



TOKIO MARINE

# 東京海上グループ CSR報告書2009

# 東京海上グループの概要と経済性報告

## 事業領域と主なグループ会社

東京海上グループは、日本国内における損害保険事業を軸に、生命保険事業、金融・一般事業を展開しています。また北米・中南米・欧州・アジア等、グローバルに事業を展開し、世界各国・地域のお客様・社会に「安心と安全」を提供しています。

### ■ 持株会社の概要

名称	東京海上ホールディングス株式会社 (Tokio Marine Holdings, Inc.)
代表者	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	東京(第1部)、大阪(第1部)



### ■ 主な経営指標(連結)

連結会計年度	2006年度	2007年度	2008年度
経常収益(億円)	42,185	37,100	35,031
正味収入保険料(億円)	21,486	22,451	21,342
生命保険料(億円)	13,879	7,883	7,460
経常利益(億円)	1,680	1,790	▲151
当期純利益(億円)	930	1,087	231
総資産額(億円)	172,269	172,832	152,472
自己資本比率(%)	19.7	14.8	10.7

### ■ 従業員数

(2009年3月期 連結決算ベース)

従業員総数	28,063名
国内グループ会社合計	23,037名(男性/12,790名 女性/10,247名)
(うち、東京海上日動)	15,747名(男性/8,829名 女性/6,918名)
海外グループ会社合計	5,026名 (アジア/1,766名、北中米/2,767名、欧州/493名)

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

事業ドメイン	2007年度(実績)	2008年度(実績)	2009年度(計画)
国内損害保険事業	994	51	380
東京海上日動	1,002	169	490
日新火災	▲8	▲107	10
その他	0	▲11	▲120
国内生命保険事業	151	▲572	210
あんしん生命	291	▲60	240
フィナンシャル生命 他	▲139	▲512	▲30
海外保険事業※2	297	208	530
損害保険事業	246	232	530
元受	81	33	330
再保険	165	199	200
生命保険事業	65	▲7	20
金融・一般事業	▲10	▲211	▲60
グループ合計 修正利益	1,432	▲525	1,060
グループ合計 ROE	3.5%	▲1.7%	4.1%

〈※1:修正利益の定義〉

- 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)
- 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 (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))
- 海外保険事業: 財務会計上の当期純利益

※2 海外保険事業会計では、内訳に賦課されていない費用を差し引いています。

## 編集方針

- 本報告書は、東京海上グループの2008年度の主な事業活動について、お客様をはじめとするすべてのステークホルダーの皆様にはわかりやすくご報告することを目的としています。
- 東京海上グループの3つの主要課題(マテリアリティ)の設定プロセスは、「CSR主要課題と取り組み状況」(P.6)にてご説明しています。
- 本報告書は、主要課題(本業を通じた価値提供、気候変動への対応、地域・社会との協働)の取り組み状況を優先的にご報告しています。
- 本報告書に掲載していない情報は、ホームページやディスクロージャー誌等の他メディアを通じ情報を公開しています。
- 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。
- ホームページの充実化を図り、本報告書ではページ数を大幅に削減し、環境に配慮しています。
- カラーユニバーサルデザインを採用する等、あらゆるステークホルダーの皆様への利用しやすさ、わかりやすさに配慮しています。

**Web** 東京海上ホールディングスのホームページ  
(CSRトップページ)  
[http://www.tokiomarinehd.com/social\\_respon/index.html](http://www.tokiomarinehd.com/social_respon/index.html)  
(トップページ)  
<http://www.tokiomarinehd.com/index.html>  
(ディスクロージャー誌)  
<http://ir.tokiomarinehd.com/ja/TmhdDisclosure.html>

### 【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2006」
- 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」

### 【本報告書の対象範囲】

- **対象組織**  
原則として、東京海上ホールディングスおよび主要なグループ会社※を対象としています。  
※ 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、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、東京海上日動サミュエル、および海外グループ各社

### ● 対象期間

2008年度(2008年4月～2009年3月)の活動内容を中心にご報告していますが、より正確な情報をお伝えるため、一部についてはそれ以外の期間の活動についてもご報告しています。

### 【発行時期】

- 前回: 2008年9月
- 今回: 2009年8月
- 次回: 2010年8月(予定)

## 目次

- 1 ■ 編集方針・目次
  - 2 ■ トップメッセージ
- CSRマネジメント**
- 4 ■ 東京海上グループのCSR
  - 6 ■ 東京海上グループのCSR主要課題と取り組み状況
  - 8 ■ 東京海上日動CSRダイアログ
- 本業を通じた価値提供**
- 10 ■ 本業を通じた社会価値の創造
  - 14 ■ 新たなリスクへの挑戦
  - 16 ■ 品質向上を支える社員の育成・支援
- 気候変動への対応**
- 18 ■ 東京海上グループの挑戦
  - 20 ■ 気候変動への適応と緩和
  - 22 ■ 環境負荷削減を目指して
- 地域・社会との協働**
- 24 ■ 豊かで快適な社会づくりへの貢献
  - 27 ■ 第三者コメント

# 世の中になくってはならない 企業グループを目指し、 社会の発展に貢献していきます

## お客様の信頼を起点に成長し続ける グローバル企業グループとなるために

東京海上グループは、世界各地のお客様に「安心と安全」を提供し、豊かで快適な社会を実現していくために、グループを挙げて社会の持続的な発展に貢献してまいります。

今年4月にスタートした3ヵ年のグループ中期経営計画「変革と実行2011」では、お客様のご期待にお応えする商品・サービスや業務プロセスを提供し、お客様に「心地よい」と感じていただける品質を創り上げ、お客様の信頼を起点に成長し続ける企業グループとなることを目指しています。

東京海上日動では、業務革新プロジェクトの第一弾として2008年5月に自動車保険の大幅な簡素化と新代理店システム「TNet」をスタートさせ、品質向上の取り組みを着実に進めています。また、あんしん生命においても、従来の保険の概念を超えて予防・治療・アフターケアに至るまでお客様を総合的にお守りする「お客様をがんからお守りする運動」を進めています。このようにグループ各社が、常にお客様の信頼を起点として事業展開していくよう改革を進めてまいります。

## 安心して暮らせる社会をつくるために 私たちができること

保険事業、リスクコンサルティング事業、金融事業といった事業活動を通じて社会に対する責任・使命を果たすとともに、「良き企業市民」として、世界中の人々が安心して暮らしていくことができる地域・社会づくりにも積極的に貢献していきたいと考えています。

なかでも、気候変動・地球温暖化の問題は、水資源や食料生産、さらには生物多様性等、経済・社会生活に大きな影響を及ぼすだけでなく、保険業界にとっても自然災害の増加により経営の根幹に影響を及ぼす可能性があります。こうした認識のもと、東京海上グループでは、2006年度から気候変動・地球温暖化に関する調査・研究を本格的に開始し、2007年11月に「東京海上日動 地球温暖化総合プログラム」を発表しました。現在、総合プログラムに基づいて、気候変動に対応する商品・サービスの開発・提供を推進するとともに、事業活動に伴う環境負荷削減に取り組んでいます。

東京海上日動では、2008年3月末時点で国内の事業活動に伴って排出したCO<sub>2</sub>（二酸化炭素）をグリーン電力の購入やマングローブの植林、さらには



排出権クレジットの償却によって相殺(オフセット)し、第三者機関の検証を受けた事例としては国内金融機関で初めてとなる「カーボン・ニュートラル」を実現いたしました。さらに2009年5月からはお客様とともに環境保護を進めていく活動として、紙(冊子)約款からWeb約款への移行を進めて紙資源を節減する取り組みを始めました。こうした取り組みを通じて、ビジネスパートナーである代理店も含めた東京海上グループの総力を挙げて、未来の世代のための地球環境保護に努めてまいります。

また、世界各地における地域・社会貢献活動も私たちの重要な責務と考えています。私たちが「地球の未来にかける保険」という思いを持って取り組みを始めた東南アジア等でのマングローブ植林事業も今年で11年目を迎え、植林面積は5,901ヘクタール(100m幅でおよそ東京から神戸まで)に広がりました。また2005年から社員・代理店が全国各地で

はじめた「みどりの授業」では、15,000名を超える小学校・特別支援学校の児童・生徒に地球環境保護の大切さをお伝えしてまいりました。

今後も東京海上グループは、社員・代理店が自ら主体的に幅広く地域・社会貢献活動に参加していくことができるよう支援を続けてまいります。

私たちは企業活動を通じて様々なステークホルダーの皆様から信頼をいただき、永続的に「世の中になくてはならない企業グループ」となることを目指し、CSR活動を続けてまいります。今後ともご支援をいただきますようよろしくお願いいたします。

2009年8月

東京海上ホールディングス株式会社

取締役社長

隅 修三

# 東京海上グループのCSR

## 東京海上グループにおけるCSRの考え方

### 経営理念とCSRの関係

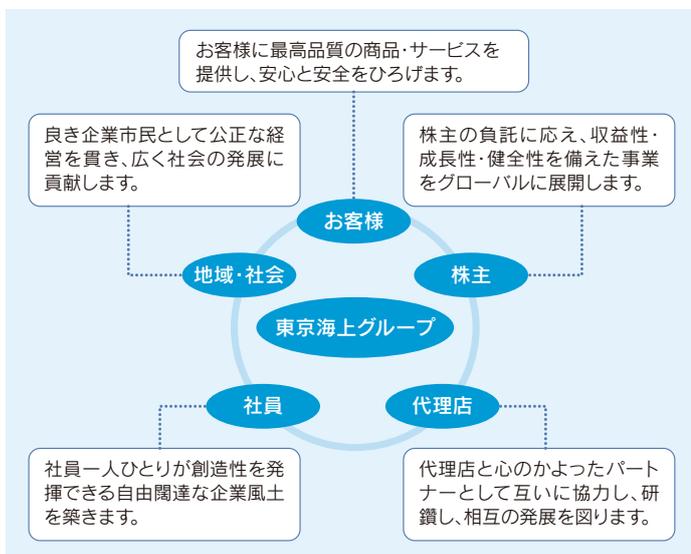
東京海上グループは、経営理念を実践し社会とともに持続的成長を遂げるからこそ、CSRそのものと考えています。全世界のグループ会社においてCSR経営を実行し、お客様をはじめとするステークホルダーの皆様へ提供する価値を高めるとともに、社会的な課題解決に向けた取り組みを積極的にサポートし、社会と共生しながらグループ企業価値を永続的に高めていきたいと考えています。こうした考えに基づき、「東京海上グループCSR憲章」において、CSRを実践するための行動指針を定めています。

またグループ各社では、グループCSR憲章ならびに内部統制基本方針、グループ経営の根幹となる各種基本方針(コンプライアンス・リスク管理等)に基づき、適正な業務運営に努めています。

### 国連グローバル・コンパクトへの参加

国連グローバル・コンパクトが提唱する人権・労働・環境・腐敗防止に関する行動10原則の考えや内容は、東京海上グループの取り組み姿勢や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および東京海上日動は、2005年から国連グローバル・コンパクトに参加しています。

### ■ 東京海上グループのステークホルダー



### ■ 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。

#### 人間尊重

- すべての人々の人権を尊重し、人権啓発に積極的に取り組みます。
- 安全と健康に配慮した活力ある労働環境を確保し、人材育成をはかります。
- プライバシーを尊重し、個人情報管理を徹底します。

#### 地球環境保護

- 地球環境保護がすべての企業にとって重要な責務であるとの認識に立ち、地球環境との調和、環境の改善に配慮して行動します。

#### 地域・社会への貢献

- 地域・社会の一員として、異なる国や地域の文化や習慣の多様性を尊重し、時代の要請にこたえる社会貢献活動を積極的に推進します。

#### コンプライアンス

- 常に高い倫理観を保ち、事業活動のあらゆる局面において、コンプライアンスを徹底します。

#### コミュニケーション

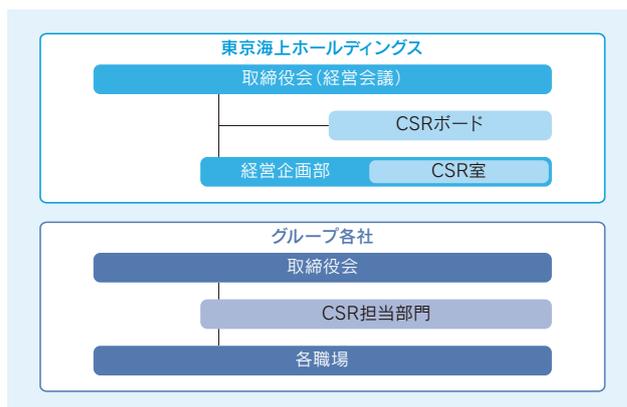
- すべてのステークホルダーに対して、適時適切な情報開示を行うとともに対話を促進し、健全な企業運営に活かします。

## CSR推進体制

東京海上グループは、東京海上ホールディングス取締役会およびCSRボード(委員長:東京海上ホールディングス社長、出席メンバー:主要グループ各社社長)においてグループCSR計画を策定し、定期的な進捗管理をしています。

また、東京海上ホールディングスは、2009年7月にCSR推進の専任部署(経営企画部CSR室)を設置し、グループ全体のCSR活動をより一層推進していくとともに、グループ各社のCSR活動に対するサポートをしています。各社ではCSR担当部門が推進役となり、各社の事業特性や地域特性に合わせたCSR活動を実践しています。

### ■ 東京海上グループのCSR推進体制



## 東京海上日動の企業価値指標

東京海上日動では企業価値をステークホルダー(お客様、株主、代理店、社員、地域・社会)に提供する価値の総和と定義し、毎年の施策の実行によって企業価値が向上しているかどうかを定量評価し、CSRの取り組み水準の向上や新たな戦略立案等につなげています。

また、東京海上ホールディングスおよび東京海上日動の役員報酬の評価項目においては、利益・売上とともに、同指標をKPI\*指標として組み入れ、経営戦略・CSRの質的向上を目指しています。

なお、CSRの重点分野において、取り組みの進捗状況を示すうえで特に重要と考える項目を同指標の中から「CSR指標(11項目)」と定め、実績値を開示しています。

※ KPI : Key Performance Indicatorの略

評価分野	主な指標
顧客基盤力	顧客数(個人)、収入保険料、お客様アンケート結果(当社に対する満足度)等
代理店基盤力	お客様アンケート結果(代理店に対する満足度、安心品質・募集の適切性確保)等
経営リーダーシップ	社員アンケート結果(経営陣・マネジメントに対する評価)等
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(社員満足度)等
組織文化	地域・社会貢献活動に参加した社員数、社員アンケート結果(人間尊重、企業風土、CSRに対する評価)
社員能力・業務プロセス	お客様・代理店アンケート結果(代理店とのパートナーシップ、事故対応満足度、安心品質・保険金支払いの適切性確保)、紙使用量、温室効果ガス排出量、Web約款切り替え率等
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(商品・サービスに対する評価)
ブランド力	外部の企業イメージ調査結果、ブランド価値指標等
収益性・健全性	財務格付け、修正利益、ROE等
コンプライアンス・内部管理	「お客様の声(ご不満・ご要望)」に基づいた業務改善、社内監査結果等

# 東京海上グループのCSR主要課題と取り組み状況

## CSR主要課題の特定プロセス

東京海上グループでは中期経営計画「変革と実行2011」(2009-2011年度)を策定し、社会の持続的な成長とともに、すべてのステークホルダーへ提供する価値を高め、「お客様に品質で選ばれ、成長し続けるグローバルな企業グループ」となることを目指しています。このようななか、質の高いCSR経営を実践していくうえでは、お客様をはじめとするすべてのステークホルダーとの対話を通じ、お互いに信頼を築いていくことが重要と考えています。

お褒めやご不満等のお客様の声や、社員・代理店との対話、株主・投資家とのIR、社外有識者とのCSRダイアログ(P.8-9)等を通じて得られた情報・評価結果をもとに、グループ全体・各社における課題の把握に努めています。また、CSRボード(P.5)において、ステークホルダーへの影響が大きい課題やグループ経営にとって重要性の高い課題を特定しています。

### ■ 主要課題の特定プロセス



## 東京海上グループにおけるCSR主要課題

グループ各社では保険・金融・コンサルティング等の事業特性・地域特性等を踏まえ、事業活動におけるCSR課題に取り組んでいます。また、グループ共通のCSR主要課題として、以下のテーマを設定しています。

### 気候変動/地球温暖化への対応

気候変動や地球温暖化は、将来世代にも大きな影響を及ぼしかねない人類共通のリスクであると同時に、事業活動(損害保険・生命保険・再保険等)にも大きな影響を及ぼすリスクと認識しています。気候変動への適応・緩和策や、地球温暖化防止への対応をあらゆる角度から検討し、社会における役割・責任を果たしていきます。

● **商品・サービスを通じた環境配慮** ⇒ 保険・金融商品、コンサルティングサービス等、気候変動のリスクに対応する商品・サービスを提供し、持続可能な社会の実現を支援します。

● **カーボン・ニュートラルの実現** ⇒ 環境マネジメントを通じ、国内・海外のグループ会社における環境負荷(CO<sub>2</sub>排出量・紙使用量等)の削減を進めています。また2011年度末までに、グループ全体(国内・海外)のカーボン・ニュートラルを目指します。

※カーボン・ニュートラルについてはP.23をご参照ください。

### 地域・社会との協働

東京海上グループ各社では、地域・社会貢献活動を通じて地域社会と調和を図ることを、企業市民としての責務と位置付け、世界の各国・地域の発展に貢献したいと考えています。また、NPO等との対話・協働を通じ、地域の社会的課題の解決を図るとともに、地域からの信頼を支えに、「世の中になくはない企業グループとなること」を目指します。

## 2008年度の取り組み実績と2009年度の計画

東京海上グループ各社では、2008年度に掲げたCSR主要課題への対応を、概ね計画通りに実施しました。

- ①2007年度からの継続的な取り組みとしてグループ各社において適正な業務運営を徹底し、業務品質の向上を図りました。
- ②グループ各社(国内)において環境マネジメント態勢を強化し、事業活動に伴う環境負荷(電気・ガソリン使用量、紙使用量等)の削減を推進しました。
- ③グループ会社のCSR取り組みへの意識を高め、地域・社会貢献活動の活性化を図りました。

主要課題	2008年度CSR課題(年間計画)と実績 <b>ポイント</b> CSR主要課題およびCSR憲章(各項目)で掲げた取り組みを推進する。	評価	参照ページ	2009年度CSR主要課題(年間計画) <b>ポイント</b> CSR主要課題にフォーカスして取り組みを推進する。	
本業を通じた価値提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 適正な業務運営を行うための各種業務プロセスの定着と浸透</li> <li>● 「お客様の声」の収集・活用の推進 ⇒ 業務プロセス改革(「安心品質」の確立、業務革新プロジェクト等)の実施</li> </ul>	◎	P.10-17	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 商品・サービス、提供プロセスにおける品質の向上</li> </ul>	
気候変動／地球温暖化への対応	本業(商品・サービス)を通じた環境配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>● お客様(社会)に提供する商品・サービスの価値向上 ⇒ 「Green Gift」プロジェクト:自動車保険・超保険におけるWeb約款への切替促進</li> </ul>	◎	P.18-21	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 気候変動への適応・緩和につながる商品・サービスの開発・提供(含む、途上国向けの対応策)</li> </ul>
	事業活動に伴う環境負荷の削減	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 環境マネジメントシステム(EMS)の対象範囲の拡大 ⇒ グループ会社(国内主要25社)におけるEMS導入</li> <li>● 環境負荷の削減 ⇒ 東京海上日動 CO<sub>2</sub>排出量:2012年度目標(2006年度比6%減)に対して2%増、前年度比2.4%減 紙使用量:前年度比10.4%減</li> </ul>	○	P.22-23	<ul style="list-style-type: none"> <li>● グループ各社(国内): 自主目標(数値)に基づく、環境負荷削減の強化 改正省エネ法への適切な対応</li> <li>● グループ各社(海外): 主要拠点におけるEMS導入</li> </ul>
地域・社会との協働	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 世界各国での地域・社会貢献活動の推進(グループ各社共同取り組みの強化) ⇒ 「みどりの授業」でのボランティア講師(約300名) ⇒ マングローブ植林ボランティア(約40名) ⇒ グループ会社社員による四川大地震等への被災者支援(義援金寄付 総額1,096万円)</li> </ul>	◎	P.24-26	<ul style="list-style-type: none"> <li>● グループ各社共同取り組みの強化(目標:グループ各社(国内)社員の地域・社会貢献活動参加率:30%)</li> <li>● グループ各社における基盤整備(情報共有、ボランティア休暇制度導入等)</li> </ul>	

## 社外からの評価

近年、経済・環境・社会の分野において持続可能性の観点から企業活動を評価するSRI(Socially Responsible Investment:社会的責任投資)が注目されています。東京海上ホールディングスは、世界各国のSRI評価機関から高い評価を得ており、今後もこうした評価を継続的に得られるよう、CSR活動のさらなる向上に努めます。2009年6月末時点で、右記SRIインデックスの構成銘柄等に選定されています。



Dow Jones Sustainability Asia Pacific Index



FTSE4Good Index Series



Ethibel Sustainability Index

# 東京海上日動 CSRダイアローグ

東京海上日動では、有識者をお招きしてCSRの重点分野である3つのテーマについて、ご意見をうかがいました。



## 東京海上日動からの出席者

(所属・役職は開催当時)

取締役社長 隅 修三  
常務取締役 永野 毅  
経営企画部部长 兼 CSR室長 村木 満

人事企画部長 木村 岩雄  
東京海上研究所 常務取締役 三吉 輝正

**ご意見** …ご出席いただいた方からのご意見

**アクションプラン** …東京海上日動のアクションプラン

## 地球環境保護／環境経営戦略

保険事業を通じた気候変動への対応、事業パートナーである代理店も巻き込んだ事業活動に伴う環境負荷のさらなる削減、環境に関する啓発活動および社会貢献活動の継続を課題として、具体的な取り組みを進めています。

### 本業を通じた地球環境保護

**ご意見** ポスト京都議定書やグリーン・ニューディール政策の推進の流れを踏まえ、自動車保険や火災保険にも環境配慮の要素を取り入れ、それをいかに早く提供できるかが競争優位性につながります。また、クリーンテック\*を研究対象として考えることも検討してはどうでしょうか。

**アクションプラン** 既存の保険商品・サービスに環境配慮の要素を取り込み、事業化することを目指して取り組んでいきます。また、新しい技術・制度等に関連して新たに生じるリスクやニーズに対応する保険商品・サービスの開発・提供に向けた検

討等も進めていきます。

\*天然資源の消費、大気への温室効果ガス排出や廃棄物を減らし、再生可能な資源を活用する様々な技術・製品・サービス・プロセス。ソーラー発電、風力発電、燃料電池といった代替エネルギー関連、水・空気・土壌の浄化、新素材関連、自動車等の交通関連といった幅広い技術を指す。

### 事業活動に伴う環境負荷の低減

**ご意見** 国内・海外出張や通勤も対象に加える等、環境負荷データの対象範囲の拡大が望まれます。また部門ごとに具体的な削減目標を掲げて取り組みを推進したり、社員の家族を対象とすることも有効です。

**アクションプラン** CO<sub>2</sub>排出量の算定範囲の拡大については、現実的・具体的な手法を検討し、対応を進めます。また、環境負荷削減目標の達成に向け、2009年度計画を確実に実行していきます。社員の意識向上を図り行動変革を促すとともに、社員の家族や代理店と一体となった取り組みを進めていきます。

## ダイバーシティ推進／女性の活躍推進

社員一人ひとりが生き生きと活躍することにより社会に新しい価値を提供できるよう、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等、多様な価値観を尊重した働きやすい環境整備に取り組んでいます。

### 女性の活躍推進

**ご意見** 女性の活躍推進は、各種制度の円滑な運用に加え、経営戦略の柱の一つとして本気で進めていくというメッセージを発信し続けること、また、業績向上や新たな価値創造につながる事例を積極的に発信することも有効です。

**アクションプラン** 女性の活躍推進の意義が、社内に正しく浸透するようにメッセージを継続的に発信していきます。その

うえで、全社員が主体的な一歩を踏み出せるように、全社員の意識改革、各種サポート策を実施していきます。

### 働きやすい職場環境

**ご意見** 高齢化社会に向けて、性別だけではなく世代やその他の要因による考え方の違いも踏まえて、それに備えた仕組みづくりも必要です。女性の活躍推進をテーマとしながら、もう一歩先を見てワーク／ライフ・バランスが取れる環境整備に取り組んでいくことが大切です。

**アクションプラン** 育児支援制度の円滑な運用を進めるとともに、テレビ会議の展開や在宅勤務の導入等、次世代の働き方を視野に入れた新たな勤務形態についても検討を進めていきます。

## 社員による地域・社会貢献活動の推進

地域の信頼を得るため、社員による地域・社会貢献活動への参加促進を経営戦略として位置付け、全社員の意識向上や参加しやすい仕組みづくり等に取り組んでいます。

### 継続的なメッセージの発信

**ご意見** 「社会を構成する一員として地域・社会への参画は当然の責務」「強いブランドを築くためには地域・社会貢献活動は欠かせない」というメッセージを一貫して継続的に発信することが大事です。

**アクションプラン** 「地域社会の発展に貢献することは、企業市民としての社会的責任である」という、地域・社会貢献活動の意義を社員がよく理解し、行動につなげるため、改めて取り組みの意義について、役員や部長・支店長が自らの言葉で語り、自らが率先垂範して社員への浸透を図っていきます。

### 活動を促す仕組みづくり

**ご意見** 一日の大半を会社の中で過ごす社員に対しては、気軽に参加しやすい活動メニューを会社が提供することで、社員の意識や行動が変わってきます。また、平日のわずかな時間に参加できるボランティアをはじめ、多岐にわたる活動メニューを提示すると選択の自由度も高まり社員の主体的な参加につながると思います。また、重要な事業パートナーである代理店の参加を促進すべきです。

**アクションプラン** 各地域、各部・支店において主体的に取り組むことができるよう、社内のイントラネットを活用して社会貢献プログラムの情報提供を継続的に行い、活動を支援・促進します。また、代理店が行っている地域活動についても情報を把握し、好事例は社内外に広く紹介するとともに、代理店と連携した活動にもつなげていきます。

### CSRダイアログでいただいたご意見をうけて

本日議論した私どものCSR活動の重点分野である3つのテーマについては、計画を策定する段階から、既に行っている段階に移っていますが、さらなる推進に向けて様々な示唆に富むご意見をいただきました。

今年は新しい中期経営計画のスタートの年でもありますので、いただいたご意見をきちんと当社のCSR基本計

画に反映させ、中長期的な視点で着実に実行に移していきたいと思っています。その際には、CSR活動の枠組みを定め、社内外に「見える化」しながら前に進めること、軸をぶらさず継続していくことが大切であると考えます。

今後とも色々なご指図をいただきながら取り組んでいきたいと思っています。



東京海上日動  
常務取締役  
永野 毅



## 本業を通じた社会価値の創造

東京海上グループは、お客様視点に立った業務プロセスの品質向上を通じて、社会価値を創造し、「お客様に品質で選ばれ、成長し続けるグローバルな企業グループ」を目指します。

### 品質で選ばれる企業を目指して

これまで、お客様の多様化するニーズにお応えしようと考え、商品やサービスのラインナップを増やしてきましたが、これにシステム対応が十分追いつかず、社員・代理店が都度マニュアル

を確認する等、様々な非効率な業務を生じさせる結果となりました。そしてこのことが、お客様のニーズをお伺いする時間が十分に確保できないといったお客様対応の品質低下も招きました。

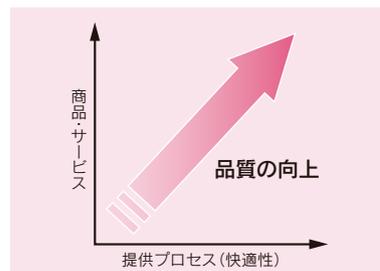
この問題について社内で検討を重ねた結果、「商品・サービスそのものの品質向上」に加え、「商品・サービスをお客様に提供する際の業務プロセスを迅速かつ正確なものにし、お客様が快適だと感じられるようにすること」が、本当の品質の向上につながるという考えに基づいて、業務革新プロジェクトの実行を決断するに至りました。

本プロジェクトで求められたことは、ご契約から保険金のお支払いに至るすべてのプロセスで、社員・代理

店が新しい「仕事のやり方」に変革していくことでした。この変革を実現するため、保険販売に必要なインフラの抜本的な改定をはじめとした様々な施策に、全社を挙げて取り組んでいます。

品質の向上 =  
商品・サービスの向上 × 提供  
プロセスの快適性

■ 東京海上日動が目指す「品質」向上のイメージ



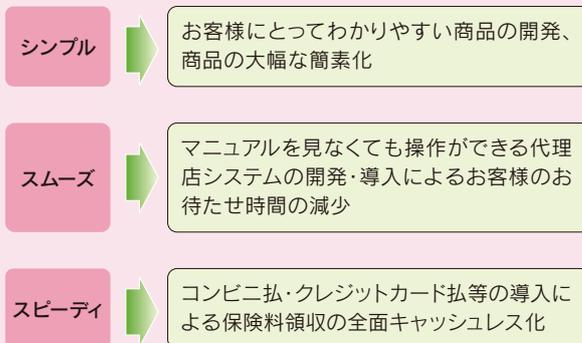
藤岡 友樹  
東京海上日動  
ビジネスプロセス改革部 支援グループ  
グループリーダー

## 業務革新プロジェクトによるお客様利便性の向上

東京海上日動では、2003年度から業務革新プロジェクトの検討を開始し、その後、全国の5万を超える代理店とも協力して進めてきました。本プロジェクトでは、複雑な保険の実務をシンプル、スムーズ、スピーディーに行えるようにすることで、お客様利便性を向上させることをコンセプトに、「お客様にとってわかりやすくシンプルな商品」、「代理店がスムーズに利用できるシステム」、「お客様対応をスピーディーに行える事務手続きの流れ」に商品・事務・システムを抜本的に改定しました。一方で、一部従来の「仕事のやり方」を抜本的に見直すことが求められたため、保険料領収のキャッシュレス化や早期の更新のご案内活動等、お客様へのご説明を行い、ご理解をいただきながら着実に社員・代理店の業務プロセス改革を進めてきました。

2008年5月にスタートした新代理店システム「TNet」では、お客様情報の整備・分析、事故発生時の対応等を行うための機能が進化した結果、代理店がお客様に応じたきめ細かいサービスをご提供しやすい環境が整いました。

### ■ 業務革新プロジェクトの3つのコンセプト



### ■ 業務革新プロジェクトの重点指標(東京海上日動・自動車保険)

	業務革新プロジェクト前	業務革新プロジェクト後
	2005年4月	2009年3月
キャッシュレス比率	40.5%	99.5%
代理店システム導入率	60.4%	85.4%

## お客様に品質で選ばれる代理店を目指して

「お客様からなくてはならない存在として信頼され、安心と安全をお届けしたい」—これがこの仕事にける私の思いです。しかし、日常業務のほとんどが事務手続きに占められていたため、お客様と接する時間が少なく、お客様のニーズにお応えすることが難しい状態にありました。「どうすれば、お客様の価値向上に資するビジネススタイルに近付くことができるか」という問題意識を持っていました。



三宅 淳子 氏  
株式会社 セントラル  
CICチーフ(代理店)

このような状況を変えたのが「業務革新プロジェクト」でした。キャッシュレスの推進と、新代理店システム「TNet」を駆使した事務の効率化とお客様情報の整備を行い、お客様への価値向上に資する時間の創出に全社を挙げて取り組みました。

現在では、お客様情報を活用することで、お客様のご要望に合わせた対応が可能となり、提案の

「品質」も向上しました。お客様から感謝の言葉をいただくことが多くなり、更新率が向上し、お客様からのご紹介も増大しました。何よりの成果は、従業員の働きがいが高まっていることです。今後もお客様から選ばれる代理店を目指して、業務品質を向上させていきたいと強く思っています。

### Voice

#### 営業担当社員からのコメント

株式会社セントラルは「富を守り、価値を創造し、喜びを分かち合う」という経営理念を原点に、「TNet」を活用してどのようにして付加価値を高めていくかということ熟考しました。その結果、お客様のご要望に合わせたきめ細かい提案、各種情報・サービスの提供等を実践し、まさに本業を通じたお客様への付加価値提供を実現されています。引き続き担当として同社への経営支援を通じ、CSRを実践していきたいと思っております。



高橋 篤志  
東京海上日動  
岡山支店  
主任

## お客様が安心できる損害サービスをお届けするために

お客様が「万が一」の事故に遭遇されたときこそ、保険会社としての真価が問われる瞬間であり、その「万が一」の際に、「最高品質の損害サービス」をご提供することが私たちの使命であると考えています。

### お客様のご不安を和らげるために

保険金のお支払いという経済的な補償にとどまらず、お客様との接点において、少しでも精神的なご不安を和らげる対応を目指しています。例えば、東京海上日動の事故受付窓口（東京海上日動安心110番）では、事故受付が適切に行われているかどうか、受付員とお客様との電話応対を評価するモニタリングを実施し、マニュアル整備や研修カリキュラムへの反映、e-Learningの策定等、損害サービスの品質向上に向けた様々な取り組みに活かしています。また、アンケート結果やお客様からいただいたご意見を日々の業務改善につなげています。

### プロとして、確実に保険金をお支払いするために

お客様が事故に遭われたときに、ご契約に基づいた保険金を決して漏らすことなく速やかにお支払いすることが、保険事故対応のプロである私たちの責務であると考えています。事故受付時には、その事故でお支払い可能なご契約が他にもないか確認するシステムを活用し、お客様へお支払いの対象となる保険金のご案内を行っています。特に、自動車保険におい

ては、付随的な保険金が未払いの状態では対応完了できない等の機能を持ったシステムを導入しています。このようなシステムでのサポートならびに各種研修を通じて、お客様への確実な保険金のお支払いを実践しています。



柿沼 幸一  
東京海上日動  
損害サービス業務部  
部長

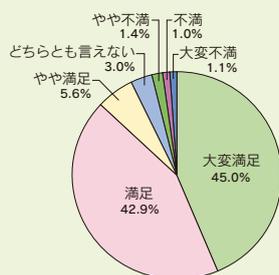
また、東京海上日動

メディカルサービスによる無料医療相談サービス等、グループ各社による専門性の高いサービスや、提携する弁護士・医師等の的確なアドバイスを通じて、お客様のご不安の解消に努めています。

### 保険金をお支払いした後でも、ご相談いただけるように

お支払いした保険金や保険金請求に関するご相談窓口として、「保険金請求ご相談コーナー」を開設し、専門のスタッフがお答えしています。また、医師や弁護士等の社外委員で構成される「損害サービス審査会」や、「再審査請求制度」を設置し、お支払い内容の客観性・透明性をさらに高めることを目指しています。

■ 損害サービス全般に関する満足度（東京海上日動）



自動車保険お客様アンケートは、車両保険、対物保険、対人保険、人身傷害保険のいずれかの保険金をお支払いしたお客様を対象として、ほぼ全件実施しています。

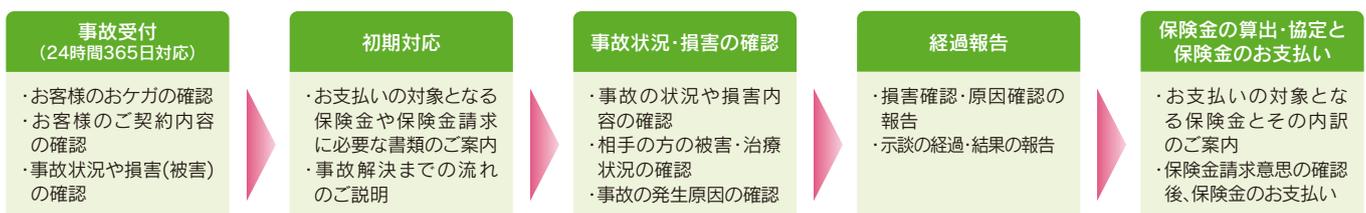
出 状 数：916,185通  
回 答 数：185,558通  
回 答 率：20.3%  
累 計 期 間：2008年4月～2009年3月

■ 損害サービス体制（2009年7月現在）

	東京海上日動	日新火災
サービス拠点数	245拠点	108拠点
スタッフ	約9,400名*	1,134名
弁護士	約530名	39名
顧問医	約120名	11名
税理士・会計士	約60名	—
自動車事故解決件数	約240万件	約20万件

※スタッフ数は2008年7月現在

### ■ 保険金お支払いまでの流れ



## Voice 事故に関わった方にご安心いただくために

損害サービス対応とは、保険金のお支払い手続きのみならず、どうすればよいのか不安になられているご契約者や、事故に遭われて困っていらっしゃる被害者の方に対して、一刻も早く安心していただくことだと考えています。

特に気を付けているのは、ご契約者、被害者等、事故に関わった方に対して「いたわりの気持ち」を持つことです。「お大事に」の言葉とともに、できる限り平易な言葉でわかりやすく説明できるよう努めています。

お客様に「あなたが担当で良かった」と感じていただけるよう、丁寧に対応するとともに、あらゆるご質問に的確に応えられるよう知識を磨くことを日々心がけています。



河野 美佳  
東京海上日動  
東京自動車損害サービス部  
副主事

## 「ものづくり」理論を通じた品質向上の取り組み

日新火災は、2007年から東京大学大学院ものづくり経営研究センターと、製造業における「ものづくり」の理論を損害保険に応用してお客様の視点に立った品質向上を図るための共同研究を進めてきました。2009年度からは商品部サービス設計室を新設し、ものづくりの考え方を活かした商品・サービスの設計を行っています。

「新総合自動車保険VAP」(2008年11月発売)では、製造業における「ものづくりのノウハウ」を応用して、お客様にとってわかりやすい補償内容・契約手続き・商品説明を実現するために補償内容の見直しやパンフレットの大幅な刷新を行いました。

また損害サービス対応において標準的な業務プロセスを策定し、このプロセスに則った対応を行うことにより「迅速かつ適正な保険金のお支払い」を従来以上に追求するとともに、お客様の期待に応えるサービスの実現を目指しています。



篠崎 勝浩  
日新火災  
商品部  
担当部長 兼 サービス設計室長

## フィラデルフィア社 最高品質の実現に向けた取り組み

2008年12月、米国損害保険会社のフィラデルフィア社が、東京海上グループの一員に加わりました。同社では非営利団体や学校、教会等のお客様の保険ニーズに対応した卓越した商品と、多岐にわたる販売チャネルを強みに、米国損害保険業界のなかで圧倒的な高成長・高収益を実現しています。

同社では、お客様に最高品質の商品・サービスを提供するため、最先端の情報テクノロジーを様々な業務に活用しています。業務プロセスについては、マーケティングから引き受けに至るまですべてペーパーレス化されているほか、決済についても、代理店からの保険料集金のオンライン化に加え、今後、代理店手数料の精算もオンライン化する予定です。

一方、社員教育面でも、Webによる能力開発プログラム「PHLY U」等を通じ、社員の継続的な自己啓発を推奨し、

プロフェッショナルな社員を育成するための支援を行っています。



能力開発プログラム「PHLY U」

# 新たなリスクへの挑戦

社会の変化とともに多様化、複雑化するリスクに対して、東京海上グループがこれまで培ってきた知識と経験を基に、グループ総合力を最大限に活かし、解決に向けたサポートを提供しています。

## 社会的な使命として「がん」と闘う

がんは日本人の死因の3割を占め、がんで亡くなる方は年間30万人を超えていることから、国民病とも言われ、大きな社会的課題となっています。あんしん生命では、「がんからお客様をお守りできないか」、「がんと向き合い克服しようとしているお客様や、ご本人と一緒にがんを闘うご家族のお役に立てないか」という思いから、「お客様をがんからお守りする運動」を展開しています。

がんは、診断され治療するまで、ご本人だけではなくご家族もがんに向き合わなければなりません。その過程でご本人とご家族が抱える経済的・精神的な問題に対して、保険商品や商品付帯サービスを通じて解決に向けてのお手伝いを行い、がんを闘う勇気を持っていただくことが生命保険会社としての社会的使

命であると考えています。あんしん生命では、こうした考え方に基づき、がんの予防に関する情報提供や定期的ながん検診受診のご案内といったお客様を未然にがんからお守りすることから、万が一、お客様ががんになられた際の専用相談サービス等の精神的なサポートに至るまで、総合的にお客様の「お役に立つ」この運動を代理店とともに推進しています。



西川 輝  
あんしん生命  
営業開発部 営業支援グループ  
グループリーダー

### ■ 「お客様をがんからお守りする運動」の取り組み例

がんについて知ろう	がんについてお伝えしよう	がん対策のお役に立とう
<ul style="list-style-type: none"> <li>・社員向け定期・継続的勉強会、経験交流会</li> <li>・医療関係者、がん体験者等を講師とした代理店向けセミナー</li> <li>・全国代表代理店会議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社外有識者、医療関係者、がん体験者・家族を講師としたお客様向けセミナー</li> <li>・「知っておきたいがん情報」リーフレット等の作成・配布</li> <li>・地方自治体、地域金融機関との連携(下記Topics参照)等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人間ドック・がんPET検診優待サービスによるがんの早期発見のお手伝い</li> <li>・メディカルアシスト・がん専用相談窓口における医師や看護師による電話相談</li> <li>・がんお悩み訪問相談サービス等</li> </ul>

Web 東京海上ホールディングス ホームページ [http://www.tokiomarinehd.com/social\\_respon/pickup/090623.html](http://www.tokiomarinehd.com/social_respon/pickup/090623.html)

### Topics 地域社会と取り組む「がん検診受診率」の向上

「お客様をがんからお守りする運動」の一環として、がん検診受診率向上に向けたプロジェクトを都道府県と協働しています。東京海上日動では、2008年度から高知県・高知銀行、栃木県・足利銀行、宮崎県・宮崎銀行等と「がん検診受診率向上プロジェクト」を推進しています。各プロジェクトでは、リーフレットを利用して、がん検診の受診を呼び

かけるとともに、検診受診者にノベルティを進呈する等、官民連携による検診受診率向上に努めています。

また、福井県とあんしん生命は協定を結び、福井県に建設中の陽子線がん治療施設の普及とともに、がん検診受診率向上を推進する等、東京海上グループとしてプロジェクトを推進しています。



東京海上日動と高知県、高知銀行による業務協定式の様子

## ココロの健康状態をサポートするメンタルヘルスケア

現代病とも言われるうつ病は、2005年には患者数が92万人まで増加し、自殺者は11年連続で3万人を超える等、年々深刻さを増しています。そのため、従業員のメンタルヘルスケアは福利厚生の一環としての位置付けにとどまらず、企業のリスクマネジメントとしても、その重要性が高まっています。

東京海上日動メディカルサービスでは、企業のメンタルヘルスマネジメントを支援する「EAP(Employee Assistance Program: 従業員支援プログラム)」を提供しています。このプログラムでは、従業員のストレスチェックの結果をもとに、自覚症状のない方への注意喚起から、休職時・復職時のケア、再発防止までを、精神科医や臨床心理士等による専門チームが一貫してサポートを行い、メールや電話、対面による相談サービスや全国提携医療機関のご案内等も同時に行っています。また、このような個々の従業員に対するサポートとともに、組織のストレスレベル傾向分析やメンタルヘルス体制構築へのコンサルティング等のサポートも行っています。

本プログラムは、年齢や性別、業種、職種を問わず、現在まで

に20万人を超える従業員の方に利用されています。今後も一人でも多くのサポートを求めている方々へ、本プログラムを提供し、ココロの健康状態のケア、サポートを行っていきます。

### Voice

#### ココロの健康がサポートされる社会の実現へ

人々の命や健康を守る取り組みは、社会の発展に寄与する重要な活動ですが、医師や臨床心理士の個人の活動には限界があります。EAPの提供を通じて、それぞれの専門性を活かしながら、より多くの方をサポートできることに大きな意義を感じています。誰もが定期的にココロの健康状態をチェックでき、必要に応じてサポートやケアが受けられる社会になることが私たちの理想です。私たちの活動がそうした社会の実現の一助となれば幸いです。



廣山 祐仁  
東京海上日動メディカルサービス  
第一医療部長  
健康プロモーション事業部  
EAP室長 精神科医

**Web** 東京海上ホールディングス ホームページ [http://www.tokiomarinehd.com/social\\_respon/pickup/090428.html](http://www.tokiomarinehd.com/social_respon/pickup/090428.html)

## 新型インフルエンザの脅威からお守りするために

新型インフルエンザの世界的大流行は、その影響の大きさから、社会や企業にとって大きなリスクとなっています。

東京海上日動リスクコンサルティングでは、感染症対策から事業継続計画(BCP)の策定等、企業の新型インフルエンザ対策に関するコンサルティングサービスを提供しています。また、2008年12月に開催した「東京海上日動リスクマネジメントセミナー」をはじめ、「新型インフルエンザ対策ハンドブック」や「新型インフルエンザトピックス」等、様々な媒体によって、企業が新型インフルエンザ対策を行ううえで有益な情報を提

供してきました。

一方、2009年の新型インフルエンザA(H1N1)の発生に伴い、ホームページを通じたタイムリーな情報提供をはじめ、今後取り組みを本格化する企業にも利用しやすいパッケージサービス(新型インフルエンザ対策マニュアル等の雛形提供や、専用デスクによる簡易相談等)の提供も開始しました。

様々な発生シナリオが想定される新型インフルエンザへの備えに万全を期すため、今後もより多くの企業の取り組みを支援していきます。



「新型インフルエンザ対策ハンドブック」と「新型インフルエンザトピックス」



東京海上日動リスクマネジメントセミナーの様子

# 品質向上を支える社員の育成・支援

中期経営計画「変革と実行2011」のもと、社員一人ひとりが「自ら考え、発信し、行動する」企業文化の構築を目指し、多様な人材を尊重した働きやすい職場づくりを行うとともに、社員が能力を最大限に発揮していくための育成、支援を行っています。

## 社員一人ひとりが創造性を発揮していくために

東京海上グループでは、お客様に品質で選ばれ、成長し続けていくためには、人材こそが最も貴重な財産であると考えています。そこで、OJT<sup>\*1</sup>を中心とした徹底的な育成と継続的な自己開発の支援により、「自らを磨き、人を育てる風土」を構築して、真にお客様に信頼され、支持をいただける企業グループとなるよう努めています。グループ各社では、各々の事業特性に合った能力開発プログラムや人事制度を構築し、社員を育成・支援しています。

東京海上日動では、社員一人ひとりが「お客様の立場に立って常に変革にチャレンジし続ける」、「保険のプロとしての意識を持ち、柔軟な発想と幅広い

視野で課題を見つけ、解決する」といった組織風土を醸成すべく、人材育成に取り組んでいます。具体的には、上司との面接を年4回実施し、キャリア・ビジョンや本人の強み・弱みを共有するとともに、OJT、Off-JT<sup>\*2</sup>、自己開発もあわせて、社員一人ひとりのコンピテンシー（社員の行動や思考特性）を高めるための対話を行っています。

そして、階層別研修・選択制研修・専門性向上研修やe-Learning等の通信教育の他、社外資格取得の費用補助も整備しています。また、ビジネススクール・ロースクール等への派遣を通じ、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。

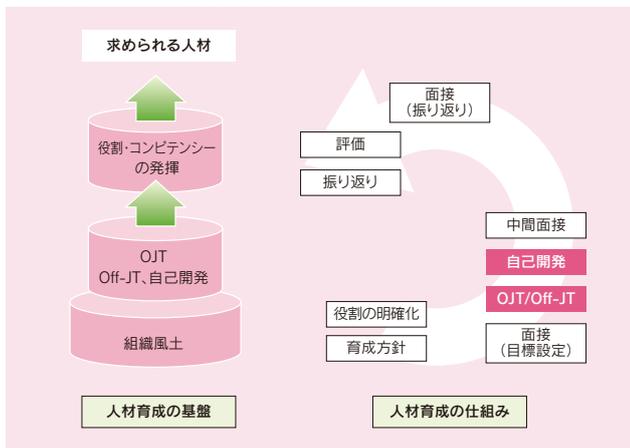
海外グループ会社の社員には、現地・日本での集合研修等を通じ、人材育成を強化しています。



木村 岩雄  
東京海上ホールディングス  
人事部長

※1 OJT(On the Job Training): 職場における人材育成 ※2 Off-JT(Off the Job Training): 集合研修等の職場以外の人材育成

### ■ 人材育成サイクル(東京海上日動の場合)



### Voice

#### 高品質な損害サービスを提供するために

自動車事故でケガをされたお客様や被害者の方に保険金をお支払いする仕事においては、社会保険・労災保険の知識が必要とされることから、社会保険労務士の資格を取得しました。お客様や代理店に、より具体的なアドバイスができるようになりました。



浜詰 昌一  
東京海上日動安心110番  
東京支店  
マネージャー  
(当時:東京海上日動 東海損害サービス第一部 課長代理)

## 多様な人材が能力を十分発揮していくために

東京海上グループでは、多様な価値観を持ち、意欲と能力のある社員が性別・年齢・国籍に関わらず能力を最大限発揮していくことが、世界中のお客様に提供する商品・サービスの品質を高めていくうえでも重要であると考えています。

具体的には、障がい者の雇用促進や女性社員の活躍推進、豊富な知識・経験を持つ高年齢社員が活躍できる職場づくり等を進め、グループ全体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

国内グループ各社では、障がいがある社員の様々な個性に合わせ、職場での個別面談や各種インフラ整備等、障がい者が働きやすかつ能力を最大限に発揮できる職場づくりに努めています。

現在、国内グループ各社では障がいがある社員が509名勤務しており、障がい者雇用率は1.89%です。(2009年3月末時点)

東京海上日動キャリアサービスでは、事務支援チーム(東京・大阪・名古屋)を立ち上げ、障がいがある社員の個性を活かしたグループ内の支援業務を担う等、新たな障がい者の雇用を推進しています。

基準適合一般事業主認定」を受け、「次世代認定マーク」を取得しました。

**Web** 東京海上日動 ホームページ

<http://www.saiyou.tokiomarine-nichido.co.jp/company/woman.html>

### ■ 育児フルサポート 8つのパッケージ利用者数

制度	2007年度	2008年度
①退職再雇用制度	17名	3名
②出産休暇制度	119名	162名
③育児休業制度	190名 (内男性12名)	233名 (内男性18名)
④短時間勤務制度	122名	162名

上記の各種制度の他、「⑤正社員による代替要員の確保」「⑥復職支援制度」「⑦ベビーシッター他各種利用補助」「⑧提携託児所(2009年4月現在 約1,000カ所)」等の制度を整え、育児をする女性をサポートしています。

### 女性社員の活躍推進

東京海上グループでは、社員の約半数が女性であり、女性社員が各人の特性や強みを活かし、より広いフィールドで活躍することが、お客様の多様なニーズにお応えするうえでも重要であると考えています。

国内グループ各社では、女性社員が活躍できる企業風土を醸成し、社員自らが将来のキャリアビジョンを考える機会として、2009年1月に「WOMEN'S FORUM 2008」を開催しました。総勢220名の女性社員が参加し、社外有識者による講演やグループディスカッションを行い、先輩社員によるアドバイスや働きやすい職場づくりに向けた提言等が行われました。また、役員と部長・支店長、女性リーダーによるオフサイト・ミーティングを開催し、会社全体で女性の活躍を支援する職場づくりに向けた論議を行っています。

### Voice

#### 入社1年を振り返って

事務支援チームで勤務して1年。初めは作業が上手いかず、不安の毎日で自信も失いかけていましたが、皆に支えられて頑張ってきました。これからも障がいがあるからという甘えを捨てて社会人として頑張っていきます。



河野 友徳

東京海上日動キャリアサービス  
関西事務支援チーム

### 仕事と育児の両立を図るための支援策

東京海上日動では、「育児フルサポート 8つのパッケージ」(母性保護・育児支援制度)を導入しています。また、東京海上



日動、あんしん生命、東京海上日動システムズ、東京海上日動調査サービスは、社員に対する子育て支援の積極的な取り組みが認められ、東京労働局から「次世代育成支援対策推進法に基づく

### Voice

#### グループ女性社員同士の交流が刺激に

「WOMEN'S FORUM 2008」では、社外講師の講演に大変勇気づけられるとともに、東京海上グループの女性社員同士での交流・意見交換から大きな刺激を受けました。

この経験を自社の女性活躍推進の取り組みにも活かしていきたいと思えます。



前田 友香

あんしん生命  
市場調査開発部  
(当時:人事総務部)  
主任



## 東京海上グループの挑戦

東京海上グループは、将来にわたって安定的に商品・サービスを提供するため、気候変動リスク・地球温暖化の研究や、この新たなリスクに対応する商品・サービスの開発・提供を推進しています。

### 東京海上グループの取り組み全体像

近年、世界各地において、大きな損失をもたらす自然災害（台風、ハリケーン、集中豪雨等）の発生が増加しています。気候変動・地球温暖化によって自然災害が増加すると、住まいの保険や自動車保険等の事故発生頻度や支払保険金が増加する可能性があることから、気候変動・地球温暖化は保険会社の経営にとって重大なリスクであると認識しています。

東京海上グループでは、2006年12月より、グループ内で組織横断的な「地球温暖化研究プロジェクト」を推進し、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等を中心に、気候変動リスク・地球温暖化の研究や関連する商品・サービスの開発・提供を行っています。

また、東京海上日動は、2007年11月に「地球温暖化に関する総合プログラム」を公表し、気候変動に関する戦略の枠組みを定め、気候変動に対する挑戦の姿勢を明らかにし、その取り組みを推進しています。

この総合的な取り組みが高く評価され、同社は2008年11月に、環境省が創設した「エコ・ファースト制度」における「エコ・ファースト企業」の認定を受けました。

**Web** 東京海上日動「地球温暖化に関する総合プログラム」  
<http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/society/environment/activity/program.html>

#### ■ 東京海上グループの気候変動への対応

項目	主体	内容	参照ページ
リスク研究	東京海上研究所、東京海上日動、Tokio Millennium Re（東京大学、名古屋大学との共同研究）	気候変動リスク・地球温暖化の調査・研究	P.21
商品・サービスの提供	地球温暖化研究プロジェクト・ワーキンググループ（メンバー：東京海上日動、東京海上日動リスクコンサルティング等のグループ各社）	気候変動リスクや気候変動の適応・緩和に関連する商品・サービスの開発・提供	P.20-21
環境負荷削減 環境啓発・社会貢献	グループ各社	事業活動における環境負荷の削減（温室効果ガス、紙資源等）	P.22-23,25

## 持続可能な社会に向けた保険会社の役割

気候変動・地球温暖化に伴う大規模自然災害の増加が懸念されるなか、保険業界は、保険金支払いやリスク評価、資産管理等の専門的な知識の提供を通じて社会に支援策を提供することが期待されています。また、保険会社の役割の一つとして、気候変動の影響に対して脆弱性の高い途上国・地域において、保険制度や防災・リスクマネジメントを普及させていくことも重要であると考えています。

例えば、台風、ハリケーン、集中豪雨等に対するインフラ整備や経済的損失を補償する仕組みとして保険制度の構築を支援していくことが考えられます。そのためには、政府や企業が連携してそれぞれの役割を担っていくことが重要となります。

東京海上グループでは、こうした取り組みにも積極的に参加し、世界各地の発展を支援していきたいと考えています。また、優れた省エネ・環境技術を持つ企業が、途上国において技術移転を行う動きも盛んになってきており、そのようなグロー-

バルな企業活動を保険（財産保険・賠償責任保険・傷害保険・貿易保険等）の引受や防災・リスクマネジメントサービスの提供を通じて、積極的に支援していきます。

### Voice

#### 市民と社会を自然災害から守るために

気候変動の影響で変化・増大する自然災害リスク対応上、防災（災害予防）と保険（災害復旧）の機能が欠かせません。日本、先進国、途上国の市民と社会を自然災害からお守りするこのミッションに東京海上グループのリスクマネジメント・テクノロジーをフル活用し取り組んでいきたいと思っております。



三吉 輝正  
東京海上研究所  
常務取締役

### Topics 世界の保険会社の連携による取り組み

世界の主要保険会社・再保険会社の経営者約80名で構成する非営利団体のジュネーブ協会(The Geneva Association)は、2008年度にCC+I Project\*を立ち上げ、「気候変動とその保険に対する経済的な影響」を様々な角度から調査・研究してきました。そして2009年5月に開催したジュネーブ協会の年次総会(京都)において、この調査・研究報告をもとに、気候変動が社会・経済にもたらす影響を確認し、気候変動リスクに対して保険業界が果たすべき役割を保険業界初の宣言文「京都宣言」としてまとめ、採択しました。

「京都宣言」では、持続可能な社会の実現に向けて、研究の推進、革新的な保険商品の設計、低炭素エネルギープロジェクトへの投資促進等、気候変動に対する緩和および適応活動を通じてお客様をサポートするという保険業界としての責任が再確認されています。さらに、建築基準の改善や気候変動リスクに対する注意喚起、関連する研究への資金提供等の分野においても積極的に協力することにより、政策立案者を支援していくことを宣言しています。

※ CC+I Project: Climate Change and Insurance

**Web** ジュネーブ協会ホームページ

[http://www.genevaassociation.org/Home/Climate\\_Change.aspx](http://www.genevaassociation.org/Home/Climate_Change.aspx)

また、2009年末に開催される国連気候変動枠組条約締約国会議(COP15)に向けて、保険業界のリーダー達は、気候変動リスクに直面している国および事業に対し、保険業界が専門的なサービスを提供できる立場にあり、包括的な適応策を実施するなかで補完的な機能を発揮できることを強調しています。



ジュネーブ協会・年次総会(京都)での発表風景

石原 邦夫  
東京海上日動  
取締役会長

# 気候変動への適応と緩和

東京海上グループ各社では、気候変動への適応・緩和につながる商品・サービスを提供し、お客様・社会の環境負荷削減の取り組みを推進しています。

## 「Green Gift」プロジェクト

保険会社は、日常業務において申込書・約款・保険金請求書やマニュアル等に、大量の紙資源を利用しています。グループ各社では、従来、紙使用量の削減に努めていますが、お客様から「契約書類が多い」、「契約のしおり(約款)は、紙でなくても良いのではないか」といったご意見も多くいただいていた。

このようなご意見も踏まえ、東京海上日動では、お客様にも一緒にご参加いただく「Green Gift」プロジェクトとして、2009年7月始期契約からの自動車保険・超保険を対象に、約款を「紙(冊子)からWeb(ホームページ閲覧)方式」に切り替えることを推奨する取り組みを始めました。

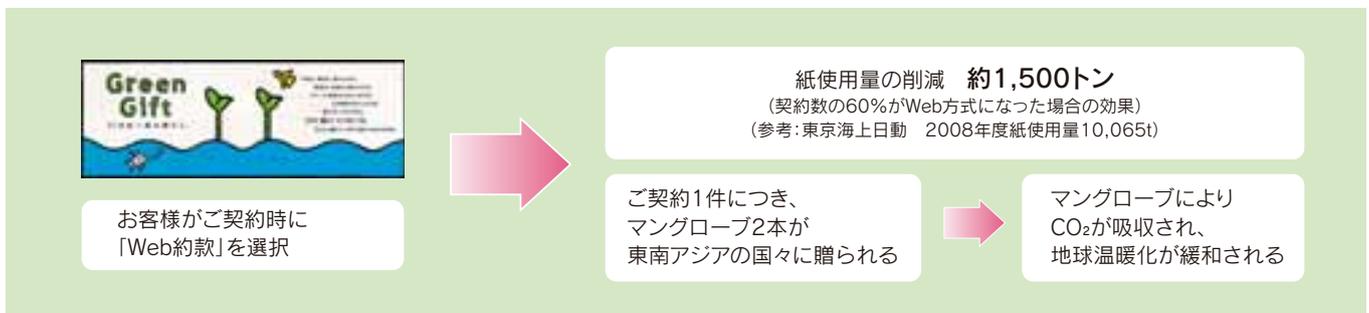
お客様がWeb約款をご選択される場合、お客様はホームペ

ージから約款内容をいつでも閲覧することができるうえ、同社も「契約のしおり」作成に要する大量の紙資源を削減することができます。また同社では、Web約款を選択いただいたご契約1件につきマングローブ2本相当の金額をNGO等に寄付し(「Green Gift」、東南アジアを中心にマングローブ植林事業を推進します\*。

また日新火災においても「インターネット約款」を導入し、「保険証券ガイド」等の情報コンテンツ提供により、補償内容や事故時・契約内容変更時の手続方法等が確認しやすいように工夫しています。

\*マングローブ2本が吸収・固定するCO<sub>2</sub>は、平均的な自動車約1,000Km走行する際のCO<sub>2</sub>排出量に相当するといわれています。

### ■ 「Green Gift」による効果



## 自動車事故修理時の環境配慮

東京海上日動は、自動車保険による事故車修理時に、お客様にご協力いただきながら、環境に配慮した修理を行う取り組みを進めています。事故で損傷した部品が修理できる場合は、部品を交換せずに修理して継続使用する、もしくはリサイクル品・リビルト品による部品交換を行う等の取り組みを行い、産業廃棄物の削減と資源の有効利用に取り組んでいます。2008年度には、約17万点のバンパー補修・リサイクル部品が活用されました。

また、日新火災では、同社が指定する修理工場でのリサイクル

部品を使用して修理いただくことで、車両保険料を10%割引引く、環境配慮型自動車保険「アサンテ」を販売しています。



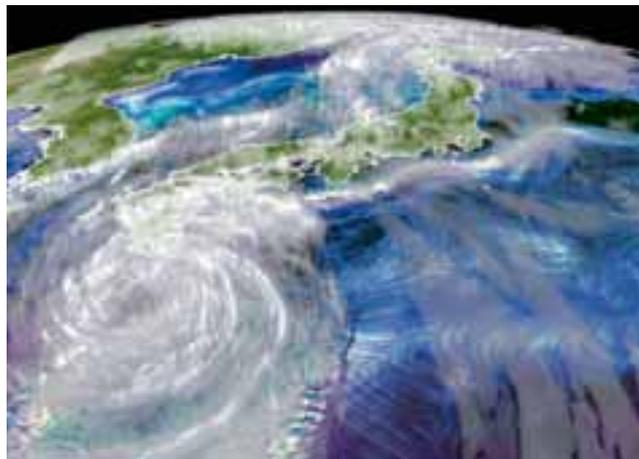
## 自然災害リスク評価手法の高度化

保険事業は社会公共性が高く、国民の生活基盤としての役割を担っているため、保険会社は財務の健全性を確保し、お客様に長期かつ安定的に、かつ適切な保険料水準をもって保険商品を提供していかなければなりません。

保険商品は将来にわたるリスク(事故)の発生頻度や損害の大きさによって商品原価が事後的に確定する仕組みとなっているため、気候変動・地球温暖化によって自然災害の発生頻度や損害の大きさが大きく変化してしまうと、過去の統計データに基づいたリスク評価だけでは、適切な保険料率の算出、保険金支払いに備えるための責任準備金の積立、再保険手配等に影響を及ぼすことになりかねません。

こうした視点から、東京海上グループでは、過去の統計データ等による将来予測に加えて、コンピュータ・シミュレーションによって将来気候を予測する「気候モデル」等を活用しています。

### ■ 台風シミュレーションモデル



提供: 独立行政法人海洋研究開発機構

東京海上日動と東京海上研究所は、東京大学(気候システム研究センター)と連携し、東京大学の世界トップクラスの気候モデルを活用した「自然災害リスク評価手法」の高度化に取り組んでいます。また東京海上日動は、名古屋大学(地球水循環研究センター)とも連携し、日本周辺で発生する台風の気候変動に伴う性質変化を分析し、台風リスクの増大が保険金支払額に及ぼす影響等を研究しています。

さらにTokio Millennium Re(バミューダ)においても、世界各国の気候変動リスク研究・自然災害リスク評価の第一線の専門家を招いて「Summit on Global Warming and Climate Change」を定期的で開催する等、米国ハリケーンを中心に気候変動・地球温暖化の調査・研究を行っています。

東京海上グループでは、気候変動・地球温暖化の研究成果を、商品・サービスの開発・提供につなげていくとともに、社会への情報発信等を行い、持続可能な社会の実現に貢献していきます。

### ■ 自然災害リスク評価手法の高度化と応用



## 天候保険を通じた社会生活の支援

IFFCO-TOKIO General Insurance(インド)は、2004年からインドの農家向けに干ばつによる収入減少リスクを補償する天候保険の引受を行っています。

インドでは灌がい等が普及していない地域も多く、毎年の穀物収穫高はその年の天候に大きく影響されます。天候保険はモンスーン期間(6-9月)に干ばつが発生した場合に、その度合いに応じて一定額を補償する仕組みとなっていることから、インドの農家の生活安定に大きく寄与しています。

この取り組みは、東京海上日動、東京海上フィナンシャルソリューションズ証券における天候デリバティブ販売・気象データの解析ノウハウ等を活用し、インドにおける過去100年以上の膨大な気象データから干ばつの発生確率等を算出し、保険商品としたものです。また、2005年からはTMNewa(台湾)においても、台風による損害を補償する天候保険を販売しています。

# 環境負荷削減を目指して

東京海上グループでは、事業活動において、大量の紙資源やエネルギーを消費しています。こうした環境負荷を可能な限り削減するため、継続的な取り組みを進めています。

## 環境マネジメントシステムの推進

東京海上グループでは、主要各社に取り組みの推進役である社会環境キーパーソンを設置し、地球環境保護の取り組みを推進しています。

東京海上日動の本店では1999年度から、東京海上日動ファシリティーズでは2006年度からISO14001環境マネジメントシステムを導入しています。また、東京海上日動(本店以外)および国内グループ全社では、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、PDCAの実行による地球環境保護の取り組み推進と事業活動に伴う環境負荷の削減を図っています。さらに海外のグループ会社についても、環境負荷データの把握対象範囲の拡大を進めています。

なお、ISO14001に基づく内部監査や外部審査における重大な指摘や環境法令等違反はなく、環境に関するお客様からのご不満等もいただいておりません。

### 事業活動に伴う環境負荷の削減

東京海上グループ各社では、建物・設備の省エネ化をはじめ

め、オフィスでの空調の適温設定や昼休みの消灯等のエネルギー節減活動を進めています。また、各種帳票の廃止・電子化によるペーパーレス化の推進等、紙使用量の削減にも取り組んでいます。

2008年度の国内グループ全体(自社ビルの占有部分)におけるCO<sub>2</sub>排出量は、データ集計範囲の拡大や電力に関するCO<sub>2</sub>排出係数の変動により、68,637t-CO<sub>2</sub>となりました。また、紙使用量(東京海上日動分)は10,065tと前年比10.4%削減しました。

なお、東京海上日動は、「2012年度までにCO<sub>2</sub>排出量を2006年度対比6%削減」する中期目標を掲げています。2008年度実績は、63,801t-CO<sub>2</sub>\*となり、2006年度対比で2%増加していますが、2007年度対比では2.4%削減しました。今後も社員の意識・行動改革により、さらなる環境負荷の削減を進めていきます。

※ 削減努力をより正確に反映させるため、2006年度排出係数に固定して算出した東京海上日動全体のCO<sub>2</sub>排出量です。

■ 環境負荷データ(東京海上グループ(国内)\*1)

	単位	2007年度	2008年度
電力使用量	kWh	108,886	119,958
ガス使用量	千m <sup>3</sup>	1,614	1,447
その他燃料使用量	GJ	53,367	55,860
ガソリン使用量	kℓ	4,533	4,663
水道使用量	千m <sup>3</sup>	537	535
紙使用量*2	t	11,230	10,065

● データの算出方法

- 紙およびガソリンの使用量は実績データ。電力、ガス、その他燃料および水道の使用量は、自社ビルの占有面積比率に基づき算出(テナント入居分は除く)。
- CO<sub>2</sub>排出量は、電力、ガス、その他燃料、ガソリンの使用量から算定。ガス・その他燃料・ガソリンは、「温室効果ガス排出量の算定・報告・公表制度」の排出係数を使用。電力・自然エネルギーは、電気事業者別の排出係数を使用。
- (参考値) 床面積あたりCO<sub>2</sub>排出量に総床面積を乗じて算出した東京海上グループ全体の2008年度CO<sub>2</sub>排出量の推計値は、90,329t-CO<sub>2</sub>、東京海上日動は71,741t-CO<sub>2</sub>(2007年度65,401t-CO<sub>2</sub>)です。

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



※1 東京海上グループ25社

2007年度は自社ビル94ビルが対象でしたが、2008年度は自社ビル225ビル(各社・全拠点の使用床面積の約77%に相当)へ対象を拡大しました。

※2 東京海上日動の数値のみ

## 「カーボン・ニュートラル」への取り組み

### 「カーボン・ニュートラル」への移行

東京海上日動は、事業活動に伴うCO<sub>2</sub>排出量の削減に向けた取り組み、グリーン電力の購入、マングローブ植林によるCO<sub>2</sub>吸収・固定や排出権クレジットの償却によって相殺（オフセット）し、2007年度末時点で、国内の事業所全体で「カーボン・ニュートラル」\*1へ移行し、その内容について第三者機関の検証を受けました。国内の事業所全体で「カーボン・ニュートラル」に移行するとともに、第三者機関\*2の検証を受けた事例は国内金融機関では初めてです。

東京海上グループでは、今後も環境負荷削減の取り組みをさらに推進し、2011年度末までにグループ全体の「カーボン・ニュートラル」への移行を目指します。

※1 「カーボン・ニュートラル」とは、事業活動により生じるCO<sub>2</sub>の排出量に対して、当該企業等の行う植林や自然エネルギーの利用、排出権取得等によるCO<sub>2</sub>の吸収・削減効果の換算量が等しい状態を指します。

※2 新日本サステナビリティ研究所

### 東京海上日動(国内)の「カーボン・ニュートラル」の内容

2007年度の事業活動に伴うCO <sub>2</sub> 排出量	65,401 t-CO <sub>2</sub>
2007年度のグリーン電力の購入量	▲555 t-CO <sub>2</sub>
2007年度のマングローブによるCO <sub>2</sub> 吸収・固定量	▲30,000 t-CO <sub>2</sub>
排出権の償却によるCO <sub>2</sub> のオフセット量	▲35,000 t-CO <sub>2</sub>
計	▲154 t-CO <sub>2</sub>

### マングローブ植林プロジェクト

東京海上日動では、自社の事業活動に伴い排出するCO<sub>2</sub>の量を吸収し得る規模の植林をしたいとの思いから、1999年から東南アジアにおいてマングローブ植林プロジェクトを実施しています。2008年度までの10年間で、6カ国を対象に、5,901ヘクタールの植林を行いました。2009年度からは新たにインドを加えた7カ国を対象に、2013年度までの5年間で2,300ヘクタールの植林を目標とする第三期プロジェクトを開始しています。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)、(財)オイスカ、国際マングローブ生態系協会(ISME)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CO<sub>2</sub>を吸収し、多く蓄えることで地球温暖化の防止に役立ち、津波等から人々を守る防波堤の役割を果たしています。2004年12月の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、マングローブは地域住民の生活に欠かせない水産・森林資源等を提供し、その生活の安定と向上を通じて、植林地域の持続可能な発展にも貢献しています。

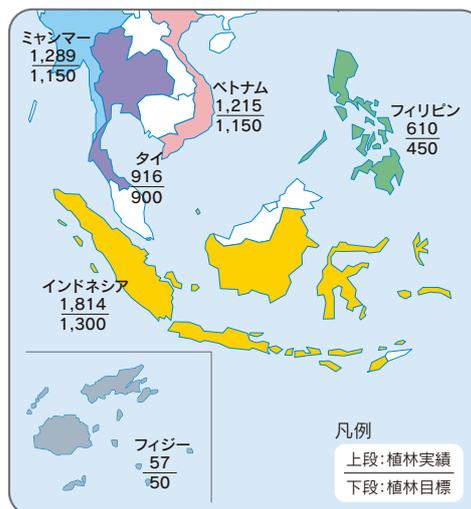
東京海上日動は、地球や人々の生活を守るマングローブ植林プロジェクトを100年継続することを目指して取り組んでいます。

### 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	2,457

### 植林目標と実績(2008年度末)

(単位:ヘクタール)



### Voice

#### 植林事業の意義を再認識しました

日頃からオフィスでこまめな消灯等を行い、地球温暖化防止を心がけていますが、実際にマングローブ植林ボランティアに参加して、マングローブの森が二酸化炭素を吸収していることや、津波から村を守る防波堤の役割をしていること等を強く実感しました。



浅野 順子  
東京海上日動  
資産運用第三部  
主事

また、東京海上グループがアジア各国において地域の人々とともに地球環境保護に取り組むことの意義深さや、私たちのこうした行動が世界全体の地球環境保護につながっていることを改めて感じました。



## 豊かで快適な社会づくりへの貢献

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

### 東京海上グループと社会との関わり

東京海上グループの事業活動は、お客様や代理店等、地域の皆様の支持があつてこそ成り立っています。世界各地で実施する地域・社会貢献活動を「良き企業市民」としての重要な責務と考え、「地球環境保護」、「安心と安全」ならびに「青少年育成」を中心に取り組み、グループ会社社員が主体的に地域・社会貢献活動に参加することを支援しています。

■ 地域・社会貢献活動の取り組みテーマ



グループ各社では、イントラネットや各地域のキーパーソンを通じて、社員・代理店等が参加しやすいボランティア活動を数多く紹介しています。また「CSR社長賞」を制定し、継続的なボランティア活動や地域NPOとの連携等によって地域・社会から高く評価いただいた活動を毎年表彰しています。またマッチングギフト・ボランティア休暇等の各種支援制度の整備・充

実を進める等、様々な角度から社員が地域・社会貢献活動に参加していくための支援を行っています。

持続可能な社会の実現に向け、これらの活動を永く続けていくことが何よりも大切と考え、取り組みを進めています。



藤田 桂子  
東京海上ホールディングス  
経営企画部 CSR室  
マネージャー

## マングローブ植林を通じた環境啓発活動

### 第10回マングローブ植林ボランティア

東京海上グループでは、年1回、マングローブ植林のボランティア活動を行っています。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を提供するもので、2008年度の第10回植林ボランティアツアーでは、参加者41名がベトナム・ニャチャンを訪れ、3日間で約22,000本の植林を行いました。

### 「みどりの授業～マングローブ物語～」の全国展開

東京海上グループでは、地球温暖化防止・生態系保護をテーマとした地球環境教育プログラム「みどりの授業」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年度に開始し、2009年3月までに、全国約210の小学校・特別支援学校にて、約15,000名の児童・生徒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った制服の再利用を題材とし、マングローブの美しい映像や植林の体験談等を取り入れ、地球環境保護について考え、行動していくきっかけを作っています。



東京都北区立清水小学校での「みどりの授業」の様子

### Voice 「みどりの授業」を通じて、命のつながりを学んでいます ～特別支援学校 校長のコメント～

2007年度より「みどりの授業」を受けています。授業を通じて命のつながりを学び、地球環境を守ることの大切さを理解するとても良いプログラムだと思います。

単に言葉で伝えるだけではなくなかなか人の気持ちに響きませんが、この授業はきれいな映像やスライドがたくさん使われ、安らぎも感

じられます。生徒たちは素直にそれを受け止め、学習効果も上がっています。

特別支援学校である当校は企業就労を目指す学校ですが、生徒との交流を通じて社員の皆さんも多様な価値観に触れていただく良い機会にもなっているのではないのでしょうか。

## ピンクリボン運動の支援

あんしん生命では、NPO法人J.POSH(日本乳がんピンクリボン運動)を通じ、乳がんの早期発見の大切さを伝えるピンクリボン運動を支援しています。2008年度は、街頭キャンペーンを全国80カ所以上で実施し、乳がんの早期発見に必要なマンモグラフィー検診の重要性を伝えるリーフレットを配布しました。

また、乳がんになられたお母さんとそのご家族同士の交流の場を提供するため、J.POSHが開催している「ピンクリボン キッズ・ファミリープログラム」に対して、2006年度から支援を行っています。2008年度は全国8カ所で同プログラムが開催され、会場の提供や運営スタッフのボランティア参加等を通じた協力・支援を行いました。



「ピンクリボン キッズ・ファミリープログラム」の様子

## 地域の安全・防災への貢献

東京海上日動岡山支店では、安心、安全な街づくりに貢献するため、自治体や企業、住民が「大丈夫」と声をかけ合いながら、子どもや地域を守るイベント（『だいじょうぶ』キャンペーン）を毎日新聞社等と共催で2008年12月に開催しました。

多くの社員、代理店が参加し、子ども自身が、地域に潜む危険な場所を探し地図を作り上げることで、危険を見極める力を養う「地域安全マップ教室」や、ネット社会に潜む危険の実態を学ぶ「IT情報セキュリティ教室」等を開催しました。参加した社員からは「犯罪被害や非行の防止、考える力の養成等につながり、地域の再生と発展に貢献できたと感じた」との声が聞かれました。



「地域安全マップ教室」の様子

## 海外における地域・社会貢献活動

### 四川省大地震への災害支援

東京海上ホールディングスは、2008年に中国の四川省で発生した大地震の被災者・被災地救援を目的として、NGO等に義援金1,000万円の寄付を実施しました。また世界各国・地域のグループ社員・代理店等による義援金7,433,171円を中国紅十字総会に寄付しました。

### 中国における教育支援

東京海上ホールディングスは、2009年3月に、中国における教育分野の支援を目的として、中華全国青年連合会に寄付を実施しました。今後、同連合会と連携し、北京における出稼ぎ労働者の子どもを支援する「民工子弟学校(北京)」に対する運営支援や、四川省大地震の被災地区における小中学校(児

童)への就学支援等を行う予定です。

### タイの子どもたちへの奨学金事業

The Sri Muang Insurance(タイ)、Millea Life Insurance(タイ)、Tokio Marine Asia(シンガポール)および東京海上日動は、2005年度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・大学生約330名に対し、学費や制服、教材費等を支援する奨学金プロジェクトに携わっています。



第4回奨学金授与式

### ■ 世界各地での主な活動事例

**スポーツイベントを通じたチャリティ [イギリス]**  
Tokio Marine Europe Insurance Limited (TMEI)は、2008年6月、ロンドンのマラソン大会に、約5,500ポンドを寄付。

**日本交強**  
**日本自賠責発展セミナーへの参加 [中国]**  
2009年3月、北京で、中国保険同業協会主催「日本自賠責発展セミナー」に参加し、日本の自賠責保険の発展の歴史を中国の保険関係者へ紹介。

**植林ボランティア [メキシコ]**  
Tokio Marine Compañía de Seguros, S.A. de C.V.(TMX)は、2006年度から植林ボランティア活動を実施。

## 第三者コメント

株式会社イースクエア 代表取締役社長

ピーター D. ピーターセン氏



### プロフィール

1967年、デンマーク生まれ。コペンハーゲン大学文化人類学部卒業。2000年～2001年にかけて、東京MXテレビのキャスターを務める。2000年9月に、CSR・環境コンサルティングを手掛ける株式会社イースクエアを設立、社長に就任し、現在に至る。CSRや環境経営の戦略策定、コミュニケーション、人材育成、マーケティング支援等で日本企業を支援している。

ここ数年、東京海上日動のCSRダイアログに参加させていただく等、様々な角度から東京海上グループのCSR経営の進捗を垣間見る機会に恵まれてきました。CSR報告書2009を拝見し、まず評価したいことはそのCSR経営の着実な進化です。以下に、1. CSR報告書2009に関して評価できる点、2. コミュニケーションにおいてさらに強化できると考える点、3. CSR経営において強化できると考える点をそれぞれ紹介します。

### 1. CSR報告書2009に関して評価できる点

第一に、ページ数を少なくし、わかりやすいレイアウトで焦点がはっきりしていることが読みやすさにつながっていると感じます。

CSRマネジメントの新しい体制の説明と、これから開示していくCSR活動のKPI(指標)の公表も非常によいと思います。

さらに、東京海上グループにとってのCSR主要課題の特定方法に関する説明と、それらのテーマの重点的なコミュニケーションも評価に値すると思います。

### 2. CSRコミュニケーションにおいてさらに強化できる点

多くの企業と同様に、東京海上グループのCSRコミュニケーションは変革期に差し掛かっているのではないかと推察いたします。これからは、より手に取りやすいサイズで、ページ数がより少ない紙媒体でお客様や代理店に伝えるメッセージと、従業員に伝えるメッセージ等をターゲットごとに考え、報告する必要があると考えます。

### 3. CSR経営において強化できる点

CSRマネジメントの体制が整ったところで、今後2つのことを東京海上グループのCSR経営に期待したいと思います。一つは、国内外のグループ企業を巻き込んだグローバルでの体制、戦略、KPIの設定と実践です。もう一つは、業界と社会に働きかける東京海上グループであってほしいという点です。特に気候変動や生態系の劣化という、人類社会が抱える最大級のリスクに対して、日本の産業界のリーディング・カンパニーの一社として、業界および他社に影響を与え、日本の社会制度作りやグローバルな協働的取り組みにも果敢に参加していただきたいと思います。

## 第三者コメントを受けて

東京海上ホールディングス 経営企画部部长兼CSR室長

村木 満



本年7月に、東京海上ホールディングス経営企画部にCSR室を設置し、東京海上グループのCSRを推進する体制を一段と強化しました。

ピーターセン様からいただいたご意見を真摯に受け止め、持続可能な社会の実現に向けて、気候変動リスクへの対応を含めCSR主要課題へグローバルベースで取り組むとともに、より広い視点から社会的課題の解決にグループとして貢献し

ていきたいと考えています。

また、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を充実・強化し、より適切な情報開示・質の高いCSRコミュニケーションを実現していきたいと考えています。



「こども環境大賞」入賞作品の一部



東京海上日動と朝日新聞社は、環境啓発・社会貢献活動の柱の一つとして、「こども環境大賞」を創設しました。

小学生を対象に、地球環境に関する作文(高学年)や絵(低学年)を募集し、全国各地から2,810作品のご応募をいただきました。厳正な審査を経て、文部科学大臣賞(高学年)および環境大臣賞(低学年)各1点、優秀賞8点、佳作16点と、東京海上日動賞をはじめとする団体賞計4校を発表しました。

東京海上ホールディングス株式会社 経営企画部CSR室  
〒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 : 03-6212-3450  
FAX : 03-6212-3711

e-mail : CSR@tokiomarinehd.com  
URL : http://www.tokiomarinehd.com



この報告書は、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構により、色覚の個人差を問わず多くの方に見やすいようカラーユニバーサルデザインに配慮して作られていると認定されました。

