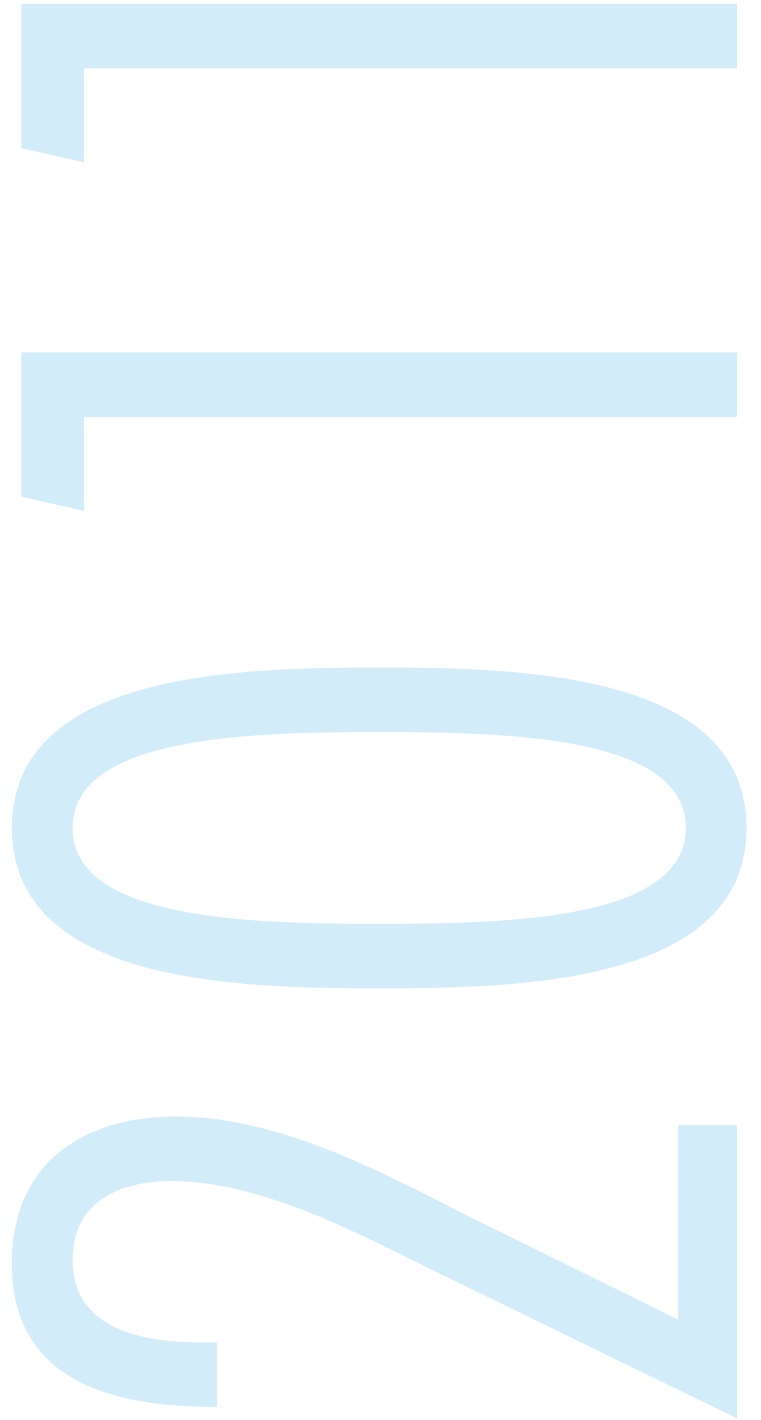


## 会社案内

*Corporate Profile*



## 「安心と安全」を提供する損害保険会社の真価を



このたびの東日本大震災で被災された皆様に、心からお見舞い申し上げます。

当社は、各地に甚大な被害をもたらした、「未曾有の国難」といわれる東日本大震災の発生直後から、被災地の社員・代理店、全国の社員、グループ会社社員等が総力を挙げて1日も早く保険金をお支払いできるよう取り組んでおります。

引き続き震災対応に最優先で取り組んでまいります。当社中期経営計画「変革と実行 2011」の最終年度である本年度も、あわせて収益性、成長性、健全性を兼ね備えた企業を目指し、業務に邁進してまいります。

東日本大震災を契機に、社会全体の「リスク」に対する関心は高まっており、これに伴い「安心と安全」を提供する損害保険会社の真価が正に問われております。当社はこうした社会の期待に応えるべく、商品・サービスの品質向上に徹底して取り組んでまいります。

皆様におかれましては、今後とも一層のご愛顧、お引き立てを賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

取締役社長 隅 修三

## 経営理念

お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、「安心と安全」の提供を通じて、豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献します。

- お客様に最大のご満足頂ける商品・サービスをお届けし、お客様の暮らしと事業の発展に貢献します。
- 収益性・成長性・健全性において世界トップクラスの事業をグローバルに展開し、東京海上グループの中核企業として株主の負託に応えます。
- 代理店と心のかよったパートナーとして互いに協力し、研鑽し、相互の発展を図ります。
- 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ます。
- 良き企業市民として、地球環境保護、人権尊重、コンプライアンス、社会貢献等の社会的責任を果たし、広く地域・社会に貢献します。

# 品質を追求し、時代をリードする 東京海上グループの総合力

お客様の期待に応えていく「品質」へ。

お客様から積極的に選ばれる「品質」へ。

私たちはグループの力を結集させた総合力で、  
「安心と安全」の新しい価値を提案し続けていきます。

## 国内損害保険事業

### 東京海上日動火災保険株式会社

国内外に広がるネットワークで、どこにいても「安心」をお届けします。

#### 国内ネットワーク

全国125の営業部・支店を軸に432の営業室・課・支社、241ヵ所の損害サービス拠点を配置し、お客様にご満足いただけるサービス体制を整えています。

#### 海外ネットワーク

世界39の国・地域、427都市にネットワークを展開しています。海外進出企業をはじめ、海外旅行者等、世界各国のお客様の多様なニーズにお応えできる体制を整えています。

日新火災・イーデザイン損保・東京海上ミレア少額短期

## 国内生命保険事業

東京海上日動あんしん生命、東京海上日動フィナンシャル生命 等

## 海外保険事業

〈北米〉 Philadelphia Insurance Companies, Tokio Marine Management, Inc., Tokio Millennium Re Ltd. 等

〈中南米〉 Tokio Marine Seguradora S.A. 等

〈欧州〉 Kiln Group, Tokio Millennium Re (UK) Limited 等

〈アジア〉 Tokio Marine Asia Pte. Ltd, 東京海上日動火災保険(中国)有限公司 等

## 一般事業

〈リスクコンサルティング事業〉

東京海上日動リスクコンサルティング

〈総合人材サービス事業〉

東京海上日動キャリアサービス

〈ファシリティマネジメント事業〉

東京海上日動ファシリティーズ

〈トータルヘルスケアコンサルティング事業〉

東京海上日動メディカルサービス

〈シルバー事業〉

東京海上日動サミュエル

東京海上日動ベターライフサービス

〈アシスタンス事業〉

ミレア・モンディアル

インターナショナルアシスタンス

〈保険代理業〉

東京海上日動あんしんコンサルティング  
等

## 金融事業

〈投資顧問・投資信託〉

東京海上アセットマネジメント投信

〈プライベートエクイティ投資〉

東京海上キャピタル

〈デリバティブ・証券〉

東京海上フィナンシャルソリューションズ証券

〈不動産投資顧問〉

東京海上不動産投資顧問 等

## 会社概要 (2011年3月31日現在)

2004年10月、それぞれ125年・90年の歴史を持つ東京海上と日動火災が合併し、国内損害保険業界のリーディングカンパニーとして新たにスタートしました。健全な財務体質、高い専門性に裏付けられた商品・サービス開発力やリスクコンサルティング力、また、充実した代理店網や損害サービス網、世界に広がるネットワーク等を強みとし、お客様の立場に立った適正な業務運営を行い、「品質で選ばれ成長し続ける会社」を目指しています。

創業 1879年(明治12年)8月1日  
 資本金 1,019億円  
 総資産 8兆6,700億円  
 従業員数 17,051名  
 本店所在地 東京都千代田区丸の内1-2-1  
 URL <http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/>

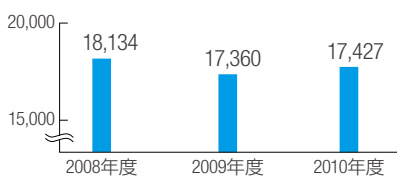


## 代表的な経営指標 (2010年度)

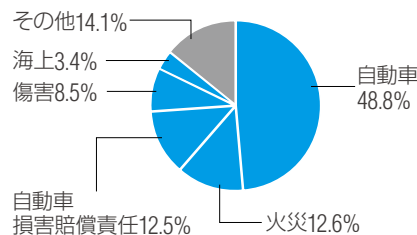
### 正味収入保険料 (対前期増減率)

1兆7,427億円 (0.4%)

#### ■正味収入保険料の推移 (単位: 億円)



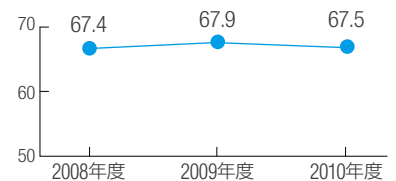
#### ■種目別構成比



### 正味損害率

67.5%

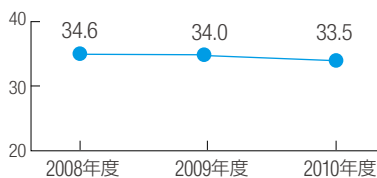
#### ■正味損害率の推移 (単位: %)



### 正味事業費率

33.5%

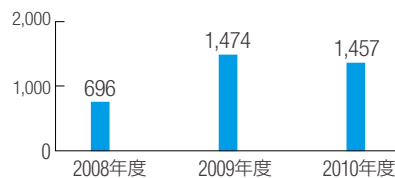
#### ■正味事業費率の推移 (単位: %)



### 経常利益 (対前期増減率)

1,457億円 (△1.1%)

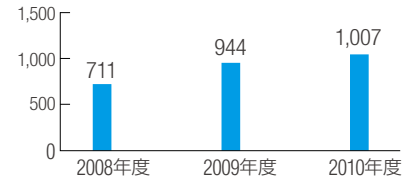
#### ■経常利益の推移 (単位: 億円)



### 当期純利益 (対前期増減率)

1,007億円 (6.6%)

#### ■当期純利益の推移 (単位: 億円)



### ソルベンシー・マージン比率

823.8%

### 総資産

8兆6,700億円

### 信用格付

(2011年8月25日現在)

S&P	AA-	ネガティブ※1
ムーディーズ	Aa2	ネガティブ※2
フィッチ・レーティングス	AA-	弱含み※3

A.M.Best	A++	安定的※4
格付投資情報センター (R&I)	AA+	ネガティブ※5
日本格付研究所 (JCR)	AAA	安定的※4

※1…保険財務力格付 ※2…保険財務格付 ※3…保険会社財務格付 ※4…財務格付 ※5…発行体格付 ※6…長期優先債券格付

(注)最新の格付けは、東京海上ホールディングス㈱のホームページ (<http://ir.tokiomarinehd.com/ja/Ranking.html>) 等でご確認ください。

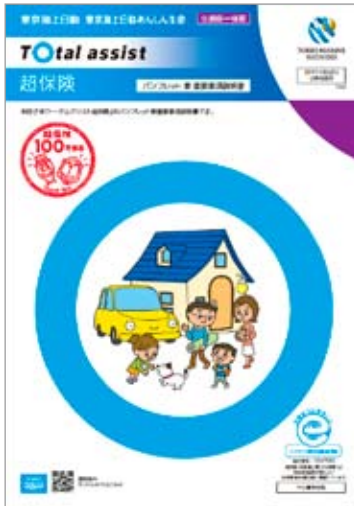
個人のお客様へ

# 毎日の暮らしに安心を

東京海上日動では、暮らしのなかに潜むさまざまなリスクからお守りするための幅広い商品・サービスを、お客様にわかりやすくお届けしています。



## 個人のお客様向け主な商品ラインナップ



お客様とご家族をさまざまなリスクからお守りする生損保一体型保険

### 「トータルアシスト超保険」

生損保一体となった総合的なコンサルティングにより、一生涯にわたってお客様をお守りし、安心・満足をお届けする保険です。  
2002年6月の販売開始から9年間で100万世帯を超えるご契約をいただいています。



### 自動車の保険 「トータルアシスト自動車保険」

「賠償に関する補償」「ご自身の補償」「お車の補償」の3つの基本補償と、各種アシストを基本に構成されており、お客様のカーライフをしっかりとお守りします。



### 住まいの保険 「トータルアシスト住まいの保険」

「火災や風災等のリスクに関する補償」を提供する住まいの保険と、各種アシストから構成されています。地震保険とあわせて、お客様のお住まいをしっかりとお守りします。

ケガ・病気の保険 ● 普通傷害保険

旅行・レジャーの保険 ● 海外旅行保険 ● ゴルファー保険

等

企業のお客様へ

# 高度なビジネスリスクへの挑戦

企業を取り巻くリスクがますます多様化・巨大化しています。  
東京海上日動は豊富な経験とノウハウ、そして東京海上グループの総合力で企業の皆様をしっかりとサポートします。



## 企業のお客様向け主な商品ラインナップ



事業活動を取り巻くさまざまなリスクをまとめて補償する「超ビジネス保険(事業活動包括保険)」

事業活動を取り巻くさまざまなリスクをまとめて補償する新しいタイプの保険です。

### 企業向け自動車の保険

- TAP (一般自動車保険)
- フリート事故削減アシスト

### 企業財産に関する保険

- 企業総合保険 / 企業財産包括保険
- 動産総合保険 / 機械保険 / 盗難保険

### 賠償責任に関する保険

- 施設賠償責任保険 / 請負業者賠償責任保険
- PL保険 (生産物賠償責任保険)
- 海外 PL保険 (英文の生産物賠償責任保険)
- アンプレラ保険 (企業包括賠償責任保険)

### 保証および信用に関する保険

- 公共工事履行保証証券 / 入札・履行保証保険
- 取引信用保険

### 船舶・貨物・運送の保険

- 船舶普通期間保険 / 船舶不稼働損失保険 / 船舶戦争保険
- 外航貨物海上保険 / 内航貨物海上保険 / 運送保険

### 工事に関する保険

- 建設工事保険 / 組立保険 / 土木工事保険

### 費用・利益の損失に関する保険

- 企業総合保険 / 企業財産包括保険

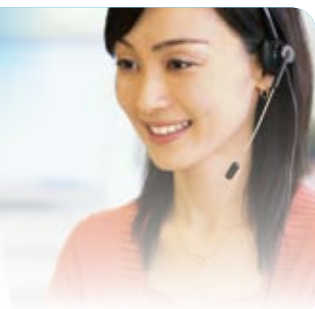
### その他の保険

- 労働災害総合保険
- Tプロテクション (一般傷害保険)

等

## 東京海上日動のサポート体制

# いつでも、 まごころをお伝えしたいから



時と場所を選ばず発生する事故。そのような事故の受付からご相談、  
保険金のお支払い手続きまで、親切・丁寧・迅速・的確な対応で「安心」をお届けします。

### 24時間・365日の事故受付「東京海上日動安心110番」



## 0120-119-110

(携帯・PHS OK)

### 東京海上日動の損害サービス体制

(2011年7月1日現在、スタッフ数は2010年7月1日現在)

全国どこで事故が発生しても速やかに対応できるよう、全国に配置された多数のスタッフが  
弁護士、顧問医等の専門家とともに、長年培った経験とノウハウでお客様のさまざまなご相談  
に応じています。

#### 損害サービス拠点

全国 **241**カ所

#### スタッフ

全国約 **9,700**名

#### 弁護士

約 **510**名

#### 顧問医

約 **130**名

#### 税理士・会計士

約 **80**名

### お客様からのさらなる信頼を目指して

保険金請求に関して、お客様に安心をお届けする  
ための制度・態勢を整えています。

#### 再審査請求制度

保険金のお支払いに関わる当社判断について、お客  
様からの再審査請求にもとづき、社外の専門家（医  
師・弁護士）による再審査を行います。

\*本制度の対象外となる事案があります。

#### 保険金請求ご相談コーナー

保険金請求に関するご相談・ご不満について、専任  
担当者が対応します。



## 0120-051-021

(携帯・PHS OK)

受付時間 午前9:00～午後5:00(土日祝・年末年始除く)

## 東京海上日動の代理店

# きめ細やかなサービスを

全国に約46,000店ある当社の代理店・扱者は、保険の専門家として、  
お客様のニーズを的確に把握し、親身できめ細やかな商品・サービスを提供します。

### 代理店の業務内容と役割

代理店は当社との間で締結した代理店委託契約に基づき、  
当社に代わって、お客様との間で保険契約を締結し、保険  
料を領収することを基本的な業務としています。また、災  
害や事故が起きた際には、一刻も早く保険金が支払われる  
よう、保険金のご請求についてのアドバイスを行うなど、  
暮らしを守るためのコンサルタントとしてお客様からの  
ご要請に応じています。

### 募集人の資質向上を目指した取り組み

東京海上日動では、保険募集を行う募集人の資質の向上を  
目的としたさまざまな教育制度を導入しています。

- 東京海上日動アカデミー（独自の教育支援プログラム）
- 損害保険募集人試験（5年更新制/社日本損害保険協会）
- 保険商品教育制度（5年更新制/社日本損害保険協会）

\*2011年10月に損害保険募集人試験と保険商品教育制度は統合され、  
損害保険募集人一般試験がスタートします。



## 東京海上日動のCSR

# 未来の地球と社会にも「安心」を

東京海上日動は、保険会社に期待される役割の原点に立って、さまざまなステークホルダーの皆様との対話・協働のもと、気候変動をはじめとする社会的課題の解決に向けて取り組み、持続可能な社会の実現に向けて行動しています。

### 環境保護活動をお客様とともに —地球環境保護活動—

#### ● 金融商品初「自動車保険・エコマーク」認定の取得

当社は2010年12月、(財)日本環境協会から金融商品として初となる「自動車保険・エコマーク\*」認定を取得しました。

認定にあたっては、「ご契約のしおり(約款)」を冊子ではなく、ホームページで閲覧いただく場合(Web約款)、マングローブ2本分の植林に相当する金額を植林NGO等に寄付する「Green Gift」プロジェクトの展開等の取り組みが評価されました。

※商品・サービスのライフサイクル全体を通して環境への負荷が少なく、環境保全に役立つと認められた商品に付与される環境ラベル



#### ● マングローブ植林事業

1999年に開始したマングローブ植林事業は、2010年度末までに東南アジア、インド、南太平洋フィジーの計7カ国で6,824ヘクタールの植林を行いました。

また、環境啓発活動の一環として実施している「みどりの授業～マングローブ物語～」は、2010年度までに約440の小学校・特別支援学校で実施し、約30,600名の児童・生徒の皆さんに授業を受けていただきました。



### 安心して暮らせる社会のために —地域・社会貢献活動—

#### ● (財)日本水泳連盟への支援

1989年より(財)日本水泳連盟への支援を行っており、水泳を通じて青少年の健全な育成に取り組んでいます。

#### ● Share Happiness運動(社員・代理店によるボランティア活動)

地域の清掃活動、イベントの運営ボランティア、募金活動等、地域に密着した活動を行っています。2010年度は、約9,400名が活動に参加しました。

## 東日本大震災への対応

# 1日でも早く保険金をお届けするために

東京海上日動では震災発生直後から、被災されたお客様に1日でも早く保険金をお届けできるよう、代理店と一体となり全力で取り組んでまいりました。引き続き全社を挙げて保険金のお支払いを通じた被災地の復興支援に取り組んでまいります。

### 事故の受付

通常の事故受付フリーダイヤルに加え、お客様から被害状況のご連絡をいただくための「地震災害事故受付センター」を設置し、約90名の社員等を派遣しました。また、東京海上日動安心110番においても、平時より約270名を増員し、最大時は合計約510名の体制で対応しました。

(事故受付件数15万5,759件。2011年6月末現在)



### 損害サービス体制

#### 各被災地での対応

被害のご連絡に基づき、社員、専門知識・技術を有する鑑定人、アジャスター等が被災されたお客様を訪問し、被害物件の状況を確認しています。

被害が比較的大きな地域では、被害のご連絡や保険金のご請求をいただいていないお客様に対して、地震保険の内容とご請求の方法をご案内する取り組みを進めています。

#### 全社を挙げた対応

全国から東京海上グループの社員や鑑定人等を被災地および新たに設置したバックアップオフィスに派遣し、被災地に勤務する社員等とあわせて最大約2,200名の体制で2ヵ月間対応を行いました。



A03-90100 (8) 改定201109



**東京海上日動火災保険株式会社**

東京都千代田区丸の内 1-2-1 〒100-8050  
TEL.03-3212-6211 (代表)  
<http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/>

TOKIO MARINE  
Quality: 東京海上グループ