

一生涯のパートナー

第一生命

 Dai-ichi Life Group

「お客さまの声を活かした取組み」 レポート2024

～「お客さま・社会への誓い」に基づいた取組み～



第一生命保険株式会社は消費者志向経営の推進に取り組んでいます。

本冊子は「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」の報告書を兼ねています。

ご挨拶

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。

当社は1902年の創業以来、「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きました。昨今、人々の価値観や生活スタイルもますます多様化し、社会環境が目まぐるしく変化する中で、当社は「一生涯のパートナー」として生命保険の深化はもちろん、その枠のみに留まらず、長い人生を経済的な不安なく、健やかに、心豊かに歩んでいただくためのお手伝いや、地球環境や地域社会の課題解決に向けた責任ある取組みを進めていきたいと考えています。

当社グループは2024年4月に社会における存在意義（パーパス）として、“共に歩み、未来をひらく 多様な幸せと希望に満ちた世界へ”を掲げました。当社でも革新的な商品・サービスの提供やお客さま満足度向上の実現など、お客さまの多様な幸せの実現に貢献するための様々な取組みを進めており、お客さまの期待を超える体験価値をお届けできるよう努めてまいります。その体現に向けて「お客さま・社会への誓い（消費者志向自主宣言）」を全役員・従業員の「具体的な行動の指針・よりどころ」としてあらゆる事業活動に努めています。

この「お客さまの声を活かした取組み」レポートでは、「お客さま・社会への誓い」に基づき実施してまいりました、お客さまの声を品質・サービスの向上に活かすための取組みや改善事例のほか、地域課題解決に向けた取組みを掲載しています。本レポートをぜひご一読いただき当社の取組みをご理解いただければ幸いです。

これからも、皆さまの幸せの伴走者として、いちばんお客さまに貢献できる会社を目指して、鋭意努力してまいります。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。

2024年8月
代表取締役社長

隅野俊亮



目次

理念体系

「お客さま・社会への誓い」の位置付け

P.3

第1章

「お客さまの声」を活かす取組み

P.5

第2章

お客さまからいただいた声と当社の取組み

P.9

第3章

社会・未来への責任を果たす取組み

P.17

私たちは、「お客さま第一」の理念を体現するため、2021年に「お客さま・社会への誓い」として改正した「消費者志向自主宣言」と、2024年に「お客さまの最善の利益義務」も踏まえて制定した「第一生命グループ行動規範」を全役員・従業員の「具体的な行動の指針・よりどころ」として、あらゆる事業活動に努めています。

また、上記に基づき、「お客さまの声」を起点としたたゆまぬ改善に全社を挙げて取り組んでおり、さらなるお客さま満足の向上に向け、業務の品質向上に活かしています。

第一生命の理念体系

ブランドメッセージ

私たちを象徴するメッセージ

一生涯のパートナー

「お客さま第一主義」

パーパス

私たちの、社会における存在意義

共に歩み、未来をひらく
多様な幸せと希望に満ちた世界へ

バリューズ

私たちが大切にする価値観

いちばん、人を考える
まっすぐに、最良を追求する
まっさきに、変革を実現する

第一生命グループ行動規範・

お客さま・社会への誓い（消費者志向自主宣言）

理念体現に向けた全役員・従業員の「具体的な行動の指針・よりどころ」

お客さま・社会への誓い

(第一生命の「消費者志向自主宣言」)

一生涯のパートナー

第一生命

 Dai-ichi Life Group

**「一生涯のパートナー」として、
保険の販売にとどまらず、人々の幸せの実現をお手伝いすること。
それが第一生命の存在意義です。**

○私たちは、常に学び、成長し続けることで、お客さまや自分の家族に胸を張って誇れる仕事をします。

- ・私たちは、お客さまや社会のために正しいと思うことを誠心誠意考え、社会を構成する一員として高い倫理観をもって行動します。
- ・私たちは、お客さまとお客さまの大切な人々の暮らしを支える生命保険の意義・役割を自覚し、自らの仕事に誇りをもって取り組みます。

○私たちは、お客さまの望まない商品・サービスは提供しません。

それは、常にお客さまの声を聴き、気持ちに寄り添い、共に考えることを大切にしているからです。

- ・私たちは、お客さまが描く“生涯設計”を把握したうえで、最適なプランをご提案します。
- ・私たちは、ご契約時のみならず、ご契約後もお客さまが「必要な時に、必要な形で」フォローし続けます。

○私たちは、お客さまに「後悔しない選択」をしていただくため、デメリット情報も積極的にお伝えします。

- ・私たちは、自分自身が知りたいと思うことこそ、お客さまへ伝えるべき情報と考え、誠実にご説明します。
- ・私たちは、商品を比較検討できる形で提案し、お客さまに十分にご理解・ご納得いただけるまで、何度でもわかりやすくご説明します。

○私たちは、保険金・給付金を確実にお受け取りいただけるよう全力を尽くします。

- ・私たちは、ご契約時から、万一のときの確実なお受け取りを想定したアドバイスを行い、ご契約後も請求漏れが起きないように定期的にフォローします。
- ・私たちは、保険金・給付金の「確実・迅速」なお受け取りに向け、丁寧でわかりやすいご案内・お手続きを徹底します。

○私たちは、お客さま・社会あつての企業であることを忘れずに、社会そして未来への責任を果たします。

- ・私たちは、「良き企業市民」として、地域と協働して、持続可能な社会の実現に貢献します。
- ・私たちは、従来の保険会社の枠を超え、さまざまな活動を通じてお客さまに寄り添い、地域・社会のために将来にわたりお役に立つ存在になることを目指します。

第1章

「お客さまの声」を 活かす取組み

第1章

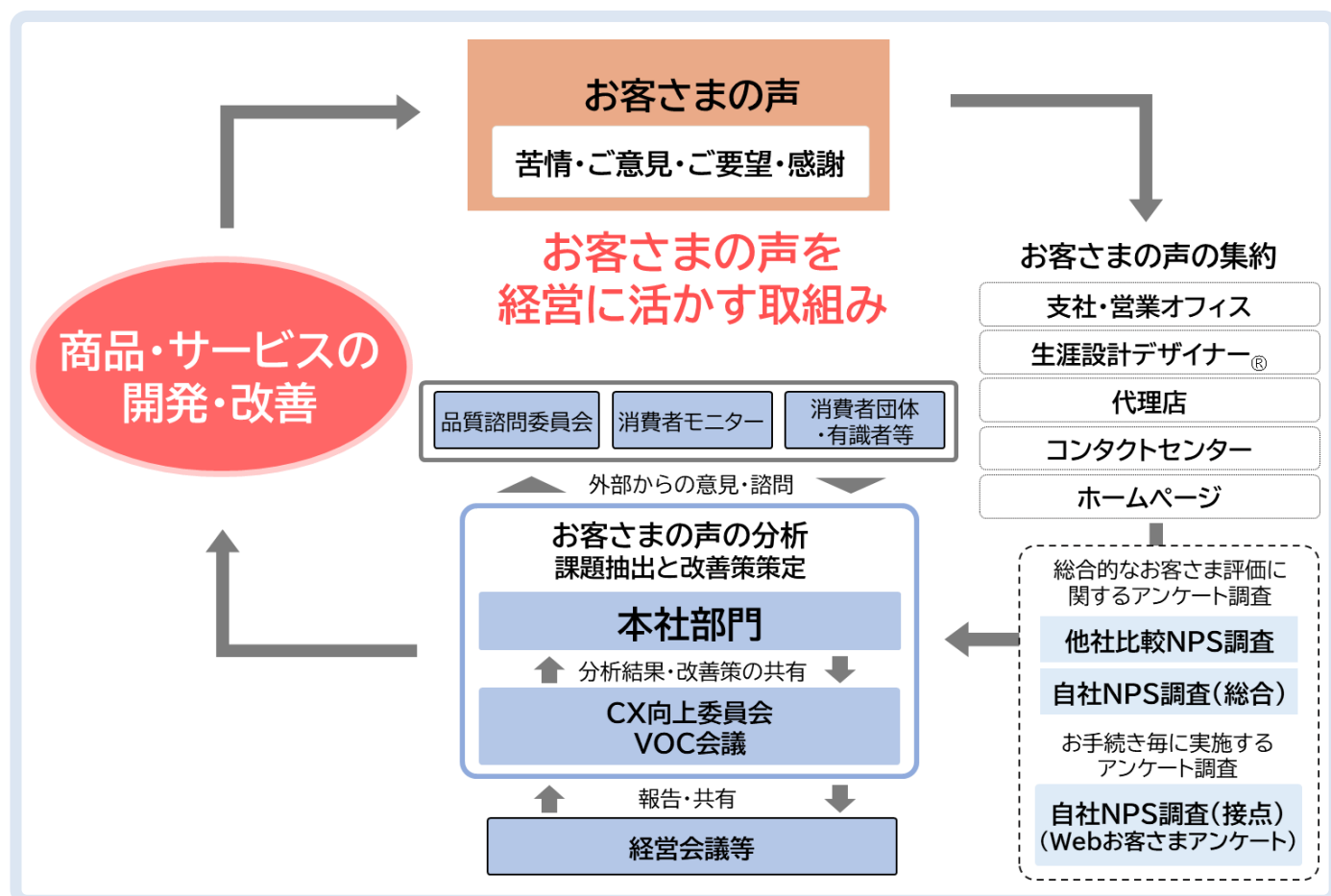
「お客さまの声」を活かす取組み

当社では「お客さまの声」を様々な接点において幅広くお聴きし「お客さまの声」を起点としたたゆまぬ改善取組みを実践することで、商品・サービスの開発・改善や業務の品質向上につなげています。

「お客さまの声」を経営に反映させる仕組み

日々全国からいただく「お客さまの声」を集約・分析し、経営や業務改善につなげています。

具体的には、「VOC（Voice of Customer）会議」でお客さまから寄せられたあらゆる声の分析結果を集約、改善を要する課題を決定し、課題に応じて組成されたワーキンググループで改善策を検討・推進・実施します。改善策の検討に際しては「品質諮問委員会」「消費者モニター制度」等を通じ、消費者の立場からご意見をいただき、お客さまのご要望に応えられるよう努めています。また「CX向上委員会」では取組みのフォローアップを行い「経営会議」等に報告しています。さらなるお客さま満足の向上のために、今後も「お客さまの声」にもとづく商品・サービスの開発・改善を進めていきます。



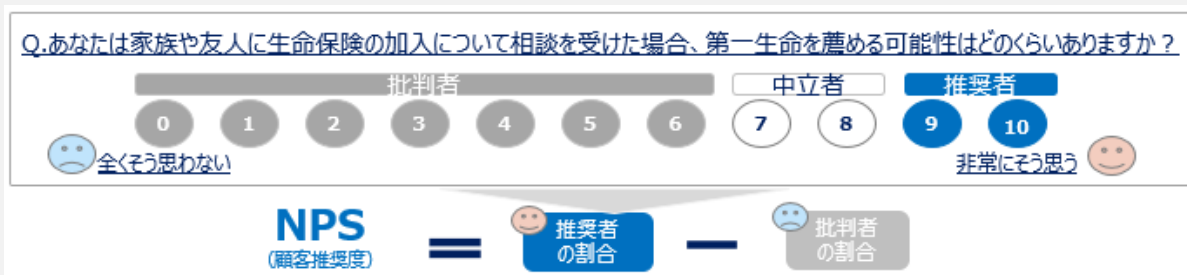
お客さま満足度調査の概要ならびに調査結果を活かす仕組み

当社では、お客さま満足度調査として、役割に応じ右図の3つのNPS調査を実施しています。

『お客さまからのダイレクトな評価』を数値化した指標として『NPS®（※1）』を活用し、お客さまの声を改善活動に役立てることで、さらなる品質・サービスの向上に取り組んでいます。他社比較NPS調査および自社NPS調査（総合）では、加入からお支払いまでの一連の体験の中で、優先取組課題の特定や要因分析等に活用しています。



※1 NPS®とは、「Net Promoter Score（ネット・プロモーター・スコア）」の略で、「知人等にお勧めしてよいと思うか」という推奨意向の質問に、0～10点の11段階でご回答いただけます。「推奨者割合」（9点・10点をつけた人の割合）から「批判者割合」（0～6点をつけた人の割合）を差引いた数値で、お客さまのロイヤルティを図る指標のひとつです。なお、NPS®は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムの登録商標です。



また、自社NPS調査（接点）では、ご契約時、“安心の定期点検®”（※2）実施時、保険金・給付金ご請求時等、お客さま接点時における生涯設計デザイナー®の対応やお手続き等に関する満足度をご回答いただいています。

お客さま一人ひとりからいただいた声は、生涯設計デザイナー®や担当部門等へタイムリーかつ個別具体的にフィードバックし、さらなるお客さま体験価値の向上を目指しています。

※2 “安心の定期点検®”とは、年1回のご契約内容、お支払事由・履歴、ご登録内容の確認活動



自社NPS調査（接点）イメージ【Webお客さまアンケート】

社外の消費者関連組織等のご意見を経営に活かす取組み

当社では、お客さま満足の向上に向けて、社外の消費者関連組織・団体の有識者等に消費者の立場からご意見をいただき、経営に活かす取組みを行っています。

品質諮問委員会

「品質諮問委員会」は2006年から定期的を開催しており、お客さま満足の向上に向けた取組みについてご意見を伺っています。



<2023年度の報告・諮問事項テーマ>

テーマ	消費者志向の取組み
	高齢のお客さまに寄り添った手続きのあり方

<品質諮問委員会の社外委員>

(敬称略)

委員長	飯沼総合法律事務所 パートナー弁護士	竹山 拓
委員	サステナビリティ消費者会議 代表	古谷 由紀子
	公益社団法人 全国消費生活相談員協会 理事長	増田 悦子
	東京経済大学 経営学部教授	小木 紀親

消費者モニター制度

消費者関連の有識者、消費生活センターの相談員の方から、商品やサービス、お客さま向け文書のわかりやすさ等についてご意見をいただき、品質の改善や向上に活かしています。



<2023年度実施した主なテーマ>

テーマ	“With You” マインド大賞投票
	「お客さまの声を活かした取組み」レポート の改訂
	商品パンフレット・保障設計書・ご契約のしおりの改訂
	「年金請求手続きのご案内」の改訂

その他の取組み

■消費生活センター定例訪問

毎年全国の消費生活センターに訪問し、生命保険に関する相談状況やご意見・ご要望を伺っています。

第2章

お客さまからいただいた声と 当社の取組み

第2章

お客さまからいただいた声と当社の取組み

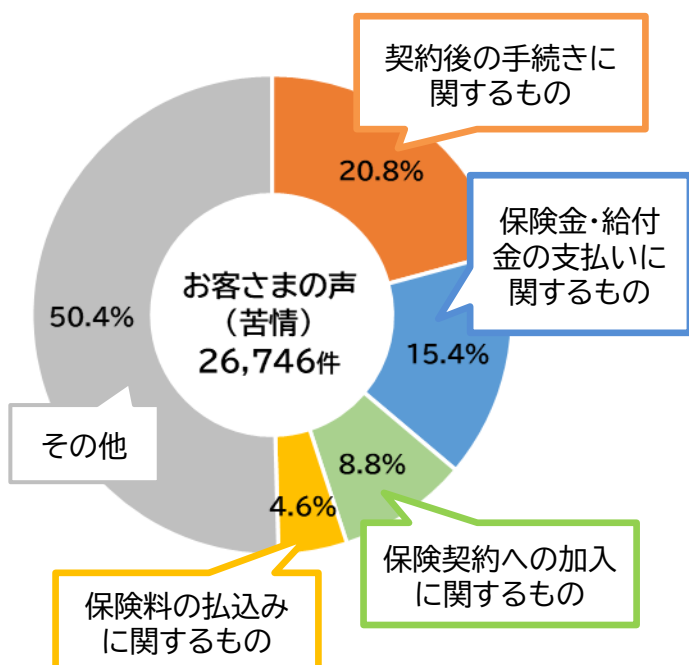
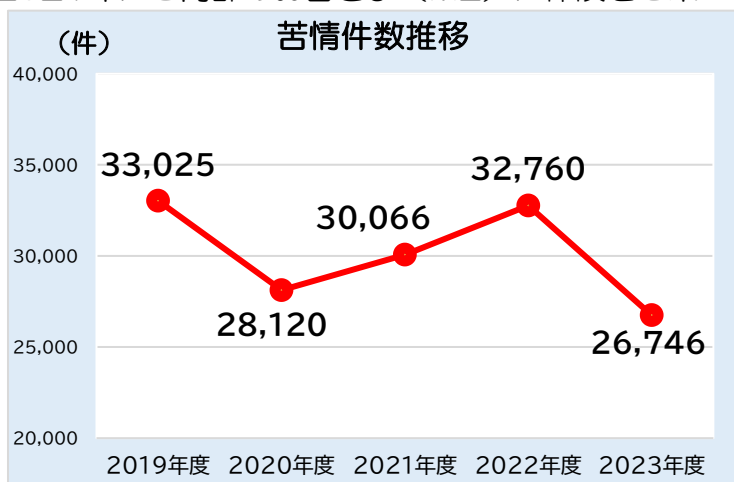
当社に寄せられた「お客さまの声」を、改善策の検討、実施、検証といったPDCA（※1）サイクルを回し、幅広い分野で業務品質・サービスの改善・向上につなげています。

※1 PDCAとは、Plan（計画）→ Do（実行）→ Check（評価）→ Act（改善）の4段階を繰り返して業務を継続的に改善する方法

2023年度に寄せられた「お客さまの声（苦情）」

2023年度にいただいた「お客さまの声（苦情）」は26,746件でした。2022年度は新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う請求件数の増加により、お支払いまでに日数を要したため苦情が増加しましたが、2023年度は新型コロナウイルス感染症による保険金・給付金請求件数も沈静し、苦情が大幅に減少しました。加えて、2021年にご高齢のお客さま（※2）に保険をご案内する際にお子さま等の同席を必須としたことや、2022年には一生涯を見据えた保障等に関するコンサルティングの早期化に伴い、お客さまのお申込可能年齢の上限を引下げたことで、契約者が70歳以上となる契約からのご加入時苦情は2022年度以降継続して減少しています。

※2 当社ではお申込日時時点で70歳以上のお客さまを対象としています。



	主な苦情内容
契約後の手続き	・解約手続きに関するご不満等 ・契約者配当に関するご不満等
保険金・給付金の支払い	・給付金の支払手続きに関するご不満等 ・満期保険金の支払手続きに関するご不満等
保険契約への加入	・加入時の説明に関するご不満等 ・募集行為に関するご不満等
保険料の払込み	・保険料のお払込方法の変更や入金に関するご不満等 ・保険料振替貸付に関するご不満等
その他	・営業職の態度・マナー、窓口・電話対応に関するご不満等 ・アフターフォローに関するご不満等

「お客さまの声」からの改善事例

お客さま の声

契約者が病気やケガなどで意思表示できず手続きができない場合に、家族が代わりに手続きができるようにしてほしい。

改善

成年後見制度を活用されていなくても、保険契約者代理人によるスムーズなお手続きが可能となる「保険契約者代理特約」の取扱いを開始しました。
(2024年3月～)

「保険契約者代理特約」とは、契約者がご契約に関するお手続きを行うことができないなど特別な事情があるときに、あらかじめ指定した保険契約者代理人が契約者に代わってお手続きを行うことができる特約です。

※ 追加の保険料は不要です。
※ 代理人ができない手続きもあります。

保険契約に関する手続き時

契約者が病気やケガなどで意思表示ができないとき、解約や住所変更等の保険契約に関する手続きは困難となってしまいます。

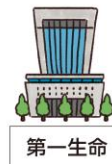


このようなとき

保険契約者代理特約を付加していれば、あらかじめ保険契約者代理人として指定した家族などが、契約者に代わってスムーズに所定の手続きを行うことができます。



代理で
手続き



保険契約者代理人はお子さまなど若い世代の方を指定することをおすすめしています。

生命保険の契約は一般的に長期にわたります。将来を見すえて、お子さま・お孫さまなどを保険契約者代理人にしておくと、スムーズに手続きでき安心です。



- 保険契約者代理特約は主契約に付加してください。ただし、付加するには所定の要件があります。
- 加入中の契約に中途付加の際には「保険契約者代理特約しおり および 特約条項」を必ずお読みください。
- この資料は2024年4月時点の商品（特約）の概要を説明したものであり、契約にかかるすべての事項を記載したものではありません。検討にあたっては「保障設計書（契約概要）」など所定の資料を必ずお読みください。

お客様の声

- ・ 定年延長により60歳を超えても働いているので、個人年金の受け取り開始年齢を後ろ倒ししたい。
- ・ 年金繰り下げ受給ができることを、受け取りのときにきちんと説明してほしい。

改善

販売中の商品だけでなく、すでにご加入いただいている個人年金保険についても、年金開始年齢を65歳に繰り下げできるようにしました。

また、年金開始日を変更（繰り下げ）する場合のお手続き方法をよりわかりやすくするため、「年金ご請求手続きのご案内」を改訂しました。

（2024年3月～）



お客様の声

保険だけでなく、NISAやiDeCoを含めた資産形成コンサルティングを受けたい。

改善

保障と資産形成の両面からお客様の生涯設計コンサルティングをさらに進めるため、2023年度より「資産形成・承継・相続アドバイザー」を創設しました。当該アドバイザーは、当社グループ保険商品のみならずNISA・iDeCo等の資産形成制度も熟知しており、お客様の様々なニーズに合ったコンサルティング・ご提案をさせていただきます。なお、2024年度始には300名以上が従事しており、2026年度までに1,700名規模まで拡大させる予定としています。

（2023年4月～）



資産形成・承継・相続アドバイザー研修

お客さま
の声

ペアローン利用者のどちらかに保険金が支払われる事象が発生した場合、もう一人の債務も完済される団体信用生命保険の商品がほしい。

改善

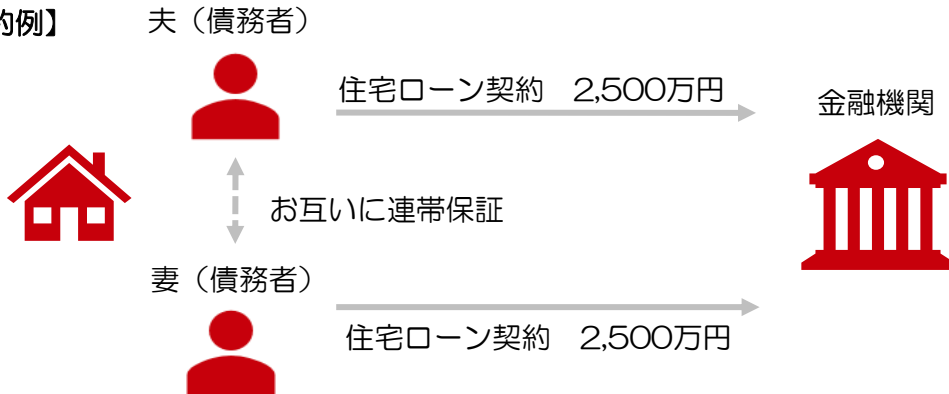
ペアローン利用者2人を被保険者とし、いずれか1人に支払われる事象が生じた際に、両者の債務残高合計額を保険金として支払うことができる、連生団体信用生命保険の取扱いを開始しました。（2024年7月～）

この商品は、共働き世帯の増加や、住宅価格の高騰を背景に、ペアローンの需要が増加していることをうけて開発しました。従来の団体信用生命保険では解消できない共働き世帯の将来的な不安を軽減することができます。

ペアローンについて

ペアローンは同一物件の購入にあたり夫婦等でそれぞれがローン契約を結び、お互いにローンの連帯保証人になるタイプの住宅ローンです。

【契約例】



契約例	従来のペアローンにおける 団体信用生命保険	新商品
住宅価格	5,000万円	
住宅ローン借入金額	夫：2,500万円 妻：2,500万円	
団体信用生命保険 保険金額	夫：2,500万円 妻：2,500万円 夫婦それぞれがご自身の債務残高を保 険金額として加入	夫：5,000万円 妻：5,000万円 夫婦それぞれがご自身の債務残高に配 偶者の債務残高を加えた金額を保険金 額として加入

※この資料は2024年6月時点の商品の概要を説明したものであり、契約にかかるすべての事項を記載したものではありません。お申込みにあたっては所定の「団体信用生命保険重要事項に関するご説明（契約概要・注意喚起情報）」を必ずお読みいただき、詳細をご確認ください。

「お客さま・社会への誓い」の実践に向けた取組み

ご高齢のお客さまへの丁寧な対応

ご高齢のお客さまに契約いただく際（※1）には、商品内容やデメリット情報を十分にご理解いただくことに加え、万一の際に確実・迅速に保険金・給付金をお受取りいただくために、お子さまやお孫さまの同席を必ずお願いし、ご家族も含め安心・納得してお手続きいただけるよう取り組んでいます。また、所定の要件に該当した保険商品に契約いただく場合には、営業担当者からの説明に加え、コンタクトセンターからも、リスクや商品内容をご理解いただけているか契約者に確認を行っています。

ご加入後、契約者とそのご家族が安心して契約を継続いただけるよう、一定の条件を満たした場合に、70歳以上となる契約者やその契約関係者（※2）に対して、契約内容や契約維持に必要なお知らせを発信しています。



※1 当社ではお申込日時時点で70歳以上のお客さまを対象としています。

※2 契約者以外の死亡保険金受取人、指定代理請求人・保険契約者代理人等を示します。

デメリット情報のご説明 ～「お客さまへのお約束」リーフレット～

当社では、デメリット情報についてもしっかりと説明しご納得のうえでご契約いただきたいと考えています。お客さまから寄せられた具体的な「ご不満の声」を掲載した「お客さまへのお約束」リーフレットを活用し、わかりやすい情報提供に努めています。

お客さまから多く寄せられた「ご不満の声」の例

- 退院後、一定期間あけないと再入院しても入院給付金の対象とならない場合があるとは知らなかった
- 更新後に保険料がこんなに上がるとは思わなかった



「お客さまへのお約束」リーフレット

「カスタマーサクセス（※1）」取組みの推進

当社では、ご加入後のお客さまへのアフターフォローの充実を目的として「カスタマーサクセス」取組みを開始し、順次拡大しています。生涯設計デザイナー[®]と本社所属担当者（カスタマーサクセスマネジャー）の2名体制にて、お客さまが望まれるライフプランの実現に向けた“一生涯のパートナー”としてサービスをご提供します。

具体的には、カスタマーサクセス担当者は、非対面でお客さまへ電話・LINE等により定期的なご連絡を実施し、お客さまの望まれる保険商品・サービス、および、ご加入の保険に関する手続き等のご案内により、お客さまのアフターサービスの向上に努めています。

※1 カスタマーサクセスとは、お客さまの成功体験の実現に向け商品やサービスの活用を支援し続けることを指します。



デジタルツールを活用したスムーズ・スピーディーな請求手続きの取組み

利便性向上を目的として、「入院・手術給付金のご請求」について、スマートフォンやパソコンからWeb（ご契約者専用サイト）上で手続きが完結するサービス（※2）、生涯設計デザイナー[®]の使用する営業端末上で手続きが完結するサービス（※2）を提供しており、サービス対象範囲を順次拡大しています。

2022年9月には、給付金の支払明細についてご契約者専用サイト上で閲覧できるWeb通知サービス（※2）を開始しました。この取組みでは、お客さまにWeb通知サービスをご利用いただくごとに全国各地の支社に寄附金を積み上げ、環境保全や地域課題解決に取り組む自治体等に寄附を行っています。紙の削減により環境にやさしいだけでなく、ご契約者専用サイトからいつでも通知内容を確認できて大変便利です。さらに本取組みにより地域の団体への寄附にもつながり、環境保全・デジタル活用・地域貢献の3つを実現するサービスとなっています。

今後も、デジタルツールを活用して、保険金・給付金ご請求時の利便性向上、お客さまサービスの向上、環境保全の促進に取り組んでいきます。

※2 ご利用には所定の要件があります。

感謝の声

お客さまからいただいた感謝の声をご紹介します。

適切なアドバイス

メリット・デメリットを率直にお話ししてくださるので信頼できます。自分の経験談等も踏まえて説明いただけるため、私たちの将来の展望が見えてとてもありがたいです。



地域の情報提供

がんのリスクや地域のがん検診情報等を教えていただいたので、自治体の検診に行ってみようと思いました。保険以外の情報提供をしてもらえるのも本当にありがたいです。



ライフステージに合わせた提案

ライフステージに合わせて適切な商品を紹介していただき、後回しにしていまいがちな積立や保険をしっかりと検討できました。家族のことも含めて考えていただき、とても感謝しています。

デジタルツールの活用

対面だけでなくLINEや電話でもやりとりができるので、困ったことがあったらいつでも相談できるところがとても助かっています。

ご家族へのフォロー

定期的に実家を訪ね、一人暮らしの母をフォローしてくれています。訪問の都度、母の様子等を連携してくれるので、とても安心できます。



非対面でのお手続き

インターネットを使用した給付金手続きを初めて行った際、電話やメールも使いながらわかりやすく対応していただきました。自分の都合のよいタイミングで請求できただけでなく、手続きの進捗等もその都度連絡いただけたので、とても安心できました。

第3章

社会・未来への 責任を果たす取組み

第3章

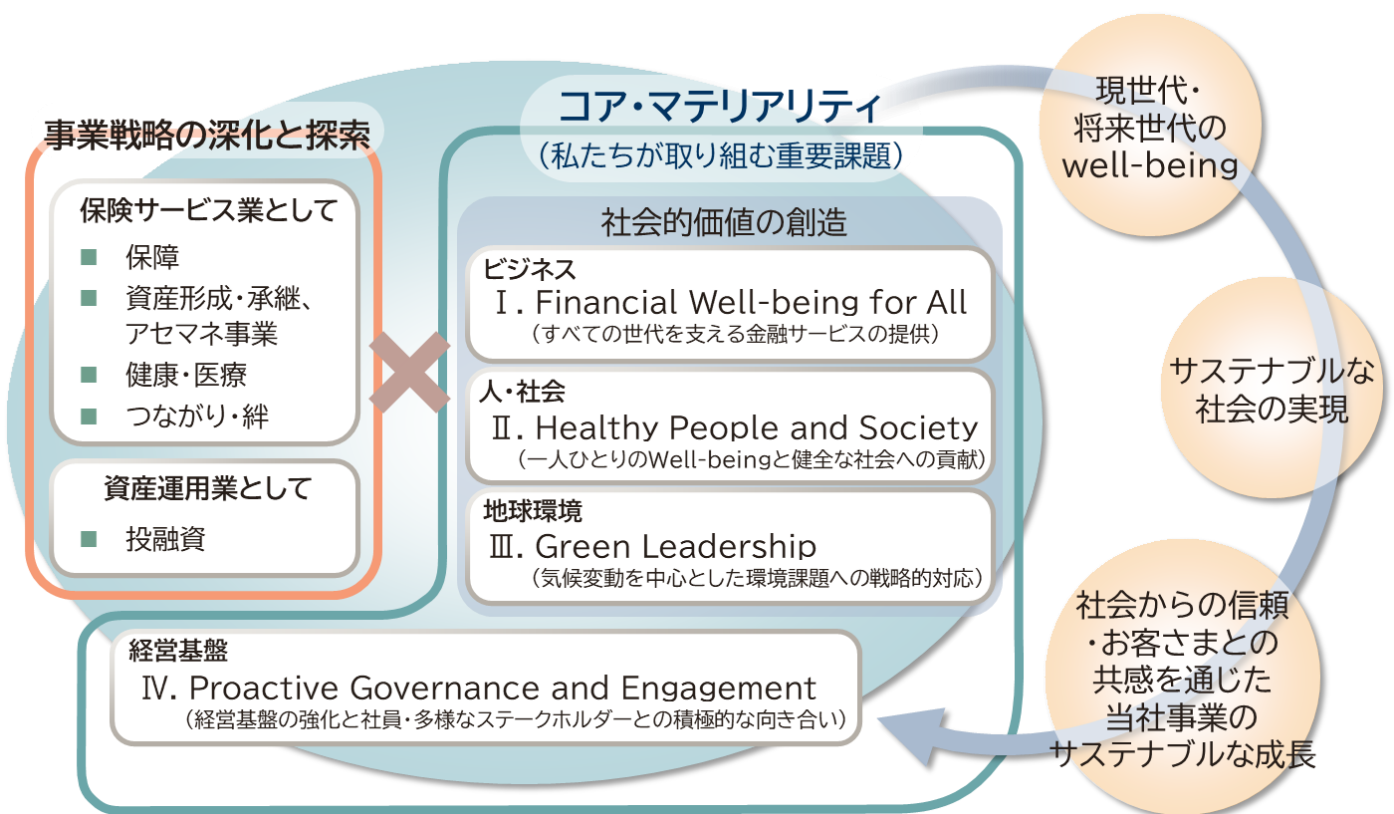
社会・未来への責任を果たす取組み

当社グループは、社会における存在意義（パーパス）である“共に歩み、未来をひらく 多様な幸せと希望に満ちた世界へ”を実現するため、事業と社会課題解決の両立に取り組んでいきます。

当社グループは、すべての人々が世代を超えて幸せと希望に満ちた人生を送ることができる「well-being（幸せ）」に貢献し続けられる存在となるために、事業と社会課題への取組み（私たちが取り組む重要課題である4つのコア・マテリアリティ、「すべての世代を支える金融サービスの提供」「一人ひとりのWell-beingと健全な社会への貢献」「気候変動を中心とした環境課題への戦略的対応」「経営基盤の強化と社員・多様なステークホルダーとの積極的な向き合い」）を通じて、お客さまやお客さまを取り巻く社会に寄り添っていきます。

また、私たちが追求するすべての人々の幸せは、持続的社会（サステナビリティ）があってこそ実現するものです。持続的社会の実現を事業運営の根幹と位置付け、地域・社会、環境の持続性確保に関する重要課題にも重点的に取り組んでいきます。

第一生命グループの事業と社会課題への取組みの循環



将来世代を含むすべての人々の幸せに向けて

「資産形成プラス」を通じた将来の豊かな暮らしへのサポート

“人生 100年時代”に向け、また一人ひとりの価値観が多様化する今、自助努力による将来の資産形成や資産寿命（※1）の延伸の必要性が高まり、資産形成の積立期や次世代への資産承継といった資産形成・承継領域においても、お客さまにあわせた計画・備えが重要となっています。

当社が提供するデジタル機能を活用した「資産形成プラス」では、BaaS（※2）の仕組みを活用したネットバンクサービス「第一生命NEOBANK」や「楽天銀行第一生命支店」をご利用いただけ、また、2024年3月にお客さまご自身が入力することで資産寿命をシミュレーションできる「しさんのしさん+α」をリニューアルしました。

「しさんのしさん+α」では、「家計の見える化」ができる家計管理サポート機能「かけいのしさん」、さらに簡単な質問に答えるだけでお客さまご自身にあった運用タイプを診断できるロボットアドバイザー機能「とうしのしさん」等の機能を充実しています。



2024年3月には「資産形成プラス」およびBaaSを活用したネットバンクサービスが、Japan Financial Innovation Award 2024の金融機関カテゴリにて優秀賞を受賞しました。

これからもお客さまのより豊かな暮らしの実現に向け、新たな価値創出ができるようサービスの拡充を進めていきます。



※1 現役時代に築いてきた資産が老後の生活を営む中で尽きるまでの期間

※2 「Banking as a Service」の略で銀行の機能を外部に提供するサービス

第一生命 資産形成 PLUS



しさんのしさん+α



100年後を見据えた持続的社会的実現

約37,100名の生涯設計デザイナー®と1,175拠点の支社・営業オフィスのネットワークを活かして、全国47都道府県をはじめとする自治体や警察等と連携しながら、健康増進、女性の活躍推進、高齢者支援、安全・防災、スポーツ振興、子ども・教育等、多岐にわたる地域の課題解決に取り組んでいます。



全国市民ランナー応援プロジェクト「Run with You」

当社グループでは、一人ひとりが望む幸せな人生を実現するためには、長い人生を、健やかに、心豊かに歩んでいただくことが重要と考え、お客さまの多様な幸せの実現に貢献するための様々な取組みを進めていきます。その取組みの一つとして、2015年より推進してきた「Run with You」プロジェクトに継続して取り組んでいます。

全国各地のマラソン大会への協賛に加え、自身やご家族の健康について考える機会や皆と一緒に走ることの楽しさを実感する機会の提供等を通じて、全国の市民ランナーの皆さま、関係する皆さまに寄り添い、豊かで健康な人生を送ることができるという「well-being（幸せ）」の実現を応援していきます。

第一生命が協賛する2024年度大会



マラソン大会の協賛に加えて、当社グループ女子陸上競技部元選手による子どもから大人までを対象にしたランニング教室も各地で開催しています。参加者の「健康増進」はもちろん、「協賛大会を一層盛り上げる」という点での地域貢献にもつなげることができました。



福岡でのランニング教室

「第一生命 D.LEAGUE」「第一生命 SD.LEAGUE」への協賛

「第一生命 D.LEAGUE」は日本発のプロダンスリーグで、当社は2020年度よりタイトルスポンサーとして協賛しています。また、2024年度からは全国のダンススタジオ日本一を決定する大会となる「第一生命 SD.LEAGUE 2024」に、タイトルスポンサーとして協賛しています。ダンスのプロフェッショナルになることを夢見る子どもたちを応援するとともに、さらなる日本のダンスの発展と普及に貢献しつつ、ダンスを通じた「健康増進」や複数人で楽しむ「つながりの場」の創出にも取り組んでいきます。

また、全国の支社でD.LEAGUEの選手（Dリーガー）派遣の取り組みを行っています。第一生命岡山支社では、同県総社市出身DリーガーKISAさん（KADOKAWA DREAMS所属）によるダンスワークショップを2年連続で開催し、小中学生にダンスを楽しんでいただきました。



アーバンスポーツ競技者への個人協賛を通じた地域・次世代育成への貢献

「誰でも気軽に楽しむことができるスケートボード競技を普及させたい、スケートボード競技で世界に挑戦したい」という想いに共感し、2023年度より東京五輪スケートボード女子パーク金メダリスト四十住さくら選手と所属契約を締結しました。また、「ブレイキン（ストリートダンスのージャンルであるブレイクダンス）の魅力や楽しさを広め、世界に挑戦したい」という想いに共感し、2024年度より、成功の根拠を「人と人とのつながり」に置くブレイキン日本代表Shigekix選手と所属契約を締結しています。

2023年度は、四十住さくら選手による初心者や経験者の子どもたちを対象としたスケートボード体験会・教室を開催しました。神戸市のパークでの開催に加え、新潟支社では「新潟アーバンスポーツフェス」を開催し、ダンス等のほかのスポーツの盛り上げにも貢献しました。



地域社会や産業の発展に貢献する「第一生命の森」づくり

当社は、森林保全団体である一般社団法人more treesの協力を得て2022年度より北海道足寄町（あしよろちょう）にて「第一生命の森」づくりをスタートしました。本取組みでは、足寄町民の皆さまのほか、当社のお客さまや従業員が協働で地域に適した複数種の木を植えることで、森林によるCO2吸収を加速させ、森林の多様性確保や生物多様性の保全につながる森づくりを行っています。

また、「第一生命の森」づくりと併せて、足寄町を含む北海道内4町の森林から生み出されたJクレジット（※）を購入し、地域社会や産業の発展に貢献することで、森づくりの更なる基盤の強化を図っています。今後も本取組みを継続し、気候変動対応や地域振興等持続可能な社会の実現に寄与することを目指していきます。

※ 省エネルギー機器の導入や森林経営等の取組による、CO2等の温室効果ガスの排出削減量や吸収量をクレジットとして国が認証する制度



植樹イベント参加者の声



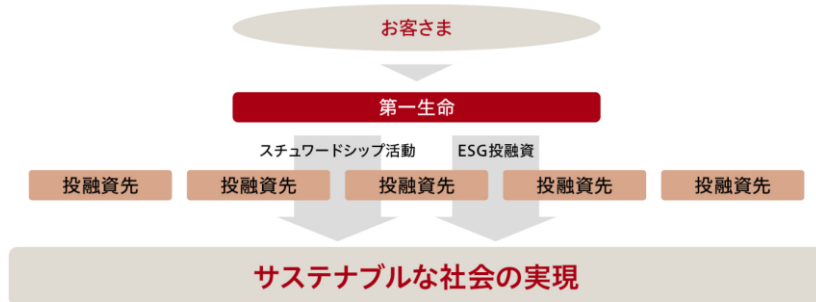
- ・ 苗木が大きく育ち、自然豊かな森になるのが楽しみ！（小学生）
- ・ 子供たちや地球の未来のために、できることはすべてやりたい（40代男性）
- ・ 保険以外のことでもCX（お客さま体験価値）をお届けでき、社員として大変嬉しく思いました！（当社社員）

2023年8月に豊洲・日比谷本社にて実施した従業員の家族参観日では、足寄町の木材を利用したキーホルダーづくり等のワークショップを開催しました。さらに、2024年2月には豊洲本社食堂前にて足寄町の物産展を開催するとともに、豊洲・日比谷本社食堂にて足寄町の特産品を使った食堂メニューを提供しました。これらの取組みを通じて、「第一生命の森」づくりに対する社員の理解が深まり、環境意識も一層高まりました。



責任投資を通じた社会課題の解決

多くのお客さまにご契約をいただいている当社は、幅広い資産を保有する「ユニバーサル・オーナー」として、多様なステークホルダーを意識した資産運用を行う必要があります。生命保険会社の資産運用の高度化に向けた重点課題の一つとして責任投資（ESG投融資（※1）・スチュワードシップ活動）を推進し、中長期・安定的な運用収益の獲得と、地域や社会の重要課題の解決の両立を目指しています。



詳しくはこちら



■ESG投融資を通じたポジティブ・インパクト（※2）の創出

当社では、社会課題（気候変動問題の解決、QOL（※3）向上、地方創生・地域活性化、自然資本の持続可能性向上、人権尊重・ダイバーシティ推進）の解決に資する資産への投融資を通じて、社会へのポジティブ・インパクトの創出に取り組んでいます。再エネ発電事業・グリーンボンド等への投融資を通じた年間の温室効果ガス削減貢献量は約123万トンで、当社ポートフォリオ（2022年の上場株式・社債・不動産）の温室効果ガス排出量の約27%に相当します。

投融資テーマ	対応するSDGs目標（※4）	累計投融資金額	（2023年7月末時点） 投融資による ポジティブ・インパクト GHG削減貢献量 約123万トン/年 新興国における受益者数 約160万人/年
気候変動問題の解決	7 気候変動に具体的な対策を 13 気候変動に具体的な対策を	約7,100億円	
QOL向上	1 貧困をなくそう 2 健康と福祉 3 持続可能な開発目標 8 豊かになる 9 質の高い雇用と経済の持続可能性 11 持続可能な都市とコミュニティ	約6,200億円	
地方創生・地域活性化	3 持続可能な開発目標 8 豊かになる 9 質の高い雇用と経済の持続可能性 11 持続可能な都市とコミュニティ	約2,100億円	
自然資本の持続可能性向上	6 水と海洋資源 12 持続可能な消費と生産 14 海の豊かさを守ろう 15 陸の豊かさを守ろう	約400億円	
人権尊重・ダイバーシティ推進	5 性別平等 10 人や国の不平等をなくそう	約100億円	
ESGテーマ型投融資合計		約1.6兆円	

※1 ESGとは、Environment（環境）、Social（社会）、Governance（ガバナンス）の頭文字を取ったもので環境や社会に配慮した形で事業を行い、適切なガバナンス（企業統治）がなされている会社に投資や融資を行うことをESG投融資といいます。

※2 ポジティブ・インパクトとは、環境・社会等に及ぼすよい影響のことです。

※3 QOLとは、「Quality of Life」の略で、物理的な豊かさや個々の身の辺自立のみでなく、精神面を含めた生活全体の豊かさと自己実現を含めた概念のことです。

※4 SDGsとは、「持続可能な開発目標(Sustainable Development Goals)」の略で、2030年までに持続可能でよりよい世界を目指すための国際目標のことです。

■ESG投融資の一例

～低価格・高品質な3Dプリント義肢装具の供給を通じ、開発途上国の人々のQOL向上に貢献～

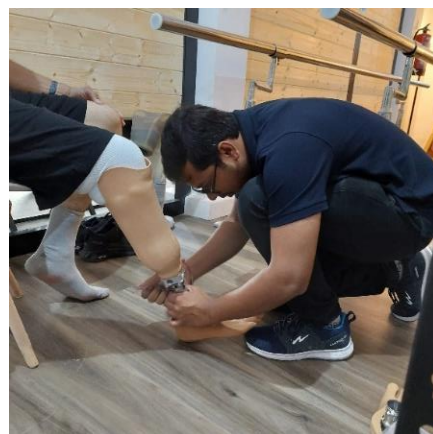
インスタリム株式会社（以下「インスタリム」）は、フィリピンやインドといった開発途上国にて義肢装具を製造・販売する日本のベンチャー企業です。

義足は現在でも職人が手作業で製造することが多く、製造には時間とお金がかかります。開発途上国では供給量が不足しているだけでなく、低・中所得者層の患者にとっては手が届きにくい価格で販売される製品です。

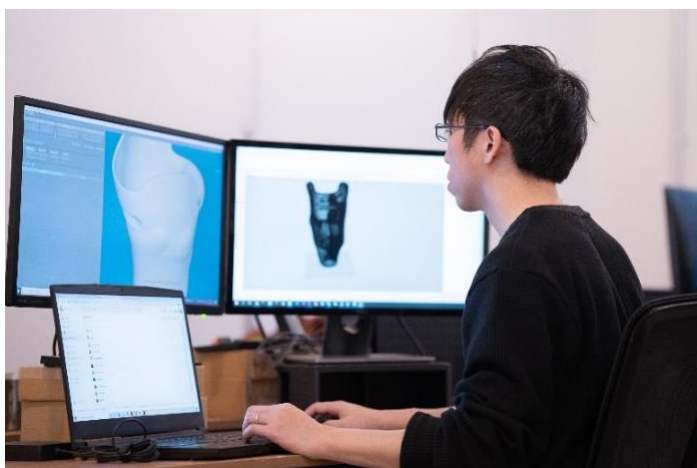
インスタリムは独自に開発したソフトウェアと3Dプリンターを活用することで、義足製造の時間を大幅に短縮し、また価格も従来方式と比較して1/10程度で提供することに成功しました。

この新しい義足が開発途上国にて普及することで、今まで就労できなかった人でも復職が可能となり、経済的自立や生活水準向上への貢献が期待されています。

また、現在政府系機関とも連携し、戦争で足を失ったウクライナの方々への義足提供に向けても準備が進められています。



instalimb



SDGsの取組みを支援する「中小企業向け SDGs ガイドライン」

当社は、慶應義塾大学SFC研究所xSDG・ラボ（代表:蟹江憲史氏）との共同研究により中小企業向けSDGsガイドライン（以下ガイドライン）を作成し、2023年7月より中小企業向けに提供を開始しました。

当社が実施したSDGs取組みの実態調査を目的としたアンケートによると、社会貢献活動に取り組むべきと考える企業は 67%に上る一方で、実際にSDGsに取り組んでいる企業は25%とギャップが生じています。SDGs取組みへ望まれる支援として、「助成金制度」（37%）等制度的な支援のほか、「何に取り組むべきか教えてほしい」（17%）といったコンサルティング支援を望む回答が多かったことを踏まえ、できるだけわかりやすく、効果的な SDGsの取組みは何かという観点からガイドラインを作成しました。

中小企業約4万社に配布すると共に、全国の自治体・商工会議所のべ40団体にご利用いただいています。



沖縄「JUNGLIA / ジャングリア」プロジェクト

当社では、株式会社ジャパンエンターテイメントが企画・開発および運営を行う沖縄北部新テーマパーク「JUNGLIA / ジャングリア」プロジェクトへの投資を行っています。

JUNGLIAは沖縄北部地域経済や沖縄県観光産業等への貢献に向けて開発が進められているリゾートテーマパークです。（2025年夏に開業予定）

当社はこのプロジェクトへの投資を通じ、沖縄北部地域への新たな観光拠点創設による観光消費促進・雇用創出をはじめとする経済力向上に向けた取組みを資金面からサポートすることで、地方創生・地域活性化に貢献していきます。



画像提供：（株）ジャパンエンターテイメント

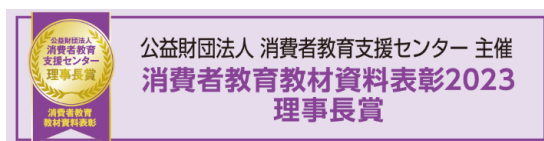
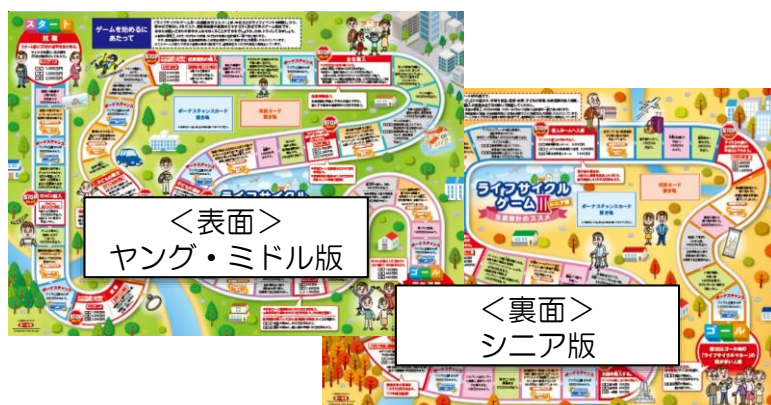
社会や消費者を支える企業としての取組み

「ライフサイクルゲーム」による消費者教育・金融保険教育支援

2004年の初代版開発から20年を迎えた「ライフサイクルゲーム」は、すごろく形式で楽しみながらライフイベントや消費者トラブル等、人生を疑似体験でき、お金の大切さや将来に備えることの重要性を体感いただける教材です。

全国の学校や企業等への提供に加え、社員による出張授業・研修も実施しており、小学生からご高齢の方まで幅広い世代から大変ご好評をいただいています。2023年度は全国の学校や自治体・企業等へ約5,000セット提供、出張授業・研修を約1,100回実施し、約38,000名に受講いただきました。また、公益財団法人消費者教育支援センター主催の「消費者教育教材資料表彰2022」にて「優秀賞」、「消費者教育教材資料表彰2023」にて「消費者教育支援センター理事長賞」を受賞しました。

今後も全世代への消費者教育支援・金融保険教育支援に積極的に取り組んでいきます。



出張授業の感想

＜学生＞

- お金の大切さ、計画的に使うことの重要性がよくわかった。
- 自分の将来のことを考えるきっかけになった。将来のことをしっかり考え、良い判断をしていきたいと思った。

＜教員＞

- 授業で話した内容を体感できて、生徒たちがいきいきとしていた。教科書だけではピンとこなかったことをゲームを通して学べたようだ。
- 生徒が積極的に参加し、楽しみながらお金の大切さも学べるため、とてもすばらしい教材だと感じた。



出張授業

「令和6年能登半島地震」による被災者への支援

この度の令和6年能登半島地震により亡くなられた方々に対しまして、心よりお悔やみ申し上げますとともに、被災された皆さまに謹んでお見舞い申し上げます。

当社を含む第一生命グループ10社（※）は、災害による被災者の方々に対する義援金として、石川県をはじめとした自治体や関連団体等に総額5,000万円を寄付しました。また、第一生命グループ役員および従業員による「社内義援金募金」より被災地の復興に向けた活動への支援等も今後行っていく予定です。また、当社では災害救助法適用地域のお客さまに対して「保険料払込猶予期間の延長、新規契約者貸付に対する利息の免除、保険金等の簡易迅速なお支払い」等の特別取扱いを実施しています。

被災地の一日も早い復興を心よりお祈り申し上げます。

※ 第一生命グループ 10 社（ ）内の国名は所在地

第一生命保険株式会社、第一フロンティア生命保険株式会社、ネオファースト生命保険株式会社、アイペット損害保険株式会社、プロテクト（アメリカ）、TAL（オーストラリア）、パートナーズ・ライフ（ニュージーランド）、第一生命ベトナム（ベトナム）、第一生命カンボジア（カンボジア）、第一生命ミャンマー（ミャンマー）

～ 令和6年能登半島地震で私たちができること ～ 金沢支社

■ 支援物資の供給

令和6年能登半島地震を受け、金沢支社では親密企業からトラックを借り、支社災害用物資である水や毛布、ドライシャンプー、ウェットティッシュ等の救援物資を金沢市へお届けしました。物資が不足している中、金沢市経由で被災地域の方々へ支援を実施しました。

■ 炊き出しボランティア（動橋・加賀・七尾営業オフィス）

1月中旬以降、動橋・加賀・七尾の営業オフィスの社員たちが継続的なボランティアを行い、旅館やホテルに2次避難されている住民や、避難所へ行けない自宅避難者の方々へ炊き出し等を実施してきました。

皆さんから「あら、第一生命さんやん。ありがとう。」「久しぶりに家庭の味を口にできてほっとした。」等の言葉をかけていただき、私たちも元気をいただきました。また、少しでも楽しいひとときを過ごしていただきたいとの思いから、大学生によるダンスや落語家の方を招いてのイベントも開催しました。5月に行った炊き出しでは避難者がだんだん少なくなっており、生活再建が少しずつ進んできていると感じました。これからも復興に向けて地域のお役に立てるよう活動を続けていきます。



社員の消費者志向意識の醸成

社員一人ひとりが「生命保険本来の役割を果たすという使命感」をもち、消費者の立場に立ったサービスを提供できるよう、消費者志向人財の育成に向け、全社共通の研修、消費者関連資格の取得推進等を行っています。

「保険の原点を考える日」・「CX向上を考える日」の実施

生命保険が果たす役割の重要性や「一生涯のパートナー」としての使命を全社員で共有するため、2012年より毎年3月に「保険の原点を考える日」を実施し、お客さまからいただいた感謝の声等を共有しています。

また、支社・営業オフィスにて毎月「CX向上を考える日」を実施することで、使命感やお客さまに寄り添う気持ちと行動の共有を図り、お客さま本位の行動の推進に向けた教育を実施しています。

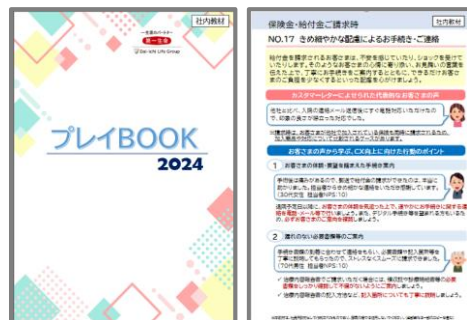
お客さまの声をよりよいサービスへ ～感動エピソードBOOK2023・プレイBOOK～

2014年度より、お客さまの信頼につながる行動について、一人ひとりが当事者意識をもって考え、実践しようとする取組みを「“With You” マインド～お客さまに寄り添う気持ち（行動の源）～」として推進しています。全国の生涯設計デザイナー®がお客さまからいただいた「感謝の声」の事例をまとめた「“With You” マインド 感動エピソードBOOK」を活用し、日々の活動を振り返り、お客さまの信頼につながる行動について自分ごと化して考え、実践すべき取組みの共有・浸透を図っています。

また、お客さまからいただく感謝の声や苦情の申出内容を参考に教材「プレイBOOK」を作成し、CX（お客さま体験価値）を高めるための気づきや対応ポイントの共有・教宣を図っています。



お客さまからの「感謝の声」を
1冊に集約した冊子



プレイBOOK

消費生活アドバイザー・お客様対応専門員（CAP）資格取得の推進と活用

社員一人ひとりが消費者の視点に立ち、お客さまのニーズを理解し、寄り添った対応ができるよう、お客様対応専門員（CAP）資格およびその上位資格である消費生活アドバイザーの資格取得を推進しています。

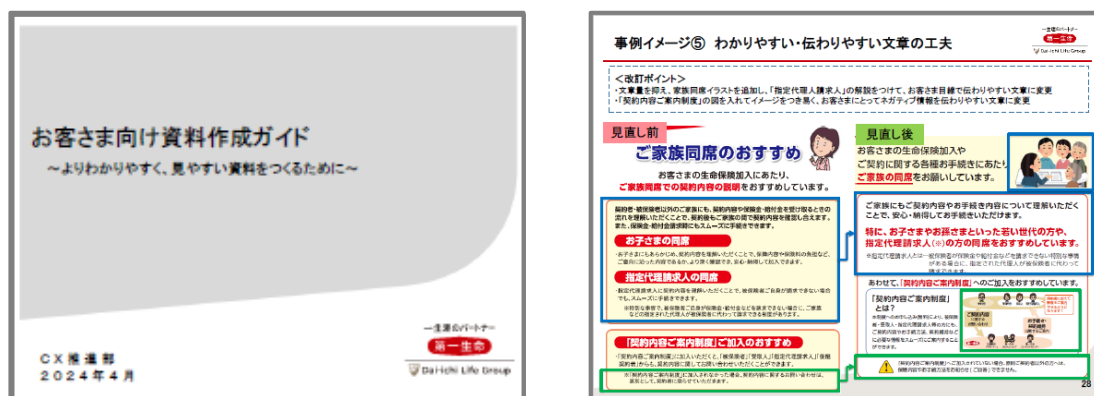
また、2023年からは、「社内消費生活アドバイザー意見付け制度」を開始しました。お客さま向け資料や商品・サービスについて「お客さま・消費者」と「社内」の両方の目線から、お客さまに伝わりやすいか、使いやすいか等建設的な意見付けを行っています。

企業での消費生活アドバイザー登録者数	第3位（540名）
企業・各種団体でのお客様対応専門員（CAP）資格登録者数	第1位（512名）

（2024年4月1日時点、一般財団法人日本産業協会ホームページより）

わかりやすく、見やすい資料に向けて ～お客さま向け資料作成ガイド～

お客さまがご覧になるパンフレット等の資料を作成する際に、考慮・対応することが望ましい基本事項や具体的事例をまとめた「お客さま向け資料作成ガイド」を社員向けに提供しています。本ガイドに則って資料を作成することで、お客さまにとってわかりやすく見やすい資料をご提供できるよう努めています。



お客さま向け資料作成ガイド

働きやすい職場作りに向けて ～経営陣と社員とのコミュニケーション～

当社は年間を通じ様々な形式で経営陣と社員とのコミュニケーションを図っており、経営層が直接社員に経営課題やその背景について語り、社員の声に耳を傾ける場として、「タウンホールミーティング」と「役員と語る」を実施しています。

「タウンホールミーティング」は経営陣と社員が双方向で忌憚のない真摯な対話を行う場として、生涯設計デザイナー[®]を含む全従業員を対象に毎年実施しています。2023年度は会社の現況を共通認識としつつ、経営方針等目指すべき姿の実現に向けて、真に「お客さま第一主義」を体現するために自所属・自身で「何ができるか」を考える等、担当業務に踏み込んだ意見交換を行いました。

また、「役員と語る」は会社をより良くしていくために、組織を超えて、役員を含め社員同士がそれぞれの思いや考えを本音で語り合うことを目的として毎年実施しています。特定のテーマに基づき、担当役員と社員が10人前後の少人数で意見交換を行う場を主としつつ、100人前後の大人数の社員で役員の思いや考えを聞き、Teamsチャット等を活用して対話する形式でも運営しています。2023年度は新たに「社長と語る」も開催しました。こうした経営陣と社員のダイレクトな対話を通じて、社内コミュニケーションを活性化し、一体感ある活気あふれる組織づくりに努めています。



一生涯のパートナー

第一生命



Dai-ichi Life Group

- この資料は2024年8月時点のサービスの概要を説明したものであり、契約にかかるすべての事項を記載したものではありません。検討にあたっては「保障設計書（契約概要）」等所定の資料を必ずお読みください。また、契約の際には「重要事項説明書（注意喚起情報）」「ご契約のしおり」「約款」を必ずお読みください。
- 提携企業のサービスについては、第一生命が紹介や取次ぎ等をするものです。利用に際して生じた損害については、第一生命は責任を負いかねます。
- サービスは2024年8月時点の内容であり、予告なく変更・終了することがあります。
- P14、16の写真はイメージです。

第一生命保険株式会社

〒100-8411

東京都千代田区有楽町1-13-1

電話（03）3216-1211（大代表）

<https://www.dai-ichi-life.co.jp/>



CX推【登】17552-03 2024年8月版
(登)C24P0165 (2024.7.31)