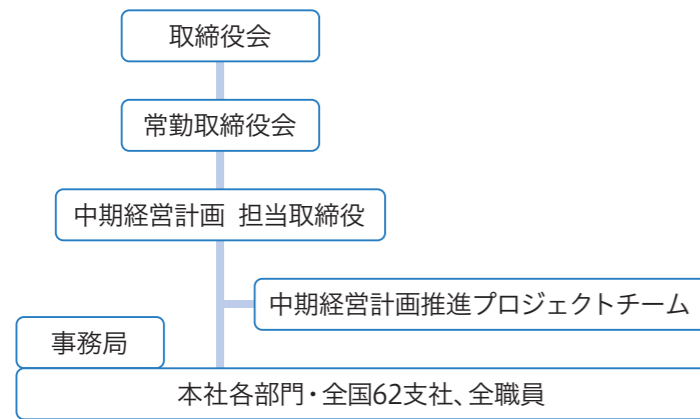


推進体制



中期経営計画推進プロジェクトチーム

重点取組みテーマの統括部門長を中心に部門横断的なプロジェクトチームを組成し、各取組みの管理において効果的なPDCAを実施

本社各部門

各部門において策定したアクションプランを推進

全国62支社(支社中計委員会)

支社中計委員会の毎月開催により、お客さま基点指標の向上を通じてサービス品質の向上を図る

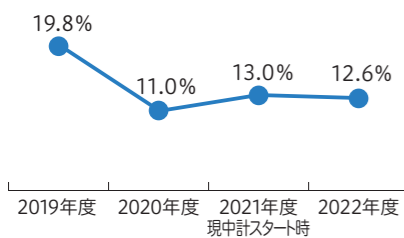
本社各部門・全国62支社における「お客さま基点活動」

「お客さま基点活動」は、全職員を対象として部門毎にディスカッションを中心とした研修を行うなど、お客さま基点を価値観として行動できるように「気づき」や「自覚」を促すことを目的として実施しております。

この活動は2013年度より実施しており、経営方針である「“お客さま基点”での人材育成を通じて、職員の働きがいを高める」ことで、職員の満足度を高め、それをお客さま満足度の向上につなげるべく継続実施しております。

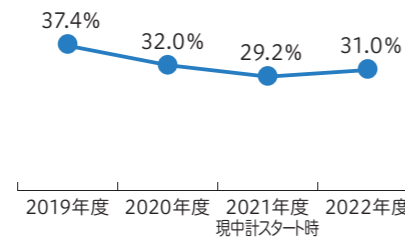
『『持続的成長のための好循環』の構築』を確認するための指標

確認指標①：お客さま満足度<sup>※1</sup>



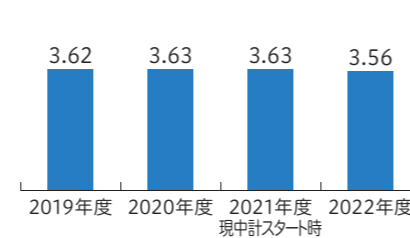
※1 ご契約者アンケートの「フコク生命を総合的にみて、どの程度満足されていますか」という質問に対して、7段階の選択肢のうち満足度が最も高い「大変満足」と回答いただいたお客さまの割合

確認指標②：他者加入推奨意向<sup>※2</sup>



※2 ご契約者アンケートの「フコク生命をおすすめいただけますか」という質問に対して、7段階の選択肢のうち上位の二つ「ぜひすすめたい」「すすめたい」と回答いただいたお客さまの割合

確認指標③：職員満足度<sup>※3</sup>



※3 職員意識調査の「私は、フコク生命で働いていることについて満足している」という質問に対して、「まったくその通り…5」「どちらかといえばその通り…4」「どちらともいえない…3」「どちらかといえば違う…2」「まったく違う…1」を選択肢とした回答結果の平均値

2022年度の振り返り

中期経営計画(2022年度～2024年度)の1年目は、本社各部門におけるアクションプランや全国62支社におけるサービス品質の向上などの取組みを推進しました。

そうした取組みが『『持続的成長のための好循環』の構築』につながっているか確認するための指標の状況は、中期経営計画スタート時と比べ、確認指標②他者加入推奨意向は上昇したものの、確認指標①お客さま満足度と確認指標③職員満足度が低下する結果となりました。

新型コロナウイルス感染拡大の第7波・第8波の影響が直接的および間接的に及んでいるものと考えられますが、この結果を真摯に受け止めるとともに、今後の対応を議論するなど中期経営計画推進プロジェクトチームにおけるPDCAにより、アクションプランを追加・修正し、効果的な取組みを検討してまいります。

人と人をつないで、共感・つながり・支えあいの世界を創るのがフコク生命の存在意義

100周年プロジェクト担当

鳥居 直之  
取締役執行役員



●100周年プロジェクトの開始

当社は日本の生命保険会社の中でトップクラスの健全性を有する会社となりましたが、そのことが世間一般にはまだまだ知られていないのが現状でした。2023年の100周年に向け、フコク生命が考えていることや想いを対外的にアピールしたいというのが始まりです。

100周年プロジェクトの土台となるのが、“フコク生命像”「次代の相互扶助：THE MUTUAL」(ザ・ミューチュアル)です。「お客さまと職員」「お客さまとお客さま」「職員と職員」「フコク生命と社会(地域)」などフコク生命に関わるすべての人とのつながりを深め、支えあっているというものです。

●100周年プロジェクトの目的

100周年プロジェクトの目的は、①フコク生命の存在感を高める。②共感の輪を広げる。③みんなでわくわくするの3つです。これに加えて、“感謝の気持ちを表す”ことも忘れてはなりません。今までの100年をしっかりと振り返ってまず第一はお客さま、そして先人や働く仲間にも感謝の気持ちを伝えたいです。この4つの目的を達成するのが我々のミッションなので、全役職職員の力をひとつにして進めています。

●ここまでの100周年プロジェクトの総括

いいWho&Who、おやさいクレヨン、FIND THE MUTUAL、THE MUTUAL SONGなどの取組みは成功しています。100周年特設サイトであるザ・ミューチュアル100についても内容がとても充実し、共感できるものがたくさんありますので、皆さまにもぜひご覧いただきたいと思います。

誰かと誰かの素敵な思い出エピソードを募集する“いいWho&Who「思い出エピソードグランプリ2022」”では応募総数が1万件を超えました。おやさいクレヨン

については、全国の市区町村や保育園、特別支援学校等に計7.7万個を寄贈し、新聞等多数のメディアに掲載され、寄贈先からたくさん感謝状もいただきました。各支社が取り組んでいる「FIND THE MUTUAL」では地域の方々とのつながりや支えあいなど身近な「THE MUTUAL」を新聞広告やWEBサイトを通じて発信しています。

100周年プロジェクトをまずはフコク生命職員全員が楽しまなければ良さが伝わりませんので、思う存分楽しんで欲しいと思います。そしてフコク生命に関わるすべての人に100周年をアピールしていきます。

●次の100年に向けて取り組みたいこと

今は2つのことに全力で取り組みたいと考えています。1つ目は子どもたちの明るい未来を創るためのお手伝いと子育て世代の応援です。そして、2つ目が、人と人とのつながりをさらに深めていくお手伝いです。実は生命保険は相互扶助ではないという学説があります。簡潔に言うと、自分の支払う保険料が他人の保険金や給付金支払に役立つからと考えて保険に加入する人はいないということです。自分や家族のために加入した保険が、保険会社を介すことで化学反応を起こし、誰かを助けるという相互扶助に変化します。そういう化学反応を創り出している存在がフコク生命です。

人と人をつないで、共感・つながり・支えあいの世界を創ることがフコク生命の存在意義・パーパスです。それを実直にやっていけば、お客さまに共感していただけるはず。人は自分ひとりで悩んでいるわけではない、他にも同じ仲間がいるんだと気づくだけでもすごく気持ちが変わってきます。そのつながりを生むお手伝いをするために、2023年2月に「THE MUTUAL<sup>+</sup>」(ザ・ミューチュアルプラス)というオンラインファンコミュニティを開発しました。今後「THE MUTUAL<sup>+</sup>」の輪を広げ、同じ悩みを抱えるお客さまがつながり、共感し、その悩みを解決できれば「フコク生命に加入して良かった」と思っていただけの世界を創れると信じています。

100周年プロジェクト活動中！

## THE MUTUAL

次代の“相互扶助”を考える

2023年11月に創業100周年を迎える当社は、100周年に向けたフコク生命像である「THE MUTUAL」(ザ・ミューチュアル)というコンセプトのもと、100周年プロジェクトに取り組んでおります。

「THE MUTUAL」とは、共感・つながり・支えあいをベースとした、次の100年に向け進化する次代の“相互扶助”のことで、当社に関わるすべての人のつながりを深め支えあう、真の“相互扶助”を体現する組織を目指す当社の決意でもあります。

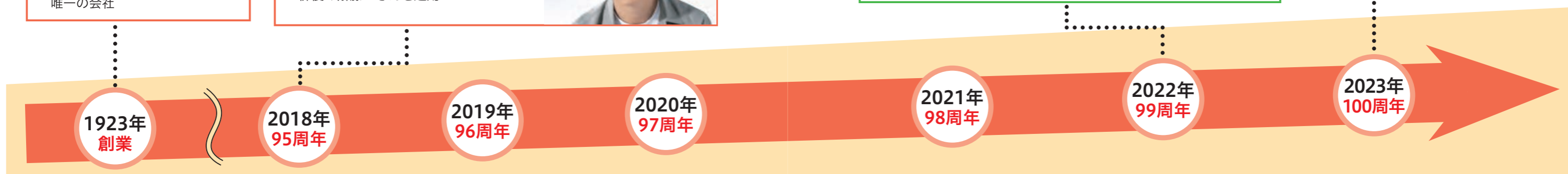
100周年プロジェクトでは、次代の“相互扶助”「THE MUTUAL」を発信していくことで共感の輪を大きく広げ、100周年を迎えたとき、フコク生命に関わるすべての人と共感しあえる会社となることを目指してまいります。

### 創業

- 『保険事業の進むべき方向は、「ご契約者本位」しかない』という想いのもと相互会社として創業
- 創業以来、相互会社形態を貫く唯一の会社

### 100周年プロジェクトスタート

- フコク生命が考えていることや想いを100周年スタートアップとして宣言
- 「THE MUTUAL」アンバサダーに俳優の斎藤工さんを起用

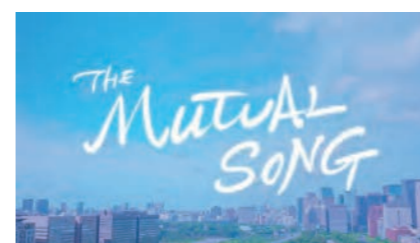


### 2022年度の主な取組み

新コーポレートメッセージ「人と人の間に」を策定しました。「THE MUTUAL」の根底には、創業の想いである「ご契約者本位」、創業以来変わらぬ経営理念である「ご契約者の利益擁護」、そして価値観である「お客さま基点」があります。こうした当社のぶれない軸を分かりやすく表現したものが「人と人の間に」です。

また、「人と人の間に」をベースに行動原則を刷新しました。これは、お客さま、地域・社会、職員の各ステークホルダーに向けたわたしたちの判断基準を表しています。

相互会社である当社は、お互いに助け合う人たちをつなぐ役割を担い、人と人の間で、人と人の想いをつなぎ、その想いを守り続けてまいります。



100周年公式  
YouTubeチャンネル  
「THE MUTUAL SQUARE」

「THE MUTUAL」の想いを込めた、新社歌「THE MUTUAL SONG」(ザ・ミューチュアルソング)を制作しました。ミュージックビデオの出演者は総勢700名を超え、全社一丸となった動画となっております。

### 人と人の間に フコク生命 THE MUTUAL



### 100周年

- 「THE MUTUAL」の体現
- フコク生命に関わるすべての人と共感しあえる会社となる

### FIND THE MUTUAL

#### Find THE MUTUAL

「FIND THE MUTUAL」は、地域に根ざしたつながりや支えあいなど“身近な「THE MUTUAL」”を取材し、新聞広告やWEBサイトで発信。当社の姿勢や考え方を伝えていく活動です。現在27支社の取組みを公開しております(2023年3月時点)。

<2022年度実施>

松山支社、湘南支社、新宿支社、秋田支社、新潟支社、岡山支社、徳島支社、山形支社、福岡支社、町田支社



新宿支社  
×グリーンリボンランニング  
フェスティバル



岡山支社  
×銘建工業株式会社  
岡山工業高等学校



山形支社  
×有限会社菅原物流



福岡支社  
×応援ヒーロー「ガンバ李α」・応援忍者「ガイ」



詳細は100周年サイトを  
ご覧ください

### THE MUTUAL Art for children

#### THE MUTUAL Art for children

「THE MUTUAL Art for children」は、2012年度より開催している「すまいる・ぎやらりー」の作品をデザインとして活用し、その想いを発信していく活動です。作品を通じて、子どもたちと社会がつながるお手伝いをさせていただきます。※「すまいる・ぎやらりー」につきましては、58ページをご覧ください。

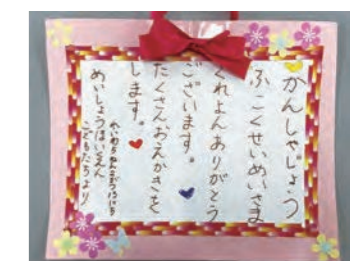
「おやさいくレヨン」は、多くの子どもたちに絵を描く楽しさを知ってほしいとの想いから、地域の保育園や幼稚園等を中心にお届けし、これまでに全国で約77,000個を寄贈しました。また、捨てられてしまう野菜の外葉などを原材料としており、食材ロスの削減として、持続可能な開発目標(SDGs)の達成に向けた取組みの一つです。



おやさいくレヨン



寄贈した先の子どもたち



子どもたちからのお手紙