



東日本大震災を振り返って

# すべてはお客さまと 社会のために

生保産業で働く仲間たちの“3.11”…そしてこれから







生保労連中央執行委員長  
佐藤 正幸

## 生保の仲間たちに想いを寄せて

震災からはや1年が経ちました。改めて、亡くなられた多くの方々のご冥福を心よりお祈り申し上げます。また、ご家族や友人を失くされた方々、未だに避難生活を余儀なくされておられる方々に、心よりお見舞いを申し上げますとともに、1日も早い復興・復旧を心から

しかし残念ながら、今はまだそこに生活の喧騒はなく、無機質な更地が広がっていました。この静寂が、近いうちに再び生活の活気にかき消され、視界が生活の翳に遮られる日を創っていかねばなりません。

### 生命保険の役割が見直される機会に

津波や原発事故によって大きな犠牲を伴った東日本大震災は、生命保険の重要性のみならず、生命保険をお届けする仕事の役割の重さを改めて認識する機会となりました。あの未曾有の事態の中、営業職員の皆さんが、懸命にお客さまの安否確認や保険金の支払いに奔走し、他のチャネルでは決して為し得ない役割を発揮されたことに、組織内外から大きな評価をいただいています。同じ産業人として、大変に誇りに思うとともに、日頃から地域と密着した活動があったからこそ、困難な状況の中でも地域への貢献を果すことができたのだと確信しています。

そしてこれからも、生保産業の社会的使命達成のために、日常的な活動の中で、お客さまとのコミュニケーションを密に取り続けることが大事です。

### 再び歩み始めた被災地組合員の皆さんとともに

現地ではまだ、忍耐と努力が続いています。しかし、今、被災地組合員の皆さんは大震災を乗り越えようと、再び歩み始めておられます。

私たち生保労連は、全国の仲間とともに、「絆・つながり」を大切にし、被災地組合員の皆さんに寄り添いながら、新たな気持ちで生保産業の社会的使命の達成をめざして行くことを宣言します。

応援したいと思います。

さて、去る1月9日、機関紙「ユニオンネット」に寄稿していただいた被災地組合員の現在の生活環境、連合救援ボランティアで訪れた被災地復興の現状を確かめるべく、被災地を訪れました。

初めに入った女川（おながわ）の町で私の目に飛び込んできたのは、生活の匂いと音が消えた町、そして漁港でした。

2011年3月11日14時46分。あの時、事務所・活動地域・自宅との動線を津波が寸断し、仲間たちを襲った光景を改めて想わざるを得ませんでした。怖かったと思う、寒かったと思う。そして、生保労連組合員も20名近くの方々がお亡くなりになりました。何故、自然はここまで酷いことをするのでしょうか…。

### 少しずつ変わり始めた被災地

被災直後から時間の経過に伴い、匂い・景観が少しずつ復興へ向けて変わってきたといいます。石巻や多賀城では、目視できる真新しい建物、真新しい踏切、真新しい信号機がありました。自然にそうなったのではなく、きっと、多くの人々の絆によって結ばれた、大きな大きな「力」の賜物だろうと思います。

## 東日本大震災による被害の大きさと生保産業の対応

### 被災者数 (2012年2月8日現在、警察庁調べ)

●死者…………… 15,846名  
●行方不明者…………… 3,317名



### 業界をあげた震災対応の取組み

#### ●災害関係保険金・給付金の全額お支払い

今回の東日本大震災により被災されたお客さまのご契約については、全ての生命保険会社において、地震による免責条項等は適用せず、災害関係保険金・給付金の全額をお支払いすることを決定しました。

#### ●保険料払込猶予期間の延長

災害救助法適用地域のお客さまからのお申し出により、保険料の払込みについて猶予する期間を延長しました。また、猶予期間分の保険料全額の払込みが困難な場合には、2012年1月から継続して保険料を払い込んでいただくことにより、払込期日を2012年10月末日までとする特別取扱いも実施しています。

#### ●保険金・給付金等の簡易迅速なお支払い

住民票や不慮の事故を証明する書類など、通常であれば保険金・給付金を請求いただく際に必要とされる書類が揃わない場合でも、保険金・給付金の請求を可能としました。

さらに、病院の事情により、被災後直ちに入院できず、かつ、臨時施設等で医師の治療を受け、その後入院した場合は、被災日において入院を開始したものとみなす特別取扱いを行っています。

#### ●災害地域生保契約照会制度

生命保険協会内に「災害地域生保契約照会センター」を設置し、被災されたお客さまが、加入していた生命保険会社がわからず保険金の請求を行うことが困難な場合等において、生命保険会社各社に契約有無の調査を依頼しています。

### データでみる生命保険業界の震災対応 (2012年2月8日現在、生命保険協会調べ)

|              |                  |        |
|--------------|------------------|--------|
| 保険金支払件数      | 19,642件          |        |
|              | うち、行方不明者にかかる支払件数 | 3,281件 |
| 保険金支払金額      | 約1,493億円         |        |
|              | うち、行方不明者にかかる支払金額 | 約242億円 |
| 災害地域生保契約照会件数 | 照会受付             | 3,619件 |
|              | 各社への調査依頼延べ人数     | 6,373名 |

## 本冊子の発行にあたって

私たちは、震災発生直後から、お客さまの安否確認や保険金等の支払いに奔走した仲間たちを誇りに思うとともに、仲間たちの想いや活動の一端を記録にとどめておく必要があると考えました。それは、今回の経験が生保産業で働く仲間

にとっての大きな自信となり、生保産業のさらなる役割発揮の礎になると考えるからにほかなりません。

本冊子が、生保産業とそこで働く者たちへの理解の一助になれば幸いです。

## Contents

### 1. あのとき、組合員は何を想い、お客さまとどう向き合ったか …… 3

常にお客さまを第一に考え、動く …… 3  
震災を通じて、自分の仕事を見つめ直す …… 6  
地域の「かけはし」として、地域・社会に貢献する …… 7

### 2. 一人ひとりの力を集めて …… 9

生保労連加盟組合の取組み …… 9  
生保労連本部の取組み …… 10

### 3. お客さまと社会の負託に一層応える生保産業をめざして …… 11

生保産業に期待すること ～各界からのメッセージ～ …… 11  
私たちがやるべきこと ～哀しみを乗り越えて～ …… 13





# 1 あのと、組合員は何を想い、お客さまとどう 向き合ったか

## これからますますお客さまから選ばれる営業職員に



三井生命労働組合  
東北支部石巻分会  
新妻 幸子さん

**震**災当時、ライフラインは全滅してどこへも行けず、連絡することもできず、途方にくれました。数日後、会社の関係者が物資を届けに来てくれた時は、感謝の気持ちでいっぱいになり、上司や同僚と再会できた時は本当に嬉しく、またほっとしました。

出社できるようになるまで時間がかかり、家も高潮の影響で活動もままならない状況でしたが、お困りのお客さまも多

いだろうと思い、自分のできる限りのことをしようとお客さまを訪ねました。すると、残念で仕方ありませんが、お亡くなりになられた方や行方がつかめな方、家を流された方が多くいらっしゃいました。無事でいらっしゃったお客さまと会えた時には、抱き合って喜びました。そしてまずは、とにかくお客さまの現状を把握しようと訪問を続けていきました。お客さまからは、「保険に

入っていて本当によかった」とか「いざという時に役立つ保険を勧めてくれたおかげで助かった、ありがとう」などというような言葉も数多く頂戴し、本当にこの仕事をして、お客さまの役に立つ保険を勧めてきてよかったと心から思いました。

これからますますお客さまから信頼され、選ばれるような営業職員になっていこうと強く思いました。

# 常にお客さまを第一に考え、動く

震災直後、被災地で働く組合員の多くは、みずからも厳しい状況にあるにもかかわらず、お客さまの無事を願い、安否確認に奔走しました。このような迅速な対応は、日ごろからお客さまを第一に考え、地域に根ざした活動を行ってきたからこそ成し得たものです。震災発生時に何を想い、お客さまとどう向き合ったのか。現地組合員の声を紹介します。

## 人とかかわりの大切さを改めて教えてくれた東日本大震災

**事**務所で書類の整理や夕訪の準備をしている時でした。体験したことのない揺れにただごとではないと直感的に感じました。恐怖心で一杯になり全く身動きできず、揺れがおさまるのを待つしかありませんでした。

揺れがおさまってから、高台にある学校に命からがら逃げましたが、その後見たものは、大きな壁ようになって押し寄せ

る波が全てを奪っていく、想像したこともない光景でした。

被災地の住民は家を流され、家族を失い、仕事も失いました。そんな中、瓦礫と化した街や避難所を歩き、お客さまを探しました。やっとの思いで会えたお客さまは、お客さまの方が私を気遣ってくれるほどで、相手を思う気持ちをたくさん感じました。

私の周りには命を亡くした

方が多くいます。お客さまも7名が死亡・行方不明です。ご遺族にお会いしたり安否確認を行ったりする中で、お客さまとの関わりは深くなりました。

東日本大震災で失ったものは膨大でしたが、人との関わり大切さを改めて教えてくれました。これからも絆を大切にし、お客さまのお役に立ていきたいと思います。



住友生命労働組合  
盛岡支部新釜石分会  
岩間 幸代さん

## 力を合わせた行動が、後に自分も助けることに



第一生命労働組合  
盛岡支部大船渡分会  
新沼 照子さん

**営**業オフィスに来社していただいたお客さまと保険のお話をしている時に揺れが始まりました。激しく長い揺れに恐怖を感じながらも、まず安全な状態に身を置き、資料や棚の落下物に気を配り、揺れの収まりを待ちました。その後は寒さと暗闇の夜を避難所で明かし、翌日には

家族を確認でき、身内の家へ落ち着くことができました。

その後、お客さまの自宅を回れる範囲で訪問して、通話可能になった1週間後には、携帯電話の登録のある方に連絡を取り始めました。私の家が被災地区にあることを知っているお客さまから逆に連絡をいただくこともあ

り、感激しました。前触れもなく大きな災害に遭遇し、失ったものは大きいですが、人と力を合わせて行動を起こしたことが、後になって自分を助け、支えられることにつながりました。仕事、そして生活を立て直せるよう、今は前向きな気持ちでがんばっていきます。

## 復旧と復興を願い、信頼と責任を届ける活動を

**当**たり前だった日々の暮らしを変えてしまった未曾有の大震災は、多くの悲しみと多くの辛く困難な日々を残していきました。

私の家や車、街並みの多くが浸水し、ライフラインが途切れて家に戻ることもできず、避難所生活を送ることになりました。震災5日目頃から少しずつ水が引き始め、家に戻る

ことはできましたが、寒さと水の重みで、大量のヘド口と浸水した家財を取り除くのは容易ではありませんでした。毎日、水汲みや家の片付けと避難所との往復生活で過ぎていきました。

仕事が再開し始めた頃は、ヘド口と粉じんの中、自転車で支援物資を届けながら安否確認を行ってしまし

たが、本社の応援の方々が車で同行してくれたことで遠方のお客さまの安否確認を終了することができました。支援物資や人力の支援など、心温まる励ましに深く感謝いたします。今後は、この大震災の経験を忘れず、お客さまの復旧・復興を願いながら信頼と責任を届けられる活動をしていきたいと思っています。



大同生命労働組合  
仙台支部石巻分会  
菊地 康博さん

## 喜んでいただいたお客さまの姿を胸に



日本生命労働組合  
盛岡支部釜石分会  
千葉 洋子さん

**私**の担当する地区は、港に面した商店街を中心とするエリアでしたが、津波により全滅。震災後に訪れたとき、慣れ親しんだ光景のあまりにも無残に変わり果てた姿に声も出ませんでした。身動きがとれない状況で、「お客さまは無事だろうか」という思いが募るばかり。2週間ほど過ぎたころ、幹線道路

がなんとか開通、燃料を確保できるようになり、避難所を回る安否確認活動を始めました。顔見知りのお客さまと再会し抱き合って喜んだり、残念なお話をされるご家族にお会いしたりと、本当に大変な毎日でした。そのような中、あるお客さまからいただいた「夫が『お守りだ』と言って、家計が大変な中で保険料を支

払って来たけれど、保険に入っていない本当に良かった、本当にありがたい」との言葉…。今回の震災で大変な経験をしましたが、喜んでいただいたお客さまの姿を胸に、保険の必要性・加入する意義をお伝えし、1人でも多くの方に保険のお話をしていこうと思います。

## これからも自信をもってお客さまの役に立つ活動を

**3**月11日の震災では、営業所の1階は津波で浸水しましたが、幸い2階の事務所部分は無事でした。家族を亡くした職員や避難所から通勤している職員もいますが、お客さまの安否確認は全員で手分けをして行い、本社の方々からも多くのご支援をいただいたおかげでほぼ終了しました。

その活動を行う中で聞いた話ですが、あるお客さまが、亡くなられたご家族が保険に加入していることを全く知らず、訪問した営業職員から保険加入の実事を知らされ思わず泣き崩れられたそうです。私たちの仕事は、毎日本当に地道な活動ですが、今回の震災を経験し、お客さまのお役に立てる保険の大切

さを改めて実感しました。そして、2010年10月1日入社の私ですが、この会社に入社して本当に良かったと思います。それは、全国の支社の方々が仲間としてとても温かく一人ひとりを見守ってくれているからです。このことを胸に、これからも自信を持ってお客さまのお役に立つ活動をして行きたいと思っています。



ジブラルタ生命労働組合  
東北中央分会石巻中央班  
高階 郁子さん



私たちにとってこれからが大切な活動に



朝日生命労働組合  
盛岡支部大船渡班  
熊谷 恵子さん

3月11日の震災発生当時のことは、思い出すと今でも胸の奥からこみ上げるものがあります。自然の脅威・猛威に対する人間社会のもろさ・弱さを目の当たりにして、ただただ呆然とするばかりでした。また、私たちの大切な仲間を失いました。

私の営業車は津波で流失したため、安否確認は徒歩で、お客さまへの救援物資をリュッ

クに詰めて1軒1軒回りました。当初は瓦礫が多く、埃まみれになった記憶だけが残っています。帽子にマスク、メガネの格好に、お客さまからは不審な面持ちで「どなたですか？」と尋ねられたりもしました。こうした活動を通して、私たちはお客さまが必要としているものを把握することができ、それらを早速お届けすることで非常に喜んでいただくことがで

きました。

現在では、お客さまも避難所から仮設住宅等に移られ、少し落ち着いてきたように思われます。でも、私たちにとってこれからが本当の大切な活動になります。私は、今まで通り定期的に訪問活動を行いながら、お客さまの「想い」「願い」「悩み事」を聞いて歩きたいと思っています。

仲間と手をつなぎ、元気・勇気をすべてのお客さまに届けたい

震災発生時、私は営業所内にいました。営業所は海から100mも離れていません。慌てて事務職員と4人で車に乗り込み、高台を目指しました。津波が家も車も営業所も全てを瞬く間に飲み込んで行く様子を茫然と見つめていましたが、高台すら危険に感じ、上へ上へと避難しました。夕方には雪が降りはじめ、寒かった事を思い出します。

その後は仲間の安否確認のため県立病院や市役所等を連日回り、無事がわかると支援物資を届けて回りました。ただただ無我夢中でした。

それからはお客さまの安否確認に尽力し、6月初旬には大半のお客さまの確認が完了しました。無事が分かると抱きしめ合って涙を流しましたし、逆に私たちのことを心配してくれていたたりもしました。た

だ、本当に残念ですが、亡くなった方の中には自分の身内や20年以上お付き合いのある方もおり、涙の止まらない日々でした。

復興には10年余りかかると言われていますが、お客さまに寄り添い、仲間と手をつなぎ、誰に対しても元気や勇気をお届けできるよう心がけていきたいと思っています。



明治安田生命労働組合  
盛岡支部大船渡分会  
阿部 富貴子さん

「私にできることはこれだ」と「掃除屋さん」に



富国生命全国外野倶楽部  
石巻中央営業所  
千葉 繁子さん

市役所が私の担当です。震災直後の庁舎の中は凄まじく緊迫した状況でした。その中に営業という立場の私が入る際など当然なく、何をどうしたら良いのかも分かりませんでした。とにかく行きました。

そこは家を失くした人、家族を失った人、それを救助する消防団の人などで混乱状態でした。隙間を縫うように中に入り込んで、目に飛び込んできたのは見たこともないくらい泥で汚

れた庁舎でした。その中で職員の方々は家にも帰れず、不眠不休の対応をなさっていたのです。とっさに「私にできることはこれだ」と、すぐにモップと雑巾を持って邪魔にならない場所から掃除を始めました。

初めは誰も気付かない様子でしたが、数日後、数人の方々が気付きました。手が回らないので助かると声をかけていただき、同時にお客さまの無事も確認できました。そのうち当てにしていただけるよ

うになり、営業所から数人の応援ももらい、しばらくは掃除屋さんになっていました。その後、少しずつ日常に戻ってきた頃、市役所の皆さんに『あの時は本当にありがとう』と言っていただきました。みな気付いていたのです。

今後の抱負として、これからも生命保険販売、保全活動以外でもお役に立てることを考え、皆さんが笑顔になれるよう少しでも実践し続けたいと思います。

## 震災を通じて、自分の仕事を見つめ直す

東日本大震災は被災地だけでなく、日本全体に大きな影響を及ぼしました。自分に何ができるのか。震災をきっかけに自分の仕事を振り返った人も多いでしょう。

私たち生保産業に働く者も、お客さまに安心をお届けするという、生命保険の意義・役割を改めて認識することとなりました。ここでは、震災を機に、自分の仕事を見つめ直した組合員の声を紹介します。

「自己実現」から「社会貢献」へと変わった仕事への意識



生命保険協会従業員組合  
周藤 晴香さん

「絆」 2011年の漢字にも選ばれたこの一字を、私は大切にしています。震災時、テレビやインターネットの映像や新聞記事等を通じて深刻な被災状況を知るにつれ心が痛み、無力感に苛まれる一方、その中で懸命に「生きる」人々の姿には自分が逆に励まされるような思いでした。また、被災された方同士が助け合い、世界中が支援の手を差し伸べるのを見て、人々の繋がりが絆といった目に見えないものの大切さを改めて感じました。「人々の安心に関わる仕事に就き、成

長したい」と考えて選んだ今の職場ですが、未曾有の震災に対して業界を挙げて取り組む状況を目の当たりにし、保険の社会的役割の重要性を再認識しました。さらに、「災害地域生保契約照会センター」での業務に実際に経験したことで、仕事に対する意識の比重が「自己実現」から「社会貢献」へと移り、一層謙虚な気持ちで日々働いております。

今後も生保業界の一員として、社会全体に安心感を提供できるよう、常に周囲への感謝の気持ちを忘れず、日々精進してまいりたいと思います。

迅速・正確なお支払いを通じ、お客さまの期待に応える

今回の震災を通じて、私は保険会社に勤めていることで何ができるのかを再度考えさせられました。このような大きな震災を契機として、改めてお客さまのお役に立てることは何かということを実感させられたからです。

ライフラインが復旧していない時期でしたが、お客さまから期待されている迅速・正確なお支払いができるのか、保障を継続するために何ができるのかを考えつつ、お客さま一人ひとりに安否確認のご連絡を差し

上げました。その中で、「ありがとう」の言葉をいただいた時には、保険会社に勤めているのだという実感が改めて沸いてきました。

被災地域では依然として厳しい生活を強いられています。まだまだ復興には時間がかかることと思いますが、その中で私たち保険会社にできることは、改めてお客さまから期待されている迅速・正確なお支払いをすることだと思います。今回の震災を経て、自らの仕事にさらに真摯に向き合いたいと思います。



プルデンシャル ジブラルタ  
ファイナンシャル生命労働組合  
平川 誠剛さん



## 「自分にできること」「自分にしかできないこと」で地域社会のために行動



太陽生命内務員組合  
石巻支社  
川添 正道さん

**会**社主導の取組みとして、本社支援メンバーとともに、日曜・祝日や昼夜を問わず支援物資をお届けしたり、お客さまの安否確認活動を行うなど、会社が一体となって奔走しました。そんな中、個人としては、休みが取れると身寄りのない高齢者の引越しのお手伝いをしていました。地元の建設会社に頼み、トラックを使用しない時間に無料でお借りして、仮設住宅やアパートへの引越しを手伝いました。身内が遠方にお住まいであったり、高齢者だけの世帯においては、ご自身の引越し作業等は現実的に難しく、一日でも早くプライベートを確保出来る部屋に住みたいという切なる想いを満たす一助になれたのでは

ないかと考えています。

また、私のほか、企業の厚生財団からの支援金を活用し、障がいのある子どもたちのリフレッシュを目的に「元気になる！視察研修ツアー」という日帰りツアーを企画した組合員もおります。障がい者の方が働く農園での見学や食事を通じて、参加してくれた多くの子どもたちが楽しみ、そして元気になり、笑顔を取り戻してもらうことができました。

今後も、自分一人の力は限られているものの、「自分にできること」「自分にしかできないこと」について考え、地域社会のために行動していきたいと考えています。

## 「震災を風化させない」ことが今後の使命

**富**国生命では「メンター制度」を実施しており、年次や所属という枠組みを超えて新入職員のフォローを主とした活動を行っています。10月17日から21日まで、メンター制度参加者と新入職員が社内研修の一環として、気仙沼市大島での被災地支援を行いました。

現地で活動しているボランティアの方の指導のもと、水田に堆積した砂の除去作業、畑に堆積した瓦礫の撤去および水路作りを行うことが主な活動であり、テレビや新聞を通して見る被災地と、実際に肌で感じる被災地の大きな差に衝撃を受けながらの作業となりました。

想像以上に作業環境は厳しいものでしたが、作業を進めていく中で、現地の方のお話や私たちに「ありがとう」と言って涙する方々に接していくうちに「今回の体験を決して忘れてはならない。そしてこれを伝え続けていかなければならない」と強く感じました。

今後は、社内ではもちろんのこと、自分の身近な人にもこの経験を通して培ったことを伝えていくことで『震災を風化させない』、それが私たちの今後の使命でもあると強く感じました。



富国生命内務職員組合  
東京支部  
増田 浩之さん

## 一人でも多くの方に希望の灯を



マニライフ生命労働組合  
北日本支部  
小林 一郎さん

**昨**年の東日本大震災においては、全国の皆さまから多くの心温まる激励とご支援をいただきましたこと、この紙面をお借りして御礼申し上げます。

私も福島県南相馬市の自宅が津波と原発事故の影響を受けたことにともない、地元での営業が厳しいと判断し、昨年5月より仙台に移り現在に至っております。

そんな中で、私より大変な境遇に直面されている方に会った際に、少しでも役に立ちたいと考えていたところ、青少年支援や福祉をメインに取り組んできたNPO法人「ハートフル宮城」と、20年にわたりシルクロード走破に挑戦し続けている「地球

と話す会」の皆さんの強力なタッグにより、被災者の皆さんを支援して参りました。現在は、物資の支援よりも、希望を見出していく心への支援として、石巻地区（雄勝、女川）を中心にサークル活動を始めました。厳しい現実の中にあっても、一人でも多くの方に希望の灯をともしたいと思っています。



▲サークル活動を通じ、「心への支援」

## ボランティアを通じて被災地を元の姿に

**勤**務先であるブルデンシャル生命が企画した被災地ボランティア活動の案内をきっかけに、本業以外の場面で被災地域の人々のために貢献しようと思い、宮城県石巻市の海岸沿いの津波の被害が大きかった地域へ10月と11月の合計4回行き、小学校の土砂を取り除く作業や遊休耕作地の片付け、養殖の手伝い等を行うボランティアに参加しました。

小学校でのボランティアでは、花壇や庭、側溝等の泥かきをし、側溝に水が流れるように貫通させたところ、子どもたちが花を育てたり、遊んだりできる状態に近づきました。

また、遊休耕作地では、畳、木材、冷蔵庫、タイヤ、屋根瓦などを土手の上に運び、粗大ゴミの不法投棄場所のようだった場所を自然な姿に戻すことができました。さらに養殖の手伝いとして、牡蠣などを養殖する際に海へ浮かべる種植えのセットを作るなど、微力ではありましたが、直接被災地域の人々の作業に協力することができました。

震災の被害は大きいですが、多くの人が力を合わせることでよりいづれ震災前以上に発展することでしょう。今後は、本業でも人々のお役に立てるようできることを実行していきたいと思っています。



ブルデンシャル生命  
内勤社員組合  
土井 寛之さん

## 帰り際の「またきてねえ」の言葉が今も胸に



大同生命内務従業員組合  
大阪本社支部第5分会  
河野 友理子さん

**10**月中旬に宮城県気仙沼市の支援活動に参加しました。仕事で東北地域を担当しており、地震発生後は被災された方への安否確認の電話や支社の担当者を通じて、震災の苦難を感じていましたが、業務上の支援や募金以外何もできないことにもどかしさを感じていました。

そんな折、郡山支社の方から定年退職の連絡をいただきました。その方は退職後、ボランティア活動を始めるとのこと。自身も被害に遭い大変なはずなのに…。そのお話を聞き、私にも何かお手伝いできるのではないかと思います、ボランティアの参加を決めました。

現地では、仮設住宅の周りの道路整備や炊き出しを行いました。食事の際、仮設住宅に避難されている方に聞いたお話

では、仮設住宅は防寒対策が不十分でとても寒く、また地域によって設備の差があり、格差の問題も発生しているそうです。

大阪からではバスでの移動に約一日かかるため、現地での滞在時間は丸一日程度となりましたが、帰り際には感謝の言葉をいただき、こちらが勇気づけられるほどでした。私の手を握り、何度も「またきてねえ」と言ってくださった言葉が今も胸に残っています。こんな状況だからこそ人の優しさをより感じた4日間でした。

離れた大阪からですが、たとえどんな小さなことであっても私にもできることがあるはずなので、今回のボランティアで目にした光景を忘れず、長く支援していきたいと思っています。

# 地域の「かけはし」として、 地域・社会に貢献する

生命保険はお客さまの人生・ライフスタイルに深く関わるものです。だからこそ、生保産業に働く仲間たちは、その地域の一員としてお客さまとふれ合い、地域に貢献してきました。

今回の震災を通じ、改めて人と人との絆が見直されています。避難所をまわってお客さまの心の支えになって差し上げたり、被災地でボランティア活動を行ったりと、さまざまな取組みが行われています。ここでは、広く地域・社会の一員として、取組みを行った組合員の声をご紹介します。

## 何よりも必要だった「生存情報」と「物資」を届ける

**震**災当日は、会議のため仙台市内のホテルにいました。会議が始まる直前、大地震発生。無我夢中で気仙沼まで帰り着いたのは、夜11時頃でした。大火災の炎と煙が、暗闇の夜空を赤く照らしていたのを、強烈に覚えています。ばらばらに避難していた家族を探し出して、明け方近くなってようやく自宅に戻りました。

翌日から、瓦礫をかきわけて、避難所を中心にお客さまや友人知人の安否確認をして歩きました。通信が途絶え

ている中、皆さんが必要としていたのは生存情報と物資でした。知りえた情報とわずかな物資を届ける活動を2週間ほど行いました。

ガソリンスタンドなどのお店が営業し始めた頃、お客さまから「あの時はありがとう。感謝の言葉をいう余裕もなかった」と、改めてたくさんのありがたい言葉を頂戴しました。ささやかではありますが地域に貢献でき、ほんの少し自分に自信が持てた気がしています。



アクサ生命営業社員労働組合  
気仙沼分会  
穀田 伸広さん

## ボランティア活動通じ、地元の方々の強さを実感

**3**月11日の震災後、テレビで見る被災地の大変な状況に「自分にも何かできないか」と考えていたところ、当社が所属するT&D保険グループでの復興支援活動の企画を知り、迷わず手を挙げました。

派遣された陸前高田市の被災地域は想像以上に広く、限られた時間で十分にお役に立てたのかと申し訳なく思いましたが、ボランティアセンターの方の明るさや、ほとんど何もないところにも「みなさんのご支援ありがとう」、

「がんばろう東北」といった垂れ幕が掲げられている様子を胸を打たれ、今後も、周りの仲間と一緒に復興を支援したいと感じました。

今回の活動で、震災の恐ろしさと同時に地元の方々の強さを実感しました。復興支援は1回で十分なのではなく、継続的な活動こそが大切です。やれることをコツコツやっていくしかありません。



T&Dフィナンシャル生命労働組合  
時野谷 大樹さん



## 生保労連加盟組合の取組み

### 救援物資協力の取組み

水や食料、タオル等の生活用品をはじめとする救援物資を組合本部から現地の対策本部や被災支部に届けました。

また、会社が実施する救援物資の取組みについて、組合員に対して協力を呼びかけるなど、労使一体となって取組みを行った組合もあります。



### 義援金・見舞金の取組み

多くの組合が募金活動を行いました。集められた募金および組合から拠出された義援金は、被災地組合員の生活支援だけでなく、日本赤十字社等にも寄付され、広く被災地の支援に役立てられています。

また、中には災害見舞金について、見舞金とは別の「特別災害見舞金」を支給するなどの取扱いを行った組合もありました。



### 労使協議を通じた被災地支援活動

被災した組合員の生活を守るため、震災発生以降、各組合では営業職員の資格査定や給与等の保障について会社側と精力的に協議を行い、特別措置の実施や査定基準の緩和など、労働条件面での配慮を要請しました。

### その他 ～組合独自の取組み～

- 上記以外にも、それぞれの組合で独自の取組みが行われました。
- 組合委員長・書記長による被災地のお見舞い・激励
- 組合員相互の情報交換を目的とした「震災掲示板」を組合HP上に設置
- 全国の組合員から応援・お見舞いメッセージを募り、冊子にまとめて現地組合員へ配布



## 全国の仲間から応援メッセージを送付！～太陽生命内務員組合の取組み～

太陽生命内務員組合では、全国の組合員から寄せられた「応援メッセージ」を冊子に取りまとめ、被災地の組合員に一人一冊ずつ配布しました。



### 応援冊子を受け取った組合員の声

太陽生命内務員組合 仙台支社 米澤 剛さん

全国の組合員の皆さんからの気持ちの詰まった応援冊子を受け取り、メッセージ一つひとつを読みながら、太陽生命の「絆」の強さを改めて感じました。

東日本大震災からもうすぐ一年が経とうとしています。現在は、太陽生命の強い「絆」をわれわれ組合員だけでなく、お客さま等地域社会の皆さまへも繋げていくべく、仙台支社の組合員一同、前を向いて頑張っています。



## 生保労連本部の取組み

### 義援金の寄贈・災害救援物資の提供

被災された方々への支援と被災地の復旧に向け、日本赤十字社へ義援金を寄贈するとともに、連合が実施している「愛のカンパ」に協力を実施しました。

また、各加盟組合の協力のもと、石鹸やマスク、ウェットティッシュなどを集約し、被災地に送付しました。



# 被災地の仲間と心をつなぐ

いる仲間からのあたたかい励まし連の組合員一人ひとりが被災地をしてできる限りの支援活動に取り  
せれば大きな支援になる一。生保と心を合わせて行った被災地支援



### 連合ボランティア

半年間にわたり連合の災害救援ボランティアに延べ19名の役職員を派遣し、主に民家での家財の撤去やヘド口の除去、側溝の泥出し等の作業に従事しました。

【派遣先】  
仙台周辺・石巻地区  
気仙沼地区  
陸前高田地区

### 特別決議の採択

2011年8月24日に開催された生保労連定期大会にて、東日本大震災からの復旧・復興に向けた特別決議を採択し、「生保産業の社会的使命の達成」「被災地の復旧・復興に向けた支援」に引き続き取り組んでいくことを確認しました。



満場一致で特別決議を採決

### 生命保険協会と連携した取組み

生保協会が設置している「災害地域生保契約照会センター」について、生保労連でも、機関紙「ユニオンネット」やホームページを通じて組合員に広報しました。

また、生保協会作成のチラシ「東日本大震災に係る生命保険会社の相談窓口」について、連合加盟の全組織に対して配布および機関紙等への掲載を要請しました。



ユニオンネット535号でセンターの設置を広報▶

**生命保険協会「災害地域生保契約照会センター」をご存知ですか？**

このたびの震災により被災されたお客さまへの対応として、生命保険協会では「災害地域生保契約照会センター」を設置しています。同センターでは、加入していた保険会社がわからず、保険金・給付金の請求を行うことが困難なお客さまからの照会を一括して受け付け、各生命保険協会に契約有無の調査依頼を行っています。調査の結果、ご加入の保険会社をございましたら、当該保険会社からお客さまにご連絡を差し上げる対応を行っています。

ご加入されている保険会社がわからず困りのお客さまがいっぱいかもしれません。ぜひこちらのセンターへの照会をご案内下さい！

生命保険協会「災害地域生保契約照会センター」フリーダイヤル  
**0120-001731**  
【受付時間】9:00～17:00  
(土・日・祝日を除く)

※詳しい内容については、生命保険協会のホームページ  
URL: <http://www.seiho.or.jp>  
をご参照ください。



# 3 お客さまと社会の負託に一層応える生保産業 をめざして

## 生保産業に期待すること ～各界からのメッセージ～

今回の大震災は生命保険の重要性をあらためて確認する契機となりました。また、生保各社および営業職員の迅速で誠実な対応が、社会的にも高い評価を受けました。

そこで、今後より一層の役割発揮が求められる生保産業に対し、各界からメッセージをいただきました。

### 「働くことを軸とする安心社会」の実現に向け、使命感を胸に前進を！



日本労働組合総連合会  
会長  
古賀 伸明氏

東日本大震災では多くの尊い命が失われました。また、生保労連の組合員の中にも被害に遭われ、今なお厳しい生活を余儀なくされている方がおられると思います。

被災された皆さまに心から哀悼の意を表するとともに、不安な日々を過ごされている方々に心からお見舞いを申し上げます。

震災発生直後は大変な混乱状態にあり、多くの家屋や住居が失われ、ライフラインも断絶、行方不明者は増える一方でした。そうした中、生保産業に働く皆さんは、自らも大変な状況にありながら、被災者への支援を第一に考え、安否確認や保険金・給付金の迅速なお支払いに奔走されました。日頃から一人ひとりのお客さまとフェイス・トゥ・フェイスで信頼関係を築かれていたからこそ可能な行動だったのではないかと思います。

生保産業は、「安心」を提供するという点で、国民生活に大きく関わる産業です。今回の震災を通じて、改めて国民一人ひとりが「安心」して暮らせる社会の大切さ、そして、「安心」を支えるための準備の重要性も再確認したのではないのでしょうか。

東日本大震災からの復旧・復興は始まったばかりです。いま連合は、大震災からの復興・再生を通じて「働くことを軸とする安心社会」をめざす取り組みを進めています。

生保労連に集う25万名の組合員の皆さんには、引き続き被災された方々に寄り添いながら、「安心」をお届けするという使命感を胸に、力強く前進していただきたいと思います。

人と人との絆、連帯、支え合いを大切に、力を合わせてともに頑張りましょう。

### 被災地の復興に生保労連組合員の「徳心」を



慶應義塾長  
清家 篤氏  
(生保労連ユニオンアドバイザー)

明治の時代に福澤諭吉は、地震津波などの自然災害のあるたびに、義援金の募集など被災者の救援活動に積極的に取り組みました。興味深いことに福澤は、そうした救援活動だけではどうい被災者を救いぎれるものではなく、政府の本格的出動が必要だとも冷静に分析しています。にもかかわらず積極的な救援活動を呼びかけたのは、それが困っている人への思い遣りの気持ち、すなわち「徳心」の表れであって、それなくして人の社会は成り立たないと考えたからです。

保険も被害の全てをカバーできないかもしれませんが、また金銭的補償はできても、喪失感といった心の部分までは補償できないかもしれません。そこで大切になるのは保険業務に携わる皆さま方の「徳心」です。常日頃からお客さまの身になってきめ細かいコミュニケーションを積み重ねてこられた皆さんは、被災された方の心の回復まで助けられるのではないかと思います。生保労連組合員の皆さん方の「徳心」にますます期待しています。

### これからも「私のお客さま」という感覚を大切に



全国消費生活相談員協会  
理事長  
丹野 美絵子氏

東日本大震災では甚大で痛ましい被害が広がり、本格的な復興・再興には多くの時間がかかると言われています。生保労連の組合員の皆さまも多くの方が被害に遭われたと思います。謹んでお見舞い申し上げます。

東日本大震災においては、現場の営業職員の皆さんが本来の力を発揮され、本当に八面六臂の活躍をなさったと感じています。生命保険の必要性だけでなく、「対面販売の力」について消費者側があらためて認識する機会となりました。

近年、銀行やインターネットなど販売チャンネルは多様化しています。しかし、営

業職員の皆さんは「私のお客さま」という感覚が体にしみ込んでおられ、お客さま一人ひとりに最も適した保険を提案することができます。これは対面販売チャネルである営業職員の方々の非常に大きな強みであり、今回の震災ではその強みが存分に発揮されたものだと思います。

生保産業および日々現場で頑張っておられる組合員の皆さまには、ぜひ今後も温かい人柄を大切にされながら、お客さまに保険に対する理解を十分にさせていただくなど、お客さま目線になってわれわれ消費者と向き合っていいただければと思います。



## 私たちがやるべきこと ～哀しみを乗り越えて～

被災地の仲間たちは大震災を乗り越えて、再び前を向いて歩き始めています。

私たちは生保産業に働く者として、これまで築き上げてきたお客さま、そして地域の人々との絆を大切にしながら、新たな気持ちでお客さまと向き合っていきたいと思います。



日本生命労働組合  
仙台支部 石巻分会  
菅野 晶子さん

### フェイス・トゥ・フェイスによる、きめ細やかなお客さまサービスを！

震災の前から心がけていることですが、一軒のお客さまに時間を多めにとって訪問するように心掛けています。

どのお客さまも、今回の震災で被災程度の差こそあれ生活に大きな変化があり、胸の内に溜まっていることを「誰かに話したい」という気持ちが強いようです。震災の日のこと、その瞬間のこと、その後の生活のこと、仕事のこと…たくさんのお話をされます。直接保険とは関わりのないお話ですが、そのお話を聞くことも私の仕事の一部だと思っています。

お客さまは胸の内を吐き出された後、安心された様子になり、こちらの話もじっくり聞いて頂けます。お互いに安心することができ、以前よりも心の通じあう交流が増えたように感じます。

### 地域の「かけはし」として

被災直後、津波の水が引いたあとも異常な光景が広がり、すべてが非日常的な世界でした。そのような中、車で無理矢理行き来していると、道端で相乗りを求める住民の方に出くわしました。初老の男性をお乗せしましたが、その方は大きな荷物を持って幼稚園に向かわれるところでした。

「避難した際、園児たちが先生方と泣きながら途方に暮れていたの、自宅に帰り、ありったけの米を炊いておにぎりを作った。このおにぎりを早く届けたくて」と涙ながらに仰っていました。

幼稚園まで私も泣きながら運転したことを、今でも時折思い出します。



お客さまに届ける救援物資を準備する組合員たち



これからの活動に向けて一致団結する組合員たち

### これまでもこれからも…お客さまのお役に立ちたい！

安否確認から始まり、様々な手続きをする中で感じたのは、私が思っていた以上に私たちは「お客さまの身近にいた」ということです。そして、私たちの存在と仕事は、お客さまとご家族の生活を大きく左右するものだということを実感しました。

以前の私は、保障より医療重視というご要望に安易に応じていました。でも、それが本当にお客さまやご家族のためを想ったのプランニングだったのだろうか、と考えるようになりました。

今回のような悲しいことが起きてしまった時、ご家族の傍らで後悔しないよう、いま一度、保障の必要性を語っていかねばと、決意を新たにしました。

私ができること、やらなければならないこと。

今回の震災で起こったこと、感じたことを風化させることなく未来への記憶として大切に、これまでもこれからも、「お客さまのお役に立ちたい！」という気持ちを大切に仕事をしていきます。

## これまでも、これからも。 お客さまから「選ばれる営業職員」をめざして

一人ひとりが「選ばれる営業職員」をめざします！！

### 宣言1

フェイス・トゥ・フェイスによる  
「コンサルティング力」を  
さらに磨いていきます！

生命保険は、お客さま自身やご家族の生活保障を担う商品です。  
こうした商品だからこそ、お客さまが十分に納得された上でご加入いただくことが大変重要です。  
私たちは、フェイス・トゥ・フェイスでの活動を通じて、より専門的で高度なコンサルティング活動の実践に向け、日々努力を続けていきます。

### 宣言2

きめ細かなお客さまサービスを  
継続的にお届けしていきます！

継続的な訪問やご契約内容の確認・フォロー等、お客さまの立場に立った活動の実践が、私たちの重要な役割であると強く自覚しています。また、お客さまと信頼関係を築き、長いおつきあいを実現することが大きな喜びでもあります。  
私たちは、お客さまの立場に立って、きめ細やかなサービスを継続的にお届けしていくことで、お客さま満足度の向上をはかっていきます。

### 宣言3

地域に生活する人々の「かけはし」として…  
地域に根ざした活動を実践し、  
地域・社会に貢献していきます！

東日本大震災を通じて、今まで以上に人と人との「絆」が見直されるようになりました。  
フェイス・トゥ・フェイスでの活動を通じ、生保産業の営業職員は地域の方々と密接につながっています。  
私たちは地域の人々とつながり、地域の人々に支えられて活動しています。そうした活動を通じ、地域に住む人々の「かけはし」として地域・社会に貢献していきます。





## 生保労連加盟組合

アクサ生命営業社員労働組合

朝日生命労働組合

ジブラルタ生命労働組合

住友生命労働組合

生命保険協会従業員組合

第一生命労働組合

大同生命内務従業員組合

大同生命労働組合

太陽生命内務員組合

T&Dフィナンシャル生命労働組合

日本生命労働組合

富国生命内務職員組合

※富国生命全国外野倶楽部

プルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命労働組合

プルデンシャル生命内勤社員組合

マニユライフ生命労働組合

三井生命労働組合

明治安田生命労働組合

(※オブザーバー加盟)



 **全国生命保険労働組合連合会 (生保労連)**

〒113-0034 東京都文京区湯島3-19-5 湯島三組坂ビル

TEL: 03 (3837) 2031 FAX: 03 (3837) 2037 URL: <http://www.liu.or.jp/>

2012年3月発行