



東京海上ホールディングス

*Inspiring Confidence.
Accelerating Progress.*

Tokio Marine *Insights:*

Tokio Marine Seguradora (Brazil)

2024年7月17日





TOKIO MARINE
SEGURADORA

NOSSA TRANSPARÊNCIA, SUA CONFIANÇA

Jose Adalberto Ferrara

Chief Executive Officer



1.TMSRの概要

2.戦略

3.Q&A

TMSR 本社
in São Paulo, Brazil

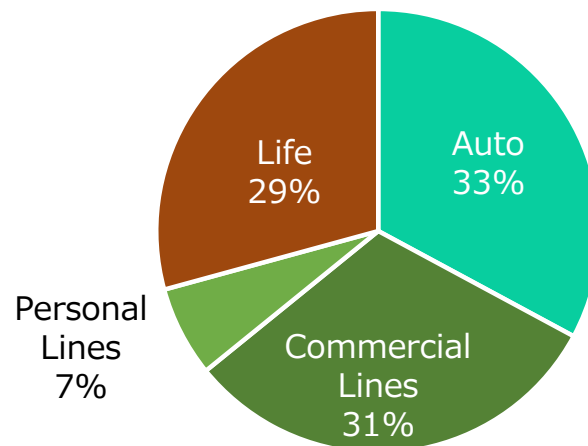
1. TMSRの概要

- ブラジルは、今後大きな成長が期待できる新興国市場のひとつ

GWP*1

BRL **175** bn
(USD 34.2 bn*2)

商品構成 (GWP)*1



損保マーケット成長率*3

+ 6.6 %
(CAGR 2024-2034)

*1: 出典: SUSEP/SES – Total Insurance Premium (Not considering RVNE) (2023年12月時点)

*2: 為替: 1 USD = 5.1 BRL

*3: 出典: Allianz Global Insurance Report 2024 – May/2024

TMSR at a glance



- TMSRは、ブラジル保険業界におけるリーディングカンパニーの一角

1959年設立(創業65年)

従業員数 **2,369** 名^{*1}

2023 GWP: **2.4** billion USD^{*2}

2023 マーケットシェア: 6.5% (第**4**位)

2023 純利益: **245** million USD^{*2}

2023 コンバインドレシオ: **86.7**%

Best company to work in Brazil^{*3} で第**3**位

11 年連続受賞

*1: 2023年12月時点

*2: 為替: 1 USD = 5.1 BRL

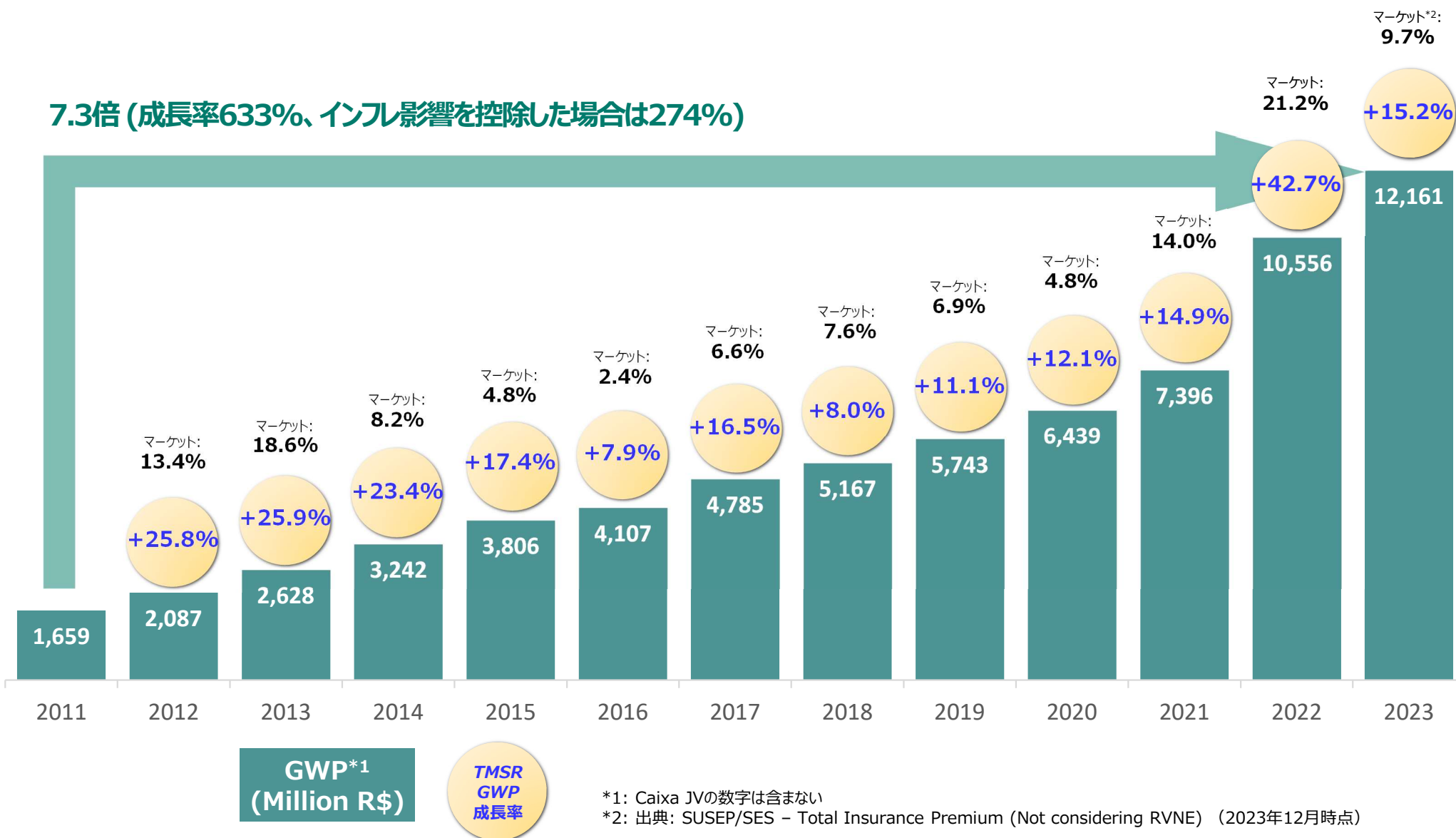
*3: GPTW® in 2023 (5,000社以上の企業が参加)

高いトップライン成長



- 2011年以降のGWP成長率は633%（CAGR：18.1%）であり、2012年以降、TMSRは毎年市場全体の成長を上回っている

7.3倍（成長率633%、インフレ影響を控除した場合は274%）

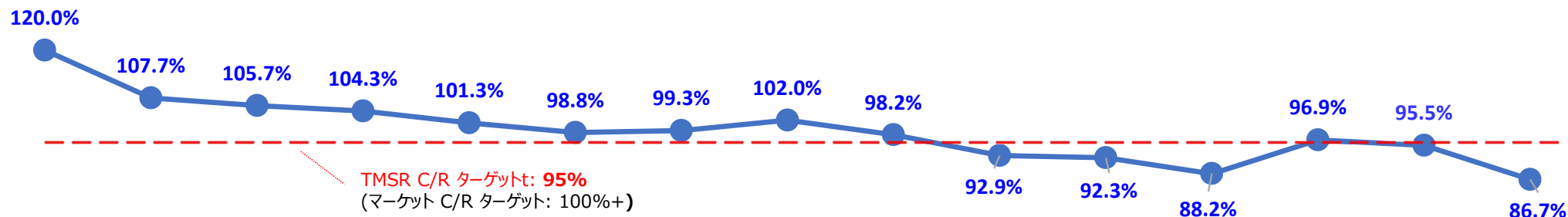


高いボトムライン成長

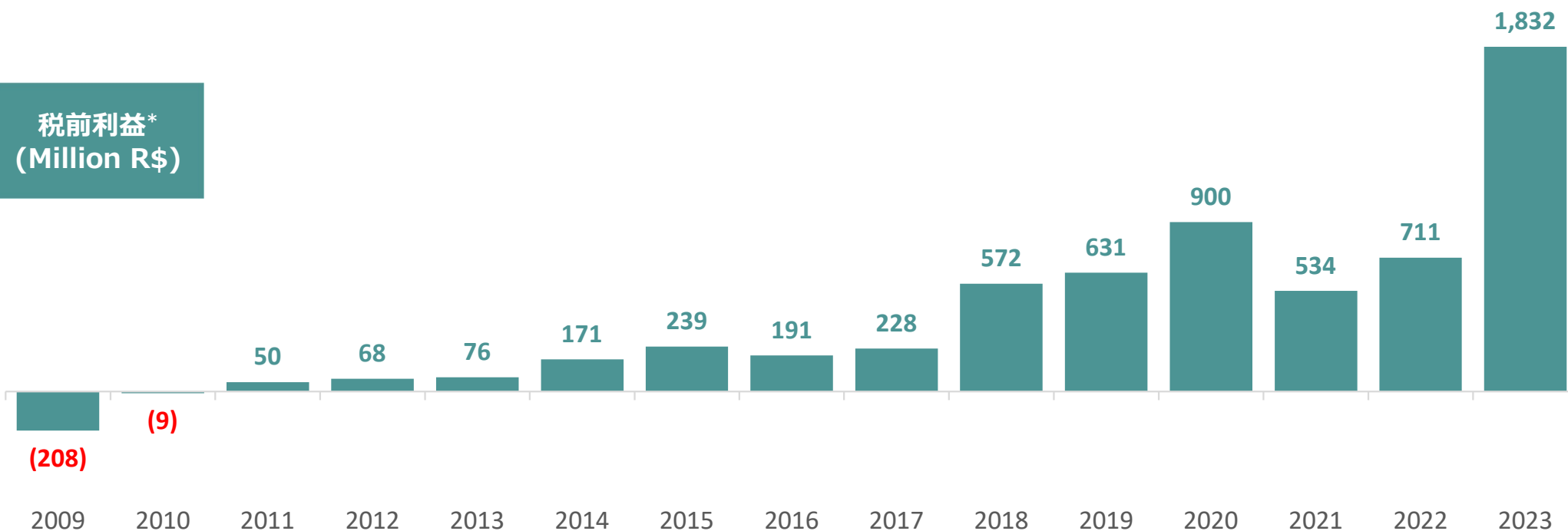


- 継続的にコンバインドレシオを改善することで、2011年以降収益性が回復

コンバインド
レシオ*



税前利益*
(Million R\$)



*: Caixa JVの数字は含まない
出典: 管理会計データ (2023年12月時点)

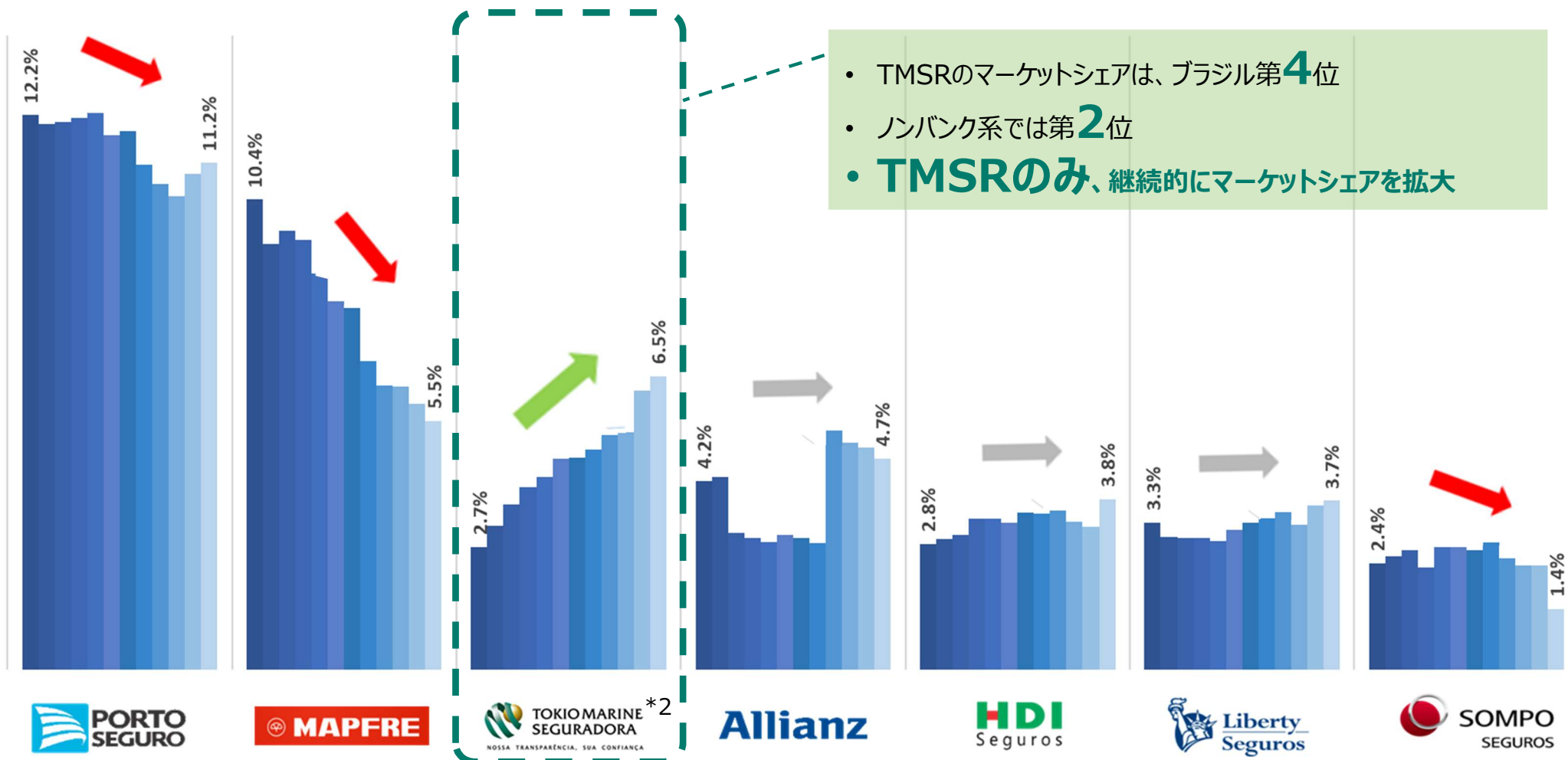
ピア比較: マーケットシェア



- 2012年に2.7%だった市場シェアは、2023年には6.5%に

ベンチマーク6社*¹におけるマーケットシェアの変遷 (2012 - 2023)

注: TMSRが引き受けている保険種類のみ限定



*1: 商品ポートフォリオや販売チャネル等の類似性を基に6社をピアとして選定

*2: Caixa JVの数字は含まない

上記比較において、M&A (Allianz + SulAmerica, HDI + Liberty, HDI + Sompo)に伴う過去実績の統合は行っていない

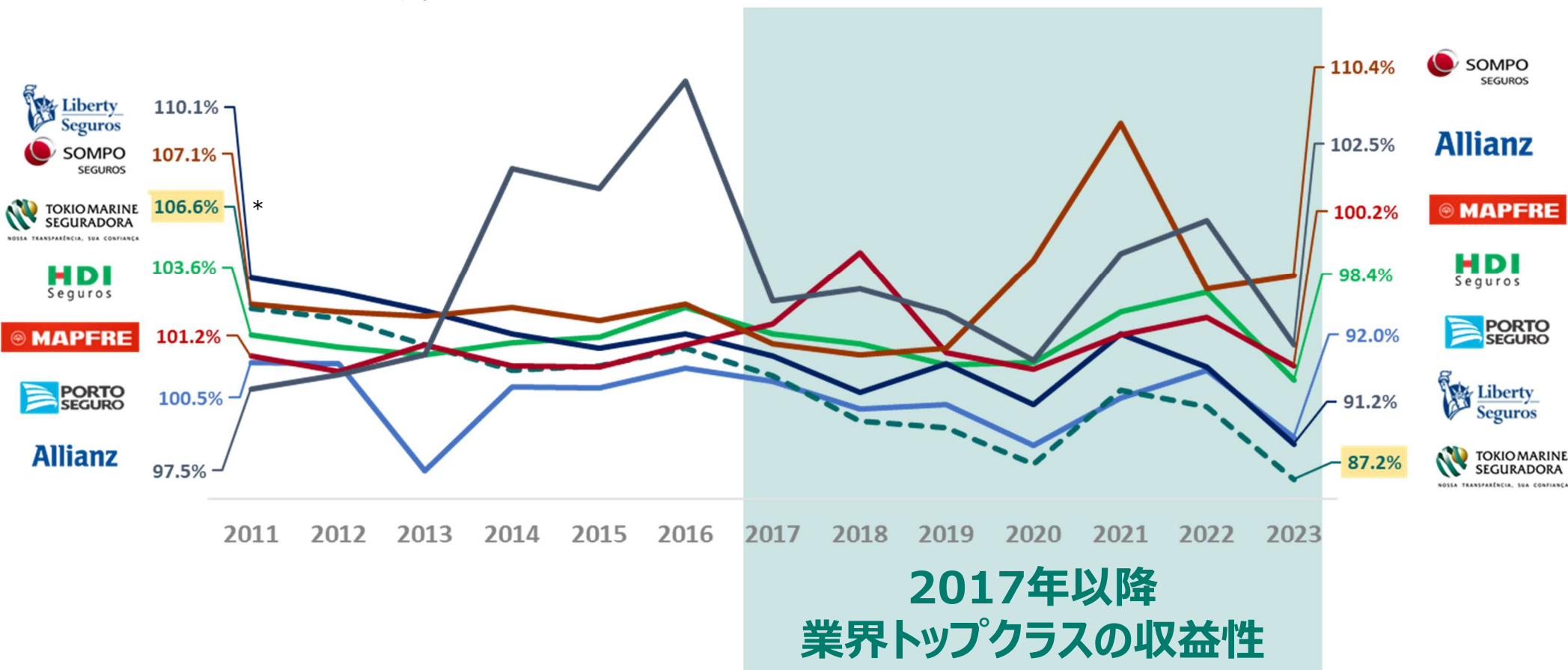
ピア比較: コンバインドレシオ



- 2011年以降、C/Rを継続的に改善（106.6%から87.2%へ19.4ポイント改善）し、業界トップクラスの収益性を達成

ベンチマーク6社におけるコンバインドレシオの変遷 (2011 - 2023)

出典: SUSEP Data (2023年12月時点)



*: Caixa JVの数字は含まない

上記比較において、M&A (Allianz + SulAmerica, HDI + Liberty, HDI + Sompo)に伴う過去実績の統合は行っていない

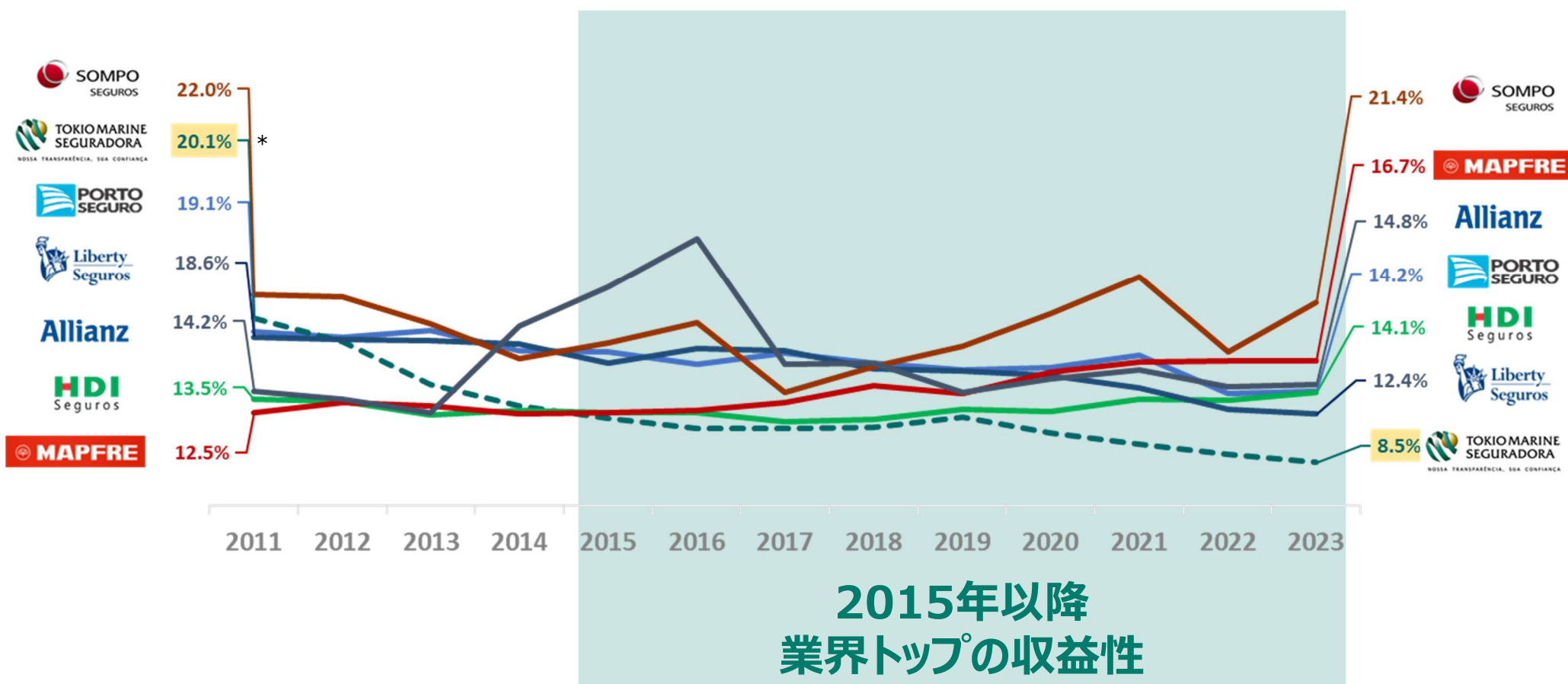
ピア比較: 社費率



- 業界トップクラスの事業効率により、収益性を維持しながら競争力の高い価格設定による成長を実現

ベンチマーク6社における社費率の変遷 (2011 - 2023)

出典: SUSEP Data (2023年12月時点)



*: Caixa JVの数字は含まない

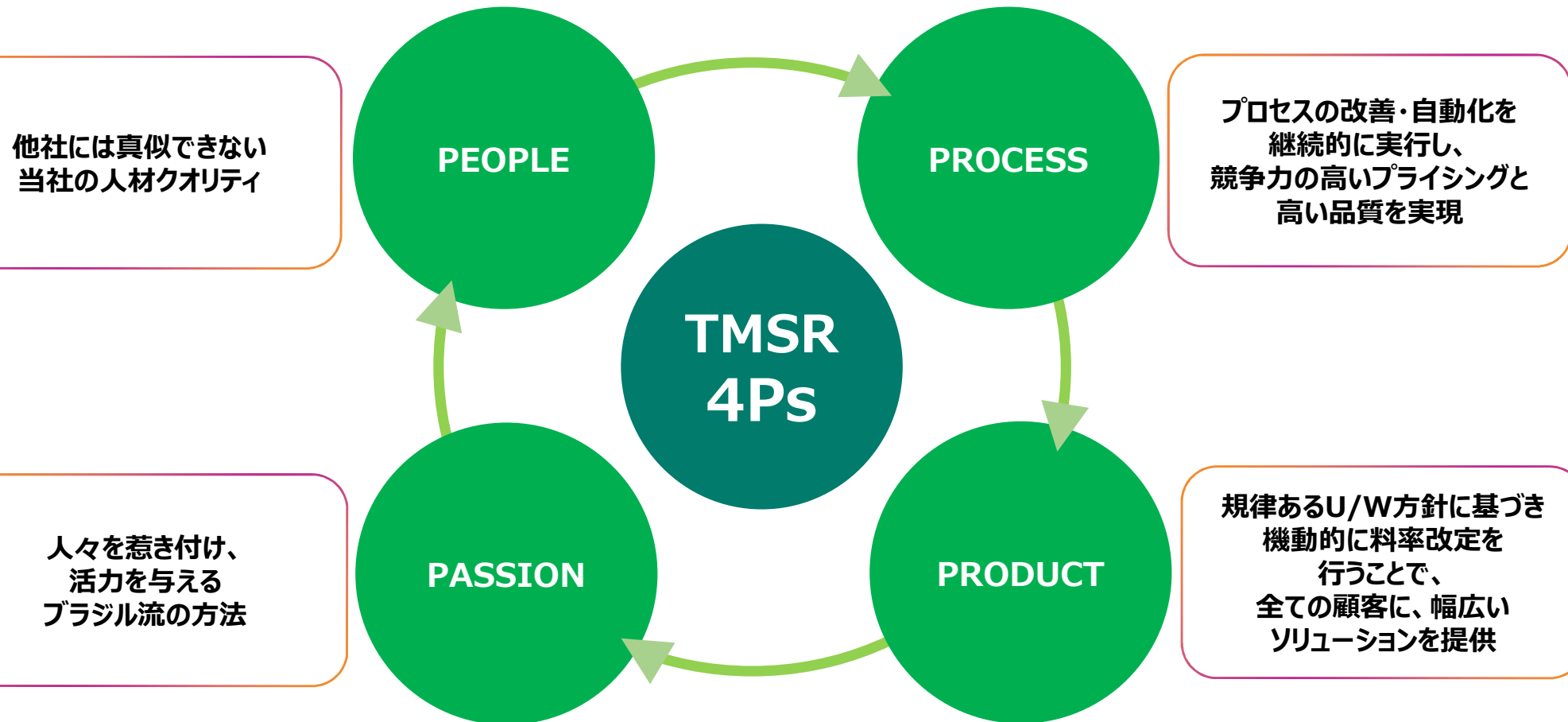
上記比較において、M&A (Allianz + SulAmerica, HDI + Liberty, HDI + Sompo)に伴う過去実績の統合は行っていない

2. 戦略

TMSR 4P戦略 (1)



- TMSRは、最新テクノロジーを活用し、商品・プロセスを継続的に改善することで、競争力の高い商品とオペレーションを実現
- 献身的で結果に拘るチーム・人こそが、TMSRの「重要な差別化要因」



TMSR 4P戦略 (2)



- この好循環サイクルを回し続けることで、TMSRは12年連続でマーケットを上回る成長を実現
- 2011年以降、従業員が60%しか増えていないのに対し、GWPは7.3倍に

献身的で活力に溢れるPEOPLE (P.15-16)



絶えまないPROCESS改善 (P.17-18)
(高品質で自動化されたサービス & 使い勝手の良いシステム)



業界トップクラスのコスト効率



多様なPRODUCTにおける価格競争力 (P.19-21)



我々のPASSIONの源であるブローカーと顧客の満足度向上 (P.22)



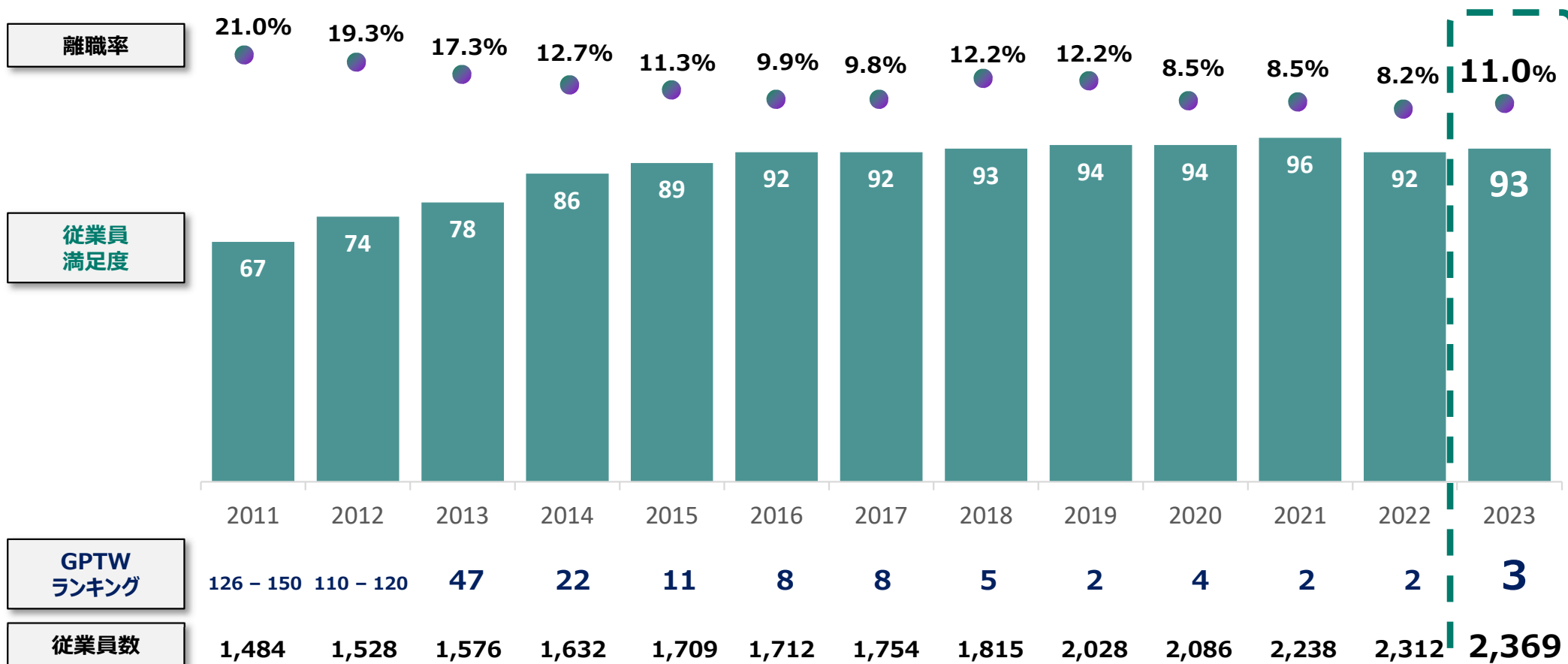
業界トップクラスの利益成長

2009年以来、
継続的に投資

[People] 従業員満足度

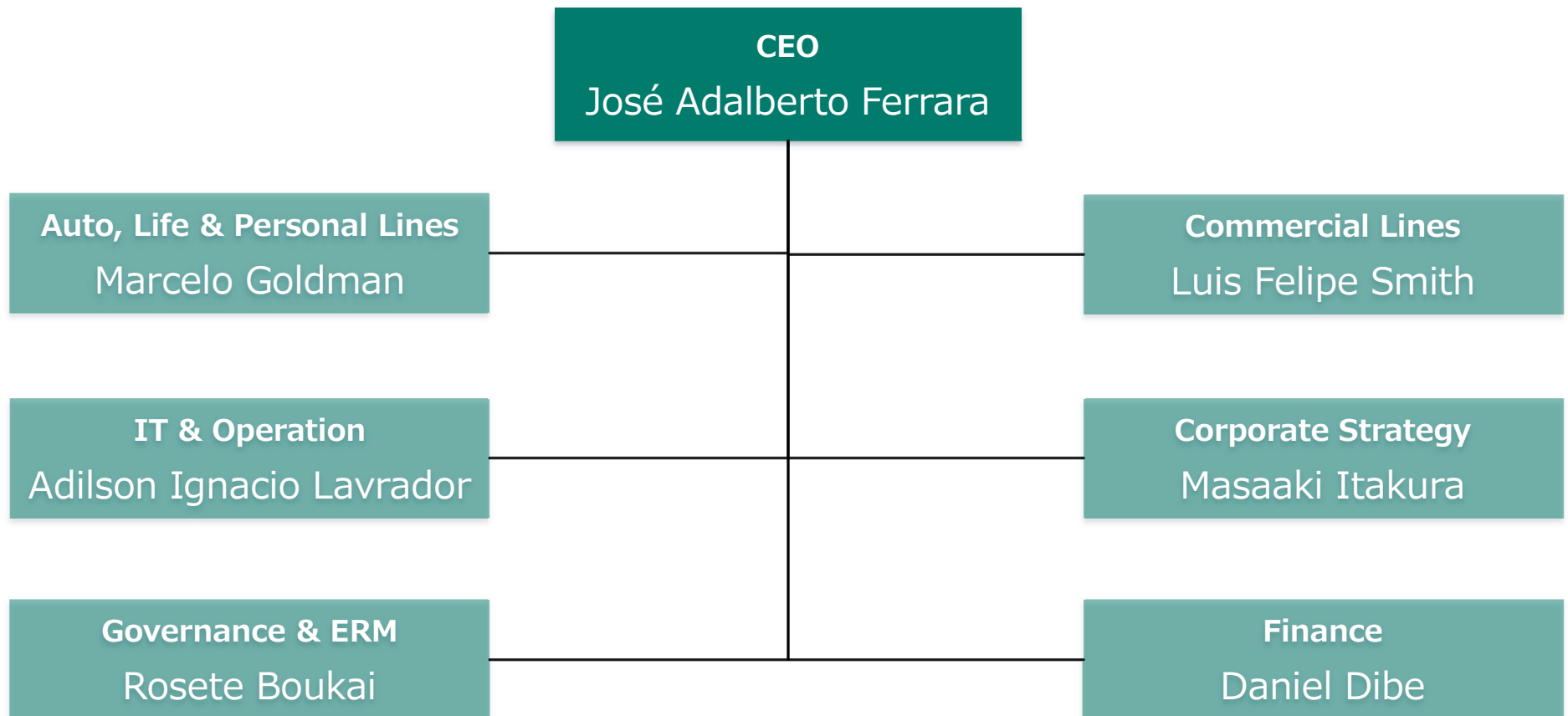


- 業界トップクラスの人事施策を通じて、従業員の満足度とエンゲージメントは継続的に向上



- ・ ピア対比最も低い離職率
- ・ 11年連続でGreat Place to Work (GPTW) にランクイン
- ・ 2023年度は第3位（参加企業は5,000社以上）

- 2013年にFerraraがCEOに就任して以来、TMSRは経営チームを維持



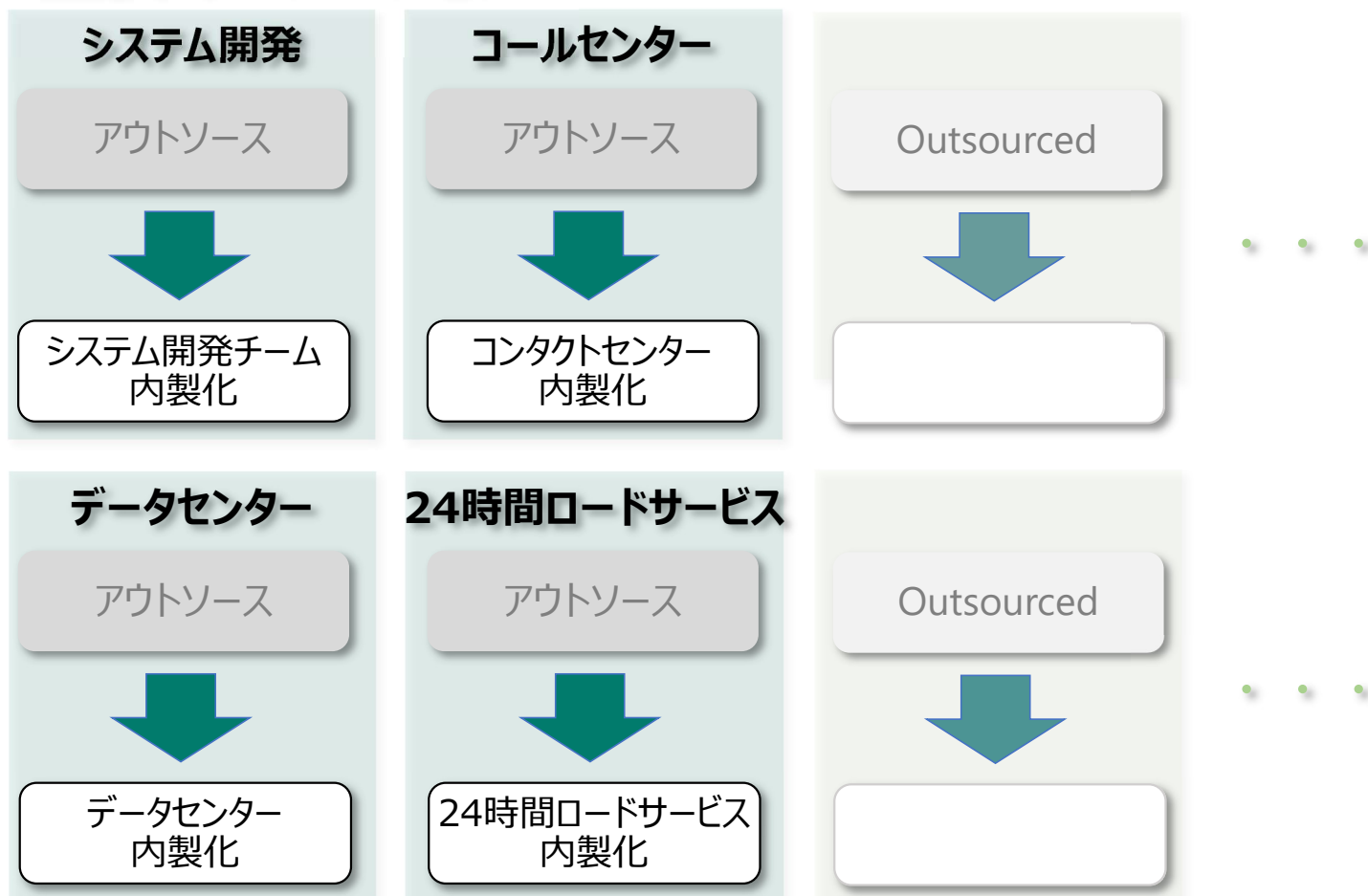
2024年6月時点

[Process] プロセスの内製化と自動化



- 外部ベンダーのコスト上昇と品質悪化に伴い、重要オペレーションは内製化することに

重要オペレーション

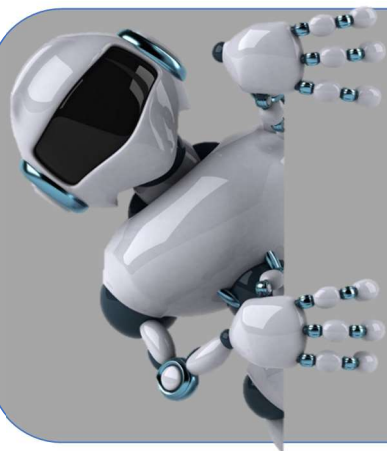


継続的なプロセス改善

[Process] テクノロジーとイノベーション



- ブローカーや競合他社は、TMSRをテクノロジーとイノベーション領域のマーケットリーダーと評価



RPA: Robotic
Process
Automation

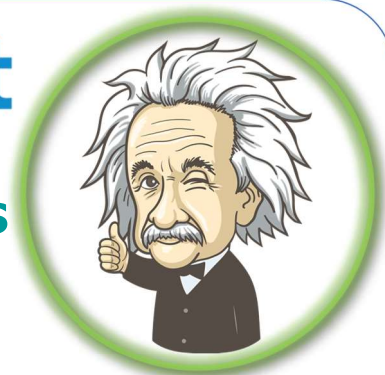
UiPath

Robotic Process Automation



DataRobot

保険料計算や不正検知等に向けた
AI and Data Analytics



TMSR AI Committee: Tokio Einstein since 2020.07



Tokio Marine
Innovation Lab



TMSR as Innovation
Lab since 2020

ICOM: 24時間手話翻訳サービス



聴覚障がいをお持ちの方

ビデオまたはチャット

同時

手話または文字



ICOM
翻訳者

電話

同時

声



TMSR CC
オペレータ

Hugo:
AIテキストによる手話翻訳
(TMSRのウェブサイト上)

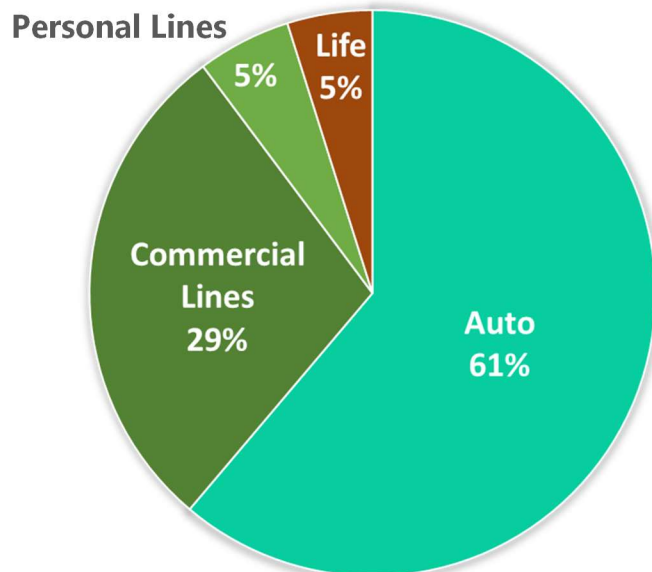


[Product] リスク分散とリスク管理



- TMSRは、難しい市場環境においても（100%ブローカー、著しいインフレなど）、タイムリーで緻密なデータ分析に基づき機動的に料率改定を行うことで、個人および企業の顧客に幅広いソリューションを提供

2023 商品構成 (GWP)



AUTOMOBILE & FLEET



LARGE PROPERTY



MARINE CARGO



HOMEOWNERS



SME PROPERTY



GENERAL LIABILITIES



LIFE



ENERGY



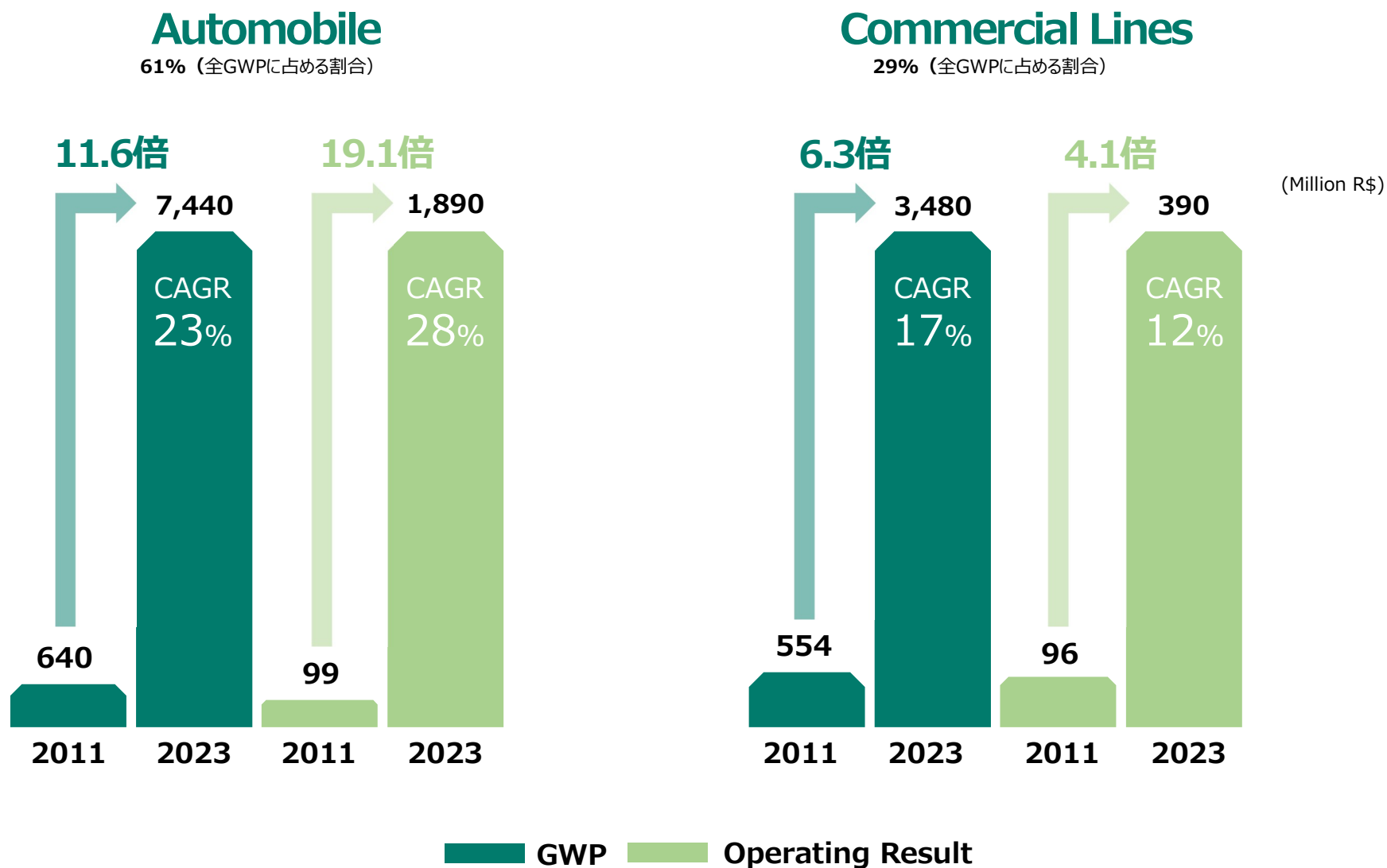
SURETY & D&O

60種類以上の商品を提供

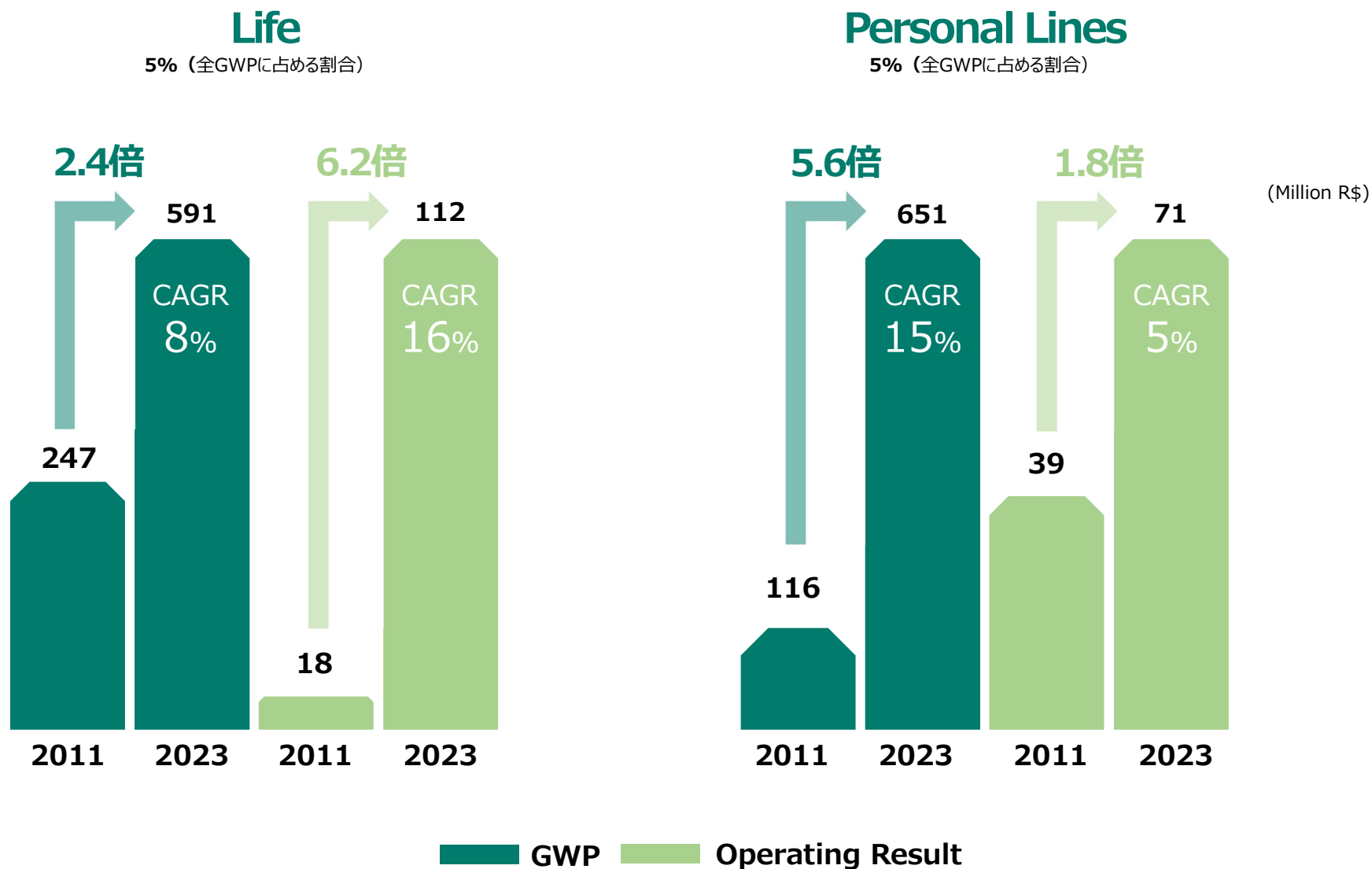
[Product] Auto & Commercial Linesの成長



- その結果、TMSRは、全てのラインにおいて、トップライン・ボトムライン双方で非常に高い成長を実現、今後も継続していく



[Product] Life & Personal Linesの成長



[Passion] TMSRのDNA : 最高品質のオペレーション



- TMSRのDNAは、最高品質のサービスと顧客満足度へのコミットメント

18

顧客満足度KPIs

- ブローカーおよび顧客向けの重要サービス（損害サービス、コンタクトセンター、24時間サービス等）において、18のKPIをデイリーで測定・チェック

98%

満足度目標の達成状況

2023年度のブローカー・顧客向けKPIs

- 必要書類受領から5日以内の**保険金支払率100%**
- **NPS平均70%以上**
一般的には、60%以上のNPSは優れたスコアと見なされる

上記の結果、10年間でブローカー数は10,000から42,000に増加



卓越した顧客サービスが評価され、The Best Insurer & The Company of the Yearを受賞

“Modern Consumer” Award Ceremonyにて

**Thank you for listening,
Arigato and Obrigado!**

To Be a Good Company



**TOKIO MARINE
SEGURADORA**

NOSSA TRANSPARÊNCIA, SUA CONFIANÇA

< ご注意 >

本資料は、現在当社が入手している情報に基づいて、当社が本資料の作成時点において行った予測等を基に記載されています。

これらの記述は将来の業績を保証するものではなく、一定のリスクや不確実性を内包しております。

従いまして、将来の実績が本資料に記載された見通しや予測と大きく異なる可能性がある点をご承知おきください。

お問い合わせ先

東京海上ホールディングス株式会社

グローバルコミュニケーション部 IR・SRグループ

URL: www.tokiomarinehd.com/inquiry/ir.html

*Inspiring Confidence.
Accelerating Progress.*



東京海上ホールディングス

