

# 第一生命グループの理念体系

## グループ理念体系

(Mission・Vision・Values)の共有により、

グループ各社が、それぞれの地域や国で、

生命保険の提供を中心に

人々の安心で豊かな暮らしと

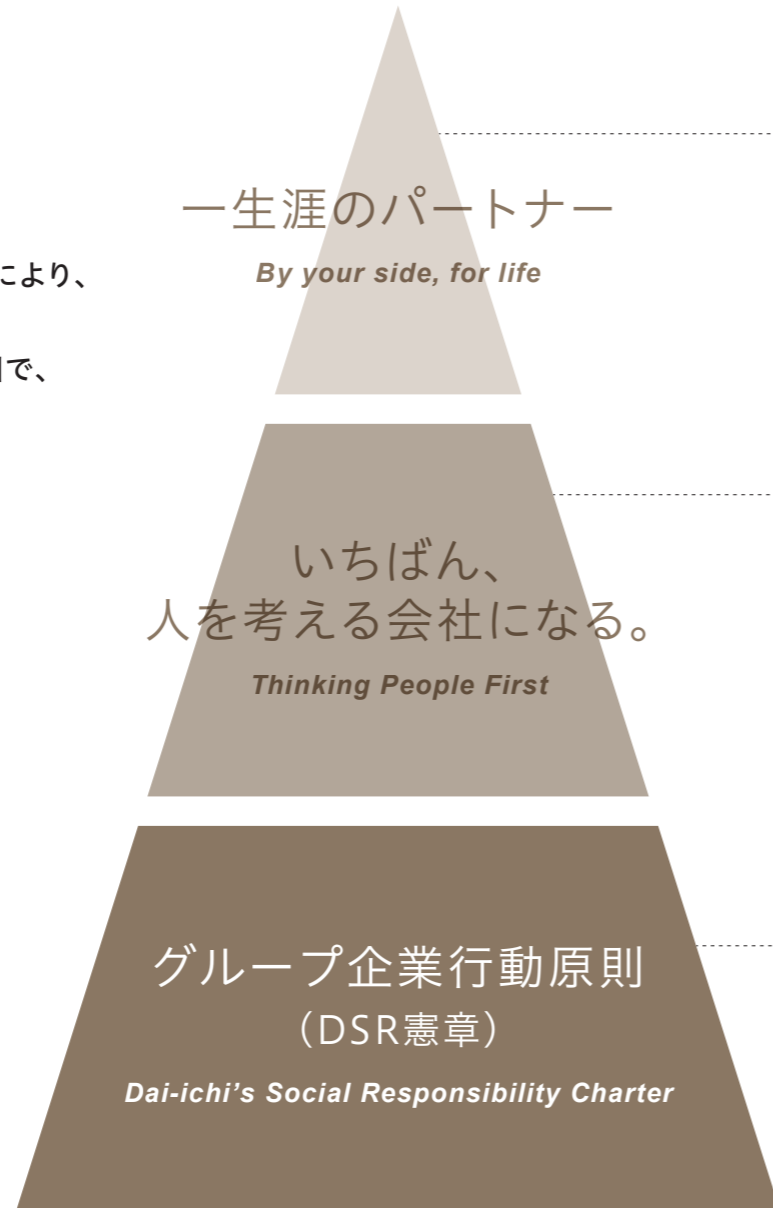
地域社会の発展に貢献します。

また、グループ戦略の共有により、

各社がベクトルをあわせて

グループ価値の最大化と

持続的な成長を目指します。



### Mission

#### 企業の存在意義

第一生命グループは、1902年の日本での創業以来、お客さま本位(お客さま第一)を経営の基本理念に据え、生命保険の提供を中心に、地域社会への貢献に努めてきました。

これからも、お客さまとお客さまの大切な人々の“一生涯のパートナー”として、グループ各社が、それぞれの地域で、人々の安心で豊かな暮らしと地域社会の発展に貢献していきます。

### Vision

#### 中期的に目指す姿

いちばん、お客さまから支持される保険グループになるために、以下の4つの視点から誰よりも「人」を考える会社を目指していきます。



### Values

#### 私たちが大切にしている価値観

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」とは、「第一生命グループの社会的責任(Dai-ichi's Social Responsibility=DSR)」を表し、PDCAサイクルを全社で回すことを通じた経営品質の絶えざる向上によって、各ステークホルダーに向けた社会的責任を果たすと同時に、第一生命グループの企業価値を高めていく独自の枠組みです。

#### グループ企業行動原則(DSR憲章)

- お客さま満足
- コミュニケーション
- コンプライアンス
- 人権尊重
- ダイバーシティ&インクルージョン
- 環境保護
- 社会貢献
- 健康増進
- 持続的な企業価値の創造

## Index 目次

- 01 理念体系・目次
- 03 社長メッセージ
- 05 第一生命の「これまで」
- 07 第一生命の「今」

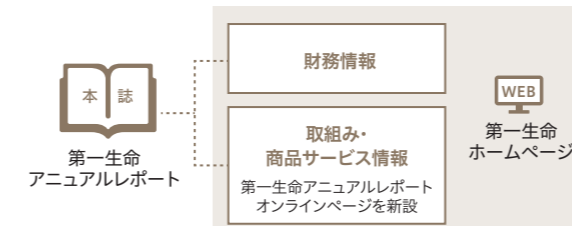


## 09 第一生命 だからできること



## 32 経営・業績に関する諸資料

### 本レポートの位置付け



### 編集方針

第一生命では、保険業法第111条に定められた「業務および財産の状況に関する事項」とともに、お客さまに向けた第一生命ならではの取組みを一冊にまとめ、「第一生命アニュアルレポート」として発行しています。掲載内容を補足する情報は、当社ホームページ(<http://www.dai-ichi-life.co.jp/>)で公開しています。併せてご覧ください。

### 報告対象範囲

- 対象期間  
2016年4月1日～  
2017年3月31日  
(一部2017年4月1日以降の活動を含む)
- 対象組織  
第一生命保険株式会社
- 発行時期  
毎年7月に発行

# Top Message

社長メッセージ



## お客様の“一生涯のパートナー”であり続けるために

平素より、第一生命をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。

2017年4月1日より第一生命の社長に就任した稲垣精二です。お客様の「一生涯のパートナー」として、お客様に選ばれ続ける保険会社を目指して全力を尽くす所存ですので、何卒よろしく願いたします。

少子高齢化がハイスピードで進んでいるわが国では、将来的な医療費や年金などの社会保障費用増大という課題があり、老後の生活資金に対する不安が広がっています。また、健康、介護、教育など、お客様が抱える不安は実に様々です。

第一生命は、生命保険会社として国の社会保険事業の補完的役割を担うとともに、時代とともに変化する様々な不安に対し、生涯設計デザイナーを中心とした当社社員がフェイス トウ フェイスで向き合いながら、安心をご提供する役割を積極的に担っていきます。当社が地方自治体や医療系ナショナルセンターなどの連携を通じ、約5万6,000名の社員のネットワークによって、お客様の健康増進や、子育て支援、高齢者支援をはじめとした安心して暮らせる地域づくり、女性活躍・ダイバーシティ推進などといった社会的課題の解決に挑戦しているのは、こうした趣旨に基づくものです。

また、お客様が望む「安心」も多様化しており、それぞれのニーズによりきめ細かく対応していくことが求められます。当社は、徹底したお客様志向で真っ直ぐに向き合い、様々なビジネスパートナーとの提携に加え、進歩するIT技術の活用やビッグデータ解析などを通じ商品・サービス・コンサルティングを一層高度化することで、お一人おひとりに「安心の最高峰」をお届けしていきたいと考えています。

当社は創業以来、「お客様第一主義」の経営理念を掲げ、安心で豊かな暮らしと地域社会の発展への貢献に努め、2017年9月に創業から115年が経過しました。これからも第一生命がお客様と社会にとって「最良」であり続けることを目指し、弛まぬ変革に挑戦し続けてまいります。

今後とも変わらぬご支援を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

第一生命保険株式会社  
代表取締役社長

稲垣 精二

第一生命の「これまで」

## 「お客さま第一主義」を貫く 第一生命グループの歩み

1902年に日本で最初の相互会社として創業した第一生命は、当初から「お客さま第一主義」を経営理念に掲げ、持株会社体制に移行した今も、この理念を大切に受け継いでいます。激変する事業環境の中で、お客さまの一生のパートナーであり続けるために、そして社会から信頼され、必要とされる会社であり続けるために、第一生命グループは、さらなる変革に挑戦しています。

### お客さまから選ばれ続けるために

創業当初から掲げてきた「お客さま第一主義」の取り組みをより一層強化するため、第一生命グループでは「お客さま第一の業務運営方針」を策定しています。



具体的な取り組みはWEBへ  
[http://www.dai-ichi-life.co.jp/dsr/customer\\_first/index.html](http://www.dai-ichi-life.co.jp/dsr/customer_first/index.html)

#### お客さま第一の業務運営方針

- 1 お客さまの「一生のパートナー」として、高い専門性と職業倫理を持って業務を行うとともに、あらゆる業務の品質を高め、お客さま満足を最大限に追求します。
- 2 お客さま満足の向上に資する優れた商品・サービスをご提供します。
- 3 商品・サービスなどに関する重要な情報について、お客さまにご理解いただけるよう、商品・サービスなどの特性を踏まえ分かりやすくご提供します。
- 4 ご加入後も、お客さまの立場に立ったお手続きや公平・公正なお支払いを行い、お預かりした保険料等を適切に運用するとともに、定期的・継続的な情報提供を行います。
- 5 お客さまの利益が不当に害されることがないよう、利益相反の防止に関する方針・ルールを定め、そのおそれがある取引について適切な管理を行います。
- 6 本方針に基づくお客さま満足の向上に資する業務運営を適切に評価する態勢を構築します。

1902年

日本初の  
相互会社として  
創業

1932年

業界第2位へ

躍進を遂げる中においても、徹底した堅実経営を継続。

1935年

「保生会」の設立

当時の日本人の死因の第1位だった結核の予防・治療を目的に、「財団法人保生会」(後の保生園、現在の新山手病院)を設立。



1950年

「保健文化賞」の創設

衛生環境が悪化した戦後、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、「保健文化賞」を創設。2017年で69回目を迎える。



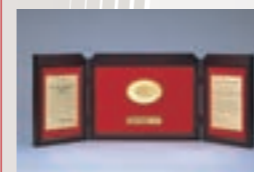
1997年

「生涯設計」の  
打ち出し

お客さまの人生のリスクをライフステージの変化に合わせてトータルにカバーする「生涯設計」のコンセプトを打ち出す。

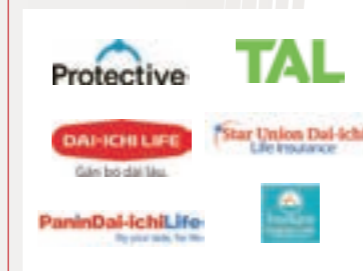
2001年

「日本経営  
品質賞」の受賞



2007年

海外生命保険  
事業の展開



2010年

株式会社として  
新創業

2014年

国内3生保体制の  
確立



2016年

持株会社体制への  
移行

創業から変わらぬ経営理念

### 「お客さま第一主義」

創業者である矢野恒太が掲げた「お客さま第一主義」という経営理念と、「最大たるより最良たれ」という言葉は、当社グループの長い歴史の中で、連綿と受け継がれています。



創業者  
矢野 恒太

時代の変化に応じた  
経営革新

1998年～

経営品質向上活動の開始

当社グループは、お客さまの視点からあらゆる業務の品質を高める「経営品質向上活動」を1998年に開始し、2001年には当社が金融機関で初めて「日本経営品質賞」を受賞しました。

2005年～

CSR経営への発展

「日本経営品質賞」の受賞後も、経営品質向上活動を、コーポレートブランドの向上を目指す「CSR経営」へと発展。グループを挙げて経営品質を高めてきました。

2010年～

DSR経営への進化

株式上場を機に、当社グループらしさをさらに発揮していくことを目指し、CSR経営を独自の「DSR経営」へと進化。経営品質向上と価値創造に取り組んでいます。



詳しくはWEBへ  
<http://www.dai-ichi-life-hd.com/about/group/dsr.html>

# Who we are

第一生命の「今」

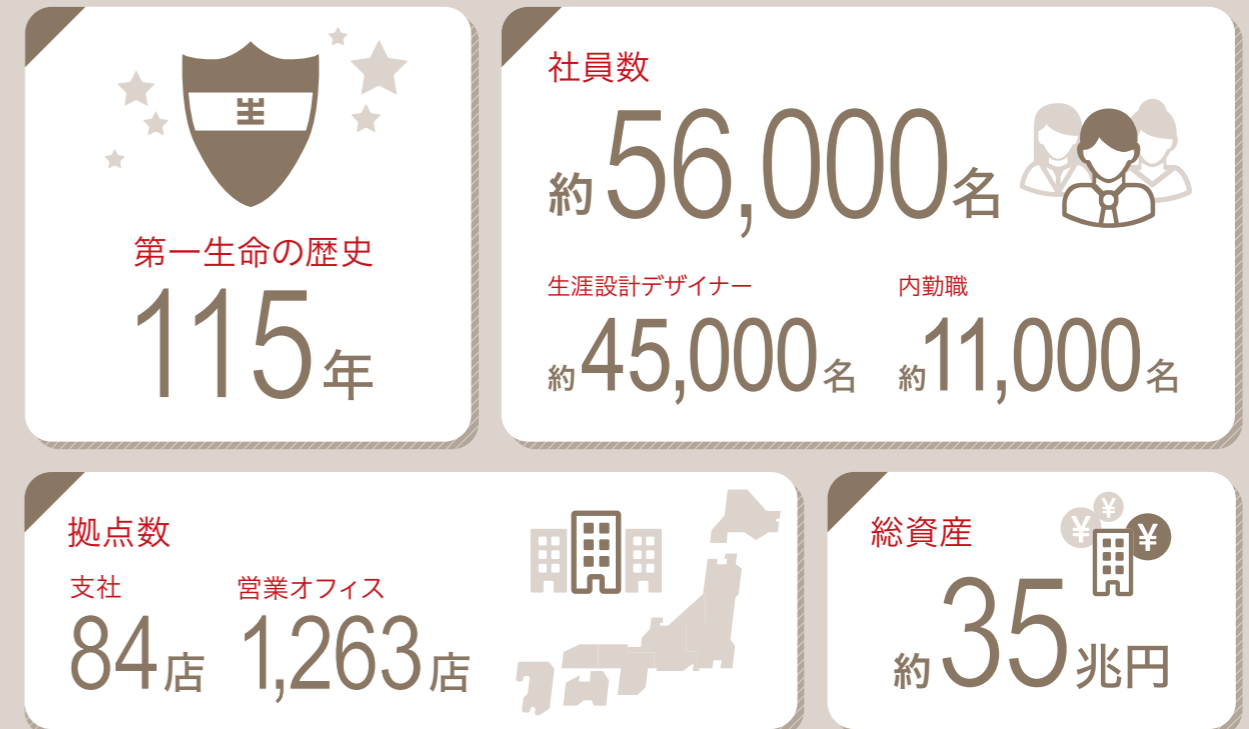
## 徹底したお客さま志向で 一人ひとりにあった 保険商品・サービスを提供

当社は、お客さま一人ひとりのニーズに的確に対応すべく、高度なコンサルティングを通じて、高付加価値の商品・サービスをご提供しています。また、ご契約以降も、確実かつ迅速に保険金・給付金をお届けできるように、定期的な訪問やコミュニケーションを大切にしています。こうしたお客さま志向の取り組みを通じて、多くのお客さまに「安心」をお届けしたいと考えています。

### グループにおける第一生命の役割

お客さま ニーズ	高度なコンサルティング・ 高付加価値サービス	比較検討・簡単・簡便			
商品	コンサルティングが必要な商品	比較的シンプルな商品			
販売 チャネル	銀行・ 証券会社	生涯設計デザイナー (営業職)	保険代理店・ 来店型 ショップ	銀行	ダイレクト 販売
担い手	 第一フロンティア生命 第一生命グループ	一生涯のパートナー <b>第一生命</b> Dai-ichi Life Group	 「あつたらしいな」をいちばんに。 ネオファースト生命 第一生命グループ		

### 数字で見る第一生命



### 数字で見るお客さまとの接点

