



TOKIO MARINE

東京海上グループ
CSRブックレット
2011

あしたの力に、
変わるものを。



TOKIO
MARINE
GROUP

社員の
取り組み

仙台支店での挑戦

——すべては被災されたお客様のために



東京海上グループの使命

～東日本大震災への対応～

東京海上グループは、被災されたお客様への一日も早い保険金のお支払いをはじめ、被災地の復旧・復興に向けて、グループの総力を挙げて取り組んでいます。



■ 3月11日(金)
14時46分

東日本大震災発生。15時33分には隅社長を
対策本部長として、本店災害対策本部を設置

■ 3月12日(土)

被害状況把握のため、先発隊が被災地
に向け出発し、緊急
支援活動を開始



■ 3月14日(月)

お客様から被害状
況をご連絡いただく
ための地震専用セ
ンターを設置



東京海上日動 仙台支店

支社長代理

花田 泰伸



日々心がけたこと

東日本大震災では宮城県仙台市周辺にも甚大な被害がありました。地震保険の被害件数は私が所属する支社だけで約2万件。そこで私たちは、お客様に日も早く適切な保険金をお届けするにはどのようにしたら良いかを皆で考え、行動することにしました。

まず、お客様への訪問時間の調整は可能な限り日頃からお客様とコミュニケーションを取っている代理店を通じて行いました。これにより、お客様と連絡が取りやすくなり、私たちは早期に多くのお客様をご訪問できるようにしました。

4月に入ると、損害査定に応援社員が

毎週百人単位で全国から集まり、より効率的に対応できる態勢となりました。

その結果、お客様からのご請求に対して、4月中に約8割、5月上旬には約9割、保険金をお支払いすることができました。今回、社員の皆で特に心がけたことは「被災されたお客様の立場に立った誠意ある対応」です。ともすると件数に追われ効率性を重視しがちになりますが、お客様一人ひとりにそれぞれの人生があります。だからこそ私たちは「お客様のお役に立ちたい」という思いや、お客様から頂戴した言葉を全員で共有する時間を作り、その時間を大切にしました。

お客様にとって必要な保険を提案することの大切さ

一連の対応の中で印象的だったのは、お客様から感謝の言葉をいただく一方、「地震保険を勧められていたら契約していたのに（なぜ勧められなかったのか）」という言葉を多数いただいたことです。

最終的に契約するかどうかはお客様が判断されることですが、保険事業に携わる者として、お客様のニーズを適切に把握し、

お客様にとって必要と思われる補償を漏れなく提案していくことの大切さを再認識しました。

東京海上日動 仙台支店

主事

津田 由佳里



状況を的確に把握し、

迅速で柔軟な対応を目指す

私は通常、お客様の契約の手続き等に関する代理店の支援業務を行っています。3月は保険契約の更新手続きが多い時期のため、保険金のお支払いに関わる業務だけでなく、震災により遅れや中断が生じていた契約手続きも早急に進める必要があります。

保険業界では、震災後刻々と変わる事態を踏まえ、保険の手續きに関する数々

の特別措置を設けました。新たに特別措置が設けられるたびに、内容を理解して代理店に周知を図り、代理店からの問い合わせに対して的確な回答をすることが求められました。

お客様と直接お話しする中で強く感じたこと

一方、電力や通信インフラが復旧せず、お客様が代理店と連絡が取れない事態も発生したため、私たち社員が代理店に代わってお客様と直接コンタクトを取ることがありました。

通常、お客様と直接お話しする機会は少ないのですが、今回お客様とお電話の中で、「代理店に勧められて地震保険に加入したが、加入しては本当によかった」という重みのある言葉を伺いました。今回の大震災とその対応業務を通じ、お客様とのコミュニケーションの大切さ、お客様のニーズを的確に把握して商品サービス提案することの必要性、また非常事態における迅速で柔軟な対応の重要性を強く感じました。今回の経験を今後の業務に活かしていきたいと思えます。

一人でも多くの お客様を守りたい

東京海上日動 代理店 福島県相馬市
株式会社相馬保険サービス 代表取締役 横田 惇さん



自分も被災したからこそ、
お客様の力になりたい

ものすごい揺れでした。

私は事務所にいたのですが、すぐ外に出て必死で車にしがみついていた。地震発生後すぐ大津波警報が出ているのを知り、急いで浜の近くにある自宅へ向かい母を連れて避難。もう夢中でした。

落ち着いてから自宅近くまで様子を見に行ったときには目を疑いました。家や車が流され、大型漁船が道路の上に転覆している。津波に流されて何もなくなってしまう地域すらありました。自宅は津波で全壊の被害に遭いましたが、事務所のあるエリアは津波の被害もなく、停電にもならず、パソコンや電話も使うことができたのは幸いでした。

家を流され、連絡を失くしてもその手段がないお客様も多くいらつしやるに違いありません。そこで、携帯電話の番号をお聞きしている場合はそちらへかけたり、知人を通じて連絡を試みるなどして、とにかくなるべく早く、お客様が「どんな状況なのか」を知ること努めました。

そして次にお客様の力になれることは、迅速に保険金をお支払いし、生活の再建に役立てていただくこと。膨大な保険金のご請求にいかに対応するかが課題でした。

駆けつけた 応援部隊との協働

そんな時、東京海上日動が「被災地に応援社員を派遣する」と決定し、応援部隊の皆さんが駆けつけてくれました。

私たちが目指したのは、保険会社と代理店の関係を超えたお客様第一の震災対応です。私が道案内役も兼ねて同行すると、「来てくれたんだね」とそれだけで安心されるお客様もいらつしやいました。混乱の中でも査定からお支払いまで1週間程で対応できたケースもあり、お客様からうれしいお言葉をいただきました。

「東京海上日動の対応が非常に良かったと聞いた」といって、その後10件以上のご新規やご紹介の連絡をいただいたという事実が、お客様の信頼の証だと感じています。

保険代理店として、今、
あらためて感じていること

私たちは今回このような経験をしたわけですが、地震保険の加入率はまだまだ高いとはいえません。地震や津波で大切なものを失っても「地震保険に入っていないければ補償されない」というのが現実です。

保険代理店という仕事に携わっている以上、やはり一人でも多くのお客様を守っていかねばならない。そのために私たちができるのは、一生懸命自分の本業に取り組むことだと考えます。

「安心と安全」をお届けできた時、お客様が「ありがとう」と言ってくくださる。そして、それは新たなお客様との出会いにつながり、循環する。

私たちはそういった人のつながりで仕事をさせてもらっているのだと、今回の震災対応を通じて、あらためて強く感じました。そして、ここ福島県相馬市は海や山がきれいで米をはじめ食の美味しいところです。地元の人と一緒に、これからの復興をがんばっていきます。



代理店とともに

震災発生後、私たち社員は代理店へ安否確認を行うのと同時に、避難先でもお客様と連絡が取れるよう、カスタマーセンターや東京海上日動安心110番の連絡先を案内しました。今回あらためて実感したことは、こうした混乱状態の中でも迅速なお客様対応を行うには、日頃から地域と密接な関係を持つ代理店の存在がとても重要だということです。

しかし、その代理店の多くも被災している現実がありました。そこで食料や水などの支援助資の提供、パソコンやプリンタの貸出、代理店の事務の支援などを進め、少しでも早く力を合わせてお客様対応に取り組めるよう環境を整えました。

私は、代理店との協働があったからこそ今回の比較的スムーズな震災対応が実現できたと思っています。

お客様にとって本当に必要な時、最も力を発揮するために、「パートナーである代理店と一体となってお客様に安心をお届けしたい」と決意を新たにしました。



東京海上日動 福島支店
副主事 山吉 清美

代理店とともに
震災発生後、私たち社員は代理店へ安否確認を行うのと同時に、避難先でもお客様と連絡が取れるよう、カスタマーセンターや東京海上日動安心110番の連絡先を案内しました。今回あらためて実感したことは、こうした混乱状態の中でも迅速なお客様対応を行うには、日頃から地域と密接な関係を持つ代理店の存在がとても重要だということです。しかし、その代理店の多くも被災している現実がありました。そこで食料や水などの支援助資の提供、パソコンやプリンタの貸出、代理店の事務の支援などを進め、少しでも早く力を合わせてお客様対応に取り組めるよう環境を整えました。私は、代理店との協働があったからこそ今回の比較的スムーズな震災対応が実現できたと思っています。お客様にとって本当に必要な時、最も力を発揮するために、「パートナーである代理店と一体となってお客様に安心をお届けしたい」と決意を新たにしました。

保険金の早期お支払いを目指して

災害からの早期復旧に向けて



「洗浄・修復」というもう一つの解決策

災害復旧支援分野で高い専門技術を持つベルフォア社と提携し、津波や火災などで被災した企業のお客様の「早期復旧」に全力で取り組んでいます。



東京海上日動 企画営業開発部
担当部長兼ベルフォアジャパン
プロジェクトコーディネーター
（業務推進部長）
園田 義彦

津波によって被害を受けた機材を 高度な技術で「洗浄・修復」

何度も被災地に赴き、被災された工場などを訪問し状況を調査しました。これまでに大規模工場を含め約60件を調査（2011年6月末現在）し、うち15件で復旧支援を実施しました。具体的には、生産設備・配電盤などを分解した後、化学薬品などで精密洗浄し、乾燥・再組み立てを行っていきます。津波により泥をかぶってしまった機材でも「洗浄・修復」できる場合があるのです。

通常、修復作業は被災された工場などで行いますが、電力が復旧していないなど、現場で作業を行うことが困難な場合もあります。今回は罹災した機器等を移送して修復作業を行う拠点を東京だけでなく福岡にも開設し、迅速な修復作業が出来る体制をとりました。ベルフォア社の世界各国の拠点からも応援を得て、専門の技術者を増強し、復旧作業を進めています。

事業再開までの期間短縮が、 保険金以上の価値を生み出す



汚染された設備

精密洗浄された設備

「洗浄・修復」という方法は、新品への交換よりも費用を大幅に抑えることができ、財務面のメリットも大きいのですが、事業再開までの期間を短縮できる点が大きな特長です。

被災した設備や機器を新品と交換する場合、数か月、物によっては1年かかることもあります。これに対して洗浄・修復して機能を回復する場合、数日から数週間です。再稼働が可能で、今回も1週間以内で復旧できたケースもあります。

この早期復旧が、企業のお客様にとってみれば保険金以上の価値になることを実感しました。たった二つの機械でも、動かなければ事業を再開できない。そして事業を再開できない期間が長引けば、倒産を考えたざるを得ないことも。「こんなに早く復旧できて、本当によかった」という言葉に、この早期復旧支援サービスを社会に広めていきたいという思いを新たにしました。

主な修復作業

災害復旧専門会社 ベルフォア社との連携

ベルフォア社は、世界に約170以上の拠点を持つ世界的な災害復旧専門会社です。東京海上日動はベルフォア社と提携し、事業者向け火災保険に「安定化装置費用担保特約」を付帯する等、日本においてもベルフォア社による復旧支援を受けられる仕組みを構築しています。

1 設備、機器を分解

2 化学薬品などによる精密洗浄

3 純水による洗浄

4 乾燥

5 顕微鏡による確認

6 再組み立て

7 最終的な動作確認の実施



地域社会の一員として、 私たちができること

東京海上グループは、地域の皆様とともに、豊かで快適な社会づくりに貢献したいとの思いから、世界各地で様々な活動を行っています。

財団を通じた「青少年育成」の活動

東京海上日動は、3つの公益財団法人を通じ、青少年育成やスポーツ振興などを目的とした社会貢献活動を行っています。「東京海上各務記念財団」は1941年に奨学金事業をスタート、国内の大学生やASEAN諸国からの大学院留学生に対する奨学金給付や学術研究への支援を行っています。また、「東京海上日動教育振興基金」は、1984年から小中学生の交通遺児や教員への助成を行っています。スポーツを広く普及させ、明るく豊かな国民生活に寄与すべく1937年に設立されたのが「東京海上スポーツ財団」。財団が所有する那須スポーツパークと戸田艇庫（水上スポーツ施設）は子どもからシニアまで幅広い層に利用され、その数は年間約5万人。東京海上日動の運動部員が企画する地域のスポーツ交流会や、“スペシャルオリンピックス日本”支援のためのチャリティコンサート等の運営にも携わっています。



社会貢献活動の3つの柱 地球環境保護

大きな社会的課題である「地球環境保護」を重点分野に掲げ、社内外への環境啓発にもつながる活動を行っています。

青少年育成

財団を通じた支援や日本水泳連盟等への支援、小学校や特別支援学校への地球環境教育など、未来を担う「青少年育成」の活動を行っています。

安心と安全

保険事業と関わりの深い「安心と安全」を重点分野に掲げ、交通安全や地域の防犯・防災の取り組みの充実とともに、社会福祉活動も行っていきます。



子どもたちが安心して生活し、幸せに成長できるように



中国の子どもたちの教育支援

「農民工留守児童」をご存じですか？

それは親が都市に働きに出るため農村に残された子どもたちのこと。中国の農村部には留守児童が全国に5800万人いるといわれており、うち4000万人以上が14歳以下の子どもたちです。

すべての子どもたちに、楽しく学び、成長する機会を

東京海上グループは、2009年から中国の農民工留守児童への支援活動を行っています。支援を通じ、子どもたちのために作られた多機能スペースが「微笑小屋（ほほえみのこや）」。

微笑小屋は、「子どもたちが安心して生活し、幸せに成長すること」を目的とし、学校を終えた子どもたちが放課後自由に使うことができるスペースです。

2010年度の支援により、中国内陸部の貴州省では、6つの小学校に微笑小屋が建てられました。微笑小屋の運営には地元大学生のボランティアが参加しています。

小屋の中に用意されたすべての書籍、学習・体育用具、パソコン・インターネット、各種通信機器は無料で使うことができ、子どもたちはビデオ電話などを使って離れた両親と連絡を取ることでもできるようになりました。



ボランティアツアーとして、2010年11月、中国貴州省支援活動の一環として、東京海上グループの社員がボランティアで貴州省にある2つの小学校を訪れました。

した。実際に微笑小屋を見学し、農民工留守児童と交流する活動です。

子どもたちは鮮やかな民族衣装を身にまとい、凛々しい踊りで迎えてくれました。

彼らの親は都市部に働きに出ていて、ここにはいませんが、子どもたちは明るく無邪気そのもの。一緒に折り紙や縄跳びをして、楽しい時間を過ごしました。子どもたちにとっては、初めて外国人と触れあう忘れがたい体験になったようでした。

あの子どもたちの笑顔こそが、支援活動が実を結んでいる証だ。そう実感したツアーとなりました。



女子児童の継続的な教育支援



東京海上日動は Room to Read の2つのプログラムに参加しています。

Room to Read の支援プログラムに参加

東京海上日動は、ルーム・トゥ・リードの活動の趣旨に賛同し、2010年度から3か年、年間約10万ドルの寄付を行い、インド、パングラデシュでの教育支援プログラムに参加しています。

支援しているのは、「女子教育支援」と「図書室支援」の2つのプログラムです。

女子教育支援プログラム

世界には、約7億5,900万人の読み書きができない大人がおり、その3分の2は女性です。開発途上国では、女子児童は早婚、弟や妹の世話、家計の援助などの理由で学校に行けない、入学しても続けられないケースが多いのです。

ルーム・トゥ・リードでは、こうした少女たちが教育の機会を得て、自立した大人になるためのスキルを身につけることが、男女間の教育格差を埋め、次世代に繋がる支援になると考え、途上国で女子児童の教育支援プログラムを展開しています。東京海上日動の支援を通じて、2010年度はインド、パングラデシュに住む317名の少女に教育

支援が行われました。

プログラムの対象となるのは就労する少女、身寄りのない少女、交通の便が悪く孤立した地域に住む少女などです。

ルーム・トゥ・リードのプログラムの特徴は、学習用具や授業料等の物質的サポートに止まらないことです。健康や衛生、HIV/エイズに関する知識を身につけたり、将来のキャリア構築のためのワークショップを行うなど、ライフスキルを身につけるトレーニングを行います。

また、地元のNGOなどと連携して支援する少女の家庭やコミュニティを訪問し、彼女たちが教育を続けることがいかに重要かを理解してもらうよう努めています。

図書室支援プログラム

東京海上日動の支援で、インド、パングラデシュに1か所ずつ新しく図書室が設置されました。

図書室には現地語や英語の児童書、学習用品などの備品が揃えられています。さらにルーム・トゥ・リードでは、3年間にわたり司書に様々なトレーニングを行い、またモニタリングも実施し、図書室が安定的に運営され、子どもたちが学べる環境が確保されるよう取り組んでいます。

16歳の少女、アカンクシャの場合



インド・デリー州の村に住むアカンクシャの家族。両親は娘たちに教育を受けさせたいと考えましたが、彼女の弟が重い病にかかり、家族の収入はすべて医療費に消えていきます。食べていくため、娘たちの教育はあきらめざるを得ませんでした。

両親は、姉妹が女子教育支援プログラムに参加することを快諾。アカンクシャは今もたくさんの作業を抱えています。時間を見つけて勉強し、試験で一番の成績をとりました。今、自信と決意に満ちた彼女は輝いて見えます。

2011年3月、子どもたちの折り

未曾有の大震災が東日本を襲い、日本は大きな困難に直面していました。その時、遠くでひとつ、またひとつと小さな灯りがともったのです。微笑小屋の前でろうそくに照らされ、お祈りの歌を歌うあの子どもたちの姿。心のもった373.3元(約5千円)の寄付と29枚のメッセージカードを集め、日本が困難を乗り越えていけるよう、祈りを届けてくれました。



気候変動のリスクを最小化するために何ができるか？

台風やハリケーンなど、気候変動が社会に与えるリスクが深刻化しています。東京海上グループは、気候変動への適応と緩和につながる商品・サービスを開発・提供し、持続可能な社会づくりに貢献していきます。



北極の氷が溶け出している！

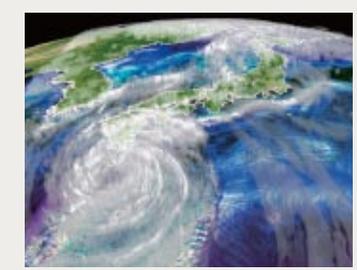


リスク研究

自然災害リスク評価手法を高度化し、気候変動に適応する商品・サービスの開発に役立てる。

気候変動・地球温暖化によって台風など自然災害の発生頻度や損害の大きさが大きく変化してしまつて、損害保険事業の根幹に影響を及ぼすことになりかねません。

そこで東京海上日動と東京海上研究所は、東京大学(大気海洋研究所)や名古屋大学(地球水循環研究センター)と連携し、コンピュータ・シミュレーションなどを活用して気候変動に伴う様々なリスクや影響等を研究しています。



台風シミュレーションモデル
提供: 独立行政法人海洋研究開発機構

またTokio Millennium Ro(バミューダ)では、世界各国の専門家を招いて定期的に「Summit on Global Warming and Climate Change」を開催するなど、米国のハリケーンを中心に気候変動・地球温暖化の調査・研究を行っています。

このような研究成果を商品・サービスの開発提供につなげていくとともに、社会への情報発信を行い、持続可能な社会の実現に貢献していきます。

天候保険の開発

気候変動のリスクから農家の暮らしを守る

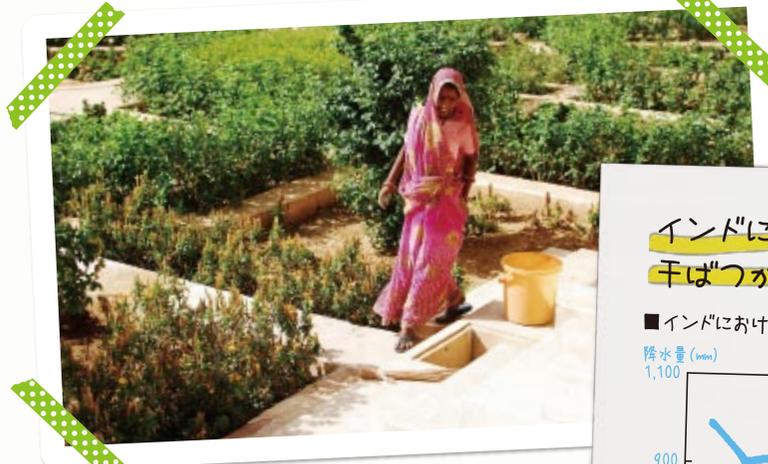
保険会社として、農家のために、できることは何か

就業人口の60%が農業従事者であるインドでは、大規模な干ばつが発生すると、農家は収穫量が減ることで深刻な状況に陥り、家畜や土地まで手放す必要に迫られることもあります。こうした現状に保険会社としてできることはないか。その思いから開発したのが天候保険です。気候変動のリスクを保険で担保することが可能になれば、農家の生活基盤の安定とともに、食糧の安定供給にも貢献することができます。

東京海上グループの「Indian Farmers Fertilizer Cooperative Ltd.」の合併会社であるIFFCO-TOKIO General Insurance Co. Ltd.

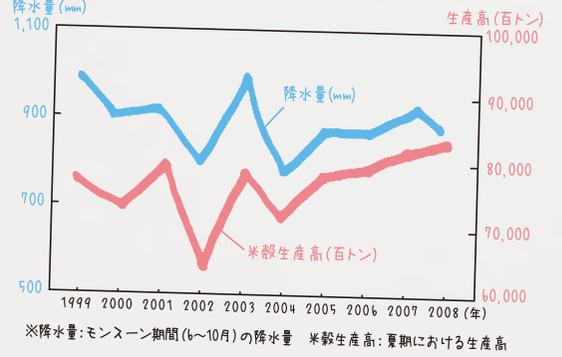
は、2004年から農家を対象に天候保険を提供しています。インドの気象庁にあたるIMD (Indian Meteorological Department) が計量した降雨量データをもとに、東京海上グループの天候解析ノウハウを駆使し、干ばつ発生確率を地域別に算出、地域ごとのモンsoon期間中の平均降水量と実際の降水量の差に応じ、補償を行っています。

インドでは損害保険加入率が1%未満と低く、天候保険の普及に向けて、まずは保険というものを理解していただく取り組みを行っています。降水量が不足し、保険金をお支払いした際に、農家の方々から「助かった」「加入しておいてよかった」という声も寄せられており、気候変動による農業生産のリスクが高まる中、天候保険はインドの持続的な農業の発展に貢献していくものと確信しています。



インドにおける天候保険 干ばつが農家に与える深刻な状況

■インドにおける降水量と米穀生産高の推移 (1999年~2008年)※



次のページはマングローブについて

東京海上グループの マングローブの森づくり

私たち東京海上グループは、地球や人々の生活を守るマングローブ植林プロジェクトを「地球の未来にかけける保険」と位置づけ、100年継続することを目指して取り組んでいます。

マングローブ植林プロジェクトとは？

東京海上日動は、今から12年前の1999年、東南アジアでマングローブの植林を始めました。会社の120周年記念として社会貢献活動に取り組み、社員の意見を聞いたところ、「地球環境保護に関して長く続けられるものがよい」という声が多く、始めたプロジェクトです。今ではたくさんの国にマングローブの森が広がっています。

マングローブの森づくりの意義

マングローブは、熱帯・亜熱帯の干潟などに生い茂る植物の総称で、地球温暖化の主要因といわれるCO₂を吸収し多く蓄えるという特徴があります。マングローブの森は、「緑の防波堤」となって高波や津波から人々の生活を護ります。周囲に魚やカニなどの豊かな生態系を育むことから「命のゆりかご」とも呼ばれ、地域住民にも海産物などの生活の糧をもたらしています。



命のゆりかご

緑の防波堤

2005年 みどりの授業 ～マングローブ物語～ スタート

東京海上グループでは、全国の社員が小学校・特別支援学校を訪問し、「みどりの授業～マングローブ物語～」を行っています。マングローブの映像や植林の体験談を取り入れた出前授業で、子どもたちが地球環境を守るために何ができるかを考える機会になっています。



社員・代理店等のボランティアが授業の講師を務めます。2010年度までの6年間で全国約440校、約3万人の生徒・児童に対して授業を行い、参加した社員は延べ約2千人に達しました。

1999年 START!



マングローブ
植林事業開始

2009年 「Green Gift」プロジェクト ～22世紀へ森を贈ろう～ スタート

東京海上日動は、2009年5月からお客様のご賛同のもと、「ご契約のしおり(約款)」を冊子(紙)ではなくホームページによる閲覧(Web約款)を選択していただく取り組み(=「Green Gift」プロジェクト)を推進しています。

Web約款でのご契約1件につき、
マングローブの苗木2本を植林!



東京海上日動は、「Green Gift」プロジェクトを通じ、お客様とともに地球環境への思いを実現していきます。

2010年



2010年
6,824ha



2007年
5,549ha



2,605ha



2001年
1,774ha

2010年

「カーボン・ニュートラル」達成!

東京海上日動は、2009年度に引き続き、2010年度の国内事業活動において「カーボン・ニュートラル」を実現しました。マングローブ植林によるCO₂吸収・固定効果を活用した「カーボン・ニュートラル」の取り組みは、国内外においても類を見ない取り組みです。

「カーボン・ニュートラル」とは？
事業活動により生じるCO₂排出量と、植林や自然エネルギーの利用、排出権取得等によるCO₂の吸収・削減効果の換算量が等しい状態を指します。

CO₂吸収量がCO₂排出量を上回りました!



2002年

植林3年後!



●マングローブ植林プロジェクトの実績 (2011年3月末現在)

植林面積 **6,824**ヘクタール CO₂吸収・固定量 **約58,000**トン (年間)



東京海上ホールディングス CSRウェブサイトのご案内

本冊子は、東京海上グループのCSRの取り組みの一部をわかりやすくまとめて編集したものです。より詳しい情報や、冊子には掲載されていない各ステークホルダーに対する取り組みについては、下記のウェブサイトに掲載しております。ぜひアクセスしてご覧ください。



http://www.tokiomarinehd.com/social_respon/

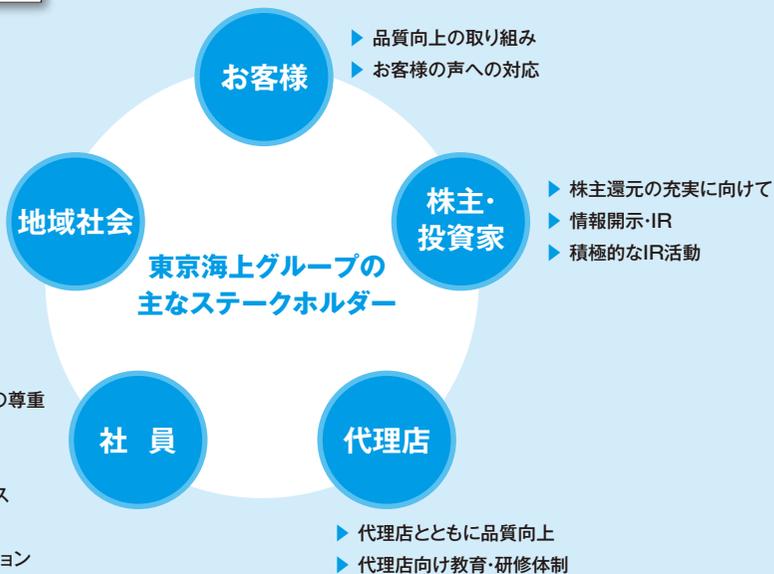


- ▶ トップメッセージ
- ▶ 東京海上グループのCSR
- ▶ グループのCSR主要課題
(本業を通じた価値提供/気候変動への対応/地域・社会との協働)
- ▶ マネジメント
(コーポレート・ガバナンス/リスク管理/災害対策/コンプライアンス/情報セキュリティ)
- ▶ ステークホルダーとの関わり
(お客様/株主・投資家/代理店/社員/地域・社会)
※詳細は下図参照
- ▶ 地球環境への貢献
- ▶ CSR報告書ダウンロード
- ▶ CSRダイアローグ
- ▶ 実績データ

● 私とCSR

CSR報告書からでは伝わらない、CSRを実践する社員の思いや経験談をご紹介します。

- マングローブの森づくり
- 東日本大震災への対応



TOP MESSAGE

持続可能な社会の実現に向けて

東日本大震災は未曾有の大災害となりました。被災された皆様には心よりお見舞い申し上げますとともに、一日も早い復旧・復興を願っております。東京海上グループは総力を挙げて保険金のお支払いを進めて参りましたが、お客様からの被害の報告はなお続いており、最後の1件まで可能な限り迅速かつ適正に保険金をお支払いし、保険グループとしての社会的責任を果たしていく所存です。お客様の「リスク」に対する関心と、安心・安全を提供する保険に対する期待は従来にも増して高まっており、私たちはその期待にお応えするために、商品・サービスの向上に徹底して取り組んでまいります。

地球規模の課題である環境問題については、大学と連携した気候変動・地球温暖化に係わるリスク研究や、気候変動に対する緩和・適応につながる商品・サービスの開発・提供を進めるとともに、事業活動に伴う環境負荷の削減や、環境啓発にも積極的に取り組んでいます。東京海上日動では、保険のご契約の際にお客様に「Web約款」をお選びいただくことを通じて紙資源の使用を削減するとともに、マングローブを植林する「Green Gift」プロジェクトを推進しており、こうした取り組みの結果、同社の自動車保険は2010年12月に、(財)日本環境協会の「エコマーク」を無形商品として初めて取得しました。

東京海上グループは「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におく」ことを経営理念に掲げ、中期計画「変革と実行 2011」においては「お客様に品質で選ばれ、成長し続ける企業グループ」を目指して取り組んでいます。これからも様々なステークホルダーの皆様との対話・協働のもと、世界各地において社会的課題の解決に向けて取り組み、持続可能な社会の実現に向けて行動してまいります。引き続きご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

2011年8月
東京海上ホールディングス株式会社
取締役社長

隅 修三



2008年2月
タイ・ラノーンにて子どもたちと植林



この報告書の印刷・製本工程で使用した電力量(100kWh)は、グリーン電力でまかなわれています。



Z01-20380(5) 改定201109