

MS&ADインシュアランス グループ

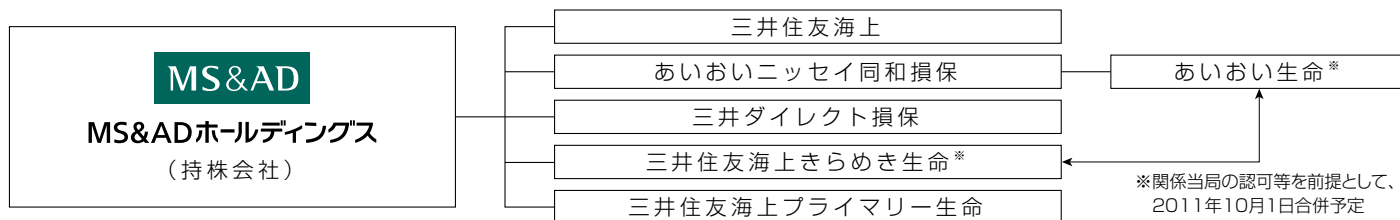
CSR Report 2011

ダイジェスト版



MS & AD インシュアランス グループの概要

■ 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 ホールディングスは、5つの直接出資する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、三井住友海上きらめき生命、三井住友海上プライマリー生命）を有する上場持株会社です。

- 商 号：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
- 設立年月日：2008年4月1日(2010年4月1日に社名変更)
- 本社所在地：〒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
- 代 表 者：取締役社長 江頭 敏明(えがしら としあき)
- 資 本 金：1,000 億円

■ 2010年度・連結決算の概要

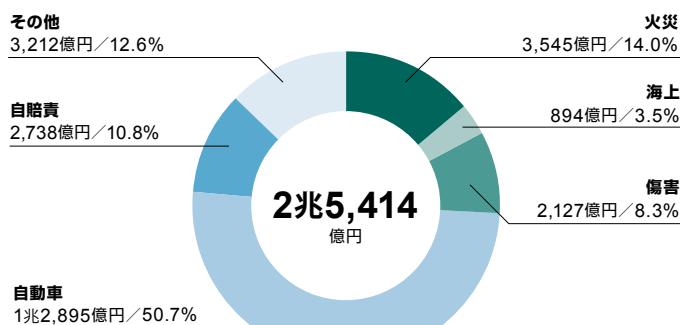
	2009年度	2010年度	比較増減	増減率[%]
正味収入保険料*	25,190	25,414	223	0.9
経常利益	991	210	-781	-78.8
当期純利益	573	54	-519	-90.5
総資産	114,813	114,450	-363	-0.3
純資産	18,623	16,333	-2,289	-12.3

●2010年度の業績（経常利益、当期純利益）には、東日本大震災による発生保険金647億円（家計地震保険を除く）の影響が含まれています。

●2009年度の数値は旧三井住友海上グループ、旧あいおい損保、旧ニッセイ同和損保の業績の単純合算値を記載しています。

* 保険料については、三井住友海上社の独自商品である自動車保険「もどリッチ（満期精算型払戻金特約付契約）」の払戻充当保険料を控除したベースで記載しています。

■ 2010年度・種目別正味収入保険料*

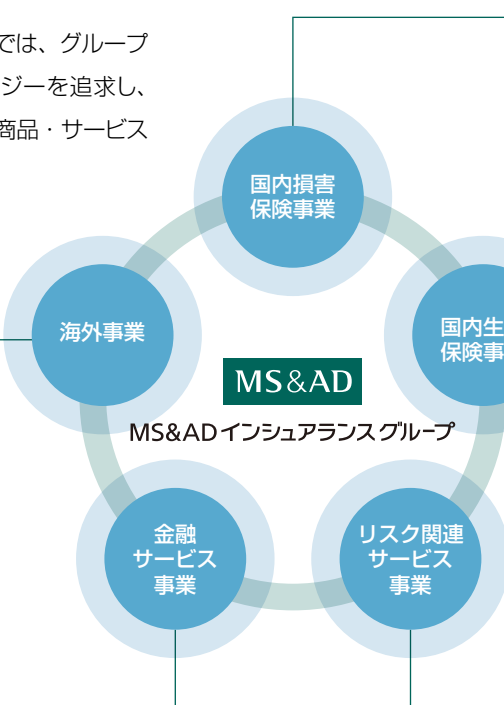


■ グループの事業展開

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。

アジアでは、トップクラスの事業基盤や優位性を活用し、積極的に事業展開していきます。欧州では、地域的拡大とサービス体制の充実を図ることで収益を追求し、米国では、堅実な収益の確保を図っていきます。新規事業投資では、選択と集中により戦略的地域や分野へ積極投資を行います。また、海外再保険においては、ビジネスの拡大を図っていきます。

商品力・販売力の強化によるアセットマネジメント事業の拡大や、金融保証事業の再構築、401k事業を積極推進し、またART事業、個人融資関連事業、ベンチャーキャピタル事業など、金融に関する多様なソリューションサービスを展開していきます。



三井住友海上社とあいおいニッセイ同和損保社は、ノウハウ・仕組みを活用して業務プロセスの品質を向上させ、多様な顧客基盤にふさわしい、魅力的な商品・サービスを開発し提供していきます。また、あらゆるお客さまのニーズに応えられるビジネスモデルの展開と、成長領域への集中的な資源投入により、販売力を強化していきます。加えて、事務・システムの統合や営業・損害サービス拠点の統合等により、事業費を大幅に削減し、経営効率の向上を実現していきます。三井ダイレクト損保社では、成長性の高い通販マーケットで収益性を確保しつつ、事業の拡大を図ります。

きらめき生命社とあいおい生命社は、拡大した営業基盤を活用し、クロスセルを軸に、金融機関、生保代理店、直販チャネルを通じて、魅力的な商品・サービスをお客さまに提供し、成長を加速させていきます。MSプライマリー生命社は、個人年金分野において、お客さまのニーズに応じた商品提供と販売力の強化により、リーディングカンパニーとしての地位を確立していきます。

リスクマネジメント事業、介護事業、資産評価鑑定事業、アシスタンス事業など、お客さまのリスクソリューションに資する保険以外のサービスを提供していきます。また、環境変化のトレンドを踏まえ、新規ビジネスの発掘を推進していきます。

— 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レポートの発行後にもご報告すべき取組みは、随時Webサイトに掲載していく予定です。

■ 報告範囲

■ 対象期間

2010年度(2010年4月～2011年3月)

※一部2011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」(★)
- ・三井住友海上きらめき生命保険株式会社
⇒「きらめき生命社」(★ ※¹)
- ・あいおい生命保険株式会社 ⇒「あいおい生命社」(★ ※¹)
- ・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」(★ ※²)
- ・旧あいおい損害保険株式会社 ⇒「旧あいおい社」(★)
- ・旧ニッセイ同和損害保険株式会社 ⇒「旧ニッセイ同和社」(★)
- ・旧三井住友海上メットライフ生命保険株式会社
⇒「旧 MSI メット社」※²

※¹ きらめき生命社と、あいおい生命社は関係当局の認可等を前提として、2011年10月1日に合併し、三井住友海上あいおい生命保険株式会社となる予定です。

※² 2011年4月、MSIメット社は、三井住友海上プライマリー生命保険株式会社に社名を変更しました。

■ 発行時期：2011年8月

C O N T E N T S

1 グループの概要／CSR情報 開示の考え方

グループの構成/MS&ADインシュアランス グループ ホールディングスの概要/2010年度・連結決算の概要/2010年度・種別別正味収入保険料/グループの事業展開/報告範囲

3 トップメッセージ／ グループの目指す姿／グループのCSR経営

取組みの柱/海外のイニシアティブへの参画/取組みを推進するためのKPIの策定/社外からの評価

5 東日本大震災への対応

グループを挙げてお客さま対応に取り組んでいます/被災地域の復興を支援します/災害への備えをお手伝いします

9 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損害サービス/コンタクトセンターの品質向上

12 代理店とともに成長

代理店業務の品質向上を支援/代理店業務のスキル向上を支援

13 社員とともに成長

人材の育成/社員へのメンタルヘルス支援/ワーク・ライフ・バランスの実現/女性活躍の推進/障がいのある社員への教育支援

15 地域社会・国際社会への貢献

本業を通じた社会貢献活動/社員の社会貢献活動を支援する/文化・スポーツ振興における社会貢献活動

17 地球環境への貢献

保険金融商品・サービスを通じて地球環境保護に貢献する/事業活動による環境負荷を減らす/啓発活動を通じて社会と共生する/生物多様性の保全

トップメッセージ

3月に発生した東日本大震災により、被災された皆さまに、心よりお見舞い申し上げます。

MS&ADインシュアランス グループでは、震災発生直後よりご相談窓口を設置し、お客さま対応要員を大幅に増員して万全の事故受付・保険金の支払い対応を進め、保険金のご請求をいただいたお客さまへのお支払いはほぼ完了いたしました。現在、まだご連絡をいただいていない被災地域のお客さまへの対応を中心に進めており、今回の震災で保険金のお支払い対象となるすべてのお客さまに、確実に保険金をお支払いするようグループを挙げて取り組んでおります。

このような東日本大震災対応はもちろんのこと、当社グループでは昨年4月の経営統合以降、グループの目指すべき姿としてまとめた経営理念（ミッション）・経営ビジョンを社員全員が共有し、事業活動を行っています。そして、さまざまなステークホルダーの皆さまとの関わりを通じて、グローバルプレーヤーとして果たすべき社会的役割を認識し、商品・サービスや代理店業務の品質向上、社員の成長、地域社会・国際社会への貢献、あらゆる環境問題への対応を推進しています。

東日本大震災を経た今、グループ全社員が経営理念（ミッション）の意義をあらためて噛み締め、「被害に遭われたお客さまのために、早く確実に保険金をお支払いする」という保険・金融グループとしての使命を果たすとともに、被災地の1日も早い復興にお役に

立つべく、義援金の寄付、被災地でのボランティア活動、被災地域の特産品販売をはじめとした種々の活動を行っております。

また、日本の金融機関として初めて参加した国連グローバル・コンパクト、国連環境計画・金融イニシアティブ等での活動を通じて、CSRに関する取組みのさらなるレベルアップを図っています。

わたしたちはすべての事業活動を通して、社会的責任を果たしてまいります。

引き続き、より一層のご支援を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。



取締役社長
江頭 敏明

MS&ADインシュアランス グループの目指す姿

スピード感を持って飛躍的に事業基盤および経営資源の質・量の強化・拡大を図ることにより、グローバルに事業展開する世界トップ水準の保険・金融グループを創造して、持続的な成長と企業価値向上を実現します。MS&ADインシュアランス グループの目指す姿を明確にするため、次のとおり経営理念（ミッション）、経営ビジョン、行動指針（バリュー）を定めています。

経営理念

MISSION (ミッション)

MS&ADインシュアランス グループの
存在意義

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

経営ビジョン

VISION

MS&ADインシュアランス グループが
中期的に目指す姿

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

行動指針

VALUE (バリュー)

経営理念（ミッション）を実現するために、MS&ADインシュアランス グループの全社員が行動する際に大事にすること

- | | | |
|---------------|---|--|
| • お客さま第一 | <small>カスタマー・フォーカス</small>
CUSTOMER FOCUSED | わたしたちは、常にお客さまの安心と満足のために、行動します |
| • 誠実 | <small>インテグリティ</small>
INTEGRITY | わたしたちは、あらゆる場面で、あらゆる人に、誠実、親切、公平・公正に接します |
| • チームワーク | <small>イノベーション</small>
TEAM WORK | わたしたちは、お互いの個性と意見を尊重し、知識とアイデアを共有して、ともに成長します |
| • 革新 | <small>イノベーション</small>
INNOVATION | わたしたちは、ステークホルダーの声に耳を傾け、絶えず自分の仕事を見直します |
| • プロフェッショナリズム | PROFESSIONALISM | わたしたちは、自らを磨き続け、常に高い品質のサービスを提供します |

MS&ADインシュアランス グループのCSR経営

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、「すべての事業活動は、私たちの経営理念（ミッション）・経営ビジョンを実現するためのものである」との基本的な考え方に基づき、社会的責任を果たしていきます。

取組みの柱

CSR経営を進めていくため、MS&ADインシュアランス グループは、「本業を通じた持続可能な社会づくり」と「ミッション・ビジョン・バリューの共有」の2つを柱に取り組んでいます。

取組みの柱Ⅰ

本業を通じた持続可能な社会づくり

グローバルな事業展開を行うMS&ADインシュアランス グループには、持続可能な社会づくりに向けた取組みが求められています。地域社会・国際社会からの期待・要請に応え、グループの本業を通じて持続可能な社会づくりに取り組むとともに、取組み状況をよりわかりやすく示すために、できる限り客観的な指標で発信していきます。

取組みの柱Ⅱ

ミッション・ビジョン・バリューの共有

目に見えない保険・金融サービスにおいては、わたしたち一人ひとりの仕事の商品そのものです。経営理念（ミッション）・経営ビジョンに加え、取組みの柱Ⅰを実現するため、わたしたち一人ひとりが自身の仕事と社会のつながりを絶えず考え、行動指針（バリュー）を実践していくことが重要であると考えています。

海外の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、今後も積極的な参画を継続していきます。

※ 国連グローバル・コンパクトとは、1999年にアナン前国連事務総長が提唱したイニシアティブであり、グローバル企業に対し、人権、労働、環境、腐敗防止に関する10原則を遵守し、実践するように求めています。



国連環境計画 金融イニシアティブ (UNEP FI) への参加

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社は、環境および社会の持続可能性に配慮した金融機関における望ましい業務のあり方を模索し、それを普及、促進していくため、国連環境計画 金融イニシアティブ (UNEP FI) に参加しています。

取組みを推進するためのKPI※の策定

MS&ADインシュアランス グループは、2つの取組みの柱に沿って、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つながる次の主な取組みを進めています。

ステークホルダー	主な取組み
お客さま	商品・サービスの品質向上のための取組み
代理店	代理店の成長・品質向上に向けた取組み
社員	社員の成長に資する取組み
地域社会・国際社会	持続可能な社会づくりに貢献する取組み
地球環境	
株主、取引先を含むすべてのステークホルダー	事業基盤安定化のための取組み

現在、これらの取組みをさらに推進するためのKPIを策定しています。

今後はこのKPIを導入し、CSRに関する主な取組みの進捗状況を客観的な指標で可視化することにより、PDCAサイクルに沿った、より効果的な取組みが可能となります。また、CSRに関するKPIを明確に示すことで、社員自身が“自分の仕事を通じて持続可能な社会づくりに貢献している”ことを知ることができると考えています。

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

社外からの評価

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（社会責任投資＝SRI）が広まっています。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取組みの向上に活かしています。2011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 Register s
- ・ モーニングスター社会的責任投資株価指数



東日本大震災への対応

2011年3月11日に発生した東日本大震災は、東北地方および関東地方を中心に未曾有の被害をもたらしました。保険・金融サービス事業を通じて安心と安全をお届けすることを経営理念に掲げるMS&ADインシュアランスグループは、被害に遭われたお客さまにご安心いただき、一日も早く保険金をお支払いすることを最優先課題として捉え、全社員が総力を挙げてお客さまへの対応を行ってまいりました。

グループを挙げてお客さま対応に取り組んでいます

震災発生直後より相談窓口を設置し、お客さま対応要員を大幅に増員して万全の事故受付・保険金支払体制を整備するなど、グループを挙げてお客さまへの対応に取り組んでまいりました。「被害に遭われたお客さまのために、一日も早く保険金をお支払いする」という保険会社としての使命を果たし、被災地域の少しでも早い復興に寄与できるように、各種取組みを進めました。



対応体制

・危機対策本部

地震発生当日、グループ各社に危機対策本部を立ち上げ、事故受付・保険金支払をはじめとしたお客さま対応と、社員・代理店の安否、事務所建物等の被害状況の確認に着手しました。

・お客さま対応体制

三井住友海上社とあいおいニッセイ同和損保社では、地震保険に関するお客さまへの初期連絡から保険金支払までのすべての業務を行う対策室を立ち上げるとともに、東日本の各地に20拠点以

上の立会調査拠点を設置、総勢約2,000名体制でお客さまへの対応にあたりました（拠点数と要員数はピーク時）。

きらめき生命社、あいおい生命社、MSプライマリー生命社では、本社にて保険金等の請求申し出を受け付け、保険金サービス部が集中的にお支払いする体制としました。

・被災地域における体制

三井住友海上社とあいおいニッセイ同和損保社では、被災地域における14拠点が、地震・津波による建物の損壊や、原子力発電所事故により、使用不能となりましたが、代替拠点に移り、お客さま対応を継続しました。

お客さまからのご相談にお答えする

三井住友海上社とあいおいニッセイ同和損保社ではコンタクトセンターにも応援社員を派遣し、お客さまからのさまざまな相談を丁寧にお受けしています。

今回の震災に対応するために日本損害保険協会、生命保険協会それぞれが開設した契約照会センターの運営をサポートしました。

お客さまに広く相談窓口を知っていただくため、損害保険・生命保険業界ともに、連絡先のポスターを作成し避難所等に掲示、新聞広告やラジオCMにて告知を行いました。

一日も早く保険金をお支払いするために

損害保険、生命保険それぞれの業界が一体となって、一日も早く保険金をお支払いするよう取り組んだ結果、ご請求をいただいたお客さまへの保険金のお支払いは、ほぼ完了しました。※保険金のお支払い状況はP.6をご覧ください。

<地震保険>

- 航空写真・衛星写真を用いた共同調査を実施し「全損地域」の認定を進めました。
- お客さまの自己申告に基づく書面による調査を導入し、効率的な損害調査を行いました。
- 保険金の請求手続きを簡素化しました。

<生命保険>

- 保険金・給付金等の請求に必要な書類の一部を省略可能にしました。

※業界を挙げた取組みの詳細は、日本損害保険協会、生命保険協会のホームページをご覧ください。
(<http://www.sonpo.or.jp/>、<http://www.seiho.or.jp/>)

被災代理店の支援

今回の震災において、被災した代理店が一日も早く生活を立て直し、通常の代理店業務を再開できるよう見舞金の支給や低利の融資制度を実施するなどの支援を行いました。

また、コンタクトセンターが電話で完結できる契約手続きの範囲を拡大して、代理店の業務を軽減する等の支援を行いました。

事務所が被災した代理店に対しては、三井住友海上社とあいおいニッセイ同和損保社のビルの一部を開放して執務スペースとパソコンを用意するなど、震災の直後からお客さまの相談受付や早期保険金のお支払いに向けた対応の支援も行いました。

保険契約手続き・保険金お支払い等に関する特別措置

今回の震災により被災されたご契約者の皆さまに対し、契約手続き、保険金お支払いなどの特別措置を実施しています。

<損害保険>

- 継続契約の手続猶予（2011年9月末まで）
- 保険料の払込猶予（2011年9月末まで）
- 住宅や自動車が失われた場合の火災保険や自動車保険の解約時の取扱い

<生命保険>

- 保険料の払込猶予（2011年12月末まで）
- 災害関係保険金・給付金の全額お支払い
- 入院に相当する治療を病院以外で受けた場合の入院給付金の取扱い

※特別措置の詳細はグループ各社のホームページをご覧ください。

確実に保険金をお支払いするために

ご契約者の皆さまに保険金を漏れなくお支払いするために、以下の対応を行っています。

<地震保険>

三井住友海上社とあいおいニッセイ同和損保社では、地震保険を契約いただいている被災地域のお客さまで、事故の連絡をいただいていない方には、書面や電話などで請求に関する案内を行っています。

<生命保険>

きらめき生命社、あいおい生命社、MSプライマリー生命社では、被災地域において代理店、社員によるお客さまの安否確認を行うとともに、東北3県在住のお客さまに電話や書面で安否確認を行っています。

社員の声

三井住友海上社
東北損害サポート部
仙台火災新種保険金お支払センター
主任 中島 愛

パソコンや電話などの事務所インフラや公共交通機関が使えない環境で、すぐに来て欲しいとお客さまの声に応えることができません、もどかしい思いをしました。自分に何ができるか不安でしたが、お客さまからの励ましのお言葉や、全国からの支援に支えられ、一日でも早く保険金をお支払いすること、お客さま基点での誠意ある対応を心がけました。大変な状況下で頂いたお客さまからの「ありがとう」という感謝の言葉を大切に、これからもお客さまからの信頼にお応えできる対応を行っていききたいと思います。

社員の声

あいおいニッセイ同和損保社
東京企業営業第二部 営業第一課
米田 仁哉

被害調査の際に、「この割れてしまった漆器は、結婚の時に、亡くなった母から嫁入り道具として渡されたものなんです」と、お客さまが涙されました。お金で買い換えることのできるモノがある半面、思い出深い品は決して元には戻りません。しかし、保険金を一日も早くお支払いすることにより、お客さまの今までの生活を取り戻す力に、少しでもなれたと実感することができました。その自負は、保険会社に勤める者として今後も持ち続けたいと思います。

保険金等のお支払い状況（2011年7月末時点）

地震保険の受付件数、支払金額等は以下のとおりです。

	受付件数 (注1)	調査完了 件数(注2)	支払件数	支払保険金 (千円)
三井住友海上社	92,660	90,685	80,050	141,334,865
あいおいニッセイ同和損保社	89,248	86,308	76,714	153,051,743

注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。

注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。

生命保険の保険金等のお支払い状況は以下のとおりです。

	支払件数 (注)	支払保険金(千円) (注)
きらめき生命社	75	680,729
あいおい生命社	51	353,410
MSプライマリー生命社	13	79,000

注 死亡保険金のほか、入院給付金等も含まれます。

被災地域の復興を支援します

保険金を一日も早くお支払いすることに加え、世界中のMS&ADインシュアランスグループ社員の「被災地域の方々や企業の復興を少しでも支援したい」との思いが、さまざまな活動となって広がりました。

「東日本大震災対策ガイドブック」による情報提供



被災されたお客さま・代理店の早期復興を支援するため、資金面の公的支援策や復興に関する各種情報をまとめた「東日本大震災対策ガイドブック（復興対応編）」を作成しました。本ガイドは「復興対応編」のほか、「個人編」「節電対応編」など全5シリーズを作成し、各地の拠点で配布しています。



現地での活動の様子



ボランティア活動

MS&ADインシュアランスグループでは「復興支援プログラム」を策定し、グループ社員のボランティア活動を支援しています。

宮城県南三陸町で被災した田んぼを「ふゆみずたんぼ」という農法で、多様な生き物が生息する豊かな田んぼに復元する活動に、7月30日からグループ社員が毎週10名程度参加しています。

継続的な支援

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、近隣住民の方にも参加を呼びかけ、被災地域の野菜等を販売する物産展を開催し、売上金の一部を寄付しました。今後は東京以外の地域でも開催を予定しています。

また、あいおいニッセイ同和損保社の地域AD倶楽部では、被災地に支援を行うエリアを決めた「フレンドシップ制度」を導入し、ベルマークを収集のうえ、被災地域のベルマーク運動参加校に寄贈する取り組みを行っています。



三井住友海上社

あいおいニッセイ同和損保社



義援金の寄付

社員から義援金を募り、MS&ADインシュアランスグループ全体で、21,156名より94,173,715円が集まりました。会社からの拠出分とあわせて、グループとして総額1億5,000万円を寄付しました。

三井住友海上社では、「Green Power サポーター」取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と雇用創出プロジェクトを支援しています。

フィリピン チャリティーマラソン

フィリピンが災害に見舞われた際に日本から受けた支援に恩返しをしようと、三井住友海上社のフィリピン現地法人の現地従業員がチャリティーマラソン「Run For a Cause」を企画し、2,700人以上の方に参加・賛同をいただきました。この活動で募った90万円を、日本赤十字社を通じて寄付しました。

災害への備えをお手伝いします

今回の震災は、私たちの想像や予測をはるかに超えた甚大な被害をもたらしました。私たちは、自然災害を予測し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お手伝いをすることができます。

事業継続計画の策定を支援

今回の震災では、サプライチェーンの途絶・中断による商品供給の遅れや操業停止、電力不足など、企業における事業継続の問題が大きくクローズアップされました。

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社は、企業の事業継続計画（BCP）の策定や見直しを支援しています。

具体的には、グループのコンサルティング会社インターリスク総研による東日本大震災対策ガイドブック「事業継続計画・策定編」、「事業継続計画・復興事例編」の刊行・無償配布や、全国各地でのセミナー開催、また各種コンサルティング提供等を実施しています。



代理店の声

株式会社JIC
取締役仙台支店長 長井 淳 様

仙台市若林区にある事務所は仙台東部道路が防潮堤の役割を果たし、津波の被害を免れました。ただ、事務所ビルからの光景は、いつもの閑静な田園風景とは異なり、瓦礫、ぶつかった無数の車等この世のものとは思えないものでした。この日から、事故報告や保険金お支払いの際にお客さまから感謝の声をいただき、また、地震保険の新規加入のご相談等をお受けしながら保険代理店の存在意義を痛感する日々が続いています。これからも、お客さまの万が一のために、ベストな保険を提案して参ります。



チャリティーマラソン



代理店の声

有限会社 小原総合サービス
取締役 小原 美保子 様

津波でほぼ壊滅状態となった岩手県山田町でも、峠をひとつ越えた地域に住んでいる私は、幸いにも津波の被害から免れました。この地獄のような惨状に愕然としましたが、命が助かったことに感謝し、代理店として、また地域の一員として、できる限りのことをしようと活動を始めました。ろうそくの灯りの中、避難所での炊き出しを行い、また自宅の風呂を開放し、被災した方々に入って貰いました。携帯電話が通じるようになり、大事なお客さま、親戚・知人の訃報を知った時には、家族の方と抱き合って泣きました。今まで以上に地域やお客さまとの絆が深まった 4 ヶ月であり、これからも地域のために頑張っていこうと決意しました。

地震保険の普及

地震保険は「地震保険に関する法律」に基づき、国と損害保険会社が共同で運営している制度であり、被災者の方々の生活の安定に寄与することを目的としています。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本当に良かった」という声を多数いただきました。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、普及のための取組みを進めています。



社員の声

持株会社
総合企画部
部長 久保田 卓

東日本大震災により被害を受けられた皆さまに心よりお見舞い申し上げます。保険会社の本来機能が問われた局面で、私たちはお客さまに一刻も早くご安心いただくための態勢づくり、基盤維持に向け最大限の対応を行いました。MS&ADインシュアランスグループでは、震災直後のお客さまへ保険金を確実にお支払いするフェーズから、企業市民として復興支援に取り組むフェーズに移行しつつあります。3月11日を契機にグループ社員全員があらためて認識した経営理念（ミッション）・経営ビジョン・行動指針（バリュー）を着実に実践し、今まで以上に社会的責任を果たしていきたいと思います。

商品・サービスの品質向上

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に耳を傾け、絶えず自分の仕事を見直すこと（革新）を行動指針（バリュー）のなかで定めています。また、品質向上を通じてお客さまの信頼を獲得し、成長を実現することを中期経営計画の基本戦略としています。

ステークホルダーの声を活かした品質向上

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、業務プロセスだけでなく、経営レベルの論議にも反映させています。

■ お客さまの声

「グループお客さまの声対応基本方針」を策定し、お客さまからいただく声を広く受け止め、品質向上に活かすことを定めています。

相談窓口の開設とアンケートの実施

グループ国内保険会社では、お客さまからの問い合わせや、相談を受け付ける窓口を設けるとともに、さまざまなアンケートを実施し、保険契約時や、事故対応全般に関するお客さまの満足度や期待を把握しています。

お客さまの声対応管理の仕組み

グループ国内保険会社では、グループの基本方針に則り、お客さまの声に関する対応方針を策定しています。各社のお客さまの声の受付状況および分析は四半期ごとに持株会社の取締役会へ報告されています。

三井住友海上社、きらめき生命社は、国際規格「ISO10002」に適合した苦情対応マネジメントシステムを運営しています。

■ 社外専門家の声

三井住友海上社では、「お客さま基点推進諮問会議」において、お客さまの声を商品・サービスの改善につなげるため、社外の専門家と経営陣が意見交換を行い、改善が必要な事項は取締役会に提言しています。また、消費者問題専門機関などの意見を聞き、お客さまの声を業務改善に活かす取組を専門の部署が検証し、結果を取締役会の内部委員会に定期的に報告しています。あいおいニッセイ同和損保社も同様の取組を行っています。

■ 代理店の声

わかりやすい商品の開発や改定のためには、お客さまと接点のある代理店の意見や情報は貴重です。三井住友海上社とあいおいニッセイ同和損保社では代理店の声を集める仕組みやシステムを整えています。

■ 社員の声

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社およびきらめき生命社では、社内システム上で社員からの商品やサービスに関する改善提案を常時受け付け、検討結果を開示しています。また、あいおいニッセイ同和損保社では、会社施策・戦略についてアンケートを行い、結果を掲示版にフィードバックしています。

三井住友海上社ときらめき生命社では、職場の課題を見つけ、自主的に取り組む「お客さま基点運動」を実施しています。また、本社部門の担当役員が全国の拠点を訪問し、社員と意見交換を行い、経営に活かしています。

お客さまの視点で商品を開発する

グループ国内保険会社は、お客さまからのご意見にお応えできるよう、お客さまの視点で商品づくりに取り組んでいます。

三井住友海上社では2010年10月に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の新商品「ニューロン」を発売しました。保険料のおトクさ、毎年の継続手続きを省ける便利さなどが評価され、「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10ヶ月で100万件以上のご契約をいただいています。



「GK キルマの保険」パンフレット



社員の声

三井住友海上社
自動車保険部 商品企画チーム
課長代理 松本 陽一

自動車保険は、毎年の事故状況を翌年の保険料に反映させるため、「1年契約」を基本としています。しかし、お客さまからは「毎年の継続手続きが煩わしい、一度の手続きで長く安心したい」との声が寄せられていました。こうした声を真摯に受け止め、新たな発想で開発したのが、業界初の長期自動車保険「ニューロン」です。保険会社の常識にとらわれず、お客さまの声をカタチにして「継続手続きの省略」と「おトクな保険料」を実現したこの商品は、発売以来、多くのお客さまにご支持いただいています。

あいおいニッセイ同和損保社では 2010 年 10 月より、自動車保険などの個人分野の主力商品を、「頼れる」「迅速」「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)」に集約して発売しました。「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。



「TOUGH クルマの保険」パンフレット

きらめき生命社では、必要保障額に合わせて合理的な設計ができる収入保障保険について、2010年12月に、20歳代から40歳代前半の方を中心に保険料を引き下げました。また、2011年4月よりお客さま向け無料電話相談サービス（生活サポートサービス）を拡充し、症状に見合った専門医への紹介状の発行や脳卒中に関する専門相談などを開始しました。

あいおい生命社では、女性社員によるプロジェクトチームが、女性の幅広いニーズに応え、充実した医療保障を総合的に提供する「ルナメディカル」を開発しました。お客さま向けにサポートサービスを設け、女性医師や看護師による健康・医療相談などを実施しています。

MSプライマリー生命社では、より豊かな生活を送りたいというお客さまのニーズにお応えして、新しい運用手法により“ふやして”受け取る変額個人年金保険の販売を、2011年4月に開始しました。



「プライムセレクト」



「Happy Choice」パンフレット

お客さまのわかりやすさ、利便性を高める

グループ国内保険会社は、お客さま、社員、代理店からの声を活かし、お客さまのわかりやすさ、利便性を高める取組を継続しています。

わかりやすい説明資料のご提供

グループ国内保険会社では、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。

きらめき生命社では、毎年 1 回お客さまに契約内容を確認いただく案内通知「ご契約内容のお知らせ」をより見やすく、わかりやすいデザインに改定しました。その結果、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 (UCDA) が主催する UCDA アワード 2011 において「情報の分かりやすさ賞」を受賞しました。

障がいのある方への配慮

三井住友海上社では、個人向け商品ブランドである「GK」各商品のパンフレットにおいて、視覚に障がいのある方や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 すまいの保険」パンフレット



検査合格証

MSプライマリー生命社では、多様な感覚を持つ方・高齢の方々に配慮し、情報が適切に伝わるよう、ディスクロージャー誌をはじめ、契約者に送付する年金支払請求書や一部の商品パンフレットについて、NPO 法人カラーユニバーサルデザイン機構 (CUDO) の認証を取得しています。

契約におけるお客さまの利便性を高める

三井住友海上社では、自動車保険と火災保険を対象に、ペーパーレスで契約手続きを行うことができる電子契約手を推進しています。個人契約のうち約 55% をこの方式で契約いただいています。2010 年度は、クレジットカード払い向けの便利機能を追加し、利便性の向上を図りました。

また、ホームページでは「GK クルマの保険」の契約内容の確認、住所変更、車両入替などの手続きができ、携帯電話からも契約内容の確認や住所変更の手続きをすることができます。

あいおいニッセイ同和損保社でも、ホームページで契約内容、約款、事故対応状況の確認ができます。



社員の声

きらめき生命社
お客さまサービス部 企画管理グループ
課長 今西 公彦

「ご契約内容のお知らせ」は、毎年一回お客さまに保障内容や、給付金などのご請求のめれがないかを確認いただく、大切な通知物です。私たちが普段仕事で使っている言葉も、お客さまにとっては、わかりにくい言葉であることもあります。これを受け取られたお客さまが、封筒を手に取り、それを開けて通知を取り出して、見ていただいている姿を何度もイメージして、表現やレイアウト、文字の大きさまでわかりにくいところ、見にくいところがないかを検討し、できるかぎりのわかりやすさを目指しました。

商品・サービスの品質向上

お客さまから選ばれる損害サービス

MS&ADインシュアランス グループでは、「正確、迅速、誠実な対応で、お客さまに感動していただく損害サービスを提供し、皆さまから永続的に高く評価・信頼される態勢を構築すること」を目指して、各種取組みを進めています。

新しいシステムの活用

三井住友海上社では、これまで事故受付から保険金支払いまでの業務プロセスの見直しを柱としたイノベーションを進めてきました。お客さまの声を活かした見直しを行い、2009年度から導入した新システムも活用しながら、よりきめ細かなお客さま対応を実施しています。

あいおいニッセイ同和損保社では、事故対応システムと電話を一体化したシステムを2009年度にリリースし、お客さまをお待たせしないスムーズな電話応対を実現しています。

きらめき生命社では、2010年度に新保険金システムを導入し、お客さまへのわかりやすい請求手続の案内と、保険金・給付金の迅速かつ適切なお支払いを実施しています。

ご安心頂ける事故受付体制・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、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」などの初期対応サポートを、平日夜間および休日に実施しています。さらに、契約者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、担当者がお客さまの立場に立って、電話で対応状況をきめ細かく報告するとともに、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。

あいおいニッセイ同和損保社では、パソコン、携帯電話をはじめ、スマートフォンでも事故対応状況(事故経過情報)をご覧いただける契約者専用サービス「マイページ」を提供しています。

損害サービスの品質向上

「グッドジョブ活動」

三井住友海上社では、お客さま満足度の向上を目指した品質向上取組みを「グッドジョブ活動」として展開しています。全国各地で、お客さま対応に関するロールプレイング大会を開催したり、外部機関による電話応対コンテストに参加するなど、高水準かつ、均質なサービスをお客さまに提供できるように各種取組みを進めています。

2010年度は、財団法人日本電信電話ユーザ協会主催の商業・金融部門「企業電話応対コンテスト」で、2拠点が優秀賞(1位)・優良賞(2位)を獲得するなど、外部機関からも高い評価を得ています。

業務改善活動(LIPS※)

あいおいニッセイ同和損保社では、保険金支払いの際のお客さま満足度の向上のため、職場ごとに業務改善活動を進めています。そして、その活動の成果を発表し、部門全体への展開を図っています。

※LIPS: Lady Improvement Project

お客さまアンケートの実施

MS&ADインシュアランス グループでは、保険金支払いの際に「お客さまアンケート」を実施しています。お客さまからいただいたご意見やご要望は、損害サービスの改善、新商品開発への反映等さらなる品質向上に活かしています。

コンタクトセンターの品質向上

MS&ADインシュアランス グループでは、コンタクトセンターは、お客さまとの大切な接点であり、お客さま対応での重要な役割を果たす場だと考えています。グループを挙げて、さらなるお客さま対応の品質向上に向けた取組みを行い、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」を実践していきます。

グループ国内保険会社の各コンタクトセンター担当者が集まる会議を定期的に開催し、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共同で取り組んでいます。今後、コンタクトセンターシステムの共同利用と共通業務(システム保守、コミュニケーター基礎教育など)の集約化なども行っていく予定です。また、2010年度より、グループの全コンタクトセンターが参加する電話応対コンクールも開催しています。



社員の声

あいおいニッセイ同和損保社
コンタクトセンター事業部
部長 仁木 正道

品質向上を通じて、お客さまの信頼を獲得できるコンタクトセンターを目指し、MS&ADインシュアランス グループすべてのコンタクトセンターが共同で取り組んでいます。教育研修の一体化、品質レベルを確認できるセンター運営指標の共有化と改善取組みについて、四半期に一度、品質向上委員会で検討しています。また、年に一度開催するグループ電話応対コンクールは、各コンタクトセンターが切磋琢磨するとともに、連帯感を醸成する機会にもなっています。今後も積極的にグループの取組みに参加し、品質向上を推進したいと考えています。

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。

代理店業務の品質向上を支援

お客さまとの接点である代理店における品質向上について、これまでもグループ国内保険会社で取組みを進めてきました。三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、代理店の基本活動における品質の考え方を2社共通で定め、その考え方に基づいて、代理店業務の品質向上をサポートしています。

代理店品質認定制度

三井住友海上社では、すべてのお客さまに対して、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。



「新 お客さまいちばん！ 品質基準」

あいおいニッセイ同和損保社では、代理店・扱者*の業務品質維持・向上のため、2010年度に「適切な募集サイクル」によるお客さま対応を中心とした「新お客さまいちばん！ 品質基準」(冊子)を作成しました。取組み課題については定期的に検証し、品質向上のサポートを行っています。

*扱者：募集に従事する永年雇用型社員



「新お客さまいちばん！ 品質基準」冊子

代理店業務のスキル向上を支援

代理店が保険販売に必要なコンプライアンス、商品、事務・システム、販売スキルなどの知識を学べるよう、代理店向け教育体系を構築しています。インターネットを通じた学習環境や、集合研修などの機会を提供し、代理店業務のスキル向上を支援しています。

インターネットを通じた学習

三井住友海上社では、募集人(*1)一人ひとりの理解度に応じてスキル向上を図ることができるよう、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」を導入しています。2010年度末「MS カレッジ」のeラーニングのコンテンツは計91コースとなり、延べ約41万人が受講するなど、約3万店の代理店に活用されています。

*1 募集人とは、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

あいおいニッセイ同和損保社では、2007年度からインターネット学習システム「AD Web 講座」を展開し、約8万人の代理店・扱者の募集人に活用されています。損保・生保ともに業務適正化にポイントをおいた研修や各種商品改定等に対応するコンテンツを配信しています。

なお、上記2社ともに募集人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「損害保険募集人試験更新制度」と「保険商品教育制度」(*2)にも参加しています。

*2 両制度は、2011年10月より「損害保険募集人一般試験制度」に統合されます。

代理店のニーズに応える研修

MSプライマリー生命社では、多様化するお客さまのニーズにお応えするため、代理店に対する各種研修プログラムを充実させ、代理店教育を通じ、販売サポート体制の強化を図っています。業界共通の研修に加えて、商品、コンプライアンスや資産運用・年金・税金に関する専門的な内容等について、代理店のニーズに応える研修を実施しています。また、お客さまとの良好なコミュニケーションを築くためのセールスコミュニケーション研修を独自に開発し、提供しています。



セールスコミュニケーション研修

社員とともに成長

「品質向上」を支えるのは社員一人ひとりの成長です。社員が自らの成長を実感し、いきいきと働くことが、MS&AD インシュアランス グループの成長につながると考えています。グループの中期経営計画では「社員の成長」を基本戦略の一つとして位置付けています。

人財の育成※1

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、社員が誇りと働きがいを持って、プロフェッショナルとして働くために、「研修」「OJT※2」「自己研鑽」等の施策を通じた教育・支援を行っています。

※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思いをこめて、「人材」ではなく「人財」と表記しています。

※2 OJT：(On the Job Training)：職場内教育

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社、きらめき生命社、三井ダイレクト損保社、MSプライマリー生命社では、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」等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の体制を整えています。さらに、三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社、きらめき生命社では、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、社内公募制度を導入しています。

能力開発優秀企業賞 受賞

あいおいニッセイ同和損保社は、他の企業の範となる優秀な能力開発活動を行ったとして、社団法人日本能率協会が主催する2010年度(第23回)「能力開発優秀企業賞・本賞」を金融機関として初めて受賞しました。



グローバル人財の育成

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、豊富な国際感覚と専門性を備えたグローバル人財を育成するため、「グローバル人財入門講座」研修や海外の事業経験コース・語学コース・国内外MBAコースなどの海外派遣研修を実施しています。

トレーニー制度

三井住友海上社、きらめき生命社、三井ダイレクト損保社、MSプライマリー生命社では、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、さらには海外拠点の業務を体験することができます。また、海外拠点の現地社員も、日本をはじめとする他の拠点を体験することができ、国内外の相互交流に役立てています。



社員の声

三井ダイレクト損保社
損害調査部 安心センター東京第四
シニアスタッフ 山口 麻理恵

3日間、三井住友海上社の自動車保険金お支払センターにて実習を受けました。商品や社内環境はもちろん、業務での役割分担や教育制度など違いは多岐にわたりますが、損害サービスという業務は同じであり、共感を持ちながら体験することができました。今回短い期間でしたが、見習っていききたい点もたくさん体験できたと同時に、当社の優れた点を再認識することもできました。今後も人と人とのつながりを大切に、日々励んでいきたいと思っています。

ミッション・ビジョン・バリューの共有

MS&AD インシュアランス グループでは、社員一人ひとりがグループの「ミッション・ビジョン・バリュー」を共有し、心に刻むことで、これらが社員の行動となってあらわれるよう、年1回、職場ミーティングを行っています。2010年度はバリューの共有を目的に「誠実」を取り上げました。2011年度は「バリューの実践」をテーマに取り組みます。



職場ミーティング用のツール

社員へのメンタルヘルス支援

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ハツラツと働くことのできる職場づくりを目指しています。健康管理センターや社員相談室(または担当)を設置し、グループ全体で公平で均質なメンタルヘルスケアが行われるように努めています。また、メンタルヘルスやストレスマネジメントに関する情報提供も行っています。

ワーク・ライフ・バランスの実現

MS&AD インシュアランス グループは仕事と生活を両立させるための制度を用意し、意欲のあるすべての社員が仕事を通じて成長し、能力を発揮できる機会を提供しています。

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、きらめき生命社は、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。



(次世代育成支援に積極的に取り組む企業などへの認定マーク)

あいおいニッセイ同和損保社では、子どもの誕生前から父親として積極的に子育てと向き合う社員を応援するために「パパ準備休暇」を導入しています。これは、配偶者の出産予定日前日までの1週間のうち、1日を有給にて取得できるものです。

三井住友海上社では、出産を控えた女性社員が育児休業を取りやすくするため、産前休暇3ヵ月前から代替する社員を配属し、十分な引き継ぎをするようにしています。きらめき生命社、三井ダイレクト損保社、MSプライマリー生命社でも「育児休業のための代替社員配属」の制度を用意しています。

介護支援

三井住友海上社、きらめき生命社では、「介護休暇」および「介護休業」を導入しています。これらは、社員が要介護状態にある家族の世話を行うための制度です。

あいおいニッセイ同和損保社、あいおい生命社では、介護を理由とした勤務時間短縮制度や1年を限度とする介護休暇制度を導入しています。

主な子育て支援、介護支援の制度 利用実績

(単位：人)

	2010年度		
	育児休業	短時間勤務制度	介護休業
三井住友海上社	183	89	3
あいおいニッセイ同和損保社	144	167	10
きらめき生命社	16	5	0
あいおい生命社	8	12	0

女性活躍の推進

MS&AD インシュアランス グループでは、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「仕事の間、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。

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社、きらめき生命社では、専門のチームを設置し、女性社員のキャリア形成やワーク・ライフ・バランスのための支援、それを支える職場風土の醸成に取り組んでいます。

三井住友海上社では、全社員が従来の働き方を変革し、新たな業務や役割にチャレンジする「役割イノベーション」に取り組んでいます。社員の役割・働き方の下支えとなる人事制度においても、役割による区分を撤廃しました。「役割イノベーション」が定着すれば、女性社員が活躍できるフィールドが増えるとともに、上位役職への昇進の道が一層開けるなど、女性活躍推進の大きな一歩になると考えています。



従業員に占める女性比率、管理職に占める女性の比率

(カッコ内は人数)

	2010年度	
	従業員に占める女性比率	管理職に占める女性比率
三井住友海上社	59.6%	1.5% (64)
あいおいニッセイ同和損保社	47.8%	2.9% (101)
きらめき生命社	39.7%	1.1% (6)
あいおい生命社	35.1%	6.9% (5)



左から吉田さん、福岡さん、珍田さん

社員の声

あいおいニッセイ同和損保社
人事部 ダイバーシティ推進室
室長 福岡 藤乃

女性社員が能力を発揮し、活躍できる場を拡大するため、「女性活躍推進室」として支援・施策推進を行ってきた結果、2011年3月に東洋経済新報社の「ダイバーシティ経営大賞女性管理職登用部門賞」を受賞しました。2011年度からは「ダイバーシティ推進室」と組織名を変更し、女性活躍を当社のダイバーシティの中心として一層強化していくとともに、すべての社員がいきいきとやりがいを持って働くことのできる職場づくりにも取り組んでいきます。

障がいのある社員への教育支援

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ほか、職場環境を整えるためのマニュアルを提供しています。また、毎年1回、聴覚に障がいがある社員を対象に研修を行っています。

地域社会・国際社会への貢献

地域社会・国際社会の一員として、会社主体の社会貢献活動を通じて、その持続的発展に寄与するとともに、さまざまな制度により社員の社会貢献活動を支援しています。

本業を通じた社会貢献活動

MS&ADグループの技術・ノウハウを活かして、お客さま、地域社会に貢献できるよう、さまざまな取り組みを行っています。自動車保険を取扱う損害保険事業者として、防げる事故を防ぐこと、「いのち」「医療」に関わる生命保険事業者として、医療について正しく知ること、備えることのお手伝いをするこも、社会的使命のひとつであると考え、取り組みを進めています。

交通安全にかかわる取り組み

自動車リスクマネジメントサービスの提供

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、グループ会社のインターリスク総研と連携し、法人のお客さまへ交通事故の防止・削減に向けたコンサルティング、セミナーなどへの講師派遣、運転適正診断の実施など、各種サービスを提供しています。

お客さまへの「安全運転啓発活動」

三井住友海上社では、ドライブレコーダーを活用した運転診断サービス「運転ドック」を実施、あいおいニッセイ同和損保社では、自動車事故ゼロを目指す「無事故推進運動」に、地球環境対策を踏まえた「エコ安全ドライブ」の要素を組み入れて展開するなど、安全運転啓発活動に取り組んでいます。

ドライブマナーを向上させる活動

三井ダイレクト損保社では、事故のないクルマ社会を目指す取り組みとして、「無事故」と「環境への配慮」をひとつにした『MUJICOLOGY!』（ムジコロジー）という言葉を作り出し、ドライブマナーやドライバー同士のコミュニケーションを向上させる情報を、インターネットサイト『MUJICOLOGY! 研究所』から発信しています。

「MUJICOLOGY! 研究所」
でのメッセージ



「いのち」「医療」にかかわる取り組み

最先端の医療をお伝えする

きらめき生命社では、最先端の医療に関する情報提供や啓発活動に取り組んでいます。ガイドブックやDVDの無償配布、Webサイトによる情報提供に加え、全国でセミナーを開催しています。先進医療の一つである「粒子線治療」をわかりやすく解説する「闘わないがん治療 粒子線治療セミナー」や「脳卒中セミナー」は、合わせて23,000名を超えるお客さまに聴講いただきました。

ハート LIFE プロジェクト

あいおい生命社では、「いのち」「医療」分野での社会貢献活動「ハート LIFE プロジェクト」に取り組んでいます。対象となる保険商品の新規契約件数に応じた金額を、NPO 法人「世界の子どもにワクチンを 日本委員会 (JCV)」へワクチン等の購入費用 (累計約 30 万人相当額) として、また NPO 法人「キャンサーリボonz」へがん治療中の女性をサポートする活動費用として寄付しています。



左から吉田さん、大橋さん

社員の声

あいおい生命社
人事・総務部 人事グループ
課長補佐 大橋 知菜子

「ワクチンがあれば助かるいのちは1日に4000人」という実情に、国境を越えて一人でも多くの命を救う活動を行っているJCV。2～3人に1人はがんに罹患すると言われる時代に、がん患者さんの気持ちをサポートする活動を行っているキャンサーリボonz。保険商品タイアップにより、これらの活動を支援しています。その他、キャップ・ブルタブの回収など、社員が身近な取り組みを行っています。事務局として社会貢献に携わることができ、とてもやりがいを感じています。

海外における社会貢献活動

海外でも、保険会社のノウハウを活かし、地域社会への貢献活動を行っています。

三井住友海上社のタイ支店では、交通事故防止の啓発活動や、二輪車同乗時の事故削減のためのヘルメットの寄贈などを行っています。また、インドネシア現地法人では、保険やリスクマネジメントセミナーの開催など地域社会との信頼関係を築いています。



左から川上さん、スカルノさん、ハエラ二さん

社員の声

三井住友海上社
インドネシア現地法人
バンバン スカルノ

MSIGインドネシア社は、「環境」と「教育」をテーマに、さまざまな取り組みを企画、実施しており、インドネシアでCSR活動に最も注力する会社の一社となることを目指しています。これらの活動を通じてインドネシアの地域社会・環境に寄与し、保険やリスクマネジメントへの関心を高め、MSIG企業ブランドの更なる価値向上を目標に、これからも積極的かつ戦略的なCSR活動を展開していきたいと思っています。

社員の社会貢献活動を支援する

社員一人ひとりが地域社会で一市民として行動していくために、さまざまな制度を制定し、社員の社会貢献活動を支援しています。

ボランティア休暇・休職制度

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社、きらめき生命社ではボランティア休暇・休職制度を制定し、社員が福祉活動や災害救援、骨髄提供等の活動を行えるよう、支援を行っています。

災害時義援金マッチングギフト制度

MS&ADインシュアランスグループでは社員から寄せられた災害被災者への義援金に対し、会社が上乗せして寄付する、「災害時義援金マッチングギフト制度」を実施しています。2011年3月の東日本大震災発生時にも同制度を適用、被災された方々への直接支援に重点をおき、被災地復興の長期的視野に立った支援や未来を担う子どもたちの支援にも寄付しました。

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約9,400名が、毎月給与から1口100円×任意口数を会費として拠出し、寄付活動や社会貢献活動に役立てています。

〈主な活動〉

- ・「世界の子どもたちへ編み物作品を贈ろう」プロジェクト(写真左)
- ・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(写真右)



社員参加型社会貢献活動

MS&ADインシュアランスグループでは、社員が中心となって、地域に密着した社会貢献活動を実施しています。

あいおいニッセイ同和損保社では、社員・代理店とその家族が参加し、「感謝の月(地域の皆さま おかげさまで!)」の取り組みを、8年間続けています。この活動が評価され、「第2回 Make a CHANGE Day」において、実行委員特別賞を受賞しました。

三井住友海上社
尾瀬の環境美化活動



きらめき生命社
ズーラシアの緑化・花壇整備支援活動



あいおいニッセイ同和損保社
静岡での環境保全活動

文化・スポーツ振興における社会貢献活動

音楽・美術を通じた文化振興や、スポーツ分野の支援を通じた社会貢献活動を行っています。

文化活動を支援する

音楽を通じた社会貢献活動

「三井住友海上しらかわホール」「あいおいニッセイ同和 ザ・フェニックスホール」の2つのコンサートホールでは、高品質な音楽を身近に感じていただけるよう、多彩なイベントを展開しています。また「三井住友海上文化財団」では、全国の公立文化ホールに著名な演奏家を派遣し、質の高いコンサートを提供しています。なお「ザ・フェニックスホール」では、今年度上期自主公演を「東日本大震災復興チャリティーコンサート」とし、チケット売上金額を被災地へのお役に活用する予定です。また「三井住友海上文化財団」では、7月より被災地で、入場無料のコンサートを開催しています。

美術を通じた社会貢献活動

あいおいニッセイ同和損保社が所蔵する「椿」の美術工芸品を全国各地の美術館で公開しています。1988年からこれまでに過去23年間で約50ヶ所での美術展に出品し、多くの皆さまにご鑑賞いただきました。2010年度は、茅ヶ崎市美術館(神奈川県)に、61点の作品を出展しました。

スポーツを支援する

選手の育成支援

三井住友海上社では、女子柔道部と女子陸上競技部において、オリンピック選手を輩出するなど、スポーツ振興に取り組んでいます。また、競技への参加だけでなく、地域住民を対象とした親子柔道教室の開催やNYチャリティランへの参加など、社会貢献活動も積極的に行っています。

障がい者スポーツの支援

あいおいニッセイ同和損保社、きらめき生命社では、障がいのある方々の社会復帰や生きがいの発見を支援したいという思いから、車椅子バスケットボール日本代表チームのオフィシャルスポンサーや、全日本視聴覚障害者柔道大会のインターネット中継を行っています。また、社員が各大会にボランティアとして参加し、大会運営への協力も行っています。



車椅子バスケットボール 日本代表チームを応援



視聴覚障害者柔道大会を支援

地球環境への貢献

MS&ADインシュアランス グループでは、「MS&ADインシュアランス グループ環境基本方針」を2010年4月1日に制定しました。あらゆる環境問題への取組みを社会的使命として考え、環境基本方針の基本理念・行動指針に則り、全社員が一丸となって、地球環境の保全と改善に努力しています。

MS&ADインシュアランス グループ 環境基本方針

基本理念

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ます」という経営理念に基づき、企業活動を通じて地球環境の保全と改善に努力し、行動指針に沿って着実かつ持続可能な取組みを推進していきます。

行動指針

- ・保険・金融サービス事業を通じた地球環境保護
- ・事業活動における環境負荷の軽減と生物多様性の保全
- ・環境マネジメントシステムの推進
- ・環境啓発活動を通じた社会との共生

保険金融商品・サービスを通じて地球環境保護に貢献する

保険金融商品を通じてリスクに備えていただくだけでなく、温暖化を少しでも食い止める責任を果たしていくことが、持続可能な社会づくりに貢献していく上で最も重要な課題の一つであると考えています。本業を通じて地球温暖化を防止する取組みを進めるため、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。

環境にやさしい保険商品・サービス

Web約款の導入

三井住友海上社は2010年1月の契約より、あいおいニッセイ同和損保社は2010年10月の契約より、ペーパーレス化につながるWeb約款を導入し、紙資源の節約を推進しています。また、Web約款の主旨に賛同し選択いただいた契約件数に応じて、地球環境保護への取組みなどに寄付する活動を行っています。

エコマーク認定取得

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を削減する取組みを踏まえて、エコマーク*認定を取得しました。

*エコマークとは、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選定する環境ラベル制度で、2010年11月に新しい商品類型である自動車保険の基準が制定されました。



Green Power サポーター

三井住友海上社では、「Web約款」や「電子契約手続」など、環境に配慮した本業での取組み件数に応じて、地球環境保護への取組みなどに寄付を行う「Green Power サポーター」を行っています。2010年2月から1年間で、2,300万円を寄付しました。

環境にやさしい保険商品

あいおいニッセイ同和損保社では、「寄付付き Web 約款」の他、CO₂削減や廃棄物の減少など、環境負荷の軽減につながる各種商品を提供しています。

- 先進環境対策車割引制度「ECO²<エコツー>割引」
- 実走行距離連動型自動車保険「PAYD(ペイド)」等

「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。

三井住友海上社では、エコ整備に取り組む「アドバンスクラブ」の会員を対象に、各地域の審査人が講習の実施と継続的なフォローを実施する、「関係企業グリーン化プログラム」に参加して取組みを進め、2011年3月末では300社を超える会員が同認証を取得しました。

あいおいニッセイ同和損保社でも、「あいおいニッセイ同和全国プロ会*」とともに同プログラムに参加し、代理店のみならず地域の中小企業に提案活動を展開しました。認証取得企業数は750社に達し、企業と一体となった地球環境保全に力を入れています。

※約1,900会員からなる専業代理店組織

自動車リサイクル部品の活用

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、循環型社会の推進や環境負荷の軽減に向けて、自動車事故にあわれたお客さまや修理工場に対し、リサイクル部品に関してわかりやすく丁寧に説明するとともに、それらを利用した自動車の修理をご提案し、リサイクル部品の活用を進めています。

ソーラーローン

三井住友海上社、あいおいニッセイ同和損保社では、節電意識の高まりやグリーン電力の使用を望む消費者のニーズに応えるため、太陽光発電システム設置のための専用ローンの提供を行い、システムの普及促進に貢献しています。

事業活動による環境負荷を減らす

事業活動による環境負荷を減らすため、環境マネジメントシステムをMS&ADインシュアランス グループ全体で実施しています。

CO₂削減 中長期計画の策定と環境マネジメント

2010年9月にMS&ADインシュアランス グループのCO₂削減中長期計画を策定し、環境マネジメントシステムを常に改善しながら、取組みを推進しています。

年 度		基準年比 目標削減率	CO ₂ 排出量	原油換算量
【基準年】	2009年度	—	145,658トン	51,881kl
【中期目標】	2012年度	4%	139,832トン	49,806kl
【長期目標】	2020年度	30%	101,960トン	36,317kl

また、継続的な環境取組みを推進するため、国際規格であるISO14001の認証を取得、維持する取組みを行っています。グループのなかでは、三井海上（当時）が2000年12月に全国規模の金融機関として初めて、国内全拠点を対象に認証を取得し、順次適用範囲を拡大してきました。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、2011年度からMSプライマリー生命社がISO14001を導入し、MS&ADグループの国内保険会社すべての認証取得に向け、取り組んでいます。

「あいおいニッセイ同和環境宣言」

あいおいニッセイ同和損保社では、2009年4月に「あいおいニッセイ同和環境宣言（旧IOI環境宣言）」を公表、同時に、専業代理店の会「あいおいニッセイ同和全国プロ会」においても「環境宣言」を採択し、社員、代理店・扱者を挙げて地球環境保全に向けた「ECOチャレンジ運動」「ECOスマイル運動」等を推進し、「グループ環境基本方針」の実現に取り組んでいます。

啓発活動を通じて社会と共生する

地球環境問題は、一事業者だけの取組みでは解決できません。MS&ADインシュアランスグループでは、さまざまなステークホルダーに環境について理解を深めていただく機会を提供しています。

「MS&ADエコ smile」

社員に環境保全・社会貢献に対する理解を深めてもらうため、「MS&ADエコ smile」と名づけた活動を行っています。「エコライフ」「人と地球にやさしい買い物」などに関して自己チェックを行い、結果を金額に換算して環境保護活動団体に寄付します。2010年度は、延べ85,870名が参加しました。

MS&AD親子環境講座の実施

社員と家族が身近な環境問題への気付きを得るため、「MS&AD親子環境講座」を全国で実施しています。2010年度は4ヶ所で開催し、延べ216人が参加しました。

親子環境講座での植栽



生物多様性の保全

「グループ環境基本方針」の行動指針に、「生物多様性の保全」の取組みを行うことを明記し、さまざまな活動を行っています。

ラムサールサポーターズ

ラムサール条約に登録された湿地を中心に、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」を推進しています。2010年度は全国7ヶ所の湿地で、社員と家族が生態系の保護や清掃活動、生き物調査を行いました。



社員の声

MSプライマリー生命社
コンプライアンス部 コンプライアンスグループ
課長 菅野 卓也

子どもの視野を広げ、環境に対する意識を深めてもらいたいと考え、MS&ADグループの親子環境講座や湿地環境保全活動に2年前から毎年子どもと一緒に参加しています。こういったイベントでの説明を受けたあとの感想発表や工作がきっかけとなり、今では子どもなりにエコや環境のことを身近な問題として色々と考えられるようになりました。環境問題は「楽しく学び、真剣に考えてもらいたい」と、親子のコミュニケーションを深めながら、これらのイベントに楽しく参加しています。

国内外の取組み

三井住友海上社では、2005年4月からインドネシアにおいて野生動物保護林の修復・再生を開始し、失われた動植物の回復と地元への経済貢献を目指すプロジェクトを行っています。また、国内においては、駿河台ビルの緑地拡大や、「企業と生物多様性イニシアティブ(JBIB)」活動のサポート、企業担当者向けの生物多様性シンポジウム「企業が語るいきものがたり」の定期開催などの、取組みを行っています。さらに、グループ会社のインターリスク総研では、地域の生物多様性保全に寄与する事業所等の、土地利用および緑地保全・創出のためのコンサルティングを、他社に先駆けて提供しています。

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



森林管理協議会(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。

