

2013年12月17日

第一生命グループミッション「一生涯のパートナー」制定と 国内成長戦略「一生涯のパートナー With You プロジェクト」策定

第一生命保険株式会社(社長:渡邊 光一郎)は、グループミッション「一生涯のパートナー」を制定し、国内成長戦略として「一生涯のパートナー With You プロジェクト」を策定しましたので、お知らせします。

2013-15年度中期経営計画『Action D グループを挙げた更なる飛躍への挑戦』の一環として、海外を含むグループ各社とのビジョン・戦略の共有による企業価値最大化へ向け、第一生命グループの存在意義であるグループミッション「一生涯のパートナー(英語訳:By your side, for life)」を制定しました。グループミッション「一生涯のパートナー」を最上位概念としたグループ理念体系のもと、これからも、グループ各社が、それぞれの地域で、生命保険と付随する各種サービスの提供を中心に、人々の安心で豊かな暮らしと地域社会の発展に貢献していきます。

グループミッション

一生涯のパートナー

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。

(英語訳)

Group Mission

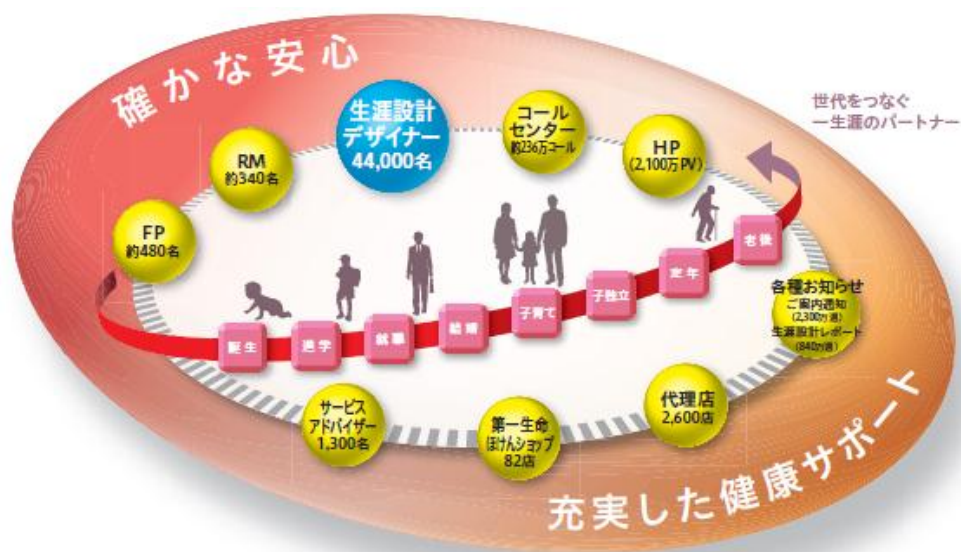
By your side, for life

Since our foundation in 1902, the Dai-ichi Life Group has always put the customer first. This philosophy continues to guide us as we move forward.

We contribute to local communities by passing on peace of mind through providing life insurance and related services.

As part of the Dai-ichi Life Group, all our companies will continue to stand by the side of our customers and their loved ones, for life.

また、日本国内においては、グループ各社をリードすべく、お客さま本位を追求する国内成長戦略「一生涯のパートナー With You プロジェクト」を策定しました。



1902年の創業以来、お客さま本位を経営の基本理念に据え、一貫してお客さまの「一生涯のパートナー」として安心で健康な人生に向けて取り組んできましたが、昨今の社会環境の変化やライフスタイル、価値観の多様化を踏まえ、今後もお一人おひとりの「一生涯のパートナー」であり続けるために、本プロジェクトのもとお客さま本位をさらに追求していきます。

本プロジェクトでは、本業の生命保険を通じた【確かな安心】とともに、第一生命らしい【充実した健康サポート】を、生涯設計デザイナー®をはじめとする高い専門性をもつ全役職員の「強固なチームワーク」で、お客さまお一人おひとりにご提供していきます。

具体的内容につきましては、別紙をご覧ください。

以上

第一生命グループミッション
「一生涯のパートナー」制定と
国内成長戦略
「一生涯のパートナー With You プロジェクト」策定

2013/12/17

第一生命保険株式会社

一生涯のパートナー

第一生命

第一生命グループは、海外を含むグループ各社の企業価値向上へ向けて、グループミッションを制定しました。これからも、グループ各社が、それぞれの地域で、生命保険と付随する各種サービスの提供を中心に、人々の安心で豊かな暮らしと地域社会の発展に貢献していきます。

一生涯のパートナー

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。

By your side, for life

Since our foundation in 1902, the Dai-ichi Life Group has always put the customer first. This philosophy continues to guide us as we move forward.

We contribute to local communities by passing on peace of mind through providing life insurance and related services.

As part of the Dai-ichi Life Group, all our companies will continue to stand by the side of our customers and their loved ones, for life.

「一生涯のパートナー With You プロジェクト」策定

日本国内においては、グループ会社をリードすべく、お客さま本位を追求した国内成長戦略「一生涯のパートナー With You プロジェクト」を策定しました。

一生涯のパートナー With You プロジェクト

当社は、1902年の創業以来、「お客さま第一主義 一生涯のパートナー」を経営理念に掲げ、お客さま、お一人おひとりの“今”と“未来”を見つめ、次の世代につながる確かな安心のお届けに努めてきました。

そして、現在、社会環境は大きく変化し、お一人おひとりのライフスタイルや価値観も多様化してきています。

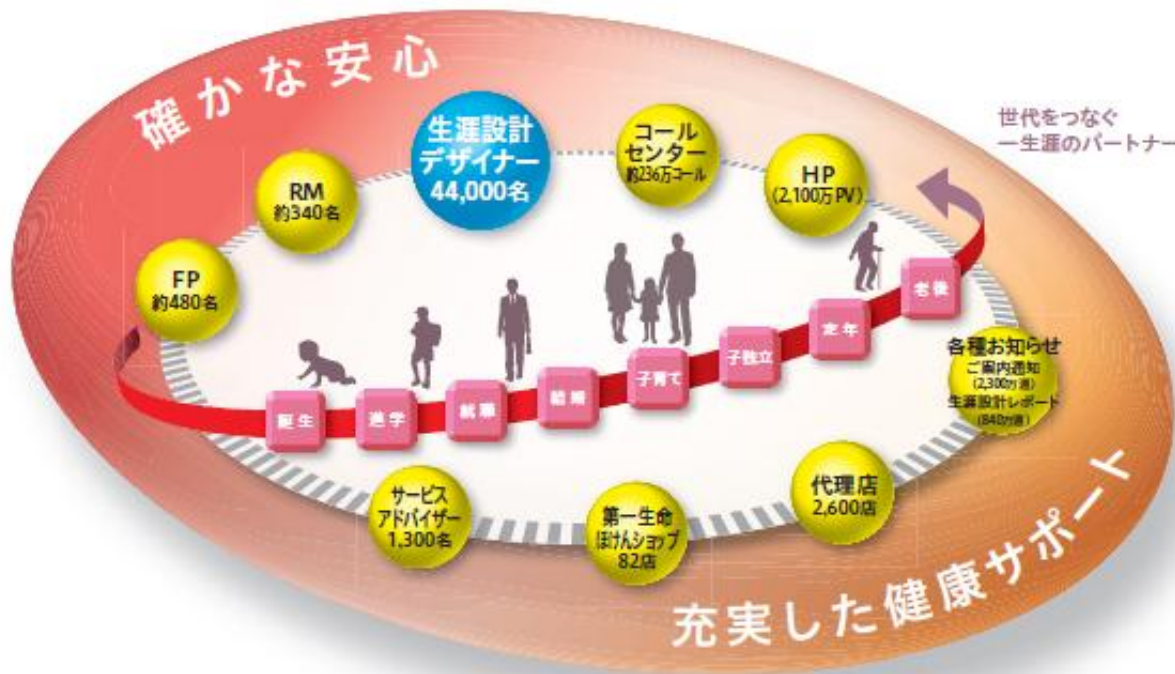
そんな時代だからこそ、私たち第一生命は「いつもあなたのそばにいる【一生涯のパートナー】であり続けたい」と考えています。

こうした考えのもと、様々なライフステージに応じた最適な商品・サービスで、お客さまお一人おひとりの安心で健康な人生を、生涯設計デザイナー®をはじめとする高い専門性をもつ全役職員の「強固なチームワーク」でサポートしていく【一生涯のパートナー With You プロジェクト】を始動します。



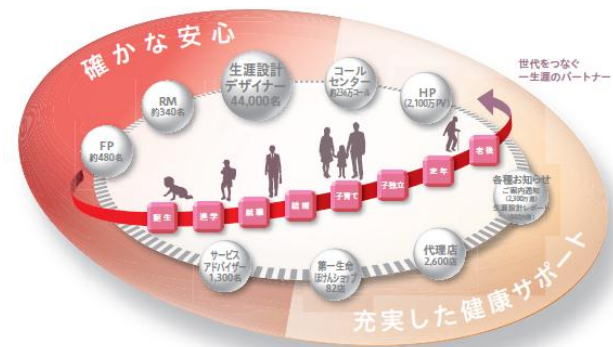
「一生涯のパートナー With You プロジェクト」概要

国内成長戦略「一生涯のパートナー With You プロジェクト」では、
 本業の生命保険を通じた【**確かな安心**】とともに、第一生命らしい【**充実した健康サポート**】を
 生涯設計デザイナー®をはじめとする高い専門性をもつ全役職員の「**強固なチームワーク**」で、
 お客さまお一人おひとりにご提供していきます。



一生涯のパートナー With You プロジェクト

【確かな安心】



保険金・給付金のお支払いと【確かな安心】の追求

～「保険金・給付金をお受け取りいただくときこそが保険の役割が果たされるとき」～
 「一生涯のパートナー With You プロジェクト」では、この保険本来の役割を更に発揮すべく、契約内容のご確認から、ご請求、保険金等のお受取り、お受け取りいただいた保険金等のご活用に至るまで、それぞれの段階でお客様目線でさらに磨きをかけ、お客様に【**確かな安心**】をご提供していきます。また、保険金・給付金を確実に受け取りいただくため、当社からのご請求案内についても「計画（PLAN）－実行（DO）－評価（CHECK）－改善（ACTION）」というPDCAサイクルにより、引き続きサービス水準のレベルアップを図っていきます。

2012年度 保険金・給付金などのお支払額

死亡・高度障害・特定疾病
保険金など

8万件 ■ 4,396億円

入院・手術給付金など

93万件 ■ 1,233億円

満期保険金・生存給付金・
年金など

72万件 ■ 1兆2,598億円

計 **173**万件 ■ **1兆8,228**億円

<1日あたり約4,700件・約50億円>

【確かな安心】の追求

- ① 保険金・給付金のお受取時の万全な対応（P6）
- ② 確実に保険金をお受け取りいただくための保険期間中の取組（P7）
- ③ お役に立てる「生きていくための商品」の発売（P8）

【確かな安心】

① 保険金・給付金のお受取時の万全な対応

迅速・確実に保険金・給付金をお受取りいただくことに加え、関連する社会保障制度や税制などの情報提供を充実させるとともに、より一層お客さまのお役に立てるコンサルティングに努めていきます。

迅速なお支払い

■ 最短、翌日お受取り【クイックお受取サービス】

- 早期資金ニーズにお応えし、最短で翌日着金にて保険金のお受取りが可能

信託機能を活用したお受取方法の多様化



■ 生命保険信託「想いの定期便」を活用したお受取り

- 信託銀行が保険金の受取り、管理を行い、その後お客さまが生前に指定した内容に従ってお支払
※生命保険信託はみずほ信託銀行の商品であり、第一生命はみずほ信託銀行の信託契約代理店として媒介予定（1月より取扱予定）

ご請求が困難な場合のお手続きサポート

■ 認知症などでご請求困難の場合に成年後見制度のご利用をサポート

- 公益社団法人成年後見センター・リーガルサポートと協定し、司法書士をご紹介

お受取時の情報提供・コンサルティングの充実

■ 社会保障制度や税制などの情報提供と分かりやすいコンサルティング

- 入院給付金等をお受取りの際に、高額療養費制度や医療費控除に関する情報提供を実施
- 死亡保険金をお受取りの際に、遺族年金制度や相続税制に関する情報提供を行うとともに、保険金を含めた相続財産に関するコンサルティングを実施。また、保険金コンサルティングを行う専門スタッフを一部地域にて展開。
- 高額療養費制度などについて、コールセンターの専門スタッフがご照会に対応

【確かな安心】

② 確実に保険金をお受け取りいただくための保険期間中の取組

確実に保険金・給付金をお受け取りいただくためには、私たちは以下の3点が重要だと考えています。

- 日頃から受取人やご家族の皆さまにもご加入の契約内容やお手続き方法などをご理解いただしておくこと
- ご家族の皆さまのご連絡先を把握し、日頃からご家族ぐるみでお付き合いをさせていただいておくこと
- ご加入の時も、ご加入後もご家族の状況やライフステージに合った情報提供やサービス提案をさせていただくこと

この考えに基づいて、私たちは年に一度、「安心の定期点検[®]」を実施しています。

また、私たちは、お客さまの立場に立ったお手続きサポート体制の整備やご請求案内のサービス水準のレベルアップに引き続き努めていきます。

安心の定期点検[®]の実施“安心の定期点検[®]”

■ 年に一度「生涯設計レポート」の到着などにあわせて保険の定期点検を実施

- 生涯設計レポートの到着などにあわせて、担当の生涯設計デザイナー[®]による訪問、コールセンターからの電話などにより、現在ご加入の契約について点検を実施

■ 3つのポイントを点検

- ご契約内容の点検
- お支払事由とお支払履歴の確認
- ご家族の情報など、ご登録内容の変更有無の点検

お客さまの立場に立ったお手続きサポート体制

■ ご請求いただきやすい環境の整備

- 医師による診断書に代えて、領収書などを添えた報告書をお客さまご自身に記入いただく方法によるご請求、保険金等をお支払いできなかった場合の診断書料相当額のお支払い

■ ご請求時の正確・丁寧なご案内

- 専門知識を有する本社担当者によるお客さまへの丁寧なご説明・ご案内

③ お役に立てる「生きていくための商品」の発売

当社は、これまで、高齢化や医療技術の進歩に対応し、「生きていくための保障」に力点を置きつつ、お客さまのニーズにあわせた数多くの商品を業界を先駆けて発売してきました。これまでの商品開発ノウハウを結集し、「一生涯のパートナー With You プロジェクト」の基幹商品として、2つの新商品「ブライト Way」「クレスト Way」を2013年12月18日より発売します。

幅広い年齢層の様々なリスクに柔軟に対応できる総合保障型保険



■ 7つの支払事由に対し一時金をお支払する「アシストセブン」

- 7つのリスク ①がん、②急性心筋梗塞、③脳卒中、④要介護状態、⑤身体障害状態、⑥高度障害状態、⑦死亡に対する大きな保障(アシストセブンプラスとの合計で最高3,000万円)を確保可能

■ 公的制度に連動した業界最高水準(*)の給付事由とした「アシストセブンプラス」

- 上記7つのリスクに加え、①上皮内がん、②急性心筋梗塞(での入院)、③脳卒中(での入院)、④公的介護保険制度における「要介護1」、⑤身体障害者福祉法における「1級～4級」に対する保障を確保可能

※上皮内がんに対する給付、公的介護保険制度に連動した給付、身体障害者福祉法に連動した給付を持つ生命保険協会加盟の生命保険会社の中で、給付範囲において業界最高水準。(当社調べ、2013年12月17日現在)

加入しやすい保険料で、一生涯の介護保障などを準備できる介護・医療重視型保険



■ 要介護2連動+2相当で幅広い介護保障を提供

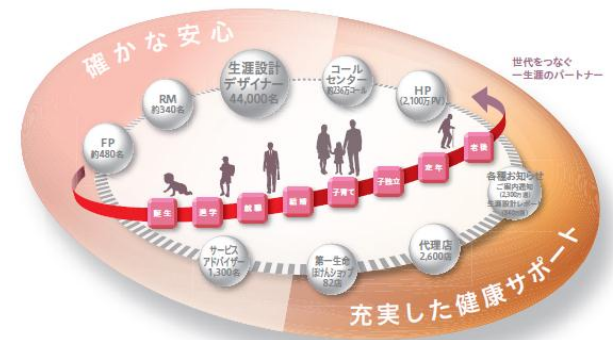
- 従来までの当社独自基準のお支払事由(公的介護保険制度における「要介護2以上水準」に相当)に加えて、同制度において「要介護2以上」に認定された場合にも介護年金をお支払い

■ 「アシストセブン」「アシストセブンプラス」などの付加により、「生きるための保障」に対応

- 介護保障のみならず「アシストセブン」などを付加することで、充実した「生きていくための保障」の準備が可能

一生涯のパートナー With You プロジェクト

【充実した健康サポート】



お客様の健康サポートへ向けた当社の取組み

当社は、創業以来、本業の生命保険を通じた安心のご提供とともに、社会保障制度を補完する立場として、お客様の健康増進をサポートする様々な取組みを推進してきました。これからも、第一生命らしい【充実した健康サポート】をご提供していきます。

健康増進をサポートするこれまでの取組み

■ (財)保生会 (1935～39年)

- 日本人の死因第1位の結核対策を目的に設立
- 無料健康相談の実施
- 結核患者向け診療施設の開設

1939年に政府主導の(公財)結核予防会に全施設寄付

■ 保健文化賞 (1950年～)

- 戦後の保健衛生の改善を目的に厚生省などの後援を受けて創設
- 受賞者は天皇皇后両陛下に拝謁

■ (公財)心臓血管研究所 (1959年～)

- 死因の上位を占める循環器系疾患の専門研究機関・病院を設立

■ (独)国立がん研究センター、(公財)がん研究会との連携(2012年、2013年)

- がんの情報提供に関する包括的連携協定の締結

【充実した健康サポート】

① 健康で豊かな人生をサポート(個人のお客さま向けサービス)

日常の健康から専門医療、セカンドオピニオンのご案内まで、健康・医療・育児・介護に関するサポート体制を充実させていきます。

これからも「第一生命だからこそできる健康サポート」を追求していきます。

がん研究の権威である(独)国立がん研究センター、(公財)がん研究会との包括的連携協定

■ がんに関する正しい知識をわかりやすく情報提供

- お客さま配布用情報紙による情報提供、お客さま向けセミナーの実施、モバイルパソコンによる説明

健康を支援。万が一病気・介護になっても。



■ お役に立つ健康・医療情報提供で健康づくりを支援

- 健康・医療・育児の電話相談など、サポート体制を充実

■ 専門相談員が専門医療への受診を総合的にサポート

- 学会認定専門医師による電話相談
- 専門病院・医師やセカンドオピニオンのご紹介

■ 介護サービスの拡充 介護サービスワイド&ダブル

- 日常の介護相談から介護関連サービスの紹介・取次ぎまで「ワイド」にサポート
公的介護保険・要介護認定の説明、優待サービス・介護関連情報の案内など
- 介護するご自身と介護される親御さまが「ダブル」で安心できる介護をサポートするサービスを提供

- ✓ 無料(電話相談・Web情報検索)
- ✓ 24時間365日受付(※)
- ✓ ご契約者のみならずご家族もご利用可能
- ✓ 罹患してなくてもご利用可能
- ✓ 50分野にもわたる病気に対応

※ システムメンテナンス中は除く

【充実した健康サポート】

② 健康で豊かな人生をサポート(法人のお客さま向けサービス)

法人のお客さまに対しても「第一生命けんこうサポートデスク※」の提供等により、従業員さまの健康支援も含めた福利厚生制度の充実をサポートします。

※一部の団体保険における付帯サービス

第一生命けんこうサポートデスク

<従業員さま向けメニュー>

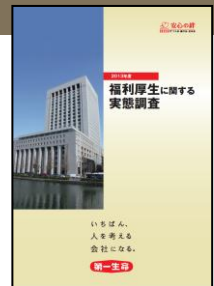
- **メディカル&生活関連 電話相談サービス <フリーダイヤル・24時間・365日>**
 - 健康・医療に関する電話相談や医療機関の情報提供
- **メンタルヘルス関連サービス**
 - メンタルヘルスに関する電話カウンセリング、対面カウンセリングなど

<人事・労務担当者さま向けメニュー>

- **メンタルヘルス相談サービス**
 - 専門家によるマネジメント・職場復帰支援などに関するアドバイスなど

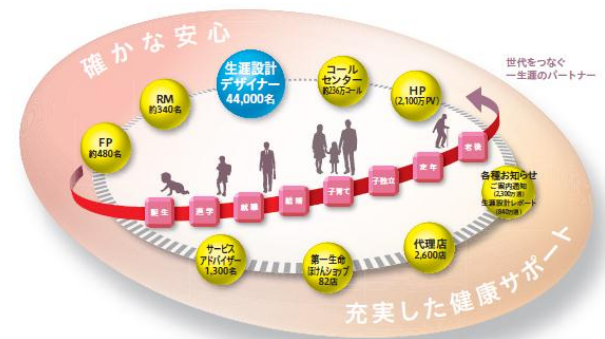
法人向け各種情報提供

- **福利厚生に関する実態調査(レポート)の提供**
 - アンケートにご協力いただいた877社の福利厚生制度導入状況をまとめた統計資料
- **メンタルヘルスセミナーの開催**
 - 社内外の講師によるメンタルヘルス対策のセミナーを開催



一生涯のパートナー With You プロジェクト

「一生涯のパートナー」として
お客さまに信頼いただくために



お客さまの近くでお客さまとともに歩む

生涯設計デザイナー®がお届けするフェイス トゥ フェイスの安心

■ 日本全国の約4万名の生涯設計デザイナー®が約1,000万名のお客さまにフェイス トゥ フェイスで“安心の絆”をお届けします

東日本大震災では災害救助法適用地域の約86万件のご契約のほぼ全件に対し、生涯設計デザイナー®がお客さまのもとを訪問し安否確認を実施。お客さまとフェイス トゥ フェイスであることの大切さを当社は再確認しました。これからも生涯設計デザイナー®のフェイス トゥ フェイスによって“安心の絆”をお届けします。



第一生命ほけんショップ(ご来社窓口)

■ お客さまのご都合にあわせて、もっと便利に。

ご利用者満足度: 90.7%

(※)平成24年度「全国お客さま調査」における「窓口対応全般満足度」。
(調査時期:平成24年9月3日～11月26日)
(調査実施機関:(株)リサーチ・アンド・ディベロプメント)

コールセンター・コミュニケーションデスク

■ 年間の受発信は約236万件。

- お客さまからのご相談・お手続きなどのご照会受付とお客さまへ大切なご案内を発信

金融機関窓口

■ 金融機関窓口での販売

- 第一フロンティア生命の個人年金保険・終身保険を委託先の金融機関窓口などを通じて販売



業務提携

■ 損害保険・がん保険

- 業務提携による損害保険やがん保険の販売を通じてトータルな安心をご提供



お客さまお一人おひとりの生涯設計にあわせたコンサルティングを、生涯設計デザイナー®がフェイス
トゥ フェイスで行います。

商品に関するアドバイスはもちろんのこと、社会保障や税制、健康・医療・介護など幅広い情報・サー
ビスをご提供します。

生涯設計

■ 営業業務用モバイルパソコン「DL Pad」

- 業界初となる電子署名機能や内蔵カメラを搭載したスレート(タブレット)型のモバイルパソコン「DL Pad」を2012年8月に開発・導入
- 「生涯設計プラン」では、お客さま一人ひとりのライフスタイルにあわせた収支シミュレーションをご説明
- 視覚的にもわかりやすい社会保障・税制のご説明
- 男女別、会社員・自営業者・主婦といった、お客さまにあわせた社会保障に関する情報をご提供

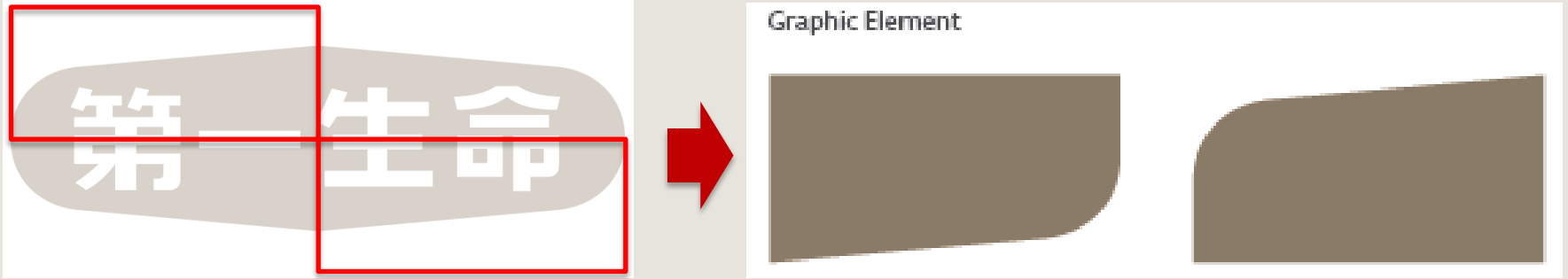


「一生涯のパートナー」としてのビジュアル・アイデンティティ(VI)

パートナーカーブ

パートナーカーブは「一生涯のパートナー」であり続けたいという私たち第一生命の企業姿勢をお客さまに伝えるデザインとして誕生しました。

私たちが大切に使い続けてきた第一生命のコーポレートロゴの一部をデザインとして使用し、ゆるやかな右上がりのカーブに、お客さまとお客さまの大切な人々を一生涯にわたって支え続けていきたいという思いを込めています。今後、保険証券や保障設計書などお客さま宛の大切な書類にこのデザインを適用していきます。



(デザイン適用例)

