



TOKIO MARINE

「こども環境大賞」入賞作品の一部



東京海上日動は、朝日新聞社と共同で環境啓発・社会貢献活動の柱の一つとして、「こども環境大賞」表彰を実施しています。

第2回(2009年度)は、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4,734作品のご応募をいただきました。厳正な審査の結果、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6点、佳作12点と、東京海上日動賞をはじめとする団体賞計4校を表彰しました。



東京海上グループCSR報告書2010



東京海上グループ
CSR 報告書 2010

TOKIO MARINE GROUP

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 14F
TEL: 03-3285-0439 FAX: 03-5223-1579
e-mail: CSR@tokiomarinehd.com
URL: http://www.tokiomarinehd.com



この報告書の印刷・製本工程で使用した電力量(300kWh)は、グリーン電力でまかなわれています。



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。

Z01-20380 (4) 10.8 改 (冊)

東京海上ホールディングス株式会社



Message

私たちが大切にしているもの

~“What we value”~

社会が変化するなか、私たちが働く会社が何を大切にすべきか、社員一人ひとりが自ら考え、発信し、行動することで良い企業文化を創造していきたいと考えています。



すべてのお客様に
最高の満足をお届けするために
仲間とともに情熱と勇気を持って
変革していくこと

「今、自分は社会の役に立っているか」を
常に問い続け、
地域社会の発展に貢献すること



次世代のために
健全な事業を
グローバルに展開すること

高品質なサービスの
提供と誠実な対応で
お客様からの
信頼を得ること



社員一人ひとりが尊重される
自由闊達な企業風土を
継承していくこと

笑顔と感謝の気持ちで
持ってすべての人と接し
心をこめて「ありがとう」の
気持ちを伝えること



代理店と本気で対話し、
ともに成長・発展すること



目次

- 1 メッセージ 私たちが大切にしているもの
- 2 トップメッセージ
- 4 東京海上グループの
マングローブの森づくり
- 6 CSRマネジメント
- 10 東京海上グループ「CSRダイアログ」
- 12 本業を通じた価値提供
- 22 気候変動への対応
- 29 地域・社会との協働
- 32 東京海上グループの概要
- 33 東京海上ホールディングス
CSRウェブサイトのご案内
編集方針

保険会社に期待される役割を考え 持続可能な社会の実現に向けて行動していきます。



東京海上グループは、保険を中心とする事業活動を通じて、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ことを経営理念に掲げています。グループの中期経営計画「変革と実行2011」においても、「お客様に品質で選ばれ、成長し続ける企業グループ」を目指し、ビジネスパートナーである代理店と一体となって、商品・サービス、業務プ

ロセスの品質向上を日々追求しています。

東京海上日動では、これまで130年にわたる事業活動のなかで、モータリゼーションの進展や、情報技術の進歩、経済のグローバル化といった社会の変化に伴って生じる「新たなリスク」と積極的に向き合い、新たな保険商品・サービス等のソリューションを提供し、社会の発展を支えてまいりました。最近では、「がん」

という社会的課題の解決に向け、事前予防から事後のケアに至るまでの「安心と安全」を提供する、「お客様をがんからお守りする運動」を、あんしん生命で進めています。

気候変動への対応では、大学と連携した気候変動・地球温暖化に係わるリスク研究や、気候変動に対する緩和・適応につながる商品・サービスの開発・提供を進めるとともに、事業活動に伴う環境負荷の削減や、環境啓発にも積極的に取り組んでいます。

東京海上日動では、NGOと連携し、1999年からアジア・太平洋地域においてマングローブ植林プロジェクトに取り組み、11年間で計6,293ヘクタール(100m幅でおおよそ東京から姫路まで)の植林を行っています。このマングローブ林には、現在年間約44,000トンのCO₂(二酸化炭素)吸収・固定効果があるほか、生物多様性の保全や防災、地域社会の発展にも貢献しています。このような多様な効果に着目し、2009年5月からは「Green Gift」プロジェクトをスタートしました。これは、お客様のご賛同のもと、ご契約のしおり(約款)を冊子ではなく、ホームページで閲覧いただくことによって紙資源を削減するとともに、対象のご契約件数に応じてマングローブ植林の費用をNGOに寄付し、植林を行うものです。代理店とともに取り組みを進めた結果、おかげさまで、2010年6月末現在で700万件を超えるご契約でご賛同をいただき、年間1,400トンの紙資源の節減につながりました。2010年9月からは、本プロジェクトにおいて、マングローブの成長の様子などの情報提供や、お客様ご自身が活動に参加できるイベント等を開催し、お客様との「つながり」をさらに充実・強化し、お客様とともに地球環境保護への思いを実現してまいりたいと考えています。

創業131周年

世界38カ国・地域、432都市

従業員数(連結ベース)29,578名

また、同社では、自らの事業活動に伴い生じる環境負荷の削減の取り組みにおいてマングローブ林によるCO₂吸収・固定効果も活用し、2009年度の事業活動における「カーボン・ニュートラル」(*)を実現いたしました。今後は、東京海上グループ全体でも2011年度末におけるグローバルベースの「カーボン・ニュートラル」実現を目指してまいります。

また、東京海上グループでは、従来、企業の社会的責任として障がい者の雇用促進に取り組んでまいりましたが、2010年1月には、グループ全体でさらに広く障がい者に働く機会を提供していくために、特例子会社 東京海上ビジネスサポートを設立いたしました。今後とも、社員の「ダイバーシティ」を重視し、様々な背景を持った人々を広く受け入れ、それぞれが生き生きと働ける企業グループを目指してまいります。

人権、労働、環境、腐敗防止に係わる「国連グローバル・コンパクト」には、東京海上グループの経営理念・行動原則とも通じる部分が多く、その趣旨に賛同し、2005年から加入しています。東京海上グループは、保険会社に期待される役割を考え、様々なステークホルダーの皆様との対話・協働のもと、世界各地において気候変動をはじめとする社会的課題の解決に向けて取り組み、持続可能な社会の実現に向けて行動してまいります。今後ともご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

2010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

(*)事業活動により生じるCO₂排出量に対して、植林や自然エネルギーの利用、排出権クレジット償却等によるCO₂の吸収・削減効果の換算量が等しい状態を指します。

東京海上グループのマングローブの森づくり

東京海上グループは、「マングローブの森」がもたらす様々な恵みを大切に、お客様や社会とともに、地球環境保護の取り組みを進めています。

■ マングローブ植林プロジェクトの概要

東京海上日動は、1999年からマングローブ植林プロジェクトを実施しており、2010年3月末までに6,293ヘクタール(東京ドーム約1,345個分に相当)を植林しました。このプロジェクトは、NGOであるマングローブ植林行動計画(ACTMANG)、(財)オイスカ、NPO法人国際マングローブ生態系協会(ISME)をパートナーに、東南アジア・インド・フィジーの7カ国で行っています。

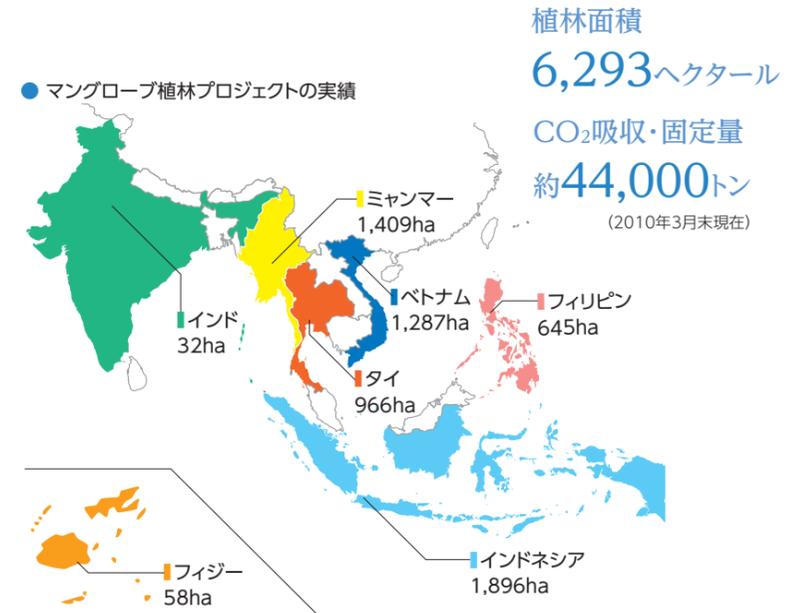
マングローブの森は、CO₂を吸収し多く蓄えることで地球温暖化防止に役立つほか、津波等の自然災害から人々を守る

防波堤の役割を果たします。また「命のゆりかご」とも言われ、魚やカニ、貝や鳥など、たくさんの動物が集まり、豊かな生態系を育みます。マングローブの森が育つことで、植林地の住民に水産・森林資源が提供され、植林地域の持続可能な発展にもつながります。

同社は、地球や人々の生活を守るマングローブを「地球の未来にける保険」と位置づけ、このプロジェクトを100年継続することを目指して取り組んでいます。



マングローブを取り巻く生態系



■ インド・グジャラート州でのヒルギダマシの植林

2009年度から東京海上日動と協働して、インド西岸のグジャラート州でヒルギダマシというマングローブの植林を開始しました。ヴァドガム村の皆さんが植林を行い、私どもは技術的なサポートをしています。ヒルギダマシが育つと、海水の農地への侵入を防ぎ、その葉を家畜の飼料に利用できます。村人の命と生活を守ることを期待し植林プロジェクトを実施していますので、未長く続けていけることを願っています。

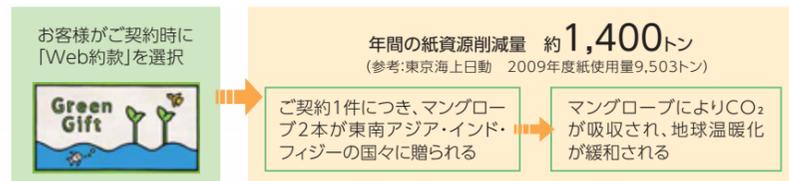


特定非営利活動法人
国際マングローブ生態系協会
理事長
馬場 繁幸氏

お客様とともに

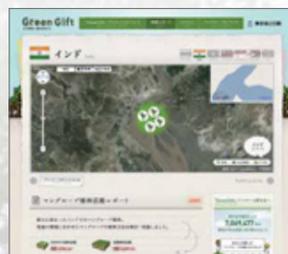
[Green Gift]プロジェクト～22世紀へ森を贈ろう

東京海上日動は、環境負荷(紙資源の利用)を削減していくため、2009年5月からお客様のご賛同のもと、「ご契約のしおり(約款)」を冊子(紙)ではなくホームページによる閲覧(Web約款)を選択していただく取り組み(=「Green Gift」プロジェクト)を推進しています。2010年6月末時点で、全国700万件を超える契約で「Web約款」を選択していただきました。同社では、Web約款を選択していただいたご契約1件につき、マングローブ2本相当の金額を寄付しマングローブ植林プロジェクトを推進しています。

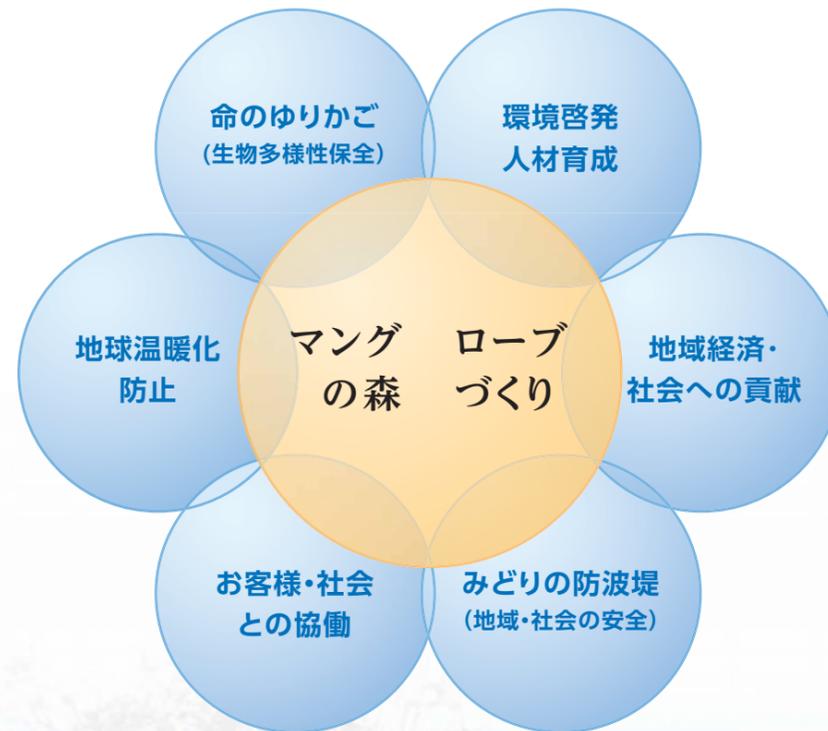


2010年9月からは、この「Green Gift」プロジェクトにご賛同いただいたお客様を新たに「Green Gift」パートナーと位置づけ、地球環境保護や社会貢献活動への参加・貢献を一層実感していただけるような、様々な取り組みを行ってまいります。

- 同社ホームページ上に専用サイト「Green Gift」サイトを設け、そのなかで、各地の植林活動の様子や、マングローブの苗が育っていく様子、植林地域の人々の生活の様子などを、地図や写真、動画などを通じてお伝えしていきます。
- これまでに植林したマングローブの森が吸収しているCO₂量をご報告します。
- お客様が参加できるエコボランティアツアー(東南アジア、沖縄・西表島)や、セミナー・イベント等も企画していきます。



東京海上日動は「Green Gift」プロジェクトを通じ、お客様とともに地球環境への思いを実現していきます。



社会とともに

植林地域の社会・経済への貢献

東京海上日動は、2010年から3年間の「Room to Read」*と協働して、インド・バ室設置支援を行っています。マングローブじ、「樹も育て、人も育てる」というグローバル

*Room to Read: ジョン・ウッド氏が2000年に途設立したNGOで、アジア・アフリカ9カ国において現地児童書籍の出版や英語図書への寄贈、女子教育支援等を実施しています。

貢献

寄付(約10万ドル/年)を行い、国際NGO「Room to Read」*と協働して、インド・バ室設置支援を行っています。マングローブじ、「樹も育て、人も育てる」というグローバル

上国での教育支援を行うために学校や図書館・図書室の設置、教育支援等を実施しています。



社員・代理店とともに

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。世界各国・地域のグループ会社社員や代理店等が参加し、マングローブ植林や環境教育、地域社会との交流を行っています。第11回ツアー(2010年2月)では、参加者43名がタイ・ラノーンを訪問し、3日間で約20,000本の植林を行いました。

■ マングローブ植林に参加して

植林活動に参加して、マングローブが地球温暖化防止だけでなく、現地の方々の生活にも恩恵をもたらす大切な役割を果たしていることを強く感じました。50年後、100年後の地球の未来につながる活動に参加できたこと、また、年代・会社・国を超え、世界中のグループ社員と出会えたことは、人生の宝物となりました。今後も、「Green Gift」プロジェクトを積極的に推進していきます。



東京海上日動
西東京支店
松尾 和希

みどりの授業～マングローブ物語～

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授業「みどりの授業～マングローブ物語～」を、全国の小学校・特別支援学校で実施し、子どもたちが環境問題について考える機会を提供しています。

授業にはマングローブの映像や植林の体験談、会社の制服の再利用のエピソードを取り入れ、社員・代理店等がボランティアで講師を担当します。2009年度までの5年間で、全国約330校、約23,000名の生徒・児童に対して授業を行いました。



三重県津市立誠之小学校での授業風景

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

東京海上グループは、長年にわたり保険事業で培った知識と経験を活かし、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。現代社会においては、個人や企業を取り巻くリスクは多様化しており、保険会社に課せられた社会的な役割や責任はますます重要になっていると認識しています。そのようななか、東京海上グループは、経営理念の実践を通じて、社会の持続的発展に貢献しながら、グループ企業価値を永続的に高めたいと考えています。

こうした考えに基づき、全社員がCSRを実践する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。

また、中期経営計画「変革と実行2011」(2009-2011年度)では、中期ビジョンとして「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が、CSR経営の実践はその礎であり、事業を通じて社会的課題の解決に向けた取り組みを積極的にサポートしたいと考えています。

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原則は、東京海上グループの取り組み姿勢と共通するものです。東京海上ホールディングスは、国連グローバル・コンパクトに賛同し、2005年から参加しています。
<http://unglobalcompact.org/>



東京海上グループにおけるCSR主要課題

グループ共通のCSR主要課題を3つに特定し、横断的な取り組みを推進しています。主要課題の特定にあたっては、東京海上グループ主要各社における「お客様の声」や「社員・代理店との対話」、「SRI評価機関などからのフィードバック」、「社外有識者とのダイアログ」などから、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。そのうえで、経済・環境・社会への影響等も踏まえ、重要性の高い課題を特定しました。

本業を通じた価値提供

「お客様に品質で選ばれる」ことを目指して、お客様視点に立った業務プロセスの向上を徹底していきます。また、社会の変化により多様化・複雑化するリスクに対して、課題解決に向けたサポートを提供していきます。

気候変動への対応

気候変動や地球温暖化は、人類共通のリスクであると同時に、事業活動にも大きな影響を及ぼすリスクであると認識しています。

- **商品・サービスを通じた気候変動への取り組み**
気候変動リスクに対応する保険・金融商品等を提供し、持続可能な社会の実現に貢献します。
- **事業活動に伴うCO₂排出量削減**
国内・海外のグループ全社で、環境負荷(CO₂排出量・紙使用量等)の削減に取り組んでいます。2011年度末までにグループ全体(国内・海外)での「カーボン・ニュートラル」を目指しています。

地域・社会との協働

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づけ、地域の発展に貢献していきます。2011年度末までに、国内グループ会社社員の地域・社会貢献活動参加率を50%以上にするを目指しています。

2009年度の取り組み実績と2010年度の計画

東京海上グループ各社は、2009年度に掲げたCSR主要課題の目標を、概ね計画通りに実施しました。

目標	主要課題		評価	参照ページ	目標(2010年度)
	実績				
商品・サービスにおける品質の向上	商品・サービスにおける品質の向上 ● 東京海上日動、あんしん生命ほか「メディカルアシスト」 ● あんしん生命「お客様をがんからお守りする運動」 など		◎	P.12~21	● お客様に品質で選ばれ、成長し続けるための取り組み (左記取り組みの継続)
気候変動の適応・緩和につながる商品・サービスの開発・提供(途上国向けの対応策を含む)	気候変動の適応・緩和につながる商品・サービスの提供 ● 東京海上日動「Green Gift」プロジェクト 自動車保険・火災保険・超保険の「Web約款」の切替促進(ペーパーレス化):切替60% ● インド IFFCO-TOKIO「天候保険」 同国農村部における天候保険の普及 など		◎	P.4~5、22~26	● 気候変動の適応・緩和につながる商品・サービスの具現化 東京海上日動「Green Gift」プロジェクトの拡充
①グループ各社(国内):自主目標(数値)に基づく、環境負荷削減の取り組み強化 ②グループ各社(海外):主要拠点における環境マネジメントシステムの導入	①国内全社における環境負荷削減 ● CO ₂ 排出量 : 2009年度実績 68,411トン ● コピー用紙使用量 : 2009年度実績 2,127トン(前年比 ▲8%、2008年度実績 2,313トン) ②グループ会社(主に、米州・欧州・アジア)における環境マネジメントシステムの導入(2009年1月~)		○	P.27	● グループ各社(国内・海外)における環境負荷削減 CO ₂ 排出量 : 79,500トン(前年比▲7%) コピー用紙使用量 : 2,360トン(前年比▲8%)
グループ各社(国内)社員の地域・社会貢献活動参加率: 30%	グループ各社(国内)社員の地域・社会貢献活動参加率: 45%(内訳(東京海上日動・あんしん生命52%、左記以外23%) ● 地域・社会貢献プログラムのグループ共同取り組みの強化 みどりの授業(国内66校・講師208名) マングローブ植林ボランティア(2010年2月:タイ)(国内・海外43名) ピンクリボン運動、がん検診受診率向上運動 など ● グループ各社(国内・海外)およびその社員による災害支援金(被災者支援)の実施 ハイチ地震 被災者支援 総額約1,700万円 など		◎	P.29~31	● 世界各国・地域における地域・社会貢献活動の推進 グループ各社(国内)社員参加率 東京海上日動・あんしん生命: 60% 上記以外: 40%

東京海上グループ経営理念

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たいと考えています。

- お客様に最高品質の商品・サービスを提供し、安心と安全をひるげます。
- 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ことに、[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。

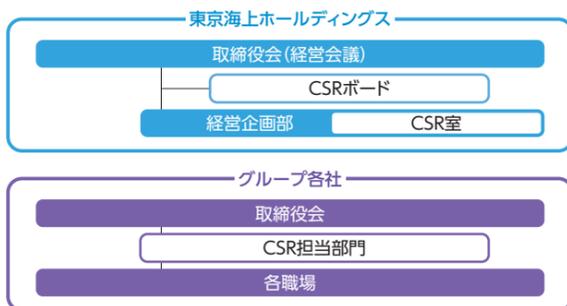
CSR推進体制

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、定期的に進捗を確認しています。

また、東京海上ホールディングスは、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、グループ各社のCSR活動をサポートしています。

各社ではCSR担当部門が推進役となり、各々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・CSR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、東京海上日動の役員報酬の評価項目には、利益・売上

● 企業価値指標

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(CO ₂)排出量、Web約款代替率等
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

とともに、同指標をKPI*指標に組み入れ、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なかから「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

● CSR指標

分野	指標	指標解説	2008年度実績	2009年度実績
お客様	①顧客数(個人)	個人顧客数	1,396万人	1,384万人
	②募集時の満足度	自動車保険・火災保険募集時のお客様アンケートにおけるお客様満足度	61.3%	68.7%
	③事故対応満足度	事故対応時(自動車保険)のお客様アンケートにおける総合満足度	93.5%	94.2%
社員・代理店	④社員満足度	社員アンケートにおける満足度	83.6%	78.4%
	⑤代理店満足度	代理店アンケートにおける満足度	—	78.7%
	⑥リーダー層の女性社員数	リーダークラス・準リーダーの女性社員数(2009年7月時点)	271名	325名
ダイバーシティ	⑦障がい者雇用率	障がい者雇用率(2010年3月時点)	1.93%	2.04%
	⑧温室効果ガス(CO ₂)の排出量	事業活動に伴うエネルギー使用起源の温室効果ガス(CO ₂)排出量(国内)*	63,801t	47,870t
地球環境保護	⑨紙使用量	紙使用実績(コピー用紙、帳票印刷物、コンピュータ用紙の合計)(国内)	10,000t	9,503t
	⑩地域・社会貢献活動への社員参加数	ボランティア活動に参加した社員数(下記⑪は除く)	2,110人	7,955人
地域社会貢献	⑪寄付への参加社員数	寄付を行った社員数(大規模な災害等に対する義援金を除く)	—	5,620名

* 温室効果ガス(CO₂)排出量の排出量係数は、2006年度排出係数に固定し算出。対象は「建物エネルギーと社用車ガソリン」。2009年度より航空機出張(国内外)を算定。それを加えると50,990t。

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。2010年3月末時点で、下記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

インテグレックス調査(企業の誠実性調査)における東京海上グループの評価について

東京海上グループは、弊社の最新の調査において、総合評価で1位となりました。「リーダーシップ」「サステナビリティ」の評価が高く、トップの強いコミットメントのもとでの社会・地球環境の持続可能性の維持に貢献するための取り組みが高く評価されています。

今や、CSRのSは、社会(social)のSから持続可能性(sustainability)のSへ、Rは、責任(responsibility)から尊重(respect、あるべき姿、ありたい姿の尊重)へと進化しています。今後は、誠実な金融グループとして、その機能を最大限に活かし、日本で一番「respect」される金融機関を目指されることを期待します。

株式会社インテグレックス
代表取締役社長
秋山 をね氏



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. ピーダーセン氏

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。

年を追うごとに東京海上グループのCSR経営の着実な進化を実感いたします。より明確な優先順位の設定と推進体制の強化、従業員に対する働きやすい労働環境の整備、気候変動対策を中心とした重要な環境課題への本腰を据えた多面的な取り組みに好感を覚えます。

今後の活動のさらなる充実や拡充への期待として、次を挙げたいと思います。

● 国内外を含めたグループとしてのCSR経営の体系的かつ戦略的な推進。多様な事業体から構成されるグループ経営の推進において、CSRや持続可能性の経営は、国境をも越え、社員一人ひとりを結びつける強いきずなを成すことができると考えます。

当然ですが、現在以上にグローバルな課題に目を向け、世界トップレベルの金融グループとしてどのような健全なソリューションを提供できるかが、その一環として問われるでしょう。

● 日本国内においても、社員や代理店の皆様、自らの仕事や生き方の一環として環境への取り組みやCSRの実践を深く位置付けるための生きた参画の仕組みや内部コミュニケーションの強化が必要となるでしょう。

アジア諸国の経済発展が進み、グローバル市場における保険業界の競争相手が増え、また多様化していくなか、東京海上グループには、常に経営の質向上をとことん追求した戦略で生きる道を切り開いていただきたいと思います。



東京海上グループ「CSRダイアログ」

東京海上グループでは、様々な分野の有識者をお招きし、主要課題である「本業を通じた価値提供/気候変動への対応」「Green Gift」プロジェクト」「気候変動への対応—事業活動に伴う環境負荷削減」「地域・社会との協働」に対して、ご意見を伺いました。いただいたご意見の一部をご紹介します。(ウェブサイトに詳細内容をご紹介します。)

第1回(2010年5月)

「Green Gift」プロジェクト (「Green Gift」プロジェクトの取り組み(詳細)は、P.4~5をご覧ください)



上智大学大学院
地球環境学研究所教授
藤井 良広氏

藤井氏

- お客様に提供する金融商品と、マングローブ植林活動とを結び付ける取り組みや、マングローブ植林活動が地域経済の発展等に貢献している点を高く評価したい。特に、お客様が保険加入を通じて環境保護活動と一緒に参加できる点は非常によい。
- 将来的には、マングローブ植林活動に加えて、他の国・地域における森林の保護活動を行う等の新たな地域貢献活動にも期待したい。



特定非営利活動法人
日本NPOセンター
常務理事兼事務局長
田尻 佳史氏

田尻氏

- マングローブ植林活動や「Green Gift」プロジェクトの成果を見える化し、お客様がエコ活動をより身近に感じていただくことで、社員・代理店はもちろんのこと、社会全体を巻き込んでいくことに期待したい。
- 「Green Gift」プロジェクトは、お客様が保険加入を機に、改めて地球環境保護の大切さに気づくと
- いった環境啓発の一端も担っている。今後もこうした点を認識して欲しい。
- お客様にとっては、マングローブ植林という個人レベルでは実践できないような環境保護活動に、保険加入することで参加することができる。商品・サービスの新たな視点ではないか。



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

ピーダーセン氏

- 東京海上グループにおける地球環境保護の取り組みの全体像を整理し、そのなかで「Green Gift」プロジェクトの位置づけを明確に示して欲しい。
- 東京海上グループにおけるCSRのあり方をもっと社内で論議し、例えば「現役世代だけでなく子どもの世代まで長期的な視点で物事を考える会社でありたい」といったグループ共通の価値観を明確に示した方がよい。
- CSRに対する思いや考えをすべての社員・代理店と共有することが重要である。単にCSR研修を行うといった取り組みにせず、社員・代理店の一人ひとりが「Green Gift」プロジェクト等の取り組み意義を正しく理解したうえで、その取り組み趣旨に賛同し、主体的に行動していくことが重要である。

事業活動に伴う環境負荷削減

(環境負荷削減の取り組み(詳細)は、P.27をご覧ください)

藤井氏

- 地球温暖化対策基本法等をはじめとする将来の環境規制の動向を見据えて、自発的に環境負

荷削減計画を検討していく必要があるのではないか。

ピーダーセン氏

- 世界的な先進企業では、CO₂排出量の削減計画に「社員によるマイカー利用」まで踏み込んで対策を検討している。その会社では、会社がマッチングファンド制度を通じてマイカー利用に伴うCO₂のカーボン・オフセット化を支援し、社員

の参画意識を醸成している。将来的には、こうした社員のマイカー利用やビジネスパートナーである代理店の環境負荷削減を支援する仕組みを考えて欲しい。



東京海上ホールディングス
取締役社長
隅 修三



東京海上日動
専務取締役
永野 毅

地域・社会との協働

(地域・社会との協働の取り組み(詳細)は、P.29~31をご覧ください)

田尻氏

- CSR推進部門は全国各地において地域・社会貢献ボランティアへの参加を促進するために、全国共通のプログラムを示すことに注力しがちである。一方で、全国各地の社員が「その地域でどのような社会貢献ができるか」を主体的に考え、行動していくことが重要ではないか。
- 昨今、企業の多くで、社員の家族が参加できる地域・社会貢献プログラムを増やしている。「青

少年育成」の取り組み内容も工夫を凝らし、「地球環境保護」や「安心と安全」にも寄与するプログラムを考えて欲しい。

- 地域・社会との係わりを主体的に考えていくなかで、私たちの会社では「全員が年に1回は地域・社会貢献に取り組むことを宣言しませんか」と、CSR推進部門がグループ社員にもっと呼びかけてもよいのではないか。

ピーダーセン氏

- 先進企業では、グループ共通の行動原則に基づいて、国・地域ごとの特性や文化的な要素を踏まえながら、NGO・NPOと協働して創意工夫している。

- 社員が自発的に地域・社会貢献活動に参加していくために、自ら参加したいと思うような仕組みを考えて欲しい。

第2回(2010年6月)

枝廣氏

- 東京海上グループが、「なぜマングローブ植林に取り組んでいるのか」といった取り組み趣旨や目的を明確に示した方がよい。
- 「Green Gift」プロジェクトは、お客様が参画するプロジェクトであることから、10年間に及ぶマ

ングローブ植林の実績・経験で得られた効果や気づきを見える化し、プロジェクトに参画されたお客様が、マングローブの成長を「我が事」と感じることができるように情報発信の工夫をして欲しい。



環境ジャーナリスト
ジャパン・フォー・サステナビリティ共同代表
枝廣 淳子氏

「CSRダイアログ」でいただいたご意見を受けて

- お客様一人ひとりではなかなか実践できない地球環境保護の取り組みを、「Green Gift」プロジェクトを通じて、お客様・代理店と協働して着実に実践していきたい。また、皆が地球環境保護に関する新たな気づき等を得られるような取り組みにしたい。

- 世界各国・地域のグループ会社が、社会的責任の行動原則や価値観を共有しながらも、各国・地域の多様な価値観を尊重して、当グループのCSRを実践していきたい。
- 日々CSRの実践を通じて、企業価値の向上を目指しているが、サステナビリティの視点を持って取り組み水準を進化させていきたい。



東京海上ホールディングス
取締役副社長(当時)
八木 利朗

お客様に提供する商品・サービスの品質を高め、 「安心と安全」をお届けし、 社会の発展に貢献していきます。

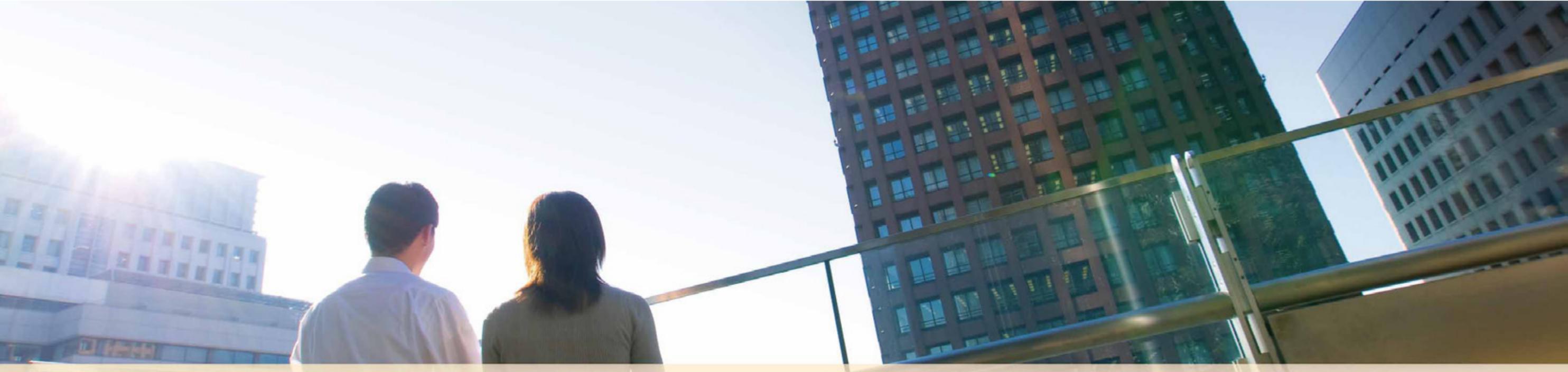
時代とともに、リスクも多様化・複雑化します。東京海上グループは、品質の向上を起点に、社会の「安心と安全」につながる新たな価値を提供していきます。

日本の損害保険会社が2008年度にお客様にお支払いした保険金(正味支払い保険金) **4兆3,995**億円

自然災害(1991年、台風19号)で支払われた保険金 **5,679**億円

火災保険契約(住宅物件)における地震保険の付帯率(2009年3月末現在) **45.0**%

※日本損害保険協会「ファクトブック2009」より抜粋



社会の変化とともに多様化するリスク

東京海上グループの歴史は明治12年(1879)にさかのぼります。以来、社会とともに発展してきました。例えば、企業に対しては、海上保険から始まり、企業を取り巻く様々なリスクに対して自動車保険、賠償責任保険、個人情報漏えい保険などの様々な商品を提供し、経済成長を支える役割を担ってきました。また、個人のお客様には、個人財産総合保険、旅行保険、医療保険、生命保険など、ライフスタイルの変化に合わせてその時必要とされる保険のあり方を追求してきました。

そして現代、企業や個人を取り巻くリスクはさらに多様化し

ています。「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東京海上グループの役割と責任は、ますます重要なものになると認識しています。

保険会社の概念を変え、使命を果たす

保険は、お客様から保険料をいただき、万が一の事故に遭われた際に、迅速かつ確実に保険金をお支払いすることで、経済的な支援を果たす役割を担っています。お客様にわかりやすい商品を提供することや、安心して損害サービスをご利用いただくために、商品・サービスの品質向上を図り、保険会

社としての基本姿勢を日々徹底しています。

しかしながら、お客様の経済的負担を支えるだけでは、私たちが目指す「安心と安全」な社会を実現することはできません。お客様にとっても、そして私たちにとっても最善なことは、リスクが現実のものにならないこと。そのために、私たち保険会社はリスクマネジメントのプロとして、事故を未然に防ぐための対策をご提案することも重要な役割の一つであると考えています。

一方で、万が一のとき、お客様からのご連絡に迅速に対応することはもちろんのこと、お客様本位に立った親身な対応ができているのか、常に自らに問いかける文化を大切にしています。つまり、東京海上グループが提供する価値は、社員一人ひとりが自ら考え自ら行動し、お客様に満足していただくことで初めて認められるものなのです。

東京海上グループは、130年に及ぶ保険事業を通じて培ってきた様々なノウハウをもとに、「安心と安全」をお届けし、社会の発展に貢献していきます。

日本人の約3人に1人の命を奪う「がん」から、 お客様をお守りするために、私たちができること。

お客様やご家族のつらさを少しでもやわらげるために、お役に立てることは何か。
「お客様をがんからお守りする運動」の背景には、「保険人(ほけんびと)」としての熱い思いがあります。



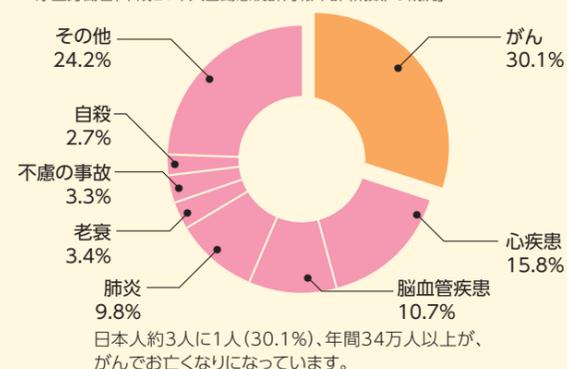
あんしん生命
営業開発部
課長代理
佐藤 良章

保険という商品を超え、 保険会社の原点へ

2007年9月、あんしん生命ではがん保険の新商品発表に先立って、「当社は、これから保険という枠を超えて『お客様をがんからお守りする運動』に取り組んでいきます。これこそが「保険人(ほけんびと)」としての社会的使命ではないか」という社長の想いを綴ったメッセージが全社員に発信されました。保険人とは、強い社会的使命を感じ、高い職業倫理を持って保険業に携わる者のことを意味します。「お客様になぜもっと早く、がん検診をお勧めしなかったのか」という、悔しい思いをした社員・代理店が少なくなかったこともあり、多くの社員・代理店の共感を得て、この運動は発展していきました。

● 主な死因別死亡数の割合

厚生労働省「平成21年人口動態統計月報年計(概数)の概況」



がんについて知る、お伝えする、 お役に立つ

「お客様をがんからお守りする運動」は、「がんについて知る・お伝えする・お役に立つ」の3ステップから成ります。

まず、がんについて私たち自身を知るステップ。がんの現状、予防法・治療法、各地域でのがん医療の実態など、社員・代理店の一人ひとりが自発的に調べ、勉強会を頻繁に開催しています。



次に、お客様にお伝えするステップ。がんは、食生活の改善や禁煙などによる予防も重要ですが、定期的に検診を受診し、早期発見すれば治癒する確率も高いのです。そのため、予防・検診の重要性や、がんに関する知識をわかりやすくお伝えするツールを作成し、セミナーの開催や街頭で啓発活動を行うなど、各地域で自らできることを考え、実施しています。全国公共団体との連携もその一つです。

そして、お役に立つステップ。がんを宣告されたお客様とそのご家族の精神的なダメージは、並大抵のものではありません。そこで、あんしん生命では保険商品による経済的支援だけでなく、がんの各部位・各治療法の専門医や看護師が、電話でお客様の悩みや相談に乗る「がん専用相談窓口」を設けました。また、お客様にがんに立ち向かう気持ちを持っていただけるような精神面の支援を行うために、専門の相談員がご自宅を訪問してお悩みをお伺いするサービスも提供しています。

がんについて 知ろう！

- がんに関する様々な知識・情報を、社員・代理店が十分に理解する
継続的な勉強会や外部講師(医療関係者・がん体験者等)を招いたセミナーの開催など。

がんについて お伝えしよう！

- お客様をはじめ、広く社会にお伝えし、がん啓発を行う
がん予防や早期発見の重要性をまとめたリーフレットの配布、がん検診受診推奨、セミナーの開催など。

がん対策の お役に立とう！

- 早期発見のための支援
人間ドック・がんPET検診優待サービス
- がんになった場合の支援
がん保険からの保険金・給付金(先進医療・抗がん剤治療の保障拡大)。メディカルアシスト・がん専用相談窓口、がんお悩み訪問相談サービスなどによる各種情報の提供と精神的支援。

思いを伝え、 お客様をがんからお守りする

この運動は、全社員がお客様のがん対策を自分事として考え、社員・代理店が自らできることを考え、行動していることが特徴です。私自身、この運動を通じて、保険会社で働く意義を再認識しました。がんに関する知識と経験を持ってお客様に接し、保険商品や付帯サービスによって経済的・精神的な問題をやわらげ、ご本人やご家族が前向きになっていただけるようサポートしていく。本当にやりがいのある仕事であり、私たちにできることはまだまだあると考えています。

地方公共団体との連携

「お客様をがんからお守りする運動」 を地域ぐるみの運動に拡げています。

がんの早期発見に向けて、がん検診受診率の向上を図ることが急務となっています。しかし受診率は全国平均で20%程度と低く、国や地方公共団体が目標としている50%に満たないのが現状です。私たちは、より多くの方々と協働していくことが必要と考え、2008年7月から高知県をはじめとする37道府県および9市(2010年5月26日現在)と協定等を結び、がん啓発やがん検診受診率向上の協同取り組みを展開しています。高知県では、県庁、高知銀行、東京海上日動高知支店が「高知県がん検診受診率向上プロジェクト」協定を締結し、県庁ホームページにがん検診情報の一覧を掲載したり、検診受診者へ粗品を進呈する専用のリーフレットで「人から人に伝える」受診奨励を行うなど、官民が一体となった取り組みを展開しています。今後も地域とのつながりを深め、運動を拡げていくことで、より多くの方々のがんに対する関心や知識を高めていただくきっかけづくりをしていきます。

あんしん生命
営業開発部
課長代理
佐野 善唯



全国各地における活動

思いを共有し、社員・代理店が一体 となって活動しています。

東京海上日動金沢支店では、女性社員からなる「キーパーソン会」を発足し、まずは社員ががんについての理解を深めるため、様々な情報を集め、社内でも共有しました。なかでも印象的だったのが、身近な方ががんになった、ある代理店の担当者のお話です。切実な思いをもとに使命感を持って仕事にあたられている姿に、私たちは心を打たれました。そこで、より多くのお客様や代理店にがんという病気や保険の重要性を知っていただくよう、がんへの備えや予防法などをわかりやすくご紹介するチラシを作成したり、乳がん触診モデルを使って自己触診を行うイベント等を開催しました。また、抗がん剤で治療をされている方に、タオルで帽子を150個作って寄贈するなど、社員・代理店が一体となって運動を推進しています。

(あんしん生命 金沢生保支社 副主事 西野 多佳子)



「キーパーソン会」メンバー(前列右から2番目が本人)

特集

社会課題
医療

メディカル
アシスト



医療の専門家のアドバイスを通じ、お客様に「安心」をお届けしています。

保険加入者向けに、24時間体制でお客様・ご家族の健康相談に応じる「メディカルアシスト」を提供し、保険の枠を超えてお客様のサポートをしています。

お客様の病気・ケガなどの相談に、24時間365日対応

「メディカルアシスト」は、あんしん生命および東京海上日動などのご契約者と、そのご家族の健康をサポートする無料医療相談サービスです。突然の病気やケガなど緊急時の対処方法のアドバイス、休日や深夜の病院・診療所などのご案内、転院や患者移送の手配代行などを、24時間365日体制で、主にお電話を通じて提供しています。ご相談に対応しているのは、大学教授、准教授クラスの専門医（予約制）、救急医療機関の第一線で活躍する救急専門医、経験豊富な看護師など、高い専門性を持った30診療科目に及ぶ医療従事者です。

1日180～340件あるお客様からのお問い合わせには、まず看護師が対応し、必要に応じて救急専門医が対応しています。



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
部長
北川 明人

●「メディカルアシスト」のサービス概要

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します。
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します。
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します。
転送・ 患者移送手配	国内・海外の出張先などで急遽入院した救急病院から、ご自宅近くの病院に転院するときなど、民間救急車や航空機特殊搭乗手続きなど、一連の手配を代行します。（転院・移送の実費についてはお客様の負担となります。）
がん専用 相談窓口	専門性の高い医療スタッフが、がんに関する様々なお悩みにお応えするだけでなく、がんと闘う患者様とご家族の問題にも向き合います。

例えば、「子どもがハチに刺された」という相談に対しては、救急受診が必要になる場合の症状を詳しくご説明したうえで、そのような症状がない場合の処置方法もあわせてご説明しています。また、日本全国の医療機関データベースを活用し、旅先など慣れない土地でのケガや病気の際にも最寄りの医療機関をご案内できることも特長の一つです。

医療の現場に、さらなる「安心」を

最近の医療現場では、平均在院日数が相当短くなっており、在宅での継続的なケアが必要になっています。私もかつて病院で看護師として勤務していましたが、患者様が家に帰った後のケアが十分にできないことにジレンマを感じていました。患者様側も、すぐに相談できる専門家がない環境で、心細さや不安を感じていらっしゃる方が多いのではないのでしょうか。そのようなときに、いつでも気軽にお電話で相談ができる「メディカルアシスト」のような窓口の存在が、患者様の「安心」につながれると思います。

また一方で、緊急性の少ない症状の方が夜間や休日に病院の救急外来を受診され、本当に救急医療を必要とする重症な患者様の対応が困難になるという社会問題も起きています。しかし、医学的知識のない一般の方は、どのような症状でも心配になるのは当然です。そのような際も、まず「メディカルアシスト」にご連絡いただければ、詳しく症状をお聞きしたうえで救急受診が必要かどうか、アドバイスをさせていただきます。「メディカルアシスト」が、お客様の健康と安心、ひいては医療現場におけるジレンマを解消する一助ともなればと考えています。



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
課長
三本 洋子

特集

社会課題
災害

防災と早期災害
復旧に向けて



災害後、お客様の最大の願いは事業の早期復旧。事業継続のサポートを行い「安心と安全」を拡げています。

東京海上日動は災害復旧支援の専門会社ベルフォア社と提携し、防災・罹災からの「早期復旧」を実現し、お客様の事業継続を支援しています。

防災から早期災害復旧まで、お客様の事業継続をサポート

企業のお客様は、洪水や地震、火災、爆発事故などの突発的なリスクを常に抱えています。東京海上日動では、長年、保険商品を通じて、こうした被害に対する経済的な補償を行っています。また、東京海上グループでは、事業継続計画（BCP）の策定から事業継続マネジメント（BCM）の構築、さらには災害時の初期対応訓練、事業の早期復旧までの総合的な企業支援策を提供しています。

災害・事故に遭われたお客様にとっては、早期に事業を再開することが大きな課題となります。以前は、罹災した生産設備やサーバーなどを新品交換するしか方法がなく、多大なコストがかかるうえに、事業再開までに長い期間を要していました。しかし東京海上日動の損害サービス担当者が罹災現場を調査するなかで、生産設備等は煙・すす等で汚れているだけで物理的な損傷はなく、修復が可能なケースも多くあることがわかってきました。そこで、災害復旧支援分野で高い専門技術を持つベルフォア社と提携し、東京海上日動の企業向け保険のお客様に「早期災害復旧支援サービス」をご提供しています。



ベルフォアジャパン
ディレクター
岡部 紳一

災害からの早期復旧に向けて、「修復」というもう一つの解決策

災害・事故に遭われたお客様から事故報告を受けた東京海上日動は、お客様からの同意を得て、ベルフォア社に連絡。ベルフォア社は現場に急行し、立会調査を実施します。まず実施するのが、災害・事故現場を調査し、汚染範囲を特定する「汚染マップ」の作成です。必要に応じて被害拡大防止のための腐食・サビの進行を抑制する「緊急安定化処置」を行ったうえで、最適



汚染された設備 精密洗浄された設備

な復旧計画をお客様にご提案します。本格的な復旧作業では、火災による煙や、洪水の泥などで汚染された設備などを分解し、特殊技術を使って精密洗浄を行い、乾燥・再組立・検査を行います。また、特注の設備などは代替が不可能な場合も多く、こうした場合には、ベルフォア社の修復技術が役に立ちます。また、代替可能な場合であっても、高い費用のかかる新品交換を待つことなく早期復旧が実現できるのです。新品を調達する場合には12カ月かかるところを、わずか1カ月で修復したケースもあります。これにより、お客様は、新品交換に比べ、格段に早く事業を再開することが可能になるのです。

災害・事故に遭われたお客様と接する罹災現場において感じていた「早期復旧というお客様のニーズに直接お応えする支援ができないか」という思いがベルフォア社との提携につながりました。日本では、ベルフォア社のような専門技術で「復旧する」選択肢があることは、まだ広く知られていません。「このような解決方法があったのか」と驚かれるお客様もいらっしゃいます。今後もお客様の事業継続に貢献するという視点で、私たちができることを追求していきます。



東京海上日動
企業営業開発部
課長代理
永見 拓也

●ベルフォア社の「早期災害復旧支援」の流れ



品質の向上

お客様の声に向き合う

ご契約手続きから保険金お支払いまでのすべてのプロセスにおいて、お客様の信頼をいただくために。

お客様の声こそが、品質向上の原点

お客様からいただく厳しいご意見・ご要望は、私たちがより質の高いサービスをお客様にご提供するための貴重な財産です。東京海上グループ各社は、「お客様の声」に関するグループ統一基準に基づき、各社で対応方針を策定し、お客様の声を商品・サービスの改善に活かすための仕組みづくりに取り組んでいます。

善につなげています。

例えば、東京海上日動、あんしん生命、日新火災では「お客様の声」をそれぞれ社内イントラネット上に設けた一元管理システムに登録し、分析することで、商品・事務・システムなどの開発・改善に活かしています。

また、東京海上日動では、社外の視点からの問題発見と改善を図るため、5名の消費者アドバイザーとの定例ミーティングを実施しています。こうした活動は、ご案内書類のシンプル化や海外旅行保険・ご請求専用フリーダイヤルの設置などの様々な改善につながっています。



東京海上日動「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

- (1) 「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。
- (2) 「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。
- (3) 「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。
- (4) 「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。

全社的視点、そして社外の視点で、よりよいサービスをお届けする

東京海上グループ各社は、お客様相談窓口やホームページ、お客様アンケートなど、様々な手段を活用し、「お客様の声」を積極的にお聴きしています。また、社員や代理店がお客様と接する機会に感じたニーズの共有化を図り、商品・サービスの改

- カスタマーセンター
- お客様相談センター
- 保険金請求ご相談コーナー

- お客様アンケート
- ホームページ

- 代理店・社員

お客様の声を
受け止める接点

「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、「お客様の声」に基づく商品・サービスの開発・改善事例をウェブサイト上でより詳しく公表しています。

(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)

「お客様の声」に基づく改善事例

【お客様からのご意見】

海外旅行でビデオカメラを落とし壊してしまった。帰国後に保険会社へ連絡するため、契約時にもらった「海外旅行保険ハンドブック」を見たが、「全国各地の窓口」が掲載されており、どこへ連絡すればよいかわからなかった。

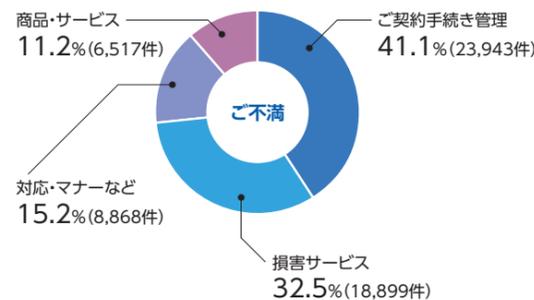
【改善内容】

海外からの問い合わせ・連絡については「専用フリーダイヤル」を設置していましたが、帰国後、国内からの連絡をスムーズに行えるよう「海外旅行保険・ご請求専用フリーダイヤル」を新設し、国内のお客様からの連絡先を一本化し、「海外旅行保険ハンドブック」に掲載するとともに、夜間・休日も含めた24時間365日、ご請求を受け付ける態勢としました。

お客様の声

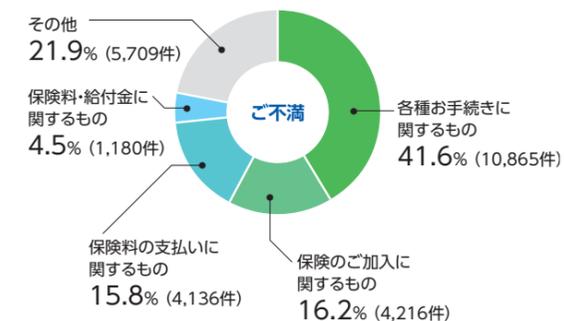
● 東京海上日動

ご不満	58,227 件	お褒め	9,800 件
-----	----------	-----	---------



● 東京海上日動あんしん生命

ご不満	26,106 件	お褒め	929 件
-----	----------	-----	-------



東京海上日動の損害サービスに携わるメンバーに受け継がれる共通の価値観=「DNA」



東京海上日動
損害サービス業務部
担当課長
市原 寛明

私たちがお客様にお会いするのは、お客様にとって一生に一度あるかないかの事故を起こされたときです。保険金をお支払いするのみならず、お客様の立場に立って、お客様にとって何が最善かを考え、行動した結果として、お客様から「あなたが担当でよかった、ありがとう」と言ってくれたときは、この損害サービスの仕事をしていて本当によかったと思える瞬間です。お客様のことを何よりも大切に考えること、それが損害サービスという目に見えないものの品質だと私たちは考えています。

小冊子「ここから。」は、このような損害サービスに携わるすべてのメンバーに共通するお客様への思い、働く仲間との調和、専門性の追求といった大切にしたい価値観をま

とめたものです。ともに働くメンバーがどのような思いを持ち、何を大切に考えているかを共有するために行った数千人規模のアンケートやヒアリングでの内容がもとになっています。この小冊子は損害サービスに携わるメンバー全員に配布され、毎年の新入社員も含め、この大切にしたい価値観が脈々と受け継がれています。私自身、いつも立ち返る場所として、迷いが生じたとき、仲間の思いを自分のエネルギーに転換したいときに読み直しています。現在のメンバーのみならず、これから損害サービスに携わるメンバーに、損害サービスの意義や誇り、お客様の立場で真摯に対応するという価値観を、私たちのDNAとして絶やすことなく受け継いでいきたいと思います。



小冊子「ここから。」
表紙および本文ページ
「私たちが追いつけるスペシャリティとは、つまり、人間性を高めることに他ならない。そして、人間性を高めることに、終わりなどない。」
※英語版・中国語版もあります。

●ウェブサイトに、より詳細な取り組みをご紹介します。

品質を支える社員の育成・支援

東京海上グループは、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、多様な価値観を持ち、意欲と能力のある社員が、性別・年齢・国籍にかかわらず能力を最大限発揮していくことが重要であると考えています。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」の構築とともに、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」の向上に取り組んでいます。

*人間力を構成する3つの要素(プロとしての実力・活カ・常に相手の立場に立って考え行動すること)

社員の育成・支援に関する下記の取り組みはウェブサイトでご覧いただけます。

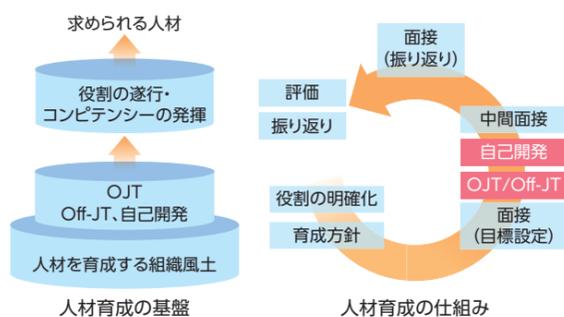
- 働きやすい職場づくりに向けて
 - ・人事に関する考え方
 - ・人権に関する考え方
 - 健康管理
 - 社員とのコミュニケーション
- 多様な人材の活用
 - ・女性社員の活躍推進
 - ・障がい者雇用の推進(東京海上ビジネスサポートの設立)
 - ・高齢者の継続雇用制度

HOME > CSR > ステークホルダーとの関わり > 社員との関わり

プロとしての人材育成

お客様に品質で選ばれ、成長し続けるには、人材こそが最も重要な財産であると考えています。東京海上グループは、OJT*1を中心とした徹底的な社員育成と、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」を構築することで、真にお客様に信頼され、ご支持いただけるよう努めています。グループ各社では、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ています。

● 人材育成サイクル(東京海上日動の場合)



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」という組織風土の醸成に向けて、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*2、自己開発とあわせて、社員一人ひとりのコンピテンシー(行動や思考特性)を高めるための対話を行っています。

また、階層別研修・選択制研修・専門性向上研修や、e-Learning等の通信教育のほか、社外資格取得の費用補助も整備しています。さらに、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。

*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

仕事と育児の両立支援

東京海上グループ各社で、仕事と育児の両立支援を進めています。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。あんしん生命では、「ライフバランス制度(短時間勤務制度)」を利用する社員の勤務時間を30分単位で設定できるようにするなど、制度の改定を推進しています。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。

● 育児支援制度利用者数(東京海上グループ(国内))

制度	2008年度	2009年度
①退職再雇用制度	7名	0名
②出産休暇制度	250名	284名
③育児休業制度	321名 (うち男性19名)	407名 (うち男性20名)
④短時間勤務制度	210名	320名

なお、東京海上日動では、上記の各種制度のほか、「⑤正社員による代替要員の確保」「⑥復職支援制度」「⑦ベビーシッターほか各種利用補助」「⑧提携託児所(2010年4月現在 約1,000カ所)」等の制度も整え、育児をする女性をサポートしています。

社員の声

OJTや研修、上司との面接を通じて、10年後のキャリア・ビジョン達成に向けて取り組んでいます。



東京海上日動
化学産業営業部
課長代理
川端 宏明

営業部門で、上司から「人を動かすことの重要性」を学ぶ

2000年に入社し、企業商品業務部で8年間、商品開発を担当した後、営業部へ異動しました。「営業第一線を理解していなければ、お客様のご期待やご要望にかなった商品が作れない」と感じていたことから、希望したキャリアでした。当社には、お互いを尊重し、意見を言い合える雰囲気、そして「後輩を育てよう」という風土があります。あるプロジェクトを推進していたときに上司から言われた「人を動かし、社内外の協力を得ることが重要」というアドバイスは、今も心がけていることの一つです。

10年後は保険、財務、税務を含めたリスクマネジメントができる人間に

毎年4回、上司との面接があり、個人目標の設定や見直し、強み・弱みの洗い出し、そして10年後のキャリア・ビジョンについて話合います。そのなかで「企業のお客様に対して、保険だけでなく、財務、税務を含めたリスクマネジメントをご提案できるようになりたい」というキャリア・ビジョンが見えてきました。そこで、「財務スキル研修」を受けるなど、必要な知識の習得も進めています。

「リスク」は、企業の業種や規模によって多種多様であるばかりでなく、自動車が開発されたときに自動車事故のリスクが生まれたように、時代とともに変化していきます。お客様から信頼され、任せいただけるよう、今後も幅広い知識と経験を持てるよう努めていきます。

社員の声

自由度の高い勤務時間の設定や、育児中の社員の懇親会など、働きやすい環境整備が進んでいます。



あんしん生命
IT企画部
副主事
いしはら くみこ
石橋 久爾子

短時間勤務の社員がいるという前提で、仕事が回っている環境

通常は、出産休暇・育児休業を取る人が多いのですが、私は、出産時に家庭の事情により一度退職し、2008年度に再雇用制度*1を利用して復職しました。育児も慣れたところに、また働きたいという思いが強まり、元上司に相談したところ、元の部署であるシステム開発部門に戻ることができました。現在はライフバランス制度*2を利用して、短時間勤務で働いています。私が仕事をしているチームは25名で、うち2名が短時間勤務者です。お互いにわかり合える仲間が身近にいることは心強いですし、また、小さい子どものいる方が多いので、理解があり、働きやすい環境です。

大切なのは、周囲とのコミュニケーション

復職にあたって、人事部門からは、「周囲とのコミュニケーションが大切」というアドバイスをいただきました。普段から、周りの人に自分の仕事の状況をわかってもらうことで、例えば自分の勤務時間外の打ち合わせに出席できない場合は、ほかの方にフォローしていただいています。以前に比べて仕事や家庭での時間配分も考えるようになり、自然と仕事の効率も上がったと思います。平日は子どもと過ごす時間が短いので、土日はふれあいの時間を持つように心がけています。また、勤務時間を30分単位で設定できるように制度が改定されたり、育児中の社員の懇親会が開催されたりと、制度面でも、より働きやすい環境整備が進んでいると感じています。

*1 従業員退職者再雇用制度：勤続3年以上で円満退職し、退職後の期間が10年以内の者を対象にした再雇用制度
*2 ライフバランス制度：あんしん生命における「短時間勤務制度」の呼称

気候変動という新たなリスクに対応していきます。

台風やハリケーンなど、気候変動が社会に与えるリスクが深刻化しています。東京海上グループは、気候変動への適応と緩和につながる商品・サービスを開発・提供し、持続可能な社会づくりに貢献していきます。

2003年の自然災害による損害額は、全世界で **650** 億ドル

これらの災害に対する保険金支払額 **160** 億ドル

1990年代の異常気象による被害額は、1960年代の被害額に比べて **8** 倍に増加

保険金の支払額は **14** 倍に拡大

※「IPCC第3次評価報告書」より抜粋



人類共通のリスクとなった地球環境問題

今や人類共通のリスクとなった地球環境をめぐる諸問題により、私たちの社会生活は脅かされつつあります。特に気候変動は、干ばつや集中豪雨、感染症リスクの増加など、世界各地で様々な影響が深刻化しています。

また、保険会社は本業においても、気候変動との密接な係わりが指摘されています。例えば、世界各国・地域の保険会社は、1990年代から頻発する自然災害による損害のために多額の保険金をお支払いしました。このように気候変動は、中長期的に世界の保険業界が抱える大きな問題と考えられています。

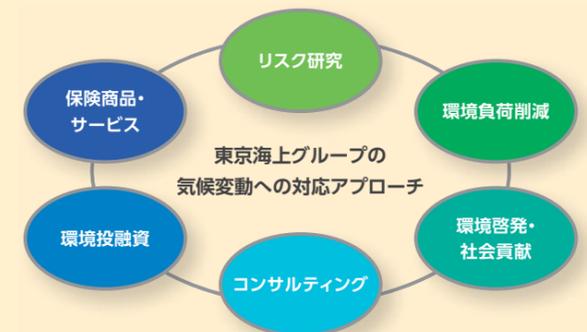
グループの総合力を発揮して気候変動の適応と緩和に貢献

私たちは、中長期的に安定して保険の引受け・お支払いを行い、社会に「安心と安全」を提供することが損害保険会社の使命であると考えています。

具体的には、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を活かして社会に様々なソリューションを提供することが期待されています。また、気候変動の影響に脆弱な途上国・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。

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、東京海上リスクコンサルティングなどを中心に、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。

東京海上グループは、保険商品・サービスやリスク研究、コンサルティングといった様々な機能を保有する、総合力ある企業グループとして、気候変動という新たなリスクに対応していきます。





干ばつという気候変動のリスクから、 インドの農家をお守りしていきます。

保険商品・
サービス

世界中で拡大する気候変動による被害。東京海上グループは、グループ横断で気候変動・地球温暖化ワーキンググループを設置し、グループ内で培われたノウハウを活かして、気候変動に対応する商品・サービスの開発を進めています。



Mr.K.Gopinath
IFFCO-TOKIO
General Insurance Co. Ltd.

保険会社として、 農家のためにできることは何か

就業人口の60%が農業従事者であるインドは、現在でも灌漑が普及していない地域が多く、農業用水の約7割を雨水に頼っているため、干ばつなどの影響を大きく受けます。例えば6～10月のモンスーン期間中に十分な降雨量に恵まれなかった地域が6割近くに達した2002年は、農業生産高が13%以上減少しました。このように大規模な干ばつが発生すると、農家は深刻な状況に陥り、家畜や土地まで手放す必要に迫られることもあるのです。

こうした現状に保険会社として貢献できることはないか。その思いから開発したのが天候保険です。気候変動のリスクを

保険で担保することが可能になれば、農家の生活基盤の安定とともに、食糧の安定供給にも貢献することができます。

● インドにおける降水量と米穀生産高の推移(1999年～2008年)※



東京海上グループのノウハウを、 インドの天候保険に活かす

東京海上グループは2001年、インド最大の肥料公社IFFCO(Indian Farmers Fertilizer Cooperative Ltd.)と

の合併会社IFFCO-TOKIO General Insurance Co. Ltd.を設立し、天候保険の開発に着手しました。

インドの気象庁にあたるIMD(Indian Meteorological Department)が各地に設置したIMDステーションで計量した降雨量データをもとに、東京海上グループの天候解析ノウハウを駆使し、干ばつ発生確率を地域別に算出。その結果、収穫量の減少に対してではなく、地域ごとのモンスーン期間中の平均降水量と、実際の降水量の差に応じ、公平な補償を行う天候保険を開発することができました。この天候保険は、農家の生活基盤の安定に貢献しています。

農業発展に貢献する天候保険

私たちは、天候保険の引受を2004年5月に開始しましたが、インドでは損害保険加入率が1%未満と低い状況です。天候保険の普及に向けて、まずは保険というものを理解していただくために、代理店であるIFFCOの担当者がインド各州の村落を訪問し説明会を開いています。現在加入されているお客様は7万人程度ですが、天候保険は、インドの農村部の社会生活に、より密着した商品になると考えています。降水量が不足し、保険金をお支払いした際に、農家の方々から「助かった」「加入しておいてよかった」という声をお聞きすると、この保険の役割の大きさを実感します。気候変動による農業生産のリスクが高まるなか、天候保険はインドの持続的な農業の発展に貢献していくものと確信しています。

●インドではマイクロインシュアランスなども展開しています。ウェブサイトに、より詳しくご紹介しています。

リスク研究

リスク研究

自然災害リスク評価手法を高度化し、 気候変動に適応する商品・サービスの 開発につなげる。

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定、保



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

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。東京海上グループは、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の気候変動を見通す気候モデル等を活用し、将来の自然災害リスクの研究を進めています。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、社会へ情報発信を行い、持続可能な社会の実現に貢献していきます。

- 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。
- 東京海上日動と東京海上研究所は、名古屋大学(地球水循環研究センター)と連携し、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。
- Tokio Millennium Re (バミューダ)では、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、定期的に「Summit on Global Warming and Climate Change」を開催するなど、米国の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。

● 自然災害リスク評価手法の高度化と応用

従来のアプローチ
過去の自然災害・事故データに基づく統計学・工学的なリスク評価
今後のアプローチ
気候モデル等を活用した将来予測も考慮したリスク評価
合理的な保険引受スキームの確立
(保険料率の算定、責任準備金の積立、再保険手配)
事業継続計画(BCP)
(損害サービス体制等)
新商品・サービスの開発

環境コンサルティング

東京海上日動リスクコンサルティングでは、企業経営における様々な気候変動対策を支援しています。例えば、事業活動に伴うCO₂排出量の全体像を明確にしたうえで、CO₂排出量削減目標や実行計画等のカーボンマネジメント戦略策定を支援

しています。また、製品のライフサイクルにわたる環境影響度の定量的な把握(LCA分析・カーボンフットプリントの算定)や省エネルギー実施支援、エコドライブ推進プログラムなど、具体的な取り組みを支援しています。

コンサル
ティング

エコドライブ推進プログラム

お客様のコスト削減につながる エコドライブ推進プログラムを提供

気候変動対策として社会全体でCO₂排出量削減が求められるなか、エコドライブの重要性が高まっています。一方、ドライバーに対する「エコドライブがなかなか定着できない」という声もよく聞かれます。エコドライブは、燃料費のコスト削減にも有効であることから、東京海上日動リスクコンサルティングでは、2010年1月よりエコドライブ推進プログラムの提供を開始しました。

独自のノウハウや技術を活用

このプログラムでは、エコドライブ講習を行い、ドライバーにエコに対する意識を高めてい

ただいたうえで、ドライブレコーダを使用して実際の運転状況の診断を実施します。診断結果を踏まえて、急加速・急発進などの多いドライバーに対しては、実技指導などを行います。ドライバー自身も運転の癖が「見える化」され、「何に気をつければよいのか」に気付いていただくことができます。本プログラムを導入された株式会社タケエイ様(産業廃棄物処理業)では、年間約6%のCO₂削減効果を見込んでいます。

この診断を行うには、精度の高いドライブレコーダと解析技術が必要になります。当社ではもともと、交通事故削減支援のために、10数年前から独自のドライブレコーダを開発し、解析技術を高めていたこともあり、これをエコドライブにも応用して展開しています。



東京海上日動
リスクコンサルティング
自動車グループ
研究員

磯部 要

お客様の声
株式会社タケエイ様

従来、当社独自にエコドライブを推進して
いましたので、本プログラムにより、それ以上
の成果が出るか不安ではありました。途中ま
での実績ですが、着実に燃費が向上している

ことに驚きを感じるとともに、今後も全社で展
開している省エネ活動に大きく貢献できるも
のと期待しております。

HOME > CSR > グループのCSR主要課題 > 気候変動への対応

HOME > CSR > CSR News

投資商品における環境配慮の取り組み

東京海上アセットマネジメント投信では、世界的な経済成長や人口増加などを背景に、維持・向上が求められる以下の社会課題に関連する世界各国の株式に投資する投資信託商品「プレミアムワールド」を、2007年12月から販売しています。

- 環境(地球温暖化・グリーンエネルギーなど)
- 水・食糧(水や食糧の安定供給、生産性向上など)
- 医療・健康(医療技術、健康増進など)

また、機関投資家向け商品としては、2006年1月より東京海上グループの総合的リスクマネジメントのノウハウを活かし、独自の「ESGR分析・評価(環境・社会・ガバナンス・リスクマネジメント)」に基づき、長期的に安定した付加価値獲得を目指す「国内株式SRI」を提供しています。また、2010年3月には、海外機関投資家向けの外国籍投信も立ち上げました。

今後も同社では、運用プロセスにESG課題の視点を取り入れながら、長期的な投資成果の向上に努めつつ、機関投資家としての社会的責任を果たしていきたいと考えています。

東京海上アセットマネジメント投信HOME > 投資信託情報 > 海外株式 > 東京海上セレクト世界株式ファンド

環境投融资

事業活動に伴う環境負荷削減

CO₂排出量削減、カーボン・ニュートラルを目指して

環境マネジメントの全体像

東京海上グループは、主要各社において環境マネジメントシステム*を通じたPDCAを実行し、事業活動に伴う環境負荷削減に努めています。データ集計の組織対象は、国内・海外のグループ会社をほぼ100% (連結決算ベース) カバーしています。

*東京海上日動(本店)・東京海上日動ファミリィーズ(本社)：ISO14001認証取得
東京海上日動(本店以外)・他のグループ会社：グループ独自のマネジメントシステム

環境負荷削減のコンセプト

東京海上グループの主な環境負荷は「CO₂排出(電気・ガソリン)」や「紙使用(各種パンフレット等)」です。環境負荷削減の取り組みを主要課題の一つと位置づけ、以下のコンセプトのもと対策を進めています。

- 1 Reduce：建物・設備の省エネ化、エネルギー削減等
- 2 Switch：自然エネルギーへの切替
- 3 Offset：マングローブによるCO₂吸収・固定
排出権クレジットの償却

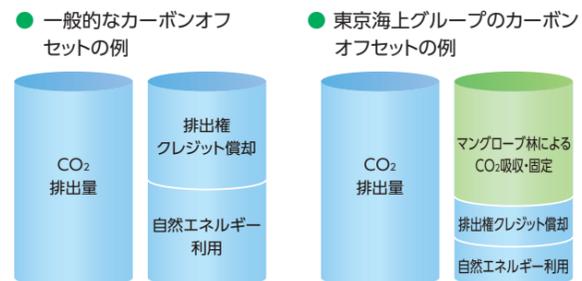
グループ全体(国内・海外)では、様々な環境負荷削減策を推進し、2011年度末までに「カーボン・ニュートラル」*を実現することを目指しています。

*「カーボン・ニュートラル」とは、事業活動により生じるCO₂排出量に対して、植林や自然エネルギーの利用、排出権クレジットの償却等によるCO₂の吸収・削減効果の換算量が等しい状態を指します。

マングローブ林によるCO₂吸収・固定化の取り組み

東京海上日動では1999年から「地球の未来にける保険」をコンセプトに、東南アジア等においてマングローブ植林プロジェクトを行い、2009年度(2010年3月末)までに6,293ヘクタールを植林しています。

マングローブ林には、CO₂を吸収し多く蓄えることで地球温暖化防止・軽減の効果があることから、カーボン・ニュートラル化に向けた取り組みの一つとして「マングローブ林によるCO₂排出量の吸収・固定効果」を組み入れています。こうした取り組みは国内・海外においても類を見ないユニークな取り組みです。



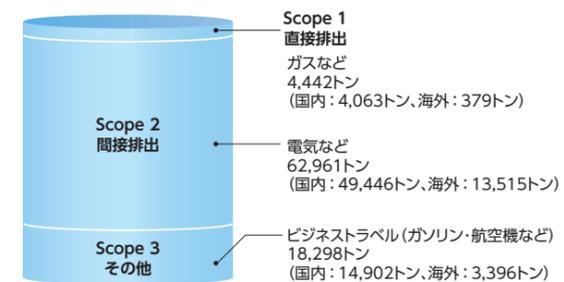
環境負荷
削減

環境負荷データ

[東京海上グループ]

東京海上グループ全体のCO₂排出量(2009年度)は、85,701トン(国内：68,411トン、海外：17,290トン)となりました。なお、2010年度は、CO₂排出量削減目標(前年比▲7%)を設定して取り組んでいます。

CO₂排出量 85,701トン



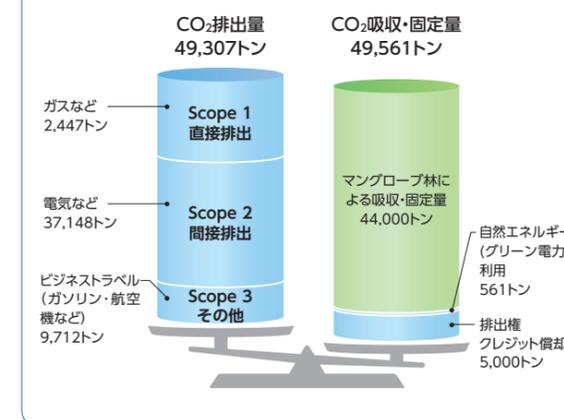
※対象・活動、CO₂排出量・吸収量・排出権償却の算出方法は、「ISO14064-1」および地球温暖化対策の推進に関する法律に基づく、「温室効果ガス排出量 算定・報告・公表制度」に従い算出しています。
※航空機は、東京海上ホールディングス・東京海上日動・Tokio Marine Asia (シンガポール)のみを対象としています。

紙使用量 12,241トン(国内：11,841トン、海外：400トン)

[東京海上日動]

東京海上日動は、2007年度に「中期目標：2012年度までに▲6% (2006年度比)」を設定し、CO₂排出量削減を推進しています。2009年度のCO₂排出量は、49,307トンとなりました。また同社は、2009年度末時点において国内事業活動における「カーボン・ニュートラル」を実現しました。

※2009年度のCO₂排出量、マングローブ林によるCO₂吸収・固定量、自然エネルギー利用および排出権クレジット償却によるCO₂削減量の算定は、同社および第三者機関(新日本サステナビリティ研究所)により検証しています。



HOME > CSR > グループのCSR主要課題 > 気候変動への対応

環境啓発・社会活動

こども環境大賞

東京海上日動は、次代を担う小学生に環境問題へ関心を持つきっかけとして、社会全体の環境啓発につなげることを目的に、2008年から朝日新聞と共同で「こども環境大賞」をスタートしました。小学生から環境に関するテーマの絵や作文を募集し、上位入賞者を、春休み期間中に保護者とともに西表島エコ体験ツアーへご招待します。2009年度(第2回)は日本全国から4,734作品のご応募をいただきました。

西表島では、日本最大のマングローブ林を探検したり、海岸の漂着ゴミを拾って国別に分類したり、専門の先生とともに魚や貝・小動物と直接触れ合うなど、自然のなかで地球環境問題について学びます。参加した子どもたちからは「このような自然を守るのには、ぼくたちです。地球に住む仲間として、がんばりたいです。」などの感想が寄せられました。



西表島エコ体験ツアー

高知県・協働の森づくり事業
「東京海上日動 未来への森」

東京海上日動は、2009年5月に「環境先進企業との協働の森づくり事業」において、高知県、安芸市、高知東部森林組合と5年間の「パートナーズ協定」を締結し、安芸市の森林整備に協賛しています。協定した森林(総計44.4ヘクタール)は「東京海上日動 未来への森」と名付け、2009年8月には東京海上グループ社員・代理店とそれらの家族総勢48名が参加し、間伐体験や地元の方々との交流を行う「間伐体験ツアー」を実施しました。参加者からは「山を守ることが海を守り地球全体を守ることにつながる。いかに間伐が重要であるかが理解できた」といった声が聞かれました。



高知県間伐体験ツアー

環境啓発・社会貢献

国際イニシアティブへの参加

東京海上グループは、グローバルな保険会社としての役割・責任を果たしていくため、気候変動に関する国際イニシアティブに参加し、気候変動の適応・緩和策などの提言活動を行っています。

UNEP FI
保険ワーキンググループ



東京海上日動は、UNEP FI(国連環境計画・金融イニシアティブ)の保険ワーキンググループ(世界の保険会社・ブローカーなど10数社が参加)において、アジアの保険会社として唯一参加しています。また保険ワーキンググループのメンバーとして、セミナー「気候変動に対する金融と保険」(2009年)や共同論文「The global state of sustainable insurance」(2010年)の発表等を通じ、保険と気候変動・サステナビリティに関する理解を深める活動を行いました。

日本気候リーダーズ・
パートナーシップ(Japan-CLP)



東京海上日動は、2009年7月から気候変動問題に関する日本企業によるイニシアティブである「日本気候リーダーズ・パートナーシップ(以下:Japan-CLP)」に参加しています。

Japan-CLP では、様々な業種(金融・保険、流通、建設、ITなど)がパートナーシップを組み、各社が持続可能な低炭素社会の実現に向けた取り組みを率先しながら、協働して気候変動問題に対する提言を行っています。

ジュネーブ協会

東京海上日動は、世界の保険会社80社のCEOで構成される「ジュネーブ協会」に参加しています。2008年9月からは各社が「気候変動と保険会社に対する経済的な影響(The CC+I Project)」と題した気候変動研究を行い、調査研究報告書「気候変動と保険」(2009年)を共同で発表しました。

ClimateWise

東京海上日動は、2010年9月、アジアの保険会社として初めて、世界の主要保険会社40社で構成される「ClimateWise」の参加メンバーになりました。ClimateWiseでは、世界の保険会社が共同で、気候変動にかかる様々なリスクと機会に関する調査・研究を行い、経済・社会生活に与えるリスクの削減に向けた提言活動を行っています。

環境啓発・社会貢献



世界各国・地域で社会との調和を図り、
協働しています。

東京海上グループは、NPOと連携しながら世界各地のグループ社員の主体的な地域・社会貢献活動を支援しています。



「地球環境保護」「安心と安全」「青少年育成」をテーマ
に活動を展開

世界38カ国・地域、432都市。東京海上グループの事業活動は、お客様や地域の皆様からの支持をいただくことで初めて成り立つものです。東京海上グループは、「地球環境保護」「安心と安全」「青少年育成」をテーマに、世界各地で地域・社会貢献活動を推進しています。

活動を展開するうえで重視しているのは、世界各地のグ

ープ社社員の主体的な活動への参加と、地域・社会貢献活動のノウハウやネットワークを持つNPOとの協働です。東京海上グループでは、「2011年末までに国内グループ社員の地域社会貢献活動参加率を50%にすること」を目標に掲げています。グループ各社では、社員が参加可能な地域・社会貢献活動の紹介や、ボランティア休暇制度などの整備、地域・社会から高い評価をいただいた活動に対する「CSR社長賞」を設けるなど、グループ社員の主体的な活動への参加を支援しています。



社員が主体的に参画し、地域の皆様とともに豊かで快適な社会づくりに貢献していきます。

社員参加数(国内)
約**10,500名**

社員ボランティア参加率(国内)
約**45%**

海外

■ アジア 子どもの支援をテーマに「アジアCSR Day」開催

Tokio Marine Asia(シンガポール)をはじめとするアジア5カ国・地域*のグループ会社(計9社)は、「アジアCSR Day」を2009年8月8日に開催しました。「CSR Day」当日は、各地で、障がいを持つ孤児たちや、難病と闘う子どもたちを訪問し、ボランティア活動や寄付を通じて、約400名の子どもたちを支援しました。

*シンガポール、マレーシア、インドネシア、タイ、香港



マレーシア：支援した子どもたち

■ 英国 がん患者支援のチャリティ・イベントに参加

2009年9月、がん患者の支援団体「Maggie's Centre」主催のチャリティ・イベント「London Night Hike」に、Tokio Marine Europe Insurance(英国)の多くの社員が参加しました。会社と社員からの寄付のほか、参加者は、イベントにあわせて無料公開される様々な建築物に立ち寄りながら、一晩かけてロンドン市内を一周しました。



■ ハイチ 世界各地における自然災害被災地への支援

東京海上ホールディングスとPhiladelphia Insurance Companies(米国)は、2010年1月、ハイチ地震に対する損害義援金として、約1,000万円を「ジャパン・プラットフォーム」および「米国赤十字社」に寄付しました。また、Philadelphia社では、2010年4月にJamie Maguire会長兼CEOが自ら被災地(ハイチ・ポルトープランス)を訪問し、4日間にわたり衣料品やテント、医薬品等の救援物資の搬送や病院でのボランティア活動などの支援を行いました。



Philadelphia社 Jamie Maguire 会長兼CEO(一番左側)と現地の医療スタッフの方々

■ 中国 中国の子どもたちの教育支援

東京海上グループは、2009年9月、北京の農民工子弟学校に、体育用品や教材、楽器、図書、机、イスなどを寄贈しました。また、四川省地震の被災地区の小学生や中学生への就学支援も実施しました。



北京農民工子弟学校の生徒から歓迎を受ける石原邦夫会長

国内

救命活動の実践に向けてAED講習会を開催

グループ各社では、専門知識のある社員が講師を務め、AEDや人工呼吸などの講習会を開催しています。2009年度は東京海上日動を中心に、グループ会社の社員・代理店等約1,100名が受講しました。2009年6月には、受講経験のある社員が心肺停止状態の方をAEDを使って救助し、千葉県柏市消防局の局長より感謝状が授与されました(社員コメントへ)。



● 社員コメント 「AEDを使って人命救助」

誰かが倒れたときに、その場に居合わせた人の一歩前が出る勇気が、尊い命を救うことにつながります。初心者でもAEDを扱うことはできるので、ぜひ積極的にAEDの取り扱い方法を学んで欲しいと思います。

東京海上日動 企業営業開発部
主事
山口 亜美



野鳥の生息地域を保全するボランティア活動

東京海上グループは、NPO法人「東京港グリーンボランティア」と協働し、東京港野鳥公園で「竹切りボランティア」を実施しています。2009年度は社員とその家族が参加し、竹の間伐により野鳥が生息しやすい環境を整備し、野鳥観察も行いました。参加者からは「公園の成り立ちや、竹切りの意味を理解したうえで活動することができ、大変有意義だった」などの感想が寄せられました。



社員の仕事を家族に



理解してもらおう「ファミリーデー」

東京海上グループ各社は、社員の家族を会社に招待し、会社や仕事に対する理解を深めてもらう「ファミリーデー」を開催しています。東京海上日動の本店では、人形劇やゲームで、交通事故などのトラブルと保険との係わりを学び、フィナンシャル生命では、模擬電話対応や書類作成などの職場体験を楽しみました。参加した家族からは「子どもが親の仕事について考えるよい機会となった」との感想が寄せられました。

がん患者とご家族への支援

あんしん生命は、がん患者とご家族を支援する市民団体「岩手ホスピスの会」の活動をサポートしています。2009年度は、同会の取り組み主旨に賛同した全国の社員が、抗がん剤治療患者のために「タオル帽子」を1,024個制作し、寄贈しました。



タオル帽子

交通遺児の支援団体への寄付

日新火災は、2010年3月、交通事故によって精神的、身体的、経済的負担を強いられる被害者家族の支援のために、自動車保険「VAP」の収益の一部をNPO「交通遺児等を支援する会」に寄付しました。

東京海上ホールディングス CSRウェブサイトのご案内

本冊子では、東京海上グループの3つの主要課題を中心にご報告しています。より詳しい情報や、冊子には掲載されていない各ステークホルダーに対する取り組みについては、ウェブサイトに掲載しています。

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



- ▶ トップメッセージ
- ▶ 東京海上グループのCSR
- ▶ グループのCSR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)
- ▶ マネジメント (コーポレート・ガバナンス/リスク管理/災害対策/コンプライアンス/情報セキュリティ)
- ▶ ステークホルダーとの関わり (お客様/株主・投資家/代理店/社員/地域・社会) ※詳細は下図参照
- ▶ 地球環境への貢献
- ▶ CSR報告書 ダウンロード
- ▶ CSRダイアログ
- ▶ 実績データ

私とCSR
CSR報告書からでは伝わらない、CSRを実践する社員の思いや経験談をご紹介します。

「世界トップクラスの保険グループ」へ

東京海上グループは、国内損保事業を軸に、国内生保事業、海外保険事業、金融・一般事業と、幅広い事業展開を行うグローバル企業グループです。



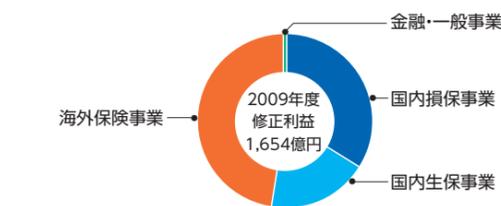
■ 持株会社の概要

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
 設立日 ■ 2002年(平成14年)4月2日
 資本金 ■ 1,500億円
 株式上市 ■ 東京(第1部)、大阪(第1部)

■ 従業員数 (2010年3月期 連結決算ベース)

従業員総数 ■ 29,578名
 国内グループ会社合計 ■ 24,091名 (男性/13,682名 女性/10,409名)
 合計 ■ 16,742名 (うち東京海上日動) (男性/9,611名 女性/7,131名)
 海外グループ会社合計 ■ 5,487名 (アジア/1,909名、北中米/3,049名、欧州/529名)

東京海上グループの収益構造



● 主な経営指標(連結)

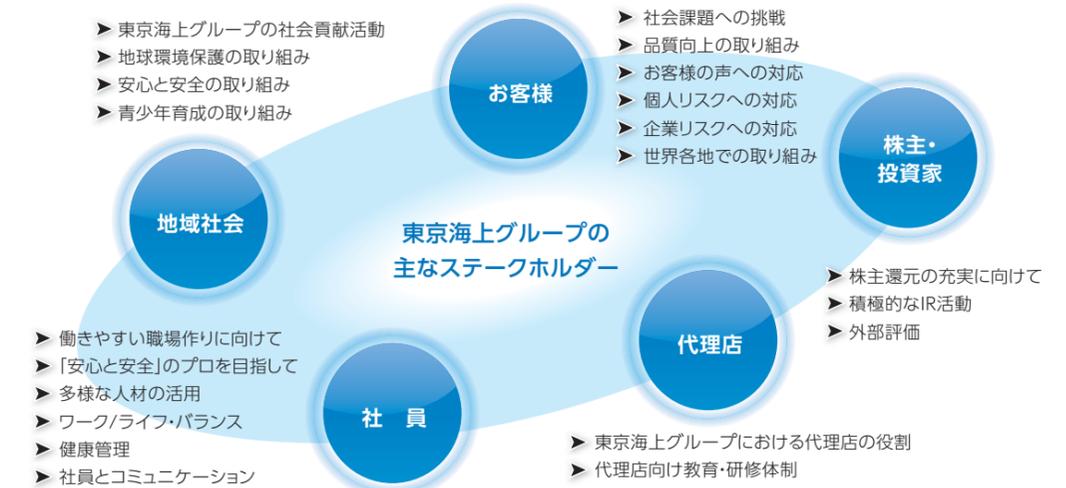
連結会計年度	2008年度	2009年度
経常収益	35,031	35,708
正味収入保険料	21,342	22,929
生命保険料	7,460	4,647
経常利益	▲151	2,034
当期純利益	231	1,284
総資産額	152,472	172,659
自己資本比率(%)	10.7	12.6

※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)

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

事業ドメイン	2008年度実績	2009年度実績	2010年度予想
国内損害保険事業	51	462	430
東京海上日動	169	546	450
日新火災	▲107	2	20
その他	▲11	▲86	▲40
国内生命保険事業	▲572	520	320
あんしん生命	▲60	322	330
フィナンシャル生命	▲502	192	▲10
その他	▲9	5	0
海外保険事業※2	208	765	600
損害保険事業	232	697	590
フィラデルフィア社	—	285	240
北米	72	83	40
中南米	▲36	▲61	▲10
欧州	6	11	10
アジア	▲5	52	60
再保険	130	219	170
キルン社	69	105	80
生命保険事業	▲7	78	20
金融・一般事業	▲211	▲94	10
グループ合計	▲525	1,654	1,360
グループ合計 ROE	▲1.7%	5.8%	4.3%

(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(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) 海外保険事業: 財務会計上の当期純利益
 ※2 海外保険事業合計では、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

東京海上グループのCSR報告書は、お客様をはじめすべてのステークホルダーの皆様にグループのCSR取り組みについてわかりやすくご報告することを目的とし、冊子版とウェブサイト版で構成しています。

【冊子版】

東京海上グループのCSRの考え方や方向性、3つの主要課題(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)の取り組みを中心に報告しています。

【ウェブサイト版】

冊子版の内容に加え、各ステークホルダーに対する取り組みや、実績データなどの詳細情報を掲載しています。

- 経済性報告については、ディスクロージャー誌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。
- カラーユニバーサルデザインを採用するなど、あらゆるステークホルダーの皆様の利用しやすさ、わかりやすさに配慮しています。

【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国内・海外のグループ会社*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など

● 対象期間

2009年度(2009年4月~2010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: 2009年9月 ● 今回: 2010年8月 ● 次回: 2011年8月(予定)