

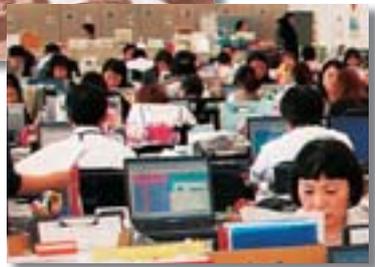
日本生命は、おかげさまで創業120周年を迎えました。

# ニッセイ CSRレポート ダイジェスト 2009

未来へつながるあゆみ。



日本生命保険相互会社



# トップメッセージ

平成21年7月、当社は創業120周年を迎えました。これもひとえに、私どもを支えてくださる多くのお客様のおかげであり、心より御礼申し上げます。

この120年の歴史を振り返りますと、当社はまさにお客様、そして地域社会とともに成長してきました。創業時より、「共存共栄」「相互扶助」という生命保険事業の精神に基づく経営を掲げてまいりましたが、これらの精神は現在のCSR(企業の社会的責任)の考え方にも通じるものです。

当社のCSRは、以下の取組を大きな軸としています。

## 生命保険事業を全うする

福利厚生インフラである生命保険事業の役割をしっかりと果たすこと、それが当社にとって最大の社会的責任であると考えています。とりわけ、核家族化や少子高齢化といった社会構造の変化に伴い、人々の生活基盤の安定化に対して果たすべき保険会社の役割は、今後、益々重要になってくると考えています。

当社は、長期にわたる保障責任を果たしていくための経営基盤の強化を進めるとともに、保険金等を確実にお支払いするための仕組づくりに努めています。

なお、当社は相互会社という会社形態をとっていますが、長期的な視点に立って経営を進めていくこと、そして、お客様の声やご要望を、経営に直接反映させることを通じて、相互会社の良さを発揮できると考えています。

## 法令等の遵守を徹底する

法令にとどまらず、あらゆる社会規範を遵守し、高い倫理観をもってお客様や社会からのご要請・ご期待にお応えする誠実な経営に努めています。役員・職員への意識浸透のために、私は常に「よき企業人である前に、よき社会人であれ」と訴えかけています。

## 環境取組や社会貢献活動を推進する

当社は、全国津々浦々で事業展開をするなかで、地域社会と共生しながら、社会課題となっている地球環境保護や、社会貢献活動にも取り組んでいます。とりわけ今年度は、生命保険事業を営む当社ならではの取組として、全国の小中学生を対象とした保険教育を展開しています。加えて、全都道府県で働く6万6千名の人的ネットワークを活かし、地域社会に密着した社会貢献活動にも積極的に取り組んでいます。

こうした取組を通じて、いつの時代においても「お客様に信頼され選ばれる会社」であり続けるために、全社一丸となってCSR経営を推進してまいります。

平成21年11月

代表取締役社長

岡本 圀衛



## ニッセイCSRレポートダイジェストについて(編集方針)

このCSRレポートダイジェストは、当社のCSRへの取組のうち、平成20年度から平成21年度上期に、特に重点をおいた取組をとり上げて編集したものです。また、創業以来120年にわたる取組をコラムで紹介しています。

当社の幅広いCSRへの取組の状況については、ウェブサイトをご覧ください。

### 目次

トップメッセージ	1
編集方針	2
ニッセイCSRウェブサイト サイトマップ	3
<b>お客様への保障責任を着実に果たすために</b>	
商品・サービスの開発を通じた保障責任の全う	4
コラム 「生命保険の役割を果たしきるために」(日本生命120年の歴史から)	7
お客様ニーズにお応えするためのサービス体制の充実	8
コラム 「いつもお客様とともにあるために」(日本生命120年の歴史から)	11
<b>お客様の視点に立った経営を推進するために</b>	
お客様の声を経営にいかす	12
長期性・公共性に配慮した資産運用	14
コラム 「お預かりした保険料を大切に、活かしていくために」(日本生命120年の歴史から)	15
職員がイキイキと働ける職場環境づくり	16
<b>地域・社会に貢献するために</b>	
子どもたちへの保険教育	18
コラム 「保障の大切さをお客様へお伝えするために」(日本生命120年の歴史から)	21
財団やボランティアによる社会貢献活動	22
地球環境保護への取組	24
コラム 「社会とともにあるために」(日本生命120年の歴史から)	25



「ニッセイCSRレポートダイジェスト2008」や「ニッセイの社会公共活動」は当社ホームページにてご覧いただけます。

ニッセイCSRウェブサイトには、以下の情報を掲載しています。

日本生命 CSR	検索
----------	----

クリック

### ニッセイCSRウェブサイト サイトマップ

	CSRレポートダイジェスト	
	トップメッセージ	
経営 基盤	ガバナンス	コーポレートガバナンス体制 相互会社運営 情報開示
	コンプライアンス/ リスクマネジメント	コンプライアンスの推進 リスク管理の徹底 個人情報の保護
経済	経済性報告	諸指標から見た経営の健全性 格付会社からの評価
環境	環境保護のために	方針・体制 本業に付随した環境取組 事業活動における省エネ・省資源の取組 社会貢献活動として行う環境取組 環境関連諸指標
社会	お客様のために	商品・サービスの開発と提供 保険金・給付金等をお支払いする事務・システム体制 お客様ニーズにお応えするためのサービス体制 お客様の声を経営にいかす取組
	代理店とともに	代理店ネットワークの拡大 金融機関による生命保険の窓口販売
	従業員について	教育研修 働きやすい職場環境づくり 同和・人権問題への対応 労働安全衛生
	地域・社会とともに	社会性・公共性をふまえた資産運用 子どもたちへの保険教育 社会貢献活動



## お客様への保障責任を着実に果たすために

### 商品・サービスの開発を通じた保障責任の全う

当社は、生命保険事業に期待される役割をしっかりと担っていくこと、すなわちお客様への保障責任を着実に果たすことが最大の社会的責任であると考えています。

そのためには、長期的な視点に立った経営基盤の強化が必要であり、ご契約者への配当とのバランスを取りながら、自己資本の充実を進めることが重要です。

また、お客様に確実に保険金・給付金等をお支払いするためには、ご契約後のサービスの充実や商品・手続きをさらにわかりやすくすることが重要であると考え、取組を進めています。

### アフターサービスの充実を目指して

平成19年8月より、約5万名の営業職員が全国のお客様を訪問し、ご契約の状況や保険金の支払事由等をあらためて詳しくご説明させていただく「ご契約内容確認活動」を開始しました。

この活動は、保険金・給付金等の支払問題の再発防止の観点から始まりましたが、お客様からは、「自分の契約についての理解が深まった」との声を多く頂戴しました。

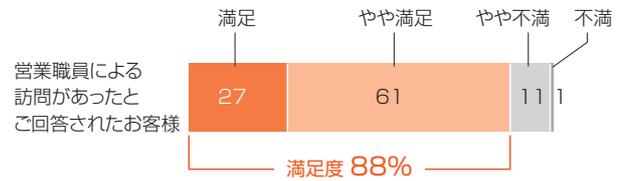
当社は、こうしたご意見をふまえ、お一人おひとりにより良いサービスを提供するために、お客様と直接お話しさせていただく機会として、精力的にこの活動を続けています。

### 3年目を迎えた「ご契約内容確認活動」

生命保険は、ご契約者のご家族の将来設計にも密接に関連してくる商品です。3年目を迎えた平成21年度の「ご契約内容確認活動」は、ご契約者のみならず、ご家族の方々も含めた総合的なコンサルティング・サービスのご提供を目指しています。

なお、平成20年度に実施したお客様満足度調査では、ご訪問したお客様の満足度は88%と、高い評価を頂戴しています。当社は、お客様満足度のより一層の向上を目指して、今後とも、フェイス・トゥ・フェイスによるアフターサービスやコンサルティング活動を継続してまいります。

### お客様満足度調査結果(平成20年度)



### お客様の声

子どもたちの成長を共に喜び合い  
私たち家族をいつも見守ってくれる

杉山デンタルクリニック  
杉山様ご夫妻



山田のりこさんとは、もう25年のお付き合い。「いつか将来、お役に立つときがあれば」と言われて、お会いしたのがきっかけです。以来、3人の子どもの成長にあわせて、いろいろと相談にのってもらっているうちに、自然と、私たち家族の身近な存在になりました。

私は、「モノを買うときは、この方から買いたい」とそう思える信頼関係があるかどうか、最後の決め手と思っています。ニッセイは大勢の方が全国で働いていますが、どの方であっても山田さんのように親身に対応してくれる、会社全体がそうなってくれればと思っています。

### 職員の声



「アフターサービスの山田さん」  
そう言ってもらえることが私の誇り  
新宿支社 新宿西営業部  
山田 のりこ

「ご契約後のサービスが何よりも大切」、これを私のモットーに、日々、お客様をご訪問しています。何十年にもわたってお付き合いいただいているお客様の人生は、私の人生そのもの。何でもご相談いただけるような信頼関係を築くことは、ものすごいエネルギーと時間がかかりますが、壊れるときは一瞬です。

常に、最大限の注意を払って、「お客様が、今、必要としていることは何なのか」を一番に考えて行動しています。



## お客様の声から生まれた新商品

お客様からの声をもとに、「シンプルで」「わかりやすく」「充実した保障」を基本コンセプトとして、平成20年10月に「みらいサポート」を開発しました。多岐にわたる特約を1つにまとめるとともに、手術保障も公的医療保険制度とリンクさせ、1,000種類以上の手術を幅広く保障しています。

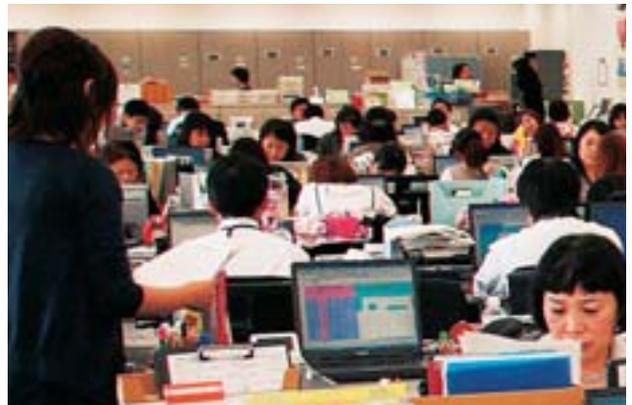
また、保険離れが進む若年層からの「保険料が高くて入りにくい」という声を受けて、平成21年4月に、保険料が低廉な医療単品「マイメディカル」を開発しました。



## お客様サービスの飛躍的向上を目指して

お客様からのサービスレベル向上へのご期待にお応えするため、これまで業務ごとに独立していた8つの所属を統合し、契約のお引受け、保険金・給付金等のお支払い、コールセンター等の運営を1つの本部として一元化することで、円滑かつ万全なサービスをご提供できる体制を整えました。

今後とも、ご契約内容の変更や保険金・給付金の請求といった各種手続きの簡素化・ペーパーレス化を推進するなかで、お客様の利便性の向上や環境への配慮に向けた取組を推進してまいります。



支払サービス部の事務風景

## 有識者の声



**よりわかりやすい商品と、より肌理細やかな説明を**

水戸市消費生活センター  
センター長

田山 知賀子様

(平成21年1月茨城のニッセイ懇話会にご出席)

「保険はわかりにくい」という相談が、特に高齢者から多く寄せられています。

企業側はきっちりと説明したつもりでも、消費者側が十分理解できていない、このギャップは、高齢化が進むにつれて、より広がっていくのでは、と懸念しています。

「わかりやすい商品であること」「相手の立場・理解度に応じて、説明を工夫すること」、この2つのことに、徹底して取り組んでほしいと思います。

## 職員の声



**1枚の書類は一人のお客様  
その重みを胸に**

支払サービス部  
給付金グループ 業務主任  
金森 由起

全国から届く給付請求は1日約3,000件、そのうち、私は約100件を決裁しています。「みらいサポート」はわかりやすい商品なので、支払査定事務がスムーズに行えるようになりました。できるだけ早く手続きが完了することを目標に、全員が一丸となって取り組んでいます。

また、給付金の支払事由に関するお客様からのお問い合わせに対しても、よりの確かかつスムーズに対応できるようになりました。

## コラム 日本生命120年の歴史から

### 生命保険の役割を果たしきるために

当社は、創業以来、いかなる環境下でも、お客様にお約束した保険金等をお支払いするという最大の使命を果たすことを第一に考えてきました。

今日に至るまで、大災害、戦争、経済危機など、数々の困難がありましたが、常に堅実な経営の上に、誠実なお支払いの姿勢をもって、保障責任の全うに努めてきました。



当社が開業時に作成した保険料表(明治22年)

当時、日本の生命保険会社は諸外国の死亡統計による保険料を適用していた。当社は、日本独自の統計数値を用いるとともに、経営を危うくすることのないよう、安全を見込んだ保険料率とした。そして、利益が生じたときには契約者に還元する「契約者配当」の実施を公約した。



決算事務風景(明治20年代後半)

第1回大決算で実際に契約者配当を行い、お客様との約束を果たした。配当の実施は、生命保険が加入者の相互扶助に基くという理念の表れであった。なお、当時は8年毎の大決算時に配当を行っていた。



関東大震災時、保険金の支払開始を伝える広告

保険金も支払猶予の対象とされたが、生命保険業界は保険金を支払うこととした。有事における迅速・確実なお支払いこそ、生命保険の使命との考えであった。



提供：神戸大学付属図書館

提供：藤原書店  
〔日本を襲ったスペイン・インフルエンザ〕

大正期のスペイン風邪の猛威を伝える内務省衛生局のポスターと新聞記事  
世界中に蔓延したインフルエンザ「スペイン風邪」により、日本では39万人が死亡した。当社でも、保険金支払は大きく増加したが、堅実な保険料設定を行っていたこともあり、大きな損失を出すこともなく、すべてのお支払いを実施した。



貯蓄奨励カード(昭和13年)

戦費確保のための貯蓄勸奨運動もあって、生命保険の販売は好調だったが、戦争が本格化すると保険金支払も増加した。約款上、戦争死亡は保険金削減の対象となっていたが、当社は、全額のお支払いを行った。

## お客様ニーズにお応えするためのサービス体制の充実

生命保険は長期にわたるご契約であり、契約期間を通じてご満足いただけるアフターサービスは極めて重要です。一方で、お客様のライフスタイルの多様化等を背景に、様々な形でのサービスの提供が求められてきています。こうしたご要望にお応えできる体制の充実にも積極的に取り組んでいます。

### ライフプラザの拡充

お客様が気軽に来店できるライフプラザを、全都道府県87カ所に展開しています。このことにより、お客様の約7割が、ご自宅から1時間以内でご来店いただくことが可能となっています。店内では、各種ご相談に加え、年金・税務等の無料セミナーを開催するなど、地域に根ざしたお客様サービスを目指しています。



上：ライフプラザ丸の内  
右：セミナー風景



### コールセンターの品質向上

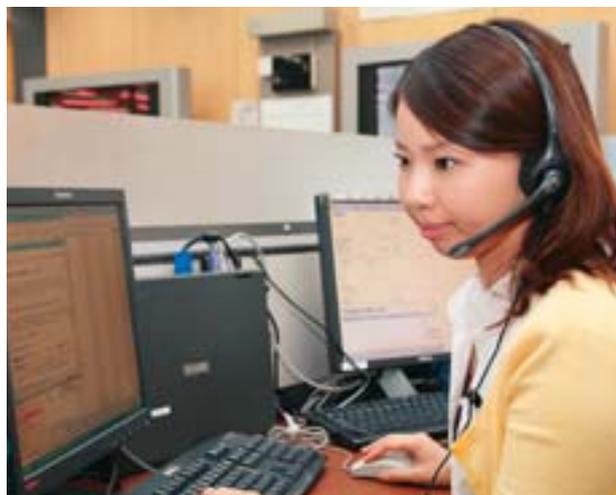
「電話で手早く手続きしたり、問い合わせを済ませたい」等のご要望にお応えするため、コールセンターの充実にも取り組んでいます。

コールセンターに寄せられる全国各地からのお申し出は、年間約140万件で、そのうち、約7割はセンター内で対応を完結しています。一方、ご訪問が必要となるお申し出については、担当者に直ちに訪問の指示を出す等、営業職員チャンネルと連動した取組も進めています。



東京コールセンター

また、経済や金融市場の知識が必要となる確定拠出年金においては、専門のコールセンターを設置し、運用商品についての幅広いご質問にもお答えできる体制を整えています。平成21年7月、こうしたサポートサービスがHDI（ヘルプデスク協会）から高く評価され、最高位の三つ星を取得しました。



確定拠出年金コールセンター

## 営業職員の土曜日活動

核家族化の進展や共働き家庭の増加等、ライフスタイルの多様化に伴い、休日の訪問・電話をご希望されるお客様が増えてきています。このようなニーズにお応えするため、平成21年10月より、土曜日活動を全国的に展開しています。



## 法人インターネットサービスの開始

「法人契約についてもインターネットで契約内容を確認したり、手続きしたりできるようにしてほしい」というご要望をふまえて、平成21年4月より、個人のお客様に加え、法人のお客様向けのサービスを開始しました。これにより、インターネット上で契約内容の確認や経理処理情報の確認等が可能となっています。



ニッセイ法人インターネットサービスの画面(平成21年10月現在)  
<http://www.nissay.co.jp/okofficial/houjin/web/index.html>

## 職員の声



**お客様のご都合に合わせて  
土曜日はフル活動**

町田支社  
町田みらい営業部  
吉田 優美子

私の営業部では、平成21年3月から、土曜日活動を先行実施しています。これまでなかなかお会いする機会を持てなかったお客様からも、「土曜日なら良いですよ」と仰っていただけるなど、ニーズは当初思っていた以上でした。

ご家族と一緒に説明を聞きたいとのご希望も多くて、土曜日活動はお客様からも好評です。

## お客様の声



**保険の相談は妻と一緒に  
株式会社ミナミ  
代表取締役  
前田 光利様**

平日は夜遅くまで忙しく、じっくりと話を聞く時間はありません。保険のことは、静かな所で落ち着いて話を聞きたいので、土曜日の訪問を希望します。

保険は家族全員の将来にも関係することですが、土曜日であれば妻も同席できますので、家計を担っている妻の意見もふまえながら、家族にとって最適な保険と一緒に検討しています。

## 職域マーケットへのサービスの充実

企業のセキュリティ強化が進むに伴い、営業職員がお客様の勤務先におうかがいすることが難しくなっています。一方で、「職場に来てもらった方が助かる」といったご要望もふまえ、様々な取組を行っています。

具体的には、お許しいただける場所や時間の範囲で、職場で働くお客様への個別コンサルティングやアフターサービスを積極的に行っています。



企業の食堂でのご説明風景

### 総代の声



#### ワーキングマザーにとって 昼休みは貴重な相談タイム

日本ペイント株式会社  
リーダー  
岩越 あや子様

保育園児を育てながらフルタイムで勤務しているので、土日は家事で手一杯。保険のことは、週2回、会社の食堂に来る営業職員の方に頼っています。短い時間ですが効率的にお話ができますし、やはり顔を見ながら相談するほうが安心感があります。総代会でも発言しましたが、こうした取組は継続していただきたいです。できる限り同じ方に、来てほしいと思っています。

総代会制度について

<http://www.nissay.co.jp/okofficial/kaisya/sougo/index.html>

また、新入社員向けの保険説明会や、税務相談セミナーを開催する等、企業で働くお客様へのサービスの充実を目指しています。



新入社員向けの  
保険説明会



### お客様の声



#### 守秘義務遵守との 折り合いをつけながら

株式会社中国銀行  
常務取締役  
永原 正大様

時代の要請に応える形で、金融機関としてセキュリティには細心の注意を払うようにしています。部外者の完全立入禁止を検討したこともありますが、行員が気軽に保険相談ができる環境も必要と考えて、昼休みの食堂に限定して活動を許可しています。

こまめに訪問してくれる秋山さんには、行員も気軽に相談をもちかけていて、信頼のおける存在です。

### 職員の声



#### 忙しく働くお客様の いつも身近な存在に

岡山支社  
岡山法人市場内設課  
秋山 麻子様

時間や場所が限られた活動ですが、ご訪問をかかさず、「簡潔・的確なサービス」を常に心がけています。お会いした方のお名前と顔を一致させることから始まり、毎日、「こんにちは」と挨拶を交わすことでお客様との距離が近づき、自然とご自身やご家族の話題につながります。多くのお客様に支えていただきながら、日々、活動を続けています。

## コラム 日本生命120年の歴史から

### いつもお客様とともにあるために

生命保険は、万が一のときの保障をお約束し安心を提供します。お客様にご満足いただくために、生命保険会社は、ご加入時はもちろん、お支払いや契約満了にいたるまで、常にお客様とともにある、ということが大切だと考えてきました。

生命保険が次第に普及し、広くその機能発揮が求められるにつれ、当社はこの思いを強くしてきました。そして、お客様との双方向のコミュニケーションを深めるため、営業職員を中心とした「フェイス・トゥ・フェイス」のサービスを進化させてきました。



昭和初期のご加入手続きの様子

当社は、創業時は代理店をメインチャネルとしていたが、大正期からは次第に専門スキルを持った営業職員(募集社員)が中心となっていった。



昭和30年頃の訪問活動の様子

戦後、会社員の増加で保険料の月払が増えたことを背景に、昭和29年、一人ひとりの営業職員がそれぞれ一定地域を受け持ち、新契約募集、保険料集金等の諸手続きすべてを行う体制とした。現在の営業職員活動の原型となっている。



昭和40年代の営業職員イメージ(当時のテレビCMより)

いつもお客様のそばでお役に立てるように努める、そうした営業職員の活動が定着していった。全国各地の営業職員によるお客様訪問の様子を表したCMシリーズは昭和44年から18年間にわたって放映された。



昭和60年代の職域活動イメージ(当時のテレビCMより)

共働きによる昼間の不在宅増加、口座振替導入による集金活動の減少もあり、お客様の職場での営業・サービス活動も重要となった。



## お客様の視点に立った経営を推進するために

### お客様の声を経営にいかす

当社は、ご契約者を含め、あらゆるステークホルダーからの声を真摯に受けとめ、「すべてはお客様のために」という考えのもと、頂戴したご意見・ご要望等を積極的に経営に反映させるよう努めています。

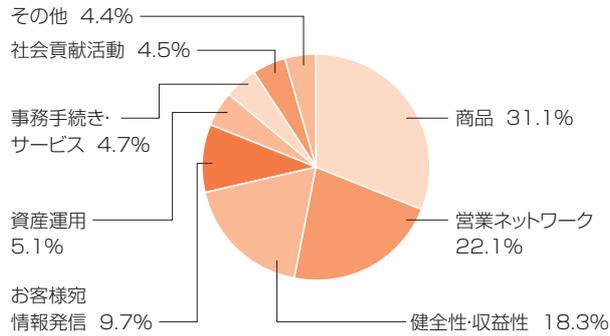
また、経営の透明性を確保するために、お客様から寄せられた苦情の件数や、お客様の声をもとに改善した主な取組を、ホームページ等で随時公表しています。

#### 「ニッセイ懇話会」

「ニッセイ懇話会」は、広く全国各地のご契約者に、当社の事業活動を説明し、経営全般や商品・サービス等に関するご意見・ご要望を、当社役員が直接おうかがいする場として、昭和50年以来、毎年開催しています。

平成20年度は、全都道府県114会場で開催し、総代114名・ご契約者2,498名にご出席いただき、5,181件のご意見・ご要望を頂戴しました。おうかがいしたご意見・ご要望は、社内各部署で検討し、経営に反映するように努めています。また、主なご意見・ご要望とその対応は、総代会に報告しています。

ご意見・ご要望の内訳(平成20年度)



ニッセイ懇話会における主なご意見・ご要望と当社の対応

領域	ご意見・ご要望	当社の対応
商品	<ul style="list-style-type: none"> <li>●わかりやすく、手頃な商品を販売してほしい</li> <li>●若者向けの商品を開発してほしい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「みらいサポート」「マイメディカル」の開発</li> </ul>
営業ネットワーク	<ul style="list-style-type: none"> <li>●保険契約後のアフターフォローもしっかりと行ってほしい</li> <li>●窓口や電話等での問い合わせや手続きについて、利便性を高めてほしい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ご契約内容確認活動の継続</li> <li>●ライフプラザの拡充</li> <li>●コールセンター、インターネット手続きの充実</li> </ul>
資産運用	<ul style="list-style-type: none"> <li>●米国発の金融危機のなか、安心・安全・健全な資産運用をお願いしたい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●長期性・公共性に配慮した資産運用</li> </ul>
事務・サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>●事務手続きが、もっと簡単・迅速にならないか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●支払事務態勢の整備</li> </ul>
社会貢献活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>●若い人にも保険をわかりやすく伝えてほしい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●子どもたちへの保険教育</li> </ul>
人材活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ニッセイは女性職員が多いが、長く働けるよう環境整備に力を入れてほしい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●女性活躍支援の推進</li> </ul>

※「当社の対応」は当冊子のなかでご紹介しています

お客様の声



ニッセイの役員と直接対話ができる貴重な機会

有限会社光洋タクシー  
代表取締役社長  
福田 光敏様  
(平成21年1月青森のニッセイ懇話会にご出席)

ニッセイ懇話会に参加された方全員が、様々な立場から自由に発言されるので、それを聞くだけでも大変勉強になっています。私も、「少子高齢化社会が進むなかで、時代の流れに合った保険を、タイムリーに開発してほしい」と提言しました。

今回、開発された「みらいサポート」の説明を聞いて、自分も含めて契約者の意見が、経営に反映されていることを実感しました。

有識者の声



消費者の視点に立ったより一層の取組を

青森県消費生活センター  
センター長  
大坂 広幸様  
(平成21年1月青森のニッセイ懇話会にご出席)

平成20年に青森県消費生活センターに寄せられた生命保険に関する苦情・相談は約120件。うち、「説明不足」に起因するものが3割強を占めており、企業が契約者の視点に立って、十分な説明責任を果たすことが非常に重要になっています。役員が直接、契約者の声を聴く取組はとて意義のあることです。また、こうした声をいかに企業活動の中で具現化していくかが大切であり、そのことに真摯に取り組んでほしいと思います。

金融・経済環境が不透明さを増すなか、多くのお客様から、「安心して任せていただけるような資産運用を期待したい」といった声をいただいています。

こうしたご要望をふまえ、当社は、安全性・健全性はもとより、近年では、環境にも配慮した取組を展開しています。

### 融資金利優遇制度・ SRI(社会的責任投資)の推進

環境や社会、子育て支援等に配慮した取組を行っている企業や個人のお客様を資金面で支援するために、金利を優遇した融資やSRIファンドへの投資を行っています。

#### 融資金利優遇制度

##### 企業向け

- 環境配慮企業（平成19年10月～）
- 子育て支援企業（平成20年10月～）

##### 個人向け

- 省エネ・耐震住宅（平成19年10月～）
- 太陽光発電システム設置住宅（平成20年9月～）
- 長期優良住宅（平成21年6月～）

#### SRIファンド ※ニッセイアセットマネジメント(株)が設定

- ニッセイ健康応援ファンド
- ニッセイ環境応援ファンド など

### 環境や地域社会に配慮した不動産投資

生命保険の長期の資金特性をいかし、全国各地に幅広い不動産投資を実施することで、地域の発展に寄与しています。不動産投資にあたっては、景観の美化や周辺との調和にも配慮するとともに、建物からのCO<sub>2</sub>排出量の削減等、環境保護にも留意しています。



四日市ビル：空気調和・衛生工学会特別賞「十年賞」受賞(平成18年)

#### テナント様の声



##### ビルオーナーと一体となって推進する環境取組

日立製作所  
本社総務部 部長代理  
宮口 雅夫様

当社は、オフィスにおける省エネ取組を積極的に推進しています。ビルオーナーであるニッセイの協力を得て、昼休みや夜の一斉消灯システムを導入したり、共用部分の蛍光灯の本数を減らしたりするなど工夫しています。私たちがより一層CO<sub>2</sub>の削減に貢献できるよう、ニッセイには引き続き環境に配慮したビルづくりを進めていってほしいと思います。

#### 職員の声



##### 運用のノウハウを活かしたCSRの推進

財務企画部  
財務企画課長  
高田 保豊

当社が本業として取り組めるCSRを資産運用部門が率先して行いたい、という強い思いをもって、株式、融資、不動産等、部門横断でアイデアを出し合い、できるものから形にしています。

例えば、環境配慮型融資制度の導入は生保初の試みです。元々、当社の企業融資は、お客様の発展に幅広くお役に立つことを目的としてきましたので、そうしたスタンスにもマッチした取組であると思っています。

#### 職員の声



##### 建物のリニューアル等を通じたCO<sub>2</sub>削減

不動産部  
不動産企画課長  
岩本 宏彦

建物は、築後20年を超えると、設備機器も含めた大規模な改修工事が必要になります。こうした機会を捉えて、環境に配慮したリニューアルにより、平成24年度までに、対象ビルのCO<sub>2</sub>排出量を15%削減することを目指しています。例えば、空調区画を細分化するだけでもエネルギー効率は向上します。また、テナント様にもご協力いただく中で、夏は空調設定温度を高め設定するなど、ビル運営面でも徹底したCO<sub>2</sub>削減を進めています。

## コラム 日本生命120年の歴史から

### お預かりした保険料を大切に、活かしていくために

当社は、設立当初、「一尺の益を得るよりもむしろ一寸の損を招かず」(創立趣意書)として、経営の堅実性を第一としていました。そして、国債等のリスクの小さい資産を中心にした運用で、経営の基礎を固めていきました。

その後、安全運用を基本としながらも、保障責任の全う、契約者配当の充実のため、収益性を高める努力を続けてきました。さらに、事業の公共性、資金の長期性を活かして日本経済の発展や地域還元を図る、という視点も重要視しています。



創立趣意書(原稿)(明治22年)

堅実な事業を行い、お客様の信頼に応えるという当社の根本精神が記されている。



鉄道など社会基盤整備への貢献

当社は、明治期、電気・ガス・鉄道会社等への投融資を通じ、社会インフラ整備の一翼を担った。当時購入した株式の中には、現在も継続保有しているものがあり、長期的・安定的な収益確保につながっている。(写真：近畿日本鉄道株式会社「50年のあゆみ」より)



日本生命京都三条ビル

大正3年に建築され、昭和58年に鉄筋コンクリート造に生まれ変わったが、外観は、建築当時のものを残した。赤レンガ造に石貼りの洋風建築は地域の景観保全にも一役買っている。平成9年、有形文化財(建造物)に登録された。



日本住宅公団への貸付(新聞広告)

宅地開発事業(阪急日生ニュータウン)

住宅関連融資・住宅建設の実施(昭和30年代～)

昭和30年代に入ると日本住宅公団への融資を通じて、住宅建設資金を供給した。昭和40年代には個人向け住宅ローンも開始、さらに、宅地開発(ニュータウン)事業を展開する等、資金の長期性・公共性を活かして、豊かな国民生活への貢献に努めている。

## 職員がイキイキと働ける職場環境づくり

当社は、多くの女性職員が全国各地で活躍している会社です。そうした職員一人ひとりが輝き、イキイキと仕事をする事で会社も個人も成長し続ける企業であることを目指して、平成20年度、「輝き推進室」を設立しました。各種支援制度の充実やセミナー等を通じて、職員の仕事と家庭の両立や、キャリアアップをサポートしています。

### 輝きフォーラムの開催

全国各地の事業所では、保険事務や来店窓口対応等を中心に、約6,500名の女性内勤職員が活躍しています。平成20年度は、事業所ごとに「輝き推進リーダー」を任命し、「輝きフォーラム」を開催しました。当日は、全国から142名の女性職員が出席し、社外講師の講演や先輩体験談をふまえて、各事業所における女性活躍のあり方などをテーマに、自由闊達な討議を行いました。



輝きフォーラム(平成21年2月)

### 全国で活躍する女性のキャリアアップ支援

全国の事業所における草の根的な活動として、平成20年度から、事業所単位で「輝き塾」を開催しています。「輝き推進リーダー」が主体となって、「私たちのメンターを見つけよう」をテーマに、皆で人を育てる風土づくりを目指した運営を行っています。平成21年9月末までに、全国25箇所、のべ867名が「輝き塾」に参加しました。

#### 参加者の声

- 先輩方の過去の悩みや、それを乗り越えてきた過程などを知って、これからの私の会社生活にとって大きな収穫となりました。(上野支社)
- 相手の話によく耳を傾け、コミュニケーションを深めていけば、身近なところにメンター(相談相手)がいるのだということに気がきました。(秋田支社)



輝き塾  
(上：長崎支社、  
右：福井支社)



#### 職員の声



#### 受けたご恩を 次世代にバトンタッチ

輝き推進室 室長  
山内 千鶴

結婚・育児・介護と仕事をどのように両立していくか、多くの働く女性が、頭を悩ませる問題です。私自身、2人の子供を育てながら、仕事を続けてきました。今の自分があるのは、周囲からの助言や支えがあったおかげと感謝しています。今度は私が、全国で頑張っている女性職員の良きメンター(相談相手)となる番。各地に行き、皆と熱く語りあうのが何よりも楽しみです。

#### 職員の声



#### 支社の未来を担いたい できることから率先垂範

広島支社 業務主任  
山本 しのぶ  
(広島支社 輝き推進リーダー)

「輝きフォーラム」で、社内外で活躍されている先輩方の体験談に感銘を受け、早速、支社の若手メンバーを中心に「輝き塾」を開催しました。若手もベテランも一緒になって、体験・悩みを分かち合うことを通じて、支社の一体感が醸成できました。

こうした取組を通じて、先輩から後輩へ、広島のみならず、全国に伝承していきたくと思っています。

## 仕事と育児・介護の両立を支援

出産や育児、介護等、さまざまなライフイベントの場面においても、安心して仕事を続け、キャリアアップしていくことができる職場環境づくりを目指して、各種支援制度を整備しています。こうした制度を理解し、積極的に活用してもらえるよう、「仕事と育児・介護の両立支援ハンドブック」を含めた7種類の冊子・ツールを作成し、社内ホームページに掲載しています。



また、平成20年度から、「職場復帰支援セミナー」や「キャリアアップセミナー」等を、東京、大宮、名古屋、京都、大阪、神戸、福岡の各地で開催し、子ども連れの職員も含め、のべ915名が参加しました。



職場復帰支援セミナー(平成21年3月・東京)

### 参加者の声

- 知らなかった支援制度やツールの使い方等が理解できて、大変参考になりました。所属の他の職員にも広めていきたいと思えます。(大阪)
- 実際に育児と仕事を両立している先輩の話は大変参考になりました。育児休業中の悩みを分かちあえて良かったです。(大宮)

## ワーク・ライフ・バランスの推進

家族や地域を取り巻く環境の変化に伴い、女性職員のみならず、男性職員にとっても仕事と生活の調和を図りながら、働き続けていく環境づくりが求められています。こうしたことをふまえて、平成20年度から、管理者向けの「ワーク・ライフ・バランス勉強会」を開催し、その意味合いの理解促進とともに、分科会討議を通じた相互研鑽を図っています。平成21年9月末までに、東京、大阪でのべ120名が参加しました。



ワーク・ライフ・バランス勉強会(平成21年1月・東京)

### ご家族の声



#### 仕事も家庭も全力投球 妻のバイタリティに脱帽

井上 博之様

当社職員(本店総合法人第三部  
法人部長 井上純子)のご家族

結婚して、はや17年。娘も中学生です。妻は、職場では管理職、家庭では母として、年中無休の毎日ですので、私もできる限り家事を手伝っています。どんなに多忙でも「お客様の利益」と「家庭の幸せ」を第一に考える、そんな妻を尊敬しています。これからも共に歩んでいきたいと思っています。





## 地域・社会に貢献するために

### 子どもたちへの保険教育

ライフスタイルや社会構造が大きく変化する現代社会において、子どもたちが自分の価値観を磨きながら、たくましく生きる力を養うことは、大きなテーマとなっています。

また、総代会やニッセイ懇話会等において、「若い世代の将来のために、何かできないか」という声もいただいています。当社は、そのような声にお応えする形で、小中学生に、保険の大切さを伝える活動に取り組んでいます。

### 総代の声



子どもたちの将来に  
役立つものをこれからも

主婦  
中嶋 美佳様

子どもが小学生の時、銀行のセミナーに参加し、とても喜んでいました。親としても、学校ではあまり教えてくれないけれども、世のなかで生きていくには大切なことを、子どもの頃から自然に学べるような機会があればと思い、総代会で提言しました。形のない「保険」というものを、子どもたちに視覚で訴えていく「マンガ」は、とても素晴らしい試みです。

保険は大人にとっても難しいものですので、親子が一緒に、わかりやすく学んでいけるような、先進的な取組を続けていただきたいと思います。

## 小学生向けマンガ「保険のひみつ」の制作

保険のしくみや大切さ、保険の普及を通じた社会保障制度の補完という社会的使命を、マンガでわかりやすく説明しています。平成21年6月に、全国の小学校(約23,000校)



と、公立図書館(約3,000館)に無償提供しました。



### 小学校の先生の声

- キャリア教育や職業理解に役立つ。(鹿児島)
- 大人も難しく感じる保険を、わかりやすく説明している。(徳島)
- 図書室に置かれると、すぐに借りる順番が決まり、かなりの人気だった。(北海道)

### 子どもたちの感想

- 保険は見えないところで多くの人を助けていることがよくわかった。(6年生・秋田)
- 保険だけでなく命の大切さがわかり、みんなにも読んでほしい。(4年生・東京)
- 保険を身近に感じることができ、安心して暮らすために必要だと思った。(4年生・新潟)

## 日本生命丸の内ビル探検ツアー

「保険のひみつ」を読んだ当社職員の子どもたちを対象に、夏休みに、「丸の内ビル探検ツアー」を実施しました。全国各地から総勢92名が参加し、様々な仕事を見学・体験しました。

### 子どもたちの声

- お母さんがどんな仕事をしているか知ることができて良かった。(5年生・愛媛)
- 保険のひみつをたくさん探検した。もっと知りたいし、もっと詳しくなりたい。(5年生・東京)
- お母さんの仕事が人の役に立っていることがわかった。これからもお母さんを応援したい。(4年生・埼玉)

### 保護者の声

- 実際に働いている私自身、普段触れることがなかった仕事が体験できて、大変勉強になった。(大阪)
- 子どもたちも親の仕事を理解でき、大変良い体験になったと思う。(千葉)
- 10年ぶりに社会復帰したが、この探検ツアーを通じて、子どもが私の仕事に興味を示し、嬉しく感じている。(東京)



## 小学生向け「夏休み保険セミナー」

全国で展開する来店型店舗ライフプラザにおいて、「夏休み保険セミナー」を実施しました。65カ所で開催されたセミナーには、小学生約540名と保護者約300名が参加し、子どもたちが1日店長となって様々な仕事を体験しました。

### 子どもたちの声

●電話や窓口を実際に体験できた。お客様に何を聞かれるのかわからないのに、対応するのは立派だと思った。(ライフプラザ千葉)

### 保護者の声

●1日店長ということで、子どもも楽しみにしていた。「保険のひみつ」とあわせ、夏休みの自由研究にしようと思う。(ライフプラザ北九州)



## 中学生向け学校教材「わたしの未来設計図」

「キャリア教育」や保険を含む「金融教育」を推進する観点から、ライフプラン全般について学習できる教材を開発し、平成21年6月に、全国の中学校(約11,000校)に対して、「教師用指導の手引き」とあわせて、見本を無償提供しました。このうち約660校から、授業で活用したいとのご要望をいただき、約12万部を提供しました。



## 中学生向けの出張授業と職場体験

平成21年3月に、卒業を控えた東京都大田区立御園中学校3年生を対象に、ライフプランニングをテーマとした「金融教育公開授業」を実施しました。当社は、「リスクに備える保険の役割」について説明を行いました。



また、平成21年9月、同中学校の2年生2名が、当社で4日間の職場体験を行いました。営業職員と一緒にお客様を訪問したり、システム開発を行う職場を見学する等、幅広く保険業務を体験しました。



## 有識者の声



**業界全体で協力しながら  
金融教育のより一層の推進を**  
日本銀行情報サービス局  
金融教育担当統括 企画役  
國光 幸人様

社会構造の変化にとま  
ない、一人ひとりが、将来の  
ライフプランを真剣に考え  
なければいけない時代を迎  
えています。

「一生涯のなかで、『お金』とどう上手く  
つき合っていくべきか」を早い時期から考える機会と  
して、若年層向け金融教育に取り組んでいます。

子どもたちには、「保険は大人の世界のこと、遠い  
将来のこと」と思われがちですが、実は保険は、日々  
の暮らしに組み込まれた身近な存在です。保険のしく  
みを学ぶことにより、相互に助け合うことの大切さに  
気づき、道徳的な心の育成にもつながる、そこが大事  
な出発点だと思います。

私どもも含めた各社・各業界が密に連携を取りなが  
ら、相互に協力していけば、より一層、効果的な金  
融教育が展開できると思いますし、是非、多くの方々  
と一緒に取組を進めていきたいと思っています。



丸の内ビル探検ツアー

## コラム 日本生命120年の歴史から

### 保障の大切さをお客様へお伝えするために

現代では、若い世代への保険教育が求められるほど保険も一般的になっていますが、創業当初は「生命保険」自  
体が認知されておらず、当社は、様々な手法でその効用を広めることに努めました。



「保険かるた」に興じる様子を描いた当社の広告(明治20年代)

「わが命 保険してこそ たしかなれ 世を思うゆえに もの思う身は」「若  
くして 生命保険を怠るな 今日をかぎりの 命ともがな」など保険の効  
用を説く和歌が詠まれている。



「子どもエホン」と「保険漫画」(昭和初期)

子ども向けの絵を広く一般に懸賞募集し入賞作品をまとめた絵本や  
保険を題材にした漫画を描いた絵葉書集を作成する等、生命保険に  
親しみを覚えてもらうための趣向を凝らしていた。



## 財団やボランティアによる社会貢献活動

当社は、創業以来、地域社会と共生しながら社会貢献活動に積極的に取り組んでいます。近年では、子どもの情操教育や環境保護に貢献したいとの思いから、幅広い分野で、公共性・専門性の高い活動を継続的に行っています。

### 児童招待ミュージカル「ニッセイ名作劇場」

子どもたちの豊かな情操を育むことを願い、(財)ニッセイ文化振興財団が主催し、当社が協賛、劇団四季が制作・出演するミュージカル公演「ニッセイ名作劇場」を毎年開催しています。



平成21年度ニッセイ名作劇場「エルコスの祈り」(撮影者：阿部章仁)

小学校6年生を無料招待するこのミュージカル公演は、東京オリンピックが開催された昭和39年にスタートしました。平成20年度までの45年間で4,455回の公演を行い、700万人を超える子どもたちに夢と感動をお届けしました。



ニッセイ名作劇場終演後

### ニッセイ名作劇場感想文集(抜粋)

平成20年度「人間になりたかった猫」を観劇して

- 仲間の大切さと信じることの大切さに気が付くことができました。仲間を信じ、友達ともしっかり仲良くなりたいです。
- この劇は「命の重さ」と「友達の大切さ」も教えてくれました。劇場で何度も歌ってくれた歌の「悲しい時も仲間がいれば、つらくはない」の部分がとても好きです。

さらに、平成20年度から劇団四季がスタートした“こころの劇場”(全国各都市の小中学生を対象としたミュージカル招待公演)にメインスポンサーとして、(財)ニッセイ文化振興財団とともに協賛しています。これにより、平成20年度の児童・生徒の無料招待数は、全都道府県で約35万名となりました。

### 有識者の声



子どもたちは、  
確かな何かを感じ取っている

名古屋市教育委員会  
学校教育部長  
広瀬 帆曜様

ニッセイ名作劇場を通じ、立体感のある踊りと生の歌声等、本物に触れることは非常に意義のあることであり、また、演目のテーマから、子どもたちが自分の生活を振り返る大きな機会にもなっていると思っています。

1年に1回というわずかな機会でも、子どもたちの生活の中に潤いのある世界を描けると考えており、このような本格的なミュージカルを間近に観られる機会には、是非続けていただきたいと思います。

## 「広がれ、元気っこ活動」(児童・少年の健全育成助成)

(財)日本生命財団は、昭和54年から、児童・少年の健全育成のための活動を行う全都道府県の民間団体に対して、知事の推薦に基づき、活動に必要な物品を助成しています。平成21年度は282団体に約1億2千万円の助成を実施し、これまでの累計は、1万761団体、約72億9千万円となりました。

当財団では、この他、「高齢者福祉」「環境問題」を柱として、幅広い助成事業を行っています。



もみの木文庫(子育て支援)(大阪)

## 全国各地でのボランティア活動

当社は、全国津々浦々において、よりよい社会・地域づくりに貢献し、末永い信頼関係を築きたいという思いを込めて、ボランティア活動に取り組んでいます。

平成20年度には、この活動が全都道府県の112支社に拡大し、公園や駅などでの清掃活動やスポーツ教室に子どもたちを招待する等、約16,000名がボランティア活動に参加しました。



須磨海岸の清掃活動  
(兵庫)



当社野球部員による野球教室(大阪)

## ニッセイ未来を育む森づくり

「仕事で使うたくさんの紙の資源を、自分たちの手で地球に返したい」という考えのもと、当社職員を中心とするボランティア組織「ニッセイの森」友の会は、(財)ニッセイ緑の財団と協力して、平成4年度に植樹活動を開始しました。18年目を迎える平成21年度で、「ニッセイの森」は43都道府県の180カ所(414ha)に拡がり、植えた苗木はのべ125万本を超えました。

苗木は職員の募金で賄われ、植樹と育樹(下草刈り等)の活動には職員もボランティアとして参加し、環境意識の啓発にもつながっています。



美の山公園(埼玉)  
植樹活動



“ニッセイ浜益の森”(北海道)育樹活動



“ニッセイ富士の森”(静岡)  
18年前に植えた木々は、約5mにまで成長

## 地球環境保護への取組

地球環境を保護し、次世代に引き継ぐことは、当社にとっても重要な課題です。こうした認識のもと、当社では部門横断的な環境委員会を設置し、オフィスにおける省エネ・省資源取組のほか、資産運用・不動産といった本業と連動した環境取組や、環境関連のボランティア活動等を推進しています。

### オフィスにおける省エネ・省資源取組

当社は平成3年から、紙使用量の削減や古紙のリサイクルを推進してきました。また、平成13年に「環境憲章」を制定し、紙・電気・水道使用量の削減をはじめとする省資源・省エネルギーへの取組を一層強化したほか、分別廃棄の徹底やグリーン購入、職員への環境教育等に積極的に取り組んでいます。

これらを通じ、大阪本店と東京本部を対象として「ISO14001」の認証を取得しています。



リサイクルステーション：  
大阪本店と東京本部で使用した紙は、全て製紙工場に持込み、リサイクル

### グリーン電力の利用

当社は平成21年4月に、年間176万kWh分のグリーン電力の利用を契約しました。これは、大阪本店・東京本部で使用する年間電力使用量の約6%分に相当し、これにより、毎年約685t\*のCO<sub>2</sub>排出量削減効果が見込まれます。

また、日本生命セ・パ交流戦においても、環境月間にあたる6月のナイター試合の照明分として、33万6千kWhのグリーン電力証書を購入し、各球団へ寄贈しました。

\*電気事業連合会 '03全電力平均値(発電端) 0.389kg-CO<sub>2</sub>/kWhに  
より算出



日本生命セ・パ交流戦

- 資産運用部門における環境取組 → P14参照
- 環境関連のボランティア活動(清掃や森づくり) → P23参照

### 環境取組の目標と実績

	平成20年度		平成21年度	
	目標	実績	目標	実績(途中)
省エネ・省資源の取組*	紙・電気・水道の使用量が対前年で上回らない	目標達成(紙△0.8%、電気△5.9%、水道△5.8%)	紙使用量: 対前年△5%(コピー用紙)、電気・水道使用量: 対前年で上回らない	両面・集約印刷の事前設定、昼休み一斉消灯の一部導入
環境教育の充実	全職員を対象とした環境研修を実施	イントラネットを通じて、環境研修を8月に実施	環境研修の複数回実施	第一回環境研修を7月に実施(12月に第二回実施予定)
環境ボランティア	全社的なボランティア促進	約6千6百名が参加し、対前年(約3千百名)から大幅増加	ボランティア参加者の拡大	9月末までに、約5千名が参加

\*「ISO14001」認証取得ビル

CSRウェブサイト：事業活動における省エネ・省資源取組

## コラム 日本生命120年の歴史から

### 社会とともにあるために

いつの時代にも、お客様のために、そしてお客様が暮らす社会のために、お役に立てる日本生命であり続けたい — こうした思いを持って、当社は古くから社会貢献活動に取り組んできました。



保健パンフレットの配布(明治20年代～)

創業当時コレラ(虎列刺)などの疫病が流行しており、当社は衛生観念普及のため、その予防パンフレットを発行した。その後もさまざまな家庭医学の小冊子・リーフレットを作成・配布している。



日本生命済生会による巡回診療の様子(昭和初期)

大正13年設立の(財)日本生命済生会は、無料健康相談、医療機関の乏しい地方への巡回診療など、広く社会福祉・厚生事業に取り組んできた。日生病院も同財団により開設・運営されている。



巡回診療車「エンゼル号」の活躍(昭和24年～33年)

全国での診療活動をはじめ、各地の災害時に被災者の救護に協力するなど、広範囲に活躍した。受診者数はのべ66,000名、走行距離は10万キロを超えた。



第1回ニッセイ名作劇場上演作「はだかの王様」(昭和39年)

当時は「メセナ」という言葉すらない頃で、国会で日生劇場設立のことが質問に取り上げられるほどであった。弘世現社長(当時)は、その答弁で「将来の日本のために子どもたちに豊かな情操を育む場を提供したい」という強い思いを伝えた。

### 編集後記

当CSRレポートダイジェストは、当社のCSRへの取組を、ひとりでも多くの方々にご理解いただきたいと考え、ポイントを絞り込んだ上で、写真やインタビューを織り込む等、読みやすいものとするを重視して編集しました。

当社のCSRへの取組の詳細や、関連するデータについては、ウェブサイトに掲載していますので、どうぞご覧ください。(掲載項目は3ページご参照)

日本生命 CSR

日本生命保険相互会社 企画総務部 CSR推進室

クリック



中学校への出張授業



日本生命丸の内ビル探検ツアー



NISSAY

## 日本生命保険相互会社

### 生命保険のお手続きやお問い合わせ

〈ニッセイコールセンター〉0120-201-021 (通話料無料) 携帯電話・PHSからもご利用いただけます。

受付時間 月～金曜日9:00～18:00 土曜日9:00～17:00 (祝日、12/31～1/3は除きます。)

※プライバシー保護のため、お問い合わせ・お申し出は契約者ご本人様からお願いいたします。 ※お電話をいただく際には、証券記号番号をお知らせください。

※ニッセイコールセンターへのお電話の内容は、当社業務の運営管理およびサービス充実などの観点から、録音させていただくことがありますので、あらかじめご了承ください。

〈ニッセイホームページ〉<http://www.nissay.co.jp> ※ご住所の変更等のお手続きや契約内容の照会、資料請求、ご相談等を受け付けています。