

トップメッセージ



取締役社長

隅 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。

当社は、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、被災地の社員・代理店、全国の社員、グループ会社社員が総力を挙げて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。6月30日現在、事故のご報告を155,759件お受けしておりますが、既にその93.1%のお客様への保険金のお支払い等の対応が完了し、立会い調査が終了したものまで含めれば約96%のお客様への対応をほぼ終えております。しかしながら、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、適正にお支払いすることで損害保険会社としての社会的責任を全うしてまいります。

今回の震災対応では、これまでに推進してきた「業務革新プロジェクト」が効果を発揮しました。さまざまな業務が標準化されたことに加え、新技

術を使った社内端末によって全国から支援要員の大量投入が可能となり、迅速なお客様対応、代理店業務の支援態勢の立ち上げを可能としました。

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、国内損害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

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を頂ける商品・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。

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、当社中期経営計画「変革と実行 2011」の最終年度を迎えております。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を目指し、業務に邁進してまいります。

当社は、お客様に品質で選ばれる商品・サービスの提供に取り組むとともに、販売基盤の強化とマーケット開拓による成長の実現を目指しており、昨年10月に生損保一体型商品の「超保険」を抜本的に改定し、従来以上にわかりやすく提案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。この結果、改定後の新規販売件数が上半期対比約4倍となり、累計加入世帯数100万世帯を達成しております。また、業務災害向け傷害保険の販売による中小企業マーケットの開拓に取り組むと

もに、事故削減プログラムを活用した企業向け自動車保険の販売等を強化しています。

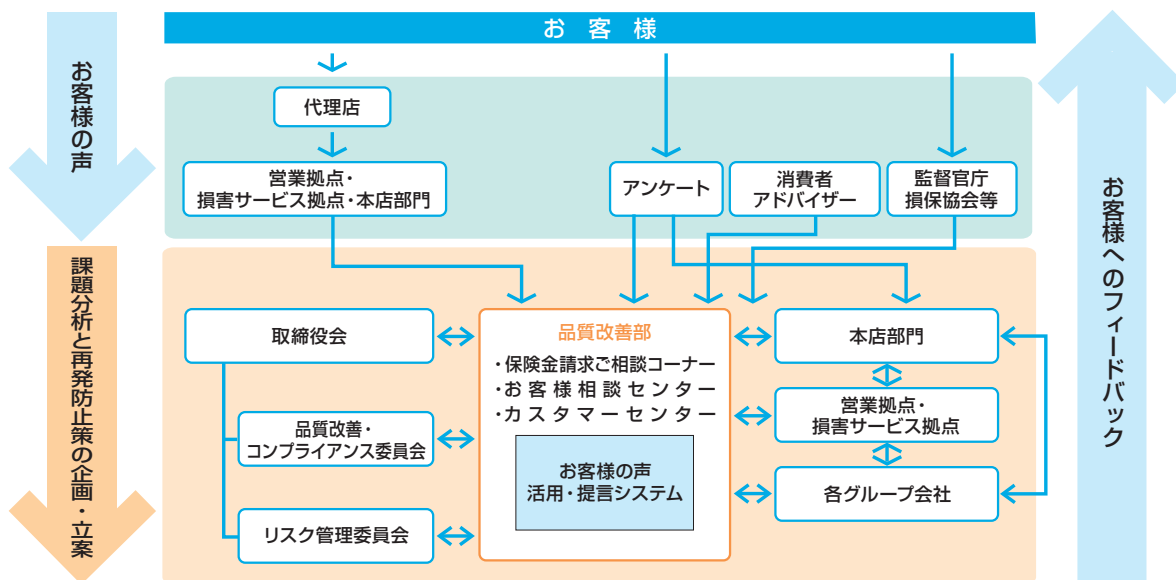
東日本大震災を契機に、お客様の「リスク」に対する関心は高まっており、これに伴い安心・安全を提供する損害保険会社の真価が正に問われております。こうした期待に応えるよう、商品・サービスの品質向上に徹底して取り組んでまいります。さらに、地球環境保護を目的として取り組んでいる「Green Gift」プロジェクトをはじめ、損害保険事業を通じた環境への取り組みを推進してまいります。

品質で選ばれ成長する企業を実現すべく取り組んでまいりますので、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

お客様に「品質で選ばれる保険会社」を目指して

当社は、お客様から「品質で選ばれる保険会社」を目指し、PDCAサイクルを回し、継続的に取り組んでいます。特に、「お客様の声」こそが私達の品質の原点であり、「お客様の声」を真摯に受けとめ、積極的に企業活動にいかしていくことにより、「お客様本位」の徹底と品質の向上に努めていきます。



「お客様の声」をお聴きする仕組み

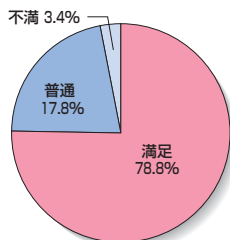
お客様アンケート

お客様の満足度やご意見・ご要望を積極的にお聴きするために、年間約270万人のお客様に対しアンケート調査を実施し、約53万人の方からご回答をいただきました。

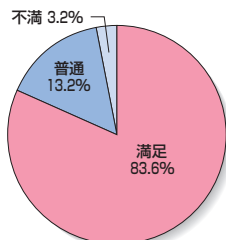
頂戴した回答結果を分析し、品質の向上につなげています。

お客様アンケート (2010年度)

当社の商品・各種サービスに関する総合的な満足度



契約の手続きに関する総合的な満足度



約41万人の方からご回答いただいた自動車保険アンケート結果

●保険金のご請求に関するご不満・ご相談 (契約者専用) 保険金請求ご相談コーナー

お客様 (契約者・被保険者) からの保険金請求に関するご不満・ご相談について、専任担当者が対応する専用フリーダイヤルを設置しています。受付時間は9:00~17:00 (土日祝・年末年始を除く) です。

●ご不満・ご要望 お客様相談センター

お客様から直接ご不満やご要望等を承る窓口として、「お客様相談センター」を設置し、専用フリーダイヤルを設けています。受付時間は平日9:00~20:00、土日祝9:00~17:00 (年末年始を除く) です。

カスタマーセンター

業界最大級 (450ブース規模) のカスタマーセンターを整え、年間約91万件のご相談・ご照会を受け付けています。受付時間は平日、土日祝ともに9:00~20:00です。

ホームページ

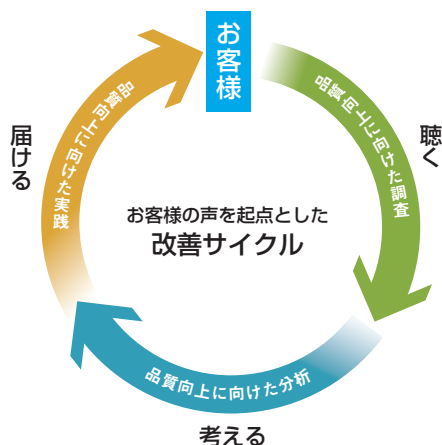
お客様のご意見やご相談を24時間受け付ける機能として、ホームページ上に「ご相談・お問い合わせ」ページを設けており、2010年度については、約4,400件のご意見、ご相談をいただきました。また、お寄せいただいた「お客様の声」の受付件数、具体的なお申し出の内容、「お客様の声」に基づく改善事例等を紹介しています。

「お客様の声」を経営にいかし、品質の向上につなげる仕組み

「お客様の声」を起点とした改善サイクル

営業・損害サービス窓口や保険金請求ご相談コーナー・お客様相談センター・カスタマーセンター等で受け付けた「お客様の声」の中で、特にご不満に関するものは、社内イントラネット上に設けた一元管理システム「お客様の声活用・提言システム」に登録し、情報の一元化を図っています。

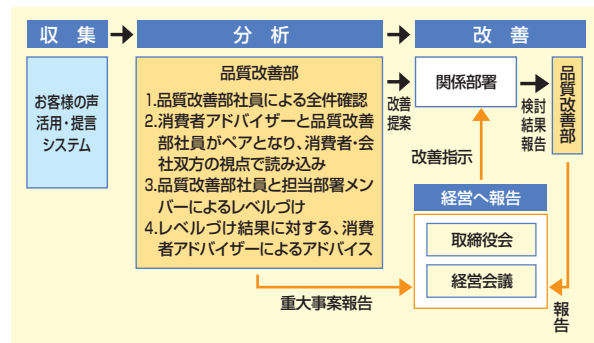
品質向上に向け「お客様の声」を積極的に聴き、「お客様の声」を分析し考え、具体的な改善策を実践し、その結果をお客様にお届けするという改善サイクルを回し続けることで、「お客様に品質で選ばれ、成長し続ける会社」を目指します。



「社外の視点」に基づく改善検討・推進

月約5,000件に達する「お客様の声活用・提言システム」に登録された「お客様の声」については、社員のみならず、「消費者モニター制度」のもと、複数名の消費者アドバイザーの視点を通して確認し、商品・事務・システム等の改善が必要と考えられるものは、担当部門への改善提案および全社的改善策の立案・推進に活用します。2010年度は、354件の改善提案がなされ、167件については改善済み(含む実施予定)であり、93件が実施を検討中です。

また、社外有識者や消費者代表等、社外委員を過半数とした品質改善・コンプライアンス委員会(委員長は社外委員)を設け、社外の視点から、品質向上および適正な業務運営に向けた取り組みの基本的な方針や実施状況等に関する確認、提言を行っています。



お客様との接点における対応品質の向上

当社および代理店では、寄せられた「お客様の声」一つひとつに最後まで責任をもって対応すると同時に、なぜご不満が発生したのかについて、きめ細かく問題点を把握し、お客様に納得していただける説明ができるよう取り組んでいます。

具体的には契約時に「お客様にわかりやすくお伝えする力」を磨き、ノウハウを共有するために、全国各地でコンテスト等を実施するとともに優秀な成績の代理店を本店に招き、その実例を大勢の代理店、社員の前で披露しました。また、損害サービス部門の社員についても同様の取り組みを行いました。現在、このような研修会を全国的に定着すべく草の根運動を各地で展開しています。

さらに、事故時には、お客様とお約束した「経過報告予定日」を社内システムにスケジュール登録することで、確実に経過をご連絡できるような仕組みをつくっています。

代理店と一体となった「お客様の声」を起点とした品質向上に向けた取り組み

当社の全代理店にて、「お客様の声」の記録、代理店内および当社との定期的な情報共有、改善策を検討・実行しており、当社と代理店が一体となって、「お客様の声」を真摯に受けとめ、品質の向上に向け取り組んでいます。

「お客様の声」をいかにす取り組みをお客様と共有

「お客様の声」をいかにす取り組みをまとめた冊子「お客様からの贈り物」を作成しています。

今後とも、「お客様の声」をお客様からいただいた「贈り物」として大切に、「お客様に品質で選ばれ、成長し続ける会社」の実現に向けて取り組んでいきます。

お客様にご満足いただくために

「お客様の声」対応方針

当社は、2007年1月より「お客様の声」対応方針を見直し、新たに「行動指針」を掲げています。「お客様の声」への対応プロセスを着実に実行することにより、「お客様の声」を積極的に企業活動にいかし、お客様本位を徹底します。

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

- I 「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。
- II 「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。
- III 「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。
- IV 「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。

行動指針

- I 感謝をもって受けとめる
時として厳しいご意見も含まれる「お客様の声」を、私たちは真剣に、そして感謝の気持ちをもって、正面から真摯に受けとめます。
- II 最後まで責任をもって対応する
寄せられた「お客様の声」に対して、「お客様の声対応ルール」に則り、公平・公正で透明性の高い対応を心がけるとともに、最後まで責任をもって、組織一体となった対応を行います。

III 業務品質の向上に活かす

「お客様の声」の中にある問題の本質を見極め、是正し、商品・サービスに反映させていくことで、お客様満足を追求していきます。

IV より多くの「安心と安全」をお届けする

社会に対する責任を自覚するとともに、「お客様の声」を積極的に企業活動に活かすことにより、永続的にお客様から信頼される企業を目指します。



「ISO10002」規格への適合

「お客様の声」への対応プロセスを全社で標準化するために、国際標準化機構 (ISO) において発行された苦情対応マネジメントシステム「ISO10002(品質マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針)」に準拠した業務態勢の見直しを行いました。

そして、2007年6月に規格への適合を確認し、7月に対外的に公表しました。(自己適合宣言)

現在は、この取り組みをより一層強化し、「お客様の声」に基づいた商品・サービス等の品質の向上に努めています。

※ISO10002は2004年7月に発行された国際規格です。ISO9001のような第三者認証(審査登録制度)ではなく、規格への適合を自らの責任で行い、対外的に適合を宣言することができます。

2010年度「お客様の声」

お客様の声区分		代表的な事例	2010年 4~6月	2010年 7~9月	2010年 10~12月	2011年 1~3月	2010年度 合計	
ご不満	【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	318	534	642	734	2,228	
	商品・サービス関連	商品・サービスの改善要望等	706	811	922	984	3,423	
	小計：商品・サービス合計			1,024	1,345	1,564	1,718	5,651
	【お引き受け：契約手続き】							
	契約の継続手続き	継続案内の送付遅延等	944	880	888	1,004	3,716	
	契約内容の説明	契約内容の説明不足等	317	327	273	343	1,260	
	小計			1,261	1,207	1,161	1,347	4,976
	【お引き受け：契約の管理】							
	証券不備	証券内容の記載誤り	416	319	379	408	1,522	
	証券未着	証券の送付遅延	39	57	65	49	210	
	変更手続き	変更手続きの遅延等	1,035	764	824	949	3,572	
	口座振替	口座振替ができなかった等	226	235	265	210	936	
	小計			1,716	1,375	1,533	1,616	6,240
	【お引き受け：対応・マナー】							
	対応・マナー	電話対応・訪問マナー	800	954	871	809	3,434	
	【お引き受け：その他】							
	上記に該当しないお引き受けに関するもの			113	147	134	168	562
	小計：お引き受け合計			3,890	3,683	3,699	3,940	15,212
	【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	3,028	3,360	3,967	3,906	14,261	
	お支払額	保険金のお支払いについての説明不足	791	691	700	717	2,899	
	お支払いの可否	お支払いの可否	190	212	198	262	862	
	小計			4,009	4,263	4,865	4,885	18,022
	【保険金お支払い：対応・マナー】							
	対応・マナー	電話対応・訪問マナー	1,019	1,037	1,146	1,076	4,278	
	【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			114	21	44	41	220	
小計：保険金お支払い合計			5,142	5,321	6,055	6,002	22,520	
【個人情報に関するもの】			88	83	85	75	331	
【その他】			104	98	147	124	473	
ご不満合計			10,248	10,530	11,550	11,859	44,187	
ご要望			1,361	1,201	1,344	1,546	5,452	
お褒め			2,425	2,276	2,696	2,718	10,115	
合計			14,034	14,007	15,590	16,123	59,754	

「お客様の声」に基づく改善事例

当社に寄せられた「お客様の声」をもとに、以下のような改善を行いました。

契約内容説明ツールの改善

事例1 自動車保険の「ご契約内容案内はがき」表示内容の改善

お客様の声 「ご契約内容案内はがき」を見ても、いつ時点の内容なのかわからない。

改善内容 2010年7月より、自動車保険の「ご契約内容案内はがき(長期分割契約向け)」は「〇月〇日時点」と表示するようにしました。



お客様にご満足いただくために

契約内容説明ツールの改善

事例2 超保険の「ご契約内容一覧表」の新設

お客様の声 超保険に加入しても、損保の証券類や生保の証券類がバラバラになっている。超保険として、損保・生保の契約一覧が把握できるような書類を作成してほしい。

改善内容 2010年8月より販売開始している新しい超保険（新総合保険）*では、「ご契約内容一覧表」を新設し、どの補償が対象なのか「○」「×」で表示することで、補償内容の全体像が一覧でわかるようにしました。
*すでに超保険（総合保険）にご加入の場合には、2012年1月（予定）以降の保険始期応当日（保険始期日に相当する年単位の日）から改善します。



契約内容説明ツールの改善

事例3 超保険の差額保険料を明記

お客様の声 超保険の「変更手続き完了のお知らせ」に、どの部分がどのように高くなったか差額保険料も明記してほしい。

改善内容 2010年8月より販売開始している新しい超保険（新総合保険）*では、明細ごとに変更内容と変更保険料を表示するようにしました。
*すでに超保険（総合保険）にご加入の場合には、2012年1月（予定）以降の保険始期応当日（保険始期日に相当する年単位の日）から改善します。



商品・サービスの改善

事例4 超保険の「クレジットカード払」の新設

お客様の声 超保険もクレジットカードでの保険料支払いをできるようにしてほしい。

改善内容 2010年8月より販売開始している新しい超保険（新総合保険）*では、自動車保険等と同じように保険料の「クレジットカード払」が選択できるようにしました。
*すでに超保険（総合保険）にご加入の場合には、2012年1月（予定）以降の保険始期応当日（保険始期日に相当する年単位の日）から改善します。

商品・サービスの改善

事例5 トータルアシスト住まいの保険の「特約限度額」の新設

お客様の声 トータルアシスト住まいの保険の借家人賠償責任補償特約の支払限度額に1,500万円や2,000万円というパターンを増やしてほしい。

改善内容 2011年1月以降保険始期の契約より、借家人賠償責任補償特約に支払限度額1,500万円と2,000万円を追加しました。

事例6 トータルアシスト住まいの保険・企業総合保険の「クレジットカード払」の新設

お客様の声 トータルアシスト住まいの保険・企業総合保険でクレジットカードによる保険料の長期一時払を可能としてほしい。

改善内容 2011年1月以降保険始期の契約より、トータルアシスト住まいの保険・企業総合保険でクレジットカードによる保険料の一時払(保険期間2年以上5年以下)を可能としました。

中立・公正な立場で問題を解決する損害保険業界に関連した紛争解決機関

「そんぽADRセンター」(手続実施基本契約を締結している指定紛争解決機関)

当社は、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である(社)日本損害保険協会と手続実施基本契約を締結しています。

同協会では、損害保険会社の営業活動に関する苦情や紛争対応を行う専任組織として、「そんぽADRセンター」(損害保険紛争解決サポートセンター)を設け、受け付けた苦情について、損害保険会社に解決を依頼する等適正な解決に努めるとともに、当事者間で問題の解決がつかない場合には、専門の知識や経験を有する弁護士等が中立・公正な立場から紛争解決手続を実施しています。

当社との間で問題を解決できない場合には、「そんぽADRセンター」に解決の申し立てを行うことができます。

(社)日本損害保険協会「そんぽADRセンター」

電話番号 0570-022808 (ナビダイヤル・有料)

PHSやIP電話からは 03-4332-5241

(受付時間:平日9:15～17:00)

詳しくは、同協会のホームページ(<http://www.sonpo.or.jp/>)をご参照ください。

「そんぽADRセンター」以外の紛争解決機関

「(財)自賠責保険・共済紛争処理機構」

自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払をめぐる紛争の公正かつ適確な解決を通して、被害者の保護を図るために設立され、国から指定を受けた紛争処理機関として、(財)自賠責保険・共済紛争処理機構があります。同機構では、自動車事故に係る専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者等で構成する紛争処理委員が、自賠責保険(自賠責共済)の支払内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取り扱うのは、あくまで自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払をめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。

詳しくは、同機構のホームページ(<http://www.jibai-adr.or.jp/>)をご参照ください。

「(財)交通事故紛争処理センター」

自動車保険の対人・対物賠償保険に係る損害賠償に関する紛争を解決するために、相談、和解のあっせんおよび審査を行う機関として、(財)交通事故紛争処理センターがあります。全国10カ所において、専門の弁護士が公正・中立な立場で相談・和解のあっせんを行うほか、あっせん案に同意できない場合は、法律学者、裁判官経験者および弁護士で構成される審査会に審査を申し立てることもできます。

詳しくは、同センターのホームページ(<http://www.jcstad.or.jp/>)をご参照ください。

東日本大震災への対応

2011年3月11日14時46分、三陸沖を震源とする観測史上最大のマグニチュード9.0の巨大地震が東日本を襲いました。空前の規模の被害が広域にわたって発生し、家計向け地震保険の事故受付件数は、震災発生から3カ月で14万件を超えました。

当社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。被災地の復興までの道のりは長く続きますが、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。

災害対策本部の設置

■ 2011年3月11日(金)

14時46分

三陸沖を震源としたマグニチュード9.0の巨大地震が発生。

15時33分

社長の隅を本部長とする本店災害対策本部を設置しました。



■ 2011年3月12日(土)

8時45分

現地の災害対策本部を迅速に立ち上げるため、先遣隊が被災地に向け出発しました。3月14日には、宮城県をはじめとした各被災地に災害対策本部を設置しました。



1日も早いお支払いに向けた対応

■ 事故の受付

- 通常の事故受付フリーダイヤルに加え、「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。)
- 被災地では、有力な情報源となっていたラジオを中心に事故受付センターをご案内しました。このほか、テレビ、新聞、ポスター等を通じたご案内も実施しました。



■ 損害サービス体制(2011年5月末現在)

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。



地震保険金ご請求センター

被災地のバックアップオフィスとして、東京に「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。

全社を挙げた対応

- 全国から社員や鑑定人等を被災地およびバックアップオフィス等に派遣し、被災地に勤務する社員等とあわせて最大2,200名の体制で2ヵ月間対応しました。
- 被災地で発生した東日本大震災に起因しない事故（通常の自動車事故等）についても、全国のネットワークを活用して損害サービスのサポートを実施しています。



■ 損害保険業界としての取り組み

損害認定・調査の効率化

- 航空写真・衛星写真をもとに津波や火災によって甚大な被害のあった街区を全損地域として認定し、当該街区に所在する物件は現地調査を省略して全損認定を行っています。
- 一定の条件を満たす物件は、お客様の申告に基づいて（立会確認を行わずに）損害認定を行っています。
- 津波による浸水被害について、「地震保険損害査定指針」における損害査定基準を明確化しました。
- 地盤の液状化による建物損害について、液状化特有の損害（傾斜、沈下）に着目した損害認定方法を追加しました。

保険金請求手続きの簡素化

- 被保険者が死亡・行方不明の場合で一定の要件を満たす場合には、お支払いする保険における特別な取り扱いおよび取付書類の簡易取扱基準を設けました。
- 福島第一原子力発電所事故に伴う警戒区域へお住まいのお客様については、建物、家財の損害の程度をご自身で確認いただき、その状況を保険金請求書類に記入・提出いただければ、それをもとに保険金をお支払いする取り扱いとしました。

等

その他

- (社)日本損害保険協会に「地震保険契約会社照会センター」を開設し、地震保険を契約した損害保険会社が不明な場合に、ご連絡をいただければ、契約の保険会社を確認するサービスを実施しています。
- 「更新契約の契約手続き」ならびに「保険料の払い込み」に関して、猶予期間を設ける特別措置を実施しています。

被災地を応援する取り組み

■ 「食べて応援しよう！ 東日本野菜フェア」

5月12日、26日および6月10日、被災地とその周辺地域で生産・製造されている農産物等を販売する「食べて応援しよう！ 東日本野菜フェア」を開催しました。

茨城県、福島県、栃木県の主催する産品販売会を、それぞれ東京海上日動ビル本店本館1階の外部テラスにて行いました。各県の生産者の皆様により農産物等を販売していただき、当社社員が運営に協力しました。

当社は、農林水産省の被災地を応援する取り組み「食べて応援しよう！」に賛同しています。今後も、被災地およびその周辺地域の農水産業・食品関連事業に携わる方々を支援し、被災地の復興にお役に立てるよう取り組んでいきます。



義援金について

東京海上ホールディングスは、被災地・被災者の方への支援を目的に、東京海上グループ会社の社員、代理店等による義援金の募集を行いました。集まった義援金約1億2,100万円に、グループ会社からの義援金約7,900万円と当社がマッチングギフトとして拠出した3,000万円を加えた合計約2億3,000万円を、被災地で救援・復興のために活動するNPO等に寄付しました。

また、東京海上グループの各保険会社は、(社)日本損害保険協会および(社)生命保険協会を通じて、義援金を寄付しました。

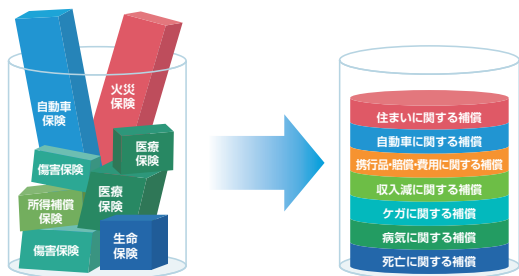
トピックス

生損保一体型保険「超保険」の刷新および保有契約100万世帯突破

「超保険」とは

生命保険と損害保険を一体化し、総合的なコンサルティングによって、お客様一人ひとりに合った補償をオーダーメイドで提供する商品です。お客様とご家族に一生の安心を提供することをコンセプトに2002年6月に開発しました。

- 自動車保険、火災保険等の「商品単位」ではなく、お客様に必要な補償を一つにまとめた商品です。
- お客様のライフプランや家族構成等に合わせた、補償の設計と見直しができます。



2010年10月保険始期契約より「超保険」を刷新

お客様にとってのわかりやすさを追求し、以下の刷新を行いました。

■新たな保障

生命保険部分について、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%割り引く「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2月には、商品コンセプトをわかりやすく紹介する動画や、お客様に関する情報を入力すると、ご家族を取り巻くリスクの全体像に加え、現在の備えの過不足や、備えておきたいリスクの優先順位をわかりやすくご確認いただけるツールを開発し、タブレット型端末やパソコンを用いた案内を開始しました。また、パンフレットやチラシ等を電子メールで送付する新しい商品説明スキーム「Web チラシ」を導入し、お客様の利便性を向上しました。

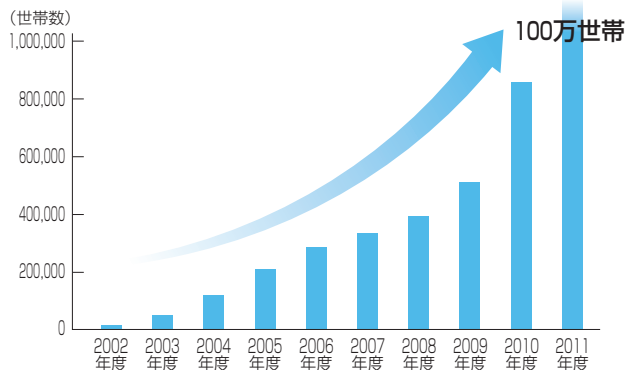
2011年6月「超保険」100万世帯突破

2002年6月の発売後の9年間で保有契約100万世帯を突破しました。

今後もお客様にますますご支持いただけるよう、お客様の声を大切にし、ご意見、ご要望にお応えする商品開発と販売体制の構築に邁進してまいります。



加入世帯数推移のグラフ



「Green Gift」プロジェクトの新サービス

当社は「ご契約のしおり（約款）」を冊子ではなく、ホームページ（以下「Web 約款」）で閲覧いただく場合、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」プロジェクトを展開しています。2010年9月には、「Web 約款」を選択いただいたお客様を「『Green Gift』パートナー」とし、地球環境保護活動への参加・貢献をより一層実感いただける新サービスを開始しました。

この新サービスでは、アジア等で当社が行っているマングローブ植林の状況や、植林したマングローブのCO₂吸収量等をホームページ「『Green Gift』サイト」でお知らせしています。このサイトでは、当社が企画するボランティアツアー、セミナー、イベントも案内しています。

また、「超保険」に加入し「Web 約款」を選択いただいたお客様には、実際の植林地の様子をフォトメッセージ（はがき）でお知らせし、あわせてホームページのスペシャルサイトでマングローブの苗が大きな木・森となるまでの変化の様子を報告していきます。

2010年度は、約840万件のご契約で「Web 約款」を選択いただいています。

国内事業活動における「カーボン・ニュートラル」の実現

当社は、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。

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、「Green Gift」プロジェクトの展開、ホームページ等を通じた「エコ安全ドライブ」や「事故削減」に関する情報提供、自動車を修理する際のリサイクル部品の積極的な活用、ハイブリッド車・電気自動車・圧縮天然ガス車を対象とする「Eco割引」の採用等の取り組みが評価されました。

当社では、地球環境保護が現代に生きるすべての人、すべての企業にとって重要な責務であるとの認識に立ち、今後も企業活動のあらゆる分野で、地球環境との調和、環境の改善に向けて行動し、持続的な発展が可能な社会の実現に向けて取り組んでいきます。

*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た商品に付与される環境ラベル。



トータルアシスト自動車保険
認定番号：10 147 001

トピックス

均等・両立推進企業表彰「東京労働局長優良賞」をダブル受賞

当社は、厚生労働省が実施する平成22年度均等・両立推進企業表彰*の「均等推進企業部門」および「ファミリー・フレンドリー企業部門」において、損害保険業界で初めて「東京労働局長優良賞」をダブル受賞しました。

「均等推進企業部門」では、当社の女性の活躍推進に関するさまざまな取り組みと、仕事と家庭の両立支援制度との相乗効果により女性リーダークラス(管理職)の増加等の成果につながっている点が評価されました。また、「ファミリー・フレンドリー企業部門」では、当社が「育児フルサポート8つのパッケージ」導入により、妊娠・出産・育児休業・職場復帰後まで、育児のためのすべての期間にわたり仕事を続けられるよう最大限の支援を行っていること、次世代育成支援対策推進法に基づく認定マーク(くるみん)を2回取得していること等が評価されました。

当社は今後も引き続き、性別を問わず全社員が生き活きとやりがいを持って働ける職場環境の実現に向け、積極的に取り組んでいきます。

*「女性労働者の能力発揮を促進するための積極的な取り組み」または「仕事と育児・介護との両立支援のための取り組み」について、他の模範ともいふべき取り組みを推進している企業を表彰する制度。

ベルフォアジャパン(株)を通じた災害復旧サービスの提供

当社は、2011年1月の契約から原則としてすべての事業者向け火災保険に「安定化処置費用担保特約」を付帯し、お客様が火災や水災等の事故に罹災された際の損害拡大を防止するサービスの利用を補償の対象としています。

財物損害に対する補償を契約いただいているお客様は、世界最大規模を誇るBELFOR社の災害復旧サービスを日本法人のベルフォアジャパン(株)を通じて、一定の条件のもとで追加負担なくご利用いただくことが可能となります。

罹災直後に建物や機械・設備のさびや腐食の進行を抑制し、その後の精密洗浄等の修復作業につなげ、お客様の事業の早期復旧ならびにBCP(事業継続計画)の遂行を支援していきます。

「確定拠出年金(401k)」制度で企業型2,200社、個人型68,000件突破

当社は、個人事業主や地元企業と関係が深い「金融機関との提携」や「損保代理店」を通じて、「確定拠出年金(401k)」制度の運営管理業務受託を推進しています。

2001年に確定拠出年金(401k)事業に参入し、2011年3月末で「企業型確定拠出年金」については、受託企業数が2,207社と国内トップの実績となっています。

「個人型確定拠出年金」の販売推進においては、お客様への老後資金積立ての提案を強化するとともに、「企業型確定拠出年金」導入企業を60歳未満で転・退職し、「個人型確定拠出年金」制度へ年金資産を移換する方への提案も強化してきた結果、国内で初めて販売件数が68,000件を突破しました。(2011年3月末現在68,152件)

また、当社が提供する401k専用商品「利率保証型積立傷害保険(ねんきん博士)」の採用企業数は4,800社を超えて、国内の「企業型確定拠出年金」導入企業の1/3の企業に採用いただいています。

これらの取り組みの結果、確定拠出年金の資産残高は3,800億円を突破しました。

当社は、今後もお客様本位の取り組みを進め、将来にわたる「安心と安全」の提供に努めます。

