



2016年4月に発生した熊本地震により被災された皆さまには、心からお見舞い申し上げますとともに、一日も早い復興をお祈り申し上げます。

当グループでは、被災されたお客さまに一日でも早く保険金をお支払いするために、全社一丸となってお客さま対応を行ってまいりました。

お客さまと接するなかでは、「親身に接してもらい、安心することができた」「心細い生活の中で、元気をもらった」

などのお言葉をいただき、「安心」を提供する企業グループとしての社会的使命を改めて強く認識しました。

世界では、地震を含めた大規模な自然災害が常態化しており、また、貧困、人権問題、健康問題など、さまざまな社会的課題が顕在化しています。これらの課題は、当グループの事業にも密接に関わっており、今後も商品・サービスを通じた解決策の提供に注力していきます。

当グループは、2016年度から新たな中期経営計画

社会的課題の解決を通じて、  
サステナブルな  
社会の実現と  
当グループの成長を目指す

をスタートしました。新中期経営計画では、「安心・安全・健康のテーマパーク」を掲げ、介護・ヘルスケア事業への本格参入など幅広い事業展開や、最新のデジタル技術などを活用した魅力ある特徴をもった事業・サービスを提供し、当グループの持続的な成長とサステナブルな社会の実現に貢献していきます。

損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社  
グループCEO 取締役社長

櫻田 謙悟



## 変化が激しく先が読めない「VUCA※の時代」での挑戦

気候変動をはじめとした自然災害の常態化、貧困、人権問題、健康問題など、現在、さまざまな社会的課題が顕在化しています。現代は、VUCAと呼ばれる不安定で不確実性が高く、複雑かつあいまいな時代と言われています。

このような環境変化を背景に、2015年はサステナビリティに関する重要な国際合意が議論された歴史的な年でした。9月に国連サミットで「持続可能な開発目標(SDGs)」が採択され、12月には国連気候変動枠組条約第21回締約国会議(COP21)で「パリ協定」が採択されました。SDGsやパリ協定をはじめとした国際的な議論において、ボーダーレスで複雑にからみ合う社会的課題の解決には、社会をトランスフォーム(大改革)することが必要であり、また、さまざまなステークホルダーが協働して取り組むこと、なかでも企業の役割が非常に重要であるとの認識が高まっています。

企業は、サステナビリティに向けた取り組みを、企業の戦略、意思決定、情報開示に不可欠な要素として組み込み、自らを変え、社会を変えていくことへ参画することが求められています。

2016年度、「お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービス」を目指す経営理念の実現に向けた新たな成長戦略として、2020年度までの新中期経営計画をスタートしました。ブランドスローガンとして「保険の先へ挑む」ことを掲げ

る当社は、VUCAの時代において、保険で培ったリスク評価手法やリスクマネジメントなどの強みを活かしながら、介護事業やヘルスケア事業などを含めた「安心・安全・健康のテーマパーク」の実現を目指しています。幅広い事業展開やデジタル技術の活用により、それぞれの事業・サービスを魅力ある、特徴をもったアトラクションに進化・充実させ、常にお客さまに寄り添い、豊かなライフスタイルをサポートしていきます。

新中期経営計画でも、引き続き、企業価値を持続的に高めるための経営基盤の一つとしてCSRを位置づけ、社会的課題の解決策の提供を通じて、サステナブルな社会の実現とグループの成長を目指していきます。

※VUCA: Volatility(不安定性)、Uncertainty(不確実性)、Complexity(複雑性)、Ambiguity(曖昧性)の頭文字をとったもの。

## 「安心・安全・健康」に資するサービスの提供に向けたグループの事業領域の拡大

2015年度は、先進的なテクノロジーを活用した商品・サービスの開発、提供に加えて、「安心・安全・健康」に資するサービスを提供する当グループの事業拡大を進めた年でした。

デジタル技術の進展に伴い、ビジネス分野での活用が進むなか、当グループはビッグデータ解析とあわせてテレマティクス技術を活用した交通安全運転支援サービスの取り組みや人工知能(AI)などを活用したコールセンターの運用を開始しました。

介護・ヘルスケア事業では、2015年度に本格参入を果たし、上場介護事業者における高齢者住宅居室数で業界トップシェア、売上高で業界第2位のポジションを確立しました。「高齢者の方の尊厳と自立」と「より安心・安全な介護サービス」の両立を通じて、「世界に誇れる豊かな長寿国日本」の実現に貢献していきます。また、生活習慣病の増加などによる医療費の増大やメンタルヘルス不調者の増加などへの対応として、『健康経営※推進支援サービス』の提供体制を整備し、2016年2月から提供を開始しました。この「健康経営」の取り組みを通じて最高品質のサービスを提供するためには、社員一人ひとりが健康でいきいきと働くことが必要であると考え、当グループ社員の健康増進の取り組みにも力を入れています。

※健康経営は、NPO法人健康経営研究会の登録商標です。

## 新たな5つの重点課題と3つの重点アプローチ

昨今の国際社会の動向や、グループの事業領域の拡大などの環境変化をふまえ、サステナブルな社会の実現へ向けたよ

り一層の貢献と当グループの成長を目指し、2012年に策定したグループのCSR重点課題の見直しを行いました。重点課題を見直すにあたっては、社会的責任に関する国際的なガイドラインや目標などを参照し、「ステークホルダーへの影響度」および「当グループにとっての重要度」の視点から、優先順位の高い項目を絞り込みました。さらに、CSRの有識者・国際機関やさまざまなステークホルダーとの対話を通じていただいたご意見をふまえて再度グループ内で議論を行い、項目を決定しました。

経営理念に掲げる、お客さまの「安心・安全・健康」に資する商品・サービスをご提供し、社会に貢献することを具現化するため、重点課題として、①防災・減災への取組み、②健康・福祉への貢献、③地球環境問題への対応、④よりよいコミュニティ・社会づくり、⑤ダイバーシティの推進・啓発の5つを特定しました。また、重点課題に取り組むにあたり、これまで当グループが培ってきた強みを生かすアプローチ方法として、①金融機能やデジタル技術などを活かした革新的な商品・サービスの提供、②人材育成を意識したNPO/NGOなどをはじめとするさまざまなステークホルダーとの連携、③継続的に支援し、培ってきた文化・芸術を通じた取組みの3つを策定しました。

## 新たな重点課題において社会に求められる取組みと当グループの挑戦

重点課題の見直しにおいては、それぞれの重点課題で、当グループが取組む意義や社会へのインパクトを意識した当社が目指す姿について議論し、さらにCSR-KPI(重要業績評価指標)を策定しました。

例えば、「防災・減災への取組み」では、常態化する大規模災害や新たなリスクの発生において、当グループが長年にわたって蓄積してきた膨大なリスクデータの解析やリスクを定量化するノウハウを活用し、人々が安心・安全に暮らせる社会の実現に向けた商品・サービスを提供していきます。さらに、NPO/NGOをはじめとしたさまざまなステークホルダーと連携し、災害や事故の多い開発途上国などで当グループの防災・減災のノウハウを提供することで、サステナブルな社会づくりに貢献していきます。

また、取組みの実践においては、インパクトに着目し、効果の分析・測定に挑戦することで、サステナブルな発展の実現に向けた効果的なソリューションや、社会変革につながるイノベーションにつなげていくことを目指していきます。

## マルチステークホルダーで協働してより大きなインパクトへ

変化が激しく複雑に絡み合った社会的課題に対しては、企業同士が連携するとともに政府や市民社会など多様なステークホルダーと力を合わせるが必要になっています。当グループは、さまざまなステークホルダーと連携した事業や協働プロジェクトを展開すると同時に、企業間の連携やステークホルダー間の協働を促すイニシアティブに参画してきました。例えば、サステナビリティに関する世界最大規模のイニシアティブである「国連グローバルコンパクト(UNGC)」や世界の企業トップによる「持続可能な発展のための世界経済人会議(WBCSD)」に署名し、サステナビリティに関する議論や基準の策定に積極的に参画することで、企業セクター全体での取組み強化に貢献しています。これらのイニシアティブは、企業セクター間の取組みを促し、さらには、さまざまなステークホルダーとの協働も推進しています。

当グループは、変化の激しい現代において、さまざまな社会的ニーズを捉え、お客さまの幅広いライフステージや日常生活において「安心・安全・健康」を総合的にサポートし、お客さまの人生に笑顔をもたらす「安心・安全・健康のテーマパーク」に進化していきます。今後も新たな重点課題に基づき、さまざまなステークホルダーと協働しながら、社会的課題の解決策の提供を通じて、サステナブルな社会の実現とグループの成長を目指してまいります。

2016年9月

