

# 東京海上グループのCSR

---

- ・ グループCSRの考え方
- ・ CSR推進体制
- ・ 東京海上日動の企業価値指標／CSR指標
- ・ CSR取り組み計画と実績
- ・ 社外からの評価・表彰
- ・ 外部イニシアティブへの参加

e-CSR報告書2011は、Webサイトの掲載情報をもとに作成したものです。

## グループCSRの考え方

東京海上グループは、経営理念の実践を通して、社会の持続的発展に貢献しながらグループ企業価値を永続的に高めていきます。

東京海上グループは、長年にわたり保険事業で培った知識と経験を活かし、社会に「安心と安全」を提供し、社会の発展に貢献してきました。個人や企業を取り巻くリスクは多様化しており、保険会社に課せられた社会的な役割や責任はますます重要になっていると認識しており、東京海上グループは、経営理念の実践を通して、社会の持続的発展に貢献しながらグループの企業価値を永続的に高めていきたいと考えています。

こうした考えに基づき、全社員がCSRを実践するための行動指針として「東京海上グループCSR憲章」を定めています。また、中期経営計画「変革と実行2011」(2009-2011年度)では、中期ビジョンとして「お客様に品質で選ばれ、成長し続けるグローバルな企業グループ」となることを目指していますが、CSR経営の実践はその礎であり、事業を通して社会的課題の解決に向けた取り組みを積極的にサポートしていきたいと考えています。

東京海上グループは、世界人権宣言や国際労働基準、OECD多国籍企業行動指針を支持・尊重しています。国連グローバル・コンパクトが提唱する人権・労働・環境・腐敗防止に関する行動10原則の考えや内容は、東京海上グループの取り組み姿勢やCSR憲章と共通するものであることから、東京海上ホールディングス/東京海上日動は、2005年から国連グローバル・コンパクトに参加しています。

▶ [国連グローバル・コンパクトへの参加](#)

## 東京海上グループの経営理念

東京海上グループは、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。

Corporate Philosophy

## 東京海上グループCSR憲章

東京海上グループは、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ことにより、「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、時代の要請に応える社会貢献活動を積極的に推進します。

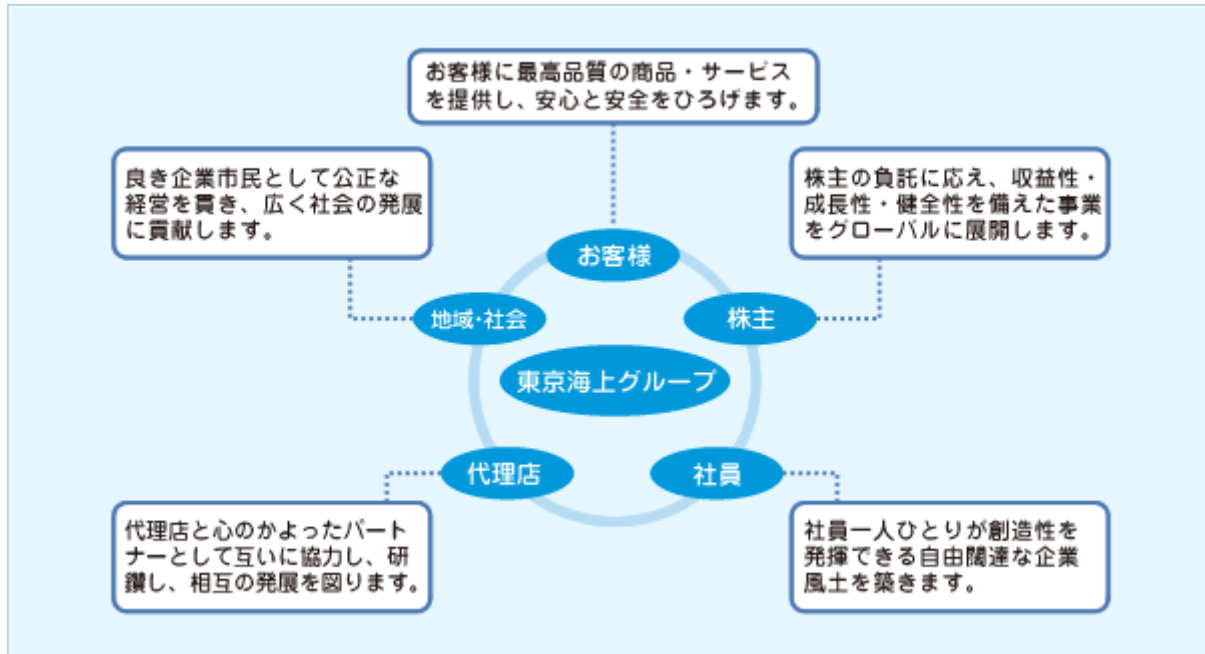
### コンプライアンス

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。

東京海上グループCSR憲章



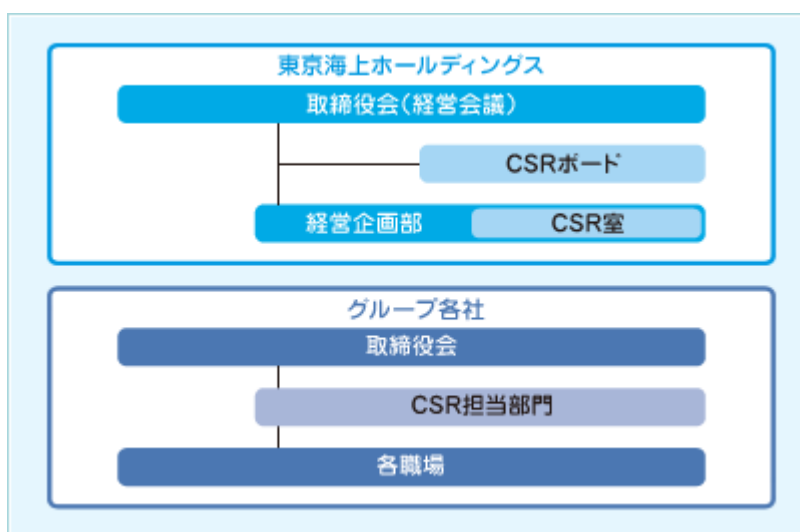
## CSR推進体制

東京海上グループにおけるCSR推進体制は以下の通りです。

東京海上グループは、東京海上ホールディングス取締役会およびCSRボード(委員長:東京海上ホールディングス社長、出席メンバー:主要グループ各社社長)においてグループCSR計画を策定し、定期的な進捗管理をしています。

また、東京海上ホールディングスは、CSR推進の専任部署(経営企画部CSR室)を設置し、グループ全体のCSR活動をより一層推進していくとともに、グループ各社のCSR活動に対するサポートをしています。各社ではCSR担当部門が推進役となり、各社の事業特性や地域特性に合わせたCSR活動を実践しています。

### 東京海上グループのCSR推進体制



## 東京海上日動の企業価値指標/CSR指標

東京海上日動では「企業価値指標」と「CSR指標」を定め、経営戦略・CSRの質的向上を目指しています。

東京海上日動では企業価値をステークホルダー（お客様、株主、代理店、社員、地域・社会）に提供する価値の総和と定義し、毎年の施策の実行によって企業価値が向上しているかどうかを定量評価し、CSRの取り組み水準の向上や新たな戦略立案等につなげています。

また、東京海上ホールディングスおよび東京海上日動の役員報酬の評価項目においては、利益・売上とともに、同指標をKPI※指標として組み入れ、経営戦略・CSRの質的向上を目指しています。

※ KPI : Key Performance Indicatorの略

### 企業価値指標

評価分野	主な指標
顧客基盤力	顧客数(個人)、収入保険料、お客様アンケート結果(当社に対する満足度)等
代理店基盤力	お客様アンケート結果 (代理店満足度、安心品質・募集の適切性確保)等
経営リーダーシップ	社員アンケート結果(経営陣・マネジメントに対する評価)等
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(社員満足度)等
組織文化	地域・社会貢献活動に参加した社員数、社員アンケート結果(人間尊重、企業風土、CSRに対する評価)
社員能力・業務プロセス	お客様・代理店アンケート結果(代理店とのパートナーシップ、事故対応満足度、安心品質・保険金支払いの適切性確保)、紙使用量、温室効果ガス(CO <sub>2</sub> )排出量、Web約款切替率等
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(商品・サービスに対する評価)
ブランド力	外部の企業イメージ調査結果、ブランド価値指標等
収益性・健全性	財務格付け、修正利益、ROE等
コンプライアンス・内部管理	「お客様の声(ご不満・ご要望)」に基づいた業務改善、社内監査結果等

東京海上日動では、CSRの重点分野（「お客様」、「社員」、「地球環境保護」、「地域・社会貢献」）における取り組みの進捗状況を示すうえで、特に重要と考える項目を「CSR指標」と決めました。ステークホルダーへの説明責任の観点から、その実績値を継続して開示していきます。

## CSR指標

分野	指標	指標解説	2009年度実績	2010年度実績	
お客様	(1)顧客数(個人)	個人顧客数	1,384 万人	1,499 万人	
	(2)募集時の満足度	自動車保険・火災保険募集時のお客様アンケートにおけるお客様満足度	78.7%	77.8%	
	(3)事故対応満足度	事故対応時(自動車保険)のお客様アンケートにおける総合満足度	94.2%	94.5%	
社員・代理店	(4)社員満足度	社員アンケートにおける満足度	78.4%	78.3%	
	(5)代理店満足度	代理店アンケートにおける満足度	78.7%	80.6%	
	ダイバーシティ	(6)リーダー層の女性社員数	リーダークラス・準リーダーの女性社員数	325 名	385 名
		(7)障がい者雇用率	障がい者雇用率	1.95%	2.04%
地球環境保護	(8)温室効果ガス(CO <sub>2</sub> )の排出量	事業活動に伴うエネルギー使用起源の温室効果ガス(CO <sub>2</sub> )排出量(国内) ※	49,130 t	45,234t	
	(9)紙使用量	紙使用実績(コピー用紙、帳票印刷物、コンピュータ用紙の合計)(国内)	9,503 t	7,624t	
地域・社会貢献	(10)地域・社会貢献活動への社員参加数	ボランティア活動に参加した社員数(下記(11)は除く)	7,955 人	9,294 人	
	(11)寄付への参加社員数	寄付を行った社員数(大規模な災害等に対する義援金を除く)	5,624 名	4,696 名	

※温室効果ガス(CO<sub>2</sub>)排出量は、2006年度より算出。また、対象は「建物エネルギーと社有車ガソリン」。2009年度より航空機出張(国内外)を算定。

## CSR取り組み計画と実績

東京海上グループ各社での2010年度のCSR取り組み実績と2011年度の計画は以下の通りです。

### CSR取り組みの2010年度の実績と2011年度の計画

東京海上グループ各社は、2010年度に掲げたCSR主要課題の目標を、概ね計画通りに実施しました。

主要課題	目標と実績	評価	参照ページ	目標 (2011年度)
本業を通じた価値提供	<p>(目標) 商品・サービスにおける品質の向上</p> <p>(実績)  <b>■東京海上日動、あんしん生命ほか「メディカルアシスト」</b>  <b>■あんしん生命「お客様をがんからお守りする運動」</b>など</p>	◎	<a href="#">詳細はこちら</a>	<p><b>■お客様に品質で選ばれ、成長し続けるための取り組み</b> (左記取り組みの継続)            ※東日本大震災における復旧・復興に全力を挙げて取り組む</p>
気候変動／地球温暖化への対応	<p>(目標) 気候変動の適応・緩和につながる商品・サービスの開発・提供(途上国向けの対応策を含む)</p> <p>(実績)  <b>■東京海上日動「Green Gift」プロジェクト</b>            自動車保険・火災保険・超保険の“Web約款”の切替促進            ・目標:ペーパーレス比率(自動車):60.0%            ・実績:ペーパーレス比率(自動車):73.9%  <b>■インドIFFCO-TOKIO「天候保険」</b>            同国農村部における天候保険の普及など</p>	◎	<a href="#">詳細はこちら</a>	<p><b>■気候変動の適応・緩和につながる商品・サービスの具現化</b>            東京海上日動「Green Gift」プロジェクトの拡充</p>

主要課題	目標と実績	評価	参照ページ	目標 (2011年度)
事業活動に伴うCO <sub>2</sub> 排出量削減	<p>(目標) グループ各社(国内): 自主目標(数値)に基づく、環境負荷削減の取り組み強化</p> <p>(実績) ■CO<sub>2</sub>排出量実績:73,692トン ■コピー用紙使用量実績:2,122トン(前年比▲8.7%) ■グループ各社(海外):主要拠点における環境マネジメントシステムの向上</p>	○	<a href="#">詳細はこちら</a>	<p>■グループ各社(国内・海外)における環境負荷削減</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・CO<sub>2</sub>排出量:前年比▲5%</li> <li>・コピー用紙使用量:前年比▲9%</li> </ul>
地域・社会との協働	<p>(目標) グループ各社(国内): 社員の地域・社会貢献活動参加率:40%</p> <p>(実績) ■グループ各社(国内):社員の地域・社会貢献活動参加率:55% (内訳:東京海上日動・あんしん生命56%、左記以外53%) ■地域・社会貢献プログラムのグループ共同取り組みの強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マングローブ植林ボランティア</li> <li>・みどりの授業</li> <li>・ピンクリボン運動</li> <li>・AED講習会</li> <li>・認知症サポーター講習会など</li> </ul> <p>■グループ各社(国内・海外)およびその社員による災害義援金寄付の実施(東日本大震災被災者支援総額67百万円など)</p>	◎	<a href="#">詳細はこちら</a>	<p>■世界各国・地域における地域・社会貢献活動の推進</p> <p>グループ各社(国内)社員参加率50%以上(延べ)</p>

## 社外からの評価・表彰

東京海上ホールディングスは、世界各国のSRI評価機関から高い評価を得ており、今後もこうした評価を得られるよう、CSR活動のさらなる向上に努めます。

### SRI評価機関からの評価

近年、経済・環境・社会の分野において持続可能性の観点から企業活動を評価するSRI(Socially Responsible Investment: 社会的責任投資)が注目されています。

2010年9月には、世界の代表的なインデックスである「Dow Jones Sustainability World Index」において、東京海上ホールディングスとしては初めて保険セクターの構成銘柄に選定されました。2011年8月末時点では、下記SRIインデックスの構成銘柄等に選定されています。

### SRI(社会的責任投資)への組み入れ



### SRIファンドの組み入れ状況

ファンド名称	設定・運用会社
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・パートナーズ(愛称:みどりの翼)	三菱UFJ投信株式会社
住信 日本株式SRIファンド	住信アセットマネジメント株式会社
すみしん DC グッドカンパニー(社会的責任投資)	住信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
世界6資産均等分散ファンド(毎月分配型)(愛称:ベストシックス)	大和証券投資信託委託株式会社
ダイワ・エコ・ファンド	大和証券投資信託委託株式会社
ダイワSRIファンド	大和証券投資信託委託株式会社

ファンド名称	設定・運用会社
フコクスRI(社会的責任投資)ファンド	しんきんアセットマネジメント投信株式会社
三菱UFJ SRIファンド(愛称:ファミリー・フレンドリー)	三菱UFJ投信株式会社
りそなジャパンCSRファンド(愛称:誠実の杜)	パインブリッジ・インベストメンツ株式会社
6資産バランスファンド(分配型/成長型)(愛称:ダブルウイング)	大和証券投資信託委託株式会社

注:組み入れ状況は各ファンドの2011年7月末時点で最新の運用報告書による。

## 社外からの表彰

日本IR協議会「第15回IR優良企業賞」受賞	東京海上ホールディングス
日興アイ・アール 2010年度「IRサイト業種別ランキング最優秀サイト」受賞	東京海上ホールディングス
第5回日本ファンリティアマネジメント大賞「奨励賞」受賞、「障がい者も含めた社員達がワクワクしながら働けるオフィスコンセプトが評価	東京海上日動システムズ
「名古屋市 子育て支援企業認定・表彰制度」で「最優秀賞」を受賞	東京海上日動
「均等推進企業部門」および「ファミリーフレンドリー企業部門」で「東京労働局長優秀賞」をダブル受賞	東京海上日動
NPO「ひまわりの会」から「ひまわり褒章2010」企業部門賞を受賞、働く女性の出産育児に協力的な企業として評価	東京海上日動

## 外部イニシアティブへの参加

東京海上グループは、世界人権宣言や国際労働基準、OECD多国籍企業行動指針を支持・尊重しています。また、国連グローバル・コンパクト、国連環境計画 金融イニシアティブ(UNEP FI)などの様々なイニシアティブへの参加を通じ、持続可能な社会の実現に向けて役割を果たしていきます。

### 国連グローバル・コンパクト

国連グローバル・コンパクトが提唱する人権・労働・環境・腐敗防止に関する行動10原則の考えや内容は、東京海上グループの取り組み姿勢やCSR憲章と共通するものであることから、東京海上ホールディングス/東京海上日動は、2005年から国連グローバル・コンパクトに参加しています。



## 国連グローバル・コンパクト 10原則

## 人権

企業は、

原則1：国際的に宣言されている人権の保護を支持、尊重し、

原則2：自らが人権侵害に加担しないよう確保すべきである。

## 労働基準

企業は、

原則3：組合結成の自由と団体交渉の権利の実効的な承認を支持し、

原則4：あらゆる形態の強制労働の撤廃を支持し、

原則5：児童労働の実効的な廃止を支持し、

原則6：雇用と職業における差別の撤廃を支持すべきである。

## 環境

企業は、

原則7：環境上の課題に対する予防原則的アプローチを支持し、

原則8：環境に関するより大きな責任を率先して引き受け、

原則9：環境に優しい技術の開発と普及を奨励すべきである。

## 腐敗防止

企業は、

原則10：強要と贈収賄を含むあらゆる形態の腐敗の防止に取り組むべきである。

(2008年7月、日本語訳の改訂)

▶ <http://www.unglobalcompact.org/>

国連グローバル・コンパクト10原則に対する東京海上ホールディングス/東京海上日動の取り組み状況を毎年まとめて報告しています。

▶ [Communication on Progress](#)

## UNEP FI 保険ワーキンググループ



東京海上日動は、UNEP FI(国連環境計画・金融イニシアティブ)の保険ワーキンググループ(世界の保険会社・ブローカーなど10数社が参加)において、アジア地域の“Co-Chair(共同議長)”として参加しています。また、セミナー「気候変動に対する金融と保険」(2009年)や共同論文「The global state of sustainable insurance」(2010年)、COP10イベント(生物多様性・生態系サービスに取り組む金融機関の役割」(2010年)での発表等を通じ、保険と気候変動・サステナビリティに関する理解を深める活動を行いました。

▶ <http://www.unepfi.org/>

## ジュネーブ協会



東京海上日動は、世界の保険会社80社のCEOで構成される「ジュネーブ協会」に参加しています。2008年9月からは各社が「気候変動と保険会社に対する経済的な影響(The CC + IProject)」と題した気候変動研究を行い、調査研究報告書「気候変動と保険」(2009年)、「途上国における気候変動への適応に関するグローバルな保険業界のステートメント」等を共同で発表しました。

▶ [http://www.genevaassociation.org/Home/Climate\\_Change.aspx](http://www.genevaassociation.org/Home/Climate_Change.aspx)

## ClimateWise



東京海上日動は、2010年9月、アジアの保険会社として初めて、世界の主要保険会社40社で構成される「ClimateWise」の参加メンバーになりました。ClimateWiseでは、世界の保険会社が共同で、気候変動にかかる様々なリスクと機会に関する調査・研究を行い、経済・社会生活に与えるリスクの削減に向けた提言活動を行っています。

▶ <http://www.climatewise.org.uk/>

## 日本気候リーダーズ・パートナーシップ



東京海上日動は、2009年7月から気候変動問題に関する日本企業によるイニシアティブである「日本気候リーダーズ・パートナーシップ(以下:Japan-CLP)」に参加しています。Japan-CLPでは、様々な業種(金融・保険、流通、建設、ITなど)がパートナーシップを組み、各社が持続可能な低炭素社会の実現に向けた取り組みを率先しながら、協働して気候変動問題に対する提言を行っています。

▶ <http://www.japan-clp.jp/>