

立ちどまらない保険。

**MS&ADホールディングス**

**MS&AD** INSURANCE GROUP

MS&ADインシュアランス グループ

# CSR Report 2012

**ダイジェスト版**

## トップメッセージ



東日本大震災から1年半近くが経過いたしました。大震災で犠牲になられた方々、そして被災者の皆さまに、あらためて心からのお悔やみとお見舞いを申し上げます。

昨年は東日本大震災や台風災害、タイの洪水など、多くの自然災害が発生し、保険・金融グループとしての社会的使命を改めて認識した1年となりました。当社グループは、東日本大震災において、お客さまに一日も早く安心していただけるようグループを挙げて迅速な保険金のお支払いに取り組んでまいりました。また、多くの企業が被害を受けたタイの洪水においては、日本や世界各地から社員を動員し、現地スタッフと共に保険金の早期お支払いに向

けて取り組んでまいりました。これらの活動は、「グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支える」という、グループ創立以来のミッションそのものであり、当社グループは、今後も引き続き皆さまのお役に立つことができるよう、社会的使命を全うしてまいります。

さて、当社グループでは、2010年4月の経営統合以降、「本業を通じた持続可能な社会づくり」「経営理念(ミッション)・経営ビジョン・行動指針(バリュー)の共有」を柱としてCSR取り組みを推進し、グループのCSR基盤を確立してまいりました。2012年度からは次のステージに進むべく、昨年の大規模自然災害も踏まえ、改めて当社グループのCSR取り組みの考え方を整理するとともに、中期重点課題を明確化しました。加えて、取り組み状況を可視化するため、CSRに関するKPI(主要業績評価指標)を導入することとしました(内容については、本文をご覧ください)。

当社グループでは、商品・サービスや代理店業務の品質向上、持続可能な環境・社会づくりへの貢献、それらを担う社員の行動指針(バリュー)の実践を軸に、グループ社員一人ひとりの力を結集し、さまざまなステークホルダーの皆さまに対して今後ともCSR取り組みを進めてまいります。

引き続き、より一層のご支援を賜りますよう、お願い申し上げます。

## イニシアティブへの参画

### 国連グローバル・コンパクトへの参画

MS&ADインシュアランスグループは、三井住友海上社が2004年6月に金融機関として初めて国連グローバル・コンパクトへの支持を表明したことを引き継ぎ、今後も積極的に参画していきます。



### 持続可能な保険原則への署名

2012年6月、国連環境計画 金融イニシアティブ(UNEP FI)は、保険会社が事業活動において環境・社会・ガバナンス問題を考慮し、地球の持続可能な発展のために役割を果たすことを求める「持続可能な保険原則」を公表しました。

三井住友海上社はその策定に参画するとともに、同原則に署名しました。

### 持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則への署名

2011年10月、国内において、持続可能な社会づくりに向けて必要な責任と役割を果たしたいと考える金融機関の行動指針と

して「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則(21世紀金融行動原則)」が公表されました。

同原則に、三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社、三井住友海上あいおい生命社、インターリスク総研が署名しました。

## 社会からの評価

企業を収益性だけでなく、社会性や環境対応など社会が求める企業の社会的責任(CSR)の側面から評価し、投資していく手法(社会的責任投資=SRI)が広がっています。

MS&ADインシュアランスグループでは世界的なSRI評価機関の評価をCSR取り組みの向上に活かしています。2012年7月現在、次のSRIインデックスの構成銘柄に組み入れられています。

- FTSE4Good Index Series
- Ethibel PIONEER and EXCELLENCE Investment Registers
- モーニングスター社会的責任投資株価指数



# CSR情報 開示の考え方

MS&ADインシュアランス グループのCSR活動をステークホルダーにご理解いただけるよう、毎年CSRレポートを発行しています。この「ダイジェスト版」は、グループのCSR取り組みの全体像や概要を簡単に知っていただくために作成しています。各取り組みの詳細は、WebサイトのCSRレポート(本編)をご覧ください。

- MS&ADインシュアランス グループがステークホルダーから求められている社会的責任に対し、取り組んでいる内容(主な事項)をテーマ別に報告しています。
- MS&ADインシュアランス グループの各社における特徴ある取り組みを報告しています。(報告範囲は下記をご覧ください)

## Webサイトのご案内

<http://www.ms-ad-hd.com/csr/index.html>

- CSRレポート(本編)とダイジェスト版のPDFをダウンロードすることができます。
- CSR取り組みに関するデータ等を、まとめて掲載しています。

## ■ 報告範囲

### ■ 対象期間

2011年度(2011年4月～2012年3月)

※一部2012年4月以降の活動も報告しています。

### ■ 対象組織と略称

当社グループおよびグループ各社の略称を以下のとおり表記します。(グループ国内保険会社とは、★の会社を示します)

- MS&AD インシュアランス グループ
- MS&AD インシュアランス グループ ホールディングス株式会社  
⇒「持株会社」
- 三井住友海上火災保険株式会社  
⇒「三井住友海上社」(★)
- あいおいニッセイ同和損害保険株式会社  
⇒「あいおいニッセイ同和損保社」(★)
- 三井ダイレクト損害保険株式会社  
⇒「三井ダイレクト損保社」(★)
- 三井住友海上あいおい生命保険株式会社  
⇒「三井住友海上あいおい生命社」(★)
- 三井住友海上プライマリー生命保険株式会社  
⇒「MS プライマリー生命社」(★)
- 旧三井住友海上きらめき生命社  
⇒「旧きらめき生命社」(★※<sup>1</sup>)
- 旧あいおい生命保険株式会社  
⇒「旧あいおい生命社」(★※<sup>1</sup>)

※<sup>1</sup> 旧きらめき生命社と旧あいおい生命社は、2011年10月1日に合併し、三井住友海上あいおい生命社となりました。

■ 発行時期：2012年8月

## 目次

### 1 トップメッセージ

イニシアティブへの参画/社会からの評価/CSR情報 開示の考え方

### 3 MS&ADインシュアランス グループのCSR

MS&ADインシュアランス グループのCSR取り組みの考え方/  
CSR取り組みの柱(グループ共通の重点課題)/  
MS&ADインシュアランス グループのCSR取り組みを推進するためのKPI

#### 取り組みの柱 Ⅰ

### 5 商品・サービスの品質向上

ステークホルダーの声を活かした品質向上/お客さまの視点で商品を開発する/  
お客さまのわかりやすさ、利便性を高める/  
お客さまから選ばれる保険金お支払いサービス/コンタクトセンターの品質向上

#### 取り組みの柱 Ⅰ

### 8 代理店とともに成長

代理店とのコミュニケーション/代理店の経営支援

#### 取り組みの柱 Ⅱ

### 9 持続可能な社会づくりに貢献する

大規模災害への対応/タイ洪水への対応/社員の社会貢献活動を支援/  
グループ各社の技術・ノウハウを活かして社会の課題を解決

#### 取り組みの柱 Ⅱ

### 11 地球環境の保護

CO<sub>2</sub>削減中長期計画/環境負荷の削減状況/本業を通じた地球環境への貢献/  
環境にやさしい商品・サービスの提供/生物多様性保全の取り組み

#### 取り組みの柱 Ⅲ

### 13 行動指針(バリュー)の実践

ミッション・ビジョン・バリューの浸透/人材の育成/働きやすい職場をつくる/  
ダイバーシティの推進/社員の健康を守る

### 16 海外での取り組み

商品・サービスの品質向上/持続可能な社会づくりに貢献

### 18 MS&ADインシュアランス グループの概要

MS&ADインシュアランス グループ ホールディングスの概要/グループの構成/  
2011年度主要経営指標(連結)/グループの事業展開

# MS&ADインシュアランス グループのCSR

MS&ADインシュアランス グループは、グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支えることを、グループの経営理念(ミッション)としています。そして、経営理念(ミッション)や経営ビジョンをよりどころとして、全ての事業活動を通じて、ステークホルダーに対して社会的責任を果たしていきます。

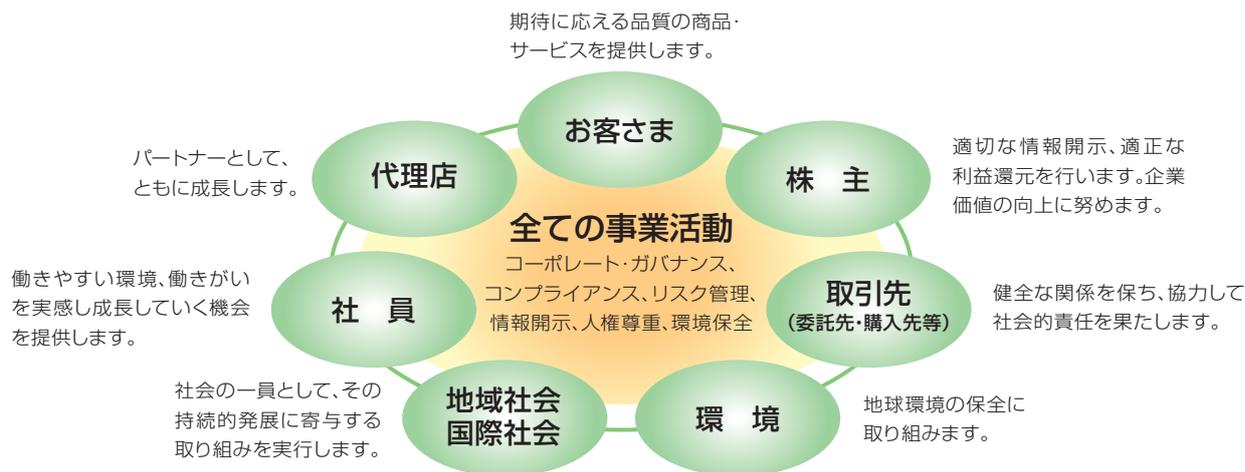
## MS&ADインシュアランス グループのCSR取り組みの考え方

全ての事業活動を通じて、ステークホルダーに対する社会的責任を果たします。

- 経営理念(ミッション)・経営ビジョンをよりどころとします。
- コーポレート・ガバナンス、コンプライアンス、リスク管理、情報開示、人権尊重、環境保全を原則とします。
- お客さま、株主、代理店、取引先、社員、環境、地域社会・国際社会をステークホルダーとします。

### MS&ADインシュアランス グループの目指す姿

経営理念(ミッション)	経営ビジョン	行動指針(バリュー)
グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支えます	持続的成長と企業価値向上を追い続ける世界トップ水準の保険・金融グループを創造します	「お客さま第一」「誠実」 「チームワーク」「革新」 「プロフェッショナリズム」



## CSR取り組みの柱(グループ共通の重点課題)

以下を中期的なCSR取り組みの柱として、グループ共通で取り組みます。

<b>取り組みの柱 I</b> 商品・サービスの品質向上を通じ信頼を獲得します	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ステークホルダーの声に基づき、常に商品・サービスの品質向上や業務の改善を進め、信頼を獲得します。</li> </ul>
<b>取り組みの柱 II</b> 持続可能な環境・社会づくりに貢献します	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 商品・サービスの提供を通じた社会貢献や地球環境保全を進めます。</li> <li>● 東日本大震災など自然災害の被災地復興に向けた支援活動、地域に密着した社会貢献活動などを進めます。</li> <li>● 事業活動に伴い発生する環境負荷の軽減や、生物多様性の保全などさまざまな環境問題の解決に取り組みます。</li> </ul>
<b>取り組みの柱 III</b> グループ全社員が行動指針(バリュー)を実践します	<ul style="list-style-type: none"> <li>● グループ全社員が仕事とステークホルダーとのつながりを常に考え、行動指針(バリュー)を実践します。</li> </ul>

# MS&ADインシュアランス グループのCSR取り組みを推進するためのKPI<sup>※</sup>

MS&ADインシュアランス グループは、3つの「CSR取り組みの柱」に沿って、ステークホルダーに対し、安心と安全の提供、活力ある社会の発展、地球の健やかな未来等に繋がる次の主な取り組みを進めています。

2012年度より「MS&ADインシュアランス グループのCSR取り

組みを推進するためのKPI」を持株会社、三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社の3社に導入し、PDCAサイクルに沿った、より効果的な取り組みを進めていきます。

※KPI(key performance indicator)主要業績評価指標

ステークホルダー	指 標	2012年度目標	MS&AD インシュアランス グループの 取り組みの柱との関係	
お 客 さ ま	①お客さまの声に基づいた商品・サービスの改善	継続的に取り組む	取り組みの柱Ⅰ 商品・サービスの品質 向上を通じ信頼を獲得 します	
	②事故対応全般に 対するお客さま 満足度 (アンケート結果)	自動車保険の事故対応に満足しているお客さま の割合		89.5%
		火災保険、傷害・疾病保険、新種保険の事故対応に 満足しているお客さまの割合		90.0%
	③会社、代理店に 対するお客さま 推奨度 (アンケート結果)	友人・知人に三井住友海上社・あいおいニッセイ同 和損保社を紹介したい、と考えるお客さまの割合		90.0%
代 理 店	友人・知人に代理店を紹介したい、と考えるお客さ まの割合	90.0%		
社 員	④社員満足度 (アンケート結果)	社員が誇りや働きがいを持って働いていると感じ ている割合 (6ポイント満点での全社員平均)	4.4ポイント	取り組みの柱Ⅲ グループ全社員が行動 指針(バリュー)を実践 します
		社員が性別・年齢等に関係なく、いきいきと働くこ とができると感じている割合 (6ポイント満点での全社員平均)	4.3ポイント	
	⑤女性管理職者数(課長以上)		225名	
地 域 社 会 国 際 社 会	⑥社会が抱える新たな課題・リスクの調査研究結果の公表や、新たな課題・ リスクに対応する商品開発や商品改定	継続的に取り組む	取り組みの柱Ⅱ 持続可能な環境・社会 づくりに貢献します	
	⑦社会貢献活動を実施した部支店割合	100%		
	⑧社会貢献活動を実施した社員数 <sup>(※1)</sup>	前年度比増加		
環 境	⑨Web約款 <sup>(※2)</sup> 選択率	自動車保険、火災保険においてお客さまにWeb約 款を選択いただいた割合	60.0%	
	⑩CO <sub>2</sub> 排出量	事業活動に伴う電気・ガス・ガソリン等のエネル ギー使用に伴うCO <sub>2</sub> 排出量(国内)	79,882t-CO <sub>2</sub>	
		(サブ指標)電力使用量(国内)	168,538千kWh	
	⑪紙使用量	コピー用紙、印刷物、機械製表(国内)	13,619t	
	⑫森林認証紙 <sup>(※3)</sup> の使用割合(国内)		20.6%	
⑬水辺の生物多様性保全に関する活動を行った社員数		前年度比増加		
株主・取引先を含む 全ての ステークホルダー	⑭損害保険 連結正味収入保険料		26,300億円	
	⑮生命保険 保有契約年換算保険料 <sup>(※4)</sup>		3,200億円	
	⑯グループコア利益 <sup>(※5)</sup>		800億円	
	⑰グループROE <sup>(※6)</sup>		5.3%	

(※1) 会社または個人でボランティア活動や寄付を行った社員数

(※2) 約款の内容を冊子に代えて会社ホームページから参照できる、環境に配慮した約款

(※3) 持続可能な森林利用や環境保全を目的に、適切に管理された森林からの木材を原料として製造された用紙

(※4) 三井住友海上あいおい生命社の数値(団体保険を除く)。MSプライマリー生命社は含まない。

(※5) グループコア利益=連結当期利益-株式キャピタル損益(売却損益等)-クレジットデリバティブ評価損益-その他特殊要因+非連結グループ会社持分利益

(※6) グループROE=グループコア利益÷期初・期末平均連結純資産(除く少数株主持分)

# 商品・サービスの品質向上

ステークホルダーの声をお聞きしながら、グループを挙げて常に商品・サービスの品質向上や業務の改善を進め、社会やお客さまから信頼していただき、成長することを目指しています。



## ステークホルダーの声を活かした品質向上

### お客さまの声を活かす仕組み

MS&ADインシュアランスグループでは、ステークホルダーの声を聞くさまざまな仕組みをつくり、商品やサービスの改善に活かしています。また、あらゆる業務のプロセスだけではなく、経営レベルの論議にも反映させています。

### お客さまアンケートの実施

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、ご契約時のサービスに対する「満足度」や、周りの方へご紹介をいただける「推奨度」、事故対応全般に対する「満足度」などをアンケートでお聞きし、業務改善に活かしています。

### お客さまの声の対応態勢

グループ国内保険会社では、「お客さまの声対応基本方針」に準じた各社の対応方針を策定し、苦情等のお客さまの声への対応と、改善策の検討を行っています。各社の担当者は定期的にミーティングを行い、苦情等のお客さまの声の対応に関する態勢が各社で適切に運営されていることを確認し、苦情の発生状況を四半期ごとに持株会社の経営会議へ報告しています。

### 社外の専門家の声を活かす仕組み

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社、三井住友海上あいおい生命社では、業務の品質向上に取り組む専門の部署が中心となり、社外の専門家と意見交換を行い、お客さまによりご満足いただくための商品・サービス等についてのアドバイスを受けています。その内容は、経営にも報告され、品質向上に活かしています。

### 代理店・社員の声を活かす仕組み

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、お客さまにとってわかりやすい商品の開発や改定のために、代理店の声を活かしています。代理店との日常のコミュニケーションとともに、「商品モニター制度」など意見をお聞きする仕組みを設けています。<sup>(※)</sup>

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社、三井住友海上あいおい生命社では、社員の声を品質向上に活かすため、社員の声を集め、本社各々が検討し、結果を掲示板などで開示し、フィードバックする仕組みを運営しています。長期的課題は専門部がモニタリングし、社員の声を着実に検討しています。また、社員の声を経営に活かすため、役員が直接社員と意見交換を行う機会を設けています。

<sup>(※)</sup>代理店とのコミュニケーションはp8もご覧ください。

## お客さまの視点で商品を開発する



**GK**

三井住友海上社では個人向け主要商品の共通ブランドとして「GK～安心のゴールキーパーでありたい」シリーズを展開しています。前年の事故の有無に応じて翌年の保険料が決まる仕組みを採用した長期自動車保険である「GKクルマの保険 ニューロング」は、保険料のおトクさ、毎年の継続手続きを省ける利便さが評価され、「2010年日経優秀製品・サービス賞 最優秀賞」を受賞しました。発売後1年間で120万件以上のご契約をいただいています。



**ネット通販**

三井ダイレクト損保社では、そのビジネスモデルの特性上、「お客さま自身がホームページで商品・サービス内容を理解し、契約手続きまでできること」を重視しています。そのため、「わかりやすい、シンプルな商品であること」をコンセプトに、本当に必要とする補償を簡単な手続きでご契約いただける商品にしています。また、「幅広いお客さまにご納得いただけること」をもう一つのコンセプトとし、インターネット型ならではの割引や保険料を実現しています。

### 自動車保険「地震・噴火・津波『車両全損時定額払』特約」を発売

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、東日本大震災以降の地震による車両損害の補償を望むお客さまの声を踏まえ、自動車保険「地震・噴火・津波『車両全損時定額払』特約」を2012年1月に発売しました。

グループ国内保険会社は、お客さまをはじめとするステークホルダーの視点でわかりやすい商品づくりに取り組んでいます。

## お客さまのわかりやすさ、利便性を高める

### わかりやすい説明資料のご提供

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、約款やパンフレット作成時の使用文言やパンフレットの記載事項に関する社内ルールを整備し、わかりやすい言葉や図表を活用した約款、パンフレットを提供しています。また、パソコン等があればどこでも閲覧可能で、紛失の心配がない「Web約款」を導入しており、文字の拡大機能や検索機能等がご利用いただけます。

### 障がいのある方への配慮

#### SPコード

三井住友海上社では、「GK クルマの保険※」「GK すまいの保険」「GK ケガの保険」のパンフレットにおいて、視覚に障がいのある方やお高齢の方に向けて開発された「SPコード」を採用しています。「SPコード」を専用の読み上げ装置で読み取ると、記録されている情報を音声で聞くことができます。

※「GK クルマの保険」では「自動車保険のギモンに答える本」で使用しています。

#### 聴覚障がい者のお客さま向けWebロードサービス

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、聴覚障がい者のお客さま向けに携帯電話の電子メール・Web機能を活用し、音声によらない手段でロードサービスを要請できる「聴覚障がい者のお客さま向けWebロードサービスシステム」を提供しています。なお、このサービスはスマートフォン（iPhone、Android端末）からもご利用いただけます。

### 契約におけるお客さまの利便性を高める

#### 電子契約手続き

三井住友海上社では、代理店が持参しているパソコンの画面上にご契約内容を表示し、お客さまに確認いただき電子サインをお願いすることで契約手続きを行うことができる電子契約手続きを自動車保険と火災保険を対象に推進しています。2011年度は持ち運びの便利なタブレット型パソコンも対応可能としました。お客さまには筆記用具・印鑑をご用意いただく必要がなく、パソコン上で内容の変更や見積りが簡単に行え、申込書の記入、提出も不要となります。

#### CD-ROM約款

三井住友海上あいおい生命社では、従来冊子で交付していた「ご契約のしおり・約款」の内容を1枚のCD-ROMに収容した「CD-ROM約款」を導入しています。「お客さまにとって、見やすく、わかりやすく、伝わりやすいこと」が高く評価され、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会より、「UCDA認証」を保険業界で初めて取得しました。



CD-ROM約款

### TOUGH

あいおいニッセイ同和損保社では、2010年10月より、自動車保険、火災保険、第三分野などの個人分野の主力商品を、「迅速」「頼れる」「優しい」という3つの基本コンセプトを持った商品ブランドである「TOUGH(タフ)」として発売しています。タフブランドは「タフな安心を、あなたに。」というブランドスローガンを掲げ、すべてのお客さまに安心をご提供することを目指しています。



### &LIFE

三井住友海上あいおい生命社では、「&LIFE(アンドライフ)」という新しい生命保険の商品ブランドをつくりました。

お客さまと大切なご家族の毎日を、輝く未来につなぐため、「人生で出会うたくさんの「もしも=IF」を大きな「安堵(あんど)」で守る」、そんな頼りがいのある保険をご提案します。



### 外貨建て定額終身保険

MSプライマリー生命社では、低金利時代においても大切な資産を次世代に確実に残したい、老後の生活資金を確保したいというニーズにお応えするため、外貨建て定額終身保険「しあわせ、ずっと」を販売開始しました。

この商品は、外貨建て運用の最大の不安要素である「為替の変動」のタイミングを捉えて、期待した円建て資産を自動確保する「円建て資産自動確保」機能を外貨建て運用の終身保険に組み合わせた、業界初の終身保険です。



MS&AD  
グループ

## お客さまから選ばれる保険金お支払いサービス

### 安心いただける 事故受付体制・事故経過情報の提供

グループ国内損害保険会社では、「事故受付センター」において、自動車事故や、火災・賠償事故等国内で発生するすべての事故受付を24時間・365日の体制で行っています。

また、平日夜間および休日には、同センターがお客さまのご要望に応じて、「自動車事故の相手の方への連絡」「代車の手配」「医療機関・修理工場への連絡」「火災事故の調査手配」「対応結果フィードバック」などの初期対応サポートを実施しています。さらに、お客さまがケガで入院された場合、専門スタッフが訪問するサービスも実施しています。

事故後は、担当者が電話で対応状況をきめ細かく報告し、お客さまの立場に立って、お客さまの不安を和らげ疑問にお答えできるよう努めています。

### 事故対応サービスに関する 「コミュニケーションサイト」開設

三井ダイレクト損保社では、お客さまの「通販損保は“顔が見えない”」という不安を取り払うため、事故対応サービスのコミュニケーションサイトを開設しました。社員の顔写真も掲載し、より多くの方にご安心いただくことを目指しています。

### 担当者の対応スキル向上

直接お客さまと連絡をとる担当者の品質向上に取り組んでいます。

#### 「グッドジョブ活動」

三井住友海上社では、電話対応やお客さま対応のロールプレイングの研修を実施し、全損害サポート部門社員が高水準で均質なサービスを提供できるよう取り組んでいます。



お客さま対応ロールプレイング大会の様子

#### 全国業務品質向上 プロジェクト(LIPS<sup>(※)</sup>)

あいおいニッセイ同和損保社では、職場ごとに業務改善活動を進め、年に一度の全国大会で成果を発表し、部門全体への展開を図っています。

(※) Lady Improvement Project



LIPSグループ討議発表資料

## コンタクトセンターの品質向上

MS&ADインシュアランスグループの各コンタクトセンターでは、グループをあげて、電話などを通してお客さまと直接対応するコミュニケーションの教育、システム基盤の共同利用などを実施することにより、グループの行動指針(バリュー)である「お客さま第一」や「誠実」を実践しています。

### グループコンタクトセンター戦略会議

グループの各コンタクトセンター担当者が集まる「MS&ADグループコンタクトセンター戦略会議」「MS&ADグループコンタクトセンター品質向上委員会」を定期的で開催し、情報共有を図るとともに、グループのコンタクトセンター全体の業務効率化と品質向上に向けて共同で取り組んでいます。

### グループ電話対応コンクール

グループのコンタクトセンター全体の「電話対応スキル向上」「モチベーションアップ」に寄与することを狙いとした電話対応コンクールを開催しています。同コンクールは、グループ内のコンタクトセンター間の相互交流を図る場としても位置づけ、コンクールを通じてそれぞれの業務の枠を超え、互いに切磋琢磨しあう風土を醸成しています。2011年度は、予選を勝ち抜いた10名が出場しました。

### システム基盤の共有

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社は、2012年1月に

コンタクトセンターの電話システム基盤を統合し、共同利用を開始しています。これにより、システム保守費の削減などシナジーの発揮につながっています。

この電話システム基盤については、同様の設備を、千葉県、兵庫県の2箇所に設置しており、自然災害や機器障害等で一方のデータセンターが稼働不能となった場合でも、もう一方の設備で継続して稼働することが可能となっています。

他のグループ各社も、順次この電話システム基盤の共同利用を進めており、グループシナジーを追求しています。

## 社員の声

プライマリーの社名に込められた「お客さま第一」の気持ちを大切に電話対応業務に取り組んでいます。お客さまのお申し出を丁寧に伺い、お気持ちにも心を配りながら、お一人おひとりの状況にあわせてご案内を心がけています。コンタクトセンター部では社員それぞれがご案内に日々工夫を重ねており、毎月のモニタリングや、情報交換やノウハウの共有を通じて品質向上に取り組んでいます。これからも、お客さまにご安心、ご満足いただけるセンターを目指してまいります。



MSプライマリー生命社  
コンタクトセンター部  
主任 中島舞

# 代理店とともに成長

代理店との継続的な対話を通じ、品質の維持・向上を図ります。また、代理店業務の品質向上をサポートすることで、あらゆるお客さまに高品質の商品・サービスをお届けし、ともに成長することを目指します。



## 代理店品質向上のための仕組み・体制

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、代理店がコンプライアンス、商品、事務・システム、販売スキルなどの知識を学べるよう、本社代理店教育担当部門が、教育方針と教育メニューを策定し、教育メニューをインターネットや集合研修などを通じて提供しています。

また、お客さまの声(苦情やお褒めの言葉)の内容をもとに、業務の手順や行動、意識などを見直し、自ら改善に取り組む事例を、代理店向け勉強会ツールに盛り込むなど、お客さまの声を研修で活用しています。

なお、募集人<sup>(※)</sup>の資質の向上を図ることを目的とした、日本損害保険協会が運営する「損害保険募集人一般試験」と「損害保険大学課程」にも参加しています。

(※) 募集人：保険販売の資格を持ち、金融庁に保険販売を行うことを届け出ている人

## 代理店業務のスキル向上を支援 インターネットを通じた学習環境の提供

三井住友海上社では、募集人ごとに、保険資格の取得状況や集合研修の受講状況、eラーニングの学習履歴などを一元管理できる「MSカレッジ」を活用しています。募集人一人ひとりの理解度に応じたスキル向上が可能な「MSカレッジ」、eラーニングのコンテンツは2011年度末で計100コースとなり、約3万店の代理店に活用されています。

また、あいおいニッセイ同和損保社では、「ADWeb講座」で損保・生保の学習コンテンツを展開し、募集品質向上につながる研修や資格取得に対応する学習・テストなどを配信し約95,000人の代理店・扱者<sup>(※)</sup>

が活用しています。また、2012年4月以降は、代理店・扱者の役に立つ情報の提供を目指し、新番組「News ADvance」もスタートしています。

(※) 扱者：募集に従事する永年雇用型社員

## コンサルティングセールス研修

MSプライマリー生命社では、新たな代理店研修プログラムとして、お客さま自身も気付いていない問題を解決し、お客さまの想いを叶えるセールス手法を身に付けられる「コンサルティングセールス研修」を開発し、提供しています。



研修の様子

## 品質を確保する仕組み

三井住友海上社では、お客さまに対して、確実に均質なサービスを提供できる体制を整えるため、「代理店品質認定制度(Qマーク制度)」を設けています。保険商品や損害サービスに関する正しい知識、お客さまが求めるレベルでの適切な契約締結・管理等を認定基準とし、運営しています。

また、あいおいニッセイ同和損保社では、代理店・扱者の品質維持・向上のため、「適切な募集サイクル」によるお客さま対応を中心とした「お客さま満足度No.1! 代理店品質基準ガイドブック」を作成しました。取り組み課題は定期的に検証し、品質向上のサポートを行っています。

## 代理店とのコミュニケーション

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、代理店とのコミュニケーションを促進し、効率的・効果的に品質向上を図るため、定期的な研修や勉強会を開催しています。

また、会社と代理店や、代理店同士のコミュニケーションを図るため、代理店組織を通じた情報交流や相互啓発を支援しています。

三井住友海上社では、プロ代理店を中心とした「三井住友海上全国代理店会(MSA)」と、自動車整備事業者を中心とした「アドバンスクラブ(AC)」が活動しています。両代理店組織とも、お客さまへの高品質なサービスや、最適な保険商品のご提供に向けて、組織活動を通じて自社体制の整備や成長力の強化に取り組んでいます。

また、あいおいニッセイ同和損保社では、「わたしたちは、会員相互の研鑽により、会社と一体となってお客さまに安心と満足を提供し続けます。」という理念を掲げ、「あいおいニッセイ同和全国プロ会」が2010年10月に創設されました。「高品質」な保険サービス提供に向けた研究・研鑽、環境・社会貢献活動等、お客さまに信頼され、選ばれるプロ代理店として会社と切磋琢磨し、活動しています。

## 代理店の経営支援

高いレベルで代理店経営の支援を行うためには、専門性や客観性、中長期的な視点がこれまで以上に求められています。このため、三井住友海上社では、関連会社三井住友海上エージェンシー・サービス社に約80名の代理店経営支援専任者を配置し、「直接」かつ「継続的」なミーティング(毎月実施)を通じ、支援代理店の持続的な成長の実現に

寄与しています。また、あいおいニッセイ同和損保社では、関連会社あいおいNDIサポートBOX社が、主にプロ代理店を対象に、サポートスタッフ、目指すべき代理店像の実現に向けた業務プロセス、ビジネスモデルの提案や、営業力、お客さま対応・業務品質向上を図る研修等を実施しています。

# 持続可能な社会づくりに貢献する

地域社会・国際社会の一員として、保険・金融サービス事業を通じた社会貢献活動を行うとともに、社員が主体的に環境保全や地域社会への貢献活動を行うなど、その持続的発展に寄与しています。

## 大規模災害への対応

MS&ADインシュアランス グループでは、「被害にあわれたお客さまのために、1日も早く保険金を支払う」という保険会社の使命を果たすため、現地に災害対策室を設置したり、多数の応援要員を派遣するなど、会社をあげて万全の保険金支払体制の整備に取り組んでいます。

インフラ整備の充実や災害対応の事前研修の強化など、東日本大震災での経験もふまえ、災害に備えた体制づくりに平時から取り組んでいます。

### 東日本大震災での保険金支払い状況

MS&ADインシュアランス グループにおける保険金のお支払い状況等は以下のとおりです。(2012年3月末現在)

#### 損害保険 (地震保険)

受付件数 <sup>(※1)</sup>	211,846件
調査完了件数 <sup>(※2)</sup>	210,579件
支払件数	187,186件
支払保険金	325,953,606千円

(※1)「受付件数」には、事故に関する調査のご依頼のほか、地震保険の補償内容・お客さまのご契約内容に関するご相談・お問い合わせなども含まれています。

(※2)「調査完了件数」には、調査が完了して、実際に保険金をお支払いした件数のほか、保険金のお支払い対象とならなかった事案やご相談・お問い合わせなどを受け付けた段階で解決した事案などの件数も含まれています。

#### 生命保険

支払件数 <sup>(※)</sup>	207件
支払保険金 <sup>(※)</sup>	1,447,153千円

(※)死亡保険金のほか、入院給付金等も含まれます

### 災害への備えを支援

私たちは、自然災害を防ぐことはできませんが、万が一のための備えやノウハウを提供し、被災した場合の復旧や復興の支援に取り組んでいます。

### 地震保険の普及に向けた取り組み

東日本大震災では、地震保険の保険金をお支払いした際、被災者の方々より「地震保険に加入していて本当に良かった」という声を多数いただきました。三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、地震保険の必要性や制度内容をお客さまに正しくご理解いただくこと、ならびに一人でも多くのお客さまに地震保険にご加入いただくことの重要性をあらためて認識し、お客さまに地震リスクに関するアドバイスを行い、普及のための取り組みを進めています。

### リスク対策を支援

MS&ADインシュアランス グループでは、企業の地震対策や事業

## タイ洪水への対応

2011年7月のモンスーン期に発生したタイの洪水は3ヶ月以上続き、7つの大規模工業団地が浸水し、約800社を超える企業が被害を受けました。

### 対応体制／応援要員派遣

三井住友海上社とあいおいニッセイ同和損保社は、本社および現地に専任の対応組織を設置し、世界各地からグループで延べ約450人以上の社員がタイに派遣されました。集まったメンバーが現地社員、ロスアジャスターや鑑定人と力をあわせ、それぞれの得意分野で力を発揮し、迅速な被災状況の確認や保険金のお支払いに取り組みました。



三井住友海上社 タイの対策室

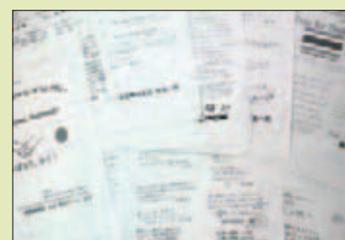


工業団地に続く道路

### 日本からの支援

グループ各社の社員5,067名から寄付が寄せられ、災害時義援金マッチングギフト分とあわせて、15,596,000円がタイに贈られました。義援金は、タイ財務省洪水被害者救援プログラムへ寄付され、被災者に対する支援物資の提供に活用されました。

また、現地社員自身が被災の不安を抱えながらお客さま対応などを行っており、その奮闘する仲間を応援するため、世界中の社員から現地にメッセージが届きました。



各地から集まった応援メッセージ



継続計画(BCP)に関するセミナーを全国各地で200回以上実施するなど、お客さまのリスク対策の支援を行っています。

## 継続的な支援

### 復興支援ボランティア活動

MS&ADインシュアランス グループでは、2011年度に宮城県南三陸町で田んぼを復元する活動を行い、グループ社員104名が参加しました。2012年度もボランティアを募集し、復元した田んぼでの田植えと稲刈りを行い、継続して支援していきます。



2011年7月: 作業前



2011年7~9月:  
瓦礫撤去



2012年6月: 田植え



2011年9月: 再生した水田

## Web約款からの寄付

三井住友海上社では「Green Power サポーター」取り組みの寄付金の一部を義援金として寄付します。また、あいおいニッセイ同和損保社では、Web約款の取り組みを通じた寄付において、被災地域の木造仮設住宅建設等を支援しています。

## 社員の声

震災以降、自分に何かできることはないかと思っていたところ、この企画を知りすぐに申し込みました。最初は草が生い茂り、瓦礫で埋もれていた田んぼも、参加者全員の力で稲を植えるまでに再生することができました。

個人でできることは限られていますが、多くの方が継続的に支援していくことが復興に繋がっていくのだと思います。この取り組みが一時的なものではなく、MS&ADグループ全体の力でずっと続いていくことを願っています。



あいおいニッセイ同和損保社  
営業企画部

上多 純子

## 社員の社会貢献活動を支援

社員一人ひとりが地域社会で一市民として行動することは、社員の成長につながるだけでなく、社会が抱えている課題や、私たちに期待されていることを知る上で大切なことと考えています。

### MS&ADゆにぞんスマイルクラブ

MS&ADインシュアランス グループでは、活動に賛同する社員が毎月給与から1口100円×任意口数を拠出し、NPOへの寄付活動、車椅子・ランドセルの寄贈活動、チャリティー・クリスマスカードによる世界の子どもの支援活動等に役立てています。グループ全体の会員数は、2012年3月末現在、9,636名になります。

### 社員参加型社会貢献活動

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、全国の部支店で、さまざまな地域貢献活動を行っており、2011年度末時点で、実施した部支店割合は、94.8%に上ります。また、三井住友海上あいおい生命社でも、社員・代理店とその家族が参加して環境保護活動等に取り組んでいます。



三井住友海上社  
水辺の清掃活動



三井住友海上あいおい生命社  
「よこはま動物園ズーラシア」  
の緑化・花壇整備支援



あいおいニッセイ  
同和損保社  
本社での交通安全  
活動

## 社員の声

日系企業の国際化の勢いは止まる所を知りませんが、これにより企業が直面するリスクも複雑化しています。グローバルに事業展開する当社が世界で果たすべき使命・役割も大きく変わりつつあり、タイ洪水における損害サービスは正にそれが試された機会でありました。私たちは世界トップ水準の保険・金融グループとして恥じないグローバルスタンダードの下で、災害で傷付いた企業の一日も早い事業回復に貢献する努力を続けております。



三井住友海上社  
Mitsui Sumitomo Marine  
Management (USA),  
課長 舘野 充明

## グループ各社の技術・ノウハウを活かして 社会の課題を解決

下記取り組みについてはホームページでご覧下さい

- 交通安全にかかわる取り組み
- いのち・医療にかかわる取り組み
- 福祉にかかわる取り組み
- 教育支援の取り組み
- 地域社会に根ざした取り組み

<http://www.ms-ad-hd.com/csr/community/contribution.html>

# 地球環境の保護

「グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支える」という経営理念に基づいて行動指針を策定し、取り組みを行っています。

## CO<sub>2</sub> 削減中長期計画

2010年9月、MS&ADインシュアランス グループCO<sub>2</sub>削減中長期計画を以下のとおり策定し、この目標をもとに、グループ国内保険各社が、具体的な削減策をCO<sub>2</sub>削減計画として策定、削減に向けた取り組みを推進しています。

	年 度	基準年度比目標削減率	CO <sub>2</sub> 排出量(※)
基準年度	2009年度	-	101,906t-CO <sub>2</sub>
中期目標	2012年度	4%	97,830t-CO <sub>2</sub>
長期目標	2020年度	30%	71,334t-CO <sub>2</sub>

MS&ADインシュアランス グループの日本国内全拠点における全エネルギー使用量(省エネ法に基づいた算定範囲)および日本国内における社有車等のガソリン使用量が対象

(※)CO<sub>2</sub>排出量は、「地球温暖化対策の推進に関する法律(温対法)」の「算定・報告・公表制度」における排出係数を使用(電力使用によるCO<sub>2</sub>排出量については、今年度、排出係数をデフォルト値から電気事業者別排出係数に変更し、再算出)

### 進捗状況

MS&ADインシュアランス グループでは、地球温暖化防止を目的としたCO<sub>2</sub>中長期削減目標の達成に向け、全社・全社員でエネルギー使用の抑制に努めています。2011年度は、事業活動におけるエネルギー使用抑制を通じて、CO<sub>2</sub>排出量を基準年度比18.6%削減しました。

年 度	CO <sub>2</sub> 排出量	基準年度比
2011年度	82,993t-CO <sub>2</sub>	▲18.6%
2010年度	94,934t-CO <sub>2</sub>	▲6.8%

## 環境負荷の削減状況

MS&ADインシュアランス グループでは、事業活動から生じるエネルギーや紙などの使用抑制に向け、全社で省エネ・省資源を推進しています。

### ISO14001認証取得と運用

MS&ADインシュアランス グループでは、継続的な環境取り組みを推進するため、環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001の認証を取得し、維持・改善の取り組みを進めています。2010年度には、グループ共通の環境方針・マネジメントマニュアルを策定し、2011年度には、グループの国内保険会社全てがISO14001認証を取得しました。

### 2011年夏期節電取り組み

2011年夏期の電力供給不足に対し、グループ全社で徹底した節電取り組みを実施しました。執務室・共用部分の照明の間引きや空調運転制御等、設備・機器対策、また、クールビズやこまめな消灯等、社員の省エネ行動の徹底を通じて、電力のピークカットと使用量の大幅な削減を行うことが出来ました。

### 2011年度 MS&ADグループ国内環境負荷実績

	2010年度	2011年度	削減率
電 気	200,276千kWh	166,655千kWh	▲16.8%
ガ ス	2,983千m <sup>3</sup>	1,928千m <sup>3</sup>	▲35.4%
ガソリン	8,197kℓ	7,692kℓ	▲6.2%
紙	21,680t	16,445t	▲24.1%

### ビルの環境配慮

2012年2月竣工の三井住友海上駿河台新館は、最新の環境共生技術を集約した省エネルギー建築となっています。本格的なダブルスキン(二重窓構造)外装システムにより、熱負荷削減と断熱効果が期待できます。さらに自然換気システムや自動調光・自動点滅機能を備えた照明を導入し、エネルギーを削減します。また、太陽電池パネルも設置しています。

## 本業を通じた地球環境への貢献

### Web約款

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、Web約款を導入し、紙資源の節約を推進しています。ご選択いただいた契約件数に応じて、地球環境保護への取り組み等に寄付活動を行っています。また、三井住友海上社では、自動車保険の2012年10月の契約よりeco保険証券を導入し、保険証券のペーパーレス化に取り組めます。

### GreenPowerサポーター

三井住友海上社では、「保険」を通じてお客さまとともに地球環境を保護するための「Green Power サポーター」に取り組んでいます。「Web約款」「電子契約手続き」等の4つの取り組みの利用実績に応じて、地球環境保護への取り組みなどに寄付する仕組みです。2011年2月から1年間で、3,140万円の寄付を行いました。



## 環境にやさしい商品・サービスの提供

MS&ADインシュアランスグループでは、本業を通じて地球温暖化を防止する取り組みを進めるため、これまでの枠組みにとらわれない新たな商品・サービスのあり方を考え、開発に取り組んでいます。

### エコマーク付自動車保険

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、Web約款の推進、安全運転のための情報発信、自動車リサイクル部品の活用促進等の環境負荷削減取り組みを踏まえて、エコマーク<sup>(※)</sup>認定を取得しました。



<sup>(※)</sup>財団法人日本環境協会によって運営されている環境負荷が少なく、環境保全に役立つ商品を認定する環境ラベル制度です。

### 天候デリバティブ

三井住友海上社では、天候不順や大地震によって生じる損失を軽減する効果を持つ天候デリバティブ、地震デリバティブを販売し、米国子会社でも天候リスクヘッジ手段を提供しています。米国子会社は英国の月刊誌「Environmental Finance」主催の天候デリバティブ部門における「アジア最優秀ディーラー」を過去4回受賞しています。

### 自動車リサイクル部品の活用

MS&ADインシュアランスグループでは、循環型社会の推進や環

境負荷軽減に向けて、自動車事故にあわれたお客さまに、リサイクル部品を利用した自動車修理の提案と活用を進めています。

あいおいニッセイ同和損保社では2009年6月より、リサイクルパーツを活用して修理を行った車両保険契約のお客さまへ「エコ・アクション・ポイント<sup>(※)</sup>」を提供しています。

<sup>(※)</sup>環境省が進める取り組みで、温暖化対策型の商品・サービスの購入や省エネ行動に対してポイントを提供する仕組み。たまったポイントで商品・サービスとの交換などが可能。

### リスクコンサルティングサービス

インターリスク総研では、環境に関する専門資格を有する専門家が、先進的かつ高度な専門性を活かして、企業に損害を及ぼす環境リスクの分析やリスク防止・軽減のためのコンサルティング、環境マネジメントシステムの構築、各種調査研究など、お客さまに最高品質のリスクソリューションをご提供しています。

### エコアクション21認証取得支援

MS&ADインシュアランスグループでは、環境省が推奨する環境マネジメントシステム「エコアクション21」認証の取得支援をしています。三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、整備工場や代理店が「関係企業グリーン化プログラム」に参加して取り組みを進め、これまでに両社で1,100社以上が認証を取得しました。

## 生物多様性保全の取り組み

### ラムサールサポーターズの取り組み

MS&ADインシュアランスグループでは、生物多様性保全に関する企業向けコンサルティングや共同研究を行う企業ネットワークの創設などの取り組みを推進しています。また、社員とその家族による、ラムサール条約登録湿地を中心とした水辺の生物多様性保全活動、「MS&ADラムサールサポーターズ」を全国8ヶ所(2011年度)で実施しています。



ウトナイ湖(北海道)  
2011年7月実施

### 社員の声

子どもの学校課題で環境について家族で話す機会があり、その時 MS&AD グループの親子環境講座や環境保全活動に参加することで継続的に学習して欲しい、と思ったのが参加のきっかけです。湿地の保全活動では、何気なく見ていた場所に多くの生き物が生息していることに驚くとともに、その活動の意義、支え合う大切さを親子であらためて実感しました。この経験を機に、子どもたちは地域の



環境保護活動やエコ活動に積極的に取り組むようになりました。

三井ダイレクト損保社  
総務部 サブマネージャー  
久野 光徳

# 行動指針(バリュー)の実践

目に見えない保険・金融サービスにおける商品とは、社員一人ひとりが持っているお客さまへの想いの結晶です。チャレンジし、成長し続ける社員が、グループのミッション・ビジョン・バリューを仲間とともに共有し、実践することを通じて、お客さまに安心と安全をお届けしています。

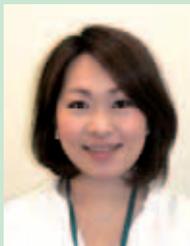


## ミッション・ビジョン・バリューの浸透

MS&ADインシュアランスグループでは、グループのミッション・ビジョン・バリュー(\*)を共有・実践するために、さまざまな取り組みを行っています。2012年度は、国内外のグループ会社において、グループのミッションを再確認する論議素材として作成したDVDを用いて、社員間でグループのミッションの理解を深める取り組みを進めています。

(※)「グループのミッション・ビジョン・バリュー」はP.3をご覧ください。

保険金をお支払いすることだけが、私達の仕事ではありません。事故にあわれたお客さまは不安な気持ちでいっぱいです。マイナスなお気持ちをゼロに戻し、『安心』していただき、最終的には『満足』していただくことが私達の使命です。そのためにも、周りの方々と意見を共有し、新しい業務へ取り組むなど自己



研鑽に励んでいます。「担当者があなたで良かった」と言われるよう、今後もお客さま基点での丁寧な対応を行っていきたいと思います。

三井住友海上社  
関西企業自動車損害サポート部  
第四保険金お支払センター **寒川 真名**

『万が一の時に、お客さまの役に立ちたい』という思いで日々の営業活動に取り組んでいます。そのためにも、保険会社からの視点のみに陥ることなく、お客さまの視点で物事を捉えるよう常に意識しています。

また、代理店とともに、日ごろからお客さまの考えを丁寧に聞き、お客さまが抱えている不安やリスクを軽減できるように、最



適な商品を提案することを心掛けています。

今後もお客さまの役に立てるように、誠実・丁寧・迅速な対応を行っています。

あいおいニッセイ同和損保社  
東葛支店 柏第一支社  
**立花 あおい**

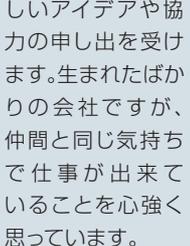
当社のメインシステムである「契約システムの開発・運用」を通じて、「常にお客さまや社員など、利用者の立場を忘れず」、「システムのプロとして本質を見極め」、「不具合が発生した場合は迅速かつ丁寧に対応する」、この3つを信条として業務に取り組んでいます。



新しい技術の導入や予期しないことへの対応など、毎日が勉強ですが、これらの経験を重ね、活かしながら、安心して利用頂けるシステムを構築すること、これが目標です。

三井ダイレクト損保社  
IT企画部  
アシスタントマネージャー **森正 広和**

代理店の生保販売の支援業務をしています。お客さま満足度No.1の会社になるには、お客さまと直接接する代理店さんの「当社に対する満足度がNo.1である」ことが大切だと思っています。「三井住友海上あいおい生命社の代理店でよかった」「生命保険が好きだ!」と感じて頂けるように仕事を進めると、様々な部署から新



しいアイデアや協力の申し出を受けます。生まれたばかりの会社ですが、仲間と同じ気持ちで仕事が出来ていることを心強く思っています。

三井住友海上あいおい生命社  
営業推進部 クロスセル推進グループ  
課長代理 **丸山 友教**

経理部はご契約いただいたお客さまの大切な資産をお預かりする窓口です。

また、ご請求の際には正確かつ迅速にお客さまの口座へお振込みすることが役割です。

当社経理部の業務では、お客さまと接する機会はありませんが、見えない部分で一番近い繋がりを持っていると感じています。

お振込みを正確に完了することで「当社の代表として、お客さまに信頼と安心をお届けしている」という使命感を持って日々業務を行っています。



MSプライマリー生命社  
経理部 経費・資金グループ  
課長代理 **小平 薫**

持株会社はグループ内で唯一の上場会社であり、その中で経理部はグループ情報の対外的な開示に携わる部署として間接的には多くのお客さまと繋がりを持っているといえます。

今般、新しい会計基準の導入や法令改正がめまぐるしい状況ですが、グループ情報の適正開示を果たすことで当社グループの信頼向上に貢献すべく日々業務に取り組んでいます。



持株会社  
経理部 連結決算チーム  
課長代理 **望月 章弘**

## 人財<sup>(※1)</sup>の育成

(※1)人財:MS&ADインシュアランス グループでは、一人ひとりを大切にするという想いをこめて、「人材」ではなく「人財」と表記しています。

MS&ADインシュアランス グループの目指す社員像を「自ら学び自ら考え、チャレンジし、成長し続ける社員」と定め、グループ国内保険会社では、「研修」「OJT<sup>(※2)</sup>」「自己研鑽」等の施策を通じた教育・支援を行っています。 (※2)OJT(On the Job Training):職場内教育

### 教育・研修内容

三井住友海上社、三井ダイレクト損保社、三井住友海上あいおい生命社、MSプライマリー生命社では、各種研修や社外通信講座などの自己啓発の機会を提供し、社員一人ひとりの主体的な学びと成長を支援しています。管理職を対象とした研修では、人財育成全体を支える「マネジメント力」「職場のコミュニケーション力」の強化に取り組んでいます。また、新入社員がスムーズに職場に溶け込み、職場経験を活かしながら、必要な知識やスキルを習得するための「OJT体制」を整えています。



あいおいニッセイ同和損保社では、キャリアアップに応じた階層別・テーマ別の集合研修をはじめ、「全社員マスタープログラム」の実施や、「チャレンジアカデミー」を提供する等、自ら学ぶ風土の醸成を図っています。また、入社1～3年目社員の育成強化を目的として、職場全体で指導・育成にあたるFT(ファミリートレーニング)体制を整えています。

### チャレンジを支援

#### トレーニー制度

グループ国内保険会社では、社員が経験したことのない業務や、興味のある職場を短期間体験する「トレーニー制度」を実施しています。本制度により社員は、所属する会社をはじめ、本制度を実施する他の会社の業務を体験することが出来ます。

#### 社内公募制度

チャレンジ意欲が強く、現在の職場において一定の成果を出している社員のキャリアアップをサポートするため、三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社、三井住友海上あいおい生命社では社内公募制度を導入しています。

### インターンシップ

三井住友海上社では、損害保険業界を知り、また損害保険のリアルな仕事、社会的意義を体感いただく、5日間のインターンシップを実施しています。



インターンシップ

あいおいニッセイ同和損保社では、営業部門の課長・支社長に密着しながら仕事を体験する、5日間のインターンシップを実施しています。

## 働きやすい職場をつくる

MS&ADインシュアランス グループでは、社員の多様な価値観を受け入れ、仕事と生活を両立させるための制度を用意し、社員が働きがい・成長を実感し、いきいきと働くことのできる環境整備・支援施策の拡充を進めています。

### 子育て支援

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社、三井住友海上あいおい生命社は、仕事と子育ての両立を支援する次世代育成支援企業として、育児を支援する各種制度を用意しています。あいおいニッセイ同和損保社では、育児休業を取得する社員に、子育てに関わる各種制度や手続きなどを整理したガイド(カンガルーブック)を配布するとともに、復職前に子ども連れで参加できるセミナー(カンガルーミーティング)を開催しています。



次世代認定マーク「くるみん」

### 介護支援

三井住友海上社、三井住友海上あいおい生命社では、「介護休暇」および「介護休業」を導入しています。「介護休暇」は、要介護状態にある家族の通院の付添いなどの世話をを行うために、毎年度5日間(要介護状態の家族が1人の場合)の休暇を取得できる制度です。「介護休業」は、在職のまま介護に専念するために、最大で通算365日を限度に休業できる制度であり、介護終了後に引き続き勤務する意欲のある社員を応援しています。

あいおいニッセイ同和損保社では、介護を理由とした勤務時間短縮制度や「介護休暇」、また1年を限度とする介護休業制度を導入しています。介護を理由として退職した社員の再雇用制度も導入しています。

### 働き方の変革

三井住友海上社、三井住友海上あいおい生命社では、限られた時間で生産性高く働くと同時にワーク・ライフ・バランスを向上させるために、「ゆとり創造強化月間」「ノー残業デー」の設定により、早帰り・休暇取得を推進しています。また、各職場でゆとり創造に向けたミーティングを開催しています。

あいおいニッセイ同和損保社では、業務変革とワークスタイルの変革を両立し、時間生産性向上を実現するため、「全社員“活動革新”運動」を実施し、ワーク・ライフ・バランスの向上に全社員参加で取り組んでいます。

### 主な子育て支援、介護支援の制度 利用実績 (単位:人)

	2011年度		
	育児休業	育児・介護短時間勤務制度	介護休業
三井住友海上社	220	115	8
あいおいニッセイ同和損保社	166	211	4
三井住友海上あいおい生命社	36	23	0

## ダイバーシティの推進

### 女性活躍の推進

MS&ADインシュアランス グループは、女性社員が、自分の強み・特性を活かしながら、さらに活躍できる「仕事の場、役割」にチャレンジすることが、「社員の成長」「会社の成長」にとって重要であると考えています。2011年7月、MS&ADインシュアランス グループでは「女性社員の更なる活躍の推進」に関する共同宣言を定め、女性のチャレンジ意欲の醸成を目的に、取り組みを進めてきました。

#### 共同宣言

私たちはニューフロンティア2013の実現に向けて、自らに限界を作らず、新たな成長を目指し積極的にチャレンジします。

- ①キャリア形成支援のため  
知識を高め、視野を広げる機会を提供します。
- ②仕事と生活の両立支援のため  
働き続ける意欲のある社員への支援策を実行します。
- ③風土醸成のため  
女性がチャレンジしやすい職場環境づくりを推進します。



(※)失敗を恐れない姿勢を象徴するキャッチフレーズとロゴ

MS&ADインシュアランス グループは、2012年度も引き続きチャレンジングな女性たちのキャリア形成を支援していきます。

### 管理職に占める女性比率

(カッコ内は人数)

	2011年度
	管理職に占める女性比率
三井住友海上社	1.6%(69)
あいおいニッセイ同和損保社	3.5%(123)
三井住友海上あいおい生命社	1.3%(3)

### 障がいのある社員への支援

三井住友海上社では、「チームWITH」と名づけた障がい者職場定着

## 社員の声

銀行や信用金庫等金融機関におけるシェアアップや販売の活性化には、「女性マーケット」を意識した戦略構築が不可欠です。

そこで当社では、女性地域社員の金融機関向け活動をサポートする「女性支援チーム」を2012年4月に立ち上げました。

10年後に、「MS&ADグループの地域社員と一緒に取り組んだ女性支援チームの活動が、現在のポジションを築いた」と語り継がれる

ような窓販イノベーション旋風を巻き起こしたいと思います。



#### 三井住友海上あいおい生命社 金融窓販「女性支援チーム」

左から 後列 土井さん、阪上さん、山口さん、大松さん  
前列 牧野さん、平澤さん、安斎さん

推進チームを設置し、障がいがある社員への教育支援と職場の体制づくりに取り組んでいます。「チームWITH」は、本人およびその上司と面談を行う他、職場環境を整えるためのマニュアルを提供しています。

あいおいニッセイ同和損保社では、障がい者採用活動の継続的な取り組みや、社内に総合相談窓口を設置するなどの積極的な援助が評価され、損害保険業界では初めて「障害者雇用優良企業」として厚生労働省の認証を取得しました。

### 高齢者の再雇用

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、経験やスキルを活かし、能力を発揮してもらう制度として、定年退職者の再雇用制度を設けています。業務上の必要性および本人の勤務内容等により更新できることとし、最長65歳まで雇用します。

職種や勤務日数・勤務時間の異なる勤務パターンを設け、多様な働き方を選択できるよう工夫しています。

## 社員の健康を守る

MS&ADインシュアランス グループでは、全社員が心身ともに健康でいきいきと働くことのできる職場づくりを目指しています。

### 社員の健康管理

三井住友海上社では、会社の安全配慮義務の遂行と社員の健康保持義務を支援するため、健康管理センターを設置し、産業医や産業看護職による健康管理を行っています。健康診断は35歳を基点に2区分(一般健診・総合健診)の制度を用意しており、結果により必要な社員には、きめ細かなフォローアップを行っています。また、パソコン操作時間が一定時間を超えた社員に対して問診調査を行い、必要な社員に医師による面接指導を実施しています。

あいおいニッセイ同和損保社では、健康診断を年齢により3つの区分(※)に分けて実施しています。健診結果について、産業医と看護職がチェックを行い、有所見者へは健康管理センターにて保健指導を実施

しています。また、パソコン操作時間が一定時間を超えた社員に対して産業医面談を実施しています。

- (※)【人間ドック】35歳以上の社員対象
- 【人間ドックもしくは定期健康診断】30歳~34歳の社員対象
- 【定期健康診断】30歳未満の社員対象

### 社員のメンタルヘルス

三井住友海上社では、メンタルヘルスクアを支援する活動として、健康管理センターと社員相談室の連携により、予防活動(研修・e-ラーニング・職場巡回等)や、療養中の支援(相談受付等)、復帰に向けた支援を行っています。

あいおいニッセイ同和損保社では、メンタルヘルスクアをe-ラーニングや研修等を通じて予防活動を行うとともに、社内外に相談窓口を設け、気軽に相談できる体制を整えています。2011年度は、東日本大震災の被災地社員に対するケアも行いました。

# 海外での取り組み

海外でも、本業における品質向上に努めるとともに、アジアをはじめとするトップクラスの事業基盤をもとに、地域社会の持続可能な発展につながる取り組みを行っています。



## 商品・サービスの品質向上

### Asia Insurance Industry Award “アジアで最も顕著な活躍をした損害保険会社”を受賞

MS&ADインシュアランスグループは、2011年10月に発表された第15回Asia Insurance Industry Awardにおいて、「2010年度アジア保険市場で最も顕著な活躍をした損害保険会社」に与えられる“General Insurance Company of the Year”を受賞しました。MS&ADインシュアランスグループの発足や、マレーシア・ホンレオングループとの戦略提携などによってアジア地域において確固たる地位を築いたこと、ラオス現地法人の営業開始に伴い東南アジアの全ての国に拠点を有する唯一の外国損保会社となったことなどが評価されたものです。



表彰式の様子

### マイクロインシュアランス

貧困層対策が国の重点施策であるインドでは、政府による貧困世帯を対象とした健康保険制度(RSBY)が急速に普及しています。三井住

友海上社のインド現地法人であるチョラマンガラムMS社では、インドにおける貧困層対策を支援する観点から、5州、35県で累計740万世帯のRSBY契約を引受けています。

2010年と2011年には、同社のRSBYの保険金支払いにおけるサービスや、迅速で丁寧な対応が高く評価され、RSBYの保険金支払対応が最も優れている保険会社に贈られる「Best Claims Settlement Award」を、2年連続で受賞しました。



表彰式の様子

### タカフル事業への出資と社員派遣を通じた 安心と安全の普及推進

三井住友海上社では、タカフル事業会社(イスラム教の教義に基づく一種の相互扶助事業運営会社)への資本参加と社員派遣を通じ、国民の過半数がイスラム教徒であるマレーシアにおいて、宗教上の制約から保険の加入を禁じられている人々への安心と安全を提供する活動を行っています。

## 持続可能な社会づくりに貢献

### 「タイ自然災害保険制度」設立の支援

2011年の大洪水を機に、タイ政府は、今後タイ国内での洪水に対する補償を確保するため、日本の地震保険の仕組みに似た「タイ自然災害保険制度」を立ち上げました。三井住友海上社のビチャイ タイ副

支店長がタイ損害保険協会のプロパティインシュアランス委員会のトップとして、この制度の立ち上げを支援しました。

### 保険監督局への講義

三井住友海上社の中国総事務所では、中国保険監督局の出先機関である保監局に対し、日本の保険業界における苦情対応状況と制度をテーマにセミナーを実施しました。現在、中国では保険契約者保護に力を注いでおり、日本の事例紹介は大きな貢献として評価されました。また、保険監督当局に対しても、日本の地震保険制度に関わる資料及びレポートの提供を実施しました。

また、あいおいニッセイ同和損保社の中国現地法人である、愛和誼日生同和財産保険(中国)と天津市保険行業協会は、自動車保険損害調査サービスのセミナーを共同開催し、中国保険監督管理委員会CIRC、天津保険監督管理局等から160人余りが参加しました。自動車保険が急成長を遂げている中国では、国内の損害保険各社の事故対応力、サービス体制、商品補償内容等、業務品質の向上が求められており、当セミナーでは、日本における事故車両損害調査の取り組み、サービス施策と品質向上、高次脳機能障害と損害賠償について紹介しました。

## 社員の声

今回のタイ洪水は、過去60年間で最大の洪水といわれており、当社のお客さまに甚大なる被害をもたらし、私たちタイ人にとっても初めての経験でした。このような危機的な状況に際して適正かつ



迅速に損害サポートを提供する姿勢に徹するとともに、タイ損害保険協会の役員という立場を通じて、タイ洪水後の当地保険業界の発展に少しでも貢献していきたいと考えています。

三井住友海上社  
タイ支店副支店長  
ビチャイ サンチマハグンラート

## 各地の活動

### 台湾 学校における安全キャンペーン

三井住友海上社の台湾現地法人である明台産物社は、台湾全土の高校以下の学校、幼稚園の賠償責任保険を引き受けたことをきっかけに、学校内の安全向上・危険防止のためのイベントをNPOと共同企画しま



新北市政府主催「通学安全記者会見」の様子

した。これまでの保険引受や保険金支払いの経験を活かし、社員による教師・学校職員を対象とした校内安全講座の開催や、小学校への反射ベスト500枚の寄贈、新北市副市長と共に通学路見守り一日ボランティアを実施しました。

### インドネシア 熱帯林再生プロジェクトと小学校での環境講座、寄付活動



環境教育イベントに参加した小学生

三井住友海上社では、インドネシア林業省と共同で、「パリアン野生動物保護林」の修復・再生に取り組んでいます。

植林した木を大切に育成してもらうため、ガジャマダ大学/インターリスク総研と連携し、

小学生および先生に森林の大切さを教える環境教育や、森林に戻ってきた野生生物を対象とした生物多様性に関する研究を実施しています。

さらに、現地法人である三井住友海上インドネシア社は、周辺小学校（12校）への寄付を継続しており、東日本大震災の際には生徒が当社宛に応援メッセージを届けてくれる等の交流が行われています。

加えて、周辺住民に対して農業技術指導を行い、生活向上と経済的理由による植林の不法伐採防止を目指しています。

### 欧州 リーダーシッププログラムの一環としての募金活動

三井住友海上社の英国現地法人のひとつである三井住友海上ロンドンマネジメント社では、リーダーシップ養成プログラムの一環として、青少年のメンタリング(学習支援やコミュニケーション能力の育成支



寄付贈呈の様子

援)を展開する慈善団体の運営資金を集めるため、様々な募金活動を行っています。チャリティゴルフ、クイズナイト(クイズ大会募金)、レースナイト(競馬レース募金)、手作りケーキの販売、社員が扮した道化師による街頭募金、チャリティオークション、職場におけるチャリティマッサージなどを行い、上記慈善団体に£25,000(約330万円)を寄付しました。

### 米国 プレゼント寄贈や寄付を通じた地域社会への貢献

三井住友海上社の米国現地法人である米国三井住友海上社では、毎年12月のホリデーシーズンに合わせ、地元サマセットカウンティのNPOを通じて障がい者や生活困窮者に対し、プレゼントを寄贈する取り組みを行っています。NPOよりプレゼントのリクエストが書かれたリストを受け取り、社員はカードに書かれたプレゼントを購入してNPOに寄贈する地域貢献プログラムです。米国三井住友海上社では、2012年度会社目標の1つに、環境と地域社会への貢献を掲げており、社員の社会貢献に対する意識が高まっています。

また、あいおいニッセイ同和損保社の米国現地法人・あいおいニッセイ同和アメリカでも、「環境」と「教育」をテーマに、恵まれない子どもたちの為に慈善活動を行っています。2011年度は、イリノイ州のサウス・エルジン・フードバンクへ食料品の寄付と、シカゴのホフマンエステーツ市商会議所を通じて370点の文具を寄付しました。また、シカゴのホームレスシェルターで生活をしている女性や子どもたちへ日常生活用品を寄付するなど、子どもたちの生活・教育環境を整えるお手伝いをしています。



文具を寄付

### 南米 障がい者団体、施設への支援

三井住友海上社のブラジル現地法人である三井住友セグロス社では、4つの障がい者施設において、慈善団体の協力のもと、従業員の寄付およびボランティアによる障がい児のサポート活動を継続しています。障がい児



子どもの日イベントの様子

支援のために従業員からの寄付を募り、イースターには130個の卵形チョコレート、子どもの日には350個のおもちゃ、クリスマスにはクリスマスプレゼントを寄贈するとともに、複数の従業員が各施設を訪問して、障がい児のためにイベントを開催しました。さらに、障がい児による文化イベントへの協賛や、障がい者施設内のコンピュータールーム設立支援など障がい者施設への支援も行っています。

## MS&ADインシュアランス グループ ホールディングスの概要

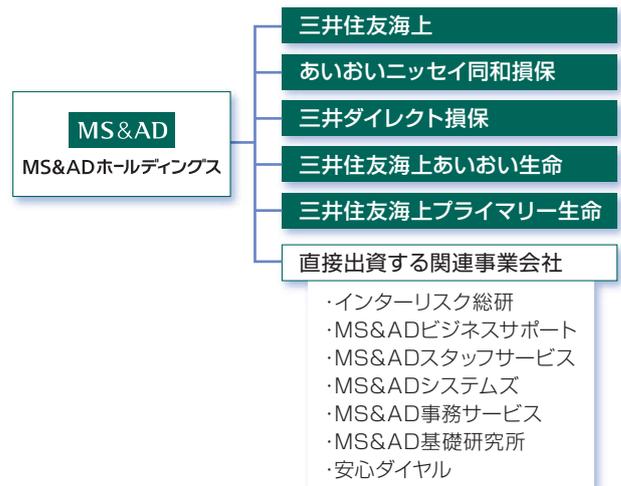
(2012年3月31日現在)

社名	MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社
英文名称	MS&AD Insurance Group Holdings, Inc.
設立	2008年4月1日 (2010年4月1日に社名変更)
資本金	1,000億円
本社所在地	東京都中央区八重洲1-3-7 八重洲ファーストフィナンシャルビル
従業員数	97名
事業内容	損害保険会社、生命保険会社、その他保険 業法により子会社とすることができる会社 の経営管理およびそれに付帯する業務
上場証券取引所	東京証券取引所 大阪証券取引所 名古屋証券取引所 (すべて市場第一部)
URL	www.ms-ad-hd.com

## グループの構成

MS&ADインシュアランス グループ ホールディングスは、直接出資する5つのグループ国内保険会社(三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井ダイレクト損保、三井住友海上あいおい生命、三井住友海上プライマリー生命)と7つの関連事業会社(インターリスク総研、MS&ADビジネスサポート、MS&ADスタッフサービス、MS&ADシステムズ、MS&AD事務サービス、MS&AD基礎研究所、安心ダイヤル)を有する上場持株会社です。

■グループ構成図 (2012年7月1日現在)



## 2011年度主要経営指標(連結)

■連結決算の概要

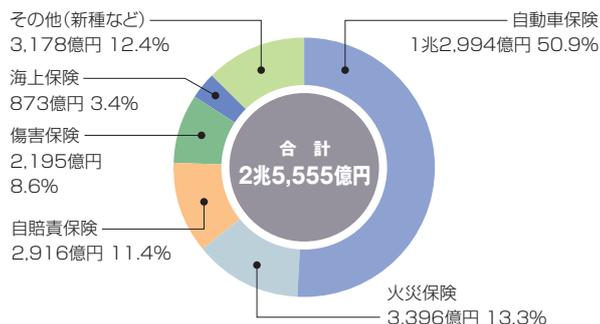
(百万円)

	2010年度	2011年度
正味収入保険料(*)	2,543,786	2,555,551
経常利益又は経常損失(△)	21,005	△96,211
当期純利益又は当期純損失(△)	5,420	△169,469
純資産	1,633,381	1,512,134
総資産	11,445,003	14,537,204

(\*)当社グループの中核事業である損害保険事業における主たる売上項目

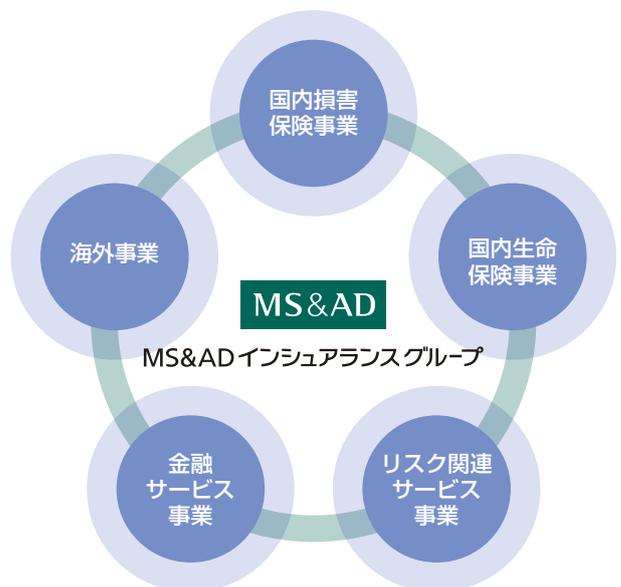
■種目別正味収入保険料

### 2兆5,555億円



## グループの事業展開

MS&ADインシュアランス グループでは、グループの総合力を結集して、グループシナジーを追求し、お客さま一人ひとりに応じた高品質の商品・サービスを提供します。



[www.ms-ad-hd.com](http://www.ms-ad-hd.com)

## MS&AD インシュアランスグループ ホールディングス株式会社

MS&AD INSURANCE GROUP

〒103-0028 東京都中央区八重洲1-3-7 八重洲ファーストフィナンシャルビル

お問い合わせ先

総合企画部 CSR推進室

TEL : 03-6202-5269 / FAX : 03-6202-6882

Mail : [aaa703\\_csr@ms-ad-hd.com](mailto:aaa703_csr@ms-ad-hd.com)



森林管理協会(Forest Stewardship Council: FSC)によって認証された、適切に管理された森林の木材を原料とした用紙を使用しています。

