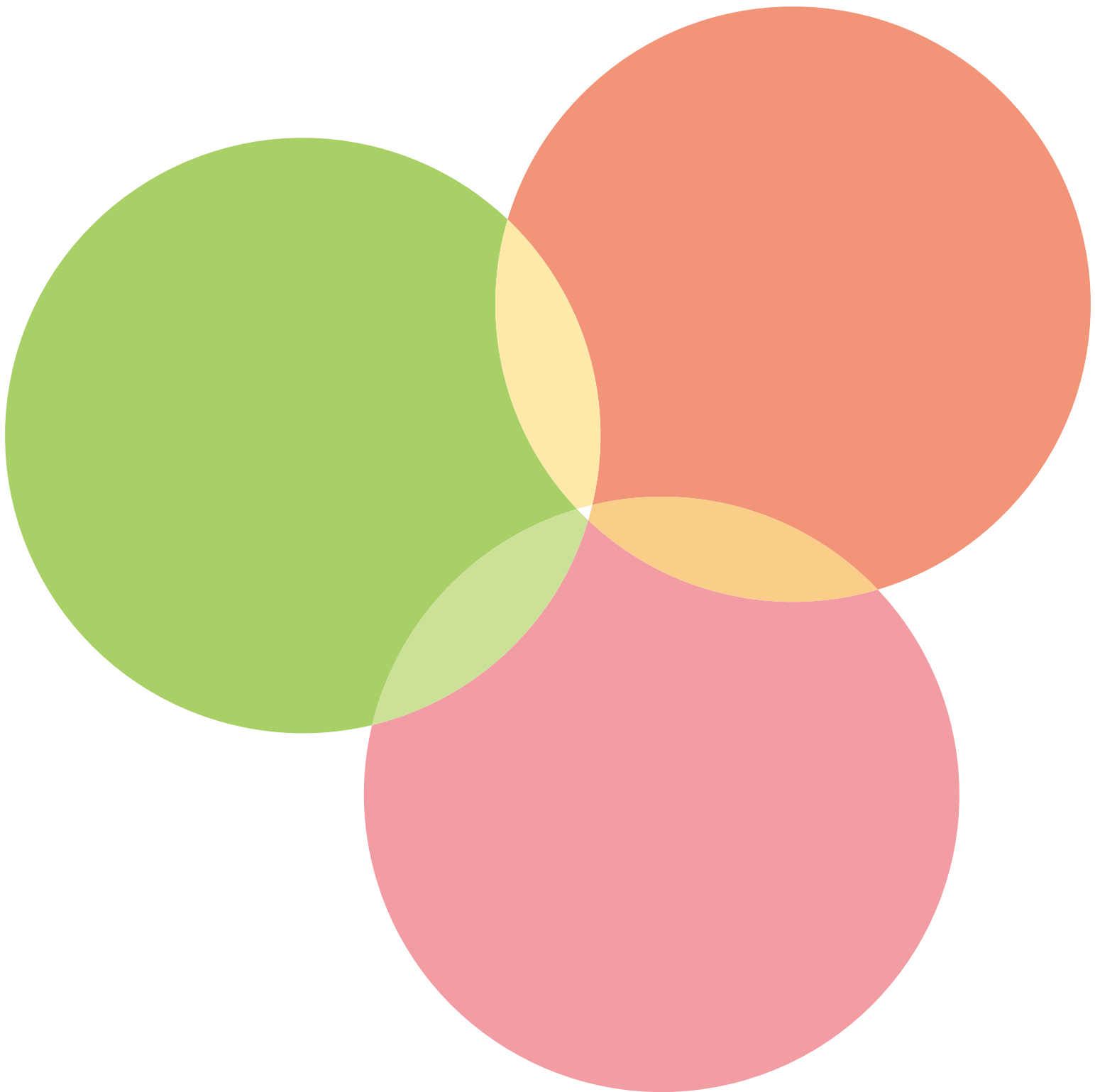


CSR報告書2015

Corporate Social Responsibility Report 2015



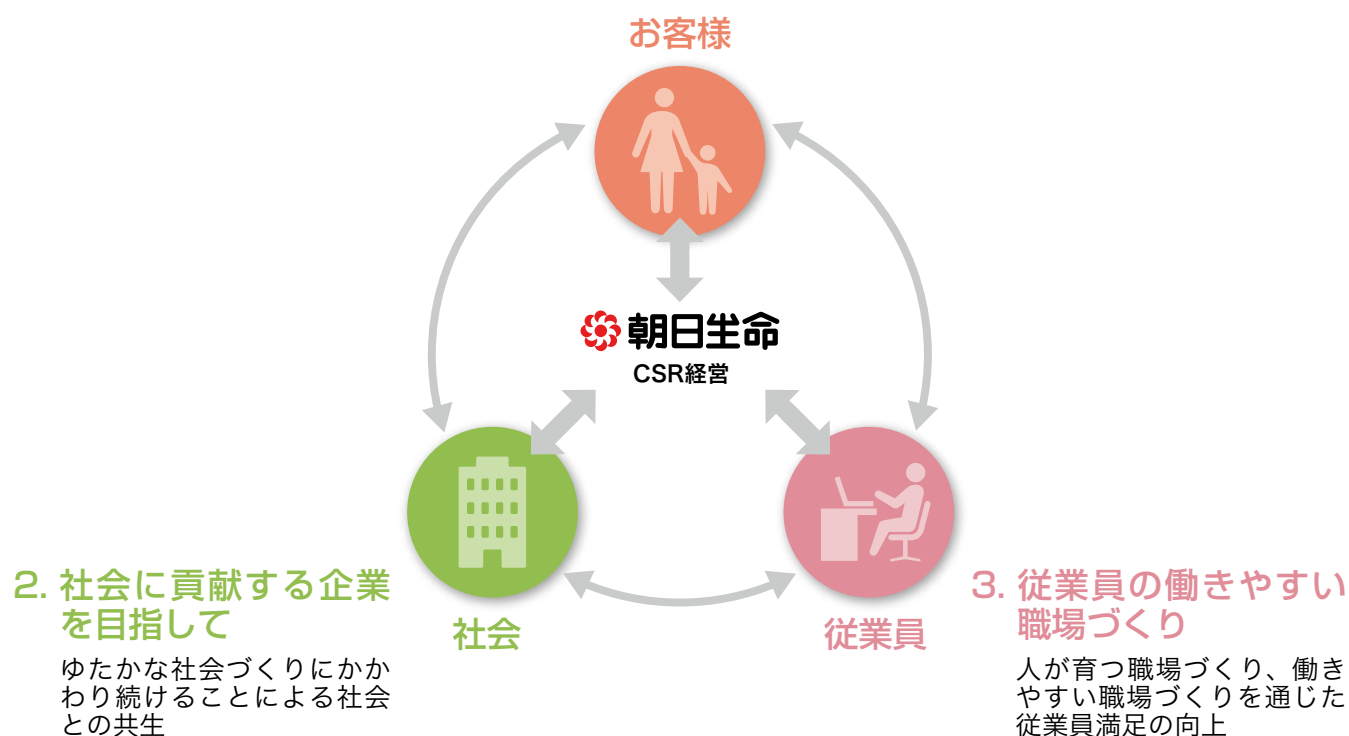
朝日生命の社会的使命

生命保険事業は、社会保障制度を補完する重要なインフラとして、その役割を果たしていく社会的使命を担っています。生命保険会社であ

る当社は、事業活動そのものが企業としての社会的責任(CSR※¹)を果たすための根底をなす、重要な活動であると考えています。

1. お客様満足の上に向けた取組み

お客様満足の上を最優先とした経営の実践



CONTENTS

朝日生命の社会的使命..... 1

1. お客様満足の上に向けた取組み

お客様満足度調査	3
ご契約者懇談会	3
インフォメールあさひ	4
職員・営業所・支社・本社	4

2. 社会に貢献する企業を目指して

朝日生命成人病研究所 附属医院	5
朝日生命体操クラブ・体操教室	6
ピンクリボン運動	6
環境問題への取組み	7
地域における活動	8

3. 従業員の働きやすい職場づくり

女性の活躍推進への取組み	9
ワーク・ライフ・バランスの推進	10

こうした考えのもと、当社では、「お客様」「社会」「従業員」に対する責任を果たしていくことを企業活動のベースとする、「まごころの奉仕」を経営の基本理念として掲げ、「お客様満足の向上を最優先とした経営の実践」「ゆたかな社会づくりにかかわり続けることによる社会との共生」「人が育つ職場づくり、働きやすい職場づくりを通じた従業員満足の向上」を基軸とした、CSR経営の推進に取り組んでいます。

また、当社は平成27年4月から新たな中期経営計画「SHINKA(新化・進化・真価)～未来に挑む～」をスタートいたしました。当社が持続的な成長を遂げていくためには、「お客様から選ばれるためのお客様志向の追求」「変化に適応するための新しい発想・行動」「競争を勝ち抜くための攻めの経営」が必要不可欠であるとの認識のもと、お客様志向をより追求した新・企業ビジョン[一人ひとりの“生きる”を支える～「お客様大好き」企業。朝日生命～]を定め、今後ともお客様から信頼され選ばれ続ける会社を目指し、社会の健全な発展のために貢献していきます。

一方で、社会環境に目を向けると、日本国内の人口は減少傾向にあり、高齢化が進展するとともに、お客様ニーズやライフスタイルの多様化が進んでいます。

とりわけ、介護保障の分野については、高齢化が進展していくことで、これまで以上に社会問題化、深刻化することが見込まれていますが、社会保障制度を補完する役割を持つ民間の介護保険の加入率は、現状15%程度(※2)にとどまっています。当社は、「介護保険の普及は私達の社会的使命」との認識のもと、将来、介護で困らないよう介護保険の準備をお勧めするなど、その普及に努めていきます。

今後も引き続き、当社は、保険商品やサービスの提供はもとより、さまざまな社会貢献活動への取り組みを積極的に推進していきます。

※1 CSR【Corporate Social Responsibility】

CSRとは、企業の社会的責任の略称で、企業がさまざまな活動をおこなうプロセスにおいて、利益を最優先させるのではなく、お客様、社会、従業員等との関係を重視しながら、社会的公正性を保つことや、環境対策を施すことなど、社会に対する責任や貢献に配慮し、長期にわたって企業が持続的に成長することをいいます。

※2 生命保険文化センター「生命保険に関する全国実態調査」より

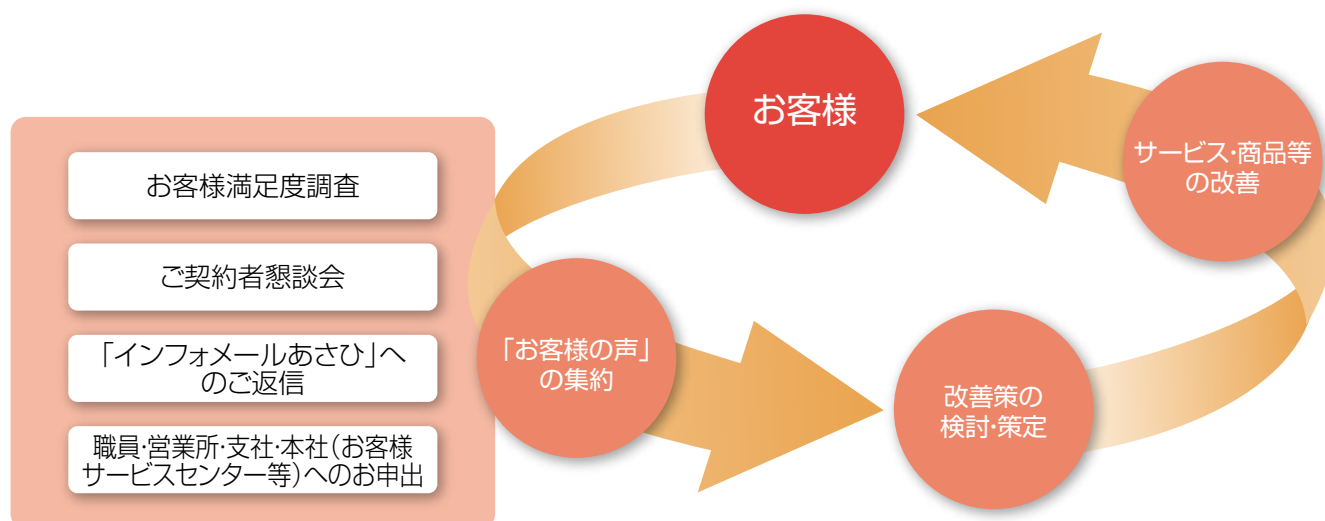


*アサヒフォトコンテスト入賞作品



1. お客様満足の向上に向けた取り組み

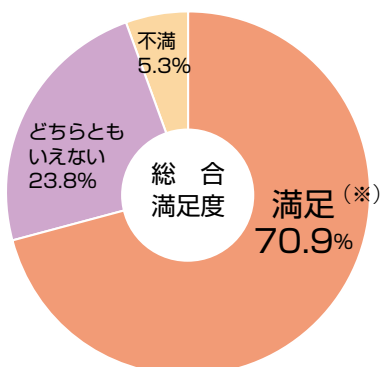
当社は、「お客様満足向上」に向けて、寄せられる「お客様の声」を集約・分析し、社長を委員長とする「お客様満足・現場力向上委員会」等を通じてお客様サービスの改善策を策定の上、サービス・商品等に反映させています。



お客様満足度調査

当社の商品や事務・サービスに関する評価・ご意見をいただくために社外機関を通じて、お客様満足度調査を実施し、調査結果をお客様サービスの改善につなげています。

■平成26年度「お客様満足度調査」結果



※ お客様満足度(総合満足度)は、7段階評価。満足は、「大変満足」「満足」「どちらかといえば満足」の合計。

・平成26年度「お客様満足度調査」概要

実施時期… 平成26年6月～7月
 発送数… 6,000件
 回答数… 1,771件
 調査方法… アンケート郵送方式
 内容… ご契約の加入から現在までを、お客様と当社が接する場面ごとに分けて、お客様が当社のサービスをどのように思われているかについて質問

ご契約者懇談会

当社は、生命保険や当社への正しいご理解を深めていただくことを目的に、毎年全国の支社で「ご契約者懇談会」を開催しています。

■開催趣旨

- ・ 広く全国各地のご契約者(お客様)のみなさまからご意見・ご要望(「声」)を直接お伺いし、会社経営に反映させること
- ・ 生命保険に関することや、いただいた「声」を活かした当社の事業活動、ならびに財務内容のご説明・ご報告を行うこと
- ・ 総代会とご契約者懇談会の密な連携によるコーポレートガバナンスの充実を図ること

平成26年度は、全国58支社で開催し、1,151名のご契約者(うち総代70名)にご出席いただきました。



平成26年度ご契約者懇談会(東京統括支社)

インフォメールあさひ

当社は、個人保険・事業保険(一部を除く)のご契約者あてに、毎年1回郵送しています。

「ご契約者のみなさまへ」

決算のお知らせや保険金・給付金のご請求手続きなど、当社の現況と諸手続きをお知らせしています。

「ご契約内容のお知らせ」

保障内容や配当金情報など、ご契約の現況をお知らせしています。



職員・営業所・支社・本社

1 お客様の声(苦情)

平成26年度にお客様から寄せられた苦情の件数等は以下のとおりです。個々のお申出につきましては、真摯に対応させていただくとともに、それらの内容を分析し、従来にも増してサービス等の改善に努めていきます。

■平成26年度に寄せられた苦情の件数

項目	件数	占率
保険契約へのご加入に関するもの	2,145	12.5%
保険料のお払込み等に関するもの	1,268	7.4%
ご契約後の手続き等に関するもの	5,029	29.2%
保険金・給付金のお支払い等に関するもの	2,193	12.7%
お客様サービス等に関するもの	5,265	30.6%
その他	1,304	7.6%
合計	17,204	100.0%

* 苦情の定義

当社では、「当社の全ての事業活動に対するお客様の不満足の説明」を「苦情」と定義しています。

2 お客様サービスセンター等本社へのご照会・ご相談状況

お手続きのお申出等、お客様サービスセンターへのお電話を中心として、毎年、お客様から数多くのご照会・ご相談をお寄せいただいています。いただいたご照会・ご相談に対しては、迅速・正確・丁寧かつお客様にわかりやすい対応を心がけています。

■平成26年度のご照会・ご相談の件数

項目	件数	占率
ご契約後の手続き・ご照会	234,556	71.6%
保険金等のお支払い関係	87,785	26.8%
住所変更等の変更関係	48,868	14.9%
その他	97,903	29.9%
新規契約・カード等のお手続き・ご照会	37,023	11.3%
ご契約内容のご照会	22,996	7.0%
その他	33,224	10.1%
合計	327,799	100.0%

* 上記のうち

「お客様サービスセンター」へのお電話	278,522件
「インフォメールあさひ」へのご返信	14,080件



「お客様の声」を踏まえた改善事項

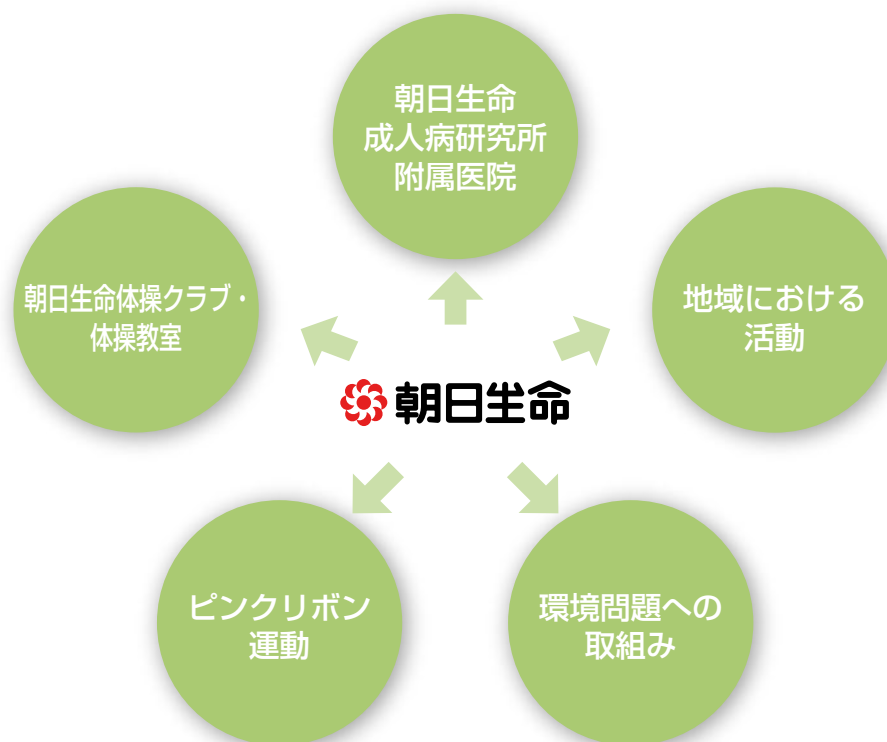
お寄せいただいた「お客様の声」にもとづいて、平成26年度に改善を行った内容の一部は以下のとおりです。

お客様の声	最新のがんの治療を保障する保険を取り扱ってほしい。
改内善容	「がん保険(返戻金なし型)(2015)」およびその付加特約である、通院(外来)による抗がん剤治療等を保障する「がん治療給付特約(返戻金なし型)」等を発売しました。
お客様の声	郵送のできる手続きをもっと増やしてほしい。
改内善容	郵送でのお取扱いに関しては、一部の特殊なお手続きを除いて、「名義変更」や「払済保険への変更」等、ご請求いただける範囲を拡大しました。



2. 社会に貢献する企業を目指して

当社は、「まごころの奉仕」という経営の基本理念のもとに、生命保険事業を通じてのさまざまな商品やサービスの提供はもとより、生活習慣病の研究、青少年の健全な育成活動などの社会貢献活動についても積極的に取り組んでいます。



朝日生命成人病研究所 附属医院

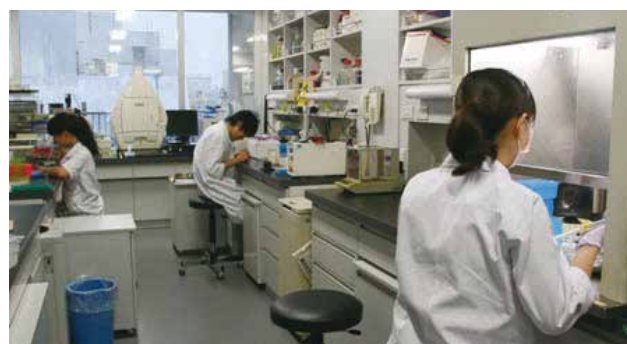
当社は、昭和35年5月、創業70周年記念事業の一環として、朝日生命成人病研究所を設立し、以来、同研究所は、生活習慣病専門の研究・医療機関として、社会福祉に貢献しています。

附属医院では、生活習慣病に関わる専門医と看護師、栄養士、薬剤師、検査技師がチームとなって、高水準の診療を提供し、患者様が主体的に生活習慣の改善に取り組めるようサポートを充実させています。

ています。

研究分野においては、生活習慣病について、その成因や治療法、合併症の抑制などの研究を行い、この研究成果を通じて医療の向上に貢献しています。

最近では、心筋梗塞が起きた時に、心筋細胞の死滅を促進するたんぱく質を特定する研究を発表しています。



朝日生命体操クラブ・体操教室

「朝日生命体操クラブ」は、地域に密着した体操の普及を通じて、子どもたちの健全なる育成を図ることを目的に、昭和49年、多くの方々の賛同を得てスタートしました。昨年、創設40周年を迎え、現在では日本を代表する体操クラブとしての地位を築くに至っています。

オリンピック、世界選手権大会、全日本選手権大会、NHK杯など国内外の競技大会で、朝日生命体操クラブの大勢の選手が活躍し、多くの国民に夢と感動を与えてきました。



© リトルジャンボ写真館

「朝日生命体操教室」は、地域に密着した活動を基本としており、3歳から中学生までの児童や婦人を対象とした体操教室を開催し、体操を通じた健康づくりに貢献しています。

現在、常設の「朝日生命体操クラブ・体操教室」には約600名が会員として在籍しており、健全性を育むとともに、明日のオリンピック選手を夢見て日々の練習に励んでいます。

ひとつ屋根の下で、幼児からオリンピック選手までが一堂に会して練習に励んでおり、これは他に例をみません。



ピンクリボン運動



当社では、平成21年度より「日本から乳がんで悲しむ人をなくしたい」というNPO法人「J.POSH」の活動に賛同し、J.POSH

のオフィシャルサポーターとして、ピンクリボン運動を推進しています。

これまで、乳がんの基礎知識や検査・セルフチェックの重要性を訴えるチラシや発行物の提供、乳がんの早期発見の啓発を目的としたセミナーの開催や、本社ショーウィンドウにおける乳がん検査受診啓発のための電飾看板の設置等の取組みを実施しています。



ピンクリボン運動啓発チラシ



乳がん検査啓発ポスター

また、ピンクリボン運動を広くご理解いただくため、本社および全国各地の支社において啓発ポスターの掲示ならびに街頭において、乳がんについての啓発チラシを多くの方々に配布しました。

今後ともこれらの取組みをさらに積極的に展開し、ピンクリボン運動の輪を広げていきたいと考えています。

ピンクリボン運動とは



ピンクリボン運動とは、乳がんの撲滅、早期検査を啓発・推進するために行われる世界規模のキャンペーン。1980年代にアメリカで始まり、日本では2000年に入ってから一般的に認知されるようになりました。

環境問題への取組み

1 朝日生命環境方針について

当社は、環境に対する社会の関心の高まりとともに、より環境に配慮した経営姿勢を明確にするため、環境に関して当社が目指すべき基本的な方針として「朝日生命環境方針」を定めています。

朝日生命環境方針

朝日生命は、CSR経営を推進していくうえで、地球環境保護への取組みが経営の重要課題であると認識し、以下の方針にしたがい事業活動のあらゆる分野で役職員一人ひとりが、環境に配慮した行動に努めます。

1. 生命保険事業における地球環境保護

生命保険の事業活動においては、常に環境に配慮して、地球環境保護に貢献するよう努めます。

2. 省エネルギー・省資源活動の推進

事業活動がもたらす環境負荷を意識し、省エネルギーや省資源に努め、資源のリサイクルとグリーン購入(※)を推進します。

3. 環境に関する法規制などの遵守

環境に関する諸法規および朝日生命が同意した環境関連の協定などを遵守します。

4. 環境啓発活動の推進

社会のよき市民として役職員一人ひとりの環境保護意識の向上を図るため、環境啓発活動を推進します。

5. 継続的な環境改善の推進

環境に関する目標を設定し、定期的な見直しを図るとともに、取組み内容の継続的な改善に努めます。

以上

※ グリーン購入…製品やサービスを購入する際に、省エネルギー型のものでリサイクル可能なものなど、環境に配慮したものを優先的に選択することをいいます。当社では既に文具等の消耗品購入にあたっては、グリーンマーク表示がある製品の購入を推進しています。

2 環境数値目標について

平成26年4月より、以下のとおり、平成29年度までの新たな環境数値目標を定め、一層のエネルギー使用量の削減に取り組んでいます。

■環境数値目標

(平成29年度のエネルギー使用量)

業務用スペース

2% 削減
(平成25年度比)

* コンピュータ専用棟を含むエネルギー使用量においては、5.6%削減を目指しています。

[平成26年度実績]

業務用スペース…平成25年度比2.6%削減

* コンピュータ専用棟を含むエネルギー使用量においては、4.1%削減しました。

3 「朝日生命エコプロジェクト」の展開

「朝日生命エコプロジェクト」は、会社全体として省エネルギーに取り組んでいく活動であり、朝日生命に所属する一人ひとりが、会社業務だけではなく、家庭生活や個人単位の生活においても環境に配慮した行動に取り組んでいます。具体的には、現在、取り組んでいる各種省エネ対策の強化とともに、環境に関する啓発活動等、以下のような取り組みを行っています。

■朝日生命エコプロジェクト



※ 3R = Reduce (廃棄物の発生抑制)
Reuse (製品の再使用)
Recycle (資源の再利用)

また、平成22年度より、環境に関する知識と意識の向上を図る観点から、環境社会検定試験(eco検定)の受験を従業員に推奨しており、平成27年5月時点で792名の合格者を輩出しています。

地域における活動

1 寄付講座の実施

創業120周年記念事業の一環として、平成20年度より東京都世田谷区の昭和女子大学において「現代金融ビジネス入門」と題した寄付講座を開講しています。

本講座は、学生に、生命保険会社や銀行などの金融機関の役割やその仕組み、また、金融商品を活用したライフプランニングなど生活に密着した金融の基礎知識を習得していただくことで、次代を担う女性の人材育成の支援を目的としています。

なお、本講座は、当社を含む金融業界に勤務するビジネスパーソンが講師を務めており、より実践的な講義内容となっています。



2 被災地支援ボランティア活動

東日本大震災の被災地である宮城県南三陸町において、社会貢献活動の一環として、「株式会社新生銀行」と共同でボランティア活動を継続して実施しています。



3 営業所・支社・本社の社会貢献活動

地域とともに歩む企業として、営業所・支社・本社では、各地域でさまざまな社会貢献活動を実施しています。

山口支社

花いっぱい活動で街の環境づくりに貢献！

山口支社では、下関市が推進する「下関花いっぱい活動」に賛同し、プロジェクトに加入して、市が管理する支社前の花壇の植え替えや水やりなどの手入れを行い、きれいな花を咲かせて街の美化と環境づくりに貢献しています。



埼玉西支社

未使用タオルの収集活動で地域貢献を！

埼玉西支社と労働組合埼玉西支部では、平成22年度より、家庭や職場に眠っている未使用タオルの収集活動を行っています。平成26年度は199枚の未使用タオルを地域の社会福祉協議会に寄付しました。



多摩本社

ゴミゼロ運動実施中！

多摩本社では、最寄り駅である多摩センター駅から多摩本社間の歩道のゴミ拾い清掃活動を実施しています。年に2回実施しており、毎回約130名が参加しています。



3. 従業員の働きやすい職場づくり

当社は、人が育つ職場づくり、働きやすい職場づくりを目指し取り組んでいます。なかでも女性のキャリア形成への支援や、仕事と家庭の両立支援に向けた、ワーク・ライフ・バランスの推進に積極的に取り組んでいます。

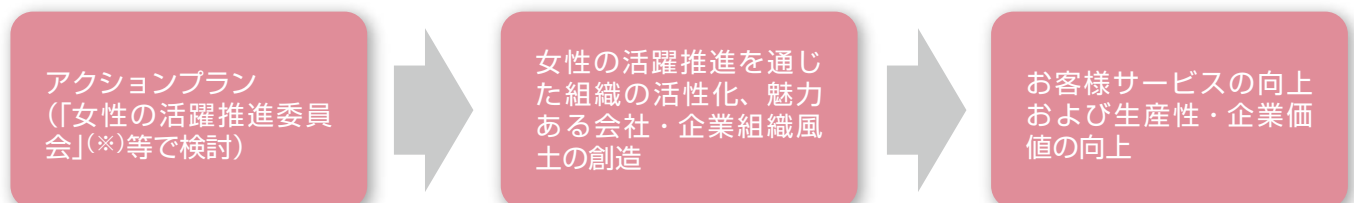
女性の活躍推進への取り組み

全従業員の8割以上が女性である当社は、平成18年度よりスタートした「朝日生命ポジティブ・アクション」を通じて、「女性のキャリア開発」「仕事と家庭の両立支援」等に取り組んできました。

今後は「朝日生命ポジティブ・アクション」を経

営戦略の中核として一層推進し、お客様サービスおよび会社の生産性・企業価値の向上につなげるために、平成32年度末までに「女性リーダー比率30%程度」を実現します。

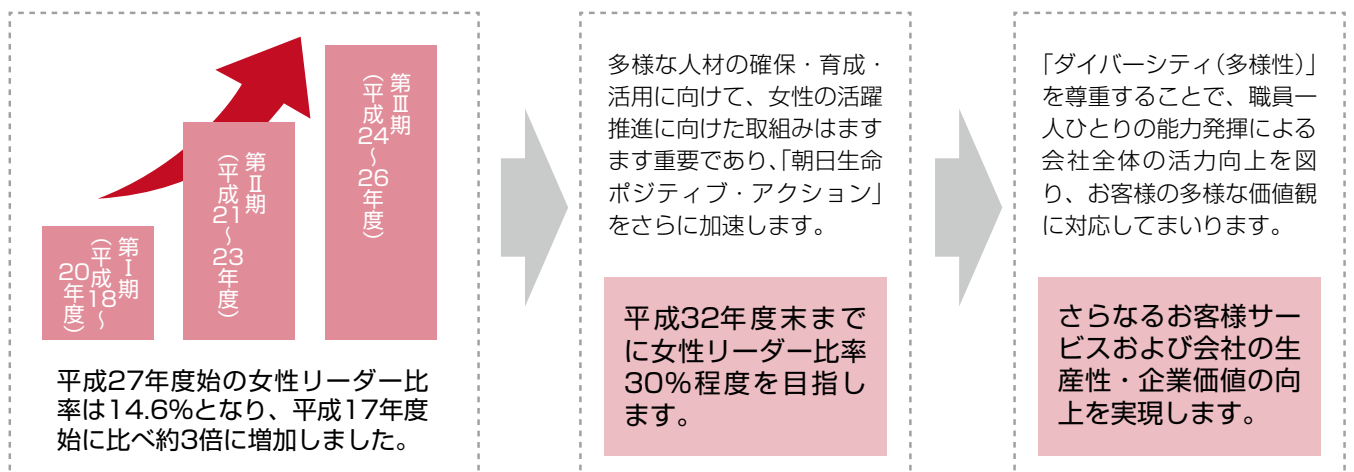
朝日生命ポジティブ・アクション



※「女性の活躍推進委員会」

- ・ 当委員会の委員長は社長、委員として女性の社外取締役が参画
- ・ 各職場で活躍している職員も参加し、「女性従業員の声」「仕事と家庭を両立する女性の視点」を反映したアクションプランを検討・策定

朝日生命ポジティブ・アクション 平成18年～平成26年度までの取り組み



「次世代認定マーク」(愛称:くるみん)

これらの取り組みにより、平成20年に「次世代育成支援対策推進法」に基づく一般事業主行動計画を達成し、平成25年には、2回目の「次世代認定マーク」を取得しました。

ポジティブ・アクションのさらなる推進 ー平成32年度末「女性リーダー比率30%」の実現を目指してー

新卒採用の女性比率目標30%

将来の女性リーダー候補の増大に向け、女性採用のさらなる強化により、総合職^(※)の新卒採用における女性比率30%を目指します。女性の活躍フィールドの拡大ならびに多様性に富んだ人材の確保により、企業活力の向上を図ります。

※多様化する就労価値観に対応し、勤務地域を首都圏に限定した総合職(首都圏型)を含む

女性職員の体系的な育成プログラムの実施

これまでの育成計画を再構築し、女性職員のキャリア形成に資する体系的な育成プログラムの新たな策定・実行により、女性職員のキャリアアップへの不安解消と意欲喚起を図り、管理職やスペシャリスト等、職員一人ひとりの自律的なキャリア目標の実現に向けた、中長期のキャリア形成を積極的に支援します。

女性リーダー候補者の選抜・教育と活躍フィールドの拡大

女性リーダーの増大を目指すため、女性リーダー候補者を選抜し、各種プログラムを通じて、自らの将来像を描き、リーダーシップの醸成とマネジメントスキルを習得することで、意識と行動の変革を図ります。

専管職制の新設等によるダイバーシティの取組促進

「朝日生命ポジティブ・アクション」の推進体制の中核をなす「女性の活躍推進委員会」の取組みを加速するため、新たにダイバーシティ推進課長を新設することで、女性職員の活躍推進に関する諸対策・取組みを組織横断的に実施していきます。

女性職員の育成に係る所属長の評価制度導入

所属長に対する女性職員の育成に関する研修等を実施するとともに、女性職員の育成に対する所属長への評価制度を導入します。これにより育成プログラムに基づく、女性リーダーの育成を具体的かつきめ細やかに促進していきます。

男性の育児・介護参加プロジェクトの推進

育児休職の取得促進等、男性職員の育児・介護への参加プロジェクトを推進し、仕事と家庭の両立に関する理解促進を図ります。

ワーク・ライフ・バランスの推進

- 毎週水曜日の定時退社運動「すびいDay」を実施しています。
- 計画年休制度の導入(平成27年度)・年次休暇取得の年間目標の設定等により、休暇の取得を推進しています。

- メンタルヘルスケアのための社内・社外の相談窓口を設置しています。
- 全職員を対象とした人権職場研修を実施しています。



女性の活躍推進委員会



本社／〒100-8103 東京都千代田区大手町2-6-1 電話(03)6225-3111(大代表)