

ニッセイ  
CSRLレポート  
ダイジェスト  
2008



未来へつながるあゆみ。



NISSAY

日本生命保険相互会社

# トップメッセージ

当社は、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いますが、その精神は現在のCSR（企業の社会的責任）の考え方にも通じるものです。

これまでの当社のあゆみをCSRの観点から振り返りますと、次の4点をCSR経営の軸と整理できます。これらは、その時代に応じて形を変えながらも創業以来連続と受け継がれてきたものです。これまでのあゆみを礎として、更にCSR経営を推進することで、「未来へつながるあゆみ」としてまいります。

## 1.生命保険事業を全うする

人々の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、そのことが最大の社会的責任と考え、従来から長期に亘る保障責任を果たすための経営基盤強化に取り組んでまいりました。

今、世界的な金融危機のなかで、改めて経営基盤の重要性に注目が集まっていますが、当社はCSRの観点からも、引き続き着実な強化に取り組んでまいります。

## 2.相互会社の良さを追求する

ご契約者の声に基づいて、短期的な利益ではなく長期的な視点で経営できること、そして、得られた収益の大半をご契約者に利益として還元できることが相互会社の良さです。

よくご契約者の声をお聞きして、この相互会社の良さを追求してまいります。



### 3.環境取組や社会貢献活動を推進する

45年目を迎え700万名の児童を招待してきた「ニッセイ名作劇場」や、30年目を迎え1万団体への助成をしてきた「児童・少年の健全育成」、17年目の「ニッセイの森づくり」等、当社が設立した財団とともに活動に取り組んでまいりました。資産運用分野でも、環境に配慮した投融資等に取り組んでいます。

今後とも幅広い分野での環境や社会への貢献に、継続的に取り組んでまいります。

### 4.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、お客様や社会の信頼にお応えする誠実な経営に努めてまいります。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。

これら4つの軸を進めていくためには、全役員・職員の思いを一つにする必要があります。私は社長就任以来、全国各地の支社を含め、一人でも多くの職員と対話することを心掛けてまいりました。また、他の役員も積極的に職員との対話の場をもうけ、経営陣と職員のコミュニケーション強化に努めています。

当年度は、当社創業120年にあたります。これまでの歴史のなかで、幾多の激動も「お客様からの理解と信頼」という原点に立って、乗り越えてまいりました。今もまた激動する環境下にあります。こうした状況にあるからこそ、原点からぶれることなく、全社一丸となってCSR経営を推進してまいります。

2008年11月

代表取締役社長 **岡本 圀衛**



“ニッセイ富士の森”育樹活動(平成20年8月)

# 日本生命CSRレポートダイジェストについて

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19年度から平成20年上期に、特に重点をおいた取組をとり上げて編集したものです。

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(右ページご参照)をご覧ください。

## 目次

トップメッセージ	2
編集方針／日本生命のCSR情報ガイド	4
<b>お客様への保障責任を着実に果たすために</b>	
ご契約内容確認活動	6
お客様ニーズに応じたサービス体制	8
コラム：コンプライアンスの取組	9
お客様の声から生まれた「総合医療特約」	10
保険金・給付金をお支払いする事務・システム体制	11
<b>お客様の視点に立った経営を推進するために</b>	
相互会社の良さを追求するために	12
お客様の声を経営に反映させるために	14
コラム：コーポレートガバナンス体制	15
<b>従業員の力を結集するために</b>	
営業職員体制の充実	16
経営層と職員の双方向コミュニケーション	18
女性が活躍できる職場環境づくりとワーク・ライフ・バランスの推進	18
<b>環境や地域・社会に貢献するために</b>	
資産運用を通じた環境や地域・社会への貢献	20
当社設立の財団やボランティアによる社会貢献活動	22

## 「お客様サービス革新プロジェクト」について

平成18年8月より、お客様の視点から経営のあらゆる領域を抜本的に見直す取組を「お客様サービス革新プロジェクト」として推進しており、このレポートダイジェストでは、その主な取組をご紹介します。

これらは、平成20年8月に金融庁に提出した、業務改善計画に対応したのものともなっています。

日本生命CSR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

日本生命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 相互会社の良さの追求 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	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	ご契約内容確認活動 お客様ニーズに応じたサービス体制 総合医療特約の開発 保険金・給付金をお支払いする事務・システム体制 保険金・給付金のお支払い状況 お客様の声を経営に反映させるために 保険契約の動向 適切な広告・宣伝 勧誘方針
	従業員について	営業職員の育成 総合職・一般職等の育成 働きやすい職場づくり 同和・人権問題への対応 労働安全衛生 従業員の動向
	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
	地域・社会のために	資産運用を通じた社会への貢献 社会性・公共性を踏まえた資産運用スタンス 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

### ご契約内容確認活動

#### フェイス・トゥ・フェイスサービスをより充実させるために

生命保険契約は、お客様やご家族の状況、生活環境の変化に応じて、随時、アフターサービスが必要な契約であり、当社では、日頃よりお客様の視点に立った訪問・サービス活動に取り組んでいます。

こうしたなか、今回の保険金・給付金等のお支払い問題を踏まえた再発防止策として、また、お客様からの信頼の回復に向けて、フェイス・トゥ・フェイスサービスの充実に取り組み、平成19年8月より、全国のお客様を訪問する「ご契約内容確認活動」を実施しています。

#### 改めてご契約内容をご説明

ご契約内容確認活動では、お客様お一人おひとりを訪問するなかで、ご契約内容が記載された資料を活用しながら、保険金等の支払事由等を改めて詳しくご説明します。また、請求もれを防ぐためにお客様の直近の入院・通院・手術歴の確認をさせていただき、あわせて当社が提供する各種サービスのご案内も行っています。

これまで、平成20年7月までの1年間で、約790万名のお客様を訪問し、訪問を希望されないお客様等へのダイレクトメールの発送を含め、すべてのお客様にアプローチいたしました。

この活動に対するお客様アンケートでは、9割以上の

お客様から「契約内容の理解が深まった」という声をいただいております。当活動を通じ、営業職員によるフェイス・トゥ・フェイスのコンサルティング活動の重要性を再認識しています。

一方で、「長く加入しているのに、今まで一度も訪問がなかった」「解約したら急に声をかけられなくなった」等のお叱り・ご不満の声もいただいております。今後も、こうしたお客様からの声を一層真摯におうかがいして、フェイス・トゥ・フェイスによる、きめ細かなサービス提供を推進してまいります。



## インタビュー



**もう営業という存在ではありません。  
いつも気に掛けてくれ安心しています。**

お客様  
協同組合帯屋町筋 理事長  
広末幸彦様

城戸久栄さんは私が中学生の頃から家に来ており、家のことをよく理解してもらっています。私の父は保険の話には耳を貸さないほうでしたが、城戸さんを信頼していたのでしよう。おかげで、思いもよらず早くに父が亡くなった時には大変助かりました。また、ご契約内容確認活動に会社を挙げて取り組んでいると聞いて感心しました。長い目で見て大切なことだと思います。



**いつも一生懸命。  
色々と役に立つ情報を  
いただいています。**

お客様  
有限会社ツクバ精密 代表取締役  
菊池 康様

菊池春さんは、30年前からずっと来てくれていますが、本当にいつも一生懸命ですね。公的年金や事業承継といった、私たちにとって切実な問題のセミナーを開いてくれる等、色々と役に立つ情報をいただいています。保険は、商品自体は大きく変わるものではないので、サービスが大切だと思います。だからうちの会社の保険は春さんにお任せしています。



**ご契約内容確認活動は仕事の基本。  
お客様からいただいたご恩を  
お返ししたい。**

高知支社  
高知西営業部 営業職員  
城戸久栄

今ご加入いただいているお客様に、いかに満足していただくかを考え行動することが、私達の仕事で一番大切なことだと思います。だからこそ、アフターサービスのご要望にはすぐに対応するようにしています。この仕事は色々なお客様との出会いがあります。お客様からいただいたたくさんのご恩をお返ししたいという思いで、日々の活動に取り組んでいます。



**お客様の所に行き続けること。  
当り前のことの継続を  
大切にしています。**

盛岡支社直轄 営業職員  
菊池 春

お昼休みには職場の食堂にうかがいますが、決めた曜日や場所に必ず行きます。そこで「こんにちは」「お変わりないですか」とご挨拶しているだけでもお客様の様子が分かります。また、アフターサービスはお客様が一番必要としていることなので、いつもすぐに対応しています。たくさんのアフターサービスを経験しているからこそ、保険の必要性を、自信を持ってお客様にお話しています。

## お客様ニーズに応じたサービス体制

### 様々なサービス提供体制の充実

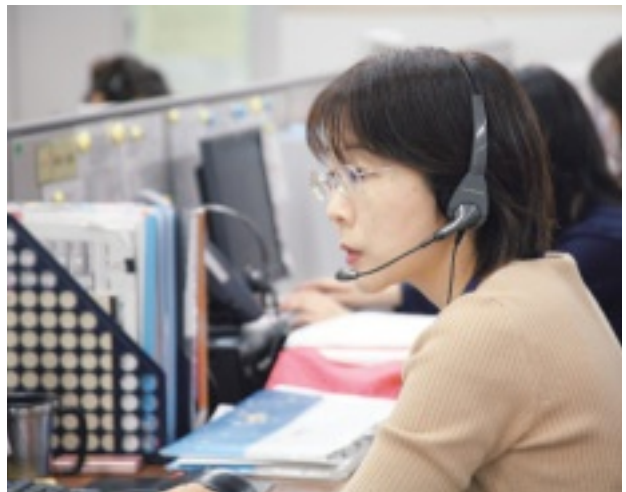
お客様のライフスタイルの多様化等を背景に、様々な形でのサービスの提供が求められてきています。

当社が独自に実施する「お客様満足度調査」では、約2割のお客様が営業職員の訪問以外のサービス提供を望んでおられます。

当社は営業職員を通じた、フェイス・トゥ・フェイスサービスを基本としていますが、これらのお客様にもご要望に応じた形でサービスをご提供できるよう、様々な体制の充実にも積極的に取り組んでいます。



ライフプラザ新宿



東京コールセンター

### インタビュー



**お客様の立場に立って、心のこもった対応を。**

コールセンター  
東京コールセンター長  
浜口知実

お客様のご相談相手としてコールセンターの役割が近年大きくなり、お客様のご要望も多岐にわたるようになりました。それらに正確・迅速にお応えできるように、オペレーターの育成も一層の充実を図っています。現在は机上研修・受信研修・実践指導を1年間かけて行い、その後も日々の研修によってスキル向上に努めています。



**地域の人々を始め、いろいろな方に親しんでいただける場所に。**

ライフプラザ新宿 店長  
原 光子

気軽に立ち寄ることができ、じっくりと相談できる点が、お客様に喜ばれています。「ここに来て話してよかった」とのお言葉をいただくと、何よりの励みになります。催しとして各種の無料セミナーや相談サービスのほか、たとえば近隣の幼稚園児による展覧会等を開きますと、親御さんがお見えになり、地域との交流の深まりを実感します。



## お客様窓口「ライフプラザ」の拡大

来店して保険の相談をしたい、税務や資産活用等も含めた幅広い相談に応じて欲しい等のご要望にお応えするためのお客様窓口として、「ライフプラザ」を全国の主要都市80カ所に設置しています。

ライフプラザでは、各種ご相談にお応えすることはもちろん、様々なテーマで無料セミナーを開催する等、地域に根ざしたお客様窓口を目指しており、お客様のご要望の高まりに応じて順次店舗を拡大しています。



ライフプラザ大宮

## コールセンター等の充実

電話で手早く手続きを済ませたい、すぐに相談にのって欲しい等のお客様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。

具体的には、オペレーターの教育・研修体制の充実や、新コールセンターシステムの導入(平成19年9月)による応接機能の向上等により、お客様のご要望に応じて、正確・迅速に対応できるよう努めています。

また、インターネットでのお手続きやご確認も、その対応範囲を拡大しており、当社のホームページで、ご契約内容の確認や契約貸付、住所変更等各種お手続きに対応しています。

## 代理店の拡大展開

税理士や銀行等の代理店を通じたサービスの充実に積極的に取り組んでいます。代理店の登録数は平成19年度末で7,565店となっており、当社が本格的な取り組みを開始した平成11年度末の1,068店の約7倍に拡大しています。

## コラム

### コンプライアンスの取組

当社は、コンプライアンス(法令等遵守)とは、狭義の法令にとどまらず、あらゆる社会規範を遵守すること、そして、お客様・社会の信頼に応え、誠実に仕事をしていくことであると考えています。

### コンプライアンス体制の充実

経営会議の諮問機関である「コンプライアンス委員会」により、コンプライアンス体制の全般的統制・管理を行っています。また、全社的な統括部門としてコンプライアンス統括部を設置し、取組全般をモニタリング・指導・支援しています。

### コンプライアンス・プログラムの策定・実施

具体的な実践計画として「コンプライアンス・プログラム」を策定しています。また、支社や本部各部では、固有・業務課題に応じた「支社/各部コンプライアンス・プログラム」を策定し、日常業務において実践しています。

### コンプライアンスの理念の教育・浸透

全役員・職員が業務を行うにあたり守るべき原則・規準を定めた「行動規範」を策定しています。この「行動規範」は、携帯が義務付けられている「職員必携」という小冊子に綴り込み、いつでも参照できるようにしています。

また、社内衛星放送を用いた研修等、各種法令等遵守研修を実施し、職員一人ひとりのコンプライアンス意識向上に努めています。



## お客様の声から生まれた「総合医療特約」

### わかりやすい特約の開発

「特約数が多くて理解が難しい」「保障内容をもっとわかりやすくしてほしい」等、「ご契約内容確認活動」のなかで、お客様からたくさんの声をいただきました。

保険金・給付金等のお支払い問題において、他の特約の給付金は支払われているのに、一部の特約は、ご請求がなく給付金が支払われていない、というケースもありました。このことは、お客様の声にあるように、これまでの特約の複雑さも原因の一つであったと考えています。

そこでこれらの“お客様の声”にお応えするために、“わかりやすさ”を追求した特約「総合医療特約」を開発しました。

### 迅速・確実にお支払い

総合医療特約の「わかりやすさ」のポイントは大きく2つです。

その1つめは、これまで類似の保障を提供していた6つの医療特約を、一つにまとめたことです。これにより、お客様に商品内容をご理解いただきやすくするとともに、給付金請求時の手続きも簡素化され、より迅速・確実に給付金をお支払いすることができます。



「わかりやすさ」の2つめは、保障する手術の範囲を公的医療保険制度が給付対象としている手術に合わせた※<sup>1</sup>ことです。これによりお客様ご自身が病院窓口で交付される領収証等により、保障対象となる手術を容易に確認することができます。

### “充実した”保障内容

この総合医療特約は、お客様のご要望が多かったものについて、保障内容を充実しました。具体的には、①公的医療保険制度とリンクさせたことで、1,000種類以上の手術を幅広く保障し、②入院給付金のお支払い時に、入院給付金5日分の一時金をお支払い※<sup>2</sup>することで、入院前後の通院代、診断書取得費用等をカバーできるようにしました。

今回の総合医療特約は、既にご契約いただいているお客様にも広くご利用いただけるよう、医師の診査や健康状態の告知なしに簡便なお手続きにより、医療特約部分のみを総合医療特約に変更することができます。総合医療特約を広く浸透させることで、より迅速・確実に給付金をお支払いしてまいります。

※<sup>1</sup>公的医療保険制度の対象となる手術であっても、一部お支払いの対象外となる手術があります。

※<sup>2</sup>「入院療養給付金あり型」を選択した場合

### 総合医療特約のポイント



## 保険金・給付金をお支払いする事務・システム体制

### 「セルフチェックシート」で確実・迅速に

お客様に保険金・給付金をもれなくお受け取りいただくために、平成19年9月に「セルフチェックシート」を作成しました。

これにより、お客様よりご請求のお申し出をいただいた際に、シートに沿って幅広く情報を確認し、お客様にご請求いただける保険金・給付金をもれなくご案内できるようにしています。



セルフチェックシート

### 電子診断書システムの開発

保険金・給付金等のお支払い問題への対応を通じ、主治医にご記入いただく診断書にも課題があったと考え、主治医が記入しやすく、また、査定担当者も見やすくするよう、関係者の意見をお聞きして、診断書を改訂しました。

更に、当社グループで「電子診断書システム」の開発に取り組んでまいりました。平成19年12月からは、日本生命単独の取組から、生保、損保、共済等の業界全体のインフラ作りとして、業界を挙げて取り組んでいます。

電子診断書システムは、確実・迅速な診断書情報の把握だけでなく、お客様や主治医のご負担軽減にもつながるため、医療機関にもご協力いただきながら、普及促進に努めています。

### 公平かつ客観的な支払査定のために

当社は、保険金や給付金のお支払いに関して、担当者の説明でご納得いただけない場合に、電話でご照会にお応えする「異議申出窓口」を開設しています。また、第三者にご相談をお考えのお客様には、社外弁護士(当社とは顧問契約を締結していない弁護士)を紹介し、無料でご相談いただける「お申出制度(社外弁護士相談制度)」もご用意しています。

また、ご請求の際に当社所定の診断書をお取り寄せいただいたにもかかわらず、保険金・給付金をお支払いできなかったお客様には、その診断書費用の一定額を負担する取組を平成19年12月より開始しています。

### お客様サービスを革新する新統合システム

お客様サービスを更に充実させるためには、システム面でも抜本的な対応が必要であると考え、開発に着手しています。

平成23年度稼働予定の「新統合システム」では、当社の基幹システムを抜本的に見直し、保険のご提案、お申込みから保険金・給付金のお支払いに至るまで、お客様へのサービスの全領域・全工程について再構築してまいります。



当社とともに「新統合システム」の開発を推進する  
ニッセイ情報テクノロジー(株)



## お客様の視点に立った経営を推進するために

### 相互会社の良さを追求するために

#### 長期の保障責任を担うのに相応しい相互会社

当社は「相互会社」の会社形態を採っています。相互会社は、「相互扶助」の考え方に基づき、保険のご契約者を社員としてご契約者の声を経営に反映するとともに、剰余金の大半をご契約者に配当として還元する、という会社形態で、これは、長期の保障責任を担う生命保険会社に適していると考えています。

相互会社の良さを追求した経営として、まず、長期の保障責任を果す基盤となる自己資本の増強と、ご契約者への配当の充実を、バランスを取りながら進めています。

当社の自己資本(基金・諸準備金等)は平成19年度末で3兆3,017億円を確保しており、平成19年度決算で

は配当還元率を66%としました。今後もお客様還元を目指してまいります。

自己資本の平成19年度末の水準は、厳格なリスク評価を踏まえた必要水準である「最適自己資本」の70%に相当します。ご契約者への配当とバランスを図りつつ、自己資本充足率の向上を目指します。

#### 「総代会」と「ニッセイ懇話会」

相互会社の良さを追求した経営の2点目として、より多くのご契約者の声を経営に反映させる取組に努めています。

相互会社では、社員(ご契約者)のなかから選出された

総代により構成される「総代会」が、株式会社の「株主総会」に相当する位置づけにあり、定款の変更、剰余金の処分、取締役・監査役の選任等、会社の重要事項に関する審議と決議を行います。加えて、当社では毎年秋に「総代懇談会」を開催し、総代に上半期の取組や業績を報告し、経営に対するご意見をおうかがいしています。

そして、「地域版の総代会」というべき位置づけにあるのが、「ニッセイ懇話会」です。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。席上でのご意見・ご要望は社内各部署で検討し、経営に反映するよう努めるとともに、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。また、総代や当社役員も多数出席し、ニッセイ懇話会と総代会との相互の連動性を高める取組も続けています。

平成19年度は、115会場で開催し、総代118名・ご契約者2,471名(合計2,589名)にご出席いただき、5,163件にのぼるご意見・ご要望をおうかがいしています。



広島支社  
ニッセイ懇話会  
(平成20年2月)



第61回定時総代会(平成20年7月)



佐賀支社ニッセイ懇話会(平成20年1月)

## インタビュー



**年に一度の懇話会は、  
有意義な意見交換の場。**

お客様  
株式会社 戸上電機製作所  
総務人事グループ マネージャー  
富永信幸様  
(平成20年1月佐賀懇話会にご出席)

懇話会は、契約者の要望や意見に対して、経営層の方が直接回答してくれるよい機会だと思います。本日も経営の考え方や将来構想等の説明がありました。支払い問題については、支払いを要する契約のうち現在95%まで支払いを完了し、残りも時効を適用せず丁寧に対応するとのことでした。

## お客様の声を経営に反映させるために

### お客様の声に基づく「改善提案」

当社は、サービスの向上を通じてお客様により一層ご満足いただけるよう、「ニッセイ懇話会」(12ページ参照)をはじめ、お客様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、「お客様の声」を経営にいかす取組を行っています。

全国の支社・ライフプラザ、コールセンター(東京・大阪)等に寄せられるお客様からの苦情・ご意見・ご要望をもとに、改善の必要がある課題について担当者が「改善提案」を行い、本部へ集約して具体化する運動を行っています。

本部で集約した、「お客様の声」を部門横断的なメンバーによる「お客様の声」部長会、「ずっと支える。もっと役立つ。」推進委員会に諮り、平成19年度は、143項目の事務・サービスの改善を実施しました。

### 社外のご意見を直接いただく

当社では、社外の方から直接ご意見をおうかがいする取組も次の通り行っています。

「お客様モニター会議」は、平成12年度より年間延べ4回(東京・大阪各2回)開催、企業の消費者関連部門での

実務経験者や消費者関連の学識経験者(東京・大阪各10名)から、お客様サービス活動全般についてご意見をいただいています。

「帳票審査社外アドバイザー会議」は、平成13年度より年間延べ5回(東京1回・大阪4回)開催し、社外の消費生活アドバイザー(東京・大阪各8名)から、お客様向け帳票・通知について、お客様の視点からご意見をいただいています。

また、年1回、社外機関を通じて、ご契約者へ郵送で「お客様満足度調査」アンケートを実施し、当社の商品や事務・サービスに関する評価・ご意見をいただいています。

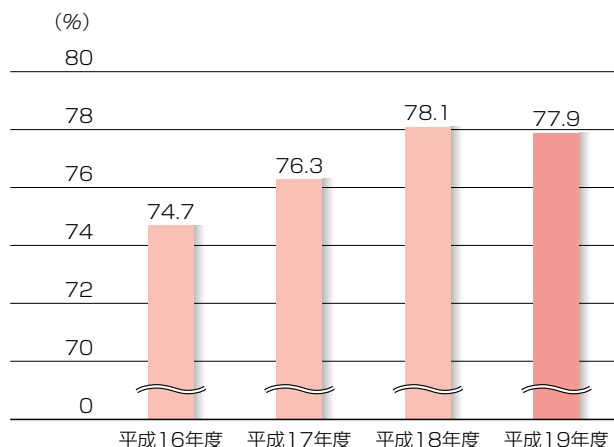


平成20年度お客様モニター会議(東京)

### 「お客様満足度調査」の実施概要

- 年1回実施(平成19年度は、11月12日~12月12日)
- 有効回答者数約1万名
- 質問は全34項目149問(営業職員対応・現在加入商品・加入時手続き・加入後手続き・通知、冊子の内容・会社の信頼感等)
- お客様の満足度については、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択

### 「お客様満足度調査」で「満足」「やや満足」と回答されたお客様の割合



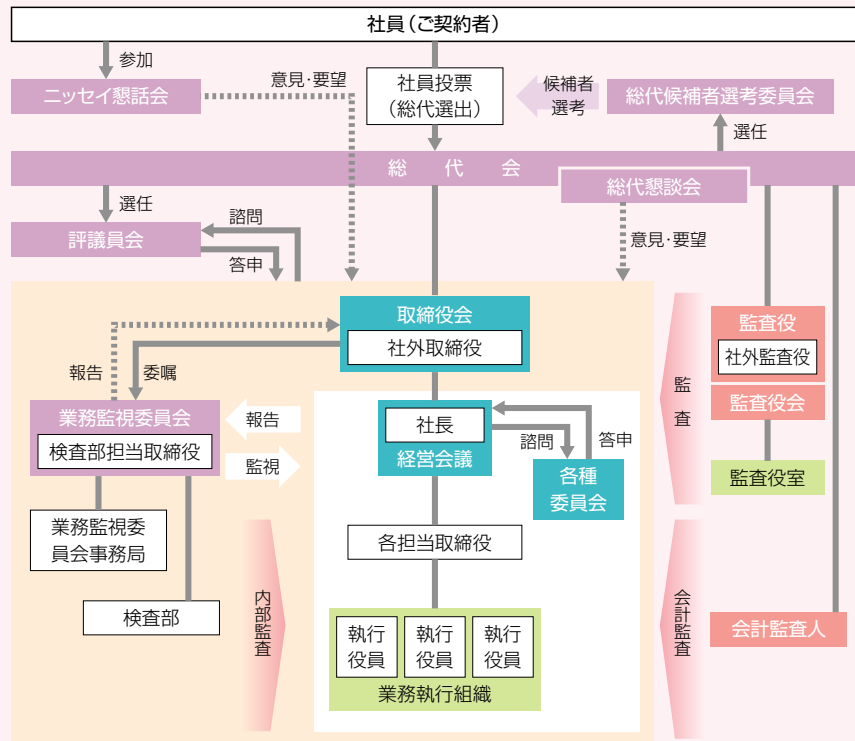
コラム

コーポレートガバナンス体制

当社では、ご契約者の代表で構成する「総代会」での審議・決議に加え、より広くご契約者の声を経営に反映させるため、「ニッセイ懇話会」や、「総代懇談会」を開催しています。

また、外部の視点を積極的に取り入れ、経営への牽制機能を確保するため、法定の「監査役(会)」や「会計監査人」の設置に加え、「社外役員」の招聘や、経営諮問機関である「評議員会(社外の経営者や学者で構成)」の設置、取締役の職務の執行の監視等を担う「業務監視委員会(社外取締役・社外のご契約者・検査部担当取締役で構成)」の設置、内部監査機能を担う検査部の設置といった取組を進め、経営の適正性確保に努めています。

日本生命のコーポレートガバナンス体制図



インタビュー



様々な意見を、真摯に  
聞こうとする姿勢がよく分かります。

お客様モニター  
(社)全国消費生活相談員協会  
常任理事  
前野春枝様

「お客様モニター会議」では、役員をはじめとした本社の方々が、各企業の消費者関連部門の方や、消費生活センターの相談員等の、様々な立場のモニターの意見を、真摯に聞かれています。その姿勢を営業第一線にまでしっかりと浸透させることに努めて欲しいと思います。ニッセイにはトップを走る企業として、他の保険会社の手本となるような企業であって欲しいですね。



## 従業員力を結集するために

### 営業職員体制の充実

#### フェイス・トゥ・フェイスサービスの充実

営業職員によるフェイス・トゥ・フェイスサービスをより充実させるには、営業職員のお客様訪問活動を推進するとともに、営業職員組織を拡充していく必要があります。

新契約業績に比重をおいてきたこれまでの営業職員の評価体系を、アフターサービスを含めた総合的な評価体系とすることで、営業職員の幅広いお客様サービス活動を更に推進するとともに、営業職員組織の拡充につなげていきたいと考え、平成19年4月に評価体系の抜本的な見直しを行いました。

#### お客様サービス活動を総合的に評価

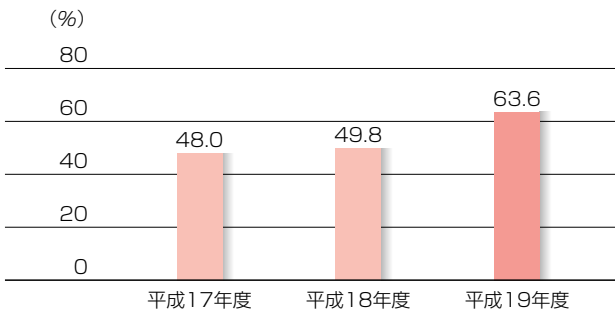
新たな評価体系ではご契約者への日々のアフターサービスや、お客様のニーズに応じたコンサルティングサービス等の活動を「基本職務」と位置づけ、基本職務への取組状況をより評価するよう改正しています。

更に、お客様対応スキルを習得中である入社2年以内の職員を「育成部」と位置づけていますが、この育成部期間には、特に新契約業績より「基本職務」に比重をおいた評価体系としました。これにより、育成部期間中は、アフターサービスを含めたフェイス・トゥ・フェイスサービスの経験を着実に積み上げながら、必要なスキルを身につけていくことができるようになりました。

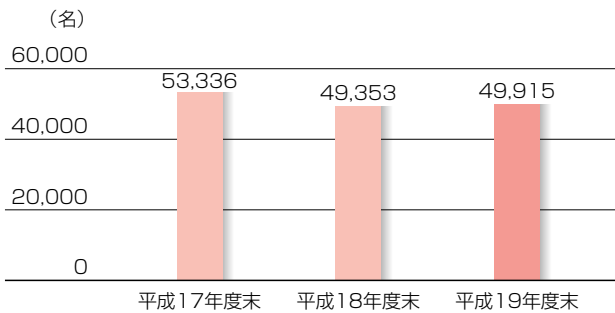


職員制度改正だけでなく、「基本職務」を重視する姿勢を本部・支社を含めた全営業組織が共有することで、営業職員体制の充実、ひいてはフェイス・トゥ・フェイスサービスの充実につなげたいと考えています。

### 営業職員の定着率推移(13ヵ月目)

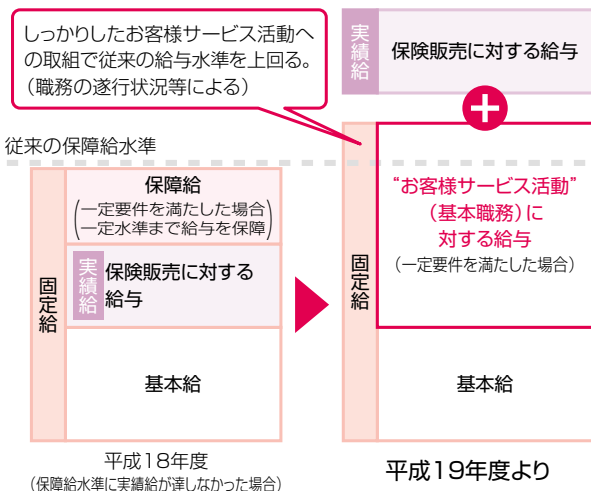


### 営業職員数



### 新しく変わった給与システム

給与体系イメージ(入社2年目まで)



### インタビュー



営業の経験は関係ないですね。皆が上昇気流に乗っています。

池袋支社  
北都王子営業部 支部長補佐  
高橋 泰子

まだ経験の浅い職員達を育成するのが支部長補佐の大きな役割です。電話でのアポイントの取り方やご契約のアフターサービスの知識等、実践的なお客様サービスの知識とスキルを徹底的に指導することを通じて、しっかりとお客様サービス活動に取り組ませています。活動の積み重ねによってしっかりした職員が育ちますね。日頃から組織員に親の気持ちで接していますが、皆とても前向きに頑張っています。

## 経営層と職員の双方向コミュニケーション

### 「支社キャラバン」や「経営課題ミーティング」

経営層と職員の幅広い双方向のコミュニケーションは、全社一丸となった取組を進めるうえで大変重要であると考えています。

現場から寄せられる「改善提案」については、「お客様の声」部長会、「ずっと支える。もっと役立つ。」推進会議にて十分に対応策を検討し、サービスの改善につなげています(14ページ参照)。

また、全国の支社を役員が訪れる「支社キャラバン」や、本部所属職員と役員が参加する「経営課題ミーティング」を毎年継続的に実施しており、広く職員に経営方針を伝え、また職員の声や思いを経営層が収集する機会を設けています。

さらに、今般の保険金・給付金等のお支払い問題を受け、事務部門においては担当業務別・職制別等、より細分化した形で経営層と事務部門職員が緻密な議論を行う「事務部門タウンミーティング」を開催しています。



武蔵野支社キャラバン(平成20年10月)

## 女性が活躍できる職場環境づくりとワーク・ライフ・バランスの推進



### 多くの女性が活躍する職場

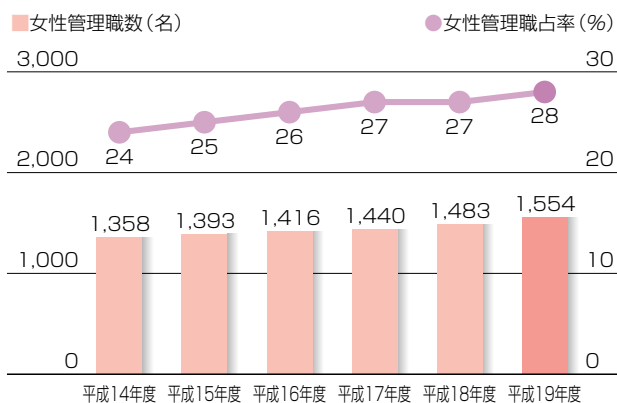
当社の営業職員は大半を女性が占めていますが、内勤職員においても保険事務や来店窓口対応を中心に多くの女性が活躍しています。企業における「ワーク・ライフ・バランス」の推進が注目されるなか、改めて女性が働きやすい職場、長く働ける風土を作っていくことが重要であると再認識しています。

## 積極的に女性を登用

当社は、積極的な女性登用を図っており、女性管理職は、下図の通りその占率を高めています。

平成19年3月には当社初の女性役員が誕生しました。

### 管理職女性占率の推移



## 「輝き推進室」の新設

平成20年3月には、女性が働きやすい職場環境づくりに関わる諸施策を企画・立案し、女性のキャリアづくりをサポートする組織として「輝き推進室」を新設しました。

この「輝き推進室」では、女性職員を対象とした各種セミナーの開催や、育児・介護支援に関するハンドブック作成等での情報提供、また、社内ホームページ上にロールモデルを登載し、これまでのキャリアや育児体験等を共有化する場を設定する等の取組を進めています。



第一回職場復帰支援セミナー  
(平成20年7月)

## 制度面におけるワーク・ライフ・バランスの推進

ワーク・ライフ・バランスの推進のためには、職場環境整備や情報提供だけでなく、制度面の整備が欠かせません。

当社は平成17年4月から「次世代育成支援対策推進法」に基づく行動計画を策定し、育児支援等の取組を推進しています。

平成19年3月までの第1回行動計画期間においては、「アニバーサリー休暇」を新設する等の取組への評価により、仕事と家庭の両立支援を積極的に推進している企業と認定され、「次世代認定マーク」を取得しました。また、その後の第2回行動計画期間(平成19年4月～平成22年3月)においても、「保育所利用補助制度」の導入や「ファミリーサポート休暇」の新設等、継続的な取組を推進しています。



次世代認定マーク  
(愛称：くるみん)

### 主なワーク・ライフ・バランス支援策の取得状況 (平成19年度)

産前産後休暇	836名	看護休暇	105名
育児休業	615名	介護休暇	186名
育児短時間勤務取扱	40名		

※育児短時間勤務取扱については平成20年9月現在の適用者

## インタビュー



**仕事も家庭も大切。  
両方頑張ることでより充実します。**  
ライフプラザ大宮 店長  
山田恵子

ニッセイの職場には皆で同じ目標に向かっていく一体感があります。2人の子どもの育児や親の看護等、これまで何度か仕事を続けられないと思うこともありましたが、家族や職場仲間のお励ましと、また皆と一緒に目標に向かって頑張りたいという気持ちで続けてきました。前向きに頑張った姿勢は家庭にも良い循環をもたらしたとも思います。私の経験を「輝き推進室」のセミナーでも紹介しています。



## 環境や地域・社会に貢献するために

### 資産運用を通じた環境や地域・社会への貢献

#### 資産運用のスタンス

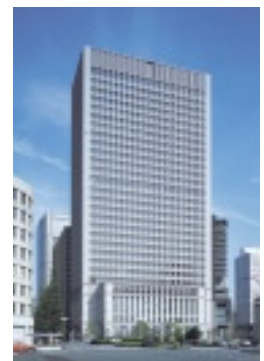
当社の資産は、全国のお客様からお預かりしている保険料に基づいていることから、かねてより社会性・公共性を踏まえた資産運用スタンスをとっています。更に、社会と共生し、日本経済・企業と安定的な成長を共有していく視点からの資産運用に努めています。

#### 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、長期・安定的な賃料収入を目的とした不動産投資を実施しています。投資対象はオフィスビルを中心としており、全国各地に幅広

い投資を実行することで、地域の発展に寄与しています。

不動産投資にあたっては、景観の美化や周辺の調和にも配慮するとともに、ビルのCO<sub>2</sub>排出を抑制する等、環境保護にも留意しており、その結果、当社のビルは、サステナブル建築賞等を受賞しています。更に、既存のビルにおけるCO<sub>2</sub>排出削減のために、全国で所有するテナントビルから152棟を選定し、環境に配慮したリニューアルにより、平成24年度までに、対象ビルで排出CO<sub>2</sub>を15%削減することを目指します。

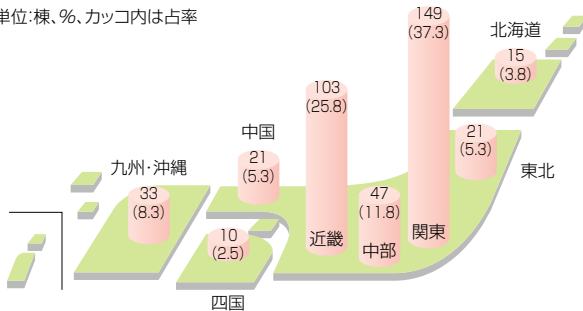


日本生命丸の内ビル

CSRウェブサイト：本業に付随した環境取組、資産運用を通じた社会への貢献

賃貸用ビルの地域別内訳(保有棟数) (平成20年度上期末現在)

賃貸用ビル:399(100.0)  
単位:棟、%、カッコ内は占率



当社のビルの受賞歴

受賞年	ビル	賞
平成9年	四日市ビル	環境・省エネルギー建築賞(第7回)理事長賞
平成15年	新大阪ビル	環境・省エネルギー建築賞(第10回)理事長賞
平成18年	四日市ビル	空気調和・衛生工学会特別賞「十年賞」
平成19年	丸の内ビル	サステナブル建築賞(理事長賞)

融資金利優遇制度の内容 (平成20年度上期末現在)

企業向け	
制度概要	環境配慮企業への融資金利優遇制度(平成19年10月～) 「ISO14001」認証等を取得している中小企業向け融資金利優遇
	子育て支援企業への融資金利優遇制度(平成20年10月～) 「次世代育成支援対策推進法」の認定を受けている中小企業向け融資金利優遇
融資実績	77件、115億円
個人向け	
制度概要	環境配慮型住宅への融資金利優遇制度(平成19年10月～) 省エネ・耐震性に優れた住宅を新築・購入する個人向け住宅ローン金利優遇
	太陽光発電システム設置住宅への融資金利優遇制度(平成20年9月～) 太陽光発電システムが設置された住宅を新築・購入する個人向け住宅ローン金利優遇
融資実績	123件、28億円

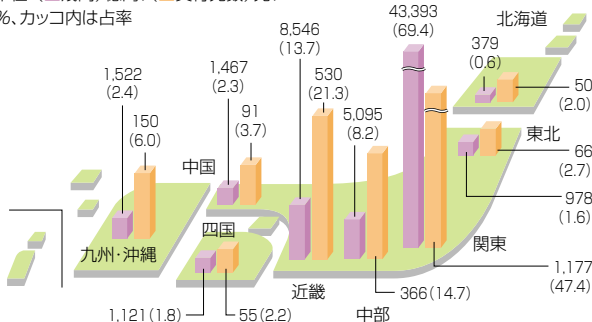
環境や地域・社会に配慮した融資

融資においても、地域産業の発展のお役に立つよう、長年に亘り全国各地の個人や企業のお客様との融資取引に取り組んでいます。

最近では、環境に配慮した取組を行っている個人・中小企業のお客様、子育て支援の取組を行っている中小企業のお客様への融資金利優遇制度を導入することで、その取組を支援しています。

国内企業向け貸付の地域別内訳(残高・貸付先数) (平成19年度末現在)

国内企業向け貸付計  
残高:62,503億円(100.0) 貸付先数:2,485先(100.0)  
単位:残高(億円)、貸付先数(先)、  
%、カッコ内は占率



SRI(社会的責任投資)ファンドへの投資

環境や社会に貢献する企業を資金面で支援するために、ニッセイアセットマネジメント(株)等が設定するSRI(社会的責任投資)ファンドへの投資を行っています。

SRIファンドへの投資

- 『ニッセイ健康応援ファンド』
- 『ニッセイ環境応援ファンド』
- 『ニッセイサステナビリティ高金利債券ファンド』
- 『ニッセイグリーンG-REITファンド』
- 『ニッセイ国内株式ESG応援ファンド』

当社は、平成13年度に環境マネジメントシステム規格ISO14001の認証を取得し、現在も更新しています。

平成20年度から、本部使用電力の6%分のグリーン電力利用契約を締結したり、プロ野球日本生命セ・パ交流戦ナイターにグリーン電力を提供する等、様々な場面で環境保護に向けた取組を推進しています。



みんなて止めよう温暖化

日本生命は チーム・マイナス6% に参加しています

## 当社設立の財団やボランティアによる社会貢献活動

### 「ニッセイ未来を育む森づくり」活動

「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」という思いのもと、当社の職員等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年度に職員参画型の植樹活動をスタートさせました。

植樹される苗木は職員の募金で賄われる他、植樹や育樹(下草刈り・つる切り等)活動には、職員もボランティアとして参加しています。(平成20年9月までの累計参加者は、1万9千名)



美の山公園(埼玉県)植樹活動(平成20年7月)

### インタビュー



#### 府民・NPO・企業の協働で、大阪に新たな自然環境を。

大阪府環境農林水産部  
みどり・都市環境室森林課  
総括主査  
寺田和弘様

現在、大阪湾の埋立地を緑地化するという計画が進められています。この計画は、府民・NPO・企業等が協働して取り組んでいるもので、“ニッセイの森”友の会ならびに(財)ニッセイ緑の財団には、計画発足時よりいち早くボランティア活動や資金面においてご協力をいただいています。今年もニッセイの職員さん等が100名ほど植樹活動に参加していただきました。

17年目を迎える平成20年9月までで、“ニッセイの森”は、全国43都道府県の176カ所(約399ha)に拡がり、植えた苗木は120万本を超えています。

近年は、国有林に植樹する“ニッセイの森”だけでなく、緑化への取組を積極的に実施している自治体と協力し、公園や埋立地での植樹や里山整備活動にも力を入れています。

### 全国各地でのボランティア活動

全国の支社等で、近隣の駅や公園での清掃活動に積極的に取り組んでいます。平成20年度上半期には、のべ45カ所で3,483名が参加しました。

また、国内外の遺児に対する理解を深めるために、遺児学生が主催する約10キロのウォーキングイベント「あしながPウォーク10」にも支社等を挙げて参加しており、平成20年5月に全国各地で開催されたイベントには、総勢2,802名の当社職員とその家族等が参加しました。



あしながPウォーク10  
(北九州支社/平成19年5月)



丸の内(東京)清掃活動  
(平成20年4月)

### 高齢・医療分野への貢献活動

(財)ニッセイ聖隷健康福祉財団は、高齢者の健康・福祉のための総合施設「ニッセイエデンの園」を、平成4年に奈良、平成9年に松戸に開園しました。

また、(財)日本生命済生会は、「日生病院」を、昭和6年に大阪市に開院、現在は、17の診療科、350の病床を有する総合病院となっています。

## 児童招待ミュージカル「ニッセイ名作劇場」

(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」を昭和39年より継続して開催しています。45年目を迎える平成20年度は、東京、大阪、横浜、神戸、名古屋で計100回上演し、約15万9千名の小学6年生を学校単位で無料招待します。平成20年11月で、累計招待児童数は700万名を突破しました。(平成20年9月までの累計は約697万名)



平成20年度ニッセイ名作劇場「人間になりたがった猫」(撮影者: 荒井健)

さらに、平成20年度より劇団四季がスタートした「このころの劇場」(全国各都市の小中学生を対象としたミュージカル無料招待公演)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、今年度当社が協賛する児童・生徒の無料招待規模は、全国47都道府県の約38万名となります。

## 広がれ、元気っこ活動(児童・少年の健全育成助成)

「児童・少年の健全育成」「高齢者福祉」「環境問題」の3つを柱に助成事業を行う(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民間の団体に対して、知事の推薦に基づき活動に必要な物品を全都道府県で助成しています。30年目を迎える平成20年度は279団体に約1億2千万円の助成を実施し、これまでの累計実績は1万479団体、約71億7千万円となります。



中の島太鼓(千葉県)

## インタビュー



ミュージカルを通して、子どもたちはさまざまなものを発見している。

杉並区立荻窪小学校長  
鈴木一徳様

立派な日生劇場で、劇団四季の迫力あるミュージカルを鑑賞できることは、子どもたちにとってかけがえのない体験です。本年度の公演は『人間になりたがった猫』という作品でしたが、この物語を通して、人間の生き方について子どもたち一人ひとりが考えてみる良い機会となりました。また、児童の受け入れのために、日生劇場のスタッフの皆さんに色々配慮いただいていることもありがたいです。

## 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、一人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うえで、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ことを重視して編集いたしました。

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5ページご参照)

日本生命 CSR

検索

クリック

日本生命保険相互会社  
企画総務部 CSR推進室



江の島海岸清掃ボランティア活動  
(平成20年10月)



## 日本生命保険相互会社

NISSAY

### 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からもご利用になれます。

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。

※休日明けは混み合っつながりにくい時がありますのでご了承ください。

※おかけ間違いのないようご注意ください。

〈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。