

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 2013

ダイジェスト版



トップメッセージ



MS&ADインシュアランス グループは、2010年4月の創立以来3年が経過しました。この3年の間には、東日本大震災やタイの洪水など、国内外において過去に例を見ない大規模自然災害が相次いで発生しました。

これらの災害時には、お客さまに一日も早く安心していただけるよう、グループを挙げた迅速な保険金の支払いはもちろんのこと、復興支援にも取り組み、保険会社の社会的責任とその重要性をあらためて認識する機会となりました。

当社グループでは「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」ことを経営理念に掲げて、CSRに積極的に取り組んでいます。

2012年度は、CSR取り組みの考え方を再整理するとともに、

取り組み状況を可視化するためのKPI（主要業績評価指標）を導入しました。2013年度は、基本に立ち返り、「商品・サービスの品質向上」「持続可能な環境・社会づくりへの貢献」の2つを柱に取り組んでまいります。

2013年度は、グループ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」の仕上げの年となります。中期経営目標の達成とともに、さらなる持続的成長と企業価値向上を進めてまいります。

また、2013年1月には、グループの中核損保である三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保を中心とした機能別再編を発表いたしました。この機能別再編により、グループ各社の事業コンセプトをより明確化し、各社の強みを最大限発揮することで、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、グループガバナンスの強化を図ります。

これらの取り組みを軸に、グループ全社、社員一人ひとりの力を結集し、今後ともさまざまな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。

2013年7月

取締役社長 江頭 敏明

● 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、取り組みを行っています。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、あいおいニッセイ同和損保、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。2013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



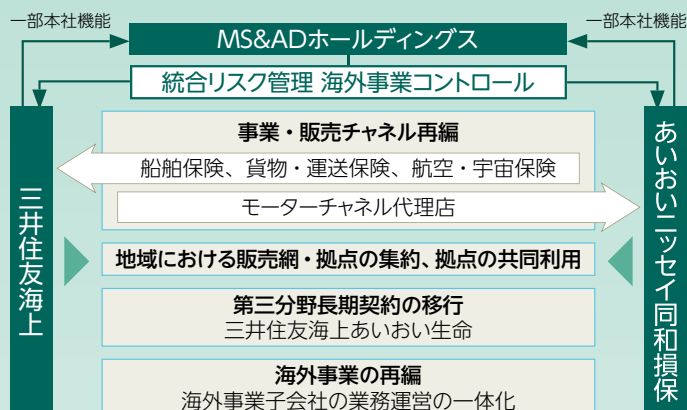
●機能別再編について

2010年4月のMS&ADインシュアランス グループ発足後、当社グループは、経営統合の第一段階として、あいおい損害保険株式会社とニッセイ同和損害保険株式会社の合併、三井住友海上きらめき生命保険株式会社とあいおい生命保険株式会社の合併、シェアードサービスの統合などを進め、グループ経営の効率化を図ってまいりました。こうしたなか、経営統合の第二段階として、次の目的を実現するため、三井住友海上およびあいおいニッセイ同和損保(以下、「中核損保2社」)を中心とした機能別再編に向けた検討を進めています。

- グループ全体での企業価値向上：
グループ全体での「成長」と「効率化」の実現
- 多様化するお客さまニーズへの対応：
中核損保2社の特長を最大限発揮
- グループガバナンスの強化：
持株会社を中心としたガバナンス体制の強化

2013年4月に施行された改正保険業法によって、保険契約の移転および保険募集の再委託に係る規制の見直しが行われました。この機能別再編は、規制の見直しを踏まえた過去に例のないスタイルの再編であり、関係当局の認可等を前提に、2014年4月以降順次実施する予定です。

【機能別再編イメージ】



●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 2012年度(2012年4月～2013年3月)
※一部2013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」(★)
- 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」(★)

■ 発行時期：2013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

持続可能な社会づくりに貢献

9

取り組みの柱 II

地球環境の保護

11

行動指針の実践と社員の成長

13

海外での取り組み

16

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、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、すべ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まいります。

MS&ADインシュアランス グループのCSR取り組みの考え方

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。

CSR取り組みの考え方

経営理念(ミッション)

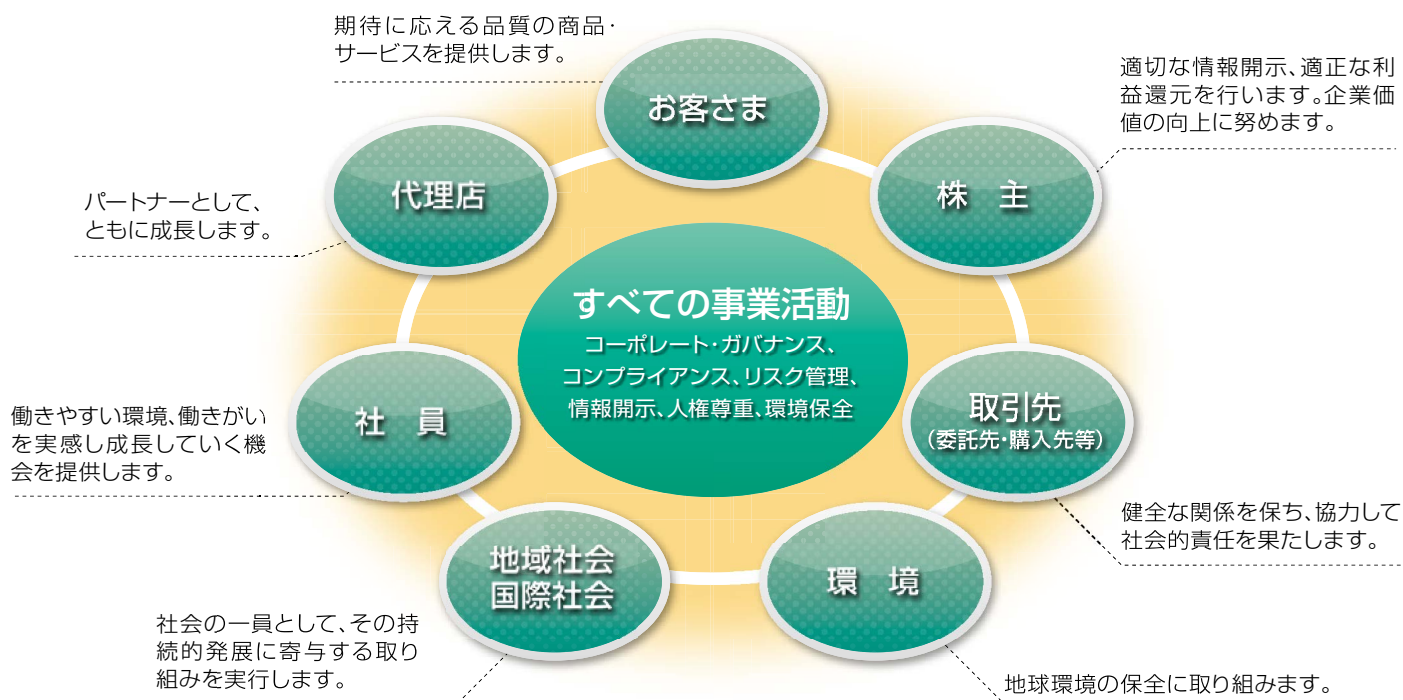
グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支えます

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」



CSR取り組みの柱(グループ共通の重点課題)

次の2つを2013年度のCSR取り組みの柱として、グループ共通で取り組みます。

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

- 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。

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

- 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。
- 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。
- 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。

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年度には、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きます。

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

区 分			指 標	対象会社 ^(※1)						2012年度		2013年度
				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	三井ダイレクト 損保	あいおい生命	三井住友海上 プライマリー生命	目 標	実 績	目 標
重 点 課 題	商品サービスの品質向上を通じ信頼を獲得	共通グループ	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	表下に記載	継続的に取り組む
		各社固有	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)		◎	◎				89.5%	89.3%	90.0%
			自動車保険の事故対応に満足しているお客さまの割合		◎	◎				90.0%	89.9%	90.0%
			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%	88.7%	90.0%
	持続可能な環境社会づくりに貢献	グループ共通	③会社・代理店に対するお客さま推奨度(アンケート結果)		◎	◎				90.0%	87.6%	90.0%
			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		◎	◎				90.0%		
			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%		
			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	表下に記載	継続的に取り組む
		各社固有	⑤電力使用量	国内全店の電力使用量	◎	◎	◎	○	○	166,275千kWh	161,366千kWh	163,890千kWh ^(※2)
			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)						13,619t	11,669t	15,998t ^(※2)
	その他	グループ共通	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)						—	—	7,233kℓ
			⑧Web約款 ^(※3) 選択率	Web約款が選択された契約の割合		◎	◎			60.0%	51.7%	65.0%
			⑨女性管理職者数(課長以上)							225名	231名	
			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)						4.4ポイント	4.3ポイント	
			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	4.1ポイント	前年度と同等以上
			⑫社会貢献活動を実施した社員数 ^(※4)							前年度比増加(2011年度)14,864名	16,142名	
			⑬上記のうち、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(2011年度)4,402名	5,697名	

(※1) ◎●2012年度より対象 ○●2013年度より対象 (※2)2012年度の目標と実績は、対象会社3社の数値。2013年度の目標は、対象会社6社の数値

(※3)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 (※4)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

<2012年度事例>

お客さまの声に基づいた商品・サービスの改善	○GK クルマの保険の満期案内にある「適用されている等級」の表記を「おすすりプラン3～1の等級」へ変更し、お客さまにとって分かりやすくしました。【三井住友海上】 ○火災保険の「ご契約内容のお知らせ」に、保険料については証券等を確認いただきたい旨の注意書きを赤文字に変更しました。【三井住友海上】 ○ロードアシスタンスサービスについて、パンフレットに加え、サービスの魅力をわかりやすくお客さまに伝えるチラシを作成しました。【あいおいニッセイ同和損保】 ○火災保険証券送付時に、「ベルマークがどこに、どの位の大きさで同封されているかわからない」とのご意見を多数いただいたため、ベルマークが印刷されたご案内書をお客さまにわかりやすいデザインとし、当社の取り組みをお伝えできるようにしました。【あいおいニッセイ同和損保】
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	○メガソーラー事業者向け「メガソーラー総合補償プラン」を販売しました。【三井住友海上】 ○契約確認機能やドライブレコーダー機能を備えたスマートフォン向けアプリ「スマ保」とペーパーレス取り組みである「eco保険証券」をリリースしました。【三井住友海上】 ○事故未然防止機能を備えたスマートフォン向けアプリ「サボNAVI」をリリースしました。【あいおいニッセイ同和損保】

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聞く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

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指標として定め、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。

お客さまの声への対応態勢

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、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の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」や「代理店・扱者^(※1)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。^(※2)

(※1) 扱者: 募集に従事する永年雇用型社員

(※2) 代理店とのコミュニケーションはP.8もご覧ください。

▶▶ 社員の声を聞く仕組み

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、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、結果を掲示板などを通じ、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。

▶▶ 個人向け商品ブランド「GK」

三井住友海上では、自動車保険、火災保険、傷害保険などの個人向け主要商品に、「安心のゴールキーパーでありたい」というコンセプトを込めて「GK」ブランドを立ち上げ商品展開を行っています。

「GK クルマの保険」では、補償の充実度に応じた「基本」・「標準」・「充実」の「3つのプラン」をご用意し、「わかりやすく選びやすい自動車保険」を実現しました。

さらに「MYオプション」からカーライフにあわせて必要な特約を選んでいただくことで、お客さまに最適な自動車保険をご提供しています。



▶▶ 個人向け商品ブランド「TOUGH」

あいおいニッセイ同和損保では、自動車保険、火災保険、傷害保険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つのコンセプト(お客さまとの約束)を持った商品ブランド「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のもと、すべてのお客さまに安心をご提供することを目指し、「安心の事故対応」「最上級の補償・サービス」「商品を通じた社会貢献機会」などをお客さまにお届けします。



お客さまのわかりやすさ、利便性を高める

▶▶ スマートフォン用アプリの提供 （「スマ保」、「サポNAVI」）

三井住友海上では、スマートフォン用無料アプリ「スマ保」を提供しています。

契約の確認や変更、事故・故障時に役立つ「緊急時ナビ」、安全運転をサポートする「運転力診断」などを提供する「スマ保」は、提供開始から10ヵ月で27万件超のダウンロード実績があり、2013年4月には『MCP award 2013 グランプリ（大賞）』および『総務大臣賞』を受賞しました。



あいおいニッセイ

同和損保では万一の自動車事故の未然防止に役立ち、さらには事故発生時に頼れる存在となるスマートフォン用アプリ「サポNAVI」を提供しています。

「安全運転」・「事故防止」・「事故・トラブル対応」の3つのコンテンツを柱とする「サポNAVI」により、お客さまの「安心のカーライフ」をサポートしています。

▶▶ わかりやすい説明資料のご提供

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、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。

▶▶ 契約におけるお客さまの利便性を高める 初回保険料後払制度

三井住友海上あいおい生命では、2013年4月より、お申し込みと告

知を受領した時点で保障を開始し、契約成立後に口座振替等で初回保険料をお払い込みいただく「初回保険料後払制度」を導入しました。本制度により、キャッシュレスでのお申し込み手続きが可能となり、お客さまに高い利便性をご提供します。

告知書

三井住友海上あいおい生命では、健康状態等を記入いただく告知書を、告知もれ事例分析や科学的手法を活用し一新しました。その結果、わかりやすく伝わりやすくなったことが高く評価され、生命保険告知書では初めて、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“伝わるデザイン”」を取得しました。

▶▶ 障がいのある方への配慮 SPコード

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高齢の方に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。（※）2013年10月1日以降始期契約用のパンフレットで採用しています。

カラーユニバーサルデザインに配慮した印刷物

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を作成しています。

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、あいおいニッセイ同和損保では、携帯電話の電子メール・Web機能を活用し、聴覚障がい者のお客さま向けに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。

▶▶ ネット通販

三井ダイレクト損保では、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1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。



▶▶ 個人向け商品ブランド 「&LIFE」

三井住友海上あいおい生命では、「&LIFE（アンドライフ）」という生命保険の商品ブランドを展開しています。

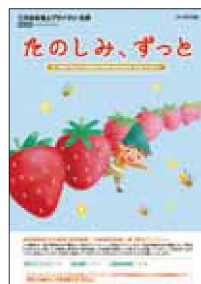
お客さまと大切なご家族の毎日を、輝く未来につなぐため、「人生で出会うたたくさんの「もしも＝IF」を大きな「安堵（あんど）」で守る」、そんな頼りがいのある保険をご提案します。



▶▶ 外貨建て定額終身保険

三井住友海上プライマリー生命では、外貨建て定額終身保険「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うニーズにお応えするため、外貨建て定額終身保険「たのしみ、ずっと」の販売を開始しました。

日本円よりも比較的高い利率の「外貨建て運用」に加え、毎年1回1年間の運用収益分を10年間受け取れる「定期支払金」と10年後に死亡保障が充実する「死亡保障充実」機能を備えた終身保険です。





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、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」など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ています。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。



コミュニケーションサイト

▶▶ 担当者の対応スキル向上

直接お客さまの対応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

業務品質向上に向けた取り組み

あいおいニッセイ同和損保では、「全力サポート宣言」を掲げ《迅速》《優しい》《頼れる》事故対応サービスを目指し、女性社員を中心としたプロジェクト(LIPS※)メンバーを中心とした業務改善活動を行っています。全国大会で活動成果を発表し、部門全体の能力向上を図っています。

(※)Lady Improvement Projects



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 グループ各社のコンタクトセンターでは、さらなるお客さま対応の品質向上に向けた共同取組や電話システム基盤の共同利用など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

グループ各社の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」を定期的に開催し、情報共有を図るとともに、グループ各社のコンタクトセンター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。

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」などにより、グループ内コンタクトセンター運営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

グループ各社のコンタクトセンターにおける「お客さま対応品質の向上」と「相互研鑽」を目的として、電話応対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付け、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。

2012年度は、約3,000名の中から予選を勝ち抜いた14名が出場しました。



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実施しています。

この電話システム基盤では、同様の設備を、千葉県、兵庫県の2ヵ所に設置し、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して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、2013年7月に予定されている基幹システムの統合に先駆けたもので、システムコストの削減などシナジーの発揮につながっています。

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

▶▶▶ 代理店品質向上のための仕組み・体制

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、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、教育方針を策定するとともに、インターネットや集合研修などを通じて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。

▶▶▶ 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」のeラーニングコンテンツは2012年度末で約100コースとなり、約3万店の代理店に活用されています。

あいおいニッセイ同和損保では、「ADWeb講座」で損保・生保のコンプライアンス・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学習・テストなどを配信し、約12万人の代理店・扱者に活用されています。また、2012年4月からは、情報番組「News

ADvance」をスタートし、募集活動に役立つ情報・ツール等をご案内しています。

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、さまざまな課題を迅速かつ的確に処理する思考や判断力等の組織スキルを研鑽する、実践型マネジメント&リーダーシップスキル研修「インバスケット研修」を開発し提供しています。



研修の様子

▶▶▶ 代理店の品質を確保するための仕組み

三井住友海上では、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。

あいおいニッセイ同和損保では、お客さま接点の主役である代理店・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行動手順を明確化し、会社と代理店・扱者が一体となって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

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、代理店とのコミュニケーションを促進し、効率的・効果的な品質向上を図るため、定期的に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、組織活動を通じた自社体制の整備や成長力の強化に取り組んでいます。

あいおいニッセイ同和損保では、あいおいニッセイ同和全国プロ会が「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。」という理念のもと、プロならではの商品・サービスの提供、お客さまに選ばれ続ける永続的な事業繁栄の構築、地域社会への貢献に積極的に取り組んでいます。

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、営業推進部内に代理店経営サポート室を設置。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では、関連会社（株）あいおいNDIサポートBOXが、主にプロ代理店を対象に、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

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たり、多数の応援要員を派遣するなど、グループ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。

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、平時から災害に備えた体制づくりにも取り組んでいます。

リスク対策を支援

MS&ADインシュアランス グループでは、「震災を風化させない」取り組みとして、お客さまの地震対策や事業継続計画(BCP)に関する各種アドバイスを実施しています。また、震災の体験を通して得られた貴重な知恵を後世に伝えるために、「震災を乗り越えた企業の軌跡」、「こどもを地震・津波から守る知恵」の冊子を作成するなど、お客さまにとって有効な情報提供も幅広く行っています。

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、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。

Web約款からの寄付

三井住友海上では「Green Power サポーター」取り組みの寄付金の一部を東北の復興支援に寄付しました。また、あいおいニッセイ同和損保では、Web約款の取り組みを通じた寄付において、東日本大震災の被災地支援等を行っています。

社員による田んぼの復興支援ボランティア

MS&ADインシュアランス グループでは、東日本大震災で被害にあわれた宮城県南三陸町の田んぼを復元する活動に協力し、瓦礫撤去、田植え、稲刈りに社員・家族延べ250名が参加しました。収穫したお米は社員食堂で提供しています。2013年度は、地元の小学生とともに、田植え・稲刈りのほかに生きもの調査を定期的に行う予定です。



海外の取り組み

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、タイ政府がタイ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」を立ち上げました。三井住友海上はこの制度立ち上げを支援し、これまでのタイ洪水からの復興支援なども含めたタイの保険業界への貢献が高く評価され、2012年9月にタイ保険委員会事務局による「優秀損保会社 タイ国首相賞」において、外国保険会社として初めて第1位を受賞しました。

アジアでのリスクマネジメントサービスの提供

2011年のタイ洪水を契機に、ASEAN地域で自然災害対策や事業継続計画の作成・見直しを進める企業が増えてきました。お客さまに對し一層の地域密着で高品質なリスクマネジメントサービスを提供すべく、タイに日系企業としては初となるリスクマネジメント専門会社「インターリスク・タイ」を設立しました。新会社設立で、MS&ADインシュアランス グループのリスクマネジメントサービス提供体制は、日本・シンガポール・上海・インド・タイの5拠点となりました。

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、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、世界の子どもたちへ編物作品を贈る活動などに役立てています。グループ全体の会員数は、2013年3月末現在、14,795名になります。



チャリティー・クリスマスカード

▶▶ 全国各地で行われる地域貢献活動

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、全国の部支店で、さまざまな地域貢献活動を行っており、2012年度末時点で、活動を実施した部支店割合は、99.0%に上ります。また、三井住友海上あいおい生命も、社員・代理店とその家族が参加して環境保護活動などに取り組んでいます。



「世界の子どもたちへ編物作品を贈ろう」プロジェクト



三井住友海上
富山県立山での外来種駆除活動



あいおいニッセイ同和損保
本社での交通安全活動



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

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

下記の取り組みについては Web サイトをご覧ください。

- 交通安全に関わる取り組み
- いのち・医療に関わる取り組み
- 福祉に関わる取り組み
- 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>

▶▶ 海外自然災害リスク管理強化取り組み

MS&ADインシュアランス グループでは、自然災害リスクに対する各種ソリューションをお客さまに提供するという社会的使命を担っており、リスクの評価、リスク・コントロールのアドバイスおよびリスクの引き受けを実施しています。

タイ洪水を契機に、海外自然災害リスク管理のさらなる強化・高度化に取り組みました。

- ・リスクモデルの検証体制整備
- ・リスク情報の精度向上とハザードマップ等を活用したリスク管理強化

▶▶ 太平洋自然災害リスク保険パイロット・プログラムへの参画

三井住友海上は、2013年1月に日本政府と世界銀行が共同で設立した「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)国で一定規模の自然災害が発生した際に、被災国・地域へ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、当社は太平洋地域で初めてとなる本制度への参画により、同地域の経済的・社会的活動を支援しています。

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ます」という経営理念に基づいて環境基本方針を策定し、取り組みを行っています。



CO₂ 削減中長期計画

目標

2010年9月、MS&ADインシュアランス グループCO₂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、CO₂削減計画と具体的な対策を策定し、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 ₂ 排出量 ^(※)
基準年度	2009年度	—	101,906t-CO ₂
中期目標	2012年度	4%	97,830t-CO ₂
長期目標	2020年度	30%	71,334t-CO ₂

(※) 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

進捗状況

MS&ADインシュアランス グループでは、気候変動の緩和を目的としたCO₂排出量削減中長期計画の目標の達成に向け、全社・全社員でエネルギー使用量の抑制に努めています。2012年度のCO₂排出量は、原発停止により電力使用に係るCO₂排出係数が大幅に増加したことにより基準年度比で+0.2%となり中期削減目標の▲4%には届きませんでした。

年度	CO ₂ 排出量	基準年度比
2010年度	94,934t-CO ₂	▲6.8%
2011年度 ^(※)	86,569t-CO ₂	▲15.1%
2012年度	102,129t-CO ₂	0.2%

(※) 精度向上のため数値を見直し修正しました。

環境負荷の削減状況

環境負荷低減の取り組み状況

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量抑制に向け、全社で省エネ・省資源活動を推進しています。

継続的かつ実効性ある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、維持する取り組みを行っています。また2013年度からは、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」を策定し、グループ全社・全拠点で、環境活動を推進しています。

本マネジメントシステムでは、電力、ガソリン、紙の使用量削減などの省エネ・省資源活動のほかにも、生物多様性保全活動や社会貢献活動について、グループ一体となった取り組みを推進しています。

グループ国内環境負荷実績

	2012年度	2011年度	削減率
電気	166,109kWh	171,528kWh ^(※)	▲3.2%
ガス	2,038千m ³	1,928千m ³	5.7%
ガソリン	7,437kl	7,692kl	▲3.3%
紙	14,445t	16,445t	▲12.2%

(※) 精度向上のため数値を見直し修正しました。

本業を通じた地球環境への貢献

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。

「Web約款/eco保険証券」の取り組み

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、「Web約款」「eco保険証券^(※)」を導入し、紙資源の節約を推進しています。また、この主旨にご賛同・ご協力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。

(※) 三井住友海上は2012年10月始期の自動車保険契約より導入済み。

あいおいニッセイ同和損保は2013年10月始期の自動車保険契約より導入予定。

Green Power サポーター

三井住友海上では、「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・eco保険証券」「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、インドネシア熱帯林再生プロジェクトなどの地球環境保護への取り組みや、東北復興支援に寄付する仕組みです。2012年2月から1年間で、4,065万円の寄付につながりました。



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、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。

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うとともに、お客さまのご希望・ご要望を十分に伺い、リサイクル部品の活用を推進しています。

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

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 環境基本方針」の行動指針に「生物多様性の保全」を明記し、グループ内での取り組みを推進するとともに、企業向けに生物多様性保全への理解を深めていただく活動やリスク軽減に関する研究も進めています。

▶▶ 生物多様性コンサルティングサービスの提供

インターリスク総研では、事業のバリューチェーン全般にわたって生物多様性リスクを分析し、さらにそこからビジネスチャンスの提案も行っています。新たな環境経営課題となっているこの領域で、先進的なソリューションと豊富な知見を有し、10年以上も前から数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。

▶▶▶ 「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、周囲の緑地の四季折々の様子や、地元千代田区のイベント情報など、地域の情報発信拠点の役割を担っています。また、講演やガーデニング講座などのイベントを定期的に開催し、地域の方々との交流を深める場となっています。



ECOM駿河台



エコロジカル・ネットワーク

まとまった緑(営巣拠点となる可能性の高い樹林地)

飛来適地(捕餌のため飛来する可能性の高い樹林地)

データ提供：エコアセットコンソーシアム

クルマ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、2012年度の出品台数は約24,600台、参画業者は1,550社となりました。

天候デリバティブ

三井住友海上では、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。

▶▶▶ 再生可能エネルギー事業の支援

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を取り巻くさまざまなリスクを総合的に補償する「メガソーラー総合補償プラン」の販売を開

▶▶ 「MS&AD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、特に水鳥の生息地として国際的に重要な湿地として国際条約(ラムサール条約)で保護されている登録湿地を中心に、水辺の生物多様性保全活動に取り組んでいます。2012年度は全国8カ所で活動を行い、社員とその家族約1,000名が参加しました。



谷津干潟での活動

琵琶湖(滋賀県)

八幡川(広島県)

和白干瀉(福岡県)

吉野川(徳島県)

▶▶▶ 熱帯林再生プロジェクト

三井住友海上では、2005年4月からインドネシア・ジャワ島のパリヤン野生動物保護林の修復・再生を行っています。2011年4月からは、農業技術指導等による地元住民の収入向上・自立などを支援し、また、2012年より同じジャワ島のメラビ国立公園においてもJICAと協働して荒廃地回復プロジェクトを開始しました。

始しました。メガソーラー事業者のリスク補償ニーズに対応し、再生可能エネルギーの普及を側面から支援しています。

リスクコンサルティングサービスの提供

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、各種調査研究などのリスクソリューションを提供しています。

▶▶▶ 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」の認証取得を支援しています。

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、整備工場や代理店、取引先企業が「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、これまでに面社で1,200社以上が認証を取得しました。

行動指針の実践と社員の成長

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。2013年度は、国内外のグループ会社において、集合研

修や職場のミーティング時にトピックスとして取り上げる等、グループ内でミッション・ビジョン・バリューが一層浸透するよう取り組んでいます。(※)「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。

社員インタビュー

三井住友海上 九州損害サポート第一部
北九州保険金お支払センター
担当 **大森 亜美**

形のない商品を提供するという特性上、お客さまに期待以上の品質を提供することで、保険会社の真価を発揮できると考えております。そのために、常にお客さまの立場に立つことを意識し、対応向上のためのツールを、社内外から積極的に取り入れています。また、周囲の方々と協力や知識の習得により、頼れる担当者となり、お客さま満足へ一歩ずつ前進することを心がけています。当社のファンが一人でも増えるよう、きめ細やかな対応を行っています。



あいおいニッセイ同和損保
東京西支店 立川支社
課長補佐 **稗方 健介**

私の所属支店では会社が掲げる「全力サポート宣言」に加え、ともに働く代理店・扱者の皆さまへの対応として、「支店の全力サポート宣言」があります。メンバー全員が、「迅速」=お待たせしない、「優しい」=親身な対応、「頼れる」=プロ意識を持ち全員でサポート、の3つを常に心がけ、実行することで信頼を得、まず自分自身のファンになっていただくことを目標としています。そしてそのことが、会社のファンづくりにつながると確信し、日々全力で業務に取り組んでいます。



三井ダイレクト損保 損害調査部
安心センター大阪第四
サブマネージャー **大東 正佳**

事故対応は保険金をお支払いするだけでなく、幅広い専門知識と交渉力を必要とする仕事です。私たちは毎日のように事故対応を行っていますが、お客さまにとっては非日常的な出来事であることを念頭におき、事故対応の流れや専門知識をわかりやすく説明するように心掛けています。また、お客さまへの中途経過報告をしっかりと行うことで、事故による不安を取り除き、すべてのお客さまに安心と満足を感じて頂けるような損害サービスを目指しています。



三井住友海上あいおい生命
四国営業部 愛媛生保支社
課長 **白井 佐代子**

「お客さまのお役に立てているだろうか」と自らに問いかけ、「お客さまに安心をお届けしたい、リスクを少しでも減らしたい」と願いながら日々の営業活動に取り組んでいます。お客さまに笑顔になっていただくことが私にとって最高の喜びです。そのために、お客さまに頼りにしていただけるよう、これからも自分自身のスキルアップに努め、「お客さまに一番身近な生命保険会社」の代表として、誠実な対応を心掛けていきます。



三井住友海上プライマリー生命
契約サービス部 事務企画グループ
担当 **国島 正美**

当部では「お客さま第一」の原点に立った事務・サービスの一つとして各種異動手続き時の「請求書」改訂を推進しており、2013年上期は年金請求書のオーダーメイド化に取り組んでいます。

お客さま一人ひとりの契約状況に応じた請求書を送付するため、コールセンターに寄せられたお客さまの声や、協力会社・社内他の部署の方々のさまざまな声に耳を傾け、よりわかりやすいものができるよう努めております。

「請求書」を通じてお客さまサービスの向上に寄与できることを強く願っております。



MS&ADホールディングス
リスク管理部
課長 **佐藤 泰和**

当社のリスク管理部は、経営ビジョン実現のために、グループ全体のリスク管理態勢を整備し、グループが抱えるリスクについて分析し、十分な資本の担保があることをモニタリングしています。

「お客さまの安心」のためのリスクソリューションサービスをご提供する保険・金融グループとして今後も成長し続けるために、国内外のさまざまな環境変化への適切な対応、専門性の向上、そしてグループ一体となったベストなサービスの実現、を常に意識して行動しています。



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、「研修」「OJT(※)」「自己研鑽」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

▶▶ 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で、会社間・部門間の理解促進、コミュニケーション強化につなげています。

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。

▶▶ 教育・研修内容

グループ国内保険会社では、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。さらに、2013年度はグループ5社の新入社員合同の1日集合研修を行い、グ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。



グループ5社での新入社員合同集合研修

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ながら、仕事と生活を両立させるための制度を用意しています。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、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命は、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を開催しています。



企業内保育園

また、2013年4月より、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上あいおい生命の企業内託児施設を、三井住友海上も含めた3社で利用可能とする共同利用を開始しました。

▶▶ 介護支援

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。「介護休暇」は、要介護状態にある家族の

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、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。介護を理由に退職した社員の再雇用制度も導入しています。

2012年度 子育て支援・介護支援制度利用実績

(単位:人、カッコ内は前年度)

	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	239(220)	138(115)	5(8)
あいおいニッセイ同和損保	206(166)	242(211)	8(4)
三井住友海上あいおい生命	19(36)	12(23)	1(0)

▶▶ 働き方の変革

三井住友海上、三井住友海上あいおい生命では、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。



ダイバーシティの推進

MS&ADインシュアランス グループは、社員の多様な価値観を受け入れ、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。

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。2011年7月、MS&ADインシュアランス グループでは「女性社員のさらなる活躍の推進」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。

MS&ADインシュアランス グループは、2013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。

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

グループ5社座談会

2012年度は、経営トップと国内保険会社女性社員の座談会を実施しました。ダイバーシティの推進や働きやすい職場づくり、女性管理職の育成について、女性社員と経営ト



座談会の様子

社員の健康管理

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。

健康診断

2013年度よりグループ統一の健康診断制度・運営を導入し、MS&ADホールディングスによる健康診断の手配および結果判定を行っています。これにより、グループ社員が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、担当する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のフォローアップを実施しています。

また、パソコン操作時間が一定時間を越えた社員に対しては、産業医による面接指導を実施しています。

が直接意見をかわす機会も提供しています。また、座談会内容をグループ報で広くグループ内に案内し、女性の活躍をグループを挙げて推進する経営トップの強いメッセージを発信しました。

「メンターアワード2013」優秀賞受賞

あいおいニッセイ同和損保では、「女性ワーキング・ウーマンパワーアップ会議～仕事意欲に燃える女性と企業を応援する民間運動～第5回メンターアワード2013」において『優秀賞』を損害保険業界として初めて受賞しました。今回の受賞は女性管理職を支援するために2011年度から導入している「女性管理職メンター制度」が高く評価されたものです。

管理職に占める女性の割合 (カッコ内は人数)

	2011年度	2012年度
三井住友海上	1.6% (69)	2.1% (90)
あいおいニッセイ同和損保	3.5% (123)	4.0% (141)
三井住友海上あいおい生命	1.3% (3)	1.2% (3)

障がいのある社員への支援

三井住友海上では、「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。

あいおいニッセイ同和損保では、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。

メンタルヘルスケア

三井住友海上では、メンタルヘルスケ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では、メンタルヘルスケアについての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。

また、昨年に引き続き、東日本大震災を受けた被災地社員に対するメンタルヘルスケアも継続して実施しています。

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

▶▶ “優秀損保会社 タイ国首相賞” 第1位と特別賞を受賞

2012年9月に発表されたタイ保険委員会事務局による“優秀損保会社 タイ国首相賞[Prime Minister's Insurance Award 2011: Non Life Insurer with Outstanding Management]”において、



三井住友海上タイ支店 表彰式

三井住友海上タイ支店は外国保険会社として初めて第1位を、あいおいニッセイ同和損保のタイ現地法人(ABI社)は特別賞を受賞し、タイ国首相より表彰を受けました。同賞は、財務状況、業務効率をはじめ

とした経営指標の評価において優秀な成績を収め、優れた会社経営を行う損害保険会社に与えられるもので、三井住友海上は3年連続8回目の受賞となります。

タイ洪水からの復興のためにグループ各社が取り組みを行い、同国保険業界へも大きく貢献したことが高く評価されました。

あいおいニッセイ同和損保
タイ現地法人 ABI社 表彰式



▶▶ マイクロインシュアランスの提供

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。三井住友海上のインド現地法人であるチョラムダラム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、保険引受を推進しており、5州で295万世帯(2012年度)のRSBY契約を引き受けています。

同社は、当制度の普及促進のため、ローカル言語による歌劇形式での普及活動の展開や、病院への保険金決済の迅速化等の努力を積み重ねた結果、2012年には「RSBY」の保険金支払対応や普及活動等において、総合的に最も優れている保険会社に贈られる「Best Performing Insurance Company Award 2012」を受賞しました。



表彰式の様子

▶▶ タカフル事業への出資

三井住友海上では、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たち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

▶▶ 大学での保険講義・インターンシップ

三井住友海上では、海外でも学生が損害保険やリスクマネジメントの知識を広げ、損害保険業界への理解を深める支援を行っています。



インドネシア ボゴール農科大学でのリスクマネジメントセミナー

インドネシア現地法人では、2007年より継続してインドネシアの著名大学にてセミナーを開催するとともに、2010年より学生のインターンを受け入れています。



また、タイの現地法人でも、タイ国内の大学から毎年約20名、オーストラリアの大学から5名の

タイ現地法人インターンシップ

学生をインターンとして受け入れています。本インターンシップ制度を通じ就業体験を積んだ学生が、将来損害保険に関わる仕事に携わることで、各地の保険業界の発展にもつながると考えています。

▶▶ タイに小学校校舎を建設

あいおいニッセイ同和損保では、タイでの子どもたちの教育環境改善を目的として、役職員による募金制度「MS&ADゆにぞんスマイルクラブ」の拠出金の一部によりタイに小学校校舎を建設し、またタイ現地法人(ABI社)からも2万パーツ(約65,000円)相当の遊具等を寄贈しました。落成式では子どもたちから民族舞踊の返礼がありました。



タイに小学校校舎を建設



各地の活動

▶▶▶ 台湾 学校における安全キャンペーン

三井住友海上の台湾現地法人である明台産物は、台湾全域の学校（幼稚園～高校）向けの賠償責任保険を引き受け、保険引受や保険金支払いの経験を活かし、学校内の安全向上・危険防止のためのイベントを企画しています。



音楽劇の様子

2012年度は、安全意識の向上を促すための音楽劇を上演し、そのDVDや教師向け教育冊子を作成し、小学校に配布しました。また、音楽劇を上演した学校の学区内安全地図を作成し配布したり、「学校内の安全」をテーマに社員がボランティアで講義を行いました。この取り組みが評価され、現地の有力ビジネス誌「遠見雑誌(*)」主催「第9回企業社会責任賞(CSRアワード)」の、「教育推進部門模範賞」を受賞しました。

(※)遠見雑誌：1986年創刊の台湾を代表する月刊ビジネス誌。発行部数は約10万部。

▶▶▶ インドネシア

熱帯林再生プロジェクトと環境教育

三井住友海上では、2005年からインドネシア林業省と協働で、「パリヤン野生動物保護林」の修復・再生に取り組んでいます。2012年にはさらに、メラピ山の噴火(2010年)により被害を受けたメラピ国立公園の森林の再生や生態系の修復等を目的に、荒廃地回復プロジェクトを開始しました。

再生した熱帯林を維持するために、ガジャマダ大学／インターリスク総研と連携し、周辺小学校にて森林の大切さを教える「環境教育」を実施しているほか、森林に戻ってきた野生生物を研究対象とした「生物多様性に関する研究」も同大学と共同実施しています。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不法伐採防止を目指しています。

▶▶▶ ドイツ「Go Green プログラム」への参加

あいおいニッセイ同和損保の現地法人である、あいおいニッセイ同和ヨーロッパ社ドイツ支店(ADEドイツ支店)では、ドイツェポストDHLが実施している「Go Green プログラム」に2011年春から参加しています。

「Go Green プログラム」は、顧客あての郵便物などを配送する際に排出される二酸化炭素(CO₂)量を算出し、同量のCO₂を地球に優しいプロジェクト(水力発電や風力発電のプラントなど)に再投資して相殺する、環境に配慮した輸送サービスです。ADEドイツ支店では、2012年に約14トンのCO₂排出量に相当する寄付を行い、ドイツェポストDHLから証明書を授与されました。



ドイツェポストDHLからの証明書

▶▶▶ フィリピン

災害義援金の寄付と子どもたちの支援

フィリピンでは、2012年にマニラ市とミンダナオ島が、大きな洪水にみまわれました。被災者に対して、MS&ADインシュアランスグループから社員(延べ3,447名)の寄付と災害時義援金マッチングギフト



フィリピン・ミンダナオ島 義援金寄贈

制度による義援金(6,616,000円)と三井住友海上のフィリピン現地法人であるBPI/MS社の社員・代理店からの義援金を被災地に届けました。また、BPI/MS社では、2011年より、仕事がなく、子どもに十分な食料を与えることができない世帯が集まるPasay Boys Town(マニラ市)の子どもたちの支援を行っています。社内で集めた基金を使い、子どもたちに独自の栄養価の高い昼食を提供し、食後には子どもたちとともにゲームやダンスを行って交流を深めるなどの支援活動を行っています。

▶▶▶ 英国 乳がん・遺伝子研究への寄付活動

三井住友海上の現地法人である三井住友海上ロンドンマネジメント社(英国)では、乳がん・遺伝子研究をサポートする取り組みを行っています。2012年10月には、慈善団体の運営資金を集めるため、ピンクのコスチュームを着た乳がんサポーターと、ジーンズを履いた遺伝子サポーターが各職場を回り、募金活動を行いました。その結果多くの社員の賛同を得て、£1,129.31(約142,000円)の寄付を集めることができました。三井住友海上ロンドンマネジメント社が募金額と同額を上乗せし、合計£2,258.62(約285,000円)の寄付を行いました。



ピンクのコスチューム

▶▶▶ シンガポール

Fostering Greater Team Spirit

三井住友海上のシンガポール現地法人では、2010年2つの営業法人による統合後、異なる企業文化を発展的に融合させ、さらなる成長を遂げるため、「T4セッション」を企画しました。T4とは、Tea, Talk, Team building およびTime を意味し、経営と社員の直接対話の機会を設け、バリューの浸透を図るとともに、社員の声を丁寧にくみ上げる試みです。12回の個別セッションを開催し、500名を超える社員ほぼ全員が参加、200近い質問にCEOが一つ一つ説明を行いました。2012年10月10日に全社員が参加したタウンホールミーティングでは、CEOからあらためて経営・社員間のコミュニケーションの重要性を訴え、シンガポールNo.1の損保になることを全員で誓い合いました。



タウンホールミーティング

MS&ADインシュアランス グループの概要

● 企業概要

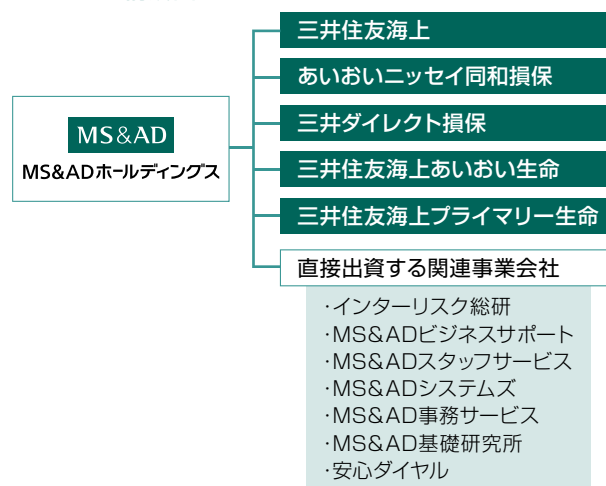
(2013年3月31日現在)

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	107名 (連結従業員数: 36,643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)
U R L	www.ms-ad-hd.com

● 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 (2013年7月1日現在)



● 2012年度主要経営指標(連結)

■連結決算の概要

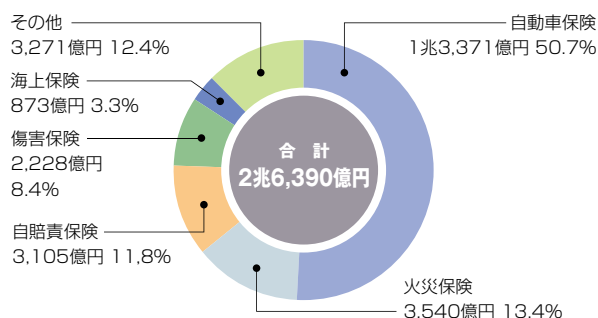
(百万円)

	2011年度	2012年度
正味収入保険料(※)	2,555,551	2,639,015
経常利益又は経常損失(△)	△96,211	150,300
当期純利益又は当期純損失(△)	△169,469	83,625
純 資 産	1,512,134	2,021,625
総 資 産	14,537,204	15,914,663

(※) 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

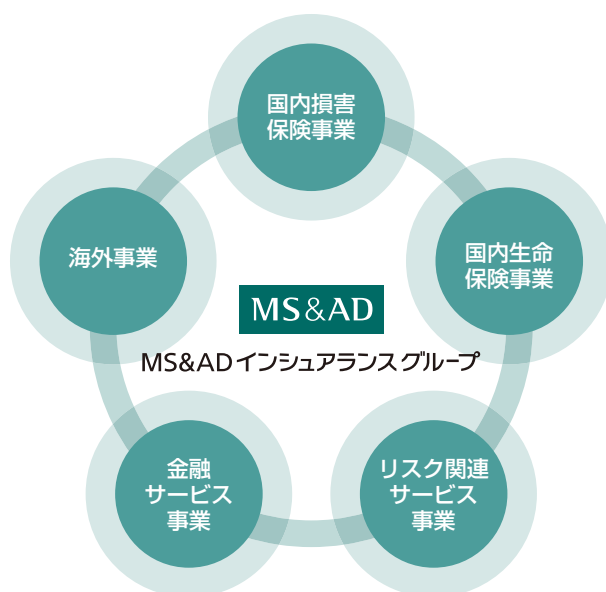
■種目別正味収入保険料

2兆6,390億円



● 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

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。

