

ステークホルダーとの関わり

- ・ お客様との関わり
- ・ 株主・投資家との関わり
- ・ 代理店との関わり
- ・ 社員との関わり
- ・ 地域・社会との関わり
- ・ 取引先との関わり

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。

お客様との関わり

品質向上の取り組み

東京海上グループでは、「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」という経営理念のもと、お客様の立場に立ち、品質や利便性の向上を日々追求していきます。

東京海上グループにおける考え方

東京海上グループでは、「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より、少子高齢化や地球温暖化など新たなリスクが発生することが考えられます。これに伴い多様化する個人・企業双方の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金融・医療・コンサルティングなどの分野における新たな商品・サービスの提供を通じてお応えしていきます。

安心品質と業務変革プロジェクト

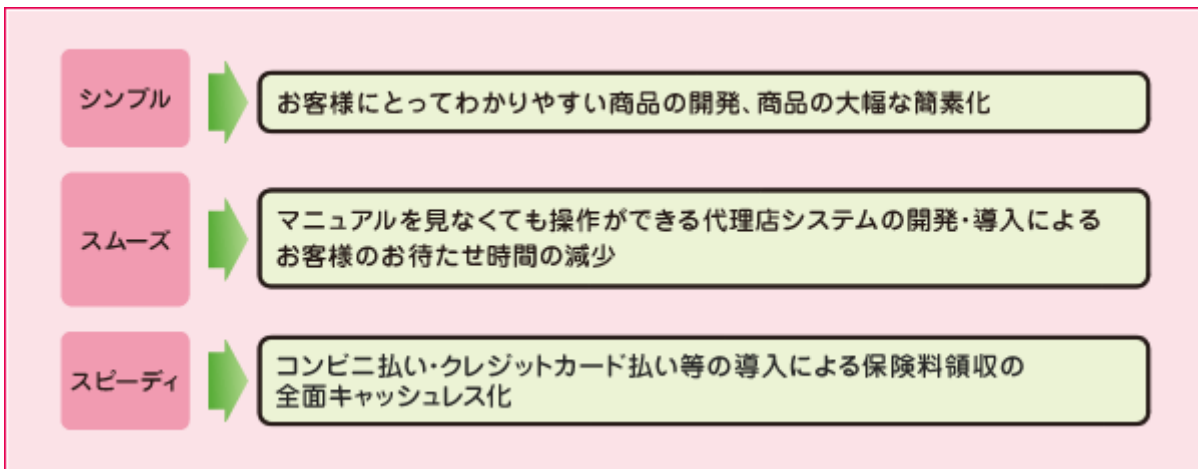
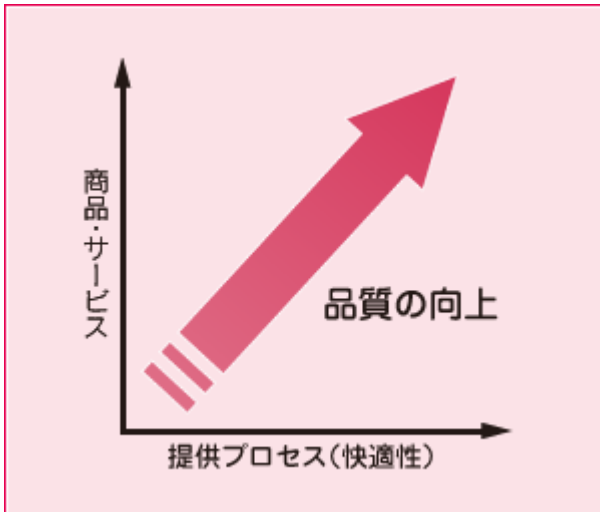
東京海上日動では、経営理念を具現化するものとして、お客様に提供する商品・サービスに関して欠かすことのできない具体的な品質基準を「安心品質」として定め、その実現に向けて多くの取り組みを行っています。

なかでも、「商品・サービスそのものの品質向上」に加え、「商品・サービスをお客様に提供する際のすべての業務プロセスを迅速かつ正確なものにし、お客様にとって快適で信頼のおけるものにする」というのが本当の品質の向上につながるという考えに基づいて、業務革新プロジェクトを全社的に推進しています。

本プロジェクトでは、ご契約から保険金のお支払いにいたるすべてのプロセスにおいて、社員・代理店が新しい「仕事のやり方」に変革していくことを目的としています。変革の基盤として、複雑な保険の実務をシンプル・スムーズ・スピーディーにしてお客様の利便性を向上させることをコンセプトに、商品・事務・システムを「お客様にとってわかりやすくシンプルな商品」、「お客様対応をスピーディーに行える事務手続きの流れ」、「代理店がスムーズに利用できるシステム」に抜本的に改定しました。一方で社員・代理店が新しい「仕事のやり方」に変革するための下支えとなる取り組み（保険料領収のキャッシュレス化や早期更新のご案内活動等）により、着実に一歩ずつ業務プロセスの改革を進めています。今後は、業務プロセスの改革による安定的な品質の確保及び品質の向上を通じた成長を目指し、さらなる取り組みを行っていきます。

品質の向上 = 商品・サービスの向上 × 提供プロセスの快適性

■ 東京海上日動が目指す「品質」向上のイメージ



お客様に保険商品をしっかり理解いただくために

東京海上日動では、お客様からのご意見などを踏まえ「見やすさ・わかりやすさ」を追求し、「お客様が1人で読んで、1人でわかる(書ける)帳票」に刷新するため「安心帳票作成ルール」を策定し、2007年3月以降作成する帳票は、「安心帳票作成ルール」に基づいて作成しています。

お客様が安心できる損害サービスをお届けするために

お客様が「万が一」の事故に遭遇されたときこそ、保険会社としての真価が問われる瞬間であり、その「万が一」の際に、「最高品質の損害サービス」をご提供することが私たちの使命であると考えています。

東京海上日動では、現在、お客様に提供する商品・サービスに関して、欠かすことのできない具体的な品質基準を「安心品質」として定め、代理店と一体になって「安心品質」の実現に徹底して取り組んでいます。事故受付時には、その事故でお支払い可能なご契約が他にもないか確認するシステムを活用し、お客様へお支払いの対象となる保険金のご案内を行っています。特に自動車保険においては、付随的な保険金が未払いの状態では対応完了できない等の機能を持ったシステムを導入しています。このようなシステムでのサポートならびに各種研修を通じて、お客様への確実な保険金のお支払いを実践しています。

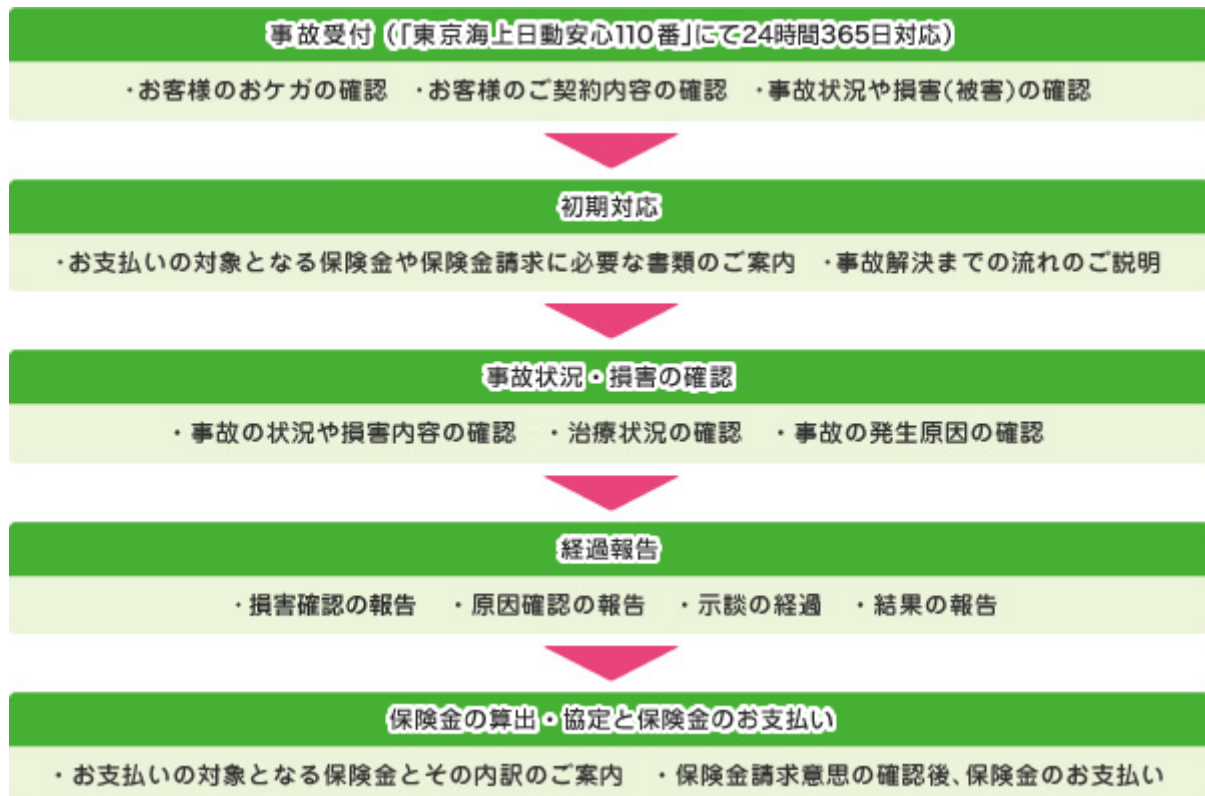
- 事故の受付をした際に「補償内容に関するご案内」「お支払い可能性のある保険金一覧」をお送りし、お支払いできる保険金について、担当者から「わかりやすく」ご説明いたします。
- 保険金をお支払いした際は、担当者から「わかりやすく」ご説明するとともに、金額のみでなく、その内訳がご確認できるような「保険金明細票」をお送りいたします。
- 保険金がお支払いできない場合は、その理由を口頭ならびに書面で、「わかりやすく」ご案内いたします。また、お客様からのご質問・ご不満は、専用のフリーダイヤルで承るとともに、弁護士など外部の専門家による「再審査請求制度」※もご利用いただけます。

※再審査請求制度

保険金のお支払いに関わる担当損害サービス拠点の判断について、ご了承いただけない場合には、お客様(契約者・被保険者等)からのご請求により「再審査請求制度」をご利用いただくことができます。「再審査請求制度」とは、外部の専門家(医師・弁護士)により構成される非公開の「再審査委員会」において、ご提出いただいた再審査請求書や資料により、担当損害サービス拠点の判断について改めて審査を行い、その結果を再審査請求されたお客様に対して書面でご連絡する制度です。

- ▶ [東京海上日動「再審査請求制度」](#)
- ▶ [東京海上日動「再審査委員会」における審査実績](#)

■ 保険金お支払いまでの流れ



お客様により一層ご安心いただくために

東京海上日動メディカルサービスによる無料医療相談サービス等、グループ各社による専門性の高いサービスや、提携する弁護士・医師等の的確なアドバイスを通じて、お客様のご不安の解消に努めています。

▶ [「本業を通じた価値提供」-メディカルアシスト、入院時選べるアシスト](#)

■ **損害サービス体制(2011年8月現在)**

	東京海上日動	日新火災
サービス拠点数	240拠点	106拠点
スタッフ	約9,700名	1,062名
弁護士	約510名	39名
顧問医	約130名	11名
税理士・会計士	約80名	-
自動車事故対応件数(年間)	約268万件	約21万件

「ものづくり」理論を通じた品質向上の取り組み

日新火災は、2007年から東京大学大学院ものづくり経営研究センターと、製造業における「ものづくり」の理論を損害保険に応用してお客様の視点に立った品質向上を図るための共同研究を進めてきました。2009年度からは商品部サービス設計室を新設し、ものづくりの考え方を活かした商品・サービスの設計を行っています。「新総合自動車保険ユーザイド」(2011年4月発売)では、製造業における「ものづくりのノウハウ」を応用して、お客様にとってわかりやすい補償内容・契約手続き・商品説明を実現するために補償内容の見直しやパンフレットの大幅な刷新を行いました。また損害サービス対応において標準的な業務プロセスを策定し、このプロセスに則った対応を行うことにより「迅速かつ適正な保険金のお支払い」を従来以上に追求するとともに、お客様の期待に応えるサービスの実現を目指しています。

コールセンターにおける品質向上

東京海上日動では、グループ全体のコールセンターを統括するVMO (Vendor Management Organization) を立ち上げ、コールセンター運営の品質向上に取り組んでいます。2009年度から、コールセンター業務の標準化とセンター間のコール業務の連携強化を図るため、コールセンター共通のITインフラ基盤を構築し各コールセンターへの導入を順次展開しています。また、2010年度にはグループ共通のコールセンター運用規格「東京海上コンタクトセンター運用規格 (CCST)」を策定しました。CCSTでは、品質向上のための達成すべき基準や活動内容を明確にし、各コールセンターが同一評価基準で運営されることで、グループ全体での品質の向上とお客様への均質なサービスのご提供を目指しています。各コールセンターではCCST規格に基づいて、お客様サービス向上と業務プロセス改善の取り組みを推進しています。

マルチアクセスによるお客様対応の強化

東京海上日動では、お客様のライフスタイルやコミュニケーション手段の多様化にお応えするため、代理店、コールセンター、ホームページなどのお客様窓口の拡充に努めています (マルチアクセスの推進)。お客様毎のニーズや状況に合わせて最適なアクセス手段をご選択いただくことで、お客様へより一層の安心をお届けします。

コールセンターでは、お客様本位の品質を実現するよう態勢整備を行うとともに、お客様からのご連絡内容を、代理店および社内の各部署と共有する仕組みづくりに取り組んでいます。

ホームページでは、個人のご契約者様を対象とした24時間ご利用可能なインターネットサービス「契約者さま専用ページ」等を通じて、ご契約の管理に便利な機能 (ご契約の内容をご確認いただく機能や契約内容の変更を受け付ける機能など) や万一の事故の際に安心な機能 (事故のご連絡を受け付ける機能や自動車事故の対応状況を確認する機能) を提供しています。

引き続き、これらの取り組みをお客様の声をもとに順次拡充していきます。



携帯電話から保険申込ができるサービス「ドコモワнтаイム保険」

NTTドコモと東京海上日動は、「必要な時に、必要な補償を、必要な期間だけ」をコンセプトとした、いつでもどこでも簡単かつ安全に携帯電話から保険申込ができるサービス「ドコモワнтаイム保険」を、2010年4月に、海外旅行保険、国内旅行保険、スポーツ・レジャー保険、ゴルファー保険の4種類のラインナップでサービスを開始しました。

申込手続きはいたってシンプルで、店舗への来店や申込用紙への記入の必要はなく、利用者の携帯電話情報をそのまま引き込むため、最小限の項目に入力するだけで保険加入が可能となります。保険料の支払いについても月々の携帯電話料金と合算して請求するため、口座やクレジットカード情報なども入力する必要はありません。また、オートGPS機能に対応した携帯電話には、ゴルフ場やスキー場、空港などのお客様が保険の必要性を感じる場所やタイミングで、自動的にドコモからワнтаイム保険の案内メールが発信され、その場で申込が完了するサービスが提供されます。

今後も、お客様へのOne to One対応をさらに充実させるべく、携帯電話を活用した新たなコンセプトの保険商品の開発および提供に向け引き続き検討していきます。

▶ [NTTドコモ ワンタイム保険](#)

スマートフォンへの対応

2011年度はスマートフォン※のさらなる普及が予想されることから、イーデザイン損保では、スマートフォンを利用されるお客様の利便性を高めるため、2011年4月より、スマートフォンによる自動車保険の各種サービスの提供を開始しました。

本サービスの提供開始により、ご契約者様はスマートフォンを通じたインターネットから、事故の連絡や事故対応状況の確認、契約内容の変更・更新手続き等を、いつでも・どこでもご利用いただくことができるようになりました。また、これから自動車保険の加入を検討されるお客様についても、見積りから申し込みまでの一連の手続きを、スマートフォンを通じて完結いただくことができます。

お客様からは多くの反響をいただいております。さらにスマートフォン向けサービスを拡充してほしいというお声もいただいております。今後、スマートフォン向けのサービスを対応端末も含め順次拡大し、お客様のニーズにお応えできるよう努めていきます。

※音声通話やインターネット接続だけでなく、多くの機能を持つ多機能端末のこと。



▶ [イーデザイン損保 ニュースリリース](#)

お客様との関わり

お客様の声への対応

お客様からいただく厳しいご意見・ご要望は、私たちがより質の高いサービスをお客様にご提供するための貴重な財産です。東京海上グループ各社は、「お客様の声」に関するグループ統一基準に基づき、各社で対応方針を策定し、お客様の声を商品・サービスの改善に活かすための仕組みづくりに取り組んでいます。

「お客様の声」への対応体制の確立

お客様からいただく厳しいご意見・ご要望は、私たちがより質の高いサービスをお客様にご提供するための貴重な財産です。東京海上グループ各社は、「お客様の声」に関するグループ統一基準に基づき、各社で対応方針を策定し、お客様の声を商品・サービスの改善に活かすための仕組みづくりに取り組んでいます。

「お客様の声」対応方針

- 基本理念
東京海上日動は、お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、「お客様の声」を真摯に受けとめ、積極的に企業活動に活かします。
- 基本方針
 - (1) 「お客様の声」を、感謝の気持ちをもって積極的に受けとめます。
 - (2) 「お客様の声」に、組織を挙げて最後まで責任をもって対応します。
 - (3) 「お客様の声」を、商品・サービスの改善など、業務品質の向上に活かします。
 - (4) 「お客様の声」をもとに、より多くの「安心と安全」をお届けします。

お客様の声をもとに改善する仕組み

アンケートなどによる「お客様の声」や、社員や代理店がお客様と接する機会に感じたニーズの共有化を図り、商品・サービスの改善につなげています。例えば、東京海上日動、あんしん生命、日新火災では「お客様の声」をそれぞれ社内イントラネット上に設けた一元管理システムに登録し、分析することで、商品・事務・システムなどの開発・改善に活かしています。また、東京海上日動では、社外の視点からの問題発見と改善を図るため、5名の消費者アドバイザーとの定例ミーティングを実施しています。こうした活動は、ご案内書類のシンプル化や海外旅行保険・ご請求専用フリーダイヤルの設置などの様々な改善につながっています。

ISO10002への自己適合宣言

東京海上日動およびあんしん生命では、「お客様の声」への対応品質の全社標準化のため、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。また、日新火災も、2008年7月にISO10002の自己適合宣言を行いました。



お客様の声への取り組み グループ各社のウェブサイト

- ▶ [東京海上日動「お客様の信頼にお応えするために」](#)
- ▶ [日新火災「お客さまの声への取り組み」](#)
- ▶ [あんしん生命「お客様の声に対する取り組み」](#)

お客様の声をお聴きする

グループ各社では、お客様アンケート、お客様ご相談電話、ホームページ上の「ご相談・お問い合わせ」コーナー、代理店や担当営業を通じた情報収集など様々な手段を活用し、「お客様の声」を積極的にお聴きしています。「お客様の声」に関する取り組みの透明性の向上の観点から、「お客様の声」の受付件数、具体的なお申し出内容、「お客様の声」に基づく商品・サービスの開発・改善事例をウェブサイト上でより詳しく公表しています。

東京海上日動では、ご契約時に、「商品内容や各種特約・サービスについての説明」や「重要事項説明」「意向確認」「建物の構造など、保険の対象の確認」などを適切に行っているかの検証を行うために、自動車保険、火災保険、超保険、第三分野商品についてご契約者様にアンケートを実施しています。

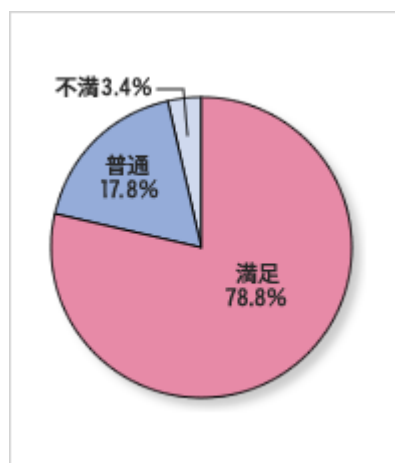
あんしん生命では、毎年1回すべてのご契約者様を対象に送付する「ご契約内容のお知らせ」や保険証券等にアンケートを同封し、お客様の声をお聴きしています。

日新火災では、自動車保険のご契約者様から無作為で抽出した3,000名のお客様に対し、同社や代理店に対する評価や満足度をお伺いしています。2010年度は823名のお客様からご回答をいただき、お寄せいただいたご意見は、商品内容やお客様対応の品質向上に活かしています。また、ご契約時や保険金お支払い時に、同社および代理店のお客様対応に関する評価を直接お聴きする取り組みを随時実施しています。ご契約時のアンケートはインターネット上にて、保険金お支払い時のアンケートは郵送にて実施しており、毎月約2,400名のお客様からご回答をいただいています。

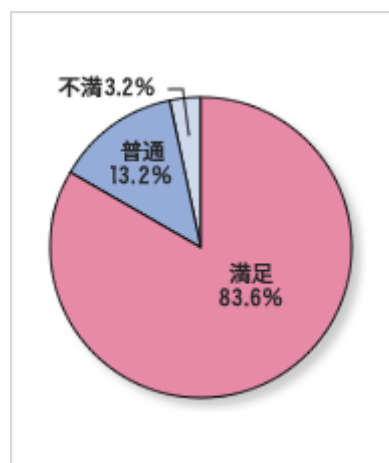
お客様満足度(2010年度)

■ 東京海上日動

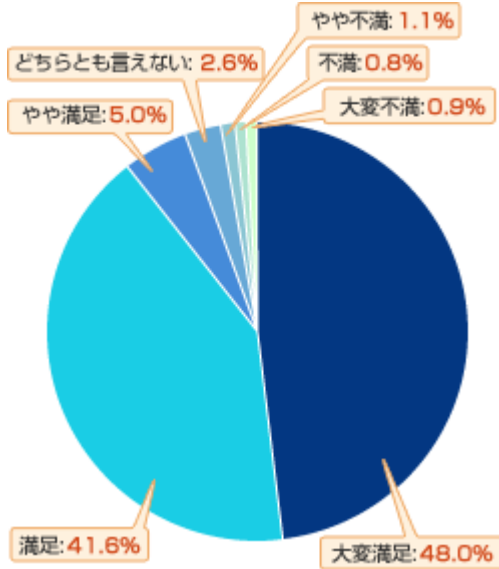
商品・各種サービスに関する総合満足度



契約手続きに関する総合的な満足度



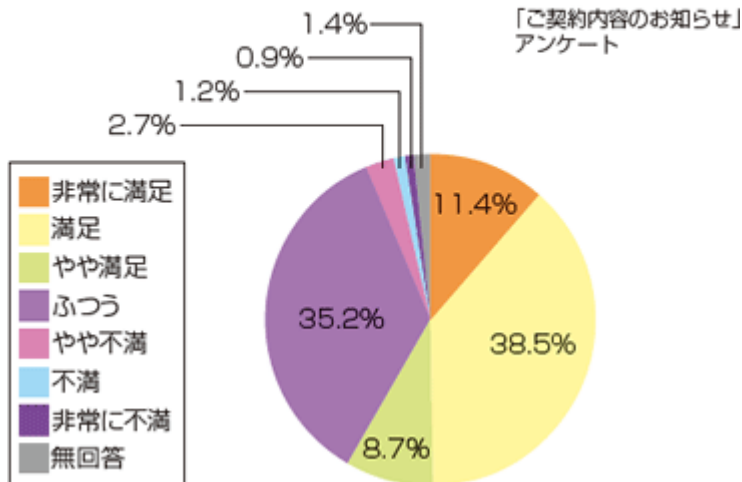
自動車保険アンケート結果 損害サービス全般に関する満足度



■ あんしん生命

あんしん生命の生命保険に加入されてどの程度満足されていますか？

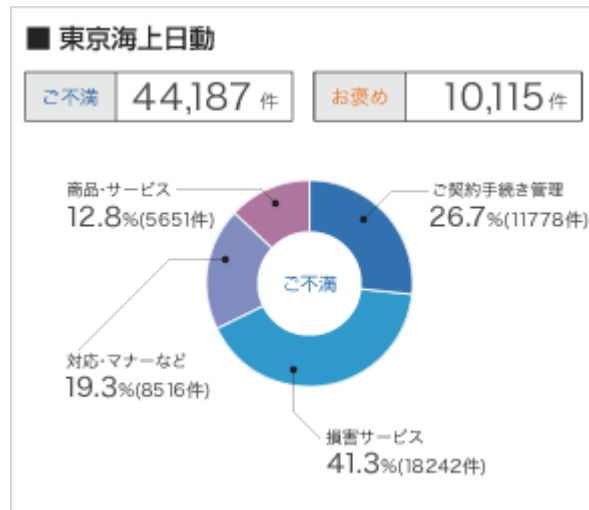
(2010年6~8月実施)
「ご契約内容のお知らせ」アンケート



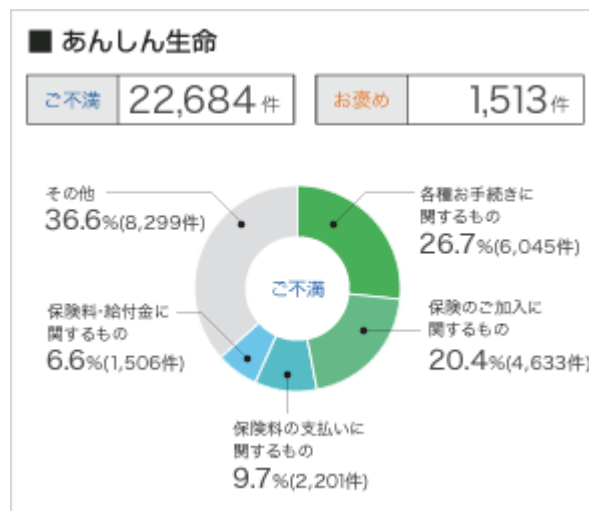
2010年度(平成22年度)「ご契約内容のお知らせ」アンケートには、37,314名の方からご回答いただきました。

ご不満の声

東京海上日動



あんしん生命



お客様の声の状況 グループ各社のウェブサイト

- ▶ [東京海上日動「お客様の声概要」](#)
- ▶ [日新火災「お客さまからの苦情への対応」](#)
- ▶ [あんしん生命「お客様の声の状況」](#)

お客様の声に関する改善事例（2010年度）

＜お客様の声＞

超保険に加入しても、損保の証券類や生保の証券類がバラバラになっている。超保険として、損保・生保の契約一覧が把握できるような書類を作成してほしい。

＜改善内容＞

2010年10月より販売開始している新しい超保険（新総合保険）では「ご契約内容一覧表」を新設し、どの補償が対象なのか「○」「×」で表示することで、補償内容の全体像が一覧でわかるようにしました。

※すでに超保険（総合保険）にご加入の場合には、2012年1月（予定）以降の始期応当日（保険始期日に相当する年単位日のことをいいます。）から改善します。

お客様の声の状況 グループ各社のウェブサイト

- ▶ [東京海上日動「お客様の声」に基づく開発・改善事例](#)
- ▶ [日新火災「お客様の声」をもとに実施した改善事例](#)
- ▶ [あんしん生命「お客様の声」に基づき開発・改善した主な項目](#)

お客様のことを何よりも大切に考える価値観の共有

東京海上日動では、お客様のことを何よりも大切に考えること、それが損害サービスという目に見えないものの品質だと考えています。そこで、損害サービスに携わるすべてのメンバーに共通するお客様への思い、働く仲間との調和、専門性の追求といった大切にしたい価値観をまとめた小冊子「ころから。」を、毎年の新入社員も含め、損害サービスに携わるメンバー全員に配布しています。損害サービスの意義や誇り、お客様の立場で真摯に対応するという価値観を、私たちのDNAとして絶やすことなく受け継いでいきたいと考えています。



小冊子「ころから。」表紙および本文ページ「私たちが追いつけるスペシャリティとは、つまり、人間性を高めることに他ならない。そして、人間性を高めることに、終わりなどない。」

※英語版・中国語版もあります。

株主・投資家との関わり

東京海上ホールディングスは、株主・投資家の皆様から信頼される企業を目指し、適時適切な情報開示や意見交換への取り組み、健全で透明性の高いコーポレート・ガバナンスの実現に努めています。

株主還元の充実に向けて

東京海上ホールディングスでは、健全な業務運営に必要な担保力を確保しながら、株主配当および自己株取得を通じた株主還元の実現に取り組んでいます。

配当については、平均的なコア修正利益※に対する配当性向を40～50%を目処に安定的な還元を実施しています。2010年度は、平均的なコア修正利益に対して55%の配当性向となる1株当たり50円(通期)の配当を行いました。

また自己株式取得については、市場環境、資本の状況、事業機会を総合的に勘案し機動的に実施していきます。

※コア修正利益＝修正利益－生保事業のEV増加額

▶ [詳しくは「株主還元」ページへ](#)

情報開示・IR

東京海上グループの現状および今後の事業展開について、各ステークホルダーの皆様に正確・迅速にご理解いただけるよう公平でわかりやすいディスクロージャーの充実に努めています。

情報開示基本方針

東京海上グループは情報開示にあたり、グループの「企業の社会的責任(Corporate Social Responsibility:CSR)」の観点から、経営の透明性や公平性の向上に資する情報をご提供することに努めます。

1. 情報開示に関する基本方針

適時開示につきましては、東京証券取引所の定める「有価証券上場規程」に則って、迅速な情報開示を行います。

また、それ以外の情報に関しましても、お客様、株主・投資家、代理店、社員をはじめ、広く社会の皆様のご判断のお役に立つべく、迅速、正確かつ公平な情報開示に積極的に努めます。

2. 情報開示の方法

東京証券取引所規則等に基づく情報開示に関しましては、「適時開示情報伝達システム(Timely Disclosure network:TDnet)」によって開示するほか、報道機関等を通じて開示するとともに、その後、速やかに当社のホームページにも掲載します。

また、それ以外の情報に関しましては、当該情報の内容に応じて、適切な方法により開示します。

3. ご注意

この基本方針によって開示する情報は、東京海上グループの活動を正確、迅速かつ公平にお伝えする目的のものであり、投資勧誘を目的とするものではありません。

2004年11月30日策定

2010年9月29日改定

積極的なIR活動

東京海上ホールディングスは、社長・役員を中心に株主、投資家、証券アナリストの皆様との継続的な対話(IR)を行っています。

2010年度は、機関投資家向け説明会(2回)を開催した他、海外の投資家を訪問してのミーティング(延べ155社)を含め、内外の機関投資家との面談(延べ約460社)を実施しました。また、個人投資家説明会も開催しました。

これらの各種説明会、個別面談等を通じてお寄せ頂いたご意見・ご助言は、健全で透明性の高いコーポレート・ガバナンスの実現を目指すうえでも必要不可欠なものです。弊社は投資家の声を今後とも真摯に受け止め、今後の経営に活かしてまいります。



個人投資家説明会

個人投資家向け IR説明会	2010年10月:個人投資家説明会開催他、証券会社主催の投資セミナーを実施。
アナリスト・機関投資家向け説明会	決算IR説明会(年2回) 他、機関投資家向け説明会を適宜開催。
海外投資家向け説明会	米州、欧州、アジアにおいて計7回、155社の海外機関投資家に対する個別訪問実施。
IR資料のホームページ掲載	決算情報、決算情報以外の適時開示資料、有価証券報告書、IR説明会資料・動画、主要子会社の月次業績速報の動画解説等を ホームページ に掲載。

こうしたIR活動への取り組みを評価いただき、日本IR協議会より2010年11月に2010年度「IR優良企業賞」を受賞しました。2008年度の「IR優良企業特別賞」に続く受賞となりました。

また、ホームページについても、2年連続でゴメス社「IRサイト総合ランキング2011」において、保険業界第1位となりました。また日興IR社実施の「2010年度全上場企業ホームページ充実度ランキング調査」においても最優秀サイト(業種別ランキング1位)に選ばれました。

代理店との関わり

代理店とともに品質向上

真にお客様の立場に立った「安心と安全」を提供していくため、代理店との円滑なコミュニケーションを通じ、信頼あるパートナーシップを構築し、とともに業務品質を高めていきます。

代理店の役割

東京海上グループにおける代理店の役割は、自動車保険や生命保険などにおいて、お客様と保険会社の橋渡し役として各種保険サービスを提供し、お客様を危険からお守りすることと考えています。代理店は、それぞれのお客様のニーズに合った最適な保険をご案内し、また、災害・事故が起きた際には、お客様にいち早く安心をお届けできるよう迅速なサポートをするなど、広範なコンサルティング活動を行っています。

代理店がお客様からのご期待と信頼にお応えし、安心して保険のご相談をお寄せいただけるよう、東京海上グループ各社では、代理店に対する各種研修や事務・システムの構築、経営支援など、様々な支援・取り組みを進めています。

代理店と一体となった業務品質向上の取り組み

東京海上日動では、お客様に提供する商品・サービスに関して欠かすことのできない具体的な品質基準「安心品質」を実現していくために、社員に求められる代理店支援力の品質基準を策定するとともに、2007年よりすべての代理店との対話を通じて安心品質基準の充足状況を確認し、未充足の部分については改善を図ってきました。2010年度からは日常業務の中で品質の安定的な確保を図るとともに、定量指標の不備をベースに改善に取り組む「リスクベース」の取り組みに移行し、代理店と一体となって品質を向上し、すべてのお客様に「安心品質」をお届けすることによって、お客様の支持を拡大できるよう取り組んでいます。

日新火災においても、全国の代理店が高いレベルで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、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。また、従来の代理店手数料は「収入保険料規模」に「貢献度等」を加味して決定されていましたが、日新火災はそれを抜本的に変更し、「お客さまへのサービスやサポートの提供という、代理店としての業務の達成水準」を会社が評価して決定する仕組みにしました。「規模」から「機能」、「量」から「質」へと発想の転換をし、保険販売の高品質化を目指した「お客さま視点の代理店手数料体系」といえます。

代理店との情報共有

東京海上日動では、代理店システム「TNet」※を展開し、保険事務手続きに関する機能や、代理店がお客様対応時に必要とする商品情報や販売ツールをタイムリーに提供しています。2009年8月には、お客様対応品質の向上を目的として、お客様と代理店の対応履歴とお客様とカスタマーセンターの対応履歴の相互共有を開始しました。今後もTNetの継続的な進化を通じて、代理店と東京海上日動のコミュニケーションを向上し、お客様に一層喜ばれるサービスの提供を進めてまいります。

※TNet: 保険業務の品質向上と業務効率化を目的として、2008年5月から東京海上日動が提供しているオンライン型の代理店システム



TNetトップ画面

代理店の経営支援

代理店の大型化・組織化に伴い業務プロセスが複雑化し、代理店経営者が経営における問題点などを容易に把握することが難しい状況を踏まえ、東京海上日動では経営支援ツール「代理店経営羅針盤」を導入しています。これは、代理店経営上の課題を定量的・客観的指標によって可視化することで、業務プロセスに即した分析と課題解決に取り組むための経営支援モデルです。代理店の経営課題解決に向けた支援策を一元的に集約し、代理店システム「TNet」に組み込むことにより、代理店と社員のコミュニケーションをより充実させ、代理店の業務品質やお客様へのサービスの向上を図っています。

Voice 品質向上に取り組む代理店の声

- 羅針盤を活用し、「見える化」が実現できたことで、自店の経営上の課題・課題に対する取り組み・進捗状況が事務所内で共有できます。あわせて、会社側ともタイムリーに共有化できるため、常に同じ目線に立った改善に向けた取り組みにつながっています。
- 「羅針盤分析指標で全国1位になろう！」を合言葉にメンバー全員で取り組んでいます。指標=お客様満足度を向上するための品質であり、本取り組みを通じてさらなるお客様満足度の向上を目指しています。

(三河支店・豊橋支社 宮地総合保険)

代理店との関わり

代理店向け教育・研修体制

お客様からのご期待と信頼にお応えし、安心して保険のご相談をお寄せいただけるよう、資格制度や研修を通じて、プロフェッショナルな人材の育成を支援しています。

資格制度

東京海上日動では、「安心品質」を充足した保険募集活動を実現していく観点から、「代理店主は、募集従事者に対し、当社所定の教育を修了させなければならない」としています。社団法人日本損害保険協会が運営している「損害保険募集人試験」や「保険商品教育制度」(2011年10月以降は「損保一般試験」)に加えて、各商品の販売にあたっては、商品ごとに規定された所定の資格の取得や研修を修了することとし、募集人単位での販売資格や研修履歴などの管理を行う「新募集人管理システム」を構築しています。所定の販売資格を有しない募集人は契約の取扱いができない仕組みとするなど、募集における品質向上に努めています。

代理店向け教育プログラムの提供

東京海上日動アカデミー

東京海上日動は、「安心品質」を充足した代理店・扱者を育成するため、商品内容・セールス技術・損害サービス・コンプライアンスなどの幅広い業務知識を習得できるプログラム「東京海上日動アカデミー」を提供しています。特に、商品内容に関しては、実務をイメージしやすい動画(アニメ・ビデオ)を活用し、「事例・ケーススタディ」、「確認テスト」などを取り入れることにより、学習効率の高いプログラムとなっています。

このプログラムはTNetを通じて学習できるようになっています。



「東京海上日動アカデミー」画面

Voice 東京海上日動アカデミーを活用した代理店の声

- 東京海上日動アカデミーのテキストや、動画による話法は実践的で大変わかりやすく、参考になりました。
- 東京海上日動アカデミーのコンテンツにはアニメーションやイラストなどが織り込まれており、初心者でも理解しやすい内容でした。動画による実践例は、日頃のご契約者様との会話の中で大変役立ちます。これからもこれらのコンテンツを定期的に活用していきたいです。

あんしん生命トレーニングカレッジ

あんしん生命は、生命保険代理店向けプロフェッショナル募集人育成のプログラム「あんしん生命トレーニングカレッジ」を提供しています。本プログラムでは、約5ヶ月間、代理店募集人と生保プロモーターが、最先端のトレーニングプログラムを導入した集合研修およびWeb研修と一緒に参加し、並行して営業第一線における実践活動を行います。実践活動においては、参加者同士の情報交換サイト「あんトレ広場」の導入など、参加者の営業活動を支援する最新プログラムを提供し、また、研修終了後も支社でのフォローアップ研修など、継続的な募集人同士の相互研鑽の場を設けています。



あんトレ広場

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2011年3月末現在、1,036人が本制度に在籍しており、3年2ヶ月間にわたって商品知識や販売スキルの習得を目的とした研修を受講しています。集合型の全店研修に加え、職場のアドバイザーによる同行支援やOJTを通じて、優秀なリスクコンサルタントを輩出するための実践的な教育を行っています。

- ▶ [東京海上日動「インシュアランス・プランナー制度」](#)

社員との関わり

公平公正な人事・人権の尊重

透明で公正な人事制度により、社員の働きがいの向上を目指しています。また人権研修等を通して、全ての社員が人権を尊重する企業文化を醸成しています。

公平公正な人事

東京海上グループは、お客様に提供する商品・サービスの品質を高めていくうえで、多様な価値観を持ち、意欲と能力のある社員が、性別・年齢・国籍にかかわらず能力を最大限発揮していくことが重要であると考えています。透明で公正な人事制度により、「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」の構築とともに、社員の働きがいの向上を目指しています。

基礎データ

■従業員数（2011年3月31日現在）

従業員 総数	29,758名
国内グループ会社	24,193名
海外グループ会社	5,565名（アジア1,920名、北中米3,100名、欧州545名）

■従業員基本データ（東京海上日動・2011年3月31日現在）

平均年齢	40.7歳
平均勤続年数	10.5年
平均給与	約821万円

人権の尊重

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

とくに人権の尊重については、東京海上グループCSR憲章のなかで、「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。」とし、グループ全体で実践しています。

また国連グローバル・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。

Global HR Policyの設定

東京海上グループでは、海外ビジネスの重要性が高まるなか、世界各国・地域のグループ各社において国籍や年齢・性別を問わずに多様な人材を採用・育成し、社員が能力を最大限に発揮できる環境を整えていくことが重要と考えています。

東京海上ホールディングスは、2010年12月、世界各国・地域のグループ各社に共通する人的リソース(HR)に対する普遍的な理念・考え方として「Tokio Marine Global HR Policy (以下、HR Policy)」を策定し、明文化しました。また同社は、2011年2月に主要グループ会社のHR部門責任者と「グローバルHR会議」を開催し、HR Policyで示した想いや精神((1)「人材こそが最大の資産」、(2)「多様性の尊重」、(3)「公正かつ公平な機会の提供」等)の共有を図りました。

東京海上ホールディングスおよび世界各国・地域のグループ各社は、このHR Policyの精神に基づいて、人事諸施策(社員育成・支援等)に取り組み、浸透を図っていきます。

人権啓発に関する取り組み

東京海上グループ各社では、毎年、全社員および共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、差別やハラスメントのない活力ある企業風土を築いています。またセクシュアルハラスメント等のハラスメントについては、「しない、させない、許さない」という方針のもと、社内・社外の専門家が受付ける相談窓口(ホットライン)を設置し、社員がより働きやすい職場環境を実現するよう、その防止、啓発に取り組んでいます。

■人権啓発研修 受講割合(国内グループ会社)

2009年度版(2010年3月31日現在)	2010年度版(2011年3月31日現在)
99.9%	99.9%

社員との関わり 人材育成

お客様に品質で選ばれ、成長し続けるには、人材こそが最も貴重な財産であると考えています。東京海上グループは、OJT※1を中心とした徹底的な社員育成と、継続的な自己開発の支援により、「自らを磨き、人を育てる風土」を構築することで、真にお客様に信頼され、ご支持いただけるよう努めています。

プロとしての人材育成

保険商品・サービスという無形の商品を提供していくためには、お客様への価値提供に努める社員の「人間力」※が極めて重要となるため、「人間力」の向上に取り組んでいます。

※人間力を構成する3つの要素(プロとしての実力・活力・常に相手の立場に立って考え行動すること)

「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」

東京海上グループ各社では、事業特性に合った能力開発プログラムや人事制度を構築しています。

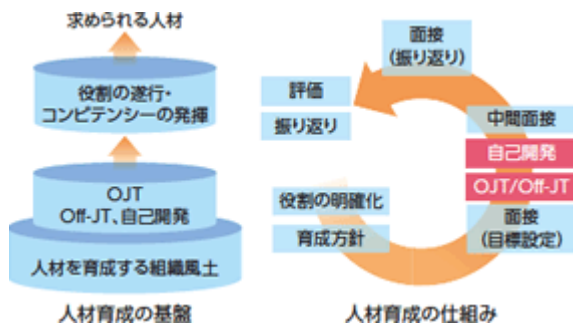
東京海上日動では、社員一人ひとりが「お客様の立場に立って常に変革にチャレンジし続ける」「保険のプロとしての意識を持ち、柔軟な発想と幅広い視野で課題を見つけ、解決する」という組織風土の醸成に向けて、人材育成に取り組んでいます。具体的には、上司との面接を年4回実施し、キャリア・ビジョンや本人の強み・弱みを共有するとともに、OJT※1、Off-JT※2、自己開発とあわせて、社員一人ひとりのコンピテンシー(行動や思考特性)を高めるための対話を行っています。

また、階層別研修・選択制研修・専門性向上研修や、e-Learning等の通信教育のほか、社外資格取得の費用補助も整備しています。さらに、ビジネススクール、ロースクール等への派遣を通じ、広い視野、国際感覚、高度な専門知識を有する人材を育成しています。海外グループ会社の社員には、現地・日本での集合研修等を通じ、人材育成を強化しています。

※1 OJT(On the Job Training): 職場における人材育成

※2 Off-JT(Off the Job Training): 集合研修等の職場以外の人材育成

人材育成サイクル(東京海上日動の場合)



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職務選択コースとエリア選択コースの2種類があり、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。また、地域型従業員が活用するUターン異動※3、Iターン異動※4については、女性の活躍推進を実現するサポート策としても機能しています。

- ※3 Uターン異動：(転居・転勤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・転勤し、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できる人事異動)
- ※4 Iターン異動：(転居・転勤のない地域型従業員が、結婚や配偶者の転勤などに伴い、勤務エリアを変更し継続して勤務を行える人事異動)

JOBリクエスト制度(東京海上日動)

異動年度	応募者	実現者
2010年度	271名	99名
2011年度	301名	96名

社員との関わり

多様な人材の活用

東京海上グループでは、多様な価値観を持ち、意欲と能力のある社員が性別・年齢・国籍等に関わらず能力を最大限発揮していくことが、世界中のお客様に提供する商品・サービスの品質を高めていくうえでも重要であると考えています。具体的には、障がい者の雇用促進や女性社員の活躍推進、豊富な知識・経験を持つ高年齢社員が活躍できる職場づくり等を進め、グループ全体のダイバーシティ推進に取り組んでいます。

障がい者雇用の促進

東京海上グループは、「法定雇用率遵守にとどまらず障がい者を広く受け入れ、多様な人材が生き活きと働いている企業グループとなること」をビジョンに掲げ、障がい者の雇用促進と、ノーマライゼーション（障がいの有無にかかわらず社員の能力が最大限発揮できる職場風土の醸成）に努めています。国内グループ全体の障がい者雇用率は2.09%です(2011年6月1日現在)。

特例子会社による障がい者雇用促進

2010年1月に、知的・発達障がい者の雇用促進を目的とした新会社「東京海上ビジネスサポート株式会社」を設立、同年3月には損害保険会社を母体とする企業グループでは初めてとなる「特例子会社」に認定されました。障がいのある方の中でも就業機会が少ないと言われている知的・発達障がい者を中心に、書類発送、データ入力・加工、印刷、名刺作成、湿式シュレッダー処理などの業務を行っています。

当初は役職員54名（うち障がいのある方は34名）で事業を開始しましたが、2011年4月には、書類等の管理・配送・印刷を行っていた東京海上日動オペレーションズ、および、事務用品の販売等のオフィスサービスを行っていた東京海上日動コーポレーションと合併し、東京、大阪、名古屋、福岡の拠点で253名（うち障がいのある方は73名）が業務を行っています（2011年7月1日現在）。

経営理念（(1)支援される立場から支援する組織へ、(2)夢と誇りを持てる会社へ、(3)活躍できる機会の拡大へ）のもと、社員一人ひとりの適性に合わせた業務分担、毎月実施する個別面談、注意事項や作業手順をホワイトボードで視覚的に訴えるなどの工夫により、やりがいを持っていきいきと働ける環境づくりに力を入れています。約1年の業務実績を通して、業務品質の良さも実証されつつあります。

今後さらに東京海上グループ各社から受託可能な業務を発掘し、業務を拡大することで、知的・発達障がい者の方々の活躍のフィールドを広げていきます。

Voice

東京海上ビジネスサポート 岡本 浩之

グループ各社の古紙を湿式シュレッターで処理し再生するため、各フロアを巡回し、社員の皆さんに挨拶と呼びかけをしながら古紙を回収する業務を担当しています。紙の100%リサイクルに貢献していると思うと、仕事に対してとても喜びとやりがいを感じます。職場の仲間に対しては、お互いが気持ちよく働けるよう、相手に合わせた意思疎通を心がけています。



働きがい向上策の一環としての障がい者雇用

東京海上日動システムズは、2004年の合併以来、オフィスのバリアフリー対応や身体障害者をエンジニアとして採用する等、障がい者雇用に積極的に取り組んでいます。2008年には目の不自由な方を採用し、社内でのマッサージサービスを開始、2009年には知的障がい者雇用を進めるため「社内喫茶店(スマイルカフェ)」と「名刺作製や文具注文等の総務サービス(スマイルオフィスサービス)」を始めています。一般社員と障がいを持つ方が一緒に働く機会を持つことで、お互いに元気をもらい、働きがいが増すという相乗効果が生まれています。



女性社員の活躍推進

東京海上グループでは、社員の約半数が女性であり、女性社員が各人の特性や強みを活かし、より広いフィールドで活躍することが、お客様の多様なニーズにお応えするうえでも重要であると考えています。国内グループ各社では、女性社員が活躍できる企業風土を醸成し、社員自らが将来のキャリアビジョンを考える機会として、2010年12月、「組織力の最大化」をテーマに「WOMEN&MEN'S FORUM 2010」を開催しました。東京海上グループの社員約250名が一堂に会し、社外講師をお招きしての講演会や、参加者によるグループディスカッションおよびグループ発表を行いました。また、職場段位で「組織力の最大化」をテーマにオフサイト・ミーティングを開催するなど、会社全体で女性の活躍を支援する職場づくりに向けた論議を行っています。

■女性管理職数(東京海上グループ 2011年7月1日現在)

保険事業	東京海上日動	80名
	日新火災	27名
	あんしん生命	6名
	フィナンシャル生命	28名
	東京海上ミレア	4名
	イーデザイン損保	1名
金融事業・一般事業	国内グループ合計	40名
合計		186名

高齢者の継続雇用制度

東京海上グループでは、高年齢社員の積極的な雇用推進が、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

(東京海上グループ 2011年7月1日現在)

東京海上日動	312名
日新火災	65名
あんしん生命	14名
フィナンシャル生命	2名
上記以外	21名
合計	414名

異文化コミュニケーションの推進

東京海上グループでは、海外ビジネスの重要性が高まるなか、世界各国・地域のグループ各社において国籍や年齢・性別を問わずに多様な人材を採用・育成し、グローバルなコミュニケーションを推進することが重要と考えています。

東京海上ホールディングスは、2010年7月、グローバルな視点での人材育成や人事戦略を強化するために、同社内に「グローバル人材開発グループ」を設置しました。

同社では、2011年2月に主要グループ会社のHR部門責任者を集め「グローバルHR会議」を開催し、グループ会社のHR部門間の連携強化策やグループ共通の人材育成や人事戦略等を論議しました。

今後も世界各国・地域のグループ会社による意見・要望を積極的に取り入れながら、グローバルな人材のローテーションや研修等の具体策を展開するとともに、異文化コミュニケーションを推進していきます。

働きがいの向上

グループ各社では、社員がいきいき働けるための環境作りに取り組んでいます。

東京海上日動システムズでは、どうすれば職場が働きやすくなるかを考えるプロセスに社員が主体的に参画することが、さらなる働きがいの向上につながると考え、全社を挙げて「Waku Waku Workstyle」活動を推進しています。

「Waku Workstyle Office」活動は、「障がい者を含めたすべての社員がワクワクしながら働ける職場環境づくり」をコンセプトに、改善アイデアを募り、社員が手作りで実現していく活動です。これまでに、掲示板や図書コーナーの設置、自由に机を動かせるフリーレイアウトの導入、創造的な議論をするための場である「フューチャーセンター」の開設など、大小様々なアイデアを実現しています。

また一方で、メンター・メンティ制度をいち早く導入するなどチームワークを高める制度設計にも注力してきました。これらの取り組みが評価され、2009年度(第22回)能力開発優秀企業賞(日本能率協会)を受賞、また2008年から3年連続で「働きがいのある会社」(日経ビジネス/Great Place to Work社)に選ばれています。

・フリーレイアウトオフィス

机を可動式にし、サイドワゴンを撤廃することで、チーム内での打合せや業務フェーズに合わせて、机のレイアウトを自由に変更できるようにしています。

・フューチャーセンター

自由な雰囲気の中で、日頃の職場では解決しにくい問題を協調的かつ創造的に議論する場として、本社から少し離れたビル内に会議室を設置。ファシリテーター研修を受けた社員が会議の進行を行うことで、より成果のある議論が可能になっています。

・メンター・メンティ制度

異なる部署の年長社員(メンター)が若手社員(メンティ)にアドバイスや支援を行い、上司と部下の縦の関係に加えて「斜めの関係」を社内に構築する制度。



社員との関わり

ワーク/ライフ・バランス

東京海上グループでは、家庭・地域を取り巻く環境の変化を踏まえ、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

東京海上グループ各社では、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「Iターン異動」※も柔軟な勤務形態を考慮したものです。

※Iターン異動：転居を伴う転勤のない地域型従業員が、結婚や親・配偶者の転勤等に伴い、勤務エリアを変更することで、継続して勤務を行える人事異動。東京海上グループ各社で、仕事と育児の両立支援を進めています。

■制度利用者数(国内・連結対象会社)

	2009年度	2010年度
介護休業	6名	9名
ボランティア休暇(※)	184名	152名

※東京海上日動のみの実績

仕事と育児の両立支援



東京海上グループ各社で、仕事と育児の両立支援を進めています。

東京海上日動では、「育児フルサポート 8つのパッケージ」(母性保護・育児支援制度)を導入しています。本制度や、社員に対する子育て支援の積極的な取り組みなどが評価され、同社は2010年5月、内閣府認証のNPO法人「ひまわりの会」から、「ひまわり褒章2010」企業部門賞を受賞しました。また、2010年10月には、厚生労働省が主催する平成22年均等・両立推進企業表彰において「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」の両部門で「東京労働局長優良賞」をダブル受賞し、2011年2月には名古屋市が実施する平成22年度「名古屋市子育て支援企業認定・表彰制度」において、「最優秀賞」を受賞しました。

あんしん生命では、「ライフバランス制度(短時間勤務制度)」を利用する社員の勤務時間を30分単位で設定できるようにするなど、制度の改定を推進しています。

また、東京海上日動、あんしん生命、東京海上日動システムズは、社員に対する子育て支援の積極的な取り組みが認められ、東京労働局から「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認定」を受け、「次世代認定マーク」を取得しました。

■制度利用者数(国内・連結対象会社)

制度	2009年度(2010年7月1日現在)	2010年度(2011年7月1日現在)
(1)退職再雇用制度	0名	26名
(2)出産休暇制度	280名	302名
(3)育児休業制度	400名(内男性20名)	505名(内男性25名)
(4)短時間勤務制度	327名	414名

なお、東京海上日動では、上記の各種制度のほか、「(5)正社員による代替要員の確保」「(6)復職支援制度」「(7)ベビーシッターほか各種利用補助」「(8)提携託児所(2010年4月現在 約1,000ヵ所)」等の制度を整え、育児をする女性をサポートしています。

社員との関わり
健康管理

東京海上グループ各社では、社員が生き生き働く環境づくりに向けて、社員の心身両面にわたるケアを行っています。

健康管理

東京海上グループ各社では、主要拠点に健康管理室・健康相談室を設置して産業医・看護職を配置し、メタボリックシンドローム対策や禁煙支援等をはじめとした様々な取り組みを実施しています。

■健康診断受診率「国内・連結対象会社」

2009年度	2010年度
99.6%	99.9%

■労災事故「国内・連結対象会社」

	2009年度	2010年度
業務災害	57名	60名
通勤災害	42名	52名

メンタルヘルス・ケア

東京海上グループ各社では、社員の心の健康の維持・向上を図ることが、企業の経営上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、「メンタルヘルス対策基本方針」を定め、社内イントラネットへメンタルヘルスの情報を掲載し、セルフケア・ラインケアを推進するとともに、ストレスチェック・ツールを掲載し、組織のメンタルヘルスの健康度を測り、職場環境を良好に保つことにつとめています。また、看護職・カウンセラーによるメンタルヘルス相談等、社内外の専門家による支援も行っています。

日新火災、あんしん生命、フィナンシャル生命をはじめ、グループ各社においてもメンタルヘルス研修を実施してメンタルヘルスへの理解を深めるとともに、相談体制の整備を進めています。

社員との関わり
社員とのコミュニケーション

様々な機会を通じて社内での双方向コミュニケーションの活発化を図っています。

社員と役員との直接対話

東京海上日動では、社員と役員とのコミュニケーションの活性化を目的として、2006年度よりオフサイト・ミーティング「水曜ダイアログ」を開催しています。2010年度は本店、仙台、名古屋で計10回開催し、延べ300名が参加し、率直な意見交換を行いました。



また、07年度より実施している社長の第一線訪問では、10年度は627名が参加し、延べ5,387名の社員と対話を行い、サービス部専任役員が第一線を訪問する「フリートーク」を全国7カ所で開催し、参加者は延べ196名となりました。

いずれも経営層の考えや会社の方向性が直に伝わり、モチベーションアップにつながったと好評でした。

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幅広いテーマについて、東京海上日動労組（組合員数約15,000名）との強固な信頼関係を背景に締結した労働協約を礎に、年間35回程度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、他の労働組合とも個々の課題の解決に向けて誠実に交渉・協議を行っています。

■労働組合加入率(国内グループ会社)

2009年度	2010年度
87.4%	81.1%

CSRコミュニケーションミーティングの開催

東京海上日動では、社員へのCSRの取り組みに対する理解や浸透を深めること、また今後のCSRの取り組みや施策に反映させることを目的に、社員との意見交換会（CSRコミュニケーションミーティング）を全国各地で開催しています。東京海上グループのCSRの取り組みや、各職場におけるCSR活動について率直に意見交換を行い、参加者からは「CSRの取り組みを理解することで、モチベーションアップにつながった」との声が聞かれました。

社員の仕事を家族に理解してもらう「ファミリーデー」

東京海上グループ各社は、社員の家族を会社に招待し、会社や仕事に対する理解を深めてもらう「ファミリーデー」を開催しています。東京海上日動の本店や新宿ビルでは、人形劇やゲームで、交通事故などのトラブルと保険との係わりを学びました。東京海上日動事務アウトソーシングやあんしん生命本店でも、職場見学や社長との名刺交換を行うなど、職場体験を楽しみました。参加した家族からは「子どもが親の仕事について考えるよい機会となった」との感想が寄せられました。



取引先との関わり

東京海上日動グループは、当社グループと取引先が社会的責任を果たし、ともに持続的な発展を遂げるため、取引活動を行ううえで遵守すべき事項を「取引における行動指針」に定めています。

東京海上日動グループ「取引における行動指針」

東京海上日動グループは、以下の方針に基づき取引活動を行い、取引先(購入先、委託先)の皆様とともに持続的発展と社会的責任を果たすことを目指します。

1. 法令等・社会規範の遵守

取引活動にあたっては、各国・地域の関連法令等、社会規範を遵守します。また、反社会勢力等とは、一切の関係を持つことのないよう努めるとともに、反社会勢力等からの不当要求等は拒絶します。

2. 公平・公正な取引の推進

取引先の選定は、法令等・社会規範の遵守、経営状況、信頼性、環境配慮活動、製品の品質と価格、サービス、納期の確実性などを総合的に勘案し、公平・公正に行います。

3. 情報管理の徹底

取引先の皆様を通じて得た情報は適切に管理し、保護することを徹底します。

4. 環境への配慮

環境への負荷がより少ない商品の優先購入(グリーン購入)を推進し、取引先の皆様と協働して、循環型社会の構築に努めます。

5. 信頼関係の強化

国内外の取引先の皆様とのコミュニケーションの充実により相互理解を深め、信頼関係に基づくより良いパートナーシップの構築に努めます。