

For Stakeholders

ステークホルダーに対する取組み



お客さまへの取組み

- 保険金・給付金のお支払いと確かな安心の追求 P.53
- 日々のコミュニケーションと確かな安心の追求 P.56
- 充実した健康サポート P.58
- お客さまの声を経営に活かす取組み P.60

株主・投資家への取組み

- 株主・投資家の皆さまとのかかわり P.63

社会への取組み

- 社会課題解決に向けた3つの中心取組テーマ P.66
- 機関投資家としての社会への取組み P.72

従業員への取組み

- 育成支援体制 P.75
- (生涯設計デザイナー・代理店)
- 育成支援体制(内勤職員) P.77

当社グループに対する社会からの 評価・主な受賞

お客さまへの取組み



第一生命グループは、創業以来受け継がれる「お客さま第一主義」の理念の下、生命保険にご加入のご契約者やそのご家族が、いざというときに確実・迅速に生命保険をご利用いただけるよう、お客さまの立場に立ったサービスを提供しています。また、社会保障制度を補完する立場として、お客さまの健康増進をサポートする取組みを行うなど、本業を通じて社会課題の解決に取り組んでいます。

保険金・給付金のお支払いと確かな安心の追求

当社は、「お客さまに保険金・給付金をお受け取りいただくときこそが保険の役割が果たされる」という認識を全職員が共有し、お客さまの立場に立ったお手続きや正確・公平なお支払いに努めています。保険本来の役割をさらに発揮すべく、保険金・給付金のご請求時の利便性向上を図るとともに、迅速かつ確実にお受け取りいただくためのサポート体制を構築しています。また、社会保障制度や税制などの情報提供・コンサルティングを充実させ、より一層お客さまのお役に立てるように努めていきます。

保険金・給付金のお支払状況

■ 2015 年度保険金・給付金などのお支払額（第一生命単体）

死亡・高度障害・特定疾病保険金など	4,347 億円
入院・手術給付金など	1,260 億円
満期保険金・生存給付金・年金など	1 兆 1,222 億円
合計	1 兆 6,829 億円
[第一生命、第一フロンティア生命、ネオファースト生命の合算値	1 兆 7,705 億円]

■ 2015 年度保険金・給付金のお支払状況（第一生命単体）

	合計	死亡・高度障害・特定疾病等保険金	入院・手術等給付金
お支払件数	1,158,628 件	87,640 件	1,070,988 件
お支払いできなかった件数	39,110 件	3,689 件	35,421 件
支払事由非該当 ^{※1}	37,532 件	3,237 件	34,295 件
告知義務違反による解除 ^{※2}	1,028 件	116 件	912 件
免責事由該当 ^{※3}	541 件	336 件	205 件
その他	9 件	0 件	9 件

(注) 満期保険金や生存給付金などは含みません。

- ※1. 手術非該当、責任開始期前発病など、約款に規定するお支払いの要件に該当しなかったものです。
- ※2. 保険契約の加入に際して、契約者または被保険者の故意または重大な過失により告知すべき重要な事実の告知がなかったため、保険契約を解除したものです。なお、解除時点の計算に基づいた返還金がある場合、これをお支払いします。
- ※3. 被保険者の一定期間内の自殺や契約者・被保険者の故意または重大な過失による事故など、約款に定める免責事由に該当したため、保険金などのお支払いができなかったものです。

お客さまへの取組み

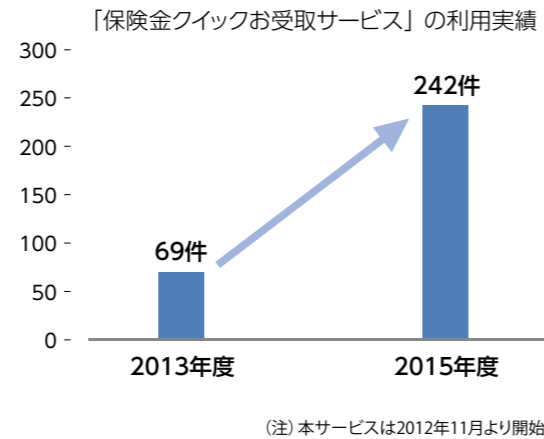
保険金・給付金のお受取りに関するサービス

■ より早く保険金をお受け取りいただくための取組み

大切な方がお亡くなりになり、ご葬儀費用などが緊急でご入用となった場合には、ご請求手続き当日中に死亡保険金をお受け取りいただける「保険金クイックお受取サービス」を事情に応じてご提供しています。

また、住民票などに代えて、死亡届の受理証明書*でご請求いただける取扱いも行っています。

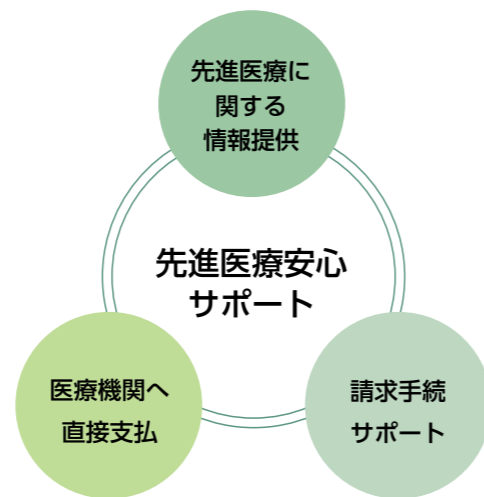
* 死亡の届出を証明する書類であり、住民票などよりスムーズに取得可能な場合があります。



■ お客さまの事情に応じたお手続きサポート

受取人が保険金などを請求できない特別な事情がある場合に備え、「代理請求制度」を導入しています。更に、ご事情により「代理請求制度」をご利用いただけない場合で、成年後見人の選任を必要とされるお客さまに法的な手続きのサポートを行える司法書士の紹介をお取り次ぎする「成年後見制度サポート」を導入しています。

先進医療を安心してお受けいただくことを目的として、2015年7月より、先進医療受診前の情報入手から、お手続きのサポート、高額な重粒子線・陽子線治療に関する先進医療給付金の医療機関への直接支払いまでを総合的にサポートする「先進医療安心サポート」サービスをご提供しています。



■ 正確かつ丁寧なご案内に向けた体制整備

保険金・給付金のご請求は、生涯設計デザイナーや第一生命ほけんショップに加え、第一生命コンタクトセンター（祝日・年末年始を除く）でもお受けしています。なお、コンタクトセンターでは、支払部門専門の担当者による対応、シニア層のお客さま専用フリーダイヤルの設置など、お客さまに寄り添った丁寧なご案内を行っています。

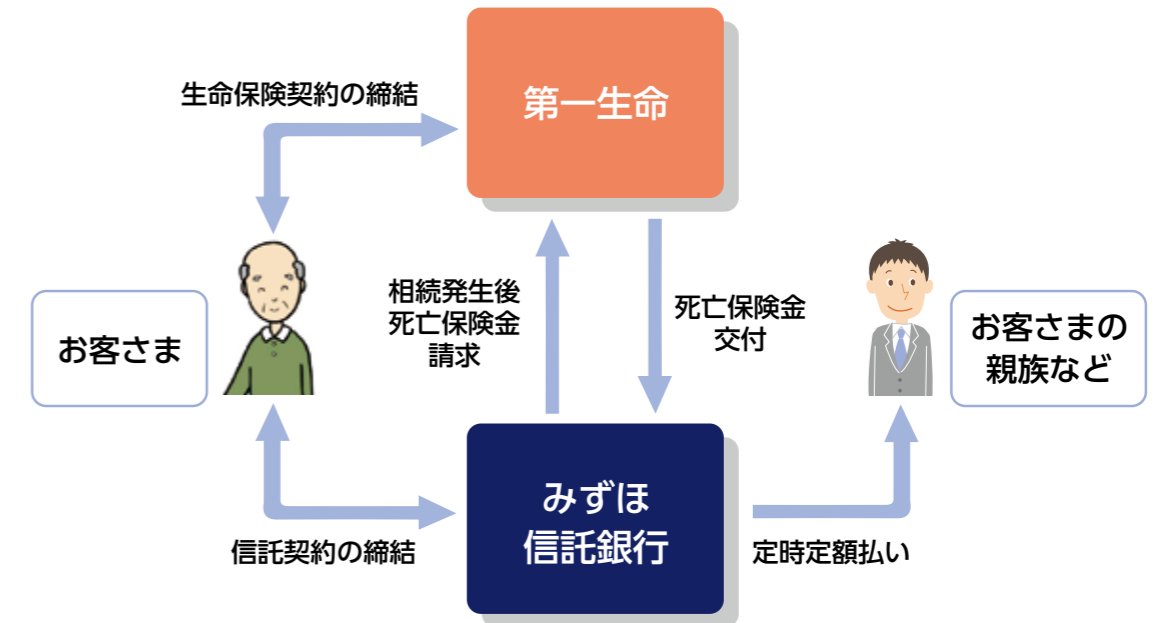
■ ご請求いただきやすい仕組みづくり

給付金をよりご請求いただきやすくするために、業界に先駆けて、診断書に代えてお客さま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。

■ 生命保険信託を活用した保険金のお受取り

確実に保険金を遺したいといったニーズにお応えするため、みずほ信託銀行と共同開発した信託商品「想いの定期便」を、同社の信託契約代理店として媒介しています。

生命保険信託とは、保険契約者が生前に死亡保険金の使い途をオーダーメイドで設計し、万一の場合、信託銀行が保険金を受け取り、お客さまが生前に指定した方へ指定した内容でお支払いする仕組みです。



保険金・給付金のお受取りに関する説明の充実

保険金・給付金のお受取内容などに関するご照会には、専用フリーダイヤルにてわかりやすく丁寧にご説明しています。

また、保険金・給付金をお受け取りいただけなかった場合のご不明点については、「支払照会窓口」で支払部門専門の担当者が直接ご説明する体制を整えています。

なお、「支払照会窓口」のご説明にご納得いただけない場合には、支払部門とは別部門が運営する「異議申出窓口」や、社外の弁護士による「社外弁護士相談制度」に加え、社外の弁護士、医師、消費者問題専門委員の3者が支払査定結果を審査する「支払審査会」をご利用いただけます。

Voice



保険の役割が果たされる保険金のお支払時こそ、お客さまの求めていることを真摯に考える必要があります。「お支払いの局面でお客さまに提供できる価値は何か」の試行錯誤が、各種サービスの開発につながりました。後日、実際に「保険金クイックお受取サービス」を利用されたお客さまから、「保険金を早く受け取れたため安心して葬儀を行うことができました」とのお声をいただき、こうしたサービスの意義を感じることができました。今後も、「第一生命に加入してよかった」と実感いただけるサービスの開発を目指します。

保険金部 企画教育グループ アシスタントマネジャー 高津 佐世子

お客さまへの取組み

日々のコミュニケーションと確かな安心の追求

万一のときのための生命保険であるからこそ、生命保険にご加入いただいているお客さまが、いざというときに滞りなくお手続きができることが大切です。このため、お客さまとの日々の接点を充実させるとともに、お客さまの立場に立った丁寧なコミュニケーションを心がけています。

“安心の定期点検”の活動

当社グループでは、ご自身の加入している保険の内容や当社の業績などを年に1回、「生涯設計レポート」としてご契約者にお届けしています。この「生涯設計レポート」の到着などに合わせて、担当の生涯設計デザイナーがお客さまのもとへ直接訪問し、年に1度、「3つの点検（『ご契約内容などの確認』・『お支払事由・履歴の確認』・『ご登録内容の確認』）」とサービスなどのご案内をさせていただき、「安心の定期点検」活動を実施しています。この活動を通して、いざというときに滞りなくお手続きができるように努めています。



(注) “安心の定期点検”を通じた「契約内容ご案内制度」お申込みのすすめ

“安心の定期点検”活動を通じて、ご契約者以外の被保険者・お受取人・指定代理請求人の方々からのお問い合わせに、迅速にお応えできる「契約内容ご案内制度」のお申込みをおすすめしています。同制度をご利用いただくことで、以前までご契約者以外の方からお受けできなかった契約内容に関するお問い合わせやお手続き方法・契約維持などに必要な情報をスムーズにご案内することができます。

日頃からお契約内容などをご契約者以外の方にもご理解いただくことで、もしものときに確実に生命保険をお役にいただくための制度となります。

熊本地震発生への対応

熊本地震発生後、生涯設計デザイナーによる契約者への訪問やお電話などのお見舞い活動を実施し、保険金・給付金のお手続きのご案内を行うとともに、支援物資のお届けなどフェイス トゥフェイスのチャネルの強みを活かしたお客さまサポートを行いました。



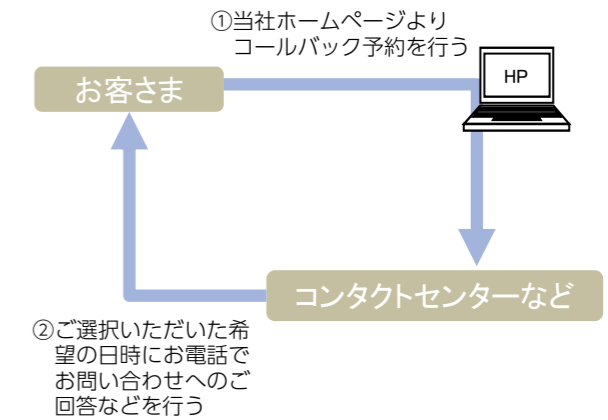
コンタクトセンターのお客さまとの接点強化の取組み

■ お問い合わせ・お手続きのコールバック予約

問い合わせをしたくても、仕事などで連絡を取れる時間帯が限られているお客さまのために、当社ホームページから24時間365日（メンテナンス期間などを除く）コールバック予約を受け付けています。

選択された希望日時にコンタクトセンターなどからお電話することで、お問い合わせへのご回答やお手続きのご案内をスムーズに行うことができます。

2016年6月には営業時間外にお電話いただいた場合にSMS（ショートメッセージサービス）を利用してコールバック予約のURLをお送りするサービスを開始しました。



コールバック予約の利用実績

	保険金・給付金	その他のお手続き
2014年度 ^{*1}	161件	878件
2015年度	431件	1,042件
2016年度 ^{*2}	61件	122件
合計	653件	2,042件

^{*1} 2014年度は2014年9月～2015年3月迄の件数

^{*2} 2016年度は2016年4月～5月迄の件数

■ シニア専用フリーダイヤル

ご高齢のお客さまは、電話でのやり取りに不安や不便を感じる方が多いため、より丁寧な対応が必要となります。このため当社では、70歳以上のお客さまを対象として直接コミュニケーションにつながり、ゆっくりと分かりやすい対応を行う「シニア専用フリーダイヤル（0120-085-085）」を設けています。

シニア専用フリーダイヤルの受付実績

	シニア専用フリーダイヤル
2014年度 ^{*3}	1,332件
2015年度	38,347件
2016年度 ^{*4}	4,997件
合計	44,676件

^{*3} 2014年度は2014年12月17日～2015年3月迄の件数

^{*4} 2016年度は2016年4月～5月迄の件数



お客さまへの取組み

充実した健康サポート

超高齢社会を迎えた昨今、社会保障費の縮減は国家的課題となっています。こうした課題を踏まえて、当社グループは、職員に対して健康に関する知識の拡充を行いながら、本業を通じてお客さまの健康増進をサポートする取組みを行っています。人々の健康意識の醸成を促し、健康寿命を延伸することで、ひいては国家的課題の解決への貢献と、当社グループの企業価値の向上につなげることを目指しています。

お客さまの健康増進に向けた取組み

お客さま向け健康・医療・介護サービス提供の拡大

専門医療機関・地方自治体と連携した情報提供・啓発活動

職員教育による知識拡充・情報提供

健康・医療・介護サービスなどの提供

当社のお客さま向けに、健康や育児、介護に関する相談や情報提供を、電話やインターネットを通じて24時間365日ご利用いただけるサービスを提供しています。このサービスを通じて、当社が持つ情報とネットワークを活用し、お客さまの日々の暮らしから生じる不安の解消に努めています。2014年12月からは、シニア層を対象としたサービスを拡充しています。たとえば、告知・終末期医療（緩和ケア）に不安を感じている方などの相談に専門相談員が応じるサービスや、大都市を中心としたシニア向けの相続対策・公的年金に関するイベントセミナーなどを行っています。

また、法人のお客さま約1,300社（対前年約150%）に対して「福利厚生に関する実態調査」を行い、この調査結果を情報提供しています。

(登) C16P0205 (2016.7.8) ©

専門医療機関・地方自治体と連携した情報提供

専門医療機関および41道府県（2016年6月時点）の自治体と協定を結び、当社グループの職員が最新の健康・医療情報を全国のお客さまへ提供しています。各自治体は、がん検診受診率の低さや3大疾病での死亡率の高さなど、固有の課題を抱えています。この課題に対し、専門医療機関と連携して地域の皆さまへの啓発セミナーの開催や、予防・啓発ツールの提供などを行っています。昨年度は、全国で384回のセミナーを行い、約33,000人の方々に情報提供を行いました。



地方自治体と連携した啓発活動

～業界トップクラスの情報ネットワーク～

がん	国立がん研究センター (2012年1月協定締結)
	がん研究会(有明病院) (2013年2月協定締結)
脳血管疾患 (脳卒中など)	国立循環器病研究センター (2014年5月協定締結)
心疾患 (急性心筋梗塞など)	心臓血管研究所(第一生命グループ)
認知症 (長寿医療)	国立長寿医療研究センター (2015年2月協定締結)

(注) 自治体との協定に関する取組みの詳細はP.67をご覧ください。

職員教育による知識の拡充

お客さまの健康増進や日々の生活の不安の解消に向け、有益なサポートを行うためには、職員自身が健康増進に関する知識を身につけていなければなりません。このため、全国約4万名の生涯設計デザイナーに対する統一研修などを通じて、当社グループの職員の知識向上を図っています。

ICT 技術を活用した新たな健康サポートへの取組み

当社グループでは、ネオファースト生命の非喫煙者割引を適用した医療保険の発売など、生命保険に健康増進インセンティブを与えた商品を発売しています。

2016年秋には、当社グループ職員にウェアラブル端末を配布して、健康関連データの蓄積を開始する予定です。様々な健康関連データの解析などによって、健康増進インセンティブを与える新しい商品・サービスの開発を目指しています。

ウェアラブル端末

お客さまへの取組み

お客さまの声を経営に活かす取組み

当社は、お客さまから寄せられる声を広く収集しています。「保険商品、営業活動、職員の態度・マナー、事務・制度などに対するお客さまの不満足の表明」は苦情とし、「営業活動、職員の応対、事務手続きなどに対する、お客さまからのお礼やお褒めの言葉」は感謝と捉えています。また、ご意見・ご要望については、「苦情にあたらぬ当社の業務改善に向けたお客さまからのお申出」と受け止めています。

こうしたお客さまの声を経営や業務改善につなげることが重要であると考えています。

お客さまの声を活かす仕組み

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導入しています。

■ 「品質諮問委員会」の設置

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、「品質諮問委員会」を設置しています。



品質諮問委員会の様子

■ 「消費者モニター制度」の運営

1984年から「消費者モニター制度」を運営しています。全国主要都市での懇談会などを通じて、商品・サービスなどについてご意見をいただき、業務改善に反映させています。



消費者モニターを交えた意見交換の様子

■ 「お客さま懇談会」の開催

全国の支社で定期的に「お客さま懇談会」を開催し、商品・サービスなどの改善に向けてお客さまのご意見・ご要望を直接伺っています。



お客さま懇談会の様子

■ 「お客さま満足度調査」の実施

経営基本方針に掲げる「最大のお客さま満足の創造」の達成度を測る指標として、お客さま満足度を毎年把握しています。

この調査で把握するお客さまの総合満足度は中期経営計画の目標値のひとつとし、当社の取組みに反映させるとともに、「品質保証推進専門委員会」を中心としたお客さま満足向上のための取組みにも役立てています。また、調査結果は経営会議および取締役会に報告しています。

お客さまの声（感謝、苦情、ご意見・ご要望）

■ 2015年度「お客さまの声（感謝、苦情、ご意見・ご要望）」の受付件数

お客さまの声の分類	件数	占率
お客さまの声	436,005	100.0%
感謝	385,930	88.5%
苦情	46,929	10.8%
ご契約後のお手続きに関するもの	12,759	2.9%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	6,720	1.5%
保険契約へのご加入に関するもの	4,553	1.0%
保険料のお払込みに関するもの	2,831	0.6%
その他	20,066	4.6%
ご意見・ご要望	3,146	0.7%

■ 「お客さまの声」から実現した改善事例

	お客さまにとって不便・不満足な事象	改善策・改善結果
お受取り時	保険金・給付金をもっと早く受け取りたい。	当社から保険金・給付金を送金し、お客さまの指定口座にお届けするまで、従来1～3営業日を要していましたが、システム変更など送金事務プロセスを改訂し、最短で当日中にお届けが可能となりました（2014年6月）。
	高額な先進医療をもっと安心して受けたい。	先進医療受診前の情報入手から、お手続きのサポート、高額な重粒子線・陽子線治療に関する先進医療給付金の医療機関への直接支払いまでを総合的にサポートする「先進医療安心サポート」サービスを開始しました（2015年7月）。
ご契約期間中	被保険者や受取人といった契約関係者からも情報を聞くことができる制度があったらいいのではないか。	契約者からのお申込（無料）により、被保険者や保険金等受取人といった契約関係者（被保険者や受取人、指定代理請求人）にも、契約内容やお手続き・契約維持に関する情報をスムーズにご案内することができる「契約内容ご案内制度」を創設しました（2015年7月）。
ご契約時	乳房の上皮内がんでも支払われる保障がほしい。	乳房の上皮内がんによる乳房切除や乳房再建、子宮や卵巣を部分的に切除する手術を受けた場合についても支払対象とする無配当女性特定治療特約（2015）「レディースールモア」を発売しました（2015年12月）。

株主・投資家への取組み



当社は、2010年4月に相互会社から株式会社へと組織変更を行い、東京証券取引所市場第一部へ上場しました。

株主・投資家の皆さまに当社グループの経営戦略や企業価値創造への取組みを理解していただくため、経営陣を筆頭に積極的なIR活動を展開しています。

また、双方向のコミュニケーションを充実させることにより、皆さまからの有用なご意見を経営に反映できるよう努めていきます。

株主・投資家の皆さまとのかわり

当社は、説明会の開催やお問い合わせへの対応による情報開示などを通して、株主・投資家の皆さまとの双方向のコミュニケーションを充実させています。

IR 活動方針

当社は、2015年6月に施行されたコーポレートガバナンス・コードの趣旨を踏まえ、IRに関する基本的な考え方や取組方針をIRポリシーとして定めています。

当社はIR活動を通じ、株主・投資家および証券アナリストの皆さまに対し、経営戦略や財務・業績状況などに関する情報を適時・適切に開示し、当社の経営戦略などを的確に理解していただくことで、株主・投資家の皆さまからの信頼と適切な評価を得ることを目指します。

加えて、説明会の開催や業績に関するお問い合わせへの対応などを通じ、株主・投資家の皆さまとの対話の充実に努めます。お問い合わせへの対応では、すでに開示した情報や周知となった事実に関する説明に限定するよう留意し、公平な情報開示に努めています。

また、株主・投資家の皆さまとの対話の中で把握した有用な意見や要望を、経営会議・取締役会への報告などを通じ、経営幹部・取締役に対してフィードバックをすることで、更なる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コミュニケーション

2014年2月の日本版スチュワードシップ・コードの導入など、投資先とのコミュニケーションの高度化が要請される中、当社も株主・投資家の皆さまとの対話の充実に取り組み、2015年度に国内外で実施した面談は、のべ500社を超えました。また、年4回の決算電話会議や年2回の決算経営説明会（うち1回は、国内外のグループ会社を含む主要部門の担当役員が経営戦略を直接説明する「アナリスト・デー」として開催）のほか、「日経IR・投資フェア2015」や会社説明会などの個人投資家向けIRイベントに参加するなど、経営幹部が直接、株主・投資家の皆さまとの対話を行うことで、当社に対する理解促進に努めています。



決算経営説明会（アナリスト・デー）

株主・投資家への取組み

株主総会

2016年6月24日、第6期定時株主総会を開催しました（当日ご出席株主 2,054名、所要時間 2時間15分）。開催にあたっては、株主の皆さまとのコミュニケーションの充実と利便性向上に取り組みました。

株主総会招集ご通知については、グラフや図表を用いるなど分かりやすい表現にすることで、これまで以上に株主の皆さまにご理解を深めていただける内容にしました。また、招集通知を早期（総会3週間前）に発送したほか、昨年度より1週間以上早い、招集通知発送約2週間前に、当社ホームページなどにその内容を公開し、株主の皆さまに議案を十分ご検討いただけるよう努めました。併せて、インターネットでの議決権行使を可能にしているほか、東京証券取引所が推奨する機関投資家向け議決権電子行使プラットフォームに参加するなど、議決権行使を円滑にすべく取り組みました。

事業内容の報告は、図表や動画を使用した映像による昨年度の振り返りに加え、社長自ら成長戦略や持株会社体制への移行、機関設計変更の意義について説明し、株主の皆さまにご理解いただけるよう努めました。

質疑応答では、当社グループの経営戦略、他社との業務提携などについてご質問をいただき、社長および担当役員の適切な回答を通じ、双方向のコミュニケーションを更に充実させることができました。

株主総会終了後には、当社ホームページにおいて、事業内容の報告や成長戦略について説明する動画、議事録の概要、議決権行使結果などを速やかに公開し、株主・投資家の皆さまへ積極的な情報提供を行っています。



第6期定時株主総会

Voice



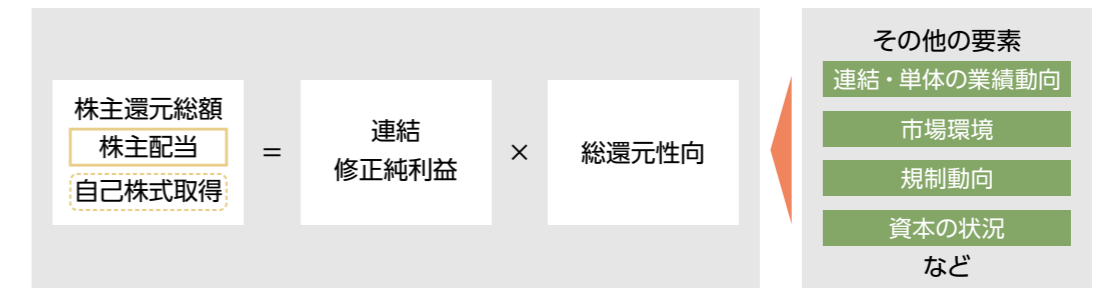
国内外の機関投資家とのミーティングへの参加に加え、決算・経営説明会の資料や有価証券報告書など法定開示書類の作成を担当しています。保険会社の会計処理や収益構造は複雑な点も多くありますが、当社の経営や財務・業績状況をより多くの株主・投資家の皆さまにご理解いただけるよう、要点を押さえた的確な説明を心がけています。

経営企画部 IR室 アシスタントマネジャー 長澤 彩子

株主還元

当社の還元方針は、安定的な株主配当を基本とし、2015-17年度中期経営計画「D-Ambitious」の期間中に連結修正純利益に対する総還元性向を40%程度まで引上げることを目処としつつ、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、規制動向などを総合的に勘案し決定します。自己株式取得については、業績動向、資本の状況などを勘案しつつ実施を検討します。

なお、相互会社の社員であったご契約者が社員配当を受け取る権利は、株式会社化以降契約者配当を受け取る権利として引き継がれており、保険業法の定めにしたがって、契約者配当に係る方針を定款に記載し、ご契約者の配当に関する権利を保護しています。

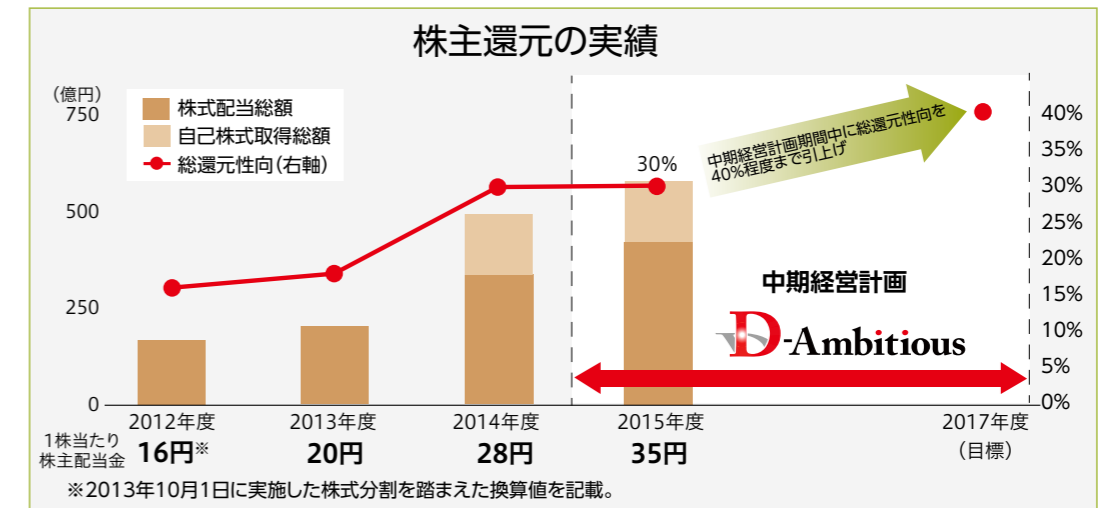


【連結修正純利益】

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、負債性内部留保（危険準備金・価格変動準備金）繰入額のうち、法定繰入額を超過して繰り入れた額（税引後）を親会社株主に帰属する当期純利益に加算するなどして算出しています。

【総還元性向】

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






社会への取組み

社会課題解決に向けた3つの中心取組テーマ

当社グループは、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・社会づくりに努めつつ、「良き企業市民」として地域・国際社会とともに持続的に発展することを目指します。当社グループは生命保険事業と親和性のある3つのテーマを掲げ、当社グループならではのノウハウやリソースの活用など、独自の価値を提供することにより、社会課題を解決していきます。

<3つの中心取組テーマ>

 <p>健康の増進</p>	<p>お客様の健康を第一に考え、「健康増進」「病気予防」「早期発見」によって健康寿命の延伸に取り組めます。</p>
 <p>豊かな次世代社会の創造</p>	<p>持続的な社会を創造し、さらに発展させていくために、子育て支援、次世代を担う子どもたちの育成支援などに取り組めます。</p>
 <p>環境の保全</p>	<p>地球温暖化防止や循環型社会構築に向けて、省エネ・省資源、緑化推進、環境投資などに取り組めます。</p>

自治体との連携・協力

日本は課題先進国と言われるほど多様な社会課題を抱えており、地域ごとの課題やその深刻度はさまざまです。当社では、全国47都道府県の全てに約1,300の営業拠点と約4万名の生涯設計デザイナーを有している強みを活かして、各地域の課題解決に取り組んでいます。健康分野では、がん啓発などの協定を41道府県の自治体と締結し(2016年6月時点)、生涯設計デザイナーが、がん検診の受診率向上に向けた健康・医療情報などをお届けしています。

また、高齢者のみの世帯が急増する中、高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らせるよう高齢者孤立化防止活動協定を締結し、生涯設計デザイナーが高齢世帯の異変に気づいた際に自治体と連携する体制を整えました。更に、認知症への理解を深めるため認知症サポーター養成講座を受講し、知識を習得した職員が認知症患者に対応する活動も実践しています。

そのほか、企業・従業員に対するワーク・ライフ・バランス推進や、振り込め詐欺の注意喚起活動など、幅広い分野で自治体との協働体制を築いています。北海道・山形県・神奈川県・三重県とは包括連携協定を締結し(2016年6月時点)、各地域のさまざまな課題に広く取り組んでいます。今後も自治体と共に地域課題の解決に努めていきます。

■ 自治体との協定内容と当社活動の一例

健康啓発	がん検診の受診勧奨や、健康・医療情報の提供など、お客様の健康を支えるための各種活動を展開。
高齢者見守り	日々の活動を通じて、高齢者の安心・安全な暮らしを見守りつつ、有事の際に行政や関係機関とスムーズに連携できる体制を整備。
子育て支援／ワーク・ライフ・バランス推進	女性の活躍推進や子育て支援に関する情報提供、児童虐待防止の普及啓発などを実施。また、中小企業向けに、ワーク・ライフ・バランス推進に関する制度などの情報を提供。
特殊詐欺被害防止	特殊詐欺に関する情報提供や、不審事象に関する注意喚起などの防犯活動を実施。
スポーツ振興	自治体のスポーツイベントのお知らせ活動や協賛、ボランティアとしての参加など、各種協力を実施。



社会への取組み



豊かな次世代
社会の創造

子育て支援への取組み

当社グループでは、保育所待機児童の受け皿拡大のため、2011年より自社保有不動産への保育所誘致[※]に取り組んでいます。更に近年では、「小1・小4の壁」と言われる学童保育不足問題も深刻化しており、2016年より学童保育誘致[※]にも取組みを拡げています。また、子どもたちに良質な保育が提供されることを目指し、第一生命財団では2013年より新設保育所などへの遊具などの購入費用の助成事業を行っています。そのほかにも、誘致・助成した施設での職員ボランティア活動による継続的な支援や、自社の女性活躍、ワーク・ライフ・バランス推進活動の成功例を全国に活かすべく自治体と協働支援を行うなど、当社グループが一体となって面での展開を図っています。

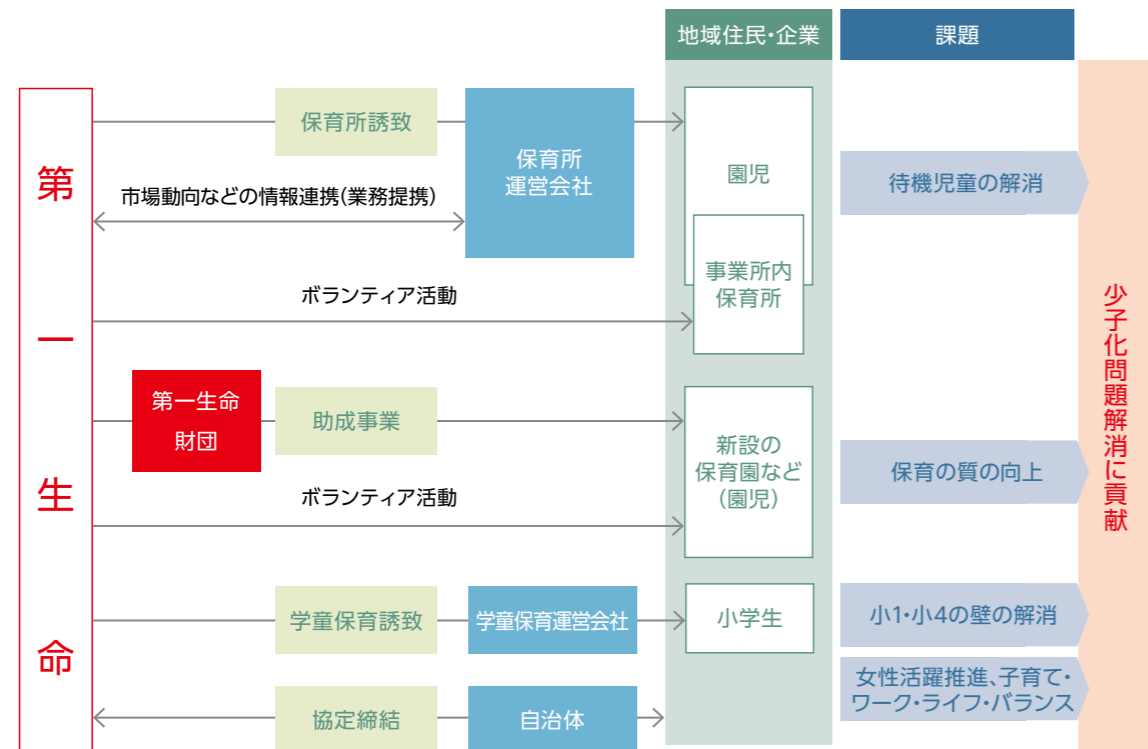
生命保険業にも影響を及ぼす少子化問題への当社グループの対策は、不動産賃貸収入などの事業収益の向上や少子化の歯止めに資するなど、本業と社会課題解決を両立させた取組みとなっています。今後も、当社グループが持つ、さまざまなリソースを総合的に活用し、より効果的な課題に取り組んでいきます。

[※]本取組みは生命保険業界では初の試み(当社調べ)



2015年当社ビルに誘致した「うちゅう保育園かまくら」

■ 当社グループの少子化対策



環境の保全

地球温暖化防止(省エネ)・循環型社会構築(省資源)に向けた取組み

当社では、社会・経済の発展と地球環境との調和を目指し、持続可能な社会の実現に寄与するため、「環境基本方針」を制定し、本方針に基づく「2015-2017環境中期取組計画」を策定の上、環境負荷低減と環境保護・保全に役職員一体となって取り組んでいます。

省エネ(CO₂排出量・電気使用量削減)に向けた取組みとして、照明や空調など社屋設備の合理的運用の徹底や、全職員個々の省エネ取組を全社展開するとともに、省エネ効果の高い機器、環境負荷低減に資する設備への切替を推進しています。これらの取組みにより、2015年度CO₂排出量は2009年度対比18%削減となりました。

また、省資源へ向けた取組みとして、ペーパーレス会議の推進や保険契約についての重要事項などを記載した「ご契約のしおり-約款」の電子媒体化や保険のご加入手続きのペーパーレス化などの紙使用量削減を実施しています。その結果、2015年度紙使用量は2009年度対比49%削減と半減させました。

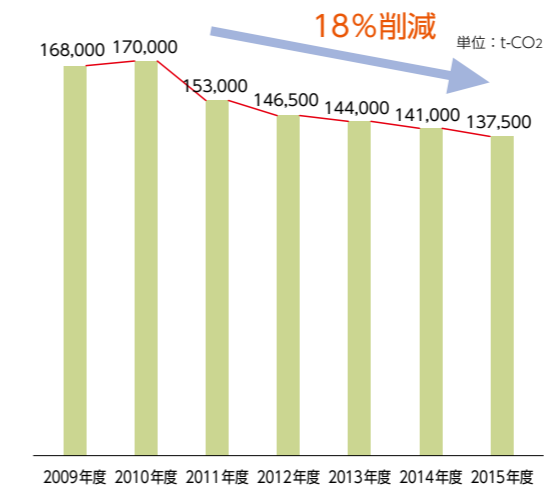


ペーパーレス会議風景

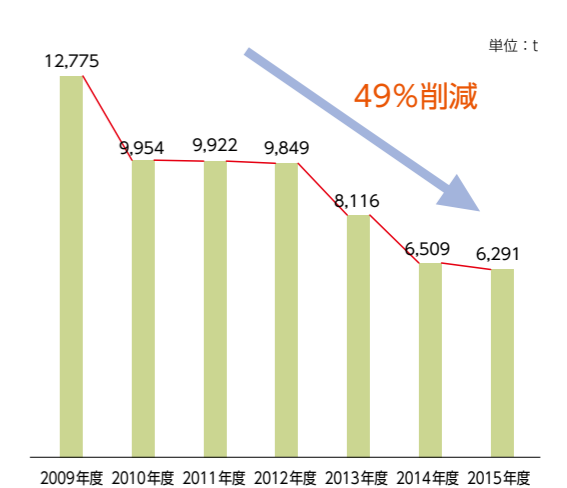


「ご契約のしおり-約款」DVD

■ CO₂排出量の推移



■ 紙使用量の推移



社会への取組み

その他の主な取組み



健康の増進

■ 保健文化賞

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。厚生労働省などの後援を得て毎年実施し、その時代におけるさまざまな課題に取り組んでこられた方々を顕彰しています。受賞者は天皇・皇后両陛下の拝謁を賜ります。



第67回贈呈式



アラバマ大学

■ 大学・研究機関への寄付 (アメリカ)

当社とプロテクトは2015年より5年間にわたり、共同で社会貢献のために2,300万ドルの寄付を行います。アラバマ大学での人財育成支援、植物園のバリアフリー対策など、地域貢献の活動をさらに展開していくほか、新薬開発への寄付を通じて、がんをはじめとする病気で苦しむ方々への支援も行います。



豊かな次世代社会の創造



学用品贈呈の様子

■ ベトナム農村部への支援

第一生命ベトナムは、農村地域にコンクリート製の橋を建設するプロジェクトにより、計10省で約2万名の住民の生活向上に貢献しています。寄付活動に留まらず、従業員などが実際に建設ボランティアとして参加したことなどが評価され、CSR賞を受賞しました。



橋の建設現場

■ インド国内の教育支援

スター・ユニオン・第一ライフは、マハラシュトラ州の学校に対し、施設の修復、備品の供給、給水設備・コンピュータールームの設置を実施したほか、生徒たちへ学用品の贈呈を行いました。そのほか、インド国内の学生に対する学費支援や、幼稚園・小学校への絵本寄贈も実施しています。



第35回緑の都市賞 内閣総理大臣賞「泉佐野丘陵緑地パーククラブ大輪会」

環境の保全



■ 緑の環境プラン大賞・緑の都市賞

「緑の環境プラン大賞」は、都市環境の形成に寄与する緑化プランを表彰・助成する賞で、1990年に創設。

「緑の都市賞」は、環境・社会に対する貢献の実績と成果をあげている団体などを顕彰する賞で、2013年より特別協賛しています。



高校での出張授業の様子

■ 消費者教育・金融保険教育支援

すぐろく形式のゲームで、人生のさまざまなリスクと必要な備え、消費者問題や金融に関わる知識を学ぶことができる「ライフサイクルゲームII」を使用した当社職員による出張授業を学校などで実施しています(2015年度実施回数49回、受講者数2,036名)。



第33回優勝者 井上くん

■ 第一生命全国小学生テニス選手権大会

1983年の第1回より特別協賛し、当社所有のテニスコート(東京・仙川)を会場として提供。世界を舞台に活躍する錦織圭選手が自身の書籍で当大会優勝の思い出を語るなど、全国の小学生選手にとって知名度が高く、憧れの舞台となっています。



日頃ホールへ来場できない方などに向けた「音楽を届ける」アウトリーチ活動

■ 認定NPO法人トリトン・アーツ・ネットワークへの支援

第一生命ホール(東京・晴海)を拠点に、地域密着で「音楽でつながり、音楽とともに生きる社会の実現」を目指したトリトンアーツを支援しています。

第一生命ホール15周年に当たる2016年は、同法人が企画した新たな公演シリーズが開催されます。

社会への取組み

機関投資家としての社会への取組み

当社は、保険負債の特性を考慮したALM運用を基本とするともに、投資先の企業価値向上や環境・社会・コーポレートガバナンス(ESG)に係る課題解決への貢献など、機関投資家機能の発揮を目指しています。



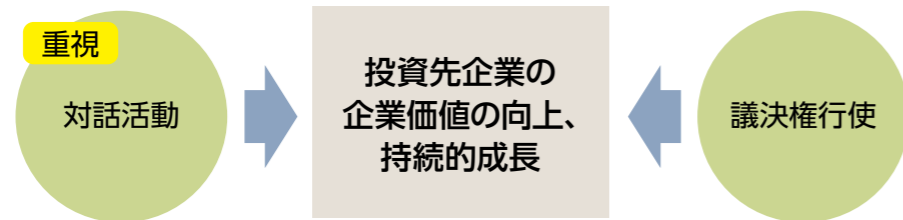
2015年11月には、ESGの観点から考慮した投融資プロセスおよびスチュワードシップ活動について持続的な改善を図るため、国連責任投資原則(PRI)に署名しました。

PRIの実践を通じて、資産運用プロセスの継続的な高度化を図り、機関投資家として持続可能な社会の形成に寄与していきます。

スチュワードシップ活動への取組み

当社は、日本有数の国内株式を保有する機関投資家として、「責任ある機関投資家」の諸原則(日本版スチュワードシップ・コード)の趣旨に深く賛同し、投資先企業との対話と議決権行使を中心としたスチュワードシップ活動方針を定めています(2014年8月公表)。投資先企業の企業価値向上や持続的成長をサポートする観点から、特に対話を重視しており、積極的にスチュワードシップ活動を推進しています。

機関投資家が、投資先企業の成長やコーポレートガバナンス向上を促す役割への期待は国際的に高まっています。そうした期待に応えるためにも、対話のあり方や議決権行使基準を今後も継続的に見直し、スチュワードシップ活動を一層充実させていくことで、株式市場の活性化や日本の成長戦略への貢献を図っていきます。



■ 対話活動

当社は対話活動にあたって、「コーポレートガバナンスの強化」「業績・資本効率の持続的向上」「株主還元の充実」の3つの視点を重視しています。2015年度には、スチュワードシップ活動推進グループ(7名[2016年4月1日時点])を新設し、当該グループが投資調査室の株式アナリスト(14名[2016年4月1日時点])と連携し、対話活動を推進しています。

(注)当社におけるスチュワードシップ活動方針、対話活動および議決権行使の考え方やプロセスについては、当社ホームページにて公表しています。

■ 議決権行使

当社は議決権行使にあたって、短期的な業績・株価などに基づいた外形的・画一的な判断ではなく、非財務情報を踏まえた上で、株式価値の維持・向上の観点から個別に賛否を判断しています。ただし、コーポレートガバナンスに関わる重要な枠組みについては、全ての上場企業において一定の水準を具備いただくことが望ましいと考えており、これら一部の議案については定量的な基準を導入しています。

ESG課題を考慮した資産運用

当社は、安全性・収益性に加え、社会性・公共性にも配慮した資産運用に努めています。

■ 社会貢献型債券への投資

当社は、ESG投融資の一環として社会貢献型債券への投資を行っています。2015年度は、ラテンアメリカ・カリブ海諸国で教育・雇用支援を通じて生産性向上と若年層の生活向上を目指す米州開発銀行の理念に深く賛同し、同行が発行した「EYE ボンド」の全額(約5,000万米ドル)を購入するなど、引き続き積極的に取り組みました。社会貢献型債券への投資を通じて、国際開発金融機関の取組みを金融面からサポートすることに、機関投資家として大きな社会的意義を見出しています。



写真提供:米州開発銀行

※ EYE ボンドにより調達された資金は、ラテンアメリカ・カリブ海地域の① Education: 教育、② Youth: 若年層支援、③ Employment: 雇用支援を目的としたEYEプロジェクト向けの融資に充てられます。

■ ESG ファンドを通じた株式投資

当社資産の運用を目的とした国内上場株式ファンド「ESG ファンド」を通じて、E(環境)・S(社会貢献)・G(ガバナンス)取組に優れた企業への投資を実施しています。このファンドは長期のサステナブルな成長を重視し、ダイバーシティを含むESGなどの観点で優れた企業(2016年3月末時点で約150社)を選定し投資しています。また、経済産業省と東京証券取引所が選定する「健康経営銘柄」「なでしこ銘柄」にも、同ファンドを通じて積極的に投資しています。同ファンドを通じてこれらの銘柄に投資をすることで、運用収益の向上を追求していくとともに、資産運用の側面からの社会的責任を果たしていきます。

※ 2010年に「社会的責任投資(SRI)ファンド」として設立し、2013年に「ESG ファンド」に名称を変更しています。また、同ファンドはインハウス運用(外部に委託しない自家運用)を行うものです。

Voice



「健康経営銘柄」「なでしこ銘柄」を含むE・S・G取組に優れた企業は、中長期的視点での高い競争力・企業価値創造力を有していると考えており、中長期的な視点での投資を実施しています。最近は国内でのESG投資に対する注目度も高まっており、他の投資家などと情報交換を行う機会が増えています。そのような場を通じて知見を広めながら、企業を適切に評価して投資するよう努め、優良企業の成長を後押ししていきたいです。

株式会社 国内株式グループ アシスタントマネジャー 高橋 玲子

従業員への取組み



当社グループには、約4万名の生涯設計デザイナーをはじめ、さまざまな役割を担う従業員が存在します。それぞれの従業員が、自らをスキルアップさせ、一段高い「価値」を提供できるよう、充実した育成支援体制を整えています。

育成支援体制(生涯設計デザイナー・代理店)

今日、少子高齢化や単身世帯の増加など、社会環境は著しく変化しており、お客さまのニーズも多様化しています。このようなニーズにお応えするためには、経営理念である「お客さま第一主義」に沿ったコンサルティングを行うこと、更には高品質のサービスを提供することが求められます。当社グループでは、お客さまに寄り添い、信頼をいただき、お役に立てる高度なスキルと知識を兼ね備えた人財の育成に取り組んでいます。

生涯設計デザイナーの育成方針・教育システム

■ 研修制度（5年間育成フォロー体制）

入社後5年間で育成期間と位置づけ、経営理念である「お客さま第一主義」に沿ったコンサルティングや高品質のサービスを提供するために、高度なスキルと豊富な知識を兼ね備えた、生涯設計デザイナーの育成に取り組んでいます。

特に入社後3ヶ月間は、生命保険だけでなく社会保障・税務などの幅広い知識や営業活動の基本的スキル、更にはお客さま対応を行ううえで重要な知識を集中的に習得します。

その後も専門スタッフによる研修や営業指導者層によるOJTも含めた日常教育、eラーニングや映像教材などを活用した育成プログラムを導入し、個人の育成状況に応じた進捗確認や、ステップアップを目指す層別研修など、長期にわたり実践的かつ実効性のある育成体制を構築しています。



研修風景（ロールプレイング）

■ 総合営業職の教育カリキュラム

総合営業職は、新卒入社職員の生涯設計デザイナーであり、企業や官公庁などの団体の職場（職域市場）での営業活動に特化している職員の呼称です。総合営業職は、企業や団体のニーズに的確にお応えしていくために、団体保険、企業年金に関する知識の習得を必須とするなど、上記の研修制度をベースに、職域市場にマッチした教育カリキュラムで運営しています。



総合営業職

従業員への取組み

■ ファイナンシャルプランナー（相続コンサルタント）による育成・支援

国内では高齢化社会の進展もあり、相続対策のニーズが高まっています。そこで、当社では、お客さまに一層充実したコンサルティングを行うべく、相続に必要な手続きなどの実務知識に加え、税務全般や法制度などの知識を習得した「ファイナンシャルプランナー（相続コンサルタント）」を2014年度より全国に配置しています。

死亡保険金のご請求ならびに相続発生に伴う公的手続きのご案内のためのお客さまへの訪問や、生前贈与ニーズへの対応など相続に関する社内研修の実施を通じて、生涯設計デザイナーを育成、支援しています。



研修風景

代理店支援制度・教育制度

■ 金融機関代理店に対する取組み

多様化するお客さまニーズ、急速に変化するマーケットに対応できる人財の育成は、金融機関に共通する課題です。

第一フロンティア生命では、金融機関代理店の課題にお応えするために、コーチングスキル、コミュニケーションスキルを身に付けた研修講師を多数養成しています。このほか、目的や参加者層に応じてカスタマイズした研修を、全国の金融機関代理店で実施しています。2015年度は、のべ300回以上の研修を実施しました。



研修風景

■ 保険代理店に対する取組み

当社は、さまざまな代理店のニーズに応じて、生命保険知識だけでなく金融周辺知識を網羅した研修体系を設けています。この研修で代理店の知識向上を図り、高度なコンサルティングセールスを目指します。

また、インターネットを活用した代理店営業支援システム（DIAS）により、高度なコンサルティングに向けた教育、ならびにタイムリーな情報の提供を行っています。

ネオファースト生命では、営業担当者が代理店を直接訪問し、日常的な情報提供や研修を通じて、お客さまに最適な提案ができるよう支援しています。

当社による代理店に対する研修体系

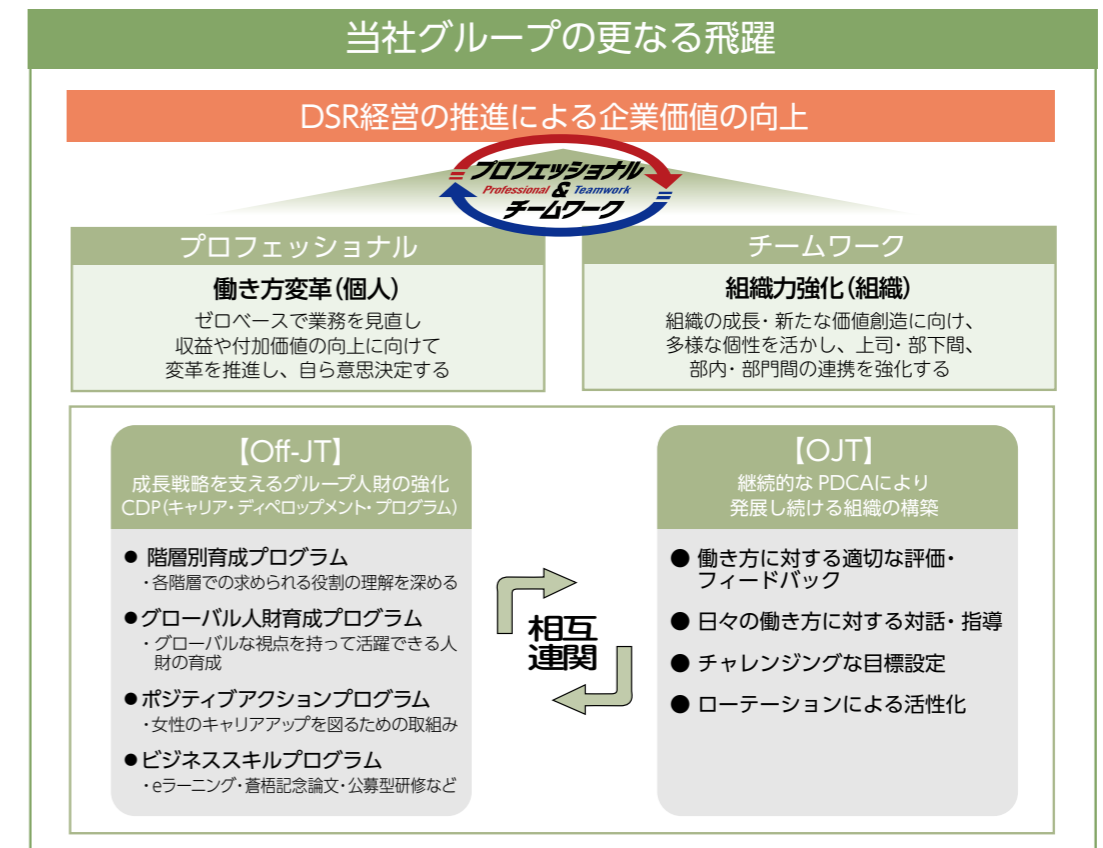
導入研修	業務委託説明会	●代理店業務の概要	●当社の会社概要 など
	登録前研修	●生命保険の仕組み	●商品知識 ●生命保険の募集に関する法律 など
	登録後研修	●販売契約実務の習得	●代理店の責務と正しい募集活動 ●約款概要確認 など
スキルアップ研修	生命保険研修	●生涯設計コンサルティング ●退職金コンサルティング ●実践ロールプレイング	●経営者向けコンサルティング ●コンプライアンス研修 ●事例研究 など

育成支援体制(内勤職員)

当社グループにとって最も重要な経営資源は「人財」であり、今後更なる飛躍を遂げるためには、あらゆる分野で人財力を高める必要があります。

当社では「プロフェッショナル&チームワーク」を人財育成方針の最上位概念とし、プロフェッショナル=個人の働き方変革、チームワーク=組織力強化を目指しています。

「プロフェッショナル」については、一人ひとりが自身の働き方を見直し、収益や付加価値の向上に向けて変革を推進し、意思決定を行える人財になることを目指します。「チームワーク」については、組織の成長や全社最適を意識した新たな価値創造に向け、上司・部下間、部内・部門間の連携の強化を図っていきます。



Voice



環境変化へ対応し、事業戦略の拡大を図っていく上で最も大切なのは、多様な個性、価値観が活かされている組織を創るための人財育成であると考えます。単なる知識やスキルのインプットを行うのではなく、職員一人ひとりが職場で直面している課題を解決することで「成長」し、自発的に新たな「挑戦」をすることを推進するために、職員の声を聴くことを大切にしながら、研修などの企画に取り組んでいます。

人事部 人財開発室 課長補佐 松田 麻里

従業員への取組み

「プロフェッショナル」に向けた取組み

■ 働き方変革

職員一人ひとりが成長するためには、職員自身がビジョンを持ち、どのような成長を実現したいのかを思い描き、その上で目標を設定し業務を遂行することが必要であり、マネジメント層は部下の長所や個性を伸ばすための目標設定・振返りを行うことが重要です。

このため 2016 年度より、職員のキャリアビジョン「私のなりたい姿」を話し合った上で上位のステップを意識したチャレンジング目標の設定を行い、中間・期末の振返り面談、日々の対話・指導を通して、継続的に PDCA サイクルを回し、個々人の行動レベルを引き上げています。

■ 次世代リーダー育成

当社ではグループ全体、グローバルベースで企業価値創造を追求し、経営リーダーを担うことができる人材の育成を目的に、次世代リーダー候補を部門内、全社で共有し、戦略的なローテーションや Off-JT、OJT の組み合わせにより育成を行っています。

テーマは若手層（業務リーダー）からマネジメント層まで参加者に合わせ「課題解決」や「リーダーシップ」「人材育成」「新規事業提案」など幅広く、具体的なケースメソッドを用いながらディスカッション中心に進められ、多様な考え、価値観を共有することで次世代リーダーとしての素養を鍛え、実践力の強化を図っています。



次世代リーダー育成の研修風景

「チームワーク」に向けた取組み

当社では経営資源である「人材」の育成に対して全社を挙げて取り組んでいます。

2016 年度からは特に組織のコミュニケーションを活性化させ、個性を活かし育てるマネジメント層の「活人力」、自ら考え、自分ごと化し、挑戦する職員一人ひとりの「自発力」の強化を目的に研修など人材育成策を実施しています。また育成ノウハウを収集・標準化したものをコミュニケーションハンドブックにまとめ、共有することで全社の育成体制強化を図っています。



マネジメント層の研修風景

当社グループに対する社会からの評価・主な受賞

主催団体	評価・受賞内容	受賞会社
Finance Asia	Best FIG DEAL	第一生命
特定非営利活動法人キッズデザイン協議会	第9回 キッズデザイン賞 キッズデザイン協議会会長賞 (保有ビルへの保育所誘致)	第一生命
HDI [Help Desk Institute] -Japan	HDI 問合せ窓口格付け 三つ星認証	第一生命
大和インベスター・リレーションズ	インターネットIR表彰 優秀賞	第一生命
日経 BP 社	女性が活躍する会社 Best100 保険・証券・その他金融業界別第1位 総合ランキング第5位	第一生命
厚生労働省 (厚生労働大臣による認定)	プラチナくるみん認定	第一生命
一般財団法人日本産業協会	消費生活アドバイザー資格制度創設 35周年記念企業・功労者 経済産業大臣表彰	第一生命
内閣府男女共同参画局	女性が輝く先進企業表彰 内閣府特命担当大臣表彰	第一生命
特定非営利法人 ジャパン・ウィメンズ・イノベティブ・ネットワーク	2016 J-Win ダイバーシティ・アワード 企業賞アドバンス部門大賞	第一生命
日本経済新聞社	日経ソーシャルイニシアチブ大賞 企業部門ファイナリスト	第一生命
東洋経済新報社	CSR 企業ランキング 金融機関第4位	第一生命
日本経済新聞社	環境経営度調査企業ランキング 金融機関 11位	第一生命
公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)	第1回 ACAP 消費者志向活動表彰「消費者志向活動章」(消費者教育教材を用いた消費者啓発活動)	第一生命
国連 UNHCR 協会	難民支援への募金活動に関する感謝状	第一生命
R & I	R&I ファンド大賞 2016 10周年特別表彰 国内債券 最優秀ファンド賞 受賞 [DLIB] 公社債オープン (中期コース) その他 10部門で受賞	DIAM アセットマネジメント
Morningstar	Fund of the Year 2015 国際株式型部門 優秀ファンド賞 受賞 [メディカル・サイエンス・ファンド「愛称:医療の未来」] その他 1部門で受賞	DIAM アセットマネジメント
Lipper	Lipper Fund Awards 2016 投資信託 株式型 日本株 中小型株 (5年) 最優秀ファンド 受賞 [DIAM 新興市場日本株ファンド] その他 6部門で受賞	DIAM アセットマネジメント
The Cincinnati Enquirer	Top Work Places	プロテクティブ
Birmingham Business Journal	Birmingham's Healthiest Employers	プロテクティブ
American Heart Association	Gold Fit Friendly Worksite	プロテクティブ
Smart Investor Blue Ribbon Awards	Best Income Protection Policy 2015	TAL
Canstar	Accelerated Protection - Outstanding Value Life Insurance Australia	TAL
Canstar	Accelerated Protection - Outstanding Value Income Protection	TAL
Canstar	Accelerated Protection - Term Life	TAL
Canstar	Accelerated Protection - Trauma	TAL
Australian Banking & Finance Magazine	Life Insurance Company of the Year 2015	TAL
Vietnam Young Entrepreneurs Association	Top 100 best brands of Vietnam Gold Star 2015 award	第一生命ベトナム

主催団体	評価・受賞内容	受賞会社
Vietnam Economic Times	Golden Dragon Award 2015	第一生命ベトナム
Asia Insurance Review	19th Asia Insurance Industry Awards 2015 - Corporate Social Responsibility Award	第一生命ベトナム
Investor	2015 The Best Life Insurance Company	パニン・第一ライフ
Infobank	2015 The Best Sharia Unit-Life Insurance Company	パニン・第一ライフ
Fintelekt	Life Insurance Company of the Year ~ Small/Medium Companies Category	スター・ユニオン・ 第一ライフ
インド商工会議所	The Winner in Unlisted Companies - Private Sector	スター・ユニオン・ 第一ライフ
UBM India	Giving Back 2015 - CSR NGO Awards	スター・ユニオン・ 第一ライフ
Office of The Consumer Protection Board	Outstanding Consumer Protection Contact Center 2015	オーシャンライフ
タイ厚生労働省	Employee Skill Development Award	オーシャンライフ
Lipper	Lipper Fund Awards 2016 Mixed-Asset Target Allocation Moderate Funds 10 Years [Janus Balanced Fund, D] その他 2 部門で受賞	ジャナス
American Financial Technology	American Financial Technology Awards 2015 Most Cutting-Edge IT Initiative [eQuantum]	ジャナス

SRI インデックスへの組入れ

当社は、国内外の社会的責任投資 (SRI) インデックス (株価指標) 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 (2016年7月末時点)。

また、RobecoSAM 社が1月に発表した「サステナビリティイヤーブック 2016」において、イヤーブックメンバーに選定されました。

