

2-2 東京海上グループの「社会」への取り組み

2.2.1 社会価値の創出

2.2.1.1 東京海上グループがめざす姿

人々が生活をし活動を行う社会が、全ての人にとって安全と健康が配慮され、互いを尊重仕合い、安心してチャレンジのできる社会環境となることが必要であると考えます。

東京海上グループは、当社自体が、社員一人ひとりが創造性を発揮できる自由闊達な企業風土を築き上げるという経営理念を実践するとともに、当社が事業を運営させて頂く社会全体に対しても、誰もが互いの人格や個性を尊重して支え合う「共生社会」が実現されるよう積極的に取り組んでいきます。

① 人権の尊重

東京海上グループは、国際人権章典や国連ビジネスと人権に関する指導原則等を支持・尊重し、「グループ人権基本方針」に沿って、雇用者として、本業を通じて、バリューチェーンにおいて人権尊重を推進します。

② ダイバーシティ & インクルージョンの推進

多様な価値観を持ち、意欲と能力のある社員がジェンダー・年齢・国籍・人種・障がいの有無・性的指向や性自認等に関わらず能力を最大限発揮していくことが、世界中のお客様に提供する商品・サービスの品質を高めていくうえでも重要であると考え、グループ全体のダイバーシティ & インクルージョン推進に取り組めます。

③ 人材の育成・活躍推進

東京海上グループの「人材」に対する考え方「Tokio Marine Group-Our People」をベースとして、グローバル保険グループの実現に向け、国内外を問わず多様な人材の計画的な育成に取り組めます。

④ 健康経営の推進

東京海上グループでは社員を大切な財産と位置づけ、社員の健康を経営の重要なテーマとし、社員が心身ともに健康な状態でいきいきと働くことで、満足度や働きがいを高め、お客様や地域・社会の健康増進や社会課題解決に貢献し、会社の持続的成長につなげていくことをめざします。また、グループ内で健康経営に取り組むだけでなく、地域経済の活性化や地方創生の観点から、健康経営に取り組む企業を支援していきます。

⑤ 安心・安全な社会づくりへの貢献

保険をはじめとしたグループ各社のソリューションを活用して、社会環境やお客様のニーズの変化を捉えた商品・サービスを提供します。

また、日本を始めとする世界各地におけるがん等の疾病の啓発活動および介護に関する知識の普及活動を実施し、医療専門家によるアドバイス等を通じ、健康・長寿社会の実現に貢献します。年齢、性別、障がいに関わりなく、すべての人々の社会的、経済的な包含を促進するため、NGO と共同で未来世代育成や高齢者、盲ろう者、障がい者、アスリート・妊婦を支援する活動を、世界各地の社員が主体的に取り組めます。

⑥ お客様の視点にたった品質向上

お客様に「“あんしん” をお届けし、選ばれ、成長し続ける会社」をめざし、お客様の声を大切にしながら、継続的に業務品質の向上に取り組めます。代理店とは真にお客様の立場に立った安心と安全を提供していくため、信頼あるパートナーシップを構築し、ともに業務品質を高めていきます。

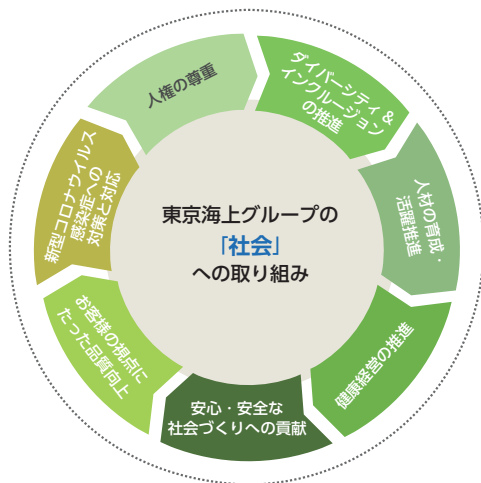
⑦ 新型コロナウイルス感染症への対策と対応

感染拡大防止や従業員の安全確保に努めながら、社会インフラとしての機能を維持すべく、保険事故の受付、保険金のお支払い、ご契約の保全をはじめとする重要業務を継続していきます。

2.2.1.2 社会価値創出に向けた取り組み

◎取り組みの領域

東京海上グループは「社会」への取り組みとして、「人権の尊重」「ダイバーシティ&インクルージョンの推進」「人材の育成・活躍推進」「健康経営の推進」「安心・安全な社会づくりへの貢献」「お客様の視点にたった品質向上」「新型コロナウイルス感染症への対策と対応」の7つの領域に対して取り組みを推進します。



◎各領域の主な取り組み

人権の尊重

人権にかかる国際的な行動原則・ガイドラインを十分に理解し、社会的責任にかかるイニシアティブへの参加・貢献を通じ、持続可能な社会の実現に向けて役割を果たしていきます。

- ・「東京海上グループ人権基本方針」に沿った取組推進
- ・「東京海上グループコンプライアンス行動規範」の遵守
- ・人権リスク評価の実施
- ・英国・豪州現代奴隷法への対応

ダイバーシティ& インクルージョンの 推進

ジェンダーギャップの解消、高齢社員や障がい者など誰もが活躍できる職場づくりや、国籍や人種を問わない採用、多様な経験を持つ社員の中途採用・育成、「障がい者の雇用促進」等を進め、グループ全体のダイバーシティ&インクルージョン(以下D&I)推進に取り組んでいます。

- ・ダイバーシティカウンスルの創設等のD&I推進体制の確立、風土醸成
- ・女性社員の意欲と能力に応じて挑戦が可能な環境を整える取り組みの加速
- ・高齢者や障がい者等の多様な人材の活躍・雇用推進

人材の育成・ 活躍推進

「人」への投資を積極的に加速し、国内外を問わず多様な人材の計画的な育成に取り組んでいます。グループ全体の人材育成・活用に関するマネジメントは、グループCHRO(グループ人事総括)が総括しており、実施状況についてはグループ各社の取締役会、経営会議でモニタリングをしています。

- ・対話を重視した人材育成による、社員の働きがい・やりがいの向上
- ・「人材育成サイクル」に基づく、社員一人ひとりの成長に向けた継続的な支援
- ・グローバル人材戦略の推進
- ・多様な社員が生産性高く働き成長していくための働き方改革の推進

健康経営の推進

社員がいきいきと働く環境づくりに向けて、社員の心身両面にわたるケアを行っています。また、グループ内で健康経営に取り組むだけでなく、地域経済の活性化や地方創生の観点から、健康経営に取り組む企業を支援しています。

- ・健康チャレンジや女性の健康支援、最適な職場環境づくり等の健康施策推進
- ・健康経営の取り組みに対する評価・改善(PDCA)の実施
- ・お客様の健康経営支援

安心・安全な 社会づくりへの貢献

保険をはじめとしたグループ各社のソリューションを活用して、「治療」「家計」「長生き」「健康」に関連する社会環境やお客様のニーズの変化を捉えた商品・サービスを提供しています。また、さまざまな社会貢献・啓発活動に取り組んでいます。

- ・日本を始めとする世界各地におけるがん等の疾病の啓発活動
- ・インドの農村地域におけるマイクロ・インシュアランス販売等、貧困問題への対応
- ・東日本大震災 被災地復興に向けた支援活動の継続的取り組み
- ・高齢者・認知症に対応する社会貢献・啓発教育のボランティア活動

お客様の視点に たった 品質向上

東京海上グループは「顧客保護等に関する基本方針」を定め、お客様本位を徹底し、顧客保護等を図るための体制を整備しています。また、「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」を定め、役職員がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反取引等の管理に努めています。

- ・「お客様本位の業務運営方針」の策定・公表、本方針に基づいた取り組み推進
- ・お客様の声を商品・サービスの改善にいかすための仕組みづくり

新型コロナウイルス 感染症への 対策と対応

感染拡大防止や従業員の安全確保に努めながら、社会インフラとしての機能を維持すべく保険会社としての重要業務を継続するとともに、必要となる商品改定や地域の皆さまに「安心・安全」をご提供するための支援活動を実施しています。

- ・保険事故の受付、保険金のお支払い、ご契約の保全等の重要業務の継続
- ・新たな保険・サービスの提供
- ・東京海上グループ各社および社員等による寄付
- ・新型コロナウイルスワクチン接種会場の無償提供

2.2.1.3 社会価値創出に関する目標

人権の尊重

グループ人権関連方針の制定

人権尊重に関する継続的なPDCAサイクルの実施

人権デューディリジェンスの推進

ダイバーシティ&インクルージョンの推進

2030年度女性管理職の比率30%
(東京海上日動)

「なでしこ銘柄・準なでしこ銘柄」選定

障がい者雇用の促進：法定雇用率の達成等

新型コロナウイルス感染症への対策と対応

感染防止策の徹底と重要業務の継続

新型コロナウイルス感染症に関する商品改定の実施

新型コロナウイルス感染症に関する寄付等の実施

人材の育成・活躍推進

従業員満足度の向上：カルチャー&バリューサーベイ継続実施

業務時間目標100%達成^{※1}
(東京海上日動)

仕事と育児の両立支援：「くるみん」認定取得継続

お客様の視点にたった品質向上

お客様本位の徹底

お客様の声に関するPDCAサイクルの実施・改善

お客様の声の商品・サービス改善への活用

健康経営の推進

各種健康関連目標の達成^{※2}

「健康経営銘柄」の選定継続
(7年連続選定中)

健康経営関連ソリューションの提供・高度化

安心・安全な社会づくりへの貢献

お客様ニーズに応じた商品・サービスの提供

マイクロ・インシュアランスの提供

社会貢献活動社員参加率延べ100%以上

東京海上グループの「社会」への取り組み

人権の尊重

ダイバーシティ & インクルージョンの推進

人材の育成・活躍推進

健康経営の推進

安心・安全な社会づくりへの貢献

お客様の視点にたった品質向上

新型コロナウイルス感染症への対策と対応

※1 「Go Go Challenge Day」(週1回17時30分または実労働時間7時間半以内に終業)・「Season Challenge」(年4回、それぞれ1ヵ月間毎日20 時完全消灯・退社)

※2 個人の健康(プレゼンティーズムの改善、ワーク・エンゲイジメントの向上)、組織の健康(組織のいきいき度の向上)

東京海上ホールディングス 2022 サステナビリティレポート 96

2.2.2 人権の尊重

経営理念の実践にあたって、社会的責任の観点で求められる行動原則として「東京海上グループサステナビリティ憲章」を制定し、ステークホルダーの人権の尊重・啓発に努めています。

2.2.2.1 人権に対する基本的な考え方

東京海上グループでは、経営理念の実践にあたって、社会的責任の観点で求められる行動原則として「東京海上グループサステナビリティ憲章」を制定し、お客様、株主・投資家、代理店、取引先、社員、地域・社会および未来世代等のすべての人々の人権を尊重していくこととしています。保険は”People’s Business”と言われており、人権の尊重は東京海上グループのサステナブルな成長の土台となるものです。

東京海上ホールディングスは、世界人権宣言やOECD多国籍企業行動指針、ILO国際労働基準、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」、ISO26000を支持・尊重し、国連グローバル・コンパクトに署名しています。東京海上グループは、人権にかかる国際的な行動原則・ガイドラインを十分に理解し、社会的責任にかかるイニシアティブへの参加・貢献を通じ、持続可能な社会の実現に向けて役割を果たしていきます。

「東京海上グループサステナビリティ憲章」(抜粋)

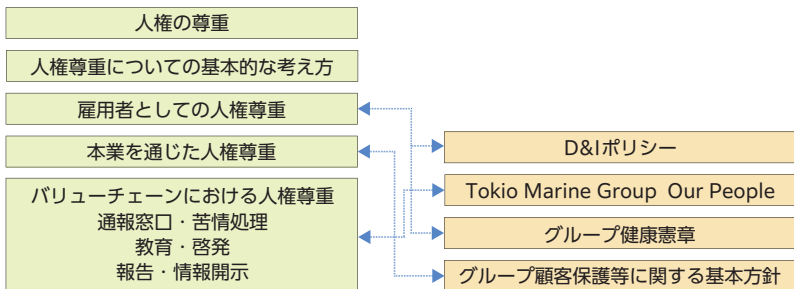
東京海上グループは、以下の行動原則に基づいて経営理念を実践し、社会とともに持続的成長を遂げることに
より、「企業の社会的責任(CSR)」を果たします。

人間尊重

- すべての人々の人権を尊重し、人権啓発に積極的に取り組みます。
- 安全と健康に配慮した活力ある労働環境を確保し、人材育成をはかります。
- プライバシーを尊重し、個人情報管理を徹底します。

また、東京海上グループでは、2021年12月に「国連ビジネスと人権に関する指導原則」等に沿った「東京海上グループ 人権基本方針」を新たに制定し、雇用者としての人権尊重、本業を通じた人権尊重、バリューチェーンにおける人権尊重等にグループとして取り組んでいくことを明確化しました。

グループ人権基本方針の構成と人権に関する各種方針等との対応関係



「東京海上グループ 人権基本方針」

東京海上グループは、お客様の信頼をあらゆる活動の原点におき、企業価値を永続的に高めていくことを経営理念としています。この経営理念を実践するための基盤が、お客様、社会(取引先や市民社会組織を含みます)、社員、株主・投資家、未来世代などあらゆる人々の人権の尊重であり、当社は、あらゆる事業活動において、人権の尊重に取り組んでいます。本「東京海上グループ 人権基本方針」(以下、「本方針」)は、これら経営理念および行動規範に基づき、バリューチェーン全体を含めたあらゆる事業活動における人権尊重を推進する姿勢を示すものです。

本方針において表明されている人権の尊重は、東京海上グループ各社の役職員(役員、社員、派遣社員などを含むすべての社員)の一人ひとりによって、実践されるものです。

また、ビジネスパートナーに対して、本方針において表明されている原則の支持と実践を期待し、協働して人権尊重を推進することをめざします。

■人権の尊重

東京海上グループは、国際人権章典^{※1}および国際労働機関(ILO)の「労働における基本的原則および権利に関する宣言」^{※2}に規定された基本的な人権を尊重します。そして、ビジネスと人権に関する指導原則などの国際行動規範を支持し、これらの原則に基づく取り組みを実施してまいります。また、国連グローバル・コンパクトに署名し、その10原則を支持しています。

東京海上グループは、あらゆる形態の強制労働、人身取引、児童労働、差別やハラスメント等の人間の尊厳を損なういかなる行為を許容しません。また、適用される法規制を遵守しつつ、結社の自由および団体交渉権に関する基本的な権利を尊重します。

東京海上グループは、国連環境計画金融イニシアティブ(UNEPFI)・持続可能な保険原則(PSI)、国連が支援する責任投資原則(PRI)等への署名・支持を通じて、保険引受や投融資を含む事業活動においても人権を尊重し、また、保険商品の提供や投融資を通じた人権課題の解決にも取り組んでまいります。

※1 国際人権章典は、「世界人権宣言」、とこれを条約化した「市民的および政治的権利に関する国際規約」「経済的、社会的および文化的権利に関する国際規約」の3つの文書の総称です。

※2 ILOの「労働における基本的原則および権利に関する宣言」は、「結社の自由及び団体交渉権の効果的な承認」「強制労働の撤廃」「児童労働の実効的な廃止」「雇用及び職業における 差別の撤廃」の4つの分野を、労働において最低限守られるべき基準として定めたものです。

東京海上グループは、事業活動を行う国や地域において適用される法規制を遵守します。国際的に認められた人権と事業活動を行う国や地域の法令に矛盾がある場合は、法規制を遵守しつつ、国際的に認められた人権の原則を尊重する方法を追求します。

東京海上ホールディングスの取締役会は、本方針に沿ったグループの人権の取り組みについて報告を受け、監督する責任を持ちます。グループ各社の各部署は、主体的に、また、連携して、人権尊重に関する活動を推進していきます。

■ 人権尊重についての基本的な考え方

東京海上グループは、事業活動に関係する人権への負の影響を特定、評価、防止、軽減するために適切な人権デューデリジェンスを実施することに努めるとともに、これらについての説明責任を果たしてまいります。また、人権デューデリジェンスと関連する法規制が適用される場合は、その法規制に基づく取り組みも行います。東京海上グループの事業活動が人権への負の影響を引き起こしている、或いは助長していることが明らかになった場合は、適切な手続き及び関係するステークホルダーとの対話を通じて、その是正・救済に取り組みます。

■ 雇用者としての人権尊重

東京海上グループがお客様や社会のあらゆる「いざ」をお守りする存在であるためには、「社員一人ひとりが多様な価値観や働き方を認め合い、やりがいを感じ仲間とともにいきいきと働いている」ことや、「人権を尊重した行動を積み重ね、すべての人や社会から信頼される」ことが不可欠です。東京海上グループは、労働時間や賃金を含む労働条件に関する法令を遵守し、安全と健康に配慮した活力ある職場環境の確保に努め、人材育成をはかります。したがって、東京海上グループ各社の役職員は、下記の人権の尊重を実践する主体であり、かつ、保護の対象となります。

- ・強制労働、人身取引の禁止：強制労働を認めません。また、債務労働や人身取引を含む、いかなる形態の奴隷労働も認めません。
- ・児童労働の禁止：児童労働を許容せず、法に定められた最低就業年齢を守ります。また、若年労働者を、危険有害労働に従事させません。
- ・結社の自由と団体交渉権：適用される法規制を遵守しつつ、グループ社員の結社の自由及び団体交渉権に関する基本的な権利を尊重します。また、これらの権利を行使する組合の代表や組合員に対する、いかなる脅迫や報復措置も行いません。
- ・差別・ハラスメントの禁止：性別、ジェンダー、性的指向・性自認、年齢、職業、国籍、人種、思想、信条、宗教、社会的地位または門地、心身の障がいなどに基づく、いかなる差別も行いません。また、セクシュアル・ハラスメント、パワーハラスメントを含め、身体的、精神的であることを問わず、いかなる形態のハラスメントも認めません。
- ・多様性の尊重とインクルージョンの推進：グループ社員一人ひとりがお互いの個性と多様性を尊重し、意欲と能力のあるすべての社員がジェンダー・年齢・国籍・障がいの有無等に関わらず能力を最大限発揮することのできる環境を整備します。情熱とチャレンジ精神をもって取り組む社員に対して、キャリア開発と成長の機会を均等に提供しよう努めます。東京海上グループの人材に対する考え方は「Tokio Marine Group - Our People」においても示しています。

■ 本業を通じた人権尊重

東京海上グループは、商品やサービスの提供において、すべてのお客様を公平に取り扱い、不当な理由に基づき差別することを禁止します。

お客様や社会の「いざ」を支えることで、あらゆる人や社会から信頼される“Good Company”をめざします。商品やサービスの提供において、人権への負の影響を防止・軽減するだけでなく、広く社会の安心と安全のニーズに応える商品やサービスを提供することで、すべてのお客様の人権を促進し、包摂的な社会の実現に貢献します。保険事業等において、個人のプライバシーを侵害しないよう、関係法令および東京海上グループ プライバシーポリシーに従い、お客様の情報ははじめ、個人情報の管理には十分注意を払い、業務上必要な目的以外には利用しません。

東京海上グループは、保険引受および投融資に係る判断等のプロセスにおいて、人権を含む環境・社会・ガバナンスの課題(ESG課題)を考慮することに努めます。

■ バリューチェーンにおける人権尊重

東京海上グループは、ビジネスパートナーとともに社会的責任を果たし、ともに持続的な発展を遂げることをめざしています。

東京海上グループは、ビジネスパートナーに対して、本方針の支持と実践を期待し、協働して人権尊重を推進することをめざします。

また、東京海上グループは、自社事業およびバリューチェーン(サプライチェーン)において奴隷労働および人身取引が生じないように努めるとともに、さまざまなステークホルダーにもその解決に向けた取り組みを働き掛けてまいります。

■ 通報窓口・苦情処理

東京海上グループは、グループ各社の役職員が、人権の問題が懸念される事案について、報告・相談できるホットライン(内部通報窓口)を社内外に設置しています。社内外の窓口や監査役ホットラインの設置等を通じて、グループ各役員に対し、複数の窓口と通報ルートを選択肢を提供しています。これらの報告・相談を理由とした、当該役職員本人や調査に協力した者に対する不利益な取り扱いや報復行為は決して許しません。また、匿名性の確保を徹底し、実効的な調査・是正措置を行うために必要な範囲でのみ情報共有を行うことで、報告・相談に関する秘密について厳重に管理しています。東京海上ホールディングスは、東京海上グループ各社による通報対応をモニターし、内部通報制度の適切な設置・運営に関する支援を行うことで、グループ各社の役職員が、報復を受ける心配なく、通報できる仕組みを整備しています。

■ 教育・啓発

東京海上グループは、グループ各社の役職員に対して、本方針の実践に必要な教育及び能力開発等を行っています。また、人権に関する最新情報やツールを公開し、人権を尊重する文化の醸成に努めます。

■ 報告・情報開示

東京海上グループは、人権方針の運用状況を継続的にモニタリングし、実効性を確保するため、必要に応じて改善していきます。また、社内外に対して人権尊重の取り組みを定期的に開示し、透明性と説明責任の確保に努めます。

■ 改廃

本方針の改定および廃止は、取締役会において決定します。ただし、軽微な修正は人事部長が行うことができます。

本方針は、東京海上ホールディングス株式会社取締役会において承認されました。

2021年12月21日制定

日々の業務運営のなかで最優先すべき重要事項をまとめた「東京海上グループ コンプライアンス行動規範」では、以下を明示し、役職員は、法令遵守と社会規範にもとることのない誠実かつ公正な活動を遂行し、公正な事業活動を行うこととしています。

「東京海上グループ コンプライアンス行動規範」(抜粋)

(対象範囲:東京海上グループ各社の役職員(派遣社員を含む))

この行動規範、法令、社内ルールに対する違反が認められた場合、東京海上グループ各社は、事実関係の調査、対応策の策定、監督当局等への届出、関係者の処分、再発防止策の策定等、社内ルールに従って必要な措置を講じます。

人権の尊重

お客様、役職員をはじめ、あらゆる人の基本的人権を尊重します。また、地球環境に配慮して行動します。

・差別の禁止

人権は世界的に認められた価値基準です。性別、性的指向・性自認、年齢、職業、国籍、人種、思想、信条、宗教、社会的地位または門地等を理由とする差別や人権侵害は、決して容認しません。

・ハラスメントの禁止

セクシュアル・ハラスメント、パワーハラスメント等のいかなるハラスメントも認めません。

・個人情報の取り扱い

個人のプライバシーを侵害しないよう、関係法令および東京海上グループ プライバシーポリシーに従い、お客様の情報をはじめ、個人情報の管理には十分注意を払い、業務上必要な目的以外には利用しません。

・地球環境への配慮

地球環境の保護が重要な責務であるとの認識に立ち、関係法令および各種規制を遵守し、地球環境との調和、環境の改善に配慮して行動します。

2.2.2.2 人権尊重にかかるマネジメント態勢、および各種取り組み

東京海上ホールディングスは、グループサステナビリティ委員会の下にオペレーション部会・人権分科会を設置し、グループの人権尊重の方針制定、取組推進等に向けた論議を行っています。また、グループ会社の業務運営に対して、人権・コンプライアンス・リスク管理の取り組み方針を策定の上、定期的にモニタリングを実施し、人権尊重に係る問題の把握やリスクの対策を実施しています。

■人権デューディリジェンス

東京海上グループは、国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」に基づき、人権デューディリジェンスの仕組みを構築しています。

東京海上グループにとって、人権デューディリジェンスとは、企業活動の人権への負の影響を防止・軽減するための予防的かつ主体的な「良い会社」になるための継続的なプロセスのことをいいます。上記のプロセスに沿って、東京海上グループは、2017年に経済人コー円卓会議日本委員会、2022年にEY新日本有限責任監査法人の協力を得て人権リスク評価を実施しており、今後、事業活動の大幅な見直し等を踏まえて定期的に更新していく予定です。

人権リスク評価は、国内外グループ会社を対象としており、リスク発生防止策を講じるべき、主要なステークホルダーに対する人権リスクを特定しました。詳しくは、2022年に実施した人権リスクマップの結果をご覧ください。

人権リスクマップ 目的と特定プロセス

<人権リスク特定の目的>

- 東京海上ホールディングスでは、経営理念の実践にあたって、社会的責任の観点で求められる行動原則として「東京海上グループサステナビリティ憲章」を制定し、お客様、株主・投資家、代理店、取引先、社員、地域・社会および未来世代等の全ての人々の人権を尊重していくこととしています。また、「東京海上グループ人権基本方針」を制定し、雇用者として、本業を通じて、バリューチェーンにおける人権尊重に取り組んでいます。
- 東京海上ホールディングスは、世界人権宣言やOECD多国籍企業行動指針、ILO国際労働基準、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」、ISO26000を支持・尊重し、国連グローバル・コンパクトに署名しています。私たちは、人権にかかる国際的な行動原則・ガイドラインを十分に理解し、社会的責任にかかるイニシアティブへの参加・貢献や人権尊重/人権デューディリジェンスの取り組みを通じ、持続可能な社会の実現に向けて役割を果たしていくため、特に、私たちの事業に関係する主要なステークホルダーの人権課題を特定しました。

<特定プロセス※1>

Step 1: 人権課題の整理	国連「ビジネスと人権に関する指導原則」に基づいて、世界人権宣言やOECD多国籍企業行動指針、ILO国際労働基準、SA8000を参考に、事業に関連すると想定される人権課題を整理		
Step 2: 人権課題の評価と特定	主要なステークホルダー（自社、代理店を含む取引先、投融資先、保険引受先）にとって最も関係の深い人権課題を評価、特定。評価、特定にあたっては以下のデータや方法を用いて人権リスクの発生可能性と深刻度も評価し、人権課題を特定		
		発生可能性※2	深刻度※2
	・内部通報制度の活用状況	✓	
	・海外子会社 CSA※3データ	✓	
	・社内ヒアリング・論議	✓	
	・NGO 等からの要請内容	✓	✓
	・国際的な団体が発行するガイドライン（UNEPFI、British International Investment）	✓	✓
	・保険業界（同業他社）のリスク評価結果	✓	✓
Step 3: 外部レビュー	人権分野における専門家・アドバイザーとの意見交換会の実施		
Step 4: レポーティング	上記を踏まえた本資料の作成・公表		

※1 東京海上グループでは、2017年に経済人コー円卓会議日本委員会、2022年にEY新日本有限責任監査法人の協力を得て人権リスク評価を実施しており、今後、事業活動の大幅な見直し等を踏まえて定期的に更新していく予定です。

※2 チェックマークの有無は、そのデータ・方法を用いて人権リスクの発生可能性または深刻度の評価を実施していることを示します。

※3 海外子会社が、所定の内部統制基準(Control Standard)に基づき適切に業務運営が行われているかどうかを確認するために毎年実施している自己評価(Control Self Assessment)のこと。

人権リスクマップ 特定・評価の結果

人権課題		事業活動（ステークホルダー）			
		雇用者（役職員）	バリューチェーン（保険代理店を含む取引）	本業（保険のお客様）	本業（投融資先）
強制労働・人身取引			●	●	●
児童労働			●	●	●
差別・ハラスメント		●	●	●	●
結社の自由・団体交渉権		●	●	●	●
労働時間・賃金		●	●	●	●
労働安全衛生		●	●	●	●
移民労働者 / 外国人労働者の待遇※1			●	●	●
プライバシーに対する権利		●	●	●	●
コミュニティへの負の影響※2	周辺住民の健康			●	●
	土地の問題、移住			●	●
	生活・生計			●	●
	水へのアクセス、衛生			●	●
	先住民の権利			●	●
ハイレスクな状況※3		●	●	●	●
救済へのアクセス（通報窓口・苦情処理）		●	●	●	●

●印:各事業活動（ステークホルダー）において特定された人権課題

※1 オフィスワークではなく、かつ、専門技術に関する免許・資格等を要しない定型的な作業（単純労働や反復作業）に従事する目的で雇用された外国籍労働者を指します。（例：管理系の業務に従事する外国籍従業員は、本類型には含まれません）

※2 事業活動による環境への悪影響、生物多様性の損失、災害の発生等で引き起こされる地域住民の人権への負の影響を示しています。

※3 人権侵害の危険性が高い特定の状況（紛争、政治的不安、腐敗が蔓延した状況等）で事業を展開することによる人権侵害への関与リスクを指します。

特定した人権リスクの軽減対策・救済措置

	事業活動（ステークホルダー）			
	雇用者（役職員）	バリューチェーン（保険代理店を含む取引）	本業（保険のお客様）	本業（投融資先）
人権尊重についての基本的な考え方	- 事業活動に関係する人権への負の影響を特定、評価、防止、軽減するために適切な人権デューデリジエンスを実施することに努めるとともに、これらについての説明責任を果たしていきます。 - 人権への負の影響等が明らかになった場合は、適切な手続き及び関係するステークホルダーとの対話を通じて、その是正・救済に取り組みます。			
各事業活動における方針	- 社員一人ひとりが多様な価値観や働き方を認め合い、やりがいを感じられる職場環境の確保に向けて、人権の尊重に努めます。 - 強制労働・人身取引の禁止、児童労働の禁止、結社の自由と団体交渉権の尊重、差別・ハラスメントの禁止、多様性の尊重とインクルージョンの推進に努めます。	ビジネスパートナーとともに社会的責任を果たし、ともに持続的な発展を遂げること、協働して人権尊重を推進することをめざします。	商品やサービスの提供において不当な理由に基づき差別することを禁止します。人権への負の影響を防止・軽減するだけでなく、すべてのお客様の人権尊重を促進し、包摂的な社会の実現に貢献します。保険引受・投融資判断プロセスにおいて人権を含む環境・社会・ガバナンス課題を考慮することに努めます。	
軽減対策・救済措置計画対象拠点	- 国内外グループ会社68社 ※東京海上日動は189部店(2022年3月末時点)	- 国内グループ会社(東京海上日動傘下国内グループ会社) ※東京海上日動は189部店(2022年3月末時点)	国内外グループ会社68社 ※東京海上日動は189部店(2022年3月末時点)	
リスク軽減対策、予防・救済措置 (具体的な取り組み事例)	- 人権啓発研修、サステナビリティ研修の実施 社内外のホットラインの設置を通じた通報ルートの提供 差別的表現防止のための文書点検の実施	「取引における行動指針」(2009年3月制定)のサプライヤーへの手交(東京海上日動) - FSC認証紙の購入推奨※1、環境・人権配慮紙製品の購入(東京海上日動) - 保険代理店への人権啓発ツールの提供(東京海上日動)	- 有識者、NGO等との対話を実施し、ステークホルダーからの期待や要請の内容を的確に把握し、保険引受・投融資に関する環境・社会リスクへの対応方針の制定や保険引受・投融資実務に反映 「環境・社会リスクへの対応方針」(2021年12月制定)に沿った保険引受・投融資の実施(非人道兵器セクターの保険引受・投融資禁止、先住民の権利や地域住民の権利に悪影響を与える可能性のあるオイルサンドセクターおよび北極圏における石油・ガス採掘セクターにおいて人権リスクを含む環境・社会影響評価を実施) 保険商品・サービスの提供を通じてグローバル企業のサプライチェーン内で発生するおそれのある人権リスク低減取り組みを支援	

※1 FSC (Forest Stewardship Council®) 認証は、環境配慮に加え、林業や林産物産業における人権の尊重を保証するツールでもあり、FSC認証製品の購入は人権に配慮した製品の購入となります。

■グループ内での人権尊重

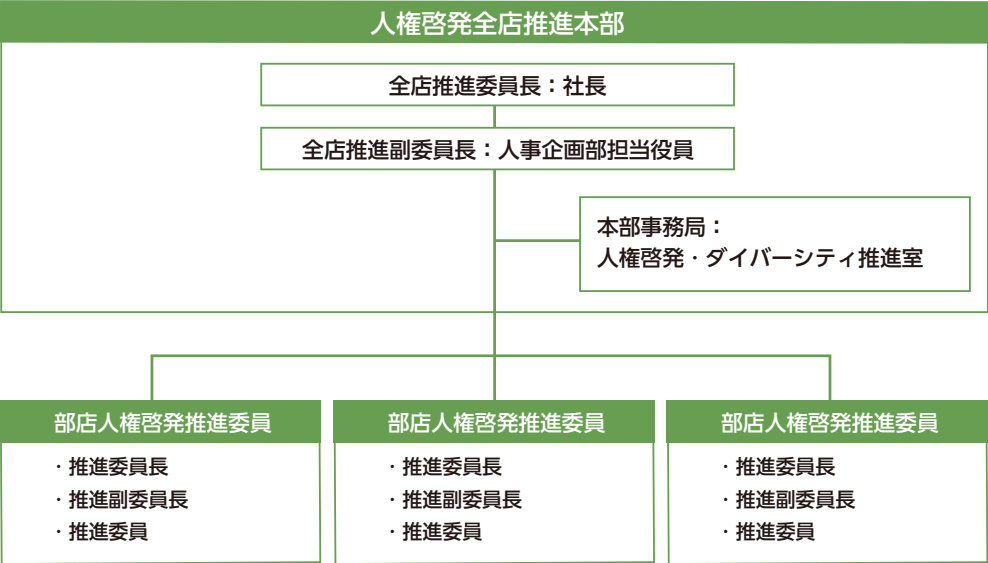
グループ各社では、全社員およびともに働くすべての人が差別やハラスメントのない活力ある企業風土を築いています。

東京海上日動では、毎年、年度初に「人権関連 基本方針・施策」を策定し、人権啓発推進体制のもと、全ての部店における人権関連業務の取り組みを支援し、年度末には各部店の取り組み状況の点検を行い、継続的に PDCA サイクルを回して状況調査、課題抽出、改善策の実行を行っています。

主な取り組み

- 人権啓発研修(全社員受講)の実施と人権を意識した日常業務の実践
- ダイバーシティ&インクルージョンの実現
(社内ノーマライゼーションの実現、障がい者の雇用と定着の推進)
- ハラスメント防止の啓発と適切な対応
- 公正採用選考
- 代理店向け人権啓発の取り組み

人権啓発推進体制（東京海上日動）



■人権啓発に関するモニタリングプロセス（東京海上日動）

- 人権啓発の推進に向けた方針を策定し徹底する
- 社長を責任者とする人権啓発推進の組織体制を整備する
- 全役職員を対象とした人権啓発研修を年1回以上実施する
- 公正採用選考の実施に向けた方針を策定し、徹底するとともに、「公正採用選考人権啓発委員」を設置する
- ノーマライゼーションを推進する(障がいのある社員の積極採用およびソフト・ハード両面の職場環境の整備)
- 職場におけるハラスメントの防止に向けた規定を策定し、社内相談窓口を設置する
- 代理店における自主的な人権啓発の取り組みを依頼し、支援する

・人権啓発研修

グループ各社では、毎年、全社員およびともに働くすべての人が参加する職場内での人権啓発研修やe-Learning研修などを実施し、差別やハラスメントのない活力ある企業風土を築いています。研修は社会課題を反映したテーマで行い、同和問題、ノーマライゼーション、LGBTQ+、ハラスメント、在留外国人やSDGなど数々の人権問題を広く学んでいます。

東京海上日動では、人権啓発全店推進本部、各部店推進委員等による推進体制を設置し、毎年「職場内人権啓発研修」の100%受講を維持しているほか、役員セミナーはじめ階層別研修を実施しています。また、人権に関する最新情報やツールを社内イントラネットにて公開し、常時全社員が活用できるようにしている等、人権尊重文化の醸成に努めています。加えて、代理店に対しても、社員同様さまざまな研修ツールを提供し人権啓発研修の実施を支援しています。

[サステナビリティデータ集\(人権啓発研修 受講割合等\) >>](#)

・「人権標語」の募集・表彰制度等を通じた人権尊重文化の醸成

毎年12月4日～10日の人権週間にちなみ、職場・家庭・地域社会において、人権尊重の重要性について理解を深め、人権意識の高揚を図ることを目的に、東京海上グループ全社員および家族を対象に「人権標語」の募集を行っています。入選作品については、社内イントラネットとグループ報および各職場にポスターを掲示して人権尊重意識の浸透を図っています。

● 人権の視点を意識した日常業務の実践、差別事象を看過しない対応の徹底

東京海上日動では、お客様向けに発信する広告や保険募集文書を含め、日常業務においても人権尊重の観点から問題となる表現(イラスト、写真・動画を含む)や文言がないか、必要のない個人情報を取得しているようなことはないかを確認する文書点検体制を整えています。また、差別事象を発見した場合や遭遇した場合の対応ルールを定め社内への周知を行うことで適切に報告・対応を行える体制を整えています。

■ 相談窓口(ホットライン) [お客様の窓口についてはP.145以降に掲載]

社内相談窓口に加えて社外専門家が受け付ける相談窓口を設置し、利用方法や相談窓口の信頼性向上に向けた取り組みを各種媒体を通じて周知しています。

年に一度、グループ内役職員を対象としたアンケートを通じて、各社の相談窓口の認知度や信頼性等の観点で社員の声を把握し、社員がより働きやすい職場環境を実現するよう努めています。

■ バリューチェーンでの人権尊重

東京海上日動では、社会的責任の観点から、取引先(調達先・業務委託先)に「取引における行動指針」を交付し、人権尊重に関連する領域を含め、「法令等・社会規範の遵守」「公平・公正な取引の推進」「情報管理の徹底」「環境への配慮」への取り組みを要請しています。

[バリューチェーンでのサステナビリティ](#) >>

■ サステナブル投融資での人権尊重

投資・融資においてESG(環境・社会・ガバナンス)に配慮することは、長期的なリスク・リターン向上の観点から重要性を増しています。

東京海上日動は、2012年6月、保険業界が果たすべき社会的な役割と責任を重視し、国連環境計画・金融イニシアティブ(UNEP FI)が提唱した「持続可能な保険原則(PSI)」に起草メンバーとして署名しました。また、東京海上アセットマネジメントは2011年4月、責任投資原則(PRI)の考え方に賛同し、運用会社の立場として署名、東京海上日動は保険会社として保険引受や投資分析等において、ESGを考慮した取り組みを進めてきたことをふまえ、2012年8月、責任投資原則(PRI)に署名しました。東京海上グループではPRIおよびPSIに関連する活動を通じて、投資・融資における人権への取り組みを強化していきます。

[サステナブル投資の取り組み事例](#) >>

■ 企業のサプライチェーン構築における人権リスク低減取り組みを支援

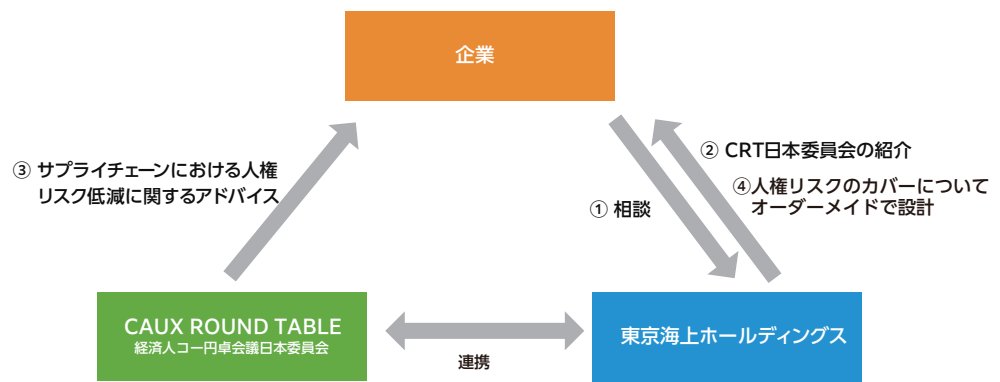
世界にまん延する強制労働・児童労働等の人権問題を解決には、政府機関の取り組みだけでなく、グローバル企業がそのサプライチェーン全体で責任をもって対処してもらいたいとの要求が高まっています。この問題への対処が不十分であったことによって、グローバル企業のブランド価値が大きく低下し、製品不買運動等に発展するケースも散見されます。

そこで、東京海上日動は、2017年度より特定非営利活動法人経済人コー円卓会議日本委員会(CRT日本委員会)と業務提携し、世界に広がるグローバル企業のサプライチェーン内で発生するおそれのある強制労働や児童労働などの人権リスクを低減する取り組みを支援しています。

東京海上日動は、「責任あるサプライチェーン」の推進に取り組む企業にCRT日本委員会を紹介し、当該企業はCRT日本委員会のアドバイスを受けてそのバリューチェーン全体における人権リスクの低減を図る体制を整備します。

そして、東京海上日動は、CRT日本委員会のアドバイスを受けた企業が、そのサプライチェーンの構築において人権リスクについて十分な対策を講じていたにもかかわらず、海外における2次・3次製造委託先などで隠れた人権リスクが発覚した際に、緊急対策を講じることによってかかる追加コストなどについて、オーダーメイドで保険を設計・提供します。

東京海上グループは、これからもグローバル企業のサプライチェーン構築を支援していきます。



2015年英国現代奴隷法、2018年豪州現代奴隷法への対応

■現代奴隷法 声明文

東京海上日動は、2015年英国現代奴隷法(UK Modern Slavery Act 2015)に基づき、2016年以降毎年声明文を公表しています。2018年豪州現代奴隷法(Modern Slavery Act 2018)に対しても、2020年から毎年声明文を豪州政府当局に報告(登録)しています。今後も確実に報告を実施するとともに、社員やビジネスパートナーとともに、奴隷労働や人身取引が発生することのないように取り組んでまいります。

[🔗 \[UK Modern Slavery Act 2015\]に関する声明](#)

[🔗 \[Modern Slavery Act 2018\]に関する声明](#) (豪州政府オンライン登録サイト)

現代奴隷(Modern Slavery)とは

奴隷状態や隷属状態、あらゆる形態の強制労働、人身取引等のことをいいます。国際労働機関(ILO)は2014年の調査で、強制労働による犠牲者は世界で約2100万人(2012年時点)、違法利益は毎年1500億ドル(推定)に達していると報告しており、奴隷労働および人身取引は現代においても深刻な社会問題となっています。

・2015年英国現代奴隷法

英国政府は強制労働等現代的な奴隷労働や人身取引を防止するために、2015年3月に英国現代奴隷法(UK Modern Slavery Act 2015)を制定し、同年10月に施行しました。同法54条は、年間売上高3600万ポンド以上の、英国で事業を行う企業に対し、会計年度毎に自社事業およびバリューチェーン(サプライチェーン)において奴隷労働および人身取引が生じないようにするためにとった措置について公表することを求めています。

・2018年豪州現代奴隷法

英国に続き、オーストラリア政府も2018年1月に現代奴隷法(Modern Slavery Act 2018)を施行しました。年間連結収益が1億豪ドルを超えるオーストラリアで事業を行う企業に対し、会計年度ごとに1回、当局にオペレーションやサプライチェーンにおける現代奴隷に関するリスク評価方法や軽減措置等について報告(登録)することを求めています。

2.2.3 ダイバーシティ & インクルージョンの推進

東京海上グループでは、多様な価値観を持ち、意欲と能力のある社員がジェンダー・年齢・国籍・障がいの有無等に関わらず能力を最大限発揮していくことが、世界中のお客様に提供する商品・サービスの品質を高めていくうえでも重要であると考えています。具体的には、ジェンダーギャップの解消、高年齢社員や障がい者など誰もが活躍できる職場づくりや、国籍や人種を問わない採用、多様な経験を持つ社員の中途採用・育成等を進め、グループ全体のダイバーシティ&インクルージョン(以下 D&I)推進に取り組んでいます。

2.2.3.1 東京海上グループにおけるD&I

■ D&Iの定義

東京海上グループでは「ダイバーシティ」と「インクルージョン」を以下のとおり定義しています。これはD&Iへのさまざまな取り組みの基礎となるものです。

ダイバーシティとは	インクルージョンとは
社員一人ひとりの個性を形づくる属性、資質及び経験 	すべての社員が、お客様、ビジネスパートナー、社会に最大限貢献できるようダイバーシティのあらゆる面が受け容れられ、育まれ、尊重される職場をつくること 

■ D&Iビジョン

D&Iの取り組みを通じて実現したいと考える「Attract」「Empower」「Develop/Promote」「Retain」の4つの重要な観点から、当グループのD&Iビジョンを以下のとおり策定しています。これらを当グループの人材に関する考え方を示す'Our People'と併せ、D&Iに関するグループのコミットメントとし、D&Iへの取り組みを進化させていきます。そして「Attract」「Empower」「Develop/Promote」「Retain」を実現することで、真にインクルーシブなグローバル保険グループをめざします。

真にインクルーシブなグローバル保険グループ

Attract 私たちは、誰もが持てる力を遺憾なく発揮できる会社として、個々人の属性にかかわらず多様な人材から選ばれる会社を目指します。	Empower 私たちは、全ての社員が存分に活躍できる真にインクルーシブな職場環境をつくり、お客様や社会に貢献するために必要な環境を整備し、適切な裁量を付与します。	Develop/Promote 私たちは、様々な経験と学びの機会を提供することに加えて、全ての社員に活躍の場を与えることで、社員一人ひとりが、仕事を通じて成長できるよう支援します。	Retain 会社と社員の間には強固な信頼関係が構築され、社員はそれぞれの貢献に応じて公正に評価され、適切に処遇されます。
--	--	--	---

“Our People”

- 東京海上グループにとって最も大切な資産は人材であり、'Good Company' ビジョンを実現するための原動力です。
- 東京海上グループは、お客様や社会に安心と安全を提供するためにあらゆる事業領域において不可欠な人材を確保します。
- 東京海上グループは、情熱と意欲をもって挑戦する社員に対して成長に資する役割や機会を与えます。
- 東京海上グループは、真のグローバルカンパニーを目指し、ダイバーシティ & インクルージョンを尊重します。多様な人材が持てる力を遺憾なく発揮できる環境をつくることを通じて 'Good Company' への果てしない道を歩み続けます。

2.2.3.2 D&I推進体制

■ D&I推進体制

東京海上グループはD&Iの取り組みを加速し、グループのすべての社員が多様なバックグラウンドを活かし、持てる力を最大限に発揮できる環境をつくるため、2021年4月にグループダイバーシティ&インクルージョン総括(Group Chief Diversity & Inclusion Officer、以下「CDIO」)及びダイバーシティカウンシルを創設しました。ダイバーシティカウンシルはグループCEOが委員長を務めるCEO直轄の諮問機関と位置付け、CDIOのリーダーシップのもとで国内外グループ会社を代表するメンバーと、D&Iの重要なテーマについて議論します。

2021年8月に開催された第1回カウンシルでは、ダイバーシティカウンシルの役割を確認するとともに、D&Iビジョンの策定や今後のアクションプランについて議論がなされました。この議論を踏まえて策定したビジョンは「[D&Iビジョン](#)」のとおりです。

また、D&Iの意義や目的について理解を深め、社員一人ひとり自らの意識・行動変革につなげるため、国内外のグループ社員に「D&Iブックレット」を配布しました。さらに、D&Iを強力に推進し、変革をリードすることが期待されるグループ経営陣の役割について理解を深め、各社における具体的な取り組みにつなげることを目的に、日本・アジア・欧米の3極で経営陣向けD&Iセッションを実施しました。東京海上グループはこれからも、グループ横断でD&Iを推進することを通じて、グループの持続的な成長を実現していきます。



2021年8月、第1回ダイバーシティカウンシルの様子

2.2.3.3 D&Iの取り組み

■ D&I風土醸成

D&Iの風土醸成へ向けては、社員一人ひとりの意識・行動変革が重要であり、グループ全体でさまざまな取り組みを展開しています。取り組みの一環として、D&I浸透の阻害要因であるアンコンシャスバイアスについて「知る・気づく・行動を変える」ための取り組みをグループ横断で実施しており、2017年度にまず管理職を対象にスタートし、2021年度には対象を全社員に拡大して展開しています。また、東京海上日動では、2020年度から「一人ひとりが“変わろう、変えよう”」を合言葉に、『BOOST DIVERSITY』と称したさまざまな施策を展開しています。多様な仲間と「共に働く」ことをテーマに、障がい者の雇用促進やLGBTQ+について学ぶ講演会、男性の家事育児参画を考えるセミナー等を実施することで、一人ひとりが自身の意識や日々の行動を考える契機としています。

引き続き、グループ一体となってインクルーシブな風土醸成へ向けた取り組みを推進していきます。

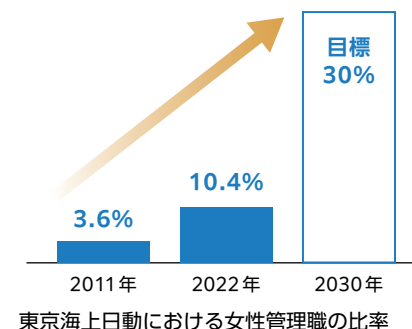
■ ジェンダーギャップ解消

東京海上グループでは、D&I推進を成長戦略そのものであると捉え、グループCEO自らさまざまな会議やセミナーでトップメッセージとして発信しています。その中でも特に、ジェンダーギャップの解消はグループ共通の課題として取り組んでいます。女性社員一人ひとりが自律的にキャリアを構築し、より広いフィールドで活躍できるための環境づくりや人材育成を、長年にわたり積極的に推進しています。

① 東京海上日動の取り組み

東京海上日動では、多様な価値観を持った社員が意思決定の場に参画することで意思決定の質を高めていくとの考えのもと、「あらゆる意思決定の場に女性が当たり前に参加している状態」をジェンダーギャップ解消の目指す姿としています。この「目指す姿」の実現へ向けて、「あらゆる意思決定の場への女性参画」及び「女性社員一人ひとりのエンゲージメント向上」の両軸での推進をジェンダーギャップ解消の取り組み方針とし、女性社員一人ひとりが「働きがい」を実感しながら成長し続けられる環境づくりに取り組んでいます。

また、「女性管理職以上の比率について2030年度に30%達成」することを定量目標として策定し、個々人のキャリアビジョンをふまえた役割付与と年間を通じたOJT、部門を越えた人事異動や各種研修の実施等、本人の意欲と能力に応じて挑戦が可能な環境を整える取り組みを加速しています。



②グループの取り組みと成果

グループ各社での取り組みとともに、グループ全体でも女性社員に向けたさまざまな機会を提供しています。2019年度には、国内グループ会社の女性社員を対象に、グループ内キャリアカレッジ「Tokio Marine Group Women's Career College(TWCC)」を開講しました。自らの発意で集まった参加者が互いに刺激し合い、多様な価値観や考え方に触れることで、自らのキャリアについて考え、気付きを得る場となっています。

こうした取り組みにより、現在国内グループ会社では500名超の女性管理職が活躍しています。また、東京海上ホールディングスでは取締役2名、監査役1名、執行役員2名、東京海上日動では取締役1名、監査役2名、執行役員5名が女性であり、多様な意見を経営に生かしています。

このようなグループ全体での取り組みや実績等が評価され、東京海上ホールディングスは2013年度、2015年度、2017年度、2018年度の4度「なでしこ銘柄」に選定されました。また、女性の活躍推進に積極的に取り組んでいる企業の男性リーダーによる「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」行動宣言や2019年5月に発足した「30% Club Japan」にグループCEO自らが賛同を表明しています。

東京海上日動では、経済産業省主催の「ダイバーシティ経営企業100選」を受賞しています。本賞は、経済産業省が「ダイバーシティ経営によって企業価値向上を果たした企業」を選定・表彰するもので、同社は母性保護や育児支援制度の充実、社員全体の役割の変革を通して多くの女性が活躍し続けている点、障がい者雇用の推進やノーマライゼーション意識の向上等の取り組みが評価されました。

さらに、東京海上日動キャリアサービス、東京海上ディーアールをはじめ、グループ6社が「女性の活躍推進に関する状況等が優良な企業」として厚生労働大臣より「えるぼし」の認定を受けました。認定は評価項目を満たす項目数に応じて3段階あり、5社が最高位の認定を受けています。

[サステナビリティデータ集（役員数・管理職数）](#) >>

[東京海上グループ「女性活躍推進データ」\(PDF/76.2KB\)](#)



■海外での取り組み

米国PURE社は、社員は自らの仕事に情熱を持ち、組織に献身的で、自発的な努力を惜しまないことを望んでおり、人は安全で公正に扱われ、尊重されている環境でこそ、可能性を最大限に発揮できると考えています。

社員リソースグループ (ERG:Employee Resource Group)は、2021年以降各地で発足した社員が自主的に運営するグループです。当社が政策やコミュニティ課題への対応を判断するためのリソースとして活用されるとともに、多様で包括的な職場を築くために次のようなイニシアティブを実施しております。

PURE United (Ally)	活動する地域社会の声をお聞きし、社会から疎外されたグループとの連帯促進を通じて社員の意識向上や一体感を醸成します。
Asian & Pacific Islander ERG	アジア太平洋諸島人であることを認識するコミュニティを形成し、心理的安全性が確保された環境においてメンバー同士がお互いの類似点と相違点を認識し、成長し合う場を形成します。
PURE + (LGBTQIA +)	LGBTQIA を損調する意識を高め、成長を促し、平等を確保します。
PURO Orgullo (ヒスパニック&ラテンX)	PURE のヒスパニック/ラテン系コミュニティのために支援的な環境を作ること、メンバーの個人的および専門的な成長を促進する社員のネットワークです。
The BERG (Black ERG)	同じ志を持つメンバーが、コミュニティ参加・文化リテラシー・能力開発を通じて、アイデアを実現し、自己を高めるための場を提供します。
Women's Leadership Council	協業や地域社会との共生文化を強化しながら、有能な女性メンバー同士で高め合うためのネットワークとサポートシステムを構築します。

2.2.3.4 多様な人材の活用

■ エイジフリーの実現

東京海上グループでは、高齢社員の積極的な継続雇用の推進が、グループ全体の持続的な成長を維持していくための重要な経営課題であると考えています。社員本人による継続的な自己開発、意識・行動の改革を促すとともに、それまでの経験や強みを活かし、高いモチベーションを維持しつつ新たな付加価値を生み出していけるような活躍のフィールドを提供しています。

■ 障がい者の雇用促進

東京海上グループは「障がい者の雇用促進と働く環境づくりを通じて社会課題を解決し、誰もが安心して暮らせる共生社会の実現に貢献すること」をめざし、グループ各社において障がい者雇用とノーマライゼーションの意識浸透に努めています。特に、障がい者雇用促進法に基づく特例子会社「東京海上ビジネスサポート株式会社」では、事務支援・印刷・物流・物販等を通じグループの発展をサポートしています。

・ 特例子会社による障がい者雇用促進

2010年1月に、知的・発達障がい者の雇用促進を目的とした「東京海上ビジネスサポート株式会社」を設立、同年3月に損害保険会社を母体とする企業グループでは初めてとなる「特例子会社」に認定されました(2022年6月1日現在の社員数は357名)。

障がいのある方の中でも就業機会が少ないと言われている知的・発達障がい者を中心に216名(2022年6月1日現在)の障がいのある社員が東京本社、名古屋、大阪、九州支社で働いており、データ入力・加工、書類の封入・発送、印刷等の業務を通じ、グループ各社をサポートしています。さらに2017年からは東京海上日動等の社員に向けた福利厚生としてコーヒーも販売しており、知的・発達障がい者の方々の活躍のフィールドを広げています。経営理念((1)支援される立場から支援する組織へ、(2)夢と誇りを持てる会社へ、(3)活躍できる機会の拡大へ)のもと、やりがいを持っていきいきと働ける環境づくりに力を入れ、感謝と思いやりの気持ちを忘れずに仕事を通して一人ひとりが成長できる会社をめざします。

[サステナビリティデータ集\(障がい者雇用率\) >>](#)

[東京海上ビジネスサポート](#)

・ ノーマライゼーションの推進

東京海上日動システムズではこれまでバリアフリー対応を進めるとともに、身体にハンディキャップのある方をITエンジニアとして採用したり、目の不自由な方に社内でのマッサージサービスを担ってもらったり、ノーマライゼーション推進に積極的に取り組んできました。

2009年9月より、ハンディキャップのあるメンバーによる「スマイルカフェ」(社内喫茶店)、「スマイルオフィスサービス」(名刺作成や印刷、書類の電子化等の業務)のサービスを提供しています。「スマイルカフェ」は社員の憩いの場となっており、店頭販売とワゴン巡回販売で毎日延べ300名ほどの利用があります。また、近隣の福祉施設で作られたパンやお菓子の販売も行っています。「スマイルオフィスサービス」では、年々担当業務の種類を増やし、社員から頼りにされています。

一般の社員とハンディキャップを持つメンバーが共に働くことで、お互いに元気・笑顔をもらい、働きがい向上するという相乗効果も生まれています。

[東京海上日動システムズ](#)



2.2.4 人材の育成・活躍推進

2.2.4.1 人材に対する考え方

東京海上グループの「人材」に対する考え方を「Tokio Marine Group-Our People」として整理しています。この考え方をベースとして、グローバル保険グループの実現に向け、国内外を問わず多様な人材の計画的な育成に取り組んでいます。グループ全体の人材育成・活用に関するマネジメントは、グループCHRO(グループ人事総括)が総括しており、実施状況については、グループ各社の取締役会、経営会議でモニタリングをしています。

[Our People](#) >>

■ 人への投資を積極的に加速

「Good Company」としてお客様や地域社会の“いざ”をお守りする原動力は「人材の力」であると考えています。東京海上グループには、創業以来幾多の難局を乗り越え、さまざまな挑戦を続けることで培われた“東京海上グループの精神”(「チャレンジ精神」「自由闊達」「お客様志向」「社会貢献(世のため、人のため)」)「グローバルな視点」の5つ)があります。これらの精神は脈々と受け継がれ、現在も社員一人ひとりの「発意」の原点となり、高い使命感を宿し、果敢に挑戦する人材の源泉となっています。

そして、東京海上グループの精神をベースとした「社員一人ひとり」と「会社・組織」が共に成長する「育成文化」を長年にわたり培ってきました。この「育成文化」をグループ全体に浸透・継承させ、世界中のグループ会社が相互に協力して人材を育成している状態をめざすとともに、全世界4万人を超えるグループ社員が「個の能力」を絶えず高めながら最大限発揮できるよう、国内外を問わず、多様な人材の採用や計画的な育成、それらを支える仕組みの整備に取り組んでいます。事業環境が大きく変化している今こそ、この「人」への投資をより積極的に加速しています。

2.2.4.2 人材育成を促進する各種取り組み ～人への投資～

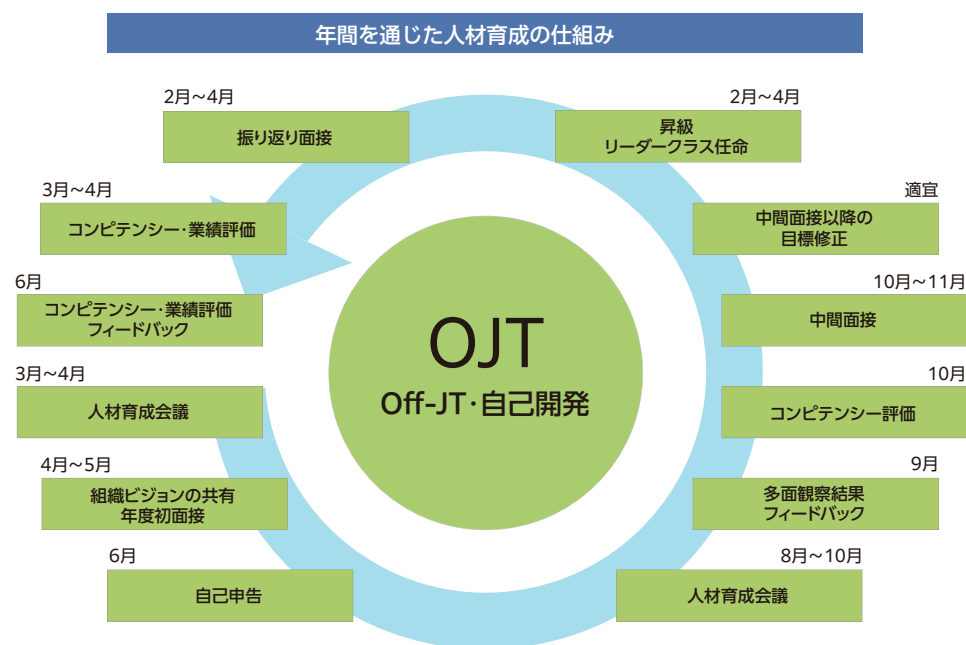
■ 対話を重視した人材育成の取り組み

東京海上グループにとって「人」とその人が創り上げる信頼がすべての競争力の源泉であり、人材育成は非常に重要なテーマです。“東京海上グループの精神”をベースに東京海上グループ各社がそれぞれの事業特性に合った能力開発プログラムや人事制度を構築しています。

例えば、東京海上日動では、中期経営計画で掲げる「お客様に“あんしん”をお届けし、選ばれ、成長し続ける会社」の実現のため、「すべての社員が成長し続ける会社」をめざして人材育成の取り組みを進めています。

具体的には、年間を通じた上司と部下との定期的な面談をマイルストーンとする「人材育成サイクル」に基づき、社員一人ひとりのキャリアビジョン・なりた姿や強み・弱みについて丁寧なすり合わせを行うとともに、社員本人の育成につながるチャレンジングな役割を付与しながら、成長に向けた継続的な支

人材育成サイクル(東京海上日動の場合)～人材育成好循環の実現～



援・フォローアップを行っています。また、社員の多様なニーズ・キャリアビジョンに応える幅広い研修機会やe-Learning等の学習ツール、「プロジェクトリクエスト制度」や「JOBリクエスト制度」といった社員の挑戦を支える制度など、人材育成に関連する豊富なプログラムを用意し提供しています。

また、東京海上日動では、他者からみた自分の評価を知ることで自身の行動を振り返り、自己変革の契機・気づきとすること等を目的に、役員やリーダークラス、準リーダークラス社員を対象に360度評価ツールとして多面観察制度を設けています。

[サステナビリティデータ集\(従業員研修\) >>](#)

■ 人材育成プログラム事例「学びのカフェテリア」

東京海上日動では、グローバルコース、エリアコースを対象とした新入社員導入研修、キャリア採用導入研修、グローバル研修、マネジメント研修等の階層別研修を実施することに加え、職場環境や働き方の変化および社員が習得すべき知識・スキルの多様化を踏まえ、人材育成においてもさまざまなテーマから必要な「学び」を社員自らが選択できる形式へと育成体系をリニューアルすることで、社員一人ひとりの「発意」に基づくさらなる自己成長の実現をめざしています。

具体的には、東京海上日動の全社員を対象に、約50種類のプログラムからなる新たな研修体系「学びのカフェテリア」を2021年4月に導入して運用しています。本人のキャリアビジョンや強みなどを軸に、自ら選択できる任意参加の研修プログラムを拡充することで、社員のキャリア自律と自発的な成長を促す仕組みとして活用しています。

在宅勤務やテレワークの推進に合わせ、オンラインプログラムを拡充することで、場所や時間の制約を緩和して社員の「学びやすさ」を向上させ、またビジネス環境の変化を踏まえて「DX」「D&I」「マネジメント」など、これから特に求められるテーマを中心に研修プログラムを企画・構成することで、社員と会社がともに成長していくことをめざしています。また、本プログラムを通じて全国の多様な社員同士がつながり、学び合うことで、お互いの挑戦と成長を後押しし合う自由闊達な文化の更なる醸成もめざしていきます。

「学びのカフェテリア」の具体的なプログラム例

名 称	対 象	概 要
The New Ship	全従業員	社外有識者講師によるゼミナール形式の DX 人材育成プログラム。別途社内展開している学びとコミュニケーション創出のプラットフォーム(経済ニュースアプリ)とも連動しながら、当社のDXを牽引する人材を育成します。
Co-Creation Program	全従業員	社外からの参加メンバーと共に NPO 法人の課題解決に取り組むプログラム。地域・社会貢献を通じた社員のリーダーシップ開発と共に、日常業務から離れた環境における経営理念の実践を促します。
Tokio Marine 2100	全世界の 海外グループ会社 若手社員	全世界のグループ会社で働く若手社員同士が国境を越えてオンラインでつながり、グループのビジョン等について対話するプログラム。グループ、グローバルベースでのDiversity & Inclusionのさらなる進展をめざします。
リードマネジメント研鑽会	リーダークラス 準リーダークラス	組織力の最大化に向け、“自ら考え、発信し、行動する”主体性ある社員へとメンバーをリードしていくため、上司が自らのマネジメントについて見つめ直し、発意を引き出すリードマネジメント力の向上を図るプログラム。マネジメントやリーダーシップの強化をめざします。
dX CAMP for Leaders	リーダークラス	株式会社グロービスと連携して運営するリーダークラスを対象としたゼミ形式のDX学習プログラム。デジタル時代の企業戦略・ビジネスモデルの考え方の体得を通じて、変化が求められる組織を当事者意識を持って牽引していくリーダーの輩出をめざします。

「学びのカフェテリア」全体像



学びのカフェテリア

自ら「学び」をデザインし、共に学び、まず挑戦する

BASIC：本人が発揮したいコンピテンシー	EXPERT：本人が深めたい領域
□社員の仕事・行動について、上位レベルの再現性を高めることを目的としたパッケージプログラム。 □マイクロラーニング等あらゆる学びの仕掛けを活用しながらOJTをサポートします。 □組織への影響度が大きくなるプロセスで分けており、上司との対話などを踏まえて、役割に限らず、プログラムを選択することができます。	□社員と会社の成長に欠かせない、戦略的な6つのテーマで構成されるプログラム。 □強みや専門性について自ら考え、「深掘りしたい」と思うプログラムを受講することができます。 □時代背景や環境変化に応じて、ラインナップや内容をその都度アップデートしていきます。
自律×協働 パッケージ	組織牽引 パッケージ
組織運営 パッケージ	ビジネス基礎力 (思考力・語学等)
	越境・創造 (DX・D&I等)
	キャリア自律 (キャリアプラン等)
	マネジメント (エンパワメント等)
	人材開発 (コーチングスキル等)
	組織開発 (チーム対話等)

■プロジェクトリクエスト制度

東京海上日動では、全国の従業員が現在所属している部署の業務を担いながら、自らの希望に基づき、業務の一環として、本店コーポレート部門等のプロジェクトへの参画にチャレンジする「プロジェクトリクエスト制度」を導入しています。2022年度上期は78プロジェクトに約500人が参画しています。本制度の導入・展開により、人材育成をはじめとした以下の実現をめざしています。

- 発意ある社員の「こうしたい」という挑戦する想いの具現化
- 社員の成長スピードの向上、将来のキャリアビジョンの幅の拡がり
- プロジェクト推進を通じた人脈形成、専門性やスキルの向上
- 多様な能力を持つ社員の参画によるイノベーション創出、アウトプットの質向上

■社外副業

社外副業には、普段とは異なる業務に挑戦し新たな人脈構築や多様な経験を積むことができ、社員一人ひとりの成長につながるものがあることから、東京海上日動では、2021年1月に運用ルールを変更し承認プロセスを簡素化するなど、社外副業に挑戦しやすい環境を整えています。

社外副業に従事できる時間は、健康確保の観点から原則として月30時間以内としており、「①当社業

務に支障がないこと」「②職務内容が当社の品位を傷つけないこと」の2点を社外副業の承認基準として定めています。

社員が自らの成長を実現するための選択肢の一つとしてこのような副業を効果的に活用できるよう、社外副業への挑戦をサポートしていきます。

■JOBリクエスト制度

東京海上日動では従業員に自らのキャリアビジョン実現のための職務選択の機会を提供し、「キャリア形成・構築支援」と「選択と自己責任に基づく従業員の主体性強化」を支援する「JOBリクエスト制度」を導入しています。自らがチャレンジしたい職務に応募でき、従業員の活力を維持・拡大していくための重要な人事制度です。特に転居を伴う転勤のない従業員がこの「JOBリクエスト制度(Uターン・Iターン※)」に応募することで、転居転勤を伴う新たな職務にチャレンジしたり、結婚や配偶者の転勤等により転居の必要が生じた時にも、勤務エリアを変更し、継続勤務を可能としたりする機会を提供しています。

さらに、本制度の2021年度募集(2022年4月異動実現)ポストにおいて「リモートJOBリクエスト」を導入しています。「リモートJOBリクエスト」は、家庭事情等により居住地を離れられず、これまで「JOBリクエスト制度」に応募ができなかった従業員に対して、リモートワークをフル活用することで転居をせずに当該ポストにチャレンジする機会を提供する仕組みです。

また、上記「JOBリクエスト制度」のほかに、多くの従業員のキャリアビジョンや異動希望を踏まえた適材適所の人事異動を実現していく観点から、異動に関する希望や将来のキャリアビジョンを申告する機会も設けています。

※Uターン・Iターン

Uターン異動	転居を伴う転勤のない従業員が、元の勤務エリアに戻ってくることを条件に、一定期間転居を伴う転勤をし、従来の枠を超えた新しい仕事に挑戦できる応募型の人事異動です。
Iターン異動	転居を伴う転勤のない従業員が、結婚や親・配偶者の転勤等の際に、勤務エリアを変更することで、継続して勤務を行える応募型の人事異動です。

※応募者全員にエリア変更が認められるものではありません

[サステナビリティデータ集\(JOBリクエスト制度\)](#) >>

2.2.4.3 社員との対話

東京海上グループでは、経営全般・人事施策・職場環境に関する社員との対話を重視し、フィードバック結果をマネジメントの改善に活かしています。

■従業員満足度の向上

東京海上グループでは、国内外のグループ会社に所属する従業員を対象に「カルチャー&バリューサーベイ」を毎年実施しており、2021年は42社、約34,000人が参加しました。グループ横断の調査を実施することで、グループカルチャーに関するグループ全体の傾向、グループ各社の文化や価値観を把握し、Good Company ビジョンの実現に向けたさまざまな取り組みに繋げています。

国内のグループ会社は、グループ共通のプラットフォームを作り、毎年「グループ社員意識調査」を実施しています。2021年度は16社6,610名の社員を対象に調査を実施しており、この他、東京海上日動や東京海上日動あんしん生命等では個社で同様の取り組みを行っています。

東京海上日動では、従来実施していた独自の社員意識調査に代えて、2020年度から株式会社リンクアンドモチベーションの提供する「モチベーションクラウド」を導入しています。「モチベーションクラウド」は、従業員の働きがい・モチベーション、いわゆる“従業員エンゲージメント”の状態を的確に把握し、実効性のある対策をタイムリーに実行に移していくことを支える仕組みです。また、他社対比での現状把握も可能となっており、東京海上日動は、株式会社リンクアンドモチベーションが開催する「ベストモチベーションカンパニーアワード 2022」大手企業部門で、前年に続き2位を受賞しました。

グループ全体で総じて社員満足度は高い状態にありますが、各社が定期的に収集する社員の声を経営全般・人事施策に反映し、組織マネジメントに関するフィードバックを行うことで、さらなる「従業員満足度」の向上をめざしています。

[サステナビリティデータ集（「社員意識調査」実施結果）](#) >>

■健全な労使関係

東京海上グループでは、東京海上日動を始めとしたグループ各社において、会社の健全な発展と組合員の労働諸条件の維持・向上に向けて、各労働組合と賃金・人事諸制度・労働安全衛生から経営諸施策に至る幅広いテーマについて誠実に交渉・協議を行っています。

[サステナビリティデータ集（労働組合加入率）](#) >>

2.2.4.4 グローバルなビジネスに対応する人材の育成・確保

■グローバル人材戦略の推進

東京海上グループでは、海外ビジネスの重要性が一層高まるなか、世界各国・地域のグループ会社において多様な人材を採用・育成し、グローバル保険グループの実現を支える人材基盤を構築していくことが重要であると考えています。そのために、2012年以降グローバル人材戦略を策定し、継続的にさまざまな施策を推進しています。

東京海上グループ グローバル人材戦略の柱

- ① グローバルリーダーの育成
- ② 専門性を備えた機能別人材の育成
- ③ グローバル人材の裾野拡大
- ④ 当社企業理念の浸透、体制・インフラの整備

グローバルリーダーの育成に向けては、国内外のグループ会社から選抜したグローバルリーダー候補者に対する研修(Global Executive Program、Middle Global Leadership Development Program (MGL)等)を実施する等、さまざまな育成策を実施しています。また、やる気と能力にあふれる海外ローカル社員を積極的に活用する観点から、2011年度以降 Global Job Rotation Programを開始するなど、専門性を備えた機能別人材の育成・活用に向けた取り組みを進めています。そして、これらの人材の母集団となるグローバル人材の裾野拡大を目的として、例えば、2012年度に開始した東京海上日動グローバルコース従業員(入社3年目)を対象とするグローバル研修(海外短期派遣)や、海外トレーニング派遣等、さまざまな育成機会を設けています。

これらの施策を着実に推進していくため、東京海上ホールディングスにグローバル人事を担当する専門部署を設置するとともに、主要グループ会社の人事部門責任者を集めた「グローバルHR会議」を定期的に開催し、人事部門間の連携強化、グループ共通の人材育成や人事戦略等に関して論議しています。今後も世界各国・地域のグループ会社の意見や要望を積極的に取り入れながら、グローバル人材戦略を推進していきます。

■グローバル経営・専門人材の安定的確保

テクノロジーの深化やグローバル化、人口動態の変化など東京海上グループを取り巻く環境は急速に変化しており、こうした不確実性の高い外的環境の変化を確実に捉え、経営に反映させていく重要性がより一層高まってきております。このような大きな変化に対応できる高度な専門性やマネジメント力をグローバルに発揮し、グループ経営を牽引する人材を安定的に輩出する仕組みとして、2019年4月から東京海上ホールディングスに新たな人事制度を導入し、そうした人材に対してグループ横断でのタレントマネジメントを推進するとともに、国を跨いだ各種研修も継続的に実施しています。

[サステナビリティデータ集\(従業員数、従業員基本データ\)](#) >>

● Data Science Hill Climb

東京海上グループのデジタルトランスフォーメーションを担う真の実力を伴ったデータサイエンティスト育成を目的とした当社独自プログラム。東京大学大学院・松尾豊教授監修のもと、200時間を超える長期育成カリキュラムで、ビジネスでのデータ活用スキルを体系的に習得できるよう設計しています。

● 国内外研修制度(MBA・LLM コース)

東京海上日動では、主体性を持って挑戦する社員に機会を提供する社内公募の研修制度を実施しています。国内、海外大学院の MBA(経営学修士)/LLM(法学修士)プログラムに派遣し、経営・財務・法務関連の専門知識を習得と、ビジネスにおいて有用となる社外人脈の形成を図ります。

● アクチュアリー資格取得の支援

東京海上日動では、保険事業の運営に必要な不可欠な商品開発やリスク評価(保険料率算定、責任準備金の算定等)の数理のプロフェッショナル人材を育成するために、社員による日本アクチュアリー会が実施するアクチュアリー資格取得を推奨・支援しています。

■未来を担う人材の確保

東京海上日動では、性別や国籍、新卒／キャリア採用を問わず、グローバルに活躍できる多様で優秀な人材の確保に取り組んでいます。

2021年度に実施した新たな取り組みとして、約10年振りに新卒採用の秋選考を実施し、春選考では出会えなかった学生や第二新卒の採用につながりました。加えて、SPEC「イノベーション」コースを通じたお客様目線での新サービスの企画やイノベーションを推進できる人材の採用や、SPEC「Global Business」コースを通じたグローバル経営のポテンシャル人材の採用をこれまで以上に強化し、多様な人材の確保に寄与する結果となりました。

また、当社では、さまざまなビジネスを実際の職場で体験いただく「職場受入型インターンシップ」を実施しています。学生を受け入れる職場ごとにインターンシッププログラムを構築し、社外関係者との打ち合わせやオフィスツアー、異なるバックグラウンドをもつ多様な社員との座談会、海外に在籍する社員との WEB 会議、グループワークを通じたケーススタディなどのメニューを盛り込んだプログラムとしています。2021年度は全国7都市で実施する 3 日間のプレミアム・インターンシップと、全国各地の支店で開催する2日間のインターンシップを、オンライン主体で実施し、合計で1,000名を超える学生を受け入れました。本インターンシップは、高いレベルのインプットとアウトプットが求められる「成長できるインターンシップ」として、学生や就職メディア等からも高い評価を得ております。

さらに、キャリア教育の一環として、いつでも誰でも気軽に参加できるWEBセミナー「Tokio Marine Career Academy」を開講し、損保業界の理解やキャリアデザイン支援に資するプログラムを提供しています。就職活動のTipsや当社OB社員による講演など、幅広いテーマを取り上げ、2021年度は計12回開催しました。

今後も、幅広く採用活動に取り組み、優秀で逞しい人材の確保に努めるとともに、職場体験や社員との交流を通じて社会課題や新たなソリューションを考える機会を提供し、「未来世代」の育成にも貢献してまいります。

2.2.4.5 働き方の変革

東京海上グループでは、多様な社員が生産性高く働くことで、会社と社員が持続的に成長していくことをめざし、働き方の変革を推進しています。

■「生産性高い働き方」を追求するための取り組み

東京海上グループでは、お客様により一層高い付加価値をご提供するため、「生産性高い働き方」を追求する、さまざまな取り組みを進めています。

例えば、東京海上日動では、社員一人ひとりに主体的に業務時間をコントロールする習慣が定着するよう、「Go Go Challenge Day」(週1回17時30分または実労働時間7時間半以内に終業)・「Season Challenge」(年4回、それぞれ1ヵ月間毎日20時完全消灯・退社)を実施しており、実施率100%をめざしております。

また、専用アプリの活用により、移動中や外出先で個人所有のモバイル端末から会社メールの確認・送受信を可能としたり、会社所有のモバイル端末を貸与するといったインフラ面の整備や、在宅勤務・モバイルワークの実施対象者を全社員とし、実施回数に制限を設けないといった制度面の整備を行っています。勤務場所や勤務時間を柔軟に選択できる環境を整えることで、多様な社員が生産性高く働くことをめざしていきます。

こうした取り組みを通じて創出された時間を、社員一人ひとりが個人の成長(やりがい、健康、人生の豊かさ向上)に向けて有効活用し、また、高い付加価値の提供にもつなげることで、会社・社員双方の持続的な成長をめざしていきます。

[サステナビリティデータ集\(年間平均総実労働時間\)](#) >>

■多様な社員が自立して活躍できる人事諸制度

社員一人ひとりが「多様な働き方」を実現していくことを支援する取り組みとして、東京海上グループ各社において、一日の勤務時間を柔軟に変更できる制度(勤務時間自由選択制度)を導入しているほか、育児・介護休暇制度・ボランティア休暇・特別連続有給休暇制度等のさまざまな制度を整備しています。特に東京海上日動では、事由を問わず連続で5日間取得が可能な「特別連続有給休暇」制度について100%の取得率をめざしています。

こうした制度を通じて、社員一人ひとりが自らの置かれた状況に応じた最適な働き方を選択できるようにし、育児や介護等さまざまな経験を積んだ多様な価値観を持った社員が活躍し続けられるような環境を整えています。また、東京海上日動のJOBリクエスト制度「Iターン異動※」も柔軟な勤務形態を考慮したものです。

[サステナビリティデータ集\(介護休暇制度等\)](#) >>

※ Iターン異動: 転居を伴う転勤のない従業員が、結婚や親・配偶者の転勤等に伴い、勤務エリアを変更することで、継続して勤務を行える応募型の人事異動

■仕事と育児の両立支援

東京海上グループ各社では、仕事と育児の両立支援を進めています。東京海上日動、東京海上日動あんしん生命、東京海上ミレア少額短期、東京海上ディーアール、東京海上日動システムズ、東京海上日動メディカルサービス、東京海上日動安心110番、東京海上アセットマネジメントは、社員に対する子育て支援の積極的な取り組みが認められ、厚生労働大臣から「次世代育成支援対策推進法に基づく基準適合一般事業主」として、「くるみん」の認定を受けています。中でも東京海上日動、東京海上日動あんしん生命、東京海上日動システムズ、東京海上日動メディカルサービスは、仕事と育児の両立支援制度の導入や利用が進み、高水準の取り組みを行っている企業として「プラチナくるみん」の認定を受けています。



東京海上日動では子育てをしながら仕事に取り組み、キャリアアップをめざす社員の成長を応援していくための制度として、「ママパパ☆キャリアアップ応援制度」を設けています。具体的には以下に挙げた法定を上回る制度や、円滑な復職・仕事と育児の両立に向けた支援策を設けており、利用者も年々増加しています。

- 必要に応じて、産前休暇の前に最大2週間の特別休暇を付与する制度
- 子が1歳2ヶ月になるまでを基本とし、状況に応じて最長で2歳まで取得可能な育児休業制度
- 妊娠中から子の小学校3年生の年度末まで利用可能な短時間勤務制度
- 性別を問わず、育児休業開始から5日間の有給の育児休業を取得できる制度
- 配偶者が出産する前に、父親が最大7日間の有給休暇を取得できる「配偶者出産休暇制度」
- 育児休業中に自宅から会社情報の閲覧を可能とするシステム導入
- 全社員を対象としたテレワークの実施
- 制度利用者とその上司や配偶者を対象としたセミナー・意見交換会の開催

[サステナビリティデータ集\(退職再雇用制度・出産休暇制度等\)](#) >>

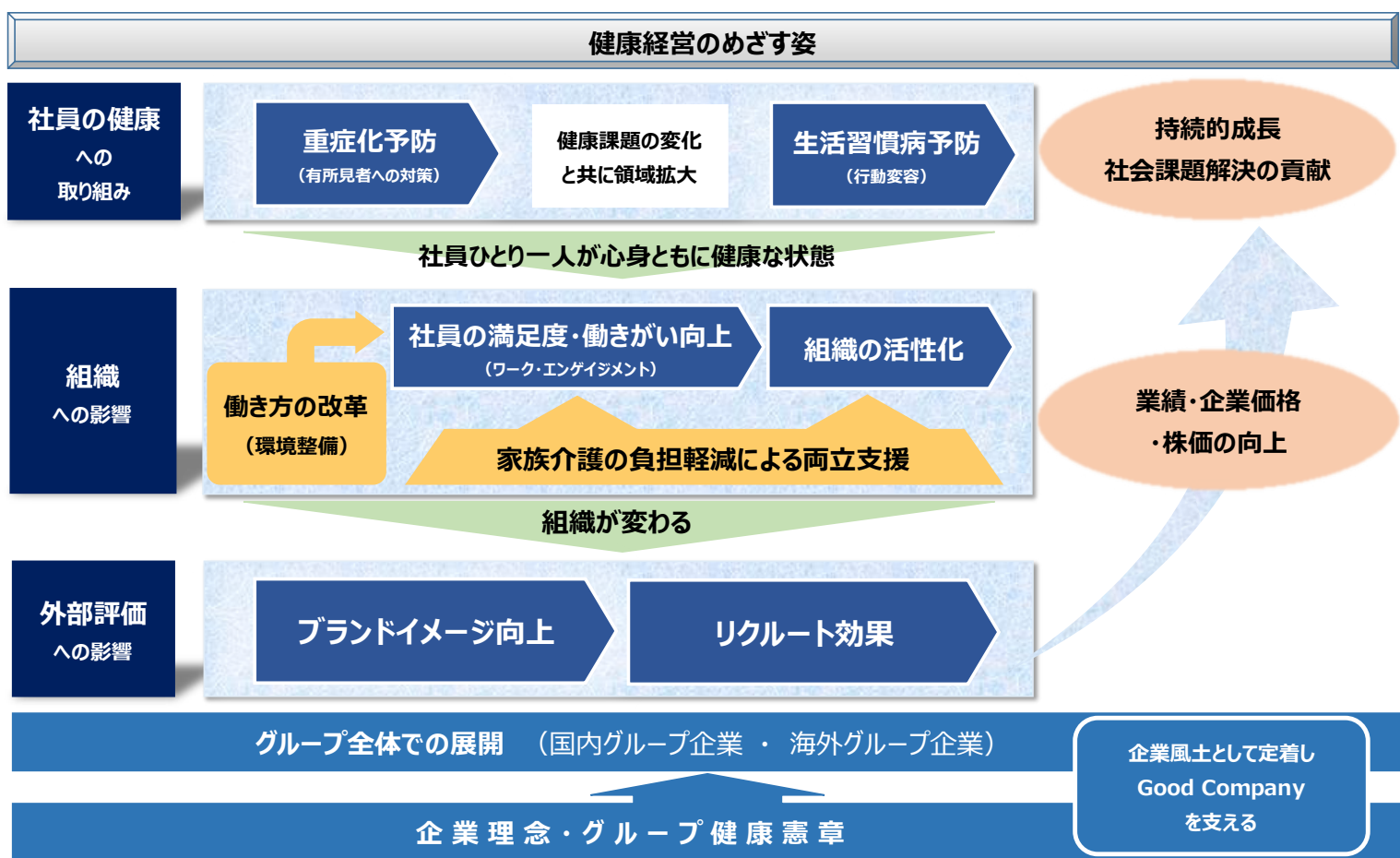
2.2.5 健康経営の推進

2.2.5.1 健康経営推進の考え方

「お客様に“あんしん”をお届けし、選ばれ、成長しつづける会社」であるために、その原動力となる社員の心身の健康は重要なテーマです。東京海上グループ各社では、社員がいきいきと働く環境づくりに向けて、社員の心身両面にわたるケアを行っています。

◎健康経営のめざす姿

東京海上グループでは社員を大切な財産と位置づけ、社員の健康を経営の重要なテーマとし、社員が心身ともに健康な状態でいきいきと働くことで、満足度や働きがいを高め、お客様や地域・社会の健康増進や社会課題解決に貢献し、会社の持続的成長につなげていくことをめざしています。



◎東京海上グループ健康憲章

東京海上グループが健康経営を通じてめざすところや考え方を国内外のグループ全体に浸透させるために、健康に関する社員の行動規範として「東京海上グループ健康憲章」を制定しました。海外のグループ会社にも展開しており、日本語版に加えて英語版も作成しています。

また、国内グループ各社の健康経営担当者向けに研鑽会を定期的に行い、健康経営施策の横展開・レベルアップに取り組んでいるほか、海外グループ会社の社員向けに英語版のCWOビデオメッセージを発信したり、グループ広報誌で「健康経営の取り組み」を特集するなど、国内外グループ全体で「東京海上グループ健康憲章」の理念の浸透に取り組んでいます。



東京海上グループ健康憲章

<健康経営宣言>

グループ主要企業である東京海上日動では、「お客様に選ばれ、成長し続ける会社“Good Company”であるために最も大切な原動力は社員であり、東京海上日動は社員と家族の心身の健康の保持・増進に積極的に取り組みます。」という健康経営宣言を掲げて、各種取り組みを推進しています。

◎健康経営でめざす姿と健康関連施策とのつながり

東京海上日動では、健康経営の取り組みを通してめざす健康には、個人の健康と組織の健康の2つの軸があると考え、「健康関連の最終的な目標指標」として以下の4指標を設定し、そのうち3指標について目標値を設けています。アブセンティーズムについては私傷病による休業を減らす取り組みが必要な一方で、休むべき時には休みやすい制度や風土があることも長くいきいきと働ける職場づくりには大切であることから、当面は目標値を定めずに要因分析に力を入れることとしています。

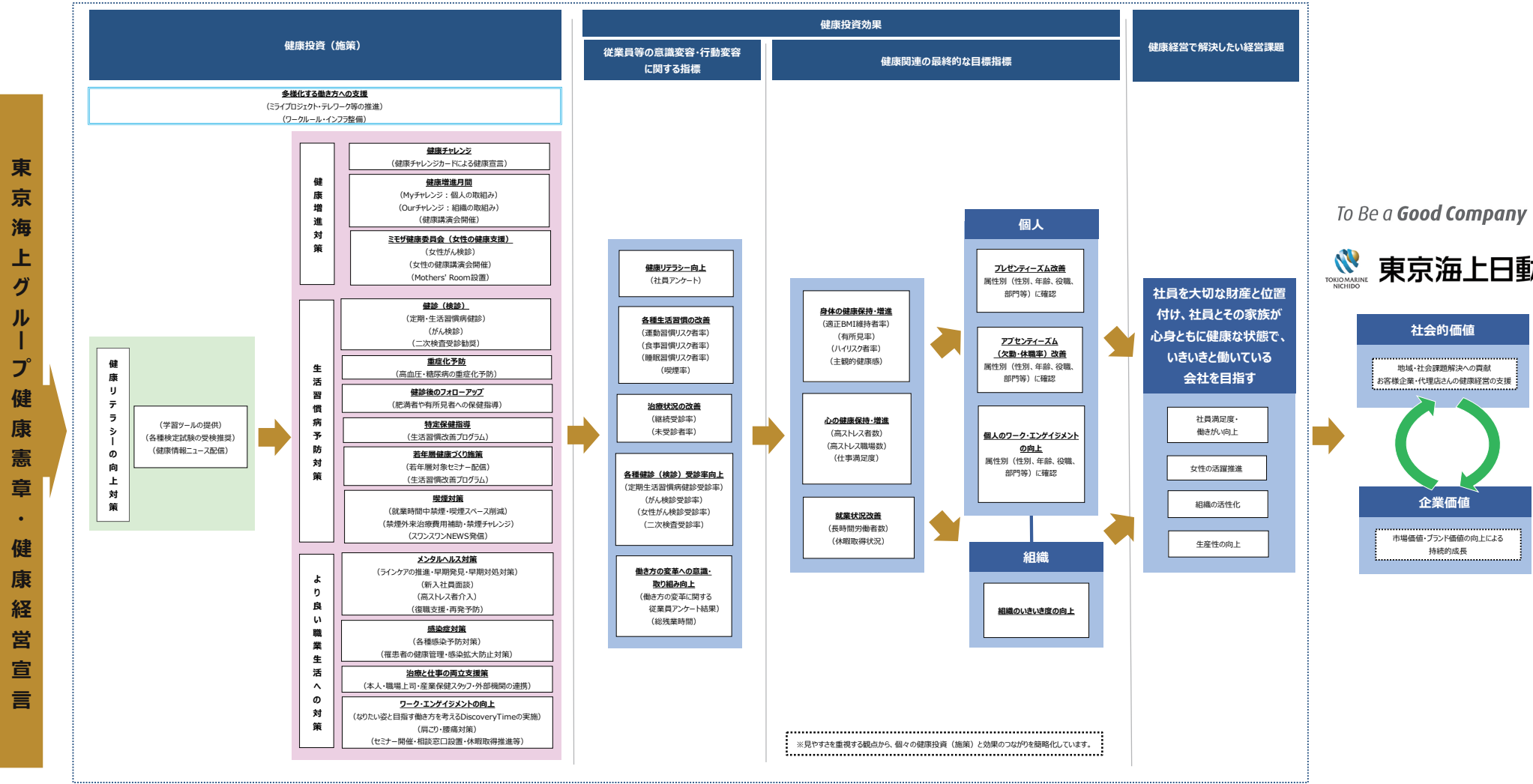
健康関連の最終的な目標指標		2023年の目標値
個人の健康	プレゼンティーズムの改善 ※1	63.0
	アブセンティーズムの改善	-
	ワーク・エンゲイジメントの向上 ※2	2.75
組織の健康	組織のいきいき度の向上 ※3	3.00

※1 WHO-HPQの絶対的プレゼンティーズム(最大100)
※2 新職業性ストレス簡易調査のワーク・エンゲイジメント尺度で測定(最大4.0)
※3 新職業性ストレス簡易調査の職場の一体感尺度で測定(最大4.0)

この4指標に対して、健康保険組合と協働して健康診断をはじめとした各種健康関連データを分析したところ、プレゼンティーズム、アブセンティーズム、ワーク・エンゲイジメント、組織のいきいき度は、いずれも生活習慣病リスク、心の健康リスク、職場環境との統計的な関連があることが確認されました。

東京海上日動では従来より、生活習慣改善のポピュレーションアプローチを軸にした「健康増進の取り組み」、重症化予防や各種健診の受診の促進を含む「生活習慣病予防の取り組み」、メンタルヘルス対策を含む「より良い職業生活への取り組み」、そしてすべての健康行動の基盤となる「健康リテラシー向上の取り組み」を行ってきましたが、データ分析により個人および組織のパフォーマンス向上に貢献する取り組みであることが裏打ちされたことで、これら健康施策の重要性はますます高まっています。

健康経営でめざす姿と健康関連施策とのつながり

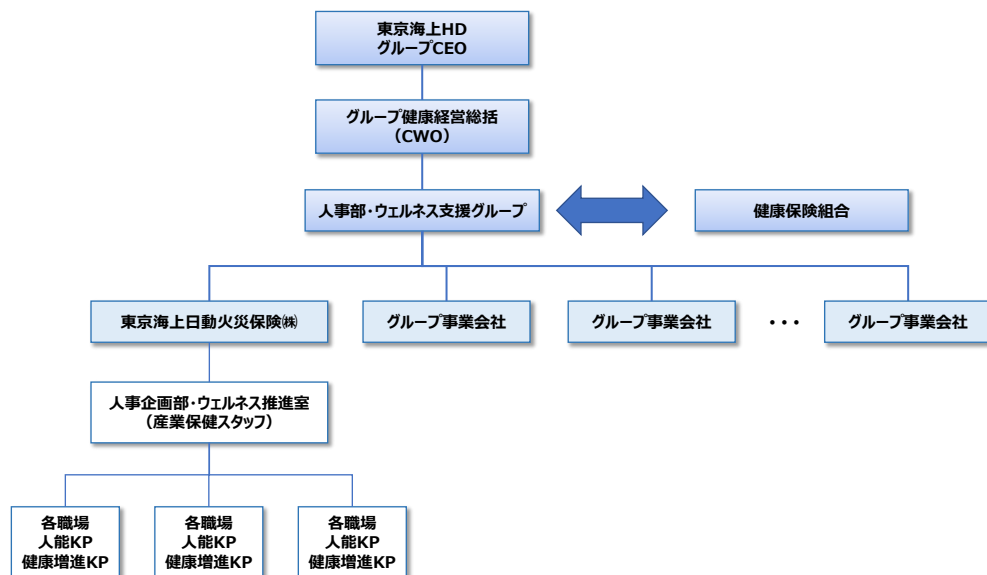


グループ全体での展開（国内グループ企業・海外グループ企業）

◎推進体制

健康経営への取り組みについては、グループCEOをトップに、グループ健康経営総括・CWO(グループ人事総括・CHROが兼務)、東京海上ホールディングスに設置しているウェルネス支援グループにてグループ全体での推進を図っています。また、健康保険組合との協働により、健康づくりを推進するコラボヘルスを展開しています。

さらに、東京海上日動では、「社員の健康への取り組み」が全国各地に勤務するすべての社員に届くよう、全国46カ所に配置した産業保健スタッフ(産業医・保健師等)と組織ごとに任命された人事能力開発キーパーソン、健康増進キーパーソンによる連携体制を整えています。こうした東京海上日動の取り組みをベンチマークとし、順次グループ各社にも展開しています。



2.2.5.2 健康経営・労働安全衛生の取り組みと外部評価

◎社員の健康への取り組み

東京海上日動では、上記「グループ健康経営のめざす姿」における「社員の健康への取り組み」に関して、健康保険組合と協働したデータヘルス計画を基盤として、健康診断をはじめとした各種健康関連データの分析結果等を基に、以下の重点対策を設定しています。

・健康リテラシー向上対策

健康リテラシーは健康行動の基盤であると考えています。社員が自身や周りの人の健康に関心を持ち、自ら進んで健康行動を学び、自律的に健康増進の取り組みを実践できるよう、社員の健康リテラシーの底上げを図ります。

・健康増進対策

健康の保持・増進には、社員自身による継続的な取り組みが重要であると考えています。それを支援する施策やツールを提供し、個人・組織の取り組みを推進し、すべての社員の健康度の向上を図ります。

・生活習慣病予防対策

生活習慣病は、社員の現在の生活だけでなく、定年退職後の生活にも大きな影響を与える健康問題であり、健康診断結果から必要に応じて、産業保健スタッフによる積極的な支援を実施することで、生活習慣病の発症や重症化の予防に取り組みます。

・より良い職業生活への対策

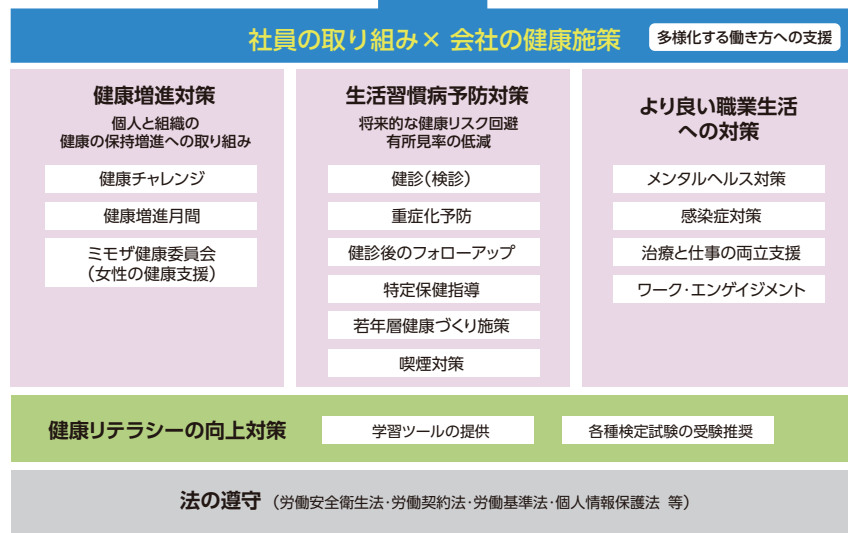
社員の心身の健康を確保するためには、個人の健康状態だけでなく、その要因となる職場環境や仕事に対する意識などにも気を配る必要があります。社員がワーク・エンゲイジメント高いいきいきと働き、充実した生活を送ることができるよう、職場の上司、産業保健スタッフによるメンタルヘルス対策、治療と仕事の両立支援等を実施します。

・法の遵守

労働安全衛生法や健康増進法などの関連法令は、すべての取り組みの大前提です。定期健康診断やストレスチェックの実施から、個人情報保護に至るまで、法令を遵守しています。

グループ各社では、適正な安全配慮義務を果たすため、労働安全衛生法に基づく労働安全衛生管理体制を整備しています。具体的には、社員50名以上の事業所に産業医と衛生管理者を選任するとともに、衛生委員会を設置しています。衛生委員会では、産業医・衛生管理者・健康管理担当者と労働者の代表から選出された委員が、月1回の委員会で、心身の健康保持・増進や職場環境改善、過重労働をはじめとする健康障害防止対策等について審議しています。

To Be a Good Company



●主な健康施策の例

■健康チャレンジ

【ねらい】

生活習慣リスク者低減 ⇒ 適正BMI保持者増加 ⇒ 生活習慣病リスク者低減 ⇒ プレゼンティーズム・アブセンティーズム改善

【実施内容】

社員の健康の保持・増進を目的とした、全員参加型の健康増進策です。健康増進月間は1990年から継続しており、毎年10～11月を健康づくりのキャンペーン月間としています。個人単位の取り組みを支えるメニュー(Myチャレンジ)に加え、組織単位での取り組みを支えるメニュー(Ourチャレンジ)、職場ごとの健康増進キーパーソンの任命、WEB 版の導入、社長表彰の実施、AI健康アプリコースの導入等、実施方法を変更しながら参加率と生活習慣改善効果の向上を図っています。2020年度にはwithコロナの時代に適した生活習慣を身につけられるコースを新設、2021年度には自由にコース設定ができるようにしました。

【効果検証】

Myチャレンジの参加者においては、各コースに対応する生活習慣がそれぞれ改善する傾向にあることが統計分析により確認されています。例えば、2019年度に「ウォーキングコース」や好きなスポーツで体力アップをめざす「My運動コース」に参加した者は、翌年の健康診断時点で運動習慣が改善する傾向があります(図1)。他にも、「睡眠改善コース」や「毎日朝食コース」参加者は翌年睡眠習慣の悪化防止が確認されており、「休肝(減酒)コース」の参加者においても生活習慣改善意識の悪化防止に効果があったことが確認されています。

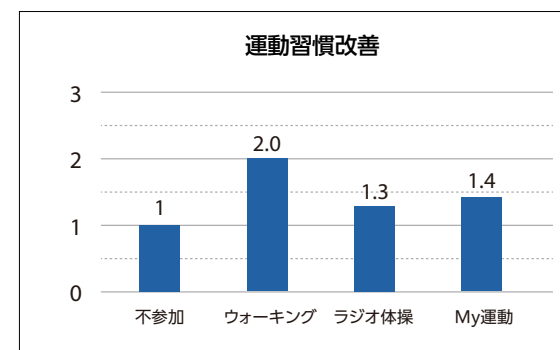


図1 次年度健診で運動習慣が改善する可能性

Myチャレンジへの不参加者を1として比較すると、「ウォーキングコース」「ラジオ体操コース」「My運動コース」参加者の運動習慣が改善する可能性はそれぞれ2.0倍、1.3倍、1.4倍

組織単位で取り組むOurチャレンジについても、参加による生活習慣およびパフォーマンス指標の改善効果の検証をしています。さらに、Myチャレンジと合わせて参加することで、肝機能の改善や睡眠習慣の悪化防止などの効果が確認されています(図2)。

また、健康チャレンジ参加者は不参加者と比較して翌年度の組織のいきいき度が改善する傾向があることから、組織のいきいき度、さらにはプレゼンティーズムやワーク・エンゲイジメントに効果がある施策としても期待しています。

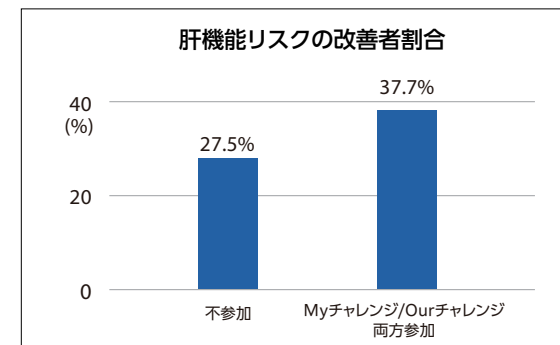


図2 「ラジオ体操コース」参加者における次年度健診の肝機能リスク改善者割合

MyチャレンジとOurチャレンジ「ラジオ体操コース」両方に参加した者は、健康チャレンジに参加しなかった者よりも翌年の肝機能リスク改善者割合が高い結果となった

健康チャレンジの費用対効果検証

東京海上日動のデータ分析では、2019年度健康チャレンジのMyチャレンジ「睡眠改善コース」とOurチャレンジの両方に参加した396名において、「睡眠改善コース」単体で参加する場合と比較して、2018年度から2020年度にかけてプレゼンティーズム改善効果が確認されました。

上記のプレゼンティーズム改善効果（「睡眠改善コース」単体で参加した者対比）を金額に換算し、当該参加者にかかる健康チャレンジの実施費用を差し引いた費用対効果は、年間約8,500万円に上ります。健康チャレンジにおいては、Myチャレンジと合わせてOurチャレンジに参加することで翌年のパフォーマンス改善による費用対効果が示唆されたことから、今後もMyチャレンジ・Ourチャレンジ双方に着目し、その費用対効果の検証を実施していきます。

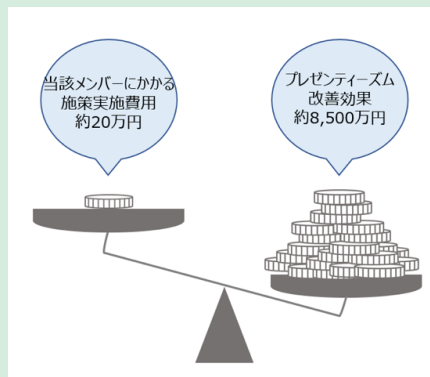


図3 健康チャレンジの費用対効果

健康チャレンジのMyチャレンジ「睡眠改善コース」とOurチャレンジの両方に参加したことで、プレゼンティーズム改善効果が見られた396名について、当該メンバーにかかる施策実施費用（約20万円）に対し大きな効果（約8,500万円）が得られた

【今後の取り組み】

社員アンケートによれば、2020年度の健康チャレンジ参加者の健康チャレンジに対する満足度は、「満足」「やや満足」と回答した者の割合が合わせて約96.5%と非常に高くなっています。生活習慣病予防への効果が期待できる施策として、今後は参加メリットをデータで示し訴求する方法も検討しながら、受け身ではなく、楽しく主体的に参加でき、さらに満足度が向上するよう工夫して取り組んでいきます。

■生活習慣病ハイリスク者対策

【ねらい】

継続受診率増加、未受診者率低減 ⇒ ハイリスク者率低減 ⇒ プレゼンティーズム・アブセンティーズム改善

【実施内容】

ハイリスク該当者全員を対象として産業医面談を実施し、受診勧奨や主治医との連携、保健師等の保健指導によって適切な医療と行動変容につなげ、データが改善するまでフォローアップしています。血圧や血糖値に基準値を定め、その他年齢や受療有無等の条件によってハイリスク者をカテゴリ分けしたうえで、各カテゴリに最も必要な介入方法を定めています。

また、健診データの経年分析から、高血圧該当者（Ⅱ度・Ⅲ度）の5割が前年度非該当者であったことが明らかになりました。そこで、非該当者の悪化による流入を防ぐ目的で、Ⅰ度高血圧者に対し、保健師等から保健指導とメールによる情報提供を実施しています。

これらの取り組みにより、ハイリスク該当率は2020年度の1.9%から2021年度は1.7%へと改善しています。

【効果検証】

2020年度の高血圧該当者の71.5%、高血糖該当者の65.5%が次年度に非該当となっています（図4）。

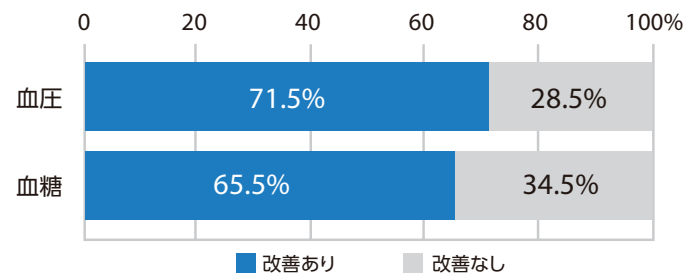


図4 2020年度ハイリスク者対策実施者の次年度改善率

【今後の取り組み】

社員全体の平均年齢が上昇傾向にある中で、ハイリスク者対策はますます重要になっています。ハイリスク該当者への介入と流入防止の両面での対策を引き続き行い、長くいきいきと働くための健康をサポートしていきます。

■ 若年層健康づくり対策

【ねらい】

運動・食事習慣リスク者割合低減 ⇒ 適正BMI維持者割合増加 ⇒ ハイリスク者率低減 ⇒ プレゼンティズム・アブセンティズム改善

【実施内容】

40歳未満の若年層を対象とした、適正体重の維持をめざすための対策です。2020年は新型コロナウイルス感染拡大のため中止せざるを得ませんでしたが、2021年にはいわゆるコロナ太りなどコロナ禍における課題の予防・改善策の実施も目的として再開しました。従来の肥満・メタボリックシンドローム改善に向けたプログラムに加え、2022年度はポピュレーションアプローチとして若年層全員を対象にオンラインセミナーを開催し、健康リテラシー向上への取り組みを行っています。

【実施結果】

2021年度のプログラム実績は、参加者263名のうち79%が完遂。また完遂者のうち59%が減量(平均-2.18kg)を達成し、87%が「健康意識が高まった」と回答しています。

【今後の取り組み】

プレゼンティズムの要因分析により、肥満リスクや食事習慣リスクはプレゼンティズムの悪化につながることが示唆されており、若年層健康づくり対策は間接的にプレゼンティズムの改善につながることを期待されます。

◎ その他の健康施策

■ 女性の健康支援

【対応する重点対策】

健康増進対策、健康リテラシー向上対策、より良い職業生活への対策

【実施内容】

いきいきと自分らしく活躍するためには年間を通じて計画的・継続的な取り組みが大変重要であり、2021年度から女性の健康支援を一層推進していくために「ミモザ健康委員会」とネーミングし、各種施策を展開しています。主にはセミナーの開催、各種情報提供などを実施しています。

女性の健康支援セミナーとして、2019年度は健康経営から見た働く女性の健康支援、2020年度はマインドフルネス、2021年度はホルモンバランスによる感情の波の整え方、2022年度はプレコンセプションケアについて、社外講師による全社員を対象としたオンラインセミナーを実施しています。

また、e-learningの実施や、ミモザ健康委員会メールなどの情報提供により、女性の健康リテラシー向上も図っています。情報提供の例としては、乳がん・子宮がん検診受診推奨策として、社内通知の発信、健康診断案内時の個別案内、メール配信を実施し、乳がんや子宮がんの罹患率、死亡率、早期発見時の治癒率、年代別受診率、がん検診Q&A等を記載することで受診へのモチベーションを高める工夫を施して

います。これらの各種情報提供の際には配信先を女性に限定せず、全社員に配信することで、女性の健康支援策の周知・理解を促し、家族や同僚といった身近な女性の健康を考える機会とすることをめざしており、情報提供と共に女性の健康相談窓口を設置し、気軽に相談できる体制をとっています。

また、女性特有の健康課題に着目し、健康増進月間企画の健康チャレンジにおいては「女性の健康コース」を設けて、心身のバランスを整える取り組みを推進し、日々生活習慣の改善に取り組むことができる機会を提供しています。

これらの施策を展開しながら、女性のプレゼンティズムやワーク・エンゲイジメントについても経年で検証しています。

さらに、女性社員数の多い本店ビル内に、搾乳時やホルモンバランスによる不調時に気軽に利用できるスペース「Mothers' Room」を設けています。出産後早期の復職ニーズにも応えられており、安心できると好評です。

■ メンタルヘルス・ケア

【対応する重点対策】

より良い職業生活への対策

【実施内容】

東京海上グループ各社では、社員の心の健康の保持・増進を図ることが経営上重要な課題であると認識し、メンタルヘルス対策に積極的に取り組んでいます。東京海上日動では、「メンタルヘルス対策基本方針」を定め、良好なメンタルヘルス対策(一次予防)、早期発見・早期対応の対策(二次予防)、メンタルヘルス不調者への対策(三次予防)などを職場上司と産業保健スタッフが連携して積極的に取り組んでいます。加えて、2012年からメンタルヘルス対策の0(ゼロ)次予防といわれるワーク・エンゲイジメントの向上に力を入れています。

具体的には、一次予防として、ストレスチェックを通じてセルフケアの推進や組織毎の課題分析を実施し、職場環境を良好に保つよう努めています。また、マインドフルネスの推進も図っています。それに加え、損害サービス部門においては、事故や災害に遭われたお客様と向き合うに際し、プロフェッショナルとして心のコンディションを常に良い状態に保つためのマインドケアプログラムを行っています。二次予防としては、相談窓口の設置のほか、特に新入社員に対しては、職場のラインケアに留まらず、保健師等や人事担当者など多方面からアプローチし、定期的な体調確認により早期介入をする仕組みを構築しています。

三次予防としては、円滑な復職支援のため、職場・職務適応を促す取り組みを行っています。メンタルヘルスの悪化とアブセンティズムの関連性も分析から確認されており、特にコロナ禍の長期化や働き方の変化も影響していることから、引き続きPDCAを回しながら社員がいきいきと働くことを支援していきます。

■ 快適な職場環境づくり

【対応する重点対策】

より良い職業生活への対策

【実施内容】

東京海上グループでは、法令で定めるさまざまな職場環境に関する基準を満たすだけでなく、照明、騒音、換気、温度や湿度、その他人間工学に配慮した快適な職場環境づくりを推進しています。同時に立ち会議スペース等の運動量が向上するオフィス設備の設置や、スタンドブレイクの推進等の座りっぱなしによる健康障害防止にも取り組んでいます。

また、より良い職場生活への対策として働きがいの向上にも取り組んでいます。東京海上日動では、その代表的な取り組みとして、デジタル技術を活用した業務効率化を推進し、新しい働き方を実現させる「私たちのミライプロジェクト」を立ち上げ、効率的に業務を進めるための、あらゆる業務のペーパーレス化、はんこレス化を強力に進めています。

加えて、ハード面ではテレワークを全社員に展開し、ノートPCやスマホの配布、WEBコミュニケーションツールの拡充等により働く時間・場所の柔軟化を実現させ、ソフト面では、勤務時間を自由に選択できるマイセレクト制度の内容を拡充するなど、社員のライフスタイルに合わせた柔軟な働き方を積極的に推進しています。

あわせて、柔軟な働き方を推進する際に課題となるコミュニケーションの確保に対しても、職場のコミュニケーションの活性化、関係の質の向上、社員のワーク・エンゲイジメントの向上をめざした全店運動「Discovery Time」を展開するなど、複合的な対策を講じています。

なお、コロナ禍における在宅勤務の長期化による心身への影響や工夫して取り組んでいる点等について、海外のグループ会社も含めて、実態把握に努めており、各グループ会社の好取組事例を適宜横展開しながら、洗い出された課題に適切に対処しております。

[サステナビリティデータ集（健康診断受診率、労災事故等）](#) >>

◎健康経営の取り組みの評価・改善（PDCA）

東京海上日動では、健康診断・ストレスチェック・社員アンケートといった各種健康関連データの分析結果について経営層とディスカッションしながら、健康経営全体のKPI（プレゼンティーズム改善等）や中間KPI（健康診断時の有所見率等）、中間KPIにつながる意識・行動変容指標（生活習慣改善、健診受診率向上等）と、それぞれの目標値を設定しています。

個別施策のKPIの動向把握と取り組みの効果検証を通じて、PDCAを回しながら改善に努めるとともに、健康経営全体のKPIも継続的に評価・分析し、属性（性別・年齢・部門・役職・地区等）ごとの状況や、新たに対策を検討するべき健康課題の有無を確認し、健康経営全体のPDCAを回しています。

また、企業価値の持続的な成長に向けた評価のフレームワークである「健康経営のめざす姿」の実現に向け、外部評価への影響についても継続的に検証しています。

■健康経営全体のKPIの検証例

【プレゼンティーズム】

2019年度から2021年度にかけて全社プレゼンティーズムは2年連続で改善しています（図5）。

プレゼンティーズムに関する要因分析では、抑うつ感や仕事の適性度との間に関連が確認されていますが、その他にも、コロナ禍に実施した社員の健康アンケート結果の分析では、在宅勤務日数が多い者はプレゼンティーズムが良好な傾向にあることが示唆されており、新しい働き方として活用推進を強力に進めた在宅勤務制度がプレゼンティーズムの改善に寄与した可能性があります。

また、データ分析により、力を入れている全社健康施策である健康チャレンジによるプレゼンティーズムの改善効果を継続的に検証しており、今後も健康チャレンジの参加率向上に継続的に取り組むとともに、プレゼンティーズムの改善効果を期待して実施している他の健康施策についても効果検証を進め、より効果的な健康施策の実施をめざしていきます。

[健康チャレンジの効果検証](#) >>

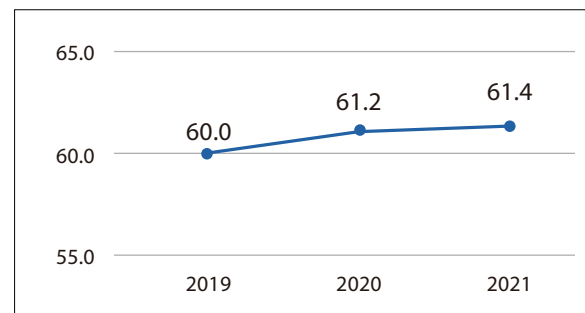


図5 プレゼンティーズムの推移

※2022年9月時点

【アブセンティーズム】

2019年度から2020年度にかけてアブセンティーズム（欠勤日が1年間に1日以上ある者の割合）は男女ともに低下しています（図6）。女性のアブセンティーズムの大きな原因は妊娠・出産に関する疾病であることがわかっており、休みやすい制度と職場風土など、女性が長く働き続けることができる職場づくりに取り組んできた成果と捉えています。

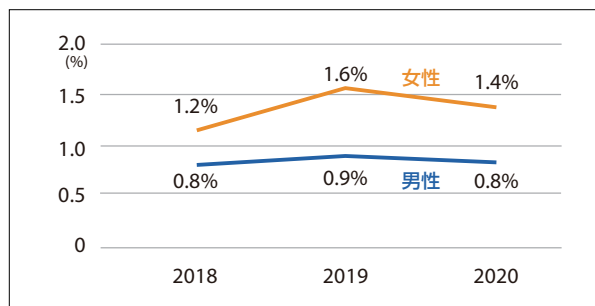


図6 アブセンティーズムの推移

※2022年9月時点

【ワーク・エンゲイジメント】

東京海上日動のワーク・エンゲイジメントは全国平均および業種平均と比較して良好な水準を維持しています（図7）。

ワーク・エンゲイジメントに関する要因分析では、「働きがい」や「仕事の適性」との関連が確認されていることから、今後これらの改善を通じて、ワーク・エンゲイジメントのさらなる改善が期待されます。

また、施策との関係としては、健康チャレンジがワーク・エンゲイジメントの改善につながる事が示唆されるため、今後ワーク・エンゲイジメントセミナーや働き方の変革運動等の継続的な実施が本指標の推移にどのように影響を与えるか、さらに深く分析を行い、効果的な施策の構築に取り組んでいきます。

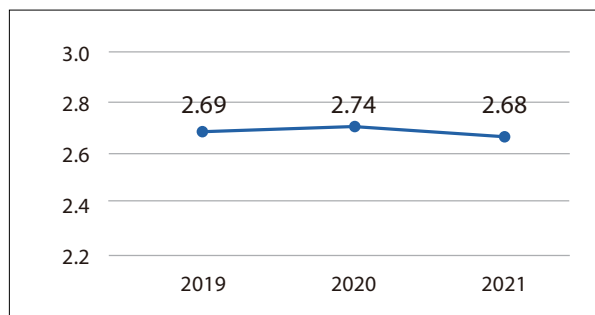


図7 ワーク・エンゲイジメントの推移

※2022年9月時点

【組織のいきいき度】

「組織のいきいき度」は、東京海上日動の健康経営のKPIとして、2016年度からモニタリングを開始した指標です。2020年度から2021年度にかけては男女ともに横ばいで推移しています（図8）。

組織のいきいき度に関する要因分析からは、職場の人間関係や上司・同僚からの支援など、職場環境との関連が見られる一方、抑うつ感やイライラ感といった心身の症状の少なさや、適正な体重の維持など、組織を構成する一人ひとりの健康状態も関連していることがわかっています。また、もう一つのKPIであるワーク・エンゲイジメントとも相互に強い関連があることから、この二つの指標の改善に取り組むことで相乗効果が生まれる可能性も見えています。

健康チャレンジが組織のいきいき度の改善につながる事が確認されていること等を踏まえ、個人の健康増進とともに職場でのより良い人間関係づくりのために、女性の健康支援やメンタルヘルス・ケア、健康チャレンジをはじめとする各種健康施策を今後も継続し、指標改善への効果を引き続きモニタリングしていきます。

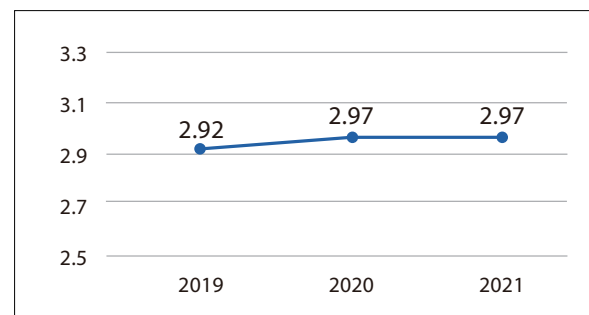


図8 組織のいきいき度の推移

※2022年9月時点

■ その他の関連指標

[サステナビリティデータ集（「社員意識調査」実施結果）](#) >>

■ 外部評価の検証例

- ・就職人気ランキングによるリクルート効果への影響評価（検証結果：マイナビ・日経大学生就職企業人気ランキングにおいて健康経営銘柄初選定以降もランキング上位をキープ等）
- ・東京海上グループによる健康経営推進支援を実施したお客様企業数の推移（検証結果：健康経営優良法人認定支援企業数の増加）

[健康経営を社会に広める取り組み（お客様の健康経営支援）](#) >>

健康課題は社会や社内職場環境などの変化により絶えず変わっていきます。人的資本経営が注目される中、社員とその家族の健康を何よりも大事にしてきた当社としては、改めて健康への投資をより積極的に行っています。ダイバーシティ&インクルージョンの推進にあわせ、女性特有の健康関連課題に対する現場密着型の産業保健体制を活かしたきめ細かな対応を行っています。

その他にも、社員の健康づくりのサポート策として約2.7億円を投じ、グラウンド・体育館等の施設や、スポーツジム活用推進メニューも用意された福利厚生プログラムなど、さまざまな福利厚生制度を整えており、個々の健康経営諸施策の効果にプラスに影響していると考えています。

今後も環境変化による健康面への影響を想定し、健康課題が顕在化する前に予防に努めることで、「生産性の高い働き方」を健康面から下支えしていきます。

◎ 健康経営銘柄・健康経営優良法人

こうした取り組みにより、東京海上ホールディングスは健康経営に優れた企業として、経済産業省と東京証券取引所の共同企画である「健康経営銘柄2022」に選定されました。東京海上ホールディングスは2016年から7年連続の選定となります。

あわせて、経済産業省の「健康経営優良法人」に東京海上ホールディングスとともに東京海上日動、東京海上日動あんしん生命が6年連続、東京海上日動メディカルサービス、東京海上日動システムズが5年連続、東京海上ディーアールが4年連続、日新火災海上保険、東京海上アシスタンス、東京海上日動事務アウトソーシングが3年連続、東京海上アセットマネジメント、東京海上日動ベターライフサービス、東京海上日動安心110番が2年連続、東京海上日動コミュニケーションズが新たに認定され、そのうち、東京海上ホールディングス、東京海上日動、東京海上日動あんしん生命、東京海上日動メディカルサービス、東京海上日動システムズ、東京海上ディーアールが、上位500法人となり「ホワイト500」に認定されました。

また、「健康経営優良法人・中小規模法人」にイーデザイン損害保険、東京海上ミレア少額短期保険、東京海上インテリジェントアシスタンス、東京海上日動パートナーズ北海道、東京海上日動パートナーズ東北、東京海上日動パートナーズEAST、東京海上日動パートナーズTOKIO、東京海上日動パートナーズ東海北陸、東京海上日動パートナーズかんさい、東京海上日動パートナーズ中国四国、東京海上日動パートナーズ九州、東京海上日動あんしんコンサルティング、東京海上日動オートサポートセンター、東京海上日動ファイナンス、エムエムシー保険サービス、日新火災インシュアランスサービスが認定され、そのうち、東京海上日動パートナーズTOKIOと日新火災インシュアランスサービスが、上位500法人となり「ブライツ500」に認定されました。

社員やその家族が心身ともに健康であること、健康リテラシーを高め主体的・継続的に健康の保持増進に努めていくことは、社員の生産性の向上の土台となるとともに、お客様に当社の商品・サービスを選択いただくうえでも、ますます重要になってきています。

選定を励みとし、社員の健康度の向上、健康経営のさらなる拡大・発展に取り組んでまいります。



2.2.5.3 健康経営を社会に広める取り組み

東京海上グループでは、グループ内で健康経営に取り組むだけでなく、地域経済の活性化や地方創生の観点から、健康経営に取り組む企業を支援しています。各地での健康経営セミナーの実践、地方自治体・商工会議所等との連携を通じた普及啓発、営業担当者からの情報提供はもちろん、取引先企業との「パートナーシップ構築宣言」においても健康経営の支援を宣言し、バリューチェーン全体での取り組みとして地域企業への支援を行っています。

◎お客様の健康経営支援

労働力人口が減少する中、企業の持続的な成長には従業員の健康管理や働きやすい職場づくりが企業経営上の大きな課題になっており、東京海上グループでは、社員の健康を経営の重要なテーマと考え、理念と方針を立て、課題に取り組んでいます。

こうした取り組みが認められ、7年連続で「健康経営銘柄」に選定されましたが、これまでの取り組みノウハウをお客様にもお届けするため、さまざまなサービスの提供を通じて企業の健康経営推進のご支援を進めています。

また、東京海上グループ健康憲章において、お客様や地域・社会における健康増進への取り組みを支援することで、社会課題の解決と健康で豊かな未来の実現に貢献することを宣言しています。

<東京海上日動の取り組み>

健康経営を実践している企業の取組事例を紹介した冊子の発行や、各地での健康経営セミナーの実践、地方自治体・商工会議所等との連携を通じて、健康経営の普及啓発、地域企業の健康経営の取り組みを支援しています。健康経営優良法人をめざす企業の認定支援も実施しており、支援企業数は年々増加しています。2021年度は約2,300社のお客様企業の支援を実施し、多数のお客様企業や代理店が認定されています。

また、健康増進に係る社内イベントに使える「健康チャレンジキャンペーンツール」をはじめ、情報提供チラシ「健康アップ通信」等の提供や保険の付帯サービスの活用もアドバイスしながら、お客様企業の従業員の健康管理も支援しています。

<東京海上日動メディカルサービスの取り組み>

医師・看護師・公認心理師等の医療専門職を擁し、医療健康分野で事業展開をしています。トータルヘルスケアコンサルティング企業としてお客様企業従業員の健康に関する知識向上と行動変容を促すための健康増進施策や、24時間365日対応可能な電話健康相談サービス、メンタルヘルス支援サービス

などを提供しています。近時は、産業保健に関するサービスのラインアップを拡充するとともに提供エリアを拡大しており、お客様企業の「健康経営」推進を全国で支援しています。

<東京海上ディーアールの取り組み>

企業における健康経営をより効果的に実施するためには、従業員の健康問題を適切に捉えつつ、企業と健康保険組合とが協働して健康施策を推進していくことが重要です。

東京海上ディーアールでは、企業および健康保険組合が保有する健診・レセプトデータ、その他健康施策の結果データ等の分析をするとともに、医療費や健康阻害要因等との関係を定量的に評価[※]し、実効性の高い健康増進施策を策定することを通じて、健康に関するリスク軽減や生産性(プレゼンティズム等)の向上を支援しています。また、健康経営を推進する上で欠かせない社内体制整備、健康増進施策の実施支援や、人材開発や組織開発、従業員の働きがいやエンゲージメントの向上等の人的資本経営の導入・推進支援も行っています。

※ 2014年から継続して行っている東京大学政策ビジョン研究センター「未来ビジョン研究センター・データヘルス研究ユニット」との共同研究で得た知見を活用

◎メンタルヘルスマネジメントの支援

東京海上日動メディカルサービスでは、企業のメンタルヘルスマネジメントを支援する「EAP (Employee Assistance Program: 従業員支援プログラム)」を提供しています。このプログラムでは、労働安全衛生法によって義務付けられたストレスチェックの実施だけでなく、実施結果をふまえた従業員へのフォローアップや個別職場における環境改善活動のご支援、さらには休職時・復職時のケア、再発防止、組織のストレスレベル傾向分析やメンタルヘルス体制構築のコンサルティングまでを、精神科医や臨床心理士、人事労務コンサルタント等による専門チームが一貫してサポートしています。

従業員のメンタルヘルス対策は、ハラスメントなどを要因とするメンタル不調者の発生の予防と早期発見にとどまらず、従業員のエンゲージメントの向上を図る目的でも、東京海上日動メディカルサービスの専門チームによる職場環境改善活動のサポートを多くの企業にてご採用いただいております。現在70万人を超える従業員の方にEAPをご利用いただいております。今後も本プログラムを通じて、サポートを求めている方々へ一人でも多くのココロの健康状態のケア、サポートを行ってまいります。

[🔗 東京海上日動メディカルサービス「TMS NAVIGATOR\(通称: TMS ナビ\)」のサービス内容](#)

2.2.6 安心・安全な社会づくりへの貢献

2.2.6.1 安心・安全な社会づくりに関する基本的な考え方

東京海上グループは、保険をはじめとしたグループ各社のソリューションを活用して、社会環境やお客様のニーズの変化を捉えた商品・サービスを提供し、安心・安全な社会づくりに貢献します。

東京海上日動あんしん生命は、「人生100年時代」における社会課題解決に取り組むことで、お客様の健やかで心豊かな生活を支援しています。

また、グループ全体で、がん等疾病の啓発活動、介護に関する知識の普及活動や、被災地復興支援など、すべての人々の社会的、経済的な包含を促進するために、地域・社会の一員としてさまざまな活動に取り組んでいます。

2.2.6.2 健康・長寿社会づくり

■東京海上日動あんしん生命の健康・長寿社会づくり

・「保険人活動」：人生100年時代の社会課題解決

東京海上日動あんしん生命は開業以来、一人でも多くのお客様をお守りすることをめざし、「お客様ががんからお守りする運動」「生存保障革命」「生存保障革命 Nextage」のもと、「知ろう」「お伝えしよう」「お役に立とう」に注力する活動に取り組んでいます。2019年10月より、人生100年時代と呼ばれる現在において「生命寿命」「健康寿命」「資産寿命」の延伸といった、時代とともに変化する新たな社会課題からも

お客様をお守りするために、これまで取り組んできた活動全体を、改めて「保険人活動」と名付け、取り組みを加速させています。

・生存保障への取り組み：病気になっても「あんしん」して暮らしていただくために

がんをはじめとする重大な病気に罹患した場合、退院後も長期間にわたって治療やリハビリが必要になることがあります。

東京海上日動あんしん生命では、お客様が病気になってもご家族とともにしっかり「あんしん」して暮らしていただくために、保険会社ができることは何かを真剣に考えてきました。2012年10月に「生存保障革命」と題した取り組みをスタートさせ、「退院してから、暮らしがある。」というメッセージを通じて「生存保障」の大切さをお客様に広くお伝えしてきました。

そして、2017年11月からは、医療技術の進歩に備えた「新たな保障」、ますます長くなることが想定される老後に備えた「資産形成」、健康な状態の維持や病気の予防を目的とした「予防・未病」といったすべての領域でお客様をお守りするために、「生存保障革命Nextage」として取り組みを進めています。

■東京海上日動あんしん生命の健康・長寿社会を支える商品

・新商品「あんしんねんきん介護」、「あんしんねんきん介護R」の発売

2021年8月23日に介護・認知症に対するお客様のさまざまな保障ニーズにお応えするため、要介護状態となった場合に一定期間を通して年金をお支払いする新商品「あんしんねんきん介護」等を発売しました。

本商品は、「使わなかった保険料が戻ってくる」Rタイプや、介護にならなかったときにお祝金が受け取れるタイプ等、貯蓄性あるラインアップをそろえています。さらに、要介護状態や認知症と診断された場合に一時金を上乗せしてお支払いするオプションをご用意するとともに、脳の健康度チェックや脳機能の維持向上のためのサービスを付帯しています。加えて、3つの簡単な告知でご加入いただくことができるようにすることで、より幅広いお客様を引き受けられるようにしています。

・新商品「あんしんがん治療保険」の発売・「がん診断保険R」の改定

2022年2月2日、最新のがん治療を取り巻く環境に対応するため、がんの3大治療（手術・放射線治療・抗がん剤治療）やがんによる疼痛の緩和療養に対して、治療期間に応じて給付金をお支払いすることで、がんの治療費を合理的に備えることができる「あんしんがん治療保険」を発売しました。

治療費が高額となる場合でも安心して治療に専念できるように、自由診療等の治療費を最大1億円まで保障する「がん特定治療保障特約」等を付加することができます。さらに、がん経験者等に対する引当基準を拡大するとともに、「がん診断保険R」について、悪性新生物と診断された場合に将来の保険料の払込みを免除するオプションを新設しました。また、お客様ががんからお守りするため、がん早期発見等をサポートする新たなサービスを導入しました。

保険人活動

保険人活動＝「知ろう」「お伝えしよう」「お役に立とう」 『人生100年時代』の社会課題の解決

人口減少・高齢化の進展などの大きな変化を受けて、「人生100年時代」と呼ばれるかつてない高齢社会を迎えようとしており、活き活きと自分らしく生きていくために、以下の「3つの寿命」の延伸が重要となります。あんしん生命は、それらをサポートする価値提供を通じて、お客様をお守りし続けます。

お客様

健康寿命

生命寿命
(平均寿命)

資産寿命



当社と代理店／取扱者は、生命保険の基本部分であるもしもの時の死亡保障は当然として、「人生100年時代」に必要な「情報」「商品」をお届けし、何ともしもお客様をお守りし続けます。

・医療保険「メディカルKitエール」等の新特約発売

人生100年時代を迎え、シニア世代の健康寿命の延伸が社会課題となる中、当社は、2020年8月に、持病がある方や健康に不安のある方に向け、引受基準緩和型医療保険「メディカルKitエール」を発売し、多くのお客様からご好評をいただいております。「メディカルKitエール」は、各種の特約をご用意することで多様なお客様ニーズに対応することができる商品です。今般、より一層幅広いお客様のニーズにお応えするため、次の3つの特約を新設いたしました。

①「がん特定治療保障特約」(引受基準緩和型)

がんの先進的な治療技術の開発が進む中、所定の自由診療等の治療費を生保業界最高額となる通算1億円まで保障します。

②「女性疾病保障特約」(引受基準緩和型)

女性特有の疾病等による入院や乳がんによる乳房再建手術を保障します。

③「入院一時給付金特約」(引受基準緩和型)

入院の短期化が進む中、日帰り入院等の短期入院時にも手厚い一時金を保障します。

・「マーケットリンク プロテクト」(新変額保険(有期型)特定疾病保険料払込免除特約01付加)発売

長寿社会の到来により、豊かな老後に向けた計画的な資産形成が社会課題となっています。当社ではこうした社会課題の解決に向けて、2017年8月より、保険料回払(月払または年払)の変額保険「マーケットリンク」を発売し、ご好評をいただいております。今般、2022年8月1日にがんをはじめとする重篤な疾病に罹患され、治療費の増加や、収入の減少等が生じた場合にも、当初計画していた資産形成を継続いただけるよう、マーケットリンクに特定疾病保険料払込免除特約を付加した新たなプラン「マーケットリンク プロテクト」を発売しました。

■商品付帯サービスの拡充

東京海上グループでは、お客様の健康促進、もしもの場合のサポートなど、幅広い商品サービスを提供しています。

・お客様の病気・ケガ等の相談に、24時間365日対応する電話相談「メディカルアシスト」

「メディカルアシスト」は、東京海上日動や東京海上日動あんしん生命のご契約者、被保険者および、そのご親族の健康をサポートする無料の健康・医療相談サービスです。日常のおからだのお悩みに関するご相談、突然の病気やケガなど緊急時の対処方法、休日や深夜に診てもらえる病院・診療所などのご案内、30以上の幅広い診療科目に対応可能な専門医(予約制)によるご相談、転院や患者移送の手配代行などを、24時間365日体制で、お電話を通じて提供しています。

ご相談に対応しているのは、救急医療機関の第一線で活躍する救急科専門医、大学教授、准教授クラスの専門医、臨床経験豊富な看護師など、豊富な知識と経験を持った医療の専門家です。お客様からのお問い合わせには、まず看護師が対応し、必要に応じて救急科専門医や他の医療スタッフが対応してい

ます。例えば、「子どもがハチに刺された」という相談に対しては、症状をくわしくお聞きしたうえで、まずは救急受診の必要性を説明するとともに、そのときの症状にあわせた応急処置についてもアドバイスいたします。

[☞ メディカルアシスト](#)

・オンラインサービス「Medical Note for 東京海上グループ」

専門医を中心とした医療従事者に対して、パソコンやスマートフォンなどのオンライン上で、手軽に、個別相談や質問ができるサービスです。オンラインによる医療相談や、お客様が病院を選んで予約できるセカンドオピニオン予約、お客様が医師・病院を選んで予約できる受診予約サービス等が可能です。また、自治体等のがん検診結果が「疑いあり」や「要精密検査」の場合に、専門的な医療を提供する病院から選んでがん精密検査の受診予約ができるサービスも2022年2月から提供しています。東京海上日動あんしん生命の保険(団体保険契約を除く)にご加入いただいている被保険者は無料で利用できます。

・お客様の健康づくりを支援する「カロママプラス」

AI管理栄養士が食事・運動・睡眠などの毎日の生活をサポートする株式会社リンクアンドコミュニケーション社の健康アドバイスアプリです。本アプリを通じて、お客様の健康管理や重症化予防の取り組みをサポートします。約10万人以上の栄養管理をもとにした独自のアルゴリズムにより、約2億通り以上のパターンから最適なアドバイスがリアルタイムで受けることが可能です。また、6,000社以上の企業等で従業員の健康管理等に活用されている有料アプリを、東京海上日動あんしん生命の「緩和型医療保険」「介護年金保険」および「長生き支援終身」にご加入いただいている被保険者様は無料で利用できます。お客様は目標に応じたコースを選択することにより、無理なく手軽に健康増進や重症化予防に取り組むことが可能です。

・脳の健康度チェック

エーザイ株式会社が提供するデジタルツール「のう KNOW」を通じて、脳の健康度をチェックいただけます。トランプをモチーフとした4つの簡便なテストを通じて、「脳の反応速度」「注意力」「視覚学習」および「記憶力」を、PC(パソコン)やタブレット、スマートフォンを使って比較的短時間(約15分)でチェックすることができます。また、日常生活において脳の健康を維持するためのアドバイスが表示されます。東京海上日動の「認知症アシスト付き 年金払介護補償」、東京海上日動あんしん生命の「介護年金保険」「長生き支援終身」にご加入いただいている被保険者様は無料で利用できます。

・脳機能向上トレーニング

株式会社NeUが開発した記憶力や注意力など脳機能の維持向上を目的としたトレーニングプログラム「脳を鍛えるトレーニング」をご利用いただけます。プログラムの監修は、「脳トレ」で著名な川島隆太氏

(株式会社 NeU 取締役 CTO)が務めており、長年にわたる脳科学研究の知見に基づいています。

本トレーニングを継続して行うことで、記憶力や注意力など脳機能の維持・向上の効果を実感することが出来ます。東京海上日動の「認知症アシスト付き 年金払介護補償」、東京海上日動あんしん生命の「介護年金保険」、「長生き支援終身」にご加入いただいている被保険者様は無料で利用できます。

●がんリスク検査優待サービス

Craif株式会社が提供する尿を用いたがんリスク検査です。2022年2月より卵巣がんのサービスを提供し、順次拡大する予定です。東京海上日動あんしん生命のがん保険にご加入されているご契約者様、被保険者様およびそのご家族は提携医療機関にて優待価格で利用できます。

●家族信託組成サポートサービス

株式会社ファミトラが提供する認知症による資産凍結への備えとして家族信託の組成をサポートするサービスです。家族信託のご説明、提案、信託契約組成までを総合的にサポートします。また信託組成後も信託監督人としてご家族とともに、信託の運用をサポートします。東京海上日動あんしん生命の「介護年金保険」「長生き支援終身」にご加入いただいているご契約者様、被保険者様およびそのご家族は優待価格で利用できます。

■米国における日本語医療サービスの提供支援

東京海上日動の寄付を受けニューヨークのマウントサイナイ・ヘルスシステムが運営する日本人向けの外来・健診クリニック「東京海上記念診療所(Japanese Medical Practice)」は、1990年より日本語による医療サービスを提供しています。開設から30年を経過した本クリニックはニューヨークの日本人コミュニティに対する医療提供において中心的役割を担っており、新型コロナウイルス感染症の流行下ではオンライン診療等も活用しながら診療を継続した他、ワクチン接種等も行っています。ニューヨークの日本総領事館からも日本人対象の医療機関として高く評価されています。

2.2.6.3 技術革新への対応

東京海上グループでは、企業の社会的責任リスク、およびサイバーリスクが高まりを見せる中、社会的責任リスク・サイバーリスクのそれぞれを包括的に補償する商品を販売、および「Tokio Cyber Port」を開設し、サイバーセキュリティに関する情報を発信しています。

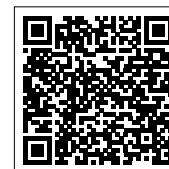
交通技術革新への対応としては、テレマティクスやIoT 技術を活用した事故サポート・安全運転の支援サービスを提供しています。個人向けには、「1 日自動車保険」等による交通安全と技術革新に対応する保険商品・サービスの提供を推進しています。

■サイバーセキュリティ情報発信サイト「Tokio Cyber Port」の開設

昨今、働き方改革やテレワークの普及に伴うオンライン業務の増加等に加え、企業を標的とするサイバー攻撃も高度化・巧妙化しており、もはやサイバー攻撃を完全に防ぐことは難しくなりつつあります。一方で、企業のサイバーセキュリティに対する意識の向上や体制強化は急務となってきております。

このような環境下において、東京海上日動はサイバーセキュリティ対策に関する最新情報を集めたオンライン情報ラウンジ「Tokio Cyber Port」を 2020年1月に開設いたしました。「サイバー攻撃やセキュリティに関する最新のニュースや専門家によるコラム」「無料セキュリティサービス」「トラブル発生時の電話相談」など、サイバーセキュリティに関する最新の情報・サービスを幅広く掲載しており、企業の皆様にサイバーセキュリティを身近なものとしていただき、サイバーセキュリティ対策にご活用いただくことをめざしています。

同社は、日本のサイバーセキュリティ領域において、社会的なインフラとして多くの企業を支えるべく、2015年に大手国内損害保険会社で初めてサイバーリスク保険を開発いたしました。今後も、日本における技術革新を後押しする役割を担うことで、安心・安全な社会づくりに貢献してまいります。



[Tokio Cyber Port](#)

■「ドライブエージェントパーソナル」の販売

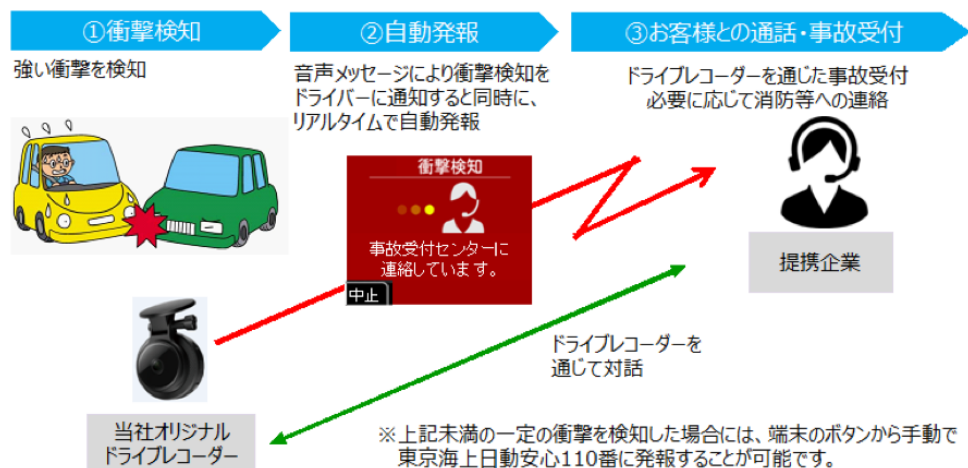
2017年4月から、国内大手損保で初めて個人のお客様向けにドライブレコーダーを活用した先進的なサービス「ドライブエージェント パーソナル」を自動車保険の特約としてご提供しています。同社オリジナルのドライブレコーダーを契約者に貸与することで以下の先進的なサービスをご提供しています。

2021年2月には、これらのサービスが「消費者の安心・安全に大きく貢献している」と高く評価され、公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)主催の「消費者志向活動表彰」も受章しました。2021年4月からは新たなラインナップとして、前方に加え側方・後方撮影も可能な2カメラタイプ端末も提供しています。

また、交通事故被害軽減のため、事故発生時にドライブレコーダーから取得したデータを用いてドクターヘリの出動要請通報をする仕組み構築にも取り組んでいます。2022年度中に試験運用を開始予定であり、2023年度中の導入をめざします。

① 高度な事故対応サービス

強い衝撃を検知した場合、提携企業に自動で連絡が行われ、ドライブレコーダーを通じた通話により事故発生直後のお客様のご不安を解消するとともに、状況に応じて消防等への連絡を行います。さらに、衝撃検知前後の事故映像が、同社に自動で送信され、事故の内容によっては「事故状況」に関するお客様のご説明の負担を軽減するとともに、解決に向けて送信された映像を活用いただけます。



② 事故防止支援サービス

日常の運転時に、ドライブレコーダーが「急ブレーキ」「急アクセル」「急ハンドル」「前方との車間距離の接近」「片寄り走行」「わき見(2カメラタイプ端末のみ)」を検知し、リアルタイムに注意喚起を行います。また、ボタンを3秒間に4回以上押すことで、乗車中の体調の急変や他車から危険な運転行為を受けたケース等のトラブル発生時に当社が提携する警備会社から適切なアドバイスを受けられる「SOS発信機能」も追加し、さらに安心をお届けできるようになりました。

③ 安全運転診断サービス

同社独自のアルゴリズムにより、お客様ごとの危険運転傾向等をもとに作成した「安全運転診断レポート」をご提供します。

■「法人ドライブエージェント」の販売

法人のお客様には「法人ドライブエージェント」を発売しています。「ドライブエージェントパーソナル」の機能も兼ね備えているほか、安全運転・運行管理をクラウド上で確認することができるシステムも提供しております。日々の運転状況を法人の管理者とドライバーが同じ目線で振り返ることができ、法人全体で安全運転に取り組むことができます。

■人の力とデジタルのベストミックス ～グッドデザイン賞受賞～

「人の力とデジタルのベストミックス」をコンセプトに、お客様接点や業務プロセスをデザインし直すことで、社会課題を解決したいと考えています。当社の保険金支払い部門(損害サービス部門)が中心となって進めてきた損害サービスのDX「人の力とデジタルのベストミックスによる安心・快適な事故解決プロセス」が、「GOOD DESIGN AWARD 2021」において、2021年度グッドデザイン賞を受賞しました。自動車保険や火災保険の事故対応のプロセスにおいて各種デジタルツールを活用する価値を、社内の業務効率化に置くのではなく、お客様目線での不安やストレスの解消に焦点を置き、事故解決プロセスの初めから終わりまでシームレスなサービスをデザインしたことが評価されました。

各種デジタルツールを活用することで、事故解決プロセスにおいてWEB上の手続きだけで保険金お支払い手続きを完結したい方は、スマートフォン等によりご自身で保険金支払いの手続きを完結できま

[DX特設サイト](#)



す。また、WEB上の手続きでは不安なお客様には、当社の損害サービス担当者や代理店といった「人」が寄り添うことで、事故解決までの安心で快適な体験をご提供しています。「人」は人ならではの役割を担い、デジタルとのベストミックスによって感動レベルの損害サービスの実現をめざしていきます。

事故解決プロセスの初めから終わりまでシームレスなサービス



AIを活用した迅速かつ適正な保険金支払いの取り組み

東京海上グループでは、AI・デジタルの活用を通じた社会課題（保険金の不正請求）の解決に取り組んでいます。保険金不正請求への対策は、健全かつ安定的な損害保険制度の運営や保険事業の信頼維持、公平性確保等の観点から、損害保険業界全体の重要課題となっています。近年、不正請求の手口は複雑化・巧妙化しており、対策にあたっては、各種不正手口への幅広い理解と高度な専門性が求められます。インドネシアのTokio Marine Indonesia(以下TMI)や東京海上日動では、保険金支払い部門担当者の専門性向上の他、AI・デジタル技術も取り入れながら、不正請求対策の高度化に取り組んでいます。

・TMIの事例

アジアを含む新興国では、保険金の不正請求の増加が社会問題となっており、保険会社も対応に苦慮しています。そのためTMIでは、2020年3月から自動車保険の保険金請求プロセスにAIを活用した不正請求検知システム(仏Shift Technology社(以下Shift社)のソリューション)を導入しています。

同システムでは、保険金請求事案毎にスコア(不正の可能性)とその根拠が示され、TMIの不正対策チームメンバーは不正の可能性が高い事案に注力することができます。本取り組みを通じて、従来のマニュアルプロセスでは発見が難しかった不正請求事案を多数検知(導入前と比べ検知数は約50倍に増加)し、対処することが可能となりました。その結果、お客様への迅速な保険金のお支払い、また適切な保険料の設定(社会的信頼の維持、公平性確保)にもつながっており、大きな成果をあげています。加えて、同システムの利用を对外公表することによる不正事案の発生予防や不正検知事例から得た教訓の保険引き受け規定への反映など、副次的な効果も多く生まれています。

TMIでは、Shift社のデータサイエンティストと日々連携し、不正検知精度の向上、外部データの活用、マーケットの新たな不正トレンドに対する対応等、東京海上グループのコアミッションである“To Be a Good Company”の実現やインドネシアのお客様に対するより良い保険サービスの提供、そしてインドネシア社会課題解決に向けて継続的に取り組んでいます。



事故画像における不正検知の事例：AIによる事故画像分析の結果、画像1と画像2は元々同じ画像であり、それぞれ修理されたフロント部品は意図的に加工された可能性が高いことが示唆された

・東京海上日動の事例

東京海上日動では、2021年10月から自動車保険および傷害保険で、2022年8月から火災保険の保険金請求プロセスに、AIを活用した不正請求検知システム(自動車保険：米Metromile社/傷害保険：自社開発でのソリューション/火災保険：仏Shift Technology社)を導入しています。

具体的には、ご契約の内容や事故・お怪我の申告状況等に関する情報から、不正請求につながる可能性がある要素を抽出し、事案ごとにスコアリングすることで、より慎重に精査が必要となる事案を迅速に把握します。従来、保険金支払い部門の担当者は、1件1件の事案で不正請求と関係関係があるかどうかを確認していましたが、このソリューションの導入により事案ごとにメリハリの効いた対応が可能となります。不正請求の可能性が高い事案に対してはより慎重に対応するとともに、疑いのない事案に対しては、これまで以上にお客様に寄り添った対応を行う等、損害サービス品質の更なる向上が実現できます。

また、不正請求の疑いがないと判断できるAIの精度をさらに高め、他の先進技術と組み合わせること
で、事故の連絡から保険金の受け取りまでを平日日中に限らずweb上でいつでも完結できるシステムの
導入を進めています。

同社はこれからも、AIなどのデジタル技術と人の力を融合させ、お客様への迅速かつ快適な損害サー
ビスの提供に努めてまいります。

■「1日自動車保険(ちょいのり保険)」販売

東京海上日動は、スマートフォンやコンビニでいつでも加入できる「1日自動車保険(1日単位型自動車
運転者保険)」を販売しています。本商品は、親や友人の自動車を運転する際に、24時間あたり800円か
らというお手ごろな保険料で、必要な分だけ、いつでもスマートフォンやコンビニで加入できる自動車保
険です。2012年1月に同社が損害保険業界で初めて販売を開始し、累計利用申込み件数は1000万件
を突破しました(2022年1月現在)。「いつでもどこからでも手ごろな保険料で手軽に自動車保険に加
入することができる」という本商品の新規性に加え、本商品の提供を通じて「無保険運転事故の縮減」と
いう社会的課題の解決にも貢献できることが高く評価され、日本経済新聞社が毎年1回、特に優れた新
商品・新サービスを表彰する2011年日経優秀製品・サービス賞で「最優秀賞 日経ヴェリタス賞」を受賞
しました。

また、2020年3月には、Amazon Echoシリーズを始め
としたAlexa搭載デバイス(スピーカー、各種家電、タブレッ
ト等)を通じて、音声でも「ちょいのり保険」にご加入できる
よう、Alexaスキルをご用意いたしました。音声で加入がで
きる保険の販売は、国内で初めてです。

同社は引き続き本商品の提供を通じて、無保険運転によ
る事故の縮減に貢献し、今後も保険商品・サービスを通じ
て人々の暮らしや企業活動に役立つ「安心と安全」の提供
を実現していきます。

[🔗 東京海上日動「ちょいのり保険」](#)



2.2.6.4 貧困問題への対応

■IFFCO-TOKIO社との天候保険やマイクロ・インシュアランスの開発

東京海上グループは、2001年にインド全土に3万8千の農業共同組合組織を持つIndian Farmers
Fertiliser Cooperative Limited (IFFCO社)と合併で損保会社IFFCO-TOKIO General Insurance
Co. Ltd.を設立し、同国において自動車保険・火災保険等の提供を開始しました。

開業当初から「インドの農家の方々が抱える生活の不安を、保険という仕組みで解消できないか」とい
う課題と向き合い、天候保険やマイクロ・インシュアランス(低価格で加入できる保険)の開発を行ってき
ました。

同社の天候保険やマイクロ・インシュアランスの毎年の収入保険料は100億ルピーから200億ルピー
(約180億円から約360億円)ほどの規模となっており、農村部の人々の生活の安定化に欠かせない商
品となっています。

同社ではIFFCO社とのコラボレーションにより、2001年からインドの農村地域において、Sankat
Haran Bima Yojna(肥料に付帯した低価格(年間1ルピー=約2円で加入できる傷害保険)の販売を
行っているほか、Janta Suraksha Bima Yojna(年間100ルピー=約160円で加入できる財産保険)、
Mahila Suraksha Bima Yojna(農村地域の女性向け傷害保険)等のマイクロ・インシュアランスを販売
してきました。



IFFCO-TOKIO本社



IFFCO社との提携による肥料付帯傷害保険

また同社では、モンスーン期(雨季6~9月)やラビ期(乾季10~4月)における天候不順により農村地
域の穀物収穫高への影響を考慮した「Barish Bima Yojna/ Mausam Bima Yojna(天候保険)」も提供
してきました。

これは、同社の現地農家への市場調査力と東京海上グループが長年日本で培った保険引受のノウ
ハウを生かし、インド各地の降水量や温度等の天候リスクを評価して、革新的ともいえる商品開発が実現し
たものであり、天候保険の仕組みを理解してもらうためにインド各州で銀行・NGO等のパートナーと
ともに農家への説明会を重ね、普及活動を継続的に行ってきました。

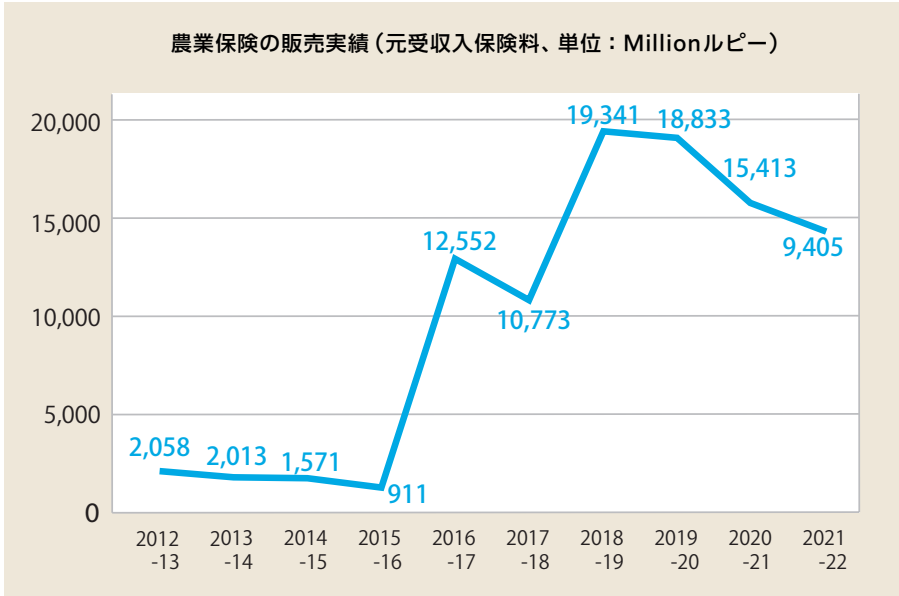
現在は、PMFBY(Pradhan Manti Fasal Bima Yojana) やWBCIS(Weather Based Crop Insurance Scheme)等の政府管掌天候保険を中心に、400万世帯を超える農家にこれらの天候保険を販売しています。



IFFCO-TOKIO 社のルーラル（農村部）マーケティングチームとIFFCO 社農村部エリアマネージャー（IFFCO 社の穀物集積センターにて）

Crop & Weather Insurance details

2021年度 GWP INR 9,405million, Claims Paid INR 10,361million



■貧困層向け医療保険の普及活動

Rashtriya Swasthya Bima Yojna(RSBY:中央政府からの補助金のある貧困層向け医療保険)は、保険会社、医療機関、政府等が連携し、2008年より発足した制度です。加入者は登録時に一世帯30ルピー(約48円)の登録料を支払い、けがや病気等で医療サービスを受けた場合、一世帯5人を限度に年間3万ルピー(約4.8万円)までの保険金が保険会社から支払われます。

IFFCO-TOKIO社では2011年からRSBYを、また2014年からBiju Krushak Kalyan Yojana(BKKY:州政府からの補助金のある低所得者向け上乗せ医療保険)を販売し、貧困層のお客様へ安心を提供してきました。

その後、2018年に公表されたAyushman Bharat(長寿化インド)計画の下、上記の貧困層向け医療保険制度の対象者および給付内容が大幅に拡充され、2019年度および2020年度においてはパンジャブ州において貧困層向けの医療保険制度であるAyushman Bharat - Sarbat Sehat Bima Yojana (AB-SSBY)を販売、2021年度からはジャンム・カシミール州において同様の貧困層向け医療保険制度であるAyushman Bharat Pradhan Mantri Jan Arogya Yojana (AB-PMJAY) SEHATを販売しています。これらの医療保険においては、州政府が保険料を全額負担しており、1家族あたり年間約80万円を上限としてキャッシュレスでの医療機関受診が可能です。

経済的状況から十分な医療サービスを受けられなかった方々にとって、これらの貧困層向け医療保険制度は欠かすことの出来ないものとなっています。



保険募集の様子

■米国での低所得者支援の取り組み

米国Tokio Marine North Americaのファイナンシャルチームでは、米国のPhiladelphia Insurance Companies (PHLY)と長年にわたるビジネスパートナーであるAffordable Equity Partners (AEP)とともに、住宅税控除により低所得者を支援する取り組みを実施しています。

PHLYはAEPが建設した住居を税制控除のメリットを享受するために購入し、その住居を地域の低所得者に賃貸をしています。この取り組みによりPHLYは265万ドル以上、6州に所在する2500戸に投資し、3社の協力により2,500世帯の家庭が新しい住居に住むことを支援しました。



2.2.6.5 中小企業支援

日本経済の基盤である地域の中小企業は、さまざまな経営課題を抱えています。中小企業を取り巻くリスクの変化を捉え、事業継続や新たな挑戦・成長を後押しする保険商品・サービスを開発・提供することで、中小企業の成長を支援します。

■中小企業専用ソリューションサイト「BUDDY+」の開設

中小企業が抱える多種多様な経営課題に対して、情報提供から解決に至るまでのサービスをオンラインで提供するソリューションサイト「BUDDY+」を開設しました。事業承継M&Aの支援サービスや、助成金・補助金診断システム等、専門性の高いコンテンツが契約の有無にかかわらず利用いただけます。

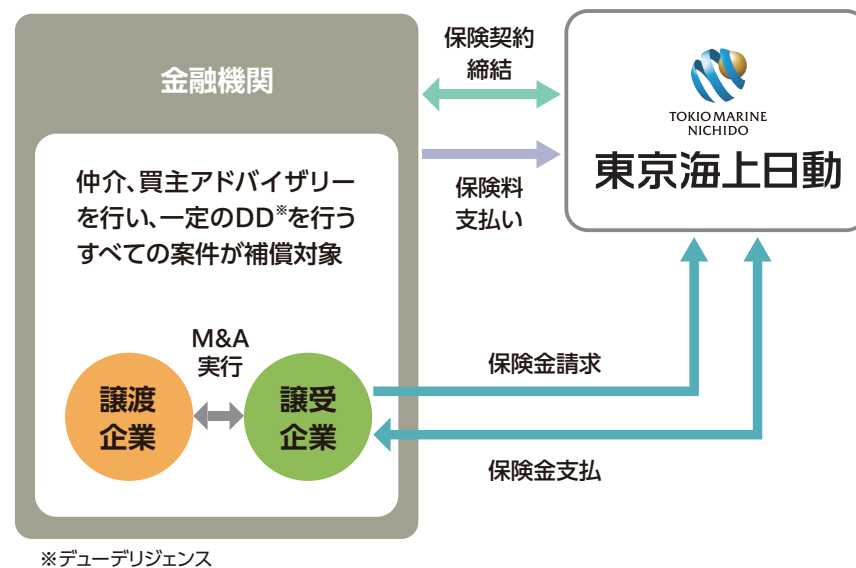


■デジタル技術を活用した新たな販売モデルの試行

中小企業向けの「超ビジネス保険」にWeb上で申し込みいただける専用サイトを試行しています。備えるべきリスクをわかりやすく表示し、数問の質問に回答するだけで保険料の試算も簡単に行えます。パソコンやスマートフォンから、24時間いつでも利用いただけるため、多忙な中小企業経営者にとって利便性が高い価値提供モデルです。

■金融機関向けM&A包括補償(表明保証保険)の販売開始

当社は、中小企業の円滑な事業承継を支援し、地域経済の発展に貢献するために「金融機関アドバイザーM&A保険」の販売を開始しました。後継者不在による中小企業の廃業の増加は社会課題となっており、中小企業庁によると、中小企業の34.5%が取引金融機関に事業承継を相談しています。本商品は、金融機関が買主のアドバイザーや仲介を担当するM&A案件を包括的に対象とするもので、一定のデューデリジェンス要件の設定、補償内容の定型化(「税務」・「財務」に関する表明保証違反を保証)を行うことで、引受審査の簡略化と割安な保険料水準を実現しました。



2.2.6.6 社会貢献・啓発活動

東京海上グループの社会貢献戦略

東京海上グループは、「お客様や地域社会の“いざ”をお守りすること」というパーパスの実現に向けて、ステークホルダーの皆様と連携・協働し、全社員参加型の社会貢献活動をグローバルに推進しています。

発意ある従業員が誠実さと思いやりを持って行動し、社会課題を解決するための行動を積み重ね、その考えと行動を組織とグループ全体に広げます。そして、社会課題の解決が当たり前の企業文化を醸成し、社会課題の解決と企業の成長（企業価値の向上）の好循環を生み出し、SDGsの達成に貢献します。

東京海上グループは、「気候変動対策の推進」「災害レジリエンスの向上」「健やかで心豊かな生活の支援」「D&Iの推進・浸透」の4つを、「未来世代」を含むステークホルダーとともに取り組むサステナビリティ主要課題として掲げ、社会貢献活動を推進しています。また、「グループサステナビリティ委員会」「社会貢献分科会」を設置し、グループの社会貢献活動の方針や目標を審議・検討しています。東京海上ホールディングスの取締役会は、社会貢献戦略に関する方針や目標を審議・決定しています。

東京海上グループのコンプライアンス行動規範は、社会貢献活動や寄付・協賛活動にも適用されます。

◎医療・介護

■企業の「仕事と介護の両立」を支援する各種ソリューションを提供

急速に高齢化が進む中、現在、親の介護を理由に会社を辞める「介護離職」が社会問題になっています。国の統計では、介護を理由に会社を辞める方は年間約10万人、また、介護をしながら働いている方は約350万人といわれています。介護の担い手は40～50歳代が多く、会社にとってはまさに働き盛りの社員が離職し、介護離職者にとっては、いつまで続くかわからない介護に経済的にも身体的・精神的にも負担が生じます。

東京海上日動ベターライフサービスでは、そうした社会課題の解決に向けて、高齢者向け介護サービス事業の運営により培ってきたノウハウを活かし、多くの企業・団体に「仕事と介護の両立支援に関するソリューション各種」を提供しています。

- 「介護実態把握サービス」
- 「仕事と介護の両立セミナー」（従業員向け／管理職向け）
- 「仕事と介護の両立ハンドブック」作成
- 介護相談サービス：「WEB 介護相談」や「産業ケアマネジャーによる個別相談」

[仕事と介護の両立支援](#)



特に、「仕事と介護の両立セミナー」は、自社の専用スタジオから配信するオンラインセミナーであり、臨場感にあふれ、投票機能など双方向感がある、と大変好評です。現場経験豊富な介護の専門家が、わかりやすく、具体的にお伝えしています。



■「救命活動」を実践できる社会をつくるAED講習会・普通救命講習会の開催

東京海上日動では、AED(自動体外式除細動器)の使い方や心肺蘇生の方法に関する講習会を開催しています。2021年度は東京海上グループの社員約750名が受講しました。



■お客様をがんからお守りする運動

・取り組みの背景

東京海上日動あんしん生命は、がん保険を取り扱う生命保険会社としての社会的使命のもと、2005年3月から「ピンクリボン運動」を支援してきました。同社ではこの活動をさらに広げて、お客様のお悩みに対する「総合的なソリューション」を順次ご提供していくこととし、その第一歩として2007年9月の「がん治療支援保険」発売を契機に、全社を挙げた継続的・永続的な取り組みとして、『お客様をがんからお守りする運動』を行っています。

・基本方針

国民病とも言えるがんによって悲しい話が繰り返されています。そのような中「お客様をがんからお守りすることができないだろうか」「がんに苦しむ患者さんやご家族の方々の苦しみ、つらさを少しでも和らげるためにお役にたてないだろうか」という「想い」から、保険金等のお支払いにとどまらず、がんの予防や精神的なサポートをすることも生命保険会社としての社会的使命であると考え、『お客様をがんからお守りする運動』を始めることとしました。

この運動を、①がんについて知ろう、②がんについてお伝えしよう、③がん対策のお役に立とう、の3つのステップで推進しています。

・地方公共団体との連携

がんの早期発見に向けて、がん検診受診率の向上を図ることが急務となっています。しかし、受診率は国や地方公共団体が目標としている50%に満たないのが現状です。そこで、東京海上グループは、より多くの方々と協働していくことが必要と考え、44道府県18市と協定等を結び(2022年3月末現在)、がん啓発やがん検診受診率向上の協働取り組みを展開しています。

また、東京海上日動あんしん生命は2009年10月、国と企業が連携してがん検診受診率50%超をめざす厚生労働省委託事業「がん検診企業アクション」の趣旨に賛同し、東京海上日動とともに『推進パートナー企業』となりました。官民一体となった取り組みの中で、わが国のがん検診受診率向上にも貢献していきたいと考えています。

・全国各地における活動

東京海上日動あんしん生命では、日常の営業活動の中で、がんに関する知識の普及や検診率向上のための啓発活動や代理店/取扱者向けの全国各支社における定期的な勉強会・経験交流会・セミナーに取り組んでいます。また、「お客様をがんからお守りする運動」をはじめ、「保険人活動」に使命感をもって取り組む代理店/取扱者と社員を対象に、年に一度、「全国保険人活動推進会議」を開催しています。本会議は全国へ一斉Web配信を行い、「保険人」として「何としましても、お客様をお守りする」という揺るぎない想いを一つにし、私たちにできることを改めて考える場としています。第15回となる2021年度は介護経験者・医療従事者による講演を通じて、介護・がん・就業不能領域の知識とお客様に情報・保障をお届けする使命感の向上を図りました。

・静岡がんセンターとの協定

東京海上日動あんしん生命と東京海上日動メディカルサービス(TMS)は、2007年より、静岡県立静岡がんセンターと「『がん医療に関する相談支援等及び情報提供のあり方』について包括的な共同研究協定」を締結しています。予防・検診の重要性やがんに関する知識を分かりやすくお伝えするためのツールの共同開発などを行っています。



静岡県立静岡がんセンター

・ピンクリボン運動の推進

東京海上日動あんしん生命は、乳がんの検診・早期発見の大切さをお伝えするため、認定NPO法人J.POSH(日本乳がんピンクリボン運動)に賛同して、ピンクリボン運動を推進しています。同社社員を中心とした東京海上グループ関係者が全国の街頭に立って、呼びかけや啓発リーフレット※の配布を2005年から行っています。



※認定NPO法人J.POSHは、多忙な平日を過ごす女性のために、10月第3日曜日に全国でマンモグラフィー検診が受けられる環境をつくる取り組み「ジャパン・マンモグラフィー・サンデー(J.M.S)」を全国の医療機関と協調して行っています。同社もこの取り組みに賛同し、医療機関を掲載した一覧表もあわせて配布しています。

・「タオル帽子製作」を通じたがん患者さんの応援

東京海上日動あんしん生命は、盛岡市の市民団体「岩手ホスピスの会」の「がん患者さんやそのご家族の方々を支援したい、勇気付けたい」という想いに賛同し、2009年から抗がん剤治療等を受けているがん患者さん向けに「タオル帽子」の製作に取り組んでいます。

毎年、同社を中心とした東京海上グループ関係者とその家族が、一針一針想いを込めて、1,000個以上の「タオル帽子」を製作し、「岩手ホスピスの会」を通じて全国のがん診療連携拠点病院へクリスマスプレゼントとして寄贈しています。



・遺児への教育支援

がんなどの疾病により保護者を亡くした子どもたちを経済的にサポートするために、2016年より東京海上日動あんしん生命が基金を設立し、公益社団法人 日本フィランソロピー協会の協力を得て、大学生等に対する「給付型奨学金」をご提供しています。「給付型奨学金」は大学等へ進学した学生を対象とし、在学期間中に年間30万円の奨学金を給付するものです。

・病気で療養中の子ども、高齢者を支援する団体への寄付

病気で療養中の子どもや高齢者を支援する団体に、東京海上日動あんしん生命の社員および代理店より寄付を実施しています。また、団体の活動に同社の社員が参加するなどのサポートも行っています。2016年より継続して、以下の団体へ寄付をしています。

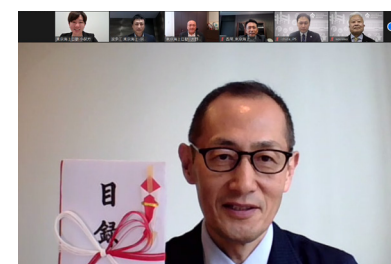
- ・認定特定非営利活動法人 日本クリニックラウン協会
- ・認定特定非営利活動法人 難病のこども支援全国ネットワーク
- ・特定非営利活動法人 認知症フレンドシップクラブ

■ 京都大学iPS細胞研究所(CiRA)への支援と連携

東京海上日動は、2015年1月から京都大学「iPS 細胞研究基金」に対して5年間で総額1億円の寄附を行いました。また、会社としての寄附活動とは別に、毎年、東京海上グループの社員等個人からも同基金に対する寄附を募り、2021年についても200万円を超える寄附を実施いたしました。

また、医療用iPS細胞(人工多能性幹細胞)の備蓄計画「再生医療用iPS細胞ストックプロジェクト」(2020年4月にCiRAから京都大学iPS 細胞研究財団(CiRA_F)に移管)においても、免疫拒絶反応が起きにくい特殊なHLAの型を持つ提供者からの採血を、2016年8月からは、京都大学医学部附属病院に加え、東京海上グループの提携医療機関である医療法人財団医親会海上ビル診療所でも実施できるようにするなど連携を行っています。2015年8月に開始された再生医療に使用可能な「iPS 細胞ストック」の提供は、日本人の約4割をカバーできるまでになっています。現在、CiRA_Fでは、CiRAと連携し、ゲノム編集技術を用いて拒絶反応のリスクを小さくしたiPS細胞を提供する計画を進めるとともに、2025年までに患者さん自身のiPS細胞を100万円程度で提供可能にすることを目標に技術開発を行っています。

2021年度の目録贈呈の様子(感染拡大防止のため、オンライン形式で実施)。山中伸弥教授(当時所長、2022年3月を以て退任)へ目録を贈呈。現在は、高橋淳教授が所長を務める



CiRAでは次世代iPS細胞技術の開発や臨床応用に向けて日々研究に取り組んでいます。東京海上日動は、難病や怪我に向き合う方々の苦しみを一日でも早く和らげることができるよう、寄附を通じて優秀な研究者や研究支援者を安定的に確保できる研究環境の整備、研究の一層の推進等にご貢献するとともに、グループ連携、保険を含むリスクマネジメント等による「安心と安全」のご提供に向けて、今後も健康・医療分野を含む各分野への支援を進めていきます。

■ 若手臨床医師の米国臨床留学を支援する「Nプログラム」

東京海上日動は、米国マウントサイナイ・ヘルスシステムと提携し、優秀な日本人若手医師を毎年数名ずつレジデントとして臨床トレーニングのために系列病院に留学することを支援する、「Nプログラム」を1991年から継続実施しています。一般に米国で臨床研修を希望する場合は全国公募制度によって採用されますが、「Nプログラム」は同制度とは別枠の扱いになっており、米国の教育病院で臨床研修を希望する日本人若手医師にとって大変有利なプログラムとなっています。「Nプログラム」は受入先医療機関の指導者の方々のご厚意とこれまでNプログラムで学ばれた医師の皆様方のご努力・ご活躍のおかげで大きく成長し、本プログラム研修生・卒業生は総勢200名を超えるまでとなりました。

[Nプログラム](#)

◎復興支援

東京海上グループは、被災地の復興のために社員ボランティア活動を含む復興支援に取り組んでいます。

■東日本大震災 被災地復興支援に向けた取り組み

東京海上グループでは、震災直後の2011年5月以降、岩手県や宮城県において、全国のグループ各社の社員・代理店および家族が、瓦礫の撤去、住宅の清掃や泥だし、側溝の泥かき、農業・漁業支援、被災地の図書館へ寄贈する献本の整理、汚損写真や資料の洗浄等の支援活動を約30回行いました。

東京海上日動では、宮城県沿岸部において、津波による甚大な被害を受けた、名取市と亘理郡亘理町において、海岸林を再生する活動を行う二つのNPOを支援しています。

公益財団法人オイスカが進める「東日本大震災復興 海岸林再生プロジェクト」では、名取市の海岸沿いの松林の再生、農地回復や被災地域の雇用創出を通じた地域振興を目的とした活動を行っています。同社の東日本大震災の記憶を忘れず、できることを続けて行く、という方針に基づき、2016年度からは社員によるボランティアを開始し、2020年度、2021年度の植林ツアーは実施できませんでしたが、これまでに4回のツアーを実施し、延べ約40名のグループ会社を含む社員・代理店やその家族が参加しました。

また、特定非営利活動法人わたりグリーンベルトプロジェクトは、宮城県亘理郡亘理町で防潮林再生と新たな街づくりへの取り組みを実施しています。同社では2013年度よりボランティアを募集、派遣しており、津波で壊滅的な被害を受けた沿岸部の見学や、植林地の草刈り、防潮林となる苗木ポットづくり等を行っています。2020年度、2021年度の植林ツアーは実施できませんでしたが、これまでに23回のツアーを実施し、延べ約360名のグループ会社を含む社員・代理店やその家族が参加しました。

[🔗 わたりグリーンベルトプロジェクト](#)



さらに、同社およびグループ各社の社員が、岩手県盛岡市で行われている東日本大震災追悼イベント「祈りの灯火」で灯す「紙パック灯ろう」を作成し、2,550個以上の灯ろうを事務局の「もりおか復興支援ネットワーク」に届けました。当日は、盛岡支店等の社員や家族、代理店など35名が、灯ろうの設置・点火等のボランティアに参加しました。



◎青少年育成やスポーツ振興

東京海上日動では、3つの公益財団法人を通じて、青少年育成や国際交流、地域におけるスポーツ振興等を目的とした社会貢献活動を促進しています。

また、次代を担う子どもたちに対し、出前授業等を通じて環境や防災、交通安全について考えるきっかけを提供しています。

■財団を通じた未来世代育成や国際交流、地域スポーツ振興

「東京海上各務記念財団」は1939年に設立され、1940年に学術研究助成事業、1941年に奨学金事業を開始しました。国内の大学生やASEAN諸国からの大学院留学生に対する奨学金給付や、研究者の学術研究への支援を行っています。

また、1984年に設立された「東京海上日動教育振興基金」は、小中学生の交通遺児への助成や、教員の教育研究に対する助成を行っています。

「東京海上スポーツ財団」はスポーツ、教育の振興に関する事業を行い、明るく豊かな国民生活の形成に寄与する目的で1937年に設立されました。同財団が所有する那須スポーツパークと戸田艇庫(ボート用施設)は子どもからシニアまで幅広い層に利用されています。また、東京海上日動の運動部員が企画する地域のスポーツ交流会や、オーケストラ部のチャリティコンサート等の運営にも携わっています。

各財団の概要と活動実績

財団名	概要	2021年度実績
(公財)東京海上各務記念財団	・国内大学生・ASEAN諸国からの大学院留学生に対する奨学金支給事業 ・若手の社会科学研究者に対する学術研究助成および地震研究助成	奨学金支給：159名(国内奨学生146名、ASEAN奨学生13名) 研究助成：9件(学術研究助成3件、地震研究助成6件)
(公財)東京海上日動教育振興基金	教職員・交通遺児への助成	教育研究助成：102件 交通遺児育英助成：85名
(公財)東京海上スポーツ財団	地域のスポーツ振興事業	那須スポーツパーク利用者数：24,938名 戸田艇庫利用者数：3,603名

- [東京海上各務記念財団/ASEAN 諸国留学生奨学金事業](#)
- [東京海上日動教育振興基金](#)
- [東京海上スポーツ財団 / スポーツ交流プロジェクト](#)

■地域とともに、航空宇宙人材を育てる『航空宇宙塾』の開催

東京海上日動は、各地の地方創生に積極的に参画していくことで、地域の経済と社会の発展に貢献していくことをめざしています。

東海地方は航空宇宙産業の一大集積地であり、将来さらなる発展が期待されています。東京海上日動では、未来の航空宇宙産業の担い手となる子どもたちに対し、少しでも航空宇宙に興味を持ってもらう機会を増やしたいという思いから、小中学生向けに航空宇宙に関わる「教育」と「実験」を提供する『航空宇宙塾』を開催しています。

これは、東京海上日動が航空宇宙産業のリスクマネジメントに携わる中で培ったノウハウと、愛知県や名古屋大学との連携による産官学の独自ネットワークを活かした取り組みであり、同社が人材育成への貢献を含め地域に根差した事業をめざしているからこそ実現したものです。

2021年8 月には、「岐阜かかみがはら航空宇宙博物館」にて、小学生40名を対象に、宇宙や人工衛星の世界を学び、宇宙飛行士の訓練やミッションを模擬体験する『航空宇宙塾』を開催しました。今後も、東海地方における「航空宇宙人材輩出の場」の1つとなることで、日本の航空宇宙産業の一層の伸展に貢献していきます。



■ 防犯・防災・交通安全推進「地域安全マップ教室」

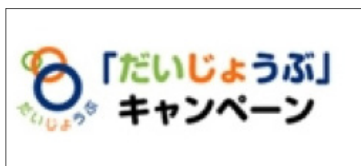
東京海上日動は 2007年9月から、“ 防犯・防災・交通安全 ”をテーマとした毎日新聞社主催の「だいじょうぶキャンペーン」に協賛し、災害や犯罪から子どもたち・地域住民を守ろうという運動を支援しています。

2011年度より、当キャンペーンの一環として、毎日新聞社と共同で、当社社員・代理店参加型の防犯イベント「地域安全マップ[※]教室」を全国各地で開催しています。

当イベントでは、犯罪社会学の専門家・立正大学の小宮信夫教授を講師にお迎えし、地元の小学生と一緒に、「入りやすい」「見えにくい」という危険な場所を示すキーワードを元に、子供たち自身が実際の通学路や小学校周辺の危険な場所を判別し、自らの地域の「地域安全マップ」を作成します。「危険な場所」の考え方を学ぶことで、犯罪から自分の安全を守ることを目的とした取り組みです。なお、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、21年度からはオンラインにて開催しております。

今後もこうした取り組みを通じて、地域の「安心・安全」に貢献していきます。

※「地域安全マップ」とは、立正大学小宮信夫教授が考案したもので、犯罪が起こりやすい場所を見極めるための2つのキーワード「入りやすい」「見えにくい」に照らし合わせて、危険な場所を示したものです。



[🔗 だいじょうぶキャンペーン](#)

■ 中高生向けキャリア教育プログラム「リスクと未来を考える授業」

東京海上グループは、大学・NPO 等の教育関係者とともに開発したカードゲームとグループワークによる独自の教育プログラム「リスクと未来を考える授業」の展開を通じて、主に中学生、高校生を対象としたキャリア教育の推進に貢献しています。

生徒は身近な「ベーカリーショップの経営者」となり、保険を含む長く続けられる、いいお店にするため作戦を考えます。経営を取り巻くさまざまなリスクへの対応を疑似体験でき、課題の発見や解決に主体的・協働的に取り組む学びの場となっており、2017年度からは全国で本格的に展開し、受講者は累計1,600名を超えました。



■ あしながチャリティー&ウォーク

東京海上日動は、明治安田生命保険相互会社が主催の「あしながチャリティー&ウォーク」に参加しました。東京海上グループからは、延べ1,525名の社員が参加し、937,399円の募金が集まり以下の遺児支援に活用されました。



① あしなが育英会への寄付を通じて以下の遺児支援に活用

- ・ 東日本大震災遺児の心のケアを目的とした「東北レインボーハウス」の建設・運営
- ・ 高校、大学、専門学校等へ進学を希望する遺児への奨学金貸与など

② 遺児支援基金等への寄付を通じて、東日本大震災被災地各県の遺児への資金援助に充当

■ チャイルドライン支援センターへの支援

東京海上日動では、2012年度より毎年、特定非営利活動法人チャイルドライン支援センターさんに活動の内容についてご講演いただいています。全国どこからでも無料でかけられる子ども専用のホットライン「チャイルドライン」に寄せられた子どもたちの声等についてお話しいただき、その後の時間は、東京海上グループ社員が「チャイルドライン」の電話番号が書かれたカードを子どもたちに届ける作業をボランティアでお手伝いをしています(2021年度は未実施)。

[🔗 チャイルドライン](#)



■ 中国の子どもたちへの防災教育支援

● 中国のぼうさい授業

2016年、中国のThe Tokio Marine & Nichido Fire Insurance Company (China) Limited(TMNCH)で、小中学生を対象とした「防災授業」が正式に始まりました。東京海上日動の防災啓発プログラムが海外で実施された初めての事例で、東京海上グループにおけるサステナビリティプロジェクトの「シナジー効果」を発揮したものです。

また、「防災授業」は社員が直接参加して、TMNCH創立以来10年間の経験を存分に活かし、学校における防災教育の不足を補い、地域の防災意識を高める、社会的責任を全うする取り組みです。中国の災害の特徴を考慮して一から教材を開発し、独自の内容を取り入れることで、子どもたちが飽きることなく学べる工夫をしています。

活動は6年前に開始し、TMNCHの5支店では100%をカバーし、全従業員の1/9にあたる43名がボランティア講師として養成されました。2021年度末までに、中国の9つの省と市(中国32省・市町村)を含む22の学校で、1,700人以上の生徒が防災授業を受けました。

● 農民工の子どもたちへの教育支援

東京海上グループは、2009年から中華全国青年連合会と協働で、中国の農民工の子どもたち(親が都市に働きに出るため農村に残された子どもたち)の支援を行うため、中国各地に300カ所以上の支援施設を設置し、毎年グループ社員によるボランティア活動を実施しています。2021年6月にTMNCH代表の藤田桂子をはじめ、11名の社員が中国四川省の小学校でボランティア活動を実施しました。約52名の児童たちと教室内で触れ合いながら、夏休みの消防・安全教育をテーマにした「防災授業」を実施するなど、有意義な交流を行い、共青团から高い評価を受けました。



■ 「JOCジュニアオリンピックカップ水泳競技大会」への特別後援

東京海上日動では創業110周年記念事業の一つとして、1989年に(公財)日本水泳連盟の支援を開始しました。「水泳を通じて、日本の青少年の健全な育成に貢献したい」という思いから、社会貢献事業の柱として支援を行っており、年2回(春・夏)開催される「全国JOCジュニアオリンピックカップ水泳競技大会」への特別後援をはじめ、ジュニア選手の遠征や強化合宿のサポート等を行っています。

[🔗 がんばれ☆ジュニアスイマー](#)

[🔗 水泳応援サイト「水泳と、ずっと」](#)



■ 「Room to Read」途上国教育支援プログラムへの参加

東京海上日動は、2010年度より、国際NGO「Room to Read」が行う途上国の教育支援プログラムに参加しています。2021年度までの12年間にわたり、毎年寄付を行っており、累計106,573,108円を寄付し、インド・バングラデシュ・ベトナムにおいて、約2,929名の少女たちが将来自立するための教育支援や、子どもたちの学習環境を整えるための図書室を17室開設し、355ユニットの識字教育プログラムの導入を支援しました。同NGOの活動により、経済的な理由に加え、親の理解が得られないため、家事や仕事と両立できず学校に通えない少女たちに対して、学費の援助のみならず、家庭訪問等で家族に教育の大切さを理解してもらうことで、少女たちは学校を卒業し、優秀な成績を収めて将来の夢に向かう希望を持てるようになったという成果が生まれています。

[🔗 国際NGO「Room to Read」](#)



すべての人々の社会的、経済的な包含

◎高齢者・認知症に関する社会貢献・啓発活動

東京海上グループでは、地域や家族の安心と安全を支えるボランティア活動として、高齢者・認知症に対応する社会貢献・啓発教育活動に取り組んでいます。

■「認知症を知り地域をつくる」に貢献する ～認知症サポーター養成講座～

東京海上グループでは、厚生労働省と全国キャラバン・メイト連絡協議会が推進する「認知症サポーター 100万人キャラバン」に賛同し、地域や家族の安心と安全を支えるボランティア活動として、「認知症サポーター養成講座」に取り組んでいます。これは、認知症の人とその家族が安心して暮らせる街づくりをめざす取り組みで、講座を受講した社員が、認知症について正しく理解し、友人や家族にその知識を伝えたり、生活や仕事の中で認知症の人やご家族に温かく接し、支えていくことをめざしています。

東京都内を中心に、専門の研修を受けた社員(キャラバン・メイト)が講師を担当し、DVD視聴や講習・ロールプレイングによる約1時間半の講座を実施しています。2022年3月までに約 5,900名のグループ社員がこの講座を受講し、認知症サポーターになりました。高齢化や認知症についての知識を深め、お客様や家族への対応を考える良い機会になっており、今後も活動を継続していきます。

[🔗 認知症サポーターキャラバン](#)



◎盲ろう者の支援・障がい者スポーツの支援

東京海上日動は「全国盲ろう者協会」との協働で盲ろう者を支援し、「公益財団法人 日本障がい者スポーツ協会」「公益財団法人スペシャルオリンピックス日本」で障がい者のスポーツ支援を実施しています。

■「全国盲ろう者協会」との協働

社会福祉法人 全国盲ろう者協会は、全国の盲ろう者を支援するため、通訳・介助者の派遣、通訳者の養成、盲ろう者向け機関紙の発行等の活動を行っています。

東京海上日動は 2008年から同会の団体賛助会員となり、盲ろう者の方々の交流や介助・通訳者の技術向上等を目的として年1回開催される全国大会で、開催地区の社員等が大会運営ボランティアとして参加しています。(※2020年度に引き続き2021年度も新型コロナウイルスの影響により中止となりました)

[🔗 全国盲ろう者協会](#)



■障がい者等雇用企業向け「ユニバーサルコンサルティングサービス」の開発

東京海上日動と東京海上ディーアール株式会社は、障がいのある当事者の目線からコンサルティングを行う株式会社ミライロと「ユニバーサルコンサルティングサービス」を開発しました。本サービスは、障がい者等が装着したアイトラッキング(視線計測)から収集した視線データ等を解析し、その結果に基づくコンサルティングサービスを提供することで、企業の職場環境の改善や施設の安全性向上、業務プロセス改善、生産性向上等へつなげていきます。

近年、多様な人材・価値観を受容するダイバーシティ&インクルージョン(D&I)に対する社会的な関心が高まっています。企業においては、障がい者等の雇用推進や、多様な人材により価値創造していく組織づくりが進められています。一方で、障がい者等の雇用に関しては、企業の体制整備の遅れや経験不足、雇用関係におけるミスマッチが原因の短期離職、テレワークなど新型コロナウイルスの影響により加速した就労環境の変化といったさまざまな課題が顕在化しています。

当社はD&I推進につながる本サービスの提供を通じ、障がい者等の自己実現の機会の創出と共生社会づくりに貢献していきます。



■ 誰もが活躍できる「共生社会の実現」への貢献 ～障がい者スポーツを「知る」「見る」「体験する」

東京海上日動は、それぞれの障がいや特性を理解して受け入れてパラ(障がい者)スポーツに参加し支援することは、ダイバーシティ&インクルージョン(人間の多様性を受け入れ、社会に生かす)の理解につながるという思いのもと、2016年5月から「公益財団法人日本パラスポーツ協会」(JPSA)、2016年10月から「一般社団法人 日本障がい者サッカー連盟」(JIFF)への協賛を開始しました。

また、全国各地の社員が、地域で開催されている障がい者スポーツの大会「ジャパンパラ競技大会(Japan Para Championship)」において観戦やボランティア等の活動を行っています。

**■ 「スペシャルオリンピックス」とともに誰もが活躍できる社会をつくる**

東京海上日動は、公益財団法人スペシャルオリンピックス日本(SON)の「障がいの有無に関わらず、互いの違いを理解し尊重し認め合うことで、共に育ち、共に生きる社会を実現する」という考えに共感し、2005年度より公式スポンサーとして、資金・ボランティアによる支援を行っています。

◎ LGBT※に対応した商品の見直し

性的マイノリティ(少数者)に対する社会的な関心の高まりをふまえて、東京海上日動は、補償の対象者を家族や夫婦としている商品について、「配偶者」の定義に同性間のパートナーも含める対応等を順次進めています。お客様の多様な家族形態を尊重し、いざというときにお役に立てる商品をお届けします。

※ LGBTとは、L: レズビアン(女性同性愛者)、G: ゲイ(男性同性愛者)、B: バイセクシャル(両性愛者)、T: トランスジェンダー(心と体の性の不一致)の頭文字をとった、性的マイノリティ(少数者)を表す総称

◎ 財団・寄付活動

東京海上グループはサステナブルな社会をめざし、NPO団体の支援や助成金プログラムの運営を実施しています。

■ 「公益財団法人さわか福祉財団」との提携

(公財)さわか福祉財団は、誰もが心豊かに暮らしたいという願いを叶えるために「新しいふれあい社会の創造」をめざし、全国多数のボランティア団体とネットワークを形成し、地域で支え合う仕組みづくりを進めています。東京海上日動はその理念に共感し、同財団と提携しています。

[☞ さわか福祉財団「全国ボランティアネットワーク情報」](#)

■ 「働く」を求める人へ幅広く「働く」を提供する

東京海上日動キャリアサービスは、「働く」を求める方々へ幅広く「働く」を提供することにチャレンジし、インクルーシブな社会の実現に取り組んでいます。

・ 「働く」ことに困難を抱える方々を応援するNPO団体への助成と協働

同社は、「公益財団法人パブリックリソース財団」と協働し、障がい者、生活困窮者、引きこもりの方々、さらにはシングルマザーや児童養護施設出身者等、さまざまな理由で働くことに困難を抱える方々の就労支援を行うNPO団体等への助成を行う「東京海上日動キャリアサービス働く力応援基金」を立上げました。2021年に8団体を助成し、2022年3月には本基金の趣旨に合致した8団体へ2年目の助成を実施しました。課題の根本原因を解決するような革新的でチャレンジングな取り組みを支援することで、「働く」を求める方々の就労環境を改善し、社会課題を解決していく後押しをしようというのが本基金の特徴です。

また同社では障がいを持つ大学生の就労支援を行っているNPO法人Collableと協働し、障がいを持つ大学生向けのインターンシップを同社で開催したり、他企業と連携してインターンシップを通じた就職活動の支援を開始しています。本活動を通じて、学生時代にアルバイト等で社会経験を持つ機会が少なく、またインターンシップを受け入れる企業が少ないために、就職活動に上手く入れない障がいを持つ学生の悩みを解決していきたいと考えています。

・ひとり親で子育てをするシングルマザーへの就労支援の継続実施

シングルマザーにおいては子育てをしながらの就労は容易ではなく、平均収入は一般世帯の半分にも満たない厳しい経済環境におかれています。同社は、こうした社会課題を「働く」を通じて解決していくために、「NPO 法人しんぐるまざあず・ふぉーらむ」と協働し、シングルマザー向けに、自宅でも受けられるeラーニングによる教育研修、同期間中の手当、今後の働き方やキャリアを相談できるカウンセリング、そして仕事の紹介をパッケージで提供する「まなびアシスト」を2020年に続き、2021年も実施しました。約130名近いシングルマザーの方が受講され、新たな就労実現につながっています。



まなびアシストのパソコンセッティング説明会の様子

■労災保険契約企業向け助成金プログラム[Safety First Grant Program]

米国のSafety Nationalが、Safety First Grant Programの提供を始めてから9年目を迎えます。労災補償保険の契約企業は、このプログラムに応募することができます。応募企業のうち、自社の従業員にとってより安全で生産的な職場環境を整えるために最も創造的なリスク低減ソリューションを提案した企業は、助成金を受けることができます。このプログラムは、企業の創造的な発想を促し、革新的なリスク管理ソリューションを推進するとともに、同様のリスクに直面している他の企業にヒントを与えるものです。

2014年以降、Safety Nationalは23のリスクコントロール・プロジェクトに資金を提供し、合計122,500ドルの助成金により、救助隊員、製造業者、学校運営者、小売業者のリスク軽減を支援してきました。2021年に助成金を獲得したソリューションのひとつは、法執行事案を調査し、権利の侵害を防止するためのウェブベースのソフトウェアを導入するものでした。これは、職員のパフォーマンスを把握し、行動を可視化し、パフォーマンス指標に変換して、パフォーマンス改善努力に透明性をもたらすものです。これにより、苦情の頻度と深刻度が25%減少することが見込まれます。Safety Nationalは、保険契約企業と社会全体が、働く従業員にとってより安全な職場環境を構築できるよう支援していきます。



2.2.7 お客様の視点にたった品質向上

東京海上グループは、お客様に「あんしん」をお届けし、選ばれ、成長し続ける会社をめざし、お客様の声を大切にしながら、継続的に業務品質の向上に取り組んでいます。代理店とは真にお客様の立場に立った安心と安全を提供していくため、信頼あるパートナーシップを構築し、ともに業務品質を高めていきます。

2.2.7.1 品質向上の基本的な考え方

東京海上グループでは、「お客様に最高品質の商品・サービスを提供し、安心と安全をひろげます」というグループ経営理念のもと、これまで時代を先取りした商品・サービスを提供し、お客様から高い評価をいただけてきました。

中長期的には、今後世界は、自然災害の多発や人口動態の変化、技術革新等の環境変化により、多くの新たな機会・リスクが発生することが考えられます。これに伴い、多様化する個人・企業双方のお客様のニーズに対して、グループの総合力を結集し、時代の変化に先駆けて従来の保険の枠組みを超えた金融・医療・コンサルティング等の分野における新たな商品・サービスの提供を通じてお応えしていきます。

顧客保護方針

東京海上グループは、「顧客保護等に関する基本方針」を定め、お客様本位を徹底し、顧客保護等を図るための体制を整備しています。また、「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」を定め、役職員がこれを遵守することによって、お客様の不利益が不当に害されることがないように、利益相反取引等の管理に努めています。

[東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針](#)

お客様本位の業務運営方針

東京海上日動および東京海上日動あんしん生命等は、お客様に寄り添い、多様化するニーズを的確に捉えながら、「お客様本位」の保険事業をより徹底していくために「お客様本位の業務運営方針」を策定・公表し、本方針に基づいた具体的な取り組みを代理店と一体となって推進しています。

本方針は、永続的にお客様から信頼されるより良い業務運営を実現するため、定期的に見直しを行ってまいります。

◎東京海上日動の「お客様本位の業務運営方針」

運営方針① お客様の声を活かした業務運営

「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におく」という経営理念に基づき、社員並びに代理店が「お客様の声」を真摯に受けとめ、積極的に企業活動に活かしていくため、「お客様の声」対応方針を定め、お客様本位に業務運営するよう努めてまいります。

運営方針② 保険募集

お客様を取り巻くリスクや、お客様のご意向を把握した上で、ご契約を締結するに際して必要な情報を提供しながら、ふさわしい商品・サービスをご提案するよう努めてまいります。

運営方針③ 保険金のお支払い（損害サービス）

お客様のいざというときにお役に立てるよう、お客様の状況や立場、思いに寄り添い、信頼に応える損害サービスの品質を確保し、迅速かつ適切に保険金をお支払いするよう努めてまいります。

運営方針④ 運営方針の浸透に向けた取り組み

代理店や社員が常にお客様本位の行動をしていくために、研修体系の整備や運営方針の浸透に向けた取り組みを推進してまいります。

運営方針⑤ 利益相反等の管理

「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」に則り、役職員一同がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反等の管理に努めてまいります。

◎東京海上日動あんしん生命の「お客様本位の業務運営方針」

運営方針① お客様の声を活かした業務運営

当社では、「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におく」との経営理念に基づき、よりお客様にご満足いただくため、当社の全社員・全募集代理店が「お客様の声」(ご不満、ご要望、ご意見等)を真摯に受け止め、お客様の期待にお応えしていくことが極めて重要であるとの考えから、「お客様の声対応方針」を定め、これまで以上に、お客様本位に業務運営するよう努めてまいります。

運営方針② 保険募集

- (1)当社は、社会・経済の動向や環境変化を踏まえつつ、お客様のニーズを捉えた生命保険商品・サービスの開発に努めてまいります。
- (2)当社は、ますます多様化するお客様のご要望にお応えし、お客様やそのご家族をお守りするオーダーメイドのご提案で「あんしん」をお届けしてまいります。
- (3)当社は、お客様に商品内容等に関する詳細な情報をご提供・ご説明し、正しくご理解いただいたうえで、ご提案内容がお客様のご意向に合致していることをご確認いただく取り組みを行ってまいります。

運営方針③ アフターフォロー、保険金・給付金のお支払い

当社は、保険金・給付金の支払いは、保険会社の基本的かつ最も重要な責務であることを認識し、常に「お客様本位」の視点から、全てのお客様にご契約内容等をわかりやすくご案内するとともに、正確かつ迅速なお支払いを行ってまいります。また、ご高齢のお客様にも漏れなくご請求いただくためのフォロー態勢を構築してまいります。

運営方針④ 運営方針の浸透に向けた取り組み

当社は、社員・募集代理店・直販社員(ライフパートナー)が、あらゆる業務運営において「お客様本位」で行動することを促進していくために、評価・研修体系を整備し、本方針の浸透に向けた取り組みを引き続き進めてまいります。

運営方針⑤ 利益相反等の管理

当社は、「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」に則り、役職員一同がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反等の管理に努めてまいります。

運営方針⑥ 資産運用

当社は、保険契約の特性を踏まえ、将来の保険金・給付金等を確実にお支払いするため、適切にリスクをコントロールして資産運用に取り組んでまいります。

2.2.7.2 お客様の声への対応(運営方針①対応)

東京海上グループ各社は、お客様の声をサービス品質を評価する重要な指標ととらえ、サービス品質の改善に取り組んでいます。

■「お客様の声」対応方針

お客様からいただく厳しいご意見・ご要望やお褒めの言葉は、私たちがより質の高いサービスをお客様にご提供するための貴重な財産です。東京海上グループ各社は、お客様の声に関するグループ基本方針に基づき、各社で対応方針を策定し、お客様の声を商品・サービスの改善に活かしています。

東京海上日動の「お客様の声」対応方針

<基本理念>

東京海上日動は、お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、「お客様の声」を真摯に受けとめ、積極的に企業活動に活かします。

<基本方針>

- ① 「お客様の声」を、感謝の気持ちをもって積極的に受けとめます。
- ② 「お客様の声」に、組織を挙げて最後まで責任をもって対応します。
- ③ 「お客様の声」を、商品・サービスの改善など、業務品質の向上に活かします。
- ④ 「お客様の声」をもとに、より多くの「安心と安全」をお届けします。

■「お客様の声」をもとに改善する仕組み

お客様アンケートや社員・代理店が直接いただいたお客様の声を商品・サービス等の改善につなげています。例えば、東京海上日動、東京海上日動あんしん生命、日新火災では「お客様の声」をそれぞれ社内イントラネット上に設けた一元管理システムに登録し、分析することで、商品・サービス等の改善にいかしています。

また、東京海上日動では、消費者の視点からアドバイスをいただくため、複数の社外有識者並びに消費者モニターとの定例ミーティングを実施しています。こうした活動は、ご案内書類のわかりやすさの向上等、さまざまな改善につながっています。



<ISO10002に準拠した取り組み>

東京海上日動および東京海上日動あんしん生命では、お客様の声への対応について標準化を図るため、苦情対応マネジメントシステム(ISO10002)に準拠して、業務態勢の整備を行っています。

2007年6月に国内の金融機関として初めて、ISO10002規格への適合を確認し、7月に对外公表しており、この態勢をもとに、引き続きお客様の声に基づく商品・サービス等の業務品質の向上に努めていきます。また、日新火災も2008年7月にISO10002の自己適合宣言を行いました。

■「お客様の声」をお聴きする

東京海上グループ各社では、お客様アンケート、お客様からの電話、ホームページ、代理店や担当営業を通した情報収集等さまざまな手段を活用し、「お客様の声」を積極的にお聴きしています。「お客様の声」に関する取り組みの透明性を向上させる観点から、「お客様の声」の受付件数、具体的なお申し出内容、「お客様の声」に基づく商品・サービスの開発・改善事例をウェブサイト上でより詳しく公表しています。

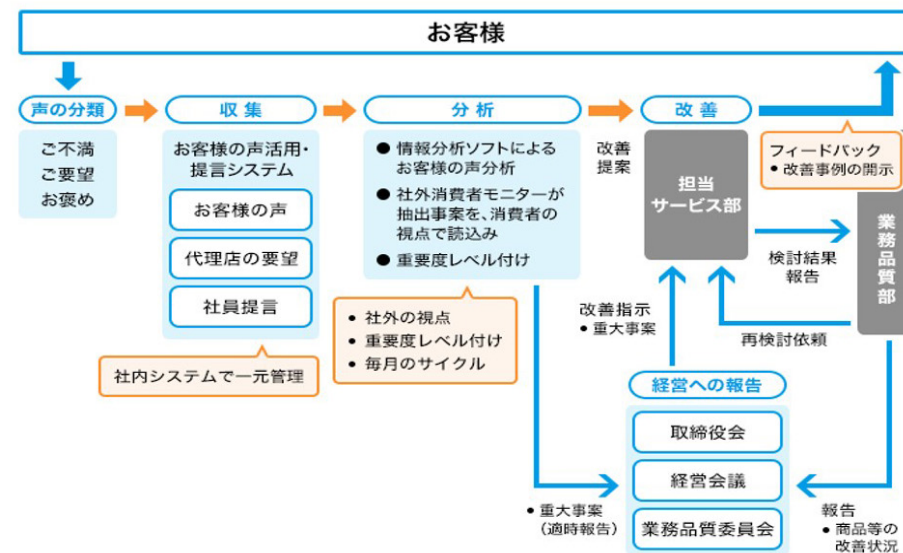
東京海上日動では、ご契約時に、「補償内容や保険料、付帯サービス、重要事項の説明」をわかりやすく行っているか等の検証を行うため、自動車保険、火災保険、超保険についてお客様にアンケートを実施しています。また、お客様に保険金をお支払いした後に、アンケートへのご協力を願ひし、事故の対応に関しても幅広くご意見をいただき、それをもとにたゆまぬ品質向上に取り組んでいます。

東京海上日動あんしん生命では、毎年1回すべてのご契約者様を対象に送付する「ご契約内容のお知らせ」や保険証券等にアンケートを同封し、お客様の声をお聴きしています。

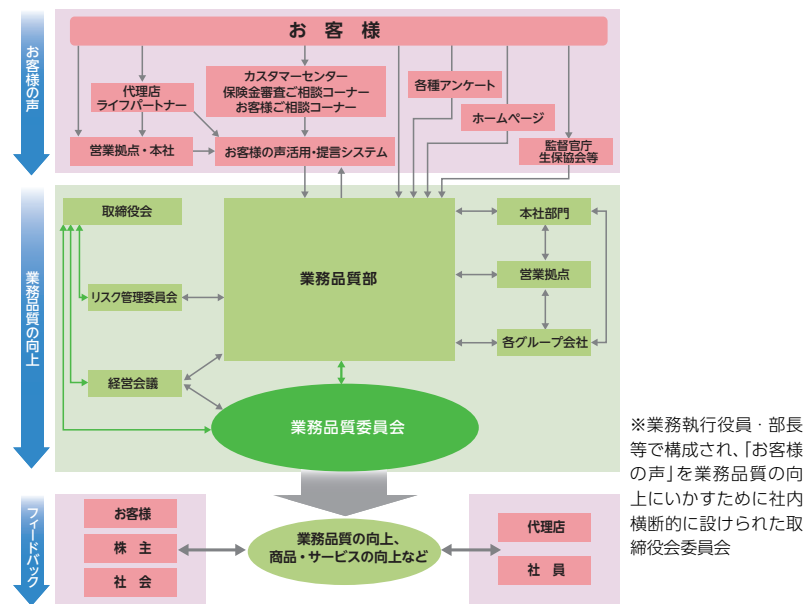
日新火災では、契約手続き時の対応や事故対応サービス等に関する各種アンケートを通じて、お客様ニーズの把握に努め、より一層お客様にご満足いただけるよう代理店とともにサービス向上を図っています。

<お客様の声をお聴きする仕組み>

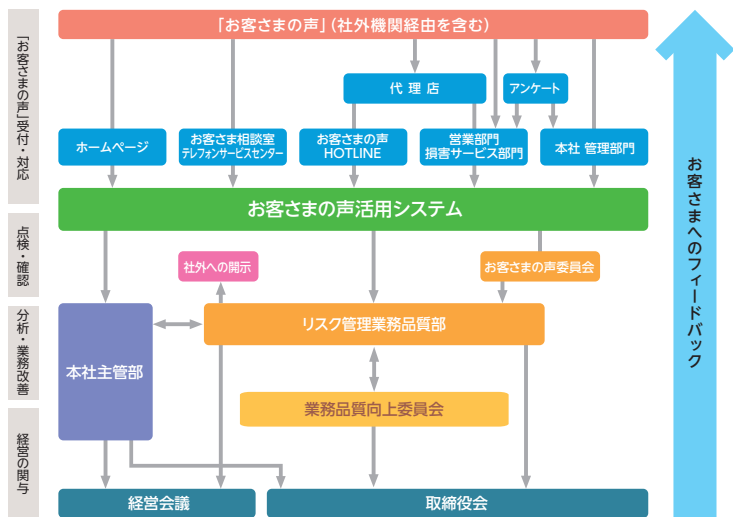
[東京海上日動]



[東京海上日動あんしん生命]



[日新火災]



< 2021年度「お客様の声」受付件数 >

[東京海上日動]

お客様の声区分	代表的な事例	2021年 4～6月	2021年 7～9月	2021年 10～12月	2022年 1～3月	2021年度
		件数	件数	件数	件数	年度累計件数
商品・サービス						
証券・パンフレット関連	証券・パンフレットの内容がわかりにくい	351	321	336	348	1,356
商品・サービス関連	商品・サービスの改善要望など	1,948	1,818	1,840	1,757	7,363
小計：商品・サービス合計		2,299	2,139	2,176	2,105	8,719
お引受け：ご契約の手続き						
ご契約の更新手続き	更新案内のご送付遅延など	996	974	938	915	3,823
ご契約内容の説明	ご契約内容のご説明不足など	277	335	281	251	1,144
小計		1,273	1,309	1,219	1,166	4,967
お引き受け：ご契約の管理						
証券不備	証券内容の記載誤り	193	183	169	145	690
証券未着	証券の送付遅延	15	13	25	20	73
変更手続き	変更手続きの遅延など	1,033	1,025	981	859	3,898
口座振替	口座振替ができなかったなど	121	159	153	121	554
小計		1,362	1,380	1,328	1,145	5,215
お引受け：対応・マナー						
対応・マナー	電話応対・訪問マナー	598	538	496	463	2,095
お引受け：その他						
上記に該当しないお引受けに関するもの		23	32	27	11	93
小計：お引受け合計		3,256	3,259	3,070	2,785	12,370
保険金お支払い：保険金お支払い						
連絡・対応	社員からの連絡遅れ、 手続きについての説明不足	1,495	1,486	1,473	1,330	5,784
お支払い額	保険金のお支払いについての説明不足	749	726	755	645	2,875
お支払いの可否	お支払いの可否	1,567	1,505	1,485	1,450	6,007
小計		3,811	3,717	3,713	3,425	14,666

お客様の声区分		代表的な事例	2021年 4～6月	2021年 7～9月	2021年 10～12月	2022年 1～3月	2021年度
			件数	件数	件数	件数	年度累計件数
ご 不 満	保険金お支払い：対応・マナー						
	対応・マナー	電話応対・訪 s 問マナー	651	626	639	535	2,451
	保険金お支払い：その他						
	上記に該当しないお支払いに関するもの		43	32	6	7	88
	小計：保険金お支払い合計		4,505	4,375	4,358	3,967	17,205
	個人情報に関するもの		61	49	67	41	218
	その他		79	70	41	46	236
ご不満合計		10,200	9,892	9,712	8,944	38,748	
ご要望		1,212	1,100	1,241	1,036	4,589	
お褒め		2,093	2,137	2,396	2,040	8,666	
合 計		13,505	13,129	13,349	12,020	52,003	

[東京海上日動あんしん生命(ご不満のみ掲載)]

項 目	主なお申し出内容	2021年4月～ 2022年3月 (件数)	全体に占める 割合 (%)
新契約関係	加入時のご説明や保険証券の表示に関するご不満など	2,331	14.6
収納関係	保険料の払込方法や変更手続きに関するご不満など	3,036	19.0
保全関係	契約内容変更、契約者貸付、解約手続きに関するご不満など	4,228	26.5
保険金・給付金関係	保険金・給付金や満期保険金のお支払手続きに関するご不満など	1,695	10.6
その他	アフターサービス、マナー、電話対応に関するご不満など	4,685	29.3
合 計		15,975	100.0

[日新火災(ご不満のみ掲載)] 苦情受付件数

内 容	2020年度	2021年度
1. 契約・募集行為		
① 商品内容 (補償内容等)	10	16
② 契約継続手続き (手続き漏れ・遅れ等)	166	135
③ 募集行為 (お客さまへの意向確認不足等)	85	91
④ 契約内容・条件等の説明不足・誤り	272	188
⑤ 契約の引受 (条件、制限等)	26	17
⑥ 保険料の計算誤り	38	27
⑦ 接客態度	25	21
⑧ 帳票類 (申込書、請求書、パンフレット等) の内容	17	32
⑨ その他	171	150
小 計	810	677
2. 契約の管理・保全・集金		
① 証券未着・誤り	23	16
② 分割払・口座振替対応	46	51
③ 契約の変更手続き	188	181
④ 契約の解約手続き	202	156
⑤ 満期返れい処理 (手続き遅延、返れい金額等)	3	7
⑥ 接客態度	11	10
⑦ その他	30	55
小 計	503	476
3. 保険金		
① 保険金のお支払い金額	163	125
② 対応の遅れ・対応方法	557	541
③ 保険金お支払いの可否	17	35
④ 接客態度	167	242
⑤ その他	6	6
小 計	910	949
4. その他 (個人情報の取り扱いに関する苦情を含む)	52	84
合 計	2,275	2,186

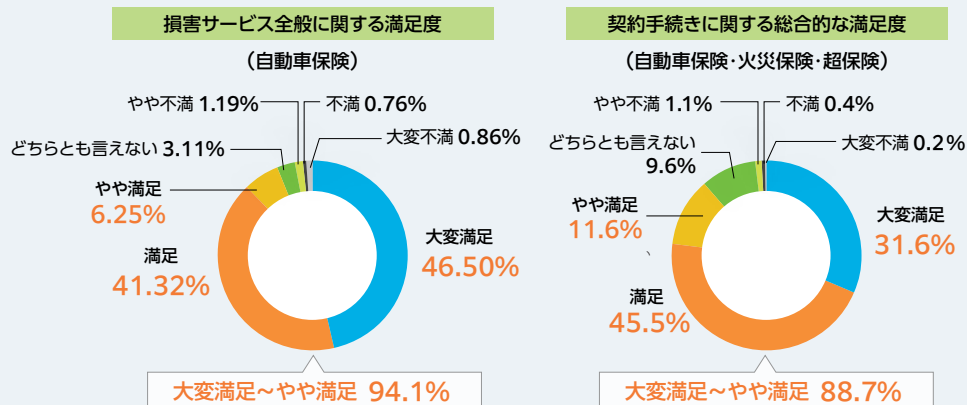
■ お客様満足度向上の目標

東京海上日動では、「お客様本位の業務運営方針に基づく取組状況」に、毎年「お客様満足度指標」を公表しています。

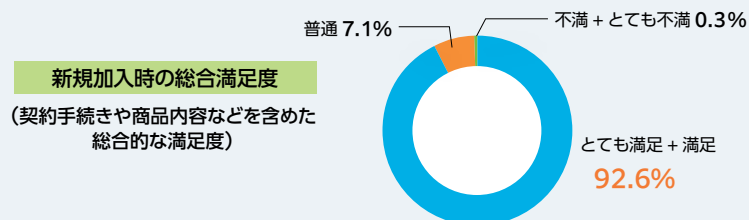
「お客様満足度」は、「保険募集時」および「保険金のお支払い時」それぞれのタイミングで、お客様アンケートを実施し、「ご契約手続き時の総合満足度」「保険金の支払い時の総合満足度」を確認しているものです。従来は郵送でのアンケート回答も実施しておりましたが、社内や代理店とのデータ共有や分析の迅速化を図るため、現在は「Web方式」で実施しております。加えて、今後、NPS(ネットプロモータースコア)を活用するなど、従来の「総合満足度」の調査のみならず、新たな会社施策に対する調査や新たな切り口での調査を行うことで、より高度なデータ分析につなげていきます。

こうして、お客様からいただいた貴重な評価・ご意見を真摯に受け止め、改善を図り、お客様の満足度を一層高める取り組みにつなげております。

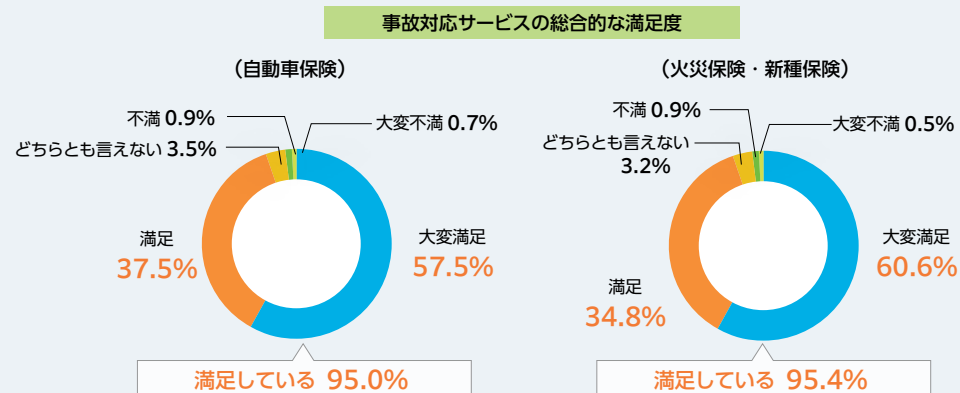
<東京海上日動:お客様満足度(2021年度)>



<東京海上日動あんしん生命:お客様満足度(2021年度)>



<日新火災:お客様満足度(2021年度)>



【お客様の声の状況 グループ各社のウェブサイト】

- [東京海上日動「お客様の声」の受付件数・お客様アンケート結果](#)
- [東京海上日動あんしん生命「お客様の声の状況」](#)
- [日新火災「お客さまからの苦情への対応」](#)

■ 「お客様の声」に基づき開発・改善した主な事例(2021年度)

東京海上日動

【お客様の声】

保険料引き落とし口座の登録手続きをペーパーレスでできるようにしてほしい。

【対応】

Web上で保険料の引き落とし口座設定ができる手続き(通称:Web口振)を導入しました。

東京海上日動あんしん生命

【お客様の声】

オンラインで契約申込手続きが完結できるような仕組みを開発してほしい。

【対応】

非対面による定額保険のご提案・ご説明から、お客様自身のスマートフォン等によるご契約申込手続きまでの全てをオンラインで完結できる「あんしんリモートらくらく手続き」を2021年8月に導入しました。また変額保険を対象とした「あんしんリモート変額手続き」を2021年10月に導入しました。

日新火災

- 【お客様の声】
- 代理店から補償内容プランの説明を受けた後、じっくり検討したうえで、自分のタイミングで申込み手続きができるようにしてほしい。
- 【対応】
- 従来からあったお電話や郵送による手続き方法に加えて、お客様ご自身がスマートフォンやタブレット等で契約手続きができる、自動車保険のWebらく手続きを2021年10月より開始しました。

- 【お客様の声の状況 グループ各社のウェブサイト】
- [東京海上日動「お客様の声」から改善した事例](#)
- [東京海上日動あんしん生命「お客様の声」に基づき開発・改善した主な具体例](#)
- [日新火災「お客さまの声」をもとに実施した改善事例](#)

2.2.7.3 高品質な保険募集(運営方針②対応)

- スマートフォンを活用した安心・安全のサポート
- 2020年には8割以上の世帯でスマートフォンが普及しており、スマートフォンは大変身近な存在になっています。
- 東京海上日動では、お客様専用のスマートフォンアプリ「東京海上日動マイページ(2022年1月「モバイルエージェント」から名称変更)」(無料)を提供しており、いつでもどこでも、担当代理店や保険会社の連絡先、ご自身の保険契約内容を確認することができます。
- また、GPS で位置情報を把握して事故連絡ができる機能や、最短 3 タップでレッカー手配ができる機能、損傷車両や事故現場の写真を、簡単に同社へ送信できる機能、事故対応の進捗状況の進展をプッシュ通知でリアルタイムに把握できる機能等を備え、お客様のスムーズな自動車事故対応をサポートします。
- 2022年2月より、代理店とお客様との間で、ファイルや画像およびメッセージを安全かつ便利にやり取りができる新しい仕組み「ドキュメントボックス」も導入しました。今後とも「東京海上日動マイページ」を通じたお客様との更なるデジタル接点強化に取り組んでまいります。
- イーデザイン損保では、自動車保険の見積もりから申し込みまでの一連の手続きを、スマートフォンを通じて完結いただくことができます。ご契約者には契約内容の変更・更新手続きのほか、事故の連絡や事故対応状況を確認いただけるお客様専用サイトをご用意しています。
- 2021年11月に発売した新自動車保険「&e(アンディー)」では、IoTセンサーとスマートフォンを連携、センサーが検知したデータから急ブレーキや急ハンドルなどのお客様の運転情報をスコア化し、「Tripレ

- ポート」としてお届けします。また、万一の事故の際は、IoTセンサーが自動で衝撃を検知し、スマートフォンから1タップで事故を連絡できるとともに、お客様のお車の速度・衝撃・損傷データの把握や、動画での事故状況再現が可能となっており、お客様の不安や負担の軽減に役立ちます。
- 東京海上グループは、今後も、スマートフォンを活用したお客様の安心と安全をサポートするための取り組みを進めてまいります。
- [東京海上日動マイページ](#)
- [イーデザイン損保 ディスクロージャー誌](#)

- 高品質な募集に向けた取り組み例
- 東京海上日動は、2012年4月より、タブレット型端末を活用して、お客様対応の快適性・利便性を向上する取り組みを展開しています。
- 個人のお客様向け主力商品である超保険・自動車保険・火災保険・傷害保険・生命保険について、加入時の保険料試算・商品説明・申し込み等をタブレット型端末等の画面上で行うペーパーレスの契約手続き「らくらく手続き」を導入し、動画や電子パンフレットによるわかりやすい商品説明を実現しています。また、ご家族単位の保険加入状況をタブレット型端末等の画面でお客様に一覧でご確認いただける「ご加入一覧」も導入しました。
- また、2020年1月より、お客様がスマートフォン・パソコン・タブレットから契約できる「スマートらくらく手続き」を導入しました。いつでも、どこでもお客様ご自身で申込み手続きを可能とする仕組みができました。
- 2020年12月からは「リモートらくらく手続き」を導入しました。Web会議アプリを利用した保険の提案・説明から、スマートフォン等によるご契約申込み手続きまでの全てをオンライン上で行い、シームレス・ペーパーレスで快適に手続きを完結できる取り組みです。
- これらの取り組みは、経済社会の情報化の促進に貢献したと評価され平成26 年度「経済産業大臣賞」を受賞したほか、公益社団法人企業情報化協会(IT協会)主催の「第31回IT 賞」にて最上位の「IT総合賞」を受賞しました。今後もさまざまな取り組みを通じて、より一層お客様対応の快適性・利便性向上を図っていきます。



「らくらく手続き」契約手続きイメージ画面

■ AIを活用し、保険提案する機能の導入

お客様の年齢・性別・家族構成等の属性情報と生損保の契約情報をもとに、AI が生損保一体のおすすめプランを設計する機能を業界で初めて開発し、ビジネスモデル特許を出願しました。

「超保険」では本機能を導入しており、高いコンサルティング力を有する代理店が本機能を活用してお客様に提案することによる“新しい保険提案のカタチ”の実現に向けた行動変革を始めています。

※本機能は、AI 技術に強みを持つ株式会社 PKSHA Technology と共同開発しています

2.2.7.4 損害サービス品質向上の取り組み(運営方針③対応)

PDCAサイクルを通じた実施・検証・改善を繰り返しながら、常にお客様視点に立った品質向上に取り組んでいます。

■ 安心品質

東京海上日動は、お客様のご期待に応えご満足いただくために、提供する商品・サービスにおいて、お客様が当たり前にご期待することを“いつでも、どこでも、誰でも”当たり前の実現・実行しているレベルの品質を「安心品質」と定めています。

また、安心品質の考え方に基づいて、“いつでも、どこでも、誰でも”絶対に欠かすことなく実現するとした品質基準として、「安心品質基準」を定めています。募集・保険金支払い・基本マナー等の商品・サービスに係る主要な業務プロセスごとに具体的な基準を定めており、それらの基準をクリアしない商品・サービスは絶対にお客様に提供しないとの固い決意をもってお客様本位を徹底しています。

■ お客様に漏れなくご請求いただくためのご案内

東京海上日動あんしん生命では、お客様に漏れなく保険金・給付金をご請求いただくために、「ご契約時」「ご契約期間中」「保険金・給付金のご請求時」のそれぞれにおいて、お客様に保険金・給付金のご請求について、ご案内しています。

その他、ホームページ等でも、保険金・給付金のお受け取りについてご不明な点がある場合には同社までご連絡いただきたい旨のご案内を行っています。

また、お客様がスマートフォンやPCで簡単に請求できるようにする「保険金Web請求手続き」の利用範囲の拡大や、コールセンターの時間外受付方法を拡



保険金・給付金をお受け取りいただくためのガイドブック

充する「AI自動音声応答サービス」の導入により、保険金・給付金請求におけるお客様の利便性向上を追求しています。

■ コールセンターにおける品質向上

東京海上グループのコールセンター部門では、グループ・コールセンター全体でお客様対応品質を向上することを目的に、東京海上グループ専用の運用規格「CCST ※」を策定し、それに基づいて運営状況の評価・検証しています。また、定期的にお客様の満足度調査を実施してお客様ニーズの充足に向けた改善活動に取り組むとともに、各センターが一堂に会する「電話対応コンクール」をはじめ、さまざまな共通施策を展開し相互研鑽も図っています。

また、デジタル技術も活用しWebサイト上でお客様のご質問やお手続きをサポートするインフラ環境なども拡充しながら、人ならではの対応力もさらに高め、お客様それぞれに寄り添った質の高い対応と安定的な運営に取り組んでいます。

こうした取り組みの結果として、2021年度のHDI-Japan社による格付けにおいて「問い合わせ窓口」・「Webサポート」いずれも最高評価の「三つ星」を獲得しています。

※ Contact Center Standard for Tokiomarine (東京海上グループが開発したコールセンター専用の運用規格) の略

■ お客様が安心できる損害サービスをお届けするために

東京海上日動では、お客様が「万が一」の事態に遭遇されたときこそ、保険会社としての真価が問われる瞬間と考え、その「万が一」の事態に備え、お客様に提供する商品・サービスに関して、欠かすことのできない具体的な品質基準を「安心品質」として定め、代理店と一体になって「安心品質」の実現に徹底して取り組んでいます。損害サービスにおいても、お客様から幅広くご意見をいただき、それをもとに、実施・検証・改善を繰り返しながら、たゆまぬ品質向上に取り組んでいます。 その一つとして、自動車保険にご加入のお客様が事故に遭われ、保険金をお支払いした後にご協力いただいているアンケートの評価やご意見等をもとに、以下のような業務改善につなげています。

- 事故の受付をした際に「補償内容に関するご案内」「ご契約いただいている補償(保険金)一覧」をお送りし、お支払いできる保険金について、担当者からわかりやすくご説明いたします。
- 保険金をお支払いする際は、担当者からわかりやすくご説明するとともに、金額のみでなく、その内訳がご確認できるような「保険金支払案内」をお送りいたします。
- 保険金がお支払いできない場合は、その理由を口頭ならびに書面で、わかりやすくご案内いたします。また、お客様からのご質問・ご不満は、専用のフリーダイヤルで承るとともに、弁護士など外部の専門家による「再審査請求制度」*もご利用いただけます。

※再審査請求制度

当社では、保険金のお支払いの公正性を確保する制度として、「再審査請求制度」を設けています。

担当損害サービス拠点が、契約内容に照らして、保険金のお支払い対象外と判断し、その判断内容にお客様（契約者・被保険者等）がご了承いただけない場合にご利用いただけます。

お客様からご提出いただく「再審査請求書」や資料等に基づき、外部の委員（医師・弁護士・法学者）により構成される「保険金支払審査委員会」（非公開）にて審査を行います。当社判断の適切性について、法的または医学的な観点で審査を行い、結果をお客様へ書面でご連絡します。

ただし、法的または医学的な判断を行うという「保険金支払審査委員会」の目的には適さないと判断される事案等、本制度の対象外としている事案がありますので、詳しくは、担当損害サービス拠点までお問い合わせください。

- [東京海上日動「再審査請求制度」](#)
- [東京海上日動「保険金支払審査委員会における審査実績」](#)

お客様が万が一の事故に遭われた際、「高い専門性を発揮し、お客様に安全と安心をお届けする」という高品質の損害サービスを提供するため、社員の解決力向上に向けた育成を行いつつ、さまざまな取り組みを行っています。損害サービスを「事故受付」「初期対応」「損害確認」「途中経過の報告」「保険金のお支払い」の5つのプロセスに分けてご紹介します。

【事故受付】

事故に遭われたお客様とのファーストコンタクトである事故受付時には、怪我の有無や事故の状況を正確に確認し、同時にお客様に親身かつ適切なアドバイスを行うことで、事故直後のお客様の不安を解消するよう努めています。

【初期対応】

お客様から事故のご連絡をいただいた後、事故対応に関するご意向等を確認するとともに、解決に至るまでのプロセスを丁寧にご説明します。そのうえで相手の方など関係者へ連絡を取り、その結果をお客様へお伝えすることで、お客様の不安の解消に努めています。

【損害確認】

事故によって損傷を受けた自動車・建物などの損傷状況を確認します。また、修理内容・修理見積額を精査のうえ、適正な損害額の確認とお客様へのわかりやすい説明に取り組んでいます。

【途中経過の報告】

お客様のご不安を解消し、より安心していただくために、お客様のご要望に応じた連絡手段により、お客様の意向を踏まえた適切な経過のご報告することを徹底しています。

【保険金のお支払い】

お支払い可能な保険金を算出し、お客様にお支払内容をわかりやすくご説明します。そのうえで、保険金請求意思を確認し、速やかにお支払い手続きを進めるよう努めています。

なお、お支払い可能な他契約を確認するシステムを活用して、お客様にお支払いの対象となる保険金のご案内を行っています。特に自動車保険では、お支払い対象となる保険金がお支払いされていない状態では対応を完了できない等の機能を持ったシステムを導入しています。このようなシステムでのサポートや各種研修を通じて、お客様への確実な保険金のお支払いを実践しています。

また、すべての担当者が常に「親身・誠実」にご対応できるよう、社員の育成や、外部調査会社による外部調査会社による電話応対調査を行う等、電話応対品質の向上に向けた取り組みを継続して実施しています。

■チーム・エキスパートの解決力

お客様が万が一の事故に遭遇された際に、「高品質の損害サービス」をご提供することが私たちの使命であると考えています。自動車保険において円満な解決をめざすためには、経験豊富かつ高度な専門性を持ったメンバーがチームアプローチで解決することが必要となります。

東京海上日動では、経験豊富な損害サービススタッフが、全国各地のアジャスター、弁護士、顧問医、会計士・税理士等の高い専門性をもつエキスパートと最適なチームを組み、「チーム・エキスパートの解決力」をご提供することで、万が一の際にお客様をお守りします。

また、全国232拠点に広がる安心・充実のネットワークに加え、年間約273万件を超える圧倒的な事故対応実績に裏付けされた高度な交渉力を発揮し、保険を使用したお客様の94.1%からご満足いただいています。

損害サービス体制（2022年3月末時点）

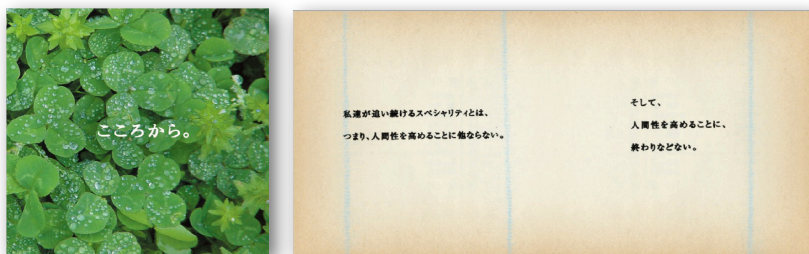
	東京海上日動	日新火災
サービス拠点数	232拠点	101拠点
損害サービススタッフ・アジャスター	約10,800名※	約900名
弁護士	約550名	約50名
顧問医	約110名	約10名
税理士・会計士	約70名	—
自動車事故対応件数（年間）	約273万件	約19万件

※ 2021年7月

- お客様のことを何よりも大切に考える価値観の共有（ここから。）

東京海上日動では、お客様のことを何よりも大切に考えること、それが損害サービスという目に見えないものの品質だと考えています。そこで、損害サービスに携わるすべてのメンバーに共通するお客様への思い、働く仲間との調和、専門性の追求といった大切にしたい価値観をまとめた小冊子「ここから。」を、毎年の新入社員も含め、損害サービスに携わるメンバー全員に配布しています。

損害サービスの意義や誇り、お客様の立場で真摯に対応するという価値観を、私たちのDNAとして絶やすことなく受け継いでいきたいと考えています。



小冊子「ここから。」の表紙および本文ページ。英語版もございます

「私たちが追い続けるスペシャリティとは、つまり、人間性を高めることに他ならない。そして、人間性を高めることに、終わりなどない」

「困っている人を前にしたとき、人として、自分のことがどう動くか。すべてはそこから始まる。困っているならば、力になりたい。この思いの強さこそ、私たちの存在価値であり、原点である」

2.2.7.5 運営方針の浸透に向けた取り組み(運営方針④対応)

代理店とともに品質向上

真にお客様の立場に立った「安心と安全」を提供していくため、代理店との円滑なコミュニケーションを通じ、信頼あるパートナーシップを構築し、ともに業務品質を高めていきます。

■代理店の役割

東京海上グループにおける代理店の役割は、自動車保険や生命保険等において、お客様と保険会社の橋渡し役として各種保険サービスを提供し、お客様を危険からお守りすることであると考えています。代理店は、それぞれのお客様のニーズに合った最適な保険をご案内し、また、災害・事故が起きた際には、お客様にいち早く安心をお届けできるよう迅速なサポートをする等、広範なコンサルティング活動を行っています。

代理店がお客様からのご期待とご信頼にお応えし、お客様が安心して保険のご相談をお寄せいただけるよう、東京海上グループ各社では、代理店に対する各種研修や事務・システムの構築、経営支援等、さまざまな支援・取り組みを進めています。

■代理店と一体となった業務品質向上の取り組み

東京海上日動では、お客様に提供する商品・サービスに関して欠かすことのできない具体的な品質基準として「安心品質基準」を定め、代理店と一体となり、品質の向上に取り組んでいます。代理店手数料体系では、「品質項目」「成長項目(規模・増収率、損害率)」「パートナーシップ項目(コンサルティング力、代理店経営の品質、損害サービス対応力等)」による評価を行い、お客様に“あんしん”をお届けし、選ばれ、成長し続ける代理店を支援する体系としています。

また、品質の高い代理店や募集人として、「TOP QUALITY 代理店」の認定制度と「損害保険トータルプランナー」の資格があります。「TOP QUALITY 代理店」とは、東京海上日動の代理店の中で、お客様への保険・サービスの提案力、万が一の事故の際の対応、保険代理店としての事業の健全性、安定性、成長性が、弊社が定める基準により総合的に高く評価された代理店です。「損害保険トータルプランナー」とは、一般社団法人日本損害保険協会が認定する募集人資格の最高峰であり、損害保険に関連する法律・税務等の知識を基に、コンサルティングに関する知識や業務スキルを修得した保険募集のプロフェッショナルです。

今後も、お客様のさらなる「快適性向上」を追求すべく、タブレットやスマートフォンを活用した新たなビジネスモデルへの変革を図り、保険会社と代理店が一体となって、すべてのお客様に「品質」をお届けし、お客様からの支持の拡大に努めます。

日新火災においても、全国の代理店が高いレベルでお客様対応を実現できるように、お客様との最大の接点である、販売時と事故発生時に焦点をあてたビジネスモデルを「日新モデル」として代理店とともに推進しています。また、代理店手数料体系は「販売品質と事故対応品質」に重点をおき、加えて代理店としての業務の達成水準」を会社が評価し決定する仕組みとしています。

代理店向け教育・研修体制

お客様からのご期待と信頼にお応えし、安心して保険のご相談をお寄せいただけるよう、資格制度や研修を通じて、プロフェッショナルな人材の育成を支援しています。

■独自の学習プログラム

東京海上日動は、きめ細かい良質のサービスをお客様に提供できる募集人を育成するため、商品内容・損害サービス・コンプライアンス等の業務知識に関する幅広い学習プログラムを提供しています。その中でも、基本的な商品知識については、商品販売開始の前に募集人が必ず受講しなければならない学習メニューとして提供しています。各募集人は代理店オンラインシステム等を通じて各プログラムを学習可能です。

東京海上日動あんしん生命は、生命保険代理店向けプロフェッショナル募集人育成のプログラム「あんしん生命トレーニングカレッジ」を提供しています。本プログラムでは、約4カ月間、代理店募集人と担当社員が、最先端のトレーニングプログラムを導入した集合研修および Web 研修と一緒に参加し、並行して営業第一線における実践活動を行います。

実践活動においては、参加者同士の情報交換サイト「あんトレ広場」の導入等、参加者の営業活動を支援する最新プログラムを提供し、また、研修終了後も支社でのフォローアップ研修等、継続的な募集人同士の相互研鑽の場を設けています。



■代理店研修生制度

東京海上日動は、多様化するお客様ニーズに対応し、適切な保険提案ができるコンサルティング力の高い代理店従業員の育成を目的に、「インシュアランス・プランナー制度」を設けております。

本制度は、出向元代理店の更新業務プロセスの習得から初期教育を開始することにより、募集スキルの早期習得をめざす人材育成制度です。最長2年間代理店から出向受入し、期間中に保険商品の専門知識やコンサルティング販売手法等を段階的かつ体系的に学び、募集スキルを身につけることで、出向元代理店において専門分野に特化した募集人としての役割を担えるようになることをめざします。

また、専業代理店だけでなく、モーター代理店や不動産代理店、金融機関代理店も対象としており、代理店の成長支援策としても幅広く活用できます。2020年度より、すべての研修をWEBに移行し、オンラインロープレも含めたライブ配信とオンデマンド配信を組み合わせたカリキュラムを導入しました。従来以上に成長度合いや担う役割に応じた研修受講の自在性を高めた研修体系となっています。

日新火災においては引き続き、専属プロ代理店を育成する制度を設けており、一定期間、契約募集およびこれに関連した業務に従事しながら保険販売に必要なさまざまな知識と実務を習得する「リスクアドバイザー社員制度」を設けています。

2.2.8 新型コロナウイルス感染症への対策と対応

東京海上グループは、新型コロナウイルス感染症への対策と対応を進めています。

■ 感染症拡大防止策の徹底等による重要業務の継続および商品改定の実施

東京海上グループは、感染拡大防止や従業員の安全確保に努めながら、社会インフラとしての機能を維持すべく、保険事故の受付、保険金のお支払い、ご契約の保全等の重要業務を継続しています。

東京海上日動では、傷害保険、超ビジネス保険（賠償条項）等について、従来、感染症法の一類感染症から三類感染症までを補償対象としていましたが、2020年4月に補償対象を「指定感染症」まで拡大し、新型コロナウイルス感染症を補償対象といたしました。その後、2021年2月に感染症法が改正となり、新型コロナウイルス感染症の位置づけが「指定感染症」から「新型インフルエンザ等感染症」に変更されましたが、引き続き新型コロナウイルス感染症を補償対象とする商品改定を実施しています。また、海外旅行保険（疾病補償）の補償対象となる「治療開始までの期間」については、「保険期間が終了してから72時間以内に治療を開始した場合」としていましたが、新型コロナウイルス感染症に関しては、これを「30日以内に治療を開始した場合」に緩和しています。医療保険等においては、医師の指示に基づき臨時施設（ホテル等の宿泊施設を含みます）または自宅において入院と同等の療養をする場合も「入院」として取扱い、入院保険金等をお支払いすることとしています。

さらに、2021年3月1日（月）より、超保険 からだに関する補償（傷害定額）「特定感染症危険補償特約」を付帯したお客様を対象として、「感染症選べるアシスト」の提供を開始しました。新型コロナウイルス感染症によるお客様の不安を軽減するために、入院・通院等への備えとともに、お客様が治療している期間中にご家庭内で必要となるさまざまな費用等をカバーしています。
（2022年8月1日時点）

東京海上日動あんしん生命では、新型コロナウイルス感染症による影響を受けられたお客様に対し、保険料払込猶予期間の延長、契約更新などの締切日の延長、保険金・給付金・解約金などのお支払手続きの簡素化を実施しました。また、お客様の安全・利便性を確保し、安心して保険加入を検討していただくため、オンライン申込手続き「あんしんリモートらくらく手続き」などを導入しました。これは、Web会議アプリを利用した保険のご提案から、スマートフォンなどによる申込手続きまでの全てをオンライン上で行い、シームレスで快適に手続きを完結できる仕組みです。更に、社内でもITツールを活用することで在宅勤務を推進し、感染拡大の抑制に努めました。今後も、いかなる有事の際にも、スピード感を持って柔軟に対応してまいります。

■ 海外での取り組み

新型コロナウイルス感染症のワクチンは、適温から外れると使用できなくなる特性があり、保険の引受が難しいという課題がありました。当社英国子会社のTokio Marine Kilnは、ワクチン輸送車へのIoT機器の設置を通じて、「ワクチン輸送中の変温リスク」を補償する貨物保険をロイズと開発しました。ワクチンが適温から逸脱した際には、3日以内に保険金をお支払いすることで、途上国への円滑なワクチン輸送に貢献しています。

■ 東京海上グループによる新型コロナウイルス感染症関連の寄付

新型コロナウイルス感染症は世界規模で拡大し、さまざまな形で未曾有の影響をもたらしました。東京海上ホールディングスは、グループ各社が世界各地で取り組む新型コロナウイルス感染症に関する支援を後押しするため、2020年度から2021年度までの2年間に国内外のグループ会社および従業員が行った寄付に対して、マッチングギフト（上乘せ寄付）として総額10億円超を寄付しました。

グループ各社は、具体的には、経済的に困窮する学生の進学費用・学費・生活費などの支援、活動の休止・縮小を余儀なくされた芸術文化活動を行う団体の支援、医療機関、治療薬・ワクチン開発研究支援、国際的な医療支援、休校中の子どもへの学習・食事提供等の支援、シングルペアレント家庭の支援、交通遺児家庭の支援、障がい者の感染症予防支援等のために寄付を行ったほか、全国の医療機関等に社内備蓄医療品（N95マスク約30万枚以上・防護服約1万枚以上）を寄贈しました。

■ 新型コロナウイルスワクチン接種会場の無償提供（2021年8月）

東京海上日動は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向け、ワクチンの迅速かつ円滑な接種を支援していくため、保有する「多摩総合グラウンド」を東京都八王子市に、「東京海上日動 石神井スポーツセンター」を東京都練馬区に無償提供いたしました。同市、同区で実施している集団接種の会場の一つとしてご活用いただいております。

東京海上グループは今後も、創業時から大切にしてきました「お客様や社会の“いざ”をお守りする」というパーパスを実現し、地域の皆さまに「安心と安全」の提供を続けていくため、各自自治体とも連携しながら社会課題の解決に取り組んでまいります。