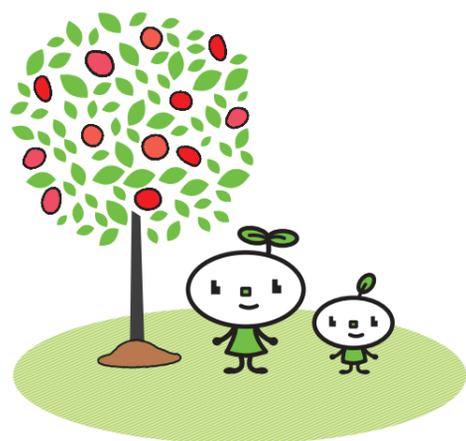


# 三井生命 CSR REPORT 2011



こつこつ きちんと あなたのため こつこつ きちんと みんなのため  
こつこつ きちんと 地球のため こつこつ きちんと 明日のため こつこつ きちんと



- **正式名称** 三井生命保険株式会社(MITSUI LIFE INSURANCE COMPANY LIMITED)
- **創業** 昭和2年(1927年)3月5日
- **本店所在地** 〒100-8123 東京都千代田区大手町2-1-1
- **TEL** 03-6831-8000(代表)
- **代表取締役社長** 山本 幸央
- **従業員数** 12,461名(うち営業職員8,881名)  
\*契約社員および子会社等への出向者を含まず、社外からの出向受入者を含む
- **営業拠点数** 支社76、営業部・営業室459(平成23年4月1日現在)

平成22年度決算概況

総資産	7兆2,234億円	保有契約高	
保険契約準備金 (うち責任準備金)	6兆5,256億円 (6兆3,977億円)	個人保険	26兆9,566億円
資本金	1,672億円	個人年金保険	2兆5,292億円
経常収益	1兆818億円	団体保険	14兆1,811億円
経常費用	1兆579億円	団体年金保険	9,826億円

編集方針

CSRレポートの発行は、今年で4年目を迎えました。東日本大震災が起こり、改めて生命保険会社の使命とは何かを整理したり、社会的課題へどう取り組むべきかなど、当社CSRの特長をご理解いただけるようまとめました。

また、別途発行していますディスクロージャー誌と併せて、当社の状況を報告するものであり、内容重複を極力避けた構成としています。

目次

- 会社概要・目次・編集方針 ..... 01
- トップコミットメント ..... 03
- 三井生命におけるCSR活動 ..... 05
- 機関投資家としての役割 ..... 07
- 平成23年度 実行計画 ..... 08
- 震災に関してのご報告 ..... 09

三井生命が取り組むCSR活動

- お客様の安心と三井生命 ..... 11
- いのちと健康のサポート ..... 17
- 特集—  
公平な社会の実現 特定疾患を知る ..... 19
- 助け合う社会を目指して ..... 21
- 多様な働き方の推進 ..... 23
- 環境づくり ..... 25
- 地域の一員として ..... 27
- 第三者意見 ..... 30

発行形態

環境に配慮した紙を使った冊子としました。また当社ホームページでもご覧いただけます。

対象期間

平成22年4月1日～平成23年3月31日(平成22年度)  
\*一部平成23年度の内容を含んでいます。

発行時期

平成23年7月  
(前回発行:平成22年7月、次回発行:平成24年7月予定)

本報告書に関する  
お問い合わせ先

三井生命保険株式会社 企画部 企画第一G CSR担当  
TEL:03-6831-8000(代表)  
e-mail:Csr\_Info@mitsui-seimei.co.jp



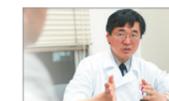
トップコミットメント ▶P03

「自然。愛。いのち。」に対して  
真摯に取り組めます



いのちと健康のサポート ▶P17

生命保険業を営む三井生命にとって、  
「いのちと健康」は大切なテーマです



—特集—  
公平な社会の実現 特定疾患を知る ▶P19

公平な社会の実現のため  
特定疾患の理解を深めます



助け合う社会を目指して ▶P21

「人の生活を支え、安心を提供する」ことは、  
三井生命の大きな使命のひとつと言えます



多様な働き方の推進 ▶P23

働きがいがあり、かつ多様な働き方が選択  
できる職場環境づくりを推進しています



環境づくり ▶P25

省エネルギー化や機関投資家としての  
役割を通じて、環境保全に貢献しています



地域の一員として ▶P27

地域との関わりを大事に積極的な  
コミュニケーション活動を行っています

対象範囲

三井生命保険株式会社

参考ガイドライン

GRIガイドライン第3.1版  
(持続可能性報告書作成のための国際的なガイドライン)

表紙コンセプト

表紙は、樹木の成長とCSR活動の展開をイメージ  
して続けてきました。昨年、一定の成果を上げ花開  
いたCSR活動は、次々と広がりを見せ始めている  
ことを表しています。

## 「自然。愛。いのち。」に対して 真摯に取り組む企業として、 持続可能な社会の実現に尽力します。

### 生命保険会社がはたすべき 役割を再認識して

平成23年3月の東日本大震災で被災された多くの皆さまに対し、謹んでお見舞い申し上げます。今回の災害は、日本の国民生活にとって、歴史的にも大きな転機になると考え

ています。未だ、復興途上ではありませんが、三井生命も生命保険会社として、企業・社会の一員として皆さまとともに新たな時代を築いていきたいと思っております。また、当社も当該地域において被災し、関係者の方からたいへん温かい励ましをいただきました。改めて厚く御礼申し上げます。

あまりにも大きな自然の力に、無力感すら感じてしまうのですが、保険の重要性を私自身改めて認識しています。また、生命保険協会と共に業界を挙げて迅速な対応策を講じたことは、保険の役割をはたすうえでも重要なことであったと思っております。

今回の認識を踏まえ、今後も「お客さま本位」の生命保険会社として常に努力していきます。社会の一員として、生命保険会社として、お客さまへの責任をはたし、誰もが安心して暮らせる社会の実現に貢献してまいります。

### 社会の変化をとらえる視点

近年の社会状況には、当社が取り組むべき多くの課題が山積しています。なかでも少子高齢化、環境、グローバル化の3点は、本業としても積極的に取り組むべき喫緊の課題です。

高齢者のQOL (Quality of life) をどのように実現できるか、人の心のインフラとして環境保全をどのように進められるか、経済環境の変化や活動領域・情報のグローバル化にサービス面、資産運用面でどのように最適化をはかるのか、いずれも、中長期の視点を持って確実に進展させなければならない課題です。これらは、社会的に大きな課題であるだけでなく、当社の事業環境としても考慮すべきものです。

### 従業員一人ひとりが、 成長を実感できる職場へ

「お客さま本位」の実現は、人財としての従業員の課題にほかなりません。公的な連絡手段が途切れた今回の災害時においても、現地で自らも被災した営業職員が必死になり、一人ひとりが生命保険会社の従業員として、また人として、懸命にお客さま対応に走り回ったことに、誇りを感じ

ます。対面によるお客さま対応の重要性も明らかになり、ますます従業員の育成の重要性についても痛感しました。多様な働き方を進め、一人ひとりが輝ける会社として成長していきたいと思っております。平成22年5月には「次世代育成支援企業」として認定を受けました。性別に拘らず育児休業を取得する環境を整えていきます。また、障がいのある方の雇用も進め、職場環境の充実をはかります。

### 平成22年度を振り返って

「いのちと健康」「人の生活の安心」「社会・環境」の三本柱の取り組みについては、概ね計画を達成することができましたが、CSR経営の面からは新たな課題も明確となってきています。一つは社会的なリスクの共有と対策、二つめは女性従業員の活用を含む働き方・人財の多様性、三つめはグローバル化対応の3点が、特に留意すべきものであると考えています。平成22年12月に国連グローバル・コンパクトに署名をしましたが、今後の課題解決に向けて、大所高所からの視点が重要であると考えたからです。

当社が掲げている『こわさないでください。自然。愛。いのち。』というテーマは、社会とともに明日を作り上げていく決意の表れです。多くのステークホルダーの皆さまから期待をかけていただけるよう、今後もCSR経営を積極的に推進していきます。

平成23年7月



代表取締役社長

山本 幸央

# 三井生命におけるCSR活動

当社は生命保険という長期にわたる保障を提供しています。  
 未来永劫、途切れることなく、十分なサービスをお客さまに提供し続けることが  
 当社における最も重要なCSRであり、そのために、これからも三井生命にかかわる  
 ステークホルダーに対する責任を果たしていきます。

## 経営理念

相互扶助の精神に基づく生命保険事業の本質を自覚し、その社会的責任を全うするため、卓抜した創意とたくましい実践をもって磐石の経営基盤を確立し、会社永遠の発展を期することを決意して、ここに経営理念を定める。

1. 社会の理解と信頼にこたえる経営を力強く推進し、国民生活の福祉向上に寄与する。
1. まごころと感謝の気持をもって、常に契約者に対する最善の奉仕に徹する。
1. 従業員の能力が最高に発揮できるようにつとめるとともに、その社会生活の安定向上をはかる。

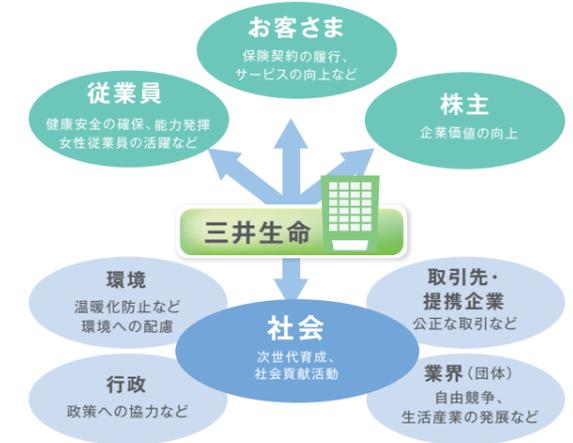
## CSR経営宣言

三井生命は、経営理念の下、社会の一員として持続的な発展を目指し、以下のとおり企業経営を進めます。

- 役職員一人ひとりが企業人としての自覚と責任を持ち、法令・社会規範の遵守、適切なリスク管理、適時適切な情報開示を通じて、社会の信頼に応える公正・透明な企業経営を行います。
- お客さまの「安心」を長期にわたって支えるため、お客さまの視点に立った商品やサービスを提供する不断の努力を続け、お客さま満足の向上を追求します。
- 株主の期待と信頼に応えるため、安定的、持続的な企業価値の向上と適切な利益還元を実現します。
- 従業員の人権、人格、多様性に配慮し、自己成長を含む能力開発や仕事と生活の調和を通じて、誇りとチャレンジ意欲を持って能力を発揮できる職場環境の構築と社会生活の安定向上に努めます。
- 事業の礎となる社会の発展に寄与し、次の世代にも豊かな地球環境や安全・安心に暮らせる健全な社会を引き継げるよう、継続的な取組みを行います。

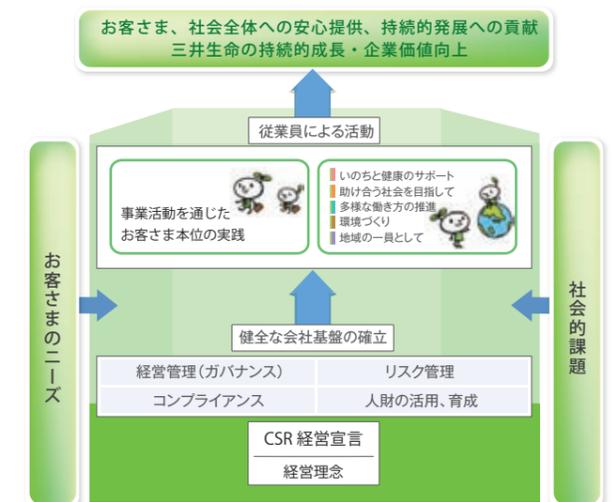
## 三井生命を取り巻くステークホルダー

生命保険会社には、事業活動を行っていくうえで、さまざまなステークホルダーが存在します。  
 当社では、お客さま、株主、従業員、そして、それらを取り巻く社会全体をステークホルダーとして捉えています。  
 株式会社である当社は、株主からの出資によって事業基盤が形作られていることは言うまでもありませんが、それだけでなく、生命保険会社として、持続的かつ安定的な事業を実現するために、お客さまとの保険契約が長期間にわたり維持されることが必要不可欠です。保険契約の維持、つまり、お客さまの満足度やお客さまとの信頼関係を維持するために、当社は、社会全体の健全な発展への貢献を目指します。



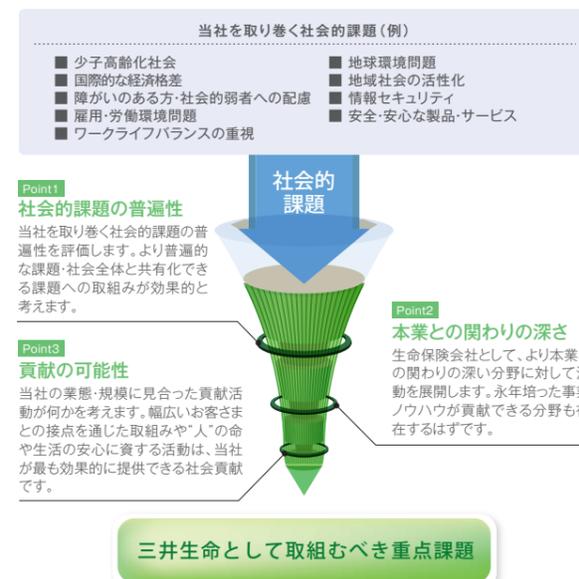
## CSR活動の展開図

当社では、経営理念やCSR経営宣言に基づき、CSR活動への取組みを進めています。  
 生命保険事業を営む当社にとって、お客さまをはじめとするステークホルダーに対し、安心・安全を提供することが何より大切です。お客さまや社会から信頼される会社であるためには、ガバナンスやリスク管理、コンプライアンスの強化などを通じた、健全な会社基盤の確立が前提と考えます。  
 このような会社基盤に基づき、当社の本業である営業職員を通じたよりよいサービスの提供によって、お客さまのニーズに応じていきます。さらには、当社を取り巻く社会的課題に対し、限られた資源を有効活用しつつ、積極的に改善に取り組む、お客さまや社会全体に安心・安全を提供するとともに持続的な発展に貢献していきます。  
 当社では、このような活動全体がCSR活動そのものであると認識しています。CSR活動への取組みを通じて、当社自身の持続的な成長、企業価値の向上を実現し、さらに社会全体の発展につながるというサイクルを推進していきます。



## 三井生命と社会との関わり

当社は、社会におけるさまざまな課題に対し、その解決に向けて、日々行動を重ねていくことが、生命保険会社としての社会的責任であると認識しています。当社を取り巻く社会的課題は、少子高齢化社会、環境問題、ジェンダー平等など多岐にわたります。当社としてこれらの課題解決に向けてどのように向き合っていくべきかを、社会的課題の普遍性、本業との関わり、貢献の可能性によって整理し、問題解決に向けて努力しています。  
 生命保険事業を営む会社として本業を発展させる義務を履行することは言うまでもなく、お客さまに支えられている企業・社会の一員として、より高いレベルで世界の発展に貢献していきたいと考えています。



三井生命として取り組むべき重点課題

## 機関投資家としての役割

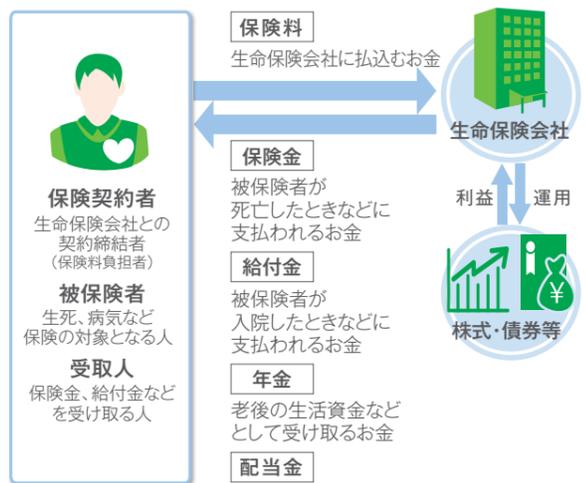
お客さまからお預かりした保険料を適切に積立・運用することで、お客さまに長期にわたる保障を提供しています。  
また、お預かりした保険料は、さまざまな投資などを通じ、産業界の成長や発展にも貢献しています。

### 生命保険会社の事業の仕組み

生命保険業は、お客さまからお預かりした保険料を適切に積み立て、安全に運用することで、将来の保険金・給付金の支払いに備え、お客さまに長期にわたる保障を提供する事業です。

生命保険会社は、「相互扶助」の精神に基づき、お客さまに安心を提供する対価として保険料を受け取る事業を営んでいます。保険料は、将来の保険金・給付金の支払い事由の発生確率をベースに設定されています。生命保険会社には、このような業務を遂行するために、数理統計の専門家であるアクチュアリー、支払業務を運営する医療査定スタッフ、資産運用の専門家など、さまざまな分野の人財を擁し、安全かつ適切な保険業務運営に努めています。

お客さまにとって、生命保険会社といえば、日々お客さまと接する営業職員のイメージが強いと思います。営業職員はお客さまとの接点を通じて、保険契約に関するさまざまなサービス提供の主体者であると同時に、お客さまの声に最も身近に接する重要な役割を担っています。当社はこのような事業を通じて、お客さまのニーズを満ち、お客さまとの関係に根ざした社会の一員として、社会の健全な成長に向けて働きかけていきます。



### 資産運用における当社の取組み

お客さまからお預かりした保険料を安全に運用し、長期にわたる保障を確実に提供するために、当社では、サープラス(資産・負債を時価評価した経済価値ベースの資本)の変動リスクを適切かつ安定的にコントロールすることを基本方針としています。そのため、長期の負債の金利変動リスクに対応すべく、国債等確定利付資産を中心とした運用を行っています。あわせて、リスク許容度の範囲内で少しでも有利な運用を行うことにより、サープラスの長期安定的な増大を目指しています。

#### ■一般勘定資産の内訳

	平成21年度末		平成22年度末	
	金額(百万円)	占率(%)	金額(百万円)	占率(%)
預貯金・コールローン	390,867	5.8	342,648	5.2
買入金銭債権	32,386	0.5	30,666	0.5
金銭の信託	200	0.0	200	0.0
有価証券	4,121,472	60.8	4,015,240	61.3
公社債	2,724,834	40.2	2,741,329	41.9
株式	391,557	5.8	348,968	5.3
外国証券	967,623	14.3	905,168	13.8
公社債	666,601	9.8	619,466	9.4
株式等	301,022	4.5	285,702	4.4
その他の証券	37,456	0.5	19,774	0.3
貸付金	1,822,387	26.9	1,753,350	26.7
保険約款貸付	105,210	1.5	97,520	1.5
一般貸付	1,717,177	25.4	1,655,830	25.2
不動産	288,711	4.3	275,923	4.2
繰延税金資産	16,079	0.2	37,869	0.6
その他	100,485	1.5	96,431	1.5
貸倒引当金	▲836	▲0.0	▲2,059	▲0.0
合計	6,771,752	100	6,550,270	100
うち外貨建資産	616,350	9.1	594,014	9.1

## 平成23年度実行計画

企業の社会的責任に関する要請が高まる中、CSR経営宣言(P.05参照)を掲げる当社では、昨年度の実施内容や課題を踏まえ、「平成23年度実行計画」を策定し、さらなるCSR活動の発展に取り組んでいます。

### 実行計画策定のポイント

平成23年度の実行計画では、これまでと同様に、当社のCSR三本柱で社会に貢献していくことを活動の根幹に据え、特に、「難病・特定疾患に関する研究など、医療関連基礎研究、支援団体への助成」「助け合う社会を目指して」「緑化運動の推進(苗木プレゼントを含む)」「CSR意識浸透策の実施」を重点取組項目と位置付け、推進していきます。これらの活動を着実に進めていくために、定期的に進捗状況を管理するとともに、次年度のCSRレポートでも活動実績を

示していきます。このようなPDCAに沿った取組みをはかり、全社一丸となって、「こつこつ きちんと」CSR活動を実行していくことで、より一層社会に貢献できる会社へと変革を成し遂げていきます。

#### ■三井生命のCSR三本柱

「いのちと健康」 「人の生活の安心」 「社会・環境」

#### ■平成22年度活動内容と平成23年度実行計画

A:具体策実施 B:具体策について検討中 C:具体策なし

カテゴリ	平成22年度実行計画 (●は重点取組項目)	平成22年度活動内容	評価	平成23年度実行計画 (●は重点取組項目)
当社のCSR三本柱 「いのちと健康」への取組み	●難病・特定疾患に関する研究など、医療関連基礎研究、支援団体への助成	・難病・特定疾患患者会、支援団体へのヒアリングによる連携強化 ・CCFJ(IBD <sup>※1</sup> 患者支援団体)との協同企画実施に向けた協議	B	●難病・特定疾患に関する研究など、医療関連基礎研究、支援団体への助成
	乳がん検診受診啓発運動(ピンクリボン運動)の強化	・乳がんの早期発見に資する活動推進 ・ピンクリボンフェスティバルへの参加	A	乳がん検診受診啓発運動(ピンクリボン運動)
「人の生活の安心」への取組み	●助け合う社会を目指して(明美ちゃん基金、チャリティコンサート支援など)	・ふれあいコンサート支援(従業員によるボランティア活動) ・明美ちゃん基金へのさらなる協力に向けた協議 ・野村ビル・御茶ノ水ビルを中心とした献血活動の実施	B	●助け合う社会を目指して(難病支援活動含む) ・明美ちゃん基金、ふれあいコンサート、チャリティコンサート支援他 ・人財育成
	CO <sub>2</sub> 削減への取組み推進	・継続的な店舗間比較等エネルギー使用量の見える化実施 ・改正省エネ法対応に向けた社内体制整備	A	環境対応(CO <sub>2</sub> 削減への取組み)
「社会・環境」への取組み	苗木プレゼントの拡充などを通じた緑化運動への取組み促進	・検討項目について、引き続き検討・具体化 ・環境団体との協議	B	●緑化運動の推進(苗木プレゼントを含む)
	エコキャップ回収活動(ワクチン基金への寄贈)	・継続的な地域レベルでの引取りスキーム改善実施 ・NPO法人との連携強化による対外的対応の実施	A	ワクチン基金への寄贈(エコキャップ回収活動)
経営によるコミットメントを軸としたPDCAの強化	CSR実行計画の策定、PDCA実施	・H22年度の進捗状況報告実施済(本報告)	A	実行計画の策定、PDCA実施
	役職員へのCSR意識浸透に向けた取組み	・CSR配布用チラシなど、さらなるCSR浸透に向けた施策の実施	A	●CSR意識浸透策の実施
	—	—	—	グローバルコンパクト <sup>※2</sup> を通じたPDCA強化

※1:IBD(炎症性腸疾患)は厚生労働省より、特定疾患に指定されているが、当社は一定条件のもと、生命保険を提供しており、支援団体から高い評価を得ている。  
※2:国連による10の原則(人権、労働基準、環境、腐敗防止)について、企業活動への反映やCSRレポート上での取組内容の公表を内外に表明するもの。



# お客さまの安心と三井生命

三井生命では、広くお客さまのご意見・ご要望をいただく機会を設け、時代の変化やお客さまニーズへの対応に努めています。お客さま本位に立ち、真にご満足いただけるサービスを追求しています。

## お客さま懇談会

当社では、ご契約者の方々をはじめ、多くのお客さまとのコミュニケーションをはかり、直接ご意見・ご要望をいただく事を目的としてお客さま懇談会を年に一度開催しています。平成22年度は、7月～9月を中心に全国37箇所で開催し、634名の方にご参加いただきました。

### ■お客さま懇談会の開催状況(平成22年度)

出席者数		634名	
男女別	男性	58.2%	
	女性	41.8%	
年齢	30歳代以下	7.7%	
	40歳代	13.2%	
	50歳代	29.8%	
	60歳代	34.5%	
	70歳代以上	13.4%	
職業	会社役員	41.5%	
	主婦	20.0%	
	会社員	19.1%	
	自営業者	4.1%	
	その他	15.3%	

平成22年度お客さま懇談会ではご契約後の事務・サービスに関する事、営業職員の活動・教育・指導に関する事について特に多くのご意見・ご要望をいただきました。また、お客さまよりいただいた貴重なご意見・ご要望はお客さま懇談会事務局にて取りまとめ、当社経営層へ報告後、「三井生命からのお知らせ」の改善に反映させていただきました。

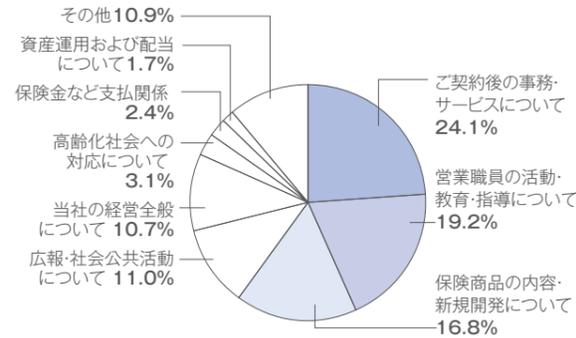
なお、改善点の詳細を当社ホームページに掲載しています。

<http://www.mitsui-seimei.co.jp/>

### ■「三井生命からのお知らせ」の改善のポイント

- 1) 大切なお知らせを際立たせる工夫をしました。
- 2) 文字数を削減しました。
- 3) お客さまの関心が高い項目を見やすくしました。
- 4) お問い合わせ先が分かりやすくなりました。
- 5) ご送付する書類に統一感を持たせました。

### ■ご意見・ご要望の内訳(平成22年度)



### 平成22年度お客さま懇談会におけるご意見例

**60代 男性**

営業担当者にとってもお世話になっている。私の娘は31歳で他界し、私自身も入院した経験があり、両方とも保険の恩恵を受けた。何かが起こって保険のありがたみがわかる。

**70代 女性**

年齢的に加入できる保険がなくなってしまった。高齢者でも加入しやすい保険商品を検討して欲しい。

**50代 男性**

自身では、契約内容の全てを把握できていないこともあるので、今後も定期的なフォローや情報提供をお願いしていきたい。

**70代 女性**

夫が死亡したが生存中に障害保険金を受け取り、助けていただいた。契約時に説明を受けていたが、保険金を受け取り保険の大切さがわかった。



全国で開催されるお客さま懇談会

## お客さまから寄せられた苦情申出の概況

苦情には、解約手続き・保全手続きに関するもの、そしてマナーに関するものまでさまざまな種類があります。三井生命に対する信頼を向上させるためにも、お客さまからの苦情を多角的に分析し、業務改善に努めるとともに、積極的にご意見・ご要望を取得する努力を継続していきます。

### ■お客さまから寄せられた苦情申出の状況

苦情分類	主な内容	平成21年度		平成22年度		前年比 (%)
		件数 (件)	占率 (%)	件数 (件)	占率 (%)	
新契約関係	不利益情報の説明不足など	7,852	20.2	8,095	21.7	103.0
収納関係	保険料の集金、口座引き取りなど	3,786	9.7	2,989	8.0	78.9
保全関係	解約等の諸手続きなど	9,359	24.0	10,521	28.3	112.4
保険金・給付金関係	保険金・給付金手続など	5,982	15.4	5,925	15.9	99.0
	うち保険金に関するもの	303	0.8	273	0.7	90.0
	うち給付金に関するもの	3,163	8.1	3,455	9.3	109.2
その他	アフターフォロー不足、態度、マナーなど	11,966	30.7	9,702	26.1	81.0
合計		38,945	100.0	37,232	100.0	95.6

注1: お客さまから寄せられた苦情申出の分類につきましては、お客さま対応の過程において変更することがあります。

注2: 上記苦情申出件数は、平成23年5月9日現在で集計した数値を掲載しています。

### ■主な改善事例

- **ご契約時の引受基準の見直し**  
一部の傷病について査定基準を改定し、引受範囲を見直しました。(平成22年7月)  
\* 過去の病気や現在の状態によってはご加入できない場合がございます。
- **お手続きの際にご提出いただく帳票の改訂**  
帳票について、記入箇所ごとにガイダンスを表示するなどの改訂を実施しました。(平成22年11月)
- **ご加入後のお手続きの迅速な対応**  
迅速なお支払いやお手続きの完了が可能となるよう当社が直接お客さまに対応する運用を拡大しました。(平成23年1月)
- **総合通知「三井生命からのお知らせ」の改訂**  
通知全般について、より読みやすく改訂するとともに、仕組み図を変更しました。(平成22年10月)

## ご契約内容確認活動

平成21年4月より、すべてのお客さまに対して、ご契約内容の確認、保険金・給付金などのお支払い事由に該当する可能性がある事象が発生していないかどうかを確認する活動として「ご契約内容確認活動」をスタートしました。平成23年4月から、「ご契約内容確認活動」に先立ち、ご契約の内容を記載した「三井生命からのお知らせ」を郵送し、その後、お客さまのご要望に応じて、担当者または三井生命コミュニケーションセンターより資料の補足説明

をさせていただく方法に変更しました。これまで以上に双方向できめ細かいコミュニケーションを実践していきます。

## ふえるCOMEアドバイザー制度

お客さまに「街のご意見番(ふえるCOMEアドバイザー)」として全国の各営業部にご来店いただき、当社の商品・サービスや保険全般などについてのご意見・ご要望を3種類のアンケートにてお聞かせいただく制度です。また、職場の雰囲気・印象などもお聞きしています。皆さまからいただいたご意見・ご要望は集計し、アドバイザーの方々にフィードバックさせていただいています。今後も、集積した情報が当社の商品・サービスに、さらにもうまく反映させることができるように推進していきます。

## お客さまと私たちの提案制度

この制度は、従業員の積極的な創意工夫の提案を奨励し、実務に反映させることによって、お客さまサービスの向上と、社業の発展に貢献することを目的としています。平成22年度は、1,075件の提案(前年比121%)が寄せられており、サービスの向上や業務の改善に資する提案について実現をはかっています。

## 個人情報保護

「個人情報保護方針」や「個人情報保護ガイドライン」などで個人情報の取扱い規程を定めています。加えて、毎年、全従業員が情報管理規程・ルールなどの遵守を誓約し、情報管理責任者を中心に、組織単位や階層別の研修を定期的に行うなど、個人情報保護の徹底をはかっています。当社でお預かりしている個人情報の管理に関しては、厳格な運用を行うため、書類の施錠保管、情報機器内データの暗号化、USBキーによる個人認証強化などの安全管理措置を行っており、大量の個人情報を取扱う事務センターでは、生体認証システム、ICカードリーダー、監視カメラなどの設置による入退室の厳格な管理を行い、個人情報の漏えいや不正アクセス防止態勢を整えています。

## お客さまとの接点

三井生命には、お客さまとの接点となる多くの従業員がいます。一人ひとりが自分の置かれた環境のなかで知識や能力を高めることによって、お客さまとの信頼関係を深め、お客さまにとってのベストパートナーとなれるよう努めています。

### 営業職員

渋谷支社 豪徳寺営業部  
中西 千鶴子

#### 働ける間は一生、三井生命で頑張りたい

この仕事を行ううえでは、お客さまの利益になることが第一であり、満足していただくことが何よりも大切です。引退後も安心して暮らせる貯蓄型の商品を扱うことが多いのですが、お客さまからお預かりした資産の状況をお見せする際、三井生命を信じてくださったその期待に応えられていることをとても誇らしく思います。仕事で落ち込むこともありますが、お客さまとお話すると新たな気づきがあり元気をもらいますし、私からも常に新しい情報や興味のあることをお伝えするよう、心がけています。そのためもあり、オンとオフの切り替えにメリハリを付け、休むときは新しい世界で思い切り羽根を伸ばすようにしています。三井生命だからこその私であり、働ける間は一生頑張ろうと思っています。

### お客さまの声

前橋 充様 かよ子様

#### 積み重ねた信頼関係による長いお付き合い

20年前から中西さんにお世話になっていますが、通常のセールストークではなく、客観性に基づいた冷静な判断ができるとても熱心で信頼のおける方なので、これほどの長いお付き合いになっているのだらうと思っています。毎日ちょっとしたことの積み重ねで「この人なら大丈夫」という信頼関係があるため、友人や親族にも紹介できています。これからも「三井」の良いところを葆ちつつ、さらに半歩前へ進んで行ってもらいたいです。

### 営業職員

横浜北支社 新横浜統括営業部  
石河 世津子

#### これからもお客さまと長いお付き合いをしていきたい

私がこの仕事を始めてから、38年になります。「お客さま本位」であること、「信頼」を大切にすることを忘れずに取り組み、お客さまからの「ありがとう」を糧に続けてこれたことが何よりと、感謝しています。法人のお客さまを担当させていただく際には、会社や従業員の皆さまに自分が何ができるかを常に心に留めており、日々出会った方々から教わることも多いものです。生命保険会社の営業職員である前に、仕事を離れた人と人との関係を構築するためにも「聴くこと」が重要だと思っています。「会社設立してはじめての社判は石河さんの契約書に」と言っていたいたり、契約者が亡くなり、困っておられた奥様に「ありがとう」と声をかけていただいたことが、今でも忘れられません。これからも、お客さまと長くお付き合いいただける「三井生命」でありたいと思っています。

### お客さまの声

キッズフォレグループ理事長  
松原 慶子様

#### 気構えやコミュニケーション力なども学んでいます

石河さんのお付き合いは、契約をする数年前からのものです。人としての信頼感もあり、この人なら、問題はないと確信していました。自分の仕事においても人間関係は重要なのですが、プロとしての気構えやコミュニケーション力など彼女から学んでいます。「継続は力なり」といいますが、これからも互いに思いやりを持った関係を続けていきたいと思っています。それに加え、今後は後進の指導にも力を発揮できることを願っています。

### ライフコーディネーター

東京ライフコーディネート部  
池田 良子

#### 皆が高いスキルを持ったチームになりたい

東京ライフコーディネート部は、保険に関するだけでなく、預貯金など資産運用をいかにすべきか、なども含め、お金に関することをお客さまとともに考える仕事をしています。私は今回の東日本大震災で、お客さまにとって本当にリスクを回避できているのかどうかを、今まで以上に深く考えるようになりました。私は新しい部署の1期生で、先輩がいなかったため、少し遠回りしてきたので、後輩にはなるべく近道を通して、皆が高いスキルを持ったチームになればいいと思っています。



### SP

船橋支社 船橋営業部 カスタマーサービス室  
村上 淳子

#### 何かあった時に安心して相談していただきたい

ご契約後の保全対応など、アフターサービスをメインとして、毎日お客さまを訪問しています。なかなかご本人に会えない日もありますが、毎月コンスタントに訪問することで顔を覚えてもらい、何かあった時に安心して相談していただけるよう、心がけています。保険商品はどんどん新しいものが出てきているので、それをきちんと熟知し、お客さまそれぞれのニーズにあった迅速な対応ができるよう、意識して仕事に取り組んでいきたいです。



### コミュニケーター

お客様コミュニケーションG  
守屋 直枝

#### 積極的に提案できるようなコミュニケーターを育てていきたい

お客さまからのお問い合わせに電話でお答えするコミュニケーターをまとめるチームリーダーとして、働きやすい環境や体制を整え、みんなが気持ちよくお客さまとの対応ができるように心がけています。1日700~1,000件ほどのお問い合わせがありますが、お客さまから聞かれたことだけに回答するのではなく、こちらから積極的に提案できるようなコミュニケーターを育てていきたいと思っています。また、お客さまから頂戴する貴重なご意見をできる限り迅速に反映できる仕組み作りを目指し、これまで以上に満足していただける三井生命でありたいです。



### FA

PMMサービスG 横浜オフィス  
阿部 久美子

#### 常にお客さまの立場で考えていきます

パーソナル・マネー・マネジメント(PMM)とは、ファイナンシャル・プランナーが資産管理を通じて、お客さま一人ひとりの夢を実現するお手伝いをする仕事です。資産の額に関わらず、日々の暮らしのなかで適切に財産を管理・運用することの大切さをお客さまにご案内しています。お客さまの気持ちを一番大切に、お客さまの人生の経済的目標を共有させていただきながら、「あなただから」と言っていたらいいように、常にお客さまの立場で考えていきたいと思っています。



## 営業職員の育成

従業員一人ひとりが知識や能力を高めることによってお客さまとの信頼関係を高め、お客さまとの良きパートナーを目指していきます。

### ■教育センターでの新人教育カリキュラム



## MVP (Mitsui Valuable Plan)

お客さま視点で納得度や満足度の高い保険商品販売と、環境変化に応じた質の高い営業職員の組織構築を目的として、平成20年度より、新たな活動体系である「MVP (みつひバリユアブルプラン)」をスタートしました。お客さまとのかかわりを5つのステップ(段階)にわけ、段階ごとにお客さまのニーズや常日頃の生活で気になることまで、お話を伺うことからスタートし、将来設計のご不安を解消するお手伝いをさせていただきます。従来に比べてより一層お客さま一人ひとりと接点を持ち、お客さまからいただいたさまざまなご要望や情報を活かし、サービス体制の充実をはかっています。

### ステップ1 各種情報提供

### ステップ2 リスク情報の提供・情報収集

### ステップ3 もしもの場合のシミュレーション

### ステップ4 お客さまの意向にそったご提案

### ステップ5 申込とアフターフォロー活動

### MVPシステムの成果

- お客さまニーズや情報がデータベース化され、お客さまへの迅速な対応が可能
- お客さまアンケートや情報をもとに、それぞれのお客さまに合った生涯設計シミュレーションが可能
- プロセスモデルによって、定期的なお客さま訪問と適時適切なアドバイスが可能
- ステップごとにお客さまから承認を得ることにより、満足度の高いサービスを実現

## 営業職員の評価体系

営業職員に対しては、「固定給」プラス「業績給」を基本とした給与体系により、安心と働きがいと得られる評価体系としています。活動成果や契約の継続期間などにより業績給や職階を評価し、一人ひとりの働き方に合わせた体系を整えています。また、キャリア・ステップとして、営業部内の組織長として組織拡充や所属員の育成・指導などを主な職務・評価対象とする補佐職もあります。

### Interviews

#### 今後も多くのお客さまと出会っていききたい

お客さまはまだ知識不足の私の話を果たして聞いてくださるのだろうか、という思いで始めて2年目になりました。話を聞くだけではなく、保険以外のことも親身になって話していただき、とても感謝しています。お客さまとお話をする際は、まずはその方を好きになろうと意識し、心を開いていただこうとしています。自分がお客さまの立場になって、その後ろにいらっしゃるご家族のことを常に考え、一番その方であった保険の内容を提案できるよう努力しています。足りない知識を学び、周りの先輩たちにも刺激を受けながら、今後も多くのお客さまと出会っていききたいです。

千葉支社 市原営業部  
牧野 真由美

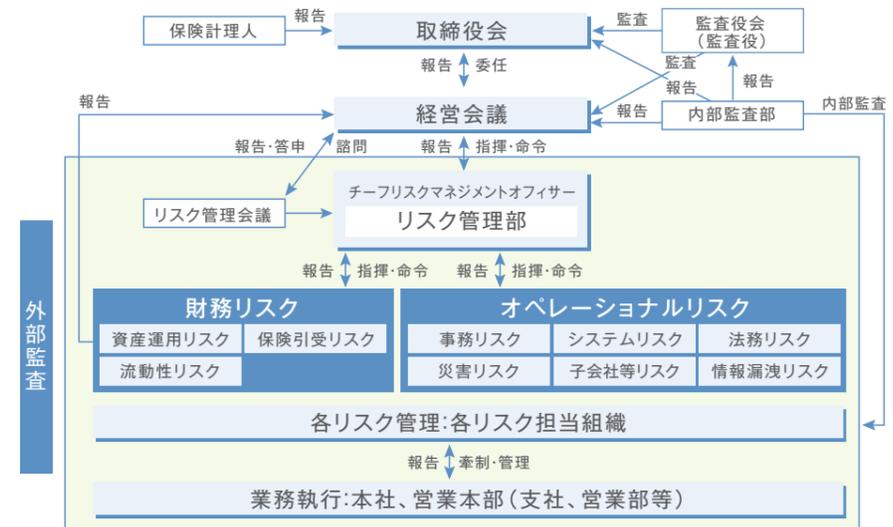


## リスク管理の強化

当社では、資産運用関連や保険金支払い、大災害対策に至るまでのさまざまなリスクに対する態勢整備が、企業価値を大きく左右する大切な事項であると同時に、保険債務の確実な履行という社会的責任につながるものと考えています。「中期経営計画」において、リスク管理の強化を経営改革の中核に据え、取り組んでいます。また全社的なリスク

感度の向上をはかり、財務面やオペレーション面のリスク管理態勢をより強固にしていくこともあわせて進めています。当社は、多額の資産運用を通じて直接・間接金融市場の発展に貢献していますが、その一方で、厳正なリスク管理のもと、お客さまに対する保険債務の履行を全うしなければならないという社会的責任を負っています。

### ■リスク管理体制図



## 災害時の支払い態勢

首都圏広域災害が発生し、本社・事務センター機能が停止した場合に、大災害対策臨時本部内にサポートセンターを立ち上げ、そのサポートのもと、被災していない支社において、定額個人保険分野の支払業務(保険金・給付金・解約返戻金など)を行います。

## 保険金等支払管理態勢の強化について

保険金等支払管理態勢については、これまで態勢整備と再発防止策の取り組みを進めてきましたが、平成20年8月1日に金融庁に提出した業務改善計画に基づき、経営管理(ガバナンス)態勢と内部監査態勢の改善・強化とあわせて、さらなる保険金支払い漏れなどの再発防止策に取組み、万全を期しています。

### ■経営管理(ガバナンス)および内部監査態勢の改善・強化

- 社長を本部長とする「業務改善推進本部」を設置し、改善計画に関する全社的な取組みを統括・推進しています。
- 経営会議において、業務改善計画の進捗・課題などについて経営陣による定期的なモニタリングを実施しています。
- 保険金等支払審議会・お客さま視点による制度検証専門部会・支払検証会など社外視点によるチェック機能を強化しています。
- 支払管理態勢を監査する専管の監査組織を設置し、お客さまの「ご請求漏れ防止」の施策等に至るまで監査視点を拡大しています。

## いのちと健康のサポート

生命保険業を営む三井生命にとって、「いのちと健康」は大切なテーマです。商品・サービスの提供のみならず、本業に関連した活動を通じて、皆さまの大切なものを守るサポートを強化しています。

### Topic ピンクリボン



ピンクリボンフェスティバル  
運営委員会事務局  
プロデューサー  
小池 和彦様

当社では、平成20年度より全社レベルでピンクリボン運動に取り組んでいます。日本対がん協会などが主催する「ピンクリボンフェスティバル」への協賛をはじめ、啓発チラシの作製・配布などに取り組んでいます。

日本では、女性の16名に1名が乳がんに罹るといわれています。また残念ながら乳がんで亡くられている方も年々増えている状況です。しかし、乳がんは早期に発見、治療を施せば、治る確率が高まりますので、何よりもまずは検診をしっかり受けていただくことが重要なのです。「ピンクリボンフェスティバル」とは、10月を「乳がん月間」とし、多くの方に乳がんの早期発見の大切さを伝えるイベントです。毎年多くの企業や団体の皆さまに支えていただいています。三井生命さまも私たちの活動に賛同して下さり、全従業員によるピンクリボンバッジの着用や、社内外への乳がん検診普及率の向上に向けたセミナーの実施などのご協力をいただいています。生命保険会社はお客様の命や健康と向き合い、共に歩んで行かれる存在だからこそ、乳がん検診の大切さを広く確実に伝えていっていただきたいと思っています。



写真提供:日本対がん協会

### 献血への協力

当社では平成22年度より、日本赤十字社から献血に積極的に協力している企業・団体として「献血サポーター企業」に認定されており、「献血」の観点から、社会に貢献できる活動を推進しています。

特に、事務センターの献血活動については、平成22年10月に「千葉県献血感謝の集い」が開催され、「千葉県知事表彰」を授与されました。これは長期にわたり、多数の献血協力を行った団体に授与されるもので、17年間、延べ4,289名の協力実績が表彰されたものです。

平成22年には、はじめての試みとして、大手町・御茶ノ水ビルの従業員を対象にした献血協力(計102名)を実施しました。全国の支社・営業部においても、生命保険協会が取り組んでいる献血活動に積極的に協力する形態をとっています。

生命保険ご加入時には、医師の診査などに代わって、献血後の検査成績通知票がご利用いただける取扱いも推進しています。



### 三井生命厚生事業団

財団法人三井生命厚生事業団では、生活習慣病などの医学研究に対する助成、検診車による生活習慣病の集団検診を通じて、皆さまの健康保持とその増進のお手伝いをしています。

医学研究助成は、平成22年度までの累計で891件、助成金総額10億5,900万円、集団検診の受診人員は、延べ178万名となりました。



三井生命厚生事業団

### 「明美ちゃん基金」への寄付

この基金は、先天性心臓病などに苦しみながら経済的な事情で手術を受けることができない子どもたちを救うため、昭和41年に設立されました。40年以上にわたり100名を超える国内外の幼い命を救い、「愛といのちのバトンタッチ」という大きな善意の橋渡し役として成長し、現在では発展途上国の医療活動や研究活動にも適用を拡大しています。当社は平成6年から17年連続で寄付を続けています。



明美ちゃん基金  
写真提供:産経新聞社

### お客様の安心

当社では、お客様のライフステージやニーズに合わせた各種保険商品の提供を通じて、お客様の人生を豊かに、そして安心をお届けできるようにサポートしていきます。

### 生命保険商品

生命保険商品は、死亡保険をはじめとして、医療保険や年金保険など、多岐にわたる分野の保障を提供しています。また、お客様に分かりやすく、満足いただける商品を提供できるよう、開発を進めています。

#### ●医療保険商品

国民の医療負担の増加にともない、入院や手術に必要な費用も増加しています。生活習慣病やストレス性疾患への保障、公的医療保険制度に連動した手術保障や先進医療に対する保障など、幅広い保障内容を提供しています。

#### ●年金保険商品

近い将来、高齢者の輝きや活躍が日本を支える原動力となっていきます。老後も豊かで活力の溢れる人生が送れるよう、個人年金保険を提供しています。例えば、将来受け取る年金が予め確定している定額の個人年金は、ライフステージに応じて、年金支払時に受け取り方法が異なる5種類の年金から選択できるという特長を持っています。

#### ●子ども向け保険商品

お子さまの健やかな成長と明るい未来を支える保障の確保と資金の準備をお手伝いします。お子さまがケガや病気の際の医療保険や成長への祝い金の支払い、ご契約者が万が一の際の保障を提供しています。

#### ●介護保険商品

平均寿命の伸びとともに、介護の問題も大きく脚光を浴びていますが、介護に対する経済的な負担は小さくありません。所定の要介護状態になられた時にご本人の負担を小さくできるような保障を提供しています。

#### 損害保険商品

三井住友海上火災保険株式会社との損害保険の募集・代行に関する契約を結び、損害保険商品の販売を行っています。生命保険に加え、損害保険も対応し、お客様の要望に総合的に応える「トータルライフコンサルタント」がサービスを提供しています。



### 私のコツコツ



#### ●体調管理も仕事のうち

- 毎日続けてきた「青汁」と併せ、最近「週末のジョギング」「野菜中心の食事」を始めました。気になったものには足を止め、楽しみながら走っています。昼食はお弁当を持参。
- 雑穀ご飯と色とりどりのたくさんの野菜を摂っています。コツコツ続けて風邪知らずの元気な体で今まで以上に仕事に打ち込みたいです。

企業保険業務G 三宅 加緒里



## 特集

# 公平な社会の実現 特定疾患を知る

公平な社会の実現には、現状の社会に存在するさまざまないれなき差別をなくし、基本的な人権を尊重することが重要です。

平成19年に、日本炎症性腸疾患協会との関係を契機に疾病に対する理解を深める大切さも知りました。

企業市民の責任として、特定疾患の現状を理解することを実施しています。

## 三井生命が掲げる公平な社会の意義

当社は、経営理念に「相互扶助の精神に基づく生命保険事業の本質を自覚し、その社会的責任を全うする」とあるように、社会の構成員同士がさまざまなかたちで助け合うことにより、公平な社会を目指したいと願っています。しかし、現実の社会には、意識・無意識に関わらず、さまざまな社会的差別が存在することを否定することはできません。被差別者の存在は、彼ら自身の問題ではなく、社会の無理解や偏見などにより社会的な権利を阻害されている状況がつけられていることにあると考えています。

三井生命は、社会におけるさまざまな課題に対し、生命保険業を営むことを通じて、その解決に向けて、日々行動を重ねていくことが、生命保険会社としての社会的責任だと認識しています。生命保険の販売を通じた保障の提供は、正に相互扶助の精神に基づく助け合いの構図を形づくっていますが、それ以外にも、多様な取り組みで公平な社会の実現に向けた努力を続けています。これまでも、障がいのある方への直接支援や、社会活動への機会提供などに取組んできましたが、そのなかで、「特定疾患患者の抱える社会的課題」というテーマについて注目し、IBD(炎症性腸疾患)である潰瘍性大腸炎と、クローン病に関する引受基準の見直しを契機に、患者団体の支援を行ってきました。

## IBD患者団体への支援

当社では、NPO法人日本炎症性腸疾患協会(以下、CCFJ)を支援しています。平成22年9月には、CCFJの発案・企画による「ウォーク&ランフェスタ」に協賛いたしました。このイベントは、「難病や障がいのある方もない方も共に楽しい一日を過ごすこと」を目的としており、同じ場所で身体を動かしたり、音楽を聴いたり、さまざまなプログラムに参加しました。

ウォーク&ランフェスタ2010



当社では、この患者団体との対話を通じ、特定疾患患者が受ける社会的差別や困難について、そうした現実を知ること、そして理解することが極めて重要なことであることを学びました。

## 特定疾患を知ることの意義

契約者間の公平性という観点から、現在の医療研究結果からは死亡・入院などのリスク判定が困難であるが故に引受を見送らざるを得ない疾患がまだまだあります。

このような問題はあるものの真の公平な社会とは何かを追求し、特定疾患への理解を深めるプロセスを通じて社会の適正な認識を啓発し、患者団体の皆さまにさまざまな支援を実施することを通じて、幅広く公平な社会の実現に貢献したいと考えています。

まずは、こうした困難に立ち向かう人たちと対話を続け、理解を深めたいと、会社として取組むべき分野を検討する必要があると考えています。

## 三井生命の取組み

### ◆生命保険会社などの取組みの状況

生命保険会社各社では、個別の疾患に対して適切な引受のための取組みが行われています。また各社は財団などを通じて、医療分野研究者に対する助成や、医師の顕彰など、医学の発展に資する事業を行っています。

医療分野研究者に対する助成は、国民が健康で文化的な生活を営むことを目指したのですが、加えて、ステークホルダー、医療関係者、そして患者団体との対話を通じ、疾患に関するさまざまな情報を集積し、合理的な根拠に基づく引受判断につなげることで、そして何よりもそのような情報によって、患者団体の方々にも大きな安心を提供する機会を広げたいと考えています。

### ◆社会的責任の実践

企業として、法規制の遵守や適正な利益の確保と矛盾しないなかで、公平な社会の実現のために何ができるかを常に検討し実践しています。本業においてはもちろんですが、社会的な現状を改善することも企業としてのあり方であると考え、エンゲージメントを通じ社内外の教育・啓発をはかっています。社会的な認識を高めるため、患者団体への支援や研究者への表彰も行っています。

## 多くの患者の声を聞くことから

ここでは、「シェーグレン症候群」と呼ばれる難病の克服と患者団体の支援に積極的に取組まれているお医者さまをご紹介します。

われわれは、武井先生との対話を通じ、患者団体、そして医師の抱えるさまざまな課題を学んでいます。

私が事務局を務めている「シェーグレンの会」は、長年シェーグレン症候群と向き合われてきた金沢医科大学名誉教授の菅井進先生が尽力されてきたものです。現在NPO化して、今後は組織的な運営を目指しています。難病と言われるものは一般的に、社会にとっても、患者さんにとっても、専門以外の医師にとっても、その正しい理解が難しいものです。

特にシェーグレン症候群は、難病であってもすぐに命にかかわるような重度のものではないこともあり、偏った見方がされてきました。特定の部位ではなく全身疾患であることから診療にあたる医師には知識が求められること、診療に時間がかかること、治療薬がないこと、また検査においては免疫に関する異常の値が明確に示されることなどから、社会的な不利益を被ることもあります。私自身、シェーグレン症候群とかわることで、常に「医者として何ができるのか、何をすべきか」といった正解のない自問自答を繰り返しています。「社会的弱者」として難病を一括りにしてしまうことがあります。この言葉こそが差別につながる可能性があり、弱者を作る社会的な問題だと思います。

大学病院の医師としての役割は、高度医療にかかわる研究に携わることでありますが、それだけでは解決しない問題があるのも確かです。私がボランティアで事務局を務めているのも、そういった状況の中からも、解決をはかるために必要だと考えているからです。キャッチコピーのような一言で難病を語るのではなく、一つひとつの状況を冷静に判断して、議論することが必要であり、人の命にかかわる三井生命さまがこういった分野に取組んで、社会課題の解決に努力していることは、大変心強く感じています。

## 取組み一覧

- 限定告知型保険などの開発
- 保険引受等の検討
- エンゲージメント(啓発)
  - 患者団体、研究者などの意見交換を定期的実施(社内教育向け資料などにも利用)
- 社内教育
  - 全従業員に対して疾患に関する教育を実施
- 三井生命厚生事業団による医学助成(P.17参照)
- 「明美ちゃん基金」への寄付(P.18参照)



シェーグレンの会 事務局代表  
武井 正美先生  
内科学、膠原病、リウマチ学が専門。  
現在、日本大学医学部付属板橋病院、血液・膠原病内科、科長。

# 助け合う社会を目指して

「人の生活を支え、安心を提供する」ことは、生命保険会社である三井生命の大きな使命のひとつと言えます。障がいのある方や子どもたちを支える企業として、活動に取り組んでいます。

## Topic ふれあいトリオ社長対談

当社は、一流のアーティストの生のクラシック演奏を子どもたちに届け、豊かな心と感性を育んでもらいたいという想いから、財団法人 日本青少年文化センター主催の「ふれあいトリオ～吉田恭子と仲間たち」に協賛しています。平成15年に活動を開始し、それ以降全国各地で行われた公演は300回を超えています。ここでは、トリオの中心として活躍されるヴァイオリニスト吉田恭子さんと当社社長山本幸央との対談の様をお伝えします。

**吉田さん** 長く受け継がれているクラシック音楽は、言葉では伝わらない何か心が響いて、人を素直にしてくれる力があると思っています。ある中学校で経験したのですが、コンサート前にリハーサルをしていると、女の子が1名入って来たので、ちょっとヴァイオリンを弾かせてあげました。その後始まったコンサートに、その子は数曲目から入って来たのですが、公演後、気づくと先生方がポロポロと涙されているんです。聞くと、実はその女の子は不登校気味でずっと学校に来て保健室から出てこれなかったのに、その日は自分から3階まで上がって来て集団の中に入って来たのです。その女の子は、今は卒業して服飾の学校でデザイナーを目指して頑張っているという後日談も聞いて、とても嬉しく思いました。このふれあいコンサートをして良かったな、と思える瞬間でした。

**山本** 彼女にとっては、その日のコンサートが心を開ききっかけとなったのかも知れませんね。感動的なお話です。当社は『こわさないでください。自然。愛。いのち。』をテーマに社会貢献活動に取り組んでいます。いのちや健康をサポートする活動、社会的弱者とされる方々のお役に立てる活動などを地道に続けています。人々が安心して、健康で豊かな生活をおくれる、そのようなよりよい社会づくりに少しでも貢献できるよう、社会の一員



ヴァイオリニスト  
吉田 恭子さん

としてできる限りのお手伝いをしようと考えています。

**吉田さん** すばらしいですね。人間は、実は目に見えない「のりしろ」が大切で、心に余裕があるからこそ親しい人と笑ったり、音楽を聴いて美しいと思ったり感動することができるのではないかと思います。心が健康でなかったら健康とは言わないのではないのでしょうか。

**山本** おっしゃる通り、心の豊かさやゆとりは、こんな時代だからこそ、とても大切なことだと思います。「ふれあいトリオ」の活動は、音楽を通じて豊かな心を育てる活動ですので、まさに当社が目指している「健康で豊かに暮らせる社会づくり」を実践されているわけです。これからも「ふれあいトリオ」の活動を積極的に応援していきたいと考えていますし、当社の従業員やお客さまにも、このすばらしい活動をもっと知ってもらいたいと思っています。

**吉田さん** ありがとうございます。体感していただくのが一番なのです。地方でのコンサートの際は、是非とも三井生命の皆さまと交流させていただければと思います。この対談を読んで、コンサートにお越しくださる方が増え、ふれあいの輪が広がると嬉しいです。



三井生命保険株式会社  
代表取締役社長  
山本 幸央

## チャリティーコンサート

当社は、炎のマエストロで知られる世界的指揮者・小林研一郎氏がスペシャルオリンピックスの主旨に賛同して設立された「コバケンとその仲間たちオーケストラ」の皆さまに、本社17階「三井生命ホール」をリハーサル会場の提供という形で応援を続けています。

このオーケストラは、知的発達障がいのある方々をお招きして生のオーケストラ演奏を楽しんでいただくためのボランティアコンサートです。さまざまな障がいのある方も演奏に加わり、健常者と同じ空間と時を共有し、ともに生きていける社会の実現を願って活動されています。当社からも、ボランティアサポーターとして20名ほどが参加しています。



チャリティーコンサート練習風景

## 地域の目運動・オレンジリボン運動

犯罪の多発を背景に、地域社会で住民を中心とした防犯の協力体制が期待されています。

全国の当社従業員は営業活動中に、「地域の安全を見守ります。」と記した「地域の目カード」を携帯したり、ステッカーを車に貼り付けるなど、犯罪防止の一翼を担った活動をしています。

また、平成20年度より上記の防犯活動に加え、「子ども虐待防止オレンジリボン運動」にも取り組んでいます。



地域の目カード

## エコキャップ

当社内および日頃営業職員が訪問させていただいている企業さまにも「エコキャップ回収BOX」を設置させていただき、キャップを回収しています。キャップは「エコキャップ推進協会」を通じて再資源化事業者へ売却し、その売却代金を「世界の子どものワクチンを日本委員会(JCV)」に寄贈しています。エコキャップ回収活動は、ポリオワクチン購入だけでなくCO<sub>2</sub>削減にも貢献しています。

## Interviews

### 「もったいない」の発想から生まれた活動を広げていきたい

エコキャップの運動は、ゴミ箱に捨てられたペットボトルのキャップを見て「もったいない」と思った子どもの発想から生まれたものです。素直で、シンプルな考えを基点としていることから、現在のように広がるのができたのだと思います。ワクチン購入への寄付といった基本は堅持しつつ、国難とも言える東日本大震災への義援金に期間を限定して使用させていただく事も行っています。これも、素直な基本があるからです。現在多くの個人・企業の協力で、2010年11月までの間で5,160万円の寄付を行いました。三井生命さまにも193事業所から47,000名分のワクチンとなる3,700万個を回収していただきました。しかし、私たちの回収は年間ボトルキャップ生産量の約10%程度です。これからもシンプルなこの活動を広めるために、さまざまなネットワークを作りたいと思っています。

NPO法人エコキャップ推進協会  
専務理事  
永田 近様



### 私のコツコツ



### 季節の野菜や果物を使ったジュース作り

私の「コツコツ」は、毎朝飲む野菜ジュースを作ることです。最初は使い切れなかった食材を有効活用しようと思ってはじめていたのですが、時間がない時でも野菜や果物を手軽に補給でき、素材の組合せによって美容や疲労回復などに効果的なものもあるので、今では何種類も試すようになりました。今後も味のバリエーションを増やしつつ、続けていきたいと思っています。

営業総務G 横山 由佳



# 多様な働き方の推進

三井生命は、働きがいがあり、かつ多様な働き方が選択できる職場環境づくりを推進しています。

## Topic ダイバーシティの推進

平成23年3月1日現在、当社の障がい者雇用率は、2.38%となっており、本社・全国の支社で231名の方が働いています。平成21年1月以降、法定雇用率(1.8%)を超えています。すべての従業員が障がいのある方とともに働くことを目標に、採用活動を続けています。障がいのある方が、いきいきと働くことのできる職場作りの為に、カウンセリングの実施、障がい者職業生活相談員の配置、OJT担当者相談会の開催、特別支援学校生徒のインターンシップの受け入れなど、各種の取組みを行っています。



Interviews

### 今後も一緒に成長していきたい

OJT担当 お客様コミュニケーションG  
平田 文代

障がいのある方のOJT担当をしています。真摯に仕事に取り組む姿勢は、グループ全体に良い影響を与えてくれる存在です。向上心があり、「もっと仕事をください」との発言も出るくらいで、大変頼もしく思っています。当社にはチャレンジする気概がある方においては、ステップアップできる機会がありますので、そのような機会に自信を持ってチャレンジできるよう、全面的にサポートしていきたいと考えています。

Interviews

### これからもチームの一員として

OJT担当 人事総務G  
山田 美恵子

聴覚障がいのある方のOJTを担当しています。入社より実践している「始めたら、最後までやりきる」をポリシーに、担当者としての役割をはたすべく、日々学びの毎日です。障がいのある方の担当者になったことを機に、プライベートで、手話教室に通い始めました。従来より業務日誌のやり取りを実施していましたが、これに手話によるコミュニケーションを加えることができる様になり、相互理解の助けになっているような気がしています。社会で生活していくためにもっと自立することが大切だと思うので、仕事上、時には厳しく指導することもあります。これからも、いろいろ課題はありますが、互いに頑張っ乗り越えていきたいと思っています。



手話による朝礼風景

### ■総合職職位任用、総合職転換制度実績

制度名	内容	実績
総合職職位任用制度	一般職の職制のまま、総合職の職位になることができます。転居をともなう転勤がなく、勤務時間の変更もありません。	55名
総合職転換制度	より幅広い分野での活躍を希望したりキャリア意欲のある一般職が、総合職としての仕事にチャレンジする制度です。	7名

\*平成19年度以降累計実績(平成23年4月現在)

### ■女性管理職比率

係長級	課長級
11.0%	1.6%

(平成23年3月現在)



## 従業員の状況

平成23年3月末現在で12,461名の営業職員および内勤職員が働いています。

また、約1,670名の契約社員(内務担当職・パートタイマー等)も一緒に働いています。

### ■従業員の構成 (名)

	男性	女性	計
営業職員	242	8,639	8,881
内勤職員	2,008	1,572	3,580
うち総合職等	1,971	105	2,076
うち一般職	1	1,399	1,400
うちその他	36	68	104
合計	2,250	10,211	12,461

\*内勤職員には契約社員および子会社等への出向者を含まず、社外からの出向受入者を含む

## ワークライフバランス

男女ともに、仕事と生活が調和した生活が送れるよう、当社ではさまざまな取組みが行われています。

一部の当社所属においては「フレックスタイム制」や「1ヶ月単位の変形労働時間制」を導入しています。また、少子高齢化社会における企業の責任として、育児や介護を行う従業員が安心して働けるよう、仕事と生活の両立支援策を数多く導入するとともに法令を上回る制度への見直しも数多く行っています。

### ■育児休業・介護休業取得者数 (名)

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
育児休業取得者数	127	171	201	199
介護休業取得者数	10	18	25	13

Interviews

### やりがいのある職場作りを目指して

「多様な価値観を持つ人材が、いきいきと働ける環境づくり」を目指し、「障がいのある方の雇用促進および働きやすい職場環境・風土の醸成」と「ワークライフバランス推進」「女性従業員活躍推進」などをテーマにダイバーシティ推進に取り組んでいます。当社は「女性従業員活躍推進の本質は何か」、「女性従業員が、仕事の満足感を向上させるにはどのような取組みを行ったら良いか」を考え、行動するとともに、ワークライフバランスを意識した活動を行っています。多くの女性従業員が自分の存在価値を認識し、やりがいを持って仕事ができるようこれからもダイバーシティの推進に取り組んでいきます。

ダイバーシティ推進リーダー  
高橋 桂子



## 女性従業員の活躍

少子高齢化による労働力人口の減少、また多様な価値観を求める社会に対応するためにも、今まで以上に女性従業員の活躍が期待されています。当社は、全従業員の80%を女性従業員が占めており、多くの女性が活躍している職場です。ポテンシャルのある人材がモチベーション高く仕事に取り組めるよう、産前産後休暇・育児休業・介護休業などを取得しやすい風土の醸成と復職支援、さらなる上位職位への任用など積極的に推進していきます。平成22年5月には「子育て

をサポートしている企業」として厚生労働大臣が認定している次世代認定マーク(愛称:くるみん)を取得しました。また、女性従業員がより能力を発揮できる職場を整備し、継続勤務を支援するための制度として、配偶者や家族の事情で転居を余儀なくされる場合、条件を満たせば転居先にある事業所に異動できる「配偶者の転勤等にもなう転属運行規程」を制度化しました。平成19年10月の制度改定以降、同制度を23名の方が利用しています。

### 私のコツコツ



### 市民マラソン出場をきっかけに

私のコツコツはジョギングです。5年程前からお客さまに勧められた市民マラソン出場をきっかけに、週末にジョギングを行っています。昨年からは、9歳になる長男も一緒に走るようになりました。ジョギングを始める前と比べると10kgくらい体重も落ち、ずいぶんスリムになりました。夢は親子で東京マラソン出場です。

行動変革G 山西 潤二



# 環境づくり

あらゆる場面で環境に配慮することが当たり前の時代となりました。  
三井生命においても、省エネルギー化や機関投資家としての役割を通じて、  
環境への配慮を意識した事業活動を行っています。

## Topic 苗木プレゼント



調査広報部長  
松多 洋一郎

### こわさないください。自然。愛。いのち。

当社は、社会の一員として地域の環境保全に貢献するとともに、良好な地域環境を次世代に引き継ぐため、「環境配慮に関する取組方針」を定めて、さまざまな環境保護活動に取り組んでいます。そのなかでも、「緑・自然を守り、親から子へと美しい緑の街を伝えたい」という願いを込めて継続実施している「苗木プレゼント」は中核的な運動です。昭和49年の開始から昨年に至る37年間に、全国の公共団体、学校・幼稚園、民間会社・団体および一般家庭に贈呈した苗木は、累計で470万本を超えており、この植え付け面積は東京ドーム約400個分以上に相当します。  
お届けした苗木は、日本全国ですくすくと育ち、心地よい木陰をつくりながら周辺環境の保護やCO<sub>2</sub>削減などに役立っています。



第1回プレゼントの苗木(現在)



地下水利用設備工事

発電装置

## ② オフィスビル

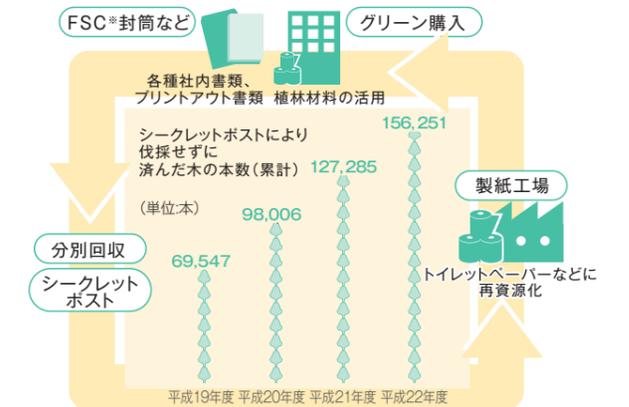
「環境配慮型オフィスビル」をコンセプトに早稲田ビルの改修工事を実施致しました。  
ビルの外装ガラスには日射遮蔽シートを使用し外光の熱を遮断し、さらにオフィス内の換気量をCO<sub>2</sub>センサーによって制御することで、空調負荷や搬送動力の低減をはかり、空調エネルギー消費量を低減しました。  
また、昼光制御装置によりオフィス照明を自動的に調整し、天井照明の明るさを抑える事を可能としています。こうした装置の導入によって、消費するエネルギー量の削減効果が認められ、国土交通省の建築物省エネ改修推進事業の補助を受けています。

## ③ 「改正省エネ法の施行」への取組み

「エネルギーの使用の合理化に関する法律」が改正・施行にともない、従来は一定規模以上の大規模な工場・事業所単位での法規制だったものが、以降は多くの事業所、店舗を抱える事業者も事業者単位で法規制対象となり、当社も特定事業者となりました。今後は、この法律の定めに従い、エネルギー使用量を管理し、定期報告や計画書の作成を行うことになりました。

## シークレットポスト

全事業所を対象にシークレットポストと呼ばれる機密書類処分箱を設置しています。シークレットポストは、施錠したまま回収し、製紙工場で溶解処理され、溶解された書類はトイレットペーパーなどに再生されるシステムです。  
平成16年度から導入したこのシステムで書類を処理することによって、直径14cm、高さ8m相当の木を15万6千本伐採せずに済んだ計算となります。  
なお、大手町本社ビルでは、このシステムにより再生されたトイレットペーパーを使用しています。



※FSC(Forest Stewardship Council™、森林管理協議会)：適切な森林管理がなされているかを、国際的な第三者機関により評価・認証し、木材・木材製品にFSCマークを付けることで、その製品が認証を受けた森林から得られたものであることを保証している国際的な会員制の非営利組織

## SRI投資信託商品の販売

当社で販売している投資信託においても、「社会的責任の視点によるSRIファンドの品揃えの強化」を企図し、平成20年6月より世界環境の変化に関連する投資信託を始めています。

## 三井生命の取組方針

### 環境配慮に関する取組方針

三井生命は、社会の持続的成長を企図し、経営理念に掲げる「国民生活の福祉向上」に寄与するため、環境問題が地球規模かつ次世代以降にわたる重要な課題であることを強く認識し、環境保護に配慮した経営を推進します。

#### ●地球環境保護に配慮した事業活動

環境関連のルールを遵守し、常に地球環境保護に配慮した事業活動を行います。

#### ●資源・エネルギーの有効利用

限られた資源を有効に活用するため、省資源、省エネルギーおよび資源のリサイクルに取組み、環境負荷の低減に努めます。

#### ●環境啓発活動の推進

全役職員の環境問題への意識向上に努め、一人ひとりの社内外での行動が環境保護につながるように努めます。

#### ●環境問題への継続的な取組み

効果的な地球環境保護につなげるため、必要に応じて取組みの見直しを行い、長期にわたり継続的に取組みます。

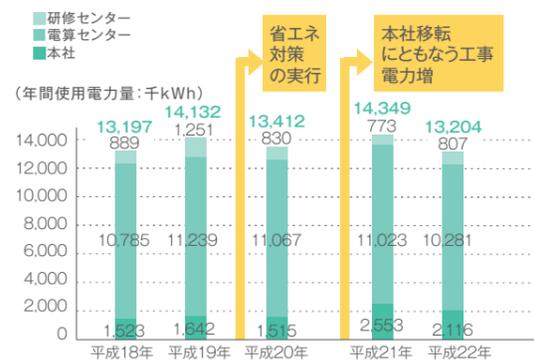
## CO<sub>2</sub>削減への取組み

### ① 事務センター

地球温暖化対策の一環として、当社が使用する建物では環境に配慮したリニューアル工事を行うよう取組んでい

ます。特にエネルギー消費量の多い事務センターでは、温室効果ガス削減対策の一環として、省エネルギー機器を採用し、消費電力の削減を進めています。

#### ■省エネルギー対策による電力量削減結果



#### ■消費電力抑制への取組み例

省エネ効率の高いLED照明、大型空調機のインバータ機器、遮熱ブラインドの設置等により消費電力の抑制を行っています。  
地震災害時における電源の確保等として、最新の自家発電装置に更新し、施設の安全確保を継続して行っています。また、井戸の新設工事を行い、地下水を空調やトイレ洗浄水として有効利用することで、さらなるインフラの確保を行いました。

### 私のコツコツ



#### ●気分転換

今年の4月より、毎週日曜日の午前中に自転車で近場を散策しています。今までゆとりのなかった私にとって普段通る道であっても新たな発見があったり、知らない道を通る新鮮さを感じたりと、非常に有意義な時間を過ごすことができ、良い気分転換になっています。  
今は精々2~3キロ程度の距離ですが、今後は目標を決めて徐々に距離をのばしていこうと思います。

研修所 越智 直紀



## 地域の一員として

三井生命は、全国に拠点を持つ企業として、それぞれの地域との関わりを大事にしています。本社から支社・営業部まで、オリジナリティあふれた地域とのコミュニケーション活動を行っています。

### Topic 東京マラソン2011

平成23年2月に開催された「東京マラソン2011」に、昨年に引き続き、今年も当社からボランティアとして参加しました。今年の活動内容は、ゴールしたランナーたちを更衣室へ案内する会場誘導係でした。帰り道や駅への行き方などの質問も多く、外国人ランナーからは英語で質問され、精神的にも体力的にもかなり疲れましたが、最後にはやり遂げた達成感を強く感じる事ができました。活動中、多くのランナーの方々から「ありがとう!お疲れ様!」という感謝の言葉がもらいました。ボランティアメンバー同士、日常業務での接点は少ないものの、今回の活動を通じて「三井生命の仲間」としての「絆」が生まれたような気がしました。



「東京マラソン」ボランティア活動に参加されたみなさん

### 三井生命の取組方針

#### 社会貢献活動に関する取組方針

三井生命は、経営理念に基づき、生命保険事業を通じて国民生活の福祉向上に努めるとともに、良き企業市民として豊かな社会の実現に貢献します。

- 自らが社会の一員であることを意識し、社会の健全かつ持続的成長に貢献するため、「こわさないでください。自然。愛。いのち。」をテーマに活動を推進・支援します。
- 社会や地域との調和をはかりながら、役職員一人ひとりの行動が社会の発展に寄与するよう努めます。
- より良い社会づくりに貢献できるよう、社会の要請を踏まえつつ、公共性の高い活動に継続して取り組めます。

### 神田祭

日本三大祭・江戸三大祭の一つである神田祭は毎年5月に開催されます。当社は大手・丸の内町会および将門塚保存会の一員として毎年参加しています。例年、神輿の担ぎ手は、1,000名にのぼり、当社からも100名以上が参加します。



平成22年 神田祭・宮出時

平成22年 神田祭・神輿

### 地域の小学生受け入れ

平成22年10月に、職場密着体験学習の一環として、小学生15名を迎え「事務センター見学会」を実施しました。「生命保険のしくみ」を説明し、書類チェックや封入作業などを見学していただきました。参加者からは、「保険にはいる理由が分かり興味がわいた」などの感想が寄せられました。



事務センター見学プリントルームでハガキ圧着を体験

### 支社での取組み

#### 三重支社

##### ●「夏休みソーラーカー工作教室」開催

平成22年8月、三重支社では、親子の触れ合いを深めること、当社の環境への意識を知っていただくことを目的に、小学生親子で楽しむ「夏休みソーラーカー工作教室」を津・四日市の2会場で開催しました。2日間で約100組200名の親子が参加し、設計図を何度も確認しながら、悪戦苦闘の末、ソーラーカーを完成させ走らせました。



地域のふれあいの場

#### 三池支社

##### ●「大蛇山まつり」と「水の祭典久留米まつり」に参加

三池支社では、筑後地方の代表的な夏祭りに、生命保険会社で唯一、踊りの「連」を結成し、例年参加しています。「大蛇山まつり」では、江戸時代から続く、高さ6m長さ10mにもおよぶ勇壮な大蛇が練り歩き、「三井三池」定番の炭坑節に街路は埋め尽くされます。筑後川の豊かな流れをイメージした「水の祭典久留米まつり」では、「そろばん」の音が街中に響き渡ります。

もともとは「久留米餅」に由来し、手織りの機織り機の音を「そろばん」で代用したことが発端だそうです。地域とのふれあいをさらに深めることができた二夜でした。



水の祭典久留米まつり

#### 徳島支社

##### ●「徳島阿波踊り」「県警振込め詐欺撲滅キャンペーン」に参加

平成22年8月の4日間、徳島阿波踊りが開催されました。今年も徳島支社からも約170名が踊り手として参加し、日頃の練習の成果を披露しました。また当日は、徳島統括営業部のメンバーを中心に、駅前広場で「振込め詐欺撲滅キャンペーン」活動として、ティッシュペーパーやうちわの配布を行いました。



振込め詐欺撲滅キャンペーン活動

#### 私のコツコツ



#### ONとOFFのメリハリ

休日にはサッカーで汗を流し、好きな音楽を聴きながらドライブする事でリフレッシュしています。夜になれば、気の合う仲間や尊敬する先輩、可愛い後輩との飲み会に奔走中です。楽しいだけでなく、色々な刺激を受けることができるので積極的に参加しています。OFFの話ばかりになってしまいましたが(笑)、ON=仕事もコツコツ、日々努力して、レベルアップしていきたいと思っています。

広報G 佐伯 拓郎



## 三井グループの取組み

### ●三井文庫・三井記念美術館

三井文庫は、社会経済史史料の保存、公開、調査研究を行う史料館(本館)と、国宝、重要文化財を保有し、研究を行う三井記念美術館からなる非営利の研究機関(公益財団法人)です。保存資料などは公開しており、特に公益に資するものとして、文部科学省から公益財団法人の認定を受けています。



三井記念美術館



### ●三井V-NET (三井ボランティアネットワーク事業団)

高齢者が社会活動に積極的に参加し、活躍できる環境を創り出すという考えのもとに、三井グループ有志各社の協力で、平成8年に設立されました。社会全般のシニア層に対してボランティア活動を紹介・仲介・斡旋すると同時に、活動を企画・立案・実行することによって、シニアが豊かで健康な生きがいを感じられるよう支援を行っています。

### ●三井記念病院

三井記念病院は、明治39年設立から、100年以上の歴史において、一貫した社会福祉の精神に基づき、高度な医療を絶えず提供しています。また、地域の基幹病院として医療を通じた地域貢献を行い、診療行為のほかにも、医療の発展に向けて研究や教育に尽力しています。

### ●三井ゴールデン・クラブ野球教室

「三井ゴールデン・クラブ野球教室」は、平成22年3月より始まった少年野球指導者向けの教室で、「人」の大切さを改めて見つめ直す活動の一環として開催されました。指導者を対象とすることにより、指導レベルの向上や技術伝道の幅を広げていく貴重な機会として、今後も継続してきます。



野球教室の様子

#### 私のコツコツ



#### ●家族と楽しむゴルフ

● 昨年の4月から、将来にわたり長く続けられる趣味が欲しいと思い、母とともにゴルフを習い始めました。家族で同じスポーツをすることにより、家族間のコミュニケーションが増えたように感じます。また、定期的に体を動かすことが少なくなっていた私にとって、週に1度のレッスンと打ちっぱなしの時間は有意義なものとなっています。今後も練習に励み、家族でコースデビューをしたいと思っています。

コミュニケーション業務G 下総 めぐみ



## 第三者意見

私は、企業が持続的な成長を実現していくためには、社会全体に対して公正で平等な機会を提供するために挑戦し、自社のビジネスを通じて社会に付加価値を創り出していくことが重要であると考えています。この観点から、三井生命保険株式会社のCSR活動に関する意見を申し述べます。

### 1. 国連グローバルコンパクトへの署名について

2010年12月の国連グローバルコンパクトへの署名は、昨年申し上げた国際的なイニシアティブへの対応について目に見える形で歩みを進めたという点、そして経営者がCSR活動に対するリーダーシップを自ら発揮し、関与していくことを社会に示したという点で評価します。しかし、これは同時に、ステークホルダーからの様々な要求事項に対してより真摯に応えていくことが求められます。よりCSR活動の真価が問われることになります。

### 2. 機関投資家としてのあり方について

昨年の第三者意見において、三井生命は機関投資家としてのあり方を明確に示すべきと申しました。その後、本報告書やホームページ上において株式を保有する企業に対する議決権行使の方針などを示すなど、一定の進展を見ることができました。今後は内容を進化させると共に、投資家としての国際イニシアティブ団体への参画についても積極的な行動を求めます。

### 3. 特定疾患への言及

私は、本報告書上でシェーグレン症候群をはじめとした特定疾患への言及を行ったことを評価します。理解の輪が広がりにくい疾患やその患者の方々に対して生命保険会社として関心を持ち、社会に対して訴えかけていくという姿勢は重要であり、三井生命が社会に付加価値を創り出す具体的な事例として、引き続き挑戦し続けることを期待します。

### 4. ステークホルダー・エンゲージメント

今後、自社の成長と社会の発展が両立し得る活動を展開するためには、「三井生命らしいCSR活動」というもののあり方を定めていく必要があります。しかし、その際に自社の考えのみで方向付けるというのでは、単なる独りよがり過ぎません。社外の様々なステークホルダーとの対話を通して方向性を定め、社会からの理解を得られる内容にしていくことを求めます。



1966年東京都出身。成城大学経済学部卒業。日本興業銀行で市場ディーリング、企画部門等の勤務を経て2000年10月より経済人コー円卓会議日本委員会で活動し、2004年に同会事務局長に就任。2005年より関西学院大学専門職大学院経営戦略研究科准教授を兼ねる。

特定非営利活動法人経済人コー円卓会議  
日本委員会事務局長

石田 寛

## 第三者意見を受けて

三井生命では、CSR経営宣言に基づき、お客さまへの責任をはたし、誰もが安心して暮らせる社会の実現に貢献することを約束しています。営業職員を軸とした活動に加え、健全、公平な社会の実現に貢献できる活動に力点を置くこととしています。いただきましたご意見を踏まえ、「三井生命らしいCSR活動の実践」「ステークホルダーとの対話」に取り組んでいきます。

今後もCSR活動を通じて、三井生命が社会とともに発展する企業として評価されるよう努めていきます。

企画部担当役員 有末 真哉