

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」によって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ています。

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などを背景に、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

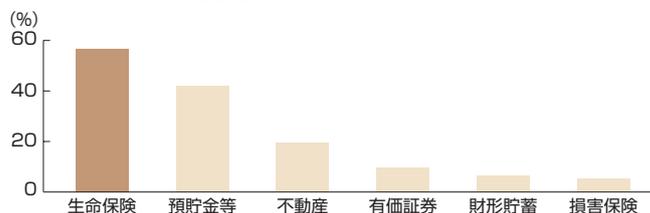
一方で、生命保険に対するお客さまの期待には大きいものがあります。

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。

また、大きな犠牲を伴った東日本大震災は、生命保険・生保産業の役割・重要性があらためて認識される機会ともなりました。未曾有の事態の中、わたしたちの組合員である営業職員が、お

◆生活保障手段として期待が大きい生命保険

万一の場合に期待できる準備手段



出所：生命保険文化センター「2012年度生命保険に関する全国実態調査」

客さまの安否確認や保険金・給付金等の迅速な支払いに奔走したことも、その背景にあるものと考えています。

◆生命保険業界の震災対応

東日本大震災に係る保険金の支払い状況

保険金支払件数	21,027件
保険金支払金額	約1,599億円

※2013年3月末時点 生命保険協会調べ

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

生保産業として役割発揮すべき領域は大きい

わが国の生保市場の規模は世界第2位で、世帯加入率は90%を超えています。これらのことを取り上げて「生保市場はもはや成熟化し飽和状態にある」「拡大余地は乏しい」と指摘する向きもあります。

しかし、国民・お客さまの一人ひとりに目を転じてみれば、保障の内容・水準のいずれにおいても、決して十分なものではありません。生保産業として役割発揮すべき領域は、今後も大

きなものがあると同時に、これまで以上にさまざまなバリエーションが求められるものと考えられます。

また、少子・高齢化の進展に伴い社会保障財政は厳しい状況にあり、給付・サービスの重点化・効率化が避けられない中で、社会保障制度に対する生命保険の補完的役割は今後ますます高まるものと考えられます。

一層の役割発揮に向けて 事業基盤の整備を

わたしたちは、生保産業がこうした役割をしっかりと果たし、国民・お客さまの期待に一層応えていくためには、誠実な事業活動の実践を通じて、お客さまや社会との信頼関係を築いていくことが何より大切であると考えています。

また、生保産業が果たすべき役割を担い、実践するのは、一人ひとりの従業員に他なりません。お客さまや社会の期待に応え得る従業員を教育・育成することは、産業労使の社会的責任であると考えています。

わたしたちの取組みと提言

Our Proposal

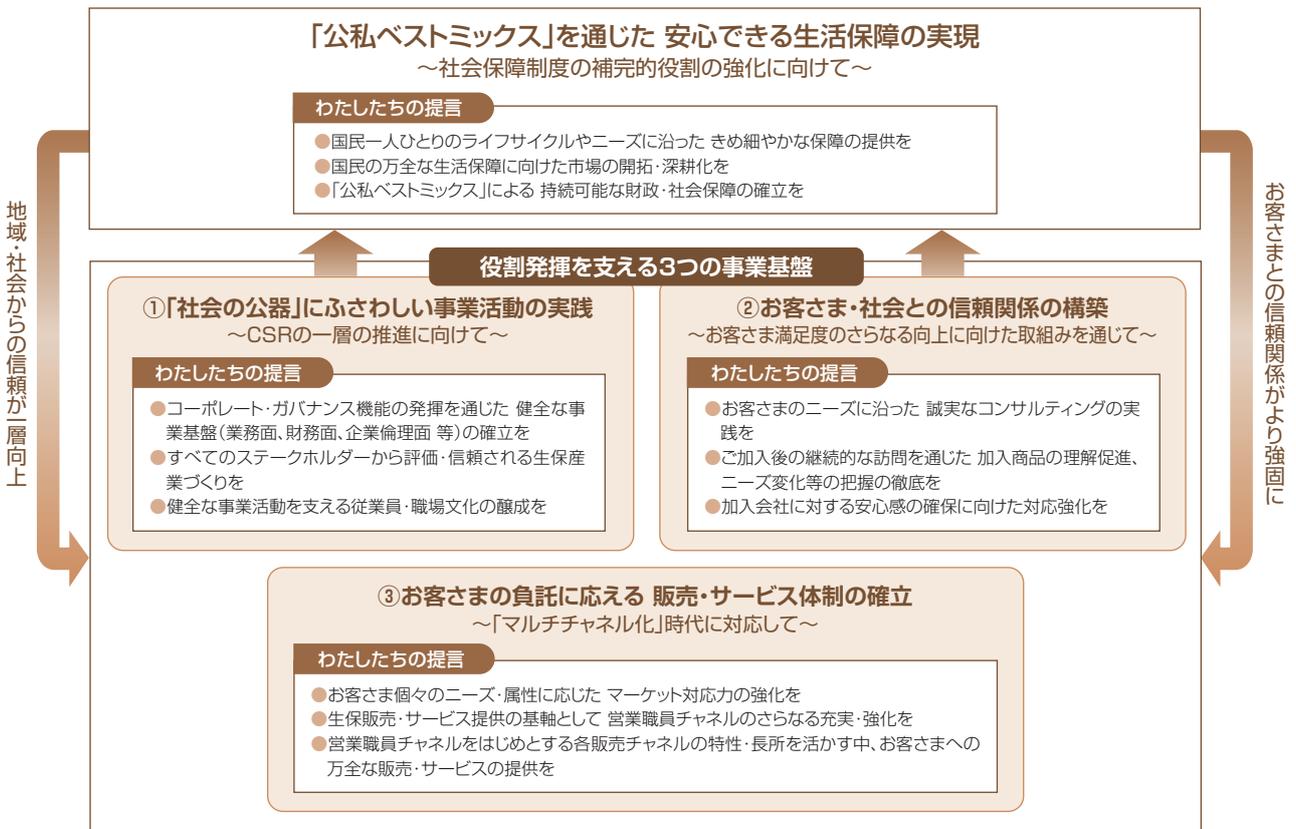
わたしたちが描く生保産業の将来ビジョン

わたしたちは、生保産業のさらなる役割発揮に向けて、「『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」）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しています。

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～



ビジョンの実現に向けて 各種の課題にチャレンジしています

わたしたちは、生保産業がお客さま・社会から一層の共感・信頼を得られるよう、トータルビジョンの実現に向けて、さまざまな課題にチャレンジしています。

- 国民の生活保障と密接に関わる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ます。 ⇒ P.6参照
- 労働組合の立場から、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・検討を進めています。 ⇒ P.20参照
- お客さまに「安心」を届けるため、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提供体制のあり方について研究・検討を進めています。 ⇒ P.26参照