

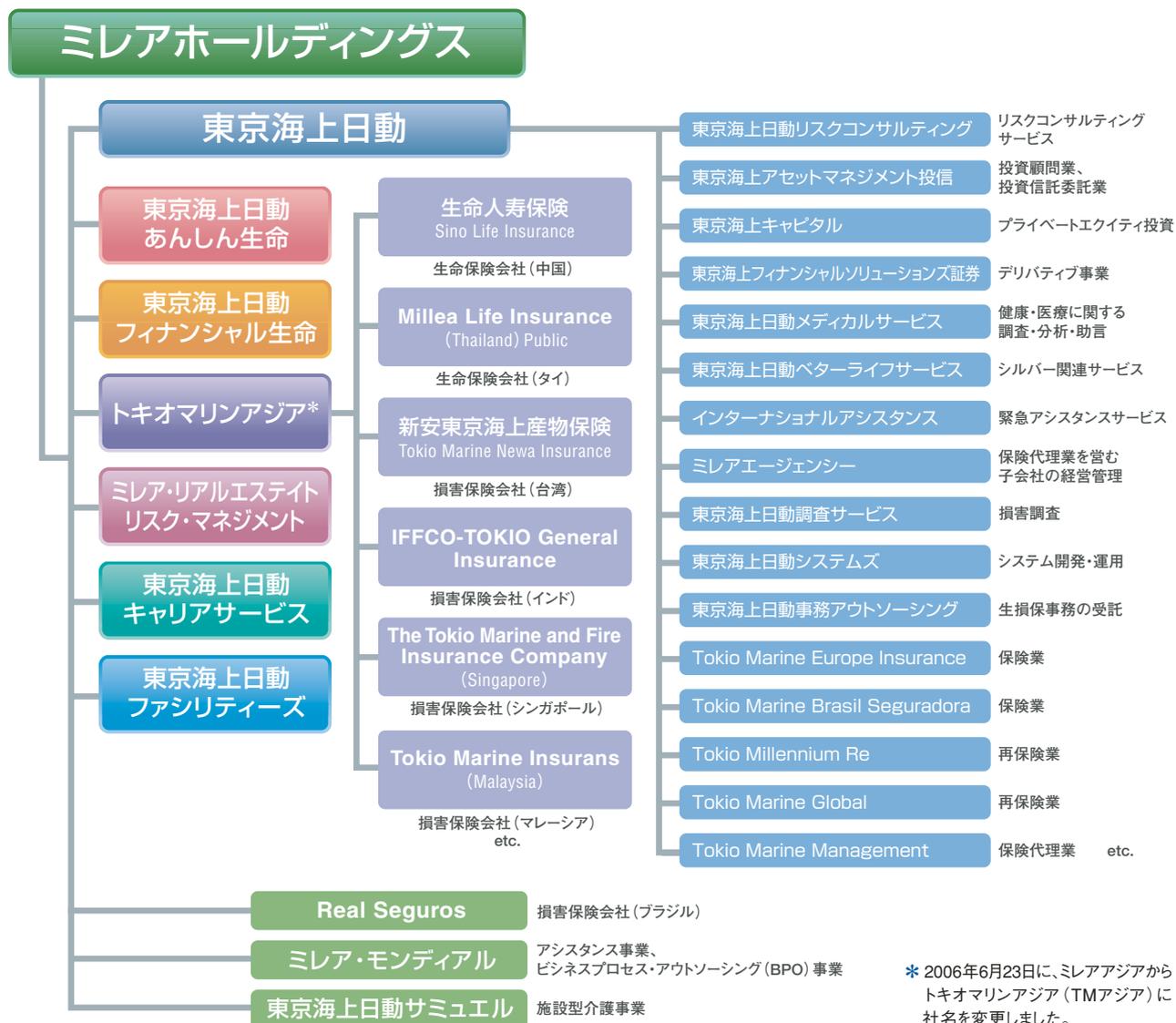
ミレアグループCSR報告書2006

Millea Group Corporate Social Responsibility Report 2006



■ミレアグループの概要 (2006年3月現在)

※株式会社表記は省略(報告書での呼称も同様)



* 2006年6月23日に、ミレアアジアからトキオマリンアジア(TMアジア)に社名を変更しました。

■会社概要 (2006年3月現在)

名称	株式会社ミレアホールディングス (Millea Holdings, Inc.)
社長	取締役社長 石原 邦夫
所在地	〒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
設立日	2002年(平成14年)4月2日
資本金	1,500億円
株式上場取引所	東京(第1部)、大阪(第1部)、米国ナスダック
支持しているCSR関連の国際憲章・ガイドライン	国連グローバル・コンパクト (2005年4月 参加表明)

■主な経営指標 (連結)

連結会計年度	2003年	2004年	2005年
経常収益(億円)	27,757	28,995	34,000
正味収入保険料(億円)	19,436	19,251	19,787
経常利益(億円)	1,917	1,400	1,366
当期純利益(億円)	1,114	676	900
総資産額(億円)	110,063	116,245	142,600
自己資本比率(%)	21.0	19.8	22.5
従業員数*(人)	19,779	18,910	19,761

*就業人員数のみ。臨時従業員を除く。

■編集方針

■本報告書は説明責任充足の観点から、2005年度のCSR基本計画に記載された取り組みや他の主要な取り組みの内容と結果について、すべてのステークホルダーの皆様にわかりやすく報告することを目的としています。

■特集とミレアグループCSR憲章を基にした章立てで本報告書を構成しています。

■ミレアグループのCSRにおける基本姿勢をより明確にするため、特集でグループの中長期戦略、ミレアグループのCSRで目指す方向性について触れています。

■各章の冒頭のページでは、該当分野でのミレアグループの取り組みにあたっての考え方や姿勢を記載し、章内で紹介している取り組みとの関連性をストーリーとして説明しています。

■読者の皆様からいただいたご意見・ご感想をできる限り反映させています。

■昨年度に引き続き、ステークホルダーの皆様との接点である社員・代理店に焦点を当てた編集を行っています。また昨年以上に海外での取り組みの紹介にも配慮しています。

■記載項目については、網羅性ではなく取り組みの重要度に応じて記載を行い、本報告書に記載できないものについては、ディスクロージャー誌やホームページなど他のメディアを通じてできるだけ情報を公開するようにしています。

※ミレアホールディングスのディスクロージャー誌とホームページへのリンク

[web http://www.millea.co.jp/finance/disclosure1.html](http://www.millea.co.jp/finance/disclosure1.html)
(ディスクロージャー誌)

[web http://www.millea.co.jp/index.html](http://www.millea.co.jp/index.html) (ホームページ)

【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GRESS (COPs) に関するガイドライン」

【レポートの対象範囲】

- 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2005年度(2005年4月～2006年3月)の活動内容を報告していますが、より正確な情報を伝えるため、一部についてはそれ以外の期間の活動についても報告しています。

【発行時期】

- 前回：2005年7月
- 今回：2006年9月
- 次回：2007年7月(予定)

目次

ミレアグループの概要

- 1 編集方針・目次
- 2 トップメッセージ
- 4 費用保険金等の保険金のお支払い漏れに関する再発防止策
- 8 ミレアグループのCSR

特集・計画・ガバナンス

- 10 グループ中長期戦略の策定と業務革新プロジェクトの推進
- 12 2005年度のCSR取り組み実績と2006年度計画
- 16 コーポレート・ガバナンス

お客様に提供する価値：商品・サービス

- 19 商品・サービスの提供を通じた新たなリスクへの挑戦
- 20 従来の保険の枠を超えた「事前」と「事後」の安心と安全の拡大
- 22 親身・誠実なお客様へのサービス体制

お客様に提供する価値：「人間力」

- 24 「安心と安全」のプロフェッショナルを目指して
- 26 お客様に信頼される仕事・人を目指して —「人間力」の実践—

双方向コミュニケーション

- 29 お客様との対話を通じたお客様満足度の向上
- 30 株主への適時適切な情報開示と意見交換
代理店との信頼あるパートナーシップの構築
- 31 国内外の社員とのコミュニケーションの推進
地域・社会への情報発信と意見交換

地域・社会への貢献

- 33 地域・社会の一員としての社会貢献活動の実践
- 34 地域・社会との共生
社会貢献活動の支援体制
- 35 国際社会の一員としての社会貢献活動の実践

地球環境保護

- 37 保険・投資を通じた環境配慮の促進
- 38 社会への環境教育・啓発の実践
- 39 事業活動に伴う環境負荷の低減
- 40 マングローブ植林を通じたカーボンニュートラル、地域貢献

コンプライアンス

- 43 コンプライアンスの推進体制
- 44 社員・代理店の倫理観の醸成
- 45 情報セキュリティガバナンスの確立

人間尊重

- 47 多様な社員が働きやすい職場づくり
- 48 仕事と介護・育児・家庭の両立支援
- 49 活力ある職場づくり
- 50 東京海上日動第1回CSRダイアログ
- 52 第三者コメント
- 53 GRIガイドライン対照表

お客様の信頼を
あらゆる活動の原点に



■はじめに

ミリアグループは、「お客様の信頼をあらゆる活動の原点におくこと」を経営理念に掲げ、「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する」ことを行動原則とし、企業の社会的責任（CSR）を果たしていきたいと考えております。

その中で、事業子会社である東京海上日動火災保険株式会社において、費用保険金等の保険金のお支払い漏れが発生していたことが判明し、昨年11月に金融庁より保険業法に基づく行政処分（業務改善命令）を受けました。また、本年3月には、1990年10月に発売した積立介護費用保険の発売当初のパンフレットに一部注意文言の表記漏れが生じていたことが判明いたしました。

こうした事態を生じさせたことは、お客様はもとより、広く社会の皆様のご信頼を損ねるものであり、多大なるご迷惑、ご心配をおかけいたしましたことを改めて深くお詫び申し上げます。

今後こうした事態が二度と生じないよう、経営陣、社員が一丸となって、今一度原点に立ち返り、業務運営のあり方や姿勢そのものをしっかりと見つめなおし、再発防止策を講じ皆様からの信頼回復に向けて全力で取り組んでまいります。

株式会社
ミリアホールディングス
取締役社長

石原 邦夫

■グループの中期計画-ステージ拡大2008

今年の4月からミレアグループの新しい中期計画「ステージ拡大2008」をスタートさせました。キーワードは「保険のステージ拡大」です。この言葉には、私たちが日々の活動を通じて社会に対する約束を果たしていく決意、そういった熱い思いが込められております。

今回の中期計画では、ミレアグループとして「保険のステージを拡大し、世界トップクラスの保険グループを目指す」という明確なビジョンを掲げました。「保険のステージ拡大」という言葉は、ミレアグループが10年後を見据えて、世の中になくはない企業グループとして発展していくためのキーワードであると考えております。保険事業を中核とする企業グループとして、事故や病気に対する万全の補償をご提供していくことは当然ですが、それに留まらず、お客様が本当に望んでいらっしゃる「安心と安全」とは何かということ、常に今日的な視点で捉えたいと考えております。そして、従来の「保険」という概念の枠に捉われない革新的な商品・サービスを開発し続け、世界トップクラスの保険グループに成長することを目指してまいります。

■ミレアグループのCSR

ミレアグループは、社会性、公共性が強い保険事業を中核とする企業グループであり、保険本業を通じてお客様に「安心と安全」をお届けし、豊かで快適な暮らしと社会の発展に貢献したいと考えております。そして、そのことにより社会からなくてはならない存在として評価していただき、社会とともに持続的に発展していくことが、社会に対する責任を果たすことだと考えております。そのためには、まずは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皆様から全幅の信頼をいただけるよう全力で取り組んでまいります。併せて、良き企業市民として様々なステークホルダーと双方向のコミュニケーションを図るとともに、地域・社会貢献、地球環境保護、人間尊重にも積極的に取り組んでまいります。こうした取り組みを通じて、お客様や地域・社会、株主の皆様から評価していただき、さらに社員やパートナーである代理店の皆さんが誇りに感じる、そうした「プラスの価値の連鎖」を通じて企業価値を高めていきたいと考えております。

私たちは未来に亘り、お客様に最高品質の商品・サービスをご提供し、「安心と安全」をひろげてまいります。また、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いたします。そして、社会とともに持続的成長を遂げながら企業価値の向上に努めることを、すべてのステークホルダーにお約束いたします。

費用保険金等の保険金のお支払い漏れに関する再発防止策

東京海上日動は、2005年11月に費用保険金等の保険金のお支払い漏れが発生したことを理由に、金融庁より保険業法に基づく行政処分（業務改善命令）を受け、現在、業務改善計画に従い、再発防止に向けて各種取り組みを進めております。

費用保険金等の保険金のお支払い漏れを発生させてしまったことは、ステークホルダーの皆様の信頼を損ねるものであり、この事態を会社として厳粛に受け止め、今一度経営理念に立ち返って、再発防止策に真摯に取り組み、真の意味でお客様本位に貫かれた業務運営を実現することで、皆様からの信頼回復に努めてまいります。

■ 事実関係と経緯

これまで東京海上日動は、お客様へ適正な保険金をお支払いする一環として、保険金のお支払い状況などに関する定期的なサンプル調査を行ってまいりました。しかしながら、2005年2月以降、損害保険会社各社で費用保険金等の保険金のお支払い漏れの実態が判明し、東京海上日動においても改めて自主点検を行ったところ、基本的な保険金をお支払いする際に併せてお支払いすべき費用保険金等の保険金について、一部のお客様へご案内・お支払いが漏れていることが明らかになりました。

その後、9月25日に金融庁から、費用保険金等の保険金のお支払い漏れに関する調査命令が出され、10月13日に調査結果を報告いたしました。11月25日に業務改善命令を受けるに至りました。

この事態を受け、業務改善計画書を金融庁へ提出するとともに、社長および関係役員については、1ヵ月分の役員報酬の30～10%を返上するなどの処分を行いました。なお、現在、業務改善計画に従い、再発防止に向けて各種取り組みを進めております。

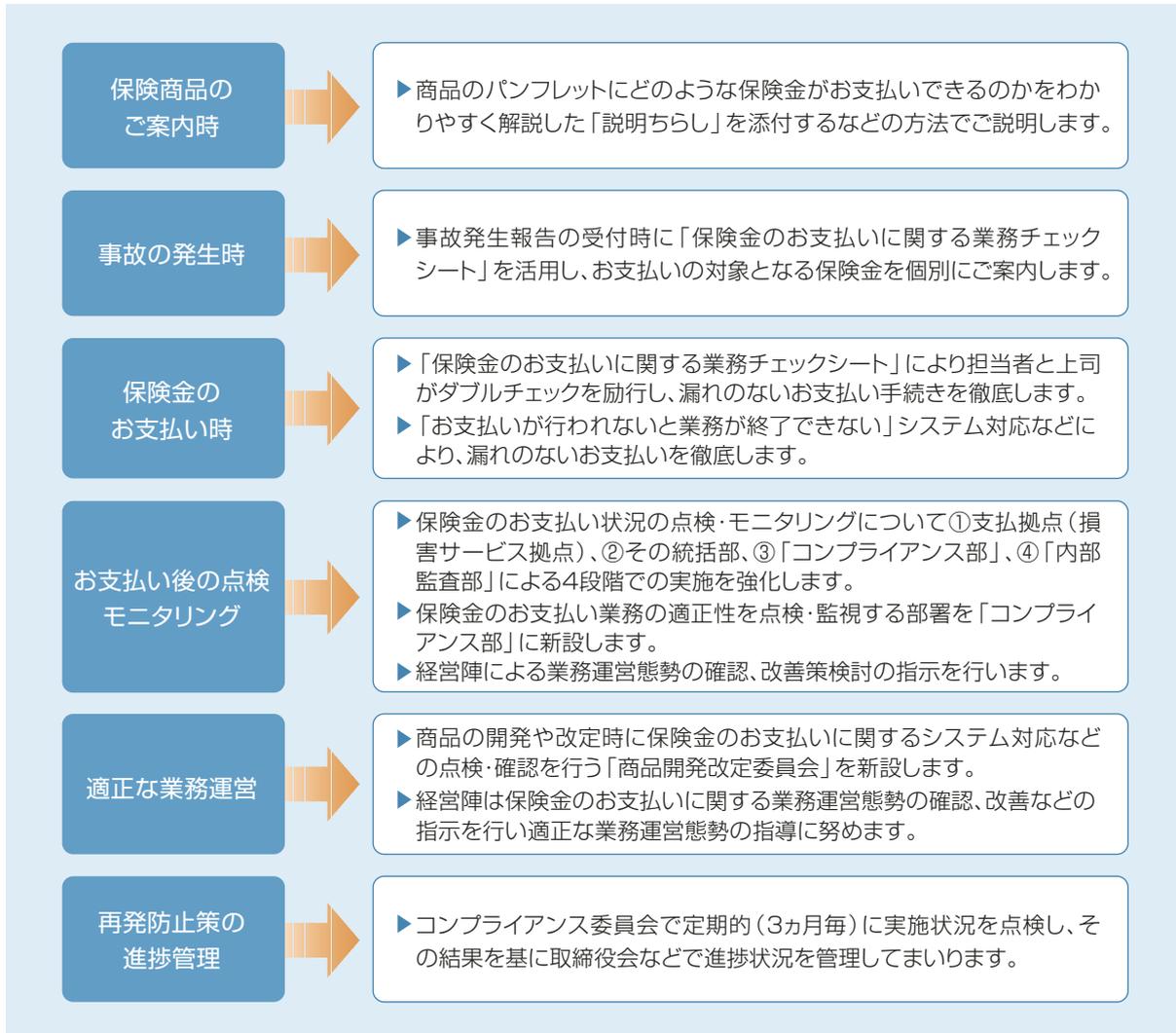
■ 原因分析と今後の対応

費用保険金等の保険金のお支払い漏れという事態を引き起こした原因は、保険の自由化が進展する中、「お客様への説明」、「商品開発」、「（事務・システム対応も含めた）保険金のお支払い管理」について、業務運営を行う態勢、並びにそうした態勢整備の必要性に対する認識が不十分であったことによるものと考えております。

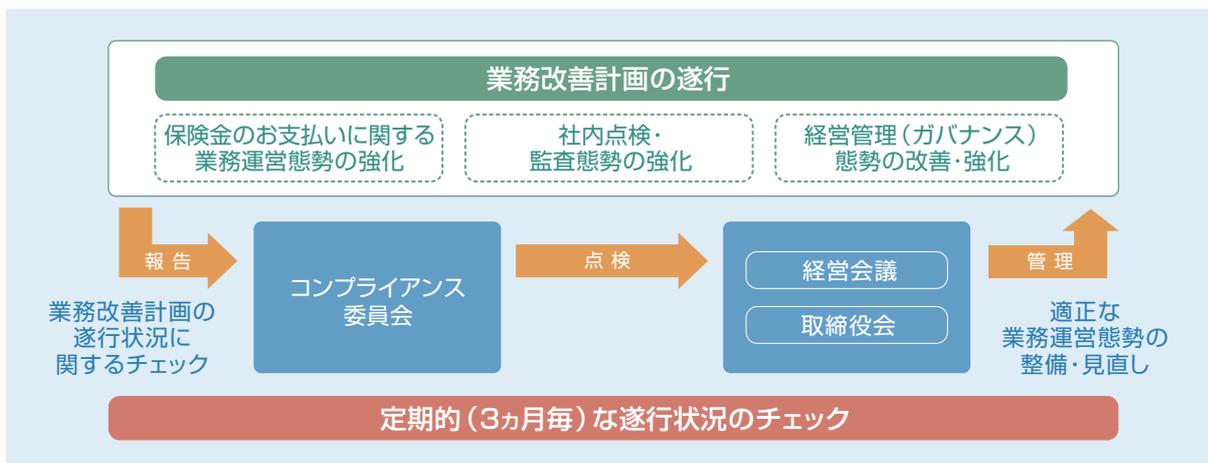
保険金のお支払いは、保険会社の基本的かつ最も重要な機能であるにもかかわらず、こうした事態に至りましたことを、改めて深くお詫び申し上げます。

今後は経営陣が先頭に立ち、「お客様にお支払いの対象となる保険金を漏れなくご案内し、漏れなくお支払いする」という保険会社としての基本姿勢を再度徹底させるとともに、右記の再発防止策に真摯に取り組んでいくことを通じて内部管理態勢をより一層強化してまいります。

■再発防止策の骨子(概要についてはP6-7に記載)

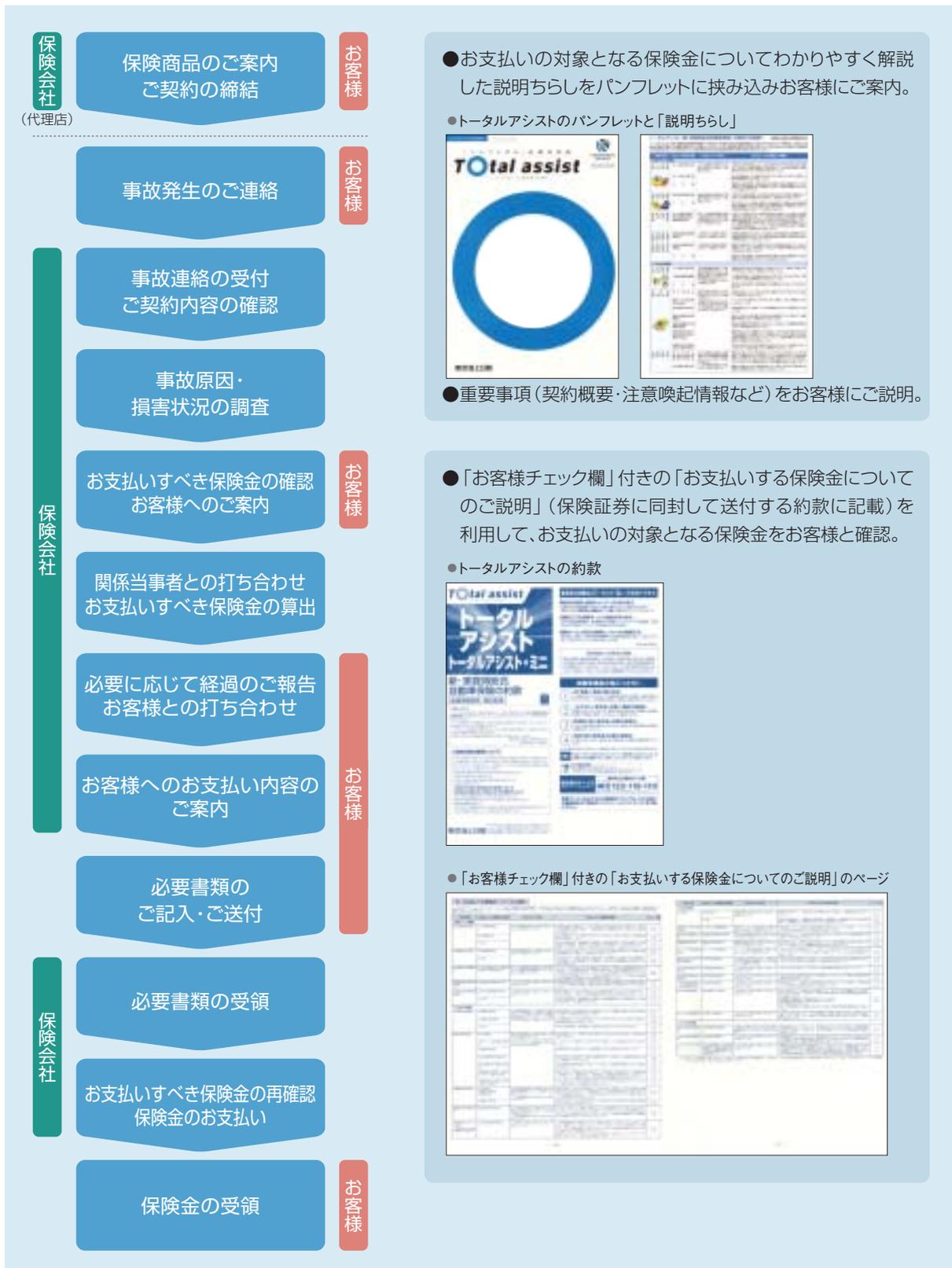


■再発防止策の進捗管理体制



■お客様に対するご説明の徹底

[保険金のお支払いまでの一般的な流れ -自動車保険の例-]



[ホームページ*におけるお客様へのご説明]

<p>●東京海上日動トップページ</p>  <p>web http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/</p>	<p>●信頼回復に向けた取り組み</p>  <p>web http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/oshiharai/oshirase.html</p>	<p>●種目別保険金のご説明</p>  <p>web http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/oshiharai/syumoku.html</p>
---	--	---

* ホームページ画面は、2006年8月時点のもの。

■ お客様の声をより一層反映した商品・サービス開発態勢、適切な保険金のお支払い態勢の強化(抜粋)

商品開発改定委員会	<div style="background-color: #E69A00; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">新設</div>	商品の開発や改定時に「保険金のお支払いに関するシステム対応」、「お客様や代理店から見て適切な商品となっているか」などの点検・確認を行います。
コンプライアンス部 損害サービス管理グループ	<div style="background-color: #E69A00; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">新設</div>	全国の損害サービス拠点を巡回し、保険金のお支払い状況や保険金のお支払い態勢全般などを検証・監視します。
お客様の声室	<div style="background-color: #E69A00; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">新設</div>	お客様から寄せられた苦情を分析して課題を抽出し、再発防止策の立案、推進、実効性のフォローなどを行います。
第三者審査会 再審査請求制度 保険金請求ご相談コーナー	<div style="background-color: #E69A00; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">新設</div>	保険金のお支払い態勢の強化を目的として、より透明性の高い審査を実施するために第三者機関を設置します。併せて、再審査のご請求にお応えする制度を新設するとともに、カスタマーセンター内に保険金請求ご相談コーナーを設置し専門スタッフがお客様からのご相談にお応えします。

■ 本件に関連するお問い合わせ先(東京海上日動)

- ▶ 費用保険金等の保険金のお支払い漏れに関するお問い合わせ
お客様専用フリーダイヤル 0120-522-375(受付時間 午前9時～午後5時 ※土日祝を除きます)
- ▶ 保険に関するお問い合わせ・ご相談
東京海上日動カスタマーセンター 0120-868-100(受付時間 午前9時～午後8時 ※平日、土日祝とも)
- ▶ インターネットからのお問い合わせ・ご相談
東京海上日動ホームページ web <http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/inquiry.html>

ミレアグループの事業活動は、多くのステークホルダーの皆様からの支持があってこそ成り立つものです。今後も信頼され、支持されるために何をすべきか？
ミレアグループがCSRを通じて目指すものについてご説明します。

■ミレアグループのCSRについての考え方

ミレアグループでは、ステークホルダーの皆様から信頼されていくために、CSRを通じて何を指すかについて真剣に議論しました。その結果、経営理念の実践がCSRそのものであり、それを徹底的に実践していくことで各ステークホルダーの皆様へ提供する価値を高め、ひいてはその価値の総和である企業価値を高めていくという結論に至りました。ミレアグループでは、CSRを実践するための行動指針として「ミレアグループCSR憲章」を定めています。

▶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、企業価値を永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。

▶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

- 常に高い倫理観を葆ち、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。

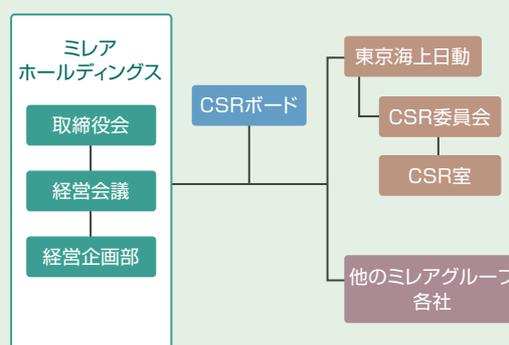
コミュニケーション

- 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。

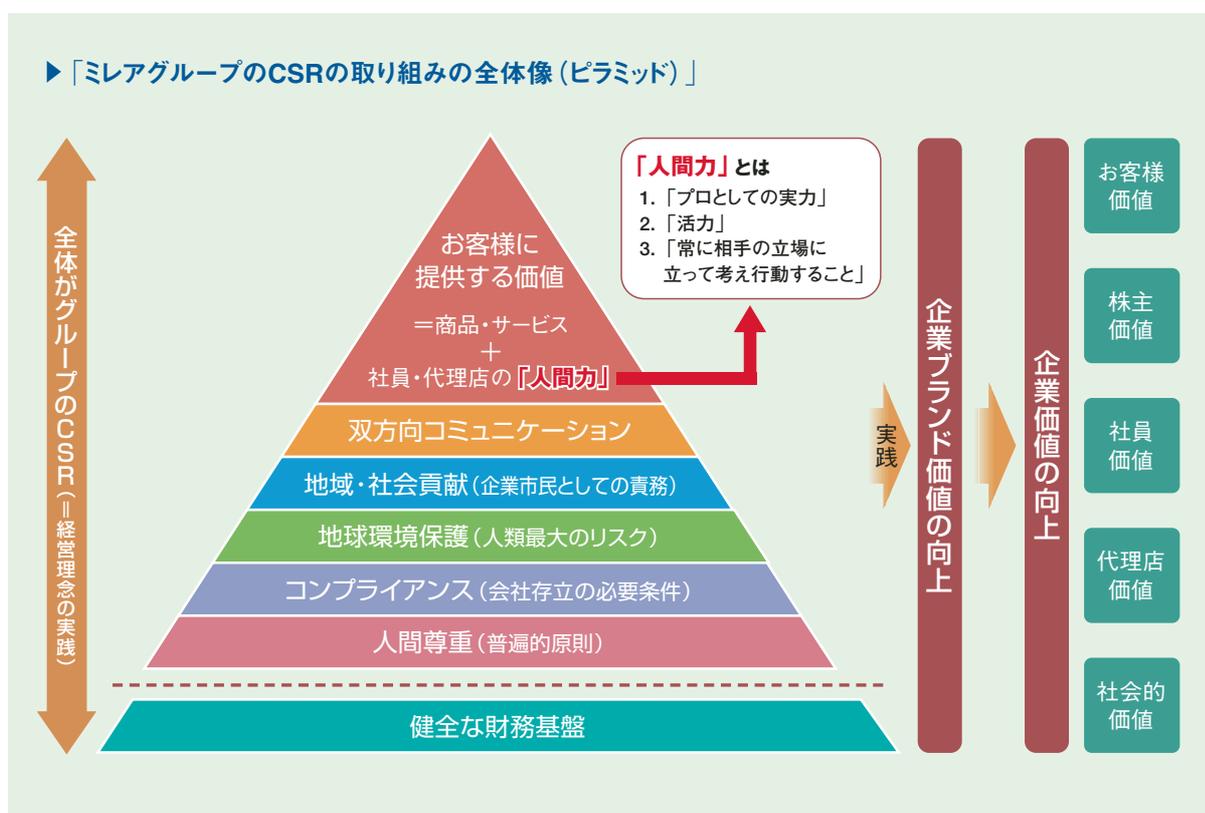
■CSR推進体制

ミレアグループでは、ミレアホールディングス社長を委員長とし、グループ各社の社長（CSR責任者）をメンバーとして構成された「CSRボード」を設置し、取り組みにあたっての基本方針や計画作成、進捗管理を行っています。グループ各社は、CSRボードの方針・計画に従い、自社と傘下子会社のCSRの取り組みを推進しています。また、東京海上日動はCSR推進の専任部署としてCSR室を設置するとともに、取締役会委員会である「CSR委員会」を設置し、CSRの取り組みに関連する各部署との情報共有や取り組みを強化・促進しています。

▶「ミレアグループのCSR推進体制」



■ミレアグループのCSRの取り組み



▶CSRの取り組み分野と企業価値の向上

取り組み分野については、人権の尊重、法令遵守、さらには地球環境保護や地域・社会への配慮も、企業が社会的な存在として当然取り組むべきものであり、そうした基盤があってはじめてお客様への価値提供が可能になると考えています。また保険やサービスといった目に見えない価値を提供するミレアグループにとって、CSRの実践には各ステークホルダーの皆様との接点になる社員や代理店の「人間力」が何よりも大切になります。「人間力」のある社員や代理店によるCSRの実践を通じて、ステークホルダーの皆様の評価を得ていくことで、企業のブランド価値、ひいては企業価値が高まると考えています。

■東京海上日動版企業価値測定指標－CSR指標

東京海上日動は、企業価値をお客様、株主、代理店、社員、地域・社会という5つのステークホルダーそれぞれに提供する価値の総和であると定義し、それが毎年の戦略・施策により向上しているかどうかを2003年に東京海上で開発した「企業価値測定指標」で定量的に測定し、戦略・施策の効果・検証に活かしています。「企業価値測定指標」では、ステークホルダーそれぞれに提供する価値について、1,000点満点で自己採点を行っています。

次年度は引き続き同指標の測定を行うとともに、東京海上日動のCSRの取り組み分野毎に、ステークホルダーの皆様にとって重要と思われる指標を「Key Indicators」として実数値を公表し、ステークホルダーの皆様のご意見もいただきながら、取り組みの改善に活かしていく予定です。

1. ミレアグループが中長期的に目指すビジョンと中期計画「ステージ拡大2008」

中期計画「ステージ拡大2008」を策定 保険の枠を越える商品・サービスを提供

ミレアグループでは、経営理念の実践こそがCSRそのものであると認識しています。世界レベルでのCSR経営を通じて、お客様をはじめとする様々なステークホルダーに提供する付加価値を増大させていくことで、企業価値を永続的に高めていくことを目指しています。

中長期的には、国内外の社会情勢や経済情勢が大きく変化し、環境・社会的要因による新たなリスクが発生することが予想されています。それらに対応するため、グループの総力を結集し、従来の保険の枠を超えた新たな商品・サービスをお客様に提供していく必要があると考えます。

こうした観点から、「保険のステージを拡大し、世界トップクラスの保険グループを目指します」という中長期ビジョンを掲げ、中長期目標の達成に向けた最初のマイルストーンとして、「ステージ拡大2008」（2006～2008年度中期計画）を策定しました。

2. 中期計画「ステージ拡大2008」の骨子

「商品・サービス」、「チャネル」、「グローバル」戦略的に3つのステージ拡大を目指す

中長期的なビジョン達成に向けた手段として、中期計画では3つの戦略的なステージの拡大を掲げています。

1 商品・サービス戦略のステージ拡大

多様化するお客様ニーズを的確に捉えた商品を開発していきます。具体的には事前の事故防止サービス・事故後のケアサービスと保険商品との融合や、その周辺サービスの拡充などが挙げられます。持株会社経営の優位性を最大限に活かして、お客様のニーズに応える多様な商品・サービスを提供していきます。

2 チャネル戦略のステージ拡大

銀行窓販の全面解禁など、今後の事業環境の変化をすばやく捉え、お客様との最適な接点、いわゆるコンタクトポイント（販売チャネル）を構築していきます。

3 事業地域のステージ拡大（グローバル戦略）

「マーケティング」、「商品戦略」を基本とした成長戦略と、「M&A」、「出資」、「提携」などの戦略を組み合わせた事業展開を両輪としてさらに推進していきます。進出国の地域特性に合わせたフレキシブルな展開で、現地における保険事業の拡大を図ります。またアジア、BRICsに続き、欧米市場でも積極的に保険事業を展開していきます。

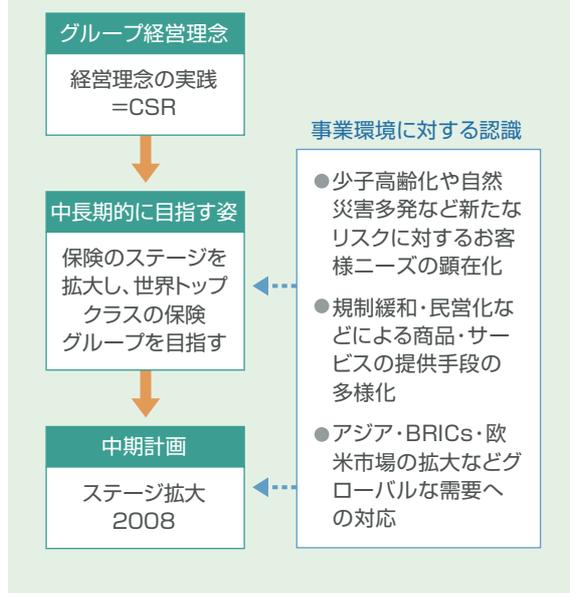
お客様サービス、労働環境などを充実 すべての戦略を支える業務革新プロジェクト

中期計画で掲げられた新しい商品・サービスの提供（ステージ拡大）と、お客様の満足度向上を実現するため、東京海上日動は業務革新プロジェクトに取り組んでいます。

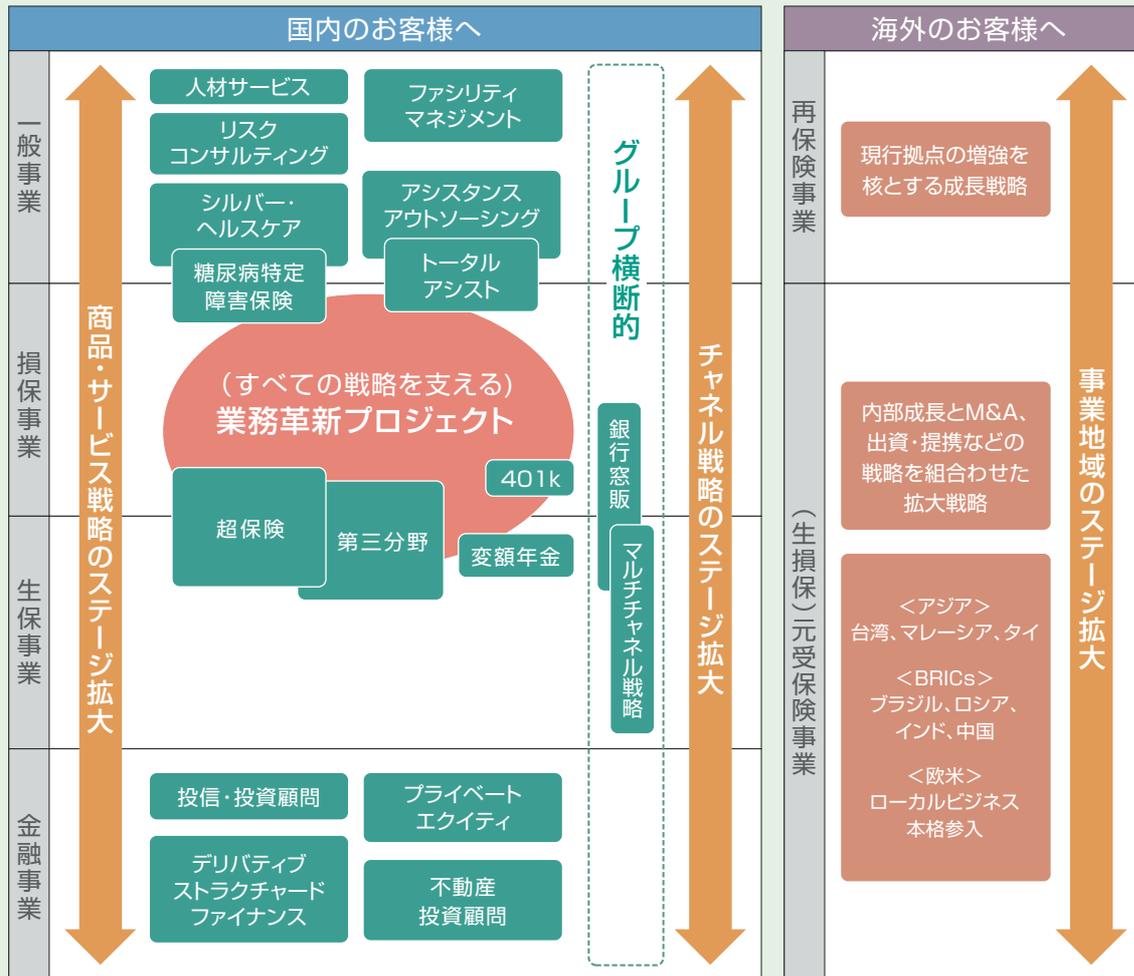
本プロジェクトでは、旧来型の業務プロセスを抜本的に見直し、正確かつ迅速にお客様へのサービス提供を行うシステムの構築とインフラ整備を実施します。併せて、従来からお客様へのサービス提供に影響を及ぼしていた商品や関連手続きの煩雑さを解消していきます。

これらにより、社員・代理店の業務効率化などを進めることで、お客様と接する時間、すなわちお客様にさらなる価値を提供できる機会を増やしていき、従業員にとっての働きがい向上させていきます。また、紙文書の電子化による紙使用量の大幅削減を通じて、地球環境への負荷低減も図っていきます。

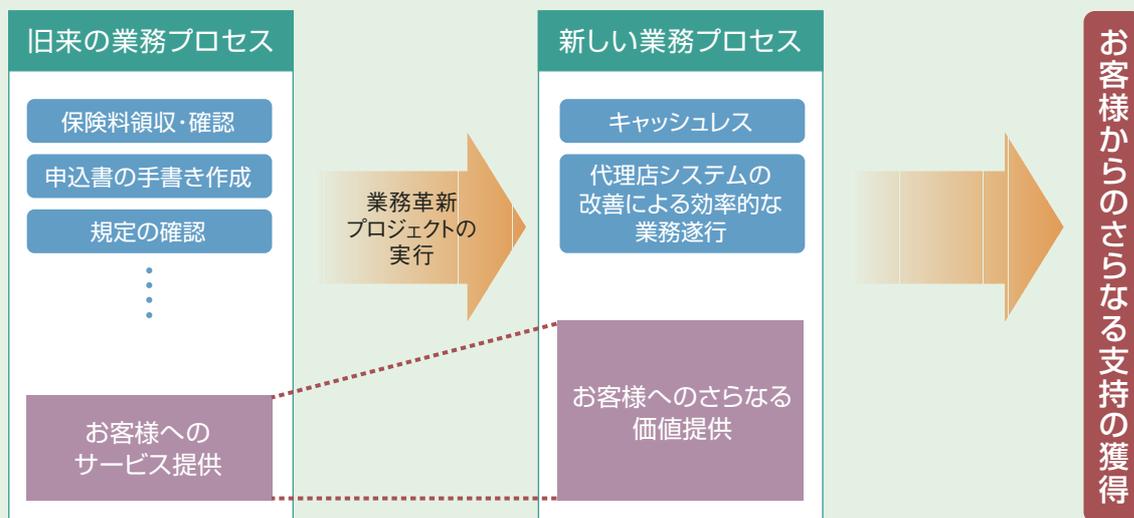
■ ミレアグループの目指す姿



■ 「ステージ拡大2008」の骨子



■ 業務革新プロジェクトによるメリット



〈東京海上日動〉

2005年の総括について

2005年度は「CSR=経営理念の実践」と位置づけ、社員にCSRの理解浸透を図り、今後の取り組みの基盤づくりを行うとともに、具体的な成果も挙げました。一方で代

理店と一体となった取り組みについては、今後さらに積極的に推進していく必要があります。また、業務運営面では費用保険金等の保険金のお支払い漏れなどのコンプライアンスの問題が発生しており、今後、意識面・態勢面の整備と業務の適正化を徹底していきます。

取り組み分野 ※		2005年度取り組み事項	2005年度の実績・進捗状況
提供価値 お客様に 提供する価値	商品・サービス	●CSRを念頭においた商品・サービス、ビジネスモデルなどの開発に努める	●お客様ニーズに応えた独自の商品・サービスの開発・提供 ●業務革新プロジェクトによる新しい業務プロセスへの移行開始 ●性別に関係なく社員が活躍できる職場環境づくりの推進
	社員・代理店の「人間力」		
双方向コミュニケーション		●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 ●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 ●ビジネスパートナーである代理店と一体となったCSRの取り組みを検討する	●ホームページの機能向上 ●ミレアグループ全体のCSR報告書として作成・公表 ●国連グローバル・コンパクトに署名 ●「地域・社会における防災セミナー」の実施
地域・社会への貢献		●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 ●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	●「環境・社会貢献活動 社長賞」を創設（海外拠点も対象） ●国内グループ全体・海外拠点への活動拡大 ●ボランティア活動件数 -2005年度:318件（前年度155件）
地球環境保護		●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	●社員ボランティアによる「みどりの授業～マンガローブ物語～」を展開（東京都内） ●「サステナビリティの科学的基礎に関する調査」プロジェクトへ協賛 ●「北京大学・早稲田大学共同講座」プロジェクトへ協賛 ●環境マネジメントシステムの展開方針・実施要領を策定（全店（含むグループ会社））
コンプライアンス		●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	●重点期間での取り組み推進による意識浸透・態勢整備で一定の成果 ●費用保険金等のお支払い漏れの発生に伴う意識面・態勢面での取り組み強化 ●個人情報漏えい防止策の策定・実施 ●ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）認証をグループ会社で取得
人間尊重		●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	●法定を上回る育児休業制度と看護休暇制度の実施 ●「短時間勤務制度」の大幅な拡充 ●高年齢社員の継続雇用制度の新設 ●育児支援の強化 ●各種ホットライン（相談窓口）の周知徹底・定着

※ CSR報告書2005では、ミレアグループCSR憲章の順番に取り組み分野を記載していましたが、今回からは「CSRの取り組みの全体像（ピラミッド）」で示された順番で記載しています。

2006年度計画について

2006年度については、中期計画で明確にした「CSRの取り組みの全体像(ピラミッド)」を全社員・代理店で共有し、取り組みの一層の推進、レベルアップを図っていき

ます。具体的には「2006年度CSR基本計画」において、6つの分野ごとに2005年度計画の継続課題を漏れなく盛り込むとともに、新たな課題を明確にし、積極的に取り組んでいきます。

参照ページ	2006年度の主な課題・目標
<p>P10-11</p> <p>P18-23</p> <p>P24-27</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 事前と事後の「安心と安全」に係わる商品・サービスの開発・拡大 ● 業務革新プロジェクトの継続推進によるお客様本位の事業基盤整備 ● OJTを通じた人材育成の徹底 ● 女性社員の担当業務領域の拡大・レベルの向上・今後の基盤づくり ● 地域に根ざした防犯・防災活動展開による代理店業務のステージ拡大推進
<p>P28-31</p> <p>P50-51</p> <p>CSR報告書2005</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 適時適切な情報開示の推進 ● ホームページの全面リニューアルによる双方向コミュニケーションの充実 ● ステークホルダーとの双方向対話の実施(有識者とのCSRダイアログなど)
<p>P32-35</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 多くの社員(含むグループ会社社員)が参加しやすい地域・社会貢献の枠組みづくり ● 代理店と一体となった活動の展開 ● 海外における活動の推進
<p>P36-41</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● マングローブ植林事業の継続実施 ● 「みどりの授業～マングローブ物語～」の全国展開 ● 地球環境保護の観点からの保険本業(含む資産運用・金融事業)への一層の取り組み ● 環境マネジメントシステムの全店(含むグループ会社)での推進
<p>P42-45</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● コンプライアンスの意識・態勢両面での一層のレベルアップ ● 個人情報漏えい防止と効率化を両立する仕組みの構築
<p>P46-49</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 多様な価値観を尊重した働きやすい職場環境の整備 (ワーク/ライフ・バランス(仕事と生活の調和)の実現に向けた各種制度を利用しやすい環境づくり、シニアの活躍推進など)

〈ミレアホールディングスおよびグループ各社〉

2005年の総括について

2005年度、ミレアホールディングスとグループ5社※1では、これら6社共通で進める「共通取り組み事項」と個々のグループ会社が事業形態に応じて取り組む「個別取り

組み事項」に分けて取り組みを行いました。個々のグループ会社が精力的に取り組みを行った結果、一部に達成できなかった項目はあったものの、概ね計画通り実施され、着実な一歩を踏み出すことができました。

取り組み分野 ※2		2005年度取り組み事項
提供価値 お客様に	商品・サービス	<ul style="list-style-type: none"> ●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【全社】 ●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】
	社員・代理店の「人間力」	<ul style="list-style-type: none"> ●「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】
双方向コミュニケーション		<ul style="list-style-type: none"> ●グループCSR報告書の発行【全社】 ●情報開示の高度化に向けたホームページの改定【全社】 ●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【全社】 ●総合カスタマーセンターによるお客様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】 ●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】 ●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】
地域・社会への貢献		<ul style="list-style-type: none"> ●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【全社】 ●マングローブ事業への積極的な参加・協力【全社】 ●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】 ●チャリティー・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】 ●「タイの子どもたちへの奨学金提供事業」の実施【TMアジア】
地球環境保護		<ul style="list-style-type: none"> ●電力使用量の5%削減【全社】 ●廃棄物の計測体制の整備【全社】 ●グリーン購入の実施【東京海上日動あんしん生命】
コンプライアンス		<ul style="list-style-type: none"> ●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【全社】 ●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年実施計画を執行する【全社】 ●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【全社】
人間尊重		<ul style="list-style-type: none"> ●全社員に対する人権啓発研修の完全実施【全社】 ●個人情報管理体制構築【全社】 ●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)【全社】 ●職場環境の向上(完全分煙の実施など)【全社】 ●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)【全社】 ●女性の社会進出促進【全社】 ●個人情報保護体制についての社外の認証(プライバシーマーク)取得【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】 ●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】

※1 グループ5社とは、CSR計画を策定した、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、TM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を指します。

※2 CSR報告書2005では、ミレアグループCSR憲章の順番に取り組み分野を記載していましたが、今回からは「CSRの取り組みの全体像(ピラミッド)」で示された順番で記載しています。

2006年度計画について

2006年度計画については、中期計画においてグループ戦略の一環として、「グループ各社^{※3}がミレアグループならではの独自性・先見性を発揮した本業を通じた

CSRを実践すること」と定められたことを受けて、グループ各社の特性を踏まえ、2005年度からの継続取り組みや独自に推進している取り組みを核とするとともに、グループ全体水準の向上を目指した取り組みも織り込んでいます。

2005年度の実績・進捗状況(参照ページ)	2006年度の課題・目標
●計画通り実施	●安心と安全に係る商品・サービスの提供・推進【全社】 ●社員の「人間力」の向上【全社】 ●苦情報告のデータベース化【TMアジア】
●医療保険の新商品投入 【東京海上日動あんしん生命】	
●計画通り実施	
●計画通り実施	●お客様とのコミュニケーション推進(ホームページの改定など) 【全社】 ●社内(従業員・代理店・スタッフ)のコミュニケーション推進【全社】 ●社会とのコミュニケーション推進【全社】
●計画通り実施	
●うち5社で実施	
●計画通り実施	
●計画通り実施	
●次年度に継続実施	
●グループ2社で実施	
●計画通り実施 P30	●ボランティア休暇・マッチングギフト制度の導入と推進【全社】 ●マングローブ植林事業への積極的な参加【全社】 ●社会貢献独自取り組み実施【全社】
●うち3社で導入 P34	
●うち4社で参加・協力 P40	
●街頭キャンペーン・セミナー実施 P34	
●延べ125名がボランティア参加	●エネルギー使用量、廃棄物排出量の把握・削減【全社】 ●グリーン購入の推進【全社】
●計画通り実施 P35	
●うち2社で達成	
●次年度に継続実施	●コンプライアンス体制整備と浸透の徹底【全社】 ●ホットライン関連の利用促進【全社】 ●委託契約書の内容の点検・改善【東京海上日動ファシリティーズ】
●購入率の把握を一部で実施	
●計画通り実施	
●計画通り実施	●人権啓発研修の継続推進【全社】 ●個人情報管理の徹底【全社】 ●従業員の健康増進・ゆとり創出【全社】 ●女性の社会進出の促進【全社】
●計画通り実施	
●計画通り実施	
●計画通り実施	
●計画通り実施	
●うち5社で実施	
●申請済 P45	
●次年度に継続実施	

※3 2005年度中に東京海上日動ファシリティーズが新たにグループ会社に加りました。2006年度計画については、ミレアホールディングスおよびグループ会社6社の計画です。

コーポレート・ガバナンスの状況

ミレアホールディングスは、健全で透明性の高いコーポレート・ガバナンスを構築し、持株会社としてミレアグループ各社を適切に統治していきます。

統治機構

統治機構の概要は以下の通りです。

統治機構	役割(上段)と構成・任期(下段)
取締役会	重要な業務執行の決定、取締役の職務執行の監督、適切な内部統制環境・システムの構築。 10名程度。うち3名以上は原則として社外取締役。任期は1年。
監査役 監査役会	監査役は、株主の負託を受けた独立機関としての取締役の職務執行の監査。 監査会の監査役数は、5名程度。このうち原則として過半数は社外監査役。原則としてうち1名は米国SECルールに定める財務専門家要件を満たす。
指名委員会	ミレアホールディングスおよび主な事業子会社の取締役・監査役・執行役員を選任・解任および選任要件の審議と取締役会への答申。 5名程度。うち過半数は原則として社外委員。 委員長は社外委員から選出。
報酬委員会	ミレアホールディングスおよび主な事業子会社の取締役・執行役員の業績評価および役員報酬体系の審議と取締役会への答申。 5名程度。うち過半数は原則として社外委員。 委員長は社外委員から選出。

役員報酬体系

ミレアグループの常勤取締役に対する報酬は、定額報酬、業績連動報酬(会社業績および個人業績に連動)および株式報酬型ストックオプションで構成され、監査役および非常勤取締役に対する報酬は、定額報酬および株式

報酬型ストックオプションで構成されています。退職慰労金制度は2005年6月に廃止しました。また主な事業子会社の役員報酬も、原則として同じ体系となっています。

事業子会社統治の仕組み

ミレアホールディングスでは、株主権および経営管理契約に基づく権限を行使して、適切に事業子会社の統治を行っています。また、グループのコンプライアンス推進・リスク管理・内部監査の基本方針を策定し、実施状況などのモニタリングを実施しています。毎年、事業子会社の業績評価を行い、その評価結果を事業子会社の役員報酬に反映させています。

内部統制基本方針

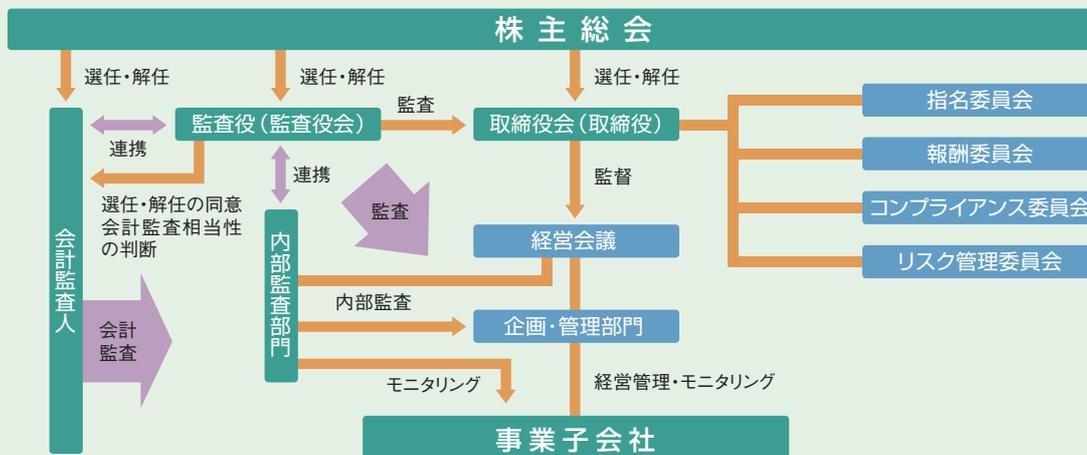
ミレアホールディングスでは、会社法および会社法施行規則に基づき、適切な内部統制システムを構築することを目的に「内部統制基本方針^{*}」を制定しました。本方針においては、ミレアホールディングスが持株会社としてグループ各社での適正な業務遂行を監督する体制をはじめとして、コンプライアンス、リスク管理、内部監査、情報管理、監査役監査などに関する体制の基本的なあり方を定めています。ミレアホールディングスは本方針に従って内部統制システムを適切に構築し、運用していきます。

^{*} 内部統制基本方針：

方針の全文は、ミレアホールディングスホームページおよびディスクロージャー誌「ミレアホールディングスの現状」に掲載しています。

コーポレート・ガバナンスの体系図

(2006年8月現在)



災害対策体制【事業継続計画(BCP※)】

地震、台風などの自然災害が発生した場合、東京海上日動には社員・家族の安全確保、地域社会の安全確保への協力、被災地での業務復旧、被災地以外での重要業務の継続とともに、損害保険会社として、被災地のお客様への保険金の迅速なお支払いやご要望への対応などを行うという社会的使命があります。こうした事態に備え、東京海上日動は様々な事前準備を行っています。

※ BCP :

事業継続計画(Business Continuity Plan)を指す。災害などが発生した場合、企業が重要業務をどのように継続、あるいは復旧させるかを事前に定めた計画。

方針と計画の策定

1 災害発生時の基本方針(社員の行動原則)

災害発生時に対応すべき事項の優先順位を次のように定めています。

1. 社員・家族の安全確保を図ります
2. 地域社会の安全確保に最大限の協力を行います
3. 被災地でのお客様対応および被災地以外での重要業務の継続を図ります

2 想定リスクと被害想定

首都直下地震などにより、本店ビルが震度6強の揺れを受けると想定しています。最悪のケースとして、本店ビルおよび多摩のシステムセンターが同時に一定期間使用不能となることを想定しています。

3 重要業務の選定

最優先して行うべき重要業務を次の通り定めています。

- 被災地での地震保険などの保険金のお支払い業務
- 被災地以外での保険金のお支払い業務、保険契約締結業務

4 目標復旧時間の設定

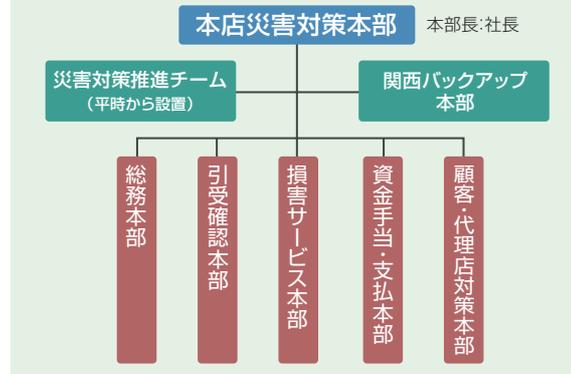
多摩のシステムセンターが使用不能となっても、被災地以外での保険金のお支払い業務、保険契約締結業務は止めず、まずは手作業にて対応し、24時間後には保険金のお支払い業務・保険契約締結業務に必要なバックアップシステムを稼働することとしています。

5 組織・体制の構築

大規模災害発生時、本店では社長を本部長とし、主要な本社機能を担当する役員を構成員とする「本店災害対策本部」を立ち上げます。本店との連絡が6時間以上取れない場合などには、関西地区に「関西バックアップ本部」を設置します。また、平時より災害対策に関する問

題点の検討や災害対策訓練の実施などを行うための常設機関として「災害対策推進チーム」を設置しており、災害発生時には、対策本部の役員をサポートします。

■ 本店災害対策本部の組織図(概要)



対策の実施と運用

災害発生時の具体的な対策として、以下の対策を実施するとともに、役割、階層毎に各種マニュアル類を整備しています。

- 1 あらゆる代行順位と指揮命令系統の確立
- 2 本店災害対策本部設置予定場所の設備・備蓄など(災害専用電話、社内イントラネット、災害用備蓄物資など)
- 3 本社の代替場所の準備(首都圏に6カ所)
- 4 情報システムのバックアップ(24時間後に主要システムを稼働)
- 5 安否確認システムの導入
- 6 地域との協調・地域貢献(地域社会の安全確保に最大限の協力を行う)

教育・訓練

役割、階層毎に各種教育・訓練を実施しています。

- 社長以下役員向けの会議・机上訓練(1992年より毎年)
- 災害対策推進チームによる実務訓練(1996年より毎年)
- 全社員向け「災害対策基礎研修」(毎年)
- バックアップシステム立ち上げ訓練(毎月)

点検・見直し

災害対策推進チーム事務局による全店の災害対策定着状況点検や社内監査部門による内部監査のほか、外部機関による災害対策監査を受け、毎年開催する定例会議にて、経営層による計画全体に亘る見直しを実施しています。

商品・サービスのステージ拡大と 「人間力」のある社員・ 代理店を通じた価値提供

様々な環境の変化に伴い、お客様を取り巻くリスクが多様化・巨大化しています。ミレアグループではそれに応じた新たなリスクソリューションを提案するだけでなく、「人間力」のある社員・代理店による商品・サービスの提供を通じてお客様からの信頼を獲得し、企業価値を高めていきます。

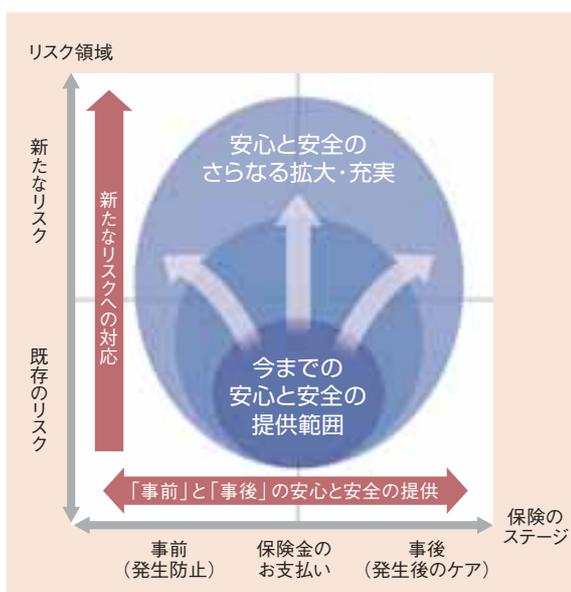
「お客様のお話をお聴きすること」を営業活動の原点としており、そうした対話を通じてお客様自らが潜在的なリスクに気付くことが大切だと考えています。また、商品・サービスを提供する際も、事前に「お客様のお話をお聴きすること」でお客様の立場に立った説明や提案が可能となり満足度も高まるものと思います。

東京海上日動 東京新都心支店
新宿支社 支社長代理
西川 宗克

■ 保険事業におけるステージ拡大と新たなリスクへの挑戦

ミレアグループでは、「お客様に最高品質の商品・サービスを提供し、安心と安全をひろげます」というグループ経営理念のもと、これまでも時代を先取りした商品を開発し、お客様から高い評価をいただけてきました。

今後も、グループ総合力を活かした商品・サービスのステージ拡大を通じて、多様化するお客様のニーズにお応えしていきます。また、保険事業会社では、新たなリスクに対応した商品・サービスの提供、さらには保険金のお支払いだけでなく、事前のリスクの削減や事後のケアの充実を通じて、「安心と安全」の提供をさらに広げ、より良い社会の実現に貢献したいと考えています。



新しい価値の提供により、より良い社会の実現に貢献していきます。

1. 商品・サービスの提供を通じた新たなリスクへの挑戦

■ 新しいコンセプトの糖尿病専用の医療保険 【東京海上日動】

糖尿病は適切な治療と日常生活習慣の改善により、病気の進行抑制、未然防止が可能であると言われています。しかし、これまでは糖尿病患者のニーズに合った医療保険はほとんどありませんでした。そこで、東京海上日動は、糖尿病による合併症の発症などに対する補償に加え、糖尿病に対する正しい知識の提供や生活習慣の改善などに役立つアシスタンス機能を保険に組み込み、糖尿病患者およびその発症が懸念される方に、より一層大きな安心を提供できる専用の医療保険「グッドトゥモローズ」を開発しました。

■ 生活習慣病の予防アシスタンス

保健師ならびに看護師が、糖尿病の発症が懸念される方や糖尿病患者の立場に立った以下の各サービスを提供。

1. 通院継続支援サービス
(糖尿病治療中の方を対象)
2. 生活習慣改善支援サービス
(糖尿病発症前の方を対象)
3. 電話健康相談(共通)
4. 各種情報提供(共通)

■ 白血病などの新治療法の普及に貢献する保険 【東京海上日動】

東京海上日動は、白血病などの血液難病の骨髄移植治療に対し、1991年に「骨髄バンク団体傷害保険」を開発し、骨髄バンク制度を支援してきました。その後の医学の進歩により、全身麻酔を行うことなく末梢血から造血幹細胞を採取し移植する「末梢血幹細胞移植」が開発されました。この新たな治療法の普及推進のため、東京海上日動は、2006年2月、日本造血細胞移植学会と協力し、「末梢血幹細胞ドナー団体傷害保険」を開発しました。本保険は、ドナーが末梢血幹細胞の提供を行う目的で自宅を出てから帰宅するま

で生じた傷害事故(末梢血幹細胞採取のための医療行為中の事故などを含む)を補償するものです。

■ 会社役員賠償責任保険(D&O保険)の企業情報開示リスクへの対応 【東京海上日動】

証券取引法改正や「企業内容等の開示に関する内閣府令」の改正により、企業にとって、ディスクロージャーに関するリスクマネジメント強化は一層重要な課題となっています。このようなディスクロージャー・リスクの高まりに対する解決策として、東京海上日動は、2005年9月に「情報開示危険担保特約付帯D&O保険」を発売しました。本保険は、従来のD&O保険の補償内容に加えて、企業がディスクロージャー書類の記載不備(虚偽記載・記載欠落)に起因して、保険期間中に損害賠償請求を提起されることによって被る損害(法律上の損害賠償金および争訟費用)を補償するものです。

■ 駐車違反取締業者向け保険【東京海上日動】

2006年6月の道路交通法改正に伴い、警察から委託を受けた民間事業者が放置車両確認機関として違法駐車を取り締まりを実施することとなりました。東京海上日動は、この法改正に伴う新しいリスクへの対応商品として、取り締まり業務を実施する民間事業者向けに、「放置車両確認業務総合保険」を発売しました。本保険では、取り締まりを実施する民間事業者の違法駐車車両(放置車両)発見のための巡回、放置車両の確認、カメラによる証拠写真の撮影、違反を確認する標章の取り付けなどの業務に関する補償を提供します。

■ 「放置車両確認業務総合保険」の補償内容

1. 業務対象車両の損壊や、他人にケガをさせたことなどに起因する賠償責任
2. 名誉き損などの人格権侵害に起因する賠償責任
3. 個人情報の漏えいに起因する賠償責任
4. 駐車監視員の就業中の傷害に対する補償

2. 従来の保険の枠を超えた「事前」と「事後」の安心と安全の拡大

■ 自動車保険「トータルアシスト」

【東京海上日動】

東京海上日動は、2005年8月、従来の「保険」に「アシスタンス」を融合させるという発想を取り入れ、充実した補償に加え、「事故の防止」、「事故に遭ってしまった時」、「事故後のケア」のどの局面でも、お客様のご要望に応じた様々なサービスをその手配から補償までトータルに提供する自動車保険「トータルアシスト」を発売しました。発売開始以来、これまでにないまったく新しいコンセプトに多くのお客様から支持され、保険自由化以降の自動車保険としては、業界最速で販売件数を伸ばしています。また、本保険で新たに追加した「アシスタンス」について、お客様から多くの感謝の声をいただいています（下表参照）。



お客様から寄せられた感謝の声

「入院時選べるアシスト（お客様が事故で入院された際にお好みの補償を選んでいただくというまったく新しい仕組みのサービス）」について

- 「フラワー提供」や「ホームヘルパー派遣（お掃除専門コース）」のおかげで、毎日お見舞いに来てくれる家族も大変喜んでいました。
- 高校生の息子が、個室に移ることで周囲を気にせず勉強できる「差額ベッド代提供」に関心をもちました。受験を控えているので参考書などの「書籍提供」も利用したいと思います。このようなコンセプトのサービスは素晴らしいですね!

■ 自動車事故削減に向けた取り組みを支援する自動車保険

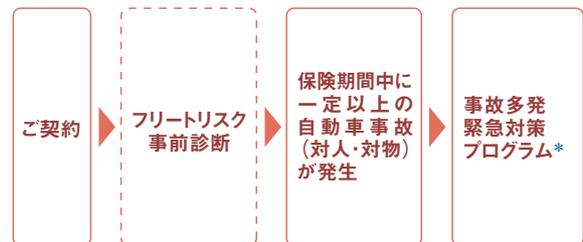
【東京海上日動】

東京海上日動は、2005年10月から、自動車保険「フリート事故削減アシスト※」の販売を開始しました。本保険は、「保険」と事故原因に対応した「事故削減に向けた専門コンサルティングサービス」を融合させた企業向け自動車保険で、「業務中の自動車事故を減らしたい」、「長期安定的に自動車保険料を節減したい」というお客様のご要望に応え、商品化しました。最新のカメラ付ドライブレコーダを用いた実際の危険場面データの収集、専門家による徹底した事故原因分析、再発防止のためのアドバイスなどのコンサルティングサービスの提供により、お客様の事故削減に向けた取り組みを強力に支援しています。

※ フリート事故削減アシスト：

お客様のフリート自動車保険契約（10台以上）の付保台数に応じて、A、B、Cコースの3種類を用意しています。

■ サービスの概要の一例（Bコース）



※ お客様の会社での事故パターン分析とカメラ付ドライブレコーダによる危険場面を利用したオリジナル事故防止テキスト作成と安全対策研修を実施します。



■ 災害時の事業継続計画 (BCP) の策定支援
【東京海上日動リスクコンサルティング】

自然災害や大規模事故の多発により、事業継続計画 (Business Continuity Plan:BCP) への関心が高まっています。東京海上日動リスクコンサルティング (TRC) は、内閣府中央防災会議 企業評価・業務継続ワーキンググループの事務局を担当し、「事業継続ガイドライン (第一版)」の策定に深く関与してきました。TRCでは、2006年1月に「事業継続グループ」を立ち上げ、より専門性の高いBCPコンサルティングを提供しています。また、解説DVD・CD「BCP策定のポイント」(無料配布)も好評をいただいています。



解説DVD
「事業継続計画 (BCP) 策定のポイント」

■ 地震・台風デリバティブの独自開発
【東京海上日動】

東京海上日動は、地震や台風などの自然災害による物的損壊や利益喪失などのリスクを抱える企業のお客様を対象に、保険デリバティブ商品*として地震デリバティブや台風デリバティブを独自開発し、販売しています。これらの保険デリバティブについては、実際の損害額ではなく、地震デリバティブでは震度などの地震の大きさを示す指標、台風デリバティブでは所定の地域における台風の通過個数などの指標に基づきお支払いの有無と金額が決まるため、お客様へ決済金を迅速にお支払いすることができます。この他、保険デリバティブ商品には、暖冬、冷夏、降雪、降水などの天候リスクに基づく様々な業種のお客様の売上高や収益の減少リスクをヘッジする天候デリバティブがあります。

※ 保険デリバティブ商品：
従来から保険が対象としてきた自然災害などのリスクについて、保険でなくデリバティブという金融商品の枠組みにより、一定の期間内に発生した地震の震度や台風の通過個数などの客観的指標に基づいて、一定の決済金をお支払いする商品。

■ 様々なライフステージに対応した変額個人年金保険商品
【東京海上日動フィナンシャル生命】

東京海上日動フィナンシャル生命は、変額個人年金保険などを通じて「人生の豊かさや安心」を提供することを目指しています。最短10年の運用期間で基本保険金額相当額を年金原資として最低保証する「年金原資保証プラン」を選ぶことができる「多機能付変額個人年金保険GF」や、ご契約時に資産の運用目標を設定し、運用期間中(3年経過後)に運用目標に到達した時点で、運用成果を確保できる「年金受取総額保証付変額個人年金保険GF」など様々なニーズにお応えする商品を揃えています。

■ 変額個人年金保険商品

変額個人年金保険	該当商品
多機能付変額個人年金保険GF	<ul style="list-style-type: none"> ●アズユーライク ●ねんきん新世代
年金受取総額保証付変額個人年金保険GF	<ul style="list-style-type: none"> ●ベストナリオ ●グッドニュース ●三味一体 ●マリンウェイブ ●とどくんです

■ 施設型介護事業への本格参入
【東京海上日動サミュエル】

高齢社会における介護サービスのニーズは、今後、ますます多様化すると推測されます。こうした高齢社会の期待に応えるため、2006年2月に誕生した東京海上日動サミュエルは、有料老人ホームなどの高齢者住宅の企画・運営を通じて広く社会に貢献したいと考えています。2006年7月現在、9施設(東京、神奈川、京都、長野)を展開しており、「老いて豊かと語れる暮らし」の経営理念のもと、さらに施設数を増やし、ひとりでも多くの方々に同社の介護サービスを提供できる体制を構築していきます。



介護付高齢者住宅ヒルデモア (三溪園)

3. 親身・誠実なお客様へのサービス体制

■ お客様本位を企業文化として根付かせる「まごころQUALITY」

東京海上日動は、お客様本位を企業文化として根付かせる取り組み「まごころQUALITY」を展開しています。この取り組みは、社員・代理店が常にお客様の立場に立ち、商品・サービスを提供し、お客様満足、代理店満足、ひいては社員満足をも実現することを目指しています。そして、お客様から支持され、持続的な成長につなげ、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する好循環を生み出し、企業価値を向上させることを最終的な目的としています。2005年度は、従来の理念浸透に重点をおいた取り組みから日常業務そのものへ展開する取り組みへと一歩進め、「業務の品質向上を通じたお客様価値の実現」に焦点を当てた取り組みを展開しました。

■ 全国に広がる損害サービス体制

東京海上日動は、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損害サービス体制を整えています。「3つの約束」の実践による「備える安心、万一の安心、No.1」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、様々な損害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。

■ サービス体制など

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"> ● トータルアシスト(自動車保険) (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) ● 海外旅行保険 ● 緊急時アシスタンスサービス(INTAC*)
夜間・休日の事故対応(東京海上日動安心110番)
<ul style="list-style-type: none"> ● 夜間・休日の初期対応 (自動車保険/休日および平日夜間) ● 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) ● 火災鑑定人・休日現場立会サービス(休日のみ)
その他
<ul style="list-style-type: none"> ● 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) ● 火災罹災時総合サービス(東京海上日動まごころバック) ● 入院時お見舞いパックサービス

* インターナショナルアシスタンスサービス。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。

■ 事故・故障のご連絡を24時間365日受け付ける「東京海上日動安心110番」

東京海上日動安心110番は、1989年から、時を選ばず発生する事故に対応するため、お客様からの事故についてのご連絡・ご相談に、フリーダイヤルで24時間365日、対応しています(東京海上と日動火災の合併により、2004年から現「東京海上日動安心110番」)。最新鋭のコールセンターシステムを利用した高品質の事故受付に加え、「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」や、24時間365日、英語で事故を受け付ける「英語対応コーナー」など、ますます充実したサービスを提供してまいります。

■ 「東京海上日動安心110番」での受付件数(2005年度)

ご連絡などの内容	事故	844,875件
	ロードアシスト	82,437件
	保険相談	106,063件
	その他	149,958件
	合計	1,183,333件



「東京海上日動安心110番」での受付の様子

■ 損害サービス関連のホームページ機能の拡充

東京海上日動は、2005年10月から、ホームページの機能拡充により、お客様からの事故のご連絡、事故対応の進捗状況の確認、ご質問の書き込みをホームページ上でしていただけるようになりました。平日・日中は忙しくてお電話いただけない方でも、休日や夜間に(24時間365日)、事故のご連絡や事故対応の進捗状況を確認することができます。

お客様からの事故のご連絡については、本機能での受付をお客様からの第1報として位置づけ、受信後、お客様に連絡をとり、詳細な事故内容の確認をします。また、事故の対応に進展があると、メールでご案内しますので、随時、進捗状況を確認することができます。確認だけでなく、「事故の対応状況」画面からのお客様の書き込みが可能となり、ご質問に対しては損害サービス担当者がホームページ上で回答します。



「契約者さま専用ページ」画面

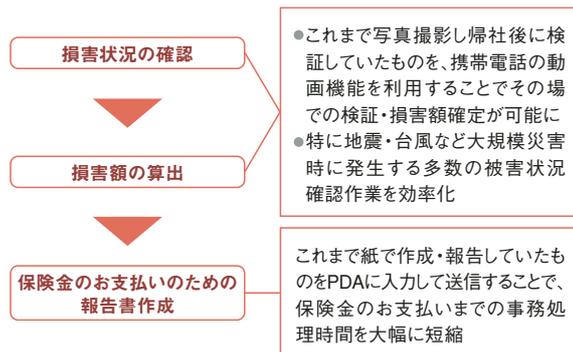
■ 携帯情報端末 (Personal Digital Assistant : PDA) などを活用した保険金のお支払いの迅速化

東京海上日動は、損害調査業務に、携帯情報端末(PDA)と動画撮影機能付き携帯電話機を導入し、保険金のお支払い手続きの迅速化、事務処理のペーパーレス化を図りました。これまで、建物・家財や自動車の損害に関する保険金のお支払いは、物件の損害状況の確認、損害額の算出、報告書の作成というプロセスを経て、紙ベースで行われることが一般的でした。特に自然災害発生時には、短期間に膨大な件数の損害調査を行うため事務処理の効率化が課題でした。そこで、自然災害・広域災害時専用のPDAを開発し、保険金のお支払いの事務処理のペーパーレス化を図りました。また、動画対応の携帯電話を導入し、損害サービス拠点において被災物件の状況をリアルタイムに把握できるようにしました。これらにより、短期間に多数の損害調査を行うことが可能となり、保険金のお支払いまでの期間を大幅に短縮することが可能となりました。

■ 携帯情報端末(PDA)活用によるメリット

保険金のお支払いまでのフロー

PDA活用による改善点



PDA画面

お客様に提供する価値

1. 「安心と安全」の プロフェッショナルを目指して

■ 私たちの考える「人間力」

ミレアグループでは、保険・サービスという目に見えない商品を提供しているため、お客様との接点となり、価値提供を実践している社員・代理店の「人間力」が極めて重要であると考えています。具体的には、社員・代理店がプロとしての専門知識と熱意を持って、常にお客様の立場に立って行動することです。社員・代理店の「人間力」を高めることにより、お客様満足の実現に努めていきます。

「人間力」とは？

1. 「プロとしての実力」
2. 「活力」
3. 「常に相手の立場に立って考え行動すること」
の3つの要素から構成されるもの

■ 社員の人材育成方針

ミレアグループでは、お客様満足と競争力の源泉である「人材」の育成を最重要課題と考えています。お客様のニーズに応えられる高い専門性を有し、常に誠実でお客様から信頼される人材を育成するために、様々な能力開発手段・制度を整えています。各種取り組みを通じ積極的に人材を育成し、グループ全体の企業価値の向上につなげていきます。

■ 女性社員の活躍ステージの拡大

ミレアグループでは、女性が活躍できる職場づくりを積極的に進めています。

なかでも、東京海上日動は、多様な価値観を持つ意欲と能力のある社員が性別に関わらず最大限力を発揮できる環境を作ることが、お客様満足を向上させる上でも必須であると考え、「女性社員の活躍ステージ拡大」に積極的に取り組んでいます。女性社員のキャリア意識醸成、マネジメント強化、各種人事制度の整備を3本柱に、経営層のメッセージを繰り返し発信

しつつ、研修の新設、フォーラムの開催、イントラネットでの双方向情報発信、オフサイトミーティングの積極実施、マネジメント研修の実施、人事制度の適正運用、育児支援制度の拡充などの取り組みを実施しています。

■ 「MILLEA WOMEN'S FORUM」の開催

ミレアグループでは、2006年2月、女性社員を対象に、「企業における女性の活躍推進」をテーマに「MILLEA WOMEN'S FORUM」を開催しました。本フォーラムの目的は、女性が社会で活躍する意義への理解を深めつつ、先輩から後輩へ働く上での心がけや智恵を伝授し、各々の積極的かつ主体的な活動へつなげることです。第一部で、「会社で生き生き活躍するために」をテーマに課長職の女性4名がパネルディスカッションを行い、第二部で、「自分を磨く仕事術」をテーマに、東京海上日動あんしん生命の取締役の東洋大学白石真澄助教授(当時)が講演を行いました。



パネルディスカッションの様子

■ 社員の主体的なキャリア構築を支援する 「JOBリクエスト制度」

東京海上日動は、社員の活力を維持・拡大していくための重要な制度として「JOBリクエスト制度」を実施し、可能な限り異動希望の実現に努めています。本制度は、あらかじめ明示した職務に応募する社内公募型、挑戦したい職務を自由に申告する自由応募型、女性活躍推進の観点から2004年に新設したエリア選択型(Uターン異動^{※1}・Iターン異動^{※2})の3コースがあり、いずれも社員の主体的な選択が実現することでモチベーションアップや職務能力向上につながっています。積極的に情報提供などを行った結果、応募者数・実現者数ともに大幅に増加しました。

※1 Uターン異動:「社内制度活用によるキャリア形成」(P27)を参照。

※2 Iターン異動:「ワークライフ・バランスへの支援」(P48)を参照。

■ JOBリクエスト制度の現状

異動年度	応募者	実現者
2004年度	136名	32名
2005年度	189名	56名
2006年度	356名	95名

■ 社員の研修・能力開発制度

東京海上日動は、社員の能力開発のために、階層別研修、選択制研修、部門専門性向上研修などの様々な研修制度を実施しており、多くの社員が積極的に受講しています。2005年度には新たに、専門性・市場価値向上を目的とした中堅管理職向けの研修と、地域型従業員※¹入社4年目向けの研修（下記「全店集合形式での研修」参照）を実施しました。社員の自主的な学習を支援するため、社外資格取得奨励制度などの費用補助制度も用意しています。また、広い視野・国際感覚、高度な専門知識を有する人材の育成を目的に、若手社員を中心に国内外のビジネススクール（MBA取得）、ロースクール（LLM※²およびニューヨーク州弁護士資格取得）、非英語圏の大学への派遣を積極的に実施しています。なお、能力開発メニュー、利用の手続き方法については、社内イントラネット上の「東京海上日動ユニバーシティ」を通じて情報提供しています。

※¹ 地域型従業員：

本人同意を前提としない転居転勤の有無で従業員を区別しており、転居有を「全国型従業員」、転居無を「地域型従業員」と言う。

※² LLM：

法学修士のことで、欧米の大学院にて東京海上日動にとって求められる法務関連の知識を習得するコース。

■ 全店集合形式での研修

東京海上日動は、2005年度、入社4年目の地域型従業員を対象に、新たにキャリア研修を全店集合形式で実施しました。本研修は、受講社員が、主体的に自らのキャリアを考える機会を持つことで、今後、職場でますます力を発揮し、活躍することを目的としています。約250名が全国から集合し、議論や課題演習、講義を通じて役割認識と自己理解を深め、キャリアビジョン「2年後のありたい姿」を描きました。あらかじめ上司から「2年後の○○さんに期待する

こと」というメッセージが伝えられ、受講者の意識は非常に高いものでした。

受講者コメント

- 「客観的に今後のビジョンを描くことができた」
- 「全国の同期と意見を交換でき、良い刺激を受けると同時に励みになった」など

■ 代理店向け教育プログラムの提供

東京海上日動は、きめ細かいサービスや良質の情報をお客様に提供できる代理店を育成するため、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）により、商品・セールス技術・損害サービス・事務処理などの業務知識や税務・法律の周辺知識などに関する幅広いプログラムを用意しています。例えば、保険販売の基礎としてはリスクベースの考え方を導入した「ファミリーリスク」、「ビジネスリスク」の各コースを提供しており、各代理店が必要なときに必要なメニューを選択して学習できるようになっています。



TDSP基礎コーステキスト

■ 代理店研修生制度

東京海上日動は、お客様のニーズに対応した各種保険サービスを提供できる能力を身につけた専属プロ代理店を育成する制度（インシュアランス・プランナー制度）を設けています。

3年2ヵ月間、全国集合研修や研修センターで保険商品の専門知識や販売手法に加え、コンサルティング手法、経営マインドなど、高度な知識やスキルを習得できる教育機会を提供するとともに、所属課支社のアドバイザーによる研修・OJT※を通じて実践的な教育を実施しています。

※ OJT：

On the Job Trainingという和製英語の略語で、職場の上司、先輩などが新人などに対して職場で実地訓練を行うこと。

2. お客様に信頼される仕事・人を目指して -「人間力」の実践-

代理店による高品質の商品・サービスの提供

「超保険販売を通じたお客様との絆が、さらなる経営品質向上を生む」

ただ保険を売るだけならインターネットでもできる時代となり、代理店としての存在価値が問われてきています。お客様のご要望に合わせて様々な補償を提案する超保険では、お客様一人ひとりの保険ニーズをお聴きし、最適なプランを提案するといった販売を通じてお客様と密度の濃いお付き合いができるようになるとともに、お客様にさらに喜んでもらうと経営品質を高める努力をするという好循環が生まれています。今後は同じように努力している近隣の代理店との意見交換を活性化させ、超保険を通じてさらに高品質の価値提供を実践していきたいと考えています。



代理店メンバー



有限会社宮地商店
(宮地総合保険事務所)
代表取締役 宮地 良和

企業の退職金・年金制度構築支援

「中堅・中小企業の未来をサポートしたい」

近年、就労意識の変化や団塊世代の大量退職など、退職金制度を取り巻く環境は大きく変化しています。中堅・中小企業の皆様の多くはこうした状況の中、従来の退職金・企業年金制度をどのように再構築すべきか大きな悩みを抱えていらっしゃると思います。東京海上日動は、現状の客観的な分析と情報提供を行い、お客様が考える自社の風土にマッチした制度を作り上げていくサポートを行っています。大変な作業ではありますが、社会的ニーズを肌で感じることは、サービスを提供する者にとっても大きな原動力となります。お客様に必要とされ、お役に立てる喜びを日々実感しながら、引き続き信念を持ってお客様の心に響くサービスをお届けしていきたいと思えます。



東京海上日動
401k・投信営業推進部
運営管理グループ 課長代理
小久保 文貴

自動車事故に遭われたお客様への対応

「大切な家族や友人の相談に乗っているつもりで・・・」

自動車事故に遭われたお客様の中には、突然の事故で心理的に混乱される方も多くいらっしゃいます。そうしたお客様の不安を取り除くのが私たちの使命ですが、その際はいつも、大切な家族や友人の相談に乗っているような気持ちで接することを心がけています。事故直後の対応は無論のこと、解決までに何ヵ月もかかってしまう場合も、お客様が不安にならないよう経過をこまめに連絡するようにしています。解決後にお客様からいただく感謝の言葉は何よりの励みになりますし、その期待に常に応えられるよう定期的な勉強会で知識を深めています。また女性が長く働ける会社の制度や仕組みが整っていることも、仕事を続けていく上での活力となっています。



東京海上日動
首都損害サービス部
東東京損害サービス課 副主事
久保田 佳恵

プロフェッショナルによる生命保険販売



東京海上日動あんしん生命
エグゼクティブライフパートナー
片山 英樹

「保険を売るのではなく、お客様の人生について一緒に考える仕事です」

生命保険についてお客様と語り合うということは、お客様の人生、家族への想いといった生き様と一緒に考えて考え直すことだと感じています。単にご契約をいただくという次元を超え、一緒になってそのお客様自身が最高の人生を選ぶよう支援する、またご契約後でもご病気などでお悩みの際に家族にも言えないことをご相談に乗る、一つ一つのこうした瞬間にお客様から生涯信頼いただけるパートナーとしてこの仕事をしていることを強く感じています。今後もできるだけ多くのお客様とこうして人生について考える機会を持ち、信頼できるパートナーとして出会えてよかったと思われる存在であり続けたいと思います。

海外社員によるお客様満足の上昇



Tokio Marine Management
シカゴ支店
アンダーライティング統括責任者
Ann Ginn

「Hou Ren Souをお客様満足度の向上に活かす」

お客様のニーズをお聴きし、理解し、本当に求められている保険を提案することは、高いお客様満足度を維持する上で欠かせません。シカゴの保険引き受けチームでは、“Hou Ren Sou”（報告・連絡・相談）をお客様と代理店とのコミュニケーションの中で徹底し、強い信頼関係を構築することで、業務開始から半年ながらも多くの新規契約をいただくなど高い評価を得ています。活力のある社員とお客様本位の姿勢が成功を生むという理念に共感して今の会社に入りましたが、今後もお客様が感動するサービスを提供していくことで、保険業界の中での我々の存在感を高めていきたいと思っています。

社内制度活用によるキャリア形成



東京海上日動
札幌中央支店 業務グループ 主事
曽部 かおり

「新たな仕事や人間関係がさらなるやる気に」

従来の勤務エリアにはない新たな仕事や適性を活かした仕事につけるキャリアアップのための社内制度であるUターン異動を利用しています。異動により自分にプラスになったことは、営業第一線の支社とその支援を行う業務グループの両方の仕事の経験を通じて、同じ仕事でも複数の視点から考えられるようになったことや、会議の企画・運営など、支社にいた時は携わることのなかった新たな仕事を担当することで、自分の仕事の幅が広がったことです。また前任地のメンバーとのつながりも大切にしながら新しい職場で新しい人間関係を築き、仕事の面でも人間性の面でも良い刺激をたくさん受けることができることが、自分にとってとてもプラスになっています。

双方向コミュニケーション による信頼構築と取組改善

CSRの実践を通じて企業価値を高めていくには、
ステークホルダーの皆様に取り組み内容を
伝えるとともに、ご意見を伺って改善していく
双方向コミュニケーションが欠かせません。
ミレアグループはその実現に向けて、様々な
活動を展開しています。

電話は相手が見えない分、言葉が頼りです。お客様との会話が一方通行にならないように、まずはお聴きすることに徹し、わかりやすいご案内ができるよう心がけています。一人でも多くのお客様に信頼され、「ありがとう」の言葉をいただけるような心のこもった対応を目指します。

東京海上日動 営業企画部
カスタマーセンター室 主事
森 暁子

東京海上日動 営業企画部
岐阜カスタマーセンター 副主事
今井 美す津



■ 社長による第一線訪問

東京海上日動 石原邦夫社長は、社長就任以来5年の間に、国内では47都道府県にわたる各部・支店のほぼすべて、海外でも22カ国・地域を訪問し、社員と対話を積み重ねてきました。社員の話にしっかり耳を傾け、またトップ自らの言葉で自らの考えをわかりやすく伝え、意見交換することは、社員の活力アップにもつながっています。

▶ 石原邦夫社長コメント

私のモットーは「現地現物」であり、第一線に足を運び、社員と膝詰めで対話することを何よりも大切にしています。時には第一線の実態に基づいた厳しい話も出ますが、目を輝かせて仕事の充実感を語ってくれることもあります。そういった直接対話が経営と社員との距離を縮めるのに役立っていると思います。また、逆に私のほうが社員の話から大いに勇気付けられることもあります。これからも続けていきます。

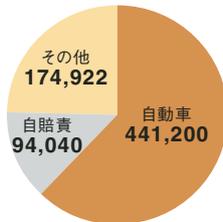


1. お客様との対話を通じた お客様満足度の向上

■ 業界最大級!カスタマーセンターの拡充

東京海上日動は、2005年10月に岐阜市に約200ブースのカスタマーセンターを開設し、既設の東京都豊島区のもの合わせて保険業界最大級(450ブース規模)のカスタマーセンター体制を整えています。また、この開設に併せて、サービス時間・曜日の拡大を行い、より一層のお客様の利便性向上を果たしました。

■ カスタマーセンターで受け付けたご相談・ご照会(2005年度)



合計 710,162件

■ ホームページでのご意見・ご相談受付

東京海上日動は、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。2005年度は、主にホームページ機能の拡充や改善、商品関連のサービス改善などについてのご意見、お客様自身のご契約内容や商品の規定に関するご照会など約6,100件のご意見・ご相談をいただきました。

■ 「お客様の声収集・活用システム」の活用

東京海上日動、東京海上日動あんしん生命は、営業課支社、カスタマーセンターなどを通じて寄せられる苦情をはじめとしたお客様の声の記録・報告・分析を行うため、社内イントラネット上に「お客様の声収集・活用システム」を2005年7月より導入しました。本システムにより、社内で情報の共有を図るとともに、商品・サービス・業務プロセスなどの改善に活かしています。

■ 「お客様の声」提言制度の活用

東京海上日動では、カスタマーセンターにお寄せいただいた「お客様の声」の中で、全社的な対応が必要と考えられるものは、本社へ改善提案がなされます。2005年度は、865件の改善提案があり、204件について実施しました。

■ 「お客様の声」に基づき開発・改善した商品・サービスの改善事例

開発・改善事例(一部)	
新しい商品・サービスの開発	【ホームページ上にお客様専用ページを開設】 お客様からご要望の多い各種サービスや情報にホームページ上から自由にアクセスできるよう、「契約者さま専用ページ」を開設しました(契約概要の確認、住所変更の受付、メールマガジンなどの機能・サービスを提供)。
既存商品・サービスの改善	【インターネットでの海外旅行傷害保険の引き受け拡大】 インターネットでの海外旅行傷害保険の加入にあたっては、従来は個人型の加入のみでしたが、「夫婦・家族型」(最大5名まで一度に申し込み可能)を追加しました。

■ ホームページ上での双方向コミュニケーションの充実

東京海上日動のホームページは、2006年4月から「皆様とともに成長し続ける」をコンセプトに、ユーザーの皆様との双方向コミュニケーション(対話)をより充実させるために生まれ変わりました。この新しいホームページでは、ユーザー参画型コンテンツ「安心World」を中心としたコミュニケーションの場を通じて、保険業の機能・役割を広げ、万一の時だけでなく、事前の事故防止サービスや事故後のケアサービスなどを提供し、皆様いつでも「安心と安全」をお届けしていきます。

【主なコンテンツ】

- なるほど保険ガイド
- 商品・サービス
- 環境・社会
- IR情報
- 安心World
- 採用情報
- 会社情報



「安心World」画面

2. 株主への適時適切な情報開示と意見交換

■ 積極的なIR (Investor Relations) 活動の展開

ミレアホールディングスの最も重要な役割のひとつが株主や投資家、その仲介をするアナリストとの継続的な対話 (IR) です。2005年度は、決算IR説明会などのIR説明会 (4回) や欧米・アジアでの投資家ミーティング (延べ37回)、さらには個人投資家説明会 (1回) などを石原邦夫社長が行い、その他IR担当役員などが合計300社を超える投資家との面談を実施しました。これらの取り組みを通して、事業活動の実態や戦略を伝えるだけでなく、株主や投資家、アナリストなどの資本市場参加者からいただいた貴重なご意見・ご要望などを、着実に経営戦略策定などに活かしていくことに努めています。

■ 社会的責任投資 (SRI※:Socially Responsible Investment) ファンドへの組み入れ

ミレアグループは、CSR評価機関から高い評価を得ており、SRIファンドや国内外のSRI指数に組み入れられています。また、各評価機関からのフィードバックレポートに基づき、CSRの取り組みなどの改善も図っています。

※ 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、地域社会への貢献などの社会・倫理面や環境面から、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・マネジメント株式会社
エコ・ファンド	興銀第一ライフ・アセットマネジメント株式会社
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株式会社
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株式会社

注) 組み入れ状況は各ファンドの2006年6月時点で最新の運用報告書による。

■ SRI指数



MS-SRI
(モーニングスター
社会的責任投資株指数)
(日本)



FTSE4Good
FTSE4Good
(英国)

3. 代理店との信頼あるパートナーシップの構築

■ 「代理店パートナーシップ向上アンケート」の実施

東京海上日動は、2006年2月に代理店とのパートナーシップの向上を目的として、営業・損害サービス部門の取り組み状況について代理店アンケートを実施しました (回答代理店数5,446店、回答代理店担当者数7,590名)。

代理店からの率直な評価・意見を会社施策や各部・支店・課支社における各種取り組みに活かすことで、ビジネスパートナーである代理店とのパートナーシップの向上に取り組んでいます。

■ Tokiomarine Nichido Highway (TNH) による代理店との情報共有化

東京海上日動は、新商品情報、各種改定情報、並びに販売・経営に役立つツールなどを、ミレアパートナーズネット※の一機能であるTNHを介して、約4万店の代理店に直接提供しており、現在、月に約85万回のアクセスがあります。「新着情報」で最新の情報をタイムリーに提供し、また、社内のQ&Aコーナーを代理店と共有するなど、代理店と社員との情報の共有化を図っています。

※ ミレアパートナーズネット :

オンライン型の代理店システムで、顧客管理の強化、事務効率化を目指す代理店支援として、東京海上日動が提供している。



TNHトップ画面

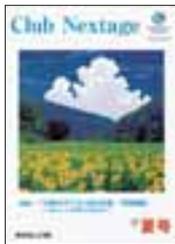
■ 代理店経営に役立つ情報の提供

東京海上日動は、四半期に一度、代理店向け情報誌「Club Nextage」を16,000部発行し、全国の代理店に提供しています。同誌は、東京海上日動の経営理念に基づいた情報や、商品・サービスの提供に関する全国の代理店の取り組み事例などを掲載し、代理店の経営やお客サービスに有効な情報を提供しています。毎回、代理店へアンケートを実施し、

代理店のニーズに合ったより質の高い誌面づくりを目指しています。



Club Nextage2006 春号



Club Nextage2006 夏号

4. 国内外の社員との コミュニケーションの推進

■ 社内衛星放送の活用

東京海上日動は、社内衛星放送「CSN (Communication Satellite Network)」を活用し、各種情報番組や研修番組、お客様向けセミナーなどを、全国の営業拠点・ミレアグループ各社・代理店に毎日配信しています。また、大規模災害など有事の際にも、重要な役割を担います。2005年度の総放送時間は、約2,100時間にも及びました。



■ 海外社員とのコミュニケーション

海外ビジネスの拡大に伴い、国内外を含め、ミレアグループ内でのビジョンの共有化が重要であると考え、海外部門では「企業理念の徹底した浸透」を掲げています。2005年8月から、全世界で働く現地雇用社員に向けて海外部門担当役員からメールによるメッセージ配信をスタートしました。社員からは「トップの考え・グループの方向性についてよく理解できた」、「トップの人柄が伝わり親近感が深まった」などのコメントが寄せられ、読み手の意見や拠点の取り組みを吸い上げるツールとしても役立っています。

5. 地域・社会への情報発信と意見交換

■ CSR広告の制作

東京海上日動は、CSRの取り組みをステークホルダーに広く伝えるため、企業ブランド広告「東京海上日動CSR報告Vol.6～10」を制作し、2005年5月から12月にかけて日本経済新聞に掲載しました。2005年度は、「CSRを実践した新自動車保険・トータルアシスト」、「代理店と共に取り組むCSR」、「『みどりの授業～マングローブ物語～』実施」などをテーマに広告を制作しました。

■ 日経CSRシンポジウムでの講演

2005年11月に、日経ホールで開催された日経CSRシンポジウム「明日を見る経営～人を育てる会社 人が育つ会社～」(日本経済新聞社主催)で東京海上日動の石原邦夫社長が基調講演を行いました。講演では、「社員活力こそがCSRの原動力である」と述べ、社員の活力から生まれる企業価値向上の好循環の実例として、自動車保険「トータルアシスト」の開発経緯や女性社員の活躍ステージ拡大などについて紹介しました。

■ 「地域社会における防災対策セミナー」の開催

東京海上日動は、2005年8月、「地域社会における防災対策セミナー」を開催しました。本セミナーでは、災害対策に関する基調講演などのほかに、新潟県中越地震や台風など実際の災害時に活躍した3代理店をパネリストに迎え、「私はこうしてお客様をお守りした」と題したパネルディスカッションが行われ、「災害時における代理店の役割」について活発な意見が交わされました。



「地域社会における防災対策セミナー」でのパネルディスカッションの様子

地域・社会との共生を 目指して

ミレアグループの事業活動は、お客様や代理店など
地域の皆様からの支持があってこそ成り立つものです。
今後も地域・社会の皆様とともにあり続けるため、
地域に根ざした社会貢献活動を
推進していきます。

「ピンクリボン運動」*の事務局として様々な取
組みを進めています。子育てや仕事などに忙
しい女性は自分のことは後回しにしがちですが、
どんなに忙しくても、ご自分そして大切な人の
ために必ず検診を受けていただきたい、乳がん
は他人事ではないということを伝えていきたい
と思います。

※ ピンクリボン運動：

乳がんの早期発見の大切さ、検診の重要性を
伝える啓発活動。

東京海上日動あんしん生命 人事総務部
総務グループ 主事
慶野 久恵

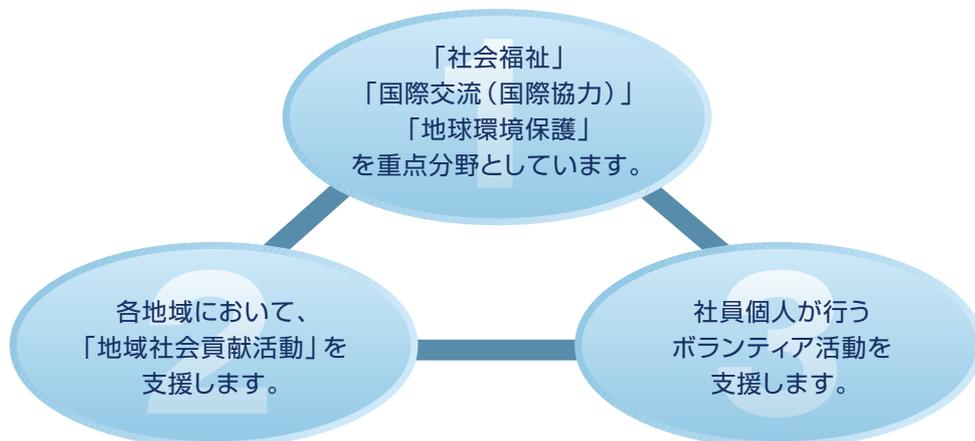


■ 地域・社会貢献の方針

ミレアグループ社員は、「地域・社会の皆様とともにあること」を行動で示すことが大切であると
考え、世界各地で地域に根ざした様々な社会貢献活動を行っています。

▶ 運営方針

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. 地域・社会の一員としての 社会貢献活動の実践

■ 環境・社会貢献活動推進月間・社長賞表彰制度

東京海上日動は、社員によるボランティア活動の定着を目的に、2004年度より「環境・社会貢献活動推進月間」を創設し、年度内に各地で実施された様々

な活動の中から、特に地域・社会に密着し、地域・社会からも評価をいただいたと考えられる取り組みに対し「社長賞」を授与しています。

2005年度には、国内の部・支店で245件、グループ会社・海外拠点を含め合計で318件の活動が行われ、そのうち以下7件に対し社長賞を授与しました。

■ 京都支店・京滋自動車営業部・ 京滋北陸損害サービス部・関西営業第四部

消防署の救急係長を招き、「AED*の使用法を含めた成人に対する心肺蘇生法と止血法講習会」を数回行い、社員・関連会社社員と代理店、地元商店会を中心に70余名が参加しました。講習会実施後、京都ビル1階ロビーにAEDを設置しました。

※ AED (自動体外式除細動器) :

心臓の心室が小刻みに震え、全身に血液を送ることができなくなる心室細動などの致死性の不整脈の状態を、心臓に電気ショックを与えることで、正常な状態に戻す器械。



■ 鹿児島支店

名瀬事務所主催で、提携先の会社にも呼びかけ、合同で大浜海浜公園の海岸1kmのゴミ拾いを行いました。本活動は、今年で3回目であり、事務所所属の代理店も多数参加しました。



■ 札幌中央支店

推進月間統一活動として、全課支社が工夫を凝らしたチャリティーイベント(ブックチャリティー、コーヒーチャリティー、ペットボトルチャリティーなど)

を開催しました。延べ414名(社員・派遣社員185名、代理店229名)が活動に参加し、収益金を日本赤十字社北海道支部へ寄付しました。



日本赤十字社より銀色有功章を受章

■ 化学産業営業部・The Sri Muang Insurance

代理店が作成したノベルティ用傘400本を、タイ現地法人のThe Sri Muang Insurance、(社)シャンティ国際ボランティア会タイ事務所、お客様の協力のもと、タイの子どもたちに寄贈しました。



■ 愛媛支店・徳島支店・高松支店・四国自動車営業部・ 四国損害サービス部・西日本船舶営業部・ コマーシャル損害部愛媛海損サービス課、 東京海上日動あんしん生命／高松・愛媛生保支社

四国地区では、社員総勢約120名が同時刻に、四国各地の海岸を清掃しました(清掃地区:松山/梅津寺海岸、今治/織田ヶ浜、新居浜/マリンパーク、宇和島/和霊神社境内、高松/屋島石場海岸、徳島/小松海岸)。



■ 東京海上日動コミュニケーションズ(TCC)*

TCC新宿事業所では、毎月第3木曜日に、「スワンペーカリー落合店」(精神障害者社会復帰施設)製造のパンの斡旋販売(売場提供)を開始し、TCC新宿事業所の勤務者約180名が協力しています。また、グループ会社で初めてマッチングギフト制度を創設してチャリティーイベントを実施し、日本NPOセンターとあしなが育英会へ寄付しました。



■ 新安東京海上産物保険(台湾)*

小学生を交通事故から守るため交差点を渡る児童への交通指示を実施しています。その他、小学校でパソコンメンテナンスやPTA、図書館サービス、週末学習教室などの学校運営をサポートしています。



*グループ各社、海外拠点については、1つの活動ではなく、会社全体の取り組みが社長賞の対象となります。

2. 地域・社会との共生

■ ピンクリボン運動の支援

東京海上日動あんしん生命は、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支援しています。2005年度には、10月を中心に全国88カ所で街頭キャンペーンを実施しました。この他、J.POSHの講師による啓発セミナーの開催（全国34カ所）、J.POSH主催のキッズプログラムへの支援、本社ビル壁面へのメッセージ掲出などを行いました。



東京海上日動あんしん生命本社ビル壁面（2005年度キャンペーン期間中）

■ 青少年の可能性を育む支援

東京海上日動は、「JOCジュニアオリンピックカップ水泳競技大会」に協賛し、「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」にも特別協賛するなど、青少年育成の支援を行っています。

また、東京海上各務記念財団は国内大学生・ASEAN諸国の大学院留学生に対する奨学金支給事業を、東京海上スポーツ財団は地域へのスポーツ振興事業を、東京海上日動教育振興基金は教育・交通遺児への助成を行っています。

■ スペシャルオリンピックスの支援

東京海上日動は、2005年2月に長野で開催されたスペシャルオリンピックス（SO）冬季世界大会に長野支店が運営ボランティアに参加したのを機に、2005年11月から3年間、SO日本の公式スポンサーとして支援しています。2006年2月にはSO日本前理事長の細川佳代子氏による講演会を開催し、それにより意識啓発された各地域の社員が積極的にボランティア活動に参加しています。



第9回SO日本・東京大会でのボランティアの様子

■ 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」を目指し、高齢者などを地域・勤労者で支える仕組みづくりを進める（財）さわやか福祉財団と提携し、継続的な支援を行っています。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」にアクセスすることができます。

Web <http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/j0209/html/promotion.html>

■ 災害支援

ミレアグループでは、会社および社員の募金を合わせ、義援金や義援物資を提供し、災害支援を行いました。

■ 義援金などの支援先およびその内容（東京海上日動分）

支援先	金額	支援内容
アメリカ赤十字社	1,000万円	2005年8月米国南部に上陸したハリケーン「カトリーナ」による被災に対する支援
NPO法人AMDA（多国籍医師団）	371万円	
NPO法人AMDA（多国籍医師団）	386万円	2005年10月バキスタン地震による被災に対する支援
宮崎市災害備蓄センター	—	台風14号による被災に対しミネラルウォーター3,000本を寄贈

3. 社会貢献活動の支援体制

■ ボランティア活動を支える制度

ミレアグループには、ボランティア活動を支える制度として、ボランティア活動資金支援制度※1、マッチングギフト制度※2、ボランティア休暇・休職制度※3、骨髄バンク休暇制度があります。

- ※1 ボランティア活動資金支援制度：社員がボランティア活動しているNPOなどを資金面で支援する制度。
- ※2 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。
- ※3 ボランティア休暇・休職制度：社員のボランティア活動に対する時間的支援制度。

■ 各種支援制度の実績

制度	2005年度
ボランティア活動資金支援制度	13件（東京海上日動分）
マッチングギフト制度	42件・510万円（東京海上日動、東京海上日動あんしん生命、東京海上日動コミュニケーションズ分）
ボランティア休暇・休職制度	60名（東京海上日動、東京海上日動あんしん生命、TMアジア分）

4. 国際社会の一員としての 社会貢献活動の実践

■ タイの子どもたちへの支援

東京海上日動、TMアジア、The Sri Muang Insurance、Millea Life Insuranceは、2005年から、タイ社会福祉評議会をパートナーに、経済的な理由により進学の困難なタイ全土の中学・高校・大学生280名に対し、学費や教材費などの支援を行っています。毎年、7月に奨学金授与式と1泊2日のキャンプを行い、キャンプには4社代表者と現地スタッフも参加しています。

■ マレーシアでのピンクリボン運動の支援

Tokio Marine Insurans (Malaysia) は、2005年、パンタイ病院と現地企業との共催で行われたピンクリボン運動に主要スポンサーとして参加し、その支援に関して、マレーシア政府から



表彰されました。キャンペーン期間中、街頭で乳がん検査や医師による診察などが無料で行われました。

■ 香港での植林活動

東京海上火災保険(香港)は、(財)オイスカのサイクン5年植林プログラムに協賛しています。プログラムは、植林や木の手入れ活動を通じた環境保護を目的としており、2001年から実施されています。2005年度は、社員およびその家族が木の手入れ作業に参加しました。

■ インドでの学校再建

インド洋大津波で被害を受けた子どもたちを励ますため、IFFCO-TOKIO General Insuranceではミレアグループ各社からの義援金合計2,925,397ルピー(約730万円)で4つの学校を再建しました。



世界各地でのボランティア活動例

日本以外の世界各地でも、社員によるボランティア活動が盛んに行われました。その一例を紹介します。

■ 貯金箱 [シンガポール]

TMアジアは、アジア各地のグループ会社10カ所に貯金箱を設置して、出張帰りの社員の余った小銭を収集。集まったお金は10のグループ会社を通してNGOに寄付。



■ 古切手の寄付 [オーストラリア]

Tokio Marine Management (Australasia)では、社員が年間を通じて古切手を収集。収集された古切手は、本店の古切手とともに日本キリスト教海外医療協力会に寄付。



■ グリーン・デー※1、ジーンズ・デー※2 [アメリカ]

Tokio Marine Managementは、社会貢献活動として、グリーン・デーおよびジーンズ・デーを設置し、社会貢献活動を実践。

※1 グリーン・デー：

環境保護のため、月単位で実践できる取り組みを設定。
取り組み例：使い捨てのカップの使用削減のため、マグカップの配布など。

※2 ジーンズ・デー：

毎月、最終金曜日、社員は5ドルを寄付することで、ジーンズを着て出社することができ、集まったお金はマッチングギフト(本報告書P34を参照)と合わせて毎月、様々な慈善団体に寄付。

■ Tokio Marine Angel [ブラジル]

Tokio Marine Brasil Seguradoraは、2003年から地域貢献活動社内組織「Tokio Marine Angel」を組織し、クリスマス、イースターなど年4回、地域の貧困層住民に食料、衣類などの寄付活動を実施。



本業を通じた 環境問題への取り組み

いまや人類最大のリスクといえる地球環境問題。

自社の環境負荷低減は無論のこと、

保険・投資など事業の特徴を

活かした貢献を通じて、地球環境への

安心と安全を広げていきます。

「マングローブ植林」を通じ、想いを込めて植えた1本1本の小さな苗木。「みどりの授業」を通じ、地球環境の大切さを分かち合えた次世代を担う子どもたち。ともにすくすくと育ち、「海の森」とその「想い」が世界中へ広がることを夢見て、私たちはこれからも地球環境保護への取り組みを続けていきます。

東京海上日動 本店営業第五部
営業第二課 課長代理
安田 淳

東京海上日動 神奈川損害サービス部
川崎損害サービス課 副主事
濱田 実子



■ 東京海上日動 環境理念・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
- 2 資源・エネルギーの効率的利用
- 3 環境関連法規の遵守
- 4 持続的環境改善と汚染の予防
- 5 環境啓発活動と社会貢献活動の推進

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]

[web http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/society/environment/houshin.html](http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/society/environment/houshin.html) (詳細はWebにてご覧になれます)

1. 保険・投資を通じた環境配慮の促進

■ 保険会社と地球環境問題とのかかわり

ミリアグループでは、保険本業（金融事業を含む）を通じて地球環境保護に寄与したいと考え、早くから環境に配慮した保険商品・サービスや投融資を数多く実現させてきました。今後も自動車保険などの環境配慮型保険商品や、気候変動や土壌汚染などの環境リスクに対応した商品・サービスの開発、環境関連ビジネスに向けた金融事業などを幅広く展開していきます。同時に、事業活動を通じた環境負荷の低減にも取り組んでいきます。

■ 本業を通じた環境配慮車の普及促進

東京海上日動は、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。2005年度の対象車は約543万台で、全体の約40%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	ハイブリッド車、電気自動車、メタノール自動車、圧縮天然ガス(CNG)自動車。
低燃費車	自動車燃費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。

■ 自動車修理時の環境配慮

東京海上日動が提供する保険に関わる自動車修理は、年間120万件にも及びます。事故車の修理においては、事故発生前の状態に復旧することが第一の目的ですが、私たちはそれに加えて「環境にやさしい」修理が実現できるように働きかけを行っています。具体的には、損傷部品が修理できる場合には廃棄せずに修理して継続使用する、修理ができない場合にはリサイクル部品を活用するようおすすめし、産業廃棄物の減少、資源の有効利用に取り組んでいます。ユーザーや整備工場の皆様のご理解・ご協力いただきながら修理内容を吟味した結果、2005年

度におけるバンパー補修およびリサイクル部品などの活用実績は16万点を超えました。

■ クリーンエネルギー開発支援

東京海上日動は、2001年より天候デリバティブ※を活用した風況リスクヘッジプログラムを提供しています。このプログラムは、風力発電事業者の皆様の事業安定化を通じて、発電事業への出資者の皆様の利益保護、さらには風力発電によるクリーンエネルギーの開発に貢献するものです。

※ 天候デリバティブ：

異常気象や気象変動のリスクを抱えるお客様のリスク回避を目的とした東京海上日動の金融（デリバティブ）商品。

■ 環境関連ベンチャーへの投資

東京海上日動は、環境ビジネスの支援・育成のため、2005年度には風力発電事業を展開する企業、ゴミ収集に関するコンサルティング企業、地下水浄化による水資源活用企業など、計5社へ投資を行いました。2000年から合計11億円を投資しており、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。



■ カーボン・ディスクロージャー・プロジェクト4 (CDP4) への参加

カーボン・ディスクロージャー・プロジェクト (CDP) は、世界の機関投資家が連携して、世界の主要企業に対して地球温暖化・気候変動問題への対応に関する情報開示を求めるプロジェクトです。東京海上日動は、本プロジェクトに賛同し、第3回 (2005年) から参加しています。本プロジェクトへの企業の意識は急速に高まってきており、2006年の第4回調査では対象企業も前回の500社から1,800社以上に広がり、また投資家数も155 (運用資産総額約21兆ドル) から211 (同31兆ドル) へと大きく増加しています。

2. 社会への環境教育・啓発の実践

■ 「サステナビリティの科学的基礎に関する調査」プロジェクトの支援

東京海上日動は、2005年4月より「サステナビリティの科学的基礎に関する調査」プロジェクトを全面支援しました。本プロジェクトは、国内外170名以上の科学者・専門家が参加し、地球環境をめぐる様々な問題について最新のトップレベルの科学的知見を結集して、その実態を分析・評価するとともに、一般の方にもわかりやすく伝えることを目的としています。プロジェクトの成果については、2005年10月に(社)日本経済団体連合会の後援を得てシンポジウムを、11月に企業向けセミナーを、12月に一般の方向けシンポジウムを開催し、わかりやすく情報提供しました。



web <http://www.sos2006.jp>
(成果の詳細はwebにて詳しくご覧いただけます)

「サステナビリティの科学的基礎に関する調査」報告書の表紙

■ 北京大学での公開講座の開講

東京海上日動は、「北京大学・早稲田大学共同講座」に協賛し、2005年9月より日本企業では初めて北京大学の正規科目として講座を設置しました。テーマは、「中国の持続可能な発展—その現在と未来—」とし、第一期である2005年度は、現在、中国において非常に関心の高い「環境」を取り上げ、専門家や政府関係者が講師となり全15回にわたって講義を行いました。北京大学の受講生からは、「環境に関する視野が広がって有意義であった」、「中国の発展に向け環境における課題を認識した」などの感想が寄せられ、地球環境について考える良い機会となりました。また本講座は一般社会人でも受講できる公開講座であり、中国の環境NPO、政府機関、マスコミなどの関係者も参加しています。第二期は2006年9月から開講する予定です。

web <http://www.pku-waseda.net/sdcourse/cour.html>
(詳細はwebにてご覧いただけます)

■ UNEP FI国際会議での発表

東京海上日動は、2005年10月にニューヨークの国連本部で開催された世界160以上の金融機関が署名するUNEP FI(国連環境計画・金融イニシアティブ)の国際会議に出席しました。気候リスクとヘッジに関するセッションでは、企業商品業務部の岡田俊平 企画グループリーダー(当時)が「サステナブル社会における天候デリバティブの活用」をテーマにプレゼンテーションを行い、さらに東京海上日動が支援する「サステナビリティの科学的基礎に関する調査」の紹介も行いました。

■ その他の環境啓発活動

東京海上日動は、上記のほかにも、広く社内外に対して環境コミュニケーション、環境啓発活動を展開しています。

■ その他の主な環境啓発活動

主な環境啓発活動
<p>「エコプロダクツ2005」への出展 —東京ビッグサイドで開催された国内最大の環境総合展示会に3度目の出展。</p> <p>【2005年度取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●環境関連商品、マングローブ植林プロジェクト、「みどりの授業～マングローブ物語～」(P41参照)、「サステナビリティの科学的基礎に関する調査」プロジェクトについてパネル展示やビデオ上映。
<p>「丸の内市民環境フォーラム」の開催 —1993年から(株)日本航空、三菱商事(株)、東京海上日動の3社で共催している一般市民を対象とした地球環境問題への啓発講座の開催。</p> <p>【2005年度取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●第40回「森と暮らす、森に学ぶ」(講師:柳生博氏) ●第41回「南極から地球が見える」(講師:中山由美氏) ●第42回「大きなトレンドでみる環境～どう理解しどう対応するか～」(講師:安井至氏)
<p>「環境セミナー」の開催 —環境をテーマにしたセミナーの開催。</p> <p>【2005年度取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●「サステナビリティの科学的基礎に関する調査」プロジェクトについての最新調査報告および「環境と経済の関係—自然の価値をどう経済システムに組み込むか」と題した問題提起とディスカッション。
<p>情報誌「TALISMAN環境シリーズ」の発行 —各国の環境法の動向や環境関連の話題を取り上げ解説する企業向け情報誌の発行。</p> <p>【2005年度取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●「京都議定書と企業」(日本編) ●「中国の環境規制と日本企業の対応」(アジア編)
<p>社員・代理店に対する環境啓発 —各種媒体や社内イントラネットを通じた社員・代理店に対する環境啓発の実施。</p> <p>【2005年度取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●環境を巡る国内外の最新動向を紹介する「環境トピックス」の発行 ●社内報・代理店ニュースへの環境関連記事の掲載

3.事業活動に伴う環境負荷の低減

■ 「チーム・マイナス6%※」への参加

東京海上日動は、地球温暖化防止国民運動「チーム・マイナス6%」に参加し、冷暖房の適切な温度設定やグリーン購入、エコドライブなどエネルギーや資源の節減につながる具体的な行動を実践しています。ポスターの掲示や社内衛星放送・社内報の活用により社員の参画意識を高め、積極的に運動を展開しています。また、東京海上日動の石原邦夫社長も個人として「チーム・マイナス6%」に参加しています。

※ チーム・マイナス6%：

地球温暖化問題の解決のために採択された京都議定書において、日本の温室効果ガス排出量の削減目標値は6%。これを実現するための国民的プロジェクトのこと。

■ 保険継続手続きのIT化による紙使用量削減

東京海上日動は、企業の従業員向け自動車保険（団体扱い自動車保険）の継続手続きをネット上で行うシステム「e-ZONE」を開発し、サービスの提供を推進しています。従来、継続手続きは、満期のご案内から契約の締結に至るまで、紙の申込書を中心に行っていましたが、ネット上で行うことにより、紙使用量および物流の削減が可能となります。2005年度から、東京海上日動の従業員の全契約を対象に「e-ZONE」

を活用した完全ペーパーレスの募集を開始し、年間で約1トンの紙使用量の削減に取り組んでいます。

■ ISO14001環境マネジメントシステムの推進

東京海上日動の本店では、1999年より環境マネジメントシステムISO14001を導入し、PDCAの実行により、環境保護活動の推進と継続的な環境負荷改善を図っています。事務局は、経営企画部CSR室が担当し、各部に推進役である社会環境キーパーソンを設置しています。2005年度は、2度目の更新審査およびISO14001新規格への移行審査を受審しました。なお、2006年度より本店以外の各部・支店および東京海上日動グループ会社において、独自の環境マネジメントシステム「みどりのアシスト」を展開しています。

■ 東京都環境確保条例に基づく地球温暖化対策計画書の提出

東京海上日動は、「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（環境確保条例）」に基づき、本・新館および多摩東京海上日動ビルディングについて、2005年度から5か年間の「地球温暖化対策計画書」を策定・提出し、積極的に地球温暖化対策に取り組んでいます。

事業活動による環境負荷

ミレアグループでは、日常の事業活動に伴う環境負荷のデータを収集し、削減への取り組みに活かしています。

なお、東京海上日動は、事業活動における環境保全コストとその活動により得られた効果を可能な限り定量的に把握・測定する「環境会計」に取り組み、次年度の報告書で開示する予定です。

■ エネルギー起源の二酸化炭素排出量 (kg-CO₂)

	2004年度		2005年度	
	東京海上日動分 (東京海上日動グループ各社を含む)	東京海上日動分 (東京海上日動グループ各社を含む)	東京海上日動分 (東京海上日動グループ各社を含む)	ミレアグループ 主要各社
電力	31,695,271	30,941,863	30,941,863	35,721,100
(自然エネルギー購入)	▲378,000	▲378,000	▲378,000	▲378,000
ガス	3,097,609	3,508,568	3,508,568	3,803,401
その他燃料	3,845,103	2,893,039	2,893,039	3,238,854
ガソリン	8,251,368	8,005,560	8,005,560	8,005,560
合計	46,511,351	44,971,030	44,971,030	50,390,915

■ 東京海上日動分の二酸化炭素排出量合計の年度比較 (t-CO₂)



注1) 集計単位:ガソリンについては、東京海上日動全店で集計。その他については東京海上日動の主要管理85ビルに入居するミレアグループ主要各社(東京海上日動(東京海上日動グループ各社を含む)、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、東京海上日動キャリアサービス、東京海上日動ファンリテイス)分を集計。
注2) 二酸化炭素排出係数:電力・自然エネルギー購入については「事業者からの温室効果ガス排出量算定方法ガイドライン(試案ver1.6)」、ガス・その他燃料・ガソリンについては「温室効果ガス排出量の算定・報告・公表制度」を参照。

4. マングローブ植林を通じた カーボンニュートラル、地域貢献

■ マングローブ植林プロジェクトの概要

東京海上日動は、1999年度から東南アジアにおいてマングローブ植林を開始しました。第一期プロジェクトでは3,444ヘクタールの植林を達成し、世界でも数少ないカーボンニュートラル※金融機関になりました。現在、東南アジア5カ国にフィジーを加えた6カ国で第二期プロジェクトが進行中です。なお、本プロジェクトは、NGOのマングローブ植林行動計画(ACTMANG)と(財)オイスカとのパートナーシップのもと実施しています。

※ カーボンニュートラル：

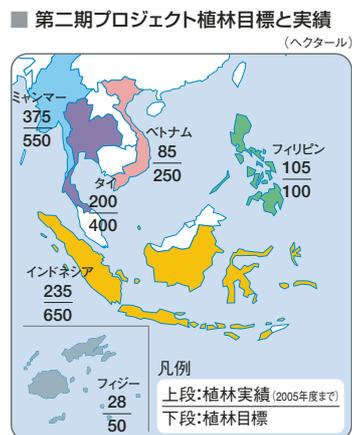
植林や省エネ活動など様々な手法で、自社が事業活動で排出する二酸化炭素を事実上ゼロにすること。

■ プロジェクトの意義

マングローブは多くの二酸化炭素を吸収し、地球温暖化の防止に役立ち、津波などから人々を守る防波堤の役割を果たします。また、水産・森林資源など、地域住民の生活に欠かせない物資を提供し、その生活環境の安定と向上をもたらし、地域貢献としての意義も有しています。さらに、「マングローブ植林ボランティアツアー」を通じた現地の人々との国際交流という側面も有しています。

■ 第二期プロジェクト

第二期プロジェクトは、2004年度から5年間で2,000ヘクタールを目標に実施しています。2005年度までに目標の約半分の植林を終え、プロジェクトは順調に進んでいます。



■ 第8回マングローブ植林ボランティアツアー

東京海上日動は、毎年1、2回、植林ボランティアツアーを行っています。社員やミレアグループ社員、代理店、社員OB・OG、およびその家族を対象に参加者を募集し、環境教育や国際交流の機会を提供するもので、2005年度の第8回植林ボランティアツアーでは、参加者28名がタイ・ラノーンを訪れ、3日間で2万3千本の植林を行いました。

参加者コメント

●参加者全員で協力しながら植林ができたことに感動しました。ツアーに参加してから地球環境保護への意識がさらに高まりました。この体験を新安東京海上の社員に伝えていきたいです。

＜新安東京海上産物保険(台湾)社員 林偉民＞



■ 第9回「Asia Insurance Industry Award」 CSR部門「特別賞」受賞

ミレアグループは、マングローブ植林プロジェクトやアジアでの地元コミュニティ、環境への貢献が評価され、第9回「Asia Insurance Industry Award」において、CSR部門の特別賞を受賞しました。「Asia Insurance Industry Award」は、毎年、シンガポール※1と英国※2の保険業界専門誌の共催で開催されているコンテストで、アジア市場において特筆すべき活動をした損保会社・生保会社・再保険会社などを表彰するものです。

※1 シンガポールの保険業界専門誌：

アジア・インシュアランス・レビュー。

※2 英国の保険業界専門誌：

ザ・レビュー・ワールドワイド・リインシュアランス。

■ みどりの授業～マングローブ物語～

東京海上日動は、2005年度から、合併1周年記念事業の一つとして「みどりの授業～マングローブ物語～」を開始しました。これは社員・代理店などが講師となり小学校を訪問し、マングローブ植林と制服のリサイクルを題材に「地球温暖化防止」をテーマとした授業を行い、併せて「制服をリサイクルして作成した植木鉢」を全校児童に寄贈するものです。

2005年度には、49名の社員などがボランティアで講師となって都内20の小学校を訪問し、約1,550名の児童に対し授業を行い、約1万名の児童へ植木鉢を寄贈しました。学校からは児童の環境意識の向上につながったとご好評をいただき、また講師を務めた社員の環境意識が高まり、社員の活力アップにもつながる取り組みとなりました。石原邦夫社長も講師の一人として、自身のタイでの植林体験を約100名の児童の前で語りました。本事業は、第二期プロジェクトが完了する2008年度まで実施することが決定しています。

なお、東京海上日動のホームページでは、授業を実施した小学校の皆さんから寄せられた「これからみんなで取り組む環境保護活動」を紹介しています。

web <http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/society/environment/activity.html>



講師 石原邦夫社長



三鷹市立第四小学校での授業の様子

児童感想

- マングローブは今の地球の「英雄」と同じだと思った。
- 2100年には自分の子どもが大変なことになってしまうので地球を助けたい。

社員講師感想

講師自身が感動し、やらせていただいてよかったと思います。子どもたちや、このような機会を与えてもらったことに感謝。また、「地球環境保護」の大切さを再認識できました。
 <東京海上日動 東京新都心支店 業務グループ 小野田 修>



新宿区立戸塚第三小学校での授業の様子

■ マングローブを通じた環境啓発

東京海上日動は、マングローブ植林事業を通じた環境啓発を図るため、広告制作、環境特別番組制作、コンサート開催、イベント参加を行いました。

■ 2005年度の主な環境啓発活動

主な環境啓発活動	内容
広告制作	フィジーのマングローブをキービジュアルに新聞・雑誌広告を制作・実施。
環境特別番組制作	「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～ベトナム・3,260kmの海岸線をゆく～』の制作・提供。
コンサート開催	「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2006」の開催。
イベント参加	毎日新聞社主催「春休み地球環境アカデミー」にマングローブのブースを出展。



環境啓発広告



「マングローブ植林」専用サイトへ

適正な日常業務を通じた 信頼の構築

お客様の信頼を活動の原点とするミレアグループでは、その接点となる社員・代理店一人ひとりが高い倫理観を持ち、日常業務を通してその姿勢を伝えていくことが重要になります。様々な取り組みを通じて社員・代理店の倫理観を高め、誠実かつ公正な企業活動を実践します。

判断に迷った時にどうすべきか。社員・代理店からの様々な相談に対して、単にルールを守ることに留まらず、正直・誠実な対応を貫くようアドバイスしています。コンプライアンスの実践とは社会的要請に応えていくことと認識し、お客様の感覚を大切にされた対応を心がけています。

東京海上日動 情報産業部
(船舶営業部兼務) 担当課長
綾田 茂孝



■ 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、法令や種々のルールを遵守して事業を展開することを経営の基本とし、グループ各社の役職員が遵守すべき事項をコンプライアンスの観点からまとめた「ミレアグループ コンプライアンス行動規範」を定めています。

▶ ミレアグループ コンプライアンス行動規範 (2006年2月6日改定) ※項目のみ抜粋

重要な規範

1 法令等の徹底

- 1-1 関連法令の遵守
- 1-2 国際ルールや各国法令の遵守
- 1-3 公正かつ自由な競争
- 1-4 利益相反の防止
- 1-5 インサイダー取引の禁止
- 1-6 知的財産権の保護
- 1-7 職場環境

2 社会との関係

- 2-1 反社会的勢力に対する姿勢
- 2-2 政治活動・政治資金
- 2-3 接待・贈答

3 適切かつ透明性の高い経営

- 3-1 取引の適切性
- 3-2 情報の開示
- 3-3 正確な情報の作成、管理
- 3-4 機密情報の取扱

4 人権・環境の尊重

- 4-1 差別の禁止
- 4-2 ハラスメントの禁止
- 4-3 個人情報の取扱
- 4-4 地球環境への配慮

具体的法令や他のルール

報告

web <http://www.millea.co.jp/conduct/index.html> (詳細はwebにてご覧になれます)

1.コンプライアンスの推進体制

■ 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。

1. 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、グループ全体のコンプライアンスの徹底を目指し、「コンプライアンス推進に関する基本方針」を定め、年度毎の取組方針を提示するなど、グループ全体にかかわる施策の立案を行っています。また、推進状況を定期的にモニタリングするほか、重要事項について報告を受け、コンプライアンス委員会、経営会議、取締役会などで審議・決定を行い、必要に応じてグループ各社の活動を指導・助言するなど、グループ全体で対応できる体制を構築しています。

2. グループ各社におけるコンプライアンス推進

事業子会社は、ミレアホールディングスから示される基本方針に従い、各々の事業に適合したコンプライアンス推進体制を構築するとともに、傘下に子会社を有する場合には、それらの会社のコンプライアンス状況を管理しています。事業子会社においては、社内のコンプライアンス推進を統括する専門部署や、コンプライアンス推進についての施策立案やコンプライアンス状況のチェックを行うコンプライアンス委員会を設置するとともに、各部・支店にコンプライアンスの推進責任者や担当者などを配置するなど、組織的な取り組みができる体制としています。コンプライアンスを推進するための体制や仕組み、遵守すべき重要なルールについては、各社のコンプライアンス・マニュアルなどに記載し、役職員が参照できるようにしています。また、業務内容に応じた各種マニュアルを作成して、ルールの明確化を進める一方、グループ内の役職員に対する研修などにより、ルール

の徹底、コンプライアンスに対する意識の定着・向上に努めています。

■ コンプライアンス委員会 【東京海上日動】

東京海上日動は、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ています。本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問題が発生した時や発生しそうな時などに、グループ各社の役職員が報告・相談できる各種のホットライン制度を設けています。また、社外の法律事務所にもホットラインを設置して、報告者・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。

なお、ミレアグループでは、報告を行った者に対して、報告したことを原因として、解雇、減給、降格その他、不利益な扱いをしません。また、報告された情報を厳重に管理します。

■ ホットライン制度の内容

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 （東京海上日動の専用電話による相談窓口）
▶コンプラヘルプライン （セクシュアル・ハラスメント、人権などを除く）
▶人事企画部人権啓発室 （セクシュアル・ハラスメント、人権など）
●コンプラ相談BOX （東京海上日動の社内端末からの書き込み相談窓口）

2. 社員・代理店の倫理観の醸成

■ コンプライアンス徹底に向けた取り組み

東京海上日動は、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ていくために、コンプライアンス推進体制の整備に向けた取り組みや、コンプライアンス意識を改革していくための取り組みなどを行っています。

■ コンプライアンス社員研修

ミレアグループでは、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を定着させるため、職務階層別、職場ごとの各種研修を実施しています。これらの研修に加えて、東京海上日動は社内イントラネットを利用したコンプライアンス・テスト(e-Learning)やe-Review(代理店に配信されるeトレーニングのテストと同内容)を実施し、社員として必要なコンプライアンス知識の確認も併せて行っています。

コンプライアンス推進施策(東京海上日動の例)

- 役員向けの研修の実施(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(好取り組み事例などの情報提供)

■ コンプライアンス推進ツール

東京海上日動は、全役職員にコンプライアンス・マニュアルを配布して、いつでも参照できるようにしています。またコンプライアンスの重要な事項については携帯用のコンプライアンスカードを全役職員に配布することにより徹底を図っています。



■ 代理店におけるコンプライアンス推進

東京海上日動は、各部・支店で選定した特定の代理店を対象とした重点代理店研修を実施し、また、各部・支店のコンプライアンス・リーダーの支援のもとで代理店におけるコンプライアンスの体制づくりの支援を行うなど、コンプライアンス意識の定着に向けて様々な取り組みを行っています。2005年度からは、アニメーションを使ってわかりやすく、職場や自宅で気軽にインターネットで受講できるコンプライアンス研修「eトレーニングコンプライアンス講座」を開設し、多くの代理店から好評を得ています。



eトレーニング画面

代理店のeトレーニング体験談



株式会社
東京ビジネスサポート
取締役社長 茨木 眞

現在、代理店は大型化の流れにあり、従来のような集合研修では全員が集まるのが難しく、様々な知識を社員一人ひとりにまで徹底することが難しいという悩みがありました。特にコンプライアンスの徹底は重要な取り組みです。インターネットを通じた「e

トレーニングコンプライアンス講座」であれば、各社員が空いている時間を利用して受講でき、短時間で終わります。また、「コンプライアンス」という難しいテーマに対し、アニメのキャラクターが音声付の動画で教えてくれるので飽きずに学習できます。受講結果・テスト結果から社員の理解度も把握できます。今後、商品や事務、事故対応など様々なコンテンツが用意されると思いますが、積極的に活用していきたいと思っています。

3.情報セキュリティガバナンスの確立

■ 情報セキュリティに関する取組方針

ミレアグループでは、お客様の個人情報について、「ミレアグループ プライバシー・ポリシー」を策定・公表し、グループの取組方針を明確にするとともに、ミレアグループ各社では、このプライバシー・ポリシーに従い、各社の取組方針を策定・公表しています。

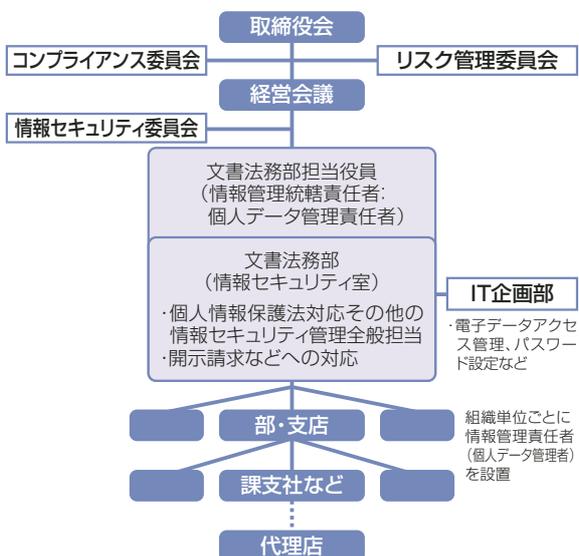
web プライバシー・ポリシーの詳細については、下記のアドレスを参照
<http://www.millea.co.jp/info/privacy.html> (ミレアグループ)
<http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/policy/index.html> (東京海上日動)

■ 情報セキュリティガバナンス 【東京海上日動】

1. 情報セキュリティ管理体制

東京海上日動は、情報セキュリティ管理全般の総責任者である情報管理統轄責任者（個人データ管理責任者）を取締役のなかから選任し、その下に情報管理に係る専任組織を設けています。併せて各部・支店の各組織の長を情報管理責任者（個人データ管理者）と定め、各組織における情報管理全般の責任者としています。また、経営会議直属の委員会として、「情報セキュリティ委員会」を設置し、情報漏えい防止策の検討など情報セキュリティ管理全般の重要課題について報告・審議しています。

■ 東京海上日動の情報セキュリティ管理体制



2. 教育・研修、点検・監査

情報セキュリティ管理に関するルール解説書「情報セキュリティ管理ガイドブック」を全社員に、「代理店情報セキュリティ管理マニュアル」を全代理店に配布して、個人情報の適切な管理について周知・徹底するとともに、各種研修の場で指導・教育を行っています。また、情報セキュリティ管理の状況について定期的に自己点検を実施しています。

なお、お客様の個人情報の取り扱いを外部に委託する際は、選定基準に沿った委託審査を行い、契約などによって東京海上日動と同水準の情報セキュリティ管理を義務付けています。

3. お客様情報漏えい時の対応

万一、お客様情報が含まれる文書・パソコンなどについて、社員や代理店が紛失したり盗難に遭った場合は、速やかにお客様に伝えて二次被害の防止に努めるなど、徹底した事後対応を実施しています。また、同様の事案発生防止のために、再発防止策の策定に努めています。

■ 外部認証の取得

ミレアグループでは、管理体制強化の一環として、情報セキュリティに関する外部認証の取得に積極的に取り組んでおり、「プライバシーマーク」や「情報セキュリティマネジメントシステム適合性評価制度 (ISMS)」などの認証を取得しました（下表参照）。これらの成果はグループ内での個人情報保護のための取り組みが認められたものですが、今後も継続的な改善を行い、一層の体制強化を図っていきます。

■ ミレアグループ各社の外部認証取得状況

グループ会社	認証取得年月	取得の外部認証	備考
東京海上日動 コミュニケーションズ	2005年 11月 2006年 3月 2006年 3月	プライバシーマーク ISMS BS7799	グループ初の プライバシーマーク、 ISMS/BS7799認証取得
東京海上日動 あんしん生命	2006年 4月	プライバシーマーク	国内生命保険会社初の プライバシーマークの取得
東京海上日動 キャリアサービス	2006年 6月	プライバシーマーク	人材派遣業界の営業進出上必須の 資格であるプライバシーマークの取得

東京海上日動コミュニケーションズ取得分



BS7799-2:2002/ISS02163 ISMS Ver.2.0/U02066

多様性を尊重した 働きやすい職場環境の実現

お客様をはじめとしたステークホルダー満足の上昇には、
価値を提供する起点となる社員の
満足度の向上が欠かせません。
社員が働きやすい職場環境を実現するため、
多様性に配慮した様々な制度を
整備するとともに、その利便性を高めていきます。

仕事と育児を無理なく両立させるには、育児支援制度の充実に加え、職場の同僚や家族の「支え」があつてこそだと感じています。周囲への感謝の気持ち、そしてコミュニケーションを大切にしながら、「母親として」、「社会の一員として」の責任を果たしたいと思います。

東京海上日動
東京自動車営業事務サービス室 主任
鈴木 奈津子

■ ミレアグループ「人権啓発に関する基準」

ミレアグループは、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。「人権啓発」とは、社内の人権尊重の考えを広め、それに対する社員の理解を深めるための広報その他の企業活動を言い、人権文化を社内に確立することを目的とするものです。グループ各社は、「人権啓発に関する基準」に則り、整齊と人権への取り組みを進めています。

■ 人権啓発の取り組み

東京海上日動は、社員一人ひとりが人権についてしっかりとした意識を持ち、社内に「人権尊重の文化」を醸成し、お互いを尊重しあう働きやすい職場づくりを目指して、1983年以来、毎年、全社員およびともに働くすべての人が参加する職場内での人権啓発研修を実施しています。2005年度は、「差別について考える」研修を実施し、受講後のアンケートでは、「継続して実施することに意義を感じた、差別に対して再認識ができた、相手のことを考えて行動したい」などの意見が多く寄せられました。また、この他にも社員の階層別研修をはじめ、社内衛星放送を活用した意識啓発などにも取り組み、多くの反響がありました。さらに、人権週間には人権標語の募集、ハラスメントの禁止の徹底など、人権尊重の意識がさらに高まるよう取り組みを進めています。

1. 多様な社員が働きやすい職場づくり

■ 高齢者の継続雇用制度の創設

ミリアグループでは、高齢者雇用安定法の改正の趣旨やCSRの観点を踏まえて、企業価値のさらなる向上に貢献しようという強い意欲のある社員を積極的に雇用していくこととしました（原則として65歳まで雇用を確保）。これは、高年齢社員が活躍できるよう積極的に推進していくことが、グループ全体の持続的な成長を維持していくための重要な経営課題であると考えているからです。今後、社員自身の継続的な自己開発、意識・行動の改革を促すとともに、それまでの経験や強みを活かし、高いモチベーションを維持しつつ新たな付加価値を生み出していけるような活躍のフィールドを提供していきます。

■ 障害者雇用の推進・定着

ミリアグループでは、障害者雇用の推進と定着に向けて取り組んでいます。なかでも東京海上日動は、障害がある社員にとっても働きやすい職場であるよう、1991年に「社内ノーマライゼーション推進センター」を設置し、職場環境の改善に向けて取り組んでいます。2005年度には施設面の改善として、自動扉化、スロープ、手すりの設置、緊急時対応ランプの設置など、社有ビルのバリアフリー化を進めました。また、障害がある社員の仕事や職場環境への適応を応援するため、障害がある社員と相談員との定期面談を年1回（入社2年未満社員は2回）、実施しています。この定期面談により、問題点の解決が進み、定着率も改善され、東京海上日動の障害者雇用率は、2001年3月以降、法定雇用率1.8%を上回っており、2006年3月31日現在では1.92%です。

■ 適職探しを支援する「コーディネート職」の導入

東京海上日動キャリアサービスは、約13,000名の派遣社員をグループ各社に派遣しています。派遣

社員の多様な勤務場所・形態、職種などの要望と各会社の求める人材を一致させるために、2006年4月に専門職（コーディネート職）を設置しました。コーディネート職は、グループ各社の要望を十分に把握した上で、派遣社員の立場に立ち、その人が活き活きと働ける職場を徹底的に探し出し、一致させる職務です。東京海上日動キャリアサービスとしても、コーディネート職を支援し、より良いマッチングを実現するために、組織改革、システム改定、帳票見直しなど業務プロセス改革を実施中です。コーディネート職の設置により、すべての派遣社員とグループ各社が満足できるサービスを目指しています。

■ ハワイ大学生のインターン受け入れ

東京海上日動は、ハワイ大手損害保険会社で東京海上日動の関連会社ファースト・インシュアランス（FICOH）と協力して、2004年よりハワイ大学生を対象としたインターンシッププログラムを行っています。学生の保険業界への関心を高め、ハワイにおける保険業界の人材の裾野を拡大することを目的として、毎年2名程度の学生を受け入れています。学生は約2週間のインターン期間中に代理店訪問、実務体験などを行い、最終日にはその成果を発表しました。今後も、この取り組みを通じて、ハワイ保険業界・経済の発展に寄与するというFICOHのCSR活動に間接的に貢献していきます。

インターン学生のコメント

東京海上日動でのインターンは、2週間という短い期間でしたが、日本でのビジネス手法や日本人の職業倫理を学んだ非常に貴重な体験でした。



Ms. Romella Feliciano
また、東京海上日動が、お客様により優れたサービスを提供するという経営理念のもと、不断的努力をしていることが理解できました。現在、FICOHの損害サービス部門で仕事をしていますが、会社とお客様との接点となり、お客様に優れたサービスを提供することに大変やりがいを感じています。インターンでの経験は私の天職を見つけるのに非常に役立ちました。

2.仕事と介護・育児・家庭の両立支援

■ ワーク／ライフ・バランスへの支援

東京海上日動は、ワーク／ライフ・バランス（仕事と生活の調和）への支援策として、介護休業制度やボランティア休暇制度などの様々な制度を整備しています。また、社員に職務選択の機会を提供するJOBリクエスト制度の1つである「Iターン異動」は、親・配偶者の転勤、本人の結婚などの環境変化に合わせて勤務エリアを変更することができる制度です。本制度により「長く働き続けたい」という社員の声にも応えることができるようになりました。

■ 介護休業・ボランティア休暇制度取得者数

年度	介護休業	ボランティア休暇
2003年度	2名	19名
2004年度	3名	45名
2005年度	6名	58名

■ 育児フルサポート 8つのパッケージ

東京海上日動は、社員のより一層の活躍推進を図るためには、社員の多様な価値観やライフスタイルに応じた働き方の選択肢を拡大することが必須であると考えています。そこで、社員の声を最大限取り入れながら、「育児フルサポート 8つのパッケージ」と称して、母性保護・育児支援制度のさらなる充実を図っています。1日最大3時間の短時間勤務制度、代替要員の配置、復職を支援する制度、各種費用補助や全国約330カ所の託児所との提携など、様々な制度や運用面の工夫と、社員の意識・行動改革に継続して取り組むことで、制度を利用したい社員が利用しやすい風土を会社全体で作り上げています。

■ 「育児フルサポート 8つのパッケージ」の内容および実績

	各種制度名	特徴
1	女性従業員再雇用制度	<ul style="list-style-type: none"> ●退職した女性従業員で一定の要件を満たす者について再雇用を実施 ▶女性従業員再雇用制度利用者数:42名(2006年4月1日現在在籍者数)
2	出産休暇制度	<ul style="list-style-type: none"> ●出産予定日の8週間前から取得可能(法定6週間前を上回る内容) ●産前・産後休暇中の月給与を100%支給(賞与は共済組合からの支給あり)
3	育児休業制度	<ul style="list-style-type: none"> ●最長2年間取得可能(法定基準は最大1年6ヵ月) ●配偶者要件の廃止(養育可能な配偶者がいても取得可能) ▶育児休業取得者数:2003年度69名・2004年度83名・2005年度118名
4	短時間勤務制度	<ul style="list-style-type: none"> ●最大10:00～15:00の短時間勤務が可能(30分単位で取得可能) ●養育する子が小学校3年生の年度末になるまで取得可能 ▶短時間勤務制度利用者数:55名(2006年7月1日現在) ●妊娠中の社員の通勤緩和のための短時間勤務が可能(朝夕30分ずつ) ●満1歳未満の生児を育てるための育児時間(1日最大1時間)の月給与を100%支給 ●満3歳未満の子を養育する者の時間外勤務の免除
5	正社員による代替要員の確保	<ul style="list-style-type: none"> ●可能な限り正社員の代替要員の配置を実施
6	復職支援制度	<ul style="list-style-type: none"> ●休職前・休職中・復職前の上司との対話や自己開発などのサポート
7	ベビーシッター他各種費用補助	<ul style="list-style-type: none"> ●ベビーシッター利用料、育児用品購入・レンタル代などの費用補助を実施
8	提携託児所	<ul style="list-style-type: none"> ●全国約330カ所の託児施設と提携

注)上記3・4・6の制度について、2005年度に拡充しました。

3. 活力ある職場づくり

■ 健康管理・心のケア

東京海上日動は、本店および全国46部・支店にある健康管理室・健康相談室に看護職を配置するとともに各業務支援部の健康相談室には精神科医・臨床心理士を配置し、健康診断、カウンセリングなどを通じ、社員の心身両面にわたるケアを行っています。健康診断については1992年以来、実質100%の受診率を維持し、産業医・看護職などの産業保健スタッフが健診結果に基づく生活習慣指導を厳しく親身に行っています。心のケアについては、社内の産業保健スタッフによるケアに加え社外のカウンセリングルームとも提携し社員や家族が相談しやすい体制を整えています。また、2005年度には社員全員を対象に「心の健康診断」を実施し、各自に結果をフィードバックするとともに、すべての部長・支店長に対し部・支店・課支社別の分析結果に基づいたコンサルテーションを実施しました。



定期健康診断のフィードバックの様子

■ 健全な労使関係

東京海上日動は、賃金・人事諸制度から経営諸施策に至るあらゆる問題について、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くべく、東京海上日動労組との高い信頼関係を背景に締結した労働協約を礎に、年間30回近くの労使協議会や日常的な事務折衝などの場を通じて、交渉・協議を重ねています。また、他の労働組合とも誠実かつ精力的に、種々の課題の解決に向けて交渉・協議を重ねています。

■ 生き活きた職場づくり

近年の急速な少子化の進行や家庭・地域を取り巻く環境の変化に伴い、各企業では、多様な雇用環境の整備が求められています。ミレアグループでは、こうした社会状況を踏まえ、多様で柔軟な働き方を支援する取り組みを進めています。

2005年度に、ミレアホールディングスの傘下となった東京海上日動ファシリティーズは、社員が生き活きと働く環境づくりを進めています。具体的には、活力ある職場づくりには、社員が十分休養し、リフレッシュできることが重要であると考え、休暇制度の充実を図り職場の管理職自ら率先して休暇を取得し、社員が休暇を取得しやすい環境づくりを行うなど各種施策に取り組んでいます。

■ 東京海上日動ファシリティーズの雇用環境整備の主な施策

主な施策

- リフレッシュ休暇の新設
- 特別連続有給休暇日数の拡大
- 定年退職時の休暇日数の拡大*
- 年次有給休暇取得の推進 など

* 勤続15年以上の従業員の定年退職前1年間に取得可能な特別有給休暇日数の拡大

■ 裁量労働制の導入

東京海上日動は、「生産性の向上」、「担当者の働きがいの向上」を目的として、裁量労働制*を導入しました。労働時間および仕事の進め方を労働者自身の裁量に委ねることで、導入者からは、「勤務時間に柔軟性があり、仕事にメリハリが利く。結果としてプライベートも充実する。」などの声も寄せられ、目的の達成につながっています。

※ 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、通常の労働時間管理ではなく一定時間働いたものとみなす制度。



東京海上日動 第1回 CSRダイアローグ

東京海上日動は、2006年5月、各界の有識者6名をお招きして、初めての「CSRダイアローグ」を開催しました。「東京海上日動のCSRに期待すること」、「具体的なCSR活動に対するご意見」をテーマに、意見交換を行いました。以下に、いただいた主なご意見を東京海上日動のCSRの取り組み分野別にまとめました。

■ご出席いただいた皆様(五十音順)



日本IBM(株) サービス事業
事業推進部長
大塚 奈美氏



(社)日本フィランソपी協会
理事長
高橋 陽子氏



東京大学大学院
経済学研究科教授
高橋 伸夫氏



(株)イースクエア
代表取締役社長
ピーター・D・ピーダーセン氏



生活経済ジャーナリスト
高橋 伸子氏



上智大学大学院
地球環境学研究科教授
藤井 良広氏

商品・サービス

- 企業はその企業なりのCSRを実践すればよいが、本業（商品・サービスの提供）を通じてCSRを実践することが最も重要である。損害保険業のコア機能というべき「リスク評価能力」を徹底的に磨き上げ、高度な専門性で本業を通じて社会に貢献することで、東京海上日動ならではのCSRを果たして欲しい。
- 保険という目に見えない商品を「見える」ようにすることが大事である。わかりやすいもの、シンプルなものにして、お客様に理解していただくことで初めて「安心と安全」を提供したことになる。

人間力

- 中長期的にCSRと収益をいかに両立させるか、経営レベルの「人間力」も求められている。覚悟を持ってCSRを実践することが、会社の品格を示し、企業ブランド価値の向上につながる。
- CSR推進の枠組みづくりだけでは不十分である。広く社員や代理店が様々な形で参画していく仕組みづくりが大事である。
- 女性の活躍推進については、会社方針を明確に示し、取り組みを粘り強く継続して実績を出し続けていくことが大事である。

双方向コミュニケーション

- 企業も社会的存在であり、自らの活動についてアピールし、積極的に情報発信していく必要がある。それを通じて、社会との協働が生まれ、新しい価値の創出、社会の健全な発展の貢献につながる。
- CSRではどれだけコミュニケーション力を高めるかが

大事である。特に社内コミュニケーションの大切さ、トップのコミットメントと中間管理職の役割の重要性を認識すべきである。

地域・社会への貢献

- 地域に密着した社会貢献活動を行うことによって、通常の営業活動では見えてこない商品開発のニーズや新たな発想、多様な価値観が得られ、本人はもちろん会社にとってもメリットがある。仕事で頑張っている人こそが社会貢献活動に進んで取り組めるような企業風土に変えていってほしい。

地球環境保護

- 社会に対して、経済的なメリットとともに、広く環境負荷削減を促進できるような商品開発を進めてほしい。マングローブ植林事業（CO₂吸収源）によるCO₂固定効果も、本業を通じた削減効果とともに、会社として一貫した地球温暖化防止への取り組みをアピールできる。

コンプライアンス

- 商品や事務があまりにも複雑化しているため、費用保険金等の未払いなどの法令違反が起きるのではないかな。わかりやすくシンプルなものに戻していくべきである。



▶ダイアログでいただいたご意見などを受けて

今回、東京海上日動として初めての本格的なCSRダイアログを開催いたしました。当日はCSRの取組方針・計画から具体的なCSR活動に至るまで、活発な意見交換が行われ、直接対話でなければ得られない、大変貴重なご意見やご指摘を多数いただきました。その意味で、非常に有意義なダイアログになったと思っています。今回いただいたご意見をミレアグループのCSRの取組みに活かしていくことはもちろんですが、今後も「良き企業市民」として、適切な情報開示を行うとともに、様々なステーク

ホルダーの皆様との双方向コミュニケーションに積極的に取り組み、ミレアグループならではのCSRを実践し、豊かで快適な暮らしと社会の発展に貢献していきたいと考えています。

ミレアホールディングス
専務取締役
八木 利朗

※当時：東京海上日動 常務取締役



「演繹的CSR」のプロローグ。これが2006年版CSR報告書を読んだの第一印象です。目指すべき会社のあり方を模索することから出発し、ミレアグループのあるべきCSRを導き出した手法を「演繹的」と表現したわけです。このような手法で導かれたCSRに新鮮さを感じるとともに、そもそもCSRとは斯くあるべきと思いました。なぜなら、自社のあるべきCSRを考え抜くことが、自社にフィットしたCSRにつながるからです。

演繹的にCSRを整理したことは、本報告書にプラスの効果をもたらしました。それはストーリー性の実現です。全社的に体系化されないまま「点」としてCSRを実践している例がまだまだ多く見られます。これではCSR報告書もパッチワーク的な内容にならざるを得ません。これに対し、ミレアグループでは「CSRの取り組みの全体像(ピラミッド)」を示すことで、「点」と「点」をつなぎ「線」としてCSR活動を描くことに成功しています。この結果として、本報告書の読者は「お客様に提供する価値」から「人間尊重」までの各々の取り組みを、連続性のある物語として読み通すことができるはずで

す。また経営理念の実践こそがCSRそのものであると位置づけたことは、社内的にもプラスの意味をもつでしょう。とかく経営理念は意識の隅へと追いやられがちです。またCSRについても取り組み方が分からないという声をよ

く聞きます。ミレアグループではこの両者を結びつけました。その具体的な取り組みが報告されることで、CSR活動は社内に浸透し、経営理念にも魂がこもることでしょう。このような好循環を生み出すこともCSR報告書に期待される役割です。

その一方で、ミレアグループでも費用保険金等の支払い漏れ事件が発生しました。「CSRの取り組みの全体像(ピラミッド)」でコンプライアンスを企業存立の必要条件と位置づけているだけに残念です。本件については原因分析から再発防止策まで真摯に語られ、この点は大いに評価できます。しかし重要なことは今後の取り組みです。PDCAが機能し、再発することのないよう期待するとともに注視していきたいと思います。

さて、本報告書では、CSRの実践を通じて企業ブランド価値を高め、そしてステークホルダー全体に対する企業価値向上へとつながるロードマップが示されています。それを測定するCSR指標についても解説されています。これらの数値は次年度以降で公表されていくそうです。定性情報に定量情報を加えることで、CSR報告書はよりアカウンタブルな内容となるでしょう。この2006年版CSR報告書が、将来においてミレアグループCSR活動の基点となった歴史的な報告書と評価されるよう今後の展開を期待しています。

▶プロフィール



中條 祐介 Yusuke Nakajo 略歴

1992年3月一橋大学大学院商学研究科博士後期課程単位修得。
1992年4月横浜市立大学商学部専任講師、1993年4月同助教授、2004年8月同教授を経て、2005年4月大学改組により国際総合科学研究院教授。主な所属学会は、日本会計研究学会、日本ディスクロージャー研究学会(理事)、日本インベスター・リレーションズ学会(幹事)。主な著書は『無形資産の会計』(共著、2006年)、『連結会計とグループ経営』(共著、2004年)ほか。専門分野は会計学、企業分析論、ディスクロージャー論、インベスター・リレーションズ(IR)。

■ GRI ガイドライン対照表

本報告書では、CSR活動のうち重要度やトピックス性の高いものを中心に掲載しており、ここに記載しているものがミレアグループのすべてのCSR活動を示すものではありません。

ビジョンと戦略		
1.1	ビジョンと戦略に関する声明	P2-3,10-11
1.2	最高経営責任者の声明	P2-3
報告組織の概要		
組織概要		
2.1	報告組織の名称	P0
2.2	主な製品やサービス	P0
2.3	報告組織の事業構造	P0
2.4	主要部門、子会社など	P0
2.5	事業所の所在国名	P0
2.6	企業形態	P0
2.7	対象市場の特質	—
2.8	組織規模	P0
2.9	ステークホルダーのリスト・関係	P8-9
報告書の範囲		
2.10	報告書に関する問い合わせ先	P53
2.11	記載情報の報告期間	P1
2.12	前回の報告書の発行日	P1
2.13	報告組織の範囲	P0-1
2.14	前回報告書以降の重大な変更	—
2.15	報告組織間での比較への重大な影響	—
2.16	以前の報告書についての再報告	重要な変更点なし
報告書の概要		
2.17	GRI原則・規定の適用	P1
2.18	コスト・効果算出規準(環境・社会など)	—
2.19	適用する測定手法の変更	P39
2.20	報告内容の保証(方針・取り組み)	—
2.21	第三者保証書付帯(方針・取り組み)	P52
2.22	追加情報の入手方法	URLなどの記載(※該当ページ)
統治構造とマネジメントシステム		
構造と統治		
3.1	組織の統治構造	P16
3.2	独立している取締役などの割合	P16
3.3	取締役選任プロセス	P16
3.4	取締役会レベルでの監督プロセス	P16
3.5	役員報酬と組織目標達成度との相関	P16
3.6	組織構造と主務者	P8,16-17,43,45
3.7	組織の使命と価値の声明	P2-3,8-9,16-17,32,36,42-43,45
3.8	株式による勧告・指導のメカニズム	—

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など	P8-9, 50-51
3.10	ステークホルダーとの協議手法	P28-31, 50-51
3.11	協議から生じた情報の種類	P9,28-30,50-51
3.12	参画で得た情報の活用状況	P9,28-30,50-51
統合的方針およびマネジメントシステム		
3.13	予防的アプローチ・予防原則の採用	P4-7,16-17,45
3.14	参加・支持する社会的憲章・原則など	P0-1
3.15	会員である主な団体	—
3.16	上・下流での影響管理	P16,44-45
3.17	間接的影響を管理する取り組み	—
3.18	所在地・事業内容の主な変更	—
3.19	プログラムと手順(パフォーマンス)	P10-15,39
3.20	マネジメントシステム認証状況	P39,45
経済的パフォーマンス指標		
EC1	総売上上げ	P0
EC10	地域社会などへの寄付額内訳	P34
環境パフォーマンス指標		
EN8	温室効果ガス排出量	P39
EN17	再生可能なエネルギー源の使用	P39
社会的パフォーマンス指標		
労働慣行と公正な労働条件		
LA10	機会均等に関する方針やプログラムなど	P24
LA12	従業員に対する法定以上の福利厚生	P47-49
LA16	雇用適正持続のための従業員支援など	P24-25,27
人権		
HR1	業務上の人権問題に関する方針など	P46
HR4	業務上の差別撤廃に関する方針など	P46
社会		
SO2	贈収賄と汚職に関する方針など	P42-43
SO3	政治的ロビー活動・献金の方針など	P42
SO4	社会・倫理・環境パフォーマンス関連表彰	P40
SO7	不正競争行為防止の方針・手順など	P4-7,42-43
製品責任		
PR3	消費者のプライバシー保護方針など	P45
PR8	顧客満足度に関する方針など	P22

※ 青字の項目は任意指標項目です。

■ お問い合わせ先

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

TEL : 03-6212-3333

e-mail : CSR@millea.co.jp

FAX : 03-6212-3711

HP : http://www.millea.co.jp/



MILLEA
GROUP

