お客さまの負託に応える生命保険産業を実現するために

社会的使命の達成に向けた生保労連の考え方

生保産業は国民からの「信頼」により成り立つ産業であり、「信頼」なくしてお客さまの負託に応えていくことはできません。

わたしたちは、社会性・公共性の高い産業の労働組合として、「生保産業の社会的使命の達成」に向けた取組みを一層推進していく必要があると考えます。

生命保険をめぐる現状

生命保険に対する選択意識の高まり

お客さまニーズの多様化や厳しい経済環境による保障の見直し等から、お客さまの生命保険に対する選択意識が高まっています。

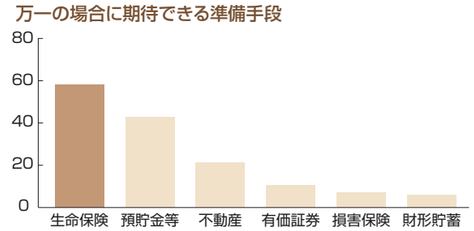
わたしたちは、生保産業･生命保険に対するお客さまの目がますます厳しくなっていることをしっかりと受け止め、お客さまの負託に一層応えていく必要があると考えています。

お客さまからの大きな期待

一方で、生命保険に対するお客さまの期待が大きいことも事実です。

多くの国民が、生活保障については「公的保障と私的保障の両方が必要」と考える中で、生命保険は遺族･老後･医療･介護のいずれの保障分野においても、自助努力による生活保障手段として大いに期待されています。

◆生活保障手段として期待が大きい生命保険



※平成21年度　「生命保険に関する全国実態調査」(生命保険文化センター)より

生保産業のさらなる役割発揮に向けた わたしたちの考え方

高齢化の進展に伴い、社会保障給付は今後急速に増大していくことが見込まれています。しかし、わが国の経済状況や財政状況等を踏まえると、公的保障のみを前提とした社会保障スキームの継続は難しくなっています。

一方で、国民のライフサイクルが多様化する中、自助努力による生活保障の充実という観点から、生命保険の果たすべき役割はますます重要になっています。

わたしたちは、将来の生活保障を充実したいという国民のニーズに応えていくためには、「公的保障」と「私的保障」の組合せによる「公私ベストミックス」の確立が重要になるものと考えます。

こうした考えのもと、わたしたちは、「生保産業のさらなる役割発揮に向けたトータルビジョン」を取りまとめ、提言しています。

◆生保産業のさらなる役割発揮に向けた課題

社会保障制度との関わり	●ライフサイクルにおけるさまざまなリスクに対して、「公的保障」と「自助努力」双方による備えが一層必要に。 ●今後、国民の将来の生活不安を解消するため、生保産業には積極的な役割発揮が求められる。
マルチチャネル化への対応	●販売チャネルの多様化が進む中で、お客さまニーズや加入性向に応じた販売・サービス体制の構築が求められている。 ●お客さまにとって最も身近な販売チャネルである営業職員チャネルの充実・強化がますます重要に。
CSRの推進	●生保産業の事業特性（事業基盤の広さ、公共性の高さ等）を踏まえると、産業全体として社会的責任を果たしていくことが一層求められている。
お客さま満足度の向上	●近年、消費者重視の気運が一層高まる中、お客さまとともに発展する生保産業の実現に向けた取組みがますます重要に。 ●「加入時」「加入後」「支払時」「加入会社」といった局面ごとにお客さまの声をとりいれながら、お客さまのさらなる満足度向上をはかっていくことが求められている。

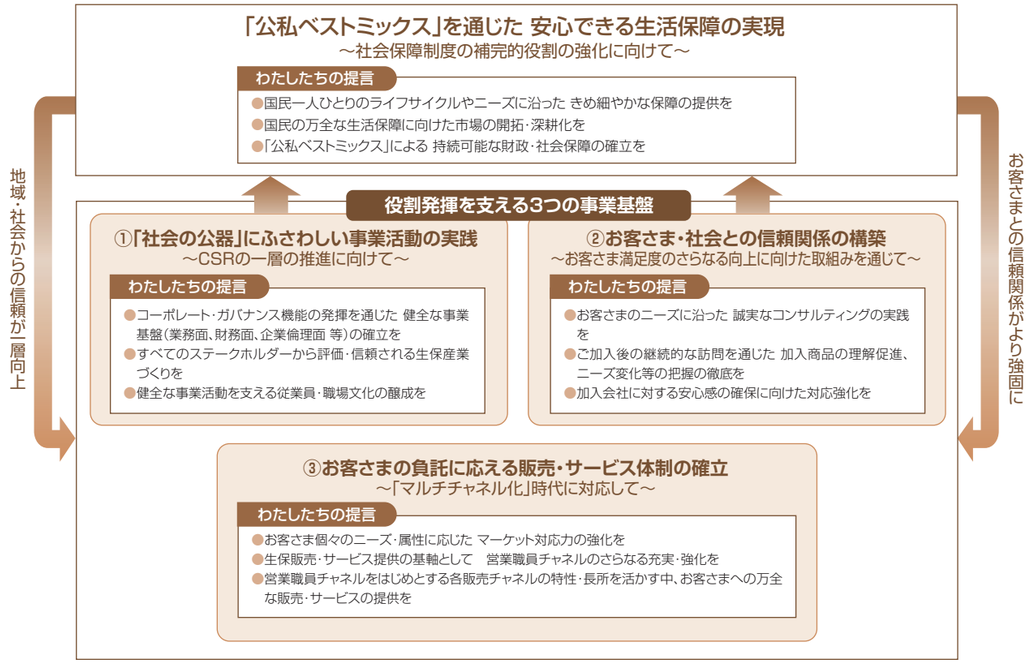
わたしたちの取組みと提言 Our Proposal

わたしたちが描く生保産業の将来ビジョン

「生保産業のさらなる役割発揮に向けたトータルビジョン」とは、「『公私ベストミックス』を通じた安心できる生活保障の実現」と、それを支える3つの事業基盤の強化（①「『社会の公器』にふさわしい事業活動の実践」、②「お客さま・社会との信頼関係の構築」、③「お客さまの負託に応える販売・サービス体制の確立」）との相乗効果を通じ、お客さま・社会と生保産業がともに発展していくことをめざすものです。

わたしたちが描く **生保産業のさらなる役割発揮に向けたトータルビジョン**

～生保産業の役割発揮と事業基盤強化の相乗効果を通じた お客さま･社会と生保産業との「WIN―WINの関係」をめざして～



生保産業の将来ビジョンの実現に向けた取組みを積極的に推進していきます

わたしたちは、生保産業がお客さま･社会から共感･信頼を得られるよう、トータルビジョンの実現に向け、関係各方面に働きかけを行うとともに、以下のような取組みを推進していきます。

- 生保産業で働く者の立場から、私的保障を一層活用した「公私ベストミックス」のあり方について、提言･意見発信を行っていきます。
- 営業職員体制の充実・強化に取り組むとともに、今後の販売チャネルやサービスの提供体制について検討の深掘りをはかっていきます。
- 生保産業におけるCSRを積極的に推進していくとともに、事業の健全性確保に向けた研究・検討をさらに深めていきます。