

ミレアグループCSR報告書2007

*Millea Group
Corporate Social Responsibility Report 2007*



目次

- 00 — 編集方針・目次
- 01 — ミレアグループ概要
- 04 — トップメッセージ

特集

- 06 — **特集1**：適正な業務運営・信頼回復に向けた取り組み
- 20 — **特集2**：地球温暖化への挑戦

マネジメント・ガバナンス

- 24 — ミレアグループのCSR
- 26 — 2006年度のCSR取り組み実績と2007年度計画
- 30 — コーポレート・ガバナンス

お客様に提供する価値（商品・サービス）

- 33 — 従来の「保険」の概念を超えた自動車保険
- 34 — グループ総合力を最大限に活かし新たなリスクへ挑戦
- 36 — 保険事業における親身・誠実なサービス体制

お客様に提供する価値（人間力）

- 38 — 人間力とは
「安心と安全」のプロを目指して
社員の「活力」の維持・拡大
- 39 — 代理店の「人間力」向上のために
- 40 — 第一線からの声

双方向コミュニケーション

- 43 — 双方向コミュニケーションの基本的な考え方
お客様との対話を通じたお客様満足度の向上
- 44 — 株主への適時適切な情報開示と意見交換
代理店との信頼ある連携の構築
- 45 — 社員とのコミュニケーションの推進
地域・社会への情報発信と意見交換

地域・社会への貢献

- 47 — ミレアグループの地域・社会貢献活動
- 48 — 地域の「安心と安全」
青少年育成
- 49 — 国際社会の一員としての社会貢献活動の実践

地球環境保護

- 51 — 地球環境の「安心と安全」に向けて
- 52 — 本業を通じた環境配慮の促進
- 53 — 社会への環境教育・啓発
- 54 — 事業活動に伴う環境負荷の軽減

コンプライアンス

- 57 — 日常業務を通じたコンプライアンス推進
- 58 — 社員・代理店の倫理観の醸成
- 59 — 情報セキュリティへの取り組み

人間尊重

- 61 — 働きやすい職場づくりに向けて
多様な人材、多様な働き方
- 63 — 活力ある職場づくり
- 64 — 東京海上日動 第2回 CSRダイアログ
- 66 — 第三者コメント
- 67 — GRIガイドライン対照表

編集方針

■本報告書は説明責任を充足する観点から、2006年度のCSR基本計画に記載された取り組みを中心に、主な取り組みの内容と結果について、すべてのステークホルダーの皆様に分かりやすくご報告することを目的としています。

■本報告書は特集と「ミレアグループCSR憲章」に沿った章立てで構成されています。

■ミレアグループのCSRにおける基本姿勢をより明確にするため、ミレアグループのCSRで目指すべき方向性について触れています。

■各章では、該当分野でのミレアグループの取り組みにあたっての考え方や姿勢および取り組みを記載しています。

■ステークホルダーの皆様からいただいたご意見・ご感想をできる限り反映させています。

■昨年度に引き続き、ステークホルダーの皆様との接点である社員、代理店に焦点を当てた編集を行っています。また昨年以上に海外を含めたグループ全体の取り組みの紹介にも配慮しています。

■掲載項目については、取り組みの重要性（マテリアリティ）に配慮した記載を行い、本報告書に記載できないものについては、ディスクロージャー誌やホームページなど他のメディアを通じてできるだけ情報を公開するようにしています。

*ミレアホールディングスのディスクロージャー誌とホームページへのリンク

web <http://ir.millea.co.jp/ja/MilleaDisclosure.html>
(ディスクロージャー誌)
<http://www.millea.co.jp/>
(ホームページ)

【参考にしたガイドライン】

●GRI(Global Reporting Initiative)「サステナビリティレポートガイドライン2006」
(GRIガイドライン対照表はP.67ご参照)

●国連グローバル・コンパクト「コミュニケーション・オン・プロGRESS (COPs)に関するガイドライン」

【レポートの対象範囲】

●**報告対象組織**
基本的には、ミレアホールディングスおよび国内外の主要なグループ会社*を対象としています。一部については、他のグループ会社の活動についてもご報告しています。

*東京海上日動、東京海上日動あんしん生命、東京海上日動フィナンシャル生命、TMアジア、ミレア・リアルエステイトリスク・マネジメント、東京海上日動キャリアサービス、東京海上日動ファシリティーズ

●対象期間

基本的には2006年度(2006年4月～2007年3月)の活動内容をご報告していますが、より正確な情報をお伝えるため、一部についてはそれ以外の期間の活動についてもご報告しています。

【発行時期】

- 前回： 2006年9月
- 今回： 2007年9月
- 次回： 2008年7月(予定)

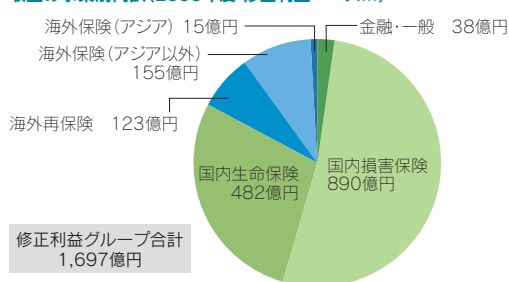
2002年4月、東京海上および日動火災の両社を子会社とする日本初の保険持株会社として発足し、ミレアグループ全体の経営戦略・計画立案、資本政策、連結決算などグループ会社の経営管理をはじめ、上場企業としてIR・広報対応を行っています。

会社概要

名称	株式会社ミレアホールディングス (Millea Holdings, Inc.)
社長	取締役社長 隅 修三
所在地	東京都千代田区丸の内1-2-1東京海上日動ビル新館9階
設立日	2002年4月2日
資本金	1,500億円
株式上場取引所	東京(第1部)、大阪(第1部)
URL	http://www.millea.co.jp/

主な経営指標(連結)

連結会計年度	2004年	2005年	2006年
経常収益(億円)	28,994	33,999	42,185
正味収入保険料(億円)	19,250	19,786	21,486
経常利益(億円)	1,399	1,365	1,680
当期純利益(億円)	676	899	930
総資産額(億円)	116,244	142,600	172,269
自己資本比率(%)	19.8	22.5	19.7

収益の事業別内訳(2006年度 修正利益ベース※)



※修正利益の定義
 (1)国内損保事業:財務会計上の当期純利益から、異常危険準備金・価格変動準備金や株式等の売却・評価損益などの影響を除外した数値
 (2)国内外生保事業:エンベティッド・バリュエーション(EV)の増加額(ブラジルの生保事業は、(3)の基準で算出)
 (3)海外損保事業:財務会計上の当期純利益から本社費を控除した数値
 (4)その他の事業:財務会計上の当期純利益
 ※単位未満の数値の処理により、合計数値は必ずしも一致しません。

■ ミレアグループ概要

ミレアグループは、国内損害保険・国内生命保険を中心に、海外保険事業や金融事業、保険事業とシナジー効果の大きい一般事業を展開しています。収益性・成長性の高い分野へ事業ドメインを拡大し、世界トップクラスの保険グループを目指しています。

■ 国内保険事業

ミレアグループは、損害保険・生命保険分野において、健全性の高い財務基盤をベースに、各社の特長を活かした商品・サービスの提供を通じ、お客様の事前のリスクから、万一の事故後のケアサービスにわたり、「安心と安全」を提供していきます。


東京海上日動


2004年10月、東京海上と日動火災が合併し、国内損保業界におけるリーディングカンパニーとして、新しくスタートしました。健全な財務体質、高い専門性に裏付けられた商品・サービス開発力やリスクコンサルティング力、また優れた代理店網や損害サービス網、世界に広がるネットワークを強みとしています。

- 事業内容:損害保険業
- 創業:1879年
- 資本金:1,019億円
- URL:<http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/>


日新火災

2006年9月、ミレアホールディングスの完全子会社となりました。国内損害保険市場のリーテール分野に軸足を置き、地域に根ざした営業活動を行う損害保険会社です。保険に対するお客様の多様なニーズに、代理店とともにきめ細かくお応えし、お客様に最も身近で信頼されるリーテール損害保険会社となることを目指しています。

- 事業内容:損害保険業
- 創業:1908年
- 資本金:203億円
- URL:<http://www.nisshinfire.co.jp/>



東京海上日動あんしん生命

ミレアグループの中核事業の一つである国内生命保険事業の中心的役割を担う保険会社です。多様化するお客様ニーズを的確に捉え、「第二の創業」の志を持って、業務モデルのさらなる革新に取り組み、「日本一お客様・代理店から信頼される保険会社」を目指しています。

- 事業内容:生命保険業
- 設立:1996年
- 資本金:550億円
- URL:<http://www.tmn-anshin.co.jp/>


東京海上日動フィナンシャル生命

2004年2月、ミレアグループの完全子会社となり、他のミレアグループの保険会社と連携し、変額年金に特化した生命保険会社としてミレアグループの一翼を担っており、お客様のニーズにお応えする変額年金保険・変額保険等の商品と高付加価値のお客様サービスを提供しています。

- 事業内容:生命保険業
- 設立:1996年
- 資本金:430億円
- URL:<http://www.tmn-financial.co.jp/>

■ 海外保険事業

ミレアグループでは、世界36カ国・地域、260都市で保険事業（損害保険・生命保険・タカフル）を展開しています。日本から海外に進出する企業や海外に旅行されるお客様の多様なニーズにお応えしていく体制を整えています。また各国において、地域特性を踏まえたローカルマーケットへの展開を進めています。

海外ネットワーク

(2007年7月1日現在、現地スタッフ数は2007年3月現在)

»» 世界36カ国・地域、260都市 (天安保険を除く)

○…海外拠点

»» 現地スタッフ数…約10,200名(天安保険を除く)



ミレアグループの主な海外保険ネットワーク

- 【北 米】 アメリカ/カナダ/バミューダ
- 【中 南 米】 メキシコ/ブラジル/パラグアイ
- 【欧 州】 イギリス/フランス/ドイツ/オランダ/ベルギー/イタリア/スペイン/アイルランド/ノルウェー/デンマーク/ギリシャ/チャネル諸島/ガーンジー/マン島
- 【ユーラシア】 ロシア
- 【中 近 東】 アラブ首長国連邦/サウジアラビア/バハレーン/トルコ
- 【オセアニア】 オーストラリア/ニュージーランド/グアム/北マリアナ諸島
- 【ア ジ ア】 中国本土/香港/台湾/韓国/フィリピン/ベトナム/タイ/マレーシア/シンガポール/ブルネイ/インドネシア/インド/ミャンマー

■ 主要な金融事業

ミレアグループでは、保険事業で培ったグローバルな資産運用力を基盤として、お客様のニーズにお応えする最適な金融ソリューションを提供していくため、様々な金融事業を展開しています。

東京海上アセットマネジメント投信

URL: <http://www.tokiomarineam.co.jp/>

東京海上キャピタル

URL: <http://www.tmcap.co.jp/>

東京海上フィナンシャルソリューションズ証券

URL: <http://www.tokiomarine-fs.co.jp/>

ミレア・リアルエステイトリスク・マネジメント

URL: <http://www.mirerim.co.jp/>

■ 主要な一般事業

ミレアグループでは、総合人材サービス、ファシリティマネジメント、リスクコンサルティング、シルバー・ヘルスケア、アシスタンス・BPOなど、多様化するお客様のニーズにお応えしていくため、主に「安心と安全」に関連する一般事業を展開しています。

総合人材サービス

東京海上日動キャリアサービス

URL: <http://www.tcshaken.co.jp/>

ファシリティマネジメント

東京海上日動ファシリティーズ

URL: <http://www.tkn-f.co.jp/>

シルバー・ヘルスケア

東京海上日動メディカルサービス

URL: <http://www.tokio-mednet.co.jp/>

コンサルティング

東京海上日動リスクコンサルティング

URL: <http://www.tokiorisk.co.jp/>

東京海上日動サミュエル

URL: <http://www.tmn-samuel.co.jp/>

アシスタンス・BPO

ミレア・モンディアル

URL: <http://www.millea-mondial.co.jp/>

保険代理店

東京海上日動あんしんコンサルティング

お客様の信頼を あらゆる活動の原点に

お客様の信頼を あらゆる活動の原点に

ミレアグループは、「お客様の信頼をあらゆる活動の原点におくこと」を経営理念に掲げ、「事業活動のあらゆる局面において、コンプライアンスを徹底する」ことを行動原則とし、企業の社会的責任（CSR）を果たして行きたいと考えています。

そのようななかで、グループの中核である国内保険事業において、東京海上日動火災保険株式会社および日新火災海上保険株式会社が、2007年3月に金融庁より第三分野商品に関する一部業務停止命令を受けたほか、付随的な保険金等のお支払い漏れ、火災保険の各種割引の適用漏れ等の問題が発生する事態となりました。

また東京海上日動あんしん生命保険株式会社、東京海上日動フィナンシャル生命保険株式会社においても、生命保険金等のお支払い漏れ・誤りの問題が発生いたしました。保険会社の基本的かつ最も重要な機能である保険金のお支払いや保険契約に関連した問題が発生したことは、お客様はもとより、広く社会の皆様の信頼を損ねるもので

あり、多大なるご迷惑とご心配をお掛けしましたことを心から深くお詫び申し上げます。

ミレアホールディングスならびに各保険会社は、かかる事態を真摯に受け止め、経営陣をはじめ社員一人ひとりが、このような問題が発生した原因はどのような点であったか、今後の再発防止に向けて何に取り組むべきかを改めて見つめ直し、各社において2007年4月に業務改善計画・再発防止策をまとめました。現在、この業務改善計画・再発防止策を一つひとつ着実に実行し、信頼回復に向けた取り組みを進めております。

ミレアグループのCSR

ミレアグループは、社会性・公共性が高い保険事業を中核とする企業グループであり、こうした事業を中心にお客様に最高品質の商品・サービスをご提供し、「安心と安全」を広げていくことが、社会に対するミレアグループの役割であり、社会的な責任と考えております。そのために、まずは現在の状況を踏まえて、事業活動のあらゆる局面においてお客様本位を徹底し、皆様から全幅の信頼をいただけるよう全力で取り組んでまいります。

また、こうした取り組みを着実に進めていくために重要となるお客様をはじめとするステークホルダーの皆様とのコミュニケーションを一層深め、各事業における品質を高めていくとともに、企業市民としての地域・社会貢献、地球環境保護、人間尊重にも引き続き取り組んでまいります。

特に、地球温暖化の問題については、グループとしても人類共通の最大のリスクの一つと考え、グループ各社の事業活動に伴う環境負荷の削減の取り組みなどの一企業市民としての活動はもちろんのこと、ミレアグループ各社がこれまでの様々な事業活動を通じて培ってきた技術や知識、経験等に基づき、地球温暖化が社会に与えるリスクの研究や、商品・サービスの提供を通じた保険事業をはじめとする本業としての対応についても積極的に取り組んでまいります。

ミレアグループは、「グループ企業価値」を、お客様・株主・代理店・社員・社会の各ステークホルダーに提供する価値の総和であると考えており、社会の進展と共に持続的成長を遂げながら企業価値の向上に努め、「社会に必要とされる企業グループ」となることを目指します。



株式会社ミレアホールディングス

取締役社長

隅 修三

適正な業務運営・信頼回復に向けた取り組み

このたびミレアグループの保険各社（東京海上日動火災保険、日新火災海上保険、東京海上日動あんしん生命保険、東京海上日動フィナンシャル生命保険）におきまして、保険募集および保険金支払いの業務において不適切な取り扱いにより、お客様や社会からの信頼を損なう事態が生じました。

保険金等のお支払いは、保険会社としての基本的かつ最も重要な責務であるにもかかわらず、お客様に多大なご心配とご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

保険会社各社では、一日も早くお客様や社会からの信頼を回復できるよう、業務改善並びに再発防止に向けて取り組みに努めてまいります。

またミレアホールディングスといたしましても、事業子会社がかかる事態を発生させたことを厳粛に受け止め、深く反省するとともに、子会社の経営管理に一層の意を用いてまいります。今後、再びこのようなことが発生しないよう、適正な業務運営に努めてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

1 第三分野商品の保険金の不適切な不払い >> 図1

第三分野商品（医療保険・がん保険・所得補償保険等）において、商品の特性を踏まえた保険金支払管理態勢や経営管理態勢の不備等による保険会社としての不適切な判断や対応により、保険金の不適切な不払いが発生していたものです。

2 費用保険等の保険金のお支払い漏れ >> 図2

お客様に適正な保険金をお支払いする一環として調査を行った結果、保険会社による「お客様への商品説明」、「商品開発」、「保険金支払管理態勢の不備」等により、費用保険等の保険金（自動車保険の付随的な保険金等を含む）について、一部のお客様へのご案内および保険金のお支払いが漏れていることが判明したものです。

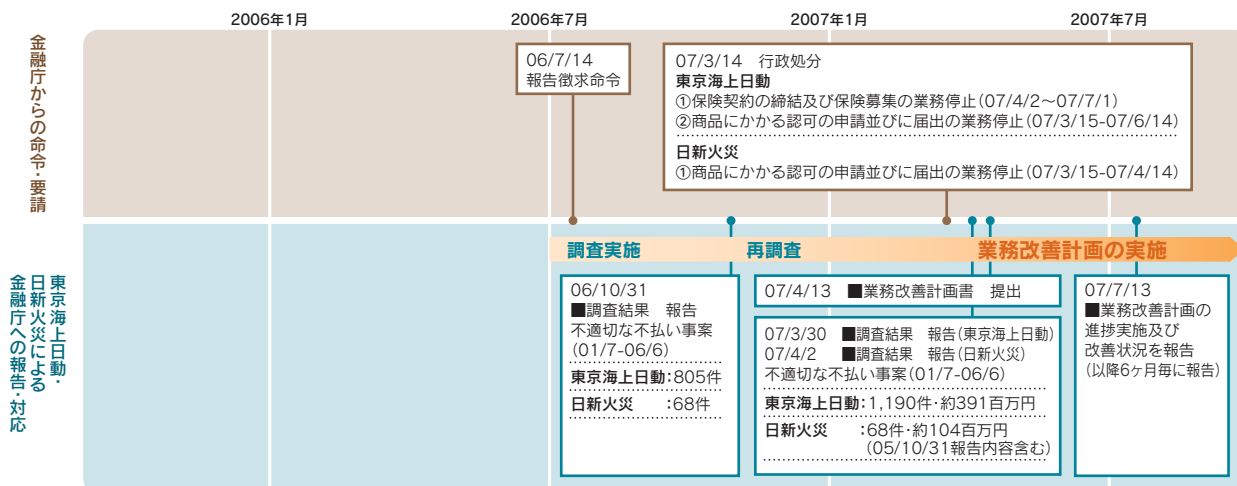
3 火災保険の適正な募集態勢に係る一斉点検 >> 図3

火災保険において、適正な保険料が算出されているかどうかといった観点から一斉点検を行った結果、一部のご契約につきまして適用すべき構造級別の誤りや料率の適用漏れ等、保険料の過多が生じていたことが判明したものです。

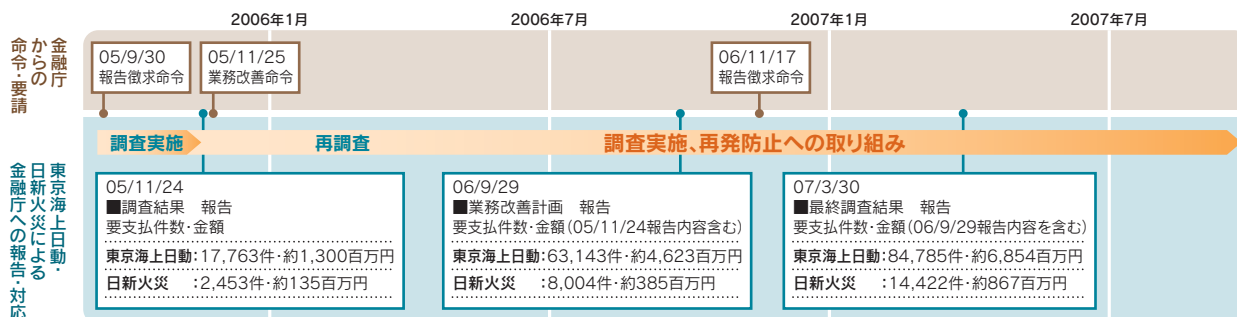
4 生命保険の保険金等のお支払いに関する調査 >> 図4

2001年度から2005年度までの5年間に保険金等をお支払いした事案について、再調査を行った結果、保険会社による事務手続き上の不備や、お客様にご案内することでお支払いできる可能性があるご契約についてお客様へのご請求のご案内が不十分であったこと等を主な原因として、追加のお支払いが必要となる事案があることが判明したものです。

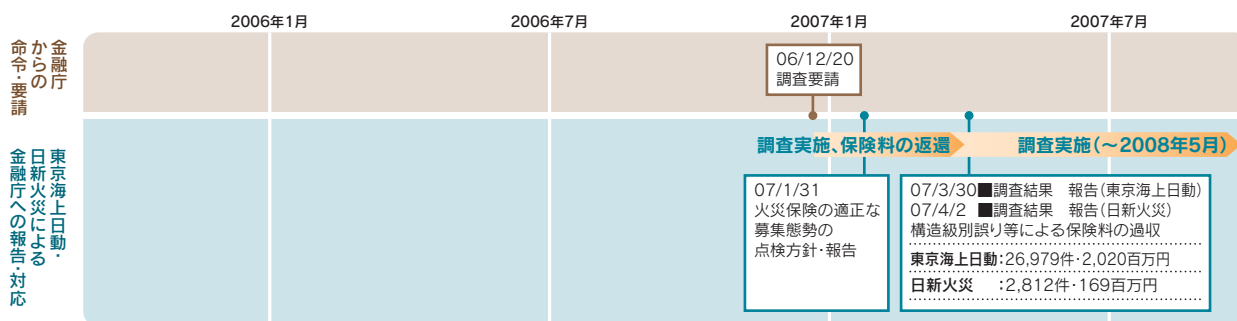
【図1】 第三分野商品(医療保険・がん保険・所得補償保険等)の保険金の不適切な不払い



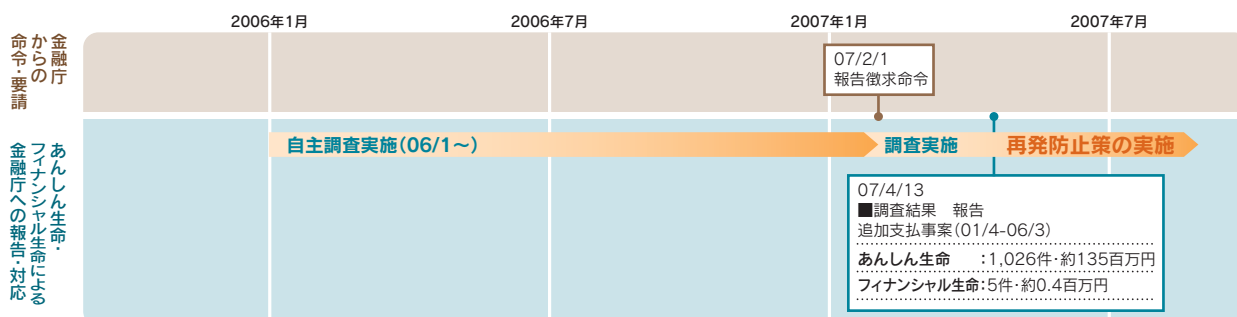
【図2】 費用保険金等の保険金のお支払い漏れ(自動車保険の付随的な保険金等)



【図3】 火災保険の適正な募集態勢に係る一斉点検



【図4】 生命保険の保険金等のお支払いに関する調査



東京海上日動

1 事実関係と経緯

東京海上日動では、第三分野商品に係る過去5年間の不払い事案について、金融庁より以下のような事例等を保険金の不適切な不払いとして指摘を受けました。

- (1) 「保険責任開始以前の発病」(以下「始期前発病」といいます)の不適切な取り扱い
 始期前発病について、社員が医師の診断に基づかず
 に判定を行うなど、免責が不適切に適用された事例
- (2) 「告知義務違反」の不適切な適用
 お客様から告知されなかった病歴などと保険金請求
 原因との間に因果関係がないにもかかわらず不払い
 とした、保険会社が告知義務違反による契約解除を行
 える期間経過後に解除を行ったなど、告知義務違反
 を理由とする不払いが不適切に行われた事例
- (3) 不担保特約の不適切な適用
 特定の疾病を不担保とする特約が付されていないに
 もかかわらず、社員が特約は付されていると錯誤した
 ことなどにより、不担保特約を不適切に適用した事例
- (4) 保険金の請求放棄について経緯が検証できない事例
 お客様が保険金の請求を放棄する旨意思表示をした
 として、保険金を不払いとした事案につき、経緯が検
 証できない事例

2 行政処分の内容

東京海上日動では、第三分野商品の不適切な不払いに
 ついて、2007年3月14日付で、金融庁より以下の行政処
 分を受けました。

(1) 業務の一部停止命令

- 第三分野商品に係る保険契約の締結及び保険
 募集の業務について2007年4月2日から7月1
 日まで停止すること。(ただし、自動継続による契
 約の更新に係るものを除く)
- 第三分野商品に係る認可の申請及び商品改

定の届出、他の保険会社等金融機関の代理・
 代行業務の認可申請に関する業務について、
 2007年3月15日から6月14日まで停止する
 こと。

(2) 業務改善命令

- ① 適正な業務運営態勢の整備に経営陣が関与
 する態勢を構築するなど、経営管理(ガバナンス)
 態勢の改善・強化を図ること。
- ② 公正かつ的確な審査体制・手続きの確立、マニ
 ュアルの整備、教育の徹底など、第三分野商品
 に係る保険金支払管理態勢を整備すること。
- ③ 適切な保険募集や顧客説明を行うための社員
 及び代理店に係る管理態勢の確立、苦情を含
 む商品販売後の事後検証を可能とする実効性
 のある態勢の整備など、契約者保護、契約者利
 便の改善・強化を図ること。
- ④ 法令等遵守態勢の見直し・改善を図ること。
- ⑤ 問題等の原因となった役職員の責任を明確化
 すること。
- ⑥ 2007年4月13日までに、具体策および実施時
 期を明記した業務改善計画書を提出すること。
 業務改善計画の実施終了までの間、計画の進捗・
 実施及び改善状況を取りまとめ、第一回目の報
 告については2007年7月13日までに、それ以
 降については6ヶ月毎に報告すること。

3 発生原因

第三分野商品の不適切な不払いという事態が発生した
 主な要因は、以下の通りです。

(1) 保険金支払管理態勢における問題点

- 第三分野商品の特性として留意すべき要素(「始期前
 発病」の判断又は「健康状態告知」の認定等)を勘案
 しない不十分な支払査定マニュアル等を用いていた。
- 不払いとする際の認定基準や手続きも確立されておら
 ず、支払判断が担当者の裁量に大きく委ねられていた。

- 保険金支払管理部門等による不払い事案の検証プロセスは、第三分野商品の特性を踏まえておらず、十分でなかった。
- 約款解釈や支払査定マニュアルの作成等を行う際に、商品開発部門と支払管理部門等の連携が不十分であった。このため、商品特性を踏まえた支払時の適切な事務フローが十分に構築されていなかった。
- 第三分野商品の特性等に配慮した研修・教育・指導が不足していた。また、支払査定担当者等の人材育成が不十分であったため、担当者等の商品理解が不足したまま支払業務が行われていた。

(2)「お客様の声」対応上の問題点

- 苦情の分析を通じた業務の検証・改善も十分に機能していなかった。

(3) 経営管理(ガバナンス)態勢における問題点

- 第三分野商品の不払いを検証するための内部監査が十分に機能していなかった。したがって、多数の保険金の不適切な不払いが発生している問題を内部監査部門は把握していなかった。
- 第三分野商品の特性に対する問題意識が不足していたため、保険金の不適切な不払いが発生している状況について、極めて重大な問題になっていることを経営陣は把握していなかった。

4 信頼回復に向けた取り組み (業務改善計画の内容)

東京海上日動では、金融庁からの行政処分に基づき、2007年4月13日に金融庁に提出した業務改善計画に定めた事項の一つひとつを確実に実行し、適正な業務運営を確立するために、全社を挙げて取り組んでまいります。

また、今般の第三分野商品における不適切な不払いに関しては、保険金のお支払いという保険会社の基本的かつ最も重要な機能で問題を惹起したものであり、全社の問題として厳粛に受け止め、社長をはじめとする全役員ならびに関係部門の職員について厳正な処分を実施しました。

(1) 経営管理(ガバナンス)態勢の改善・強化 法令等遵守態勢の改善・強化 ～適正な業務運営を確保していくために～

適切で誤りのないご契約のお引受けや、適正で漏れない保険金のお支払いなどの適正な業務運営を確保していくために、業務品質改善委員会やコンプライアンス委員会等の機能強化を図ります。また、法令等遵守の企業風土を醸成させるための社員研修の実施や、より質を重視した経営に転換するための人事考課における取り組みを進めます。

I. 業務品質改善委員会の機能強化

適正な業務運営の徹底を図る執行機関として設置している業務品質改善委員会について、「消費者の視点」による業務品質の一層の向上を目的に、消費者代表2名を社外委員として加えます。

II. コンプライアンス委員会の機能強化

「社外からの視点」による会社施策の点検・監視ならびに提言機関として設置している「コンプライアンス委員会」の委員長を社外取締役とし、そのけん制機能を強化します。

(2)「安心品質」の確立

～商品・サービスの万全な水準の確保に向けて～

お客様にご提供する商品・サービスについて、商品開発、募集、保険金のお支払いといった業務プロセスの全般にわたり、欠かすことのできない品質水準を「安心品質」として具体的に定め、お客様から見て「いつでも、どこでも、誰でもあっても」一定水準の品質が確保されるよう取り組みを実施します(2007年7月より実施中)。(P.16-19)

≫ 東京海上日動

(3) 保険金支払管理態勢の改善・強化

～適正で漏れのない保険金をお支払いするために～

I. 第三分野に係る保険金支払管理態勢の見直し

① 第三分野商品の専任損害サービス課の設置

第三分野専任の損害サービス課を本店に新設し、医療保険などの第三分野商品に関するお支払いについて、全店分を集中して対応することとしました。

② 損害サービス資格制度の新設

第三分野商品に係る「損害サービス資格制度」を創設し、損害サービス資格を取得した専門性を有した社員のみが第三分野商品の支払査定業務にあたることとします。

II. 保険金のお支払いに係る再審査・事後検証機能の強化

① 保険金請求ご相談コーナーの機能強化

事故受付通知、保険金お支払い案内や同社ホームページにおいて、「再審査請求制度」や「保険金請求ご相談コ

ーナー」をご紹介し、保険金のお支払いに関するお客様のご相談やご不満を幅広く受け止める態勢を構築します。

② 再審査請求制度・損害サービス審査会の機能強化

月例で開催している「損害サービス審査会」の下に、社外の医師・弁護士からなる「再審査委員会」を設置し、第三分野商品のすべての不払い事案や高度な医的判断を伴う不払い事案などの審査をします。

III. 支払業務プロセスにおける網羅的な再発防止策の実施

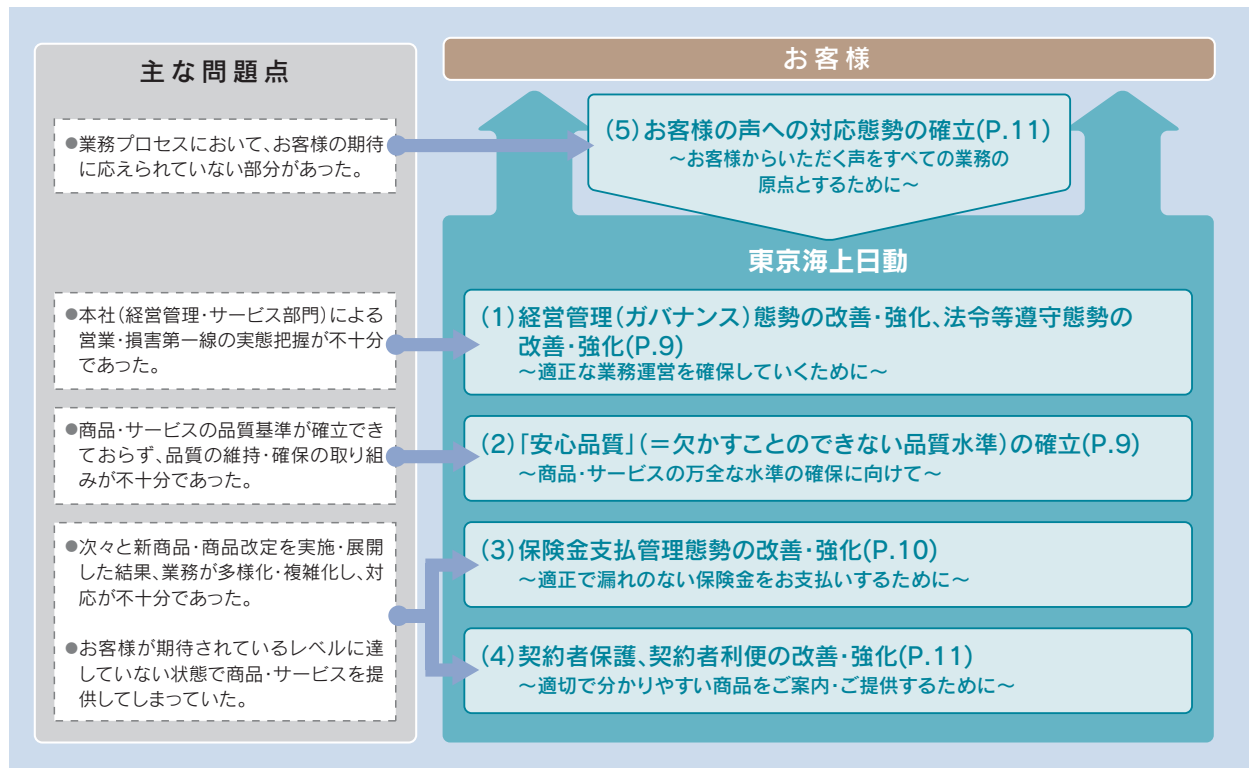
① 事故発生受付段階

お支払いの対象となる可能性がある「保険金一覧表」を事故受付通知とともに、お客様に送付する仕組みを構築します(2007年度中に導入予定)。

② 事故登録段階

自動車保険における主要な組み合わせに関して、システムによる自動チェックを実施します。また、新たに開発した他契約等検索システム(Let's Search)を活用して、

□ 「主な問題点」と「適正な業務運営に向けた取り組みの全体像」



お支払いの対象となる可能性のある他のご契約を確認し、お客様にご案内します(2007年度中に導入予定)。(P.43)

③保険金のお支払い時のチェック態勢強化

付随的な保険金等に関し、当該保険金等が未払いの状態ではお支払い業務が完了できないようデータチェック機能を新設します。(2007年度中に導入予定)

(4) 契約者保護、契約者利便の改善・強化 ～適切で分かりやすい商品をご案内・ご提供するために～

I. 保険募集管理態勢の改善・強化

①募集品質基準の策定

募集全般に関する品質水準として「募集品質基準」を定めます。(P.9,16-19)

②保険募集人の資格取得

第三分野商品を取り扱うすべての保険募集人が、適切に募集していくために、適切な保険募集や告知の受領、適合性原則対応等に関する研修と確認テストを実施します。

③同社独自の販売資格制度の構築

損保協会の実施する試験制度の改定に合わせて、同社独自の販売資格制度を構築します。販売資格については、3～5年間の更新制とし、更新時に所定の研修およびチェックを行います(2008年4月より実施予定)。

II. あんしんマップによる契約締結時における意向確認

あんしんマップ(ご契約内容確認書)を使用し、契約締結時におけるお客様のご意向の確認を徹底します。(P.36)

III. 商品の見直し

重複する商品群を整理・統合し、お客様にとって分かりやすい商品体系を目指すとともに、商品ごとに異なっている規定の整理・統一を行います。

- ①保険期間10年・終身の医療・がん・介護保険の新規販売停止(2007年3月末に実施)
- ②医療費用保険の新規販売停止(2007年4月に実施)
- ③個人分野の火災保険を個人財産総合保険に集約し、合わせて複雑化した割引を簡素化
- ④各商品の見直しと平行して実施する業務革新プロジェ

クトの中でも、商品・規定等の見直しを行います(2008年度より順次実施)。(P.37)

(5) お客様の声への対応態勢の確立

～お客様からいただく声をすべての業務の原点とするために～

お客様からいただくご不満やご意見など、「お客様の声」を真摯に受け止め、業務の改善に積極的に活かす態勢を整備・構築していきます。(P.43)

I. 「お客様の声部」の設置

「お客様の声部」を設置し、「お客様の声」の分析を通じ、全社的な業務改善策の立案・推進・関係部への改善提言等を実施します。また、「お客様の声」に、より適切に対応するため、カスタマーセンター内に設置している「保険金請求ご相談コーナー」および「お客様相談センター」を「お客様の声部」に統合し、お客様からのコンタクトポイントの一元化を図ります。

II. 代理店モニター制度の拡充と消費者モニター制度の創設

現在試行中の「代理店モニター制度」の対象代理店を30店から80店に拡大するとともに、「消費者モニター制度」を導入し、消費者アドバイザーからご意見をいただく態勢を構築します。

III. 「お客様の声対応簿」の効果的な活用

代理店に寄せられる「お客様の声」を積極的に収集するため、「お客様の声対応簿」の備え付けと記録を徹底し、業務の改善に活かします。

IV. 「お客様の声(ご不満)」に関する透明性の向上

ホームページにて、以下の内容を定期的に公表し、また、苦情対応マネジメントシステム(ISO10002)に基づき、「お客様の声対応マネジメント」の取り組みの定着を図ります。

- ①「お客様の声」の件数、内容、対応状況(四半期毎)
- ②「お客様の声」に基づく改善結果(都度)
- ③再審査請求制度の利用状況(四半期毎)
- ④業務適正化に係る新たな課題
- ⑤業務改善計画の進捗状況(四半期毎)

日新火災

1 事実関係と経緯

日新火災では、第三分野商品に係る過去5年間の不払い事案について、金融庁より以下のような事例等を保険金の不適切な不払いとして指摘を受けました。

- ①「保険責任開始以前の発病」の不適切な取り扱い
- ②「告知義務違反」の不適切な適用
- ③不担保特約の不適切な適用
- ④保険金の請求放棄について経緯が検証できない事例

2 行政処分の内容

日新火災では、第三分野商品の不適切な不払いについて、2007年3月14日付で、金融庁より以下の行政処分を受けました。

(1) 業務の一部停止命令

第三分野商品に係る認可の申請及び商品改定の届出、他の保険会社等金融機関からの代理・代行業務の認可申請に関する業務について、2007年3月15日から2007年4月14日まで停止すること。

(2) 業務改善命令

- ① 適正な業務運営態勢の整備に経営陣が関与する態勢を構築するなど、経営管理(ガバナンス)態勢の改善・強化を図ること。
- ② 公正かつ的確な審査体制・手続きの確立、マニュアルの整備、教育の徹底など、第三分野商品に係る保険金支払管理態勢を整備すること。
- ③ 適切な保険募集や顧客説明を行うための社員及び代理店に係る管理態勢の確立、苦情を含む商品販売後の事後検証を可能とする実効性のある態勢の整備など、契約者保護、契約者利便の改善・強化を図ること。
- ④ 法令等遵守態勢の見直し・改善を図ること。
- ⑤ 問題等の原因となった役職員の責任を明確化すること。
- ⑥ 2007年4月13日までに、具体策および実施時期を明記した業務改善計画書を提出すること。業務改善計画の実施終了までの間、計画の進捗・実施及び改善状況を取りまとめ、第一回目

の報告については2007年7月13日までに、それ以降については6ヶ月毎に報告すること。

3 発生原因

第三分野商品の不適切な不払いという事態が発生した主な要因は、以下の通りです。

(1) 保険金支払管理態勢における問題点

- 第三分野商品の特性として留意すべき要素を勘案しない不十分な支払査定マニュアル等となっており、支払い判断が担当者の裁量に大きく委ねられていた。
- 保険金支払管理部門による不払い事案の検証プロセスが第三分野商品の特性を踏まえておらず、十分ではなかった。
- 約款解釈や支払査定マニュアルの作成時に、商品開発部門と支払管理部門等の連携が不十分のため、商品特性を踏まえた適切な事務フローが十分に構築されていなかった。
- 第三分野商品の特性等に配慮した研修・教育・指導が不足していた。また、支払査定担当者等の人材育成が不十分であったため、担当者等の商品理解が不足したまま支払業務が行われていた。

(2) 「お客様の声」対応上の問題点

- お客様からの苦情の分析を通じた業務の検証・改善も十分に機能していないなど、事後検証の機能発揮が不十分だった。

(3) 経営管理(ガバナンス)態勢における問題点

- 多数の保険金の不適切な不払いが発生している問題を内部監査部門が把握しておらず、十分に機能していなかった。
- 第三分野商品の特性に対する問題意識が不足していたため、保険金の不適切な不払いが発生している状況について、極めて重大な問題になっていることを経営陣は把握していなかった。

4 信頼回復に向けた取り組み (業務改善計画の内容)

日新火災では、金融庁からの行政処分に基づき、2007年4月1日より、がん保険、医療保険、医療特約、がん特約、医療費用保険、所得補償保険の新規販売を凍結し、同年4月13日に金融庁に提出した業務改善計画に沿って、経営陣が先頭に立ち全社を挙げて再発防止に取り組んでおります。

また、今般の第三分野商品における不適切な不払いに関しては、保険金のお支払いという保険会社の最も重要な機能で問題を惹起したものであり、会社全体の問題として厳粛に受け止め、社長をはじめとする全役員ならびに関係部門の職員について、厳正な処分を実施しました。

(1) 経営管理(ガバナンス)態勢の改善・強化 法令等遵守態勢の改善・強化 ～適正な業務運営を確保していくために～

I. 内部統制の強化

内部管理本部および内部統制部を新設し、業務執行部門による自主監査の実施状況や、内部監査で発見された問題点の改善施策の実施状況をフォロー・監督し、改善が確実に実施されることを確保しています。

II. 内部監査態勢の強化

実効性のある内部監査を実施するため、内部監査部の要員を大幅に増強するとともに、グループを編成し専門性を高めました。

今後は、代理店に関しても従来の業務監査に加え、内部監査部による監査を実施します。

III. コンプライアンス委員会の機能強化および

コンプライアンス研修の徹底

コンプライアンス委員会の社外委員の増員を行い、「社外からの視点」によるコンプライアンスの推進、取り組みを強化し、法令遵守態勢の透明性を確保するとともに、社員・代理店に対するコンプライアンス研修の徹底を図ります。

(2) 保険金支払管理態勢の改善・強化 ～適正で漏れのない保険金をお支払いするために～

I. 保険金支払業務の集中化

第三分野商品の疾病事案について、保険金支払業務を本社で集中処理することで、保険金支払判断の適正化・均質化を図っています。

II. 保険金のお支払いに係る審査・検証態勢の強化

第三分野商品の支払査定時における社外専門家への意見聴取態勢の整備や「再審査請求制度」、「支払審査委員会」の設置により、第三分野商品の特性を踏まえた審査態勢を確立しました。

また、不払いと判断した第三分野商品の疾病事案については、全件、事後検証を実施しています。

(3) 契約者保護、契約者利便の改善・強化 ～適切で分かりやすい商品をご案内・ご提供するために～

重要事項のご説明・告知の受領・意向確認などに関するテキスト・マニュアルを整備し、社員・代理店の商品販売および保険金支払いに係る教育・研修体系を徹底するとともに、告知に関する分かりやすい帳票を整備することにより、第三分野商品に係る適切な保険募集や顧客説明を行う態勢を確立します。

(4) お客様の声への対応態勢の確立 ～お客様からいただく声をすべての業務の原点とするために～

商品募集時の代理店対応や社員対応状況について、事後的・継続的の点検として、Webやはがきによる事後アンケートをお客様に対して実施し、アンケート結果を代理店指導や商品開発等に反映させます(2007年7月より実施)。

苦情事例を明記した「苦情入力ガイドライン」の作成、苦情の発生と関連しやすい業務で使用する帳票に苦情点検欄の設置等、お客様の声をもれなく把握するための態勢を強化しました。

また、苦情に関する情報等の透明性を高めるため、苦情の実事例、苦情に対する改善施策事例等を定期的にホームページ上で開示していきます。

東京海上日動あんしん生命

1 事実関係と経緯

2001年度から2005年度までの5年間に保険金等をお支払いした全事案について、保険金のお支払いが不足していないかどうか、調査を実施しました。調査の結果、事務手続き上の不備や、お客様にご案内することでお支払いできる可能性があるご契約について、お客様へのご請求のご案内(「請求勧奨」)が不十分であったことなどを主な原因として、追加のお支払いが必要な事案があることが判明しました。

現在、保険金等の追加のお支払いが必要と判明したお客様に対しては、すみやかに同社よりご連絡申し上げ、個別にお支払い手続きを進めています。

追加的なお支払いを要すると判明した事案

保険金26件・給付金905件・返戻金など95件
合計 1,026件、1億3,590万円

お客様にご案内することにより

保険金がお支払いできる可能性のあるご契約
合計 2,036件

2 再発防止に向けて

保険会社の基本的かつ最も重要な機能である保険金等のお支払いについて、今回の発生原因を踏まえ、再発防止に向け、以下の取り組みを行ってまいります。

(1) 支払内容の二重チェック態勢

保険金のお支払い漏れ・誤りを防止するために、お支払いする保険金・給付金の内容を二重チェックする態勢を構築しました。

●「保険金部支払審議グループ」の設置

(2006年3月(設置)、2007年10月(機能拡充))

実際にお客様からご提出いただいた請求書類を受付・確認して保険金・給付金のお支払いの可否を判断する「保険金部保険金グループ」とは独立した立場で、お支払い内容を再点検・再検証する「保険金部企画管理グループ」を設置しています。同グループでは「保険金グループ」でお支払いあるいはお支払いに該当しないと

判断した事案を改めてチェックし、お支払い漏れ・誤りを防止しています。

●「コンプライアンス部」による事後検証(2006年11月～)

お支払いに該当しないと判断した事案については、判断を行った「お客様サービス部」とは独立した組織である「コンプライアンス部」において改めてその妥当性について事後検証しています。

●「支払審査会」の設置(2006年11月～)

お支払いに該当しないと判断した事案のうち審査が必要と認められた事案については、判断の妥当性を第三者の視点からも確認するため、社外の医師、弁護士、お客様サービス部以外の社員から構成される「支払審査会」を設置し、審査を実施しています。

(2) お客様の声への対応態勢

保険金・給付金のお支払いに関するお客様からの声に的確に対応するための態勢を整えます。

●「お客様の声室」の設置(2006年11月～)

保険金等の支払部門であるお客様サービス部とは独立した「お客様の声室」を設置し、保険金等のお支払いを含めてお客様からのご意見・ご要望、苦情等を一元的に管理する態勢としています。

●「保険金相談コーナー」の設置

(2007年2月(設置)、10月(機能拡充))

「お客様の声室」に保険金等のお支払いに該当しないと判断した事案に関する苦情等を受け付ける「保険金相談コーナー」を設置しました。また保険金のお支払い全般に関する受付窓口としての機能を拡充する予定です。

●社外弁護士相談制度(2007年10月から実施予定)

保険金等のお支払いに関する法律的な観点での異議・不服申し立てに対応するため、お客様に社外の弁護士をご紹介する「社外弁護士相談制度」を導入する予定です。

●再審査請求制度(2007年10月から実施予定)

医学的な観点での異議・ご不満について、審査に直接関与していない医師の意見を参考にして再度審査を行う「再審査請求制度」も実施する予定です。

(3) 保険金等支払システムの強化

(2009年度までに順次実施)

お支払い漏れ・誤りを防止するためのシステム基盤について、システムで確認・判定できることはすべてIT化するなど、保険金等支払システムを抜本的に強化する予定です。

(4) 保険金部の設置 (2007年10月～)

保険金・給付金の支払部門をお客様サービス部から分離し、保険金部を設置します。同部内には、支払実務を担当する保険金グループ、支払サービスグループ、ならびに支払管理を担当する企画管理グループを設置し、支払管理態勢の整備を一層推進する組織とします。

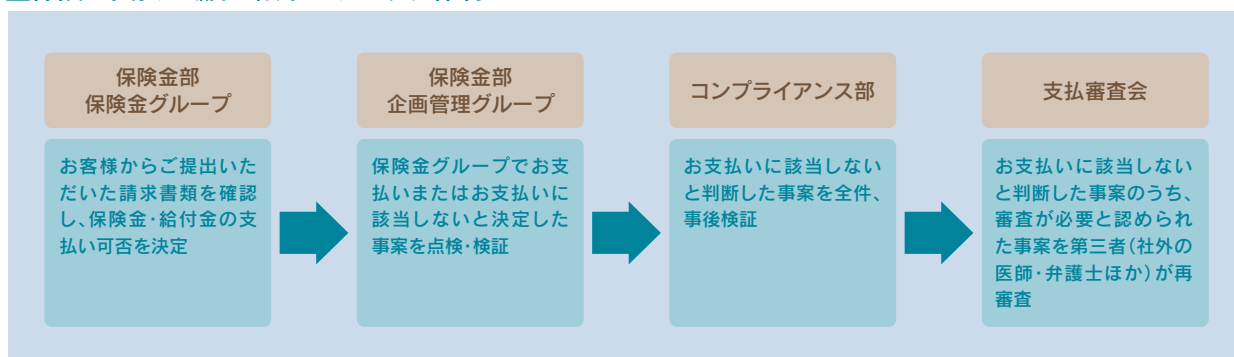
(5) 商品開発態勢の見直し

「商品開発会議」を設置し、商品開発における商品開発部門と保険金等支払管理部門の連携を強化しました。この会議を通じて、商品開発に際して、適切に保険金等をお支払いする視点を必ず盛り込むようにしています。

(6) 「保険金等支払管理委員会」の設置 (2007年7月～)

2007年度より取締役会委員会として「保険金等支払管理委員会」を新設しました。同委員会では、保険金等を適時・適切にお支払いするための取り組みを企画・立案し、その遂行状況を確認するとともに取締役会からの諮問に対して調査・審議または立案することを目的としています。

□保険金支払い漏れ・誤りのチェック体制



東京海上日動フィナンシャル生命

1 事実関係と経緯

2001年度から2005年度までの5年間に保険金・給付金や各種払戻金の支払事由が発生した事案について、保険金等のお支払いが不足していないかどうか調査を実施した結果、手術給付金で2件、保険契約解除に伴う払戻金で3件、計5件(434,167円)について追加のお支払いが必要な事案があることが判明しました。

2 再発防止に向けて

保険会社の基本的かつ最も重要な機能である保険金等

のお支払いについてこのような事態となったことを深く反省し、以下の取り組みを行ってまいります。

- 保険金等支払部門の体制強化
- 社内の「支払審議チーム」による保険金等支払査定内容に対する全件事後チェック
- 社外の専門家を含めた「支払審査会」において、不払決定した事案の全件事後チェック
- 商品開発時における商品開発部門と保険金等支払部門等の連携強化

東京海上日動

社員座談会 ～みんなで創る安心品質～

東京海上日動は、費用保険金のお支払い漏れ、第三分野商品の保険金の不適切な不払いの問題などから、お客様や社会の信頼を大きく損なうこととなりました。お客様からの信頼を回復するため、お客様に提供する商品・サービスの業務プロセス全般において、欠かすことのできない品質基準としての「安心品質」を、社員・代理店が一丸となって創り上げていくこととしました(みんなで創る「安心品質」プロジェクト)。

今回はプロジェクトの参加メンバーが、「安心品質」の意義や進め方について語り合いました。(開催日:2007年6月13日)

《出席者》



旭川支店
岸本 祐子
保険専業代理店や地場の企業代理店などの営業推進や商品事務などの業務を担当



中国自動車営業第二部
本間 哲二
自動車販売ディーラー代理店の営業支援業務を担当



神奈川損害サービス部
井口 智恵子
個人商品分野の保険金支払い業務を担当



個人商品業務部
寺田 憲太郎
個人商品分野の商品開発業務を担当



業務品質改善部
西澤 亨夫(司会進行役)
業務品質の改善に向けた取り組み全般の業務を担当

意識改革の絶好の機会として、「安心品質」に取り組みたい

西澤 今回発生した問題を受けて、当社がお客様に提供する保険商品・サービスの品質基準を「安心品質」として明確にし、お客様から見て、いつでも、どこでも、誰であっても、その基準を満たす商品が提供されていることが最も重要な課題ではないかと考えていますが、皆さんはどうお考えですか。

本間 企業で問題が発生した際の対処として、いわゆる対応策としての取り組みにとどまってしまうがちですが、「安心品質」の取り組みは、商品・事務・システム、さらには社員の心構えや倫理観といった意識面も含めて見つめ直し、商品・サービスの品質基準をしっかりと構築していくこと、営業・損害・商品開発など様々な部門のメンバーが意見を交え、当社として目指す姿を実現するための具体的な取り組みを決めていくことと理解しています。

井口 保険金のお支払い業務に携わる社員として、今回の一連の問題を身に染みて感じています。お支払いチェックなどシステム面での整備が不十分だったこともありますが、

社員一人ひとりの意識が、本当の意味でお客様本位になっていなかったのではないかと反省しています。それが商品の複雑さや、システムなどインフラの整備の遅れにつながったのだと思います。今回の「安心品質」という基準作りは、社員・代理店全員が今までの業務に対する意識改革を行う最大かつ絶好の機会と受け止めて、取り組んでいきたいと考えています。

寺田 規制緩和以降、各社で新しい商品が続々と開発されてきました。当社でもお客様のニーズの多様化に合わせた様々な商品を開発してきましたが、本当の意味でお客様に分かりやすい商品となっていたかという点で、反省すべき点もあったと考えています。この「安心品質」という基準作りをきっかけに、商品開発に関する業務をしっかりと見直し、取り組んでいきたいと思っています。

西澤 今までの当社の行動を振り返ると、やはり営業第一線をはじめとした各部門で、業績やマーケット・シェアなどの指標の向上が重要視されすぎた結果、会社の仕組み・体制そのものが単に指標を上げていくことを中心に回ってしまったのではないかと思います。お客様からの信頼を回

復するためにも、まずは当社ができる範囲で、最大限にお客様のご期待にお応えできることを基軸として対応していく必要がありますよね。そのためにも「安心品質」という欠かすことのできない品質基準を設けることが重要であると考えています。

■ お客様のご期待に応える 商品・サービスを目指して

西澤 各プロジェクトの活動について、一言ずつ紹介していただけますか。

岸本 事務・システムの部分では、ご契約時や満期時の契約事務に関する基準作りを行い、また今後、「安心品質」をきちんと確保しているかを振り返ることができるように、事務処理全般にわたるフロー、確認すべき項目や指標について議論を行い、見直しを進めています。

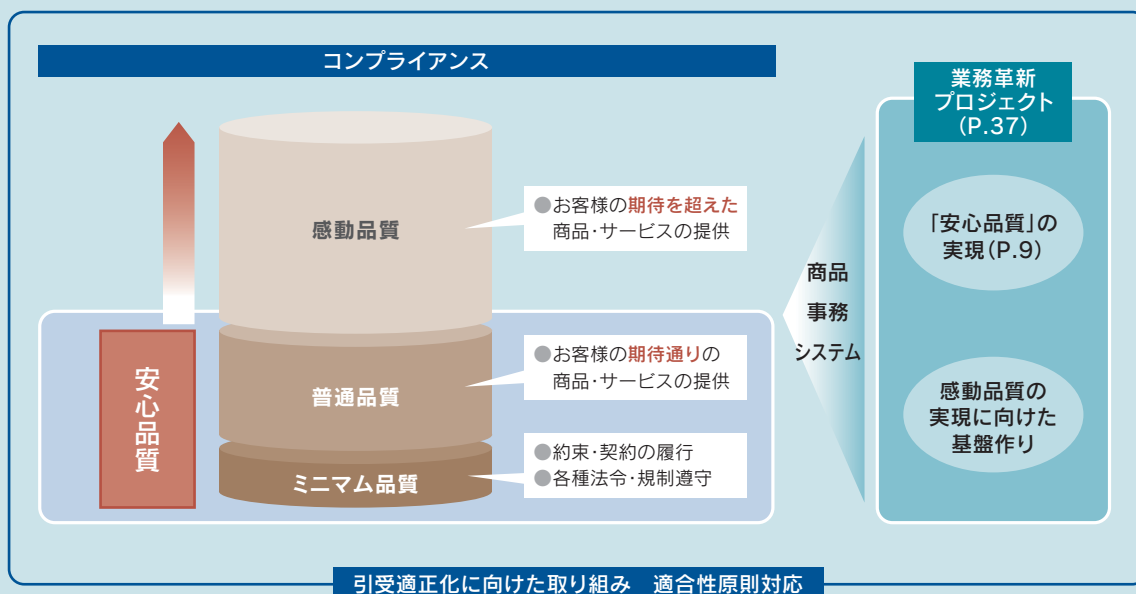
本間 保険募集の部分では、お客様からのご意見に基づき、営業社員や代理店が行う募集業務全般の行動基準について、「当然行うべきこと」という観点から策定しています。例えば、募集時にはお客様に知っていただくべきことをきちんと説明し、お客様に理解していただいているかどうかを

確認できるように、といった観点で基準をまとめています。しかしながら、取り組みを進めるうえで最も重要なことは、社員・代理店一人ひとりがお客様視点からの「安心品質」であることを理解し、これを全社共通の取り組みとして認識し、主体的に実践することだと思います。

井口 保険ではお客様とのご契約を通じ、「このような事故が起こった場合には、この保険金のお支払いができます」というお約束をしています。従来は、お客様からご請求いただいた損害についてのみ保険金をお支払いしていました。保険金支払いの部分では、このような点を反省し、お客様から事故のご連絡をいただいた際にきちんとご案内し、保険金のお支払い漏れが発生しないようにするための行動基準を明確にしていくことに取り組んでいます。

寺田 商品の部分では、まず商品がお客様にとって分かりやすく、かつ販売する社員や代理店にも理解しやすいものになっているかといった点を再検証しています。例えば、重要事項説明書や募集、契約事務の全般が、社員や代理店がお客様に説明するうえで分かりやすいものになっているか、といった点の見直しを進めています。

□ 「安心品質」



≫ 社員座談会 ～みんなで創る安心品質～

「安心品質」を浸透させていく鍵は、社員同士や代理店との「対話」

西澤 「安心品質」を浸透させていくためにはどのようにしたら良いでしょうか。

本間 全国の営業社員や代理店が、「安心品質」の取り組み自体を正しく理解するためには、まずは分かりやすい表現、社員・代理店が理解しやすい研修プログラムや資料の整備などがとても大切です。さらに、担当役員やプロジェクトメンバーが営業・損害の第一線に直接伝えていくことが重要と考えます。そうすれば、社員・代理店が取り組みの趣旨を理解し、それぞれのお客様の立場に立って、保険のお引受けや保険金のお支払いの際にきちんと説明できるようになりますよね。「安心品質」の取り組みはここがポイントになると思います。

西澤 今回の保険金不払いの問題もそうですが、99%の社員・代理店ができていても、残りの1%ができていなければダメで、その点をきちんと共通認識したうえで、いつでも、どこでも、誰であっても「安心品質」を徹底できるようにならなければなりません。そもそも、なぜ「安心品質」に取り組むのか、社員と代理店がいかに共有できるかにかかっているのかもしれないですね。

岸本 「安心品質」の取り組みは、お客様の立場から考える

と、保険会社が当たり前のことを当たり前に対応するためのものですよね。本当の意味で「安心品質」を確保するためには、代理店と協働していくことが鍵になると思います。まずは営業社員と代理店が対話を重ねて、「安心品質」の取り組みが、お客様にご満足いただくためのものであるということ共有していかなければならないと思います。

井口 損害サービス部門においても、社員同士がコミュニケーションを図り、皆が理解し納得できるまで話し合いをしていきたいと思っています。自分も、職場での旗振り役になりたいですね。

西澤 社内のどの部門においても、「これは言わなくてもわかるだろう」という感覚に陥らないよう、コミュニケーションのあり方に気を付けなければならないと思います。

岸本 特に営業や損害部門においては、若手の社員や代理店がきちんと認識しないまま、それも気付かずに業務を進めてしまうと、組織としてお客様対応の不備が生じてしまうという事態にもなりかねないので気を付けたいと思います。

お客様から信頼される会社になるために

西澤 「安心品質」を通じて目指す会社の姿について、皆さんが思い描いていることをお聞かせ下さい。





本間 将来的には「安心品質」のレベルにとどまらず、経営理念の実践に向けて、お客様に喜んでいただける仕事、すなわち「感動品質」のレベルを目指したいと思います。

井口 私も、お客様から絶対的な信頼を得ることができる会社であり続けたいと思います。その早期実現に向けた仕組み作りや社員・代理店の業務品質の向上は重要であり、それに着実に取り組む会社であって欲しいですね。

寺田 私は、傷ついてしまった当社のブランドを早急に立て直したいと思います。そのためには、一つ一つ当たり前のことを愚直にやっていくことが必要だと思います。それは簡単なことのように見えますが、実はとても大切なことであり、その積み重ねが信頼回復につながるのではないかと思います。

岸本 お客様にとって、保険とは万一のトラブルに備えるためにご加入されるものであり、お客様が何事もなく、ご契約の期間を満了すれば、それに越したことはないと思います。お客様からのお問い合わせや保険金のご請求があった場合に、当たり前のことですが、保険会社の役割として、お客様の立場に立って素早く対応ができるような組織や仕組みを備えておくべきですね。

井口 お客様に「ありがとう。やっぱり東京海上日動の保険に加入していてよかった」と言っていた瞬間が一番嬉しいです。「安心品質」の基準を徹底することによって、「ありがとう」や「保険に入っていて本当によかった」という言葉をいただける瞬間が増えていくのではないかと、むしろ増やしていくために努力していかなければならないと思います。

「安心品質」の実現を目指して

西澤 今後、「安心品質」の実現に向けて、それぞれの立場でどのような役割を果たしたいと考えていますか。

本間 これからもより多くの社員や代理店と対話を重ね、「安心品質」に対する理解を深め、会社が目指すべき方向にどのように活かしていくかを考えていきたいと思っています。

井口 自分たちが作る「安心品質」を徹底するとともに、職場の仲間と対話を重ね、社員全員が納得して取り組みたいと思います。また、お客様や代理店から直接伺うご意見やご要望から、商品・システムや損害サービス、事務などの改善につながる提案をしていきたいと思っています。

岸本 「安心品質」の基準作りに参加して、日常の業務が、「安心品質」を満たしていないと気づくことがありました。営業の社員として、お客様や代理店からのご意見やご要望を直接お伺いできる立場にありますので、社内の業務改善を進めていく際に、自らが考えて行動するという意識を強く持つことや、「安心品質」にこだわっておかしいものはおかしいと言いつける風土にしていきたいと思っています。

寺田 やはりお客様にご満足いただける良い商品を提供することに尽きると 생각합니다。どんなに良い商品を作っても、商品を取り扱う社員・代理店の一人ひとりが、お客様にきちんと商品を説明し、お客様にその価値をご理解いただき、万一の事故に遭われた場合には保険金を漏れなくお支払いする態勢が確実に整っていないと失格です。お客様の立場に立って、真に分かりやすい商品作り、しっかりとした態勢作りに取り組んでいきたいと思っています。

西澤 社員一人ひとりが、会社を代表するとの自覚を持って、お客様に接しているかどうか問われていると感じます。「安心品質」基準の考え方も、全社員・全代理店でいかに共有できるかが大事だと思います。今一度、原点に立ち戻り、お客様からの信頼回復を目指して頑張っていきたいと思います。



地球温暖化への挑戦

ミレアグループでは、地球温暖化を人類共通の最大のリスクの一つと捉え、地球環境保護に向けて積極的に取り組んでいます。



グループの総合力を地球環境保護のために

「IPCC第4次評価報告書」*によれば、過去100年間に地球の平均気温は0.74℃上昇し、その主因は人為起源の温室効果ガスの増加である可能性がかなり高く、今後も気温の上昇が予測されています。

地球温暖化に伴って、50年～100年先には、大雨、台風等の巨大な自然災害の発生確率が大きく変動し、その結果として保険会社の想定を超える保険金支払いが発生する可能性もあり、地球温暖化リスクのマネジメントにあたることは、保険グループの本業としての事業活動であり、かつ企業市民としての責務であると考えています。

* 気候変動に関する最新の科学・技術・社会経済の側面から知見を取りまとめ評価し、各国政府にアドバイスを提供することを目的に、IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change: 気候変動に関する政府間パネル) により、2007年2月に公表された報告書。

ミレアグループ各社では、地球温暖化への適応ならびに防止に向けて、事業活動に伴う環境負荷削減、マングローブ植林活動、お客様の環境負荷削減に寄与する各種商品・サービスの提供などに取り組んでいます。また、2006年12月より、東京海上日動・東京海上研究所を中心にグループ横断の「地球温暖化研究プロジェクト」を設置し、地球温暖化リスクへの備えとして本格的な研究を開始しました。新たに東京大学気候システム研究センターなどの社外学術機関とも連携し、台風損害の将来予測など様々な視点から地球温暖化リスクに関する研究や取り組みを行っています。



株式会社ミレアホールディングス
取締役副社長
八木 利朗

保険商品・サービス

地球温暖化防止(抑止)につながる
保険/金融 商品・サービスの提供

- 🌱 地球温暖化リスクに対応する商品・サービスの開発
- 🌱 環境対策車割引による環境対策の支援 >> P.52
- 🌱 自動車修理時の環境配慮 >> P.52

地球温暖化に伴うリスクの顕在化に対応する
商品・サービスの提供

- 🌱 天候デリバティブによるリスクヘッジ手段の提供 >> P.52

投融資

投融資活動を通じた地球温暖化防止の促進

- 🌱 社会的責任投資(SRI)を通じた資産運用
- 🌱 環境関連ベンチャーへの投融資を通じた地球温暖化防止につながる事業活動の支援 >> P.52
- 🌱 SRI(投資信託)商品等を通じた投資手段の提供の検討

リスク研究

産学連携による地球温暖化のリスク研究

- 社外学術機関(東京大学、名古屋大学)との連携による台風リスク研究 >> P.22
- 台風・ハリケーンなどの損害動向予測(Tokio Millennium Reによる研究) >> P.22

ミレアグループの 地球温暖化への 対応

コンサルティング

地球温暖化リスクに関連する事業体へのコンサルティングサービス提供

- ビル・建物の省エネ診断および省エネ支援(東京海上日動ファシリティーズ) >> P.52
- 自然災害リスク評価および低減コンサルティング
- 温室効果ガス排出量把握・低減コンサルティング(東京海上日動リスクコンサルティング)

環境負荷削減

自社の事業活動に伴う環境負荷の削減(温室効果ガスの削減・吸収)

- 事業所のISO14001認証/運用ならびに、環境マネジメントシステムの導入による環境負荷の抑止 >> P.51
- マングローブ植林事業を通じた環境負荷の抑止、削減 >> P.23
- チーム・マイナス6%への参加 >> P.51
- エコドライブの推進
- 排出権取得等を通じた環境負荷削減の検討

環境啓発・情報提供

地球温暖化防止に向けた幅広い環境啓発活動 企業としての適時・適切な情報開示

- 「みどりの授業」を通じた環境啓発活動 >> P.23
- 「サステナビリティの科学的基礎に関する調査」プロジェクト、情報誌「TALISMAN環境シリーズ」による各種情報の提供 >> P.53
- 環境セミナーの開催 >> P.53
- UNEP FI IWG、国連グローバルコンパクト、カーボン・ディスクロージャー・プロジェクトへの参加を通じた各種情報の提供 >> P.22, 24, 52



社外学術機関との共同研究

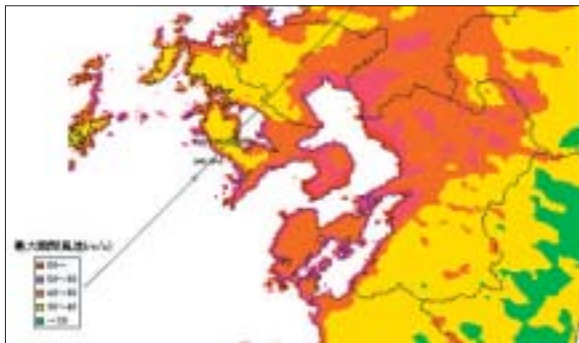
地球温暖化と異常気象の因果関係は科学的に完全に証明されたわけではありませんが、国連のIPCCでもその蓋然性の高さが確認されています。このような最新の知見の理解は、ミレアグループが地球温暖化防止に取り組むうえで、重要なことと考えています。

ミレアグループは、2005年11月から地球温暖化の予測計算が可能な世界有数の気候シミュレーションモデルを持つ東京大学気候システム研究センターと民間企業数社による産学連携プロジェクトに参加し、地球温暖化による気候変動が自然災害の発生に与える将来的な影響を研究しています。また、2007年3月から地球温暖化が台風

に与える詳細な影響を研究するため、名古屋大学との共同研究を開始しました。

さらに海外においても、Tokio Millennium ReとTokio Marine Technologies社が社外の著名な研究者を講師に招き、地球温暖化サミットを開催するなど、米国のハリケーンを中心に地球温暖化に関わる研究を進めています。

ミレアグループは、地球温暖化に関する研究から得られる結果を活用して、地球温暖化防止や抑制につながる商品・サービスの提供や社会への情報発信などを行い、広く社会に貢献できるよう取り組んでいきます。



自社開発の台風シミュレーションモデルによる風速分布図



地球温暖化サミットの様子



UNEP FI IWGへの参加

東京海上日動は、2005年から、UNEP FI (国連環境計画・金融イニシアティブ)のIWG(Insurance Working Group)にアジアから唯一参加しています。IWGは、世界の主要な保険会社など16社で構成され、「持続可能な社会と保険」に関する調査・研究を行っています。2007年5月に発行した「保険が社会の持続的発展に貢献する役割」についてまとめた報告書「Insuring for Sustainability」では、持続可能な社会の実現に向けた保険商品・サービスの提供から、環境負荷の削減に至るまで、各社の代表的な活動事例を紹介しています。同社の「自動車保険における環境対策車割引」「マングローブ植林事業」についても、その一例として紹介されています。

保険事業は、その規模、地域社会との結びつきの深さ、また経済での重要な役割といった特徴により、持続可能性を高めるうえで大きな影響力を持っています。UNEP FI IWGへの参加を通じて、環境および持続可能性に配慮した望ましい事業のあり方を追求するとともに、金融機関全体への普及・促進に取り組んでいます。



Insuring for Sustainability



マングローブ植林を通じた地球環境保護、地域貢献

■マングローブ植林プロジェクトの概要

東京海上日動は、1999年度から東南アジアにおいてマングローブ植林を開始し、2006年度までに、事業活動により排出される二酸化炭素を吸収するに足る3,444ヘクタールの植林を行っています。現在、東南アジア5カ国にフィジーを加えた6カ国で第二期プロジェクトが進行中です。(下図参照)

なお、本プロジェクトは、NGOのマングローブ植林行動計画(ACTMANG)と(財)オイスカとのパートナーシップのもと実施しています。

■プロジェクトの意義

マングローブは多くの二酸化炭素を吸収することで、地球温暖化の防止に役立ち、津波などから人々を守る防波堤の役割を果たします。また、水産・森林資源などの地域住民の生活に欠かせない資源を提供し、その生活環境の安定と向上に加え、植林地域の持続可能な発展にも貢献しています。例えばインドネシアにおいて、植林されたマングローブを伐採せずに行っているカニの養殖が持続可能な漁業活動であるとして、2005年、同国海洋漁業省から表彰されました。さらに、「マングローブ植林ボランティアツアー」はグループ会社社員と現地の人々との国際交流という側面も有しています。

■「みどりの授業～マングローブ物語～」の全国展開

東京海上日動では、「地球温暖化防止」をテーマとした小学生向けの地球環境教育プログラムを用意し、社員・代理店等が講師となり学校へ伺って授業を行っています。

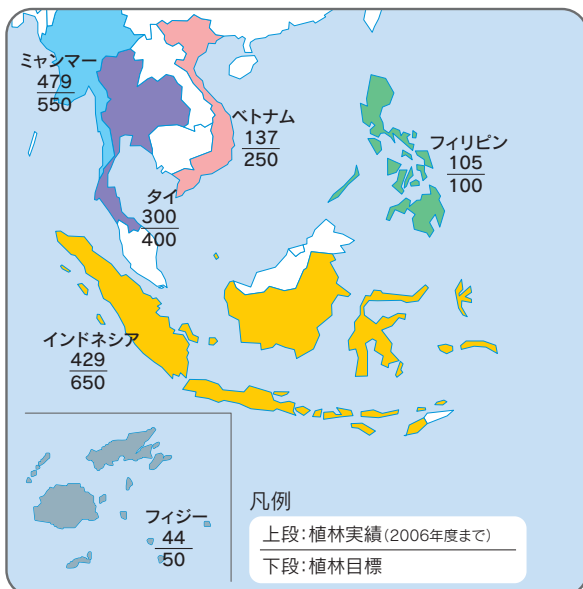
本プログラムは、2005年10月、東京海上日動の合併一周年を記念して始め、2007年3月までに、全国約60の小学校・特別支援学校にて、約4,000名の児童・生徒の皆さんが授業を受けました。

授業の内容は、グローバルな環境保護活動である「マングローブ植林」と、身近な活動である「女子社員の制服のリサイクル」を題材にしています。マングローブ等の美しく鮮やかな映像や写真、またマングローブの種などに直接触れる体験や、ボランティアとしてマングローブ植林に参加した社員・代理店等の体験談を取り入れ、子どもたち自らが地球環境保護について考え、行動していくきっかけを作ります。

また、女子社員の制服をリサイクルして作成した「自然に土にかえる植木鉢」をプレゼントするとともに、エコサイクルと資源の有効活用についても子どもたちと一緒に考えていきます。本プログラムは、2008年度まで実施することが決まっています。

第二期プロジェクト植林目標と実績

(単位:ヘクタール)



岡山市立芳泉小学校の授業の様子



ミレアグループのCSR

ミレアグループのCSRについての考え方

ミレアグループでは、経営理念の実践がCSRそのものであると捉えています。そして、CSRを徹底的に実践していくことを通じ、各ステークホルダーの皆様へ提供する価値を高め、ひいてはその価値の総和である企業価値を高めていくことを目指しており、CSRを実践するための行動指針として「ミレアグループCSR憲章」を定めています。

ミレアグループ経営理念

ミレアグループは、お客様の信頼をあらゆる活動の原点におき、企業価値を永続的に高めていきます。

- お客様に最高品質の商品・サービスを提供し、安心と安全をひろげます。
- 株主の負託に応え、収益性・成長性・健全性を備えた事業をグローバルに展開します。
- 社員一人ひとりが創造性を発揮できる自由闊達な企業風土を築きます。
- 良き企業市民として公正な経営を貫き、広く社会の発展に貢献します。

ミレアグループCSR憲章

ミレアグループは、以下の行動原則に基づいて経営理念を実践し、社会とともに持続的成長を遂げるにより、「企業の社会的責任(CSR)」を果たします。

商品・サービス

- 広く社会の安心と安全のニーズに応える商品・サービスを提供します。

人間尊重

- すべての人々の人権を尊重し、人権啓発に積極的に取り組みます。
- 安全と健康に配慮した活力ある労働環境を確保し、人材育成をはかります。
- プライバシーを尊重し、個人情報管理を徹底します。

地球環境保護

- 地球環境保護がすべての企業にとって重要な責務であるとの認識に立ち、地球環境との調和、環境の改善に配慮して行動します。

地域・社会への貢献

- 地域・社会の一員として、異なる国や地域の文化や習慣の多様性を尊重し、時代の要請にこたえる社会貢献活動を積極的に推進します。

コンプライアンス

- 常に高い倫理観を保ち、事業活動のあらゆる局面において、コンプライアンスを徹底します。

コミュニケーション

- すべてのステークホルダーに対して、適時適切な情報開示を行うとともに対話を促進し、健全な企業運営に活かします。

国連グローバル・コンパクトへの参加

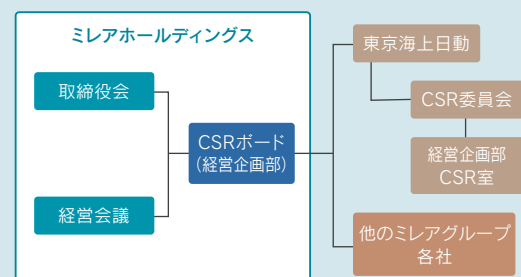
国連グローバル・コンパクトの考え方・内容が、ミレアグループのCSRへの取り組み姿勢やCSR憲章と共通するものがあることから、ミレアホールディングスと東京海上日動は、2005年4月から参加しています。今後も、ミレアグループでは、人権・労働・環境・腐敗の防止に関する行動10原則に即した活動を目指していきます。



CSR推進体制

ミレアグループでは、ミレアホールディングス社長を委員長とし、グループ各社の社長(CSR責任者)をメンバーとして構成する「CSRボード」を設置し、取り組みにあたっての基本方針や計画策定、進捗管理を行っています。グループ各社は、CSRボードの方針・計画に従い、自社と子会社のCSRの取り組みを推進しています。また、東京海上日動はCSR推進の専任部署としてCSR室を設置するとともに、取締役会委員会である「CSR委員会」を設置し、CSRの取り組みに関連する各部署との情報共有や取り組みを強化・促進しています。

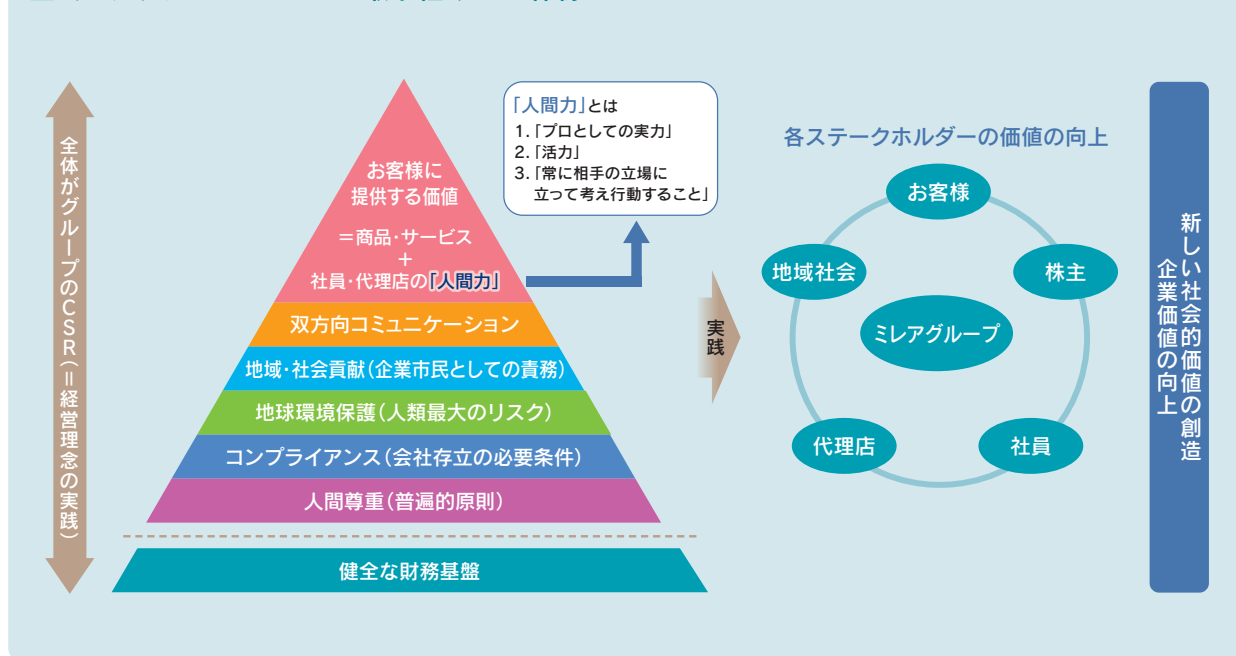
ミレアグループのCSR推進体制



ミレアグループのCSRの取り組み

CSRの取り組み分野として、人権の尊重、法令遵守、さらには地球環境保護や地域・社会への配慮は、企業が行う社会的な責務として当然取り組むべきものであり、こうした基盤があってはじめてお客様への価値提供ができると考えています。また、保険・各種サービスという目に見えない価値を提供するミレアグループにとって、CSRの実践には各ステークホルダーの皆様との接点になる社員や代理店の「人間力」が何よりも大切になります。「人間力」のある社員・代理店によるCSRの実践を通じて、ステークホルダーの皆様からの評価を得ることで、企業価値を高め、新しい社会的価値の創造につなげていきます。

ミレアグループのCSRの取り組みの全体像



東京海上日動版企業価値指標

東京海上日動では、企業価値をお客様、株主、代理店、社員、社会という5つのステークホルダー各々の価値の総和であると定義しています。毎年の施策の効果により、それが着実に向上しているかどうかを定量的に測定し、施策の振り返りを行うことが重要であるとの観点から、2003年に「企業価値指標」を開発し、自ら点数をつけています。お客様、株主、代理店、社員、社会という5つのステークホルダーごとの価値について9つの分野に分けて評価すべき項目を定め、1,200点満点で自己採点を行っています。この指標により、経営理念・CSRの進捗度を定量的に測定・検証し、社内で共有するとともに、経営戦略の評価・立案につなげていくことを目指しています。

評価分野	主な指標
顧客基盤力	個人顧客数、お客様アンケート結果、「お客様の声収集活用システム」の受付件数など
代理店基盤力	優良代理店の収入保険料に占める割合、お客様アンケート結果(代理店に対する満足度)など
経営のリーダーシップ	外部の企業イメージ調査結果、社員アンケート結果など
組織人事制度	障がい者雇用率、女性社員数(一定の職位以上)、社員アンケート結果など
組織文化	社員の地域社会貢献活動件数、ボランティア休暇取得者数、外部の企業イメージ調査結果など
社員能力・業務プロセス力	お客様・代理店アンケート結果(社員の行動やサービスについて)、営業部・支店・損害サービス部・サービス部内部監査結果、温室効果ガス排出量など
商品力	外部の企業イメージ調査結果、代理店・社員アンケート結果など
ブランド力	外部の企業イメージ調査結果など
収益性・健全性	財務格付け、資本効率指標(ROE)など

2006年度の総括

「ミレアグループならではの独自性・先見性を発揮し、本業を通じたCSRを実践すること」を目指し、取り組みの推進を行いました。各種コミュニケーションの強化や地域・社会貢献活動の活性化等の成果がありましたが、保険会社各社において保険金の不適切な不払い等が判明し、商品・サービスの品質面でお客様・社会からの信頼を大きく損ねる事態となりました。こうした点を踏まえ全てのグループ会社において適正な業務運営を行うことの重要性および社会的責任を再確認し、信頼回復に向けた取り組みを行っています。

取り組み分野		関係するステークホルダー	重点取り組みテーマ [グループ全体]	掲載ページ
お客様に提供する価値	商品・サービス	お客様	■ 「安心と安全」に係る商品・サービスの提供・推進	P.6~19 P.32~37
	社員・代理店の「人間力」	社員、代理店	■ 社員の「人間力」の向上	P.38~41
双方向コミュニケーション		お客様、株主、社員、代理店、地域・社会	■ お客様とのコミュニケーション推進 (ホームページ改定など)	P.42~45
			■ 社員(従業員・スタッフ)・代理店のコミュニケーション推進	
			■ 社会とのコミュニケーション推進	
地域・社会への貢献		地域・社会	■ ボランティア休暇・マッチングギフト制度の導入と活用推進	P.46~49
			■ 各社独自による社会貢献の取り組みの実施	
地球環境保護		地域・社会	■ エネルギー使用量、廃棄物排出量の把握・削減	P.20~23 P.50~55
			■ グリーン購入の推進	
			■ マングローブ植林ボランティアへの積極的な参加	
			■ 上記以外の各社独自による環境保護の取り組みの実施	
コンプライアンス		お客様、社員、代理店	■ コンプライアンスの意識・態勢両面のレベルアップ、およびホットラインの利用促進	P.9,13 P.56~59
			■ 個人情報管理の徹底	
人間尊重		社員	■ 人権啓発研修の継続推進	P.60~63
			■ 従業員の健康増進・ゆとり創出	
			■ 女性の社会進出の促進	

※1 CSR計画を策定した、ミレアホールディングス、東京海上日動、あんしん生命、フィナンシャル生命、TMアジア、ミレア・リアルエステイトリスク・マネジメント、東京海上日動キャリアサービス、東京海上日動ファンリテイーズの取り組みを報告しています。なお東京海上日動の取り組みは、別途(P.28, 29)に記載しています。

2007年度計画

「中期計画(ステージ拡大2008)」ならびに昨年度の総括を踏まえ、グループ各社の個別取り組みに加えて各社共通の課題を掲げ、取り組みを進めます。グループ各社は、お客様・社会からの信頼回復に向けた「適正な業務運営の徹底」を行うとともに、「お客様の声」を商品・サービスをはじめとする各種業務に活かした取り組みを着実に進めます。また、企業市民の一員として、グループ会社の連携をより一層強化し、地球環境保護や地域・社会貢献活動に共同で取り組みます。

2006年度の実績・進捗状況※1 [■:グループ全体 ●:各社]	今後の課題※2 [グループ全体]
<ul style="list-style-type: none"> ■ お客様のニーズに沿った商品・サービスの提供 ■ 商品・サービスの安全性と品質の確保に向けた各種取り組みの実施 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 適正な業務運営に向けた取り組みの着実な実施 ■ 「お客様の声」を積極的に受け入れ、商品・サービスの提供に活かす体制の構築
<ul style="list-style-type: none"> ■ 研修・自己啓発制度の充実 ■ コンピテンシー能力の向上、各部門での専門性の向上 ● ライフパートナーに対する教育プログラムの充実【あんしん生命】 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 職務能力の向上、特に女性社員のキャリアアップ(ステージ拡大)に対する研修・自己啓発等の支援体制の充実・強化
<ul style="list-style-type: none"> ■ お客様とのコミュニケーション機能(体制・機能)の充実 ● 顧客満足度調査など、お客様の声に対する対応強化【あんしん生命、TMアジア】 ● Web(HP)機能の強化 【フィナンシャル生命、TMアジア、ミレア・リアルエステイトリスク・マネジメント】 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 社員・代理店等からの意見に基づいた改善の取り組み、双方向によるコミュニケーションの充実 ● 人事部による社員への直接面接・職場訪問の実施【あんしん生命】 ● 社員・派遣スタッフからの苦情対応調査、ホットラインの利用促進【東京海上日動キャリアサービス】 ● 代理店満足度調査の試行実施【TMアジア】 	<ul style="list-style-type: none"> ■ お客様・株主・代理店とのコミュニケーション強化 ■ CSRに対するグループ会社社員の意識向上 ■ 適時適切な情報開示の徹底
<ul style="list-style-type: none"> ■ 株主特性(機関投資家、個人投資家など)に応じたIR活動の実施 ■ CSR報告書の発行/アンケート等を踏まえた内容の充実 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ ボランティア休暇制度の導入(2006年度1社導入 合計7社) ■ マatchingギフト制度の導入(2006年度2社導入 合計6社) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 各地域におけるグループ会社の連携強化(共同取り組みなど)による地域・社会貢献活動の活性化 ■ マングローブ植林ボランティアへの積極的な参加 ■ ボランティア休暇制度、マatchingギフト制度の導入と活用促進
<ul style="list-style-type: none"> ● 地域・社会貢献イベントへのグループ会社社員の参加【国内各社】 ● ピンクリボン運動の取り組み拡大、新たな寄付活動の実施【あんしん生命】 ● アジア各国における社会貢献活動の実施(TMアジアグループ全体;11社31プロジェクト)【TMアジア】 ● 障害者イベントへの支援【東京海上日動キャリアサービス】 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ エネルギー使用量把握(2006年度2社開始 合計5社) ■ 廃棄物排出量把握(2006年度1社開始 合計3社) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 環境マネジメントシステムの導入・準備(中長期目標として、グループ標準化を目指す) ■ エネルギー使用量・廃棄物排出量の削減 ■ グリーン購入の開始・利用促進
<ul style="list-style-type: none"> ■ グリーン購入の開始、取り組み推進(2006年度4社開始 合計6社) ■ マングローブ植林ツアーの開催延期により、ボランティア参加募集の見送り ● ISO14001の取得【東京海上日動ファシリティーズ】 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ マニュアル類の改訂、社内研修の強化など各種取り組みの実施 ■ 社外ホットライン制度の開設と、ホットライン利用に関する周知徹底 	<ul style="list-style-type: none"> ■ コンプライアンス推進態勢の改善・強化
<ul style="list-style-type: none"> ■ 社員(含むスタッフ)への研修実施、各職場でのモニタリング体制の構築および強化 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 全社員向け人権啓発研修の継続的な実施 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 社員に対する健康診断受診の管理・徹底 ■ ゆとり推進に向けた休暇取得の推進 ● メンタルヘルス調査、メンタルヘルスクエア研修等の実施【あんしん生命、ミレア・リアルエステイトリスク・マネジメント】 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 各社の業態特性に応じて個別に仕組み「労働環境の整備」や「ワーク/ライフ・バランス支援」に対する制度・運用面の充実 ■ メンタルヘルスクエアに対する取り組みの推進
<ul style="list-style-type: none"> ■ キャリアアップに向けたセミナーの実施 ■ 育児休暇中の社員に対するフォロー実施 	

※2 2007年度より、新たに日新火災、東京海上日動メディカルサービス、東京海上日動あんしんコンサルティングの3社のミレアホールディングス事業子会社化に伴い、ミレアホールディングスおよびグループ10社がCSR計画を策定しています。なお東京海上日動については、別途(P.28、29)に記載しています。

2006年度の総括

保険金のお支払い漏れ等の問題が拡大し、「お客様に提供する価値」の根幹である「商品・サービス」においてお客様の信頼を大きく損ねる結果となりました。これは、事業運営の基盤である「コンプライアンス」においても徹底さを欠いていたと言わざるを得ず、現在、「適正な業務運営の徹底」および「業務品質の向上」が、喫緊の経営課題となっています。その他の分野につきましては、上記課題への対応を最優先とした結果、一部取り組みを見合わせたものもありますが、概ね順調に進行しました。

取り組み分野	関係するステークホルダー	重点取り組みテーマ	掲載ページ
お客様に提供する価値	お客様	<ul style="list-style-type: none"> ● 適正な業務運営の徹底と業務品質の向上 ● お客様にとって分かりやすい商品の開発・提供 	P. 6 ~ 11 P.16~19 P.32~37
		<ul style="list-style-type: none"> ● 事前と事後の「安心と安全」に係わる商品・サービスの開発・拡大 	
		<ul style="list-style-type: none"> ● 業務革新プロジェクトの継続推進によるお客様本位の事業基盤整備 	
		<ul style="list-style-type: none"> ● お客様へ提供するSRI(社会的責任投資)商品の組成・販売 	
社員・代理店の「人間力」	社員、代理店	<ul style="list-style-type: none"> ● OJTを通じた人材育成の徹底 	P.38~41
		<ul style="list-style-type: none"> ● 女性社員の担当業務領域の拡大・レベルの向上・今後の基盤づくり 	
双方向コミュニケーション	お客様、株主、社員、代理店、地域・社会	<ul style="list-style-type: none"> ● 適時適切な情報開示の推進 	P.22 P.42~45
		<ul style="list-style-type: none"> ● ホームページの全面リニューアルによる双方向コミュニケーションの充実 	
		<ul style="list-style-type: none"> ● ステークホルダーとの双方向対話の実施 	
地域・社会への貢献	地域・社会	<ul style="list-style-type: none"> ● 多くの社員(含むグループ会社社員)が参加しやすい地域・社会貢献の枠組みづくり 	P.46~49
		<ul style="list-style-type: none"> ● 代理店と一体となった活動の展開 	
		<ul style="list-style-type: none"> ● 海外における活動の推進 	
地球環境保護	地域・社会	<ul style="list-style-type: none"> ● マングローブ植林事業の継続実施 	P.20~23 P.50~55
		<ul style="list-style-type: none"> ● 「みどりの授業～マングローブ物語～」の全国展開 	
		<ul style="list-style-type: none"> ● 地球環境保護の観点からの保険本業(含む資産運用・金融事業)への取り組み 	
		<ul style="list-style-type: none"> ● 事業活動における環境負荷の低減 	
コンプライアンス	お客様、社員、代理店	<ul style="list-style-type: none"> ● コンプライアンスの意識・態勢両面での一層のレベルアップ 	P.9 P.56~59
		<ul style="list-style-type: none"> ● 個人情報漏えい防止と業務運営の効率化を両立する仕組みの構築 	
人間尊重	社員	<ul style="list-style-type: none"> ● 多様な価値観を尊重した働きやすい職場環境の整備(ワーク/ライフ・バランス(仕事と生活の調和)の実現に向けた各種制度を利用しやすい環境づくり、シニアの活躍推進など) 	P.60~63

2007年度計画

一日も早いお客様・社会からの信頼回復に向け、「適正な業務運営の徹底」と「業務品質の向上」を最優先課題として取り組みます。具体的には、「業務改善計画」の実行に会社を挙げて取り組むことにより、「コンプライアンス」の取り組みを一層強化し、また、「安心品質」(=お客様にご提供する商品・サービスにおいて欠くことのできない品質基準)を明確に定め、「商品・サービス」の水準を均質化し向上させます。その他の分野におきましても、社員、代理店とともに課題に取り組んでまいります。

2006年度の実績・進捗状況	今後の課題
<ul style="list-style-type: none"> ●「募集」から「お支払い」までの全業務にわたり、適正な業務運営を徹底し、業務品質の向上を図ることを目指した各種取り組みを実施 ●自動車保険「トータルアシスト」における「入院時選べるアシスト」の新サービスメニューの追加 ●企業向け自動車保険「フリート事故削減アシスト」のご契約者向けに「事故削減に向けた専門コンサルティングサービス」を実施 ●「キャッシュレスの推進」、「代理店システムの活用」、「早期継続」を柱とする「新しい風」プロジェクトを推進 ●業務革新プロジェクトの情報共有化のための課支社代表者研修の実施(延べ1,500名の社員が受講) ●商品コンセプト・評価基準の確定や商品化準備の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●適正な業務運営のさらなる徹底 ●「安心品質」の策定と早期実現 ●「お客様の声」を活かしたお客様本位の事業展開 ●お客様にとって分かりやすい商品・サービスの開発・提供 ●事前と事後の「安心と安全」に係わる商品・サービスの開発・拡大 ●全社員・全代理店向け研修の実施による新しい業務プロセスの円滑な導入・定着 ●お客様本位の事業基盤の更なる整備 ●SRI商品の発売
<ul style="list-style-type: none"> ●リーダークラス(管理職)の人材育成目標の設定(必須)、年2回の「人材育成会議」の実施 ●人材育成を念頭においた人事考課、人材育成会議等の人事運用の徹底 ●女性リーダークラスを中心としたネットワーク活動 ●「オープンカフェ」の実施(計5回) 	<ul style="list-style-type: none"> ●マネジメント力向上、学習ガイドラインの明確化と学習機会の拡大等による人材育成 ●女性社員の能力のさらなる活用 ●女性リーダークラス中心のネットワーク活動の継続支援 ●「オープンカフェ」の継続実施
<ul style="list-style-type: none"> ●「UNEP FI IWG」(国連環境計画・金融イニシアティブ・保険ワーキンググループ)に参加し、「保険が社会の持続的発展に貢献する役割」についてまとめた報告書を発行 ●ホームページの全面リニューアルの実施 ●お客様が投稿できるコミュニケーションコンテンツ「安心World」をホームページに開設 ●「水曜ダイアログ」の実施(計4回、延べ200名の社員が参加) ●新任店長・リーダークラス(管理職)研修のCSR・ブランド研修の導入 ●社外有識者との対話「CSRダイアログ」の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●ミリアグループ総合力の発揮と価値提供のためのWeb戦略の展開 ●お客様、代理店、社員、地域・社会との積極的な双方向コミュニケーションの継続実施 ●「水曜ダイアログ」、「CSRダイアログ」の継続実施 ●経営陣による第一線訪問と社員、代理店との対話
<ul style="list-style-type: none"> ●「地域社会貢献・地球環境保護活動推進運動(Share Happiness運動)」の展開 ●社員向けボランティア活動啓発セミナー「ボランティア・イブニング講座」の開催 ●代理店が主体となった防犯・防災活動(「子ども110番の家活動」や「安心と安全セミナー」等)の実施 ●「北京大学・早稲田大学共同講座」を実施(テーマ:「中国における持続可能な社会」、計14回の講義) ●マングローブ植林事業の第二期プロジェクトの推進(合計4,938haの植林達成) 	<ul style="list-style-type: none"> ●「みどりの授業」「スペシャルオリンピックス」等を通じた社員のボランティア参加の推進 ●「地域社会貢献・地球環境保護活動推進運動(Share Happiness運動)」への参加人数の拡大 ●代理店と一体となった地域・社会貢献活動の展開 ●「北京大学・早稲田大学共同講座」の継続実施
<ul style="list-style-type: none"> ●「みどりの授業～マングローブ物語～」の全国展開(全国で約60校、延べ4,000名の児童・生徒に実施) ●「温暖化研究プロジェクトチーム」を立ち上げ、大学との連携による地球温暖化に関する研究を開始 ●独自の環境マネジメントシステム「みどりのアシスト」の導入 ●全社員対象の環境教育の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●マングローブ植林事業の継続実施 ●「みどりの授業～マングローブ物語～」の実施拡大 ●地球温暖化防止に関する総合戦略の策定 ●全店環境マネジメントシステム「みどりのアシスト」や環境教育等への継続的な取り組み
<ul style="list-style-type: none"> ●全社員対象の研修、全社員と代理店向けの「eトレーニング」の実施 ●公益通報者保護法(2006年4月施行)に則った、ホットライン(相談窓口)の適切な運営の実施 ●営業課支社向け「統計表CD-ROM」の電子化等による紙媒体・外部媒体の削減 	<ul style="list-style-type: none"> ●業務品質改善研修への全社員(含む派遣社員)参加 ●モニタリング機能の強化と実効性の向上 ●社員、代理店向けの徹底的な研修の実施 ●「お客様情報の適切な管理」の徹底
<ul style="list-style-type: none"> ●全社員(含むグループ会社社員・派遣社員)向け人権啓発研修の実施 ●「育児フルサポート8つのパッケージ」の利用推進および育児休業の一部有給化の実施 ●メンタルヘルス研修等による職場における健康管理意識の向上 	<ul style="list-style-type: none"> ●日常業務における人権尊重の意識の醸成 ●育児支援制度の運用面のさらなる改善 ●研修等を通じたセルフケア・ラインケア(職場の上司による部下のケア)の充実、復職時のサポートによるメンタルヘルスの向上

コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンスの状況

ミレアホールディングスは、健全で透明性の高いコーポレート・ガバナンスを構築し、持株会社としてミレアグループ各社を適切に統治していきます。

統治機構

統治機構の概要は以下の通りです。

統治機構	役割(上段)と構成(下段)
取締役会	重要な業務執行の決定、取締役の職務執行の監督、適切な内部統制環境・システムの整備。 10名程度。このうち原則として3名以上は社外取締役。
監査役 監査役会	株主の負託を受けた独立機関としての取締役の職務執行の監査。 監査役数は、5名程度。 このうち原則として過半数は社外監査役。
指名委員会	ミレアホールディングスおよび主な事業子会社の取締役・監査役・執行役員を選任・解任および選任要件の審議と取締役会への答申。 5名程度。このうち原則として過半数は社外委員。 委員長は社外委員から選出。
報酬委員会	ミレアホールディングスおよび主な事業子会社の取締役・執行役員の業績評価および役員報酬体系の審議と取締役会への答申。 5名程度。このうち原則として過半数は社外委員。 委員長は社外委員から選出。

役員報酬体系

ミレアグループの常勤取締役に対する報酬は、定額報酬、業績連動報酬(会社業績および個人業績に連動)および株式報酬型ストックオプションで構成され、監査役および非常勤取締役に対する報酬は、定額報酬および株式報酬型ストックオプションで構成されています。また、主な事業子会社の役員報酬も、原則として同じ体系となっています。

事業子会社統治の仕組み

ミレアホールディングスでは、株主権および経営管理契約に基づく権限を行使して、適切に事業子会社の統治を行っています。また、グループのコンプライアンス推進・リスク管理・内部監査の基本方針を策定し、実施状況などのモニタリングを実施しています。毎年、事業子会社の業績評価を行い、その評価結果を事業子会社の役員報酬に反映させています。

内部統制基本方針

ミレアホールディングスでは、会社法および会社法施行規則に基づき、適切な内部統制システムを構築、運用するための骨格・大枠として「内部統制基本方針」を決定しています。本方針においては、ミレアホールディングスが持株会社としてグループ各社での適正な業務遂行を監督する体制をはじめとして、コンプライアンス、リスク管理、内部監査、情報保存、監査役監査などに関する体制の基本的なあり方を定めています。

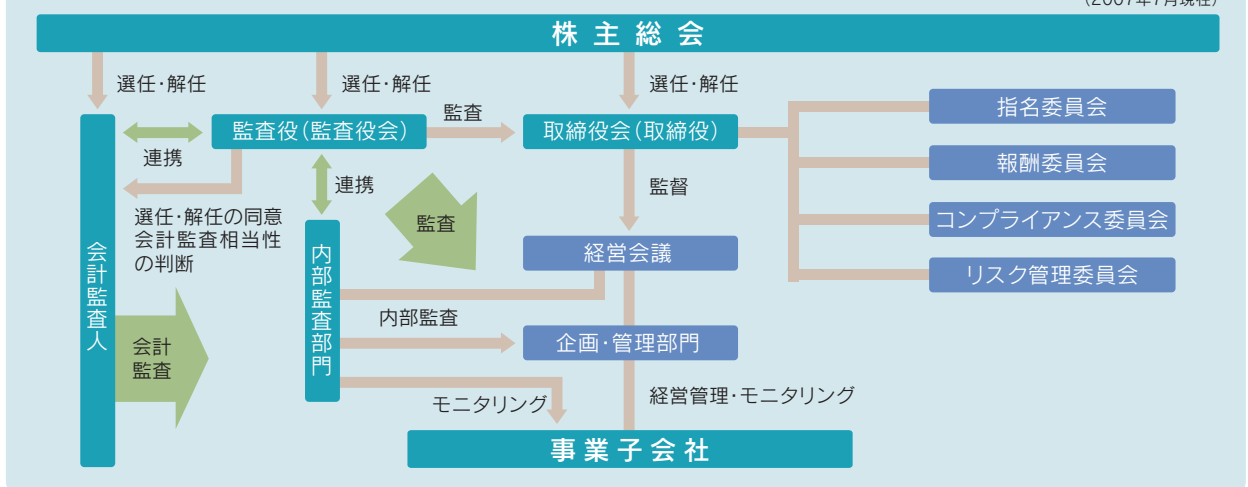
[web](http://www.millea.co.jp/company/basic.html) 内部統制基本方針の詳細については、下記のアドレスを参照
<http://www.millea.co.jp/company/basic.html>

リスク管理態勢

ミレアグループでは、事業遂行に係わる様々なリスクについて、事業子会社が主体的にリスク管理の運営を行っています。ミレアホールディングスでは、リスク管理方針・統合リスク管理方針・危機管理方針を定め、グループ全体が抱えるリスクの状況を把握し、グループ全体のリスク管理を実施しています。

コーポレート・ガバナンスの体系図

(2007年7月現在)



災害対策体制 [事業継続計画 (BCP※)]

地震、台風などの自然災害が発生した場合、東京海上日動では、被災地はもちろん被災地以外でも、事故受付、保険金・満期返戻金のお支払い、契約締結等、損害保険会社としての重要業務を継続する社会的使命を担っています。このため、東京海上日動ではBCPの策定等、様々な災害対策を実施しています。

※ 事業継続計画 (Business Continuity Plan) を指す。災害などが発生した場合、企業が重要業務をどのように継続、あるいは復旧させるかを事前に定めた計画。

方針と計画の策定

1 災害発生時の基本方針

災害発生時の対応について以下の基本方針を定めています。

(1) 社員の行動原則

- ①社員・家族・お客様・代理店等の安全確保を図ります
- ②地域社会の安全確保に最大限の協力を行います

(2) 事業継続に対する基本方針

- ①被災地では、重要業務の継続・早期復旧に努めます
- ②被災地以外では、重要業務の継続を図ります

2 想定リスクと被害想定

最悪のケースとして、首都直下地震などにより、本店ビルが「震度6強」の揺れを受け、本店ビル、多摩システムセンターが一定期間使用不能となる被害を想定しています。

3 重要業務の選定

損害保険業の特性を考慮し、被災地、被災地以外にかかわらず、重要業務を次の通り定めています。

- 保険事故受付業務
- 保険金、満期返戻金等の支払い業務
- 保険契約締結業務

4 目標復旧時間の設定

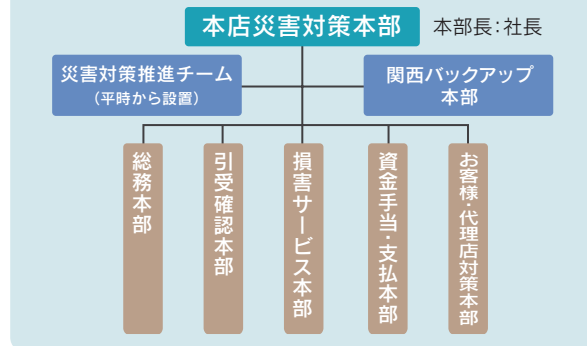
多摩のシステムセンターが使用不能となっても、重要業務については、被災地、被災地以外においても、まずは手作業にて対応し、24時間後には保険事故受付、保険金等支払および保険契約締結に必要なバックアップシステムを稼働・運用することを目標としています。

5 組織・体制の構築

大規模災害発生時、本店では社長を本部長とし、主要な本社機能を担当する役員・部長等を構成員とする「本店災害対策本部」を立ち上げます。本店との連絡が6時間以上取れない場合などは、関西地区に「関西バックアップ本部」を設置します。また平時より、災害対策に関する取り組み

を行う常設機関として「災害対策推進チーム」を設置しており、災害発生時は、対策本部の役員をサポートします。

本店災害対策本部の組織図 (概要)



重要業務の継続対策

災害発生時の具体的な対策として、地域社会の安全確保に最大限の協力を行ったうえで、以下の対策を実施するとともに、役割、階層毎に各種マニュアル類を整備しています。

- 1 あらゆる代行順位と指揮命令系統の確立
- 2 本店災害対策本部の設置予定場所の整備
(災害専用電話、社内イントラネット、災害用物資備蓄等)
- 3 本店の代替場所の事前準備 (首都圏に6カ所)
- 4 情報システムのバックアップの整備
(24時間後に主要業務システムを稼働)
- 5 安否確認システムの導入

教育・訓練

役割、階層毎に各種教育・訓練を実施しています。

- 社長以下役員向けの会議・机上訓練 (1992年より毎年)
- 災害対策推進チームによる実務訓練 (1996年より毎年)
- 全社員向け「災害対策基礎研修」(毎年)
- バックアップシステムの立ち上げ訓練 (毎月)
- 地区・部店での災害対策机上訓練 (毎年)

点検・是正措置

災害対策推進チーム事務局による全店の災害対策定着状況点検や社内監査部門による内部監査のほか、外部機関による監査を受けています。これらの点検により不十分とされた点については、適宜改善・是正を行っています。

経営層による計画の見直し

毎年開催する災害対策の定例会議にて、社長をはじめとする役員による計画全体にわたる見直しを実施しています。

快適な暮らしと 社会の発展に 貢献するために

「さすがは東京海上日動だね」とお客様にご満足いただくことを目標としています。そのためには、お客様と一緒にリスクの分析・検討をすることが重要であると考えています。お客様の目線で検討することで、保険商品や弊社ならびにミレアグループ各社の様々なソリューションが、より一層お客様のお役に立つのではないかと思います。

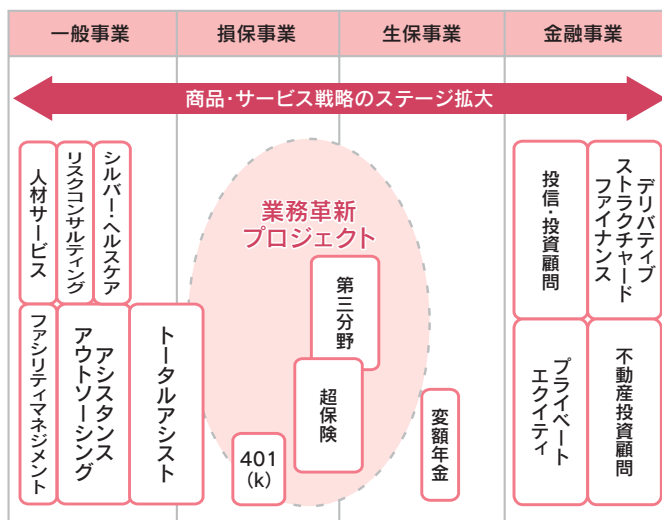
東京海上日動 総合営業第一部
課長代理
太楽 英紀



商品・サービス戦略のステージ拡大

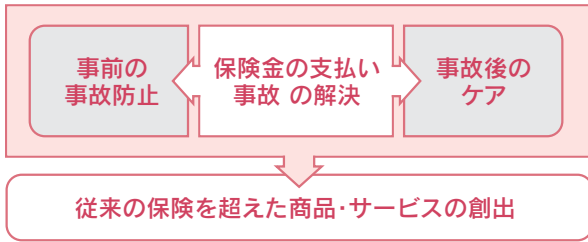
ミレアグループでは、「お客様に最高品質の商品・サービスを提供し、安心と安全をひろげます」というグループ経営理念のもと、これまでも時代を先取りした商品・サービスを提供し、お客様から高い評価をいただけてきました。

中長期的には、国内外の社会・経済が大きく変化していくことに伴い、新たなリスクが発生することが考えられます。多様化するお客様のニーズに対して、グループの総合力を結集し、時代の変化に先駆けて従来の保険の枠組みを超えた新たな商品・サービスの提供を通じてお応えていきます。



従来の「保険」の概念を超えた自動車保険

東京海上日動・日新火災の主力商品である自動車保険では、ミレアグループの総合力を結集し、事前の事故防止サービス・事故後のケアサービス、周辺サービスの拡充など、事前と事後の「安心と安全」に係る価値提供のあり方を考え、従来の「保険」の概念を超えてお客様のニーズに応える商品・サービスの提供を目指します。



自動車保険「トータルアシスト」

東京海上日動は、従来の「保険」に「アシスタンス」を融合した自動車保険「トータルアシスト」を販売しています。「トータルアシスト」では、お客様により安心・安全なカーライフをお送りいただくため、従来の補償に加え、「入院時選べるアシスト」など6つのアシストにより、事故防止から事故の後のケアに至るまで経済的・精神的なサポートを提供しています。

自動車事故や故障時の緊急サポート(ロードアシスト)や事故防止に係る情報提供(事故防止アシスト)はもちろんのこと、事故によって入院した場合の各種サポート(入院時選べるアシスト)や日常生活での医療相談(メディカルア

●トータルアシストならではの6つのアシスタンス

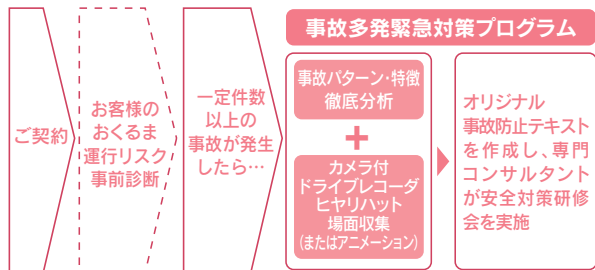


シスト)などの上質な各種アシスタンスを付帯する自動車保険という新しいコンセプトは、多くのお客様からご支持をいただいています。

自動車事故削減に向けた取り組みを支援する自動車保険

東京海上日動は、「保険」と「自動車事故削減のためのコンサルティングサービス」を融合させた企業向け自動車保険「フリート事故削減アシスト」を販売しています。この保険は、「業務中の自動車事故を減らしたい」、「安定的に自動車保険料を節減したい」というお客様のご要望にお応えした自動車保険です。お客様の自動車に最新のカメラ付ドライブレコーダを搭載し、危険運転に該当する運転データを基に、専門家による徹底した事故原因分析を行い、再発防止に向けたコンサルティングサービスを提供し、お客様の事故削減を強力に支援しています。2006年度は、アニメーションを使用したメニューの新設等といったコンサルティングメニューの拡充を図り、年間販売件数は450件を超えました。

●サービスの概要の一例(Bコース)



●ヒヤリハット場面の例



グループ総合力を最大限に活かし 新たなリスクへ挑戦

地球規模で深刻化する環境問題、少子高齢化の進行、IT技術の飛躍的發展や企業の海外進出・事業のグローバル化等により、個人や企業を取り巻くリスクはますます多様化・複雑化しています。社会の変化とともにお客様が抱えるリスクについて、ミレアグループがこれまで培ってきた知識と経験を基に、グループ総合力を最大限に活かし、解決に向けたサポートを提供しています。

少子高齢化社会における 「安心と安全」の提供

日本では、個人の価値観の多様化をはじめとした社会構造の変化により、少子高齢化が急速に進行し、年金・医療費の増大や介護の担い手の減少など新たに様々な問題が顕在化してきました。

ミレアグループでは、高齢者も含めた個人の自立と生涯を通じて充実した人生を送るためのサポートや、育児・介護支援サービスの提供を通じて、少子高齢化社会における「安心と安全」のレベル向上に取り組んでいきます。

●変額個人年金保険商品を通じて 「人生の豊かさと安心」を提供

少子高齢化が一層加速し、自助努力による資産形成がますます重要になっている中、フィナンシャル生命は、変額個人年金保険等の事業を通じて、お客様の資産形成を支援し、「人生の豊かさと安心」を提供することを目指しています。

主力商品の「年金受取総額保証付変額個人年金保険GF」は、ご契約時に資産の運用目標を設定し、運用期間中(3年経過以降)に運用目標に到達した時点で運用成果を確保することができます。また、運用期間満了時に積立金額が基本保険金額を下回った場合でも年金受取総額で基本保険金額を最低保証する商品です。

●変額個人年金保険商品

変額個人年金保険	該当商品	
多機能付変額個人年金保険GF	・アズユーライク ・ねんきん新世代	
年金受取総額保証付 変額個人年金保険GF	・ベストシナリオ ・グッドニュース ・三味一体	・マリンウェイブ ・とどくんです

●介護事業分野への展開

高齢社会において、介護サービスのニーズは、今後ますます多様化すると推測されます。こうした高齢社会の期待に応えるため、2006年2月に誕生した東京海上日動サミュエルは、有料老人ホームなどの高齢者住宅の企画・運営を通じ、社会への貢献を目指しています。2007年6月現在、10施設・408室(東京、神奈川、京都、長野)を展開しており、「老いて豊かと語れる暮らし」の経営理念のもと、さらに施設数を増やし、ひとりでも多くの方々に同社の介護サービスを提供できる体制を構築していきます。



介護付高齢者住宅ヒルデモア(三溪園)

生活コンシェルジュ事業への参入

東京海上日動キャリアサービス(TCS)では、2006年10月、生活コンシェルジュ事業を展開している(株)クラッシーと資本・業務提携しました。生活コンシェルジュ事業とは、生活をより豊かで充実したものにするために、人々の生活を支援していくためのサービス(家事代行など)を提供するものです。これにより、働きながら子育てや家事を行う人たちに、スタッフを派遣し、家庭内でのサービスを提供すると同時に、フルタイム勤務できないスタッフに対しても、今まで家庭で習得したスキルを活かして働く場を提供できます。

今回の提携で、TCSはクラッシー社を通じて、この生

活コンシェルジュ事業に参入し、子育て中の家族や、仕事と家事の両立をする人たちに様々なサービスを提供するとともに、次世代育成支援対策推進法で課題となっている少子化対策、働く人たちに優しい社会環境づくりなどに貢献していきます。



資本提携調印式の様子

企業を取り巻くリスクに対応するために

ミレアグループでは、企業を取り巻く環境の変化と新しいリスクに対応した最適なソリューションの提供を目指し、様々な事業を展開しています。

株主代表訴訟リスク、情報漏えいリスク、自然災害リスクなど経営に関わるリスクに対する損害保険や事業継続計画(BCP)コンサルティングの提供、従業員の健康対策サポート、海外業務での万一の事態に備えた危機管理サポートの提供などにより、お客様の多様なニーズに応えています。

●災害時の事業継続計画(BCP)の策定支援

自然災害や大規模事故の多発により、事業継続計画(Business Continuity Plan:BCP)への関心が高まっています。東京海上日動リスクコンサルティングは、内閣府中央防災会議 企業評価・業務継続ワーキンググループの事務局を担当し、「事業継続ガイドライン(第一版)」の策定に深く関与してきました。同社では、2006年に「事業継続グループ」を立ち上げ、より専門性の高いBCPコンサルティングを提供しています。また、分かりやすく解説したDVD・CD「BCP策定のポイント」(無料配布)もご好評をいただいています。

●生活習慣改善プログラムの提供

従業員およびその家族の健康は、企業等が持続的に発展するための重要な要素と考えられますが、2008年度か

ら生活習慣病を主目的とした健診と保健指導が医療保険者に対して義務化となることから*、企業等による健康対策はますます重要なものになってきています。

東京海上日動メディカルサービスが提供する生活習慣改善プログラム「健康チャレンジ倶楽部」は、健康診断の結果を踏まえ対象者ごとに個別の生活習慣改善プログラムを作成しメールや電話でフォローアップを実施するもので、上記義務化に対応する医療保険者の取り組みをサポートします。

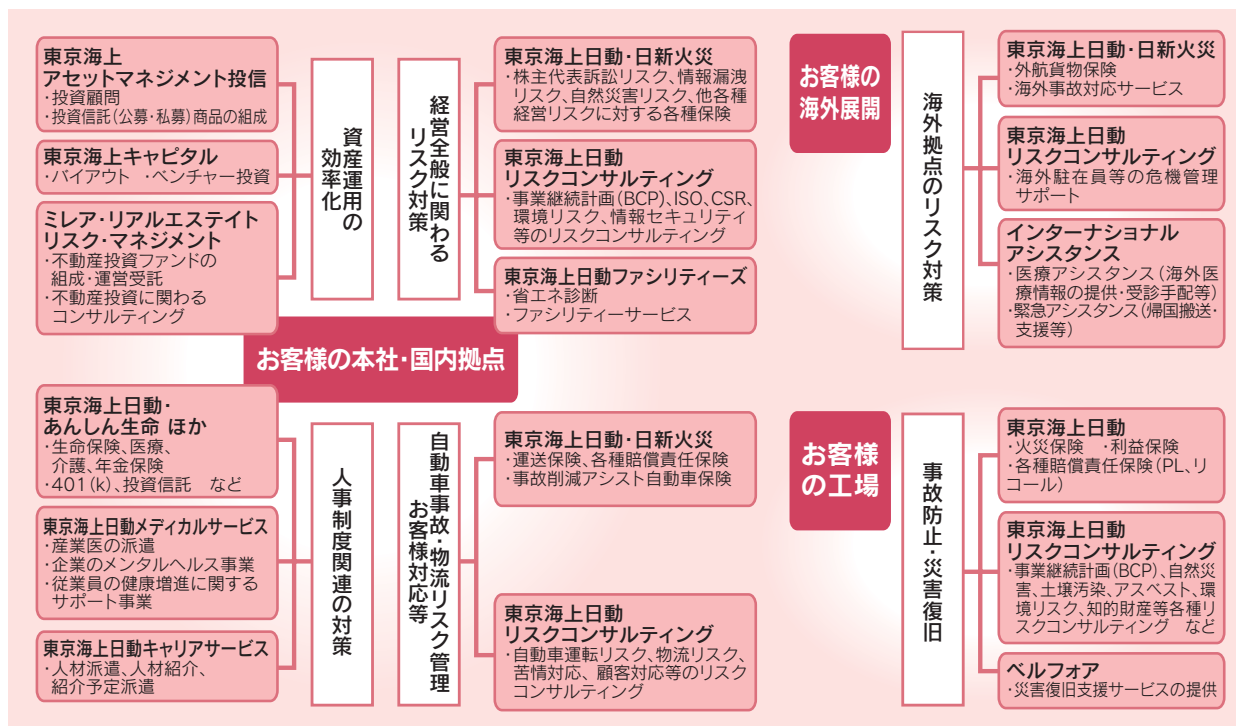
*2006年6月に、国会で医療制度改革関連法が成立し、2008年度から、健康保険組合など医療保険者に、生活習慣病についての健診を行い、その後必要な保健指導を行う「特定健診・保険指導」が義務化されます。

●個人情報漏えいへの対応

2005年4月に、「個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)」が施行され、事業者には個人情報の管理徹底が求められている一方、インターネットや情報機器の発達により個人情報が漏えいする危険性は飛躍的に増加し、実際に情報漏えいに係る事故は多発しています。

ミレアグループでは、万一、個人情報漏えい事故が発生した場合に賠償責任や費用を補償する「個人情報漏えい保険」の提供のほか、事前の防止策としての「情報セキュリティコンサルティング」の提供を通じ、総合的なサポートを行っています。

●ミレアグループが企業に提供する主なサービスの全体像



保険事業における 親身・誠実なサービス体制

保険契約の締結から保険金のお支払いまで

自動車保険や火災保険、生命保険などの保険商品は、約款等で、あらかじめ保険会社がお客様に補償する内容を定めています。ミレアグループの保険各社では、ご契約時に、ご注意ください項目も含め保険商品の内容を漏れなくお客様にご案内し、ご加入される商品の内容を正しく理解いただいたことを確認しています。また保険金のご請求の際には、保険事故の受付から保険金のお支払いに至るまで、お客様との意思疎通を十分に行うことにより、迅速・正確な対応はもちろんのこと、お客様の精神的な負担を軽減できるよう、心のこもったサービスの提供に努めています。

ご契約内容を分かりやすくするために

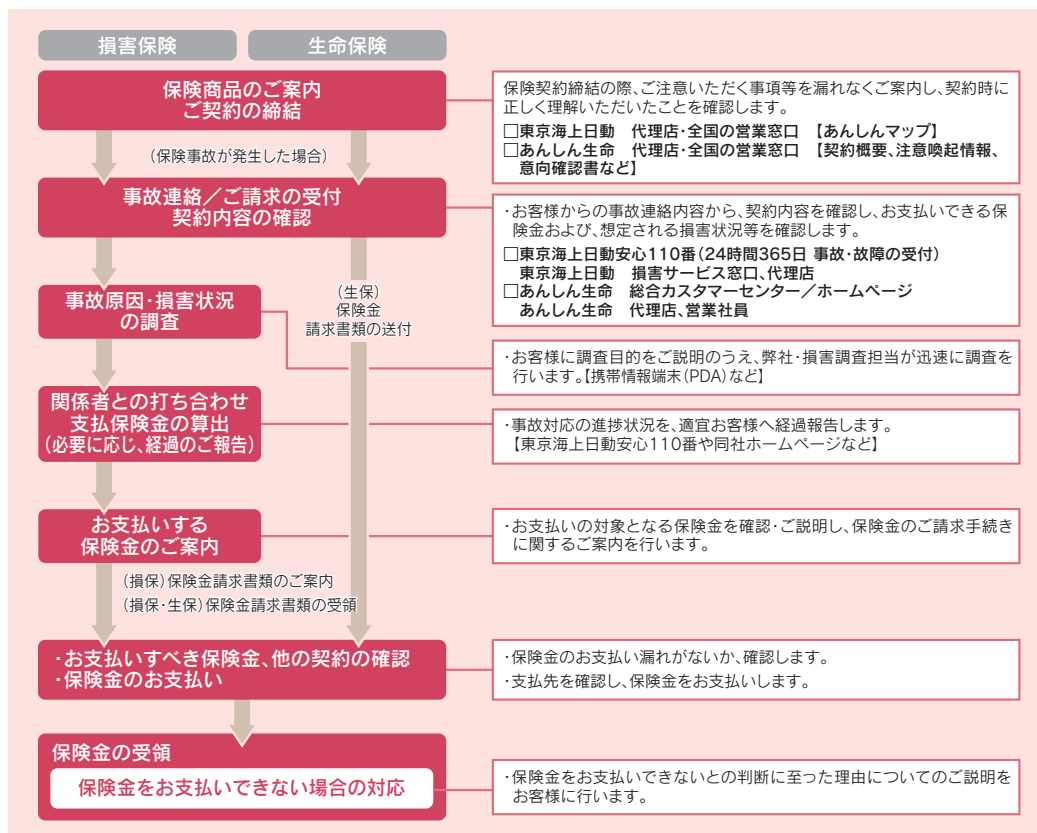
東京海上日動では、2007年4月から、「あんしんマップ(ご契約内容確認書)」により、お客様がご契約される前に契約内容を再度ご確認ください取り組みを開始しました。「あん

しんマップ」の作成にあたっては、消費者代表の方のご意見も踏まえ、特にお客様にお伝えしたい重要な項目については図示するなどして、お客様にとって分かりやすい内容となるよう工夫しました。

日新火災においても、2005年10月から保険の更新時期を迎えたお客様に、ご契約内容に関する確認事項や補償が分かりやすく表現されている「ご契約内容確認マップ」をお届けし、現在ご加入されている契約内容の確認、更新時の補償内容の検討に役立つ資料としてお客様に活用いただいています。



●ご契約の手続きから、保険金のお受け取りまでの流れ(損害保険(東京海上日動)・生命保険(あんしん生命)の場合)



業務品質の向上に向けた基盤作り

東京海上日動では、お客様からの信頼回復に向け、全社を挙げて業務品質の向上に取り組んでいます。その基盤となるのが「業務革新プロジェクト」です。お客様に保険商品の特征をご理解いただき、お客様のご要望にあった保険をご提案できるよう、商品の簡素化、業務プロセスの改善、これらを支えるシステム開発などを進めています。2006年度は、商品簡素化の検討を進めるとともに、早期の満期案内を実施し、また、専用ハガキにクレジットカード情報を記入して郵送する簡便な手続きによるクレジットカード支払方式を新たに導入するなど、お客様の利便性を高めるためキャッシュレスの推進を実施しました。

国内外に広がる損害サービス体制

東京海上日動および日新火災では、全国どこで事故が発生しても、迅速かつ心のこもったサービスをお届けするための損害サービス体制を整えています。全国各地にスタッフ、弁護士、顧問医、税理士などの専門家を配置し、様々な損害サービスを提供しています。

また東京海上日動では、グループ会社の国際アシスタンス (INTAC) と連携し、東京に設置された「海外総合サポートデスク」で、海外での事故や疾病などの相談を全世界から24時間365日受け付け、緊急時アシスタンスサービスを提供しています。

● 損害サービス体制 (2007年7月現在)

	東京海上日動	日新火災
サービス拠点	246拠点	98拠点
スタッフ	約8,100名	約980名
弁護士	約520名	約10名
顧問医	約140名	約40名
税理士・会計士	約70名	-
自動車事故対応件数	約240万件	約21万件

※東京海上日動のスタッフ数は2006年7月現在

事故・故障のご連絡を24時間365日受け付け

東京海上日動 (東京海上日動安心110番) および日新火災 (安心サービスセンター) では、時を選ばず発生する事故に対応するため、お客様からの事故についてのご連絡・ご相談に、フリーダイヤルで24時間365日、対応しています。また、平日夜間・休日に受け付けた事故についても、お客様のご要望に応じて、事故の相手方への連絡、代車手配、医療機関・修理工場への連絡、対応結果のご報告などの初

期対応を行っています。

また東京海上日動では、英語による自動車事故の受付や、ホームページによるお客様からの事故のご連絡・事故対応の進捗状況の確認および各種お問い合わせを行っています。

● 事故・故障等受付件数 (2006年度)

	東京海上日動	日新火災
事故受付	903,023件	98,154件
その他 (ロードアシスト・保険相談など)	372,415件	8,958件
合計	1,275,438件	107,112件

携帯情報端末PDAなどを活用した 保険金のお支払いの迅速化

東京海上日動では、損害調査業務に、携帯情報端末 (PDA) と動画撮影機能付き携帯電話機を活用し、保険金のお支払い手続きの迅速化、事務処理のペーパーレス化を図っています。特に自然災害発生時には、短期間に膨大な件数の損害調査を行うため事務処理の迅速性が求められますが、2006年7月に発生した長野・諏訪地区、鹿児島地区の水災においては、これらの活用により、お客様への保険金のお支払いの迅速化を図りました。

国内金融・保険会社系コールセンターで 初の「COPC-2000®」認証取得

東京海上日動コミュニケーションズは、高品質なヘルプデスクサービス提供のための継続的活動が評価され、2006年6月、コールセンター業界の品質に関する国際規格「COPC-2000®」*の認証を取得しました。同社のサービスを利用する保険代理店のニーズに的確、迅速にお応えし、代理店を通じてお届けするお客様へのサービスの向上につなげていきます。

※1996年に、マイクロソフトやテルなど、コールセンター運営における顧客満足度向上などに積極的な企業のマネジメントシステム専門家により策定された規格。

2007年度の計画

ミリアグループ各社では、商品・サービスの品質基準の見直しと、それに基づく商品・サービスの改善に努めます。また、お客様の声を積極的に受け入れ、商品・サービスに活かすための仕組みづくりに取り組むとともに、お客様の事業活動や暮らしにおけるさらなる安心、快適の確保に向けて、グループ各社の総合力を結集し、新たなリスク等への備えとなる商品・サービスの提供に努めていきます。

人間力とは

ミレアグループでは、保険商品・サービスという目に見えない商品を提供しており、お客様に様々な価値提供に努める社員・代理店の「人間力」が極めて重要であると考えています。具体的には、社員・代理店がプロとしての専門知識と熱意を持って、常にお客様の立場に立って行動することです。

「人間力」を構成する3つの要素

1. 「プロとしての実力」
2. 「活力」
3. 「常に相手の立場に立って考え行動すること」

「安心と安全」のプロを目指して

社員の研修・能力開発制度

ミレアグループでは、お客様に満足いただくための源泉である「人材」の育成を最重要課題と考え、グループ各社が、各社の事業特性に応じて社員に対する様々な能力開発プログラムや人事制度を整えています。

東京海上日動は、社員の能力向上のために、階層別研修、選択制研修、部門専門性向上研修などの様々な研修を実施しており、2006年度は、階層別研修について2,262名、選択制研修について1,429名が受講しました。また、選択制研修の新メニュー「先見性創造力向上研修」を開発・実施し、能力開発プログラムの向上を図りました。社員の自主的な学習を支援するため、社外資格取得奨励制度などの費用補助制度を導入しています。

●能力開発体系図(東京海上日動の例)

	新入社員	I・II等級	III等級	準リーダークラス	リーダークラス
階層別研修	導入研修 フォローアップ研修	I等級 入社4年目研修 新任II等級 社員研修	III等級 社員研修	新任IV等級 社員研修	新任 リーダー 研修 新任 部長 研修 ミドルリーダー研修 マネジメント研修
選択制研修	7つの習慣研修・コーチング研修・対人関係向上研修等 論理思考の基礎研修 問題解決力向上研修 先見性創造力向上研修				
能力開発 制度・施策	コンペティンシー・キャリア開発面接、多面観察制度、損保通信講座 保険基礎知識e-Learning、アンダーライティングコース、損保講座研究科 国内/海外研修生・TOEIC・語学学校との提携、社外通信講座、資格取得奨励制度				

社員の「活力」の維持・拡大

JOBリクエスト制度

東京海上日動は、社員の活力を維持・拡大していくための重要な制度として「JOBリクエスト制度」を実施し、可能な限り異動希望の実現に努めています。本制度は、あらかじめ明示した職務に応募する社内公募型、女性活躍推進の観点からエリア選択型※のコースがあり、いずれも社員の主体的な選択が実現することでモチベーションアップや職務能力の向上につながっています。日新火災やフィナンシャル生命でも、同様の社内公募制度が整備されています。

※ Uターン異動(転居・転動のない地域型従業員が元の勤務エリアに戻ることを条件に一定期間転居・転動し、自らの適性を活かして従来の勤務エリアにはない仕事に挑戦する制度)およびIターン異動(転居・転動のない地域型従業員が、結婚や配偶者の転動などに伴い、勤務エリアを変更し継続して勤務できる制度)

●JOBリクエスト制度(東京海上日動)

異動年度	応募者	実現者
2006年度	307名	99名
2007年度	190名	75名

女性社員の活躍ステージの拡大

ミレアグループでは、多様な価値観を持つ意欲と能力のある社員が、性別に関わらず能力を最大限発揮できる職場環境作りが、お客様へのサービス水準を高めていくうえでも重要であると考え、「女性社員の活躍ステージ拡大」に積極的に取り組んでいます。2007年8月1日現在、女性管理職は部長4名を含む103名となっています。

東京海上日動は、女性社員のキャリア意識醸成、マネジメント力の強化、各種人事制度の整備を3本柱に、女性が活躍できる職場づくりを積極的に進めており、2006年度は、

キャリアビジョンに関する意識付けを目的とした、入社6~8年目地域型従業員向けの研修を実施しました。

●女性管理職数 (ミレアグループ・2007年8月1日現在)

東京海上日動	43名
日新火災	14名
保険事業	
あんしん生命	2名
フィナンシャル生命	14名
TMアジア	4名
金融事業 一般事業	
国内グループ合計	26名
合計	103名

●「MILLEA WOMEN'S FORUM」の開催

ミレアグループでは、女性社員が自らキャリアビジョンを考え、主体的にキャリアを切り開いていくヒントを得ることを目的に、2006年11月、女性社員を対象とした、「MILLEA WOMEN'S FORUM」を開催しました。(株)西友 執行役シニアバイスプレジデントの小林珠江氏による講演「大胆に、そしてしなやかに!!!!」、および様々なキャリアを築いてきたミレアグループ女性社員4名が「私のキャリアと成長実感」をテーマにパネルディスカッションを行いました。



●中国・韓国・日本「女性社員による交流会」

2006年11月、PICC(中国)、サムスン火災(韓国)、東京海上日動の3社による「女性社員による交流会」が中国・北京にて開催され、各社から5名ずつ、管理職の女性社員が参加して、活発で有意義な意見交換を行いました。

異なる文化・環境の中で働いている女性社員同士が、女性を取り巻く社会環境や仕事を続けて行く上での悩み、また管理職としての役割などを率直に話し合い、相互研鑽を図ることができました。



代理店の「人間力」向上のために

代理店向け教育の提供

ミレアグループの国内保険各社では、代理店のお客様対応力の向上のため、商品・販売スキル、損害サービス、事務などの業務知識や、税務・法律など周辺業務に関する教育・研修を実施しています。また、約5,000代理店が受講している「東京海上日動代理店・扱者業務能力向上支援プログ

ラム」は、募集人が必要に応じてメニューを適宜選択して学習することができます。

代理店研修生制度

東京海上日動および日新火災では、専属プロ代理店を育成する制度を設けています。東京海上日動では、2007年3月末現在、764人が本制度を利用しており、3年2カ月間にわたり、集合形式研修で保険商品や販売コンサルティングなどの高度な専門知識やスキルの習得とともに、職場のアドバイザーによる研修・OJT※を通じ、実践的な教育を行っています。

※ OJT(On the Job Training): 上司、先輩などが実施する職場における実務を通じた指導。

全国各地での代理店勉強会、セミナーの開催

ミレアグループでは、商品知識、販売スキル、経営等に関するプログラムだけでなく、金融・経済情勢の研究や、経験交流を目的とした代理店勉強会、セミナーを開催しています。

東京海上日動では、ビジネスパートナーである代理店に対して、お客様への価値提供のみならず、同社・代理店双方の企業価値向上の実現のため、経営品質向上に向けたサポートも行っています。

「お客さま信頼スタンダード」の徹底

日新火災では、全国の代理店が均質で高いレベルのお客様対応を実現できるように、ご契約の手続きや商品説明、あるいは事故発生時の対応などの代理店業務運営の標準形として「お客さま信頼スタンダード」を定め、取り組みを進めています。



2007年度の計画

ミレアグループ各社では、お客様のご要望に合わせた商品・サービスの提供に必要な不可欠な要素である社員や代理店の「人間力」をより向上させるため、引き続き、社員・代理店に対する研修等の充実を図っていきます。また、女性社員をはじめとする社員の活力向上のため、社員個人のキャリア開発のサポートなどについて、一層の充実にも努めていきます。

第一線からの声 ～常に相手の立場に立って考え行動するために～



エキスパート株式会社
代表取締役

徳増 秀仁
(中段右から2番目)

保険代理店による高品質の商品・サービスの提供

「一人でも多くの方に伝えること」

内容が複雑かつ難解で、お客様から“分かりづらい”と敬遠されがちな商品のひとつとして保険があります。それを分かりやすくするために代理店がすべきことは何でしょうか？私たちは保険商品を売るのではなく、伝えることから始まると考えています。お客様のニーズが多様化する中、お客様のリスクを診断し、ニーズを喚起し、解決策を提案し、お客様とともに考え、ご理解いただき、その先に販売があると考えます。その商品が良いものなのかどうかは、あくまでもお客様が判断するのであって、私たちが判断するものではありません。これからも多くの方にご理解いただくために、保険の伝道師として日々邁進していきたいと思っています。



東京海上日動
お客様の声部 部長
(当時：横浜中央支店)

柴崎 博子

一人ひとりの成長が導く支社全体の品質向上

「考える支社営業の実践を目指して」

新横浜支社では「考える支社営業」をキーワードに日々取り組んでいます。支社メンバーの一人ひとりが課題を見つけ、その解決に向けて、正しく、よく考えて行動することです。さらに、チームでの議論を通じて確実に力がつき、支社全体の質が向上することにより、代理店の方々が気持ちよく仕事ができ、お客様に伝わり、ひいては支社の成果(量)となります。質と量は表裏一体だと確信しています。また、営業の役割は「お客様・代理店が抱えている問題の解決」であり、スピーディーに遂行するためには物事をシンプルに捉え、一方で人に関わることは深く考えて行動する。そして自己研鑽を怠らないこと、人の成長に完成はないと思っています。



東京海上日動あんしん生命
ライフパートナー

大木 賢哲

プロフェッショナルによる生命保険販売

「お客様をお守りするという信念を持って」

最初から、生命保険を必要と感じるお客様はいないと思っています。お客様と接する中で、お客様の1を聞いて10のことを推測・理解し、今までお客様ご自身が気付いていなかった潜在的ニーズに自ら気付いていただくように心がけています。最終的にお客様の理想のライフプランやご要望を引き出したところで、そのサポート方法として生命保険が最適な場合がある、ということです。我々の仕事は、大変責任の重い仕事であり、経済的な面でご家族をお守りする、企業防衛・福利厚生等で企業をお守りする、という信念で日常業務を行っています。今後も、多くのお客様から「君に出会えて良かった」と仰っていただけるよう、取り組んでいきたいと思っています。

「人間力」を構成する3要素の一つ、「常に相手の立場に立って考え行動すること」は、日常業務の中で、お客様の話に耳を傾け、お客様の目線で考えることから始まります。「人間力」を実践し、第一線で活躍する社員・代理店の声をご紹介します。

電話によるお客様への対応

「お客様のご期待以上のサービス提供を目指して」

電話対応は「ワンコールワンチャンス」です。疑問や不安を抱えながらお電話くださるお客様に対して、まずはおお客様の目線で対応するように心がけています。そのためには正しいご案内をすることはもちろんのこと、お客様のお話に「共感」し、そして心から「傾聴」することが、とても大事なことです。その結果として「分かりやすい説明をありがとう」と感謝の言葉をいただいた時は、私自身も感謝の気持ちでいっぱいになります。なぜなら、お客様との対応によって、自分自身も成長できたと実感できるからです。これからも、豊かな感受性と想像力、そして情熱をもってお客様が気付かない問題点を見つけ、ご期待以上のサービスができるよう取り組んでいきたいと思っております。



東京海上日動フィナンシャル生命
サポートセンター部

栗原 章子

ESSによる代理店の指導・育成

「いつも変わらぬ笑顔と明るい対応を心がけて」

ESS(営業推進スタッフ)というリテール市場を担当する営業職で、一日に何店もの代理店を訪問し、対面で代理店の指導・育成にあたっています。常に心がけていることは、「いつも変わらぬ笑顔と明るい対応」です。お互いを知り、また、代理店を通してお客様の「生の声」を聞くことができる、この訪問時間を大切にしたいと思うからです。「あなたの明るさでまた頑張れるよ。」そんな代理店の言葉が、私の更なる活動力となっています。私は日新火災の一員として、こうした日々のきめ細やかな対応が代理店との信頼関係を育て、そして、代理店の方々が安心して積極的な募集活動を行えるステージを提供していくことができると確信しています。



日新火災
東京営業第2部 城南支店

千葉 美佐子

海外社員によるお客様満足の向上

「お客様の立場に立ってリスク軽減方法を提案」

東京海上(香港)には、保険引き受けのリスク評価をサポートするリスク・コンサルタントがいます。引き受けの際に、リスク・コンサルタントがお客様の立場に立ってリスクを調査し、調査結果や提案内容を直接お客様にプレゼンテーションし、お客様が見落としやすい点も含めてリスク軽減方法を提案しています。このようなアプローチは、当地のお客様からもご好評をいただいております。たとえば新規に出店計画を立案する際に、事前に当社のリスク・コンサルタントの起用を希望されるお客様もいらっしゃいます。こうしたお客様からの評判は、当社のリスク・コンサルタントたちが提供するサービスのお客様満足における品質の高さを証明するものと思っております。



東京海上火災保険(香港)有限公司
保険サービス部門 責任者

Patrick W. H. Lau

ステークホルダーとの対話を事業活動の原点に

お客様にとっては、私たちの対応が「あんしん生命」としての対応になります。「電話をしてよかった、安心できた」と感じていただけるよう、お客様のお申し出、ご要望に正確にお応えすることを心がけています。さらには、お客様に感動していただけるように「お客様の視点に立った親切・丁寧な対応」を目指していきたいと思います。

あんしん生命 お客様サービス部
副主事
遠山 妙子



水曜ダイアログ

東京海上日動では、社員と役員との率直な意見交換の場とすることを目的に、2006年9月よりオフサイト・ミーティング「水曜ダイアログ」を実施しています。2006年度は、4回開催し、各回50名以上、合計243名が参加しました。意見交換会（第一部）と懇談会（第二部）の二部構成で、第一部では、「お客様本位を徹底するために私にできること」をテーマに、社員5～6名ほどの小グループに分かれて社長をはじめとする各役員と意見交換を行い、第二部では、社員から担当業務で直面している課題、将来のキャリア開発、会社施策に対する意見等について率直に語る一方、役員からは会社の方針や、自らの経験・知見に基づき、社員へキャリア開発上のアドバイスなどを行いました。社員と役員との対話を促進する場として、今後も継続的に実施していきます。



意見交換風景

双方向コミュニケーションの基本的な考え方

ミレアグループでは、お客様をはじめとするステークホルダーの皆様に、グループの事業活動に関する適時適切な情報開示を行い経営の透明性を高めていくことや、直接対話を通じていただくご意見や情報をグループの企業運営に活かしていくことが重要と考え、様々な活動を展開しています。

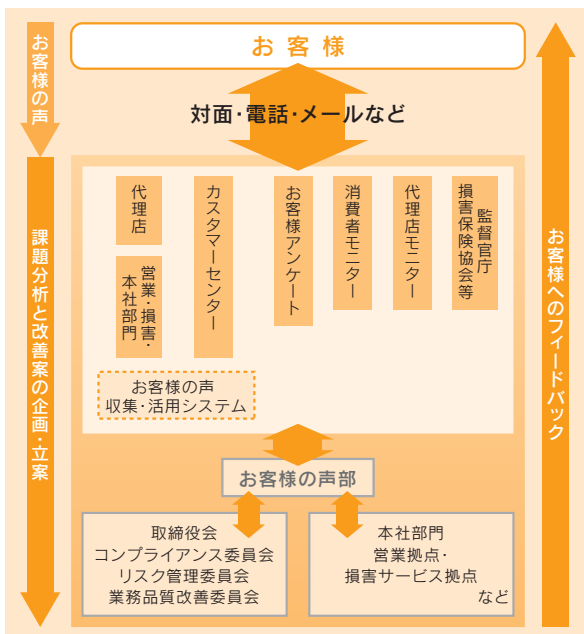
お客様との対話を通じたお客様満足度の向上

お客様の声を活かす体制と取り組み

ミレアグループでは、お客様の信頼をあらゆる活動の原点におき、お客様の声を真摯に受け止め、お客様のご期待に応えるよう、グループ各社にて、お客様の声を積極的に活かす仕組みを整備・構築しています。

東京海上日動、あんしん生命では、イントラネット上に「お客様の声 収集・活用システム」を整備し、営業課支社、カスタマーセンターなどを通じて寄せられるお客様の声の収集・分析を行っており、社内の情報共有や改善につなげています。お客様の声の中で、全社的な対応が必要と考えられるものは、担当部署において改善検討がなされています。

●「お客様の声」の流れ(東京海上日動の場合)



●改善提案件数と改善実施件数(2006年度)

	改善提案件数	改善実施済み (含む実施予定)	実施検討中
東京海上日動	889件	320件	357件

●商品・サービスの改善事例

東京海上日動	お客様に対してお支払い可能な保険金を漏れなくご案内・お支払い出来るよう、新たな契約検索システム「Let's Search」を開発しました。
あんしん生命	お客様により分かりやすく、簡便に保険商品をご理解いただけるよう、動画と音声により保険選びのポイントを解説する「あんしんサーチ」機能をホームページに追加しました。

お客様の声(ご不満)に関する透明性の向上

ミレアグループでは、2006年度は36,720件のご不満・ご要望等をいただきました。東京海上日動、日新火災、あんしん生命、フィナンシャル生命では、受付状況に関する透明性をより一層向上させるため、カスタマーセンターなどを通じて寄せられる

お客様からのご不満・ご要望等の内容を、各社のホームページにて定期的に公表しています。

●お客様の声(ご不満)の状況(2006年度 東京海上日動)

内容	件数
ご契約の手続き	7,613件
商品・サービス	796件
ご契約の管理	4,482件
保険金お支払い	9,664件
個人情報関連	407件
その他	641件
合計	23,603件

苦情対応マネジメントシステムへの適合宣言

東京海上日動およびあんしん生命では、「お客様の声」への対応品質を全社で標準化するために、苦情対応マネジメントシステム(ISO10002)に準拠した業務態勢の見直しを行いました。そして、2007年6月に国内の金融機関として初めて、規格への適合を確認し、7月に対外的に公表しました。引き続き、お客様の声に基づく商品・サービス等の業務品質の向上に努めていきます。

お客様アンケートの実施

東京海上日動、日新火災、あんしん生命、フィナンシャル生命では、お客様アンケートを実施し、いただいた貴重なご意見・ご要望等は、業務品質の向上に向けた取り組みの推進に役立てています。

株主への適時適切な情報開示と意見交換

積極的なIR活動

ミレアホールディングスでは、社長・役員を中心に株主や投資家、証券アナリストとの継続的な対話(IR)を行い、2006年度は投資家説明会(3回)や欧米における投資家ミーティング(延べ91回)、さらには個人投資家説明会(8回)等、合計350社程度の国内外の機関投資家との面談を実施しました。これらの取り組みを通して、当社の事業活動の実態や戦略に関する透明性の高い説明を行い、株主や投資家、証券アナリストなどの資本市場参加者からいただいた貴重なご意見やご要望などを、着実に活かしていくことに努めており、株式分割や中間配当、売出しなどの様々な取り組みも行いました。



個人投資家説明会

社会的責任投資(SRI※)ファンドへの組み入れ

ミレアグループは、CSR評価機関から高い評価を得ており、SRIファンドや国内外のSRI指数に組み入れられています。また、各評価機関からのフィードバックレポートに基づき、CSRの取り組みなどの改善も図っています。

※SRI: Socially Responsible Investment.

従来型の財務分析による投資基準に加え、法令遵守や雇用問題、人権問題、消費者対応、地域社会への貢献などの社会・倫理面や環境面から、企業を評価・選別し、安定的な収益を目指す投資手法。

●SRIファンド組み入れ状況

ファンド名称	設定・運用会社
AIG/りそなジャパンCSRファンド(愛称:誠実の杜)	AIG投信投資顧問株式会社
エコ・バランス(愛称:海と空)	三井住友アセットマネジメント株式会社
エコ・ファンド	興銀第一ライフ・アセットマネジメント株式会社
住信SRI・ジャパン・オープン(愛称:グッドカンパニー)	住信アセットマネジメント株式会社
ダイワSRIファンド	大和証券投資信託委託株式会社
フコクSRIファンド	しんぎんアセットマネジメント投信株式会社
UBS日本株式エコ・ファンド(愛称:エコ博士)	UBSグローバル・アセット・マネジメント株式会社

*組み入れ状況は各ファンドの2007年7月末時点で最新の運用報告書による。

代理店との信頼ある連携の構築

代理店からの評価・意見を活かす取り組み

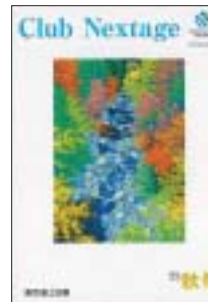
ミレアグループの国内保険各社では、代理店からの率直な評価・意見を会社施策や営業・損害の第一線の業務運営に活かすことで、ビジネスパートナーである代理店とのパートナーシップの向上に取り組んでいます。

あんしん生命では、代理店の意見を本社社員が直接伺う「経営品質会議」を毎年実施しており、伺った意見・要望などを今後の会社施策に反映させていくこととしています。

代理店との情報共有

東京海上日動、日新火災、あんしん生命では、代理店オンラインシステムを通じて、新商品情報、各種の改定情報、ならびに保険販売・代理店経営に役立つツールなどを代理店へ提供しています。東京海上日動が提供する「Tokiomarine Nichido Highway」には、毎月約170万回のアクセスがあります。

また代理店向けの広報誌等の発行も行っており、経営理念に基づいた各種情報や、保険販売に関する全国の代理店の取り組み事例などを掲載し、代理店経営やお客サービスに有用な情報を提供しています。



東京海上日動が発行している代理店向け広報誌「Club Nextage」(季刊)



日新火災が発行している代理店向け新聞「日新ニュース」(月間)

●SRI指数



MS-SRI
(モーニングスター社会的責任投資株価指数)
(日本)



FTSE4Good
(英国)

社員とのコミュニケーション推進

グループ横断のコミュニケーション

ミレアグループでは、グループ各社の紹介やニュースなどを掲載するグループ報「Group Nextage」を2007年7月より発行しており、グループ各社の相互理解と連携促進に役立てています。また、東京海上日動の社内衛星放送「CSN (Communication Satellite Network)」は、各種情報番組や研修番組、お客様向けセミナーなどを、全国の営業・損害サービス拠点・ミレアグループ各社などに毎日配信しています。



Group Nextage

海外社員とのコミュニケーション

ミレアホールディングスは、海外拠点・海外グループ会社との情報共有化とグループ求心力の向上を目的として、20年以上前から英文ニュースレター「Tokio Marine Journal」を年4回発行しています。トップメッセージ、各国・地域の拠点やCSR活動の紹介、また、国内の様々なトピックスの紹介など多岐にわたるテーマを取り上げており、ローカルスタッフも含め、海外で働く社員に配布しています。

学生の皆さんとの対話の実施

東京海上日動では、ホームページ等の情報だけでなく、学生の皆さんが実際の社員との対話から得られる生の情報に基づいて就職先を選ぶことが大切であると考えて、「会おう、話そう」を採用コンセプトに、できるだけ多くの社員と本音で語り合ってもらうことで、ミスマッチを防ぐような採用活動を行っています。

直接対話の機会として、社員とのキャリアトーク、採用担当者による面接アドバイスなどから自分の興味のあるテーマを自由に選択して参加するセミナーを全国6都市で開催し、2006年度の参加者は1万3千人に上りました。また、同社の社風や「働くこと」について考えるきっかけにもらうため、グループワーク形式でインターンシップを実施し、2006年度は約1,350名が参加しました。



地域・社会への情報発信と意見交換

「地域が守る『安心と安全』セミナー」の開催

東京海上日動は地域住民が協力して取り組んでいる防犯・防災活動を紹介し、地域の安心と安全を皆で考えることを目的に、2006年10月、同社主催の「地域が守る『安心と安全』セミナー」を開催しました。本セミナーでは、代理店がパネリストの一人として参加し、損害保険代理店として培ったノウハウ・人脈を活かし、地域社会の「安心と安全」に貢献している事例を地域住民の皆様を紹介しました。

日経CSRプロジェクト

2006年10月～11月、東京海上日動は日経CSRプロジェクト(協賛)の一環として、4名の社員が高校や大学に出向き、自らの働きがいを語る授業「明日への架け橋」を行いました。授業後、学生の皆さんからは、「人々との出会いや、何事にも諦めず努力をすることの大切さを感じた」などの感想が寄せられました。



講師の一人:401k事業推進部 高橋ななほ

2007年度の計画

お客様をはじめとするステークホルダーの皆様とのコミュニケーションを継続的に実施し、ステークホルダーの皆様からいただくお褒めの言葉やご要望、ご不満を謙虚に受け止め、ミレアグループ各社の社員一人ひとりの行動や、グループ各社の商品・サービスの品質向上に着実に繋げていくことを重要な課題として掲げ、取り組んでいきます。

地域・社会との共生を目指して



●「がん撲滅運動」を実施し、地域社会に力強いメッセージを発信
東京海上日動・あんしん生命の栃木県下の社員および代理店が一丸となり、「がん撲滅」に向けてセミナーやピンクリボン運動街頭キャンペーンなどを実施しました。本取り組みへの参加者は延べ1,000名に上りました。

●スペシャルオリンピックスへの支援(P.48参照)
「スペシャルオリンピックス日本夏季ナショナルゲーム・熊本」に東京海上日動熊本支店の48名の社員がボランティアとして参加しました。また、全社員・代理店・お客様へ募金を呼びかけ、会社からのマッチングギフトと合わせ約270万円を寄付しました。



●代理店と共に「こども110番の家」の活動を展開
東京海上日動岡山支店内の代理店が地域防犯活動の一環から自宅や事務所などを「こども110番の家」として利用いただくことで、子どもたちに安心感を与えると同時に、不審者への抑止効果にもつながっています。



●静岡3部店合同で「みどりの授業」を実施
東京海上日動の静岡県下の社員が静岡市内の小学校で「みどりの授業」を実施しました。実施した小学校の児童から、御礼の手紙や研究内容のレポートをいただくなど大変喜んでいただく活動となりました。



●平和記念公園の清掃活動を継続実施
ミレアグループ各社では、広島県の「平和記念公園」の清掃活動を2005年度から実施しています。2006年度は延べ154名の社員等が、お花見シーズンや、平和記念式典、落葉シーズンに活動しました。



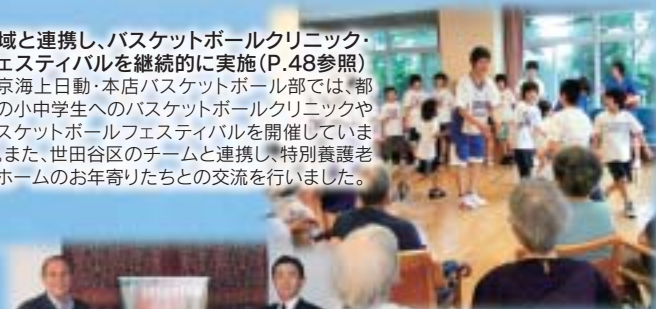
●ゴミゼロ運動、チャリティーバザー、献血などの活動を継続実施
東京海上日動システムズでは、多摩ビル周辺のゴミ拾いを定期的に実施し、2006年度は年間延べ150名の社員等が参加しました。この他にも、献血やチャリティーバザーを実施し、バザーの売上げを社会福祉施設に寄付しました。

●障がい者やがん患者・スラム街への支援等、社会貢献活動を実施

ブラジルの現地法人Tokio Marine Seguradora S.A. (Real Seguros S.A) では、冬季の防寒着キャンペーン、書籍バザー等のチャリティー活動（TOKIO MARINE'S ANGELS）をはじめ年間12件の社会貢献活動を実施しています。社内外の賛同者は延べ9,500名に上りました。



●地域と連携し、バスケットボールクリニック・フェスティバルを継続的に実施(P.48参照)
東京海上日動・本店バスケットボール部では、都内の小中学生へのバスケットボールクリニックやバスケットボールフェスティバルを開催しています。また、世田谷区のチームと連携し、特別養護老人ホームのお年寄りたちとの交流を行いました。



●定期演奏会をチャリティーコンサートとして実施
東京海上日動・オーケストラ部は、定期演奏会にスペシャルオリンピックスの選手やご家族、横浜高等養護学校の生徒さんなどを招待しました。また、会場での募金総額約47万円をスペシャルオリンピックスに寄付しました。



●ジャワ島地震の被災者に対する義援金・義援物資提供
東京海上日動（含む海外拠点）とTMアジア、TMアジア・グループ各社では、被災者・被災地救援のため、社員・代理店からの義援金総額約450万円をUNICEFに寄付しました。

ミレアグループの地域・社会貢献活動

社会貢献活動を「社員が主体性をもって直接的な見返りを期待せずに、公益の増進に貢献する活動」と定義しています。「地域・社会の皆様とともにあること」を行動で示すことが大切であると考え、世界各地で地域に根ざした様々な社会貢献活動を行っています。

運営方針

1. 「地球環境保護」をベースに、「地域の『安心と安全』『青少年育成』『国際交流(国際協力)』を重点分野として取り組みます。
2. 各地域において、「地域社会貢献活動」を支援します。
3. 社員個人が行うボランティア活動を支援します。

社会貢献活動の支援体制

ミレアグループでは、社会貢献・地球環境保護活動の推進役として、社会環境キーパーソンを東京海上日動およびその子会社、ミレアグループ主要各社に設置しています。また、各種支援制度の整備や、NPOとの連携により活動を促進しています。東京海上日動では、社会貢献・地球環境保護推進運動「幸せを共に～Share Happiness」として、各部・支店・海外拠点、グループ会社、代理店において年間1つ以上の活動の実施を推進しており、2006年度の社会貢献活動件数は387件、活動を行った部・支店・会社数は、179でした。

●各種支援制度の概要と実績

制度	概要(上段)と2006年度実績(下段)
ボランティア活動資金支援制度	社員がボランティア活動しているNPOなどを資金面で支援する制度 12件・1,706,000円(東京海上日動、TMアジア)
マッチングギフト制度	社員の自発的な寄付に会社が同額を上乗せして寄付をする制度 44件・4,906,803円 (東京海上日動、あんしん生命、ミレア・リアルエステイトリスク・マネジメント、TMアジアなど)
ボランティア休暇・休職制度	社員のボランティア活動に対する時間的支援制度 113名 (ミレアホールディングス、東京海上日動、あんしん生命、フィナンシャル生命、ミレア・リアルエステイトリスク・マネジメント、東京海上日動キャリアサービス)

財団を通じた社会貢献活動

東京海上日動では、3つの財団を通して、社会貢献活動を促進しています。

●各財団の概要と活動実績

財団名	概要	2006年度活動
東京海上各務記念財団	国内大学生・ASEAN諸国の大学院留学生に対する奨学金支給事業	新規・既存対象者合わせて70名に対して、総額2,877万円の奨学金を給付等
東京海上スポーツ財団	地域へのスポーツ振興事業	那須スポーツパーク利用者数: 26,397名 戸田艇庫利用者数: 7,813名
東京海上日動教育振興基金	教員・交通遺児への助成	教員への教育研究助成 215件 交通遺児育英助成 127名

本業を通じた社会貢献活動

ミレアグループでは、保険事業を通じて蓄積した知識や経験を活用し、社会貢献活動に積極的に取り組んでいます。

●東大病院に寄附講座を開講

東京海上日動は、東京大学医学部付属病院において予防医学・疫学研究を行う「22世紀医療センタープロジェクト」に、2005年12月から他社とともに参加しています(参加期間は10年間の予定)。東京海上日動は、医療事故の防止と真の解決をテーマとした「医療安全管理学講座」を寄附講座として開講しています。

●救急の日イベント協賛

毎年9月9日は「救急の日」として厚生労働省、総務省消防庁、日本救急医療財団などとの共催でイベントが行われており、東京海上日動および東京海上日動メディカルサービスも協賛しています。2006年9月、東京駅で行われたイベントでは、東京海上日動メディカルサービスが小児救急医療電話相談の対応事例紹介、および実際の相談対応を行いました。

●ハワイ大学生のインターン受け入れ

保険業界への学生の関心の向上、ハワイにおける保険業界の人材の裾野の拡大を目的に、東京海上日動は、ハワイ大手損害保険会社で東京海上日動の関連会社ファースト・インシュアランス(FICOH)と協力して、2004年よりハワイ大学生を対象にインターンシッププログラムを実施しています。毎年2名程度の学生を受け入れ、1週間にわたり、実務体験などを実施し、最終日には研修成果を発表する内容としています。

地域の「安心と安全」

ピンクリボン運動の支援

あんしん生命は、NPO法人J.POSH(日本乳がんピンクリボン運動)を通じて、ピンクリボン運動を支援しています。2006年度には、10月を中心に全国75カ所で街頭キャンペーンを実施しました。この他、J.POSHの講師による啓発セミナーの開催(17回)、J.POSH主催のキッズファミリープログラムの支援や、ハッピーシェアリング活動を行いました。



街頭キャンペーンの様子

さわやか福祉財団との提携

東京海上日動は、「新しいふれあい社会の創造」を目指し、高齢者などを地域・勤労者で支える仕組みづくりを進める(財)さわやか福祉財団と提携し、継続的な支援を行っています。2006年7月には、お年寄りや地域の子供たちとの交流を図るという目的のもと、当財団主催による第2回さわやかバスケット広場が特別養護老人ホーム「博水の郷」で開催され、東京海上日動バスケットボール部の監督と部員合わせて10名が参加しました。

災害支援

ミレアグループでは、会社および社員の募金を合わせ、義援金や義援物資などの提供を通じた災害支援を行っています。2006年度は、2006年11月に発生した北海道佐呂間町竜巻災害による被害に対する支援のため、日赤北海道支部への寄付を行った他、以下のような災害支援を実施しました。

●義援金などの支援先およびその内容例(ミレアグループ)

支援先	金額	支援内容
Round Table India	約730万円	2004年12月インドネシア・スマトラ島沖地震による被災に対する支援。文房具も寄贈
UNICEF	約450万円	2006年5月インドネシア・ジャワ島で発生した地震による被災に対する支援
タイ赤十字社	-	タイでの洪水による被害者へ送る救援物資一式(1,000セット)のパッキングの手伝い

青少年育成

「JOCジュニアオリンピックカップ水泳競技大会」への特別後援

東京海上日動は、「『日本の青少年の健全な育成』と『水泳ニッポンの復活』に貢献したい」という趣旨のもと、社会貢献事業の柱として1989年から(財)日本水泳連盟の支援を行っています。具体的には、年2回(夏季、春季)開催される「JOCジュニアオリンピックカップ水泳競技大会」の特別後援を行うほか、ジュニア選手の強化合宿や海外遠征費用などのサポートも行っています。また、2003年度より社員やその家族がボランティアとして参加し、大会運営のお手伝いをしています。

スペシャルオリンピックス(SO)の支援

東京海上日動は、2005年11月から3年間、SO日本の公式スポンサーとして支援しています。2006年11月には第4回夏季ナショナルゲーム・熊本大会が開催され、地元の社員に加えて、鹿児島、佐賀、東京、茨城の社員総勢52名がボランティアとして大会運営をサポートしました。また、2006年度は、東京海上日動キャリアサービスからの6名を含め、104名の社員がSO日本の各種イベントのボランティアに参加しました。



写真提供:スペシャルオリンピックス日本・東京

あしなが育英会へのチャリティー募金活動

あんしん生命では、病気・災害・自殺で親をなくした子どもたちの奨学資金として活用してもらうために、1999年から毎年、ライフパートナー有志による募金活動を行っています。2006年度も、集まった募金額にマッチングギフトを合わせて寄付金としました。募金活動に携わったライフ



あしなが育英会本部にて

パートナーからは、「ライフパートナーの仕事の使命感をより一層認識した」との声が届いています。

国際社会の一員としての 社会貢献活動の実践

アメリカでの日本語医療サービスの提供

東京海上日動は、ニューヨークのベスイスラエルメディカルセンターとの提携により開設した日本人向けの外来クリニック(東京海上記念診療所:Japanese Medical Practice)にて、1990年から日本語医療サービスを提供しています。長年絶大なご支持をいただき、これまで22万人以上に利用されてきました。また、9.11テロ事件時に看護師を派遣するなど、地域に根ざした医療活動にも取り組んでいます。



などの支援を行っています。毎年7月に行われるキャンペーンには、奨学生全員のほか、タイの駐在員やローカルスタッフもボランティアとして参加しています。

インドでの学校再建

インド洋大津波で被害を受けたインドの子どもたちへの復興支援として、ミレアグループ各社からの災害義援金で6つの学校を再建し、また、4つの学校へ文房具の寄贈も行いました。学校の再建については、Round Table India(学校建設に特化したNPO)に委託し、現地法人IFFCO-TOKIO General Insuranceのサポートを得て実施しました。



タイの子どもたちへの奨学金事業

東京海上日動、TMアジア、The Sri Muang Insurance、Millea Life Insuranceは、2005年から、タイ社会福祉協議会をパートナーに、経済的な理由により通学の困難なタイ全土の中学・高校・大学生280名に対し、学費や教材費

2007年度の計画

地域・社会に根ざした社会貢献活動の展開は企業市民としての責務と捉え、全国の各地域におけるミレアグループ各社の連携を深め、グループ各社のより多くの社員が主体的に参加できる社会貢献活動の枠組みづくりを行います。合わせて、各種制度の導入・利用促進、代理店と一体となった地域・社会貢献活動の展開などを推進していきます。

世界各地での地域・社会貢献活動事例



■ 小学校における授業提供 [台湾]

Tokio Marine Newa Insurance(台湾)は、小学校の子どもたちに、毎週土曜日に本の読み聞かせや宿題の手伝いを実施。85名の社員が参加。

■ 植林活動 [メキシコ]

Tokio Marine Compañía de Segurosは、メキシコシティにある「Cruz Blanca Forest」で、500本の苗木の植林を実施。従業員132名のほか、従業員の家族・友人、パートナーのNGOである「Naturalia」も参加。

■ 海浜公園の清掃活動実施 [サウジアラビア]

東京海上日動のサウジアラビア現地代理店であるHussein Aoueiini社は、市当局の協力を得てジェッダ市内紅海沿いの海浜公園において清掃活動を実施。



■ クリスマスプレゼント寄贈 [オーストラリア]

Tokio Marine Management(オーストラリア)は、子どもたちへクリスマスプレゼントとしておもちゃを寄贈。

地球環境との 調和を目指して

「みどりの授業(P.23参照)」では、一生懸命に耳を傾けメモを取る児童の姿に、心が洗われ、多くを学びました。子どもたちの健やかな成長を支える環境を保つため、地球環境保護の取り組みを続けたい気持ちがより強まりました。誰かがやるのを待つのではなく、一人ひとりが身近にできることから始めることが大きな力になると信じています。

東京海上日動 静岡損害サービス部
主事
西ヶ谷 佳奈

■東京海上日動 環境理念・方針

環境理念

地球環境保護を経営理念の一つに掲げる東京海上日動は、地球環境保護が現代に生きるすべての人間、すべての企業にとって重要な責務であるとの認識に立ち、企業活動のあらゆる分野で、全社員が地球環境との調和、環境の改善に配慮して行動し、持続的発展が可能な社会の実現に向けて取り組みます。

環境方針

東京海上日動は、以下の環境方針を定め、すべての事業活動を通じてその実現に取り組みます。

- 1 保険事業を通じた地球環境保護
- 2 資源・エネルギーの効率的利用
- 3 環境関連法規の遵守
- 4 持続的環境改善と汚染の予防
- 5 環境啓発活動と社会貢献活動の推進

この環境方針は全社員に通知して徹底するとともに、一般に公開します。[2004年10月1日制定]

地球環境の「安心と安全」に向けて

いまや人類最大のリスクと言える地球環境問題。自社の環境負荷削減をはじめ、保険・投資など事業活動の特徴を活かした貢献を通じて、地球環境への「安心と安全」を広げていきます。

ミレアグループの環境推進体制

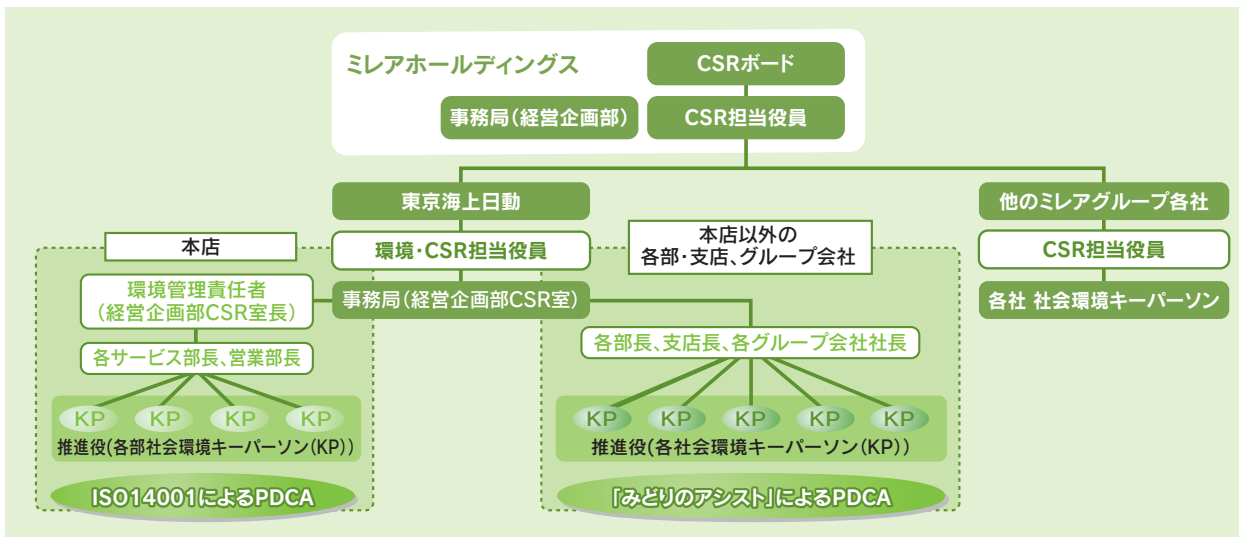
ミレアグループでは、主要なグループ会社の社長で構成されたCSRボードならびに取締役会において、グループ全体の地球環境保護に関する計画策定、モニタリングを行っています。ミレアグループ主要各社、東京海上日動およびそのグループ会社に、社会貢献・地球環境保護活動の推進役である社会環境キーパーソンを設置し、各社内およびグループ会社間での連携を通じた活動の促進に努めています。

環境マネジメントシステム

東京海上日動の本店では、1999年よりISO14001環境マネジメントシステムを導入し、PDCAの実行により、地球環境保護活動の推進と継続的な環境負荷改善を図っています。本店以外の各部・支店および東京海上日動グループ会社においては、独自の環境マネジメントシステム「みどりのアシスト」を展開しています。また、2006年度は、新たに東京海上日動ファシリティーズがISO14001の認証※を取得しました。

※認証の範囲：9事業所（建設業務部を除く）とビル3箇所（設備・清掃・警備業務の提供）

●ミレアグループ地球環境保護推進体制

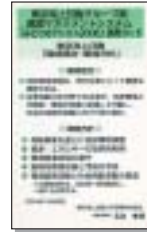


社員・代理店に向けた環境教育

東京海上日動および東京海上日動グループ会社では、毎年1回、環境基礎研修を実施しています。2006年度は、同社を取り巻く環境問題や環境マネジメントシステムの概要、2006年度の環境目的・目標等について、各部・支店、各社で、ビデオを教材とする研修を実施しました。また、社員・代理店向けの社内報および代理店ニュース(季刊)に、環境関連記事を毎月掲載し、環境に関する意識の啓発を継続的に実施しています。



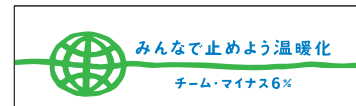
「ISO14001」
携帯カード



「みどりのアシスト」
携帯カード

「チーム・マイナス6%運動」への参加

東京海上日動は、地球温暖化防止の国民運動である「チーム・マイナス6%運動」に参加し、東京海上日動グループとして、6つの基本アクション(1)適切な空調温度設定、(2)水資源の節減、(3)グリーン購入、(4)ガソリン節減、(5)ゴミ削減、(6)電力節減を定め、具体的な活動を実践しています。また、お客様や代理店にも参加していただくために、同社ホームページに独自の「チーム・マイナス6%」登録画面を提供しています。



本業を通じた環境配慮の促進

環境配慮車への保険料割引

東京海上日動は、環境に配慮した自動車の普及を保険の面からも促進することを目的に、低公害車、低燃費車、低排出ガス車の自動車保険の保険料を1.5%割引しています。2006年度の対象車は約632万台で、全体の約48%まで割引対象が拡大しています。

●割引対象車の種類

低公害車	ハイブリッド車、電気自動車、メタノール自動車、圧縮天然ガス(CNG)自動車
低燃費車	自動車燃費目標基準値を満たす自動車であり、自動車取得税軽減措置の対象となる自動車
低排出ガス車	平成12年度以降の排ガス規制適合車・低排出ガス認定制度認定車

自動車修理時の環境配慮

事故車の修理の第一の目的は、事故発生前の状態に復旧することですが、それに加えて「環境にやさしい」修理の実現に向けて働きかけを行っています。

東京海上日動では、損傷部品が修理できる場合には廃棄せずに修理して継続使用する、修理ができない場合にはリサイクル部品の活用をおすすめし、産業廃棄物の減少、資源の有効利用に取り組んでいます。2006年度におけるバンパー補修およびリサイクル部品などの活用実績は18万点を超えました。

日新火災が販売する自動車保険「アサンテ」では、車両事故の際に、同社が指定した修理工場でリサイクル部品を使用して修理していただくことで、車両保険料を10%割引しています。

環境配慮への ファシリティ・マネジメント

ビルや建物の所有者・使用者にとって、環境に配慮した対策は今や必須の課題となっています。東京海上日動ファシリティーズでは、お客様の省エネ等の環境対策プロジェクトなどの実現のため、エネルギー診断・建物診断・運営診断等を実施し、エンジニアリングレポートと改修計画を策定、省エネとコスト削減を両立させた実効性のあるサービスを提供しています。

●省エネへの取り組み事例

空調設備:機械室・駐車場等での間欠運転による制御、インバーター制御機器の導入による節電

電気設備:照明器具の自動消灯制御、昼夜間の照明照度の自動調整制御器具の導入による節電

衛生設備:節水器具や装置などの導入による節水

環境関連ベンチャーへの投資

東京海上日動は、環境ビジネスの支援・育成のため、2006年度には太陽電池用シリコン再生企業、環境コンサルティング企業へ投資を行いました。2000年から合計12億円を投資しており、投資先から株式公開する企業が出るなど着実に成果が出てきています。



太陽電池用シリコン再生装置

カーボン・ディスクロージャー・プロジェクト5 (CDP5)への参加

カーボン・ディスクロージャー・プロジェクト(CDP)は、世界の機関投資家が連携して、世界の主要企業に対して地球温暖化・気候変動問題への対応に関する情報開示を求めるプロジェクトです。東京海上日動は、本プロジェクトに賛同し、第3回(2005年)から参加しています。

社会への環境教育・啓発

環境に関する調査研究・情報提供

ミレアグループでは、環境問題解決に向けて、地球環境に係わる幅広い調査研究・情報提供を行ってきました。1989年より発行している各国の環境法や環境問題に関する情報誌「TALISMAN環境シリーズ」は、企業、大学、各省庁等で活用されており（現在まで74冊を刊行）、2006年度には、「地球環境の現状と将来」を発行しました。また、1990年より、毎年環境セミナーを開催しており、最新の環境トレンド発信の場として、企業を中心に多数のご参加をいただき、好評を博しています。2006年12月には「地球温暖化と企業経営」をテーマに開催しました。

「エコプロダクツ2006」への出展

東京海上日動は、昨年に引き続き（4回目の出展）、「エコプロダクツ2006」に出展しました。期間中、「みどりの授業～マングローブ物語～」のパネル展示と授業の実演、「マングローブ植林プロジェクト」のパネル展示やクイズ「マングローブ博士に挑戦しよう!」の実施、「自動車保険のエコ割引」、「土壌汚染リスク簡易診断付き保険」などの環境関連商品・サービスなど、地球環境問題への取り組みを紹介しました。



エコプロダクツ展の様子

「MOTTAINAIキャンペーン」への協賛

日新火災は、ケニア共和国のノーベル平和賞受賞者のワシントン・マタイ氏が提唱する地球環境保護運動である「MOTTAINAIキャンペーン」に協賛しています。このキャンペーンは、同氏が日本語の「もったいない」という言葉に感銘を受けたことがきっかけで始まったものです。2006年度は、キャンペーンの事務局である毎日新聞社に50万円を寄託しました。今回で毎日新聞社への寄託は33回を数え、総額は3,015万8,104円となりました。2007年度からは「アサヒ」の収益の一部、2008年度からはWeb約款による紙使用量節約分の一部を合わせて寄付する予定です。



エコバッグと使用済みペットボトルから作られた風呂敷

「丸の内市民環境フォーラム」の開催

東京海上日動は、1993年から、(株)日本航空、三菱商事(株)と共催で「丸の内市民環境フォーラム」を開催しています。2006年度は、下記内容にて3回開催し、好評を博しました。

開催回	テーマ	講師
第43回	「世界の山々を目指して」	登山家 田部井淳子氏
第44回	「エネルギー自給自足の小屋作り」	建築家 中村好文氏
第45回	「スポーツと環境」	日本オリンピック委員会 スポーツ環境委員会委員長 水野正人氏

mangrove-world

東京海上日動は、マングローブ植林プロジェクトや、マングローブについての情報をより多くの皆様に提供し、より積極的な環境コミュニケーションを行うため、2006年10月にマングローブ専門のホームページを開設しました。このサイトでは、マングローブの美しい写真や映像をはじめ、マングローブについて学ぶコンテンツや、「エコ宣言」を入力し植林を疑似体験できる「オンライン植林」など、様々な視点からマングローブの世界に親しむことができます。

オンライン植林実施の際に入力する「エコ宣言」には、地球環境を守るために日常生活で心がけたい身近な取り組みがたくさん寄せられています。オンライン植林をエコ活動の意識づけの最初の一歩と考えてくださった方もいらっしゃいます。



web mangrove-webコンテンツ

<http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/mangrove-world/>

事業活動に伴う環境負荷の軽減

ミレアグループの事業活動に伴う環境負荷

ミレアグループは、保険グループとしての特性や事業規模の大きさから、紙資源やエネルギーを大量に消費しています。ミレアグループ各社では、環境負荷をできる限り低減するため、省資源、省エネルギー、資源のリサイクルおよびグリーン購入の取り組みを推進しています。

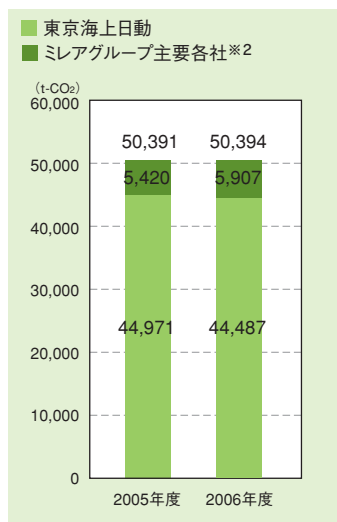
地球温暖化防止のためのオフィス活動

東京海上日動では、冷暖房の適切な温度設定や昼休みの消灯など、エネルギーの節減につながる具体的な行動を実践しています。また、本店では、四半期ごとに省エネに関するパトロールを実施し、エネルギー利用状況等について周知を図っています。東京海上日動の本館・新館および多摩ビルについては、「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（環境確保条例）」に基づき、2005年度から5か年間の「地球温暖化対策計画書」を策定・提出し、進捗状況について、「温室効果ガス排出状況報告書」によって報告しています。

●自然エネルギー購入

東京海上日動は、風力発電による電力を購入しています。2006年度は100万kWh分を購入し、これは二酸化炭素378t分に相当します。

●エネルギー起源の二酸化炭素排出量*1の推移(ミレアグループ)



*1 集計方法はP. 55をご参照ください。
*2 東京海上日動の主要管理85ビルに入居するミレアグループ主要各社(ミレアホールディングス、あんしん生命、フィナンシャル生命、東京海上日動キャリアサービス、東京海上日動ファシリティーズ、東京海上日動グループ各社)

紙使用量の削減

ミレアグループ各社では、業務に伴う紙資源を軽減するため、様々な取り組みを行っています。コピー用紙使用量を削減するための両面印刷・集約印刷と両面プリンターの導入の推進、コンピューター用紙(統計表・管理資料などに使用する紙)使用量を削減するためのCD-ROMの活用のほか、帳票などの印刷物の削減のため帳票の廃止・電子化を行っています。

しかし、2006年度は適正な業務運営および適合性原則への対応等のため、コンピューター用紙や帳票用紙の使用量が増える結果となりました。

●保険契約更新手続きのIT化

東京海上日動では、企業の従業員向けに販売している自動車保険(団体扱い自動車保険)の更新手続きを従来の紙の申込書を中心とした手続きから、ネット上で行うシステム[e-ZONE]へ移行することにより、紙使用量および物流の削減に努めています。

●紙使用量(東京海上日動)

(単位:トン)

	2005年度	2006年度
紙使用量	9,274	9,453

リサイクルの推進

東京海上日動では、国内6カ所に裁断リサイクル用の大型シュレッダーを設置し、守秘管理の徹底のもと機密書類の再資源化を図っているほか、「OAリサイクルセンター」で全店のプリンターのトナーカセットやインクリボンなどのリサイクルシステムを構築し、プラスチックリサイクルに取り組んでいます。

グリーン購入の推進

東京海上日動は、エコマークもしくはグリーンマーク表示や、「グリーン購入法適合商品」などを基準として、環境配慮型商品・サービスなどを優先的に購入する「グリーン購入」を推進しています。2006年度は、東京海上日動およびそのグループ会社において、文具のグリーン購入比率に関する数値目標の設定や窓空き封筒の再生紙への切り換えに取り組みました。

環境会計

東京海上日動では、ステークホルダーへの情報開示の観点から、環境省発行の「環境会計ガイドライン(2005年度版)」を参考に、2006年度より、地球環境保護の取り組みに費やしたコストとその活動により得られた効果を集計し、公表することとしました。

2006年度の環境関連への投資額は約600万円で、主

なもの各ビルにおける省エネ・節水対策工事です。費用の合計は約5.5億円で、主に廃棄物処理委託費用、環境マネジメントシステムの運営費用などです。環境保全対策に伴う経済効果は、エネルギー費用の節減が約1.1億円となりました。

今後も、環境会計データを継続的に把握し、同社の地球環境保護の取り組み推進において、より有効な指標となるよう改善を図っていきます。

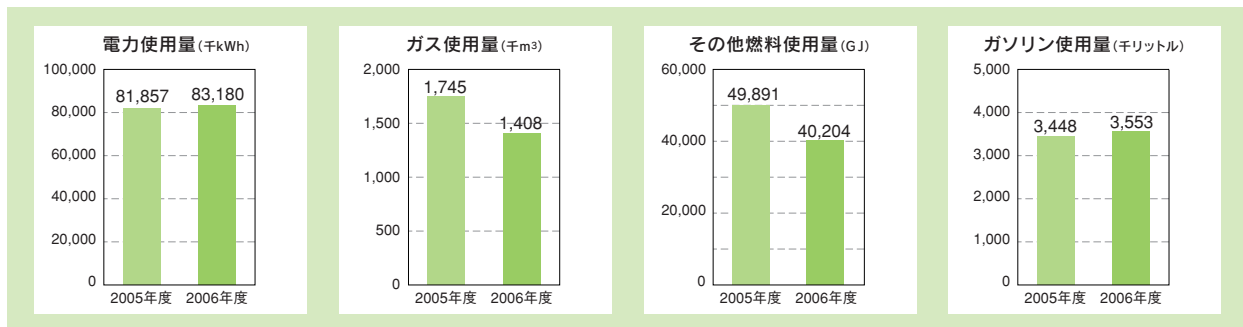
●環境会計集計結果(対象期間:2006年4月~2007年3月 集計範囲:東京海上日動)

コストの分類	主な取り組み内容	環境保全コスト※1(単位:百万円)		環境保全効果	環境保全対策に伴う経済効果(単位:百万円)	関連ページ
		投資額	費用額			
事業コスト内 地球環境 保全コスト 資源循環コスト	省エネ対策工事、グリーン電力(風力発電)の購入など	3.2	4.9	・エネルギー起源のCO ₂ 排出量 2005年度比 1.1%削減	エネルギー 費用の節減 114.2	P.54
	節水対策工事、廃棄物処理・リサイクル委託など	2.7	178.4	・水道使用量 2005年度比 7,799m ³ 削減 ・紙使用量 2005年度比 179t 増加		P.54, P.55
小計		5.9	183.2			—
上・下流コスト	窓空き封筒の再生紙への切り換え、損保協会の環境活動支援		3.8	・窓空き封筒の再生紙化率 2005年度比2ポイント向上(2006年度98%)		P.54
管理活動コスト	ISO14001運用・管理、「みどりのアシスト」運用・管理、環境広告作成など		225.1	・全社的な環境保全活動の推進		P.51, P.53
研究開発コスト	地球温暖化プロジェクトによるリスク研究、京都メカニズム関連研究など		15.0	・ミレアグループ全体での地球温暖化への対応推進	P.22	
社会活動コスト	マングローブ植林プロジェクトの運営・管理、「みどりの授業」の開催、北京大学寄附講座の開催など		119.0	・マングローブ植林を通じたCO ₂ 吸収・固定効果、津波防波堤機能と周辺地域への水産・森林資源などの提供 ・環境コミュニケーションの向上	P.23, P.53	
合計		5.9	546.1		114.2	—

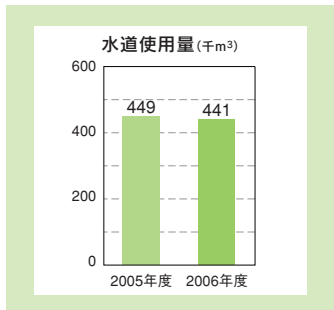
* 百万円未満四捨五入して表示しています。 * 環境保全コストとそれ以外のコストが結合した複合コストについては、簡便な基準による按分集計を行っています。
※1 投資額とは、対象期間における環境保全を目的とした支出額で、その効果が数期にわたって持続し、その期間に費用化されていくもの(減価償却資産の当期取得額)とし、費用額とは、環境保全を目的とした財・サービスの費消によって発生する費用または損失とします。

環境負荷データ(集計範囲:東京海上日動)

●エネルギー使用量



●水道使用量



●環境負荷データの算出方法

- 紙使用量、ガソリン使用量は、実績データ。
- 電力、ガス、その他燃料および水道の使用量は、東京海上日動の主要管理85ビルの占有面積比率に基づき算出(テナントとして入居している分は除く)。
- 二酸化炭素排出係数: 電力・自然エネルギー購入については、「事業者からの温室効果ガス排出量算定方法ガイドライン(試案ver1.6)」、ガス・その他燃料・ガソリンについては、「温室効果ガス排出量の算定・報告・公表制度」の排出係数を使用。

2007年度の計画

ミレアグループでは、事業活動に伴う環境負荷削減の取り組みとして、グループ各社での「チーム・マイナス6%運動」への参画や環境マネジメントシステムの導入を検討するとともに、グループ全体での環境負荷データ収集の仕組みを構築していきます。

東京海上日動では、新たな環境負荷削減策に取り組むとともに、環境負荷データならびに環境会計のレベル向上に努めます。

お客様・社会から 信頼を いただくために

「コンプライアンスについて何でも相談できる、絶対に隠さない文化」を作ることに注力してきました。また「代理店をよく知ることがコンプライアンス指導の第一歩」と考え、担当者にも日頃そのように指導しています。少しでも現場で取り組みやすいように「優先順位を明らかにする」「明確な指示を出す」ことを心がけています。

東京海上日動 横浜中央支店 業務グループ
参事
竹内 浩



ミレアグループ コンプライアンス行動規範 (2006年10月1日改定)

*項目のみ抜粋

ミレアグループは、法令や種々のルールを遵守して事業を展開することを経営の基本とし、グループ各社の役職員が遵守すべき事項をコンプライアンスの観点からまとめた「ミレアグループ コンプライアンス行動規範」を定めています。

重要な規範

1 法令等の徹底

- 1-1 関連法令の遵守
- 1-2 国際ルールや各国法令の遵守
- 1-3 公正かつ自由な競争
- 1-4 利益相反の防止
- 1-5 インサイダー取引の禁止
- 1-6 知的財産権の保護
- 1-7 職場環境

2 社会との関係

- 2-1 反社会的勢力に対する姿勢
- 2-2 政治活動・政治資金
- 2-3 接待・贈答

3 適切かつ透明性の高い経営

- 3-1 取引の適切性
- 3-2 情報の開示
- 3-3 正確な情報の作成、管理
- 3-4 機密情報の取扱

4 人権・環境の尊重

- 4-1 差別の禁止
- 4-2 ハラスメントの禁止
- 4-3 個人情報の取扱
- 4-4 地球環境への配慮

具体的法令や他のルール
報告

web <http://www.millea.co.jp/conduct/index.html> (詳細はwebにてご覧になれます)

日常業務を通じた コンプライアンス推進

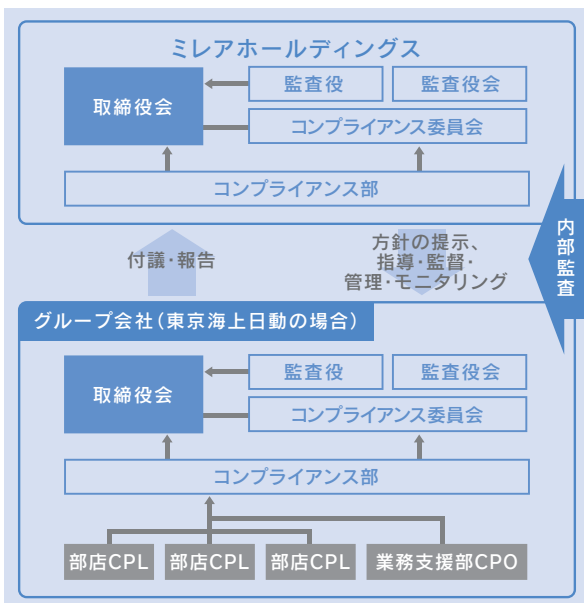
お客様の信頼を活動の原点とするミレアグループでは、その接点となる社員・代理店一人ひとりが高い倫理観を持ち、日常業務を通してその姿勢を伝えていくことが重要と考えています。様々な取り組みを通じて社員・代理店の倫理観を高め、誠実かつ公正な企業活動を実践します。

ミレアグループのコンプライアンス体制

ミレアホールディングスは、「コンプライアンス推進に関する基本方針」を定め、年度ごとの取り組み方針を提示するなど、グループ全体に係わる施策の立案を行っています。また、グループ内の推進状況の定期的モニタリングのほか、重要事項について報告を受け、コンプライアンス委員会、取締役会などで審議・決定を行い、必要に応じてグループ各社に指導・助言しています。

グループ各社では、事業内容、規模等に適合した形で、各社が主体的にコンプライアンスの推進を図ることを基本としています。なお、東京海上日動では、会社全体のコンプライアンス徹底のため、コンプライアンス委員会を設け、コンプライアンスの取り組みの支援およびけん制機能を担うコンプライアンス・リーダー（CPL）を各営業部門に、けん制機能を担うコンプライアンス・オフィサー（CPO）を各業務支援部に配置しています。

●ミレアグループのコンプライアンス体制



海外グループ会社のコンプライアンス体制

海外のグループ会社においては、現地法制に基づく適正な業務運営を基本とし、各保険会社のコンプライアンス・オフィサーが中心となり、主体的にコンプライアンスの徹底を行っています。各社では、コンプライアンス実施計画とその進捗状況を、ミレアホールディングスに定期的に報告しているほか、コンプライアンスを含め適正な業務運営を行うために、年1回チェックリストによる点検を実施しています。

ミレアホールディングスでは、各社の状況に応じて指導を行い、海外保険事業全般のコンプライアンスの徹底に努めています。

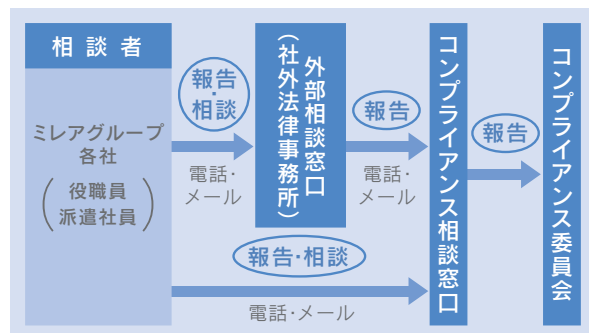
コンプライアンス委員会

ミレアグループでは、取締役会委員会であるコンプライアンス委員会を設置しています。本委員会は、グループ会社のコンプライアンス統括部署の担当役員で構成され、グループ年度方針、計画の実施状況等についての議論や、グループ各社の取り組み内容の共有化などを通じて、ミレアグループ全体のコンプライアンスの徹底を図っています。

ホットライン制度

ミレアグループでは、コンプライアンス関連の問題が発生した場合や発生の恐れがある場合に、グループ各社の役職員が報告・相談できるホットライン制度を、社内外に窓口を設けて整備しています。2006年度は、グループ全体で180件程の報告・相談があり、案件ごとに適切に対応しています。なお、報告者の個人情報等は厳重に管理されており、報告者が不利益な取り扱いを受けることは一切ありません。

●ホットライン制度の仕組み



社員・代理店の倫理観の醸成

社員に対するコンプライアンス教育・研修

ミレアグループでは、コンプライアンスを徹底するための体制や仕組み、遵守すべき重要なルールについては、各社のコンプライアンス・マニュアルなどに記載し、役職員が参照できるようにしています。また、業務内容に応じて各種マニュアルを作成し、ルールの明確化を進める一方、担当業務に必要とされるコンプライアンス知識を定着させるため、職務・階層別、職場ごとに各種研修を実施しています。



グループ各社のコンプライアンス・マニュアル

第一線におけるコンプライアンスの徹底

東京海上日動では、日常の業務活動すべてがコンプライアンスの取り組みという認識のもと、営業・損害などの第一線におけるコンプライアンスの徹底に取り組んでいます。各営業部門に配置しているコンプライアンス・リーダー(CPL)は、社員に対するコンプライアンス研修を実施するほか、営業課支社からの個別事案の照会に対応するなど、第一線におけるコンプライアンスの取り組みに対する支援という重要な役割を担っています。そのため、実務に精通し

た社員をCPLへ登用するなど、各職場においてCPLに相談しやすい態勢を整備しているほか、CPLのさらなるレベル向上のため、CPLを対象とした研修を開催しています。

代理店におけるコンプライアンスの徹底

ミレアグループの各保険会社の代理店は、損害保険をはじめ生命保険、投資信託なども取り扱っており、求められるコンプライアンスも各分野で異なるため、グループ各社では、業態に応じて代理店のコンプライアンスの徹底を図っています。

東京海上日動では、代理店を対象とした研修やコンプライアンス体制の構築支援、インターネットによるコンプライアンス講座の提供などを行っています。あんしん生命では、同社作成の募集ルール・ロールプレイング用CD-ROMを使用した代理店研修を実施しているほか、フィナンシャル生命では、金融機関代理店の法令等遵守責任者向けの研修などを実施しています。



eトレーニング画面

「重要事項説明」の徹底に向けて

お客様本位の保険募集を行ううえで、重要事項の説明が極めて重要であるため、東京海上日動では、代理店への一方的な情報伝達ではなく、代理店の行動変革に向けて、様々な取り組みを行っています。

例えば、契約手続きフローを記載したクリアホルダーや企画書ホルダーを作成し、保険募集やお申し込み手続きの際に、代理店が積極的に利用しています。また、代理店が正しい話法や手続きに基づき重要事項説明を行えるようになることを目指し、全国で「重要事項説明に関するロープレ研修」を実施しています。東京海上日動・埼玉支店の研修では、重要事項の説明について、①ルールの再確認、②社員によるデモ・ロールプレイング、③

代理店がペアになってのロールプレイングを実施し、参加代理店からも、重要事項の説明をきちんと行うことの大切さを再認識できたと好評でした。



契約手続きフロー付き企画書ホルダー

情報セキュリティへの取り組み

情報セキュリティに関する取り組み方針

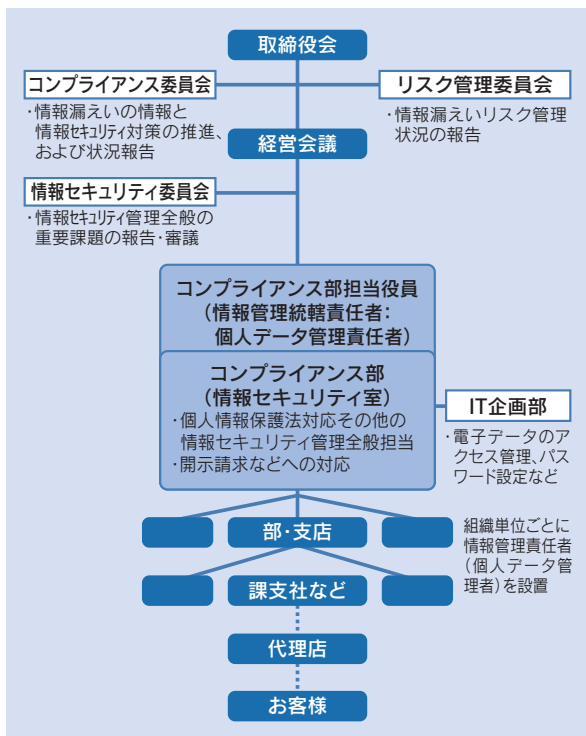
ミレアグループでは、お客様の個人情報について、「ミレアグループ プライバシー・ポリシー」を策定・公表し、グループの取り組み方針を明確にするとともに、ミレアグループ各社では、このプライバシー・ポリシーに従い、各社の取り組み方針を策定・公表しています。

*プライバシー・ポリシーの詳細については、下記のアドレスを参照。
<http://www.millea.co.jp/info/privacy.html>

情報セキュリティガバナンス

東京海上日動では、情報管理統括責任者であるコンプライアンス部担当役員による統括の下、コンプライアンス部に設置された情報セキュリティ室を中心に各種取り組みを進めています。また、各部・支店の各組織の長が情報管理責任者となり、各組織および代理店の指導を行っています。全社員・全代理店に情報セキュリティ管理に関するルール解説書を配布して、個人情報の適切な管理について周知・徹底するとともに、各種研修の場で指導・教育を行っているほか、情報セキュリティ管理の状況について定期

●東京海上日動の情報セキュリティ管理体制



的に自己点検を実施しています。

万一、お客様情報が含まれる文書・パソコン等を、社員や代理店が紛失したり盗難に遭った場合は、速やかにお客様にお伝えし二次被害の防止に努めるなど、徹底した事後対応を実施するとともに、再発防止策の策定に努めています。

外部認証の取得

ミレアグループでは、管理体制強化の一環として、情報セキュリティに関する外部認証の取得に積極的に取り組んでおり、「プライバシーマーク」や「情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS)」などの認証を取得しました (下表参照)。2006年度には、あんしん生命で国内生命保険会社初のプライバシーマークを取得したほか、東京海上日動システムズでは、ISMSの認証および「ITサービスマネジメントシステム適合性評価制度 (ISO/IEC20000)」による国内初の認証を取得しました。これらの成果はグループ内での個人情報保護のための取り組みが認められたものですが、今後も継続的な改善を行い、一層の体制強化を図っていきます。

●情報セキュリティ関連の外部認証取得状況

グループ会社	認証取得年月	取得の外部認証
東京海上日動 コミュニケーションズ	2005年 11月 2006年 3月 2006年 3月	プライバシーマーク ISMS BS7799
あんしん生命	2006年 4月	プライバシーマーク
東京海上日動 キャリアサービス	2006年 6月	プライバシーマーク
東京海上日動 システムズ	2006年 8月	ISMS ISO/IEC20000※

※ITサービスの運用管理に対する第三者認証制度

東京海上日動コミュニケーションズ取得分



2007年度の計画

ミレアグループとしては、お客様・社会からの信頼回復に努めることが最重要課題であり、「適正な業務運営」によりお客様本位の実現を図るため、「お客様の視点に立った業務の適切性確保」の取り組みを着実に進めていきます。

具体的には、グループ各社において、業務の適切性を確保するためのコンプライアンス推進態勢の整備・強化を行い、モニタリングや、社員や代理店が日常の業務において企業倫理に対する感受性や「適切な業務運営」への対応力を高めていくための研修を実施していきます。



多様性を尊重した 働きやすい 職場づくりに向けて

二人の子どもがおり、「短時間勤務制度」を利用しています。育児では子どもたちの突発的な病気等、大変なこともあります。職場の方々の理解、家族の協力、地域の方々のサポート等、色々な方に支えられ充実した日々を過ごすことができています。多くの方への感謝の気持ちを忘れずに、明るく元気に今この貴重な時間を大切にしていきたいと思っています。

東京海上日動 本店営業第三部
副主事
塩見 千尋

女性管理職による「オープンカフェ」

東京海上日動では、各層の女性社員がキャリアビジョンを考え、ヒントを得るきっかけとし、また、各層が抱える問題点や課題を探るため、「オープンカフェ」を開催しています。この「オープンカフェ」は、女性管理職が自らの経験や後進に向けたアドバイス等を語る「ミニ講演会」と、参加者との「フリーディスカッション」の二部構成となっており、2006年度は、本店（東京）と北海道で計5回開催し、合計215名の女性社員が参加しました。参加者からは、「管理職も悩みながらやってきたことに親近感を覚え、共感できた」「自分も前向きに頑張り、後輩に勇気を与えていきたい」などの感想が寄せられました。今後も継続的に実施し、性

別に関係なく意欲と能力のある社員が活躍できる環境づくりにつなげていきます。（P.38「女性社員の活躍ステージの拡大」もご参照ください。）



「オープンカフェ」の様子

働きやすい職場づくりに向けて

お客様をはじめとするステークホルダー満足の上には、価値を提供する起点となる社員の満足度の向上が欠かせません。働きやすい職場環境の実現に向けて、さまざまな取り組みを行っています。

人事に関する考え方

グループ経営理念に掲げる「社員一人ひとりが創造性を発揮できる自由闊達な企業風土」の構築を目指し、グループ各社では、業態に応じて、様々な人事制度を整備しています。

●ミレアグループ従業員数(2007年3月期 連結決算ベース)

従業員総数	23,280名
国内グループ会社 合計	20,821名
(国内グループ会社)	男性/11,950名 女性/8,871名
(うち東京海上日動)	男性/ 8,770名 女性/6,197名
海外グループ会社 合計	2,459名

●従業員基本データ(2007年3月末 東京海上日動)

平均年齢	40.3歳
平均勤続年数	10.6年
平均給与	851万円

ミレアグループ「人権啓発に関する基準」

ミレアグループは、グループ各社での人権啓発を推進するため、「人権啓発に関する基準」を定めています。「人権啓発」とは、社内に人権尊重の考えを広め、それに対する社員の理解を深めるための啓発その他の企業活動を言い、人権文化を社内に確立することを目的とするものです。グループ各社は、「人権啓発に関する基準」に則り、整斉と人権への取り組みを進めています。

人権啓発の取り組み

ミレアグループ各社では、毎年、全社員およびともに働くすべての人が参加する職場内での人権啓発研修を実施しています。また、保険各社では、2006年度、日常業務(作成文書等)の中に差別表現・問題表現が含まれていないかチェックを徹底し、人権を意識した日常業務の実践に取り組みました。

評価制度

ミレアグループでは、透明で公正な人事評価により、社員の働きがいの向上を目指しています。

東京海上日動では、総合職・一般職等の系列・職群を廃止し、役割等級区分と勤務地区分に基づく役割等級制度を導入し、「役割」、「コンピテンシー」、または「成果」をベースに評価を行っています。また、適正な業務運営の遂行を適切に評価することを明確にしています。社員の能力開発については、上司と部下との間でコンピテンシー・キャリア開発面接を実施しています。

多様な人材、多様な働き方

高齢者の継続雇用制度

ミレアグループでは、高齢社員が活躍できるよう積極的に雇用を推進していくことが、グループ全体の持続的な成長を維持していくための重要な経営課題であると考えています。社員本人による継続的な自己開発、意識・行動の改革を促すとともに、それまでの経験や強みを活かし、高いモチベーションを維持しつつ新たな付加価値を生み出していけるような活躍のフィールドを提供していきます。

●継続雇用制度の利用実績者数(2006年度)

東京海上日動	71名
日新火災	28名
あんしん生命	2名
合計	101名

障がい者雇用の推進・定着

ミレアグループでは、障がい者雇用の推進と定着に取り組んでいます。東京海上日動では、1991年に設置された「社内ノーマライゼーション推進センター」を通じ、障がいがある社員と相談員との定期面談を年1回(入社2年未満社員は2回)実施し、2006年度には、面談で判明したハード面での問題解決のため、自動扉化、スロープ、手すりの設置、緊急時対応ランプの設置など、社有ビルのバリアフリー化を進めました。東京海上日動の障がい者雇用率は、2001年3月以降、法定雇用率1.8%を上回っており、2007年3月31日現在では2.04%です。

ワーク/ライフ・バランスへの支援

近年の急速な少子化の進行や、家庭・地域を取り巻く環境の変化に伴い、事業者には、柔軟な勤務形態への配慮が求められています。ミレアグループでは、こうした社会情勢を踏まえ、社員の多様な価値観を認め合う風土づくりの観点から仕事と生活の調和を図っています。多様で柔軟な働き方を支援する取り組みとして、介護休業制度やボランティア休暇制度などの様々な制度を整備しています。東京海上日動のJOBリクエスト制度「ターン異動」も柔軟な勤務形態を考慮したものです。(P.38ご参照)

●介護休業取得者数(2006年度 東京海上日動)

	2005年度	2006年度
介護休暇	6名	9名

* ボランティア休暇についてはP.47をご参照ください。

母性保護・育児支援制度の整備

ミレアグループ各社では、社員のより一層の活躍推進を図るためには、社員の多様な価値観やライフスタイルに応じた働き方の選択肢を拡大することが必須であると考え、雇用・勤務形態の多様化など積極的な取り組みを行っています。そのなかでも、東京海上日動では、「育児フルサポート 8つのパッケージ」(下表)という母性保護・育児支援制度を整備しており、2006年10月には、育児休業の一部有給化(最初の5日間)などさらなる充実を図りました。

●「育児フルサポート 8つのパッケージ」の内容および実績(東京海上日動)

制度	概要	2006年度実績
女性従業員再雇用制度	・退職した女性従業員で一定の要件を満たす者について再雇用を実施	31名
出産休暇制度	・出産予定日の8週間前から取得可能(法定6週間前を上回る内容) ・産前・産後休業中の月給与を100%支給(賞与は共済組合からの支給あり)	103名
育児休業制度	・最長2年間取得可能(法定基準は最大1年6ヵ月) ・配偶者要件の廃止(養育可能な配偶者がいても取得可能) ・最初の5日間の有給化	158名 (うち男性7名)
短時間勤務制度	・最大10:00~15:00の短時間勤務が可能(30分単位で取得可能) ・養育する子が小学校3年生の年度末になるまで取得可能 ・妊娠中の社員の通勤緩和のための短時間勤務が可能(朝夕30分ずつ) ・満1歳未満の生児を育てるための育児時間(1日最大1時間)の月給与を100%支給 ・満3歳未満の子を養育する者の時間外勤務の免除	79名
正社員による代替要員の確保	・可能な限り正社員の代替要員の配置を実施	—
復職支援制度	・休職前・休職中・復職前の上司との対話や自己開発などのサポート	—
ベビーシッター他各種費用補助	・ベビーシッター利用料、育児用品購入・レンタル代などの費用補助を実施	—
提携託児所	・全国の託児施設と提携	約1,000カ所*

※2007年4月時点

裁量労働制の導入

東京海上日動とあんしん生命では、「生産性の向上」、「社員の働きがい・やりがいの醸成」を目的として、裁量労働制*を導入しています。労働時間および仕事の進め方を労働者自身の裁量に委ねることで、目的の達成につながっています。

*労働時間および仕事の進め方が労働者自身の裁量に委ねられ、通常の労働時間管理ではなく、一定時間働いたものとみなす制度。

「次世代認定マーク」の取得

東京海上日動とあんしん生命は、社員の子育ての支援をするため、「一般事業主行動計画」を策定・実施してきました。このような積極的な取り組みが認められ、2007年4月、両社は東京都労働局から「次世代育成支援対策推進法」に基づく基準適合一般事業主として認定され、「次世代認定マーク」を取得しました。今後も、仕事と育児を両立できるように社員を支援し、子どもたちが健やかに生まれ育つ環境づくりを目指して積極的に取り組んでいきます。



「キャリアママ応援セミナー & 託児所付き登録会」の開催

東京海上日動キャリアサービス(TCS)は、「育児は大変だけどぜひまた仕事がしてみたい」という女性を支援するため、2007年3月、「キャリアママ応援セミナー & 託児所付き登録会」を開催しました。セミナーは、実際に子育てしながら働くTCS社員(キャリアママ)の経験に基づいて、子供の預け先の探し方、家族の理解と協力の重要度、ある一日のタイムスケジュールといった具体的な情報から、キャリアママが抱きがちな悩みの解決法まで、非常に実践的な内容だったため、参加者からも大変ご好評をいただきました。



TCS本社(東京・大手町)に設置された臨時託児所

また、参加者全員に仕事を紹介でき、「来てよかった」という喜びの声をいただきました。

活力ある職場づくり

健康管理

ミレアグループでは、社員が生き活きと働く環境づくりを進めており、グループ各社が、健康診断、カウンセリングなどを通じ、社員の心身両面にわたるケアを行っています。東京海上日動では、本店および全国46部・支店にある健康管理室・健康相談室を中心に様々な取り組みを進めており、また、健康診断については、1992年以来、実質100%の受診率を維持しています。



東京海上日動「健康増進月間」パンフレットと記録表

メンタルヘルス・ケア

ミレアグループでは、社員の心の健康について維持・向上を図ることが、企業の経営を考えるうえで重要であると認識し、メンタルヘルス対策に積極的に取り組んでいます。東京海上日動では、社内の産業保健スタッフによるケアに加え、社外のカウンセリングルームと提携し、社員や家族が相談しやすい体制を整備しています。日新火災、あんしん生命では、2006年度、メンタルヘルス研修を実施し、メンタルヘルスへの関心が高まりました。

育児支援に関する従業員意識調査の実施

東京海上日動では、2006年12月に育児支援に関する従業員意識調査を労働組合と合同で実施するなど、従業員の意識を踏まえ、各種人事制度の充実を図り、より良い職場環境づくりに努めています。またあんしん生命においても、2007年4月に同様のアンケートを実施し、従業員のニーズを的確に把握し、次世代育成支援対策推進法の事業主行動計画に掲げた目標達成に向けて取り組みを行っています。

健全な労使関係

東京海上日動は、賃金・人事諸制度、労働安全衛生から経営諸施策に至るあらゆる問題について、社員一人ひとりが創造性を発揮できる自由闊達な企業風土を築くべく、東京海上日動労組(組合員数約13,100名)との高い信頼関係を背景に締結した労働協約を礎に、年間30回近くの労使協議会や日常的な事務折衝などの場を通じて、交渉・協議を重ねています。また、他の労働組合とも誠実かつ精力的に、種々の課題の解決に向けて交渉・協議を重ねています。

2007年度の計画

ミレアグループ各社では、引き続き、各社の事業特性や従業員からの意見等を踏まえた人事制度や福利厚生制度の見直しを行います。あわせて、従業員の健康管理やメンタルヘルスケア、ワークライフ・バランスの実現に向けた支援、育児支援制度の利用促進など、各種制度の充実を図るとともに、運用面での改善を図っていきます。

東京海上日動 第2回 CSRダイアローグ

東京海上日動では、2006年より、社外の声をお聴きして当社のCSRの取り組みに反映させるため、各界の有識者をお招きして、「CSRダイアローグ」を開催しています。2007年のCSRダイアローグでは、昨年いただいたご意見のフォローアップを行い、継続的な改善を図る観点から、昨年と同じ6名の皆様にお願いました。特に今年は、「適正な業務運営の徹底～経営理念の実践に向けて～」というテーマについて集中的に議論を行いました。合わせて「昨年の主なご意見とその対応、07年度に向けてのご意見」をテーマに、一年間の取り組みを振り返るとともに、今年度の計画について貴重なご意見を多数いただきました。以下に、テーマ別、取り組み分野別に、いただいた主なご意見をまとめました。（開催日：2007年5月11日）

■ご出席いただいた皆様(五十音順)



日本IBM(株)
人事・
グローバルアドミニストレーション部長
大塚 奈美氏



東京大学大学院
経済学研究科
教授
高橋 伸夫氏



生活経済ジャーナリスト
高橋 伸子氏



(社)日本フランソロピー協会
理事長
高橋 陽子氏



(株)イースクエア
代表取締役社長
ピーター・D・ピーダーセン氏



上智大学大学院
地球環境学研究科
教授
藤井 良広氏

適正な業務運営の徹底～経営理念の実践に向けて～

- サービス業務の特徴として、100の内99のことができていて、できていないことがたった1つであったとしても、その会社の評価は「 $100 - 1 = 99$ 」ではなく、ゼロになってしまうか、場合によってはマイナスになってしまうことがある。そうならないために、あらゆる努力をしなければならない。また、サービス業務は人間が主体となるので、「社員、代理店が東京海上日動のブランドを背負っている」ということを、社員も代理店も、皆が正しく理解し、同じ価値尺度で判断し、行動しなければならない。この2つのサービス業務の本質を理解・実践しないと、本当のサービス提供はできない。
- 適正な業務改善に向けた取り組みに関して、頻繁に「モニタリング」という言葉が出てくるが、確実にPDCAサイクルを回して徹底的に実践し、実効を上げる必要がある。
- 消費者と保険会社の間には「情報の非対称性」の問題があり、消費者が日常的に保険の細かな内容まで覚えているということは非常に難しい。保険会社が明らかに「情報優位」に立っているのであるから、保険金支払いは「請求主義」であってはならず、保険会社が責任を持って漏れなく案内し支払うということを徹底して進めてもらいたい。
- 業務品質改善のためには、企業品質の改善が不可欠であり、経営理念があらゆる面の核となる。それを徹底させ、体現していく役員や社員の体質改善が非常に重要。会社が何を目指しているのかを、お客様、社員、代理店に徹底的に伝え、浸透させていくことが大事であり、そういう意味では教育機能が重要となってくる。
- 問題の「真因」の捉え方がずれていると真の対策にはならない。会社の利益とお客様に対する支払いとの二者択一を迫られた時に、「倫理を選ぶか、収益を選ぶか」という基準が明確であったのかという問題が「真因」として挙げられていないのではないかと。倫理を選ばないと必ずしっぺ返しが来る。
- 商品は代理店が販売しているとしても、事故が起きた時の請求は保険会社に行くので、結局は商品は保険会社のブランドであると言える。ブランドの維持向上のためには、東京海上日動の業務品質の向上と同時に代理店の質の向上が欠かせない。

昨年のご意見とその対応、07年度に向けてのご意見

1 全般

昨年のダイアログでの発言や提案が、言いつばなしではなく、きちんと対応していることは、十分に評価できる。

2 商品・サービス

保険業界は地球温暖化によってリスクが高まっており、そうしたリスクを軽減していくことは保険本業そのもの。環境への対応は今や経営戦略の一つの基軸である。また、地道にマングローブ植林を行うのもいいが、保険本業を通じて地球環境保護に貢献すべき。

3 人間力

女性の活躍推進の取り組みは、男性も巻き込んでいくことが大事。単に「女性のために」と進めるのではなく、これからの東京海上日動がどのようになるべきかというテーマについて、若手社員や女性社員も論議に参加することが大事。

4 双方向コミュニケーション

外から見て今一つ東京海上日動のCSRの打ち出し方が分かりにくい。今後、CSRの打ち出し方についても、未来志向でリーダーシップを発揮していくことを期待したい。

5 地域・社会貢献

社員が汗をかく社会貢献活動はもちろんベストだが、現実的にはなかなか難しい面もある。まず入り口として「寄付文化」を根付かせ、ボランティアの一つとして社員が日常的に個人として寄付する文化を育てて欲しい。

6 地球環境保護

グローバル企業として、また業界のリーディングカンパニーとして、地球環境保護においても業界をリードして欲しい。

≫ CSRダイアログでいただいたご意見を受けて

今回の「CSRダイアログ」では、弊社にとって現在最大の課題である「適正な業務運営の徹底」につきまして、先生方と徹底した議論を行い、大変貴重なご意見を多数いただきました。私どもでは、再発防止・経営理念の実践に向けて、「安心品質」の実施、「業務改善計画」の実行に全社を挙げて取り組んでいるところですが、皆様のご意見により、社内だけではなかなか気付かない視点も取り入れることができました。昨年、弊社として初めて「ダイアログ」を実施したわけで

すが、今年も全く同じ6名の先生方をお迎えし、本来の意味での「対話」ができたのではないかと思います。

今後は、いただいたご意見をきちんと咀嚼し、実行に移していくのが何よりも重要と認識しています。また、「良き企業市民」として、適時適切な情報開示を行うとともに、様々なステークホルダーの皆様との双方向コミュニケーションに積極的に取り組んでまいります。



東京海上日動
常務取締役

玉井 孝明



東京海上日動
からの出席者
(所属・役職は当時)

常務取締役 玉井 孝明
経営企画部部長 木村 岩雄
経営企画部部長 西澤 亨夫

人事企画部部長 安東 研一
広報部長 綿引 宏行
個人商品業務部長 北沢 利文

執行役員 企業商品業務部長 岡田 伸一郎
執行役員 営業企画部長 山本 善三
執行役員 損害サービス業務部長 池田 直人

司会・進行
経営企画部部長兼CSR室長
村木 満

第三者コメント

経営理念の実践。これがミレアグループのCSRと位置づけられています。ミレアグループの経営理念は、「お客様の信頼をあらゆる活動の原点におき」という書き出しで始まり、「お客様に最高品質の商品・サービスを提供し、安心と安全をひろげます」というメッセージが続きます。このように、事業とCSRをリンクさせた取り組みは、先進的であるだけでなく、持続性のあるCSRを進めるうえで望ましいアプローチといえます。

しかし、東京海上日動や日新火災等において、費用保険金等の支払い漏れや第三分野商品における不適切な保険金の不払いというお客様の信頼を裏切る出来事の発生により、ミレアグループのCSRが大きく傷ついてしまったことは非常に残念です。お客様の信頼を裏切り、株主や広く社会の信頼にも応えることができなかつたことで企業価値も損ないました。また企業不祥事は、往々にして社員のなかに落胆や虚無感をはびこらせ、創造性を発揮するための自由闊達な企業風土に水をさしてしまいます。そして、なによりも「保険」という重要な社会的・経済的機能に負の影響を与えたことには厳しい評価を下さざるを得ません。

ミレアグループのCSRは、お客様、株主、代理店、社員、地域・社会という重要なステークホルダーからの信頼をテコにして、企業としての持続的発展を目指そうとするものです。このプロセスが好循環す

ればミレアグループのブランド力は高まり、企業価値も高まっていくでしょう。しかし、今回のようにお客様の信頼を裏切ることは、株主、代理店、社員、広く地域・社会との関係にも負の影響を及ぼしてしまいます。長い事業活動を通じて磨きこまれたブランドも、一瞬にして錆付いてしまうことを肝に銘じてほしいと思います。

その一方で、若い社員たちが危機感をもち、お客様の視点から業務改善に取り組んでいる姿は頼もしく感じますし、また心強くもあります。少なくとも、第一線の社員の方々に虚無感は蔓延していないことは確信できました。真摯に原因を究明し、改善していこうとする経営の意思が社員にも確実に伝わっているのでしょう。

最後になりますが、ミレアグループのCSRには、地球環境保護や青少年の育成事業など素晴らしいものがたくさんあります。しかし、それらの活動が一層輝くためには、保険という基幹事業でお客様からの信頼を獲得することが大前提です。そのため今回は地球環境保護活動等に関する高評価のコメントはあえてしません。本報告書の表紙を飾る多数のマングローブの若木の如く、安心品質志向で貫かれた多数の社員がお客様からの信頼回復に努め、ミレアグループのブランドを磨きこみ、企業価値向上を実現するよう期待しています。

プロフィール



中條 祐介 Yusuke Nakajo

略歴

1992年3月一橋大学大学院商学研究科博士後期課程単位修得。
1992年4月横浜市立大学商学部専任講師、1993年4月同助教授、2004年8月同教授を経て、2005年4月大学改組により国際総合科学研究院教授。
主な所属学会は、日本会計研究学会、日本ディスクロージャー研究学会(理事)、日本インベスター・リレーションズ学会(幹事)。
主な著書は『無形資産の会計』(共著、2006年)、『連結会計とグループ経営』(共著、2004年)ほか。
専門分野は会計学、企業分析論、ディスクロージャー論、インベスター・リレーションズ(IR)。

GRIガイドライン対照表

本報告書では、CSR活動のうち、重要度やトピックス性の高いものを中心に掲載しており、ここに記載しているものがミレアグループのすべてのCSR活動を示すものではありません。

指標	掲載ページ
1 戦略および分析	
1.1 持続可能性適合性・戦略に関する最高意思決定者の声明	P.4-5
1.2 主要な影響、リスクおよび機会の説明	P.24-29
2 組織のプロフィール	
2.1 組織の名称	P.1-3
2.2 主要なブランド・製品・サービス	P.1-3
2.3 組織の経営構造	P.1-3
2.4 組織の本社の所在地	P.1-3
2.5 事業展開国の数・国名	P.1-3
2.6 所有形態の性質および法的形式	P.1-3
2.7 参入市場	P.1-3
2.8 報告組織の規模	P.1-3, P.61
2.9 規模・構造・所有形態に関する大幅な変更	P.1-3
2.10 報告期間中の受賞歴	-
3 報告要素	
報告書のプロフィール	
3.1 提供する情報の報告期間	P.0
3.2 前回の報告書発行日	P.0
3.3 報告サイクル	P.0
3.4 報告書またはその内容に関する質問窓口	裏表紙
報告書のスコープおよびバウンダリー	
3.5 報告書の内容を確定するためのプロセス	P.24-25
3.6 報告書のスコープおよびバウンダリー	P.0
3.7 3.6に関する具体的な制限事項	P.0
3.8 時系列や報告組織間の比較可能性に大幅な影響を与える可能性がある事業体に関する報告理由	P.0
3.9 テータ測定技法および計算の基盤	P.55
3.10 以前記載済みの情報について再記述を行う理由	-
3.11 3.6または3.9における前回の報告期間からの大幅な変更	P.0-1
GRI内容索引	
3.12 報告書内の標準開示の所在場所を示す表	P.67
保証	
3.13 報告書の外部保証添付に関する方針および現在の実務慣行	P.66
4 ガバナンス、コミットメントおよび参画	
ガバナンス	
4.1 ガバナンスの構造	P.30
4.2 最高統治機関の長が執行役員を兼ねる場合の役割とその理由	-
4.3 役員の中かの社外メンバー・非執行メンバーの人数	P.30
4.4 株主や従業員による提案・支持のメカニズム	P.63
4.5 役員の報酬と組織のパフォーマンスとの関係	P.30
4.6 統治機関による利益相反問題回避のための実施プロセス	-
4.7 経済・環境・社会各テーマに関する組織の戦略を導くための、役員の適正・専門性の決定プロセス	-
4.8 経済・環境・社会各パフォーマンスに関して組織内で開発したミッションおよびバリューについての声明、行動規範および原則	P.24-25
4.9 経済・環境・社会各パフォーマンスの特定・マネジメントの統治機関による監督プロセス	P.24-25
4.10 統治機関のパフォーマンス評価プロセス	-
外部のイニシアティブへのコミットメント	
4.11 組織による予防的アプローチ・原則への取り組み・方法	P.24-25
4.12 同意・受諾した、外部による経済・環境・社会の各憲章、原則またはその他のイニシアティブ	P.24-25
4.13 企業団体などの団体や国内外提言機関における会員資格	P.22
ステークホルダー参画	
4.14 組織に参画したステークホルダー・グループのリスト	P.24-25, P.64-65
4.15 参画してもらうステークホルダーの特定および選定の基準	-
4.16 ステークホルダー参画へのアプローチ	P.64-65
4.17 ステークホルダー参画によって生じた主要なテーマ、懸案事項、および組織の対応	P.64-65

指標	掲載ページ
5 マネジメント・アプローチおよびパフォーマンス指標	
側面：経済的パフォーマンス	
EC1 創出および分配した直接的な経済的価値	P.1
EC2 気候変動による組織の活動に対する財務上の影響およびその他のリスクと機会	P.20-23
EC8 公共の利益のために提供されるインフラ投資・サービス提供	P.46-49
側面：原材料	
EN1 使用原材料の重量または量	P.54-55
EN2 リサイクル由来の使用原材料の割合	P.54-55
側面：エネルギー	
EN3 一次エネルギー源ごとの直接的エネルギー消費量	P.55
EN5 省エネルギーおよび効率改善によって節約されたエネルギー量	P.55
側面：水	
EN8 水源からの総取水量	P.55
側面：排出物、廃水および廃棄物	
EN16 重量で表記する、直接および間接的な温室効果ガスの総排出量	P.54
EN18 温室効果ガスの排出量削減のための率先取り組みと達成された削減量	P.54
側面：輸送	
EN29 組織の業務に使用される製品、その他物品および原材料の輸送および従業員の移動からもたらされる著しい環境影響	P.54-55
側面：総合	
EN30 種類別の環境保護目的の総支出および投資	P.55
○労働慣行とディーセント・ワーク(公正な労働条件)	
側面：雇用	
LA1 雇用の種類、雇用契約および地域別の総労働力	P.61
LA3 主要な業務ごとの、派遣社員またはアルバイト従業員には提供されないが正社員には提供される福利	P.62
側面：労使関係	
LA4 団体交渉協定の対象となる従業員の割合	P.63
側面：労働安全衛生	
LA8 深刻な疾病に関して、労働者、その家族またはコミュニティのメンバーを支援するために設けられている、教育、研修、カウンセリング、予防および危機管理プログラム	P.63
LA9 労働組合との正式合意に盛り込まれている安全衛生のテーマ	P.63
側面：研修および教育	
LA11 従業員の継続的な雇用適正を支え、キャリアの終了計画を支援する技能管理および生涯学習のためのプログラム	P.61-62
LA12 定期的にパフォーマンスおよびキャリア開発のレビューを受けている従業員の割合	P.61
側面：多様性と機会均等	
LA13 多様性の指標に従った、統治体の構成およびカテゴリー別の従業員の内訳	P.38, 61
○人権	
側面：投資および調達慣行	
HR3 人権の側面について業務に関連する方針・手順の従業員研修総時間	P.61
○社会	
側面：遵守	
SO8 法規制違反に対する相当の罰金および罰金以外の制裁措置の件数	P.6-15
○製品責任	
側面：製品およびサービスのラベリング	
PR5 顧客満足度を図る調査結果を含む、顧客満足に関する実務慣行	P.43
側面：マーケティング・コミュニケーション	
PR6 マーケティング・コミュニケーションに関する法律・基準・自主規範遵守のためのプログラム	P.6-15
側面：顧客のプライバシー	
PR8 顧客のプライバシー侵害などに関するクレーム件数	P.43
側面：遵守	
PR9 製品・サービスの提供・使用に関する法規制違反に対する相当の罰金額	P.6-15

※青字の項目は任意指標項目です。



株式会社 ミレアホールディングス 経営企画部
〒100-0005 東京都千代田区丸の内 1-2-1 東京海上日動ビル新館 9F
TEL : 03-6212-3333 e-mail : CSR@millea.co.jp
FAX : 03-6212-3711 U R L : <http://www.millea.co.jp/>

