

トップメッセージ



取締役社長

髙橋 隆三

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。

東京海上グループは、各地に甚大な被害を及ぼし「未曾有の国難」といわれている東日本大震災の発生直後から、被災されたお客様に1日も早く保険金をお支払できるよう、グループの総力を挙げて取り組んでおります。保険金のご請求はなお継続しており、最後の1件まで可能な限り迅速、適正にお支払することで保険グループとしての社会的責任を全うしてまいります。

また、今回の震災による家計地震保険の保険金支払いは、政府の再保険と過去から積み立ててきた責任準備金で賄われ、それ以外の企業向けの特約等については再保険が機能していること等により、財務の健全性は損なわれておりません。

さて、わが国経済は、世界経済の回復等に伴い、足踏み状態を脱しつつありましたが、東日本大震災が企業活動や個人消費に与える影響等により、当面の間、不透明感の強い状況が続くと見込まれます。その後は生産活動の回復とともに持ち直していくと期待しておりますが、経済の一層の成熟化、少子高齢化等に伴う本格的な人口減少社会の到来等、国内保険マーケットを取り巻く環境は引き続き厳しい状況にあります。また、世界経済は、米国では緩やかな景気回復局面が続いているものの、新興国では金融引き締めの影響により成長が徐々に減速することが見込まれ、欧州における財政の先行き不安によるマイナス影響等も懸念されます。

こうした状況の中、東京海上グループ中期経営計画「変革と実行 2011」の最終年度を迎えており

東京海上グループ経営理念

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きます。

- 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。
- 株主の負託に応え、収益性・成長性・健全性を備えた事業をグローバルに展開します。
- 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公正な経営を貫き、広く社会の発展に貢献します。

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が、あわせて収益性、成長性、および健全性を兼ね備えた企業グループを目指し、業務に邁進してまいります。

国内損害保険事業および国内生命保険事業におきましては、引き続き今回の震災に伴う保険金のお支払を最優先の課題として取り組み、保険グループとしての社会的使命を果たしてまいります。また、成長の実現に向けて商品・サービスの品質向上と生損保一体となった取り組みを徹底すると共に、収益性の向上にも努めてまいります。

海外保険事業におきましては、先進国と新興国の双方でバランスよく成長戦略を実行するとともに、グループ各社の規模と収益を着実に拡大させ、さらにグローバルな保険グループとなることを目指します。

さらに、保険に関する会計基準やリスク管理基

準のグローバルスタンダード化も踏まえながら、「リスクベース経営(ERM)」の高度化に向けた取り組みを一層強化してまいります。

東日本大震災を契機に、お客様の「リスク」に対する関心は高まっており、「安心と安全」の提供への期待が従来にも増して高まっています。こうした期待に応え、「品質で選ばれ成長する企業グループ」を目指して、グループを挙げ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、よろしくごお願い申し上げます。

平成23年7月

トピックス

東京海上ホールディングス

欧米における成長に向けた新体制

<米国>

当社は2011年5月、グループの米国保険事業を統括する持株会社「Tokio Marine North America」

(以下、TMNA) を設立することを発表しました。東京海上日動の米国保険事業会社、2008年12月に買収したフィラデルフィア社、両社のバックオフィス業務を受託するシェアードサービス会社(新設会社)がTMNAの傘下に入る予定です。

今後は、TMNAを中心として米国保険事業の成長戦略を推進し、より一層の成長を目指していきます。

<再保険>

当社は2010年7月、海外再保険事業の新体制を発表しました。新体制下では、当社の再保険ブランドを「Tokio Millennium Re」(以下、TMR)に統一し、ロンドンの再保険拠点であるTokio Marine Global Ltd.の社名を「Tokio Millennium Re(UK)」に変更しました。また、再保険事業の地域的なリスク分散および収益拡大を目的として、スイスならびにオーストラリアにTMRの支店を開設しました。

中国・インドをはじめとする新興市場への展開

<中国>

中国現地法人東京海上日動火災保険(中国)有限公司は、2010年12月、中国で3拠点目となる江蘇支店の設立に関する準備認可を取得しました。これにより、中国江蘇省に進出するお客様に、地域に根ざした迅速かつ高度なサービスをより近い場所から提供することが可能となります。今後、華北他のエリアにおいても段階的に支店網の拡大に努めていきます。

<インド>

当社とインドの有力金融サービス会社であるエーデルワイス・キャピタル・リミテッド社(以下、ECL)の合併で設立した生命保険会社「エーデルワイス・トウキョウ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド」(以下、ETL)は、2011年7月に開業しました。ETLは、当社が国内外で培った保険事業に関する幅広いノウハウに加え、ECLのブランド力と顧客基盤を活用し、お客様のニーズに合った質の高い商品・サービス

を提供することを通じて、インドにおける保険事業の規模・収益のさらなる拡大に貢献していきます。

<マレーシア>

2010年7月、Tokio Marine Life Insurance Malaysia Bhd.(以下、TMLM)は、マレーシアの大手商業銀行RHB Bank Bhd.(以下、RHB銀行)と生命保険販売に関する提携を行うことに合意しました。これはTMLMの商品をRHB銀行が支店網等を通じて独占的に提供するもので、本提携を通じて今後もさらにマレーシアにおける保険事業を強力に展開していきます。

中国における青少年育成支援事業について

当社は、2009年から中華全国青年連合会(以下、全青連)の協力を得て「中国における青少年育成支援事業」(教育、災害復興に貢献する教育用品等の寄贈や奨学金設置等の支援)に取り組んでいます。

2010年は、東京海上日動が外国保険会社として初めて中国に代表処を開設してから30年目の節目の年にあたることから、この取り組みを一層強化し、中国の農村部で急増している「留守児童*」に対する心のケアに重点を置いた全青連のプロジェクトに協賛、支援を行いました。この活動の一環として、「『留守児童』との交流ボランティア」を日本および中国に勤務する当社の社員から募り、2010年11月に「留守児童」等との各種交流イベント等を通じた支援活動を行いました。

*両親が都市部に出稼ぎに出ている農民の子どもたち



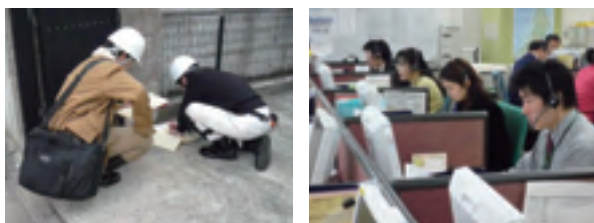
グループ会社

東日本大震災への対応

東京海上日動や日新火災では震災発生直後から、被災されたお客様へ1日でも早く保険金をお届けするよう代理店と一体となり、グループ各社と連携して全力で取り組んでいます。

<東京海上日動の取り組み>

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カ月間対応を行いました。これからも、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いきます。



<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。)

<各被災地での対応>

被害のご連絡に基づき、専門知識・技術を有する鑑定人、アジャスター、社員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け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。

<地震保険金ご請求センター>

都内に「地震保険金ご請求センター」を設置し、被災地の保険金支払業務等をサポートしています。

生損保一体型商品「超保険」の刷新と保有契約100万世帯突破

東京海上日動と東京海上日動あんしん生命は、生損保一体型商品である「超保険」を2010年10月保険始期契約から刷新しました。

■ 新たな保障

生命保険部分について、東京海上日動あんしん生命の医療・がん保障等を組み込む設計を新たに可能としました。

■ 「まとめて割引」の導入

お車やお住まい等の補償をまとめてご契約いただくことにより、一定の条件のもと、損害保険料部分(地震保険・地震危険等上乗せ補償特約を除く)を2%割引く「まとめて割引」を導入しました。

■ 「コンサルティングシステム」の刷新

お客様とご家族を取り巻くリスクは、交通事故、火災、ケガや病気、死亡等、さまざまです。そのリスクの全体を見る化し、お客様と代理店が一緒になって補償内容や保険料を確認しながら生損保一体で保険を組み立てることができるよう「コンサルティングシステム」を刷新しました。

■ 「ご契約内容一覧表」の新設

超保険でご契約いただいている補償内容を○×等で表示し、一目で把握できる「ご契約内容一覧表」を新設しました。

また、2011年6月30日には2002年6月の販売開始から9年間で保有契約100万世帯を突破しました。

国内事業活動における「カーボン・ニュートラル」の実現

東京海上日動は、国内事業活動において、「カーボン・ニュートラル^{*}」を実現しました。2009年度のCO₂排出量(49,307t)について、省エネ・エネルギー効率化の推進、グリーン電力等の自然エネルギーの利用(561t)、マングローブ林によるCO₂排出量の吸収・固定(44,000t)に加えて、カーボン・クレジット(排出権)購入(5,000t)によりオフセットしました。マングローブ植林を軸にカーボン・ニュートラルを目指す取り組みは、国内外において類を見ないユニークな取り組みです。

また、2012年度までのCO₂排出量削減目標を2009年度末に前倒しで達成したことから、新たな中長期目標(2020年度・2050年度)を掲げ、削減に取り組んでいきます。

^{*}「カーボン・ニュートラル」とは、事業活動により生じるCO₂排出量と、マングローブ植林や自然エネルギーの利用、排出権取得等によるCO₂の吸収・削減効果の換算量が等しい状態を指します。

トピックス

新商品「長生き支援終身」の発売・新サービスの提供

東京海上日動あんしん生命は2010年11月、「長生き支援終身」を発売しました。「長生き支援終身」は、高齢者の増加とともに要介護者数も増え続けている中、お客様に安心して長生きしていただけるよう、一生涯の死亡・高度障害保障に加え、介護保障も提供できる商品として開発したものです。また、あわせて脳血管疾患の早期発見のための「脳ドック優待サービス」や、所定の介護状態になった場合に、経験豊富なケアマネージャーがご自宅を訪問して直接ご相談をお受けする、「介護お悩み電話・訪問相談サービス」を開始しました。



新総合自動車保険「ユースライド」発売

日新火災では2011年4月、新総合自動車保険「ユースライド」を発売しました。「ユースライド」は、「いつも『あなたの側(そば)に』いて、いつでもお客様をお守りする自動車保険」をコンセプトとして開発したものです。お客様のニーズにお応えできるよう新たな特約を開発し、また、携帯電話のGPS機能を使って事故現場等をご連絡いただける「GPS現在地確認サービス」を追加するなどの新たなサービスも提供しています。

日新火災はこれからも徹底的にお客様のニーズに応えていくことで、「お客様にいちばん身近で誠実な損害保険会社」を目指していきます。



国連責任投資原則(Principles for Responsible Investment)への署名

2011年4月、東京海上アセットマネジメント投信(以下、TMA)は、国連責任投資原則※[以下、PRI(Principles for Responsible Investment)]の考え方に賛同し、署名しました。

TMAはこれまで、責任投資委員会を設置し、責任投資に関する基本方針・プロセス・体制の整備を行ってきました。また、ESG投資やマイクロファイナンス、エンゲージメント等、責任投資に関わるプロダクトの運用・開発を行っています。

PRI署名により、責任投資に対するコミットメントを明確にし、引き続き機関投資家としての社会的責任を果たしていきます。

※国連責任投資原則[PRI(Principles for Responsible Investment)]とは、2006年当時のコフィー・アナン国連事務総長が提唱した、E(Environment:環境)、S(Social:社会)、G(Corporate Governance:企業統治)に関する諸問題を投資の意思決定に反映させる6つの原則です。

企業向けメンタルヘルスケア体制構築支援サービスの提供

東京海上日動メディカルサービスでは、2002年より「個人のセルフケア支援」を中心とした企業のメンタルヘルス対策を支援しています。さらに、「より活力ある組織づくりを主体的に実施したい」という企業ニーズの高まりを受けて、組織のメンタルヘルス体制強化を支援するメニューを企業ごとのニーズに合わせて提供する「TMS NAVIGATOR(TMSナビ)」の販売を2009年7月より開始し、2010年度には42社にサービス提供をすることができました。