

重点課題

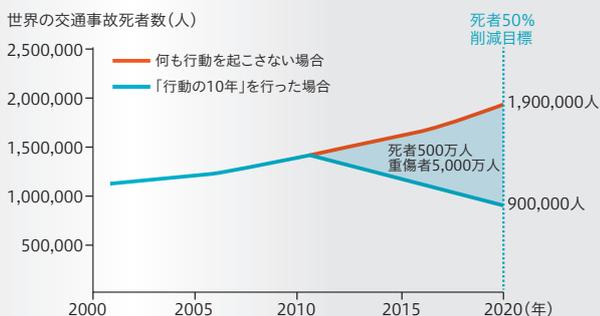
1

「安心・安全」の提供

Providing Safety and Security for the Society

Fact

国連「交通安全のための行動の10年」で示された交通事故死者数(予測)



資料 Guria, J (2009)

出典: JAFホームページより 世界交通安全委員会レポート「道路を安全なものに (Make Roads Safe) ~交通安全のための行動の10年~」

世界では、道路交通事故により毎年約130万人が死亡しており、何も行動を起こさない場合、2020年には190万人以上にものぼると予測されています。2010年3月、国連総会で2011~2020年を「交通安全のための行動の10年」とすることが宣言されました。この宣言は、2011~2020年の10年間に発生すると予測される全世界の交通事故死者、重傷者のうち、死者500万人、重傷者5,000万人の削減を目的としています。

Our Action

保険事業は、個人の安心・安全なくらしや企業の経済活動を支える公共性の高い事業です。お客さまの「万が一」のときに補償を提供することに加えて、これらの課題の解決に向けて事故を未然に防ぐさまざまなサービスを提供することも、保険会社の重要な使命です。

NKSJグループは、長年にわたって蓄積された膨大な事故データ、リスクを定量化するノウハウを活用し、事故の予防や被害の軽減策にも取り組んでいます。例えば、交通安全サービス。日本の交通事故件数は減少傾向にあるものの、世界の交通事故死者数の90%以上を占めるのは開発途上国です。日本の保険会社の持つ交通事故を未然に防ぐためのノウハウを共有することは、グローバルレベルでの交通安全対策につながると考えています。

今後とも多様化するリスクへ幅広いサービスを提供することで、持続可能な社会づくりに貢献していきます。

2012 TOPICS

「交通事故」という グローバルな課題解決に向けて、 世界初のISO39001認証を取得

ISO39001規格策定への参画から、 世界初の認証取得まで

損保ジャパンと日本興亜の両社は全国に営業拠点があり、営業活動において普段から社有車を使用しています。したがって、多くの社員が社有車の運転を通じて日頃から道路交通安全に深くかかわっているといます。また、損害保険会社は、お客さまをリスクからお守りするという社会的機能を担っており、さまざまなリスクに対応した保険を取り扱っています。特に自動車保険は、収入保険料の半分を占める重要度の高い商品で、交通事故の損害を保険で支えるという役割を担っていますが、事故を未然に防ぐサービスを提供することも損害保険会社の重要な使命であると考えています。

このように、両社とも、道路交通安全に普段から深く関係していますが、そのようななか、リスクマネジメントを専門とするグループ会社の損保ジャパン日本興亜リスクマネジメントから、道路交通安全マネジメントシステムの国際規格であるISO39001が近く発行されるとの情報を得ました。当該規格の認証取得にいち早く取り組むことで交通安全対策の経験値を高めることができ、さらにはそこから得られるノウハウを社内外に発信することで、両社に期待されている社会的使命を果たすことができると判断し、ISO39001のパイロット事業への参画を決意しました。その結果、両社ともに2012年に世界初の認証を取得することができました。

PDCAサイクルを活用することで、 一過性の活動から継続的な活動へ

ISOのPDCAサイクルの構築・運用については、損保ジャパン日本興亜リスクマネジメントにアドバイザーとしての支援をお願いしました。まず、損保ジャパンでは、実際に発生した社有車事故を損保ジャパン日本興亜リスクマネジメントに分析してもらいました。分析結果をもとに総務部で社内向けのニュースを作成して展開することで、事故の傾向を全社で共有するとともに注意喚起を図っています。また、日本興亜損保では、特定の部署の社有車にドライビングアナライザ(自動



三輪 隆司

損保ジャパン・日本興亜損保
執行役員 総務部長

車走行記録計)を導入し、急ブレーキ・急アクセル・急ハンドルなどの運転実態分析が可能となりました。その分析結果を現場へフィードバックすることで実効性のある安全運転指導に役立てています。こうした取組みは一過性のものになりがちですが、PDCAサイクルに落とし込むことで、「Check」(点検・評価)と「Action」(処置・改善)が強化され、交通事故防止対策の継続性が確立されたと実感しています。

次なる展望——道路交通安全の ノウハウを社会へ

ISO39001は、両社がこれまで日常的に取り組んできた交通安全対策をベースとして運用で



ISO39001審査の様子

きる規格でした。そのため、どのような業種の企業であっても既存の取組実績をベースに認証取得へチャレンジできる規格であると考えています。また、ISO39001認証取得はゴールではなく、今後のPDCAサイクルを確実に実行してより実効性の高い事故防止プログラムを構築していく必要があると考えています。

事故防止は、社有車を運転する両社の全社員が取り組まなければならない活動です。社有車を運転する社員一人ひとりが事故防止に努め、そこから得られた道路交通安全に関するノウハウを保険商品やサービスなどの形でお客さまへフィードバックすることが重要だと考えています。

引き続き、損保ジャパン日本興亜リスクマネジメントと連携して、ISO39001の普及とともに社外への展開を検討していきます。



損保ジャパンと日本興亜損保のISO39001認定証

保険事業を通じた「安心・安全」の提供

NKSJグループは、最高品質のサービスをお客さまに提供することを目指し、中核事業である保険事業において、ご契約の前から万が一の事故発生時の対応に至るまで、すべての段階でお客さまに満足いただける質の高いサービスを代理店と協働で提供しています。

お客さま満足度向上に向けた取組み

NKSJグループは、「お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献」することをグループ経営理

念としています。また、「すべての業務プロセスにおいて品質の向上に取り組み、最高品質のサービスをご提供することにより、お客さまに最も高く評価されるグループになること」を経営基本方針の一つとしています。

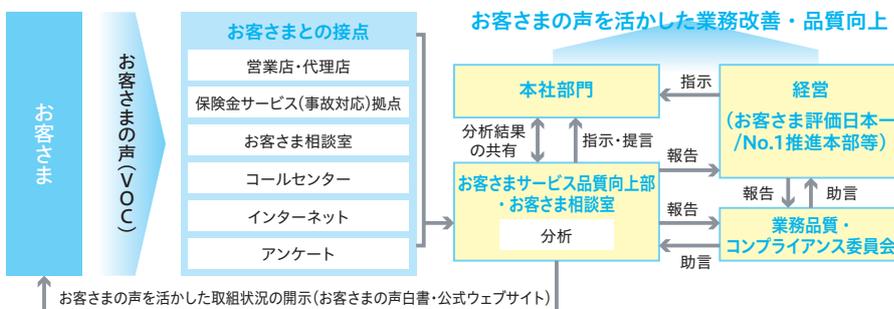
この理念・方針に基づき、グループ全体で「お客さまの声」に真摯に耳を傾け、商品・サービスの改善に活かすなど、お客さま満足度向上に向けたさまざまな取組みを展開しています。

「お客さまの声」を活かす仕組み

損保ジャパン、日本興亜損保、NKSJひまわり生命の3社は、苦情対応の基本原則やその達成に必要な仕組み・プロセスなどを規定する国際規格「ISO10002」（顧客満足の品質マネジメント：組織における苦情対応のための指針）に基づくマネジメントシステムを構築し、同規格への適合宣言を行っています。また、グループ傘下の各社では、それぞれお客さま対応態勢を構築しています。

損保ジャパンと日本興亜損保では、営業店・代理店、保険金サービス拠点、お客さま相談室、コールセンターなどを通して寄せられるお客さまからのお問い合わせ、ご意見、ご要望、苦情などの「お客さまの声」を真摯に受け止め、迅速かつ丁寧な対応を実践しています。そして、それらの声の背後にある課題やお客さまのニーズを分析し、問題・課題を解決するとともに、商品・サービス・業務運営

● 損保ジャパン・日本興亜損保 お客さまの声を活かす仕組み



の向上など積極的に会社経営に活かしています。

また、「お客さまの声」を経営に活かす態勢を構築・強化するため、「お客さまサービス品質向上部」を設置し、お客さまからの苦情の背景や原因分析を行い、商品開発・販売・

保険金支払いなどさまざまな場面で発生している問題を本社関連部署と共有しています。特に重要な事項については所管する本社関連部署に「再発防止・品質向上」を指示・提言することで、苦情の根本的な再発防止と業務改善・品質向上に取り組んでいます。

TOPICS

NKSJグループのお客さまへのサービスが HDI-Japan「サポートポータル／問合せ窓口格付け調査」で高い評価

NKSJグループは、お客さまに質の高いサービスを提供するため、公式ウェブサイトやコールセンターの継続的な改善を行っており、これらの取組みは、HDI-Japan^{※1}（ヘルプデスク協会）が主催する2012年「HDIサポートポータル／問合せ窓口格付け調査^{※2}」において、高い評価を受けています。なかでも、損保ジャパンDIY生命は、同年11月に「HDI五つ星認証プログラム」^{※3}の基準をクリアし、日本初の『五つ星』認証企業となりました。

● 2012年HDI-Japan「HDI サポートポータル／問合せ窓口格付け調査」結果

	サポートポータル部門 (公式ウェブサイト)	問合せ窓口部門 (コールセンター)
損保ジャパン	4年連続「★★★★」を獲得	「★★」を獲得
日本興亜損保	「★★」を獲得	「★★★★」を獲得
セゾン自動車火災	「★★」を獲得	「★★」を獲得
損保ジャパンDIY生命	4年連続「★★★★」を獲得	6年連続「★★★★」を獲得

(2012年9月実施、11月発表)

※1 HDI-Japan:1989年に設立されたITサポートサービスにおいて世界最大の会員を擁する国際機関Help Desk Institute(HDI)の日本の団体です。

※2 HDI サポートポータル／問合せ窓口格付け調査:一般消費者の審査員および専門の審査員が、顧客視点で各企業の「サポートポータル」と「問合せ窓口」のパフォーマンス

およびクオリティを三つ星～星なしの4段階で格付けを行うものです。

※3 「HDI五つ星認証プログラム」:HDIサポートセンター国際スタンダードをベースとして、一定基準を超えている場合に認証を行うもの。三つ星格付けを取得した企業が認証された場合に、『五つ星』認証となります。

ご契約の前から代理店と協働でお客さまに質の高いサービス提供を目指しています。

代理店業務品質向上の取組み

NKSJグループの代理店は、お客さまへ保険商品・サービスのご案内や各種手続きを行い、万が一の事故の際には、お客さまからの事故のご連絡の受付・保険会社への連絡、解決に向けたアドバイスなどを行い、お客さまにとっての「顔の見える」安心の窓口として業務品質や保険募集の基盤を支えています。

NKSJグループでは、お客さまに満足していただける適切なアドバイスと十分なサービスを提供できる代理店の育成に注力しており、業務品質向上のため、コンプライアンスや商品知識、販売技術、事故対応、法律・税務などに関する知識やスキルを伸ばす場を提供するとともに、代理店の経営支援なども行っています。



業務品質向上のための代理店集合研修の様子

代理店に対するサポート体制

研修制度

NKSJグループでは、定期的な集合教育研修を開催することで代理店の業務品質の向上を図るとともに、全国の部店や営業店が独自で研修を行い、代理店の立場に立った高品質できめ細かな教育を実施しています。

また、全国に代理店業務やコンプライアンスに関する専門社員を配置し、代理店経営に関する個別相談や業務管理も行っています。

コンサルティング力の向上

損保ジャパンと日本興亜損保では、契約内容の説明から、署名・捺印不要のペーパーレスによる契約締結までを完結できるシステムを代理店に提供しています。本システムはパソコンのほか、お客さまの視認性を高めるため画面サイズの自由伸縮機能などに優れたタブレット端末にも対応しており、代理店のお客さま対応力のさらなる向上を支援しています。また経営管理が可能なシステムを搭載し、代理店経営の効率化も支援しています。

代理店研修生制度

NKSJグループでは、「保険のプロフェッショナル」の養成を目的として「代理店研修生制度」を運営しています。この制度は代理店候補者を研修生として雇用し各種教育を行い、将来の経営者・募集従事者として活躍することを支援する制度です。教育業務を委託しているグループ会社のジャパン保険サービスでは、集合研修や代理店実務を中心としたより実践的な教育を実施し、きめ細かな指導を行っています。



業務品質向上

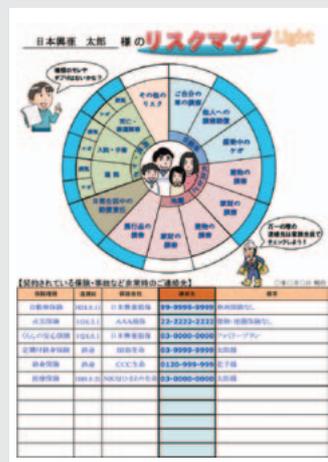
「お客さまの声」および「お客さま満足度調査」の分析結果などをもとに、お客さまから期待される代理店の契約募集・管理、事故対応における基本的な行動のガイドラインを「代理店の安心行動基準」として定め、定着に向けて取り組んでいます。



タブレット端末によるお客さまへのご案内

TOPICS お客さまのリスクと保険内容を分析するサービス

お客さまのなかには、日常生活に潜むリスクとそれに対する備えが適切に準備できているのか把握できず、漠然とした不安を感じられている方も多くいらっしゃいます。そこで、NKSJグループでは、お客さまに確かな安心をお届けするため、お客さまの立場になって考え、お客さまご自身のリスクの全体像と保険でのカバー状況を確認・分析し、しっかりとご理解いただくための無料サービスを展開しています。このサービスは、パンフレットなどのツールのほか、さらにわかりやすくご理解いただくために、タブレット端末向けのアプリでも提供しています。



お客さまのリスクと保険でのカバー状況をご案内するツール「グルリ360度」(左)と「リスクマップ」(右)

いつもお客さまのそばに寄り添い、いざというときに迅速かつ高品質なサービスを提供し、現状復帰や復旧、回復をサポートするため、さまざまな取組みを推進しています。

事故対応における、お客さま満足度向上への取組み

損保ジャパンは、2011年12月に作成した保険金サービス部門の事故対応における行動基準「SCクレド」※1に基づく具体的な行動を実践するため、お客さま対応の場面や状況に応じた節目節目での必須行動・プラスαの行動を設定し、お客さまコンタクトの「質」と「量」のさらなる改善に取り組んでいます。

日本興亜損保は、2009年10月から開始した「損調業務品質向上運動(QOS)※2」の推進により、お客さまへ迅速に保険金をお支払いするために全社員で取り組んでいます。また事故に遭われたお客さまを、お電話や面談により精神面からサポートするため、「事故受付後」「初回対応時」「途中経過連絡時」「事故解決後」に、迅速かつきめ細かな説明を実施する「まごころコール」により、お客さまの安心を支えています。

2013年度は、損保ジャパンと日本興亜損保両社のすべての社員が、判断・思考・行動の源である「SCクレド」と、スタンダードな行動基準を定めた「QOS」の取組みを融合・進化させ、一人ひとりのお客さまに応じた対応を実践することで、お客さまによりご満足いただけるサービスを提供します。

また、お客さまとのつながりの深い代理店との連携を強化し、さらにお客さまに寄り添うサービスを追求していきます。



保険金サービス部門の社員が携帯している「SCクレド」カード

※1 SCクレド:保険金サービス部門の社員が、日常業務を進めていくうえでの判断や思考、行動の源となるもので、常にお客さまを意識し、すべてのお客さまに「まごころ」をこめたサービスを行うための、心の信条を明確にしたものです。
 ※2 QOS:「Quickly!(早くやる!)at Once!(すぐやる!)within a Standard period!(標準所要日数内で行える!)」を意味し、「QOSの取組みによるQOS(Quality Of Service=業務品質)の向上」を目指し、「お客さまにとって何がベストか」を考えて事務処理に取り組む、日本興亜損保の事故対応におけるスタンダードな行動基準を定めたものです。

24時間初期対応サービス

NKSJグループでは、夜間・休日中に事故が発生した場合、お客さまからのご要望に応じて、専門スタッフが事故の相手方への電話連絡、修理工場や病院への連絡、レッカー手配など迅速な初期対応を行い、事故直後のお客さまの不安を解消し、安心をお届けしています。

ロードサービスをはじめとしたアシスタンス事業の充実

2012年4月、NKSJホールディングスは、アシスタンス業界大手の株式会社プレステージ・インターナショナルとの合併により株式会社プライムアシスタンスを設立しました。2012年10月の営業開始にあたっては、レッカー会社や修理工場などのパートナー会社との提携を行い、全国約8,000事業所にわたるネットワークを構築し、サービスの基盤づくりに努めました。

主要事業の「ロードアシスタンス」は、お客さまに自動車のバッテリーあがりや鍵の閉込みなどの緊急トラブルが発生した場合に、24時間365日、各種相談対応やレッカー会社・修理工場などの手配を行います。全国の提携パートナー会社が迅速に現場に駆けつけ、お客さまのトラブル解決をサポートします。

また、2013年度から「ホームアシスタンス」※1「住宅設備ワランティ(延長保証制度)※2」「海外メディカルケアプログラム」※3といった新サービスの営業を開始しました。今後も、クライアント企業のさまざまなご要望に応じてサービス内容をカスタマイズし、トラブルに遭われたお客さまに対応する最適なソリューション提供を行い、お客さま満足度を相乗的に高めていくとともに、クライアント企業のサービスに対するロイヤリティの向上を図ります。

※1 ホームアシスタンス:デベロッパやハウスメーカーなどに対して、住まいの水漏れや鍵の紛失などの応急修理を要するトラブル解決をサポートします。
 ※2 住宅設備ワランティ:住宅設備機器(換気扇、給湯器、エアコンなど)のメーカー保証期間終了後の故障について、瑕疵(か)し保証保険とアシスタンスを組み合わせたサービスです。



お客さまのトラブル解決をサポート

※3 海外メディカルケアプログラム:海外進出する企業向けに現地駐在員の療養費について、医療機関への立替払い、健康保険・海外旅行保険の精算事務代行などを行うほか、医療機関案内などのサービスを行います。

お客さまのリスク対策支援

近年、地震・洪水などの大規模な自然災害が頻発し、企業の防災対策の重要性がこれまで以上に高まっています。NKSJグループは、リスクマネジメントなどのノウハウを活用し、お客さまの安心・安全に貢献していきます。

企業・自治体向けのBCP(業務継続計画)支援強化

近年、東日本大震災やタイの洪水などの大規模災害でサプライチェーンを構成する企業が被災し、その影響が世界規模にまで波及し製品やサービスの供給が停滞する事態が数多く発生しています。こうしたなか、企業の事業継続に対する取組みが本格化し、サプライチェーン全体に広がりを見せています。すでに

BCPを策定していた企業でも、見直しを行ったり、複数事業部門や海外事業所に拡大する動きが顕著に見られます。また、BCPが機能するかどうかを試すための訓練も重要性を増しています。

2012年5月には、ISOから、BCMS(事業継続マネジメントシステム)に関する第三者認証

の国際規格「ISO22301」が発行されました。今後、さまざまな業種・業態において本規格の認証を取得する企業が増加することが予想されます。損保ジャパン日本興亜リスクマネジメントでは、第三者認証対応のコンサルティングを含め、企業のBCP策定、BCMS構築に関する取組みを総合的にサポートしています。

企業の海外事業展開におけるリスク対策～2012年度トピックス～

海外洪水対策支援サービスの提供開始

2011年7月に発生したタイの洪水では多くの企業が工場などの操業停止に追い込まれ、サプライチェーンの途絶による影響も問題となりました。損保ジャパン日本興亜リスクマネジメントでは、台風・水害リスク評価、BCP策定・訓練などのサービスノウハウを活かし、タイをはじめとする東南アジア諸国に拠点を有する日系企業向けに、2012年6月から洪水発生時の事業継続対策を支援するサービスを提供しています。

海外リスクマネジメントセミナーの開催

近年、日系企業のグローバル進出が進むなか、アジア地域の新興国などへの進出を検討する企業が増加しています。損保ジャパン日本興亜リスクマネジメントでは、2013年3月に、「中国の最新情報と新興国におけるリスクについて」というテーマでセミナーを開催しました。現地最新情報や今後の中国での事業戦略のポイントや具体的な対策事例、新興国へ事業展開する際のリスクについて説明しました。約180

人が参加され、「各国のリスクを整理することができて参考になった」などの声を多くいただきました。



海外リスクマネジメントセミナーの様子

TOPICS NKSJグループの危機管理(業務継続体制)

NKSJグループでは、大規模な自然災害などの危機が発生した際にも、グループ各社が企業としての社会的責任を果たしていくために、「NKSJグループ 業務継続体制構築基本方針」を制定しています。グループ各社は、この方針に従い、継続すべき重要業務および危機対応を定め、これを継続的に見直すことにより、業務継続および早期復旧を実現する業務継続体制の構築に努めています。

中核事業会社である損保ジャパンと日本興亜損保では、損害保険会社としての社会的責任を果たすために、保険事故受付業務、保険金などのお支払業務、契約変更・更改業務の3つを、継続すべき重要業務と位置づけています。そして、自然災害などの危機が発生した際にも、これら重要業務を災害発生から24時間以内に復旧させることを目標とするBCPを制定しています。

業務継続体制については、定期的なBCP訓練を実施することで実効性向上を図るとともに、自主点検や外部コンサルタントによる評価などを通して、適宜、改善に取り組んでいます。

なお、損保ジャパンと日本興亜損保では、平時から両社長を本部長とする合同「危機管理推進本部」を設置し、業務継続体制の整備に取り組んでいます。危機発生時には、「危機管理推進本部」が「危機対策本部」に移行し、危機統治を行います。

また、日本興亜損保では、2009年6月に損保業界で初めて、首都圏におけるお客さまへの保険金のお支払いに関する業務について、事業継続マネジメントシステムの国際規格「BS25999-2」を取得し、2013年5

月には、国際規格「ISO22301」を取得しています。

● 損保ジャパン・日本興亜損保 危機対策本部の組織図



FOCUS

BCPの一環として本社ビルの耐震性能対策を強化

西新宿に地上43階建ての本社ビルを持つ損保ジャパンは、2012年10月から本社ビルの柱内部に大型の油圧式ダンパーの設置を始めました。工事は2014年末まで行い、各階に最大16台、計約350台のダンパーを設置します。この工事は、超高層ビルに大きな損傷をもたらす危険性が指摘されている長周期地震動*に対する耐震性能を向上させることで、今後想定される巨大地震からの影響を軽減させることを目的としています。

*長周期地震動:周期が数秒以上の震動で、振幅の大きい揺れが長く継続する特徴があります。

交通事故防止の取組み

NKSJグループでは、長年にわたって蓄積された事故データやリスクを定量化するノウハウを活用し、さまざまな交通事故防止サービスを開発・提供しています。また、ドライバーや子どもたちに向けた交通安全意識を高める活動にも注力しています。

企業向けの交通事故防止サービスの提供

自動車事故削減プログラムの展開

NKSJグループでは、自動車事故防止体制の確立を目指し、企業と共同で「自動車事故削減プログラム」を展開しています。これは、「現状分析・把握」「計画の策定」「計画の実行」「効果検証」のPDCAサイクルで事故削減に取り組むプログラムです。NKSJグループは、企業の事故防止活動サイクルのそれぞれのステージを多彩なメニューで支援しています。

● 主なサービスの提供実績

	2011年度	2012年度
運転適性診断	1,054件	1,072件
安全運転講習会	1,756件	1,898件
事故防止コンサルティング	718件	656件

e-Driving School

「e-Driving School」は、企業の従業員の皆さまに、インターネットで楽しく事故防止について学んでいただくためのサービスです。3D動画を使った運転者視線による危険予測や択一式の問題など、さまざまな問題形式で飽きずに受講いただくことができます。



e-Driving School 画面イメージ

道路交通安全マネジメントシステム「ISO39001」認証取得を支援

損保ジャパンと日本興亜損保は、損保ジャパン日本興亜リスクマネジメントと連携し、世界で初めてISO39001の認証を取得しました（P18参照）。この経験をもとに、損保ジャパン日本興亜リスクマネジメントでは、ISO39001認証取得を検討する企業を対象に、規格にかかわる各種コンサルティングサービスを提供しています。2013年1月には、「道路交通安全マネジメントシステム～国際『認証』規格（ISO39001）認証取得の意義と効果～」を開催し、東京・大阪で174人に参加いただきました。NKSJグループは、今後ともお客様のISO39001認証取得を幅広くサポートするとともに、官民連携の「運輸安全マネジメント普及・啓発推進協議会」等を通じた事故防止体制構築支援を積極的に実施するなど、さまざまな形で道路交通安全の実現に貢献していきます。

COMMENT ISO39001の普及に積極的に取り組むNKSJグループへの期待

NASVA(独立行政法人自動車事故対策機構)

審議役 八木 一夫 氏



自動車事故の防止と事故被害者の救済をクルマの両輪とする自動車事故対策の専門機関として、私どもNASVA(ナスバ)は、2007年以來、国内審議委員会の事務局としてISO39001の開発に取り組んできました。お陰さまをもちまして、規格は、2012年10月1日無事発行され、わが国の道路交通安全対策は、地味ながらも着実な前進を果たしました。認証取得組織はすでに10社を超えており、発行後半年余りの規格としては順調な滑り出しとなっています。NKSJグループは、その多くにコンサルティングサービスを提供され、規格の船出に大きく貢献していただきました。

しかし、ISO39001が、道路交通事故による死亡および重大な負傷者の撲滅に真に成果を上げていくためには、規格が広く社会に普及し、道路交通にかかわる企業・団体にとってスタンダードといえるようになっていくことが必要です。ISO規格の普及・浸透には、幅広いステークホルダーのご協力が不可欠です。こうしたなかで、すでに高度な知見と豊富な経験を有するNKSJグループの活躍は、大きな推進力です。NKSJグループの皆さまの今後に期待いたします。

一般財団法人 日本品質保証機構
マネジメントシステム部門 審査事業センター
運輸安全審査チーム長
江波戸 啓之 氏



ISO39001は、交通事故による死傷者数を全世界でゼロとすることを究極の目的として、企業が体系的かつ合理的に、組織全体として道路交通安全へ取り組むためのツールです。「道路交通安全」への取組みは、事故の削減や保険料負担減によるコスト削減、事故発生による操業機会損失の回避などに加え、企業の社会的責任を果たすことにもつながり、まさに企業にとってメリットの大きな規格です。

ISO39001は、運輸事業者(バス、トラック、タクシー)向けの規格であると考えられがちですが、道路の設計、関連法規の制定、輸送需要を生む施設の運営、自動車や部品の製造、救急医療など、幅広い分野の企業にも適用できる規格として作られています。

このようにISO39001は、まさに「社会のニーズに合致した、かつビジネス直結型の規格」といえます。この規格の有効性にいち早く着目し、世界に先駆けて認証を取得した損保ジャパンおよび日本興亜損保はもちろん、NKSJグループ各社には、規格普及のリーディングカンパニーとしてさらなるアクションを期待したいと思います。

交通事故削減を目指してスマートフォン用アプリ「Safety Sight」を開発

損保ジャパンと日本興亜損保は、お客さまを自動車事故からお守りし、事故削減につなげていくことを目的とした自動車運転者向けスマートフォン用アプリ「Safety Sight」を共同開発し、2012年8月から無料で提供を開始しました。本アプリの最大の特徴は、スマートフォンに標準装備されているGPSとカメラを活用した「前方車両接近アラート」「前方車両発進お知らせ」の2つの独自機能です。これらは、カメラ映像の解析により前方車両および車間距離を認識し、前の車と急接近したときや前の車が発進したときに音と声でお知らせする業界初のもので、

また、スマートフォンに内蔵されている加速度センサーとカメラを利用し、衝突などの衝撃を感知した際に、その前後数十秒間の映像を自動的に録画・保存する「ドライブレコーダー」や、スマートフォンが感知した揺れや位置情報、前方映像の解析、速度、急操作・車間距離

などのデータをもとに運転を診断する「安全運転診断」の機能も標準装備されています。さらに、2012年10月以降には、さらなる安全運転を支援することを目的として、埼玉県警察をはじめとし、警視庁・各県警のご協力のもと、「交通標語通知機能」を追加しました。これは、アプリ起動時にGPSで現在地を判定し、その地域の交通標語を音声で呼びかけるもので、これまでに36都県で導入されています。

「Safety Sight」は、テレビや雑誌でも多数取り上げていただき、App Store無料アプリ（ユーティリティ部門）で配信直後に4日連続ダウンロード数1位を獲得しました。また、累計ダウンロード数は10万ダウンロードを超え、大変ご好評いただいています。NKSJグループは今後もアプリ開発を通じて、ご契約者のみならず、ご契約者以外の方にも幅広く安心・安全につながる高品質なサービスを提供することで、事故削減に貢献していきます。

エコ安全ドライブの普及促進

環境への貢献と燃料費の節約、そして交通事故の少ない社会づくりに貢献する取組みとして、NKSJグループでは「エコ安全ドライブ」の普及促進に取り組んでいます。この取組みは、「少し緩やかに発進する、余裕をもった車間距離をとる」などの実践により、環境負荷低減（CO₂排出量削減）につながると同時に交通事故の防止にも大きな効果があることが確認されており、一般社団法人日本損害保険協会により推奨されているものです。損保ジャパンおよび日本興亜損保では、「エコ安全ドライブコンテスト（環境省後援）」を開催しており、2012年度には6,000社以上の事業者にご参加いただき、参加自動車台数は20万台を超えました。また、パンフレットや車内外に貼る啓発ステッカーの提供などにも努めています。



「エコ安全ドライブ」講習の様子



「Safety Sight」画面イメージ



TOPICS 累計贈呈枚数5,999万枚。「黄色いワッペン」の贈呈を通じた安心・安全の提供

損保ジャパンでは、毎年春に、全国の新小学1年生に対して、交通事故傷害保険付きの「黄色いワッペン」を贈呈しています。子どもたちの交通安全に対する意識を高め、またドライバーや地域住民の方のご協力によって、少しでも交通事故の撲滅に役立ちたいと考えています。この事業は、子どもを交通事故で失った母親の訴えが紹介された新聞記事がきっかけで1965年からスタートし、2013年で49回目を迎えました。株式会社みずほフィナンシャルグループ、明治安田生命保険相互会社、第一生命保険株式会社と共同で行っており、これまでの累計贈呈枚数は約5,999万枚になりました。



東京贈呈式での交通安全教室

TOPICS ヘッドライト早期点灯を呼びかけ交通事故を削減する「おもいやりライト運動」へ参加

2012年10月21日・27日、横浜みなとみらい地区で損保ジャパン神奈川サービスセンター業務部・神奈川業務部合同の「おもいやりライト運動」が行われました。この運動は日産自動車株式会社のCSRの取組みの一環としてスタートした横浜発のもので、交通事故がもっとも多いとされる夕方時間帯にヘッドライトの早期点灯を促すものです。両日で延べ約70人の社員が運動に参加し、チラシを配布しながらの呼びかけ、ボード掲出によるドライバーへの働きかけを行いました。その結果、取組みを見た多くのドライバーが早期点灯に協力してくださりました。



ドライバーへヘッドライト早期点灯を呼びかけ

おもいやりライト運動のウェブサイト <http://www.omoiyari-light.com/>

クオリティ・オブ・ライフ(QOL)の向上を図るサービス

少子高齢化、労働環境の変化、生活習慣病などの増加に伴い、心と体の両面の健康や介護に関するニーズが高まっています。すべての人が安心して過ごしていける社会にするために、NKSJグループは、「万が一」のときの保障、健康増進・疾病予防、介護など、さまざまな商品・サービスを提供しています。

国立がん研究センターと協定し、がんにかかられた方のQOL向上を支える

NKSJひまわり生命は、がんにかかられた方のQOL(療養生活の質)向上を図るため、保険会社で初めて独立行政法人国立がん研究センターと連携・協力することに合意し、2011年7月28日、協定書を締結しました。

保険商品を通じた経済的サポートだけでなく、国立がん研究センターとともに患者やそのご家族に対しがん医療情報の普及推進などを行うことで、「がん」に関する知識を深めていただき、がんにかかられた方のQOLの向上に貢献しています。

2012年10月には「働く世代のがん患者とその家族のQOL向上」について国立がん研究センター理事長の堀田知光氏とNKSJひまわり

生命前社長の松崎敏夫が対談を行い、その内容がビジネス誌に大きく掲載されました。

「患者必携 がんになったら手にとるガイド」認知向上の支援

国立がん研究センターは、2011年3月、医療従事者およびがん患者、そのご家族から多くの情報を集め、がん患者に必要な情報を網羅した本「患者必携 がんになったら手にとるガイド」を発行しました。QOLは、情報を得ているか否かに大きく左右されることがあります。そのためNKSJひまわり生命は、代理店を通じてこれらを配付し、がんに関する情報の普及に努めています。

「相談支援センター」の認知向上の支援

国立がん研究センターでは「がん対策推進基本計画」に基づき、がん患者が気軽に相談できる「相談支援センター」をがん診療連携拠点病院に設置しています。

無料で相談できる施設については、がん患者やそのご家族より以前から要望が寄せられていましたが、現在のところ認知度は低く、利用率が低いことが課題となっています。NKSJひまわり生命は、代理店を通じて「相談支援センター」の紹介冊子を配付し、施設の認知度および利用率の向上に努めています。

各地域のイベントなどを通じたがんに関する医療情報の提供

2013年1月13日には、名古屋市の主催する予防医療を趣旨とした「健康づくり講演会」会場においてブースを出展し、乳がん触診モデルなどを展示するとともに、訪れた皆さまにリーフレットをお配りするなどして、がんに関する情報の普及に努めました。



国立がん研究センター著作物「患者必携 がんになったら手にとるガイド」(ガイド・リーフレット)



国立がん研究センター著作物・相談支援センター紹介冊子



「日経ビジネス」(2012年11月26日号)に国立がん研究センターの堀田理事長とNKSJひまわり生命前社長の松崎の対談が掲載

お客さまに健康で豊かな生活を送っていただくための「健康・生活応援サービス」

健康・生活応援サービスは、生命保険という「万が一」が起きたときの保障だけでなく、「万が一」を起りにくく、健康で豊かな生活を送っていただく一助となるために、お客さまに提供するサービスです。

このサービスは、保険契約にご加入中のご

契約者さま・被保険者さまおよびそのご家族の方が、ご利用いただけるものです。

健康・医療相談、医療機関の情報提供、人間ドックやPET検診の紹介・予約、郵送検査紹介などの健康・医療相談、介護関連相談、家事代行紹介、生活関連相談などの日常生活に関す

るものまで、幅広いサービスをご用意しています。

このサービスを通じてお客さまとのコミュニケーションの機会を広げ、お客さまにご満足いただけるよう努めています。

TOPICS 要介護状態で保険金をお支払いする「介護前払特約」を発売

NKSJひまわり生命は、2012年12月に、公的介護保険制度における「要介護4」または「要介護5」に認定されているとき、終身保険の保険金の一部または全部を特約保険金としてお支払いすることができる「介護前払特約」を発売しました。主力商品『一生のお守り』(正式名称:無配当低解約返戻金型終身保険)等の終身保険に付加でき、特約保険料や医師の診査などは不要です。現在は介護保険に必要なと感じていないお客さまも、追加の保険料負担なしで、重度の要介護状態になった場合に必要に応じて保険金を受け取ることができれば、自宅の改修や毎月の介護サービスの自己負担分に使うこともできます。将来の予期せぬ事態に対応できるお客さまの選択肢を広げることで、お客さまの不安を軽減することも保険の重要な役割であると考えています。



『一生のお守り』のパンフレット

心と体の両面からヘルスケアをサポート。健康で活力ある社会の実現を目指し、超高齢社会にも対応

NKSJグループは、企業の従業員などの心身の健康を支援する事業を通じて、国民の健康と持続可能な社会への貢献に取り組んでいます。

生活習慣病予防など
身体面の健康管理支援
(株式会社全国訪問健康指導協会)

糖尿病・心筋梗塞・脳卒中などの生活習慣病とそれに伴う医療費の増加が深刻化しています。こうした状況のなか、2008年4月に、健康保険組合などの公的医療保険者に対し、メタボリックシンドロームに着目した特定健康診査および特定保健指導（特定健康診査の結果、国の定める基準を超えた人に対する生活習慣改善指導などの事後フォロー）が義務づけられてから5年が経ちました。

全国訪問健康指導協会（訪問指導協会）は、約1,100人の経験豊富な保健師・看護師・管理栄養士といった専門職を全国に配置し、特定保健指導事業において日本で最大規模のサービス提供事業者となっています。訪問指導協会のサービスを通じて、特定保健指

導が必要とされた方々のうち約39%が翌年度には特定保健指導の対象外になるまで改善した例もあります。

また、訪問指導協会は「特定保健指導事業」のほか、肥満はなくとも血圧、血糖、脂質、喫煙などのリスクのある方や、服薬中の方への「健診フォロー事業」、65歳から74歳の方を対象に生活習慣改善・疾病重症化予防などを行う「前期高齢者訪問健康指導事業」などを手がけ、健康保険組合を中心とする450以上の団体に、年間20万件を超える健康支援サービスを提供しています。

訪問指導協会は、これからもFace to Faceで一人ひとりに合った健康サポートを提供することを基本とし、全国の専門職に独自の研修と技術支援を行い、より質の高いサービスを提供できる体制を整えてまいります。

メンタルヘルス対策により
「ヘルシーカンパニーの実現」に貢献
(損保ジャパン日本興亜
ヘルスケアサービス株式会社)

2012年の公益財団法人日本生産性本部

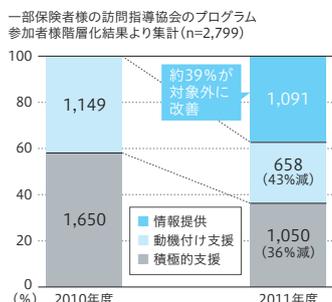
の調査によると、約9割の上場企業が、過去3年間の従業員の「心の病」は横ばいまたは増加傾向にあると回答しています。また、「心の病」を発症する従業員は、従来30代に多いとされてきましたが、近年幅広い年齢層に広がっており、企業のメンタルヘルス対策に改革が求められています。

こうした環境のなか、損保ジャパン日本興亜ヘルスケアサービス（SNHS）は、2007年4月から、「企業が抱えるメンタルヘルス面での課題への総合的なソリューションの提供」を目的として事業を展開しています。ストレスチェックやカウンセリングなど従来型のメンタルヘルス対策サービスに加え、企業の経営・人事労務部門、産業医を中心とする産業保健スタッフなどと緊密なコミュニケーションを図り、企業の産業保健体制構築を支援しています。また、新サービスの開発にも積極的に取り組んでいます。2013年3月には、最近脚光を浴びているポジティブ心理学の概念に基づき、ストレスや挫折に強く、職場環境に順応しやすい性格傾向に焦点を当てた「レジリエンス」人材度測定ツール『LLax MRP（リラク・エムアールピー）』を損保ジャパンと共同開発し、サービス提供を開始しています。

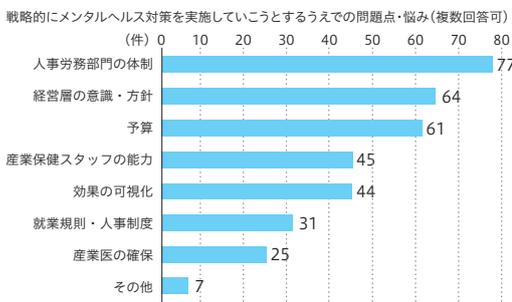
企業の経営層、人事労務責任者に対する啓もう活動にも積極的に取り組んでおり、メンタルヘルスセミナーを年数回開催し、好評を得ています。

SNHSはこうした事業活動を通じ、一つでも多くの「ヘルシーカンパニーの実現」に貢献することを使命として、今後もサービスの改善、開発を進めていきます。

● 訪問指導協会による
特定保健指導後の改善効果



● メンタルヘルスセミナー参加者へのアンケート結果
(2012年7月) (n=155)



TOPICS 超高齢社会への対応～介護サービス事業への参入

2012年9月、損保ジャパンは介護付有料老人ホーム運営などを行う株式会社シダー（シダー）の株式を一部取得し、介護サービス事業に参入しました。2013年3月末現在、有料老人ホームなどの施設サービス事業のほか、デイサービス事業、訪問看護などの在宅サービス事業を複合的に展開しており、19都道府県で83の拠点を運営しています。

シダーは、病院グループのリハビリテーション部門を前身としているため高いリハビリのノウハウを持ち、これを強みにサービスを提供しています。シダーが運営しているすべての有料老人ホームにトレーニングルームを設置するとともに、理学療法士・作業療法士などのリハビリの専門スタッフを配置してご入居者のリハビリや体力づくりを支援し、健康でいきいきとした暮らしに寄与しています。

また、社内スタッフの教育にも注力しており、入社時の研修に始まり、リーダー・管理者など階層別研修のほか、介護福祉士などの資格取得対策講座など、働きながら個人のスキルアップができる制度も設けています。スタッフが元気で明るく、ご入居者やそのご家族から好評を得ています。



運動機能向上を目的としたリハビリの様子