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 2014

ダイジェスト版

トップメッセージ



2014年6月23日付で代表取締役社長に就任いたしました 柄澤康喜でございます。ここに2014年度CSRレポートとして、 MS&ADインシュアランス グループのCSR取り組みをご案内 いたします。

MS&ADインシュアランス グループは、2010年4月の創立以来、経営理念に「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」を掲げ、創立時にスタートした中期経営計画「ニューフロンティア2013」の達成に向けてグループー丸となって邁進してまいりました。特にCSR活動については、経営理念や経営ビジョンをよりどころとして、すべての事業活動を通じて社会的責任を果たすべく、取り組みを推進いたしました。

一方、この4年の間には、東日本大震災をはじめとする大規模 自然災害が国内外で相次いで発生しました。保険会社の使命 としてグループを挙げた迅速な保険金のお支払いに注力すること はもちろんのこと、保険会社の社会的責任とその重要性を あらためてグループ全社員が認識し、防災・減災に向けた取り 組みや復興支援活動にも積極的に取り組んでまいりました。

MS&ADインシュアランスグループでは、これまでに築いた基盤の下、更なる発展を目指し、新たな中期経営計画「Next Challenge 2017」をスタートいたしました。「Next Challenge 2017」では、2013年1月に発表した機能別再編およびグループガバナンスの強化とERM(統合リスク管理)経営の推進を基本戦略としております。機能別再編は、グループ各社の事業コンセプトをより明確化し、各社の強みとグループシナジーを最大限発揮することにより、グループ全体での企業価値向上、多様化するお客さまニーズへの対応等を図る過去に例のないビジネスモデルです。この機能別再編を着実にやり遂げ、スピード感を持って持続的な「成長」と「効率化」を同時に実現してまいります。

2014年度CSR活動は、「Next Challenge 2017」グループ 基本戦略に基づき「商品・サービスの品質向上を通じた信頼の 獲得」「商品・サービスの品質向上を通じた社会的課題解決への貢献」の2つを柱に据えています。また、進捗状況を可視化するためのKPI(主要業績評価指標)を活用して取り組みを深化させてまいります。「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・金融グループの創造」に向けて、新経営体制のもと、グループ全社、社員一人ひとりの力を結集し、今後ともあらゆるステークホルダーの皆さまのご期待にお応えできるよう努めてまいります。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。

2014年7月

代表取締役社長



イニシアティブへの参画

国連グローバル・コンパクト

MS&ADインシュアランス グループは、三井住友海上が2004年6月に金融機関としてはじめて支持を表明したことを引き継ぎ、人権、労働、環境、腐敗防止に関する10原則を尊重した企業活動に努めています。



持続可能な保険原則

三井住友海上は、2012年6月、国連環境計画 金融イニシアティブ (UNEP FI)が発表した、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」に署名しています。

持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則

三井住友海上、あいおい二ッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命、インターリスク総研は、2011年10月、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発表された「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)」に署名しています。

「責任ある機関投資家」の諸原則 «日本版スチュワードシップ・コード»

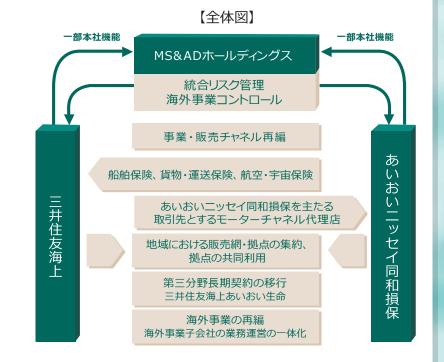
2014年5月、三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、社会的責任を果たす観点から、「日本版スチュワードシップ・コード」の趣旨に賛同し、受け入れを表明しました。

MS&ADインシュアランス グループ

機能別再編

MS&ADインシュアランス グループは、過去に例のないスタイルによるグループ内再編に挑戦し、スピード感をもって、一段の進化を図っていきます。この機能別再編を通じ、以下の3つを実現し、グループの持続的な成長と企業価値の拡大を実現します。

- 1.グループ全体での「成長」と「効率化」の実現
- 2.多様化するお客さまのニーズへの対応を図る ため、中核損保2社(三井住友海上、あいおい ニッセイ同和損保)の特長を最大限発揮
- 3. 持株会社を中心としたグループガバナンス態勢 の強化



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ご理解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)。

報告範囲

- 対象期間 2013年度(2013年4月~2014年3月)
- ※一部2014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 ▶「MS&ADホールディングス」
- •三井住友海上火災保険株式会社
- ▶「三井住友海上」(★)
- ・あいおい二ッセイ同和損害保険株式会社
- ▶「あいおい二ッセイ同和損保」(★)
- ・三井ダイレクト損害保険株式会社
- ▶「三井ダイレクト損保」(★)
- ・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」(★)
- ・三井住友海上プライマリー生命保険株式会社
 - ▶「三井住友海上プライマリー生命」(★)

※株式会社インターリスク総研などグループ関連事業会社の活動も報告しています。

■ 発行時期 : 2014年7月

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。

目次	
トップメッセージ	1
MS&ADインシュアランス グループのCSR	3
取り組みの柱 I 商品・サービスの品質向上	5
取り組みの柱 I 代理店とともに成長	8
取り組みの柱 II 持続可能な地球環境のために	9
取り組みの柱 II 安心・安全な社会づくりへの貢献	11
取り組みの柱 II 地域社会の課題解決のために	13
社員の成長とダイバーシティの推進	15
▶ MS&ADインシュアランス グループの概要	18

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、経営理念(ミッション)や経営ビジョン、行動指針(バリュー)をよりどころとし、新たな中期経営計画「Next Challenge 2017」のグループ基本戦略を踏まえた取り組みの柱(重点課題)を定め、KPI(※)を活用しながら取り組みを推進しています。

(※)KPI(Key Performance Indicator):主要業績評価指標



MS&ADインシュアランス グループのCSR取り組みの考え方

すべ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・行動指針(バリュー)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。

経営理念(ミッション)

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

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(バリュー)

「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」

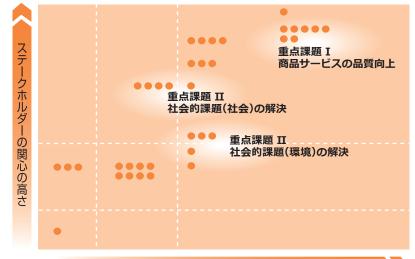
「Next Challenge 2017」 グループ 基本戦略

ステークホルダーとのコミュニケーションを基軸に、商品・サービスの品質向上を通じ信頼を獲得するとともに、社会的課題の解決に貢献します。

ステーク ホルダー	説明
お客さま	期待に応える品質の商品・サービスを 提供します。
株主	適切な情報開示、適正な利益還元を 行います。企業価値の向上に努めます。
代理店	パートナーとして、ともに成長します。
取引先 (委託先·購入先等)	健全な関係を保ち、協力して社会的 責任を果たします。
社員	働きやすい環境、働きがいを実感し 成長していく機会を提供します。
環境	地球環境の保全に取り組みます。
地域社会・ 国際社会	社会の一員として、その持続的発展に 寄与する取り組みを実行します。

CSR取り組みの柱(重点課題)マッピング

2014年4月からスタートした「Next Challenge 2017」を策定するプロセスにおいて、2つの視点からISO26000の37課題をマッピングし、CSR取り組みの柱(重点課題)を定めました。詳細はWebサイト上のCSRレポート(本編)に掲載しています。



MS&ADインシュアランス グループとしての重要度



CSR取り組みの柱(グループ共通の重点課題)

「Next Challenge 2017」グループ基本戦略に基づき、2014年度のCSR取り組みの柱を定め、グループ共通の重点課題として取り組みます。

取り組みの柱「

商品・サービスの品質向上を通じた 信頼の獲得 お客さまを中心としたステークホルダーとのコミュニケーションを基軸に、 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。

取り組みの柱 Ⅱ

商品・サービスの品質向上を通じた 社会的課題解決への貢献 社会的課題(地球環境保全、防災・減災・事故防止、少子高齢化等)の解決 に貢献する商品・サービスの改善・開発や、事業活動に伴い発生する環境 負荷の軽減、生物多様性の保全を進めます。



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

MS&ADインシュアランス グループは、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MS&ADホールディングス、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保の3社に導入しました。2013年度以降は、さらに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の3社を対象に加え、PDCAサイクルに沿った、より効果的な取り組みを目指しています。

					2012年度	2013	3年度	2014年度	
	区分	1			実績		実績	 グル <i>ー</i> プ 目 標	対象会社
			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	主なものを P6に記載	継続的に取り組む	グループ国内保険会社
	取り	通じた信頼	②事故対応全般に対する	自動車保険の事故対応に満足して いるお客さまの割合	89.3%	90.0%	89.4%	90.0%超	
	取り組みの柱	た信頼の獲得・サービスの品質向	お客さま満足度 (アンケート結果)	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	89.9%	90.0%	90.5%	90.5%超	三井住友海上
重点	重 I 質向し上を 点 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、あい おいニッセイ同和損保を紹介した い、と考えるお客さまの割合	88.7%	90.0%	87.0%	90.0%	あいおいニッセイ同和損保		
			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	87.6%	90.0%	87.0%	90.0%		
題		通商じ品	④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	主なものを P6に記載	継続的に取り組む	
	取り組み	これ さい これ	⑤電力使用量	国内全店の電力使用量	164,521 千 kWh	163,698 ↑ kWh(▲0.5%)	163,505∓ kWh(▲0.6%)	163,249∓ kWh(▲0.2%)	MS&ADホールディングス
	(/) 定見(/)	かの	⑥紙使用量	国内全店の紙使用量 (コピー紙、印刷物、機械製表)	14,431t	16,004t (+10.9%)	15,947t (+10.5%)	13,560t (▲15.0%)	グループ国内保険会社
	柱 II	解決への上	⑦ガソリン使用量	国内全店のガソリン使用量 (2013年度より)		7,264kℓ (▲2.4%)	7,126kℓ (▲4.1%)	7,612k <i>l</i> (+6.8%)	
		資を献	®Web約款選択率 ^(※1)	Web約款が選択された契約の 割合	51.7%	65.0%	61.9%	70.0%	三井住友海上 あいおいニッセイ同和損保
			⑨女性管理職者数 (課長以上)	「課長職」以上の女性社員数	231名		296名		
礻	ダイバーシテ <i>、</i> 社会貢献活動	⑩社員満足度 (アンケート結果) 「誇り、働きがい」	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度合い (6ポイント満点での全社員平均)	4.3ポイント		4.3ポイント			
22里生 光		イじーンティ	⑪社員満足度(アンケート結果)「いきいきと働く」	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 感じている度合い (6ポイント満点での全社員平均)	4.1ポイント	前年度と 同等以上	4.0ポイント	前年度と 同等以上	MS&ADホールディングス グルーブ国内保険会社
	②社会貢献		②社会貢献活動を実施した社員数 (※2)		16,142名		24,914名		
				・様性保全に関する活動を行った	5,697名		11,168名		

- (※1) 約款の内容を冊子に替えてホームページから参照できる、環境に配慮した約款 (P10)
- (※2) 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



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(社会的責任投資=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取り組みの向上に活かしています。2014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
- $\cdot \textbf{Ethibel EXCELLENCE Investment Register}$
- ・モーニングスター社会的責任投資株価指数
- ·ECPI® Indices









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

お客さまの声をお聞きする仕組み

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 お聞きするさまざまな仕組みをつくり、経営レベルの論議に反映させ て、業務のプロセス改善や商品・サービスの品質向上に活かしています。

お客さまアンケートの実施

お客さまの期待やニーズを積極的に把握し、品質向上につなげる ため、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、ご契約時のサー ビスに対する「満足度」や、周りの方へご紹介いただける会社かどうか を示す「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 お聞きしています。その結果をKPI (※)として定め、商品・サービスの 品質向上を通じた信頼を獲得する取り組みを推進しています。

(※)KPI:主要業績評価指標(P4)

お客さまの声への対応態勢

グループ国内保険会社では、「MS&ADインシュアランス グループ 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 等のお客さまの声に真摯に対応するとともに、改善策の検討を行って います。MS&ADホールディングスは四半期ごとに、各社の苦情等の 受付状況、およびお客さまの声への対応に関する態勢が適切に運営 されていることを確認し、経営会議へ報告しています。

また、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、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では、国際規格「ISO10002」 (品質マネジメント -顧客満足 - 組織における苦情対応のための指針) 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。

社外の専門家の声をお聞きする仕組み

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい 生命では、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アドバイスを受けています。それらの専門家の意見 は経営にも報告され、品質向上に活かされています。

代理店の声をお聞きする仕組み

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい 生命では、お客さまにとってわかりやすい商品の開発や改定を行う 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 ションを大切にするとともに、「商品モニター制度・提言BOX」や「代理店・ 扱者^(※)の声システム」などを通じて、意見をお聞きする仕組みを設けて います。

(※) 扱者:募集に従事する永年雇用型社員

社員の声を聞く仕組み

MS&ADインシュアランス グループでは、社員の声を品質向上に活 かすため、社員の声を集め、本社各部で検討し、結果は掲示板などを 通じフィードバックする仕組みを導入しています。長期的課題につい ても専門部がモニタリングし、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。



お客さまのわかりやすさ、利便性を高める

契約手続などを、より便利でわかりやすくするため、インターネット などを活用した手続方法等を開発しています。また、年齢や障がいに かかわらず、お客さまに保険やサービスに関連する情報を広くお届け する仕組みも取り入れています。

わかりやすい説明資料等のご提供や利便性の向上

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、2013年10月1日始期 以降のパンフレット、重要事項説明書類に、見やすく、判別しやすい書体を 導入するとともに、わかりやすい言葉や図表を活用しています。また、 お客さまのご意見等を踏まえ、2014年7月の火災保険より「重要事項 説明書類のスリム化」を開始しました。

お客さま向けの送付物についても読みやすさやわかりやすさの向上 に努めるとともに、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「eco保険証券」「Web約款」を導入しており、文字拡大や検索等 が容易にできる環境もご用意しています。

告知書がUCDAアワード2013を受賞

三井住友海上あいおい生命では、正しく、もれなく、告知いただけるこ とを目指しデザインした生命保険告知書を導入しています。この告知 書は、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 主催の「UCDAアワード2013生命保険告知書部門」で、最優秀賞 「UCDAアワード2013」(情報の伝わりやすさ賞)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ご高齢の方に 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。

また、三井住友海上、三井住友海上プライマリー生命では、色覚の個人 差を問わず、多くの方にとって見やすく情報が適切に伝わるよう、NPO法 人カラーユニバーサルデザイン機構の認証を取得したパンフレット等を 作成しています。





ステークホルダーの視点で商品・サービスを開発・改善する

MS&ADインシュアランス グループは、保険・金融サービス事業の公共性を原点として、社会の不安とリスクに対して、最善の解決策の提供を使命とし ています。人々に安心・安全をお届けし、豊かな生活を支援することを目指し、常にお客さまをはじめとするステークホルダーの声をお聞きし、さまざま な環境の変化に配慮しながら、社会が抱える新たな課題・リスクに対する調査研究結果の公表や、商品開発・改定等に取り組んでいます。

ニューリスクへ対応する商品・サービスの開発

MS&ADインシュアランス グループでは、日本政府の成長戦略で注目される分野に着目し、これらの業態にとって最適な補償を提供する新商品 を開発しています。三井住友海上では、成長が著しい再生可能エネルギー分野、6次産業化で注目される農業分野や、特に医療や介護分野と関係の 深い健康寿命延伸産業分野向けに、新商品を開発し、販売を開始しました。また、情報漏えいリスクに対するニーズの高まりに対応する商品も発売 しました。引き続き、政策や環境の変化、技術革新等に伴って新たに発生するリスクに対応した、先進的な商品の開発を積極的に行っていきます。

商品・サービスの開発・改善の仕組み

取引先

外部委託先管理

チェック

0

13年度

成果

MS&ADインシュアランス グループでは、お客さまをはじめとするステークホルダーとのあらゆる接点から得られた情報を分析・検討し、商品・ サービスの品質向上や業務の改善を図り、企業価値の拡大と社会的課題の解決への取り組みを通じて、ステークホルダーへの責任を果たし、期待に お応えすることを目指しています。





お客さまアンケート、苦情、ご意見、



コンタクトセンター、ホームページ、 代理店・当社社員とのコミュニケーション

地域社会·国際社会



専門家やNPO団体・NGO団体との対話、地域との 対話・交流、セミナー・シンポジウム等の開催

株主



IRミーティング、個別面談、 投資家向け説明会

ステークホルダーとの コミュニケーション

代理店



担当者ミーティング、代理店会、 商品モニター制度、投稿システム

環境



111 計量アンケート 経営との対話、投稿システム

計昌

専門家やNPO団体・NGO団体との対話、 地球環境・自然災害に関する研究

分析•検討



商品・サービスの開発・改善

お客さまの声に基づいた商品・サービスの改善(KPI1)

ネットde保険@とらべる(インターネット専用契約海外旅行 保険)に関するお問い合わせ・ご相談・契約内容の一部変更 手続きに関して、十日祝日の対応を開始。【三井住友海上】

シニア層向け傷害保険のパンフレットや「約款集」、「重要 事項のご説明」において、読みやすさを考慮し、シニア層の お客さまにやさしい文字の大きさ・字体でツール類を提供。 【あいおいニッセイ同和損保】

Webサイト上の画面や操作性の改善を継続。【三井ダイレ クト損保】

わかりやすさ・書きやすさを追求し、「告知書」を改定し、 「UCDA認証」を取得するとともに、「UCDAアワード2013」 を受賞。【三井住友海上あいおい生命】(P5)

死亡保険金等の請求時に多い照会事項を冊子にまとめた 「ご請求サポートガイド」を作成し、請求書類への同封を開始。 【三井住友海上プライマリー生命】

社会的課題の解決につながる取り組み(KPI4)

ニューリスクに対応する商品として、「中小水力発電総合補償 プラン」「フード&アグリビジネス総合補償プラン」「医療機関 総合補償プラン」等を開発。【三井住友海上】(P6・P10)

中小企業の持続可能な発展を支援。【三井住友海上・あいおい ニッセイ同和損保】(P11)

渋滞緩和・エコドライブ・交通事故防止につながる運転方法 を専用Webサイトで公開。【三井ダイレクト損保】(P12)

短期から長期にわたる入院まで対応する充実した保障の主契約 とニーズにより選択可能な8つの特約を備えた「新医療保険 A(エース)」を発売。【三井住友海上あいおい生命】(P13)

超高齢社会の到来などを背景とした長寿リスクと資産形成 ニーズに対応した外貨建定額終身保険「たのしみ、ずっと」を 発売。【三井住友海上プライマリー生命】(P13)

企業価値の拡大

社会的課題の解決

経営理念(ミッション)・経営ビジョンの実現





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」で、国内で発生する事故のご連絡を24時間・365日受け付けています。また、平日夜間および休日には、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」など初期対応サポートを実施し、さらにお客さまがケガで入院された場合は専門スタッフの訪問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不安をやわらげ、疑問にお答えできるよう努めています。

担当者の応対スキル向上

直接お客さまの応対をする担当者の品質向上に取り組んでいます。

「グッドサポート推進」

三井住友海上では、電話対応やお客さま応対のロールプレイングや、 苦情を未然に防止するための研修を実施し、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。

業務品質向上に向けた取り組み

あいおい二ッセイ同和損保では、業務推進・業務革新の一つとして、女性社員を中心としたプロジェクトLIPS (※) による職場の取り組み内容の改善・検討や、全国大会での活動成果の発表や共有化による品質向上を図っています。

(%)Lady Improvement Projects





私のバリュー My value

三井ダイレクト損保安心センターシニアスタッフ仲 直理子

お客さまに「安心」を実感していただくために、最も 貢献できるのが私が担当している損害調査の仕事 だと考えています。事故にあわれたお客さまに頼り にしていただけるよう、専門知識の研鑽を重ね、ご相 談に親身に対応し、迅速な保険金支払いを心がけて います。お客さまから「保険に入っていてよかった!」 というお言葉をいただけることが一番のやりがいです。



コンタクトセンターの 品質向上

グループ国内保険会社のコンタクトセンターでは、お客さま応対 品質向上共同取組や電話システム基盤の共同利用などを行い、シナ ジーの発揮につなげています。

グループでの品質向上

コンタクトセンター戦略会議・品質向上委員会

グループ内コンタクトセンター担当者による戦略会議や品質向上委員会を定期開催し、情報共有を図るとともに業務効率化と品質向上に向けた共同取組を行っています。なお、世界最大のサポートサービス業界メンバーシップ団体であるHDI(ヘルプデスク協会)の問合せ窓口格付けで、あいおいニッセイ同和損保が最高格付けの三つ星、同サポートポータル格付けで、三井住友海上・あいおいニッセイ同和損保が最高格付けの三つ星を獲得しました。

人財交流制度

グループ内コンタクトセンター間の人財交流制度を創設し、「SV(スーパーバイザー)交流会」「SV座談会」「トレーニー相互派遣」「研修オブザーブ参加」など、グループ内コンタクトセンタースタッフ間の活発な交流を図っています。

電話応対コンクール

グループ内コンタクトセンターのお客さま応対品質向上と相互研鑚・交流を目的とした電話応対コンクールを毎年開催しています。

2013年度は、各社代表の15名が電話応対スキルを競い合いました。



電話応対コンクール

電話システム基盤の共有

三井住友海上、あいおい二ッセイ同和損保、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のコン タクトセンターでは、電話システム基盤の共同利用を行っています。

この電話システム基盤は、千葉県・兵庫県に設置され、自然災害や機器障害等で一方が稼働不能となった場合でも、もう一方の設備で継続稼働することが可能となっています。コンタクトセンターの電話システム基盤の共同利用は、システムコストの削減などシナジーの発揮にもつながっています。

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な商品・サービスをお届けし、代理店とともに成長 することを目指します。



代理店業務の品質向上

代理店業務の品質向上のための仕組み・体制

代理店がコンプライアンス、商品、事務・システム、販売スキルなどを学べるよう、本社代理店教育担当部門が、教育メニューを提供しています。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活用しています。

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、あいおい二ッセイ同和損保では、募集人ごとに、保険資格取得・集合研修受講・eラーニング学習の状況を一元管理できる「カレッジ」を提供しています。eラーニングコンテンツは、コンプライアンス・商品内容など募集品質向上につながる研修や資格取得に対応する事前学習などを配信し、全国の代理店・扱者に活用されています。

また、三井住友海上では、代理店自ら募集スタッフの人材育成・教育を行うための勉強会ツール「代理店内教育プログラム」を毎月配信しています。あいおいニッセイ同和損保では、保険に関する情報番組「NewsADvance(ニュースアドバンス)」、代理店業務に関する好事例紹介番組「現場魂」を配信し、代理店・扱者の募集活動に役立つ情報・ツール等をご紹介しています。

代理店のニーズに応える研修

三井住友海上プライマリー生命では、新しい代理店研修プログラムとして、金融基礎知識(ライフプラン・税務・年金・相続)を体系的かつ実践重視の知識として習得できる『金融知識アカデミー』を開発し、提供しています。



プライマリーSUCCESS研修センター

代理店の品質を確保するための仕組み

代理店品質認定制度

三井住友海上では、保険募集に関わる一連の業務を、代理店における「保険の基本サイクル」と称して、確実な実行を代理店に徹底しています。さらに、「保険の基本サイクル」に関連する品質指標、保険商品・損害サポートに関する知識などを基準とする代理店品質認定制度(Qマーク制度)を設け、品質向上に取り組んでいます。

あいおいニッセイ同和損保では、代理店・扱者の業務品質向上に向けて、業務プロセスごとに充足すべき品質基準とそれを実現するための行動手順を明確化し、お客さま本位の業務プロセスに革新していく取り組み「プロジェクトADvance」を推進しています。



代理店とのコミュニケーション

代理店組織との連携

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、会社と代理店のコミュニケーションを円滑にし、代理店とともにお客さまにより高い品質のサービスをお届けできるよう代理店組織を通じた情報共有や相互研鑽を支援しています。

三井住友海上では、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)」を組成しています。ACにつきましては、機能別再編を踏まえ、2014年10月から、あいおいニッセイ同和損保との2社運営を開始します。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、組織活動を通じた会員代理店の体制整備や成長力の強化に取り組んでいます。

あいおい二ッセイ同和損保では、プロ代理店により「あいおい二ッセイ同和全国プロ会 (※) (AD全国プロ会)」が組成されています。AD全国プロ会は、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るべく、成長力強化や品質向上に向けた委員会活動、地域・社会貢献活動などに取り組んでいます。

(※)あいおい二ッセイ同和損保、および三井住友海上あいおい生命の専業代理店組織。損保・生保の有資格者が活動。



代理店の経営支援

高いレベルの代理店経営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、三井住友海上では、営業推進部内に設置した代理店経営サポート室に、約90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をサポートしています。

あいおい二ッセイ同和損保では、2014年4月よりリテール営業開発部内に「プロ支援センター」を設置し、プロ代理店に対して専門スタッフによるさまざまな支援や研修を実施しています。経営・事務業務・システム活用などの推進に向けた代理店への個別支援や、保険商品知識・周辺知識、販売手法などの保険募集人への実践的な研修を通じて、プロ代理店の経営基盤の拡充と品質の向上に取り組んでいます。

持続可能な地球環境のために

地球温暖化や生物多様性の現状は、地球の持続可能性に危機が迫っていることを示しています。 MS&ADインシュアランス グループは、ステークホルダーの皆さまとともに「地球の健やかな未来」に向け、商品やサービスの提供を通じてこれらの課題に取り組みます。



気候変動への適応を支援

気候変動はすでに進行中の現実です。私たちはその進行を緩和させるとともに、リスクソリューションを提供する事業者として、気候変動による影響のリスクを評価・制御し、その軽減策を支援します。

企業の適応策を支援

リスク管理コンサルティングサービス

インターリスク総研では、環境に関する先進的かつ高度な専門性を活かして、企業に損害をおよ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、各種調査研究などのリスクソリューションを提供しています。

天候デリバティブ

三井住友海上では、天候不順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を販売し、米国子会社MSI Guaranteed Weatherでも天候リスクヘッジ手段を提供しています。同社は英国の月刊誌「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。

災害に備える制度構築を支援

太平洋自然災害リスク保険パイロット・プログラム

三井住友海上は、日本政府と世界銀行が協力し設立した「太平洋自然災害リスク保険パイロット・プログラム」に2013年から参加しています。

本制度は、保険市場が未熟な太平洋島嶼(とうしょ)国で自然災害が発生した際に、迅速に復興資金を提供することを目的としています。 世界的に大規模災害が増加する中、本制度への参画を通じて、太平洋地域における自然災害への取り組みを支援し、社会的貢献を果たしていきます。

タイ自然災害保険制度設立の支援

世界的に自然災害が頻発し、被害が甚大化する中、タイ政府は2011年に発生した洪水被害の教訓から、国内での洪水に対する補償を確保するため「タイ自然災害保険制度」を立ち上げ、三井住友海上はこの制度の立ち上げを支援しました。洪水からの復興支援なども含めたこのようなタイ保険業界への貢献が高く評価されています。



生態系サービスの持続可能な利用を支援

私たちの暮らしや経済活動はともに生物多様性から提供される自然 の恵み(生態系サービス)によって成立しています。生物多様性に配慮し たビジネスモデルは、企業を含む社会全体の持続可能性を支えます。

生物多様性保全のコンサルティングサービス

インターリスク総研では、事業所・工場などの企業緑地の土地活用 提案から、事業のバリューチェーン全般にわたる生物多様性リスク分析 とビジネスチャンスの提案を行っています。新たな環境経営課題とし て注目されているこの領域で、先進的ソリューションと豊富な知見を基 に、多くのグローバルトップ企業へサービスを提供しています。

企業と生物多様性イニシアティブ

三井住友海上では、企業が抱える生物多様性に関する課題について研究する「一般社団法人企業と生物多様性イニシアティブ(JBIB)」の設立(2008年4月)以来、会長会社としてこの活動をサポートしています。 JBIBの活動は、生物多様性国家戦略2012-2020の中でも取り上げられ、国が今後連携・協力を進める団体の一つとして、高く評価されています。

生物多様性に配慮した地域社会形成の支援 (インドネシア)

三井住友海上では、インドネシア熱帯林再生事業を推進しています。2005年よりインドネシア林業省と連携し、1997年頃の経済危機時に地元住民の不法伐採により劣化した野生動物保護林の修復と再生のため、約30万本の植樹を行いました。さらに住民が不法伐採を繰り返さないよう、経済的自立を目的とした農業技術指導、小学校の先生への環境教育などを行い、森林再生を可能にする持続可能な地域社会の形成を目指しています。2014年度にはインドネシアの国会議員等の視察を受け、他地域に対する森林修復の見本になると高い評価を得ています。



農業技術指導での収穫作業



教育プログラム





気候変動の緩和に貢献

深刻化する地球温暖化問題に取り組む新しいビジネスが生まれています。保険やコンサルティングの提供を通じて、こうしたビジネスの成長を積極的にサポートすることで、経済の活性化とともに気候変動の緩和に貢献します。

気候変動緩和のためのニュービジネスを支援

2012年7月の全量固定価格買取制度開始にあわせて、三井住友海上では、2012年6月よりメガソーラー事業者向けに「メガソーラー総合補償プラン」の販売を開始し、2013年7月より中小水力発電事業



者向けに「中小水力発電総合補償プラン」の販売を開始しました。これらの事業者のリスク補償ニーズに対応し、保険商品の提供を通じて再生可能エネルギーの普及を側面から支援しています。

環境にやさしい自動車保険

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、eco保険証券・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活用促進等の環境負荷削減の取り組みにより、エコマーク認定を取得しています。また、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では、環境貢献度のより高い自動車のさらなる普及促進を目的とし、ハイブリッド自動車・電気自動車・CNG車(圧縮天然ガス自動車)を対象とした割引を導入しています。あいおいニッセイ同和損保では環境にやさしい自動車保険の普及とドライバーの意識向上のため、車両保険「ドーン!とおまかせ」、実走行距離連動型自動車保険「PAYD(ペイド)」等の商品・割引をご提供しています。

持続可能な資源の利用

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 負荷削減に向け、eco保険証券・Web約款やリサイクル部品を活用し た自動車修理の提案等を行っています。

eco保険証券·Web約款

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、環境保護活動の一環として、書面の『保険証券(または保険契約継続証)』、『ご契約のしおり(約款)』等のお届けに代えて、各社Webサイトから『ご契約内容』や『ご契約のしおり(約款)』を閲覧できる「eco保険証券」「Web約款」を導入し、紙資源等の使用量の削減を推進しています。また、この主旨に賛同していただいた状況に応じて、環境保護への支援等につながる寄付活動を行っています。

また、あいおい二ッセイ同和損保では、「eco保険証券」「Web約款」を選択のお客さまにベルマーク点数を追加し、社会貢献活動に積極的に取り組んでいます。

自動車リサイクル部品の活用

三井住友海上では、お客さまや修理工場にわかりやすく丁寧な説明を行い、お客さまのご希望・ご要望を十分に伺いながら、修理方法をご提案しています。その他、環境負荷が少ない部品補修の取り組みも、積極的に推進しています。

あいおいニッセイ同和損保では、廃棄自動車の適法処分とリサイクルパーツ製品化のため、「全損車両ネットオークションシステム」をNGPグループ(解体業者の全国ネットワーク)と共同で開発、2013年度の出品台数は約25,700台、参画業者は1,620社となりました。

事業活動による環境負荷削減状況

MS&ADインシュアランスグループでは、自らの事業活動によって発生する環境への負荷を、環境マネジメントの推進を通じて、グループ全社・全社員で削減に努めています。

ISO14001認証と運用

グループ7社^(※) それぞれの本社部門を適用範囲として、ISO14001の認証を取得し、維持する取り組みを行っています。各社の全拠点では、グループ独自のマネジメントシステム「MS&AD みんなの地球プロジェクト」にもとづき、環境および社会貢献活動をグループー丸となって推進しています。

(※)MS&ADホールディングス、グループ国内保険会社、インターリスク総研

グループ国内環境負荷実績

事業活動のなかで発生する環境負荷のうち、影響の大きい エネルギーや紙資源の使用量削減に取り組んでいます。拠点の移転 やシステム統合などの特殊要因の増加を抑え、経常的な環境負荷を削減しています。

	2013年度	2012年度	前年度比
電気	168,269干kWh	166,109干kWh	1.3%
ガソリン	7,126kℓ	7,437kℓ	▲4.2%
紙	15,969t	14,445t	10.6%

安心・安全な社会づくりへの貢献

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することを経営理念に掲げ、 国内外において、さまざまなリスクに備えるための防災・減災対策の支援や、 交通事故の低減などに取り組んでいます。



大規模災害への備えを支援

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日でも早く保険金をお支払いする」という保険会社の使命を果たすため、大規模災害発生時には現地に災害対策室を設置し、多数の応援要員を派遣するなど、総力を挙げて万全の保険金支払体制の整備に取り組んでいます。また、災害発生時の被害軽減や、早期復興への備えを支援することも社会的責任として取り組んでいます。

地震保険の普及

東日本大震災では、地震保険の保険金をお支払いした際に、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、あいおいニッセイ同和損保では、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、並びに一人でも多くのお客さまにご加入いただくことの重要性を改めて認識し、地震保険の普及のための取り組みを進めています。

企業の地震対策・事業継続計画策定を支援

MS&ADインシュアランス グループでは、「防災・減災から事業継続までトータルに、しなやかで強靭な社会づくりに貢献」する取り組みとして、地震・津波被害の軽減に向けたアドバイス、事業継続計画(BCP)策定のアドバイスや災害時を想定した運用訓練の支援などを行っています。2013年には新たに製造業向けBCP作成支援ツールのリリースや、宮城県の企業向けBCP作成支援ツール「みやぎ企業BCP策定ガイドライン」の策定にも携わりました。

BCM(事業継続マネジメント)の知識・経験・これまでの普及啓発活動などが評価され、インターリスク総研の社員が日本人として初めて「BCIアジアアワード」(※)を受賞しました。今後も喫緊の課題となっているBCP対策について、有効な情報提供を行っていきます。

(※)BCMの普及啓発を進める国際的なNPO団体「BCI (The Business Continuity Institute)」が実施するアワード



中堅・中小企業の持続可能な発展を支援

国内市場の縮小に伴う海外市場への展開、海外進出によるサプライヤーとしての対応、自然災害を考慮した生産拠点等のリスク分散など、多くの企業にとって海外進出は、事業戦略上重要な課題となっています。 MS&ADインシュアランス グループでは、海外進出に伴うさまざまなリスクに備える商品・サービスを提供しています。

中小企業の海外ビジネス展開を支援

三井住友海上は、2013年6月「中小企業経営力強化支援法」にもとづき、中小企業に専門性の高い支援を行う者として、保険会社初の「経営革新等支援機関」に認定されました。金融機関・自治体等と連携した「海外進出セミナー」や「アジア新興国・進出塾」を定期的に開催し、中小企業の海外ビジネス展開を支援しています。

また、経済産業省から支援機関として認定を受けた「海外展開一貫支援ファストパス制度」を通じ、現地のリスクマネジメントおよび保険全般について、当社39ヵ国の海外ネットワークを活用した適切なアドバイスを提供しています。

海外危機管理費用保険(共同開発)

三井住友海上、あいおい二ッセイ同和損保では、海外進出する中堅・中小企業向けに、海外危機管理費用保険を共同開発しました。海外での有事(戦争、テロ行為、自然災害等)の際、事業継続や従業員の緊急避難により企業が負担した費用を補償する商品です。緊急時の迅速な意思決定にもつながるよう、従来の商品では補償対象外であったリスクを包括的にカバーしています。

東日本大震災 復興支援

MS&ADインシュアランス グループでは、被災地の早期復旧に向け、 迅速な地震保険金のお支払いや義援金の寄付、ボランティア活動等の 取り組みを実施してまいりました。

三井住友海上は、復旧から復興にステージが移行することに伴い、自治体と連携した各種支援の取り組みを行っています。具体的には、復興庁主催の「地域復興マッチング『結の場』」にパートナー企業として参加しているほか、企業向けBCPの普及促進や企業の販路拡大・海外進出等の支援を行っています。



私のバリュー My value

三井住友海上 東北本部 復興推進担当 課長 坂本 幸降

三井住友海上では、震災直後から義援金寄付やボランティア活動等に取り組んできましたが、今後長期にわたる被災地の復興を支え続けていくためには、社会貢献の観点だけでなく経済活動の一環として取り組む必要があると考えています。

これからも末永く自治体や他の企業と連携しながら真摯に被災地の復興に取り組んでまいります。





交通事故などを減らす取り組み

事故防止・災害に備えるアプリの提供

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保 では、スマートフォン用無料アプリを提供し ています。

三井住友海上では、契約の確認や変更、 自動車事故・故障時に役立つ「緊急時ナ ビ」、ご自身の運転傾向を分析・診断しアド バイスを行う「『運転力』診断」などの機能

> を持つ「スマ保」を提 供しています。

あいおいニッセイ 同和損保では、ご自身



スマ保

の運転傾向を分析診断し、アドバイスを行う運 転診断機能や、目的地までのルート上にある 事故多発ポイントをお知らせする機能などを 持つ「サポNAVI(ナビ)」を提供しています。



サポNAVI(ナビ)

MUJICOLOGY!(ムジコロジー)プロジェクト

三井ダイレクト損保では、事故のない クルマ社会を目指す『MUJICOLOGY! (ムジコロジー)プロジェクト』の情報発信 基地「MUJICOLOGY!研究所」の所長に 東京大学先端科学技術研究センターの西成 教授を迎え、渋滞学に関する講義動画など の公開やシンポジウムを開催しました。



オリジナルキャラクター 「むじころう」「むじこりん」

安心・安全な自転車生活を支援

近年の、自転車による重大事故の増加や、それに伴う高額賠償判決 など、社会的な保険加入ニーズの高まりを受け、三井住友海上では インターネットで手続きを完結できる商品「ネットde保険@さいくる」 の販売を開始しました。また、お客さまへ安心・安全をお届けするた めに、自転車利用者が守るべき交通ルール・マナーをまとめた冊子や Webサイトを作成しました。

あいおいニッセイ同和損保では、2011年より継続して東京都、警察署 等自治体とともに、「自転車事故防止啓発活動」を行っています。2013 年度は、自転車利用者が多い東京都内の駅前等で自転車交通安全 ルールや事故例を記載したチラシを配布し、自転車の安全走行の重要 性について呼びかけを行いました。

法人のお客さま向け交通事故の防止・低減に 向けたコンサルティング

企業にとって交通事故の防止・低減は、経済的損失の防止やコスト 削減のみならず、CSRの観点からも喫緊の課題です。三井住友海上、 あいおいニッセイ同和損保では、インターリスク総研と連携し、事故防 止・低減に向けた効果的な各種プログラム・ソリューションを法人のお 客さまに提供しています。

交通事故防止啓発活動(タイ)

= 井住友海上 タイ支店では、交 通事故防止と地 域社会への貢献 のため、「児童用 ヘルメット寄贈・ 事故防止啓発」な らびに「飲酒運転



撲滅チャリティー」のイベントを毎年実施しています。2013年度はサ ムットプラカーンで小学校児童に対して運転講習を実施するとともに 3.000個の児童用ヘルメットを寄贈しました。

また、飲酒運転撲滅チャリティーでは、大学生を対象とした飲酒運転 撲滅のビデオクリップ・コンテストを開催し、これらの作品を飲酒運転 撲滅キャンペーンに活用しました。

学校における安心キャンペーン(台湾)

三井住友海上 の台湾現地法人 である明台産物 保険股份有限公司 は、2012年度に 引き続き、台湾全 域の学校(幼稚園 ~高校)向けに学 校内の安全向上・



危険防止のための以下のイベントを実施しました。

- ○学校生活に関わる安全意識の向上を促すため、22校の小学校 で音楽劇を上演しました。観劇者数は保護者・生徒合わせて 7,800人を数え、2012年と合算で11,000人を超えました。
- 安全意識向上のため、DVDを編集し、教材として台湾全域の小学校 に配布しました。

地域社会の課題解決のために

社会の一員として、その持続的発展に寄与するため、保険・金融サービス事業を通じた取り組みを進めるとともに、社員が主体的に環境保全や地域社会への貢献活動に取り組むなど、 地域社会の課題解決のための取り組みを継続しています。



健康で豊かなくらしを支援する

医療情報の提供や啓発活動

三井住友海上あいおい生命では、短期から長期にわたる入院まで対応する充実した保障の主契約に加え、お客さまのニーズによりガンや三大疾病の際の一時金保障、ガン治療のための通院保障等の特約が選択可能な医療保険の新商品「新医療保険A(エース)」を2013年12月に発売しました。あわせて、日々進化する医療について正しく知っていただくお手伝いをすることも社会的使命の一つと考え、最先端の医療に関するセミナーの開催、冊子の無償配布、Webサイトでの情報発信などの活動に積極的に取り組んでいます。

また、「公益社団法人日本脳卒中協会」との共同事業として、脳卒中の 予防啓発を深める「脳卒中プロジェクト」を推進し、セミナーを開催 するなど予防啓発活動に努めています。

超高齢社会に対応する保険の提供

日本では、2035年には3人に1人が高齢者になると見込まれています。三井住友海上プライマリー生命では、超高齢社会の到来を背景に、老後資金準備や資産形成のニーズに対応するため、外貨建定額終身保険「しあわせ、ずっと」をシリーズ化し、増えた分はご自身で使い、将来はご家族に遺したいといったニーズにお応えする、外貨建定額終身保険「たのしみ、ずっと」を販売しています。



ワクチンを贈る活動

世界では、ワクチンさえあれば 予防できる感染症で亡くなってしまう子どもたちが、数多くいます。 2015年までに5歳未満児の死亡率を1990年の水準の3分の1に削減することは、国連ミレニアム開発目標の一つでもあります。



@JC\

三井住友海上あいおい生命では、かけがえのない「いのち」を大切に守り未来に受け継いでいきたいという思いを込めて、商品ブランド「&LIFE(アンドライフ)」の新規契約件数に応じた金額を、「認定NPO法人世界の子どもにワクチンを日本委員会」へワクチン等の購入費用として寄付しています。2013年度はポリオワクチン13万1千人相当分を寄付しました。

農村地域での雇用創出(インド)

三井住友海上のインド現地法人であるCholamandalam MS General Insurance Company Limitedでは、農業以外の雇用機会のない農村地域の住民への雇用機会の創出を目的として、2年前から証券発行業務を農村地域のNGO団体に委託することを計画しました。保険商品そのものや英語教育に至るまで訓練を重ねた結果、今日では約180名ものスタッフが同社の自動車保険、個人医療保険の証券発行業務に従事しています。証券発行件数は年間60万件に上ります。

社員の社会貢献活動

私たちが暮らし、事業活動を営む地域や社会のために何ができるのか、どのような活動がお役に立つのかを、社員一人ひとりが考え、国内外でさまざまな活動に取り組んでいます。

グループ災害義援金

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て、会社が上乗せして寄贈する「災害時義 援金マッチングギフト制度」を実施しています。

2013年度は、7月の島根県・山口県での大雨災害や、11月のフィリピン台風ハイエンによる災害など、国内外9件の災害に対し延べ18,086名の社員から義援金が寄せられ、会社の上乗せ分を合わせて、合計3,725万円の義援金を寄贈しました。

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が毎月給与から1口100円×任意口数を拠出し、NPO団体への助成活動

や部支店による社会貢献活動への資金援助、チャリティーイベントの開催、ベトナムの山岳地帯に暮らす子どもたちへ手編み作品を贈る活動などを行っています。グループ全体の会員数は、2014年3月末現在、17,886名になります。



「世界の子どもたちへ編物作品を贈ろう」 プロジェクト





生物多様性保全の取り組み

MS&ADインシュアランス グループでは、生物多様性保全について、企業向けのコンサルティングサービスのほか、社員によるボランティア活動や植林活動にも取り組んでいます。

「MS&ADラムサールサポーターズ」の取り組み

ラムサール条約登録湿地等の生物多様性保全活動として、全国8カ 所で社員とその家族によるボランティア活動や生き物調査を実施し ています。また、2014年1月からは、次世代への啓発活動として教育 プログラムを作成し、小学校での出張授業を開始しました。





出張授業

生き物調査

「ECOM駿河台」からの情報発信

2012年5月にオープンした環境コミュニケーションスペース「ECOM駿河台」では、周囲の緑地や近隣情報などの情報発信やイベントを行うとともに、都市の生物多様性をテーマとしたまちづくりについて、自治体や大学と連携しながら活動を展開しています。



ECOM駿河台

熱帯林の再生

三井住友海上とあいおい二ッセイ同和損保では、紙資源の使用量削減となるeco保険証券、Web約款等の取り組みを、アジアの熱帯林の再生にもつなげ、インドネシアでの野生動物保護林の修復やフィリピンでの植林活動を行っています。





私のバリュー My value

MS&ADホールディングス 総合企画部 課長

安本 嘉則

谷津干潟でのラムサールサポーターズに参加しました。息子たちは、グループ各社からの多くの参加者と一緒に生き物観察をしたり、清掃活動をする姿を見て、「また参加したい!」と大変喜んでいました。

現在、当社グループは過去に例のないビジネスモデルである「機能別再編」を進めています。日常業務やこのような活動への参加等を通じて、さらにグループのチームワークを高め、一丸となってチャレンジしていきたいと思います。

全国各地で行う地域貢献活動

MS&ADインシュアランス グループ各社では、全国の拠点においてそれぞれの地域ニーズに合わせた地域貢献活動を行っています。また海外の現地法人でも、環境保護活動や慈善活動などを活発に行っています。



三井住友海上 兵庫県甲子園海浜公園での清掃活動 と生物多様性の学習・観察会



あいおい二ッセイ同和損保 東京都渋谷駅前での交通安全 啓発活動



三井住友海上あいおい生命 よこはま動物園ズーラシアの 花壇・緑地整備活動



三井住友海上の英国現地法人Mitsui Sumitomo Insurance (London Management) Ltd CSRワーキンググループ

社員の成長とダイバーシティの推進

MS&ADインシュアランス グループ「Next Challenge 2017」では、「プロフェッショナル としてチャレンジする企業文化の浸透と人財の育成」をグループ基本戦略の一つとして 位置付け、高い価値観を持って取り組んでいます。



人財の育成

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 (※)」「自己研鑚」等の施策を通じた教育・支援を行っています。

(※)OJT(On the Job Training):職場内教育

教育·研修

グループ国内保険会社で は、各種研修や通信講座な 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。2014年度はグルー プ10社による新入社員合 同の1日集合研修を行い、グ



グループ10社での新入社員合同集合研修

ループ社員としての一体感の醸成に向けた取り組みを行いました。

グローバル人財の育成

三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保では、グローバルな 事業展開を支える人財の育成を目的として、海外派遣・社外派遣研修制度 を実施しています。また、このような人財の裾野拡大のための集合研修 を実施しています。

さらに、三井住友海上では、日本の社員が海外拠点の業務を体験した り、海外拠点の現地雇用社員が日本の業務を体験する「グローバル トレーニー制度」を実施しています。

社員の役割変革

三井住友海上では、「Be プロフェッショナル for all」、あいおい 二ッセイ同和損保では、「一人ひとりの役割革新」として、社員の役割変革 や人財育成の強化に取り組んでいます。新たなチャレンジを支援するとと もに、さらなる女性の活躍にもつなげています。

キャリア支援企業表彰2013

三井住友海上は、自律的な キャリア形成を支援している 点が高く評価され、厚生労働 省が主催する[キャリア支援 企業表彰2013」において、保険 業界として初めて、厚生労働 大臣表彰企業に選定されま



表彰式

チャレンジ支援

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・会社を短期間体験する「トレーニー制度」を実施しています。こ れにより会社間・部門間の理解促進などにつなげています。

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、あいおいニッ セイ同和損保、三井住友海上あいおい生命では社内公募制度を導入して います。



私のバリュ-

三井住友海上プライマリー生命 契約サービス部 支払グループ 課長

保坂 敦

私は、グループのトレーニー制度を利用し、三井住友 海上あいおい生命 保険金サービス部での実習に参加 しました。日々の業務の中で、お客さまから「生命 保険の請求手続きは難しい」という声をいただくこ とが少なくないため、同社での経験も参考にしなが ら、お客さま第一の視点で、請求書類の改訂やイラ ストを活用したご請求サポートガイドの作成などに 取り組んでいます。難しいと思われがちな保険金請求 において、お客さまがご安心・ご満足いただけるよ う、今後も誠実な対応を心掛けていきます。

社員の意識調査

MS&ADインシュアランス グループでは、グループの経営理念 (ミッション)・経営ビジョン・行動指針(バリュー)の浸透とともに、 グループの一体感が醸成されていること、社員の働きがいや成長の実感 につながっていることを確認するため、毎年グループ全社員を対象に 意識調査を実施しています。この結果を、CSR取り組みのKPIの一つと して定めています。



人権の尊重

MS&ADインシュアランス グループは、国連グローバル・コンパクトへ の署名を通じて、世界人権宣言を支持し、企業として人権を尊重した取り 組みを進めています。

人権研修の実施

人権と企業の社会的責任についてさらに認識を深め、人権尊重の意 識を醸成するため、グループ各社では、人権に関する啓発研修などを実 施しています。2013年度は「職場の日常から考えるパワーハラスメント」 をテーマに、グループ共通テキストで全社員を対象とした職場研修を実 施しました。



◊ ダイバーシティの推進

グローバルな環境変化を意識したグループ経営を進める上では、 多様な価値観を持つ社員一人ひとりの力を結集することが重要です。 MS&ADインシュアランス グループは意欲あるすべての社員に対し て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。

女性活躍推進

MS&ADインシュアランス グループは、女性社員が、従来の枠を超え て活躍の場を拡大していくことが、企業の持続的な成長に大変重要だ と考えています。2011年には女性活躍推進に関する共同宣言を決定し、 キャリア形成を支援しています。

共同宣言

私たちは「Next Challenge 2017」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。
- ②什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風十醸成のため 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。

管理職に占める女性の割合(カッコ内は人数)

	2012年度	2013年度	
三井住友海上	2.1% (90)	2.9%(120)	
あいおいニッセイ同和損保	4.0%(141)	4.4%(159)	
三井ダイレクト損保	1.8% (1)	1.8% (1)	
三井住友海上あいおい生命	1.2% (3)	2.1% (6)	
三井住友海上プライマリー生命	6.4% (10)	6.7% (10)	

ダイバーシティ100選

あいおいニッセイ同和損保 は、ダイバーシティ推進・女性 活躍推進の取り組みが評価 され、経済産業省が実施する 2013年度の「ダイバーシティ 経営企業100選」表彰企業に 選ばれました。



通報制度

MS&ADインシュアランス グループでは、違法・不正・反倫理的行為が あった場合に、その事実を会社として速やかに認識し、必要な対策を 講じることで、違法行為等の放置、拡大を防止するために、社員が直接 通報することができる通報制度を設けています。

次のような事項が対象となります。

- ○コンプライアンスに関する事項
- ○セクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメント、その他の ハラスメントによる社員の精神、肉体、健康等に関する事項
- ○労働時間、時間外労働等の職場環境に関する事項

置がい者の雇用

雇用の場の拡大と定着に向けて、採用活動を継続推進するとともに、 障がい者が働きやすい職場環境づくりと職務開発に取り組んでいます。 2013年度末においては、グループ国内保険会社すべてが法定雇用率 (2.00%)を充足しています。

障がい者雇用率

三井住友海上	2.12%
あいおいニッセイ同和損保	2.02%
三井ダイレクト損保	2.73%
三井住友海上あいおい生命	2.08%
三井住友海上プライマリー生命	2.08%
グループ国内保険会社	2.08%

高齢者の雇用

MS&ADインシュアランス グループでは、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。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に工夫しています。





私のバリユ・

あいおいニッセイ同和損保 東京北支店 直営課 課長

石田 智子

新たな領域に挑戦するには、「覚悟」が必要です。 私自身、事務を続けるだけでは成長に限界があると 感じ、不安を抱えながらも、業務担当から営業担当、 課長職へとチャレンジしてきました。周囲のサポート もあり、「弱音は吐かない」という覚悟の下に挑戦 し続けています。これからは自身の経験を活かし、 挑戦する人を支えていきたいと思います。



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では、社員の多様な価値観を大切にし、社員が仕事と生活を両立させながら、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

MS&ADインシュアランスグループでは、育児を支援する各種制度を用意しています。三井住友海上、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 プライマリー生命は、出産を控えた女性社員が育児休業を取りやすくす



企業内保育園

るため、代替社員を配属する制度を導入しています。また、三井住友海上 とあいおいニッセイ同和損保では、育児休業後の円滑な職場復帰を支 援するセミナーを開催しています。

復職後は、法定よりも充実した短時間勤務制度やフレックスタイム 勤務制度等を整備しています。さらに、2013年4月より、あいおいニッセイ 同和損保の企業内託児施設を、三井住友海上、三井住友海上あい おい生命、三井ダイレクト損保も含めた4社の社員が利用できるよう、 対象者を拡大しました。

介護支援

社員が、家族の介護をしながら、仕事を続けることができるよう支援 する制度を設けています。

三井住友海上、三井住友海上あいおい生命では、「介護休暇」や「介護休業」を導入しています。 あいおいニッセイ同和損保では、「介護休暇」や「介護休業」に加え、介護を理由とした「勤務時間短縮制度」や、介護を理由に退職した社員の再雇用制度も導入しています。

2013年度 子育て・介護支援制度利用者数 (カッコ内は2012年度)

	育児休業	育児·介護 短時間勤務制度等	介護休業
三井住友海上	244(239)	185(153)	4(5)
あいおい二ッセイ同和損保	267(206)	309(242)	8(8)
三井住友海上あいおい生命	25 (19)	27 (14)	2(1)

働き方の変革

三井住友海上では、限られた時間で生産性高く働くとともに、創出した時間で健康確保、自己啓発、ワーク・ライフ・バランスの充実を図ることが重要と考えています。

あいおい二ッセイ同和損保では、業務変革とワークスタイル変革 の両立、時間生産性の向上を実現するため、社員一人ひとりの役割 革新を進めています。





私のバリュー My value

三井住友海上あいおい生命 新契約部・医務グループ 課長代理

三田 克己

現在、短時間勤務制度を利用し育児と両立しながら 仕事を行っています。就業時間内で効率的に業務を 行うことに難しさも感じますが、所属部署では補助 担当の方を含めメンバー全員がサポート意識を持ち 協力してくれるため、日々チームワークの大切さや ありがたさを実感しています。今後は私自身がメン バーをサポートする側に回れるよう、日々業務に取り 組んでいきたいと考えています。

ファミリーデーの実施(家族の職場参観日)

三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保では、社員の家族を職場に招待し、社員を支えてくれる家族に会社や職場についての理解を深めてもらうとともに、子どもたちに働くことの大切さを学んでもらうため、ファミリーデーを開催しています。職場コミュニケーションが高まり、明るく活気のある職場環境づくりにもつながっています。





初めての名刺交換

お父さんの職場を訪問



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

グループ統一の健康診断制度・運営を行っており、グループ社員はどこに勤務していても均質な健康診断・結果判定を受けることができます。健康診断結果により事後措置が必要な社員には、各社の健康管理部門にて産業医や産業看護職による保健指導や受診勧奨等を実施しています。

社員のメンタルヘルス

三井住友海上では、健康管理センターと社員相談室の連携により、 予防活動や、早期復帰を視野に入れた支援を行っています。

あいおいニッセイ同和損保では、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構築し、 療養中・復職支援・復職後支援等の相談に対応しています。

MS&ADインシュアランス グループの概要

企業概要

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 (2014年10月1日以降:東京都中央区新川2-27-2)

(2014年3月31日現在)

従 業 員 数	265名(連結従業員数:37,055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 名古屋証券取引所 (すべて市場第一部)
URL	www.ms-ad-hd.com

事業展開

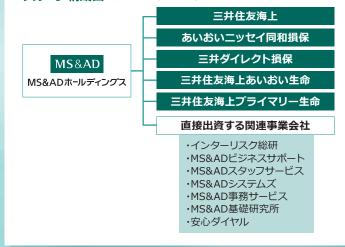
MS&ADインシュアランス グループでは、グループの総合力を結 集して、グループシナジーを追求し、お客さま一人ひとりに応じた 高品質の商品・サービスを提供します。



構成

MS&AD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 (2014年7月1日現在)



2013年度主要経営指標(連結)

連結決算の概要

(百万円)

	(1731 37
2013年度	2012年度
2,811,611	2,639,015
190,259	150,300
93,451	83,625
2,285,832	2,021,625
16,878,148	15,914,663
	2,811,611 190,259 93,451 2,285,832

(※) MS&ADインシュアランス 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

2兆8,116億円



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 (2014年10月1日以降 〒104-0033 東京都中央区新川2-27-2)

お問い合わせ先

総合企画部 CSR推進室

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

(2014年10月1日以降 TEL: 03-5117-0306/FAX: 03-5117-0602)

Mail: aaa703_csr@ms-ad-hd.com



VEGETABLE OIL INK

