

東京海上グループ



TOKIOMARINE

CSRブックレット

2014

人を思う。





うれしいときも、悲しいときも、
寄り添える存在であるように。

「人を思う。」

それは私たちの原点です。

1

未来を支える。



〈表紙の絵〉マングローブ

マングローブは熱帯・亜熱帯地方の海岸線や河口域に生い茂る植物群の総称で、アフリカや中南米、アジア、南太平洋、国内では沖縄県や鹿児島県に分布しています。マングローブの根系が作り出す安全な空間は小さな魚たちの隠れ家やえさ場となり、ナンヨウショウビン（裏表紙）などの鳥やカニクイザルなども集まって豊かな生態系を育むことから、森は「命のゆりかご」とも呼ばれています。また、森が育つことでそこに暮らす人々には森林資源だけでなく水産資源も供給され、地域の持続可能な発展にもつながります。東京海上日動では地球温暖化防止、生態系保全など、そのさまざまな効果に注目し、アジアを中心に植林活動を続けています（P20）。

あしたを、
安心して迎えるために。

1 未来を支える。

- P4 防災・減災の取り組み
- P6 ぼうさい授業
- P8 青少年への保険教育

2 人に寄り添う。

- P10 介護サービス
- P12 損害サービス
- P15 インドの医療保険

3 とともに生きる。

- P18 障がい者雇用
- P20 マングローブ植林事業
- P22 世界での地域・社会貢献活動
- P24 トップメッセージ

会社概要（2014年3月31日現在）

名称	東京海上ホールディングス株式会社
代表者	取締役社長 永野 毅
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
設立日	2002年4月2日
資本金	1,500億円
事業概要	国内損害保険事業、国内生命保険事業、 海外保険事業、金融・一般事業
従業員数	33,310名（国内損保20,051名、 国内生保2,315名、海外保険9,500名、 金融・一般1,444名）

文中の所属・役職・肩書きなどは
2014年6月現在のものです。

長年の地震・津波研究を生かし、 リスクに備え、安心をお届けする サービスをご提供しています。

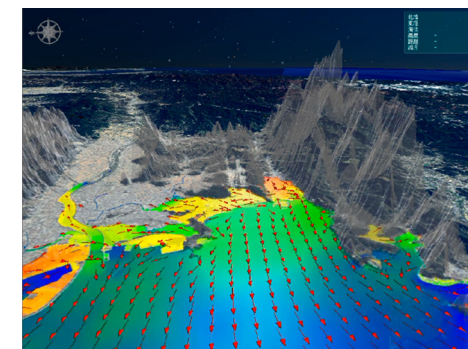
地震、津波、台風、異常気象……。私たちのまわりにはさまざまなリスクがあります。企業や個人は、いかなる事態が起きても迅速かつ適切に危機管理対応、避難行動をとる必要があります。東日本大震災で自然災害の脅威を目の当たりにした今、起こりうるリスクと向き合い、備えること、災害に強い社会をつくることは、私たちにとっての大切な課題です。東京海上グループでは、保険会社のノウハウを生かして1996年に設立された東京海上日動リスクコンサルティング（TRC）が、主に地震、津波、台風、水害などさまざまなリスクを分析・研究し、企業や自治体に対しリスク評価や対策立案などのサービスをご提供しています。

なかでも、東日本大震災以降、多くのお客様からご依頼いただいているのが地震・津波に関する被害予測と対策についてのコンサルティングです。現在、リスクモデリンググループ、地震エンジニアリンググループが中心となって、自

然災害などの研究機関と連携し、地震や津波リスクの調査研究を進めています。また、震災後の2011年には、東京海上日動が被災地復興のために東北大学と産学連携協定を締結。津波リスク研究の権威・今村文彦教授とともに、東日本大震災の被害の実態や、過去の巨大地震における津波の状況を分析し、津波リスクの評価手法を研究してきました。トルコでは、津波の波高と浸水の深さを計る計算式を発表し、注目を集めています。

こうした研究活動を通じてリスク評価の精度を高め、「地震被害想定」「耐震アップグレードサポートプログラム」「BCP（※）策定支援プログラム」などをご提供し、お客様や社会が未来のリスクと向き合うことをサポートすることを通じて、安心・安全で災害に強い社会づくりに貢献していきます。

※BCP：事業継続計画
（事業の継続や中断した事業の早期復旧を適切に行うための計画）



TRCの自然災害コンサルティングメニュー「津波リスクコンサルティング」。会社がある地点までの津波の予想到達時間、浸水範囲などのデータを高度にシミュレーションし（画像右）、地震が起こった時にどこに避難すればよいのか、耐震補強はどうすればよいのかなど、地震や津波に備えるために、これまで以上に具体的なご提案が可能となりました。

“想定外、をなくすために 専門技術を生かし 安心と安全をお届けします

佐藤 一郎
東京海上日動リスクコンサルティング
企業財産事業部
リスクモデリンググループ
グループリーダー



地震による被害の予測とその対策のコンサルティングを担当しています。

2011年には、お客様に津波のリスクをより分かりやすく、定量化・可視化してお伝えできるよう、津波リスクをモデル化するための調査をしていました。社内で調査報告を終えたその2日後、東日本大震災が起こり、津波が甚大な被害をもたらしました。

震災前から津波の研究・調査を継続して行なうなかで、1993年の北海道南西沖地震では、震災で起きた火災の多くの原因が津波であるということを知りましたが、そのことが現実起こっている映像に、とても衝撃を受けました。

私が携わっている地震のリスクマネジメントでは、地震や津波だけでなく、さまざまな要素を網羅してリスクを分析します。ときには理学的、建築工学的なことも把握してお伝えする必要があります。東日本大震災以降、津波の脅威に関心が集まるなかで、お客様に、より透明性のある説明をしていかななくてはならないと、改めて感じています。

日本の防災や災害対策がさらに進化できるように、いざという時に備えてお客様をしっかりと守りできるように、よりきめ細かなコンサルティングに努めていきます。

※Tokio Marine Insurance (Thailand) 出向中

日本は、阪神・淡路大震災、東日本大震災というタイプの違う大きな地震を経験した、世界でも稀な国です。東日本大震災以降、社会全体のリスクに対する感応度が高まっており、特に地震や津波に対しては、これまでの想定を見直し、より万全な対策が必要となっています。

そこで当社では、地震や津波のリスクモデリングに関する専門知識や技術を生かして、お客様に分かりやすくリスクをお伝えし、今後の対策をより実効性あるものに変えていくお手伝いをしています。多様なお客様ニーズにお応えするため、当社では社内外の専門家が協力して、被害の想定から、耐震対策や事業継続計画（BCP）の策定支援といったソリューションを中心に、お客様に合わせた支援を行っています。

東日本大震災では、当社の一級建築士を中心としたチームが、建物の地震被災度調査を実施しました。私も現地で調査を担当し、事前の備えの大切さを再確認するとともに、近い将来に想定される大規模地震の被害軽減に貢献したいとの思いを強くしました。目に見えないリスクを可視化してお伝えする、“想定外、を少しでもなくし、お客様に安心と安全をお届けできるよう、最善を尽くしていきたいと考えています。

日本の防災の進化を目指し きめ細かなコンサルティングに 努めていきます

宮本 龍
東京海上日動リスクコンサルティング
企業財産事業部
主任研究員（※）





液化現象が起こると
家が傾いたりするのにはびっくりした



簡易トイレなど、いろいろな
防災グッズがあることを知った



家族と緊急時の待ち合わせ場所を決めた

僕の家では非常持ち出し袋を
用意していないので準備したい

家に帰って、家族と非常持ち出し袋を
点検したら、賞味期限が
切れかかっているものがあった

子どもたちの感想



津波のしくみを知って、
津波も地震と同じくらい怖いと思った



「毎月避難訓練を行っていますが、東日本大震災から日が経ち、児童たちも防災への意識が薄れていたように思うなかで、自分の身を守るためにはどうしたらよいかを考えるきっかけとなりました」

(志村第三小学校/石川久美教諭)

日頃から防災意識を 高めていくことは 保険会社としての使命



芳賀 祐介
東京海上ホールディングス
海外事業企画部
アシスタントマネージャー

私は今、グループ全体のグローバル化を支える人事戦略の企画・推進を担当しています。海外のグループ社員と接するなかで、積極的にボランティアを行っていることを知り、自分も何か活動したいと考えていたころに聞いたのが、ぼうさい授業の話でした。東日本大震災の時に仙台に応援に行った経験から何か話ができるかもしれないと思い、初めて参加を決めました。

授業に行く前に小学生向けの説明を練習しましたが、自分で思っている以上に専門用語や社内用語に頼っていると感じ、相手の目線に立つことの重要性を改めて実感しました。

災害が起きた時、速やかに保険金を

お支払いするだけでなく、被害を最小限に抑えるために、日頃から防災意識を高めていくことは、安心・安全な社会の構築に貢献する損害保険会社としての一つの使命です。今回のぼうさい授業は、そのことを再認識するよい機会でした。子どもたちが今回得た知識を家族と話し合うことで防災意識がより広がってほしいです。



子どもたちが地震から
身を守るためのぼうさい授業。
内容も年々進化しています。

「本業で培った知識や経験を子どもたちのために生かしたい」。そんな思いから、東京海上グループ社員の有志たちが始めた「ぼうさい授業」が今年も行われました。2014年1月には、東京都板橋区立志村第三小学校の4・5年生に向けて、社員ボランティアが先生となり授業を実施。地震や津波のメカニズム、地震が起きた時の行動などについてクイズをまじえながら説明するとともに、今年は非常持ち出し袋についても実際の道具を見せながら分かりやすく説明しました。特に、非常時に役立つ情報が書かれた防災ハンカチの使い方や簡易トイレについての説明に、子どもたちは興味津々でした。

東日本大震災から3年。最初は社員の自発的な活動として始まった取り組みですが、今ではグループ全体の社会貢献活動として広がっています。これまでに全国で延べ約90校、約7300名の小学生に授業を行いました。防災のためには、一人ひとりが自ら考え、自分の身を守るために行動することが重要です。ぼうさい授業を通じて、未来の災害に備える力をつける手助けとなることを目指していきます。

2

人に寄り添う。

その思いを、
分かち合うために。



子どもたちに保険を、
安心を支える存在を、
正しく伝えるために。

保険は、日常生活に密接に関わる存在ですが、その商品や販売の仕組みには堅いイメージもあり、一般の方に正しくご理解いただくことはなかなか難しいものです。保険の基礎知識を消費者の皆様に分かりやすくお伝えしていくことも、私たち東京海上グループの大切な役割だと考えています。

東京海上日動では、一部地域で社員・代理店がボランティアで、中・高校生対象の保険を題材にした授業などを行っています。今回、多くの子どもたちに保険を分かりやすく伝えるという主旨に賛同し、講談社ビシー社が手がける小学生向け学習まんが『大研究！ 保険のすべて』の制作に、東京海上日動あんしん生命とともに協力いたしました。社会の第一線から、未来を担う小学生に保険を正しく伝えたいとの思いで、企画から参加しています。

小学5年生の主人公が、自動車事故やスポーツでのけが、親の病気など、小学生にも分かりやすい事例をもとに保険にふれ、身近な存在である保険代理店の案内のもと、保険の仕組みや歴史を学んでいく、という内容です。



損害保険・生命保険の垣根を超えて、人生の節目となるイベントやライフステージごとに保険がいかに大切な役割を果たすかについてお伝えすることにも力を入れました。また、お客様の直接の窓口となる代理店の仕事についても分かりやすくご紹介しています。

本書は、講談社ビシー社を通じて全国の小学校や公立図書館に寄贈されています(非売品)。暮らしのなかのさまざまな危険(リスク)に備え、安心・安全でより豊かな人生を送るために保険という仕組みがあり、保険のプロが皆様の人生をお支えしていることを、子どもたちに広く知ってもらえたらと思っています。



「子どもたちだけでなく、大人の方にも読んでいただきたい一冊です」

嶋本 祥之
東京海上日動火災保険
経営企画部 CSR室 担当課長



左上 ロビーは吹き抜けて、開放感のあるつくり。ガラス張りの天井から、暖かな光が降りそそぎます。

右上 バルコニーもついた広い居室。間取りは2タイプあり、ベットと暮らせる部屋も。ナースコールや防災設備も完備しています。

下 そしゃく力が弱い方にも食べる喜び・意欲を持ち続けてもらうため、自社運営するキッチン部門で「モアディッシュ3（スリー）」を開発しました。



ヒルデモア
たまプラーザ・ビレッジⅢ
<http://www.hyldemoer.com>

満開の桜の木の下で（ヒルデモアたまプラーザ・ビレッジⅢにて）



我が家のように自由に
過ごせる“本物の”
終の住処をご提供します。

東京海上グループでは、東京海上ホールディングスの100%子会社、東京海上日動サミュエルにおいて、東京、神奈川、長野、京都の4都府県に「ヒルデモア」「ヒュッテ」のブランド名で、11の介護付有料老人ホームを運営しています。

東京海上日動サミュエルが事業を始める際にモデルにしたのは、「デンマークにある高齢者住宅「ハーゴーン」」。1998年に初めて訪れた時、日本の介護施設とは大きな違いがありました。そこでは、老いや障がいがあっても、人々はごく普通に、自分の家にいるように過ごし、その笑顔は素敵で、誰も「この先」に不安を抱いていませんでした。文化や生活習慣が違う日本で、デンマークとまったく同じサービスを提供することはできませんが、そこで学んだ「年を重ねても、障がいがあっても、暮らし方は自分で選ぶ」という当たり前のことを日本で実現しようとしたの

が、ヒルデモア、ヒュッテです。目指すのは、お客様の「老いて豊かと語れる暮らし」を実現すること。創業当初から、認知ケアやターミナルケア（看取りの介護）にも力を入れており、スタッフ全員が「思い」を一つにして、ご入居者をサポートしています。また、「安全でおいしい食事を提供したい」という思いから、2011年にはキッチン部門を直営化。いつまでも「食べる喜び」を感じていただけるよう、食事の形態を7つに細分化し、飲み込む力に合わせて最適なものを提供するなど、さまざまな工夫を重ねています。終の住処として、安心して豊かな生活を送っていただくために、東京海上グループの原点である「人を思い、人に寄り添う」ことを大切にしながら、品質で選ばれる介護事業者として、地域・社会に貢献してまいります。



入社時に配布されるブランドブックには、大切にしていきたい思いが綴られています。

合には、ホーム側から入居契約を解除できるようになっているのが一般的です。しかし、当社ではそのような条項はありません。高いスキルを持つスタッフによる介護・看護の体制が整っているからこそだと思っています。

また、いつまでも「食べる喜び」を感じていただけるよう、すべてのヒルデモア、ヒュッテのキッチン部門を自社運営し、お一人お一人に合った食事を提供しています。きざみ食を召し上がる方のために、「モアディッシュ3（スリー）」というオリジナル介護食も独自開発しました。見た目も味も通常の食事とほとんど変わりませんが、舌でつぶして飲み込める軟らかさです。

私たちが目指すのは、「施設」ではなく、高齢者が安心して暮らせる「家」です。お客様の「老いて豊かと語れる暮らし」を実現するため、これからも、スタッフ全員が思いを一つにして、質の高いサービスを提供してまいります。

者には「コンタクトパーソン」と呼ばれる担当の介護スタッフがつかます。コンタクトパーソンは、ご入居者の趣味や食べ物の好みから人生の道のりまで本当にたくさんのご入居者のことを把握しており、その方が心地よくお過ごしになれるよう、さりげなくサービスに生かしていきます。

この仕事で一番難しいのは、変化していくご入居者の体調への対応です。私たちの仕事には「これでいい」というゴールはありません。その時々のご入居者の状況を踏まえて、「この方のために、今何ができるのか」を常に考え、よりよいサービスを提供していくことを大切にしています。スタッフが、ご本人やご家族から「あなたでよかった」という声をいただくと、私も本当にうれしく思います。

当社の入居契約書には、いわゆる退去条項がありません。他のホームでは、認知症などの症状が進行した場合や、入院などによる不在が長期になった場

「あなたでよかった」
そう言っていただける
存在を目指して



山下 妙子
東京海上日動サミュエル
執行役員
ヒルデモアたまプラーザ・
ビレッジⅢ 支配人

私が勤務する「ヒルデモアたまプラーザ・ビレッジⅢ」には、現在、65歳から100歳までの約70名の方がお住まいです。当社の場合、介護の必要なご入居

事故受付コールセンター担当

1

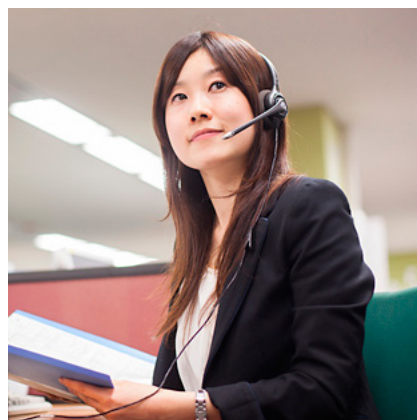
お客様に安心を
お届けいたします

夏目 薫
東京海上日動安心110番
スーパーバイザー (※)

お客様が事故に遭われた時、最初にお電話をいただくのが、私たち「安心110番」です。自動車事故直後にお電話をいただいたある方は、初めての事故で現場に相手の方もいて、とても動揺されていました。お客様の不安なお気

持ちが伝わり、「今、お困りのお客様の不安を解消することが私の役目だ」と、事故の状況やお困りのことを丁寧にうかがいました。警察への届け出や、相手の方と話される際に気をつけたほうがよいことなど、できる限りのアドバイスもさせていただきました。その時にいただいた「ありがとう」は、何にも代え難いお言葉です。24時間365日、いかなる時でもご相談、お問い合わせにきめ細かに対応し、お客様に、最初の安心をお届けしていきます。

※2014年7月以降は「チーフ」に名称変更



2

海外旅行保険アシスタンス担当

世界に広がるネットワークで
お客様をサポートします

畠山 絵美
インターナショナルアシスタンス
医療サービス部

海外旅行保険のご契約者様への対応を担当しています。お客様からご連絡をいただくと、まず、ご安心いただくことを第一に考えます。以前ある国へ旅行されたお子さんが危篤状態になられた時は、その地域で適切な医療を受

けることが難しいと分かると、弊社のネットワークを生かし、すぐに高度な治療が受けられる近隣国へ緊急移転をしていただきました。一度は絶望視されたご容体も快方に向かい、ご家族も安堵されていました。「また同じ海外旅行保険に入りたい」と言っていた時はとてもうれしかったです。慣れない海外で体調不良やトラブルに巻き込まれたお客様の不安なお気持ちに寄り添いながら、世界に広がるネットワークでこれからもお客様をサポートいたします。



メカアジャスター担当

3

損害確認のプロとして
事故解決を目指します

原 武志
東京海上日動調査サービス
神奈川事業所
特命課長

自動車事故の損害確認のエキスパート(メカアジャスター)として、お客様や相手の方のお車の損害を確認しています。事故によっては、当事者の方々の状況報告が食い違い、平行線になる場

合もあります。そんな時は、自動車事故担当者と連携して、お車の損傷の入力方向や状態から、予想しうる事故状況をお客様や相手の方にご説明します。当事者がおっしゃる事故状況と損害確認結果から予想しうる事故が異なっている場合は、複数回にわたって打ち合わせをするなかで、不安やお怒り、誤解などを少しずつ取り除き、信頼していただけるように心をこめて行動しています。メカアジャスターの業務を通して、安心を支えるという保険の社会的責任を果たしていきます。



事故受付

1

お客様からのファーストコンタクト。おけがの有無や事故の状況などを正確に把握し、親身かつ適切なアドバイスを通して、お客様の不安を解消するよう努めます。

初期対応

2

お客様のご意向などを確認しながら、解決までのプロセスをご説明。また事故の相手の方など関係者へ連絡を取り、結果をお客様にお伝えすることで不安の解消に努めます。

損害確認

3

事故などで損傷を受けた自動車・建物などの状況を確認。修理内容・修理見積額、そのほかの損害を精査し、適正な損害額の確認と分かりやすい説明に取り組んでいます。

保険金のお支払い

4

お支払い可能な保険金を算出し、保険金請求意思を確認のうえ、速やかにお支払い手続きを進めます。

お客様の笑顔のために。
高い専門性と品質で
選ばれる損害サービスを。

東京海上グループでは、お客様が万一の事故や災害に遭われた時に迅速かつ適切に安心と安全をお届けするため、事故受付・初期対応・損害確認・保険金のお支払いという4つのプロセスにおいて、それぞれのエキスパートたちが高い専門性を発揮しています。事故や災害の状況によっては、アジャスター、弁護士、医師、社会保険労務士の方などさまざまな分野のエキスパートと連携しながら、問題の解決に最善を尽くしています。こうした「チーム・エキスパートの解決力」は、私たちの強みです。

東日本大震災の対応においても、被災されたお客様の生活の早期再建に向け、一日も早く保険金をお届けできるよう対応を進めてきました。あるリサーチ会社による調査では、「事故対応が非常に優れている」という高い評価もいただいています。これからも「品質」で選ばれる会社として、お客様のお気持ちに寄り添いながら、よりご満足いただける損害サービスを目指していきます。

お客様の立場で
誠心誠意考え
安心をお届けします

鍋嶋 美佳
東京海上日動火災保険
埼玉損害サービス部 次長
兼 火災新種損害サービス課長



インドの医療保険

笑顔あふれる
暮らしのために、
医療保険の普及に
努めています。

世界有数の成長国であるインドでは、全世界の約20%が、小規模で農業を営む低所得者層といわれています。1日1・25ドル未満で暮らす貧困層が国民全体の約3分の1を占め、貧困問題の解決は国の重要課題です。

東京海上グループでは、2001年にインド最大の肥料公社IFFCO社と合弁で損害保険会社IFFCO-TOKIO (ITGI※) を設立。インドで自動車保険や火災保険、天候保険をはじめ、農村地域において傷害や財産保険などのマイクロ・インシユアランス(低所得者向け保険)を販売してきました。

なかでも近年、普及が進んでいるのが医療保険です。保険会社、医療機関、政府などが連携し、低所得者向けの医療保険RSBY (Rashtriya Swasthya Bima Yojana) の提供が始まりました。加入者は登録時に一世帯30ルピー(約50円)の登録料を支払い、けがや

病気などで医療サービスを受けた場合、一世帯5人まで、年間3万ルピー(約5万円)を限度に保険金が支払われます。

ITGIでは、2011年から本医療保険の提供を開始しました。インド中部のマディヤ・プラデシュ州、東部のオリッサ州で保険の普及・販売活動などに取り組み、2013年度は約500万人に医療保険による安心をお届けし、そのうちの約10万人に約3億6000万ルピー(約6億1200万円)の保険金をお支払いしています。

ある40代の女性は、経済的状况から十分な医療サービスを受けられずになりましたが、RSBYに加入したことから女性疾患の手



RSBYの加入者には生体認証機能が付いたカードを配付。保険情報や医療機関での受診情報もカードで管理され、インド国内1万以上の公的および民間の医療機関から受診先を選ぶことができます。

術を受けることができ、健康を取り戻すことができました。東京海上グループはこれまで保険業で培ったノウハウを生かし、保険を必要としている方に医療保険を提供し、人々の暮らしを支え、貧困問題の解決に貢献していきます。

※IFFCO-TOKIO General Insurance Co., Ltd.

インド国民の笑顔のために

Shalabh Singhal
IFFCO-TOKIO General Insurance Co. Ltd.
Chief Manager



現在、インドでRSBYの普及が進んでいます。私たちが目指すのは「Muskurate Raho (=いつでも笑顔)」。経済的な負担や苦しみに関係なく、いつでも必要で適切な医療が受けられるように、国民が健康で笑顔で暮らせるように、医療保険の提供に努めていきます。

入社以来、損害サービスを担当してきました。工場爆発事故、医療過誤・医療事故、遊園地やエスカレーターなどの施設事故、マンションの漏水事故や自転車事故……。私たち損害サービスは、お客様の日常に起こる「もしも」を全力で解決し、お支える仕事です。

今でも忘れられないのは、1995年の阪神・淡路大震災、2011年の東日本大震災です。特に東日本大震災では、応援部隊として入った宮城県石巻市の甚大な被害を目の当たりにし、あの時ほど無力感に襲われたことはありません。交通事故や労災事故は、防止活動がなされているけれどゼロにはならない。ましてや、地震や津波などの自然災害を防ぐことはできない……。でも、私たちは立ち止まっているわけにはいきません。現場で真っ先に感じるのは、ご契約者様の不安なお気持ちです。お困りのお客様に安心をいち早くお届けし

たいという一心で取り組んできました。お客様から、「あなたが担当でよかった」「絶望や不安が生きる希望に変わった」というお話をいただいた時は、微力ながら、「保険を通してお役に立てた」という実感がありました。

現在は、地震、台風などの広域災害から、火災や漏水事故など個人や企業の財産(建物・家財、設備機器等)への損害、自転車で第三者に損害を与えた場合の賠償責任保険などを通して損害サービスを提供する一方で、健全な保険制度維持のために、保険金の不正請求防止に取り組んでいます。

ニューヨーク駐在を経て、今年、現在の部署に着任した直後に関東が約半世紀ぶりの大雪に見舞われました。特に2月15日の雪災による家屋損傷や車庫倒壊などの事故報告は埼玉県下で7500件に達し、このエリアでは初の大震災対策室を立ち上げ、全国からの応援メ

ンバーとともに40名体制で早期解決に向けて取り組みました。

東京海上日動の強みは、経験豊富なメンバーとエキスパートが専門性を発揮しながら、チームとしての総合力を挙げていることです。メンバーの多様な個性を尊重し、生き生きと働ける環境を作り、仕事やチームでの関わりを通じて成長を実感できる機会を創出すること。それが、お客様にいち早く安心をお届けするための土台になると思っています。

損害サービスは、事故による損害を補うだけでなく、どのようにお客様が直面する問題を解決し、どうすれば不安を取り除くことができるかをお客様の立場で誠心誠意考え、問題の解決に当たる仕事です。お困りのお客様のお役に立ち、頼っていただけるよう、これからもよりよい損害サービスをご提供していきます。

3

ともに生きる。

未来が、
大きく広がるように。

お客様をお守りするために

あんしん生命は、保険金や給付金のお支払いだけでなく、
病気・介護・老後などの様々なリスクやお悩み・不安から
「お客様やそのご家族をお守りしたい」という想いで、
商品・サービスのご提供に全力で取り組んでいます。

お客様を がんからお守りする運動

あんしん生命は、がん保険を扱う生命保険会社として
「お客様をがんからお守りする運動」を全国で展開中です。

お客様をがんからお守りする運動の取組み

- ◎ピンクリボン運動への支援
- ◎がん検診企業アクション
- ◎がんの最新情報を踏まえた保険商品・サービスの開発

お客様をお守りするサービス

- ◎メディカルアシスト
- ◎がんお悩み訪問相談サービス
- ◎人間ドック・脳ドック・がんPET検診優待サービス

詳しくは、当社ホームページで。



あんしんセエメエ



東京海上日動あんしん生命

東京都千代田区丸の内1-2-1 〒100-0005 <http://www.tmn-anshin.co.jp/>

TOKIO MARINE
Quality: 東京海上グループ

それぞれの個性を生かす

藤谷 朗子 (P18左)
TMO福岡センター
アシスタントマネジャー
兼 TMB S九州支社 主任

4月に5名の社員が入社しました。最初は新しい職場に慣れるのに精一杯だったメンバーも、今では大きな戦力となり、その集中力の高さや丁寧な仕事ぶりには驚かされます。

福岡では、私を含め3名の指導員がサポートしています。障がいのあるメンバーと働く機会を得て、私自身、多くのことを学びました。苦手なところはそれぞれに異なるので、個々の特性を理解し、その人に適した育成を心がけています。例えば、コミュニケーションが苦手なメンバーでも



TMB Sに入社しTMO福岡センターに常駐する5名(前列+後列中央)と指導員

ストレスなく確実に進められるよう業務の進め方やルールを工夫し、指示や説明も「こうした方がもっとよくなるよ」など、できるだけ穏やかな分かりやすい言い方をするように気をつけています。

一緒に仕事をするなかで、さまざまな個性のあるメンバーと「ともに働く」ことの大切さや喜びを実感しています。

毎日充実しています

松田 亮平 (P18右)
TMB S九州支社

就労支援センターでパソコン教室に参加したことがきっかけで、事務の仕事をしてみたいと思うようになりました。そこで紹介されたのがTMB Sです。事務仕事は未経験でしたので不安もありましたが、指導員が理解のある方ばかりで、分からないことはすぐに何度でも聞ける態勢を作っていただき、とても助かっています。また、これまでには自分に何が向いているのかも分かりませんでした。今は自分の得意不得意を指導員の方が把握してくれているので心強いです。

仕事はデータ入力や書類の発送が中心ですが、集中力が途切れないように注意しながら、ほかのメンバーとも協力し、ミスのない仕事を心がけています。自分の仕事が会社や世の中の誰かの役に立つと思うとやりがいを感じ、また自分の成長を実感しています。今、とても充実しています。今後とも役に立てる仕事ができるよう頑張ります。



TMB S会社概要

会社名：東京海上ビジネスサポート株式会社
出資：東京海上ホールディングス株式会社100%出資
業務内容：東京海上グループ各社から主に次の業務を受託
データ入力・加工、書類の封入・発送、名刺・封筒・パンフレット等の印刷、社内便の仕分け・発送・館内デリバリー、機密書類の回収・破棄(湿式シュレッダー)等

社員の状況(2014年5月1日現在)

社員数：251名(うち、障がいのある社員99名)

障がいのある社員が所属する職場

職場	社員数
本社(東京)	55
名古屋支社	16
大阪支社	23
九州支社	5
合計	99



TMB Sでは絵やイラストの得意な社員の作品を使ったカレンダーを作成しています。また、本CSRブックレットでは、TMB S社員が描いた絵を絵がきにして同封しています(巻末参照)。

雇用と業務創出の協働プロジェクトを推進しています。障がいのある社員が働きやすい環境の整備やサポートする指導員のノウハウ習得などの準備を進めた後、2014年4月からTMO福岡センターにTMB Sが採用した5名の発達障がい者が常駐し、業務をスタートさせています。

職場では、彼らの純粋で誠実な姿にほかの社員も刺激を受け、心の優しさや相手を理解しようという姿勢を育むという効果をもたらしています。また、人とのコミュニケーションが苦手な一方、仕事の集中力が高いという長所があるなど、社員にはさまざまな個性があります。障がいのある人もない人も、それぞれの能力を生かし、生き生きと働ける職場づくりを目指します。

誰もが生き生きと働く
職場を目指して。

東京海上グループでは、多様な人材が生き生きと働いている企業グループを目指し、障がいの者に雇用を積極的に取り組んでいます。

2010年にはさらなる障がい者雇用の促進を図るため、東京海上ビジネスサポート(TMB S)を設立し、損害保険業界では初の特例子会社(※)に認定されました。

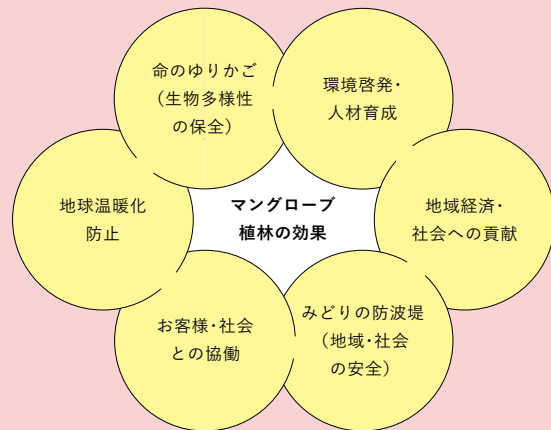
現在、グループ全体では約700名の障がいのある社員が働いていますが、その一翼を担っているTMB Sでは、これまで就業機会が少なかった知的・発達障がい者を中心に99名の障がいのある社員が東京本社、名古屋、大阪、九州支社で働いており、データ入力・加工、書類発送、印刷などの業務を通じ、グループ各社をサポートしています。業務の一つである機密書類の回収・破棄業務では、紙を裁断せず水で溶解する湿式シュレッダーを導入し、情報セキュリティの確保と環境保護も同時に実現しています。

障がい者雇用をグループ全体に展開するため、2013年からはグループ各社から事務を請け負っている東京海上日動事務アウトソーシング(TMO)とTMB Sが連携し、障がい者

豊かな地球を次の世代に——。
マングローブ植林活動から
さまざまな活動が広がっています。

地球温暖化に対して私たちに何
ができるのか——。こうした問題意
識から、長く取り組める環境保
護・社会貢献活動をしたいたの社
員の声から始まったのが、東京海上
日動のマングローブ植林活動です。
マングローブは、二酸化炭素の吸
収・蓄積に優れ、津波や台風など
による被害から人々とその生活を
守る「みどりの防波堤」の役割を
果たし、豊かな生態系を育むこと
から「命のゆりかご」と呼ばれてい
ます。
1999年から開始した植林活
動では、NGOや現地の方たちと一

緒に、2014年3月末までに、
アジア、南太平洋地域の計9カ国
で約8400haを植林しました。
これまで15年の間に植え続けて
きたマングローブは、今、各地で大
きく成長し続けています。マング
ローブの森の再生を通して、津波や
台風などの被害から人々や家を守
る減災効果が現れ、生態系の回復
により地域の漁業が活性化し、
人々に雇用の機会などを提供して
きました。
日本国内では、このマングローブ植
林活動の経験をもとに、2005
年から環境啓発プログラム「みどりの
授業」を始めました。これまで社
員や代理店がボランティアで講師を
務め、延べ約630の小学校と特
別支援学校で、約4万4000人
の子どもたちに地球環境を守って
いくことの大切さを伝えてきました。
こうしたさまざまな側面から、地
球の未来を守るため、地域社会と
ともにマングローブ植林事業を100
年続けることを目指しています。



紙使用量を減らし
国内外の森や自然を守ります



2009年から保険のご契約時、お客様に「ご契約のしおり(約款)」を冊子ではなくホームページで閲覧する方法(「Web約款」)をご選択いただくことで、紙使用量の削減額の一部でマングローブの植林を行う「Green Gift」プロジェクトを進めてきました。2013年からは新たに「Web証券」「Web更新案内」にも対象を広げ、活動の範囲をマングローブ植

林に加え、国内の環境保護活動にも拡大しました。日本各地で「ふるさと」を守り、次世代に伝え、残していくための活動を実施しています。

「樹も育て、人も育てる」
植林国の教育支援を行っています



国際的なNGO「Room to Read」が行う途上国への教育支援プログラムに参加し、マングローブ植林国であるインド、バングラデシュ、ベトナムにおける女子教育支援や図書室設置を行っています。2010年度から4年間にわたって毎年約10万ドルを寄付し、合計1027名の少女たちに教育の機会を提供し、9室の図書室が開設されました。実はこれら支援活動のきっかけとなったのは、「ルーム・トゥー・リード・ジャパン」にプロボノ(※)として関わっている当社社員でした。これからも植林国における貧困、教育、女性差別といった社会問題を考え、グローバルな社会貢献活動に取り組んでいきます。

※社会人が自らの専門知識や技能を生かして参加する社会貢献活動

マングローブ植林活動が
環境大臣表彰を受賞しました

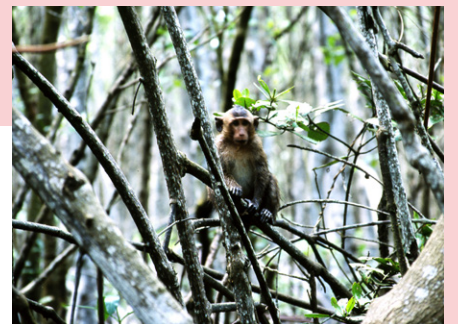
地球温暖化防止活動環境大



環境省では毎年12月に、地球温暖化防止に顕著な功績のあった個人または団体に対し、その功績をたたえる「地球温暖化防止活動 環境大臣表彰」を行っています。このたび、東京海上日動が1999年から実施しているマングローブ植林活動の取り組みが高く評価され、国際貢献部門にて同大臣表彰を受賞いたしました。2013年12月に行われた授賞式では、石原伸晃大臣より表彰状をいただきました。



マングローブの森が広がると、さまざまな生き物が集まり、豊かな生態系が生まれます。それらをもとに周辺の住民は日々の糧を得て、生計を立てることが出来ます。植林を続けてきた15年の間に世界各地に大きな森が広がり、住民が森を維持・管理し、経済活動を行える持続可能な「コミュニティ・フォレストリー」が広がっています。





東京海上グループのDNAを共有しながら、世界各地で地域・社会貢献活動をしています。

東京海上グループの地域・社会貢献活動は、「地球環境保護」「青少年育成」「安心と安全」の3つをテーマとしています。このテーマのもと、東京海上グループのDNA（共通の価値観）を共有する海外グループ会社でも、活動のノウハウやネットワークを持つNPOなどとの協働を重視しながら、世界各地でさまざまな活動を行い、各社員が主体的に参加しています。

東京海上グループでは現在、世界37の国と地域、486の都市で損害保険、生命保険、金融・一般事業を幅広く展開しています。今後も地域の皆様との活動を通じた社会課題の解決に積極的に取り組んでいきます。

日本

東京海上日動火災保険
「Green Gift」プロジェクトで
国内環境保護活動を支援



「Green Gift」プロジェクト（P21）の一環として、2013年10月より国内環境保護活動を開始し、NPOなどと協働して国内各地域で環境保護イベントを実施しています。高知県では、2014年3月9日に特定非営利活動法人砂浜美術館がイベントを開催。青空のもと、45人の子どもたちとその家族ら合計84人が参加し、海岸のごみ拾いをしながら、漂着した貝殻や木の枝などを集め、それらを使って写真立てなどを手作りする「ビーチコーミング」を体験しました。また、高知支店の社員がマングローブを題材とした環境教育「みどりの授業」を実施し、子どもたちに地球環境を守る大切さを伝えました。

中国

東京海上日動中国総代表処
東京海上日動火災保険（中国）有限公司
小学校で農民工の
子どもたちを支援



2009年から中華全国青年連合会と協働で取り組んでいる青少年育成支援事業では、農民工の子どもたち（農村に家を持ちながら都市で働く親と長期間離れている児童や、親とともに都市に移住してきた児童）を支援するため、中国各地に160カ所以上の支援施設を設置し、毎年ボランティア活動を実施しています。2013年には、12名の社員が浙江省の小学校で地元青年団や消防局と連携して消防訓練などを行い、交流を深めました。

台湾

新安東京海上産物保険
飲酒運転による
交通事故撲滅に貢献



飲酒運転による交通事故が社会問題となっている台湾では、政府が代行運転サービスの普及に取り組んでいます。代行ドライバーが負うリスクを軽減するため、新安東京海上では2014年3月に代行ドライバーを対象とした賠償責任保険を発売しました。飲酒運転撲滅の社会啓発活動とともに、保険を通じて代行運転サービスの普及支援を進めています。

タイ

Tokio Marine Insurance (Thailand)
森と水を守る
プロジェクトを展開



タイでは、たびたび起こる洪水で被害を受ける森が少なくありません。そこで豊かな森を取り戻すため、2007年より「LOVE 東京海上日動～森と水を守ろう」プロジェクトを展開。プミポン国王主催イニシアチブの趣旨に沿って、現地の開発団体と協働で地域の森林面積拡大を目指すとともに、川の上流で地域の青少年たちと堤防を造るなどの洪水防止対策を行っています。

米国

Philadelphia Insurance Companies
500人以上の社員が
「GREENPHLY」に参加



環境保護を目的とするボランティア「GREEN-PHLY（グリーン・フィリー）」では、2013年4月のアース・デイには社員が公園で外来種の植物を除去（上）。10～11月の東京海上グループCSR強化月間には、1613枚のコートを集めて24の慈善団体に寄付した「ナショナル・コート・ドライブ・チャレンジ」を実施（下）。また、現在、消費電力の100%をグリーン電力で賄っていることから、米国環境保護庁から「Green Power Partnership」のパートナーに認定され、優良組織として「Leadership Club」も付与されました。

英国

Tokio Marine Kiln Group
ビジネス研修プログラムで
学生インターンを受け入れ



ロンドンでは、市が学生を対象にビジネス研修プログラムを実施。企業へのインターン派遣を通して、将来のための優秀な人材を育成し、地域社会を支援することを目的とした社会的プログラムです。Kilnでは過去5年間で11人のインターンを受け入れ、CSR活動の一環であるリサイクル活動の促進などさまざまな業務に携わってもらっています。新たにTokio Marine Groupとして今後も積極的にインターンを受け入れていく予定です。

※絵はがきは紙媒体のみの付録となります

↑↑↑ やさしさを届けます ↑↑↑

東京海上グループの障がい者雇用特例子会社「東京海上ビジネスサポート (P18)」の社員が描いた作品を絵はがきにしました。ぜひご利用ください。

イラスト=マーガレット/フランス・ボルドー地方の旧市庁舎

東京海上ホールディングス
CSRウェブサイトのご案内

東京海上HD CSR 検索

より詳しい情報・データや各ステークホルダーに対する取り組みなどについては、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。

(2014年9月更新予定)

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

安心・安全で、
持続可能な
未来に向けて、
人を思い、
社会に価値を
提供し続けます。



ここ数年、世界各地で自然災害が猛威を振っています。2011年の東日本大震災やタイ洪水、2012年の米国ハリケーン・サンディ、そして2013年には、フィリピンで台風30号ハイエンが甚大な被害をもたらしました。当社はグループの総力を挙げて保険金のお支払いや被災地支援に取り組むとともに、自然災害に強い社会づくりに向けた保険グループならではの貢献策を考えてまいりました。

その一つが、東北大学との産学連携による「地震・津波リスク研究」です。研究で得られた成果は、沿岸地域の避難対策作りやリスク評価、分析、対策立案に応用するとともに、社員ボランティアによる「ぼうさい授業」にも生かしています。今後も、蓄積してきた知見や経験を、災害から社会を守るために役立ててまいります。

また、自然災害と密接な関係にあるのが、地球温暖化の問題です。当社は、1999年からアジアを中心にマングローブ植林を続けていますが、マングローブ林の復元に加えて、「みどりの防波堤」として津波等の被害を軽減する効果をもたらしました。当

社は、今後いかなる環境においても、マングローブ植林を100年続けることを目指しています。また、2013年10月からは、日本国内でも、環境保護活動に取り組むNPOなどを支援し、子どもたちが環境を守ることの大切さを体験できるプロジェクトを開始しています。

いざという時にお役に立つ企業であり続けること、それが私の目指す東京海上グループの姿です。そのために、原動力である世界各地で働く4万人もの社員が、国籍・性別・年齢・障がいの有無にかかわらず活躍できるダイバーシティの推進(※)にも取り組んでまいります。

今後も、「人を思う。」こと、そして、ステークホルダーの皆様との信頼関係を原点に、本業である保険事業を通じてCSR活動を進めてまいります。そうすることで、安心・安全で持続可能な未来の創造に貢献し、お客様や地域社会の皆様から信頼されるGood Companyを創ってまいります。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。

2014年6月
東京海上ホールディングス株式会社
取締役社長

永野毅

※東京海上ホールディングスは女性活躍推進に優れた上場企業として「2013年度なでしこ銘柄」に選定されました。また、東京海上日動は多様な人材を活用して、イノベーションの創出、生産性向上等の成果を挙げている企業として「平成25年度ダイバーシティ経営企業100選」を受賞しました。



「CSRブックレット2014」PDF版は、
FSC認証紙に印刷された冊子版の
データを使用して制作しました。

