



TOKIO MARINE



# 東京海上グループ CSR報告書2008

*Tokio Marine Group Corporate Social Responsibility Report 2008*

## 目次

- 0 目次・編集方針
- 1 東京海上グループの経営理念  
東京海上グループの事業領域と主なグループ会社
- 2 東京海上グループの事業概要
- 4 トップメッセージ
- 6 東京海上日動 第3回 CSRダイアログ
- 9 東京海上グループの主要課題について

### 特集

- 10 特集1:適切な業務運営・信頼回復に向けた取り組み
- 18 特集2:気候変動と東京海上グループ

### 経営体制

- 20 東京海上グループのCSR
- 22 2007年度のCSR取り組み実績と2008年度計画
- 24 コーポレート・ガバナンス
- 25 リスク管理
- 26 災害対策
- 28 コンプライアンス

### 社会性報告

- 30 お客様との関わり
- 35 株主・投資家との関わり
- 36 代理店との関わり
- 38 社員との関わり
- 42 地域・社会との関わり

### 環境報告

- 46 地球環境保護
- 49 第三者コメント

## 編集方針

- 本報告書は、2007年度の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分かりやすくご報告することを目的としています。
- 東京海上グループが特に注力すべき課題について、「東京海上グループの主要課題について」において、説明しています。
- 本報告書は、特集、経営体制、ステークホルダーごとの取り組み、および環境報告で構成されています。各報告では、該当分野での東京海上グループの取り組みに対する考え方と姿勢および取り組みを記載しています。
- ステークホルダー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、社員、代理店に焦点を当てた編集を行っています。また海外を含めたグループ全体の取り組み紹介にも配慮しています。
- 掲載項目については、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は、ホームページやディスクロージャー誌など他のメディアを通じて情報を公開しています。

※東京海上ホールディングスのホームページと  
ディスクロージャー誌へのリンク

- Web** <http://www.tokiomarinehd.com/index.html>  
(ホームページ)
- <http://ir.tokiomarinehd.com/ja/TmhdDisclosure.html>  
(ディスクロージャー誌)

### 【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  
ングガイドライン2006」
- Web** 東京海上ホールディングス GRIガイドライン対照表
- 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」

### 【報告書の対象範囲】

- 対象組織  
原則として、東京海上ホールディングス※<sup>1</sup>および国内外の主要なグループ会社※<sup>2</sup>を対象としています。一部は、他のグループ会社の活動についてもご報告しています。
- ※<sup>1</sup> ミレアホールディングスは2008年7月1日に、商号を東京海上ホールディングスに変更しました。
- ※<sup>2</sup> 東京海上日動、日新火災、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、Tokio Marine Asia、東京海上不動産投資顧問、東京海上日動キャリアサービス、東京海上日動ファシリティーズ、東京海上日動メディカルサービス、東京海上日動あんしんコンサルティング、東京海上日動リスクコンサルティング

### ●対象期間

基本的には2007年度(2007年4月～2008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するため、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。

### 【発行時期】

- 前回: 2007年9月
- 今回: 2008年9月
- 次回: 2009年9月(予定)

## 東京海上グループの経営理念

東京海上グループは、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。

## 東京海上グループの事業領域と主なグループ会社

### 一般事業

【リスクコンサルティング】

- 東京海上日動  
リスクコンサルティング

【総合人材サービス】

- 東京海上日動キャリアサービス

【ファシリティマネジメント】

- 東京海上日動ファシリティーズ

【トータルヘルスケア・シルバー】

- 東京海上日動メディカルサービス
- 東京海上日動サミュエル

【アシスタンス】

- ミレアモンディアル

【保険代理業】

- 東京海上日動  
あんしんコンサルティング

社会における技術革新、グローバル化、少子高齢社会の到来など、個人・企業を取り巻くリスクの多様化への対応策として、保険事業で培ったノウハウや経験を結集し、リスクコンサルティングやシルバー・サービスなどの各種ソリューションサービスを提供しています。

### 国内損害保険事業

- 東京海上日動火災保険
- 日新火災海上保険
- ミレア日本厚生少額短期保険

グループの中核事業。東京海上日動は、健全な財務基盤、卓越した商品開発力・損害サービス体制、優れた代理店によるお客様一人ひとりに合ったコンサルティングを通じ、企業や家計における自動車保険・火災保険・賠償責任保険等の損害保険を提供しています。また日新火災は、リテール分野に特化し、家計向けの各種保険商品を中心に事業展開しています。

### 国内生命保険事業

- 東京海上日動あんしん生命保険
- 東京海上日動  
フィナンシャル生命保険

あんしん生命は、家計における病気やケガへの備えや企業経営者にとっての事業継続への備えとしての生命保険を提供しているほか、疾病予防や治療時の精神的なサポートなどを含めた先進的な保険商品・サービスを提供しています。フィナンシャル生命は、変額年金保険・変額保険の提供を通じ、お客様のゆとりある人生の実現に向けた資産形成をサポートしています。

一般事業

国内  
損害保険事業

国内  
生命保険事業

金融事業

海外保険事業

TOKIO MARINE

### 金融事業

【投資顧問・投資信託】 ● 東京海上アセットマネジメント投信

【プライベートエクイティ投資】 ● 東京海上キャピタル

【デリバティブ・証券】 ● 東京海上フィナンシャルソリューションズ証券

【不動産投資顧問】 ● 東京海上不動産投資顧問

東京海上グループが機関投資家として長年培った資産運用力を基盤に、投資顧問（企業年金、投資信託）、資金調達、資産運用（バイアウト投資を含む）、不動産投資顧問業などの幅広い金融事業を展開しています。

### 海外保険事業

● Tokio Marine Management, Inc. (アメリカ)

● Kiln (イギリス)

● Tokio Millennium Re (バミューダ) など

日本から海外へ進出する企業や海外に渡航されるお客様の多様なニーズに応えるため、世界各国で保険事業を展開しています。また、アジア・BRICs・欧米において現地保険会社への経営参画や現地法人の設立を通じ、現地において損保・生保・タカフル事業を展開しています。

## 東京海上グループの事業概要

### 東京海上グループの グローバルネットワーク

(2008年7月1日現在)

● …各国の拠点

▶▶▶ 拠点:36カ国・地域、303都市

- 【北 米】 アメリカ/カナダ/バミューダ
- 【中 南 米】 メキシコ/ブラジル/パラグアイ
- 【欧 州】 イギリス/フランス/ドイツ/  
オランダ/ベルギー/イタリア/  
スペイン/アイルランド/ノルウェー/  
デンマーク/ギリシャ
- 【ユーラシア】 ロシア
- 【中 近 東】 アラブ首長国連邦/サウジアラビア/  
バハレーン/トルコ
- 【オセアニア】 オーストラリア/ニュージーランド/  
グアム/北マリアナ諸島
- 【ア ジ ア】 中国本土/香港/台湾/韓国/  
フィリピン/ベトナム/タイ/  
マレーシア/シンガポール/ブルネイ/  
インドネシア/インド



## 東京海上ホールディングス

TOKIO MARINE

2002年4月、東京海上および日動火災の両社を子会社とする日本初の保険持株会社として発足し、東京海上グループ全体の経営戦略・計画立案、資本政策、連結決算などグループ会社の経営管理をはじめ、上場企業としてIR・広報対応を行っています。

### ● 会社概要

名称	東京海上ホールディングス株式会社 (Tokio Marine Holdings, Inc.)
社長	取締役社長 隅 修三
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9階
設立日	2002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)
従業員数(連結)	24,959名

### ● 主な経営指標(連結)

連結会計年度	2005年	2006年	2007年
経常収益(億円)	33,999	42,185	37,100
正味収入保険料(億円)	19,786	21,486	22,451
生命保険料(億円)	7,668	13,879	7,883
経常利益(億円)	1,365	1,680	1,790
当期純利益(億円)	899	930	1,087
総資産額(億円)	142,600	172,269	172,832
自己資本比率(%)	22.5	19.7	14.9

### ● 収益の事業別・グループ会社別内訳 (2007年度 修正利益ベース※1)(億円)

事業ドメイン	グループ会社	2007年度実績	小計
国内損害保険事業	東京海上日動	1,002	994
	日新火災	▲8	
国内生命保険事業	あんしん生命	291	151
	フィナンシャル生命	▲144	
	その他	4	
海外保険事業	元受(アジア)	57	297 (※2)
	元受(アジア以外)	111	
	再保険	165	
金融・一般事業	—	▲10	▲10
グループ合計		1,432	

※2 海外保険事業小計では、各地域に賦課されていない費用を差し引いています。

#### (※1 修正利益の定義)

- (1) 損害保険事業: 当期純利益  
+ 異常危険準備金等繰入額  
+ 価格変動準備金繰入額  
- ALM(債券・金利スワップ取引)に関する売却・評価損益  
- 保有株式・不動産等に関する売却損益・評価損  
- その他特殊要素(各調整額は税引後)
- (2) 生命保険事業: エンベディッド・バリューの当期増加額 - 増資等の資本取引  
(プランル等の一部の生保については(3)の基準により算出(利益については本社費等を控除))
- (3) その他の事業: 財務会計上の当期純利益



## 東京海上日動

2004年10月、東京海上と日動火災が合併し、国内損保業界におけるリーディングカンパニーとして、新しくスタートしました。健全な財務体質、高い専門性に裏付けられた商品・サービス開発力やリスクコンサルティング力、また優れた代理店網や損害サービス網、世界に広がるネットワークを強みとしています。

- 事業内容: 損害保険業
- 創業: 1879年
- 資本金: 1,019億円
- URL: <http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/>



## 日新火災

2006年9月、東京海上ホールディングスの完全子会社となりました。国内損害保険市場のリテール分野に軸足を置き、地域に根ざした営業活動を行う損害保険会社です。保険に対するお客様の多様なニーズに、代理店とともにきめ細かくお応えし、お客様に最も身近で信頼されるリテール損害保険会社となることを目指しています。

- 事業内容: 損害保険業
- 創業: 1908年
- 資本金: 203億円
- URL: <http://www.nisshinfire.co.jp/>



## 東京海上日動あんしん生命

東京海上グループの中核事業の一つである国内生命保険事業の中心的役割を担う保険会社です。多様化するお客様ニーズを的確に捉え、「第二の創業」の志を持って、業務モデルのさらなる革新に取り組み、「日本一お客様・代理店から信頼される保険会社」を目指しています。

- 事業内容: 生命保険業
- 設立: 1996年
- 資本金: 550億円
- URL: <http://www.tmn-anshin.co.jp/>



## 東京海上日動フィナンシャル生命

2004年2月、東京海上グループの完全子会社となり、他の東京海上グループの保険会社と連携し、変額年金に特化した生命保険会社として東京海上グループの一翼を担っており、お客様のニーズにお応えする変額年金保険・変額保険等の商品と高付加価値のお客様サービスを提供しています。

- 事業内容: 生命保険業
- 設立: 1996年
- 資本金: 480億円
- URL: <http://www.tmn-financial.co.jp/>

# 持続可能な社会の実現に 貢献していきます



東京海上グループは、「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、持続可能な社会の実現に貢献するために企業の社会的責任（CSR）を果たしていきたいと考えております。

## ■ 保険会社の役割・責任を果たしていくために — 信頼回復に向けて —

東京海上グループの中核事業である保険事業は、社会に「安心と安全」を提供するという極めて公共性の高い事業であり、「保険事業を通じて社会に貢献し、社会から必要とされる存在」となることが何よりも大切と考えております。こうしたなか、国内保険会社（東京海上日動・日新火災・あんしん生命・フィナンシャル生命）において保険金のお支払いや保険契約に関連した問題が発生したことは、広く社会の皆様のご信頼を損ねるものであり、多大なご迷惑とご心配をお掛けする事態となりました。深くお詫び申し上げます。昨年度から引き続いて最優先に取り組まなくてはならない経営課題として、商品開発・募集・保険金支払い等の業務全般にわたる

プロセスを見直し、適正な業務運営の徹底を図っております。このような取り組みを通じてお客様に提供する商品・サービスの一層の品質向上に努めてまいります。

#### ■ 気候変動／地球温暖化防止に向けて

気候変動／地球温暖化の問題は日々深刻化しており、世界各地では気温上昇、集中豪雨や干ばつといった現象にとどまらず、水資源・食糧供給といった社会生活基盤への影響も懸念されています。そしてこの問題に対しては、私たちも企業市民の一員として自ら行動していかなければならないと認識しております。

東京海上グループでは、世界各地における自社の事業活動に伴う環境負荷の削減を進めるとともに、東京海上日動・東京海上研究所を中心に気候変動リスクに対応するためのリスク研究や商品・サービスの研究・開発に日々努めております。なかでも東京海上日動では、2007年11月に「地球温暖化に関する総合プログラム」を策定し、事業活動に伴うCO<sub>2</sub>排出量を2012年度までに2006年度実績比6%削減する目標を設定するなど、事業の様々な分

野において気候変動の緩和および適応に向けた取り組みを強化しております。

#### ■ 地域・社会との共生を目指して

東京海上グループでは、世界各地で実施する社会貢献活動を企業としての重要な責務と考えております。企業としての活動に加えて、国内各地で実施している小学生向けの地球環境教育プログラム「みどりの授業～マングローブ物語～」や乳がん撲滅運動「ピンクリボン運動」など、グループ会社社員が主体的に社会貢献活動に参加することを支援しております。

東京海上グループは、このような取り組みを通じてお客様、株主、代理店、社員、地域・社会の各ステークホルダーに提供する価値の総和である自らの企業価値を高めると共に、持続可能な社会の実現に貢献してまいります。

東京海上ホールディングス株式会社

取締役社長

隅 修三



東京海上日動では、社外の声をCSRの取り組みに反映させるため、各界の有識者をお招きして、「CSRダイアログ」を開催しています。

今回のCSRダイアログでは、昨年に引き続き最重要課題である「適正な業務運営の徹底」について集中的に論議するとともに、個別の重要テーマとして、「気候変動／地球温暖化への対応」「ダイバーシティ<sup>(※1)</sup>の推進」「地域・社会貢献活動」についてもご意見をいただきました。

## 適正な業務運営の徹底

保険募集および保険金支払いの業務において不適切な取り扱いにより、お客様や社会からの信頼を損なう事態が生じました。お客様・社会からの信頼回復に向けて、業務品質改善委員会を中心に、適正な業務運営の取り組みを進めています。(P.10-17)

●ご出席いただいた方からのご意見・ご質問 ●東京海上日動からの回答

●信頼回復のためには、お客様や社員、代理店が理解・納得できる約款のボリューム・内容はどのようなものかという点から発想をスタートさせる必要があると思います。分かりやすさを追求すると、ボリュームが増し、かえって契約者に読んでいただけないことが考えられますし、紙の使用量増加にもつながり、環境負荷が高まることにもなります。それに気づくと、約款を直す以前に、商品性を見直す必要性に気づくはず。そうした手法で、スピード感を持って、より一層シンプルな商品、約款への

移行に取り組むべきだと思います。(高橋伸子氏)

●現在、お客様の視点に立つて、商品の簡素化・統一化を実施するとともに、約款を分かりやすく親しみのあるものにするため、文字を大きくしたり、絵や注釈、計算式を活用するなど、全面的な見直しを行っているところです。また、紙を使わず、インターネット上で、極力グラフィックに約款を表示させるようにし、お客様により分かりやすく表示する取り組みを開始しています。

●社員や代理店の教育について、業界共通の資格制度の見直しも進んでいると思いますが、リーディングカンパニーとしてベストプラクティスとなる仕組みを導入することを期待します。それは社会からの信頼を確保するのみならず、業界の底上げにつながり、社会的責任を果たせるのではないのでしょうか。

(高橋伸子氏)

●現在開発中の新しい教育カリキュラムは、商品知識から実際のお客様対応といった実践的な部分までを網羅して、損害保険募集人試験を含めた従来のカリキュラムよりも高いレベル

## ご出席いただいた皆様(五十音順)



日本アイ・ビー・エム株式会社  
人事・人事オペレーションズ  
担当部長(当時)  
大塚 奈美氏



東京大学大学院  
経済学研究科  
教授  
高橋 伸夫氏



生活経済ジャーナリスト  
高橋 伸子氏



社団法人  
日本フィナンソロピー協会  
理事長  
高橋 陽子氏



株式会社イースクエア  
代表取締役社長  
ピーター・D・ピーダーセン氏



上智大学大学院  
地球環境学研究所  
教授  
藤井 良広氏

※1 ダイバーシティ:性別、国籍、障がいの有無等にかかわらず、職場を共にするすべての従業員が能力を最大限に発揮できる職場を作ること



ルを目指すとともに、個々の募集人を対象に受験や履修管理などをきめ細かく実施して、募集人資質の向上を図るものです。また、これをベースに教育体制の整備を進めています。

お客様に提供する商品・サービスの品質基準を「安心品質」として定め、「いつでも、どこでも、誰でもあっても」お客様の期待通りの品質水準を確保することを徹底しています。

●社員や代理店に本当に「安心品質」が浸透しているかどうかを調査し、把握することが大事だと思います。本当に会社は変わった、あるいは社員自身の行動が変わったかというところまでフォローすると、本当に浸透したかどうか分かります。(大塚氏)

●「安心品質」基準の策定にあたっては、営業や損害第一線の社員約5,000名や代理店からも意見を集め、策定後は、安心品質の達成状況について自己評価・他者評価を行う仕組みを設けました。安心品質の取り組みはスタートしたばかりですが、社員や代理店の隅々まで浸透させるため、手間はかかりますが、着実に取り組んでいく必要があると考えています。

●一連の問題が発生した真因は何であったと認識しているのでしょうか。(高橋伸夫氏)

●営業偏重の体質や商品が複雑になり相対的に業務レベルが低下したことをはじめ、企業風土に至るまで様々な真因があると認識しています。また、そもそも当社が提供する商品やサービスに品質基準が定められていなかったことは重大な原因と考えており、その反省から生まれたのが「安心品質」です。当社としては、「安心品質」を社員・代理店に徹底していくことを今年の最重要課題としています。

## 気候変動／地球温暖化への対応

気候変動／地球温暖化への対応は、保険会社の経営の根幹に関わる事項であり、それと同時に子どもたちや孫たちの世代に対する責任を伴った大変大きなテーマであると考えています。昨年11月にリスク研究、地球温暖化防止につながる商品・サービスの提供などの取り組みを、「地球温暖化に関する総合プログラム」として策定しました。

●地球温暖化問題は、気候変動の激化による災害保険金支払いの増加などの形で、保険事業そのものに直接影響を与えます。したがって、商品開発や投融資の際に、環境配慮の観点をどう組み込んでいくかが大事です。保険業界のリーディングカンパニー、またグローバル企業として、保険契約を必要とする多くの企業に先駆けて、温暖化リスクに備える準備を進めておく必

要があります。被害が顕在化する前に先行して進めることで、お客様にも安心してもらえると思います。(藤井氏)

●このプログラムに関しては、保険会社としての象徴的な取り組み、何をいつまでに行うかというロードマップとコミットメントを打ち出すことが次のステップとして重要であると思います。良い事例として、欧米保険会社が代替エネルギー分野やCDM(※2)、排出権に関わるビジネスへの参入、保険、コンサルティングを打ち出していますし、具体的な目標数値も示していますのでベンチマークになると思います。(ピーダーセン氏)

●このプログラムの枠組みの中で、その個々の取り組みを深掘りし、実行に移すとともに、中期的にレベルアップしていきたいと思っています。その中でロードマップ、コミットメント、象徴的な取り組みを定めていくようにしたいと思います。

1999年より「マングローブ植林事業」を開始し、毎年1～2回、社員や代理店、その家族などを対象にボランティアツアーを実施し、現地で植林を行うとともに、環境教育や国際交流の機会も提供しています。

●このような取り組みについての外部からの評価は、依然として賛否両論あると感じます。社内で再評価して、社外に向けてきちんとメッセージを発信した方が良いと思います。

(高橋伸子氏)

●当社のマングローブ植林事業は、地球環境への貢献と同時に、非常に貧しい地域への環境啓発、経済支援というもっと大きな波及効果もあります。それだけでなく、参加した社員や代理店も、ツアーに参加した後、それぞれの地域で環境保護や社会貢献活動を積極的に始めるなど明らかに意識が変わっています。昨年この事業を100年続けることを宣言しましたが、当社の「思い」を、的確に伝えていきたいと思っています。

## ダイバーシティの推進

多様な価値観を尊重した働きやすい環境を整備するため、ノーマライゼーションのさらなる推進、女性の活躍推進、ワーク／ライフ・バランスを支援する各種制度の定着、利用しやすい環境作りなどに取り組んでいます。

●女性管理職数については、着実に増加していることが分かりますが、目標値やロードマップがあった方が取り組みやすいと思います。(大塚氏)

●女性管理職については、目標値を設けることよりも、まずは担当者をしっかり育成することが大切であり、その結果として女性管理職を輩出していきたいと考えています。

※2 クリーン開発メカニズム(CDM)：京都議定書に規定された温室効果ガスの削減を補完する京都メカニズム(柔軟性措置)の1つ。先進国と途上国が共同で温室効果ガス削減プロジェクトを途上国において実施し、そこで生じた削減分の一部を先進国がクレジットとして得て、自国の削減に充当できる仕組み。

●ワーク/ライフ・バランスは女性固有の問題ではなく、男性の働き方の変革や意識啓発も含めて取り組んでいくものではないかと思えます。ワーク/ライフ・バランスの実現のため、男性の育児休暇、在宅勤務の導入など、男性の働き方を変える取り組みが必要ではないかと思えます。(ピーダーセン氏)

●男性も育児休暇を取得可能にし、少しずつ実績も出ていますが、緒についたばかりというところ。在宅勤務についても制度化したいと考えており、現在その内容を検討しています。

●グローバル企業になると、24時間365日、色々なタイムゾーンがありますので、そういうところで働く人とビジネスをしていく意味では、積極的にワーク/ライフ・バランスが取れるようにしておかないと生き残れないと思えます。(大塚氏)

●ダイバーシティの取り組みの目的は、誰も排除されない社会を目指すことにあると思えます。そういった会社が目指しているところを外部に対しても明確に示していただき、また、社員の方々には、そのメッセージを示すことで、社員自身の「人間力」を高めながらその目的を果たすための活動をしていただきたいと思えます(高橋陽子氏)

●当社では、意欲と能力のある従業員が、性別や国籍、年齢等にかかわらず能力を最大限に発揮できる職場作りに取り組んでいます。グローバル企業を目指すうえでも、女性、高齢社員、外国人の活用、障がい者雇用などについて、スピード感を持って推進し、実績を示していきたいと思っています。

## 地域・社会貢献活動

「地球環境保護」「安心と安全」「青少年育成」の3つを重点分野として、各地のNPOやNGOと協働しながら、地域に根ざした地域・社会貢献活動に取り組んでいきます。

●社会の課題は何かを会社として明確にくくり出し、その中で何をするかを示す方が、社員の理解も進むと思えます。また、世の中には3万3千を超えるNPOが存在していますが、そのNPOをセクターとしてどのように育てていくかという視点も持ってぜひ取り組みを進めていただきたいと思います。(高橋陽子氏)

●社会貢献は、企業、従業員が自主的に取り組むことが原則です。本業への自信、やりがい、日々感じられる職場であつてこそ、社会貢献に取り組む自主性も生まれてきます。本業の社会的責任と連動する形での社会貢献がどれくらい行われているかが、CSRの定着度を見極める一つのポイントとも言えます。(藤井氏)

●「地球環境保護」や「安心と安全」といった、本業により関わりの深い分野で、当社が貢献できることを明確にしつつ、役員や部長の率先垂範、社員が参加しやすい仕組みづくりを考えていきたいと思えます。また、NPOやNGOとの連携も引き続き強化していきます。



### 東京海上日動からの出席者(所属・役職は当時)

取締役社長 隅 修三	経営企画部部长 木村 岩雄	企業商品業務部長 森 正三
常務取締役 玉井 孝明	人事企画部部长 鈴木 良明	営業企画部部长 上原 正雄
業務品質改善部長 西澤 亨夫	広報部長 綿引 宏行	執行役員 損害サービス業務部長 池田 直人
お客様の声部長 阪本 吉秀	個人商品業務部長 北沢 利文	
経営企画部部长兼CSR室長 村木 満(司会・進行)		

## ▶ CSRダイアログでいただいたご意見を受けて

今回のCSRダイアログでは、私どもの多岐にわたるCSR活動について、先生方には真摯に取り組んでいるという印象を持っていただけたのではないかと感じました。今後、私どもに必要とされるのは、CSRマネジメントのレベルアップ、すなわち会社としてのコミットメント、活動のKPI(※3)化、それに対するロードマップ作り、そして常にそれをフォローアップする態勢をより強化することだと思えます。

また、このようなダイアログを行う最大の価値は、社外の視点で客観的に私どものCSR活動を評価いただくことであると思えます。私どもも社外の視点で自らのCSR活動を見直していくことの重要性を改めて認識いたしました。

当面の課題である「適正な業務運営の取り組み」についても、本日いただいたご意見を踏まえ、知恵を絞りながら誠心誠意取り組んでいきたいと思っております。

※3 KPI: Key Performance Indicatorの略。



東京海上日動  
常務取締役  
玉井 孝明

## ● 東京海上グループの主要課題について

人類共通の最大のリスクともいえる地球温暖化の問題をはじめ、日本国内における少子高齢化の問題など、私たちは持続可能な社会を実現していくために解決しなければならない問題に直面しています。

東京海上グループは、長年にわたり保険事業を通じて、社会に「安心と安全」を提供し、社会の発展に貢献してきました。また保険事業で培った知識や経験を活かし、金融事業やリスクコンサルティング事業、シルバー・ヘルスケア事業へと事業領域を拡大してきました。

しかし、現代社会においては、個人や企業を取り巻くリスクは日々多様化しており、将来にわたる持続可能な社会の実現に向けて「企業・家庭を取り巻くリスクから守る」という保険事業を中核とする企業グループに課せられた役割・責任はますます重要なものになるものと認識しています。

東京海上グループでは、下記の特定プロセスに沿って、「保険事業における業務品質の向上」および「気候変動／地球温暖化への対応」を主要課題として認識しました。本報告書では、「特集1：適切な業務運営・信頼回復に向けた取り組み」(P.10-17)および「特集2：気候変動と東京海上グループ」(P.18-19)において、これらの課題への対応についてご報告しています。

### 主要課題の特定プロセス

CSR推進にあたっては、東京海上グループの主要各社における「お客様の声」(P.16-17)や「社員・代理店との対話」(P.36-41)、「SRI評価機関などからのフィードバック」(P.35)、「社外有識者とのダイアログ」(P.6-8)などを通じ、東京海上グループを取り巻く様々な状況把握を行いました。

また持続可能な社会の実現に向けた社会問題、ならびに経済・環境・社会への影響等を踏まえ、東京海上グループのCSR推進にかかる主要課題の特定を行いました。

### 東京海上グループの主要課題

#### ● 保険事業における業務品質の向上

お客様のご期待にお応えするためには、商品・サービスの「品質」を追求していくことが重要です。

お客様に分かりやすい商品を提供することや、保険金を適切にお支払いすることなど、保険会社としての基本姿勢を再度徹底していくことを重要な課題と認識し、「お客様への説明」「商品開発」「(事務・システム対応も含めた)保険金支払」などの業務プロセスの見直しを行い、品質に裏付けられた業務運営をさらに徹底し、お客様からの信頼をいただくことができるよう努めていきたいと考えています。

#### ● 気候変動／地球温暖化への対応

気候変動／地球温暖化は将来世代にも大きな影響を及ぼしかねない人類共通の重要な問題・リスクであると同時に、東京海上グループの中核事業である保険事業に対して大きな影響を及ぼす問題と認識しています。

保険会社として、その防止のため本業を通じて役割・責任を果たしていくことはもちろんのこと、事業活動に伴う環境負荷削減の取り組みや社会への情報提供など、地球温暖化問題の解決に向け、できる限りの取り組みを実践していきたいと考えています。

# 適正な業務運営・信頼回復に向けた取り組み

東京海上日動および日新火災では、2007年4月に金融庁に提出した業務改善計画に基づき、最も重要な課題として、経営管理態勢や保険金支払管理態勢等の見直しや契約内容の確認・是正などに取り組み、適正な業務運営を確立することに努めてまいりました。

## 業務改善計画

東京海上日動および日新火災では、保険募集・保険金支払に関する業務を不断に見直し、全社を挙げて適正な業務運営を確立することに向けた取り組みを行っており、改善計画に掲げた各改善策は概ね計画通りに進捗しております。今後もPDCAサイクルの持続的な取り組みにより、改善策の実効性を一層高めてまいります。

### ■ 業務改善計画(東京海上日動)

東京海上日動の主な取り組み内容は以下の通りです。

改善すべき点	主な改善策
<p>経営管理(ガバナンス)態勢および法令等遵守態勢の改善・強化</p> <p>▶ P.12</p>	<p>「業務品質改善委員会(取締役会委員会)」に消費者代表2名を社外委員として加えたほか、「コンプライアンス委員会」の委員長を社外取締役とする等、「消費者の視点」「社外からの視点」を取り入れた経営管理態勢を強化する。</p>
<p>「安心品質」(=欠かすことのできない品質水準)の確立</p> <p>▶ P.12</p>	<p>商品・サービスについて欠かすことのできない品質基準を「安心品質」と定め、お客様から見て「いつでも、どこでも、誰であっても」、「安心品質」が確保されるような取り組みを実施する。</p>
<p>保険金支払管理態勢の改善・強化</p> <p>▶ P.13</p>	<p>お支払い可能な保険金を漏れなくご案内し、漏れなくお支払いするため、保険金支払管理態勢の見直しや新たなシステムサポート等による業務プロセス全般にわたる網羅的な対策を講じる。また、再審査請求制度の充実等により、より客観的で透明性の高いお客様対応を実現する。</p>
<p>契約者保護、契約者利便の改善・強化</p> <p>▶ P.14</p>	<p>募集品質の向上に向け、ご契約内容確認書による意向確認等、募集における「安心品質基準」を定め、これを徹底する。さらに、募集人資質向上のため、当社独自販売資格制度を構築する。また、商品・規定の整理・統合により、お客様にとって分かりやすい商品体系を目指す。</p>
<p>「お客様の声」への対応態勢の確立</p> <p>▶ P.16</p>	<p>お客様からいただくご不満やご意見など、「お客様の声」を真摯に受け止め業務の改善に積極的に活かすため、「お客様の声部」の設置等の態勢を整備、構築する。</p>

**Web** 東京海上日動「お客様の信頼にお応えするために」

## 保険商品全般にわたる自主点検

### ■ 自主点検の実施

東京海上日動および日新火災では、2006年12月20日付の金融庁による「火災保険の適正な募集態勢等にかかる点検について(要請)」に基づく火災保険料の調査、および同21日付の社団法人日本損害保険協会における理事

会決議「火災保険等の引受適正化に係る『自主調査』の実施」に基づく保険商品全般にわたる保険料の自主点検を実施してまいりました。今回の点検において、ご契約内容に不備があり、過大に領収した保険料については、それぞれ該当するお客様に返還することいたしました。

### ■ 自主点検結果

	東京海上日動(2008年5月末現在)			日新火災(2008年6月末現在)		
	調査対象件数	返戻済み件数	保険料返戻金額	調査対象件数	返戻済み件数	保険料返戻金額
火災	728万件	23.3万件	8,848百万円	97万件	1.2万件	666百万円
自動車	1,337万件	23.1万件	1,787百万円	101万件	0.8万件	51百万円
その他	239万件	2.5万件	1,511百万円	33万件	(124件)	7百万円
合計	2,304万件	49.0万件	12,146百万円	231万件	2.0万件	723百万円

### ■ 発生原因分析

社外・消費者からの視点も交えながら、徹底的な社内論議を実施し、保険料の誤りといった不適正なご契約の発生は、以下のような原因が複合的に絡んだことによるものと認識いたしました。

#### 主な発生原因

##### ● 「経営管理態勢」の問題

自由化・規制緩和の際の意識改革・態勢整備が不十分であったこと、具体的な品質基準が存在していなかったこと、会社全体としてオーバーフローに陥ったこと等。

##### ● 「お客様への説明態勢、社員や募集人への指導態勢」の問題

お客様へのご説明に関する基準やルールが不明確であったため、適正な保険料算出に必要となる説明や確認が適切に行われているかの点検態勢が整備されて

いなかったこと、社員・代理店への教育・指導が不十分であったこと等。

##### ● 「商品開発・管理態勢」の問題

自由化・規制緩和、また、お客様ニーズの多様化・高度化にお応えしようと考え、多くの新商品を開発・改定するとともに、建物構造や安全装置の装備の有無等、保険契約の対象となる建物や自動車等の多様化に応じて保険料算出規定を新設してきましたが、その際、保険料算出誤り等を防止するための保険料の機械チェックといったシステムや事務工程面の態勢整備が不十分であったこと等。

### ■ 再発防止の取り組み

このような状況を踏まえ、2007年4月から実施している「業務改善計画(P.10)」に基づき、「安心品質の確立(P.12)」 「業務革新プロジェクト(P.14)」などの取り組みを進め、再発防止に努めております。

## 生命保険における保険金等のお支払いに関する調査

あんしん生命およびフィナンシャル生命では、2001年度から2005年度までの5年間に保険金等をお支払いした全事案の調査を行い、保険金等の追加のお支払いを実施いたしました。両社では発生原因を踏まえた再発防止策に基づき、保険金等支払態勢の強化に取り組んでおります。

	あんしん生命		フィナンシャル生命	
	対象件数	保険金	対象件数	保険金
保険金	72件	99.6百万円	1件	1百万円
給付金	1,510件	192.8百万円	2件	0.2百万円
返戻金等	571件	3.3百万円	182件	1.3百万円
合計	2,153件	295.7百万円	185件	2.5百万円

## 経営管理(ガバナンス)態勢および法令等遵守態勢の改善・強化

東京海上日動

### ■ 経営管理(ガバナンス)態勢の改善・強化

東京海上日動では、適正な業務運営の徹底を図るため、「業務品質改善委員会」を設置しています。「消費者の視点」による業務品質の一層の向上を目的として、2007年7月より消費者代表2名を社外委員とし、「お客様の声」に基づく業務改善策の策定とフォローを実施しています。

また、「社外からの視点」による会社施策の点検・監視、提言機関として「コンプライアンス委員会」を設置し、社外委員の委員長のもと、より社外からの視点を重視した議題の選定や議事の運営を行うなど、けん制機能の発揮に努めています。加えて、コンプライアンス委員会の委員長となる社外委員を社外取締役とし、同委員会における提言を取締役会に直接反映しやすい体制としています。

さらに、実効性のある内部監査態勢の構築に向け、内部

監査部の要員を増強し、損害サービス部門への内部監査の強化、内部監査での指摘事項に関するフォローアップの強化等を図るとともに、損害サービス部門に対する執行部門の訪問点検をコンプライアンス部へ一元化するなど、執行部門におけるモニタリング機能も一層強化しています。

### ■ 法令等遵守態勢の改善・強化

2007年7月より、コンプライアンス部の要員を順次増強するなど、保険募集や保険金のお支払いに関するけん制機能の強化を図っています。また、社員研修として、階層別研修におけるコンプライアンス教育や全社員向けコンプライアンス研修の実施に加え、管理職全員を対象に「業務品質改善に向けた組織マネジメント・人材育成」をテーマとする研修も実施しました。

## 「安心品質」の確立

東京海上日動

東京海上日動では、今後、保険引受・保険金支払の双方で発生した一連の問題を二度と繰り返さないため、「お客様にご提供する商品・サービスの具体的な品質基準(=安心品質)」を定め、お客様から見て「いつでも、どこでも、誰であっても」、「安心品質」を確保していく取り組みを代理店と一体になって行っています。

2007年7月に「安心品質基準」や「それを実現するための手順」を規定した『「安心品質」の手引き』を策定し、全社員への研修を実施したうえで、各職場ごとに改善提言のための論議を行いました。2007年11月には、その結果を踏まえて本手引きを改定すると同時に、代理店に対する展開

を開始し、すべての代理店への研修および対話を行い、課題の明確化および改善を図っているところです。

「安心品質」に基づいた各種点検等による持続的なモニタリングを通じて、「安心品質」の確保に向けたPDCAサイクルを構築し、潜在的な問題への気づきを得るとともに、発見した問題に対しては、原因を究明し、早期に是正していきます。また、「安心品質」のモニタリングを通じて、商品・事務・システムや各種ツール、各種評価制度の改善・見直し、社員のレベルアップ、募集人の資質向上等を図っています。

### 代理店と取り組む「安心品質」の実現

一連の問題の原因分析やお客様からのご不満の声分析に基づき、全社的な論議を行ったうえで、「安心品質」を策定しました。すべての社員・代理店が、お客様のご期待通りの商品・サービスをご提供できるよう、「安心品質基準」の確保を図るとともに、業務プロセスの見直しや、商品・事務・システム等のインフラ改善を行っています。

分かりやすい保険商品のご説明、漏れのない保険金のお支払いといったお客様からのご期待に応え、ご満足いただくために、社員と代理店が対話を重ね、「安心品質」への理解を深めることにより、全社一丸となって「安心品質」の実現に取り組んでいます。



渡部 光明  
東京海上日動  
業務品質改善部  
担当課長

## 保険金支払管理態勢の改善・強化

東京海上日動

お支払い可能な保険金を漏れなくご案内し、漏れなくお支払いするために、以下のような対応を実施しました。

### ■ 事故発生受付段階

#### ● 「事故受付通知」の送付対象拡大

従来は、自動車保険を対象に、事故登録日から一定期間内にお客様とご連絡が取れなかった場合に限り、「事故受付通知」をご契約者様あてに送付していましたが、2008年3月から、「事故受付通知」の送付対象を火災・新種目や超保険にも拡大するとともに原則全件送付としました。また、人身傷害保険・搭乗者傷害保険については、ご契約者様あてに加えて、被保険者様(おケガをされた方)あてにも送付を開始しました。

#### ● 保険金一覧・補償内容のご案内の送付

自動車保険を対象に、お支払いの可能性のある保険金一覧と保険金ごとの補償内容の詳細をご案内するための冊子を新規作成し、2008年3月より事故受付通知に同封しています。

### ■ 事故登録段階

#### ● 他契約検索システムの導入

お客様から保険金のご請求をいただいた場合に、ご連絡いただいた保険契約以外にも、その事故に関してお支払いの対象となる可能性のあるご契約がないか検索・確認を行う、「他契約検索システム(Let's Search)」を活用し、お客様への漏れのないご案内を実施しています。



Let's Search画面

### ■ 保険金のお支払い段階

#### ● 新システムの導入

2008年2月から、自動車保険についての複数の保険金の組み合わせに関するお支払いの可否を自動判定するシステムを導入しました。また、2008年6月からは、新しい自動車保険の販売に合わせて、費用保険金など個別の保険金単位でお支払いの可否を判定し、保険金をお支払いせずに手続きを完了しようとすると、システムが自動的に担当者に確認を促す機能を追加しました。この

機能強化により、漏れのないお支払いの実現を図っています。

#### ● 「保険金支払案内」の送付先改定・表示内容の拡充

現行の保険金支払案内では、お支払いの都度、お支払い総額のみを表示していましたが、2008年3月より、保険金のお支払いが完了した際に、保険金種類ごとの支払累計額の明細を併せて表示します(火災保険の場合は、お支払いの都度明細を表示します)。また、人身傷害保険・搭乗者傷害保険については、ご契約者様あてに加えて、被保険者様(おケガをされた方)あてにも保険金支払案内を送付しています。

#### ● 保険金をお支払いできない場合の案内書面の送付

保険金をお支払いしない(できない)理由を定型的な文言によりお知らせできるケースを対象としたご案内ハガキを新設し、ご契約者様および一部の被保険者様あてに自動発送します。(2008年3月より)

<ご案内ハガキを自動発送するケース>

- ・免責金額内、免責日数内の場合
- ・お客様が保険金請求を取り下げられた場合
- ・対人賠償において、自賠責保険分のみのお支払いとなった場合 等

#### ● その他対応事例

##### ・第三分野に関する損害サービス資格制度の導入

第三分野商品に係る「損害サービス資格制度」を創設し、損害サービス資格を取得した専門性を有する社員のみが第三分野商品の支払査定業務にあたることとしました。(2007年7月より順次実施)

##### ・再審査請求制度・損害サービス審査会の機能強化

お客様からの保険金支払いに関するご相談やご不満に対し、客観的かつ透明性の高い対応を行うため、2007年7月より、再審査請求の対象となる事案の拡大、ホームページや専用帳票を活用した再審査請求制度の周知、運営体制の見直しを実施し、再審査請求制度・損害サービス審査会の機能強化を図っています。

## 契約者保護、契約者利便の改善・強化

東京海上日動

「安心と安全」の提供を通じて、お客様の暮らしに貢献するため、商品・規定の簡素化を図り、お客様にとって分かりやすい商品体系の実現に取り組んでいます。

### ■ 業務革新プロジェクト

#### 複雑化した商品・事務

東京海上日動の「業務革新プロジェクト」への取り組みは、主に次の2点を背景に実施してきました。

1点目は、外部環境の変化であり、特に大きな影響があったのは、保険業界の自由化です。規制緩和により、各損害保険会社による独自の商品開発が可能になる中、お客様のニーズにお応えしようと考え、多くの商品や特約を開発し発売してきました。これがかえって商品の複雑化を招き、商品の多様化にシステムや事務が追いつかず、徐々にお客様対応の品質が低下してしまいました。

2点目は、業務プロセスの構造上の問題です。同社は約6万店の保険代理店を通じてお客様に保険商品を提供していますが、商品や事務が複雑化したことにより、お客様と接している代理店から「代理店システムの使い勝手が悪い」「代理店の業務プロセスに沿っていない」「IT化されていない業務が多い」といった指摘を受けていました。代理店のサポートを行う営業部門においても、保険商品の複雑さなどに伴う代理店からの大量な照会対応や事務処理業務等が増大し、成長に欠かせない営業推進活動や代理店支援に十分な時間が取れないという状況にありました。

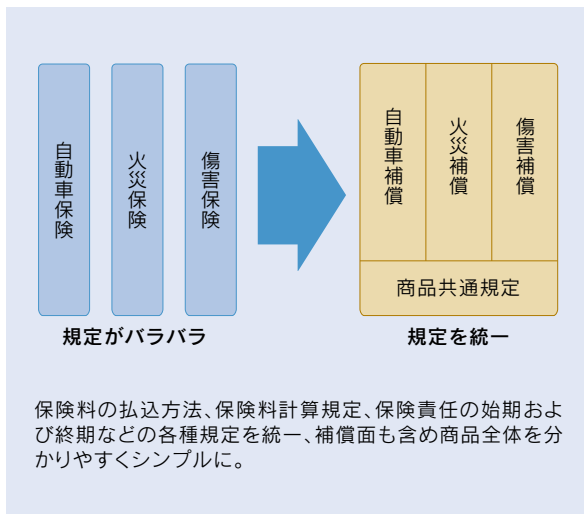
#### 商品・事務・システムの抜本的な改定

こうした業務プロセスを細部にわたり見直すため、同社では2005年から「業務革新プロジェクト」を開始しました。社内のあらゆる階層の役職員や多くの代理店による論議を重ね、「代理店・営業部門が十分な時間を確保したうえで、お客様のニーズに合致した保険のご提案ができる態勢づくり」、すなわち業務品質向上に向けた取り組みを行い、業務基盤である商品・事務・システムを抜本的に改定しました。

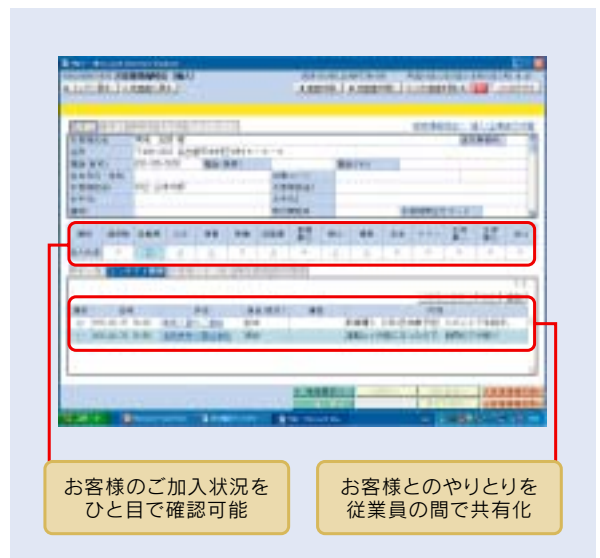
まず、必要以上に複雑化してしまった保険商品を精査し、大幅な簡素化・統一化を図りました。事務フローについては、お客様の利便性の高いキャッシュレス化・ペーパーレス化をコンセプトに社内の業務プロセスを再設計しました。代理店システムについては、「お客様対応を中心に据えた画面設計」「代理店システムでの業務完結」などをコンセプトに代理店の業務プロセスを重視して再構築しました。この新しい業務基盤は2008年5月から開始しています。

今後も新しい業務基盤による業務プロセス改革を進め、代理店と社員が一体となり、お客様への分かりやすい保険の説明、誠実な事故解決へ向けたサポートを通じ、「安心と安全」の提供というお客様への価値提供に努めていきます。

#### 各商品の規定統一



#### 代理店システム





## ■ 自動車保険の抜本的な改定

### 改定内容

2008年7月始期以降の自動車保険は、原則として、個人ユーザー向けの「トータルアシスト」、事業ユーザー向けの「TAP」の2種類に統合しました。また、現行5種類ある類似の代車特約の一本化や販売実績の少ない特約の廃止など、特約・料率制度の整理・統合を行いました。

なお、火災保険については2009年度、傷害保険および超保険については2010年度に抜本的な改定を予定しています。

### ツール・システムの一新

#### ● 重要事項説明書、パンフレットの刷新

商品の内容について基本補償と特約(オプション)を分けて明示するなどの構成の見直しを行うとともに、保険固有の用語を極力使用しないなど(※)、表現の分かりやすさを追求しました。

#### ※用語の言い換え事例

被保険自動車 → ご契約のお車  
被保険者 → 保険の補償を受けられる方  
免責金額 → 自己負担額

#### ● ご契約のしおりの新設

ご加入後、保険証券と一緒にお客様に送付する「約款」の文字サイズを拡大するとともに、保険用語の解説や保険証券確認上のポイントなどのコンテンツを加えた「ご契約のしおり」を新設しました。



ご契約のしおり

#### ● 「自動車保険ご案内デスク」の開設

ホームページ上に「自動車保険ご案内デスク」を開設し、自動車保険を分かりやすくご説明するとともに、特にご注意いただきたいポイントを動画で解説するなど、お客様に自動車保険をより正しく、より身近に感じていただくための機能を追加しました。

Web 東京海上日動 「自動車保険ご案内デスク」



自動車保険ご案内デスク画面

#### お客様にご安心いただける損害サービスの対応

複雑化し重複していた保険金を整理・統合し、お客様にとって分かりやすい内容となった自動車保険に合わせて、保険金支払いに関する新システム「支払アシスト」を開発しました。従来は、事故対応の担当者が個々の保険金についてその都度お支払いの要否を判断していましたが、この「支払アシスト」では、事故の形態やご契約内容に基づき、お支払いできる保険金を自動的に機械判定し、担当者に知らせることができるようになります。これによって、お支払いができる保険金の漏れのないご案内・お支払いが実現し、お客様にご安心いただける損害サービスをご提供します。

## より身近な自動車保険を目指して

お客様に「万が一の事故の際のあんしん」と「自動車保険にご加入いただく際のあんしん」をご提供することをコンセプトに、商品・特約・料率制度だけでなく、契約時・契約後にお客様にご提供する各種ツールに至るまで、お客様や代理店の声を広く集め、一から見直しを行いました。

例えば、「似たような特約が多くてよく分からない」というご要望に対する特約のラインナップの見直しや、お客様の利便性を考慮したキャッシュレス対象契約の拡大など、年齢や性別の異なる方

らの様々なご意見を受けて、できるだけ多くの方に支持いただける内容にするという大変な作業でした。

社員、代理店がお客様により分かりやすく商品のご説明を行うことが可能となること、また、お客様ご自身が必要な補償をお選びいただく際に、「自動車保険が分かりやすくなった」と感じていただくことにより、お客様に当社の自動車保険をより身近な存在としてとらえていただきたいと考えています。



上妻 良匡

東京海上日動  
個人商品業務部  
課長代理

## 「お客様の声」への対応態勢の確立

東京海上日動

日新火災

あんしん生命

東京海上グループでは、お客様からいただくご不満やご意見など、「お客様の声」を真摯に受け止め、品質向上に積極的に活かすため、様々な取り組みを行っています。

### ■「お客様の声」対応方針

東京海上グループでは、「東京海上グループ顧客保護等に関する基本方針」および「『お客様の声』対応マニュアル」によって策定された「お客様の声」への対応に関するグループ全体の統一基準に基づき、各社で方針策定や体制整備などの取り組みを進めています。

例えば東京海上日動では、下記の「お客様の声」対応方針を掲げ、全社一丸となって取り組んでいます。

#### 「お客様の声」対応方針

##### 基本理念

東京海上日動は、お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、「お客様の声」を真摯に受けとめ、積極的に企業活動に活かします。

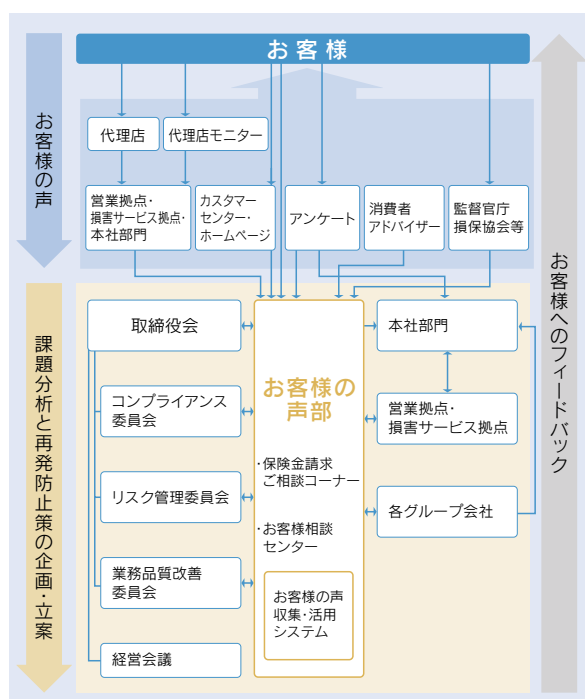
##### 基本方針

- I. 「お客様の声」を、感謝の気持ちをもって積極的に受けとめます。
- II. 「お客様の声」に、組織を挙げて最後まで責任をもって対応します。
- III. 「お客様の声」を、商品・サービスの改善など、業務品質の向上に活かします。
- IV. 「お客様の声」をもとに、より多くの「安心と安全」をお届けします。

商品の改善などの施策に反映させています。

また、あんしん生命では、「お客様の声室」が、「お客様の声」の一元管理と分析を行い、経営改善に向けた提言を行っています。

#### 「お客様の声」の流れ(東京海上日動の場合)



### ■「お客様の声」をお聴きする仕組み

東京海上日動は、「お客様の声」に基づく業務品質の改善をより一層強化するため、2007年7月に「お客様の声部」を設置しました。また、「お客様の声」に適切に対応するため、カスタマーセンター内に設置していた「保険金請求ご相談コーナー」および「お客様相談センター」を同部に統合し、お客様からのコンタクトポイントの一元化を図ることにより、「お客様の声」の実効性のある分析を行い、全社的な業務改善策の立案・推進、関係部への改善提案等を実施し、業務品質の改善に取り組んでいます。

なお、日新火災では、「お客さまの声活用システム」に登録された「お客様の声」を、お客さまサービス部が一元管理し苦情再発防止策を検討するとともに、業務プロセスや

### ■代理店経由の「お客様の声」の活用

東京海上日動では、2007年7月より、代理店に届いている「お客様の声」に基づいた品質向上を図るために「代理店モニター制度」を開始しました。2007年度の取り組みの結果、203店のモニター代理店から560件の「お客様の声」をいただき、いただいた声については、改善提案を行い、業務品質の改善につなげています。

なお、あんしん生命も東京海上日動と同様の取り組みを行っています。

また、日新火災では、2007年10月、代理店版「お客さまの声活用マニュアル」を改定、配布するとともに、「お客さまの声HOTLINE」を代理店システム上に開設し、代理店からの「お客様の声」の収集・活用に取り組んでいます。

## ■ 消費者アドバイザーのご意見をいただく仕組み

東京海上日動では、毎月約6,000件の「お客様の声」を全件分析し、「お客様の声」に基づく商品・サービスなどの開発・改善につなげる取り組みを行っています。

2007年7月より、会社の視点のみならず、消費者を含む社外の視点で問題点を発見し改善につなげていくことを目的に、6名の消費者アドバイザーとの定例ミーティングをスタートしました。

具体的には以下のステップを経て、問題事案の抽出、改善提案を行っています。本取り組みは、順調に定着しつつあり、業務品質の改善に向けて引き続き積極的に取り組んでいきます。

**[STEP1]** 毎月約6,000件寄せられる「お客様の声」を、お客様の声部員で全件を読み込み、絞り込みを実施します。

**[STEP2]** 消費者アドバイザーと社員が、消費者・会社双方の視点で読み込み、さらなる絞り込みを実施します。

**[STEP3]** 社内で絞り込んだ事案を精査し、重要度のレベル付けを実施します。

**[STEP4]** さらに学識経験者等の消費者アドバイザーとミーティング(消費者アドバイザー会議)を実施し、重要度レベルの最終チェック、個別事案に対する各種アドバイスをいただきます。



東京海上日動の  
消費者アドバイザー会議風景

なお、日新火災では、本社関連部門で構成する「苦情改善対策検討チーム」が、本社各部門により検討された「お客様の声」に基づく改善策を点検・フォローするほか、経営会議への報告を通じて、適切な審議・指示を行っています。

また、あんしん生命では、「お客様の声」を経営改善に反映させるため、従来の「経営品質向上委員会」のメンバーに社外のアドバイザーを加えて、「日本一 お客様・代理店さんから信頼される保険会社を目指す委員会」を設置しました。

## ■ 「お客様の声(ご不満)」に関する透明性の向上

「お客様の声」に関する取り組みの透明性の向上の観点から、「お客様の声」の受付件数、具体的なお申し出内容、「お

お客様の声」に基づく商品・サービスの開発・改善事例をホームページで公表しています。

## 「お客様の声」の受付件数、内容、対応状況……………

東京海上グループ各社では、下記ホームページにて、「お客様の声」に関する情報を定期的に公表しています。

### 東京海上日動

[http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/shinrai/vo\\_accept.html](http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/shinrai/vo_accept.html)

### 日新火災

<http://www.nisshinfire.co.jp/company/action02.html>

### あんしん生命

<http://www.tmn-anshin.co.jp/company/voice/index.html>

### フィナンシャル生命

<http://www.tmn-financial.co.jp/customer/index.html>

## 「お客様の声」に基づく改善事例(東京海上日動)……………

### お客様の声

自動車保険で補償される運転者の範囲が分かりにくいので、契約時に確認を行い、その後保管できるチェックシートを作つて欲しい。(代理店に寄せられたお客様からのご意見)

### 改善内容

自動車保険をご契約いただく際に、対象自動車を運転する方の年齢などの情報を基に自動判定する「運転者条件設定ツール」を導入しました。年齢条件と特約の組み合わせに応じて、補償の対象となる運転者の範囲を○×表で印刷したシートを作成して、お客様にお渡しできるようになりました。



運転者条件のご案内

## ■ 苦情対応マネジメントシステムへの適合宣言

東京海上日動およびあんしん生命では、「お客様の声」への対応品質の全社標準化のため、苦情対応マネジメントシステム(ISO10002)に準拠した業務態勢の見直しを行いました。そして、2007年6月に国内の金融機関として初めて、規格への適合を確認し、7月に対外公表しました。引き続き、「お客様の声」に基づく商品・サービス等の業務品質の向上に努めていきます。また、日新火災も、2008年7月にISO10002の自己適合宣言を行いました。

# 気候変動と東京海上グループ

## 気候変動／地球温暖化による影響と保険会社の対応

気候変動は、世界各地において気温上昇、集中豪雨、水不足などの現象を招き、健康面や生態系への影響や建物・家屋などの物的被害や、利益損害といった経済的な損失にも影響を及ぼす可能性があることから、社会経済全般のあり方を左右する大きなリスクと認識されています。

保険会社では、自然災害による巨額の保険金支払いに備え、責任準備金を十分確保しておくことや、保有するリスクを分散し、安定的に保険事業を継続できるよう再保険や保険リスクの証券化などを活用しています。

今後、気候変動リスクが顕在化していく中で、保険商品を安定的に提供するという社会的使命を果たすために、保険会社では保有リスクの分析・評価能力の高度化を図り、保

険料率や支払条件を適切に設定していくことや、新たに顕在化するリスクに対応する保険商品を提供していくこと、そして万全な保険金支払態勢を整備してお客様に迅速な保険金のお支払いができるような態勢を構築していくこと、さらにはそうした対応の中で得られた知見やリスク情報を社会に開示していくことなどが重要になると考えています。

また保険会社が長年培ったリスクコントロールの経験・ノウハウを活用し、「災害対策などの事前予防サービス」や「災害復旧などの事後のケアサービス」を拡充し、万一の事故発生時にもいち早く復旧を進めることができるサービスを充実させていく必要があります。

### 想定される気候変動／地球温暖化による影響

#### 水

- 水不足の深刻化
- 水利用可能性の減少および干ばつの増加 など

#### 食糧

- 穀物生産性の低下
- 漁業への悪影響 など

#### 生態系

- 絶滅種の増加
- 種の分布範囲の変化
- 森林火災の増加 など

#### 沿岸域

- 沿岸湿地の消失
- 水害(集中豪雨・洪水)による物的損害・人的被害の増加 など

#### 健康

- 栄養失調、下痢、呼吸器系疾患の増加
- 自然災害による死亡率の増加
- 感染症の増加 など

※IPCC第4次評価報告書をもとに作成

### 想定される保険(商品・サービス)への影響

#### ● お客様への影響

##### 【企業】

- 水不足、洪水、沿岸域での海面上昇などの災害による事業活動の中断
- 食糧を取り扱う産業での原材料調達への影響 など

##### 【個人】

- 豪雨、洪水、沿岸域における海面上昇などの災害発生による家屋などの損壊
- 熱中症、呼吸器系疾患、罹災による人的被害の増加および医療コストの増加 など

#### ● 保険会社への影響

- 自然災害、健康被害の増加に伴う保険金支払いの増加
- 保険会社の保有リスクの変化
- クレームサービス(保険金支払態勢)の見直し
- 新たな環境技術に対応した保険商品ニーズの増加

### 保険会社としての対応策

#### ● リスク評価の高度化

- 物損害リスクや死亡・疾病・傷害リスクなどの変化に対応するためのリスク管理(分析・評価)・アンダーライティング(適切な保険料率の算定)能力の強化
- 保険リスクの保有政策の高度化
- 自然災害時のクレームサービス(保険金支払態勢)の強化

#### ● 保険商品・コンサルティングサービスなどを活用した気候変動リスクへの適応・緩和策の提供

#### ● 新技術開発に対応する保険商品の提供

#### ● 事業活動に伴う環境負荷の削減

## 東京海上グループの気候変動／地球温暖化への挑戦

東京海上グループの気候変動／地球温暖化への挑戦は、以下の取り組みを中心に進めています。将来に向けて着実な取り組みを進めていくことにより、持続可能な社会の発展に貢献していきたいと考えています。

### 東京海上グループの気候変動／地球温暖化への挑戦

#### 2006年 12月 「地球温暖化研究プロジェクトチーム」の発足

- 気候変動に関するリスク研究を社外学術機関と開始

#### 2007年 11月 「地球温暖化に関する総合プログラム」の策定

- 気候変動に関する戦略のフレームワークと分野ごとの行動プログラムを策定

[Web](#) 地球温暖化に関する総合プログラム

#### 現在 気候変動／地球温暖化戦略(各分野におけるプログラム)の実行

- ① リスクマネジメント・リスク研究の実施
- ② 商品・サービス、コンサルティングの提供、投融資の実施
- ③ 環境負荷の削減/環境マネジメントシステムの対象範囲拡大(2008年度:国内、2009年度以降:海外)
- ④ 環境啓発・社会貢献の実施

#### ① リスクマネジメント・リスク研究(社外学術機関との共同研究)

2006年から東京海上日動・東京海上研究所・東京海上日動リスクコンサルティングを中心に「地球温暖化研究プロジェクト」を推進しています。

東京大学や名古屋大学などの学術機関とも連携しながら、台風などの自然災害リスクが火災保険などの商品に与える影響を様々な角度から分析し、自然災害リスク評価モデルを高度化していくための取り組みを進めています。またTokio Millennium Re(バミューダ)・Tokio Marine Technologies(アトランタ)においても、米国ハリケーンを中心とした気候変動に関わるリスク研究を進めています。

東京海上日動では、再保険や風災リスクの証券化などを通じ、安定的に保険リスクを引受けていくため各種の対策を高度化し、将来にわたるグループ経営全般に与える気候変動の影響などの調査分析および研究を進めています。

#### ③ 環境負荷の削減

東京海上グループ各社は、ISO14001および独自の環境マネジメントシステム(みどりのアシスト)を通じて、事業活動に伴うエネルギー・紙使用量などの削減に取り組んでいます。

東京海上日動では2012年までに「CO<sub>2</sub>排出量6%削減(基準:2006年度)」を目標に環境負荷削減に取り組んでいます。 [P.46-48](#)

#### ② 商品・サービス、投融資

東京海上グループでは、気候変動／地球温暖化の適応・緩和に寄与する商品・サービスの提供に取り組んでいます。

- 天候保険・デリバティブを活用したリスクヘッジプログラムの提供(天候保険を通じた農家への収穫被害の補償サポートなど) [P.33](#)
- 投資信託を通じた環境関連事業への投資 [P.34](#)
- 事業者向けのリスクコンサルティング、災害復旧支援サービスおよびファシリティマネジメントによる省エネ対策サポート [P.33](#)
- 「自動車保険・超保険でeco!」を通じた環境負荷の削減 [P.34](#)
- 自動車修理部品のリサイクル活用による廃棄物の削減 [P.34](#)

#### ④ 環境啓発・社会貢献

東京海上日動では、国際的なイニシアティブである「UNEP FI」「国連グローバル・コンパクト」や「カーボン・ディスクロージャー・プロジェクト」への参加を通じて、持続可能な社会の実現に向けた活動を支援しています。 [P.45](#)

また、社外の学術機関などと連携した地球温暖化に関するセミナーや「みどりの授業」の実施など、広く社会に向けて情報提供を行っています。 [P.44-45](#)

# 東京海上グループのCSR

東京海上グループでは、経営理念の実践がCSRそのものであると捉えており、CSR実践のための行動指針として「東京海上グループCSR憲章」を定めています。そして、CSRを徹底的に実践していくことを通じて、社会的な課題の解決、ステークホルダーの皆様へ提供する価値の向上、そしてグループ全体の持続的成長を図ることにより、社会の持続的発展への貢献を目指しています。

## 東京海上グループCSR憲章

東京海上グループは、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。

### 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。

### 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。

### 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。

### 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。

### コミュニケーション

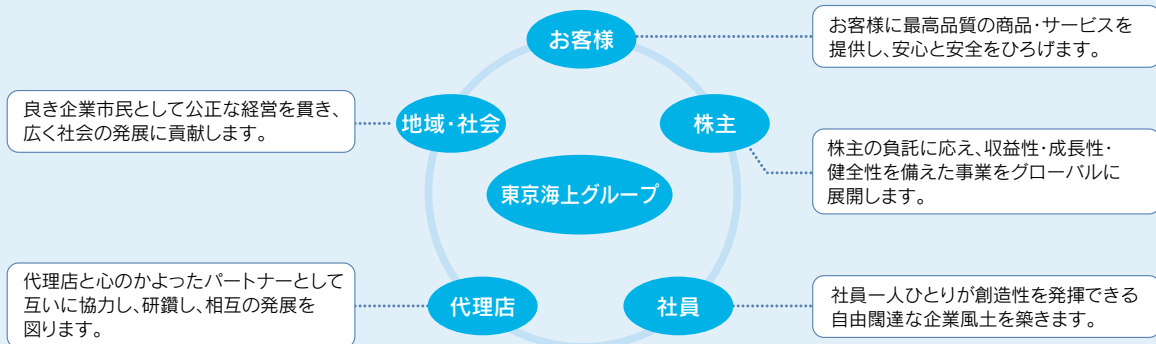
- すべてのステークホルダーに対して、適時適切な情報開示を行うとともに対話を促進し、健全な企業運営に活かします。

## 東京海上グループのCSRの取り組み

CSRの取り組み分野として、人権の尊重、法令遵守、さらには地球環境保護や地域・社会への配慮は、企業が行う社会的な責務として当然取り組むべきものであり、こうした基盤があってはじめてステークホルダーの皆様への価値提供ができると考えています。また、保険・各種サービスという目に見えない価値を提供する東京海上グループにとっ

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・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からの評価を得ることで、新しい社会的価値を創造し、企業価値を高めていきます。

## 東京海上グループのステークホルダー

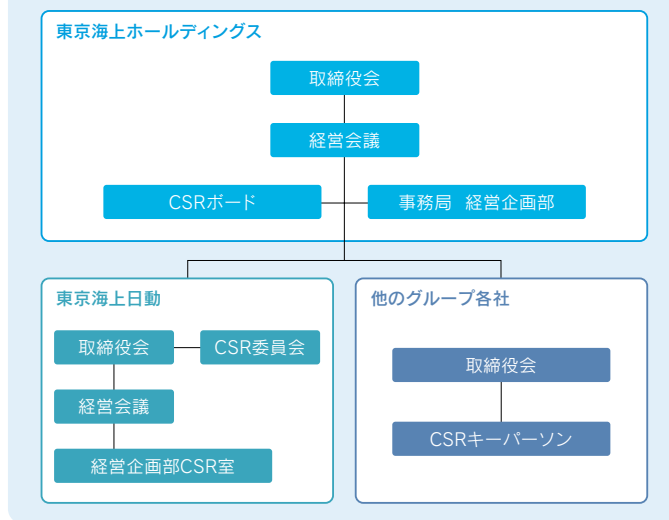


## CSR推進体制

東京海上グループでは、東京海上ホールディングス社長を委員長とし、直接子会社の社長で構成される「CSRボード」において、グループ全体のCSR活動方針の策定や主要課題に関する論議を行っています。また、東京海上ホールディングスおよび直接子会社はこの論議結果を踏まえ、年度ごとにCSR計画を立案しています。東京海上ホールディングス取締役会は、グループ全体のCSR計画を決議し、定期的に計画の進捗状況を管理しています。

また、グループ各社におけるCSR業務の責任を明確にするため、すべての直接子会社にCSRキーパーソンを設置しています。CSRキーパーソンは、CSR推進役としての任務を担うほか、東京海上ホールディングスへの各種報告等を行っています。

### 東京海上グループのCSR推進体制



## 国連グローバル・コンパクトへの参加

国連グローバル・コンパクトが提唱している人権・労働・環境・腐敗防止に関する行動10原則の考え方や内容は、東京海上グループの取組姿勢やCSR憲章と共通するものであることから、東京海上ホールディングスと東京海上日動では、2005年から国連グローバル・コンパクトに参加しています。

**Web** 国連グローバル・コンパクト <http://www.unglobalcompact.org/>



## 東京海上日動版企業価値指標

東京海上日動では、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各々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の観点から、2003年に「企業価値指標」を開発し、自ら点数をつけています。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、1,200点満点で自己採点を行っています。この指標により、経営理念・CSRの進捗度を定量的に測定・検証し、社内で共有するとともに、経営戦略の評価・立案につなげていくことを目指しています。

評価分野	主な指標
顧客基盤力	個人顧客数、お客様アンケート結果、「お客様の声収集活用システム」の受付件数など
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(代理店に対する満足度)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	障がい者雇用率、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	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	お客様・代理店アンケート結果(社員の行動やサービスについて)、営業部・支店・損害サービス部・サービス部内部監査結果、温室効果ガス排出量など
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など
収益性・健全性	財務格付け、資本効率指標(ROE)など

# 2007年度のCSR取り組み実績と2008年度計画

取り組み分野	関係するステークホルダー	2007年度 主なCSR課題(年間計画)*1	取り組み評価*2	参照ページ
お客様に提供する価値	商品・サービス お客様	■適正な業務運営に向けた各種業務プロセスの見直し	○	P.10-15
		■「お客様の声」の積極的な受け入れ、 商品・サービスの提供に活かす仕組み(業務サイクル)の構築	◎	P.16-17
		■お客様(社会)に提供する商品・サービス価値の向上	○	P.30-34
双方向コミュニケーション	社員、代理店 社員、代理店、 地域、社会	■職務能力の向上(=社員・代理店の「人間力」向上) 特に女性のキャリア開発に対する 研修・自己啓発等の支援体制の充実・強化	○	P.36-41
		■ステークホルダー(お客様、株主、社員、代理店、地域、社会)との コミュニケーション強化	◎	P.6-8 P.16-17 P.35-36 P.39 P.41
		■社員のCSRに対する理解促進・意識向上	○	P.38-39
地域・社会への貢献	地域・社会	■地域・社会貢献活動の推進 (グループ会社共同取り組みの強化)	○	P.42-45
		■グループ会社社員・代理店のマングローブ植林ボランティアへの 積極的な参加(2008年2月:タイ)	◎	P.45
地球環境保護	地域・社会	<気候変動への対応全般> ■地球温暖化防止(含む気候変動)に関する取り組み推進	◎	P.18-19 P.48
		<環境負荷削減> ■環境マネジメントシステム(EMS)の対象範囲の拡大 ■環境負荷(電気・ガス・ガソリン、紙資源、廃棄物など)の削減	△	P.46-48
コンプライアンス	お客様、株主、 社員、代理店	■お客様の視点に立った業務の適切性確保 ■コンプライアンス推進態勢の整備	○	P.28-29
人間尊重	社員	■「ワーク/ライフ・バランス支援」に対する制度・運用面の充実 (女性の社会進出の促進) ■社員の健康促進・ゆとり創出の推進(メンタルヘルスケアを含む) ■人権啓発研修の継続的推進	○	P.38-41

取り組み評価 ◎:計画通りに実施 ○:概ね計画通りに実施 △:一部計画通りに実施



2008年度 主なCSR課題(年間計画)※3

- 適正な業務運営に向けた各種業務プロセス(※)の定着と浸透  
(※)商品・保険金支払・保険募集にかかる事務・システムなど
- 「お客様の声」の収集・活用の推進
- 「業務改善サイクル」の取り組み強化による商品・サービスのさらなる改善
- お客様(社会)に提供する商品・サービスの品質向上
- 「安心と安全」および社会に役立つ商品・サービスの開発
- 職務能力の向上(=社員・代理店の「人間力」向上)
- 社員・代理店向け募集資格制度・e-ラーニング等を通じた研修・自己啓発等の支援体制の充実・強化
- 各ステークホルダーとの直接対話のさらなる促進
- お客様:お客様モニター制度などを通じた「お客様の声」のデータベースの構築
- 株主・投資家:投資説明会を含む、IRの充実
- 社員・代理店:社内各階層・代理店とのダイアログの活性化
- 地域・社会:社外有識者とのダイアログの充実など
- グループ社内広報や各社研修等を通じたグループ会社社員・代理店のCSRに対する理解促進、さらなる意識向上
- ホームページを通じたグループ各社情報の適時・適切な開示
- 世界各国・地域における社会貢献活動の推進
- 社員が社会貢献活動に参加しやすいように支援する仕組みの導入
- ボランティア参加者数目標:5,000人
- グループ会社社員・代理店によるマングローブ植林ボランティアツアーへの積極的な参加  
(2008年7月:ベトナム)
- 各分野(商品・サービス、リスク研究、投融資、環境負荷削減、環境啓発)における着実な取り組み
- 【国内グループ会社】
- グループ各社におけるEMS導入、各社PDCA(モニタリング)の開始
- 各社(各拠点)における環境負荷削減の継続的取り組み
- 【海外拠点】
- 各社(各拠点)における環境負荷削減の継続的取り組み
- 主要拠点におけるEMS導入(中長期ではEMS対象範囲を順次拡大)
- 「グループ内部統制基本方針」に基づく、各社における業務適切性の確保  
(持株会社によるグループ会社への指導強化、コンプライアンス推進態勢の整備支援)
- ダイバーシティ推進(障がい者に対する雇用機会の創出・職場環境整備、女性社員の活躍推進など)
- 「ワーク/ライフ・バランス支援」に対する制度・運用面の充実
- 社員の健康促進・ゆとり創出の推進(メンタルヘルスカケアを含む)
- 人権啓発研修の継続的推進

## 2007年度の総括

東京海上グループ各社(特に国内保険各社)では、「適正な業務運営」を最重要課題として業務品質向上の取り組みを強化し、ほぼ計画通りに実施しました。またグループ各社においては電気・ガスなどの環境負荷データを把握するための仕組みを整備し、事業活動に伴う環境負荷削減の取り組みを強化しました。特に東京海上日動では保険商品・サービスに関連したリスク研究や投融資、社会に向けた環境啓発活動などで構成した「地球温暖化に関する総合プログラム」を策定し、自社および社会の持続的な発展につながる地球温暖化の防止に関する具体的な課題の洗い出しや対応策の検討を開始しました。また社会貢献の分野においては、世界各国・各地域において、グループ各社が互いに連携しながら、地域・社会と調和した社員参加型の貢献活動を数多く実施しました。

## 2008年度の活動計画

東京海上グループ各社では、2007年度に引き続き、商品・サービスの品質向上につながる「適正な業務運営」を行うための取り組み、ならびに気候変動/地球温暖化防止に対する取り組みの強化を重要課題に掲げ、各種のCSR活動に取り組みます。グループ各社のCSR活動を通じ、持続可能な社会づくりに貢献し、ひいてはステークホルダーの皆様からより多くの信頼をいただけるよう努めていきます。

※1 CSR計画を策定した、東京海上ホールディングス、東京海上日動、日新火災、あんしん生命、フィナンシャル生命、TMアジア、東京海上不動産投資顧問、東京海上日動キャリアサービス、東京海上日動ファシリティーズ、東京海上日動メディカルサービス、東京海上日動あんしんコンサルティングの取り組みを報告しています。

※2 2007年度の実施・進捗状況については、各章の冒頭をご参照ください。

※3 海外グループ会社に関しては、TMアジアのみを対象としていましたが、海外保険事業の経営管理態勢の見直しに伴い、「海外保険事業」のCSR計画という枠組みに変更しました。また、2008年度より、新たに東京海上日動リスクコンサルティングの東京海上ホールディングス事業子会社化に伴い、東京海上ホールディングスおよびグループ10社がCSR計画を策定しています。

# コーポレート・ガバナンス

東京海上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、持株会社として東京海上グループ各社を適切に統治していきます。

## コーポレート・ガバナンスの状況

### 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(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・システムの整備。 10名程度。このうち原則として3名以上は社外取締役。
監査役 監査役会	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。
指名委員会	東京海上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。このうち原則として過半数は社外委員。 委員長は社外委員から選出。
報酬委員会	東京海上ホールディングスおよび主な事業子会社の取締役・執行役員の実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。このうち原則として過半数は社外委員。 委員長は社外委員から選出。

### 役員報酬体系

東京海上ホールディングス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。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

東京海上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、事業計画のモニタリングをはじめとする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・内部監査等の基本方針を策定し、これらに基づく体制の構築・運用を通じて事業子会社を統治します。

### 内部統制体制の整備

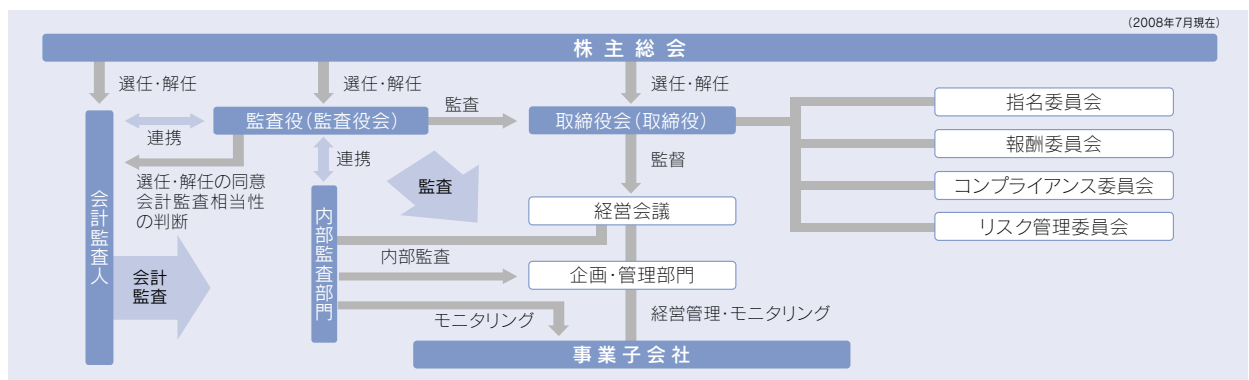
東京海上ホールディングスでは、会社法および会社法施行規則に基づき、「内部統制基本方針」を策定しています。基本方針において、当社が持株会社としてグループ各社での適正な業務遂行を監督する体制をはじめ、コンプライアンス、リスク管理、内部監査、情報保存、監査役監査などに関する体制の基本的なあり方を定めています。

#### ○内部統制基本方針(全体像)

- ・当社グループにおける業務の適正を確保するための体制
- ・職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制
- ・リスク管理に関する基本方針
- ・職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制
- ・顧客保護等に関する体制
- ・取締役の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制
- ・財務報告の適正性と信頼性を確保するための体制
- ・監査役の監査に関する体制

Web 東京海上ホールディングス 内部統制基本方針

### コーポレート・ガバナンスの体制図



# リスク管理

東京海上グループは、業務の健全性を確保・維持することを目的に、事業遂行に関わる様々なリスクを管理し、経営の安定化を図っています。

## 東京海上グループにおけるリスク管理

### リスク管理態勢

東京海上グループでは、事業遂行に関わる様々なリスクについて、事業子会社が主体的にリスク管理の運営を行い、東京海上ホールディングスは、グループ全体が抱えるリスクの状況を把握し、グループ全体のリスク管理を実施する態勢としています。

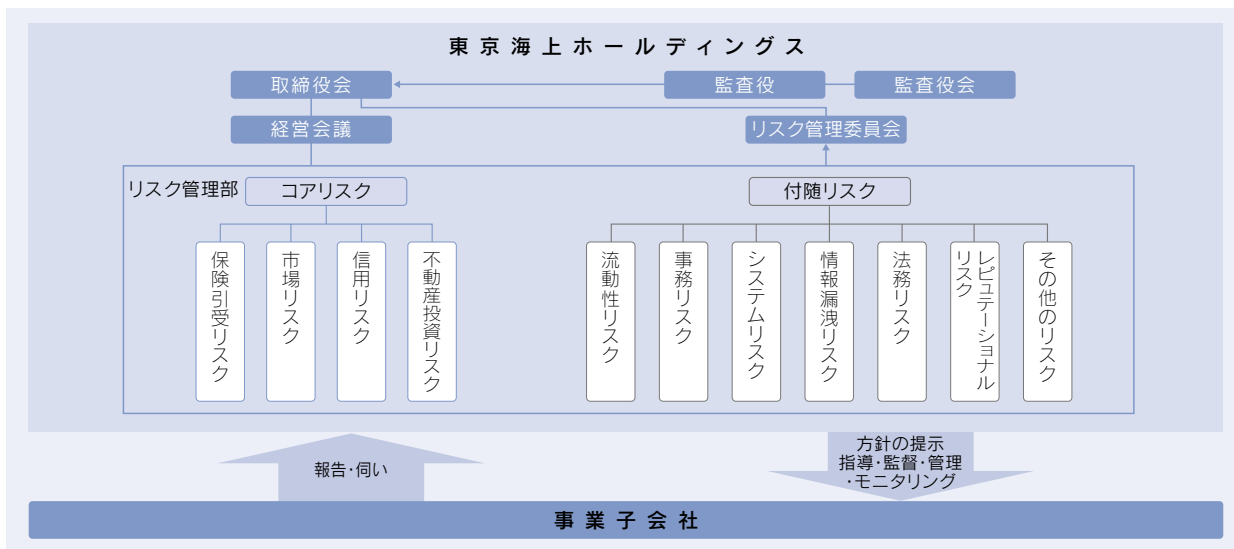
東京海上ホールディングスでは、全体に関わる基本方針を制定し、グループ全体のリスク管理態勢の整備・高度化を推進しています。また、格付けの維持および倒産の防止を目的としたグループ全体の定量的リスク管理も実施しています。

グループ会社では、グループ全体のリスク管理に関わる基本方針に沿って、各事業子会社においてもリスク管理方針を制定し、その傘下の子会社も含めたリスク管理を主体的に行っています。

### リスク管理の実践

保険引受リスクと資産運用リスク(市場リスク、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の事業活動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。

### 東京海上グループのリスク管理体制図



\*「リスク管理」詳細については、東京海上ホールディングスのディスクロージャー誌(2008年度版)をご参照ください。

# 災害対策

東京海上日動では、損害保険会社としての社会的使命を果たすため、BCP\*の策定等、平時から災害対策に取り組み、実際の災害発生時には全社一丸となって迅速かつ適切な損害サービスの提供に努めています。

## 事業継続計画 (BCP\*)

東京海上日動では、地震・台風などの自然災害が発生した場合、被災地はもちろん被災地以外でも、事故受付、保険金のお支払い、契約締結等、損害保険会社としての重要業務を継続するため、BCPを策定しています。

※ 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。

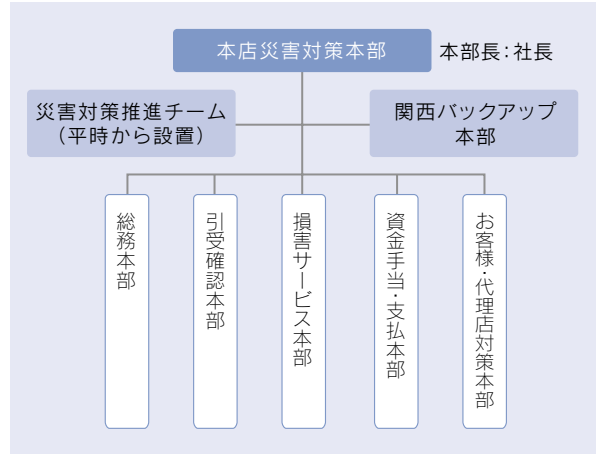
### 1 災害発生時の基本方針

1. 社員の行動原則
  - ・お客様・社員・家族・代理店等の安全確保を図ります
  - ・地域社会の安全確保に最大限の協力を行います
2. 事業継続に対する基本方針
  - 要員、資金等のリソースを必要に応じて振り替え、重要業務の継続を最優先します。

### 2 計画の策定と重要業務の継続対策

1. 想定リスクと被害想定
  - 本店ビルが「震度6強」の揺れを受け、本店ビル、多摩システムセンターが一定期間使用不能となる被害を想定しています。
2. 重要業務の選定
  - 「保険事故の受付」、「保険金、満期返戻金等のお支払い」、「保険契約の締結」を重要業務と定めています。
3. 目標復旧時間の設定
  - 多摩システムセンターが使用不能でも、重要業務については、被災地、被災地以外ともに、まずは手作業にて対応し、24時間後には重要業務の継続に必要なバックアップシステムを稼働・運用します。
4. 組織・体制の構築
  - 本店では社長を本部長とする「本店災害対策本部」を立ち上げ、本店の被害が大きい場合は、関西地区に「関西バックアップ本部」を立ち上げます。また、平時より「災害対策推進チーム」を設置しています。

■ 本店災害対策本部の組織図(概要)



### 5. 重要業務の継続対策

本店災害対策本部の設置予定場所の整備、本店の代替場所の事前準備、情報システムのバックアップ、および社員安否確認システムの導入を実施するとともに、役割・階層ごとに各種マニュアル類を整備しています。

### 3 教育・訓練

社長以下役員向けの机上訓練や全社員向けの研修など、役割・階層ごとに各種教育・訓練を実施しています。

### 4 点検・是正措置

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の点検や外部機関による監査を受け、不十分な点については適宜改善・是正を行っています。

### 5 経営層による計画の見直し

毎年開催する災害対策の定例会議等で、社長をはじめとする役員による計画全体の見直しを実施しています。

## 首都圏被災時の損害サービス体制の構築

首都圏が被災した場合、特に本店が使用できない状況となった場合は、関西バックアップ本部内に「関西損害サービスバックアップ本部」を立ち上げ、被災地(首都圏)のライフライン等が回復するまで、被災地からの事故受付などの初期対応を実施します。

被災地である首都圏においては、1都3県を担当する損害サービス部を中心に、本店災害対策本部内に「損害サービス本部」とその分室を立ち上げ、本部では全国から応援社員を受け入れ、予め定めた本店以外の6つの拠点において一貫した損害サービスの提供を開始します。

「関西損害サービスバックアップ本部」、「損害サービス本部」とその分室を設置予定の場所には、首都圏被災時に速やかな損害サービスを提供するための必要なインフラを事前に整備するとともに、全店における応援社員の派遣スキームを構築しています。

## ▶▶▶ Topics 新潟県中越沖地震での取り組み

### 地震発生初日に損害サービス対応の準備が整う

2007年7月16日午前10時13分、M6.8、最大震度6強の新潟県中越沖地震が発生しました。

東京海上日動新潟支店次長(当時)の赤星克彦は、休日のため外出していました。しかし、地震の発生を知ると、その場で全管理職宛に至急出社するよう、携帯メールで指示を行いました。万一来に備え、全管理職の携帯メールアドレスを登録していたのです。そして会社に到着すると災害対策本部を立ち上げ、タスクを一気に洗い出しました。新潟県では、2004年に新潟県中越地震等の大きな災害があり、赤星はこの時の経験と記録が役に立ったと言います。対策本部メンバーの懸命な努力もあって、夕方には社員の安否も確認できました。本店からの応援体制も固まり、発生当日に損害サービス対応に向けて準備が整ったのでした。

### お客様に保険の真価を実感していただく

当社の柏崎事務所は、震度6強の揺れを受けて、書類などが散乱していました。これを人海戦術で一気に片付け、被災から三日目には再開できましたが、損害サービスの拠点としては、インフラ等が整う長岡に災害対策室を設置しました。お客様から事故の報告を受けるとともに、最初の週末には40人体制で、3,600人のお客様一人ひとりに電話をしました。連絡の取れないお客様にはダイレクトメールを発送しました。これは、できるだけ早くお客様に保険金をお支払いする取り組みです。一方で、大きなテーマがありました。それは「被害に遭われたすべてのお客様に、保険金をお支払いする」ことです。営業部門、損害サー

ビス部門が徹底的に話し合った結果、災害対策本部長の佐藤支店長の結論は、「被害の大きい地区では、事故のご連絡がないお客様も含め、念のためすべてのお客様について、訪問や電話を通じて被害の有無を確認する」ことでした。実際、お客様が気付かれなかった被害も専門家により発見でき、保険金をお支払いした事案もありました。被害がないと判明したお客様には、改めてご安心いただきました。どちらの場合でも、お客様は「保険に入っていてよかった」と実感していただけたと思います。また、訪問したお客様には、アンケートをお願いし、後日郵送していただきました。その結果は、皆で共有し、改めるべきところは改善し、品質向上の取り組みも行いました。

新潟県中越沖地震では、こうした一連の損害サービス対応の取り組みにより、損害保険会社として、地域のお客様に「安心と安全」を提供できたものと考えます。



地震発生後の東京海上日動損害サービス部門(長岡)の様子

### 《社員からのコメント》

新潟県中越沖地震の発生から一年が経過しました。いまだに地すべりで地肌むき出しの山肌、補修の続く高速道路など傷跡はあちこちに残っています。わずか3年の間に二度の大地震が発生しました。被害に遭われた皆様には、改めてお見舞い申し上げます。

こうした時こそ「損害保険会社としてお客様のご期待に応えたい」という思いで、新潟支店では、社員、代理店・鑑定人が一体となって、損害サービスに取り組みました。アンケートなどで、お客様から感謝の言葉をいただいた時は、感動するとともに「もっともっとがんばろう」と元気付けられました。これからも、お客様に「安心と安全」を提供するために、社員・代理店と一緒に頑張りたいと思います。



赤星 克彦  
東京海上日動  
新潟支店 次長(当時)

# コンプライアンス

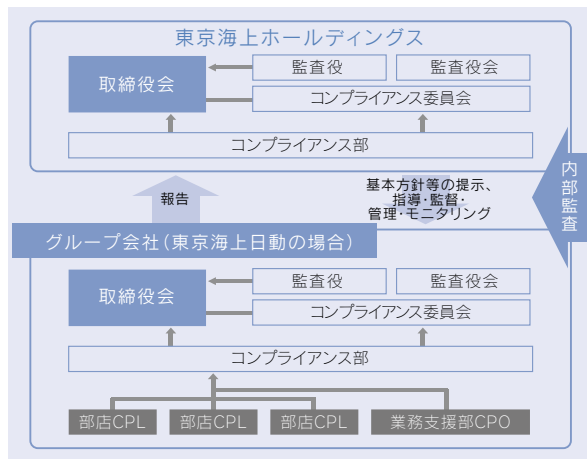
お客様の信頼を活動の原点とする東京海上グループでは、その接点となる社員・代理店一人ひとりが高い倫理観を持ち、日常業務を通してその姿勢を伝えていくことが重要と考え、様々な取り組みを行っています。

▶ 2007年度の課題・目標	▶ 2007年度の実施・進捗状況(主な内容)
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ お客様の視点に立った業務の適切性確保</li> <li>■ コンプライアンス推進態勢の整備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 「グループ内部統制基本方針」に基づく、各社における業務適切性確保</li> <li>■ 持株会社によるグループ会社への指導強化、コンプライアンス推進態勢の整備支援</li> </ul>

## コンプライアンスの推進体制

東京海上ホールディングスは、「コンプライアンス推進に関する基本方針」や「コンプライアンス行動規範」に基づいてグループ全体の施策立案やグループ会社に対する定期的なモニタリングを実施しています。

### 東京海上グループのコンプライアンス体制



グループ各社では自らの事業特性や規模に適したコンプライアンスを推進しており、重要な事項は東京海上ホールディングスに付議・報告を行っています。また、東京海上ホールディングスにおいてもコンプライアンス委員会・取締役会などで審議を行い、必要に応じてグループ各社に指導・助言しています。

なお東京海上日動では、コンプライアンス委員会を通じて経営の関与を高めたガバナンス体制とし、各営業部門にはコンプライアンス取り組み指導およびけん制機能などを担うコンプライアンス・リーダー (CPL) を、各地域の業務支援部にも営業部門へのけん制とCPLをサポートするコンプライアンス・オフィサー (CPO) を配置し、あらゆる業務においてコンプライアンスを徹底していく体制としています。

また海外のグループ会社においては、現地法制等を尊重した、上記方針に沿った適正な業務運営を基本としており、各社CPOが中心となりコンプライアンスを推進しています。

## 東京海上グループ コンプライアンス行動規範 (2008年7月1日改定)

\*項目のみ抜粋

東京海上グループは、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「東京海上グループ コンプライアンス行動規範」を定めています。

### 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 東京海上ホールディングス 東京海上グループ コンプライアンス行動規範

## ホットライン制度

東京海上グループでは、コンプライアンス関連の問題が発生した場合や事象が発生するおそれがある場合に、グループ各社の役職員が報告・相談できるホットライン制度(窓口)を社内外に設置しています。2007年度は、ホットラインにグループ全体で160件程度の報告・相談があり、案件ごとに適切な対応をしています。なお報告者の個人情報等は厳重に管理されており、報告者が不利益な取り扱いを受けることは一切ありません。

## 社員・代理店の倫理観の醸成

### 社員に対するコンプライアンス教育・研修

東京海上グループは、コンプライアンスを徹底するための体制・仕組み・各種ルールを各社コンプライアンス・マニュアルなどに記載し、すべての役職員が参照できるようにしています。また業務ごとの各種マニュアルを作成しルールの明確化を進める一方、担当業務に必要とされるコンプライアンス知識を定着させるため、職務別・階層別、職場別に各種研修を実施しています。

### 日常業務を通じたコンプライアンスの徹底

東京海上日動では、営業・損害サービス部門をはじめとした全社員が日常業務における重要な業務としてコンプライアンスの徹底に取り組んでいます。

各営業部門に配置しているコンプライアンス・リーダー(CPL)は、社員や代理店に対するコンプライアンス研修の実施や個別事案への照会対応を通じて、営業・損害サービス部門に対する取り組み指導ならびに各部門の業務に対するけん制機能の役割を担っています。

### 代理店におけるコンプライアンス研修の徹底

東京海上グループ各社では、損害保険や生命保険、投資信託などを取り扱っていることから、社員への取り組みと同様に各商品を取り扱う代理店・募集人に対するコンプライアンスの徹底に取り組んでいます。

東京海上日動では、代理店および募集人を対象とした集合研修の実施やWebによるコンプライアンス講座の提

供、代理店におけるコンプライアンス体制の構築支援などを行っているほか、あんしん生命では募集ルールを分かりやすく解説した研修資料(ロールプレイング用CD-ROMなど)による代理店研修を実施しています。



e-トレーニング画面

## 情報セキュリティへの取り組み

### 情報セキュリティ管理体制

東京海上グループでは、お客様の個人情報について、「東京海上グループ プライバシー・ポリシー」を策定・公表しグループの取り組み方針を明確にするとともに、グループ各社では、このプライバシー・ポリシーに従って取り組み方針を策定・公表しています。

また、東京海上ホールディングス・コンプライアンス部をグループ全体の情報セキュリティ統括部署とし、グループ各社に情報セキュリティ担当部署を設置して実効性のある管理体制の構築に努めています。

**Web** 東京海上ホールディングス 東京海上グループ プライバシー・ポリシー

### 外部認証の取得

東京海上グループでは、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あり、今後も継続的な改善を行い、一層の管理体制強化を図っていきます。

#### 情報セキュリティ関連の外部認証取得状況

会社名	認証取得年月	取得の外部認証
東京海上日動 コミュニケーションズ	2005年11月 2006年 3月	プライバシーマーク ISMS
あんしん生命	2006年 4月	プライバシーマーク
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
東京海上日動システムズ	2006年 8月 2006年12月	ISMS ITSMS※
東京海上日動 リスクコンサルティング	2007年 6月	プライバシーマーク
ミレア・モンテリアル	2007年 8月	プライバシーマーク
東京海上日動メディカルサービス (健康プロモーション事業部)	2007年 9月	ISMS

※ITサービスの運用管理に対する第三者認証制度(ISO/IEC20000)

# お客様との関わり

東京海上グループは、グループの総合力を結集し、時代の変化に先駆け、従来の保険の枠組みを超えた新たな商品・サービスの提供を通じて、多様化するお客様のニーズにお応えしていきます。

▶ 2007年度の課題・目標	▶ 2007年度の実施・進捗状況(主な内容)
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 適正な業務運営に向けた各種業務プロセスの見直し</li>   <li>■ 「お客様の声」の積極的な受け入れ、商品・サービスに活かす体制の構築</li>   <li>■ お客様(社会)に提供する商品・サービス価値の向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ お客様に提供する商品・サービスの品質基準の策定</li> <li>■ お客様にとって分かりやすい商品・サービスへの見直し</li> <li>■ 「お客様の声」に基づいた品質水準の確立(消費者モニター制度を通じた業務改善)</li> <li>■ ISO10002(苦情マネジメント)の規格適合に基づく改善策の実施            &lt;東京海上日動・あんしん生命&gt;</li> <li>■ 各事業における「商品・サービス」を通じた価値提供</li> </ul>

## お客様本位の価値提供

### 東京海上グループにおける考え方

東京海上グループでは、「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、これまで時代を先取りした商品・サービスを提供し、お客様から高い評価をいただけてきました。

中長期的には、国内外の社会・経済が大きく変化していくことにより、少子高齢化や地球温暖化など新たなリスクが発生することが考えられます。これに伴い多様化する個人・企業双方のお客様のニーズに対して、グループの総合力を結集し、時代の変化に先駆けて従来の保険の枠組みを超えた金融・医療・コンサルティングなどの分野における新たな商品・サービスの提供を通じてお応えしていきます。

### お客様のご加入時

自動車保険や火災保険、生命保険などの保険商品は、約款等で、あらかじめ保険会社がお客様に補償する内容を定めています。東京海上グループの保険各社では、ご契約

時に、ご注意いただく項目も含め保険商品の内容を漏れなくお客様にご案内し、ご加入される商品の内容を正しく理解いただいたことを確認しています。

例えば、東京海上日動では、お客様に最適な保険商品をお選びいただくため、ご契約前に、「ご契約内容確認書」を使用し、ご契約いただく内容がお客様のご希望どおりになっていることを再度ご確認ください。取り組みを2007年4月より実施しています。

また、「ご契約内容確認書」自体についても、お客様にとって少しでも分かりやすい内容となるよう、お客様の声のもとに改善を図っています。



ご契約内容確認書

\* **気候変動** は、気候変動/地球温暖化への対応に関する取り組みを示しています。特集2「気候変動と東京海上グループ」(P.18-19)をご参照ください。



## 事故が起こったときの対応

### ● 時と場所を選ばず発生する事故への対応

東京海上日動および日新火災では、全国どこで事故が発生しても迅速かつ心のこもったサービスをお届けするため、全国各地に損害サービススタッフ、および弁護士や顧問医などの専門家を配置することにより損害サービス体制を整えています。また両社では、時を選ばず発生する事故に対応するため、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・ご相談に対応しており、平日夜間・休日に受け付けた事故についても、お客様のご要望に応じて事故の相手方への連絡や代車手配などの初期対応を行っています。

東京海上日動では、グループ会社の国際アシスタンスと連携し、東京に「海外総合サポートデスク」を設置し、海外での事故や疾病などの相談を全世界から24時間365日受け付け、緊急時アシスタンスサービスを提供しています。さらに、英語による自動車事故の受付や、ホームページによるお客様からの各種お問い合わせを受け付けています。

### ● 耳や言葉の不自由な方向けのFAX事故受付

東京海上日動における事故受付センター（東京海上日動安心110番）では、お電話での事故連絡が困難な耳や言葉の不自由な方向けに専用FAX受付ダイヤルを開設し、ホームページなどから取得できる専用フォームを利用したFAX事故受付を2008年4月から開始しています。

### ■ 損害サービス体制(2008年7月現在)

	東京海上日動	日新火災
サービス拠点数	246拠点	109拠点
スタッフ	約8,900名 ※	1,093名
弁護士	約520名	38名
顧問医	約140名	12名
税理士・会計士	約70名	-
自動車事故解決件数	約240万件	約21万件

※東京海上日動のスタッフ数は2007年7月現在

### ■ 事故・故障等受付件数(2007年度)

	東京海上日動	日新火災
事故受付	943,022件 ※	129,717件
その他 (ロードアシスト・ 保険相談など)	402,643件	12,536件
合計	1,345,665件	142,253件

※東京海上日動安心110番での受付件数

## 事前と事後の「安心と安全」トータルアシスト

東京海上日動は、従来の「保険」に「アシスタンス」を融合した自動車保険「トータルアシスト」を販売しています。「トータルアシスト」では、お客様により安心・安全なカーライフをお送りいただくため、従来の補償に加え、「入院時選べるアシスト」など6つのアシストにより、事故防止から事故の後のケアに至るまで経済的・精神的なサポートを提供しています。

自動車事故や故障時の緊急サポート(ロードアシスト)や事故防止に係る情報提供(事故防止アシスト)はもちろんのこと、事故によって入院した場合の各種サポート(入院時選べるアシスト)や日常生活での医療相談(メディカルアシスト)などの上質な各種アシスタンスを付帯する自動車保険という新しいコンセプトは、多くのお客様からご支持をいただいています。



### ● いつでも安心、メディカルアシスト

東京海上日動では一定の保険契約者向けサービスとして、東京海上日動メディカルサービスと提携した無料医療相談サービスを提供しています。このサービスでは、電話による緊急医療相談、予約制専門医相談、医療機関案内、がん専用相談、転院・患者移送手配を行っています。

### ■ サービスの概要

緊急医療相談	救急医療機関の第一線で活躍する「救急専門医」と経験豊富な看護師が、24時間365日緊急の医療相談に対応
予約制専門医相談	様々な診療分野の専門医が予約制で医療・健康電話相談に対応
医療機関案内	夜間・休日の受付を行っている救急病院や、旅先での最寄りの医療機関等をご案内

### ● コールセンターに寄せられるご質問(例)

Q:〇〇市近郊の糖尿病の専門医療機関を教えてください。

Q:深夜に子供が38度の発熱、どうしたらよいでしょうか？

Q:ここ2-3ヶ月、時々

背中がキリキリと

痛むことがある。す

ぐ医者に見てもら

うべきでしょうか？



コールセンターの様子

**Web** 東京海上日動 総合自動車保険「Total assist」

## 個人のリスクへの対応

### 静岡がんセンターと共同研究協定を締結

あんしん生命と東京海上日動メディカルサービス(TMS)は、2007年7月、患者さんの視点を重視した保険商品・医療サービスを提供し、がん診療ならびにがん患者・家族支援でわが国トップ水準にある静岡県立静岡がんセンターと「がん医療に関する相談支援等及び情報提供のあり方」について包括的な共同研究協定を締結しました。予防・検診の重要性やがんに関する知識を分かりやすくお伝えするためのツールを共同開発して、あんしん生命の全国の販売拠点を通じた啓発活動を展開したり、TMSの24時間対応のコールセンターに「がん専用相談窓口」を設置するなど、お客様をリスクや悩み・不安からお守りするための取り組みを行っています。



静岡県立静岡がんセンター

#### 《研究パートナーからのコメント》

がん患者は増加傾向にあり、高齢化が安定する2050年頃までは「がんの時代」が続くと思われます。治癒率を引き上げるためには一人ひとりの努力(予防、がん検診、症状があれば早期に医師にかかる)が必要であり、あんしん生命の代理店の方々による正しいがん知識の普及・啓発活動は、社会的にみても大きな意義があると考えています。

山口 建氏 静岡県立 静岡がんセンター 総長

### 変額年金保険による資産形成の自助努力サポート

少子高齢化が進行するなか、自助努力による資産形成が重要となっています。フィナンシャル生命では、お客様の資産形成をサポートする変額年金保険の商品開発に取り組んでいます。付加価値の高い保険商品・サービスの提供を通じ、お客様の豊かで快適な生活を支援しています。

Web 東京海上日動フィナンシャル生命

### 初心者の方でも分かりやすい投資信託を目指して

「貯蓄から投資へ」の流れが加速するなか、資産形成の手段としての投信商品への注目が高まっています。一方、「パンフレットを見ても言葉が難解で、ポイントがよく分からない」といったお客様の声も聞かれます。東京海上日動では、「商品の特徴やメリット」「リスク」についての理解を高めていただけるWeb動画サイト「投信TV」を通じて、投信担当者による商品説明や社外の専門家によるアドバイス・留意点(セカンドオピニオン)などの解説を行い、個人投資家の皆様が投信商品をより深く理解したうえで選択できるようサポートしています。

Web 東京海上日動「投信TV」 <http://toushintv.jp/>



「投信TV」画面

## 企業のリスクへの対応

### 食の「安心と安全」のために

近年、広汎な食中毒事件や原材料偽装事件など食品関連の社会事件が発生したことを受け、消費者の食品の安全性に対する関心が高まっています。これに伴い、食品関連企業は衛生管理等の強化や被害の発生や拡大を防止するためのリコール実施など、従来以上に速やかな対応を求められています。

東京海上日動では、食の安全に関する問題のスムーズな解決を支援するため、「食品リコール保険」を提供しています。この保険は、健康被害を与えるおそれのある食品について、食品関連企業がリコールを実施することによって支出する回収措置のための費用、社告費用、通信費用および返金費用等に対して保険金をお支払いするものです。

## 事業継続を支える最適なソリューション 気候変動

東京海上日動リスクコンサルティングでは、組織体制・事前準備・災害発生時の対応方法などを規定した実行計画である事業継続計画(BCP)の策定から、BCPの定期的な見直しや組織への定着活動を継続的に行っていくためのマネジメントの仕組みである事業継続マネジメント(BCM)の構築に至るまで、総合的な支援を提供しています。

また、世界最大級の災害復旧専門会社ヘルフォア社と提携し、火災での煙・すすや洪水での泥等で汚損した設備・機器類を、分解のうえ特殊な洗浄技術で精密洗浄を行い、乾燥・検査・再組立を行うことで、新規交換を待つことなく「修理=復旧=修復」による早期復旧を可能としています。このサービスは環境保護の観点からも注目されています。

**Web** 東京海上日動リスクコンサルティング  
事業継続計画(BCP)策定支援



洗浄前



洗浄後

## 早期に発見・予防するメンタルヘルスケア

近年、メンタルヘルスケアは、企業の福利厚生という側面のみならず、労災などの法的リスクマネジメントの観点から注目されてきています。東京海上日動メディカルサービス(TMS)は、アドバンテッジリスクマネジメント社と共同で開発した従業員支援プログラム「アドバンテッジEAP(Employee Assistance Program)」を提供しています。このプログラムでは、ココロの健康度をチェックし、必要があれば医師(精神科医)や臨床心理士などの専門チームがフォロー、さらには相談(カウンセリング)を行うなど従業員の皆様のメンタルヘルスをサポートし、企業におけるメンタルヘルス体制の改善等のためのコンサルティングを提供しています。TMSは、企業におけるメンタルヘルスのサポートを通じて、企業の健全な発展に貢献しています。



保健師による指導の様子

**Web** 東京海上日動メディカルサービス 「アドバンテッジEAP」

## 本業を通じた社会貢献

### タカフルを通じた相互扶助制度の提供

タカフルとは、1970年代後半に考案・事業化されたイスラム法に適合した相互扶助の仕組みです。近年、経済発展の著しいイスラム経済圏ですが、これまでイスラム法に抵触するという事情から西洋型の保険商品は普及していませんでした。そこで、東京海上グループは、タカフルにいち早く着目して研究を重ね、2001年に世界の保険会社に先駆けて事業化に踏み切り、宗教上の制約によって保険に加入することができない方々に「安心と安全」をお届けしています。現在では3カ国(サウジアラビア、マレーシア、インドネシア)でタカフル商品を販売し、シンガポールではタカフルの再保険事業を展開しています。また、2008年度内にはエジプトでタカフル会社を設立し、事業を開始する予定です。

### 保険を通じて

#### インドの農家の生活安定に寄与 気候変動

インド損保現地法人IFFCO-TOKIO General Insurance Co., Ltd. (ITGI) は、2001年からIFFCO※が販売する肥料1袋に対して、4千ルピー(約1万円)の所得補償付き個人傷害保険を無料で付与する商品を提供しています。インドでは、毎年、約3千万人の農業従事者にこの保険が付与され、これまでに合計約2億人に補償を提供しました。

また、モンスーン期間中(6月~9月)に干ばつが発生した場合、その度合いに応じて一定額を補償する天候保険を2004年から販売しています。2006年からは、乾季(11月~3月)の異常気温等による農作物への損害を補償する保険が加わり、現在天候保険に加入している農業従事者は合わせて約7万人となっています。

同社は、これらの保険の提供を通じて、インドの農家の生活安定に寄与しています。

※ IFFCO:現地肥料会社Indian Farmers Fertilizer Cooperative Ltd.。2000年にTokio Marine Asia(アジア地域の中間持株会社)とジョイントベンチャー(ITGI)を設立

## 本業を通じた環境への配慮

気候変動

### 「自動車保険・超保険でeco!」

東京海上日動では、従来、自動車保険をご契約いただいたお客様には保険証券と併せて冊子の「約款(ご契約のしおり)」を郵送していましたが、冊子ではなく同社ホームページ上で確認する方法をお客様にお選びいただける制度を開始しました(ご契約期間の開始日が2008年7月1日以降のご契約から登録の受付を開始しますが、実際に「約款(ご契約のしおり)」を不送付とするのは、2009年7月1日以降の更新契約からとなります)。

この制度によって紙を節減できるだけでなく、「トータルアシスト(総合自動車保険)\*」をご契約いただいた場合、同社が1999年から取り組んでいるマングローブ植林事業に、ご契約1件につきマングローブの苗木2本を植林するための金額を寄付します。同社の研究によれば、マングローブ2本が生涯にわたって吸収するCO<sub>2</sub>総量は、平均的な自動車が約1,000km走行した場合のCO<sub>2</sub>排出量に相当します。なお、超保険についても同様の制度を実施しています。

\*トータルアシスト・ミニを含みます。

**Web** 東京海上日動  
「自動車保険・超保険でeco!」



### 環境ファンド「プレミアムワールド」

東京海上日動では、2007年12月より「環境」「水・食糧」「医療・健康」の3つのテーマに着目した環境関連ファンド(愛称:プレミアムワールド)の販売を開始しました。地球温暖化、世界的な経済成長および人口増加を背景に、グローバルに注目を集めているこれらのテーマに関連する世界の株式への投資を通じて、地球環境問題への取り組みを支援します。

### 自動車修理時の環境配慮

事故車の修理の第一の目的は、事故発生前の状態に復旧することですが、それに加えて「環境にやさしい」修理の実現に向けて働きかけを行っています。

東京海上日動では、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ことや、修理ができない場合にはリサイクル部品の活用をおすすめし、産業廃棄物の削減、資源の有効利用に取り組んでいます。2007年度のバンパー補修およびリサイクル部品などの活用実績は17.4万点を超えました。

日新火災が販売する自動車保険「アサンテ」では、車両事故の際に、同社が指定した修理工場でリサイクル部品を使用して修理していただくことで、車両保険料を10%割引しています。

**Web** 日新火災 「アサンテ」

## ▶▶▶ Topics シニア世代のこれからのために

東京海上日動サミュエルでは、「老いて豊かと語る暮らし」をテーマに、介護が必要になってもこれまで通りの暮らしを自立しながら安心してお過ごしいただけるようなサービスの提供を目指しています。

(12拠点・516室/2008年6月末現在)

特に認知症高齢者に対する介護サービスは、一人ひとり異なる最適な生活環境の確保が必要になります。そのためには、スタッフの創造性・洞察力が重要となるため、スタッフの専門性を高め、介護・医療の両面にわたるケアの品質向上に努めています。また、高齢者が安心して「食べる楽しみ」を充実していくことができるよう、口腔ケアや誤えん防

止に力を入れるとともに、咀嚼やくやえん下力をサポートする独自のソフト食の開発を行っており、こうした取り組みは看護学会で奨励賞を受賞するなど高い評価をいただいています。



**Web** 東京海上日動サミュエル

# 株主・投資家との関わり

東京海上ホールディングスは、株主・投資家の皆様から信頼される企業を目指し、適時適切な情報開示や意見交換への取り組み、健全で透明性の高いコーポレート・ガバナンスの実現に努めています。

## ▶ 2007年度の課題・目標

- 株主とのコミュニケーション強化
- 適時適切な情報開示の徹底

## ▶ 2007年度の実施・進捗状況(主な内容)

- 株主特性(機関投資家、個人投資家など)に応じた分かりやすいIR活動の実施

## 株主還元の充実に向けて

東京海上ホールディングスでは、健全な業務運営に必要な担保力を確保しながら、株主配当および自己株取得を通じた株主還元の充実に取り組んでいます。株主配当は、中期的には平均的な修正利益に対する配当性向を30%とすることを目指して、3年連続増配した結果2008年3月期の配当性向は28%に至りました。また自己株取得額は持株会社化した2002年以降の累計で4,375億円(自己株取得開始時の発行済株式総数の13.7%)となり、その大半を消却しています。

## 積極的なIR活動

東京海上ホールディングスでは、社長・役員を中心に株主や投資家、証券アナリストとの継続的な対話(IR)を行い、2007年度は投資家説明会(3回)や世界各地における投資家ミーティング(102回)、さらには個人投資家説明会(8回)など、合計350社程度の国内・海外機関投資家との面談を実施しました。

2007年度は、特に株主・投資家からの関心の高い米国サブプライムローン問題や各事業戦略に関する情報を適

時にかつ分かりやすく説明を行うことに留意しました。また、株主・投資家からの貴重なご意見・ご要望を事業戦略・施策に反映していく取り組みを通じて、健全で透明性の高い経営の実現を目指しています。

**Web** 東京海上グループ 情報開示基本方針



個人投資家説明会

## 社会的責任投資(SRI※)への組み入れ

東京海上グループは、CSR評価機関から高い評価を得ており、SRIファンドや国内・海外のSRI指数に組み入れられています(下表参照)。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取り組みの改善も図っています。

※ SRI: Social Responsible Investment  
従来型の財務分析による投資基準に加え、法令等遵守・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
AIG/リソなジャパンCSRファンド(愛称:誠実の杜)	AIG投信投資顧問株式会社
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
ダイワSRIファンド	大和証券投資信託委託株式会社
フコクSRIファンド	しんきんアセットマネジメント投信株式会社
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
三菱UFJ SRIファンド(愛称:ファミリー・フレンドリー)	三菱UFJ投信株式会社
エコ・パートナーズ(愛称:みどりの翼)	三菱UFJ投信株式会社

\*組み入れ状況は各ファンドの2008年6月末時点で最新の運用報告書による。

### ■ SRI指数(2008年6月末時点)



# 代理店との関わり

代理店との円滑なコミュニケーションを通じ、信頼あるパートナーシップを構築し、真にお客様の立場に立った「安心と安全」を提供していくため、代理店の業務品質を高めていきます。

## ▶ 2007年度の課題・目標

- 適正な業務運営に向けた各種業務プロセスの見直し
- 職務能力(=代理店の「人間力」)の向上

## ▶ 2007年度の実施・進捗状況(主な内容)

- 代理店向け各種研修等を通じた保険募集人の業務能力強化、および保険人としての社会的使命感の醸成  
 <東京海上日動・あんしん生命ほか>

## 東京海上グループにおける代理店の役割

自動車保険や生命保険などにおいては、お客様のニーズに合った補償内容・サービスでご契約いただくことや、万一の事故の際にも正しい保険金を受け取ることができるよう正確な事故のご連絡や保険金請求手続きを行っていただくことが重要と考えています。

パートナーである保険代理店が、お客様の立場に立ち、きめ細かな対応をしていくことを通じ、お客様のご期待に応え真に信頼される存在となるため、東京海上グループ各社では、代理店に対する各種教育研修や事務・システムの構築、経営支援などの取り組みを進めています。

## TNetによる代理店との情報共有

東京海上日動は、2008年5月より新しい代理店システム「TNet」\*を展開し、新商品情報、各種改定情報、保険販売・代理店経営に役立つツールなどをタイムリーに代理店に提供し、情報の共有化を図っています。加えて、新たに代理店・社員相互の業務進捗確認をTNetを通じて行うことが可能となり、代理店と社員のコミュニケーション機能が大幅に向上しました。

\* TNet: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オンライン型の代理店システム。



TNetトップ画面

## 代理店とのパートナーシップの構築

### 代理店と一体となった業務品質向上の取り組み

東京海上日動では、代理店と一体となって「安心品質」(P.12)を実現していくために、すべての代理店との対話を行い、安心品質基準への充足状況を確認し、未充足の部分については改善を図っています。この対話を通じて、同社と代理店が協力・研鑽し合いながら、すべてのお客様に「安心品質」をお届けできるよう取り組んでいます。

日新火災においても、全国の代理店が均質で高いレベルのお客様対応を実現できるように、ご契約の手続きや商品説明、事故発生時の対応などの代理店業務運営の標準形として「お客様スタンダード」を定め、取り組みを進めています。

## 代理店向け教育・研修体制

### 資格制度

東京海上日動では、「安心品質」を充足した保険募集活動を実現していく観点から、「代理店主は、募集従事者に対し、当社所定の教育を修了させなければならない」としています。社団法人日本損害保険協会が運営している「損害保険募集人試験」や「保険商品教育制度」に加えて、各商品の販売にあたっては、商品ごとに規定された所定の資格の取得や研修を修了することとし、募集における品質向上に努めています。

\* 代理店向けコンプライアンス研修については、「コンプライアンス」の章(P.29)をご参照ください。

## 代理店向け教育プログラムの提供

東京海上日動は、「安心品質」を充足した代理店・扱者を育成するため、商品内容・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・法律などの周辺知識に関する幅広い教育プログラム「東京海上日動アカデミー」を提供しています。特に、商品内容に関しては、実務をイメージしやすい動画(アニメ・ビデオ)を活用し、「事例・ケーススタディ」、「確認テスト」などを取り入れることにより、学習効率の高いプログラムとなっています。



「東京海上日動アカデミー」画面

## あんしん生命トレーニングカレッジ

あんしん生命は、生命保険代理店向けプロフェッショナル募集人育成のプログラム「あんしん生命トレーニングカレッジ」を提供しています。本プログラムでは、約3ヶ月間、代理店募集人と生保プロモーターが、最先端のトレーニングプログラムを導入した集合研修と一緒に参加し、並行して営業第一線における実践活動を行います。

実践活動においては、Webを活用した自己管理システム(SSCS<sup>※</sup>)や参加者同士の情報交換サイト「あんトレ広場」の導入など、参加者の営業活動を支援する最新プログラムを提供し、また、研修終了後も継続的な募集人同士の相互研鑽の場を設けています。

※ セールスプロセス・セルフコントロールシステムの略。活動管理と顧客管理の双方が可能なシステム。



あんトレ広場

## 代理店研修生制度

東京海上日動および日新火災では、専属プロ代理店を育成する制度を設けています。東京海上日動では、2008年3月末現在、638人が本制度の経営者コースを利用しており、3年2ヶ月間にわたり、集合形式研修で保険商品や販売コンサルティングなどの高度な専門知識やスキルの習得とともに、職場のアドバイザーによる研修・OJTを通じ、実践的な教育を行っています。

## 全国各地でのセミナー・勉強会の開催

東京海上日動では、ビジネスパートナーである代理店に対して、お客様への価値提供のみならず、同社・代理店双方の企業価値向上の実現のため、様々なサポートを行っています。

代理店の特性に応じた研修メニューの提供に加えて、代理店の経営支援、販売支援、金融・経済情勢の研究、代理店同士の経験交流などを目的としたセミナーや代理店勉強会も開催しています。

### 《代理店からのコメント》

保険は物ではありません。約束ごとです。ですから、お約束を守る私どものレベルで品質が決まります。そのお約束に対し、お客様の期待を超えるレベルでお応えすることが顧客満足です。しかし、お客様の要望は常に変わります。その変化にひたすら適応し、お客様に万一の難があった時、初めて私ども代理店の真価が問われます。連絡を受けたら即急行し、お客様の不安を安心に変えられるよう最大限努力します。その親身な対応こそが保険代理店の存在価値であり、お客様から『ありがとう』をいただける時です。これからも私どもはお客様に感謝し、地域から頼りにされる総合安心サービス業として、お客様と共に歩み続けます。



橋本 孝則氏  
株式会社トウモロロー  
取締役会長

# 社員との関わり

ステークホルダーへ提供する価値の向上を目指すうえでは、社員一人ひとりが創造性を発揮することが大切であると考え、多様性を尊重した働きやすい職場づくりに向けた様々な取り組みを行っています。

▶ 2007年度の課題・目標	▶ 2007年度の実施・進捗状況(主な内容)
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 職務能力(=社員の「人間力」)向上、特に女性のキャリア開発のための支援体制の充実・強化</li> <li>■ 社員間のコミュニケーション強化</li> <li>■ 社員のCSRに対する理解促進・意識向上</li> <li>■ 「ワーク/ライフ・バランス支援」に対する制度・運用面の充実</li> <li>■ 社員の健康促進・ゆとり創出の推進(メンタルヘルスケアを含む)</li> <li>■ 人権啓発研修の継続的推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 各種研修・自己啓発の実施(管理職向けマネジメント研修、社員向けe-Learning&lt;東京海上日動・あんしん生命&gt;など)</li> <li>■ 全国各地での社員と役員によるダイアログの実施&lt;グループ各社&gt;</li> <li>■ CSR研修(役員を含む)の実施</li> <li>■ 育児休職者向け復職支援対策の実施&lt;東京海上日動・あんしん生命ほか&gt;</li> <li>■ 健康診断受診(メンタルヘルス調査を含む)の管理・徹底、休暇取得の推進</li> <li>■ 全社員向け人権啓発研修の実施</li> </ul>

## 働きやすい職場づくりに向けて

### 人事に関する考え方

東京海上グループでは、透明で公正な人事制度により、「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」の構築と共に、社員の働きがいの向上を目指しています。また、保険商品・サービスという無形の商品を提供していくためには、お客様への価値提供に努める社員の「人間力」が極めて重要となるため、「人間力」向上に取り組んでいます。

#### 「人間力」を構成する3つの要素

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」

### 人権啓発に関する取り組み

東京海上グループ各社では、毎年、全社員および共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。またセクシュアルハラスメント等のハラスメントについては、「しない、させない、見逃さない」という方針のもと、働きやすい職場を目指して防止、啓発に取り組んでいます。

#### 東京海上グループ従業員数(2008年3月期 連結決算ベース)

従業員総数	24,959名
国内グループ会社 合計	21,609名 (男性/12,267名 女性/9,342名)
(うち東京海上日動)	15,263名 (男性/ 8,704名 女性/6,559名)
海外グループ会社 合計	3,350名(アジア/1,649名 北中米・南米/ 1,164名 欧州/409名 その他/128名)

#### 従業員基本データ(2008年3月末 東京海上日動)

平均年齢	40.2歳
平均勤続年数	10.6年
平均給与	851万円

## 多様な人材の活用

### ダイバーシティの推進

東京海上グループでは、意欲と能力のある従業員が、性別や国籍、年齢等に関わらず能力を最大限発揮して、多様な人材が活躍できるような職場づくりに取り組んでいます。

障がい者の雇用促進、女性の活躍推進、豊富な知識・経験を持つ高年齢社員が活躍できるフィールドの提供を進めているほか、世界各地で活躍しているグループ会社社員に対してもキャリア開発強化などを行い、海外を含めたグループ全体でのダイバーシティ推進に取り組んでいます。



## 障がい者雇用の推進・定着

東京海上グループでは、障がい者雇用に積極的に取り組んでいます。東京海上日動では雇用促進に加え、障がいがある社員と相談員との定期面談を通じ、業務上の問題点やハード面での不都合を解消していくことで、障がいがある社員の定着を図っています。東京海上日動の障がい者雇用率は、2001年3月以降、法定雇用率を上回っており、2008年3月31日現在では1.85%です。今後も、法定雇用率にとどまらず広く障がい者を受け入れる企業グループを目指し、様々な取り組みを行っていきます。

## 女性の活躍推進

東京海上グループでは、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能力を最大限発揮できる職場環境づくりが、お客様へのサービス水準を高めていくうえでも重要であると考え、「女性の活躍推進」に積極的に取り組んでいます。2008年7月1日現在、女性管理職は部長12名を含む137名となっています。

東京海上日動は、女性社員のキャリア意識醸成、マネジメント力の強化、各種人事制度の整備を3本柱に、女性が

### ■ 女性管理職数(東京海上グループ 2008年7月1日現在)

保険事業	東京海上日動	59名
	日新火災	13名
	あんしん生命	3名
	フィナンシャル生命	20名
	日本厚生	7名
金融事業・一般事業	国内グループ合計	35名
	合計	137名

活躍できる職場づくりを積極的に進めており、2007年度は、自らのキャリアを主体的に考えるサポートツールとして「人材育成の手引き-キャリア・ビジョン編」を全店にリリースしました。

## 高齢者の継続雇用制度

東京海上グループでは、高齢社員の積極的な雇用推進が、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ます。社員本人による継続的な自己開発、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。

### ■ 継続雇用制度の利用実績者数(2007年度)

東京海上日動	123名
日新火災	31名
あんしん生命	5名
合計	159名

## 「安心と安全」のプロを目指して

### 評価制度

東京海上グループでは、透明で公正な人事評価により、社員の働きがいの向上を目指しています。

東京海上日動では、役割等級区分と勤務地区分に基づく役割等級制度を導入し、「役割」、「コンピテンシー」、または「成果」をベースに評価を行っています。また、適正な業務運営の遂行を適切に評価することを明確にしています。

## ▶▶▶ Topics オープンカフェ

東京海上日動では、女性社員が自らキャリアビジョンを考え、各層が抱える課題解決のヒントを得る機会として、オフサイト・ミーティング「オープンカフェ」を開催しています。2007年度は、より幅広い層の参加を得られるよう様々な部門の先輩社員による講演会と、女性管理職がアドバイスを語るフリーディスカッションの二部構成とし、参加者からは、仕事を続けるうえで励みになったとの感想が寄せられました。また、参加者の中から希望者と女性管理職がメンタリングを試行しました。

女性社員が活躍できる企業風土づくりの環境として、今後も幅広いテーマで継続開催していきます。

### 《「オープンカフェ」参加者からのコメント》

壁にぶつかったときの乗り越え方、自分がどうありたいのかについての考え方など、講演会でのアドバイスを今後の参考にしていきたいと思います。また、自分よりはるかに経験豊富な管理職や先輩方の経験談や他部門の方のお話を聞くことは貴重な機会であり、良い刺激になりましたので、またぜひ参加したいと思います。



嶋貫 ひとみ

東京海上日動  
埼玉損害サービス部  
副主事

## 社員の研修・能力開発制度

東京海上グループでは、人材こそがお客様本位と競争力の源泉と考え、グループ各社では事業特性に合わせた様々な能力開発プログラムや人事制度の充実を図っています。

東京海上日動では、社員の人材育成について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年3回実施し、部下の強み・弱みについて共有するとともに、年間を通じたOJT・Off-JT・自己開発の人材育成計画について対話を行っています。

階層別研修・選択制研修・専門性向上研修や、社員の自宅パソコンからも利用可能なe-ラーニング等の各種通信教育を提供しているほか、社外資格取得のための費用補助制度を整備しています。また、国内外のビジネススクール、ロースクールなどへの派遣を積極的に実施し、広い視野、国際感覚、高度な専門知識を有する人材を育成しています。

海外グループ会社の社員に対しては、現地や日本での集合研修などを通じて、キャリア開発の強化を図っています。

**Web** 東京海上日動 社員の研修・能力開発制度

## 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、女性活躍推進の観点からエリア選択型※のコースがあり、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の向上につながっています。日新火災やフィナンシャル生命でも、同様の社内公募制度が整備されています。

※ Uターン異動(転居・転勤のない地域型従業員が、元の勤務エリアに戻ることを条件に一定期間転居・転勤し、自らの適性を活かして従来の勤務エリアにはない仕事に挑戦する制度)およびIターン異動(転居・転勤のない地域型従業員が、結婚や配偶者の転勤などに伴い、勤務エリアを変更し継続して勤務できる制度)

### ■ JOBリクエスト制度(東京海上日動)

異動年度	応募者	実現者
2007年度	190名	75名
2008年度	212名	79名

\* 応募者および実績者には、Uターン異動・Iターン異動の双方のデータを含む。

## ワーク／ライフ・バランス

### 多様で柔軟な働き方

東京海上グループでは、家庭・地域を取り巻く環境の変化を踏まえ、社員の多様な価値観を認め合う風土づくりの観点から仕事と生活の調和を図っています。多様で柔軟な働き方を支援する取り組みとして、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。東京海上日動のJOBリクエスト制度「Iターン異動」も柔軟な勤務形態を考慮したものです。

### ■ 介護休業取得者およびIターン制度利用実績者数(東京海上日動)

	2006年度	2007年度
介護休業	9名	9名
Iターン異動	22名	33名

\* ボランティア休暇制度利用者数についてはP.43をご参照ください。

### 母性保護・育児支援制度の充実

東京海上グループ各社では、日本の少子高齢化の急速な進展を踏まえ、企業も育児支援を積極的に行うことが重要であると考え、雇用・勤務形態の多様化など積極的な取り組みを行っています。そのなかでも、東京海上日動では、「育児フルサポート 8つのパッケージ」と称した母性保護・育児支援制度を導入しています。

さらに、東京海上日動とあんしん生命は、社員の子育て支援のための積極的な取り組みが認められ、東京都労働局から「次世代育成支援対策推進法に基づく基準適合一般事業主」として、2007年4月に「次世代認定マーク」を取得しました。



次世代認定マーク

### ■ 「育児フルサポート 8つのパッケージ」の実績(東京海上日動)

制度	2006年度	2007年度
女性従業員再雇用制度	31名	17名
出産休暇制度	103名	119名
育児休業制度	158名 (うち男性7名)	190名 (うち男性12名)
短時間勤務制度	79名	122名
正社員による代替要員の確保	-	-
復職支援制度	-	-
ベビーシッター他各種費用補助	-	-
提携託児所	約1,000カ所	約1,000カ所※

※2008年4月時点

**Web** 東京海上日動 「育児フルサポート 8つのパッケージ」

## 活力ある職場づくり

### 健康管理

東京海上グループ各社では、社員が生き活きと働く環境づくりに向けて、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。

東京海上日動では、本店および全国45部・支店にある健康管理室・健康相談室を中心に様々な取り組みを進めており、また、健康診断については、1992年以来、実質100%の受診率を維持しています。

### メンタルヘルス・ケア

東京海上グループ各社では、社員の心の健康について維持・向上を図ることが、企業の経営を考えるうえで重要であると認識し、メンタルヘルス対策に積極的に取り組んでいます。

東京海上日動では、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提携し、社員や家族が相談しやすい体制を整備しています。日新火災、あんしん生命、フィナンシャル生命でもメンタルヘルス研修を実施し、メンタルヘルスへの理解を深めています。

### 健全な労使関係

東京海上日動は、賃金・人事諸制度、労働安全衛生から経営諸施策に至るあらゆる問題について、東京海上日動労組（組合員数約14,000名）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50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。

## 社員とのコミュニケーション

### 社員と役員の直接対話

東京海上日動では、社員と役員とのコミュニケーションの活性化を目的として、2006年度よりオフサイト・ミーティング「水曜ダイアログ」を開催しています。2007年度は本店、千葉、神奈川、名古屋で計8回開催し、延べ400名が参加し、率直な意見交換を行いました。

また、隅修三社長の第一線訪問では、延べ2,360名の社員と対話を行い、サービス部専任役員が第一線を訪問する「フリートーク」の参加者は延べ628名となりました。

いずれも経営層の考えや会社の方向性が直に伝わり、モチベーションアップにつながったと好評でした。

#### 《「水曜ダイアログ」参加社員からのコメント》

普段、直接意見交換をすることが少ない役員と、自由に意見を言い合える雰囲気のもと、率直な意見交換ができ、大変貴重な機会となりました。また、経営という立場、異なる部門の社員の違った角度からの考え方やアドバイスを心得ることができ、大変良い刺激を受けることができました。自分たちの会社を良くしたいという思いは一つということを感じることができ、明るい未来に向けて頑張ろうという気持ちになりました。



伊藤 慎一郎

東京海上日動  
埼玉自動車営業第一部  
主任

## ▶▶▶ Topics 次世代を担う子どもたちの育成・保険啓発

東京海上日動飯塚支社・飯塚損害サービス課は、「次世代を担う子どもたちの育成・保険啓発」を目的に、2007年8月、



社員の子どもたちを対象に損害保険の役割や車の仕組みを教えたり、親が会社で働く姿を直接見てもらう職場訪問を実施しました。

当日は、ゲームや人形劇を通じて、交通事故の発生から解決までの流れや一生のうちに起こる様々なトラブルについて保険を通じて解決する流れを学ぶことで、保険の意義や重要性に対する理解が進みました。

また、父親、母親が普段どのような仕事をしているのかを実際に見て、感じてもらうことで、会社や仕事に対する理解や、親子のコミュニケーションを深めることができたこと参加した親子双方から好評でした。

# 地域・社会との関わり

東京海上グループの事業活動は、お客様や代理店など地域の皆様の支持があってこそ成り立つものです。地域・社会の皆様とともにあり続けるため、世界各地で様々な社会貢献活動を行っています。

<p>▶ 2007年度の課題・目標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 地域・社会貢献活動の推進 (グループ会社共同取り組みの強化)</li> <li>■ マングローブ植林ボランティアへの積極的な参加(2008年2月:タイ)</li> </ul>	<p>▶ 2007年度の実施・進捗状況(主な内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ みどりの授業・ピンクリボンをはじめ、各国・各地域における社会貢献活動の実施</li> <li>■ 社員・代理店(および家族)によるマングローブ植林ボランティアの実施(2008年2月:タイ)</li> </ul>
--	--

## 東京海上グループの社会貢献活動

東京海上グループでは、「地球環境保護」、「安心と安全」、ならびに「青少年育成」を中心に社会貢献活動に取り組んでおり、各地域での活動や社員個人が行うボランティア活動を支援しています。

また、社会貢献・地球環境保護活動の推進役として、社会環境キーパーソンを東京海上日動およびその子会社、グループ主要各社に設置しているほか、各種支援制度の整備やNPOとの連携により活動を促進しています。

東京海上日動では、社会貢献・地球環境保護推進運動「幸

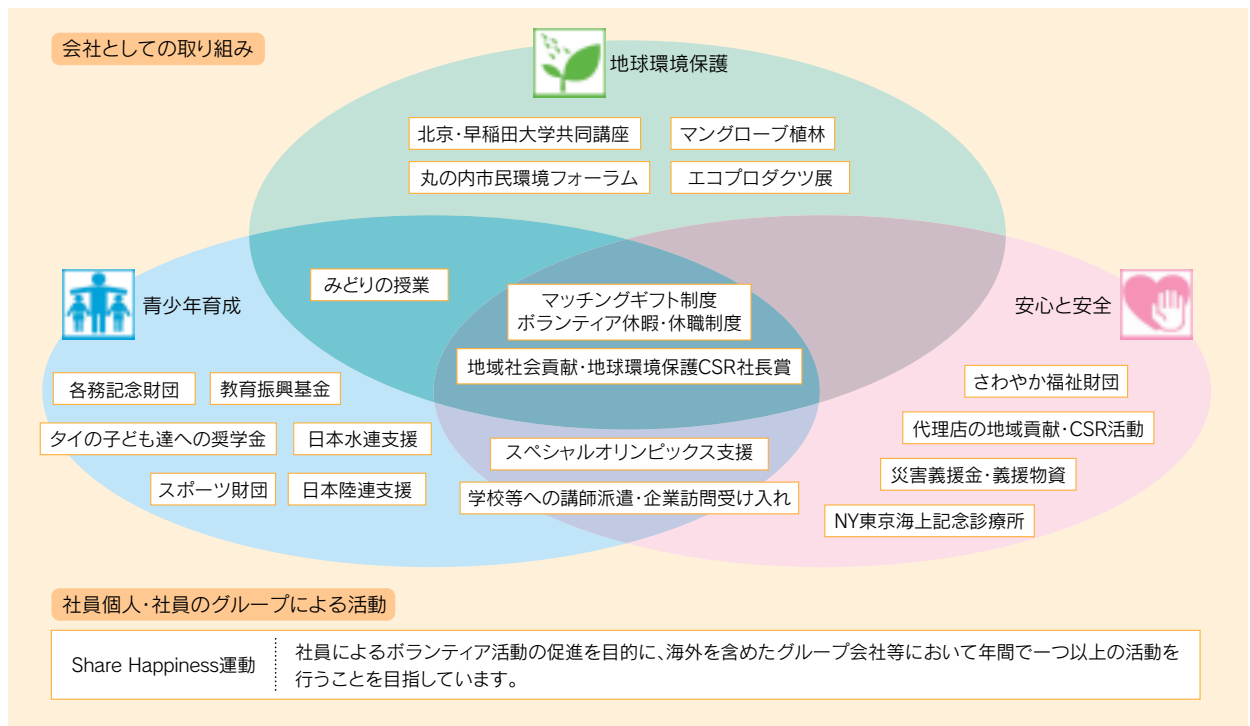
せを共に～Share Happiness～」として、各部・支店・海外拠点、グループ会社、代理店において年間で1つ以上の活動を推進しており、2007年度の社会貢献活動件数は254件、活動を行った部・支店・会社は169でした。

### ■ 災害支援の内訳(東京海上グループ)(【 】内は支援先)

総額: 49,876,636円 (会社、社員・代理店による寄付合計)
・能登半島地震: 寄付および救援物資提供【石川県災害対策本部】
・新潟県中越沖地震: 寄付および救援物資提供・医師の派遣 【新潟県中越沖地震義援金、社会福祉法人中央共同募金会】
・中国・四川省大地震: 寄付および緊急医療相談実施【中国紅十字總會】
・ミャンマー大型サイクロン: 寄付【日本赤十字社、FREDA*】
・岩手・宮城内陸地震: 寄付【日本赤十字社】

※ミャンマーの東京海上日動のマングローブ植林地域で支援活動を行っているNGO。

### ■ 社会貢献活動の全体像(東京海上日動)



\* **気候変動** は、気候変動/地球温暖化への対応に関する取り組みを示しています。特集2「気候変動と東京海上グループ」(P.18-19)をご参照ください。

## ■ 各種支援制度の概要と実績(東京海上グループ)

制度	概要(上段)と2007年度実績(下段)
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 13件・1,300,000円
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 29件・2,176,928円
ボランティア休暇・休職制度	ボランティア活動に対する時間的支援制度 159名

## 本業を通じた社会貢献活動

### 未来を担う中高大学生や教員への保険啓発

東京海上日動では、保険事業の社会的役割や職業などに対する理解を深める目的で、学校教員14名や中学・高校生46名に対して、保険の仕組みやお客様への対応、企業の人材育成の考え方などの講義を行いました。受講した教員からは「体験で学んだことを教育に活かしたい」、中学・高校生からは「課題の保険パンフレットを自分たちで作り、保険が身近に感じられるようになった」などの感想をいただきました。また、同社青森支店では、青森公立大学において保険に関する講義「保険論」を1996年より毎年行っており、これまでに約2,000名の学生が受講しました。講師は営業・損害サービス部門等の第一線の社員が務め、保険の本質を分かりやすく解説しています。



中学生が作成した保険パンフレット

### 交通安全への取り組み

#### ● 高校で交通安全教室

福島県や愛知県において、東京海上日動の社員が地域の高校を訪問し、「交通事故の現状」、「事故が発生した場合の解決までの流れ」等をテーマとした交通安全に関する講習会を行いました。講師を務めた社員からは「今後も損害保険会社の社員としての専門知識を地域活動で活かしたい」との感想が寄せられました。

#### ● 代理店による活動

NPO法人全九州ヘルプネットは、「損害保険代理店の知識とネットワークを活かし、地域の方々に『安心と安全』を

提供したい」という有志代理店により結成されました。九州各地にて「安全な自転車の乗り方」をテーマに交通安全講習会を展開し、県の交通安全教育事業等を支える役割も担っています。

### 代理店と共に「こども110番の家」「こども110番の車」を展開

東京海上日動徳島支店では、地域の防犯を目的として、事務所や営業車両を「こども110番の家」、「こども110番の車」としてご利用いただく活動を展開しています。子どもたちが危険を感じたときの逃げ場所として、また警察や保護者、学校などへの連絡機関としての機能も果たしています。地域の代理店に参加を呼びかけたところ、多くの代理店が賛同し、2008年5月現在で、合計53カ所の事務所・自宅等と161台の車両が県警に登録され、地域の「安心と安全」につながる活動となっています。参加している代理店からは「地域の子どもの安全を守る大切な役割を担っていると感じる」といった声が聞かれました。



「こども110番の家」ステッカー

### アメリカでの日本語医療サービスの提供

東京海上日動の寄付によりニューヨークのバスイスラエルメディカルセンターが運営する日本人向けの外来クリニック(東京海上記念診療所:Japanese Medical Practice)は、1990年から日本語による医療サービスを提供しています。この度、東京海上記念診療所の医療スタッフが中心となって活動している米国日本人医師会が、平成20年度の外務大臣表彰をいただきました。同会は、ニューヨーク地域でヘルスセミナー、医療相談等の様々なボランティア活動を実施しており、この活動が日本とアメリカの友好親善関係の増進に多大な貢献をしていると評価されたものです。



ヘルスセミナーの様子

## 各国・各地域での社会貢献活動

### スペシャルオリンピックス(SO)の支援

東京海上日動は、2005年11月から、SO日本の公式スポンサーとして支援しています。2008年3月には第4回冬季ナショナルゲーム・山形大会が開催され、地元の社員に加えて、東京・宮城・福島・三重の社員総勢46名がボランティアとして大会運営をサポートしました。

また、2007年11月に開催されたSO日本・東京主催のチャリティーイベント「ウォーク&ランフェスティバル」に、東京海上日動キャリアサービスから2チーム13名が参加し、アスリートと一緒に皇居の周りを6人1チームで「ウォーク」、あるいは「ラン」で2周しました。



第4回冬季ナショナルゲーム・山形大会でのボランティア活動風景

### ベトナムにおけるチャリティオークション

東京海上グループのアジア地域を統括しているTMアジアは、2008年3月にアジア地域のグループ会社トップを集めて開催したトップ・マネジメント会議において、ベトナム現地法人と共同でチャリティーイベントを開催し、ホーチミン市にある SOS Children Home※の子どもたちが描いた絵のオークションを開催しました。集まったUS\$3,171(約33万円)はSOS Children Homeの子どもたち25人に寄付しました。



チャリティーイベントの様子

※ 家庭の事情で親と一緒に暮らせない子どもや、育児放棄された子ども、親をなくした子どもなどを育成する施設。

### ピンクリボン運動の支援

あんしん生命はピンクリボン運動※の一環として寄付活動を実施し、マンモグラフィー機器購入の資金としてNPO法人J.POSH(日本乳がんピンクリボン運動)へ寄付を行いました。J.POSHでは、これに加えてJ.POSHピンクリボン基金などを合わせ、乳がん検診車1台を購入し、

2008年3月神奈川県に寄贈しました。検診車は財団法人神奈川県予防医学協会に貸与され、市町村が実施する乳がん検診に活用されます。また、車体はピンクリボン等をテーマに応募した子どもの絵でラッピングされ、乳がん検診の受診促進等を図ることに活用されます。



神奈川県に寄贈したマンモグラフィー搭載検診車

※ 乳がんの早期発見の大切さをお伝えする運動

### 財団を通じた社会貢献活動

東京海上日動では、3つの財団を通して、「青少年育成」、「国際交流」、「地域におけるスポーツ振興」などを目的とした社会貢献活動を促進しています。

#### 各財団の概要と活動実績

財団名	概要	2007年度活動
東京海上各務記念財団	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	新規・既存対象者合わせて75名に対して、総額4,512万円の奨学金の給付等
東京海上スポーツ財団	地域へのスポーツ振興事業	那須スポーツパーク利用者数:28,889名 戸田艇庫利用者数:6,665名
東京海上日動教育振興基金	教育・交通遺児への助成	教育研究助成 : 190件 交通遺児育英助成 : 278名

## 社会への環境教育・啓発 気候変動

### 「みどりの授業～マングローブ物語～」の全国展開

東京海上日動では、「地球温暖化防止」をテーマとした小学生向けの地球環境教育プログラムを用意し、社員・代理店等が学校を訪問し授業を行っています。

本プログラムは2005年に開始し、2008年3月までに、全国115の小学校・特別支援学校にて、約8,000名の児童・生徒の皆さんが授業を受けました。

授業の内容は、マングローブの様々な効果や会社が行うリサイクル活動を題材とし、マングローブの美しい映像や植木の体験談などを取り入れ、地球環境保護について考え、行動していくこと



大田区立馬込第二小学校での授業風景

かけを作っています。授業を受けた子どもたちからは「マングローブの力ってすごい」、「自分たちも地球を守るために何かをしよう」といった声が聞かれます。

**Web** 東京海上日動  
地球環境教育「みどりの授業～マングローブ物語～」

### 第9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、年1、2回、マングローブ植林ツアーを行っています。東京海上グループ社員、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も提供しています。2007年度の第9回植林ボランティアツアーでは、参加者41名がタイ・ラノーンを訪れ、3日間で2万5千本の植林を行いました。

#### 《参加者コメント》

タイのラノーンにて植林活動を行いました。苗を穴に植える単純な作業でしたが、植林作業をタイの現地の方々と行い、言葉の壁を越えて気持ちが一つになりました。「みんなが笑顔で暮らせる環境を残す」そんな未来にしたいと思います。



第9回植林ボランティアツアー  
(タイ・ラノーン)

東京海上日動代理店  
株式会社ライフ・ワーク 代表取締役 **吉田 正太 氏**

**Web** 東京海上日動 マングローブ植林  
ボランティアツアー「グリーンボランティアーズ」

### 北京大学での公開講座の開講

東京海上日動は、持続可能な中国の発展と両国におけ

る人材育成を目的に、2005年より3年間「北京大学・早稲田大学共同講座」に協賛しました。最終年度となった2007年度は「金融と環境」と題した講座を開講し、北京大学の学生をはじめ、一般の方にも聴講いただき、高い関心が寄せられました。2008年3月には、その締めくくりとしてクローージング・シンポジウムを開催し、北京大学大学院生、研究者、政府関係者、マスコミなどからも多数出席いただき、石原邦夫会長より「今後も永続的に中国の持続可能な発展に貢献していきたい」と挨拶しました。



石原会長による挨拶風景

### 国際的な イニシアティブへの参画 気候変動

UNEP FI(国連環境計画・金融イニシアティブ)は、金融と環境および持続可能性の望ましいあり方などを追求する世界約160の金融機関によるパートナーシップであり、東京海上日動は1997年に署名しています。また、保険ワーキング・グループに2005年よりアジアで唯一参加し、世界の主要な保険会社や再保険会社などと共に、持続可能な社会と保険等に関する調査・研究を行っています。

CDP(Carbon Disclosure Project)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気候変動問題への対応に関する調査を行い、情報開示を求めるプロジェクトです。東京海上日動も2005年から参加しています。2007年調査では、世界の315の機関投資家(合計運用資産約41兆ドル)が世界の主要企業に対して質問状を送りました。

### ▶▶▶ Topics NPOとの協働による森林環境整備ボランティア

東京海上日動では、NPO法人NICE(日本国際ワークキャンプセンター)と協働し、東京、大阪、岐阜の国内3カ所で、社員・代理店やその家族が地域にある森林の環境整備を行いました。地域の緑を守るため、全員が力を合わせて遊歩道の補修や間伐などの作業を行い、気持ちよい汗をかくことができました。

金華山登山道補修の様子  
(岐阜)



#### 《NPO法人NICE あながき 穴籠 美和氏のコメント》

環境について考え、地域に関心を持つきっかけになったと思います。地元の受け入れ団体の方々からも「地域の環境の実状を知ってもらうことができ良かった」という声が聞かれました。引き続き社員の方々の積極的な参加を期待しています。

# 地球環境保護

東京海上グループは、地球環境との調和を目指し、事業活動に伴う環境負荷の低減とともに、自然エネルギーの購入や植林活動など事業所外での取り組みも推進しています。

▶ 2007年度の課題・目標	▶ 2007年度の実施・進捗状況(主な内容)
<p>【気候変動への対応全般】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 地球温暖化防止(含む気候変動)に関する取り組み推進</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 東京海上研究所を中心に「地球温暖化に係る事業リスク調査・研究」の実施</li><li>■ 「地球温暖化に関する総合プログラム」(2007年11月)の策定&lt;東京海上日動&gt;</li></ul>
<p>【環境負荷削減】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 環境負荷(電気・ガス・ガソリン、紙資源、廃棄物など)の削減</li><li>■ グリーン購入の推進</li><li>■ 環境マネジメントシステム(EMS)の対象範囲の拡大</li></ul>	

## 東京海上グループにおける環境マネジメントの推進

気候変動

### 推進体制

東京海上グループでは、「東京海上グループCSR憲章」に基づき、地球環境保護の取り組みを推進しています。東

京海上ホールディングスでは、CSRボードならびに取締役会において、グループ全体の地球環境保護に関する計画策定、モニタリングを行っているほか、東京海上グループ主要各社に、地球環境保護、社会貢献活動の推進役である社会環境キーパーソンを設置し、各社内およびグループ会社間での連携を通じて地球環境保護の取り組みを推進しています。

### 東京海上日動 環境理念・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 東京海上日動 環境理念・方針

- \* 環境関連商品・サービスに関しては「お客様との関わり」の章(P.34)、環境関連教育・啓発活動に関しては「地域・社会との関わり」の章(P.44-45)をご参照ください。
- \* **気候変動** は、気候変動/地球温暖化への対応に関する取り組みを示しています。特集2「気候変動と東京海上グループ」(P.18-19)をご参照ください。



## 環境マネジメントシステムの継続的運用

東京海上日動の本店では1999年度より、東京海上日動ファシリティーズでは2006年度よりISO14001環境マネジメントシステムを導入し、PDCAの実行による地球環境保護の取り組み推進と継続的な改善を図っています。また、東京海上日動(本店以外)および東京海上グループ各社では、独自の環境マネジメントシステム(みどりのアシスト)を導入し、事業活動に伴う環境負荷削減、環境関連法規の遵守の徹底、社内環境啓発活動の推進を柱に取り組みを進めています。なお、ISO14001に基づく内部監査や外部審査において重大な指摘はなく、環境法令等違反も発生していません。環境に関するお客様からのご不満などもいただいておりません。

また、東京海上日動では、ISO14001に基づく環境基礎研修を年1回実施するほか、環境関連ニュースを配信するなど、社員・代理店の環境意識の向上を図っています。

## 事業活動に伴う環境負荷の低減

東京海上グループ各社では、省エネ計画に基づくビル設備の更新や社有車のエコドライブの推進などを実施しましたが、気象条件等や環境負荷データ集計対象範囲の拡大により、グループ全体のCO<sub>2</sub>排出量は対前年比増加しました。また、東京海上日動では、両面印刷、集約印刷や社内帳票の電子化、CD-ROMの活用等に取り組んだものの、適正な業務運営に係る各種資料やお客様へのご案内文書が増えたことにより、紙使用量が大幅に増加しました。

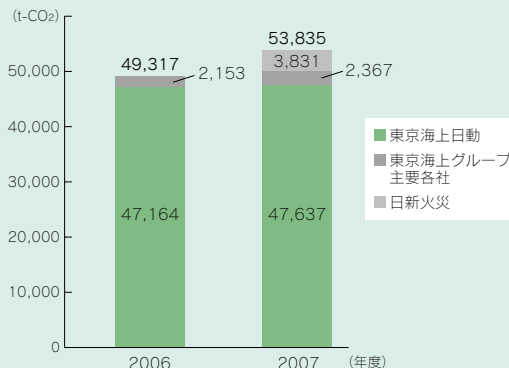
## 環境会計

東京海上日動の2007年度の環境関連投資額は、主に事務所ビルにおける省エネ・節水対策工事、排出権購入などで約3,700万円となりました。環境関連費用は、主に廃棄物処理委託費用、環境マネジメントシステム運営費用、マングローブ植林やみどりの授業といった社会活動費用で、約3.8億円となりました。

環境保全対策の結果、ガス使用量を約17千m<sup>3</sup>、一般廃棄物の最終処分量を0.2トン削減できました。今後もデータ集計範囲の拡大、精度向上に努め、より有効な指標となるよう改善を図っていきます。

**Web** 東京海上日動 環境会計

### エネルギー起源のCO<sub>2</sub>排出量(東京海上グループ※1)



### 環境負荷データ(東京海上グループ※1)

	単位	2006年度	2007年度
電力使用量	千kWh	97,782	108,886
ガス使用量	千m <sup>3</sup>	1,598	1,614
その他燃料使用量	GJ	46,500	53,367
ガソリン使用量	kl	3,538	4,533
水道使用量	千m <sup>3</sup>	503	537
紙使用量※2	t	9,453	11,230

※1 東京海上日動の主要管理85ビルに入居する東京海上日動(連結決算ベース)と東京海上グループ5社、および日新火災(主要4ビル)。なお、日新火災は2007年度よりデータ把握を開始したため、2006年度データには含まれていません。また、昨年公表した2006年度CO<sub>2</sub>排出量について、自然エネルギー購入分に誤りがあったため再計算しています。

※2 東京海上日動のデータとなっています。

### 2007年度環境負荷削減目標と実績(東京海上日動※3)

取組項目	2007年度目標	2007年度実績
CO <sub>2</sub> 排出量	対前年比据え置き	47,637(t-CO <sub>2</sub> ) (101.0%)
電力使用量	対前年比2%以上削減	94,163(千kWh) (103.0%)
ガス使用量	対前年比据え置き	1,407(千m <sup>3</sup> ) (98.8%)
その他燃料使用量	対前年比据え置き	53,367(GJ) (120.1%)
ガソリン使用量	対前年比1%以上削減	3,198(kl) (90.4%)
水道使用量	対前年比据え置き	468千m <sup>3</sup> (101.5%)
コピー用紙購入量	対前年比据え置き	1,737t (111.6%)
廃棄物最終処分量※4	一般廃棄物の最終処分量を対前年比2%削減	1,326t (84.5%)
文具のグリーン購入比率	金額ベースで66%以上	70.7%

※3 連結決算ベース

※4 東京海上日動の主要管理8ビルに入居する東京海上日動および東京海上グループ5社のデータとなっています。

#### データの算出方法

- 紙およびガソリンの使用量、コピー用紙購入量、廃棄物最終処分量、文具のグリーン購入比率は、実績データ。
- 電力、ガス、その他燃料および水道の使用量は、東京海上日動の主要管理85ビルおよび日新火災の主要4ビルの占有面積比率に基づき算出(テナントとして入居している分は除く)。
- 二酸化炭素排出係数: 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」の排出係数、電力・自然エネルギー購入については、電気事業者別の排出係数を使用。

## 東京海上グループの 地球環境保護の取り組み

気候変動

### 地球温暖化防止への取り組み

東京海上日動では、地球温暖化防止の国民運動である「チーム・マイナス6%運動」に参加し、適切な空調温度設定や昼休みの消灯など、オフィスのエネルギー節減につながる具体的な行動を実践しています。また、エコドライブの推進など、営業活動に使用する社有車のガソリン使用量削減にも取り組んでいます。

このような自助努力によるCO<sub>2</sub>排出量削減のほか、2002年より風力発電による電力などの自然エネルギーを購入しており、2007年度は100万kWh分を購入しました。これは2007年度の東京海上日動における電力使用量の約1%に相当します。

### シンガポール新社屋の環境配慮

シンガポールのグループ各社が入居するために建設中のTokio Marine Centre(2010年4月完成予定)は、シンガポールの当局※より、環境に優しいビルに与えられるGreen MarkにてGold Plusという極めて高い評価をいただきました。省エネタイプのエアコンや照明器具の使用による基準対比約25%の節電の実現、雨水の再利用等による節水、多くの緑の配置など東京海上グループの地球環境保護の姿勢や取り組みが評価されたものです。

※ Building and Construction Authority



完成予想図

### マングローブ植林プロジェクト

東京海上日動では、1999年に東南アジアにおいてマングローブ植林を開始し、2003年度までの第一期で3,444ヘクタールの植林を行いました。現在は東南アジア5カ国にフィジーを加えた6カ国で、さらに2,000ヘクタールを目標とした第二期プロジェクトが進行中です。2008年3月までに目標をほぼ達成し、プロジェクトは順調に進んでいます。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)と財団法人オイスカとのパートナーシップのもと実施しています。

マングローブは多くのCO<sub>2</sub>を吸収し蓄えることで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。2004年12月にスマトラ島沖地震により発生したインド洋大津波では、植林を行ったマングローブの森の後方の村が津波から守られました。また、水産・森林資源などの地域住民の生活に欠かせない資源を提供し、その生活環境の安定と向上に加え、植林地域の持続可能な発展にも貢献しています。

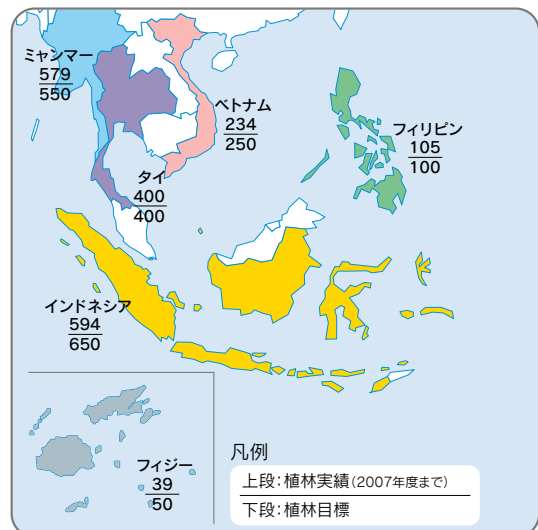
東京海上日動は、地球や人々の生活を守るマングローブ植林プロジェクトを100年継続することを目指して取り組んでいます。

#### ■ プロジェクト期間と植林実績

	プロジェクト期間(年度)	植林実績(ha)
第一期	1999-2003	3,444
第二期	2004-2008	1,951 (2007年度まで)

#### 第二期プロジェクト植林目標と実績

(単位:ヘクタール)



Web 東京海上日動 マングローブ植林プロジェクト

Web 東京海上日動 「mangrove-world」

## ▶ 第三者コメント



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。  
現在企業会計基準委員会セグメント情報開示委員会委員、証券アナリスト試験委員ほか。  
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IR学会(理事)。  
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、ディスクロージャー論。

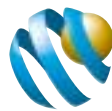
「CSR報告書2008」は、本年7月に商号変更した「東京海上ホールディングス株式会社」として最初の報告書となります。本報告書は新たな一歩を踏み出した東京海上グループが、CSRにおいてもさらなる展開を図ろうとする意気込みが伝わってくる内容になっています。

最初に昨年度の指摘事項について検証したいと思います。昨年度最大の懸案事項は、保険金支払等に関連して失われた信頼をいかに回復するかということでした。徹底的な発生原因分析と再発防止に向けた取り組みが行われた旨報告されています。また今年度の主要課題として「保険事業における業務品質の向上」が掲げられ、8頁にわたり詳述されています。これらの課題設定からも、この問題を徹底的に克服しようという決意が伝わってきました。

また、CSRの課題設定においても会社視点だけでなく、社外から幅広く意見聴取しそれを織り込んでいこうという姿勢が一層強くなっているように感じました。具体的には、6頁から始まる「CSRダイアログ」をはじめ、「お客様の声」、「社員・代理店との対話」などです。これらは社外の視点を取り入れるというだけでなく、ステークホルダーとともに歩もうとする姿勢の現れと感じました。

さらにもう一つの主要課題である「気候変動/地球温暖化への対応」についても、保険会社として何ができるのかを真摯に考察されている点に好感がもてました。環境負荷削減に関しては、本報告書は紙媒体だけでなく電子媒体でも閲覧可能となっています。また関連事項の詳細情報のリンク先が示されており、他の報告書等との重複掲載を回避するという工夫もされています。そして全体の頁数が昨年度版よりも減っていますが、これは重複掲載の回避やグループ会社ごとに分割表示していたCSRの取り組み実績と年度計画をグループ一体で表示したことなどで達成されています。グループ一体としてのCSRを表現するとともに、紙の使用削減という課題を同時に達成したという面で高く評価できます。

最後に今後のCSR活動に対する期待ですが、東京海上グループとしてのCSRの展開はもちろんのこと、グループ各社がグローバルに現在よりもさらに積極的にCSRに取り組むことで、全体のレベルアップを図ってほしいと思います。その際に、ぜひ「本業を通じたCSR」という要素を重視して下さい。これが実現できた時、現在、東京海上グループが掲げているCSR活動の理想形に近づくことになるはずです。



TOKIO MARINE

東京海上ホールディングス株式会社 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@tokiomarinehd.com

FAX : 03-6212-3712

U R L : <http://www.tokiomarinehd.com>

