA15	性別ごとの出産・育児休暇後の復職率および定着率		労働組合とのかかわり
側面: 労使関係			
LA4	団体交渉協定の対象となる従業員の割合		労働組合とのかかわり
LA5	労働協約に定められているかどうかも含め、著しい業務変更に関する最低通知期間		—
側面: 労働安全衛生			
LA6	労働安全衛生プログラムについての監視および助言を行う、公式の労使合同安全衛生委員会の対象となる総従業員の割合		—
LA7	地域別および性別ごとの、傷害、業務上疾病、損失日数、欠勤の割合および業務上の総死亡者数		—
LA8	深刻な疾病に関して、労働者、その家族またはコミュニティのメンバーを支援するために設けられている、教育、研修、カウンセリング、予防および危機管理プログラム		心と体の健康
LA9	労働組合との正式合意に盛り込まれている安全衛生のテーマ		—
側面: 研修および教育			
LA10	性別ごとおよび従業員のカテゴリ別の、従業員あたりの年間平均研修時間		—
LA11	従業員の継続的な雇用適性を支え、キャリアの終了計画を支援する技能管理および生涯学習のためのプログラム		人財育成
LA12	定常的にパフォーマンスおよびキャリア開発のレビューを受けている従業員の性別ごとの割合		人財育成
側面: 多様性と機会均等			
LA13	性別、年齢、マイノリティーグループおよびその他の多様性の指標に従った、統治体(経営管理職)の構成および従業員カテゴリごとの従業員の内訳		ダイバーシティ&インクルージョン 推進に向けた取り組み
側面: 男女労働者に対する同一報酬			
LA14	従業員のカテゴリ別および主要事業拠点別の、基本給与および報酬の男女比		職員の採用人数・平均年齢・平均勤続年数・平均給与

指標		記載 ページ (冊子)	掲載項目 (WEB)
人権			
	マネジメント・アプローチ		人権の尊重
側面: 投資および調達への慣行			
HR1	人権への懸念に関する条項を含む、あるいは人権についての適正審査を受けた重大な投資協定および契約の割合とその総数		—
HR2	人権に関する適正審査を受けた主なサプライヤー(供給者)、請負業者およびその他のビジネス・パートナーの割合と取られた措置		—
HR3	研修を受けた従業員の割合を含め、業務に関連する人権的側面に関わる方針および手順に関する従業員研修の総時間		人権啓発 研修
側面: 無差別			
HR4	差別事例の総件数と取られた是正措置		—
側面: 結社の自由			
HR5	結社の自由および団体交渉の権利行使が侵害され、または著しいリスクに曝されるかもしれないと判断された業務および主なサプライヤーと、それらの権利を支援するための措置		—
側面: 児童労働			
HR6	児童労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務および主なサプライヤーと、児童労働の有効な廃止に貢献するための対策		—
側面: 強制労働			
HR7	強制労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務および主なサプライヤーと、あらゆる強制労働の防止に貢献するための対策		—
側面: 保安慣行			
HR8	業務に関連する人権の側面に関する組織の方針もしくは手順の研修を受けた保安要員の割合		—
側面: 先住民の権利			
HR9	先住民の権利に関係する違反事例の総件数と取られた措置		—
側面: 評価			
HR10	人権に関する審査および/または影響アセスメントの対象となっている業務の割合とその総数		—
側面: 改善			
HR11	公式の苦情処理メカニズムを通して取り組み、決着された、人権に関する苦情の件数		—



指標		記載 ページ (冊 子)	掲載項目 (WEB)
社会			
	マネジメント・アプローチ		リスク管理 コンプライアンス(法令等遵守) 公共政策への提言
側面: 地域コミュニティ			
SO1	地域コミュニティ参画、影響アセスメントおよび開発プログラムが実施された事業の割合		—
SO9	潜在的だが重大な、または実際に、マイナス影響を地域コミュニティに与える事業		—
SO10	潜在的だが重大な、または実際に、マイナス影響を地域コミュニティに与える事業で実施された予防策および緩和策		—
側面: 不正行為			
SO2	不正行為に関連するリスクの分析を行った事業単位の割合と総数		リスク管理
SO3	組織の不正行為対策の方針および手順に関する研修を受けた従業員の割合		コンプライアンス(法令等遵守)
SO4	不正行為事例に対応して取られた措置		—
側面: 公共政策			
SO5	公共政策の位置づけおよび公共政策立案への参加およびロビー活動		公共政策への提言
SO6	政党、政治家および関連機関への国別の献金および現物での寄付の総額		—
側面: 反競争的な行動			
SO7	反競争的な行動、反トラストおよび独占的慣行に関する法的措置の事例の総件数とその結果		該当なし
側面: 遵守			
SO8	法規制の違反に対する相当の罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数		—

指標		記載 ページ (冊子)	掲載項目 (WEB)
製品責任			
	マネジメント・アプローチ	p11-16	品質保証 お客さま
側面: 顧客の安全衛生			
PR1	製品およびサービスの安全衛生の影響について、改善のために評価が行われているライフサイクルのステージ、ならびにそのような手順の対象となる主要な製品およびサービスのカテゴリーの割合		正確かつ公平な お支払い
PR2	製品およびサービスの安全衛生の影響に関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載		—
側面: 製品およびサービスのラベリング			
PR3	各種手順により必要とされている製品およびサービス情報の種類と、このような情報要件の対象となる主要な製品およびサービスの割合		商品・サービス
PR4	製品およびサービスの情報、ならびにラベリングに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載		商品・サービス
PR5	顧客満足度を測る調査結果を含む、顧客満足に関する実務慣行		お客さま満足度 の把握
側面: マーケティング・コミュニケーション			
PR6	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する法律、基準および自主規範の遵守のためのプログラム		勧誘方針
PR7	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載		—
側面: 顧客のプライバシー			
PR8	顧客のプライバシー侵害および顧客データの紛失に関する正当な根拠のあるクレームの総件数		情報資産の保 護・管理
側面: 遵守			
PR9	製品およびサービスの提供、および使用に関する法規の違反に対する相当の罰金の金額		—