

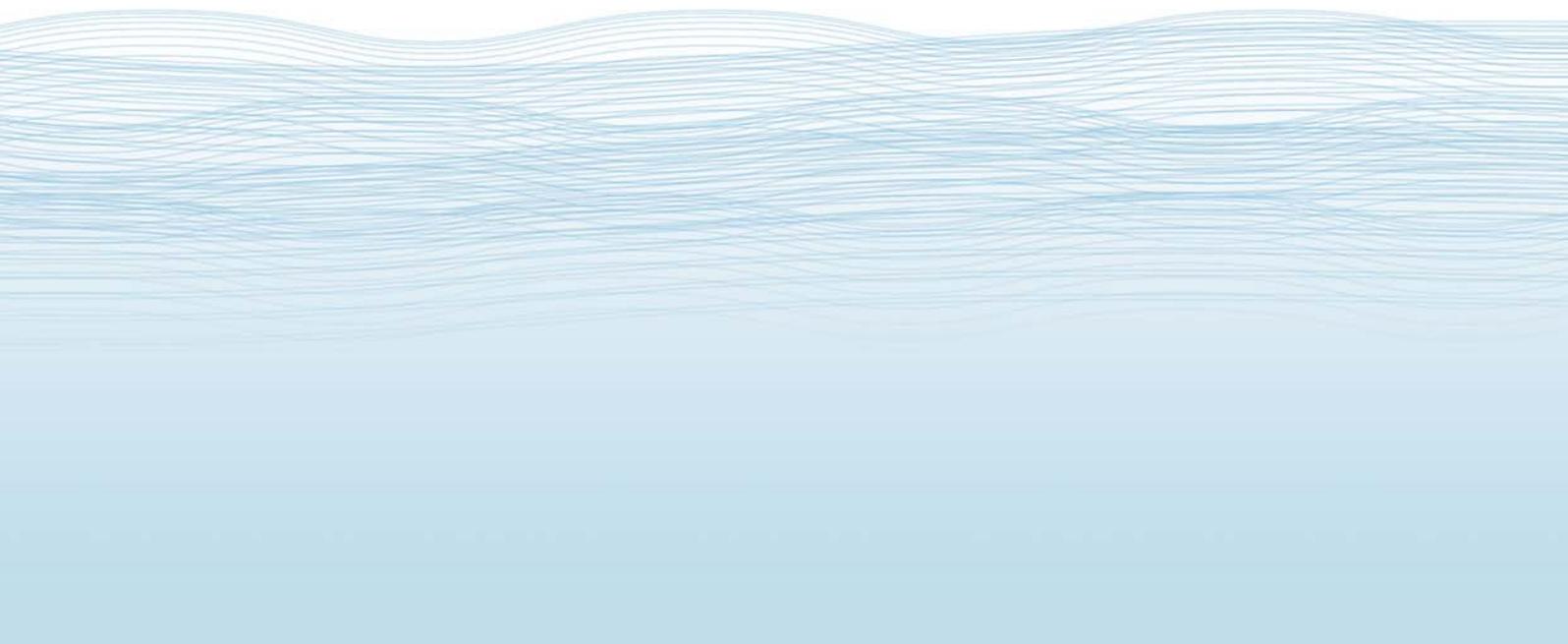


MILLEA  
GROUP

# ミレアグループ CSR 報告書

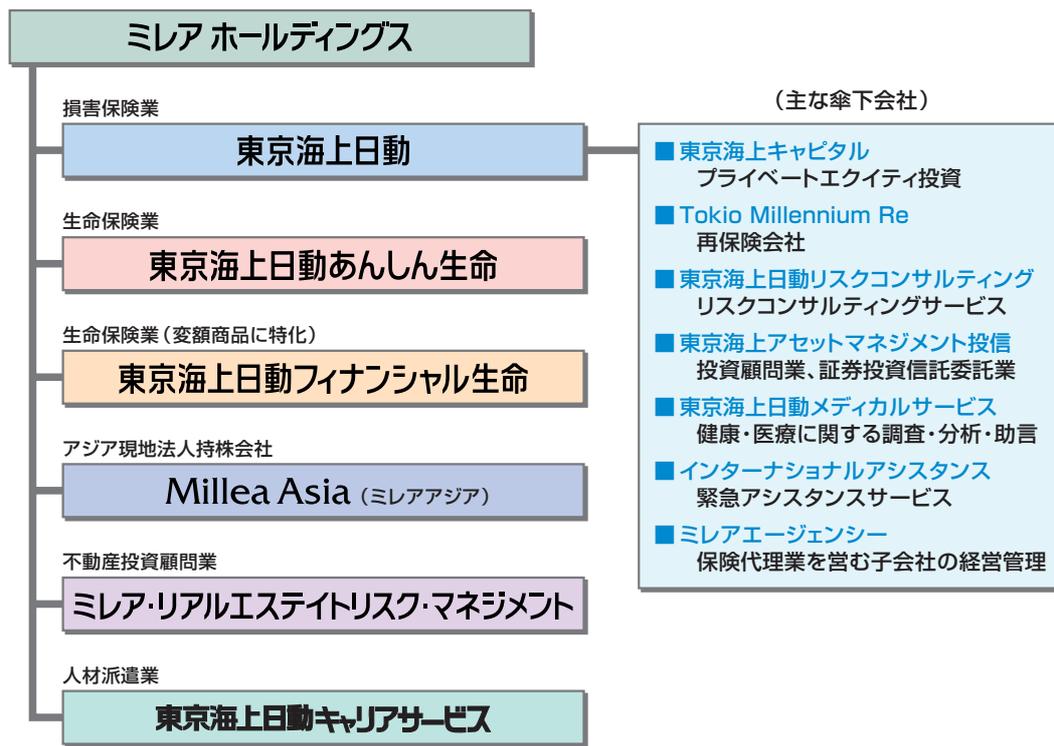
Corporate Social Responsibility Report

# 2005





※株式会社表記は省略(報告書での呼称も同じ)



報告書について

報告対象組織

基本的にはミレアグループ全社を対象としています。

対象期間

基本的には2004年度(2004年4月~2005年3月)の活動内容をご報告していますが、より正確な情報をお伝えるため、一部についてはそれ以外の期間の活動についてもご報告しています。

発行日について

- 前回(東京海上「環境報告書2004」)  
発行日-2004年8月
- 今回発行日-2005年7月
- 次回発行予定-2006年7月

参考にしたガイドライン

- GRI(Global Reporting Initiative)  
「サステナビリティレポートガイドライン2002」
- 国連グローバル・コンパクト「コミュニケーション・オン・プログレス(COPs)に関するガイドライン」
- 環境省「環境報告書ガイドライン(2003年度版)」

昨年以降の重大な変更事項

昨年度東京海上で「環境報告書2004」を発行以降発生した重大な変更事項は次のとおりです。

- ① 「環境報告書」から「CSR報告書」への変更による報告対象分野の拡大
- ② 発行者の東京海上からミレアグループへの変更による報告対象組織の拡大

③ 2004年10月にグループ会社である東京海上と日動火災が合併し、東京海上日動が誕生。

以上に伴い、いくつかの取り組み主体、名称、および関連するデータの集計範囲が変更されたため、昨年度の東京海上における「環境報告書2004」の内容と単純に比較できない場合があります。

CSRに関連する追加情報のサイト

- IRおよび財務関連情報:  
<http://www.millea.co.jp/finance/index.html>
- コンプライアンス、地域・社会貢献活動、コミュニケーション:  
<http://www.millea.co.jp/finance/disclosure1.html>  
または  
<http://www.tokiomarinenichido.co.jp/j0209/html/gaiyou.html>
- 地球環境保護:  
[http://www.tokiomarinenichido.co.jp/j0211/html/kankyuu\\_index.html](http://www.tokiomarinenichido.co.jp/j0211/html/kankyuu_index.html)
- 商品・サービス:  
(東京海上日動)  
<http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/>  
(東京海上日動あんしん生命)  
<http://www.tmn-anshin.co.jp/>  
(東京海上日動フィナンシャル生命)  
<http://www.tmn-financial.co.jp/>  
(東京海上日動キャリアサービス)  
<http://www.tcshaken.co.jp/>  
(ミレア・リアルエステイトリスク・マネジメント)  
<http://www.mirerim.co.jp/>

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。

取締役社長 石原 邦夫



### ミレアグループにとってCSRとは…

ミレアグループは「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く」ことを経営理念として定めています。ミレアグループはお客様、株主、社会、グループ社員といった多くのステークホルダーに支えられ共に発展していきたいと願っています。私たちは、「グループ企業価値」を各ステークホルダーにご提供する価値の総和であると考え、社会とともに持続的成長を遂げながらグループ企業価値の向上に努めてまいります。私たちは、行動の原点である経営理念の実践そのものが企業の社会的責任(CSR)を果たすことであると考えています。

### ミレアグループのCSR取り組みは…

ミレアグループにとって、2005年は、CSRの取り組みを本格的に開始する、いわば「CSR元年」に当たる年です。私たちは2004年11月に、グループ全役員がCSRに対する認識を共有化し、経営理念を具体的に実践していくための行動指針として「ミレアグループCSR憲章」を定めました。本憲章は、「商品・サービス」、「人間尊重」、「地球環境保護」、「地域・社会への貢献」、「コンプライアンス」、「コミュニケーション」という6つの基本的な柱別に行動原則を定めています。また、グループ全体で一体感を持って具体的なCSR活動を推進するために「2005年度ミレアグループCSR基本計画」を策定するとともに、取り組みの推進母体として、グループ各社の代表者から構成される「CSRボード」を設置し、さまざまなCSRの取り組みを推進してまいります。

### 国連グローバル・コンパクトについて…

2005年4月には、ミレアホールディングスと東京海上日動の2社が、国連グローバル・コンパクトに参加しました。グローバル・コンパクトは、各企業が人権、労働、環境、腐敗防止等の10原則を守ることによって、グローバル化がもたらす機会と恩恵を地球上の全ての人々が等しく手に入れられるようにしたいとする国境を越えた壮大な理念です。私たちは、良き企業市民としてこうした普遍的な原則に則ってグローバルな活動を展開していきたいと考えています。

## 2004年を振り返って…

保険事業を中核事業に据えるミレアグループにとって、昨年は忘れられない年になりました。新潟県中越地震、福岡県西方沖地震、史上最多の10個の台風上陸、さらには、インド洋スマトラ島沖大津波など、国内外で数多くの自然災害が発生し尊い生命が失われました。私たちは、それぞれの災害現場において被災者への支援活動を積極的に展開しましたが、とりわけ、インド洋スマトラ島沖大津波ではマングローブが緑の防波堤として津波による被害を軽減したというニュースに接しCSR活動の重要性を再認識しました。ミレアグループが東京海上日動を中心に進めてきた「マングローブ植林プロジェクト」は今年6年目を迎え3,000ヘクタールを超える規模に達していますが、このマングローブの一部が大津波のエネルギーを減衰させ人々の生活を守ったのです。元々この取り組みは、地球環境保護のためにCO<sub>2</sub>の正味排出量をゼロにすることを目的として始めたものですが、防災面でもお役に立つことができました。

## CSR報告書の発行に当たり…

ミレアグループでは、従来、東京海上火災保険株式会社(2004年10月に日動火災海上保険株式会社と合併)が環境報告書を発行してきましたが、本年度から、グループ各社のCSR活動を推進するためにこれを衣替えし、対象会社と報告範囲を拡大、グループとしてCSR報告書を作成しました。

CSR活動は極めて多岐に亘っています。私たちの日常の行動の一つひとつがCSRに繋がっているという認識が大切だと考えます。この報告書の作成に携わるなかで、改めてCSR活動の裾野の広さに気付き、グループの全役職員が日々の活動を遂行する中でCSRに繋がる行動をとることが出来るようになりたいと思います。本報告書の末尾にアンケート用紙を添付しておりますので、ミレアグループのCSR活動や本報告書へのご意見など、皆様の声を直接お寄せ頂けると有難く存じます。

ミレアグループは、長期戦略の中で「世界トップクラスの保険グループ」を目指すことを謳っています。今後ともグループの役職員が一丸となって、世界のトップクラスの保険グループに相応しいCSR活動を展開していくよう努力してまいりますので、より一層のご支援・ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。



## ミレアグループ経営理念

ミレアグループは、お客様の信頼をあらゆる活動の原点におき、企業価値を持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。

# CSR憲章・CSR推進体制

ミレアグループは、ステークホルダーの皆様にご提供する「企業価値」を高めていく中で、社会と共に持続的成長を遂げ、企業の社会的責任(CSR)を果たしていきます。

## CSR憲章・CSR推進体制

### CSR憲章

ミレアグループでは、経営理念に基づき、グループ各社がCSRへの取り組みを具体的に進める共通の方針として「ミレアグループCSR憲章」を制定しました。憲章の制定にあたっては、企業が社会の公器であること、社会の持続的成長への貢献が自らの発展につながることで、ステークホルダーを世界的に幅広く捉えること、多様な価値観の尊重、コミュニケーションの重視などの考え方に重点をおいてグループ共通方針を策定しました。メインメッセージで、経営理念の実践がCSRの推進につながることを明確に示しています。また項目別のメッセージでCSRの各分野での具体的な取り組み方針を示しています。

### ミレアグループCSR憲章

ミレアグループは、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、時代の要請にこた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。

## 国連グローバル・コンパクトへの参加

ミレアホールディングスと東京海上日動は、CSR活動の一環として、国連グローバル・コンパクトへの参加を表明しました。国連グローバル・コンパクト(以下「国連GC」とは、1999年1月に開催された世界経済フォーラムにおいて、国連アナン事務総長が提唱した人権・労働・環境・腐敗の防止に関する企業行動10原則を支持し、自主的に実践していくイニシアチブで、翌2000年7月に国連本部で正式に発足したものです。その考え方・内容が、CSRについてのミレアグループの考え方やCSR憲章と共通するものがあり、参加を決定しました。ミレアグループでは、今後国連GCの行動原則に即したCSR活動を実践するとともに、その内容を多様なコミュニケーション手段を通じて積極的に発信していきます。



### グローバル・コンパクト 10原則

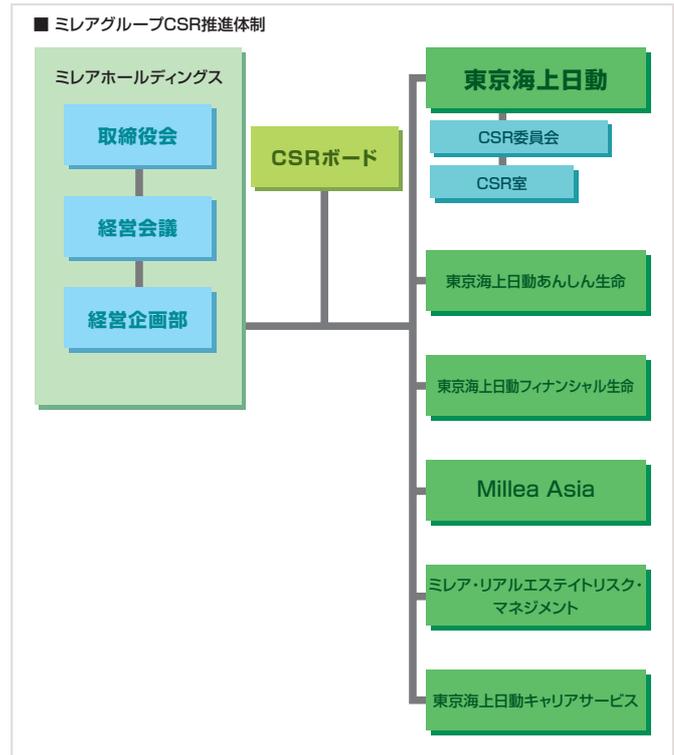
- 【人権】
  1. 企業はその影響の及ぶ範囲内で国際的に宣言されている人権の擁護を支持し、尊重する。
  2. 人権侵害に加担しない。
- 【労働】
  3. 組合結成の自由と団体交渉の権利を実効あるものにする。
  4. あらゆる形態の強制労働を排除する。
  5. 児童労働を実効的に廃止する。
  6. 雇用と職業に関する差別を撤廃する。
- 【環境】
  7. 環境問題の予防的なアプローチを支持する。
  8. 環境に関して一層の責任を担うためのイニシアチブをとる。
  9. 環境にやさしい技術の開発と普及を促進する。
- 【腐敗防止】
  10. 強要と賄賂を含むあらゆる形態の腐敗を防止するために取り組む。

## CSR推進体制

ミレアグループでは、CSR憲章の制定にあわせて、グループ各社におけるCSRへの取り組みを徹底する推進母体となる「CSRボード」を設置しました。CSRボードは、ミレアホールディングス社長をヘッドとし、グループ各社の社長（CSR責任者）によるメンバーで構成され、グループ全体にCSR取り組みの趣旨を徹底・推進する機能を担っています。グループ各社では、CSRボードが提示した基本方針・計画に従い、それぞれに適したCSR推進体制を構築するとともに、傘下の子会社のCSRの取り組みも合わせて推進しています。

### CSR室、CSR委員会の設置（東京海上日動）

東京海上日動では、合併を機に、東京海上で「環境」「社会貢献」の取り組みを推進してきた総務部社会環境室を発展・改組し、CSRをより強力に推進していくための専任部署として、経営企画部内に「CSR室」を設置しました。また、CSRへの取り組みは経営全般に及ぶことから、関係各部の情報共有と取り組みの強化・促進を役割とする取締役会委員会として2004年11月に「CSR委員会」を新設しました。



## 東京海上日動版 企業価値測定指標－CSR関連指標

東京海上日動では、企業価値をステークホルダーそれぞれにとっての価値の総和であると定義しています。毎年の施策の効果により、それが着実に向上しているかどうかを定量的に測定し、施策の振り返りを行うことが重要であるという観点から、2003年に「企業価値指標」を東京海上で開発し、自ら点数をつけています。

お客様、株主、代理店、社員、社会という5つのステークホルダーごとの価値について9つの分野に分けて評価すべき項目を定め、1,000点満点で自己採点を行っています。CSR関連の指標については、お客様、代理店、社員などCSRにおいて重要なステークホルダーの満足度を把握するとともに、障害者雇用や女性の登用、コンプライアンス、温室効果ガスの排出量、地域での社会貢献やボランティア参加数などCSRの個別テーマに関する指標を新たに追加しています。この指標により、経営理念・CSRの実践の進捗度を定量的に測定・検証し、経営戦略の評価・立案につなげていくことをめざしています。

評価分野	主な指標
顧客基盤力	個人顧客数、中小企業取引率、大企業取引率、お客様アンケート結果など
代理店基盤力	優良代理店の収入保険料に占める割合、お客様アンケート結果（代理店）など
経営のリーダーシップ	外部の企業イメージ調査結果、社員アンケート結果など
組織人事制度	障害者雇用率、女性社員数（一定の職位以上）、社員アンケート結果など
組織文化	温室効果ガス排出量、社員の地域社会貢献活動件数、ボランティア休暇取得者数、外部の企業イメージ調査結果など
社員能力、業務プロセス力	コンプライアンス、外部の企業イメージ調査結果、お客様・代理店アンケート結果（社員・サービスなど）、社員アンケート結果など
商品力	外部の企業イメージ調査結果、代理店・社員アンケート結果など
ブランド力	外部の企業イメージ調査結果
収益性・健全性	財務格付、ROEなど



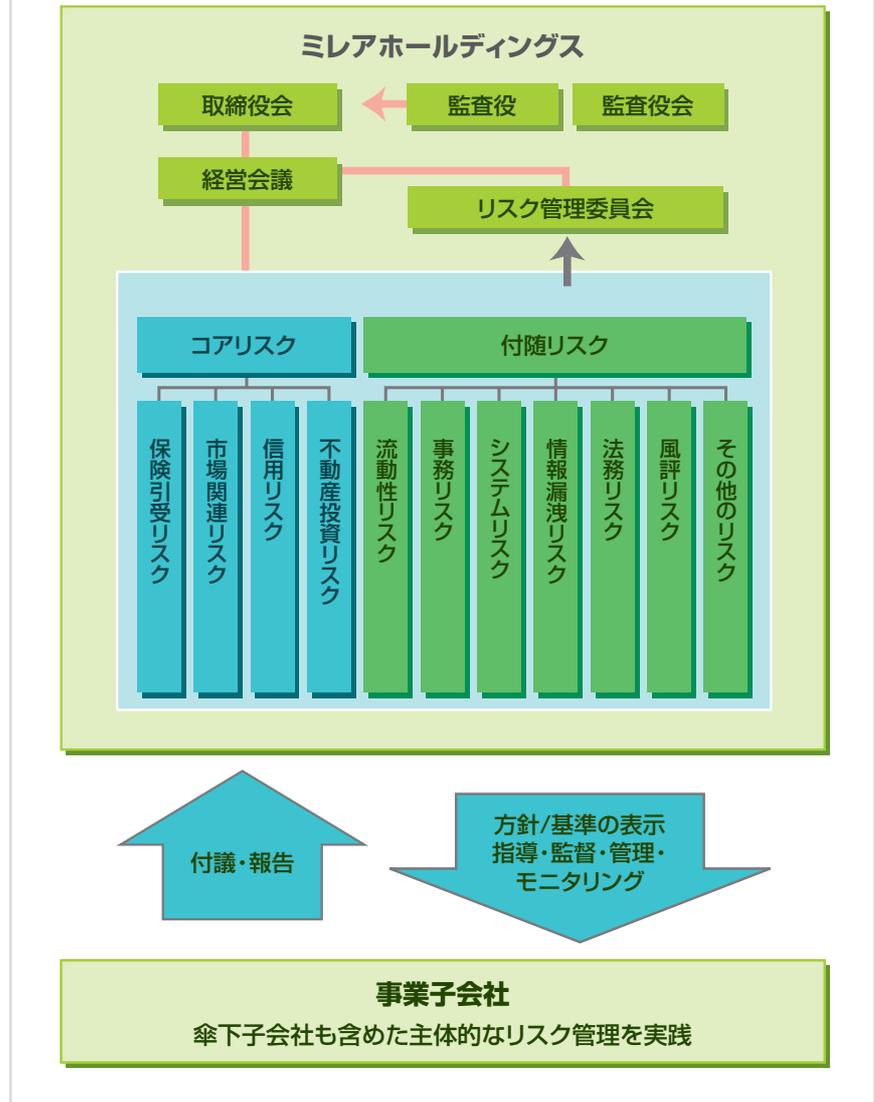
## リスク管理体制

ミレアグループでは、グループ各社の事業遂行に係わるさまざまなリスクについて、ミレアホールディングスの事業子会社を中心となり、傘下の子会社も含めたリスク管理の運営を主体的に行っています。ミレアホールディングスではグループ全体が抱えるリスクの状況を把握し、リスク管理を実施する体制としています。保険引受リスクと資産運用リスク(市場関連リスク、信用リスク、不動産投資リスク)については、収益の源泉としてコントロールしていくべきリスク(=コアリスク)であると認識して、能動的かつ総合的にリスクをコントロールしています。また、事務リスク、システムリスクなど事業に付随するリスクについては、そのリスクの所在を明らかにし、リスクの発生防止、軽減等、適切なリスク管理を実践し、経営の安定化を図っています。

## 内部監査体制

ミレアグループでは、内部監査を「経営目標の効果的な達成を図るために、企業におけるすべての業務を対象とし、内部事務処理等の問題点の発見・指摘にとどまらず、内部管理体制等の評価および問題点の改善方法の提言等を含むもの」と定義して実施しています。ミレアホールディングスや保険事業を行う子会社などでは、それぞれの会社が内部監査担当部門を持ち、内部管理体制の柱である「リスク管理体制」と「コンプライアンス推進体制」に関し、リスクの種類・程度に応じた内部監査を実施しています。また、内部監査担当部門を持たない一般事業子会社などに対しては、ミレアホールディングスの内部監査担当部門が、直接監査を実施したり、内部管理体制についてのモニタリングを実施しています。内部監査の結果については、それぞれの会社の取締役会などで報告がなされるとともに、ミレアホールディングスの内部監査担当部門にも報告されます。

■ ミレアグループのリスク管理体制



監査結果につき、重要な問題がある場合には、ミレアホールディングスの取締役会にも報告がなされます。

### グループとして一貫性ある内部監査体制

各社の内部監査担当部門が内部監査を実施するにあたり、グループとして一貫性ある内部監査を確保するために、「内部監査に関する基本方針」、「内部監査規程」を統一しています。また、年度毎の重点取り組み課題・項目などを設定するとともに、子会社の内部監査計画をミレアホールディングスの事前

承認事項とするなど、グループとして一貫性ある内部監査体制の構築に努めています。

### 合同監査の実施

内部監査の実効性を高めるために、各社の内部監査部門が連携して合同監査を行う場合もあります。

# CSR基本計画

ミレアグループでは、グループ全体で一体感を持った取り組みを進めることを目的に「ミレアグループ2005年CSR基本計画」を策定しました。

## 2005年度ミレアグループCSR基本計画

ミレアグループではCSR憲章を実践するための計画として、2005年度ミレアグループCSR基本計画を策定しました。2005年度はグループにおけるCSR取り組み元年であり、計画策定にあたっては、グループ全社、全社員にCSRの取り組み浸透を図ることを最優先としました。

この基本計画は、CSR憲章で謳われている6つの項目から構成されています。東京海上日動では個別に計画を策定し、ミレアホールディングスと他のグループ5社\*では、これら6社共通で進める「共通取り組み事項」のほかに、個々の事業形態などに合わせた「個別取り組み項目」が盛り込まれた計画を策定しています。

### ■ 2005年度基本計画の概要

CSR憲章	東京海上日動の取り組み事項
<b>商品・サービス</b> ○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。	●CSRを念頭においた商品・サービス、ビジネスモデル等の開発に努める。
<b>人間尊重</b> ○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。	●従業員の多様性、人格、個性を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保し、ゆとりと豊かさを実現する。
<b>地球環境保護</b> ○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。	●グローバルベースでの最大の課題である地球環境問題に積極的にチャレンジする。 ●事業活動における環境影響を評価し、それを踏まえた環境負荷と環境リスクの低減に努める。
<b>地域・社会への貢献</b> ○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、時代の要請にこたえる社会貢献活動を積極的に推進します。	●海外の事業活動において、国際ルールや現地の法律の遵守はもとより、現地の文化や慣習を尊重し、その発展に貢献する経営を行う。 ●地域・社会の一員として社会貢献活動を積極的に推進する。
<b>コンプライアンス</b> ○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。	●企業倫理を徹底するとともに、コンプライアンス態勢を構築しその機能を発揮させていく。 ●個人情報・顧客情報を適正に保護する。
<b>コミュニケーション</b> ○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。	●ステークホルダーとのコミュニケーションを行い、企業情報を積極的かつ公正に開示するとともに対話を促進し、健全な企業運営に活かす。 ●ミレアグループ全体でのCSR報告書を作成する。 ●当社最大の取引先である代理店と一体となったCSRの取り組みを検討する。 ●グローバルなガイドラインを意識して、CSRの自主的な取り組みに反映させていく。

各取り組みは、定期的に進捗管理を行い、PDCAサイクルを回すことで、グループ全体のCSRへの取り組みを向上させていきます。また取り組みの結果については、「ミレアグループCSR報告書」を通じて、各ステークホルダーに取り組み内容を情報開示していきます。

※他のグループ5社：東京海上日動あんしん生命、東京海上日動フィナンシャル生命、ミレアアジア、ミレア・リアルエステイトリスク・マネジメント、東京海上日動キャリアサービス

### ミレアホールディングスと他のグループ5社（計6社）の取り組み事項

- お客様の声を集めて経営まで報告する仕組みの構築・実行<6社共通>
- お客様のニーズの把握を踏まえた社会的に有用な商品・サービスの開発・提供<東京海上日動あんしん生命・東京海上日動フィナンシャル生命>
- 全社員に対する人権啓発研修の完全実施 <6社共通>
- 個人情報管理体制構築 <6社共通>
- 従業員の健康増進活動の充実（健康診断の受診率向上など）<6社共通>
- 職場環境の向上（完全分煙の実施など）<6社共通>
- 従業員のゆとり創出の推進（特別連続休暇の取得推進など）<6社共通>
- 女性の社会進出促進 <6社共通>
- 個人情報保護体制についての社外の認証（PBマーク）取得 <東京海上日動キャリアサービス>
- 第2回障害者雇用促進キャンペーンの実施 <東京海上日動キャリアサービス>  
ノーマライゼーションの促進 <東京海上日動フィナンシャル生命>
- 「社員満足度の向上」を図り、人的資源の活性化促進 <東京海上日動キャリアサービス>
- 全店運動「私たちの約束12」「スタッフマネジメント12」を展開し、企業文化の刷新を図る。<東京海上日動キャリアサービス>
- グループ会社間での人材交流を促進する。<ミレアアジア>
- エネルギー電力使用の5%削減 <6社共通>
- 廃棄物の計測体制の整備 <6社共通>
- グリーン購入の実施 <東京海上日動あんしん生命>
- ボランティア休暇・マッチングギフト制度の導入とその推進 <6社共通>
- マングローブ事業への積極的な参加・協力 <6社共通>
- ピンクリボン運動の支援の実施 <東京海上日動あんしん生命>
- チャリティバザーの支援活動実施（弘済学園）・NGO法人支援の実施 <東京海上日動あんしん生命>
- 「タイの恵まれない子供達への奨学金提供事業」の実施 <ミレアアジア>
- 現在のコンプライアンス推進体制を検証し、必要な改善を図る。<6社共通>
- コンプライアンスの意識改革やルールの見直し（個人情報保護法対応を含む）を織り込んだ2005年実施計画を実行する。<6社共通>
- チェックリストによるセルフアセスメントなどのモニタリングの強化を図る。<6社共通>
- グループCSR報告書の発行 <ミレアホールディングス>
- 情報開示の高度化に向けたHPの改定 <6社共通>
- お客様・株主などからの連絡窓口の設置と寄せられた意見への迅速な対応 <6社共通>
- 総合カスタマーセンターによるステークホルダーとのコミュニケーション機能の強化・推進 <東京海上日動あんしん生命・東京海上日動キャリアサービス>
- お客様に商品・サービスに関する適正な情報の提供 <東京海上日動フィナンシャル生命>
- グループ各社へのCSR説明会実施 <ミレアホールディングス>
- IR活動の継続的実施と取り組み拡充 <ミレアホールディングス>

# インド洋津波被害とマングローブ

東京海上日動の経営理念である「安心と安全」の提供を地球環境保護の観点から具現化したマングローブの森は、防災の観点からも「安心と安全」を提供してくれる海の森であることが証明されました。



ラノーンのマングローブ植林地区。津波により、漁船をつなぐ栈橋と小屋は押し流されたが、マングローブ後方の土地は守られた。(写真上、下)



マングローブのような海岸の植生がほとんどなくなっている地域では、津波に直撃され、大きな被害を被った。(同じく津波被害を受けたスリランカなどでの状況)



同じく海岸に植生がなく津波に直撃され引き裂かれた漁船(スリランカ)

## マングローブの果たした役割

東京海上日動では、1999年度からマングローブ植林プロジェクトを開始し、インドネシア、タイ、フィリピン、ミャンマー、ベトナムの東南アジア5カ国で、2003年度までの5年間に東京都千代田区の2.6倍にあたる3,000ヘクタールを植林してきました。本プロジェクトは、東京海上日動の事業活動を通じて排出される二酸化炭素の排出量と同じ量の二酸化炭素を吸収するマングローブの植林を行うことで、地球温暖化に対して負担をかけない中立の立場になることを目的に始められました。現在は第一期計画の目標だった3,000ヘクタールの植林を終え、第二期計画として2004年度から5年をかけて、さらに2,000ヘクタールのマングローブを植林する予定です。

こうして東京海上日動が植林を進めているマングローブの森が、スマトラ島沖地震によるインド洋大津波が発生した際、津波被害を防ぐ上で大きな役割を果たしました。インド洋沿岸地域では、多くのメディアに取り上げられたように、津波により多くの建物が被害を受けました。しかし、マングローブがあった地域では、マングローブにより津波の勢いが減衰され、被害を最小限に抑えることができました。

マングローブは海岸部分に群生し、独特の形状を持つ根によりしっかりと地面に固定されています。上部の樹木部分は柔らかく柔軟性があり、高さも10~20メートルを超えるまでに達します。マングローブのこうした特徴が、インド洋大津波で見られた10メートル前後の津波に対して自然の防波堤として働き、膨大な津波のエネルギーを吸収するのに効果を発揮しました。東京海上日動が植林したマングローブが津波に対して無傷だっただけでなく、その後方に住む住民への被害も最小限に食い止められました。マングローブには、これまでも波による海岸の浸食を防ぎ、暴風雨などから海岸やその地域を守る防災機能があることは知られていましたが、津波のようなより大きな沿岸災害に対しても有効性があることが確認されたといえます。

マングローブは過去30~40年の間、エビの養殖地への転換、工場・道路の建設、エネルギー源として伐採が進み、東南アジア地域では、国によってはその約80%が失われたといわれています。東京海上日動では、地球温暖化防止や生態系保護の観点からだけでなく、防災の観点からも、マングローブという地球と人に安心と安全を提供してくれる海の森をこれからも広げていきます。

## マングローブ津波緩衝効果についての識者見解

東北大学大学院工学研究科付属災害制御センター長・今村 文彦 教授

インド洋大津波の際には、マングローブのない地域では漂流物で怪我をした人が多く、体力がない子供が死亡に至ったケースも多かったです。マングローブは、水はある程度通過しますが、大きいものは踏みとどめてくれるので、漂流物による怪我の防止に役立ちます。また、これまでの実験により、波の高さ・津波の速度を低下させることにより、津波全体のエネルギーを低減させる効果があることも検証されています。特に津波が到達する速度を遅らせることができるということは避難する際にも有効です。近年東南アジアではマングローブの人

為的な伐採が進み、防災上脆弱な地域を作ってしまった。もしマングローブが残されていれば、今回のような甚大な災害にならなかったかもしれません。私たちは自ら守ってくれるバリアを壊してしまったのです。マングローブの代わりに防波堤をという考えもありますが、コンクリートの防波堤は例えるなら、効き目が強い特效薬のようなものです。津波が壁の高さを越えなければ100%阻止できますが、越えた時の波の力は大きく被害は甚大です。一方、マングローブは漢方薬のようなもので浸水すべてを止めることはできませんが、環境にも優し

く漂流物を幅広く阻止するなど総合的な効果があります。防波堤ではなく、地域の特性にあった植生、例えば東南アジアであればマングローブ、日本では松などを植えることで防災に備えていくことが重要です。



今村文彦教授

## 津波被害およびマングローブ植林地帯への義援金寄付

東京海上日動およびミレアグループ各社は、スマトラ島沖地震による津波被害に対して、社員・代理店から寄せられた募金とグループ各社が拠出した義援金合わせて6,360万円を被災地や現地で救援活動を行っている団体に寄付しました。このうちの600万円を、マングローブ植林プロジェクトを展開しているタイ・ラノーン県に寄付しました。贈呈式では、ウィナイ・モンコンタン知事から感謝の言葉をいただくとともに、義援金を津波で舟を流された漁民のために新造する800隻の舟の建造費用として利用したいという説明がありました。この他、被災地域で営業展開しているミレアアジアでは、関連会社と従業員からの約1,400万円の募金を現地の被災者支援を行うNGO等に寄付するとともに、東京海上日動のアメリカ・ヨーロッパ等の海外現地法人でも募金活動を行い、被災地の政府やユニセフに寄付しました。



義援金を受け取るタイ・ラノーン県知事のウィナイ・モンコンタン氏



義援金を提供したNGOによるインドネシア・スマトラ島でのほか予防接種の様子（写真提供：AMDA）

### ■ 義援金寄付先と支援内容

寄付先	寄付金額	支援内容
タイ・ラノーン県	600万円	タイ・ラノーン県の被災者支援
財団法人オイスカインターナショナル(ジャカルタ事務所)	600万円	スマトラ島の津波孤児支援
ミレアアジア管轄下の被災国のNGO等	3,600万円	インドネシア・インド・タイ・マレーシアの被災者支援
日本赤十字社	560万円	被災者支援
緊急医療・地域復興NGO (AMDA・ピースウィンズ・ジャパン)	1,000万円	インドネシア・スリランカ・インドでの緊急医療支援活動への支援 インドネシアでの地域復興支援(住居建設等)
合計	6,360万円	(寄付元) 東京海上日動を含むミレアグループ各社：5,060万円、社員・代理店：1,300万円

# 新潟県中越地震への対応

一度にあらゆる生活基盤に及ぶ地震被害は、被災された方々に大きな心理的、経済的な負担をもたらします。東京海上日動は、代理店とのパートナーシップのもと、被災されたお客様への迅速かつ心のこもった対応を行いました。

## 支店での対応

東京海上日動 北関東信越損害サービス部 新潟損害サービス課 木下 浩一郎

新潟支店では、震災発生直後から被災地域のお客様、代理店へのお見舞いや救援物資の手交を開始するとともに、震源地から少し離れた新潟支店に災害対策本部を設置しました。震源地に最も近いサービス拠点は長岡損害サービス課でしたが、長岡の社員の多くが被災したことや、支店業務との連携やスペース確保の問題から、お客様窓口を含めた対応全般を担当する対策室も新潟支店内に設置しました。ただ、鑑定人の立会拠点は、現場への近さを考慮し、サテライトオフィスを長岡損害サービス課の入居するビル内に設置しました。人員面では、新潟支店社員と全国からの応援者延べ100人を投入して、被災されたお客様への迅速かつ親身な対応を心がけるとともに、対応スローガンを「ここから一すべてはお客様のために!」に設定し、損害サービス対応のあらゆる場面

ですべての社員、鑑定人に徹底しました。1回目の地震発生以降、大きな余震が断続的に続いたことや、親切を装った詐欺事件の多発などにより、被災地域のお客様の心労は極限に達していました。こうした事態に対応するため、立会に関しては1件当たり2名体制(社員+鑑定人)や、代理店と同行して実施するようにしました。これにより、2名のうち1名がお客様の不安を払拭するための配慮に徹し、もう1名がその間に鑑定作業を実施することで、丁寧かつ迅速な対応が可能になりました。こうしたお客様への配慮が功を奏し、訪問時に実施したお客様アンケートでは、今回の当社の対応について「大変満足」という回答を50%以上いただくとともに、コメント欄にもたくさんの感謝の言葉をいただき、対策本部関係者一同感激しました。



被害状況の確認風景



被害調査にご協力いただいた山岡鑑定人(左)と本人(右)

## 代理店での対応

株式会社ユニオン(新潟・長岡) 代表取締役 小林 成二氏

10月23日(土)の夕刻、自宅のある長岡市で震度6弱というこれまでにない大きな揺れを経験しました。食器棚は倒れ、食器や電子レンジが散乱して足の踏み場もないほどでした。これほど大きな地震は経験したことはなく被災者としても、また代理店としても、これからどうしたらよいのかという不安な気持ちになりました。週明け早々から、お客様からの連絡への対応にあたりましたが、このような災害に対する損害対応は初めてだったこともあり、当初は被害状況の把握のみに追われる日々でした。被災後1週間ほどたったころ、あるお客様から「鑑定人が被害調査に来るといふ連絡を受けたが本物か」という電話がありました。この時、私は、これはいけない、お客様は全く面識のない鑑定人に合うことを不安に感じていると思い、日頃

からお客様と係わり合いの深い代理店と一緒に立ち会ったほうが良いと考え、早速長岡支社に提案しました。同じころ、東京海上日動でも、損害額の算定と保険金の支払い迅速化のため、代理店と鑑定人がペアになって、お客様を個別に訪問しようというアイデアが検討されていたようで、長岡支社から、「被災されたお客様のために、まさに小林さんがご提案する方法を考えていたところですよ」と言われ、早速鑑定人との同行訪問を開始したわけです。この方式には多くのメリットがありました。全国各地から応援で来ている鑑定人が、土地勘のない場所で迷うことなく目的地に到着できるとともに、信頼関係のある代理店の人間が立ち会うことでお客様を安心させることができました。日によっては14件も訪問したこともあり、地

震保険を付保されていたお客様からは、対応の速さを非常に感謝されました。また、東京海上日動が被害調査や保険金の支払いを迅速に行ってくれたことも効果的で、最終的には、約100人のお客様の損害サービス対応を3週間で全て実行することができました。代理店を開業して以来、これほどお客様に感謝されたことはありませんでしたし、また保険事業の使命感を再確認することができた良い経験だったと思います。



## ボランティア活動への参加

東京海上日動 京葉支店 市川支社 **カ久透**

昨年11月27日・28日の両日、新潟県川口町で災害支援のボランティアに参加しました。27日の朝3時に出発し、6時半に現地に到着しました。現地では、復旧作業が進んでいたものの、通行止めの道路や倒壊した家屋が多数残っている状況でした。

当時、平日で400人、週末で700人前後のボランティアが訪れていました。3日以上滞在する長期の方もいれば、我々のように短期で週末のみ参加する方も多くいました。週末だけでも、瓦礫の撤去、農作業の手伝い、家屋の清掃・修理、子供の遊び相手など、人手を要する仕事に対するボランティアへの需要は

かなりありました。

初日は農家で大豆・小豆の仕分け作業を手伝いました。農家のおじいさんから、震災時の苦労話や、仕分け作業について「先月亡くなったばあさんと2人でのんびりやるのが楽しかった。一人では無理な作業。小豆もばあさんが植えたが、収穫を見ることなく亡くなった……」というお話を聞き、思わず胸が詰まりました。2日目は家庭ゴミの分別・撤去や家具などの持ち出しを手伝いました。

現地へ赴いたことで、単に物資による支援だけでなく、警察や自衛隊では手が回らない力仕事などボランティアで

もできることが多くあることを実感しました。

今後もこうした助け合いの気持ちを大事にしたいと思うとともにもっと多くの社員にボランティアに参加して欲しいと思いました。



被災地で活動していた他の東京海上日動社員と本人（左端）

## 義援金・救援物資を通じた支援

東京海上日動では、新潟県中越地震で被災された方へ、義援金、救援物資などを通じた支援を行いました。

### ■ 支援内容

義援金	●会社と社員からの義援金を寄付 (東京海上日動一総額1,615万円、会社1,000万円、社員615万円)
救援物資	●簡易トイレ22,000個、水3,300本、缶詰5,280個、レトルトご飯3,000食、カイロ1920個 など、約2,000万円分 ●その他、全国の社員から寄せられた救援物資を川口町ボランティアセンターへ送付
その他	●東京海上日動メディカルサービスから医療チーム(医師・看護師各1名で2グループ)派遣(10月27日~11月2日) ●社員11名が家屋の片付、救援物資の振り分けなどのボランティア活動に参加(10月30日~11月28日)

## 災害への事前対策

東京海上日動では、地震、台風、水害などの災害が発生した場合、社員の安全確保とともに、損害保険業として直ちにお客様の要望に応じて業務を行えるよう、さまざまな事前準備を行っています。

事故・災害により業務運営に支障が出た場合、いかにして速やかに重要業務を継続あるいは復旧させるかを事前に定めた業務継続計画(BCP)を立て、これに関連して、非常時の組織体制、対応マニュアル類、災害対策関連システム・バックアップシステム、通信手段・備蓄品など各種設備・備品を整備しています。また、平時から定期的に教育・訓練も実施しています。

2004年は災害が多発したため、こうした事前準備が効果を発揮しました。本店災害対策本部を台風・地震の際に計6回設置するとともに、各地域で対策本部を設置し、短時間で損害サービスを中心とした全店的な対応を可能としました。他にも、被災地での社員への安否確認、救援物資送付、義援金の拠出や医療チーム派遣などをスムーズに行うなど、業務や支援活動の面で役立ちました。

### (事前準備の概要)

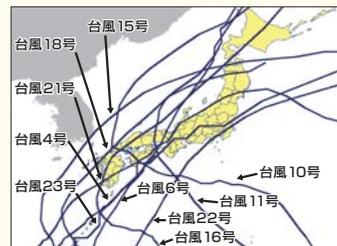
- BCP(業務継続計画)の構築
- 災害対策組織体制  
本店災害対策本部や、地区・部店災害対策本部の設置・対応
- マニュアル類の整備  
役員、社員、代理店用の災害対策関連マニュアル類の整備、緊急連絡網、安否確認体制構築など
- 災害対策関連システムの整備  
有事バックアップシステム、安否確認システムの整備
- 各種設備の準備など  
専用スペース、通信設備、各種備蓄品の配備など
- 教育・訓練  
本店、地区・部店での災害対策会議・演習、全社員向け研修

# 台風被害への対応

台風被害は発生件数が短期間に集中するため、お客様への迅速かつ親身な対応が欠かせません。史上最多の10個の台風が上陸した2004年、東京海上日動は全社一丸となって、被災されたお客様への対応を行いました。

## 九州での対応—福岡・熊本支店

さまざまな経路を通り上陸した10個の台風は全国各地に大きな被害をもたらした。2004年度の主な風水害に係わる支払保険金は損害保険業界全体で7,274億円（※日本損害保険協会発表数値）に及びました。ここでは、特に被害の大きかった九州での取り組みをご紹介します。



2004年に上陸した台風の経路

### 迅速な対応でお客様の不安を解消

東京海上日動 九州損害サービス第一部 火災新種損害サービス第一課 篠崎 靖史

福岡地区では昨年8月から2ヶ月間で5つもの勢力の強い台風が上陸し、被害が連続して発生しました。被害に遭われたお客様から「保険金がないと家屋を修理できない」、「保険金額が確定してから修理に着手したい」という強い要望があり、早期の支払額算出が求められていました。こうしたお客様に少しでも早く安心していただくため、対策室では、全国から毎週20人近い応援者と一丸となってお客様への対応に当たりました。また、被害現場では、鑑定人を大幅に増員するとともに、適宜対策室メンバーが同行して、関連事項の説明を行いました。全社一丸となったこれらの取り組みにより迅速な対応が可能となり、「素早い対応に安心できた」「対応が早くありがたかった」という意見を多くのお客様からいただきました。



### お客様本位の追求で一步先行く対応

東京海上日動 九州損害サービス第二部 熊本損害サービス第二課 谷口 典亨

熊本支店では台風16号、18号台風上陸翌日の地元紙朝刊にお見舞い広告を出し、事故のご連絡を速やかにいただけるよう、東京海上日動の対策本部のフリーダイヤルを掲載しました。これにより、台風災害に遭われたお客様からのご連絡を集約でき、その後の対応を円滑に進めることができました。そうした中、一部のお客様が被害が小さいため保険金が出ないと思い込まれ連絡が遅れたり、代理店が気付くまで事故のご連絡をいただけなかった事例が見受けられました。そこで、罹災直後や11月ごろから代理店と連携して被害が特に大きかった地域に物件があるお客様に電話や訪問することで被害確認を行いました。そうした取り組みもあってか、後日あるお客様からのお葉書で「係りの人が電話連絡もしないのに新聞を見てきたとのことで感心しました。本当に助かりました。」との感謝の言葉をいただきました。



## 応援者コメント

東京海上日動 損害サービス業務部 業務第二グループ 山下 真粧子

昨年熊本支店の台風対策室に延べ7週間応援にいきました。最初の応援は10月でしたが、お客様からの事故のご連絡が最も多い時期と重なりました。少しでも早くお客様に保険金をお支払いしようと、自らも平時の8倍近い件数のお支払い手続きをとった日もありましたが、膨大な件数を前に個人による努力の限界を痛感させられ、それ以降、対策室を運営する立場からも、各スタッフが互いに協力し、効率的に業務が行える環境作りに努めました。まず、対策室での研修を通して、必要知識だけでなく作業全体の流れや互いの役割への期待を明確に説明することで、互いの仕事に配慮する環境を作り、作業ミスを減らしました。また、時間の合間を縫って女性スタッフにお菓子を差し入れたり、違うフロアで作業しているスタッフにも定期的に声を掛けたりしました。こうした結果、作業効率の改善に成功しましたが、一緒に苦難を乗り越えたスタッフとその後も固い友情で結ばれたことを得がたく感じました。



## ボランティア活動への参加

東京海上日動 名古屋損害サービス第二部 損害サービス第四課 市橋 淳子

昨年11月、台風23号で大きな被害を受けた京都府舞鶴市に、他の3名の社員とともにボランティアとして参加しました。大学時代から福祉関連のボランティアに従事してきましたが、被災者支援ボランティア参加を呼びかける社内メールを読み、形は違っても困っている人たちの役に立てるならと思ひ参加を決意しました。当日は朝5時に出発し、5時間掛けて舞鶴に到着しました。現地では被災から1ヶ月以上たち、電気や水道などは復旧していたものの、人手が足りず民家への被害復旧がほとんど進んでいない状況でした。そのため、ボランティア支援団体からも、市内にある喫茶店と住まいを兼ねた民家での復旧作業支援を依頼されました。支援に伺ったお宅では、ボランティアの支援を長い間待たれていたため、大変歓迎されました。現場は

被災当時、バスが完全に水没するほど水に浸かった場所でした。このお宅も1階の喫茶店部分はおろか、2階の住宅部分まで水に浸かり、この家のご夫婦もヘリコプターで救出されたとのことでした。そうした苦労話を聞きながら、喫茶店部分で泥に埋もれた食器の洗浄などを手伝いました。日帰りでの参加だったこともあり、あまり多くのお手伝いはできませんでしたが、ご夫婦からは、人手がなく苦しい中、ボランティアに来てくれたことには大変感謝されました。その後も、年賀状をいただき、改めて御礼を述べられました。今後もこうしたボランティア活動に参加したいと思うとともに、活動に関心がある他の社員のためにも、福祉関連など幅広いボランティア情報をさらに積極的に社内にて案内して欲しいと思いました。



泥出しを手伝う同行した他の東京海上日動社員



## 義援金を通じた支援

東京海上日動では、全国各地で台風により被災された方々を支援するため、社員からの募金と会社のマッチングギフトを合わせた7,158,073円を一連の台風災害の義援金として、日本赤十字社へ寄付しました。

## 自然災害への対応

東京海上日動 損害サービス業務部 業務第二グループ 春田 諭、百田 祥二

台風・地震が相次ぐ中、お客様への迅速な保険金のお支払いを実現するため、損害サービス業務部では、全店の協力を得て、延べ19,000人を超える応援者を被災拠点に派遣しました。当初は、被災拠点からの要望を基に損害サービス部門から応援者を派遣していましたが、9月下旬から11月にかけてのピーク時には同時に20拠点以上から応援要請があり、損害サービス部門の応援者だけでは対応しきれなくなったため、人事部門とも協議し、サービス部門や営業部門からも応援者を派遣しました。また、被災拠点からの要請に応えるため、現役の社員だけでなく、OB・OGなどを含めた経験豊富なスタッフの派遣も行いました。

熊本県の台風被害だけでも、阪神大震災の事故受付件数を上回る状況もあり、必ずしも十分な応援要員を確保できない時期もありましたが、全体としては、全社挙げた応援により迅速な対応ができたこと、また営業部門・代理店との連携が良かったことなどが功を奏し、12月末の段階で解決率が約

90%に達するとともに、お客様アンケート結果でも、「満足」と応えたお客様が90%を超えるなど高い評価を得ることができました。

しかしながら、昨年のように自然災害が連続しかつ広範囲に及んだ場合の新たな課題も判明したことから、今後広域災害時の応援体制や各種システムの改善を図るなどして、広域災害への損害サービス対応力を更に高めていきたいと考えております。



春田諭 (左)、百田祥二 (右)

## お客様への安心・安全の提供

ミレアグループは、お客様の信頼を原点に置き、これまで以上にお客様へ最高品質の商品・サービスを提供していくことで、広く社会に「安心と安全」を提供していきます。

### 保険商品・関連サービスでの取り組み

#### 超保険

東京海上日動では、生命保険と損害保険を一体化し、お客様のさまざまなライフステージに合わせて補償を見直せる革新的な保険「超保険」を2002年から提供しています。これまで、自動車保険、火災保険、生命保険など商品単位でご加入いただいていたものを、お客様ごとのリスクに合わせて必要な補償だけをご購入いただくことで、補償の漏れや重複をなくするとともに、補償内容全体を柔軟に見直し、変更できるのが特長です。発売以来ご好評をいただき、2004年度も前年比2倍以上の新規契約をいただきました。

■ 新規契約 (件)	
2002年度	12,257
2003年度	34,034
2004年度	73,289



#### 長期医療保険

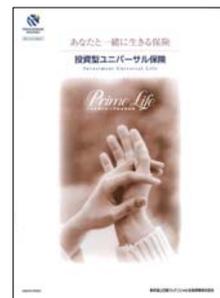
高齢化の進展と医療費の自己負担増加に伴う医療補償への要求の高まりを受け、東京海上日動では2004年10月から、個人向けの長期医療保険「ロングライフミニ」および職域団体向けの疾病入院保険「ロングライフ@オフィス」の販売を開始しました。同商品は、東京海上日動あんしん生命でも「メディカルミニ」、「メディカル@オフィス」として販売されています。また、救急医療やささまざまな診療科の専門医による医療関連の相談を無料で受けられる「メディカルアシスト」サービスが全契約に付帯されています。

#### 個人情報漏えい保険

個人情報保護法の施行など高まる個人情報漏えいリスクに備えるための商品として、2004年4月から「個人情報漏えい保険」の販売を開始しました。個人情報の漏えいによる事業者の損害賠償費用、謝罪広告の掲載・謝罪会見を開くための費用、お詫び状を作成・送付するための費用、見舞金・見舞品を購入するための費用など、事後対応に必要な費用を幅広く補償しています。

#### 「投資型ユニバーサル保険」

東京海上日動フィナンシャル生命では、お客様のライフステージに合わせて、必要な保障を効率的かつ効果的に準備するための投資型保険「投資型ユニバーサル保険」を販売しています。保険料、保障額、保険期間、運用するファンドまでお客様が自在に設定できる日本で初めての保険で、お客様の所得や家族への責任の変化に柔軟に対応できるようになっています。また、希望する死亡保障額を受け取るのに必要な危険保険料、さらにはその保険商品の維持管理にかかっている社内での費用などに関する情報を日本で初めて開示し、商品内容の透明性の確保に努めています。



### アテネ五輪・海外旅行サポートデスク

オリンピックが行われた2004年8月10日～31日までの間、アテネに現地デスクを開設し、医療、安全、旅行面において、オリンピックに参加する選手、役員、応援ツアーの旅行者などおよそ3,200名をサポートしました。現地では、地元の医療法人や旅行代理店、日本大使館など連携し、24時間日本語対応医療サービスの提供、安全情報の

発信、チケット手配や観光・交通情報の提供を行いました。特に医療サービスでは、不慣れた土地で体調を崩し不安を感じていたお客様に日本語でサービスを提供できたこともあり、お客様だけでなく、保険代理店でもあり、応援ツアーでそうしたお客様に同行していた日本の旅行会社の方々から多くの感謝の言葉をいただきました。



アテネサポートデスクの風景

## 商品リスク情報の開示

東京海上日動フィナンシャル生命では、運用成績で日々積立金額が変動する変額商品の商品特性を考慮し、お客様が営業日ごとの運用状況をいつでも確認できるよう開業当初よりインターネットによる情報提供サービスを行っています。ID・パスワードでアクセスできるお客様一人ひとり専用のページをご用意するとともに、社内に専属のWEB担当者を配置して、新しい情報の開示やページデザインの改定に迅速に対応できる体制を整備しています。



ホームページを通じた商品リスク情報の提供

## 在宅介護事業の本格展開

介護事業における事業者増加に伴い、事業者の信頼性やサービス品質の高さがこれまで以上に求められるようになってきました。東京海上日動ベタライフサービス(株)では、こうした背景による同社への期待の高まりと介護需要の拡大を受けて、2007年度中までに東京、埼玉、千葉、神奈川の1都3県に約100ヶ所の在宅介護拠点を展開することを決定し、2004年度に、それまで2つだったサービス拠点を31拠点まで拡大しました。またホームヘルパーの増員を進めるとともに、質の高いサービスを提供するため教育・研修体制の強化に努めています。



介護研修風景

## 「リスク診断プログラム」シリーズ

東京海上日動では自動車盗難やピッキングによる住宅侵入盗難などが社会問題となる中、個人のお客様を取り巻くさまざまなリスクについて、「リスク診断プログラム」による当社代理店を通じたアドバイスを提供しています。2002年から提供している「自動車盗難編」、「住宅侵入盗難編・放火編」に加え、2004年度から「地震編」および「事務所・店舗の盗難編」の提供を新たに開始しました。「リスク診断プログラム」では、お客様個々のリスクを数値化して診断し、身近な改善策をご提案しています。

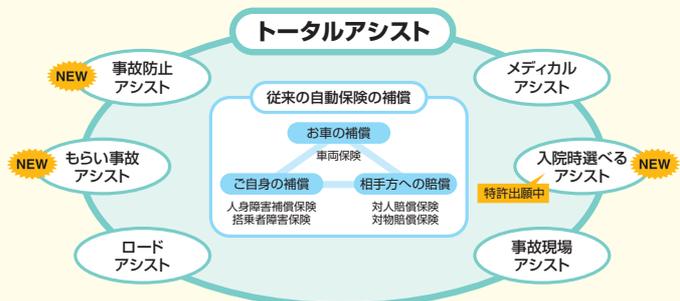


診断レポートのサンプル

## トータルアシストの開発

お客様の「事故の防止」から、「事故に遭ってしまった」とき「事故後のケア」までの自動車事故に関連するすべての場面において、お客様をアシストする画期的な新商品「トータルアシスト」を開発しました。開発にあたっては、これまでいただいたお客様、代理店、社員からの意見、さらには事故を経験されたお客様へのアンケートをもとに、どの場面で、こういったサービスが求められるかを徹底分析し、新たに3つのアシストを従来のサービスに追加しました。これまでの保険では示談代行が行えなかった「もらい事故」に対応する「もらい事故アシスト」、また実際のお客様の声から入院時に必要とわかったサービスと利用時の柔軟性を拡充した「入院時選べるアシスト」、さらには、お客様に事故関連情報を提供する「事故防止アシスト」により、これまでにない最上級の安心をご提供することが可能になりました。

### ■ サービス・コンセプト図



東京海上日動  
個人商品業務部  
自動車グループ  
内田 久

### リスクコンサルティングサービス

企業を取り巻くリスクがますます多様化・巨大化しています。東京海上日動リスクコンサルティングでは、高度な技術や専門性をもとに、企業や公共機関などのお客様が抱えるさまざまなリスクに対して、総合的なコンサルティングサービスを提供しています。

#### 危機管理コンサルティング

企業を取り巻く国内外のリスクの洗い出し・評価から、マネジメント体制構築、さらには緊急時の対応まで含めた体系的な対応をサポートしています。

#### 環境コンサルティング

諸外国の環境に関する法制度・政策の動向調査など、海外進出企業を中心に企業経営に係わる環境問題への対応をサポートします。

#### 火災・爆発コンサルティング

火災・爆発によるリスクを施設の実地調査により事前に定量的に把握することにより、効果的な予防策や損害軽減策をご提案します。

#### 個人情報保護コンサルティング・

**情報セキュリティマネジメントコンサルティング**  
技術面だけでは限界がある情報漏洩などのリスクに対応するため、個人情報保護に関するコンプライアンス・プログラムの構築やプライバシーマークの取得、情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) の認証取得を支援しています。

#### ISO9001 / 14001 コンサルティング

認証取得だけを目的にするのではなく、各企業の実情に合い、かつ継続性のある品質・環境マネジメントシステムの構築を支援しています。

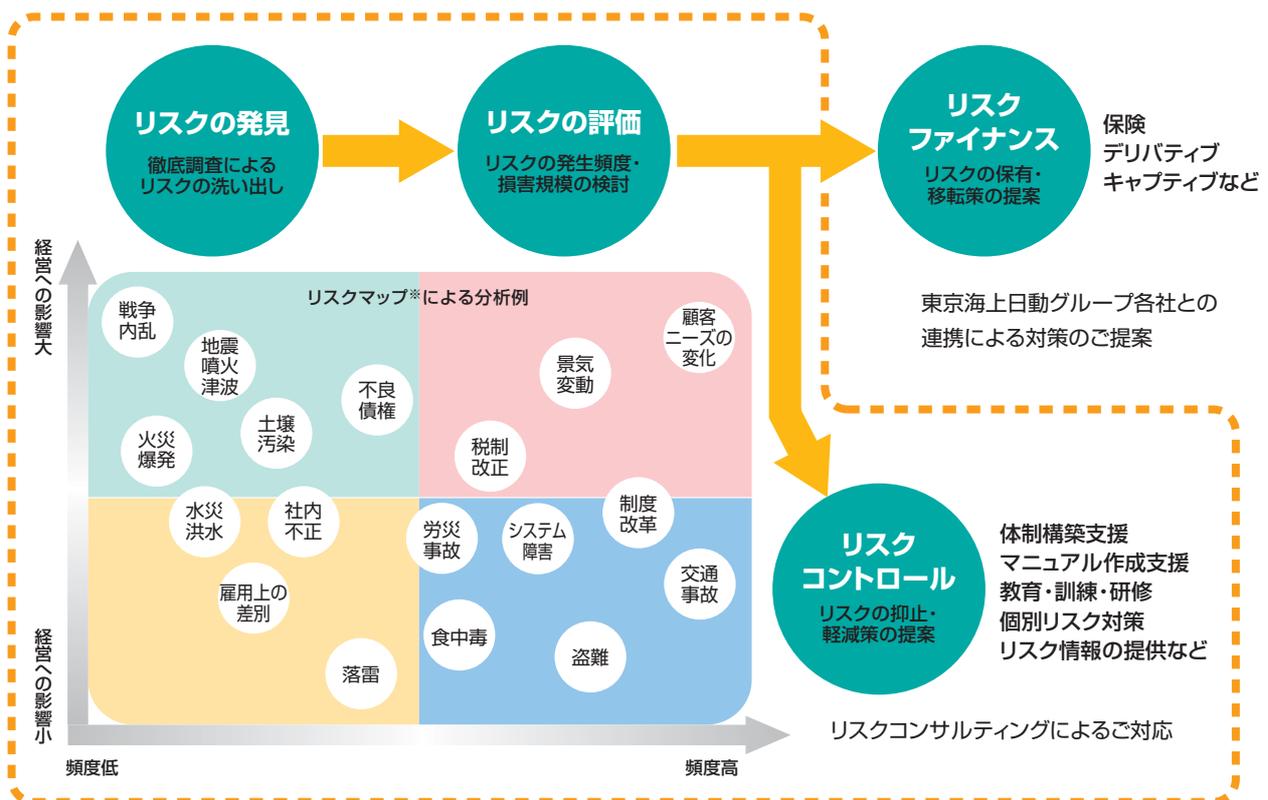
#### コンプライアンス体制構築コンサルティング

企業ごとに異なる不祥事などのコンプライアンスリスクの洗い出し・評価を行い、経営幹部や担当者向けの教育・研修を実施するなど、コンプライアンス体制の構築をサポートします。

#### CSRコンサルティング

分野が多岐にわたるCSRを総合的、効率的に推進し、かつ従業員への浸透を図れるよう、各種分析を通じてそれぞれの企業事情に適したソリューションをご提案しています。

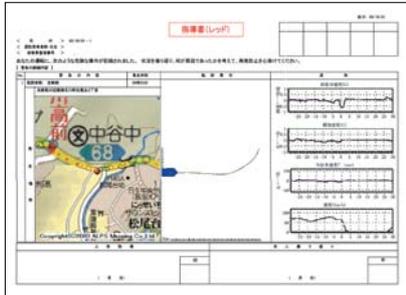
■ 企業を取り巻くリスクへの対応とリスクコンサルティングの関係



※リスクマップ……リスクの発生頻度とその強度を二次平面に図化して、リスクを可視化したマップのこと。

### 交通リスクコンサルティング

社有車による事故を減少させるため、運転挙動を解析するセイフティレコーダなどにより、事故要因の分析を行うことで、具体的な交通安全管理の推進をご支援しています。



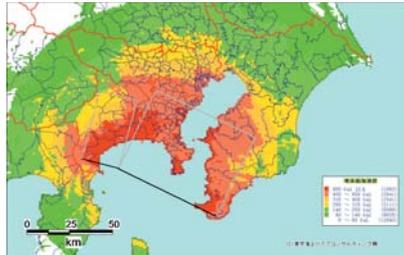
セイフティレコーダ画面の例

### 製品安全コンサルティング

製品安全への対応能力を高めるため、現状の対応能力診断から、対応体制構築、さらには取扱説明書、マニュアル対応まで製品安全管理をトータルにサポートします。

### 自然災害コンサルティング

独自の解析モデルにより、地域、施設で異なる地震・台風リスクを予め定量的に把握することにより、お客様に費用対効果の高いリスク低減策をご提案しています。



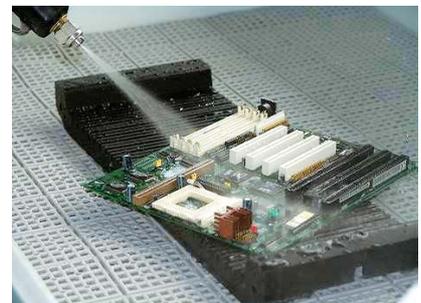
地震被害評価システムの出力例



台風被害評価システムの出力例

### 災害復旧支援サービスの提供

2004年5月から東京海上日動リスクコンサルティングでは、従来から行っていた災害時における業務継続計画（BCP）の作成支援だけでなく、世界最大の災害復旧専門会社であるベルフォア社（ドイツ）と連携し、企業の施設・設備機器に対しても、災害時対応計画作成や体制構築支援による事故発生前のリスクコントロールサービスの提供を開始しました。また、事故発生後の施設・設備の復旧サービスもベルフォア社が提供しており、災害・事故への対応をトータルにサポートしています。



高圧スプレーによる汚染除去例

## 国連防災世界会議への参加

阪神淡路大震災から10年目にあたる2005年1月18日から22日、神戸において今後の世界の防災指針を策定する「国連防災世界会議」が開催されました。ミレアグループからは東京海上日動火災、東京海上日動リスクコンサルティング、ならびに提携先のベルフォアジャパン\*1の3社が参加し、各種講演やブース展示を行いました。

東京海上日動の樋口相談役が「民間と市場の力を活かした防災とは」をテーマに講演するとともに、「企業の業務継続計画（BCP）\*2の必要性」や「企業の業務復旧の手法」などBCPに関連したテーマについて東京海上日動リスクコンサルティングとベルフォアジャパンが講演を行いました。

#### ※1 ベルフォア（BELFOR）社とは？

自然災害や事故により被害を受けた施設・設備機器の復旧に実績のあるドイツに本社を置く世界最大の災害復旧専門会社。

#### ※2 業務継続計画（BCP）とは？

事故・災害などが発生した場合、企業の重要業務をどのように継続、あるいは復旧させるかについて事前に定めた計画のこと。BCPを策定し、災害に備えることは、製品やサービスの提供を早期に再開し、事業機会の喪失を防ぐ経済的なメリットだけでなく、火災や有害物質の漏洩防止など環境面でのメリット、さらには従業員の安全・雇用の確保など社会的メリットもあることから、CSRの観点からも重要視されています。



講演する樋口相談役



ブース展示の様子

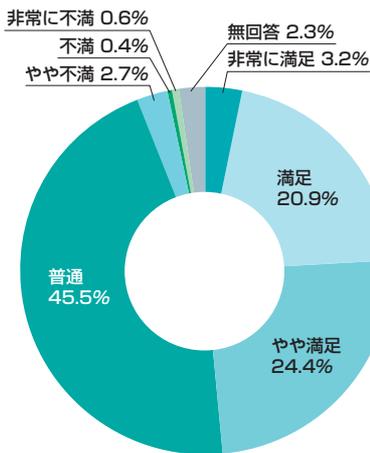
## お客様満足度向上への取り組み

### お客様の声をお聞きする仕組み

#### お客様アンケート

東京海上日動では保険のご契約をいただいているお客様に、毎年、現在の満足度、ご意見、ご要望を郵送アンケートにてお聞きしています。いただいたご意見、ご要望については、社内で関係各々が共有し、商品やサービスの改善に活かしています。2004年度は、自動車保険のご契約者向けのアンケートを約4,000名のお客様に送付し、約1,100のご回答をいただきました。内容としては、事故対応に関する感謝の言葉、商品・サービスの改善や連絡・情報提供体制の強化に関する要望などがありました。

#### ■お客様アンケート



#### カスタマーセンター

カスタマーセンターでは、お客様からの保険商品に関するお問い合わせや、保険のご契約をいただいているお客様の各種手続き業務を行っています。お問い合わせについては、基本的な項目についてすべてお答えできる体制を整えています。また、各種手続き業務については、自動車保険の異動、自賠責保険の解約(2005年1月開始)、控除証明書再発行を行っています。2004年度は、約64万件の入電がありました。

ホームページ上でのご意見、ご相談を受け付け お客様のご意見やご相談を、24時間365日受け付ける機能として、ホームページ上に「ご意見・ご相談コーナー」を設けています。いただいたご意見、ご相談については、基本的に24時間以内に専任担当者からご回答するとともに、必要に応じて、直接担当部署からお電話などでご回答しています。2004年度は、ホームページ機能の拡充や改善、ご契約内容や商品規定に関するご照会など約6,000件のご意見、ご相談をいただきました。

### 「お客様の声」「みんなの声」による商品・サービスの改善

さまざまな仕組みを通じていただいたお客様のご意見・ご要望を、「お客様の声」として社内のイントラネットで共有し、商品やサービスの改善に活かしています。また、代理店や社員がお客様の視点で気づいて取りまとめた改善提案「みんなの声」も参考にしています。これまでに自動車保険の商品改訂、規定の改訂、保険料口座振替制度の拡充、商品パンフレットの改訂など具体的な改善につなげています。

#### ■ 2004年度の実績 (件)

お客様からのご意見・ご要望	460
代理店や社員からの改善提案	1,200

#### ■ 実際の改善事例について

種 目	改善内容
火災保険	団体扱・集団扱特約における被保険者の対象範囲拡大
自動車保険	「長期分割」の発売
フルガード保 険	ゴルフカート搭乗中の事故による賠償責任を担保
自動車保険	団体扱・ミニフリート発売
自動車保険	ロードアシスト: JAF会員向けサービスの拡充
個人財産総合保 険	メディカルアシスト(各種医療サービス)の提供開始
自動車保険	団体扱長期分割の発売
所得補償保険	メディカルアシスト(各種医療サービス)の提供開始
自動車保険	トータルアシストの提供決定*(2005年度8月より)

※トータルアシストについては、「お客様への安心・安全の提供—保険商品・関連サービスでの取り組み」をご参照ください。

### 損害サービス体制

東京海上日動では、全国どこで事故が発生しても、迅速かつまごころを込めたサービスをお届けするため、業界トップクラスのサービス体制を整えています。「3つの約束」(※下記参照)の実践による「備える安心、万一の安心、No.1」を対応方針とし、それを実現するため、全国各地にスタッフ、弁護士、顧問医、税理士などの専門家を配置するとともに、さまざまな事故対応サービスを提供しています。

#### 「3つの約束」

1. 「親身・誠実」を全ての言動の基盤とします。
2. プロとして信頼されるために、「専門性」を磨きます。
3. あらゆる場面で、「コミュニケーション」を大切にします。

#### ■ サービス体制

ス タ ッ フ	約8,000名
弁 護 士	約500名
顧 問 医	約130名
税 理 士	約70名
自動車事故解決件数	約230万件

#### ■ 主なサービス内容

アシスタンス
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ トータルアシスト (事故現場アシスト、ロードアシスト、メディカルアシスト、もらい事故アシスト、事故防止アシスト、入院時選べるアシスト)</li> <li>■ 海外旅行 緊急時アシスタンスサービス(INTAC<sup>*1</sup>)</li> <li>■ 住まいの緊急アシスト</li> </ul>
夜間・休日の事故対応(東京海上日動安心110番 <sup>**2</sup> )
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 夜間・休日の初期対応 (自動車保険/休日および平日夜間)</li> <li>■ 代理店夜間休日事故サポートデスク (自動車保険/休日および平日夜間)</li> <li>■ 休日火災事故急行鑑定サービス (休日のみ)</li> </ul>
その他
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 英語による自動車保険の事故受付 (東京海上日動安心110番/24時間365日)</li> <li>■ 火災罹災時総合サービス 「東京海上日動 まごころバック」</li> <li>■ 入院お見舞いバックサービス</li> </ul>

※1 お客様が海外で遭遇する事故や疾病に対し、海外医療・健康相談など緊急時支援を行う東京海上日動のグループ会社。

※2 東京海上日動安心110番については次ページを参照ください。

## 東京海上日動安心110番

時を選ばず発生する事故に対応するため、1989年からフリーダイヤルで24時間365日お客様からの事故についてのご連絡、ご相談に対応しています。2004年10月1日からは、東京海上安心百十番と日動火災バックアップダイヤルが合併し、東京海上日動安心110

番として引き続きサービスをご提供しています。昨年度はコールセンターシステムの受付を開始するとともに、「英語対応コーナー」、「新あんしんFAXサービス」、「代理店夜間休日事故サポートデスク」を開設するなど、これまで以上にサービスの充実に努めています。



安心110番でのオペレーション風景

### ■ 安心110番の受付件数 ※1

年度	東京海上安心110番(1月~12月)	日動火災バックアップダイヤル(4月~3月) ※2
2002年度	約63万件	約14万件
2003年度	約74万件	約14万件
2004年度	約94万件 ※3	約8万件

※1 ここでいう「受付件数」は着信件数のことを指しており、事故受付以外の相談や各種手配依頼なども含まれます。

※2 決算月がそれぞれ異なります。

※3 1~9月は東京海上安心百十番、10~12月は東京海上日動安心110番の件数です。なお、この件数には、日動火災バックアップダイヤルからの業務委託により受け付けた件数約6.3万件が含まれています。

## 「まごころQUALITY」の推進

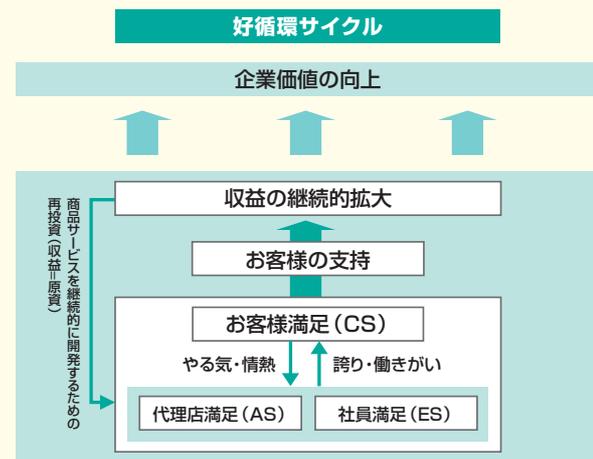
東京海上日動では、これまでの東京海上の「TOKIO'S QUALITY」、日動火災の「まごころ一番・CSプロジェクト」という2つのお客様本位の事業展開のための全社取り組みを受け継ぎ、2004年4月から新たに「まごころQUALITY」をスタートさせました。

社員・代理店が常にお客様の立場に立ち、お客様に最大のご満足をいただける商品・サービスを「やる気・情熱」を持って提供し、お客様に感謝されることで「誇り・働きがい」を感じる、という活動を定着させることによって、お客様満足(CS)、代理店満足(AS)、社員満足(ES)すべての向上を目指しています。そして、お客様からのご支持をいただき、持続的な成長につなげ、そうして得られた収益を原資として商品・サービスを継続的に開発していく好循環を生み出し、企業価値を向上させていくことを最終的な目的としています。

こうした取り組みを通じてお客様本位を企業文化として根付かせるため、さまざまな取り組みを行っています。全社レベルでは、本店に経営会議委員会として「まごころQUALITY推進委員会」を設置し、2ヶ月に1度、商品・サービス・業務プロセスなどすべての事業活動の改善・改革をテーマに議論を行っています。一方、部支店レベルでも、自主的な推進組織を設置するとともに、社内外の講師によるセミナー

や集合研修を通じて、経営品質の向上※に努めています。セミナーについては、これまでに延べ1,000人以上、集合研修は700人以上の社員が受講しました。代理店に対しても社外講師による経営品質向上のための実践セミナーを全国各地で年間通算50回以上実施しました。

※ 経営品質の向上:各ステークホルダーに高い価値を提供するために、質の高い経営をめざして絶えず革新を行う取り組み



### ■ 京都支店での取り組み ■

京都支店では、2004年度から「まごころQUALITY」推進の一環として、未取引先を含む京都府内の企業に、新入社員向けの自動車安全講習に講師を無料で派遣するサービスを始めました。本講習は業務中やマイカー通勤時などの事故事例を紹介し、自動車運転に際して発生する各種法的責任を学んでもらうことにより、社会人として適切な自動車運転を行えるようサポートすることを目的としています。ニュースリリース後、未取引企業からも依頼を受け、講習を実施しましたが、大変好評で新規でのお取引をご検討いただいています。



自動車安全講習の講義風景

## 自由闊達な企業風土作り①

すべての人々の人権を尊重するとともに、社員一人ひとりの健康に配慮し、ライフスタイルやキャリア開発にあった多様な機会を提供することにより働きやすい職場作りに取り組みます。

### 人権・プライバシー保護

#### ミレアグループ 「人権啓発に関する基準」

ミレアグループでは、グループ各社での人権啓発を推進するため、「人権啓発に関する基準」を定めています。また、年1回および必要に応じ、基準で定められている取り組みについての報告を受け、指導を行っています。

#### ■ミレアグループ「人権啓発に関する基準」

##### ミレアグループ「人権啓発に関する基準」

※項目のみ抜粋

- 目的
- 定義
- ミレアホールディングスの役割
- 事業子会社の役割
- 人権啓発に関する基準
  - 1.基本方針の策定・徹底
  - 2.人権啓発推進の組織体制作り
  - 3.人権啓発研修の推進
  - 4.公正採用選考の励行
  - 5.ノーマライゼーションの推進
  - 6.セクシュアルハラスメントの防止
- 改廃

#### 人権啓発における取り組み

東京海上日動では、「社員一人ひとりが安心して働ける職場作り」と社内での「人権文化の定着」を目的に、社長を委員長とする人権啓発研修推進委員会を設置し、全社員を対象に人権啓発に関する研修を実施しています。研修は、1980年に同和問題研修から開始され、1983年以降は毎年1回定期的に行われています。研修内容は、同和問題を必須とし、セクシュアルハラスメント、ノーマライゼーション、在日韓国人の方々が抱える問題、プライバシー侵害などのテーマも含まれています。また毎年12月4日から10日までを「人権週間」とし、社内の人権意識高揚を目的として、東京海上日動グループの社員および家族を対象に人権標語の募集を行っています。2004年度については、各部店からの推薦作品の中から、入選作品23点を選出しました。



人権啓発研修を受ける社員

#### 障害を持つ社員とともに働く

東京海上日動の障害者雇用率は1.91%（2005年3月31日現在）で、2001年3月以降、法定雇用率1.80%を上回っています。障害を持つ従業員の仕事や職場環境への適応を支援するため、1991年より設置している「社内ノーマライゼーション推進センター」を通じ、毎年2回障害を持つ社員と相談員による定期面談を実施しています。また、施設面では、スロープ・床点字ブロック・車椅子用トイレの設置等による社有ビルのバリアフリー化を引き続き推進しています。なお、他のミレアグループ各社も同様に障害者雇用の推進と定着に向けて取り組んでいます。



定期面談を受ける社員

#### プライバシーポリシーの作成

ミレアグループ、東京海上日動では、お客様の個人情報の適正な取り扱いと安全管理を推進するため、「プライバシーポリシー」を策定しました。東京海上日動では、1994年から顧客情報管理規程を制定し、個人情報の適正管理に努めてきましたが、IT化の進展などで個人情報保護の重要性がさらに高まった

こと、また個人情報保護法が制定されたことを受けて、方針・規程を見直しました。組織面では、2004年10月に情報セキュリティを一元管理するための専任組織として「情報セキュリティ室」を、また部門横断的な課題に対応するための経営会議委員会として「情報セキュリティ委員会」を設置し、情報管理体制を強化しました。

※プライバシーポリシーの詳細については下記アドレスを参照

<http://www.millea.co.jp/info/privacy.html>

(ミレアグループ)

<http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/privacy.html>

(東京海上日動)

### 機会均等・キャリア開発

#### 女性社員のステージ拡大

東京海上日動では、性別に関わらず、意欲と能力のある社員が最大限活躍できる環境作りが必須であると考え、「女性社員のステージ拡大」に積極的に取り組んでいます。女性社員のキャリア開発や育児をさまざまな形でサポートするため、各種制度を見直すとともに、一人ひとりがその適性にあった役割を担えるよう各職場で議論を進めています。

#### 役割等級制度

新たに役割等級制度を設け、転居・転勤のある全国型従業員とそうした義務のない地域型従業員について、同じ等級であれば、転居・転勤の有無を除いて、求められる役割や仕事のレベルを同じとしました。これにより、女性が多数を占める地域型従業員が、個々人の適性に応じてさまざまな役割を担うことが可能となり、活躍の場が広がりました。

## JOBリクエスト制度

社員の活力を維持・拡大していくための重要な人事制度として「JOBリクエスト制度」を実施しています。本制度では、社員に職務選択の機会を提供し、「人材配置の最適化」と「選択と自己責任に基づく社員の主体性強化」を進める観点から、可能な限り異動希望の実現に努めています。2004年度は、女性社員のステージ拡大の一環として、新たにUターン異動、Iターン異動の制度を追加しました。

※同じJOBリクエスト制度に属する「親・配偶者の転居に伴う勤務エリアの変更（Iターン異動）」については、「仕事と家庭の両立支援」をご参照ください。

### ■ JOBリクエスト制度利用者数 (人)

異動年度	応募者	実現者
2003年度	119	20
2004年度	136	32
2005年度	189	56

### 一定期間の転居転勤（Uターン異動）

JOBリクエスト制度の一環として、地域型従業員が、一定期間転居・転勤し、従来の勤務エリアにはない新しい仕事や適性を活かした仕事につくことで、職務能力の向上やキャリアアップの実現を支援する制度です。Uターン異動では遠隔地の拠点から地域の主要拠点への異動が実現するなど、従来の枠を

超えた新しい仕事にチャレンジする機会の創出に貢献しています。

### 管理職の意識改革のための各種取り組み

「女性社員のステージ拡大」による女性社員本人の主体的な取り組みだけでなく、上司である管理職の意識改革を図るため、各種の取り組みを行っています。具体的には、「性別に関わらずメンバー（部下）の力を引き出しているか」を管理職の人事考課で評価するとともに、同テーマを管理職研修でも毎年取り上げています。また、メンバー（部下）から管理職の評価を行う多面観察制度の結果も、管理職の人事考課の参考にしています。

## 若手女性社員チームによる採用活動

東京海上日動あんしん生命では、若手女性社員の自由な発想を活かした採用広報を展開するため、人事担当者以外の若手女性社員の採用チームに採用広報を一任しています。採用プロジェクトチームでは、若手女性社員ならではのアイデアを活かし、採用ホームページ・入社案内の企画・作成や、一般職セミナー・会社説明会の企画・運営を行っています。採用活動を体験した学生からは大変好評で、「学生の目線に立ち、就職活動の先輩として親切、丁寧で的を射たアドバイスがある」、「先輩社員の方々が、いきいきと働いているのを見て、こんな社会人になりたいと思いました」という評価をいただくとともに、採用選考そのものでも良い結果を得ることができています。今後とも採用面でのCSRの取り組みとして継続し、ステークホルダーである学生に会社についての理解を深めてもらい、最良の選択をしてもらえるよう努めていきたいと思っています。

### 【採用プロジェクトチーム参加者コメント】

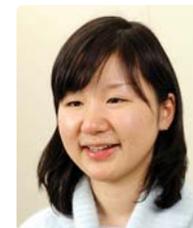
1年目から採用プロジェクトチームに参加しており、会社案内作成や一般職セミナーの企画を担当しました。自分が苦心して作成したものが形として残るのはとても嬉しく、学生さんたちのアンケートで「見やすかった」「このページがよかった」という感想があると、作り甲斐があったという手ごたえを感じます。採用プロジェクトチームは各自の意見を尊重し、自由に企画ができるので勉強になります。部署も年次も違う人と交流できるのも良い経験です。



東京海上日動あんしん生命  
お客様サービス部  
新契約グループ  
田中 寛子

### 【一般職セミナー参加者コメント】

ホームページであんしん生命を知り、一般職セミナーに参加しました。金融が第一希望だったので、同業他社のセミナーにもいくつか参加したのですが、どこも会社説明だけという堅苦しい内容でした。しかし、あんしん生命のセミナーは、一般職の先輩社員が主催しているためか学生の立場に立って考えられた内容で、とても新鮮でした。特に、第二部の先輩社員の方との懇談会は、終始なごやかな雰囲気、気軽に質問することができましたし、先輩方の率直な意見が聞けたのでとても好感がもてました。



東京海上日動あんしん生命  
お客様サービス部  
新契約グループ  
渡辺 真由美

## 自由闊達な企業風土作り②

### 仕事と家庭の両立支援

#### 少子・高齢化社会への対応施策

東京海上日動では、従業員のさまざまなライフステージに応じた働き方の選択肢を拡大する観点から、「仕事と家庭の両立」の支援策として、さまざまな支援制度を

整備しています。また、次世代育成支援対策推進法に基づく行動計画を作成し、育児関連の制度の拡充を行っています。

#### ■ 育児休暇・介護休暇取得者数

(人)

年度	育児休暇	介護休暇
2002年度	58	0
2003年度	69	2
2004年度	83	3

#### ■ 主な支援制度の内容

マイセレクト	勤務時間自由選択制度。所定労働時間を変えずに、始業就業時刻をずらすことが可能。
半日休暇	年度内12日(24回)を限度に半日休暇の取得が可能。
時間外勤務の免除措置	満3歳未満の子を養育する者から請求がある場合、時間外勤務を免除。
出産休暇	産前8週間(法定超の対応)、産後8週間の休暇取得が可能。
育児休業制度	子が満1歳までの期間だが、会社が認めた場合は子供が1歳6ヶ月になるまで、あるいは子供が満1歳をむかえた最初の4月末までの延長が可能(法定超の対応)。
早退特認	未就学児童を育てる女性の30分の早退を認める。
看護休暇	未就学児童の看護を理由に年度内5日を限度として取得可能。半日単位で10回取得することも可能。
ベビーシッター利用補助	ベビーシッター費用の一部を補助する。
介護休業制度	家族1人につき、常時介護を必要とする状態に至った場合ごとに1回、1年を限度に取得可能(法定超の対応)。

### 親・配偶者の転居に伴う勤務エリア変更 (1ターン異動)

東京海上日動ではJOBリクエスト制度の一つとして、「1ターン異動」制度を今年から開始しました。同制度では、転居・転勤のない地域型従業員が、結婚や親・配偶者の転勤などの際に勤務エリアを変更することで、継続して勤務できるよう支援することを目的としています。また同制度では、社内での職位や処遇水準もそのまま勤務エリアの変更ができるように配慮されています。意欲と能力のある社員が退職することは、企業にとっても大きな損失でしたが、同制度によりこうしたケースに対応できるようになりました。

すでに1ターン異動は20名以上実現しており、働く意欲のあった本人が継続勤務できたことに加え、受入職場からも従来にはなかった新しい視点での提案を受けたなど、利用者、受入側双方から大変好評を得ています。女性社員の意識も「結婚まで」から「長く働きたい」へと変わってきており、これからも会社として、出来る限りの支援をしていきます。

#### 【1ターン制度利用者コメント】

従来は東京で勤務していましたが、新潟県内の企業に勤める男性と結婚することになりました。以前なら会社を辞めて、働く場合は別の仕事を探すしか選択肢がありませんでしたが、経験がゼロになってしまうのはもったいないと考え、今回の1ターン異動を利用して継続して働くことにしました。前の職場の経験も活かしながら、引き続き頑張っていきたいと考えています。



東京海上日動  
新潟支店・新潟中央支社  
小林 真理子

## 育児休暇による代替要員確保

東京海上日動では、育児休暇の利用促進の観点から、利用者がした場合に可能な限り正社員での要員補充を行っています。育児休暇制度については、これまでも「仕事と家庭の両立をめざす社員をできる限り支援していく」という考えのもと、社員の声を踏まえて育児休業期間の法定以上の延長、半日単位で取得可能な子供の看護休暇の新設などさまざまな改善を行ってきました。代替要員補充についても、従来から派遣社員を配置することで対応していましたが、今回その内容をさらに進化させました。これにより、休暇利用者の離脱による職場への負担が軽減されるとともに、適正な業務分担により、引き続きお客様に十分な対応を行うことが可能となりました。現在すでに全店で約40名の育休取得者に対応する代替要員（正社員）が配置されており、職場から好評を得ています。今後も制度の改善を進め、働きやすい職場環境作りを進めていきます。

### 【上司コメント】

現在2名が出産・育児関連で休業中です。従来は派遣社員の補充が原則でしたが、業務が専門化・高度化している中、派遣社員に依頼できる内容にも限りがあるため、どうしても職場に残された他のメンバーの負担が大きくなってしまおうという問題がありました。

今回は、正社員で補充されることになり、大変助かっています。本人からは、「メンバーの負担が増えることに心苦しく思っていたのですが、本当に安心しました。元気な赤ちゃんを産んで、また職場に復帰します。」とのコメントをもらいました。他のメンバーからも、「おめでたい話を心から喜ぶことができ、温かく送り出すことができました。自分に子供ができて安心して休めそうです。」と好評でした。現在は、職場環境も安定しており、新人教育や引継ぎの時間もとりながら、皆順調に業務に邁進しています。



東京海上日動  
神奈川損害サービス部  
横浜損害サービス第一課長  
**栗原 修**

## ライフバランス社員制度について

東京海上日動あんしん生命では、育児や介護などが必要な社員が、短時間勤務により、無理なく仕事と家庭を両立していける制度としてライフバランス社員制度を導入しました。従来型の育児・介護支援制度は、上司や同僚などへの気兼ねや周囲からのプレッシャーによって、制度を設けても実際には利用されないという問題がありました。そこで、休暇ではなく勤務を継続しながら、勤務時間も給与も半分とし、かつ勤務時間が減ることによる作業負担を代替要員で対応するという従来にない制度を導入することで、周囲への「気兼ね」をこれまで以上に排除できるようにしました。

従業員の年齢が全体的に若いため、利用者数はまだ少ないものの、将来的な利用の可能性も含めて制度が存在すること自体が、従業員や入社を希望する学生から高い評価を受けています。また、第1期入社が30代になりつつあるため、制度への理解を高めるための研修や説明会など利用を定着させるための取り組みを実施し、利用率を高めていきたいと考えています。

### 【利用者コメント】

仕事をもつ母親は、帰宅早々ご飯を作ったり、保育園の送り迎えをするなど朝も夕方も常に時間に追われていると耳にしたことがあります。そのような話を聞くと、子供が幼いうちは育児と仕事を両立させるのは難しいと考えてしまいます。しかし、ライフバランス社員制度を利用した場合、10時～15時と短時間勤務で仕事をするので、育児に時間に余裕が生まれます。そして、子供が就学した後は通常勤務に戻ることができます。この制度は、子供という時間を少しでも長く、そしてゆとりのあるものになりたいと考える女性を応援する制度であると思います。



東京海上日動あんしん生命  
お客様サービス部  
契約サービスグループ  
**植松 文**

## 自由闊達な企業風土作り③

## 働きやすい職場環境作り

## 社員の健康管理・心のケア

東京海上日動では、本店の健康管理室と全国46部店にある健康相談室を中心に、健康診断や臨床心理士のカウンセリングを通じた社員の心身両面のケアを行っています。健康診断については、合併後初の健診を実施し、対象者が1.5倍に増えたものの、1次検診では特殊な事例の1名を除き100%の受診率を達成しました。

心のケアについては、2003年以降、全国55ヶ所のカウンセリングルームで社員やその家族がカウンセリングを受けられる体制を維持するとともに、2004年度は臨床心理士を新たに6つの業務支援部に配置しました。新潟中越地震の際は、別途臨床心理士を配置し、社員の心のケアに当たりました。また、人事企画部内にメンタルヘルスプロジェクトチームを発足させ、新たな具体策の検討を行っています。

## 労働時間削減への取り組み

東京海上日動では、残業削減による従業員満足の上昇のため、人事担当役員を委員長とする残業対策委員会、さらには各地域ごとに残業対策労使委員会を設置し、業務の大幅な見直しや効率化を検討・実施しています。また仕事の進め方や時間配分に主体性を持たせることで、社員自身の能率を向上させ

勤務時間 自由選択制 (=マイゼレクト)	就業時間を「7:00～15:00」から「11:00～19:00」まで30分刻みの10パターンの中から社員が自由に選択できる。
休憩制度	社員が希望する時間帯に、上司の承認を得て、昼休み1時間のほかに1日2時間を上限に15分単位で休憩を取得できる仕組み。

るため、勤務時間自由選択制や休憩制度を導入するとともに、いくつかの部店を対象として裁量労働制\*の試行を開始しています。

\*裁量労働制

労働時間および仕事の進め方が労働者自身の裁量に委ねられている労働制度。労使協定により予め一定の時間勤務したものとみなして賃金が支払われる。

## 分煙実施と本業での経験活用

ミレア・リアルエステイトリスク・マネジメントでは、オフィス内の喫煙室に吸煙装置を設置し、完全分煙を実施しています。これまでも非喫煙者の健康保護の観点から喫煙室を設置していましたが、煙草の臭いがオフィス内に漏れるなど苦情が多く寄せられていました。吸煙装置の設置によりこうした苦情が解消されました。この経験から、本業のアセットマネジメントで管理しているオフィスビルに、テナントサービスの一環として吸煙装置の導入を勧めています。

す。オフィスビルでは昨今ビル内での禁煙化が進み、喫煙者が入口付近で喫煙することが多くなっていますが、このことが来館者のビルへの印象を悪くする場合があります。吸煙装置の導入には、そうしたビルのイメージ悪化を避けられるメリットがあり、実際導入したビルでテナントから好評を得ているため、今後も導入を勧めていきたいと考えています。



分煙室内の吸煙装置

## 社員の経営参加による企業文化刷新運動

東京海上日動キャリアサービス(TCS)では、同社に所属する派遣スタッフの満足度(ES)の向上させることで、結果として派遣先のお客様企業の満足度(CS)も向上させていくことを目的とした企業文化刷新運動を展開しています。派遣スタッフの満足度改善には、その方々を支えている社員の意識改革が欠かせないため、そうした社員の視点から運動を展開し、実効性を高めることを目的に、社員自身に運動に係わる経営意思決定の場に参加してもらいました。2004年10月の全店会議で、参加してもらった社員にワークショップ形式で業務プロセスの見直しについて議論してもらい、その結果を「私たちの約束12」にまとめ、運動方針として採択しました。社員が自ら定めた方針ということもあり、実践面で良い効果をもたらしています。同社では今後とも社員の経営参加による企業文化刷新を進めていく予定です。

## ■派遣スタッフへのアンケート結果(TCS社員の対応への満足度)

5段階評価(1悪い～5良い)	TCS	業界平均
電話対応、面接時の対応	4.03	3.97
連絡の取りやすさ	3.83	3.43
相談のしやすさ	3.66	3.30
対応の迅速さ	3.75	2.93
約束の履行	3.81	2.89
定期的なフォロー	3.21	3.19

\*業界平均:「人材ビジネス05年1月号」掲載、業界恒例のスタッフ満足度調査の結果より



「私たちの約束12」パンフ

## 人材育成

### 社員の能力開発の支援

#### 各種の研修制度

東京海上日動では、社員の現在の業務および将来のキャリアビジョン実現のために、階層別研修、選択制研修、部門専門性発揮研修などの研修を行っています。また、社員の自主的な学習を支援するため、社外資格を取得する場合に費用補助を行う「社外資格取得奨励制度」、所定の通信講座修了者に受講料を補助する「社外通信講座受講料補助制度」などを設けています。

さらに、能力開発に関するあらゆる情報を一元化した「東京海上日動ユニバーシティ」というポータルサイトをイントラネット上に設け、社員がいつでも必要な情報を入手できるようにしています。



東京海上日動ユニバーシティの画面

#### ■ 階層別研修受講者数

研修名	受講者数(人)	1人当たり時間数(時間)
新任部長研修	46	18
新任リーダー研修	134	29
役割IV等級対象 準リーダー研修	368	14
役割III等級対象 社員研修	420	15.5
役割II等級対象 社員研修	91	7
基礎能力養成研修	148	28
全国型新入社員導入研修	148	224
地域型新入社員導入研修	320	81

#### ■ 選択制研修受講者数

研修名	受講者数(人)	1人当たり時間数(時間)
コーチング研修	226	15
ステップアップ研修(指導育成編)	91	15
7つの習慣研修	317	15
論理思考の基礎研修	94	14.5
対人関係向上研修	161	15
商談力強化研修(お客様本位の商談)	36	15

#### 能力開発目標の設定・フォロー

社員の能力開発を計画的に進めていくため、上司と部下との間でコンピテンシー・キャリア開発面接を実施しています。面接の中で、社員は現在の業務に関わる能力開発目標と将来のキャリアに関わる能力開発目標の2種類の能力開発目標を設定し、自らの強み・弱みについて上司と認識を共有しながら、目標達成のため、取り組みの優先順位付けやその内容について上司からアドバイスを受けています。

#### 海外研修制度

広い視野・国際感覚・高度な専門知識を有する人材の育成と海外での人脈形成を目的に、若手社員を積極的に海外研修に送り出しています。具体的には、次の3つのコースを中心に毎年長短期をあわせて30名ほど派遣しています。

- ビジネススクール(MBA取得)、ロースクール留学コース
- 駐在員養成コース(非英語圏)
- 国際化対応力養成コース(1~4週間)

## ボストン大学 ロースクールに留学

2003年8月から2004年5月までボストン大学ロースクールにおいてLL.M.(法学修士)コースに留学しました。

ロースクールでは、日々刻々と変化する金融規制法、知的財産権法、あるいは証券化といった専門的な法分野のほか、憲法や契約法といった基本法まで幅広く学ぶことができました。法律はその国の価値観をよく反映しており、法律の勉強を通じてアメリカの根底に流れる自由と平等についても学ぶことができました。

アメリカおよび世界各国から集まった学友とともに講義に参加し、教授とも議論を交わすことを通じて、さまざまな考え方に接すると同時に、人間であるがゆえに共通するものの見方や大切なものがあることを改めて実感しました。

帰任してからは企業分野の保険商品の商品管理と開発を行っていますが、留学で培った心構えとして、世界中のさまざまな企業に受け入れられる優れた商品作りと保険サービスの提供を通じて、豊かな社会作りに貢献する保険会社の使命をこれからも心がけていきたいと思っています。

企業商品業務部  
技術費用利益グループ

加藤 啓



ボストン大学ロースクールでの卒業式にて

## 環境問題への取り組み

ミレアグループは、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た活動を展開しています。特に、東京海上日動では、経営理念を環境面でも実践していくために、環境方針を定め、環境問題に取り組んでいます。

### 環境問題との関わり

2004年度は、国内外で自然の猛威に見舞われた1年となりました。国内では観測史上最多の10個の台風が上陸、また、10月に阪神淡路大震災以来の震度7を観測した新潟県中越地震が発生、さらに、2005年3月に、福岡県西方沖で震度6弱を観測する地震が発生、と各地で自然災害が頻発しました。国外では、20世紀以降では1960年のチリ地震に続き第2番目の規模であるマグニチュード9.3の地震がインドネシア・スマトラ島西方沖を震源として発生し、この地震に伴って発生した津波は、インド洋を伝わり多くの地域に記録史上未曾有の大惨事をもたらしました。国内損害保険会社では、2004年度、頻発した自然災害による保険金支払額は過去最高となりました。

保険会社は、リスクを対象とした事業を営んでおり、また、企業・個人を問わず、最も広範に社会と接している業種の一つであり、今後、ますます自然災害を含めた環境リスクに対応した商品の開発や金融サービスが期待されます。一方で、突発的な自然災害とは対照的に、時々刻々と地球規模で進行し、現在、

最も重要視されている環境問題の一つに地球温暖化問題が挙げられます。保険会社は環境に与える負荷は比較的小さいものの、その事業活動において、大量の紙資源やエネルギーを消費しており、地球温暖化へも影響を与えています。地球に暮らす、いわば「地球市民」として、さらなる環境負荷低減への取り組みが求められます。

### 東京海上日動の取り組み

東京海上日動は、

- ①保険事業を通じた環境保護の促進
  - ②事業活動における環境負荷の低減
  - ③社内外に対する環境啓発活動の促進
- という3つを柱として、環境問題に取り組んでいます。

損害保険業を通じた環境保護の取り組みとしては、気候変動や土壌汚染などのリスクに対応する商品を提供すると同時に、機関投資家の立場から環境対策ベンチャーに対して投資を行うなど金融機関としての取り組みも積極的に進めています。

事業活動に伴う環境負荷低減のための取り組みとしては、省資源、省エネルギー、グリーン購入および資源のリサ

イクルの促進に努めています。また、地球温暖化防止、防災の両面で効能の期待されるマングローブ植林事業を進めており、現在、東南アジア5カ国を対象とした3,000ヘクタールの植林事業（第1期プロジェクト）を終了し、フィジーを加えた6カ国を対象とした2,000ヘクタールの植林事業（第2期プロジェクト）が進行中です。

環境啓発活動については、社外に対して、各国の環境法や特定の環境問題を解説する情報誌の発行、企業の経営層を対象にした環境セミナーの開催などを実施し、環境リスクに関する情報を提供してきました。一方、社内に対しては、さまざまなツールや機会を活用して、環境意識の醸成と取り組みへの契機となるべく、環境コミュニケーションや啓発活動を積極的に展開しています。



津波被害を軽減したマングローブ  
(手前は破壊された桟橋)

### 東京海上日動の環境問題への取り組み

東京海上日動は、経営理念の中で、「良き企業市民として、地球環境保護、人権尊重、コンプライアンス、社会貢献等の社会的責任を果たし、広く地域・社会に貢献します。」と宣言しています。また、行動原則であるCSR憲章に、「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。」とうたっています。私たちは、この宣言を具体化して実行していきます。組織・体制面では、経営企画部内に「CSR室」を設置して、地球環境保護活動をはじめとしてCSRの取り組みを一層推進するとともに、さまざまなステークホルダーの皆様とのコミュニケーションを積極的に図っていきます。また、会社全体としてのCSRの取り組みの総合的調整・推進

を担うため、取締役会委員会として「CSR委員会」を設置しました。

私たちは、従来からマングローブ植林をはじめとして地球環境保護に取り組んできましたが、グローバルベースでの最大の課題である地球環境問題に、より積極的にチャレンジしていきたいと考えています。5月末に発表した「地球環境諸問題に関する緊急調査プロジェクト」<sup>※</sup>への支援もその一環であり、リスクマネジメントを本業とする保険会社としての使命を果たすことにつながると考えています。

<sup>※</sup>「地球環境諸問題に関する緊急調査プロジェクト」：前三重県知事北川正恭氏、東京大学教授 山本良一氏の呼びかけにより発足した緊急調査プロジェクトで、地球環境問題の科学的知見の整理およびその信憑性の検証を目的としており、国内外の100人以上の科学者が参加予定である。本プロジェクトの趣旨に賛同した東京海上日動が、単独スポンサーとなっている。



東京海上日動 経営企画部  
CSR室 課長 白井鉄也

## 環境理念および環境方針

### ■ 環境理念 ■

地球環境保護を経営理念の一つに掲げる東京海上日動は、地球環境保護が現代に生きるすべての人間、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、企業活動のあらゆる分野で、全社員が地球環境との調和、環境の改善に配慮して行動し、持続的発展が可能な社会の実現に向けて取り組みます。

### ■ 環境方針 ■

東京海上日動は、以下の環境方針を定め、すべての事業活動を通じてその実現に取り組みます。

- ① 保険事業を通じた地球環境保護  
保険商品、損害サービス、金融サービス等の事業活動において、地球環境保護に寄与し得るよう努めます。
- ② 資源・エネルギーの効率的利用  
資源・エネルギーの消費や廃棄物の排出による環境への負荷を認識し、省資源、省エネルギー、資源のリサイクル活動、およびグリーン購入に努めます。
- ③ 環境関連法規の遵守  
環境保全に関する諸法規および当社の同意した環境保全に関する各種協定を遵守します。
- ④ 持続的環境改善と汚染の予防  
目的・目標を設定し、取り組み結果を見直すことにより継続的に環境を改善し、環境汚染の予防に取り組みます。
- ⑤ 環境啓発活動と社会貢献活動の推進  
社内外に対して、環境保護に関する情報の提供、コンサルティング、啓発・教育活動を推進するとともに、良き企業市民として地域・社会貢献活動を推進し、環境保護の促進に努めます。

この環境方針は全社員に通知して徹底するとともに、一般に公開します。

2004年10月1日制定

## 環境法令などの遵守

東京海上日動の環境方針の中で、環境保全に関する諸法規および東京海上日動の同意した環境保全に関する各種協定の遵守を柱の一つに掲げています。また、企業の社会的責任として、特にコンプライアンスの観点から、環境法令

遵守体制の強化を図る目的で、各都店の環境法令遵守状況をフォローアップする体制を構築しています。具体的には、全店における自動車管理、事業系廃棄物処理などに関する環境関連法令の遵守状況をチェックしています。

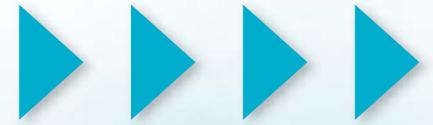
2004年度には京都議定書発効も踏まえ、地球温暖化対策についてもチェック項目として追加しました。さらに、札幌、大阪、福岡などの主要ビルに対して、現地モニタリングも実施しました。

計画

Plan

東京海上日動の東京都千代田区本店において、1999年11月、環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001の認証を取得しました。2004年度は、環境側面の中から、12の環境目的および目標を抽出・設定し、取り組みを進めました。2005年度は、環境法令の厳格化傾向ならびにISO14001規格の改訂を踏まえ、環境法令に密接に関わる環境側面や、保険、投融資など、本業に関わる環境側面についての環境目的および目標をより多く設定し、その達成に向けて取り組んでいきます。

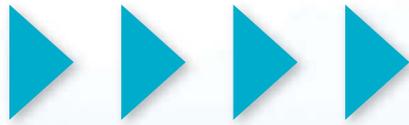
環境方針	環境目的	環境目標
保険事業を通じた地球環境保護	環境配慮型保険商品の開発	環境配慮型保険商品のニーズ調査により保険化を検討する。
	優良な環境関連ベンチャーへの投資	年間10件以上の環境関連ベンチャー企業への投資を検討する。
資源・エネルギーの効率的利用	電力使用量の抑制	2002年度に策定した電気使用量抑制・節減アクション・プランの推進(2001年度の使用量以下に抑制)。
	帳票用紙使用量の削減	2005年度までに帳票用紙使用量を2003年度対比10%削減する。
	ODPによる帳票受注への切り替え	2005年度までにODPによる帳票受注分を2003年度対比150%とする。
	コピー用紙使用量の削減	コピー用紙購入量を2003年度対比据え置きとする。
	両面印刷可能プリンターの全店導入	損害部門へ両面印刷可能プリンターを227台導入する。
	グリーン購入の推進	5品目以上のグリーン購入への切替えを実施する。
環境関連法規の遵守	低公害車保有比率の向上	役員車の低公害車保有率を45%とする。
継続的環境改善と汚染の予防	東南アジア6カ国でのマングローブ植林の実施(～2008年度、2,000ha)	397haのマングローブ植林を行う。
	環境啓発広告の実施	環境啓発広告を実施する。
環境啓発活動と社会貢献活動の推進	社員・代理店に対する環境啓発の実施	社員に対する環境啓発を月平均1回以上実施する。代理店に対する環境啓発を年2回以上実施する。



マネジメントレビュー

Act

2004年11月の内部監査の結果を受けて、2005年1月に経営層による見直しを行いました。東京海上日動におけるさらなる地球環境保護の取り組みを推進するために、環境パフォーマンスデータの正確な把握、本業を通じた地球環境保護取り組み強化、環境コミュニケーションの強化についての指示がありました。2005年6月には、2004年度の活動の最終報告を受け、1年間の取り組みを見直しました。



環境  
方針

Plan  
計画

D。  
実施および運用

### 実施および運用

D。

環境目的および目標への取り組みは、各部で策定した「環境目的・目標達成プログラム」に沿って実施しています。

2004年度に設定した環境目的および目標については、12項目のうち、1項目（コピー用紙使用量削減）のみ未達成でした。

環境目的	環境目標	達成状況
環境配慮型保険商品の開発	環境配慮型保険商品のニーズ調査により保険化を検討する。	○ 実施。
優良な環境関連ベンチャーへの投資	年間10件以上の環境関連ベンチャー企業への投資を検討する。	○ 12件検討。
電力使用量の抑制	2002年度に策定した電気使用量抑制・節減アクション・プランの推進（2001年度の使用量以下に抑制）。	○ 2001年度対比94.57%（月平均）。
帳票用紙使用量の削減	2005年度までに帳票用紙使用量を2003年度対比10%削減する。*	○ 削減。*
ODPIによる帳票受注への切り替え	2005年度までにODPIによる帳票受注分を2003年度対比150%とする。	○ 2003年度対比109%。
コピー用紙使用量の削減	コピー用紙購入量を2003年度対比据え置きとする。	× 2003年度対比106%。
両面印刷可能プリンターの全店導入	損害部門へ両面印刷可能プリンターを227台導入する。	○ 229台導入。
グリーン購入の推進	5品目以上のグリーン購入への切替えを実施する。	○ 6品目（ボールペン、シャープペン、蛍光ペン、消しゴム、ふせん、のり）切り替え実施。
低公害車保有比率の向上	役員車の低公害車保有率を45%とする。	○ 保有率56.3%。
東南アジア6カ国でのマングローブ植林の実施（～2008年度、2,000ha）	397haのマングローブ植林を行う（2004年度分）。	○ 434.7ha実施。
環境啓発広告の実施	環境啓発広告を実施する。	○ 実施。
社員・代理店に対する環境啓発の実施	社員に対する環境啓発を月平均1回以上実施する。代理店に対する環境啓発を年2回以上実施する。	○ 社員向けに月平均1.3回実施。代理店向けに年15回実施。

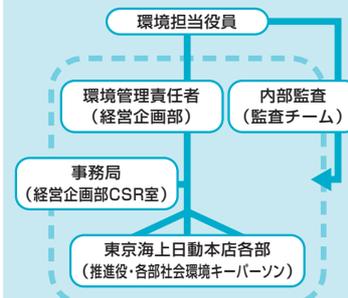
\*2004年度は帳票種類数の2003年度対比25%削減に取り組むこととし、26.5%を削減しました。

### 点検

Check

本店の環境マネジメントシステムがISO14001規格の要求事項に合致しているか、適切に実施され維持されているかを監査するために、年1回内部監査を実施しています。2004年度は、合併後の11月に内部監査を実施し、「マイナーな不適合」5件、「観察事項」13件の指摘を受けました。不適合事項については、是正指示を出し、各部が是正に向けて取り組みました。2005年2月に、合併に伴う拡大審査となった定期審査を受け、「ストロングポイント」1件、「マイナーな不適合」1件、「観察事項」8件の指摘を受けました。2005年度は定期審査での指摘を本店の環境マネジメントシステムの実効性向上に活かすべく改善を図っていきます。

### 東京海上日動本店におけるISO14001の推進体制



## 環境負荷の低減

東京海上日動では、事業活動に伴う資源・エネルギーの利用や廃棄物の排出による環境への負荷を認識し、省資源、省エネルギー、資源のリサイクルおよびグリーン購入の促進に努めています。

### 資源・エネルギーの効率的利用

#### 紙使用量の削減

##### コピー用紙

東京海上日動では、業務に伴い大量の紙資源を消費しています。この環境負荷を低減するため、裏紙利用や両面印刷などによりコピー用紙（プリンターやコピー機で使用する用紙）使用量の削減を全店で進めています。各部門においても、独自のアイデアや工夫を凝らし、削減に取り組んでいます。

2004年度のコピー用紙の使用量は1,737トンで、目標値1,644トンを上回りました。これは、昨年度まで社内端末用に使用していた帳票用紙をコピー用紙に切り替えたことなどが要因としてあげられます。

##### 帳票など印刷物

合併前後を通じ、帳票の廃止・電子化を進めるなど、可能な限り削減しましたが、合併による帳票の一斉切り替え、および、2005年4月全面施行の個人情報保護法に対応した内容改定により、帳票など印刷物（商品パンフレットやチラシなどの印刷物）の使用量は7,510トンとなりました。

##### コンピューター用紙

コンピューター用紙（統計表・管理資料などに使用する用紙）については、削減のための取り組みとして、一部、統計表・管理資料のCD-ROMによる提供などを行っていますが、2004年度の使用量は2,090トンとなりました。

#### 省エネルギー

##### 東京海上日動本館での取り組み

ISO14001のプログラムのもと、東京海上日動ビル本館では「2004年度の電気使用量を2001年度の使用量以下に抑制する」という環境目標を2003年度に引き続き設定し、以下の節減施策の推進に取り組まれました。

- ・エレベーターホールなどの共用部の夜間・昼休み・休日などの消灯
  - ・執務フロアの室温管理強化
  - ・OA・事務機器などの退社時電源オフ
  - ・一部ファンコイル（春季・秋季）・WC温水器（夏季）の稼働停止
  - ・エレベーター全機の更新工事に着手（工期：2004年1月～07年1月）
- 上記取り組みの結果、2004年度の本館の電気使用量は2003年度比96.05%、2001年度対比では94.57%に抑えることができました。

##### 各事業所での取り組み

2004年度、東京海上日動の事業所では、2003年度に引き続いて、事業所毎の事情に応じたこまめな消灯や空調温度の見直し、トイレへの節水装置導入などを実施しました。

#### グリーン電力証書システム

グリーン電力証書システムとは、自然エネルギーによって発電された電力の環境付加価値部分を利用企業が負担して、「グリーン電力証書」を受け取ることで、自然エネルギーを購入したとみなすシステムです。

東京海上日動は、2002年4月から15年間、年間100万kWhの風力発電による電力を購入する契約を日本自然エネルギー（株）と結んでいます。これは2004年度の本館における電力使用量の約8%に相当し、二酸化炭素の排出削減に貢献しています。

#### リサイクル

##### 機密書類リサイクル

東京海上日動では、業務上、お客様の情報を大量に扱うことから、守秘管理のため通常古紙リサイクル処理が不可能な紙も大量に発生します。こうした古紙については、本店、幕張、多摩、福岡、大阪、仙台の6つのビルに裁断リサイクル用の大型シュレッダーを設置し、お客様の情報を守秘しつつ再資源化を図っています。

##### 合併時廃棄書類リサイクル

合併プロジェクトの一環として、東京海上日動の全国全店において廃棄書類の100%リサイクル処理を実現しました。各地域で処理体制が異なるため、実施手順や確認業務について標準化した統一マニュアルを作成し、これに基づいた業務を行うことにより、情報管理とリサイクル処理の両立を果たしました。

##### OA関連消耗品リサイクル

東京海上日動は、1996年に「OAリサイクルセンター」を開設し、全店のプリンターのトナーカセットやインクリボンなどのリサイクルシステムを構築し、廃棄物として処理していたプラスチックを資源として有効活用しています。2004年度のリサイクル実績は東京海上日動で計19,022個、東京海上日動グループ会社全体で21,755個となっています。

#### グリーン購入

東京海上日動では、環境負荷低減を目的として、環境に配慮した商品やサービスなどを優先的に購入する「グリーン購入」を全店で推進しています。コピー用紙を古紙100%の再生紙に切り替えたり、什器備品に関しても、標準備品の選定にあたって、「グリーン購入法適合商品」を基準として、グリーン化の促進を図っています。

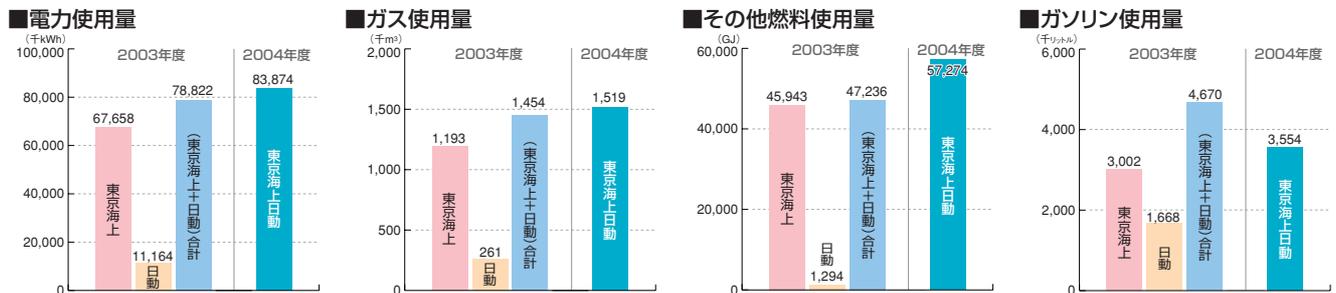
2004年度は文具通信販売の約35%を占める業者に働きかけ、事務用物品の販売などのサービスを提供する東京海上日動コーポレーション（株）とも協力して、合併新会社用にエコ化した通信販売カタログを作成し、10月に全店に配布しました。



## 環境負荷データ

東京海上日動では、全店または主要管理ビルでの環境負荷データの収集を行っています。2004年10月の合併が要因となって、使用量が大きく増えているものもあります。他のミレアグループ各社においても、2004年度から試験的にエネルギー使用量データの収集を始めました。

### エネルギー使用量 (集計単位：ガソリンは東京海上日動全店、その他は東京海上日動主要管理86ビル (全社員の約60%が入居))



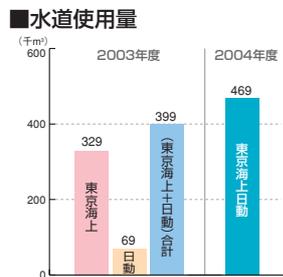
※管理ビルの占有面積比率に基づき、算出しています (テナント分を除く)。

### エネルギー起源の二酸化炭素排出量 (集計単位：ガソリンは東京海上日動全店、その他は東京海上日動主要管理86ビル)



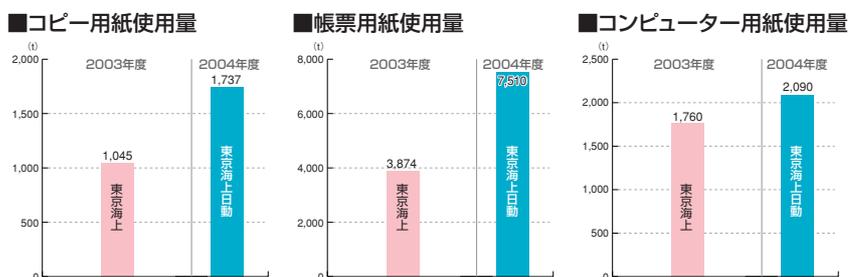
※環境省「事業者の環境パフォーマンス指標ガイドライン2002年度版」の排出係数に基づき算出しています。※自然エネルギー購入量については、全体の合計から差し引いています。

### 水道使用量 (集計単位：東京海上日動主要管理86ビル)



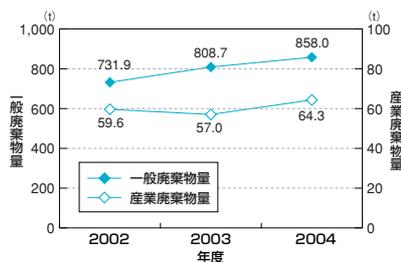
※管理ビルの占有面積比率に基づき、算出しています (テナント分を除く)。

### 紙使用量\* (集計単位：東京海上日動全店)



※紙使用量については、日動火災の集計対象・方法が東京海上と異なり比較ができないため、2003年度については東京海上の使用量のみを記載しました。

### 廃棄物 (集計単位：東京海上日動本店)



### ミレアグループのエネルギー使用量 (集計単位：主要グループ会社\*)

エネルギー使用量	
電力	11,508 千kWh
ガス	80 千m³
その他燃料	5,918 GJ

※東京海上日動あんしん生命主要管理37ビルおよび東京海上日動キャリアサービスの主要管理15ビル

## 環境への安心・安全の提供

保険事業を通じて、環境分野でも「安心と安全」をご提供することで、地球環境保護とその改善に努めていきます。

### 保険事業での取り組み

#### 自然・天候関連

##### ウェザープロテクション

東京海上日動では、レジャー、小売、食品関連業など気候変動のリスクを抱えるお客様を対象に、ウェザープロテクションとして、保険商品である「異常気象保険」（1999年より・国内初）と、金融派生商品である「天候デリバティブ」（2000年より）の双方をご提供しています。天候デリバティブは、2001年に商品を定型化し、多雨、少雨、猛暑、冷夏、厳冬、豪雪などの全ての季節における異常気象や急激な気候変動による事業への被害・対策費用に対応できるようになっています。また、関連商品として、2003年1月から、桜の開花に影響を与える温暖な日が所定の日数よりも多かった場合や、逆に所定の日数に満たなかった場合に決済金が支払われる「桜前線」、降雨リスクをカバーする「お花見日和」をご提供しています。



##### 風況リスクヘッジプログラム

風力発電における事業安定化と資金調達の円滑化を目的に、2001年より「風況リスクヘッジプログラム」を提供しています。この商品では、発電時の天候や自然条件により風況が事前の予想を下回り、予定の発電量が確保できなかった場合の利益減少を、異常気象保険や天候デリバティブによって補填することで、風力発電事業者の事業継続支援や発電事業への出資者の利益保護を可能にしています。

##### 自然災害デリバティブ

台風・地震などの自然災害による物的損壊、利益喪失などのリスクを抱える法人のお客様を対象に、台風デリバティブや地震デリバティブなどの自然災害に対応するデリバティブ商品を提供しています。従来の風災・地震による損害を補償する保険では、実損害の発生が補償の前提になりますが、自然災害デリバティブでは台風や地震などの気象事象に関連する指標に基づいて、お支払有無・金額が決まるため、例えば台風の接近回数の増加による売上減少や臨時の費用支出のリスクなど、より広範囲なリスクへの対応が可能になります。

##### グリーン（植栽修復）費用保険金

東京海上日動の中堅・中小企業向け包括型保険「超ビジネス保険」では、「グリーン（植栽修復）費用保険金」を導入しています。これは、建物などの火災によって枯死した植栽の修復費用を保険金でお支払いするものです。



##### エコ対策費用付き保険

東京海上日動では、建設・工事業者のお客様が、建設工事やプラントの組立・改修を行う際、事故に伴って生じた環境対策費用（エコ対策費用）を補償する建設工事保険「竣工くん・建工」と組立保険「竣工くん・組立」を2001年から提供しています。また、エコ対策費用保険金は2004年2月から「超保険」でも導入されています。

##### ■ エコ対策費用に該当するもの

- ① 環境の良好な保持に資する工法、または工用材料に改良して復旧する場合の追加費用
- ② 事故に伴い環境汚染が発生した場合の調査費用
- ③ 残存物の再利用に必要なクリーニング、加工費用



##### 自動車保険の環境対策車割引

環境に配慮した自動車の普及を保険の面からも促進することを目的に、低公害車、低燃費車、低排出ガス車への自動車保険の保険料を1.5%割引しています。本制度導入当初はほとんど該当する対象車がありませんでしたが、2003年度は約3,551,000台、全体の約25%まで割引対象が拡大しています。

##### ■ 割引対象車の種類

低公害車	ハイブリット車、電気自動車、メタノール車、圧縮天然ガス（CNG）車など、主に燃料の種類によって自動車取得税の軽減措置を受けられる自動車。
低燃費車	自動車燃費日目標基準値を満たす自動車であり、自動車取得税軽減措置の対象となる自動車。
低排出ガス車	平成12年度以降の排ガス規制適合車・低排出ガス認定制度認定車。

## 土壌汚染リスク簡易診断付き保険

東京海上日動では、土壌汚染対策法の施行や不動産鑑定評価法の改正を機に、企業などでの土壌汚染リスクの管理を支援する商品として、土壌汚染リスク簡易診断付き保険を提供しています。保険の加入にあたって、地質調査で実績のある応用地質(株)と東京海上日動リスクコンサルティングとが共同開発した「土壌リスク簡易診断」を受けていただき、汚染の可能性が低いと評価された土地について保険をお引き受けしています。対象となる保険には、売却後や再開発中などに万一汚染が発見された場合の汚染浄化費用をカバーする「土壌浄化費用保険」、汚染が拡大し賠償が発生した場合の費用までカバーする「土壌浄化賠償責任保険」があります。

## 担保不動産の土壌汚染リスク評価

東京海上日動では、土壌汚染対策法の施行などにより、土壌汚染の有無およびその程度が不動産評価額に影響を及ぼすことが明らかになってきたため、現有担保不動産について土壌汚染リスクを定量的に評価しています。また、土壌汚染が確認された場合の対応方針（担保取得の可否、評価方法など）を明確にしました。2004年度については、該当担保物件はありませんでしたが、今後土壌汚染リスク評価の正確性を高めるため、新たに土壌汚染リスク評価システムを導入する予定です。

## 企業融資の際の環境配慮度チェック

東京海上日動では、1999年から、融資を通じて企業の環境配慮を促進するため、「環境保護への配慮・対応」を企業審査（与信判断）項目として設けてチェックを行っています。具体的には、企業審査時に、環境関連法令に対する重大な違反を犯し、係争中、行政処分または刑事罰を受けたことが判明した

場合、その点を踏まえて与信判断を行っています。2004年度については、該当企業はありませんでした。

## 環境関連ベンチャーへの投資

東京海上日動では、環境ビジネスの支援・育成のため、2000年4月から環境ベンチャー企業への投資を行ってきました。これまでにリサイクル、半導体関連、省エネ、バイオマス関連企業11社に8億円を投資し、投資先から株式公開する企業が出るなど着実に成果が出てきています。2004年度は、小型風力発電を製造販売する企業、次世代電池の開発企業、省エネ関連の企業の計3社へ投資を行いました。環境ビジネスの育成は環境保護推進にもつながるため、今後とも積極的な投資を続けていくとともに、こうした投資先企業の製品・サービスの購入も検討していきます。



投資先の風力発電装置

## 「リサイクル部品活用」「部品補修」キャンペーンへの協力

日本損害保険協会では、廃棄物削減の観点から、事故などによる部品交換時のリサイクル部品の活用、および補修による部品の長期利用を促進するキャンペーンを実施しています。東京海上日動でも、年間車両事故約90万件、対物事故約100万件という非常に多くの事故対応を行っており、社会的責任の観点から、損傷が比較的軽微な自動車については、お客様にリサイクルの説明を行い、かつ整備業者とも協力しながらリサイクル部

品の利用・補修を進めています。2004年度は、6月～7月のキャンペーン期間中に各拠点でのポスターの掲示、リサイクル部品活用、部品補修に関する勉強会を実施しました。



## 船骸撤去費用・油濁損害を補償するP&I（船主責任）保険の提供

東京海上日動では、1998年より、船舶が座礁して全損になった際の船骸撤去費用や、油濁事故を起こした際の賠償責任をてん補する保険（P&I保険）を提供しています。昨今、P&I保険に加入していない船舶の座礁・油濁事故がわが国で大きな社会問題になったことを背景に、油濁損害賠償保障法が改正され、2005年3月から日本の港に寄港する船舶にP&I保険への加入が義務付けられることになりました。東京海上日動では、法改正作業時より国土交通省へ保険の実務に関する助言を行うなど積極的に貢献し、当社が発行するP&I保険証券が、国土交通省が発行する保障契約証明書に代わるものとして認められました。



## 環境コミュニケーション

東京海上日動は、さまざまなツールや機会を活用して、社員・代理店をはじめ、広く社会に対して環境コミュニケーションや啓発活動を積極的に展開しています。

### 環境講演

#### 朝日環境フォーラム

2004年11月、朝日新聞社主催、東京海上日動協賛の「朝日環境フォーラム～環境と経済の好循環をめざして～」が開催されました。東京海上日動の八木利朗常務が、「保険事業と地球環境保護」と題した講演を行いました。本フォーラムでは、東京海上日動の「環境に対応した商品の開発」や「マングローブ植林事業」を、生活者の支持を得ている取り組みとして紹介しました。



#### 地球市民フォーラム

2004年6月、朝日新聞の創刊125周年を記念して、「地球市民フォーラム～Sustainable Japan 2004」が開催されました。本フォーラムの分科会にて、東京海上の総務部社会環境室（当時）の宮本惣一郎が「企業とNGOの協働によるマングローブ植林活動」と題し、講演を行いました。



### プロジェクトへの参加

#### カーボン・ディスクロージャー・プロジェクト3 (CDP3)

世界のトップ企業500社に対して気候変動リスクに関する調査を行うカーボン・ディスクロージャー・プロジェクト (CDP) の第3回目調査 (2005年2月～) に、東京海上日動が署名機関投資家として参加しました。CDPは、気候変動問題が投資対象企業に与える潜在的リスクおよびビジネスチャンスを経営的に明らかにすることを目的としており、2002-2003年実施の第1回目調査には35社の署名機関投資家が、2003-2004年実施の第2回目調査には95社の署名機関投資家の参加がありました。一方で、ミレアホールディングスは世界のトップ企業500社のうち一企業としてCDP調査の回答側となっています。

### 双方向でのコミュニケーション

#### 「エコプロダクツ2004」

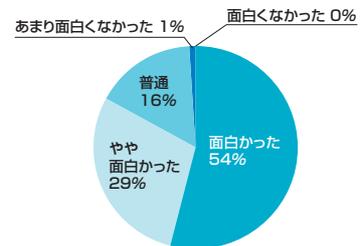
東京海上日動は、昨年に引き続き (2回目の出展)、東京ビックサイトで開催された「エコプロダクツ2004」に出展しました。「エコプロダクツ2004」は、400以上の企業や自治体、研究機関などが出展し、環境配慮型商品や環境関連サービス、環境問題への取り組みを紹介する国内最大の環境総合展示会です。期間中、「マングローブ植林プロジェクト」についてのビデオ上映やパネル展示、「エコ対策費用保険金」付き保険などの環境配慮型商品や「土壌浄化費用保険」・「天候デリバティブ」などの環境関連商品・サービス、さらに、「風況リスクヘッジプログラム」と風力で発電された電力購入による風力発電の普及サポートなど、地球環境問題への取り組みを紹介しました。開催

期間中に実施したアンケート結果によると、約8割の方から展示内容について良好な評価をいただきました。

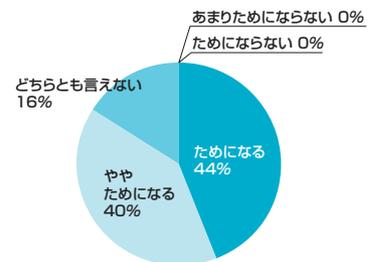
また、同時開催のシンポジウム・セミナーのうち、「環境と金融セミナー」にパネリストとして経営企画部CSR室長の安藤誠が参加しました。

#### ■エコプロダクツアンケート結果 (一部) (回答数=94)

##### ●東京海上日動ブースの内容について



##### ●マングローブ植林プロジェクトの展示や説明について



「エコプロダクツ2004」



「環境と金融セミナー」にて  
安藤誠CSR室長 講演

# 環境啓発

## 社外に向けた環境啓発

### 環境セミナー

1990年から、東京海上日動は、一人でも多くのステークホルダーの方に関連性の高い環境問題について理解を深めていただくため、1990年から環境セミナーを開いています。15年目となった今回は、「廃棄物処理をめぐる企業対応」をテーマにして開催しました。不法投棄による損害を被る企業が増加していることを背景に、企業の廃棄物ご担当者を中心に67名の方にご参加いただきました（昨年度53名）。廃棄物管理における社内での体制・ルール見直しなどに大変参考になったというご意見を多数いただきました。

URL <http://www.tokiorisk.co.jp/seminar/index>



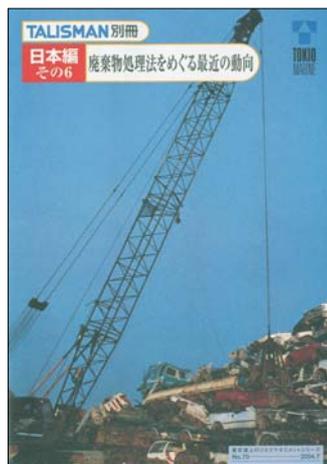
弁護士 佐藤泉氏による環境セミナー

### 情報誌「TALISMAN別冊」

海外へ事業展開する企業の環境リスクに対する危機感や環境問題そのものへの関心の高まりを背景に、1989年から、東京海上日動は各国の環境法の動向や環境関連の話題を取り上げ、情報誌「TALISMAN別冊」でご紹介しています（これまで71冊を刊行）。米国編・欧州編・アジア編・日本編・グローバル編に分かれており、年2冊のペースで刊行しています。

2005年度には、「廃棄物処理法をめぐる最近の動向」（日本編）、「中国環境法の動向と課題」（アジア編）のテーマを取り上げました。「廃棄物処理法をめぐる最近の動向」は、企業のご担当者を中心に広く購読のご要望をいただきました。

URL [http://www.tokiorisk.co.jp/risk\\_info/talibetu/index.html](http://www.tokiorisk.co.jp/risk_info/talibetu/index.html)



### 丸の内市民環境フォーラム

1993年から、東京海上日動は、(株)日本航空（当時は日本航空(株)）、三菱商事(株)と共催で「丸の内市民環境フォーラム」を開催しています。2004年度には、第38回（2004年11月）、第39回（2005年3月）の2回、開催しました。第38回には、建築家の團紀彦氏を迎え「環境と建築の新しい関係性」をテーマに、第39回には、医学者の養老孟司氏を迎え「今、環境を考える」をテーマにご講演いただきました。それぞれ約200名、350名の方に社内外からご参加いただき、好評を博しました。



團紀彦氏 講演



養老孟司氏 講演

#### ■ 近年開催の環境セミナーテーマ例

開催年月	テーマ
2004年11月	廃棄物処理をめぐる企業の対応
2003年12月	EUの環境政策と企業の対応
2002年10月	土壌汚染対策法への企業の対応
2001年10月	環境と企業経営
2000年12月	企業に求められる環境リスク評価

#### ■ 近年開催の丸の内市民環境フォーラムテーマ例

回	テーマ
第39回	今、環境を考える
第38回	環境と建築の新しい関係性
第37回	ぼくのエコロジーライフ
第36回	①ここまで来ている地球環境 ②思いは地球規模で、行動は足元から
第35回	自然と共に生きる
第34回	ごみから見える新しい日本

## 環境啓発広告

1999年から、東京海上日動は、マングローブ植林をテーマにした環境啓発広告を掲載し、マングローブ植林に取り組む企業姿勢を表明するとともに、社会に対する環境啓発を行っています。

### 「みどりの日」関連広告

「みどりの日」前日に、毎日新聞にマングローブ植林事業に関する広告を掲載しました。東京海上日動の植林地域であるタイのマングローブ写真を中心に据え、同じくタイでの植林風景も紹介しています。現地の人たちと力を合わせて取り組んだ植林活動が、人と人との絆を深め、マングローブ「海の森」をひろげていくことをアピールしました。



2004年4月28日毎日新聞掲載

## 環境フォト・コンテスト2005

東京海上日動は、(株)プレジデント社が主催する環境フォト・コンテストに協賛しています。このコンテストは各協賛企業がそれぞれの企業のメッセージを含めた作品テーマを設定し、そのテーマにふさわしい作品を応募することで、環境問題の現状に気づいていただくことが目的となっています。2005年の東京海上日動のテーマは、合併を記念して、新コーポレートカラーのスカイブルーとマングローブ「海の森づくり」を想起させる「海と空」とし、本テーマに応募いただいた作品の中から東京海上日動最優秀作品を選出しました。その作品が、2005年の全応募作品のうち、最優秀作品に贈られる環境大臣賞に選出されました。



環境フォト・コンテスト2005環境大臣賞受賞作品  
(金子誠氏/沖縄県) 東京海上日動賞「海と空」より

## マングローブCMが「銅賞」受賞

2004年11月、社団法人日本広告主協会・消費者委員会主催の「第44回消費者のためになった広告コンクール」の表彰会が行われ、東京海上日動のマングローブCM「海の森マングローブ総集編」がテレビ広告部門で銅賞を受賞しました。本コンクールは、「企業のメッセージが消費者に明確に伝わり、消費者の役に立ったかどうか」を選考基準とするもので、選考委員には広告モニターを務める一般消費者も含まれています。



## 社員・代理店に向けた環境啓発

東京海上日動では、社員・代理店向けに環境教育やさまざまなツールを活用した環境啓発のための情報発信を継続して行っています。

## ISO環境基礎研修

毎年1回、本店全社員を対象に「ISO環境基礎研修」を実施しています。今年は、当社を取り巻く環境問題やISO14001の概要、2004年度の環境目的・目標について、各部署で、ビデオを教材とする研修を実施しました。役員研修は2004年9月に実施しました。

東京海上日動ISO14001環境マネジメントシステム  
2004年度

環境問題は、全員参加で一人ひとりの日常の活動から  
各部署社会環境キーパーソンを中心に、  
今年度取り組む環境目標は次の通りです。

本店全社員が取り組む環境目標(環境目的)

- 1 電気使用量の抑制・節減  
(04年度の電力使用量を01年度の使用量以下に抑制する。)
- 2 コピー用紙購入量の03年度対比据え置き  
(同上)
- 3 03年度の3品目も含め5品目以上の文具のグリーン購入の推進  
(同上)

各部署が取り組む環境目標(環境目的)

397haの  
マングローブ植林を行う。

東京海上日動 経営企画部環境課

## グリーンパトロール

四半期毎に行うグリーンパトロールでゴミの分別廃棄やフロアの消灯などについてチェックし、廃棄物の適正廃棄や省エネの徹底を呼びかけています。このような取り組みにより、環境保護の意識が社員に定着しています。

## 社内報・代理店ニュース

社員・代理店向けに、社内報および代理店ニュースを季刊で作成・配布しており、環境関連記事を毎号掲載し、環境に関する意識の啓発を継続的に実施しています。また、その内容は、社内イントラネットやTNH(代理店向け電子情報掲示板)\*でも公開しています。なお、社内報と代理店ニュースの紙質を、昨年10月の合併を機に再生紙から森林環境の保全に配慮したFSC森林認証紙に切り替えました。

\*TNHについてはP.57をご参照ください。



## 社内衛星放送

主に社員向けに毎日放送している社内衛星放送「CSN」を活用し、映像の特長であるビジュアル性を活かして、当社の環境に関する取り組み情報を紹介し、社員・代理店の意識の啓発に努めています。毎朝放送している「Morning Nextage」でも、環境関連のトピックスについても随時取り上げています。また、2005年3月にテレビ放映した環境特別番組「東京海上日動

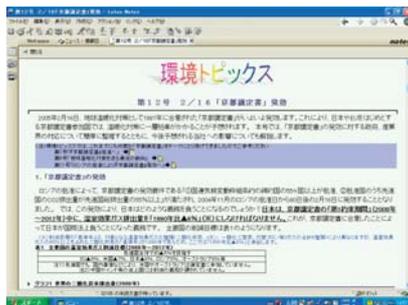
ネイチャースペシャル『海の森マングローブ紀行〜フィジー・南太平洋の十字路をゆく〜』も放送しました。

## 環境トピックス

2002年から、社員向けに環境関連の時事問題を解説する「環境トピックス」を定期的に発行しています。2004年度は、廃棄物処理問題や京都議定書の発効などをテーマとして取り上げました。

### ■2004年度発行の環境トピックス

号	タイトル
第9号	地球温暖化対策をめぐる最近の動向
第10号	「廃棄物処理法」をめぐる現状
第11号	ロシアの批准により「京都議定書」発効へ
第12号	2/16「京都議定書」発効



## グリーンニュース

社員の環境保護意識の醸成や全店的な取り組みの推進を目的として、身近な地球環境保護の取り組みを紹介する「グリーンニュース」を定期的に発行しています。2004年度はコピー用紙の使用量削減策や省エネ対策などを紹介しました。

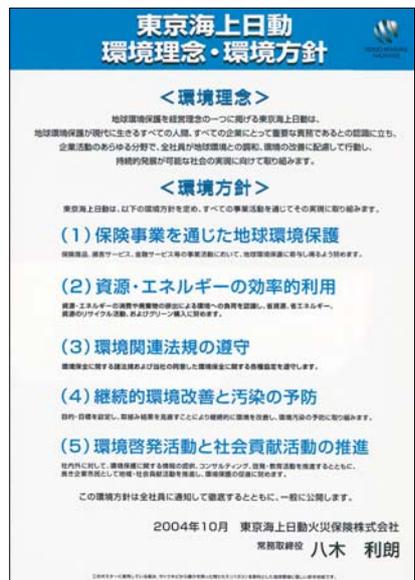


## グリーンライブラリー

環境問題や社会貢献関連の図書やビデオを700余りそろえた「グリーンライブラリー」を東京海上日動本店の経営企画部CSR室に設置し、社員に貸し出しを行っています。

## 環境啓発ツール

「環境理念・環境方針ポスター」、「東京海上日動本店ISO14001社員携帯用カード」などのツールにより、環境保護に対する意識の向上を図っています。



## 地球への保険～マングローブ植林プロジェクト～

失われつつあるマングローブ林の再生と地球温暖化防止への寄与を目的として、1999年以来、「マングローブ植林プロジェクト」を実施しています。

### マングローブ植林プロジェクトの概要

東京海上日動は、東京海上の創業120周年記念事業の一環として、1999年から5年間で東南アジア5カ国において3,444ヘクタールにわたりマングローブ植林を実施し、第1期プロジェクトの目標である3,000ヘクタール（皇居の26倍、東京都千代田区の2.6倍）を2004年3月末に達成しました。

2004年度から、従来の東南アジア5カ国に南太平洋諸国の中心であるフィジーを加えた6カ国で、5年間に2,000ヘクタールを目標にマングローブ植林を実施しています（第2期プロジェクト）。本プロジェクトは、マングローブ植林に実績のあるNGOの（財）オイスカとマングローブ植林行動計画（ACT-MANG）とのパートナーシップのもと実施しています。



植林した幼木（フィジー）

#### 【マングローブ】

マングローブは「海の森」と呼ばれ、アジアやアフリカ、南アメリカなどの熱帯・亜熱帯地方の海岸線や河口の一部で潮が引くと陸地になるところ（干潟）に生い茂る植物群の総称です。マングローブは過去30～40年の間、エビの養殖地への転換、工場・道路の建設、製炭用材のための大規模な伐採によって減少し続け、国によっては80%が消失したと言われています。



### プロジェクトの経緯

創業120周年記念事業の選定にあたっては社員・代理店から広くアイデアを募集しました。その結果、「環境保護」、「社会貢献分野」で「夢があり長く将来に残せるもの」といった声が多く寄せられました。これらの声をもとに議論した結果、マングローブ植林事業を行うことを決定しました。

### プロジェクトの意義

#### ① 環境保護

マングローブは地球温暖化の主要因といわれる二酸化炭素の吸収・固定力が大きいことで注目されています。3,000ヘクタールのマングローブ林は、東京海上日動の1年間の事業活動に伴って排出される二酸化炭素量を吸収し得る規模です。事業活動による二酸化炭素排出量とマングローブ植林による二酸化炭素吸収量の合計を相対的にゼロにし、地球温暖化に中立な企業であることをめざしてきました。

#### ② 防災

2004年12月、スマトラ島沖地震により発生したインド洋大津波では、マングローブ林が防波堤の役割を果たし、人々の生活を守りました。防災の観点からも意義のある事業と言えます。詳しくは、P11-12をご覧ください。

#### ③ 地域貢献・国際交流

マングローブは、水産資源をはじめとして、地域住民の生活に欠かせない様々な物資を提供します。マングローブ植林は、地域の人々の生活環境の安定と向上に寄与しています。

また、本プロジェクトの一環で実施している「マングローブ植林ツアー」を通じ、現地の人々と言葉を越えたコミュニケーションを交わすことで、国際交流にも努めています。

第2期プロジェクトでは、地球温暖化防止に加え、植林地域や住民の持続性向上に寄与することを目的としています。

#### ④ 環境啓発

マングローブ植林活動を通して、社内外に向けた環境啓発を積極的に行っています。詳しくは、P39、P40をご覧ください。



大きく根を張るマングローブ（フィリピン）

### 防災白書でのマングローブ植林事業の紹介

マングローブの植林は、環境保護と防災の両面で効果が期待されています。このたび、マングローブ植林が台風などによる高潮災害の被害防止にもつながる取り組みである点が評価され、防災白書の災害の状況と対策のページで紹介されました。



#### ■マングローブ林の多様な効能

##### 森林資源としての利用

- ・薪・炭・建築材・チップ
- ・食料・飲物・家畜の餌・蜜
- ・染料・薬

##### 生態系の保護

- ・漁場の保護
- ・海岸の浸食防止
- ・土壌の流出防止・サンゴ礁の保護
- ・防災（台風・大波）

## 第1期プロジェクト

### 植林実績

第1期プロジェクトは1999年度から2003年度までの実施で、当初の目標植林面積3,000ヘクタールを達成しました。

#### 【対象国】

インドネシア、タイ、フィリピン、ミャンマー、ベトナムの5カ国

#### ■ 第1期プロジェクト植林実績 (ha)

植林地	植林面積
インドネシア	911
タイ	516
フィリピン	505
ミャンマー	610
ベトナム	902
合計	3,444
目標達成率	115%



## 第2期プロジェクト

### 植林計画

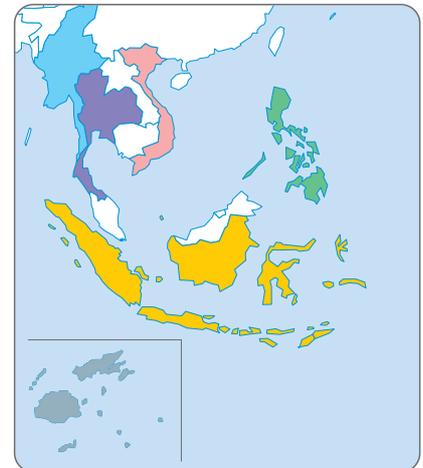
第2期プロジェクトは、2004年度からスタートし、地球温暖化の影響で水没が心配される南太平洋諸国の中心であるフィジーも新たに対象国に加え、5年にわたり合計2,000ヘクタールの植林を目標としています。引き続き植林活動を実施すべきであるという社員からの多くの声に応えての実施となりました。

#### 【対象国】

インドネシア、タイ、フィリピン、ミャンマー、ベトナム、フィジーの6カ国

#### ■ 第2期プロジェクト植林計画 (ha)

植林地	植林面積(目標)	2004年度までに実施の植林面積
インドネシア	650	68
タイ	400	100
フィリピン	100	0
ミャンマー	550	216
ベトナム	250	43
フィジー	50	8
合計	2,000	435



## 提携NGOからのメッセージ

### 財団法人オイスカ 長 宏行氏

「海の里山、マングローブ」……私たち日本人の原風景のひとつに「里山」があります。子どもたちはそこでカブト虫やセミを取り、大人たちは煮炊きに使う木の枝を拾うなど生活に密着した里山は、長く日本人に親しまれ、そして守られてきました。さて、インドネシアやタイなどの海岸沿いに住む人々にとっての「里山」はマングローブ林です。既に育った各地の森からは、「カニがたくさん取れるようになった!」、「カキの養殖ができるようになった!」など嬉しい報告を受けています。マングローブの森はそこに住む人々の生活、そして心も豊かにするのです。これから人々の笑顔に出会える森づくりのお手伝いができることに感謝します。



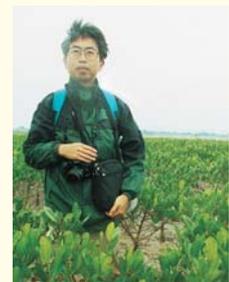
### ACTMANG 須田 清治氏

12月26日の朝、海から異様な音が聞こえ、海水がせり上がり川岸にぶつかり、砕けた波はイラワジデルタのマングローブ林内で調査していたミャンマー人スタッフの膝上ほどの高さまで押し寄せました。

マングローブ林は天然の防波堤となり、台風などの高潮被害を防止する効果があります。

タイの津波被災地を現地調査した東北学院大学の宮城豊彦教授は、「30メートル幅のマングローブ(支柱根を持つタイプ)のグリーンベルトは、津波に対しても効果があります」と話されていました。

第2期事業の初年度は、植林の重要性をあらためて再認識した年です。



## マングローブを通じた 環境啓発

### 第7回マングローブ植林 ボランティアツアー

東京海上日動では、社員、代理店、社員OB・OG、そしてその家族を対象に、「グリーンボランティアズ」を募集し、年1、2回の頻度で約1週間の植林ボランティアツアーを催行しています。また、ツアーでは、植林活動の他にも、植林に関する勉強会、NGOの研修センター視察、現地の子どもたちとの交流や学校訪問などの異文化交流プログラムも行われ、参加者に対する環境教育や国際交流の機会を提供しています。

第7回の植林ボランティアツアーでは、ベトナム北部ハイフォン市ティエンラン郡を訪れました。東京海上日動の代理店・社員・グループ会社社員・年金社員のほか、その家族を含めた22名が「グリーンボランティアズ」として参加し、酷暑・多湿の状況下で、予定通り3日間で6,000本の植林を実施しました。参加者は、河口・河川敷の泥地に足を取られながらも、ティエンラン郡の女性連盟の方々と共に汗してマングローブ植林を実施し、交流を深めました。

#### 【参加者コメント】

マングローブ植林という地球環境や地域の人々のためになることに少しでも参加できたことを嬉しく思います。小学校での交流会では子どもたちと楽しい時間を過ごすことができました。あのような素直な子どもたちだからこそ、環境やマングローブのことについてもっと勉強してもらい、彼ら自身がベトナムの自然を守っていこうと自覚を持ってくれたらと思いました。

(社員家族・磯部友里さん)



#### 【参加者コメント】

同じ志を持った仲間が集まり、一つの事をするという楽しさを初めて体験しました。また、小学校での交流では、言葉が通じなくても異文化交流はできるということを実感しました。今後、身近で自分自身も楽しんでできるボランティア活動を探していきたいです。

(東海損害サービス第一部岐阜損害サービス  
第一課・野平亮子)



#### ■ ツアー参加者の体験を綴った詩(一部抜粋)

##### 村日記 マングローブのピンクアン村へ

訪れたのは6月の初めであった  
川は土の色してたつぷりと流れていた  
曇り時々雨の予報なのに照りつける太陽  
ともかく蒸し暑い  
体感温度は35度以上 堪らん

今回の植林現場は粘土を溶かしたような泥が堆積していた  
ぬかるむ足元 木陰もない  
わずか2、3時間働いただけでもうへろへろ  
深い泥と暑さにはちよっとこたえた  
今回の植林ツアーは  
22人のボランティアが参加した  
大した事がやれる人数ではない  
ところが現地を見て驚いた  
5年程で広大な樹林が出来あがり  
その周りには肥沃な陸地まで出現している  
人海戦術は想像以上の事をやってのける  
まんざらでもないぞと  
作業に意欲が沸いてくる

(東京海上日動の代理店・駒田進さん)

#### ■ これまで実施したマングローブ植林ボランティアツアー

回数	実施日	植林地
第1回	1999年 7月18～24日	ベトナム・ティエンラン郡
第2回	2000年 2月6～11日	フィリピン・パラワン島
第3回	2000年 5月28～6月2日	ベトナム・ティエンザー郡
第4回	2001年 6月3～9日	タイ・タゴ・ラノーン
第5回	2002年 5月19～25日	タイ・ラノーン
第6回	2004年 2月7～13日	タイ・ラノーン
第7回	2004年 6月6～11日	ベトナム・ティエンラン郡

## タイにおける マングローブ植林事業支援

東京海上日動あんしん生命は、開業5周年記念事業として（財）オイスカが実施しているタイ「子どもの森」計画（マングローブ植林）に2002年度から寄付を続けています。この取り組みにより、現地のマングローブ植林再生を支援するとともに、現地の子どもたちに環境教育、環境キャンプを実施しながら、自然を愛する気持ちを育み、地域のマングローブ林保護啓発を行っています。

### 「子どもの森」計画の概要 ～タイ ラノン地区～

- 対象 : Ban Koh Lhao学校 小学生・教師  
Ban Had Sai Dum学校 小学生・教師  
期間 : 5年間 (2002年～2006年)  
目的 : ①子どもたちへマングローブの森におけるエコシステムを理解させ、知識を与える。  
②マングローブの植林法と保護についての知識と能力を得る。  
③子どもたちに自然保護について考えさせ、環境について啓発し、植林への自主的な参加を促す。  
④学校近くの状態の悪いマングローブ林の再生をめざす。  
⑤学校としても環境教育の一環として植林プロジェクトへ参加させる。

### ■「子どもの森」植林実績 (ha)

場所および年	植林面積
・Ban Koh Lhao学校	
2002年	5.36
2003年	5.36
2004年	5.36
・Ban Had Sai Dum学校	
2002年	5.36
2003年	5.36
2004年	5.36
合計	32.16



## 「海の森」コンサート

2004年12月、東京海上日動は、「東京海上日動スペシャル よみがえれマングローブ『海の森』コンサート」を開催しました。コンサートは2部構成で、第1部は東京海上日動の環境啓発CMのナレーションを務める俳優・柳生博氏の自然をテーマにしたトークショー、第2部はCM曲を演奏するヴァイオリニスト・磯絵里子氏のリサイタルが行われました。会場にマングローブ植林の取り組みパネルを展示し、磯氏の演奏中、背景にマングローブの映像を流すなど、視覚的に植林活動のアピールを行いました。当日、約400人の来場者に対してアンケートを実施した結果、「とても満足した」53.5%、「満足した」37.2%と高い評価をいただきました。また、「コンサートを継続して欲しい」という要望も97.5%に達しました。なお、コンサート入場料は（財）オイスカに全額寄付され、約5,000本のマングローブが新たに東南アジアに植林されることになりました。



## テレビ特別番組の提供

1999年から継続しているマングローブ植林が地球の明るい未来をつくることを願うとともに、その取り組みを広く社会に伝えたいという思いから、2005年3月に環境特別番組「東京海上日動ネイチャースペシャル『海の森マングローブ紀行～フィジー・南太平洋の十字路をゆく～』」を制作・提供しました。番組では、南太平洋の十字路・フィジーで、マングローブと共生する人々やマングローブの森の再生に取り組む人々などを、サンゴ礁に囲まれた美しい島々とともに描きました。南太平洋大学の教授にもご登場いただき、マングローブが津波の被害を減衰する役割があることを、学術的見地からも語っていただきました。放送後、視聴者から「有意義な番組だった」、「マングローブの重要性を認識した」、「将来を担う子どもたちに見て欲しい」など、200通を超える感想が寄せられました。



特別番組告知ハガキ



## 地域・社会貢献の実践

ミリアグループは、「地域・社会」を重要なステークホルダーの一つに位置づけています。良き企業市民として広く社会の発展に貢献します。

### ■ 運営方針 ■

東京海上日動では社会貢献活動を「本来業務以外の分野で、自発的に、直接的な見返りを期待せずに公益の増進に貢献する活動」と定義しています。

- ① 「社会福祉」「国際交流(国際協力)」「地球環境保護」を重点分野としています。
- ② 各地域において「地域社会貢献活動」を支援します。
- ③ 社員個人が行うボランティア活動を支援します。

2004年度は「地域密着型の社会貢献活動の支援」をキーワードに、NPOと連携し、社員のボランティア活動や各地域における貢献活動を積極的に支援しました。

### ボランティア活動を支える 仕組み・制度

#### 東京海上日動ボランティア活動 資金支援制度

本制度は、社員のボランティア活動を支援し、新しい市民社会の担い手の一つとされるNPOとの連携を推進する目的で、社員がボランティア活動するNPOなどを、東京海上日動が資金面で支援するものです。2002年に制度が設立されて以来、支援団体件数は年々増えています。

#### ■ ボランティア活動資金支援制度 支援団体件数 (件)

支援内容	2002年度	2003年度	2004年度
青少年育成	2	4	5
障害者・高齢者福祉	2	3	3
国際交流	2	3	2
環境教育	—	1	1
合計	6	11	12



「おくと・湘南」活動風景

#### 【支援団体コメント】

私たちは、湘南で地元中心に補助犬(介助犬・聴導犬・盲導犬)について多くの方に知ってもらうための活動をしています。活動支援金は私どもの団体をより一層広げていくために有効に活用させていただきたいと思っています。



「ほじょ犬を  
広める仲間たち  
—おくと・湘南—」  
代表：関水恵子さん

#### マッチングギフト制度

社員の自発的な寄付に会社が同額を上乗せして寄付をする制度で、社員の社会貢献への意欲を高め、会社との一体感を醸成することを期待して東京海上日動では1994年に創設されました。代理店からの参加も得て、チャリティーバザー・オークションなどを行い、本制度を利用して募金活動を行っています。2004年度は、豪雨、台風などの被災者支援の義援金募集を実施したことから、昨年度を上回る支援金額となりました(新潟中越地震やスマトラ沖地震災害へは会社として先行して義援金の寄付を行っているため、マッチングギフトの金額には含まれておりません)。

#### ■ マッチングギフト 寄付件数・金額 (東京海上日動分)

	2001年度	2002年度	2003年度	2004年度
件数(件)	39	36	34	35
金額(千円)	6,297	5,005	3,826	5,322

#### 骨髄バンク特別休暇制度

これまで3名が骨髄バンク特別休暇制度を利用し、ドナー登録や骨髄提供を行いました(2004年度利用者はいませんでした)。

#### ボランティア休暇・休職制度

これまで4名の社員がボランティア休職制度を利用して海外青年協力隊に参加し、バングラデシュ、マレーシア、セネガル、サモアにて協力活動を行いました(2004年度利用者はいませんでした)。また、2004年度にはマングローブ植林ツアー(11名)や子ども環境教室(13名)、さっぽろ雪まつり大雪像制作(2名)、スペシャルオリンピックス(19名)への参加者45名がボランティア休暇制度を利用しました。

#### ■ ボランティア休暇・休職取得者数 (人)

	2001年度	2002年度	2003年度	2004年度
休暇取得者数	19	19	18	45
休職取得者数	1	0	0	0

## フォーラム・ニュースによる 情報提供

社内のイントラネットを通じて、社会貢献活動に関する情報提供を行っています。「社会環境フォーラム」では各本店での社会貢献活動に役立つボランティア情報の発信や、社員の意見交換の掲示板として活用しています。「CSR室ニュース」では定期的に各本店の活動を紹介して社員への啓発活動を行っています。



## ボランティア体験講座

2004年5月、東京海上日動社員・スタッフ・グループ会社社員とその家族を対象に、ボランティア活動を実際に体験する「ボランティア体験講座」を東京海上日動本店にて2回開催しました。第1回目は、NPO法人「日本渚の美術協会」の方々を迎え、「海で拾ったシーグラスのランプシェード作りと環境のお話」をテーマに、第2回目は、NPO法人「ラオスのこども」の方々を迎え、「ラオス文化に触れながらラオス語を貼り付けた絵本の作成」をテーマに実施しました（参加者数 第1回15名、第2回19名）。



ボランティア体験講座 第1回



ボランティア体験講座 第2回

## 社会貢献 ① ～未来を担う人を育む～

### 第6回子ども環境教室

東京海上日動は1999年から、青少年育成と環境教育を目的として、環境教室を実施しています。2004年8月に6回目となる環境教室を静岡県御殿場市にて児童養護施設の児童とともに2泊3日の日程で実施しました。11の児童養護施設から30名の児童と、14名の東京海上日動ボランティアリーダーが参加しました。児童にとっては自然について学ぶ機会に、ボランティアリーダーにとっては一つのものを作り上げていく達成感やリーダー同士の協同作業の重要性を学ぶ機会になりました。

#### 【参加者社員コメント】

環境について非常に深く考える機会になりました。また、子どもたちの素直な心に触れ、自分自身の心のあり方を見直すきっかけになりました。このような機会を持って、いかに東京海上日動がよい会社であるかを実感し、会社が好きになりました。

(東京中央支店渋谷支社・工藤智香子)

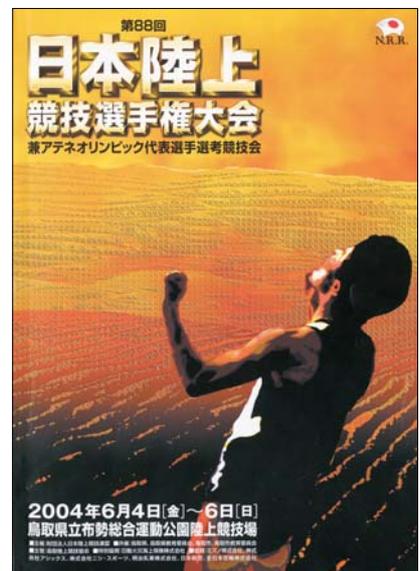


## 東京海上スポーツ財団

広く国民の間にスポーツの普及振興を図り、以って明るく豊かな国民生活の形成健全に寄与することを目的に1937年に設立されました。総合運動施設である那須スポーツパーク（栃木県）と水上スポーツ施設である戸田艇庫（埼玉県）を運営しており、年間利用者は、それぞれ約26,000人、約8,000人で、多くのスポーツ愛好者に利用されています。

### 日本陸上競技選手権大会、 日本ジュニア陸上競技選手権大会を協賛

東京海上日動は、1989年から「日本陸上競技選手権大会」に、1994年から「日本ジュニア陸上競技選手権大会」にそれぞれ特別協賛しています。2004年度は、6月4日から6日にかけて鳥取県立布勢総合運動公園陸上競技場で開催された「第88回日本陸上競技選手権大会」、および6月26日から27日にかけて神戸総合運動公園陸上競技場で開催された「第20回日本ジュニア陸上競技選手権大会」をゼッケン協賛しました。



### 青少年スポーツ交流プロジェクト

東京海上日動が、青少年育成を目的として、社内運動部員が実施するスポーツ交流活動を支援する制度です。

#### バレーボール

東京海上日動バレーボール部員が中心になって、2005年3月開催の「女児バレーボール冬季リーグ大会」の運営をお手伝いしました。都内の9つの児童養護施設から約120名の児童・職員が参加しました。

#### サッカー

児童養護施設子どもたちとサッカーを通じて交流しようと1995年より「サッカー交流会」を毎年開催しています。2004年度は9月に東京海上日動の多摩グラウンドにて開催され、14名の児童・職員が参加しました。

#### バスケットボール

東京海上日動バスケットボール部は、世田谷区や目黒区の小中学生を対象としたバスケットボールの指導（2002年から）や自治体主催のバスケットボールフェスティバルへの参加（2003年か

ら）、特別養護老人ホームへの訪問を行っています。また、2005年3月に世田谷の特別養護老人ホームを訪問し、子どもたちと一緒にバスケットパフォーマンスやすごろくゲーム・クイズを行い、ホームの方々大変喜ばれました。



バスケットボール大会

## 世界へはばたく青少年育成支援

1989年から、「水泳を通じて“日本の青少年の健全な育成”と“水泳ニッポンの復活”に貢献したい」という想いのもと（財）日本水泳連盟への支援を行ってきました。主に「ジュニアスイマーの育成」をサポートしており、年2回（夏・春）開催される「JOCジュニアオリンピックカップ水泳競技大会」（以下、JO）では大会運営費の援助や、ポスター・記録証・参加賞など大会運営に関連したグッズの制作・寄贈を行っています。また、ジュニア選手の強化合宿や海外遠征の費用なども援助しています。2003年度からは、会場で、東京海上日動社員が大会の運営のお手伝いをするようになり、2004年度は東京の他、岡山・北海道・新潟の予選会でも、東京海上日動社員とその家族50名が参加し、プログラムや記録表の販売、クリアファイル配布などを行い、全国にボランティア活動の輪を広げました。



社員ボランティア



第27回全国JOCジュニアオリンピックカップ  
春季水泳競技大会 表彰

#### ■（財）日本水泳連盟 ジュニア委員長 鈴木浩二氏コメント

「私どもが実施しておりますJOは、東京海上日動様の多大なるご支援のもと、一大会につき予選会4万名・本大会6千名という大規模な大会に成長し、世界にはばたくジュニアスイマーを輩出してまいりました。2005年度も、全員がJOの出身者である日本水泳ナショナルチームが国際大会で活躍することを大いに期待しております。」

#### JO（「JOCジュニアオリンピックカップ水泳競技大会」）の紹介

JOは、全国でトップレベルのジュニア選手が日々の練習で身につけた実力を発揮し、熱戦を繰り広げる場であると同時に、同じ夢を持つ仲間たちと交流を深め、互いに励まし讃えあう場にもなっています。アテネオリンピックなど近年の世界大会のメダリストはみな、JOの経験者であり、東京海上日動の長年の支援は確実に実を結んでいます。JOの競技は、競泳・飛込・水球・シンクロナイズドスイミングの4種目があり（春季大会は競泳・水球のみ）、全国の都道府県で開催される予選会を勝ち進んだ選手が8月・3月に開催される本大会に出場します（参加人数：1大会につき、予選会4万名、本大会6千名程度）。第27回大会（2004年8月、2005年3月）では、夏季・春季大会ともに過去最大の参加人数の大規模な大会となりました。



## 社会貢献@~人にやさしい社会をめざして~

### (財)さわやか福祉財団との提携

東京海上日動は、新しいふれあい社会の創造をめざし、高齢者などを支えるボランティアの受け皿作りや地域ネットワーク作りなどの活動を行っている(財)さわやか福祉財団と2002年11月から提携し、東京海上日動のホームページから同財団の全国ボランティアネットワーク情報へアクセスしやすい体制を整えました。これにより財団の支援するNPO情報の活用、地域ネットワーク作りが容易になり、ボランティア活動の実施・普及、介護支援を受けたい方の利便性が向上しました。また、1995年の同財団設立以前からの東京海上日動の継続的な支援・寄付に対して、2005年3月に同財団から感謝状が授与されました。



感謝状の贈呈を受ける八木常務

### ASEAN留学生への奨学金

東京海上日動は1990年から、ASEAN諸国の人材育成支援を通じて国際親善と人的交流を図り、民間企業としての国際的な役割を果たすことを目的に、ASEAN諸国からの留学生(大学院生)を対象に奨学金支援を開始しました。実際の運営は東京海上各務記念財団\*が行っています。

\*東京海上各務記念財団：東京海上の会長であった各務鎌吉(故人)の遺志により、人材の育成と学術研究の振興を目的として1939年に設立された財団。



ASEAN奨学生交流会

### NPOアワード2004

2004年10月、東京海上日動は、(社)東京青年会議所と共催でNPOアワード2004を開催しました。このNPOアワードは市民の公益に繋がる活動を実践する優良なNPOの表彰とNPO間の相互交流を目的に開催し、今年で3回目を迎えます。都内で活動しているNPOから活動内容の募集を行い、その中から「市民の立場から見た公益性」を主眼に30団体を選出し、最優秀志民大賞などを決定し表彰するものです。選出された30のNPO(「社会教育の推進」、「保健、医療または福祉の増進」、「子供の健全育成」、「まちづくりの推進」、「国際協力の活動」などの分野で活動)は展示ブースを開設し、活動内容をアピールしたり他団体との交流や連携など親睦を深めたりしました。



NPOアワード2004ブース

### トウキョウマリンニチドウギャラリー

東京海上日動は2003年9月に、東京海上日動ビル新館1階にトウキョウマリンニチドウギャラリーを再オープンし、アマチュア芸術家・グループやNGO・NPO団体の方々に対して、作品の展示や活動を紹介する場所を無料で提供しています。メセナと同時に地域貢献の意味を

含めて1990年に開設して以来、2001年10月から2003年8月までの休館はありましたが、500を超える団体にご利用いただき、10万人以上の皆様にご来場いただいています。2004年度は43の個人・団体の方にご利用いただき、約9,000人の方にご来場いただきました。当社ホームページに展示スケジュールを掲載しておりますので、ぜひ足を運びください。

URL [http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/j0209/html/gutai1\\_3.html](http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/j0209/html/gutai1_3.html)



樹脂粘土人形ファインドール展

### ピンクリボン運動の支援

2005年1月から、東京海上日動あんしん生命は、乳房再建給付金などをお支払いする女性専用の医療保険「あんしんアミュレット」(医療保険 入院初期給付特別付加)を発売したことを契機に、NPO法人J.POSH(日本乳がんピンクリボン運動)を通じて、ピンクリボン運動を積極的に支援しています。

2004年度には、社員がピンクリボンバッチを着用し、お客様や代理店にピンクリボン運動の内容や乳がんの早期発見の重要性を伝えることに努めました。一方でJ.POSHより講師をお招きし、東京海上日動とも連携して、社員や代理店、もしくは、お客様も対象に加え全国11ヶ所でセミナーを開催しました。



## 「環境・社会貢献活動推進月間」・「社長賞表彰制度」の創設

2004年10月、東京海上日動では、CSRの実践の一環として、地域社会への貢献と、社員の環境・社会貢献活動と社会参加の推進・定着を目的に、全社運動としての「環境・社会貢献活動推進月間」を創設しました。この推進月間の一環で、年度内に実施された環境・社会貢献活動のうち、東京海上日動らしさがあり、地域・社会から高い評価をいただいた活動に対し、「社長賞」を授与しています。第1回目の社長賞は、合計155件の活動の中から、以下の各支店に授与されました。



### 社長賞受賞部店の取り組み

#### 長野支店

2005年2月26日から3月5日まで、東京海上日動が支援する知的発達障害のあるアスリートのための「スペシャルオリンピックス冬季世界大会」が長野で開催されました。長野支店では、東京海上日動長野ビルの1階をPRブースとして大会事務局へ貸し出し3ヶ月間に渡り管理運営を行い、社員から募った募金約125万円と協賛金500万円を寄付しました。また、大会前と大会期間中、46名の社員がボランティアなどとして大会運営のお手伝いをしました。また、通訳付メディカルアシストサービスの無償提供も行い、世界各国から日本にいらした選手、関係者の皆さんに大変喜ばれました。



#### 富山支店

毎週木曜日の午前11時前から11時30分の間、富山支店ビル7階エレベーターホールにおいて、自閉症・知的障害者施設「めひの野園」製造のパン類の販売を実施しています。「毎週木曜日はパンの日」として、昼食や自宅への持ち帰りなど、積極的な購入の協力をお願いしています。



#### 埼玉中央支店

2005年2月～3月、埼玉中央支店川口支社では、ピンクリボン運動の展開として、支社メンバー全員および賛同していただける代理店のピンクリボンパッチの着用やピンクリボン運動の説明用チラシの作成および配布、代理店と共に「契約1件につき100円」などの募金活動を行い、(財)日本対がん協会への寄付を行いました。



#### 福島支店

2005年1月、福島支店の代理店・社員の約55人が、福島市のJR福島駅東口と郡山市のJR郡山駅西口で街頭キャンペーン「ピンクリボン運動」を展開しました。通勤途中の会社員などに乳がんの早期検診を呼びかけながら、パンフレットを手渡しました。



#### 東北業務支援部

2004年10月、NPOと市民の出会いのイベントである「せんだいケアーズ」への参加および11月には仙台東京海上日動ビルで余剰什器備品内覧会を実施し、希望するNPOに什器備品を寄贈しました。部内で集められた余剰什器約140点のほぼ半分が各NPOに引き取られ、喜びの声をいただきました。



#### 愛媛支店

愛媛エリア内の有志33名が「東京海上日動お助け連」を組み、持ち回りで新居浜・西条両市の水害被災地域でのボランティア活動に参加しました。被災家屋の床下の泥出しや家財の搬出などを行いました。西条市、新居浜市、四国中央市から新居浜支社あてに感謝状をいただきました。



## 全国各支店の取り組み

### 鹿児島支店

2004年7月、鹿児島支店名瀬事務所・代理店の社員16名で奄美大島名瀬市大浜海浜公園にてゴミ拾いの奉仕作業を実施しました。主に海水浴場の海岸約1kmでゴミ袋30個分のゴミを集め、公園を管理する会社の方に大変喜んでいただきました。



### 秋田支店

2004年10月、清掃活動とキノコ採りのレクリエーション「大滝山ウォーキング&クリーン」を秋田市上新城の大滝山自然公園で行いました。昨年に引き続き2回目の活動であり、今回は社員とその家族30人が参加しました。参加者は6キロの林道を歩き、ペットボトル、空き缶などのゴミを集めました。



### 金沢支店

2004年10月、石川県加賀海岸自然休養林内浜山国有林（加佐ノ岬）で開催された「第6回ふるさとの森づくり植林祭」に社員とその家族11名が参加し、苗木を植樹しました。



### 新潟支店（自営課）

2004年12月、新潟支店では昨年に引き続き、「天使のナゲット募金」と称し社員に募金を募り、児童擁護施設「聖園天使園」（新潟市）、「若草寮」（豊栄市）へクリスマスプレゼントを届けました。募金でチキンナゲット・クリスマスケーキ・お正月用のお餅を購入し、施設で行われたクリスマス会に社員が直接プレゼントを届け、大変喜ばれました。



### 西東京支店

西東京支店では、2005年3月に国立昭和記念公園にて開催された「視覚障害者マラソン大会」に、新調した当社ボランティアジャンパーに身を包んだ社員19名が参加し、入園案内・走路観察・本部記録を担当しました。本大会への参加は今年で16回目を迎え、初めてのボランティア参加者やOBのボランティア参加者も増えました。



### 関東業務支援部・西東京支店

2004年12月、関東業務支援部・西東京支店では、社員に募金を募り、児童擁護施設「錦華学院」（東京都練馬区）へクリスマスプレゼントを届けました。クリスマスプレゼント（フルーツ・ハムなど）は千葉自営部担当のディーラー代理店から購入し、関東業務支援部、埼玉支店の社員2名がサンタクロース姿になり子供たちへ直接届け、大変喜ばれました。



### 神戸中央支店

神戸中央支店では台風被害に遭われた地域に貢献しようと、支店全従業員（派遣社員など含む）に募金を募り、台風被害が甚大であった淡路島・洲本市の小学校に一輪車4台を寄贈しました。



### 高知支店

2004年11月、合併に際して不要となった什器・備品を高知県社会福祉協議会 高知県ボランティア・NPOセンターを通して県内のNPOに寄贈しました（パソコンデスク、事務机、ホワイトボード、応接ソファなど24点）。

### 北海道・業務グループ

2005年1月16日～2月5日の期間、北海道支店の社員4人が第56回さっぽろ雪まつりの大雪像制作作業を行いました。このうち2名がボランティア休暇を利用して活動に参加しました。

### 釧路支社・釧路自営支社・釧路損害

2004年12月、釧路観光国際交流センターにて開催された「くしろ雪あかりの街・クリスマスイルミネーション」の事前準備に社員・スタッフとその家族19名が参加し、クリスマスツリー型行灯やキャンドルづくりを行いました。

### 奈良支店・奈良自営支社

2005年3月、地域の障害者の皆様が音楽を通して健常者との交流を図る福祉イベントの「第9回春咲コンサート」が実施され、奈良支店と奈良自営支社の社員25名が開催前から実行委員として参加し、前日の会場設営ならびに当日の会場誘導を行いました。

## 海外での社会貢献

### シンガポール

2002年から、ミレアアジアは毎年250シンガポールドルをシンガポール児童基金に寄付しており、今後も継続していく予定です。

また、2004年9月より社内に国別の各国小額通貨寄付用貯金箱を設置しました。一定の金額が集まった時点で寄付金を各国に寄付予定です。

### ブラジル

2003年から、東京海上日動のブラジルの現地法人(Tokio Marine Brazil)は「Tokio Marine Angel」をスタートさせました。これは、経済的に苦しい家庭に対して食品を援助するものです(年間4回実施)。クリスマスの時期の取り組みは今年で2回目となります。昨年と同様、クリスマスに合わせ、貧民街に居住している経済的に苦しい208の家庭に対して食料品を援助しました。同社社員の関心も昨年以上に高まり、ただ単に食料品をお届けするのではなく、各人が気持ちを込めてお届けし、昨年以上に各家庭から感謝されました。また、Tokio Marine Brazilは、2004年度ブラジル企業家大賞に選ばれました。ブラジルで最も発行部数の多い経済誌により、ブラジル全土から選ばれた30社に日系企業としては唯一入ったものです。

### インドネシア

ミレアアジアのインドネシアの現地法人(Tokio Marine Indonesia)は、社会的弱者である貧困層の子どもたちへの栄養補給を寄付金使途の対象とした国連ワールドフードプログラムの3カ年計画「スクール・フィーディング・プログラム」の趣旨に賛同し、16,000USドルを寄付しました。寄付金は、ジャカルタ近郊の103の小学校(児童

35,000人)の健康状態を把握するために必要な体重・身長測定スケールの購入に充てられました。

### カンボジア

2003年度から、東京海上日動あんしん生命では、NGO「幼い難民を考える会(CYR)」\*を通じて、幼児の識字向上を目的とした「歌絵本」・「文字カード」を作成するなどのカンボジアの幼児教育の支援を行っています。2003年度はプレイタウ保育所の運営費の一部の支援でしたが、2004年度は直接運営

\*NGO「幼い難民を考える会(CYR)」:内戦の影響による幼児教育の遅れ(公立幼稚園就学率11%)の顕著なカンボジアにおいて、カンボジア教育庁の要請を受け活動をしているNGO。



©小林 正典

費(現地保育者人件費、保育教材費、給食費)の全額を支援することとしました。プレイタウ保育所の外壁には支援者としての社名の入った記念プレートが掲げられています。

### ハワイ

#### 印象派絵画展に協賛(ホノルル)

東京海上日動および関連会社のハワイ・ファーストインシュアランス社は、ハワイ州唯一の総合美術館であるホノルル美術館において2004年4月~6月に開催された大規模な博覧会「日本とパリ」展の主要スポンサーを務めました。この取り組みは、ハワイ州における文化活動に協力するとともに、当地のお客様への感謝の気持ちを表明したいとの思いによるものです。

#### 地域コミュニティへの寄付

東京海上日動の関連会社であるファーストインシュアランス社は、1911年の創業以来、ハワイコミュニティの支援が必要な方々に対し寄付活動を行っており、2004年は300,000 USドルの寄付を行いました。

## 「ハワイで働きたい会社」25社に

ファーストインシュアランス社は、2005年度、「ハワイで働きたい会社」25社のうち1社に選ばれました(FICOH表彰受賞)。これは、Hawaii Business Magazine社がBest Places to Work in Hawaiiという企画をスタートさせたもので、ファースト・インシュアランス社はその第1回において選定されたものです。

選考は、会社に対する質問状とほぼ全従業員に対する無記名式質問状により行われました。全般的に高い評価を得たなかで、特に従業員の福利厚生面に対する満足度は非常に高く、従業員の働くモチベーションに大きな効果を挙げています。



FICOH表彰式

## 社員のボランティア活動

### 布良星の会

布良星（めらぼし）の会は、結成10周年を迎えた東京海上日動内のボランティアグループ（会員13名）です。布地を使って絵本や遊具を作り、病院や福祉施設の子どもたち、発展途上国の子どもたちに寄贈しています。

2004年度は、布の絵本とハッピーポーチを作り、それを6月のマングローブ植林ツアーの参加者がベトナムへ持参し、現地の小学生へ寄贈しました。また、12月にはチャリティーブックフェアに出店し、布の絵本や遊具の展示やクリスマスツリー用オーナメントなどの販売を行いました。



チャリティーブックフェア

### チャリティーバザー

1999年から、MDRT※東京海上日動あんしん会は、ボランティア活動の一環として、毎年11月に催される神奈川県総合福祉センター（弘済学園）のチャリティーバザーの運営に協力しています。1999年当初の参加者は約70名でしたが、2004年の参加者は東京海上日動あんしん生命関係者延べ149名に増え、着実にMDRT東京海上日動あんしん会の社会貢献・ボランティア活動の一環として根付きつつあります。2003年度には主催者側から感謝状をいただくなど高い評価をいただいています。

MDRT※東京海上日動あんしん会は、上記活動以外にもスマトラ沖地震・新潟中越地震への義援金募金活動を行っています。今後、さらにそのボランティア活動への拡大も検討しています。

※MDRT(Million Dollar Round Table百万ドル円卓会議)：1927年にアメリカで設立された優秀な生命保険のセールスパーソンの世界組織です。当社では、2005年6月1日現在71名のライフパートナーと10名の代理店がメンバーとなっており相互研鑽と社会貢献に取り組んでいます。

#### 【園長、父母会の代表コメント】

東京海上日動あんしん生命のボランティアの参加なしには、本バザーの運営は成り立ちません。次年度以降もより一層の協力をお願いしたい。



### 「あしなが育英会」へのチャリティー募金活動

東京海上日動あんしん生命では、病気・災害・自殺で親をなくした子どもたちの奨学資金として活用してもらうために、1999年から毎年、ライフパートナー※有志による募金活動を行っています。2004年度の寄付金は172,057円でした。あしなが育英会からは、毎年お礼状をいただいております。また、募金活動にたずさわったライフパートナーからは「ライフパートナーの仕事の使命感をより一層認識した。」との声が届いています。

※ライフパートナー：「お客様の生涯にわたる良きパートナーでありたい」という願いをこめた名前で、東京海上日動あんしん生命の正社員であり生命保険販売のプロフェッショナルです。

【2004年度あしなが育英会からのお礼状】  
いただいた寄付金は、奨学資金として活用させていただいています。そのお金は、遺児の夢や希望、精神的な支えとなります。これからも遺児の進学、成長を見守っていただき、ご支援をたまわれたいと願っております。



### 「TEMPO限度楽」演奏会

2005年2月、東京海上日動オーケストラ部（TEMPO限度楽）は第12回定期演奏会を開催し、視覚障害者の方と児童養護施設の児童の計25名をご招待しました。休憩時間中には舞台を開放し、子どもたちが舞台上がり、タクトを振ったり、楽器に触れたりする機会を提供しました。また、当日、めぐろパーシモンホール会場でスマトラ沖地震被災者への義援金の募金も行い、集まった義援金はNPO法人JENへ寄付しました。



会場での義援金募金風景

## 公正な経営の実践

事業活動のあらゆる局面で、社員・代理店が常に高い倫理観を持って行動することで、誠実かつ公正な企業活動を遂行していきます。

### コンプライアンス関連方針・推進体制

#### ミレアグループ コンプライアンス行動規範

ミレアグループは、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くことを経営理念として事業活動を推進しています。「ミレアグループコンプライアンス行動規範」は、この経営理念の精神を具体的な行動に移す際に、グループ各社の役職員が遵守すべき基本的な事項をコンプライアンスの観点からまとめたものです。

#### ミレアグループのコンプライアンス推進体制

ミレアグループでは、「法令および社内ルールを遵守し、社会規範にもとることのない、誠実かつ公正な企業活動を遂行すること」をコンプライアンスと定義し、その推進を図っています。

#### ミレアホールディングスの役割

ミレアホールディングスは、グループ全体の取り組みのレベルアップを目的とし、推進にあたっての基本方針の策定、施策の立案、取り組み状況の定期的なモニタリングを行っています。取り組みの実効性を高めるため、グループ各社ごとの事業内容、規模など実態に適した形でコンプライアンスを推進することを基本としています。また、モニタリングを通じて明らかになった重要事項については、グループ各社から報告を受け、監査・コンプライアンス委員会、経営会議、取締役会で審議を行い、必要に応じてグループ各社への指導・助言を行っています。

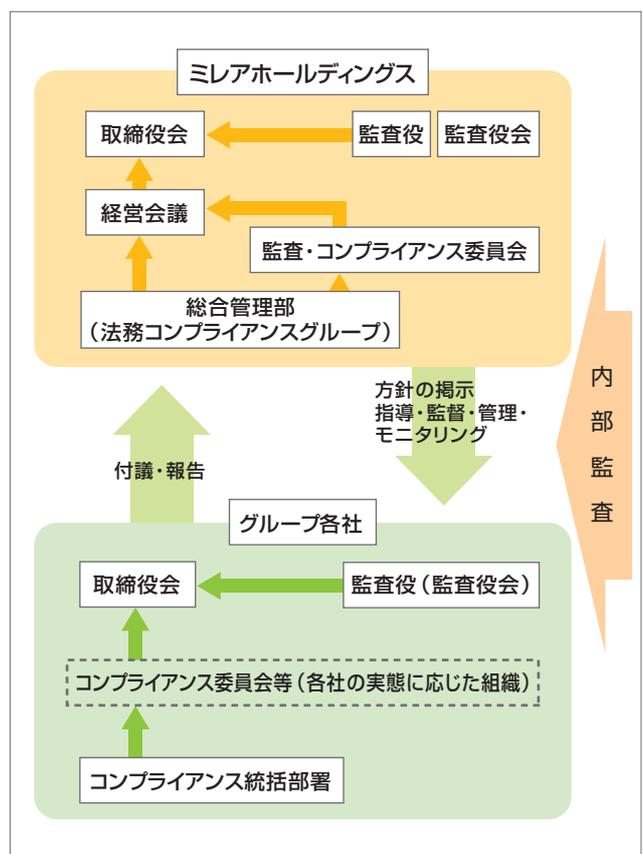
#### グループ各社におけるコンプライアンス推進

グループ各社は、ミレアホールディングスから示された基本方針に従い、それぞれに適したコンプライアンス推進体制を構築するとともに、傘下子会社のコンプライアンス推進を管理しています。保険事業を行うグループ会社では、取り組み全体を統括するコンプライアンス統括部署、計画立案、取り組み状況の定期的なモニタリングを行うコンプライアンス委員会を設置して対応にあたっています。保険以外の事業を行うグループ会社でも、それぞれの実態に応じた推進体制を整備しています。

取り組みは、継続的な改善を目的とし、PDCAサイクルで管理・運営されています。またグループ各社でコンプライアンス・マニュアルを作成・配布し、役職員がコンプライアンス推進体制や仕組み、遵守すべきルールについていつでも参照できるようにするとともに、業務内容に応じた個別のマニュアル作成や研修を通じて、ルールの徹底、コンプライアンス意識の定着に努めています。

#### ミレアグループコンプライアンス行動規範 (2005年7月25日改定) ※項目のみ抜粋

- |   |   |
|---|---|
| <p><b>1. この行動規範の趣旨</b></p> <p><b>2. 重要な規範</b></p> <p><b>2-1 法令等の遵守</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●コンプライアンスとは</li> <li>●国際ルールや各国法令の遵守</li> <li>●公正かつ自由な競争</li> <li>●利益相反の防止</li> <li>●インサイダー取引の禁止</li> <li>●知的財産権の保護</li> <li>●職場環境</li> </ul> <p><b>2-2 社会との関係</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●反社会的勢力に対する姿勢</li> <li>●政治活動・政治資金</li> <li>●接待・贈答</li> </ul> | <p><b>2-3 透明性の高い経営</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●情報の開示</li> <li>●正確な情報の作成、管理</li> <li>●機密情報の取扱</li> </ul> <p><b>2-4 人権の尊重</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●差別の禁止</li> <li>●ハラスメントの禁止</li> <li>●個人情報の取扱</li> </ul> <p><b>3. コンプライアンス推進のために</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●具体的なルールを理解するために</li> <li>●違反行為を発見した場合は</li> <li>●違反行為に対して</li> </ul> |
|---|---|



## 具体的な取り組み内容

### コンプライアンス委員会の設置

東京海上日動では、コンプライアンス推進にあたって、外部の視点から幅広く意見を得るため、弁護士・大学教授など社外の有識者が過半数を占めるコンプライアンス委員会を設置しました。同委員会は取締役会直属の機関として、直接経営層に提言を行っています。各委員の見識や専門領域を踏まえ、多くの有益な意見・提言を得ています。

### ホットライン制度

ミレアグループでは、コンプライアンスに関連する報告や相談をグループ各社の役職員から受け付けるため、各種のホットライン制度を設けています。社外の弁護士事務所にもホットラインを設けており、報告・相談者が利用しやすいものを選べるように配慮しています。利用にあたっては、相談・報告者に不利益が生じることがないように、情報の取り扱いには細心の注意を払っています。

#### ホットライン制度の内容

- ミレアホールディングスホットライン
- 社外ホットライン（社外法律事務所に設置）
- 社内ホットライン：東京海上日動の例
  - ……コンプラヘルプライン（セクハラ・人権等を除く。専用電話による相談窓口）
  - ……人企部人権啓発室（セクハラ・人権など）
- コンプラ相談BOX：東京海上日動の例（2004年10月に新設した社内端末からの書き込み相談窓口）

### コンプライアンス社員研修

ミレアグループ各社では役職や職場に応じて必要とされるコンプライアンス知識の定着を図るため、職務階層別、職場ごとの各種研修を実施しています。東京海上日動では社内端末を利用したe-Learningを本格的に開始し、役職員が効率的に学習できる環境の整備にも努めています。

#### 役職員へのコンプライアンス推進施策（東京海上日動の例）

- 役員向け研修の実施（社外講師による講演）
- 職場研修の実施（部門別共通テーマで実施）
- 階層別研修の実施
- 社内端末を利用したe-Learning（役員向け、社員向け）の実施
- 部店内でのコンプライアンス会議（年度施策の徹底）の実施
- コンプライアンス部からの情報発信（好取り組み事例等の情宣）

## 代理店におけるコンプライアンス推進

東京海上日動では代理店による主体的なコンプライアンスへの取り組みを図るため、全代理店を対象とした集合研修、特定代理店を対象とした重点代理店研修を実施しています。各部署のコンプライアンス・リーダーを中心に、代理店における内部管理態勢構築を支援するとともに、全代理店に対して「コンプライアンス・ハンドブック」を配布するなど、コンプライアンス意識の定着をさまざまな形で支援しています。

#### 代理店へのコンプライアンス推進施策

- 代理店の内部管理態勢構築支援を目的とした重点代理店研修の実施（代理店特性に対応）
- 代理店向けオンライン端末を利用した研修（e-Training）の新設
- 代理店のコンプライアンス知識習得を目的とした個別代理店研修の実施
- 「コンプライアンス点検シート」での代理店セルフチェックの導入
- 代理店集合研修の継続実施
- 「代理店コンプライアンス・ハンドブック」の全代理店配布

## 勧誘方針

2004年10月、東京海上日動、東京海上日動あんしん生命および東京海上日動フィナンシャル生命では、勧誘方針の内容をより今日的なものに見直しました。

### ■お客様への販売・勧誘にあたって（東京海上日動の例）

#### お客様の視点に立ってご満足いただけるように努めます

- 保険その他の金融商品の販売にあたって
  - ・お客様の商品に関する知識、購入経験、購入目的、財産状況など、商品の特性に応じた必要な事項を総合的に勘案し、お客様のご意向と実情に沿った商品の説明および提供に努めます。
  - ・特に市場リスクを伴う投資性商品については、そのリスクの内容について適切な説明に努めます。
  - ・お客様にご迷惑をおかけする時間帯や場所、方法での勧誘はいたしません。
  - ・お客様に商品についての重要事項を正しくご理解いただけるように努めます。また、販売形態に応じて適切な説明に努めます。
- 各種の対応にあたって
  - ・お客様からのお問い合わせには、迅速・適切・丁寧な対応に努めます。
  - ・保険事故が発生した場合には、迅速・適切・丁寧な対応と保険金等の適正な支払に努めます。
  - ・お客様のご意見・ご要望を商品開発や販売活動に生かしてまいります。

#### 各種法令を遵守し、保険その他の金融商品の適正な販売に努めます

- ・保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法、証券取引法、個人情報の保護に関する法律、その他の関係法令等を遵守します。
- ・適正な業務を確保するために、社内体制の整備や販売にあたる者の研修に取り組みます。
- ・お客様のプライバシーを尊重するとともに、お客様に関する情報については、適正な取扱いおよび厳正な管理をいたします。

以上の方針は「金融商品の販売等に関する法律」（平成12年法律第101号）に基づく「勧誘方針」です。

## ステークホルダーとの対話

ミレアグループの現状および事業展開について、適時適切に情報開示していくとともに、ステークホルダーの皆様と積極的にコミュニケーション（対話）を図っていきます。

### ミレアグループ情報開示基本方針

2004年11月、「ミレアグループ情報開示基本方針」を策定しました。

#### ■ ミレアグループ 情報開示基本方針 ■

ミレア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「上場有価証券の発行者の会社情報の適時開示に関する規則（以下「適時開示規則」と言います）」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。

なお、当社は、日本の法令および証券取引所規則などに基づいて適切な情報開示を行うほか、米国の証券取引に関する法令および規則に従い、米国式会計基準(United States Generally Accepted Accounting Principles:US-GAAP)に基づく連結決算を含む年次報告を行うなど、米国における開示基準にも沿った情報開示を行います。

##### 2. 情報開示の方法

証券取引所規則などに基づく情報開示に関しましては、東京証券取引所の「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、報道機関など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。

なお、米国証券取引委員会(Securities and Exchange Commission:SEC)に提出しました開示情報(英文)につきましては、SECホームページ(EDGAR <http://www.sec.gov/edgar.shtml>)または当社ホームページにて、ご覧いただけます。

##### 3. ご注意

この基本方針によって開示する情報は、ミレア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。

今回定めた「情報開示基本方針」は、当社のホームページにも掲載しています。

情報開示基本方針……………<http://www.millea.co.jp/info/index.html>

ミレアグループ各社の開示情報は、各事業子会社もホームページで公開しています。

東京海上日動火災保険株式会社……………[http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/j0201/html/news\\_index.html](http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/j0201/html/news_index.html)

東京海上日動あんしん生命保険株式会社……………<http://www.tmn-anshin.co.jp/news/index.html>

東京海上日動フィナンシャル生命保険株式会社……………<http://www.tmn-financial.co.jp/company/news.html>

ミレアアジア・プライベート・リミテッド……………[http://www.milleaasia.com/news\\_media.html](http://www.milleaasia.com/news_media.html)

ミレア・リアルエステイトリスク・マネジメント株式会社……………<http://www.mirerim.co.jp/>

株式会社東京海上日動キャリアサービス……………<http://www.tcshaken.co.jp/>

## 代理店とのコミュニケーション

お客様と東京海上日動との橋渡し役として代理店がより充実した保険サービスを提供できるよう、東京海上日動は、代理店向けの教育・研修制度やITを活用した支援プログラム・情報を提供しています。

### 代理店向け教育・研修制度

#### 代理店向け教育・研修制度

##### 一東京海上日動代理店・扱者業務能力向上支援プログラム(TDSP)

TDSPは、より多くのお客様の信頼を獲得するために必要な知識・スキルなどを代理店に、必要なときに必要なメニューを選択して効率よく学習していただくプログラムで、9つのカテゴリーに分類し提供しています。

2004年度は、CD-ROMでセミナー形式の情報を提供するTDSPバーチャルセミナーに「自動車保険損害サービス実践編」、「401kを活用した中小企業開拓」、「生保情報提供型販売手法ロールプレイ集」の3セミナーを追加し、10月の新会社設立時から、販売手法などの勉強会ツールを「実践スキルメニュー」として提供しています。

#### ■ TDSP提供の9カテゴリー



#### インシュアランス・プランナー制度

東京海上日動の専業代理店をめざす方をバックアップする研修制度で、1965年に設立しました。営業経験豊富な専任講師の実践同行教育や地区単位での集合研修などを受けながら、高度な知識やスキルを身につけることができます。

これまでに、この制度を利用し独立した方は約1万人で、全国各地で活躍しています。その取扱高はパーソナル部門の約3割を占めており、今や東京海上日動の主翼を担う存在になっています。

#### ディーラー代理店向けセミナー

日本経営品質賞の基本理念を構成する4つの要素（顧客本位、独自能力、社員重視、社会との調和）の観点から、お客様本位の代理店事業をディーラー代理店が展開していく上で参考になる数多くのテーマのセミナーを実施しています。2004年度には、約100回のセミナーを実施しました。参加したディーラー代理店を対象に実施したセミナー後のアンケートでは、「色々と参考になることがあり、これからの実務に取り入れていきたい」、「カーライフサポートとして仕事に取り組むことの重要性、お客様本位で物事を考えることの必要性が理解できた」などの感想をいただきました。

#### ■ セミナーテーマ例

テーマ	保険代理店事業の経営革新
内容	ディーラーが保険代理店として縮小傾向にあるマーケット環境において勝ち続けるために必要な経営革新について事例紹介を交えて講演。
テーマ	ディーラー代理店と個人情報保護法
内容	2005年4月に施行された個人情報保護法の理解と、個人情報を取り扱う上での対策・注意点について、最新の情報に基づき解説。

#### 顧客価値提供型ディーラー代理店特別認定制度（ディーラー代理店新特級）

2004年4月にスタートさせた顧客価値提供型ディーラー代理店特別認定制度（ディーラー代理店新特級）は、お客様本位の保険代理店事業の展開をサポートし、ディーラー代理店がお客様に対して十分な情報提供や保険商品の案内が行えるようにするために設立した認定制度です。計画的な保険教育を実施していることなどの条件を満たしたディーラー代理店を認定するもので、毎年、認定の更新が必要となります。

本制度認定に向けた取り組みの過程で、ディーラー代理店から、「お客様への保険を通じた価値提供の必要性・重要性が浸透した」との声が多数寄せられています。

#### e-Learning

##### 「TMN-Financial University」

東京海上日動フィナンシャル生命では、代理店を対象にe-Learningによる「TMN-Financial University」を2002年3月から導入しています。これにより、受講者は、自分の都合の良い時間に、好きな場所で、より効率的に研修を受けることができます。

「TMN-Financial University」は、保険の勧誘などを含む「業界のルール」と「変額商品の仕組み」を学ぶことができるトレーニングプログラムで、項目ごとに学習内容がチェックできるクイズを設けており、最終ページにたどり着くと履修が終了します。代理店と新規契約をした時、および契約代理店に新しく社員が入ってきた時に実施されています。2002年3月以降の利用者数は1,621人です（募集人登録時の必須研修受講者、変額資格試験用研修受講者対象）。



TMN-Financial Universityトップ画面

ITを活用した代理店支援

ミリアパートナーズネット

ブロードバンド通信に対応した「オンライン中心型」の代理店システムで、インターネットに接続できるパソコンがあれば簡単に導入することができます。顧客管理の強化、またはさらなる事務効率化をめざす代理店のための代理店システムであり、ブロードバンド通信の活用によりオンライン業務の通信速度が向上するだけでなく、定額の常時接続回線ご利用の場合は、通信費の削減も期待できます。現在、約4万店が導入しています。



ミリアパートナーズネットトップ画面

Tokiomarine Nichido Highway (TNH)

ミリアパートナーズネットの一機能であるTNHでは、東京海上日動の商品・事務改定情報や販売・経営に役立つツール

などをタイムリーかつダイレクトに提供しています。また、ミリアパートナーズネットのトップメニューにはTNHの「新着情報」を表示し、最新の情報を効果的にご覧いただくことができます。



TNHトップ画面

代理店ホームページ作成支援

新たにホームページを立ち上げる代理店にホームページ簡易作成サービスを提供しています。

ミリア代理店経営アシストプログラム (MAP)

代理店の経営基盤を確立し、「お客様から喜んでいただける代理店」をめざしていくためのプログラムを2003年度より提供しています。2004年度は、各種コンサルティング、セミナー・研修、人材育成プログラムを「代理店経営支援」、「後継者支援」、「従業員採用支援」、「従業員初

期教育支援」、「お客様拡大支援」の5つのカテゴリ別に整理して提供しました。2005年度は従来より提供しているメニューを、「経営（マネジメント強化）」、「経営（体制強化）」、「事務・システム・損害サービス」、「お客様拡大」といった代理店経営の主要テーマに応じて再整理するとともに、メニューの新設・拡充を行っています。さらに代理店が手元で活用できる「ツール」をMAPの中で示すことにより、一層の利便性を図っています。

社員とのコミュニケーション

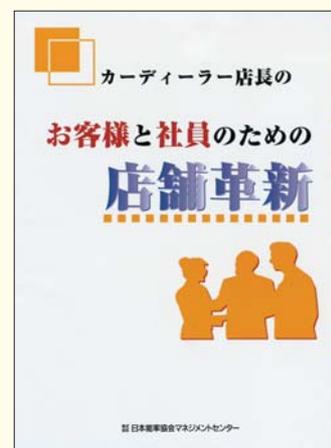
CSRフォーラム

CSRの取り組みが社員一人ひとりに浸透していくためには、社員全員での情報の共有化と意見交換が重要であるとの観点から、CSRに関する情報の共有化と意見交換の場として、2005年2月に「CSRフォーラム」を東京海上日動の社内イントラネット上に開設しました。「CSRフォーラム」では、CSR委員会の議事内容や、好取り組み事例、CSRに関する参考情報（各種講演会記録、他社事例）の紹介、その他CSRの取り組みに関する意見交換の場の提供を行っています。

合併記念書籍「カーディーラー店長のお客様と社員のための店舗革新」出版

合併を記念して、東京海上日動は、日本能率協会マネジメントセンターと共同で「カーディーラー店長のお客様と社員のための店舗革新」を出版いたしました。本書では、日本経営品質賞の基本理念である「顧客本位」と「独自能力」、「社員重視」を基に、ディーラー代理店が志向する高品質のトータルカーライフ提供の実現をサポートするために、お客様本位のディーラー経営に関する取り組みを物語風にアレンジして紹介しています。また、ディーラー

拠点経営に即した感動の取り組み事例をふんだんに織り込むことで、一般的な経営品質の解説書やテキストにはない読みやすい内容となっています。ディーラー代理店から、「全役員に読ませたい」、「全店長に読ませたい」、「多くの気づきを得た」、「業務の参考にしたい」などの声が多数寄せられています。

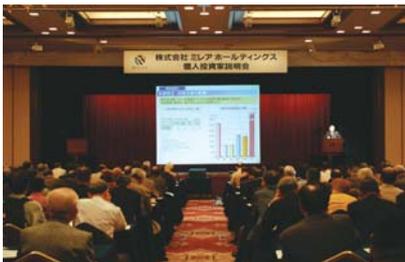


## 株主・個人投資家の皆様とのコミュニケーション

### 個人投資家説明会

2004年11月、個人投資家説明会を開催し、約360名にご参加いただきました。このような個人投資家を対象とした説明会は、保険業界では初めて、大手金融機関でも本格的な説明会は初めての開催となりました。当日は、石原邦夫社長が「ミレアグループの概要と経営戦略」をテーマに講演し、東京海上日動・商品販売支援部の杉町真部長が「超保険」についてのプレゼンテーションを行いました。

会場で実施したアンケート調査によると（回収率95.8%）、62%の方から満足との回答をいただきました。



個人投資家説明会

### 「インターネットIRサイトの優秀企業190社」

ミレアホールディングスでは2004年3月にホームページの全面改定を実施し、投資家や株主の皆様が容易・迅速に必要な情報を入手できるよう「わかりやすさ」と「使いやすさ」を向上させました。その結果、2004年4月に発表された大和インベスター・リレーションズ(株)による「インターネットIRサイトの優秀企業190社」※に選出されました。

※「インターネットIRサイトの優秀企業190社」：2004年3月22日から4月12日の間で、主要な上場会社、店頭上場会社999社のIR（投資家向け広報）サイトをレビューし、抽出した優秀企業候補515社の中で、大和インベスター・リレーションズ(株)が独自の選考コンテンツ評価に基づき定量的な採点を行い、190社の「インターネットIR(投資家向け広報)サイトの優秀企業」を選定したものです。

### SRIファンド・指数

ミレアグループは、CSR評価機関から高い評価をいただいております。多数のSRI（Socially Responsible Investment）※ファンドや国内外のSRI指数に組み入れられています。

※SRI：従来型の財務分析による投資基準に加え、法令遵守や雇用問題、人権問題、消費者対応、社会や地域への貢献などの社会・倫理面および環境面から、企業を評価・選別し、安定的な収益を目指す投資手法。

#### ■ SRIファンド組み入れ状況

ファンド名称	設定・運用会社
■UBS日本株式エコ・ファンド (愛称「エコ博士」)	■UBSグローバル・アセット・マネジメント
■エコ・ファンド	■興銀第一ライフ・アセット・マネジメント
■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
■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

注)組み入れ状況は各ファンドの2005年6月時点で最新の運用報告書による。

#### ■ SRI指数



## 社会への情報発信

### CSRコミュニケーション

東京海上日動のCSRの取り組みについて、各ステークホルダーに広く積極的に開示し、理解していただくことを目的として、石原邦夫社長を始め、各担当役員が各地で講演を実施しています。今後は、ステークホルダーの意見を踏まえたCSRの取り組みを推進していくため、各ステークホルダーとの双方向のコミュニケーションをより一層充実させていきます。

#### ■ 講演概要

年月	シンポジウム・フォーラム名	講演者	講演内容
2004年4月	日経シンポジウム「新しい企業経営をひらくCSR」	東京海上日動・石原邦夫社長	経営理念の実現と企業にとっての社会的責任
2004年10月	第6回日経フォーラム「世界経営者会議」	東京海上日動・石原邦夫社長	お客様の信頼を原点に「価値の連鎖」を築いていく企業へ

### 「全上場企業ホームページ実態調査」優秀サイト

2004年11月、日興アイ・アール(株)による「全上場企業 ホームページ実態調査」※で、ミレアホールディングスは優秀サイトとして表彰されました。

※「全上場企業ホームページ実態調査」：2004年8月から11月の間で、全上場企業3,663社(上場投信・REITは除く、2004年5月末時点での上場企業)の企業ホームページ全体(トップページ、製品・サービス紹介ページ、IRページ)をレビューし、「わかりやすさ」、「使いやすさ」、「情報の多さ」の3視点での80項目で評価し、企業ホームページの充実度ランキング(総合・業種別)を公表したものです。

### CSR広告

東京海上日動の企業ブランド広告「東京海上日動CSR報告Vol.1~4」が第53回日経広告賞(2004年)のJ部門(金融・コンサルタント・人材)で準部門賞を受賞しました。本シリーズ広告は、「積極的な情報開示」により、東京海上日動のCSRの取り組みを広くステークホルダーに伝える目的で、2004年3月から日本経済新聞に掲載しているものです。

#### ■ 東京海上日動CSR報告の概要

vol.	掲載月	キャッチコピー	内容
1	2004年3月	お客様の信頼を原点に、「価値の連鎖」を築いていく企業へ。	一橋大学・伊藤邦雄教授と東京海上日動・石原邦夫社長の対談。ステークホルダーに提供する価値・社会貢献などがテーマ。
2	2004年7月	こんなことまで?!が、東京海上です。	在宅介護サービス、カスタマーセンター・海旅総合サポートデスクなど、保険事業に関わるサービスを紹介。
3	2004年8月	ジュニアにはビッグな未来を。	JOCジュニアオリンピックカップ水泳競技大会などの社会貢献活動を紹介。
4	2004年9月	海の森をひろげます。	マングローブ植林について紹介。
5	2004年11月	つまり、東京海上日動は、毎日がCSR。	東京海上日動のさまざまな取り組みを紹介。



東京海上日動CSR報告Vol.3

「環境報告書」から「CSR報告書」へ。「ミレアグループCSR報告書2005」は、企業活動と多彩な社会貢献とのつながりを強調する内容に変身を遂げました。

報告書は環境・社会貢献の目標と達成手段を体系化して明らかにし、その成果を自己点検するためのガバナンス体制が、熱意を込めて示されているのが特長です。ガバナンスとは統治と自治、すなわち経営理念と実践計画がゆるぎなく掲げられ、社員、株主はじめステークホルダーが意欲を持ってCSRに自発的に参加してくる「協治」を意味します。CSRとは何か、が参加者に理解され、共感されてこそ実践が可能となります。「CSR報告書2005」は経営理念、CSR憲章、CSR推進体制とそれが目指す関連指標のつながりを冒頭で簡潔に述べ、CSRの取り組みへの参加を呼びかけて好感できます。

同時にミレアホールディングス傘下企業の内部から社会性を高める努力として、人権・プライバシー保護、機会均等、キャリア開発などの試みを紹介し、CSR報告書の主張が社の内外で落差を生じることのないよう配慮しています。「協治」のための自治、自発性を社内から涵養するのに必要な条件です。そのためには、コミュニケーションによる情報の共有も欠かせません。コミュニケーションの仕組みが体系的に説明されて、ステークホルダーと連携を図ろうとする意思が伝わってきます。

環境報告書からCSR報告書へ内容を広げてみたものの、どの企業もCSRの範囲をどうとらえ、価値づけるかで苦労しています。対象がふくれあがり、体系と焦点を欠くことになりがちだからです。「CSR報告書2005」もこの点で苦心しています。経営理念に基くCSRを紹介し、経営理念の展開こそが環境・CSRの実践に直結するとの考え方は理解できます。しかしこのような大きな方針を具体的な現場の活動に結び付けて体系的にまとめ、とりわけ社外読者の共感と理解をとりつけることは容易ではありません。「CSR報告書2005」も意欲的な反面、「目次」を見れば盛り沢山で、体系化にとまどっている印象はまぬがれません。

課題を整理して、キーコンセプトを設け、社内から社会へ、個人・地域社会からアジア、世界へと同心円を重ねてCSRを紹介し、主張する編集方法が望まれます。

1999年以来、汗を流して続けてきたマングローブ植林が、インド洋大津波に立ち向かう強力な効果を発揮したことを報告書は語っています。その物理的な効果にもまして、人と人、人と社会をつなぐCSRの無形の効果の大きさ、重要さを思わずにはおられません。ミレアグループのCSR元年を彩るのにふさわしい努力の成果に拍手を送ります。

### プロフィール



#### 原 剛氏 Takeshi Hara 略歴

早稲田大学法学部卒、1962年毎日新聞社入社。  
科学部長、論説委員を経て、1998年から早稲田大学大学院教授。  
毎日新聞社客員編集委員、東京農業大学客員教授。  
専門は環境社会学、農業経済学。  
1993年に国連環境計画 (UNEP) グローバル500・環境報道賞を受賞。

#### ※国連環境計画 (UNEP) グローバル500

グローバル500賞とは、国連環境計画 (UNEP) が持続可能な開発の基盤である環境の保護および改善に功績のあった個人または団体を表彰する制度です。1987年の創設以来、日本からも23個人・団体の受賞者が出ています。

## 取り組み年表

年	取り組み
1989	<ul style="list-style-type: none"> <li>・環境情報誌「TALISMAN別冊」発行開始</li> <li>・(財)日本水泳連盟への支援開始</li> <li>・日本陸上競技選手権大会への特別協賛開始</li> </ul>
1990	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「環境セミナー」開始</li> <li>・ASEAN留学生への奨学金事業開始</li> <li>・「トウキョウマリンギャラリー」オープン</li> </ul>
1991	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「グリーンコミティ」発足</li> <li>・「社内ノーマライゼーション推進センター」設置</li> </ul>
1992	<ul style="list-style-type: none"> <li>・慶応義塾大学経済学部への寄付講座</li> <li>・「地球環境経済論」開始(～2001年度)</li> <li>・「骨髄バンク特別休暇制度」開始</li> </ul>
1993	<ul style="list-style-type: none"> <li>・無料公開講座「丸の内市民環境フォーラム」を(株)日本航空(当時は日本航空(株))・三菱商事(株)と共催で開始</li> <li>・社会貢献活動の専任組織として総務部に「社会貢献室」設置</li> <li>・「ボランティア休職制度」開始</li> <li>・「フィランソロピーコミティ」発足</li> <li>・「本店チャリティバザー」開始</li> </ul>
1994	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社内印刷センターで使用する用紙を100%再生紙化</li> <li>・「顧客情報管理規定」制定</li> <li>・日本ジュニア陸上競技選手権大会への特別協賛開始</li> </ul>
1995	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「サッカー交流会」開始</li> </ul>
1996	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「東京海上リスクコンサルティング(株)」を設立し、環境コンサルティングサービス開始</li> <li>・「マッチングギフト制度」開始</li> <li>・「フィランソロピーセミナー」開始</li> </ul>
1997	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国連環境計画(UNEP)保険業界環境声明に署名</li> <li>・地球環境保護活動と社会貢献活動を担当する専任組織として「社会貢献室」を「社会環境室」に改組</li> </ul>
1998	<ul style="list-style-type: none"> <li>・グリーンリーダー制度開始</li> <li>・「ベートーベン第九コンサート」特別協賛開始</li> </ul>
1999	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「東京海上環境方針」制定</li> <li>・第1期マングローブ植林事業開始</li> <li>・東京海上日動本店(東京都千代田区)におけるISO14001認証取得</li> <li>・「コンプライアンス委員会」設置</li> <li>・365日あんしんサービス開始</li> <li>・「ボランティア休職制度」開始</li> <li>・「子ども環境教室」開始</li> </ul>
2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「環境報告書」第1号発行</li> <li>・FIFAワールドカップ™</li> <li>・オフィシャルサプライヤー契約を締結</li> </ul>

年	取り組み
2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「女兒バレーボール大会」支援開始</li> <li>・「情報セキュリティ管理規定」制定</li> </ul>
2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「風況リスクヘッジプログラム」開発</li> <li>・天候デリバティブ(定型パターン開発)</li> <li>・「超保険」発売</li> </ul>
2002	<ul style="list-style-type: none"> <li>・風力発電による電力の購入開始</li> <li>・「土壌汚染リスク簡易診断付き保険」発売</li> <li>・ミレアホールディングス設立</li> <li>・ミレアアジア・プライベート・リミテッド設立</li> <li>・「超ビジネス保険」発売</li> <li>・「バスケットボールクリニック」開始</li> <li>・「さわやか福祉財団」との提携開始</li> <li>・「東京海上ボランティア活動資金支援制度」開始</li> </ul>
2003	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ミレア・リアルエステイトリスク・マネジメント設立</li> <li>・東京海上日動キャリアサービス発足</li> <li>・グリーン購入大賞「優秀賞」受賞</li> <li>・「トウキョウマリンギャラリー」再開</li> <li>・「国連環境計画・金融イニシアティブ東京会議」参加</li> <li>・東京海上日動あんしん生命発足</li> <li>・「大英博物館の至宝展」に特別協賛</li> <li>・ミレアグループ経営理念制定</li> <li>・「エコプロダクツ2003」出展</li> </ul>
2004	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スカンディア生命の全発行株式を取得し、東京海上日動フィナンシャル生命に社名変更</li> <li>・第2期マングローブ植林事業開始</li> <li>・「グリーンリーダー」から「社会環境キーパーソン」に名称変更</li> <li>・東京海上日動発足</li> <li>・「総務部社会環境室」が「経営企画部CSR室」に改組</li> <li>・「ミレアグループCSR憲章」制定</li> <li>・ミレアグループ「CSRボード」の設置</li> <li>・「CSR委員会」設置</li> <li>・「東京海上日動環境方針」制定</li> <li>・「環境・社会貢献活動推進月間」創設</li> <li>・「エコプロダクツ2004」出展</li> </ul>
2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京海上日動あんしん生命 医療保険「あんしんアミュレット」発売・ピンクリボン運動支援開始</li> <li>・「国連防災世界会議」参加</li> <li>・「カーボン・ディスクロージャー・プロジェクト3」参加</li> <li>・ミレアホールディングス・東京海上日動「国連グローバル・コンパクト」への参加</li> </ul>

\* 社名の記載のない取り組みは、東京海上日動(2004年以前は、東京海上もしくは日動火災)の取り組みです。

# 国連グローバル・コンパクト対照表・GRIガイドライン対照表

## □国連グローバル・コンパクト対照表

原則		ページ
人権	原則1 企業はその影響の及ぶ範囲内で国際的に宣言されている人権の擁護を支持し、尊重する。	P23, P27
	原則2 人権侵害に加担しない。	P23, P53
労働	原則3 組合結成の自由と団体交渉の権利を実効あるものにする。	—
	原則4 あらゆる形態の強制労働を排除する。	—
	原則5 児童労働を実効的に廃止する。	—
	原則6 雇用と職業に関する差別を撤廃する。	P23, P24
	原則7 環境問題の予防的なアプローチを支持する。	P31-32, P33-34, P41-44, P46
環境	原則8 環境に関して一層の責任を担うためのイニシアチブをとる。	P29, P31-32
	原則9 環境にやさしい技術の開発と普及を促進する。	P33, P35, P36
防 腐 敗	原則10 強要と賄賂を含むあらゆる形態の腐敗を防止するために取り組む。	P53, P54

## □GRIガイドライン対照表

項目	指 標	ページ
<b>1 ビジョンと戦略</b>		
1.1	持続可能な発展への寄与に関する組織のビジョンと戦略に関する声明	P4, P5
1.2	報告書の主要要素を表す最高経営責任者の声明	P3, P4
<b>2 報告組織の概要</b>		
組織概要		
2.1	報告組織の名称	P63-64
2.2	主な製品やサービス	P63-64
2.3	報告組織の事業構造	—
2.4	主要部門、製造部門子会社、系列企業および合併企業の記述	P63-64
2.5	事業所の所在国名	P63-64
2.6	企業形態（法的形態）	P63-64
2.7	対象市場の特質	—
2.8	組織規模	P63-64
2.9	ステークホルダーのリスト。その特質、および報告組織との関係。	—
報告書の範囲		
2.10	報告書に関する問い合わせ先。電子メールやホームページアドレスなど。	P66
2.11	記載情報の報告期間（年度／暦年など）	P2
2.12	前回の報告書の発行日	P2
2.13	「報告組織の範囲」（国／地域、製品／サービス、部門／施設／合併事業／子会社）	P2
2.14	前回の報告書以降に発生した重大な変更（規模、構造、所有形態または製品／サービス等）	P2
2.15	時系列での、また報告組織間での比較に重大な影響を与える報告上の基礎的事柄（合併事業、子会社、リース施設、外部委託業務、その他）	P1, P2
2.16	以前発行した報告書に含まれている情報について、報告しないうち、再報告の性質、効果および理由を説明（合併／吸収、基準年／期間、事業内容、または、測定方法の変更など）	—
報告書の概要		
2.17	報告書作成に際しGRIの原則または規定を適用しない旨の決定の記述	—
2.18	経済・環境・社会的コストと効果の算出に使用された規準／定義	—
2.19	主要な経済・環境・社会的情報に適用されている測定手法の、前回報告書発行以降の大きな変更	P34
2.20	持続可能性報告書に必要な、正確性、網羅性、信頼性を増進し保証するための方針と組織の取り組み	P59
2.21	報告書全体についての第三者保証書を付帯することに関する方針と現行の取り組み	P59
2.22	報告書利用者が、個別施設の情報も含め、組織の活動の経済・環境・社会的側面に関する追加情報報告書入手できる方法（可能な場合には）	P2
<b>3 統治構造とマネジメントシステム</b>		
構造と統治		
3.1	組織の統治構造。取締役会の下にある、戦略設定と組織の監督に責任を持つ主要委員会を含む。	P7
3.2	取締役会構成員のうち、独立している取締役、執行権を持たない取締役の割合（百分率）	P7
3.3	環境および社会的な面でのリスクと機会に関連した課題を含めて、組織の戦略の方向を導くための専門的知見が必要であるが、そのような知見を持った取締役選任プロセス	—
3.4	組織の経済・環境・社会的なリスクや機会を特定し管理するための、取締役会レベルにおける監督プロセス	P7
3.5	役員報酬と、組織の財務的ならびに非財務的な目標（環境パフォーマンス、労働慣行など）の達成度との相関	—
3.6	経済・環境・社会と他の関連事項に関する各方針の、監督、実施、監査に責任を持つ組織構造と主務者	P6
3.7	組織の使命と価値の声明。組織内で開発された行動規範または原則経済・環境・社会各パフォーマンスにかかわる方針とその実行についての方針。	P5
3.8	取締役会への株主による勧告ないし指導のメカニズム	P58
ステークホルダーの参画		
3.9	主要ステークホルダーの定義および選出の根拠	—
3.10	ステークホルダーとの協議の手法。協議の種類ごとに、またステークホルダーのグループごとに協議頻度に換算して報告。	P21, P23, P57, P58
3.11	ステークホルダーとの協議から生じた情報の種類	P21
3.12	ステークホルダーの参画からもたらされる情報の活用状況	P21, P22

項目	指 標	ページ
統括的方針およびマネジメントシステム		
3.13	組織が予防的アプローチまたは予防原則を採用しているのか、また、採用している場合はその方法の説明	—
3.14	組織が任意に参加、または支持している、外部で作成された経済・環境・社会的憲章、原則類や、各種の提唱（イニシアチブ）	P5
3.15	産業および業界団体、あるいは国内／国際的な提言団体の会員になっているもののうちの主なもの	P36
3.16	上流および下流部門での影響を管理するための方針とシステム	—
3.17	自己の活動の結果、間接的に生じる経済・環境・社会的影響を管理するための報告組織としての取り組み	P37
3.18	報告期間内における、所在地または事業内容の変更に関する主要な決定	—
3.19	経済・環境・社会的パフォーマンスに関わるプログラムと手順	P31-32
3.20	経済・環境・社会的マネジメントシステムに関わる認証状況	P31-32
4 GRIガイドライン対照表		
4.1	GRI報告書内容の各要素の所在をセクションおよび指標ごとに示した表	P61-62
5 パフォーマンス指標		
経済的パフォーマンス指標		
必須指標		
顧客		
EC1	総売上げ	P64
公共部門		
EC10	地域社会、市民団体、その他団体への寄付。金銭と物品別に分けた寄付先団体タイプごとの寄付額の内訳。	P45, P47, P49, P50, P51, P52
環境パフォーマンス指標		
必須指標		
エネルギー		
EN3	直接的エネルギー使用量	P34
水		
EN5	水の総使用量	P34
放出物、排出物および廃棄物		
EN8	温室効果ガス排出量	P34
EN11	種類別と処理方法別の廃棄物総量	P34
任意指標		
エネルギー		
EN17	再生可能なエネルギー源の使用、およびエネルギー効率の向上に関する取り組み	P31, P32, P33
社会的パフォーマンス指標		
労働慣行と公正な労働条件		
必須指標		
安全衛生		
LA5	労働災害および職業性疾病に関する記録・通知の慣行、ならびに「労働災害と職業病の記録と通知に関するILO行動規範」への適合性	P27
教育研修		
LA9	従業員当たりの職位・職域別年間平均研修時間	P28
多様性と機会		
LA10	機会均等に関する方針やプログラムと、その施行状況を保証する監視システムおよびその結果の記述	P23
任意指標		
雇用		
LA12	従業員に対する法定以上の福利厚生	P23, P25, P26, P27, P28
労働／労使関係		
LA13	意思決定および経営（企業統治を含む）に正規従業員が参画するための規定	P53
教育研修		
LA16	雇用適正を維持続けるための従業員支援および職務終了への対処プログラムの記述	P24, P28
人権		
必須指標		
方針とマネジメント		
HR1	業務上の人権問題の全側面に関する方針、ガイドライン、組織構成、手順に関する記述（監視システムとその結果を含む）	P23, P53
HR4	業務上のあらゆる差別の撤廃に関するグローバルな方針、手順、プログラムの記述（監視システムとその結果を含む）	P23, P53
任意指標		
方針とマネジメント		
HR8	業務上の人権問題の全側面に関する方針と手順についての従業員研修	P23
社会		
必須指標		
贈収賄と汚職		
SO2	贈収賄と汚職に関する方針、手順／マネジメントシステムと、組織と従業員の遵守システムの記述	P53
政治献金		
SO3	政治的なロビー活動や献金に関する方針、手順／マネジメントシステムと遵守システムの記述	P53
任意指標		
地域社会		
SO4	社会的、倫理、環境パフォーマンスに関する表彰	P39, P58
製品責任		
必須指標		
プライバシーの尊重		
PR3	消費者のプライバシー保護に関する、方針、手順／マネジメントシステム、遵守システムの記述	P23
任意指標		
製品とサービス		
PR8	顧客満足度に関する組織の方針、手順／マネジメントシステム、遵守システム（顧客満足度調査の結果を含む）の記述	P21

## 会社概要

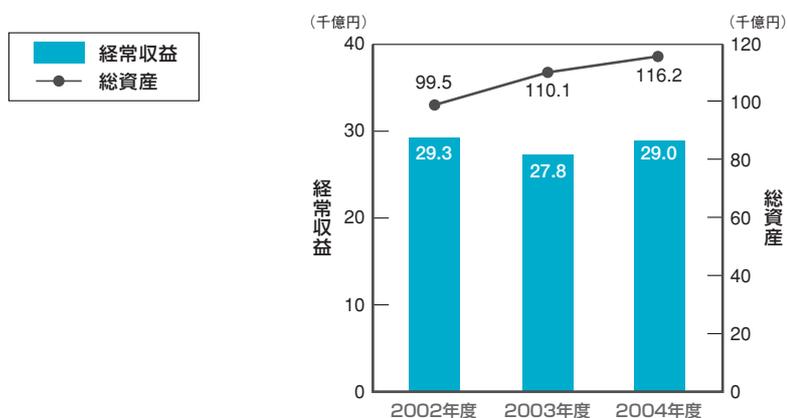
2005年3月31日現在

### ミレアホールディングス

名 称	株式会社ミレアホールディングス (英文名称「Millea Holdings, Inc.」)
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 9F*
設 立 日	2002年4月2日
資 本 金	1,500億円
従 業 員 数	126名
株 式 上 場 取 引 所	東京証券取引所第一部、大阪証券取引所第一部、米国ナスダック
業 務 内 容	保険持株会社として傘下子会社の経営管理およびそれに附帯する業務

※2005年7月25日以降の所在地。

#### ● 経常収益および総資産の推移



(単位:百万円)

	2002年度	2003年度	2004年度
経常収益	2,929,011	2,775,718	2,899,467
総資産	9,945,809	11,006,256	11,624,496

2005年3月31日現在

### 東京海上日動

名 称 東京海上日動火災保険株式会社  
所 在 地 東京都千代田区丸の内1-2-1  
創 業 1879年8月1日  
資 本 金 1,019億円  
従 業 員 数 16,280名  
正味収入保険料 1兆8,833億円※  
主 な 業 務 損害保険業

※旧日動火災2004年9月期の数値を合算

### Millea Asia

名 称 ミレアアジア・プライベート・リミテッド  
所 在 地 6 Shenton Way #25-09 DBS Building  
Tower Two Singapore 068809  
設 置 日 2002年12月1日  
資 本 金 S\$ 62,800,000  
THB 20,000  
従 業 員 数 36名  
主 な 業 務 ミレアグループのアジア地域における  
中間持株会社兼地域統括会社

### 東京海上日動あんしん生命

名 称 東京海上日動あんしん生命保険株式会社  
所 在 地 東京都中央区銀座5-3-16  
設 立 日 1996年8月6日  
資 本 金 300億円  
従 業 員 数 1,426名  
保有契約高 11兆5,085億円  
主 な 業 務 生命保険業

### ミレア・リアルエステイトリスク・マネジメント

名 称 ミレア・リアルエステイトリスク・  
マネジメント株式会社  
所 在 地 東京都港区新橋東新橋2-4-1  
サンマリーノ汐留7F  
設 立 日 2003年2月26日  
資 本 金 2億円  
従 業 員 数 21名  
主 な 業 務 不動産関連投資顧問業

### 東京海上日動フィナンシャル生命

名 称 東京海上日動フィナンシャル生命保険株式会社  
所 在 地 東京都渋谷区広尾5-6-6 広尾プラザ8F  
設 立 日 1996年8月13日  
資 本 金 230億円  
従 業 員 数 138名  
保有契約高 5,472億円  
主 な 業 務 生命保険業

### 東京海上日動キャリアサービス

名 称 株式会社東京海上日動キャリアサービス  
所 在 地 東京都千代田区大手町1-6-1  
大手町ビルディング8F  
設 立 日 1984年6月1日  
資 本 金 1億円  
従 業 員 数 407名  
主 な 業 務 人材派遣業

## 昨年度報告書(東京海上環境報告書2004)に寄せられた主なご意見・ご感想

2004年8月に発行した「東京海上環境報告書2004」について、2005年6月時点で、37名の皆様からご意見・ご感想をいただきました。厚くお礼申し上げます。また、東京海上日動内でも役員・社員(一部)に対して同様のアンケートを行い、210名から回答を得ました。

社内外から寄せられたご意見は、できる限り本年度の報告書に反映させています。本年度のアンケートにも是非ご協力いただきますようお願いいたします。

### 社外アンケート

#### Q1. どのような立場でお読みになりましたか? (複数回答可)

代理店	33.3%
お客様	14.3%
株主・投資家	11.9%
企業の環境・CSR担当者	7.1%
教育者・研究者	4.8%
行政関係者	4.8%
NGO・NPO	4.8%
その他	19.0%

#### Q2. 興味を持たれたのはどの項目ですか? (複数回答可)

マングローブ植林プロジェクト	11.8%
環境問題への取り組み	9.0%
経営理念・経営方針	9.0%
お客様に信頼される企業であるために	6.9%
環境理念・環境方針	6.9%
保険・金融事業を通じた環境保護	6.9%
地域・社会貢献活動	6.3%
社長ごあいさつ	6.3%

(上位8項目)

寄せられた主なご意見	対 応
●さまざまな活動に参加した人々の生の声をもっとあっても良いのでは?	○今年度報告書では参加者のコメントをできる限り掲載しました。
●文字を減らして写真を増やして視覚的に訴えた方がよいのでは?	○取り組みなどについてイメージしやすいように、写真をできる限り掲載しました。

### 社内アンケート

寄せられた主なご意見	対 応
<ul style="list-style-type: none"> <li>●社員に焦点をあてた内容を拡充すべき。</li> <li>●より具体性のある内容にすべき。</li> <li>●身近さを感じる内容紹介にすべき。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○昨年度までの環境報告書からCSR報告書への変更に伴って、職場環境や社員の支援体制などについての詳細な内容を新たに紹介しました(P27-28)。</li> <li>○担当社員・参加社員のコメントの掲載件数を増やし、社員自らの言葉でより多くの取り組みの感想を語ってもらうことで、活動内容をより身近に感じていただけるようにしました。</li> </ul>
●地域に根ざした取り組みや代理店の取り組みなどをより積極的に紹介した方がよい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>○「『環境・社会貢献活動推進月間』の創設」の項目で各部署の地域に根ざした取り組み事例を紹介しました(P49-50)。</li> <li>○「特集②新潟県中越地震への対応」の項目で、代理店の地域に根ざした取り組みを取り上げ、掲載しています(P13)。</li> </ul>

## ■ 編集後記

ミレアグループとして初めてのCSR報告書がようやく完成しました。東京海上の環境報告書を引き継いだものの、対象とする会社も報告範囲も拡大する中で、果たしてうまくいくのか当初は不安一杯でした。幸いにもグループ各社の数多くの社員の参加・協力を得て、作業は順調に進みました。そして、関係部署と打ち合わせを重ね編集していく過程で、社内のさまざまなCSR活動を知り、CSRとは社員一人ひとりが自発的に取り組むものであることを改めて実感しました。掲載した記事一つひとつには、活動に携わった社員のCSRに対する想いが込められています。ぜひミレアグループ各社社員のCSR活動への意気込みを感じていただけたらと思います。今回のCSR報告書の作成をステップに、さらにCSR活動を進め、次の報告書にはより高い成果を記載できるよう努めていきたいと思っています。

### 【お問合せ先】

株式会社 ミレアホールディングス 経営企画部

〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-2-1

東京海上日動ビル新館9F

電話：03-6212-3333 FAX：03-6212-3711

e-mail：CSR@millea.co.jp

ホームページ：http://www.millea.co.jp/

東京海上日動火災保険株式会社

東京海上日動あんしん生命保険株式会社

東京海上日動フィナンシャル生命保険株式会社

Millea Asia Pte. Ltd.

ミレア・リアルエステイトリスク・マネジメント株式会社

株式会社 東京海上日動キャリアサービス



MILLEA

株式会社 ミレア ホールディングス

東京都千代田区丸の内1-2-1 東京海上日動ビル新館 9F 〒100-0005 Tel.03-6212-3333 Fax.03-6212-3711



「マングローブ植林」専用サイトへ

※バーコードを対応機種で読み取るだけで、すぐにアクセス  
※読み取れない場合は、<http://tmnad.jp/mang/>

「ミレアグループCSR報告書 2005」はFSC認証紙を採用しています

本誌で使用しているFSC認証紙の原料は、「植林～保育～伐採」のサイクルを適正に管理して育てられた森林から採取された木材です。森林の育成は、周りの生態系などにも十分配慮して行われています。本誌は、CO<sub>2</sub>を吸収するなどさまざまな公益性を有する森林の保護を応援したいとの想いから、環境にやさしい「FSC認証紙」を採用しました。

ミレアグループは、事業活動に伴って生じるCO<sub>2</sub>の総排出量を吸収することを目的のひとつとして、1999年から「マングローブ植林プロジェクト」を展開しています。今後も、このプロジェクトを通じてCO<sub>2</sub>の削減に貢献するとともに、地球環境の保護を推進していきたいと考えています。



この印刷物は、FSC認証紙を使用し、植物油100%の「大豆インキ」を使い、ISO14001認証工場において「水なし印刷」で印刷しています。また、省資源化（フィルムレス）に繋がるCTPにより製版しています。



© ミックス品

FSC認証林、管理された森林、リサイクルされた木材や木材繊維からの製品グループです  
[www.fsc.org](http://www.fsc.org) Cert no. SA-COC-1210  
© 1996 Forest Stewardship Council