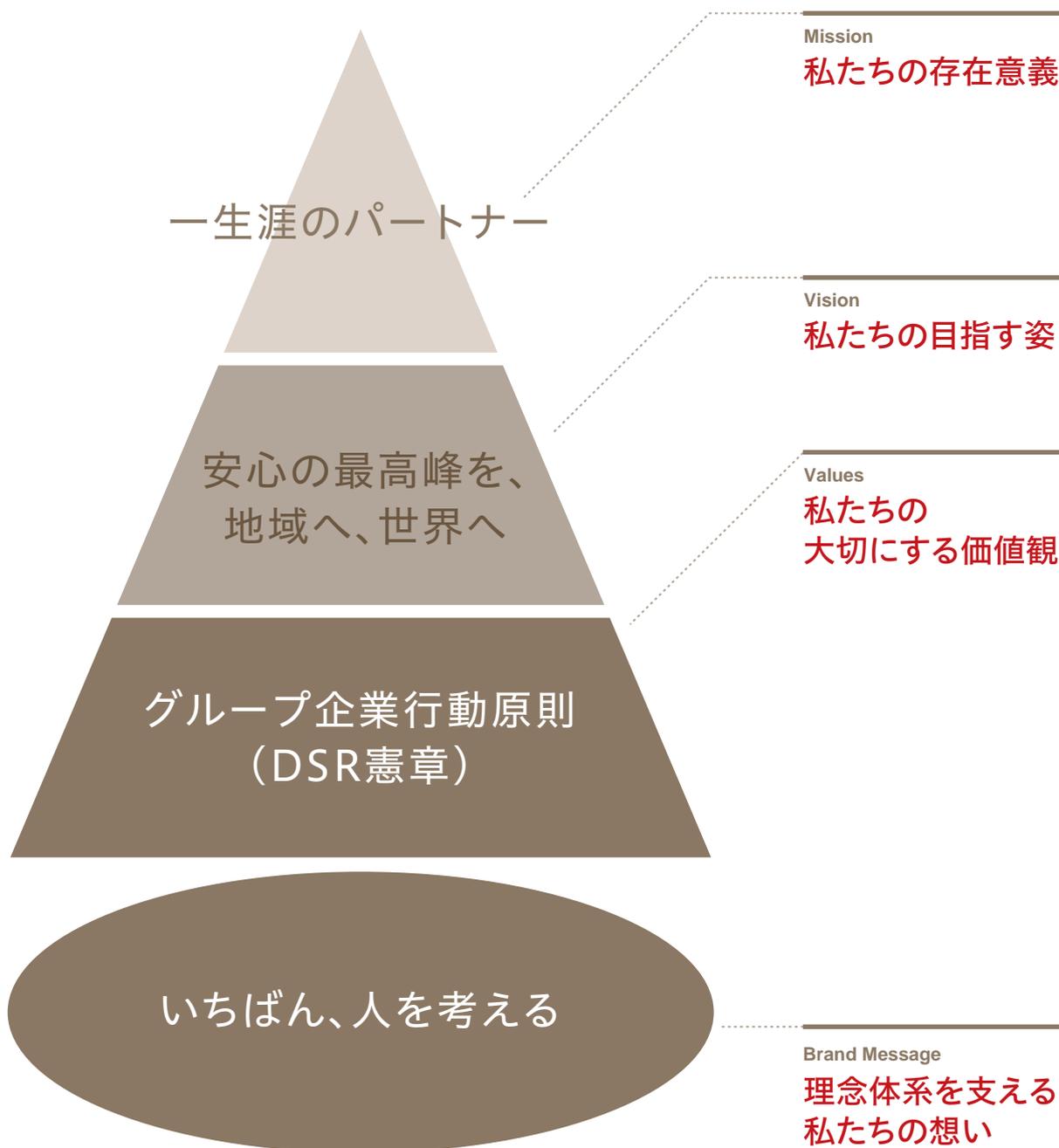


Group Mission, 理念体系 Vision and Values

第一生命グループの理念体系

グループ理念体系(Mission・Vision・Values・Brand Message)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。



目次 Index

01 理念体系・目次

03 第一生命の「これまで」

05 第一生命の「今」

09 社長メッセージ



11 QOL向上への貢献

19 **特集** 「**プリベンション**
(予防・早期発見)」の取組み

25 役員体制

27 経営・業績に関する諸資料

第一生命グループは、1902年、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。

第一生命グループは「安心の最高峰を、地域へ、世界へ」をビジョンとして掲げ、生命保険をはじめグループ事業を通じて国内外の各地域に「安心の最高峰」をお届けしていきます。

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
- 社会貢献
- 環境保護
- 健康的な企業価値の創造
- 健康増進

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、誰よりも「人」を考える会社を目指していきます。

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(<https://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 2018年4月1日～2019年3月31日
(一部2019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

Who We Are

第一生命の「これまで」

社会課題の解決を通じて、 お客さまに「安心」を届けてきました

第一生命グループの歴史は、生命保険事業などを通じた社会課題解決への貢献の歴史です。創業以来、日本の発展のために乗り越えなければならなかった各時代の社会課題に向き合い、人々の生活に安心をご提供することで、日本の発展とともに、成長してきました。激変する事業環境のなかで、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、絶えざる変革に挑戦しています。

1900年代～

1950年代～

1902年
創業

未整備な社会において
生活の保障が社会ニーズに

戦後復興期における
自立再建と
インフラ整備が急務に

- 貯蓄性商品による
財産形成の補助
- 結核撲滅に向けた貢献



- 業容を拡大するなか、貯蓄性に優れた保険を日本全国で提供し、国民の財産形成を補助
- 当時日本で最も多い死因であった結核の予防・治療を目的に、「財団法人保生会」を設立

- 所得増大、核家族化を支える
保障性商品の普及
- 公衆衛生、循環器疾患・がん対策への貢献
- 投融資を通じて戦後の復興にも貢献



- 万一に備える保障性商品のご提供を通じ、戦後の家計の安定に貢献
- 公衆衛生への貢献や国民病（循環器疾患・がん）対策への貢献活動を開始
- 投融資を通じ、戦後復興を支えるインフラ整備、企業の成長を後押し



真っ直ぐに——創業以来の「お客さま第一主義」

私たちは、創業者矢野恒太が掲げた「お客さま第一主義」に基づき、「いちばん、人を考える」という想いを大切にしながら、お客さまや社会の課題に向き合い、これらの課題を解決することで自らも成長していく経営を絶えず目指してきました。

こうした信念は、グループの事業展開が日本から世界各国へと広がった今も、そして今後も変わることはありません。



創業者 矢野 恒太

2014年

最適な商品・サービスを
最適なチャネルでお届けする国内3生保体制を確立



1990年代～

高齢化社会の本格到来
社会保障制度への
ニーズの高まり

- 死亡保障に加え、医療・介護・老後などへの備えをご提供、高齢化社会の要請に対応



- 独自の「生涯設計」に基づく提案・フォローで、多様な人生設計の実現に貢献
- 大胆な提携戦略（損害保険、がん保険などでの提携）により「生涯設計」の付加価値を向上

2000年代～

価値観の多様化、科学技術の
進歩による新たなお客さまニーズ・
社会課題の発生

- 科学技術の進化なども活用した多様な商品・サービスのご提供を通じ、人々のQOL向上に貢献



- 健康などQOL向上を訴求する商品戦略、サービスを国内3ブランドで展開し、最適なチャネルでお届けする体制を確立
- お客さま・社会のニーズの変化を先取りするため異業種とのパートナーシップを拡大、科学技術の進化を活用した新たな価値提供も探求

安心の
最高峰を、
地域へ、世界へ



真っ先に——発揮し続ける「変革の精神」

第一生命グループの歴史は、お客さまや社会のために絶えず変革に挑戦してきた歴史でもあります。日本初の相互会社としての設立は、「お客さま第一主義」を実現するための当時の最適解を追求した選択でした。同様に、2010年の株式会社化やその後の持株会社体制移行も、「お客さま第一主義」を貫くために、時代に合わせて自らを変革してきました。2007年からは、お客さまニーズの多様化を先取りした国内マルチブランド展開を開始、さらに日本の生命保険会社としていち早く海外事業への展開を図るなど、変革に挑戦し続けています。



株式会社化・上場時セレモニー（2010年）



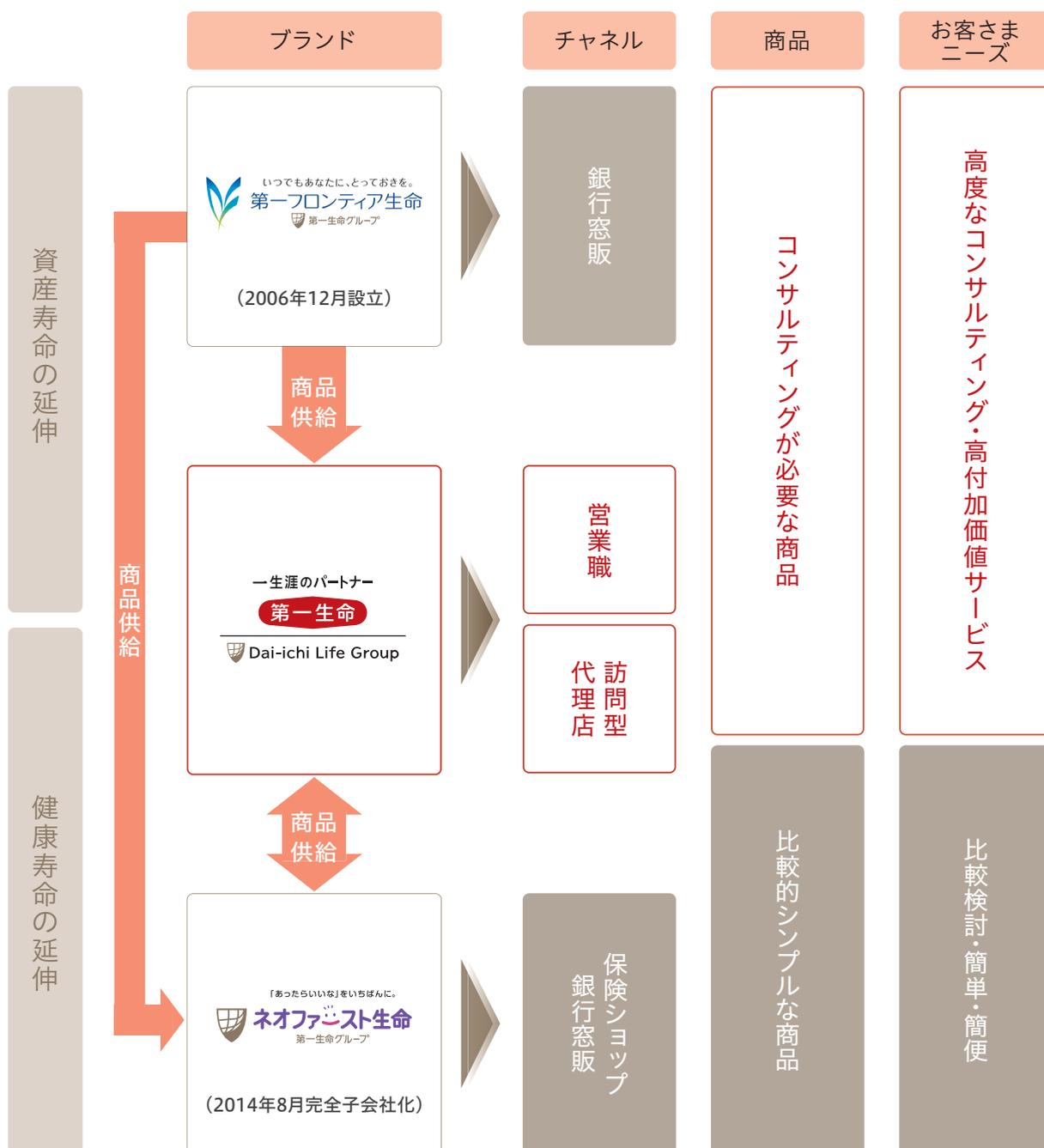
Who We Are

第一生命の「今」

お客さま一人ひとりの ニーズにお応えするために

当社は、お客さま一人ひとりのニーズにお応えするため、適切な商品・サービスのご提供に努めています。
また、ご契約以降も、確実かつ迅速に保険金・給付金をお受け取りいただけるように、
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。
こうした取組みを通じて、多くのお客さまに「安心」をお届けしたいと考えています。

マルチブランド・マルチチャネル体制の構築



数字で見る第一生命



第一生命の歴史

117年

社員数

約 55,000名

生涯設計デザイナー

内勤職

約 44,000名 約 11,000名

総資産

約 36兆円

拠点数

支社

営業オフィス

90拠点 1,258拠点

数字で見るお客さまとの接点

個人・法人のお客さまに向けた
幅広い商品ラインアップ



個人保険分野
新契約件数



約 12,000件/
1日当たり

コンタクトセンター
受電・発信件数



約 7,000件/
1日当たり

※1 損害保険は損害保険ジャパン日本興亜の商品を販売。

※2 がん保険はアフラックの商品を販売。

Who We Are

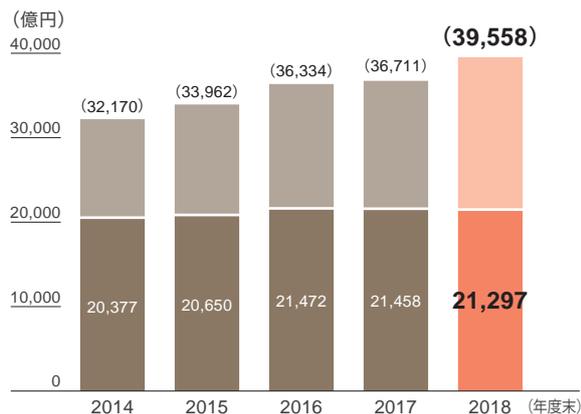
第一生命の「今」

業績ハイライト

■ 第一生命グループ ■ 第一生命保険

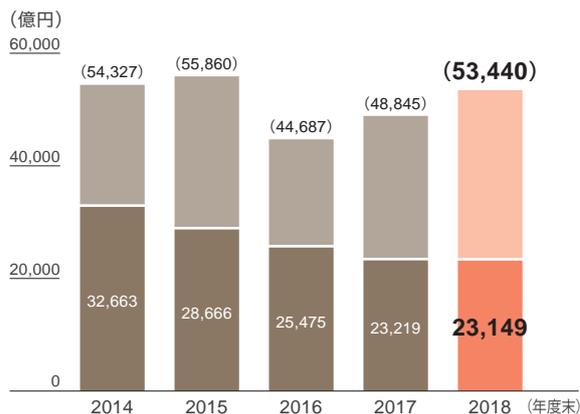
保有契約年換算保険料

2兆1,297億円(グループ:3兆9,558億円)



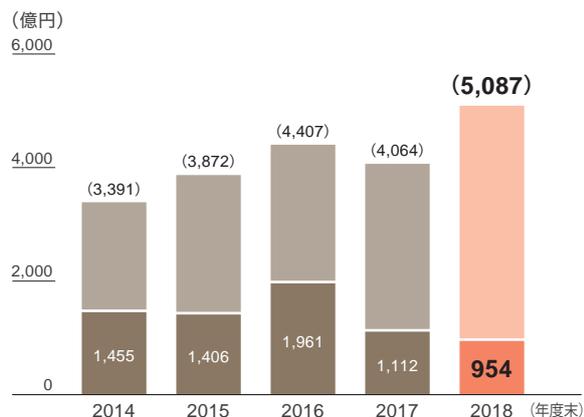
保険料等収入

2兆3,149億円(グループ:5兆3,440億円)



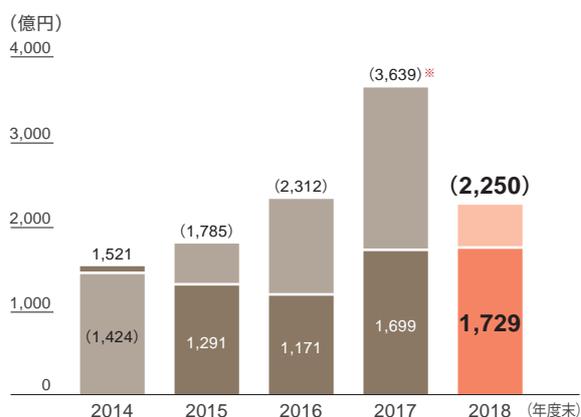
新契約年換算保険料

954億円(グループ:5,087億円)



当期純利益

1,729億円(グループ:2,250億円)

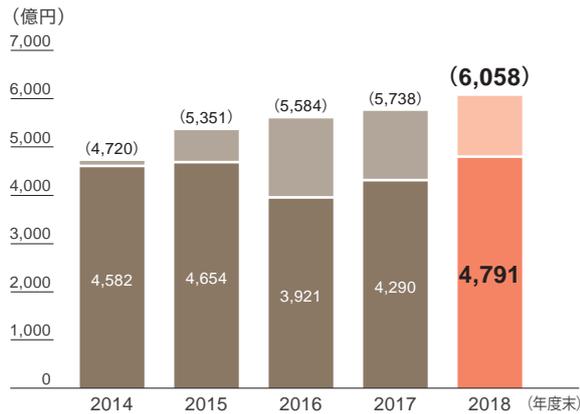


※ 2017年度は第一生命グループにおいて、米国法人税減税による一時的な利益を計上。

第一生命保険の実績には、第一生命保険の販売チャネルによる国内グループ会社(第一フロンティア生命およびネオファースト生命)商品の販売分は含まれていません。

基礎利益

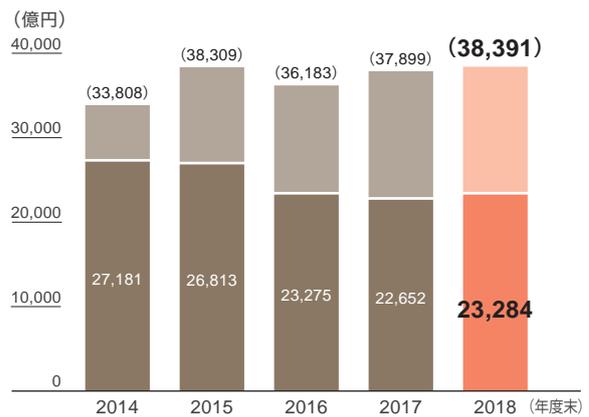
4,791 億円(グループ:6,058億円)



注 2017年度の開示から、マーケット・ヴァリュー・アジャストメントにかかる解約返戻金額変動の影響額および外貨建て保険契約にかかる市場為替レート変動の影響額に関して、基礎利益の算出方法を変更しています。(2016年度以前については、従来の基準による数値を記載しています。)

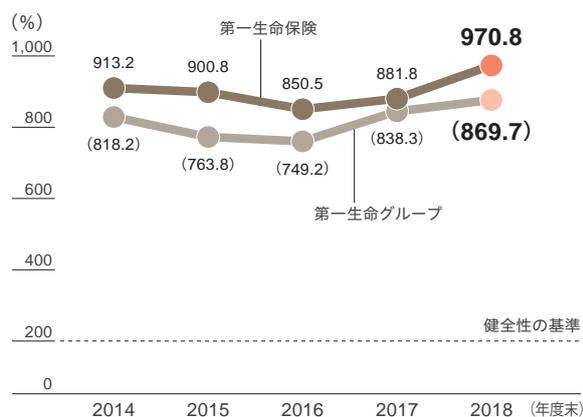
保険金等支払金

2兆3,284 億円(グループ:3兆8,391億円)



ソルベンシー・マージン比率

970.8%(グループ:869.7%)



●基礎利益とは

保険料等収入や保険金・事業費支払等の保険関係の収支と、利息および配当金等収入を中心とした運用関係の収支からなる、生命保険会社の基礎的な期間損益の状況を示す指標で、一般事業会社の営業利益に近いものです。

基礎利益は、契約者配当金の支払いや、財務健全性の強化を目的とした各種積立金の積立および法人税等の納付に充てられます。

●ソルベンシー・マージン比率とは

通常の予測を超えて発生するリスクに備えて「支払余力」をどの程度有しているかを示す行政監督上の指標の一つです。

ソルベンシー・マージン比率が200%以上であれば、健全性についての一つの基準を満たしていることを示しています。

Top Message

社長メッセージ

お客様の“一生のパートナー”で
あり続けるために



平素より、当社社業に格別のご理解とご支援を賜り、厚く御礼申し上げます。

当社は「一生涯のパートナー」として選ばれ続け、人々の安心で豊かな暮らしにお役に立つことを目指しています。

ご契約者からお預かりした保険料を積み立て運用する一方、日々、全国約4万4,000名の生涯設計デザイナーが、生命保険を確実に活用いただくために活動しており、2018年度には1兆5,589億円(1日当たり約43億円)の保険金・給付金をお受け取りいただくことができました。近年では3大疾病(がん・心筋梗塞・脳卒中)等、生前給付型のお支払いが増加傾向にあります。これまでも、死亡保障に加え、医療・介護・貯蓄など、商品ラインアップの充実を図ってまいりましたが、今後も時代のニーズに応じた「プロテクション(保障)」をご提供していきたいと考えています。

加えて、「人生100年時代」といわれる長寿社会に向けて、健康増進や病気の重症化予防といった「プリベンション(予防・早期発見)」にも事業領域を拡げています。例えば、当社が保有するビッグデータ解析により健康診断の有効性に着目し、生涯設計デザイナーのネットワークを通じて、健康診断やがん検診の受診勧奨活動を推進するとともに、2018年3月にはご契約時に健康診断結果を提出いただくだけで保険料を割引く「健診割」を付帯した新商品「ジャスト」を発売しました。おかげさまで多くのご支持をいただき、2019年4月末時点で100万件を超えるご契約をいただきました(P.20)。また、2018年12月に発売した「かんたん告知『認知症保険』」では、ご加入者本人に対する「予防・早期発見サービス」に加え、ご加入者の認知症予防に向けた活動状況をご家族も確認できる「予防プログラム」、緊急時に電話依頼で警備保障会社が訪問する「代わりに訪問サービス」など充実したサービスを付帯しました(P.21)。

現在、我が国では、少子高齢化の進展や低金利の継続等、大きな構造変化が起こると同時に、ライフスタイルは多様化し、「QOL(Quality of Life)」、つまり、一人ひとりが自分らしい生活や人生を実現したいという声が高まっています。このような変化の中においても、当社は“リスクをシェア”できるという生命保険事業が持つ強みを最大限に活用した「プロテクション(保障)」を提供するとともに、「プリベンション(予防・早期発見)」の手段も併せてご提供することで、お客さま一人ひとりの「QOL」向上に貢献できるように努めてまいります。

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



Quality of Life

QOL向上への貢献

お客さま一人ひとりの QOL向上を目指して

第一生命グループは、これからも「生涯のパートナー」として、
お客さま一人ひとりが「もっと安心に。もっと私らしく。」
人生を送っていただけるよう、
商品・サービスのご提供を通じ、
お客さまのQOL向上に貢献してまいります。





日本全国のすべての人のQOL向上に貢献

もっと安心に。もっと私らしく。
一生涯のパートナー “Just” for your life

商品	提案	サービス
<small>ぴったりが見つかる保険</small> 	<p>一人ひとりのぴったりを を見つけるためのコンサルティング</p>	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">健康 第一</div> <div style="margin-left: 10px;">現在の健康状態への アドバイス 将来の疾病リスクチェック</div> </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">健康 第一</div> <div style="margin-left: 10px;">認知症の 「予防・早期発見」サービス</div> </div> <div style="font-size: 8px; margin-top: 5px;">認知症予防</div> </div>
お客さまの“健康”		

国内グループ全体で地域の健康づくりを応援する取組み

<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="font-size: 2em; margin-right: 10px;">INS</div> <div style="font-weight: bold; font-size: 1.2em;">TECH</div> </div> <ul style="list-style-type: none"> ■単純な価格競争ではない付加価値を提供 ■ビジネスプロセスを効率化 	+	<ul style="list-style-type: none"> ■全国47都道府県、自治体との協働 ■ナショナルセンター・異業種パートナーとの協働
---	---	--

最先端テクノロジーの活用・提携先との相互協力・異業種とのネットワーク

 <p style="font-size: 0.8em;">いつでもあなたに、とっておきを。 第一フロンティア生命 <small>第一生命グループ</small></p>	<p style="font-size: 0.8em;">一生涯のパートナー</p> <div style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 2px 10px; border-radius: 10px; display: inline-block;">第一生命</div> <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> <p style="font-size: 0.8em;">Dai-ichi Life Group</p>	<p style="font-size: 0.8em;">「あつらいいな」をいちばんに。</p>  <p style="font-size: 1.2em; font-weight: bold;">ネオファントス生命</p> <p style="font-size: 0.8em;">第一生命グループ</p>
---	--	--





QOL向上への貢献

「確実・迅速」にお受け取りいただくために

当社では、創業以来変わらぬ「お客さま第一主義」の理念のもと、生命保険にご加入のご契約者さまやそのご家族が、万一の時に、保険金・給付金を確実・迅速にお受け取りいただくための体制を構築しています。「お客さまに保険金・給付金をお受け取りいただく時こそが保険の役割が果たされる時」という認識を全社員が共有し、お客さまに寄り添ったお手続きや、正確・公平なお支払いに努めています。

保険金・給付金・年金のお支払状況 (2018年度)

死亡・高度障害・
特定疾病等保険金

4,421 億円

入院・手術等給付金

1,328 億円

満期保険金・
生存給付金・年金等

9,840 億円

合計 **1兆5,589** 億円

保険金・給付金のお支払額

約 **43** 億円

1日当たり

保険金クイックお受取サービス

お手続き当日にお受け取りいただくことで、 ご家族の負担を軽減

大切な方がお亡くなりになり、葬儀費用など、すぐに支払いが必要とされるものがあります。当社では、このような時こそ、せめて金銭面のご心配をなさらずにすむよう、ご請求手続きをいただいた当日中に保険金をお受け取りいただけるサービスをご提供しています。

(注)ご利用には所定の要件があります。

葬儀費用

通夜からの飲食接待費	30.6万円
寺院への費用	47.3万円
葬儀一式費用	121.4万円
葬儀費用の合計※	195.7万円

※ 各項目の金額は平均額で、上から3項目までの合計と葬儀費用の合計とは一致しない
出典:日本消費者協会「第11回『葬儀についてのアンケート調査』報告書」/2017年

Voice お客様の声

どれだけお金が必要かわからず不安に思っていたなか、すぐに保険金を受け取ることができました。無事に故人を送り出すことができ、保険に入っていて本当に良かったです。



ご請求手続きのサポート

専門スタッフを配置し、スムーズなお手続きをご案内



当社では、保険金・給付金のご請求をサポートする専門のスタッフが必要書類の準備や請求書類への記入方法などをお電話でサポートし、スムーズにお手続きいただけるよう取り組んでいます。

特にシニアのお客さまに対しては、専用フリーダイヤルを設置するなど、より丁寧なご案内を行い、保険金・給付金ご請求時の利便性向上に努めています。

Voice お客様の声

給付金請求の手続きについて、書類の準備などの手続きを親切丁寧に教えていただき、おかげさまで、無事に給付金を受け取ることができました。





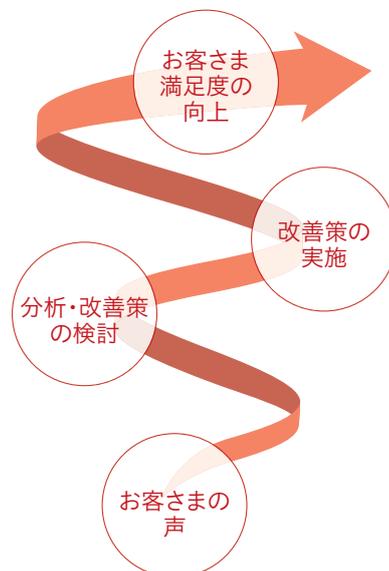
QOL向上への貢献

「お客様の声」を 起点とした 改善取組

当社では「お客様の声」を、あらゆる接点において幅広くお聴きしています。当社に寄せられた「お客様の声」は、苦情、感謝、ご意見・ご要望に分類され、改善策の検討・実施・検証といったPDCAサイクルを回し、幅広い分野で業務品質・サービスの改善・向上につなげています。

「お客様の声」の件数(2018年度)

苦情	34,886 件
感謝	625,185 件
ご意見・ご要望	2,040 件
合計	662,111 件



ご契約期間中

お客さまからのご要望

“ 病気になった時、詳しい人に相談に乗ってほしい。 ”

改善内容

専門相談員による無料相談サービスのご提供

♥メディカルサポートサービス

ご契約者さまに、電話やインターネットを通じて「健康・医療・育児・介護」に関する相談や情報提供を、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、お客さまが日々の暮らしから生じる不安を解消いただけるよう努めています。

2014年12月からは、シニアのお客さまを対象としたサービスを拡充しています。例えば、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、主に大都市においてシニアのお客さま向けの相続対策・公的年金に関するイベントセミナーなども行っています。

※システムメンテナンス中は除く。



提携企業：(株)保健同人社

サービス内容例

セカンドオピニオンや
健康診断についてのご相談

お子さまの急な
発熱についてのご相談

介護保険制度や
介護施設についてのご質問

Voice お客さまの声

子どもが夜中に転んでけがをした時、メディカルサポートサービスに電話したところ、応急処置の方法を教えていただき、翌日病院に連れていくよう案内していただきました。気が動転していたので、本当に助かりました。



お受取り時

お客さまからのご要望

“書類の準備でわからないことがある。”

改善内容

ご請求いただきやすい体制の構築に向けた取り組み

一定期間ご請求のないお客さまには、お電話などでサポート

シニアのお客さまを中心に、請求書類のお届け後、一定期間ご請求のないお客さまには、専門のスタッフがお電話などでお手続きをサポートする取り組みを行っています。

ご請求時の負担軽減

死亡保険金ご請求時に、従来ご提出いただいていた保険証券や住民票などの省略を行っています。また、給付金ご請求時には、診断書に代えて、お客さまがご記入した「治療内容報告書」と領収書の写しでご請求いただけます。

※ ご利用にあたっては、所定の要件があります。

保険金・給付金のご請求案内

診断書の内容を精査し、ご請求いただいた保険金・給付金以外にもお受け取りいただける可能性がある場合にも、お電話やお手紙、直接ご訪問などの形でご案内を行っています。



ご請求案内件数

約1.5万件

2018年度実績

Voice お客さまの声

加入内容の確認と併せて、生活の変化などがないか丁寧に確認をいただいたおかげで、受け取ることができる給付金があることがわかりました。請求に必要な書類もすぐに届けていただき大変助かりました。



お受取り時

お客さまからのご要望

“ 請求をしたいが、医療機関や役所に書類を取りに行くことが難しい。 ”

・ 改善内容 ・

代行サービスのご提供

ご家族の介護などで医療機関等での手続きがご負担になる場合や、ご高齢で役所等に出向くことが困難な場合など、さまざまな事情により、お客さまご自身で書類を準備いただくことが難しいケースに対し、当社では、お客さまのご負担を軽減し、確実かつ迅速にご請求をいただけるよう、2つの代行サービスをご提供しています。

サービス名	概要
診断書取得代行サービス※1	当社へご提出いただく診断書の発行を医療機関へ依頼することが難しい場合、医療機関などへ支払う取得費用のみをご負担いただくだけで、当社がお客さまに代わって診断書を取得します。
戸籍代行取得サービス※2	死亡保険金のご請求の際に必要な書類として戸籍謄(抄)本をご提出いただく場合、お客さまに代わって戸籍謄(抄)本を取得する専門家(行政書士)をご紹介します。

※1 認知症事由によるご請求に限るなど、ご利用には所定の要件があります。

※2 サービスのご利用にあたっては、費用が発生します。

Voice お客さまの声

書類を取りに行くことができず、手続きを諦めていましたが、このサービスを活用して無事手続きを完了することができました。ありがとうございました。



(登)C19P0080(2019.7.4)

Corporate governance

コーポレートガバナンス

役員体制

取締役



わたなべ こういちろう
渡邊 光一郎
代表取締役会長



いながき せいじ
稲垣 精二
代表取締役社長



てらもと ひでお
寺本 秀雄
代表取締役
副会長執行役員



つつみさとる
堤 悟
代表取締役
副社長執行役員



さくらい けんじ
櫻井 謙二
代表取締役
副社長執行役員



いしい かずま
石井 一眞
取締役専務執行役員



なんぶ まさみつ
南部 雅実
取締役常務執行役員



はたなか ひでお
畑中 秀夫
取締役常務執行役員



しょうじ ひろし
庄子 浩
取締役常務執行役員



きくた てつや
菊田 徹也
取締役常務執行役員



うりゅう むねひろ
瓜生 宗大
取締役常務執行役員



ながはま もりのぶ
長濱 守信
取締役



みやもと こ
宮本 みち子
社外取締役



よこお けいすけ
横尾 敬介
社外取締役



ふなばし はるお
船橋 晴雄
社外取締役

監査役



たかしま まさひろ
高島 雅博
常任監査役



やまもと りゅういち
山本 龍一
常任監査役



たにぐち つねあき
谷口 恒明
社外監査役



ながさき たけひこ
長崎 武彦
社外監査役



たなか さなえ
田中 早苗
社外監査役

取締役、監査役の男女構成 男性18名、女性2名(取締役および監査役のうち女性の比率10%)

常務執行役員(取締役である者を除く)

わたなべ 渡辺	かつひさ 克久	さとう 佐藤	きみひろ 公博	やまもと 山本	たつさぶろう 辰三郎	たかはし 高橋	ちえこ 千恵子	もりぐち 守口	みつのり 光徳
かわはら 川原	のりみつ 則光	みやた 宮田	やすひろ 康弘	おかもと 岡本	いちろう 一郎				

執行役員

おおいずみ 大泉	こういち 光一	わたなべ 渡邊	すみえ 寿美恵	ひぐち 樋口	ひでき 英樹	しもかわ 下川	やすたか 泰孝	さいとう 齊藤	きょういち 京一
たかだ 高田	ひさし 久資	かのう 加納	ひろゆき 裕之	きた 喜多	こうぞう 耕三	いわい 岩井	やすまさ 泰雅	おくむら 奥村	よしとか 嘉孝
やまなか 山中	しょうじ 昭二	かわもと 川本	つよし 剛志	あかし 明石	まさひろ 征大	はやかわ 早川	たつや 達也	みやうち 宮内	としみつ 敏光
みよし 三好	ひろゆき 浩之	しげもと 重本	かずゆき 和之	はいだ 拝田	きょういち 恭一				

2019年6月18日現在