

# 「一生涯のパートナー」であり続けるための 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なかで、お客さまの一生涯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、絶えざる変革に挑戦しています。

1902年

日本初の  
相互会社として  
創業

1930 1940 1950 1960 1970 1980 1990

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なかで、連続と受け継がれています。



創業者 矢野 恒太

官民両方において日本の生命保険業界に貢献したとして、金融庁が2018年3月に発表した「明治期に金融制度の確立等に貢献した人物」の1名に選定されています。

1935年

## 「保生会」の設立

当時の日本人の死因の1位だった結核の予防・治療を目的に、「財団法人保生会」(その後、財団法人結核予防会に全施設を寄附)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。2018年で70回目を迎える。



## お客さまから選ばれ続けるために

### お客さま第一の業務運営方針

- 1 お客さまの「一生涯のパートナー」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、お客さま満足度を最大限に追求します。
- 2 お客さま満足の向上、お客さまのQOL向上に資する優れた商品・サービスをいち早くご提供します。
- 3 商品・サービス等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・サービス等の特性を踏まえ分かりやすくご提供します。

創業当初から掲げてきた「お客さま第一主義」の取組みをより一層強化するために、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。

- 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ないことがないよう、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。

**2014年**  
国内3生保体制の確立

最適な商品・サービスを、  
最適なチャネルでお届けする体制を確立しています。

一生涯のパートナー

**第一生命**

 Dai-ichi Life Group

いつでもあなたに、とっておきを。

**第一フロンティア生命**

 第一生命グループ

「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



**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

**2010年**  
株式会社として  
新創業

**2007年**  
海外生命保険  
事業の展開



**2016年**  
持株会社体制  
への移行

DSR経営の推移

**1998年～**  
経営品質向上活動の開始

当社は、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。