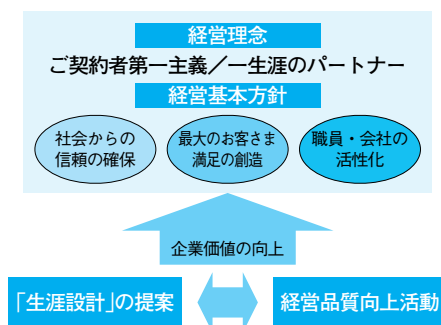


後も、この活動を原動力に総合的な企業価値の向上を図ることで、経営基本方針の志向する方向に一歩ずつ近づいていくことを目指してきた。

「経営品質向上活動」は、ステークホルダーにとって良い価値を生み続けるための継続的な経営革新を本質とするものであり、私たちが目指すCSR経営そのものである。具体的には、日本経営品質賞のアセスメント基準に沿って事業全般についての報告書（「経営品質報告書」）を一九九六年から毎年作成し、これに基づいて全社のセルフアセスメントを継続的に実施しており、これをあらゆる取り組み、戦略・戦術を考えるうえでの出発点としている。

ただし、これまではこのセルフアセスメントを基軸とする「経営品質向上活動」を経営層のためのマネジメントツールとして活用してきたため、ステークホルダーに対するアカウントビリティやステークホルダーの期待を広く吸収し、経営に反映させるといふ点では必ずしも十分ではなかった。今後は、「経営品質報告書」も「CSRレポート」（二〇〇五年十二月に初版発行）に衣替えし、ステ

第一生命におけるCSR経営の構図



ークホルダーに対する有言実行型の「経営品質向上活動」に変えていくことによつて、社内各所管部署の緊張感を高めるとともに、これまでの取り組みのレベルアップとスピードアップを図っていききたいと考えている。

ステークホルダーの声に真剣に耳を傾けることからCSR経営がスタートする

第一生命のCSR経営では、ステークホルダーの声に真剣に耳を傾けることが最も重要であると考えている。特に、お客さまの声をいかに経営に反映させるか、職員の声を活かしていかに経営の質を高

めるかという点は、「経営品質向上活動」の最も重要な課題として、長年かけて仕組みの構築と充実に取り組んでいる。

「お客さまの声」に対しては、一九九二年に「第一のエコシステム」を構築し、課題の洗い出し、解決策の実施、経営レベルのレビュー、お客さまへのフィードバックなどの各要素をPDCAサイクルとして年々充実させ、「最大のお客さま満足の創造」に向けて、事務精度の向上、コンサルティング・アフターサービスのさらなるレベルアップに日々努力を重ねている。

また、「職員の声」に関しては、「ネットワーク社長室」（社長のホームページ）、「役員と語る」（役員と職員との車座会議）などの具体的な仕組みを構築し、経営層と職員との直接かつ双方方向のコミュニケーションによる価値観の共有化に注力している。

これらの取り組みは、まさにステークホルダー・コミュニケーションの出発点である。今後は、「さらなるコミュニケーションの輪」をCSR経営の中心課題として位置づけ、その広がりや充実に取り組んでいきたい。

経営基本方針の実現を目指し 社会における存在意義を高める

第一生命保険CSR推進委員会事務局長

長岡 功

ながおか いさお



第一生命のCSRの原点は 生命保険の社会的役割

第一生命の本業は、あくまでも生命保険事業である。したがって、第一生命におけるCSRは生命保険の社会的な役割を抜きに論じることができない。これが、第一生命におけるCSRの出発点となっている。

第一生命は、一九〇二年に日本で最初の相互会社として創業し、「わが社の主人公は保険契約者である」という「ご契約者第一主義」を経営理念として掲げ、創業以来一貫して契約者一人一人が会社の構成員となる相互会社として運営してきた。ここには、「生命保険は相互扶助の仕組みで成り立つ」という基本的な考え方があり、「二人は万人のために、万人は一人のために」という相互扶助の仕組みによって、負担を最小限に抑えなが

ら、遺族の生活資金や老後の備え、介護・病氣・ケガなどに対する保障を準備することが可能となる。ここにこそ生命保険の本質的な役割があるという考え方である。この生命保険の役割を通じて社会の持続可能性に寄与することが第一生命のCSRの原点であるという共通の価値観を全社で大切に行っている。

また、創業以来経営理念として掲げてきた「ご契約者第一主義」を一九九二年の創業九〇周年を機に、よりわかりやすくイメージするために「生涯のパートナー」というメッセージで表現するとともに、「二生涯のパートナー」となるために職員・会社が目指すべき方向を以下の三点にまとめ、経営基本方針として新たに制定した。

① 社会からの信頼の確保(社会からの高い信頼を確保し、社会の発展に貢献する)

② 最大のお客さま満足の創造(お客さまの最大の満足を創るために、商品、サービス、会社の体制を最高水準に維持する)

③ 職員・会社の活性化(職員の個性と能力を思う存分発揮できる会社をつくる)
この三つの方向性は、創立一〇〇周年社長宣言においても改めて確認され、「ご契約者第一主義」とともに、第一生命のCSR経営が目指すべき道標となっている。

CSRの実践として有言実行型の 「経営品質向上活動」を目指す

一九九五年に社会経済生産性本部などにより日本経営品質賞が創設されたのを機に、第一生命では、経営における精神的なバックボーンとして、「経営品質向上活動」を日常の業務運営の中に取り入れてきた。二〇〇一年に同賞を受賞した