

主な取組み

主なCSRの取組み事例について、当グループの事業活動に影響を与える重要なステークホルダーである、「お客さま」「株主・投資家」「取引先」「NPO/NGO」「地域社会」「代理店」「社員」ごとに紹介します。

お客さま

▶ 交通事故防止

▶ お客さまの防災対策支援

▶ 最高品質のサービスの提供に向けた取組み

▶ デジタル技術の活用

▶ 健康に資する取組み

▶ 「世界に誇れる豊かな長寿国日本」の実現に向けた取組み

▶ さまざまな環境問題の解決を目指した取組み

▶ ダイバーシティ&インクルージョン

▶ 人間尊重への取組み

交通事故防止

ビッグデータ解析やテレマティクス技術などを活用した安全運転支援

商品・サービス

道路交通安全マネジメントシステム（ISO 39001）認証の企業向け安全運転支援サービス『スマイリングロード』は、IoT技術の活用によりドライバーの継続的な安全運転意識の向上を促進し、管理者の効率的な指導を支援することで事故防止に貢献する業界初のテレマティクスサービスとして2015年3月に提供を開始しました。

ドライバーの運転状況が「見える」「わかる」機能に加え、ドライバーを「ほめる」機能の相乗効果により、導入企業全体で事故件数が約20%減少しました。

企業における自動車事故の削減や高品質な事故対応サービスを実現している点を評価いただき「2015年日経優秀製品・サービス賞 最優秀賞 日経ヴェリタス賞」を、また、革新性・独創性のあるサービスとして「第1回 日本サービス大賞 優秀賞（SPRING賞）」を受賞しています。

2017年1月には、さらなる安全運転意識の向上と事故防止を支援するため、「ほめる」機能を拡充するとともに、大型車両向けカーナビゲーションアプリ『トラナビスマイル』（オプション）の提供を開始しました。

また、2016年1月より提供している、『スマイリングロード』のコンセプトをより多くのお客さまにお手軽にご利用いただけるように高機能カーナビゲーションなどを追加した、個人向けのスマートフォン用アプリ『ポータブル スマイリングロード』も保険会社ならではの「事故多発地点アラート」や事故多発地点を回避する「安全ルート案内」などの保険業界初の機能を追加し、2016年10月末から本格展開しています。当グループは今後も事故対応やリスクコンサルティングに関するノウハウとビッグデータ解析などの先進技術を活用し、お客さまのさらなる安心・安全・健康に資する商品・サービスの提供を行ってまいります。

「スマイリングロード」の仕組み



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

商品・サービス

プライムアシスタンスの主要事業である「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じ込みなどの緊急トラブルが発生した場合に、各種相談対応やレッカー会社・修理工場などの手配を24時間365日行うサービスです。全国の提携パートナー会社（約8,000事業所）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。

秋田センター、東京センター、鹿児島センターの3センター体制で業務継続体制の強化を図るとともに、さらなるお客さまの利便性向上と、高品質なサービス提供に取り組んでいます。

また、「ホームアシスタンス^{*1}」「海外メディカルケアプログラム^{*2}」「ビジネスプロセスアウトソーシング^{*3}」といったサービスにおいても、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っております。

- *1 ホームアシスタンス：デベロッパー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。近年は家事代行やハウスクリーニング代行の優待サービスと組み合わせることで、働く女性を応援するメニューも追加しています。
- *2 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。
- *3 ビジネスプロセスアウトソーシング：自動車メーカーや自動車販売会社における延長保証制度や少額補修の無料サービス等の運営や海外からの旅行客向けの多言語サービス等クライアント企業の要望に合わせて様々なサービスの提供を行っています。



お客様のトラブル解決をサポート

道路交通安全マネジメントシステム「ISO 39001」の認証取得および支援

連携

世界では交通事故により多くの死亡・負傷者がでており、その大半が発展途上国で起こっています。日本を含めた先進国は、事故防止のノウハウや成果を世界で積極的に共有化することが求められています。こうした背景から、国際標準化機構（ISO）の国際会議において、交通安全に対する取組みへの国際規格として「道路交通安全マネジメントシステム（ISO 39001）」が2012年10月の正式発行に向けて開発・検討されました。

損保ジャパン日本興亜は、損害保険会社として、交通事故による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重要な使命です。

そこで当社は、SOMPOリスクアマネジメントと連携し、本規格のドラフト作成段階に実施されたパイロット事業に参画し、さらには、2012年10月に世界初の認証を取得しました。認証取得以降、事故の未然防止に関する継続的な取組みについては、審査機関より高い評価を得ています。

また、SOMPOリスクアマネジメントでは、ISO 39001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。

SOMPOホールディングスグループは、今後ともお客さまのISO 39001認証取得を幅広くサポートするとともに、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。

▶ [SOMPOリスクアマネジメント公式ホームページ](#) 

<道路交通安全方針>

損保ジャパン日本興亜は、保険、金融事業の社会的責任と公共的使命を認識し、透明性の高いガバナンス態勢の構築とリスク管理、コンプライアンスの実効性確保を事業展開の大前提として、持続的な成長を目指し、さまざまな取組みを進めています。この一環として、当社の企業活動にともなって発生する各種の移動や輸送面の道路交通安全リスクを軽減する活動に積極的に取り組み、安全・安心で持続可能な社会の実現に努めていきます。



- [1] 移動や輸送の安全を確保するために、道路交通安全に関する目的及び目標を設定のうえ、具体的な改善策を策定し推進します
- [2] P D C A の枠組みにより道路交通安全に関する改善策の有効性のチェックと改善を確実に展開していきます。
- [3] 道路交通安全に関する法規制や社内外の安全に関する要求事項を順守します。
- [4] 道路交通安全を継続的に取り組むために、取り組み体制、取り組みの仕組み及び手順を確立します。
- [5] この道路交通安全方針を当社の従業員及び関係会社で働く人々のみならず、広く社会に公開し周知します。



健康起因事故防止支援サービスの提供

商品・サービス

昨今の交通事故において、ドライバーの健康状態に起因する事故（以下「健康起因事故」）の増加が指摘されるなか、ドライバーの健康を維持することは、自動車を業務で使用する事業者に不可欠な取り組みとなっています。

国土交通省は、こうした事故を防止するため、運輸事業者に対してドライバーの健康状態の把握と乗務判断の具体的運用を定めていますが、あわせてドライバー自身による健康管理を推奨しています。

こうした背景を踏まえ、SOMPO リスクアマネジメントは、バイタルセンサーや各種測定機器から得られた情報を収集し、ドライバーの日々の健康管理、事故防止に役立つ情報および健康増進に向けたアドバイスを提供する日常健康支援サービスのほかSASの簡易チェックサービス、健康管理研修講師派遣サービス等の健康起因事故防止支援サービスを開発し、提供しています。

事業者求められる健康管理		ご提案するサービス	
運転者の健康状態の把握	定期健康診断の結果を踏まえた健康診断の把握 (医師等の所見の聴取)	義務	(医師の診断)
	自動車の運転に支障を及ぼすおそれがある一定の病気等 (脳・心疾患等)について、外見上の前兆や自覚症状による 疾病の把握	義務	ドライバーの日常健康支援サービス・点呼時の活用
	主要疾病に関するスクリーニング検査 (人間ドック、脳ドック、SASスクリーニング検査、心電図)	推奨	「ねむりチェック」によるSAS簡易チェック ※正式な診断は、別途スクリーニング検査が必要です。
	その他疾患等の把握(高血圧症、不整脈、消化器系疾患 (意識消失を伴うもの)、糖尿病、アレルギー性疾患)	推奨	ドライバーの日常健康支援サービス・点呼時の活用
就業上の措置の決定	就業上の措置の決定	義務	(医師の診断)
	医師等による改善指導(就業上の措置において、乗務の軽減や 転換などの措置を行った場合)	義務	(医師等による改善指導・保険指導)
	運転者の健康管理 (健康管理環境の整備、健康情報の整理、点呼記録等)	推奨	ドライバーの日常健康支援サービス ・健康状態の継続的な把握 ・点呼時の活用 ・ドライバーの健康増進・生活習慣の改善 運行管理に関するアドバイスの実施
乗務前点呼における常務判断 (脳・心疾患に係る前兆や自覚症状、平時での状態との比較)	義務		
健康増進・管理を支援し確実なものとするための工夫 栄養・食生活、身体活動・運動、休養、飲酒、喫煙等の生活習慣改善	-		各種教育支援サービス ・eラーニング ・「健康管理支援研修」の活用

「自動解析プログラムを使用した映像解析による走行診断サービス」の提供開始

商品・サービス

一般的なドライブレコーダーには、「イベント録画機能」と「常時録画機能」がありますが、全交通事故形態の約24%^{*}を占めている、出会い頭衝突事故の防止教育には十分に活用されているとはいえません。こうした状況を受け、損保ジャパン日本興亜とSOMPOリスクアは、「交差点走行」に焦点を絞り、常時録画機能で記録される映像（以下「常時録画映像」）を自動解析して「赤・黄信号通過」「一時停止不停止」を抽出し、指導レポートを提供するサービスを開発し提供しています。

* 出典：警察庁交通局「平成27年における交通事故の発生状況」

<サービスの概要>

項目	内容
①映像解析サービス	ご送付いただいた記録媒体から、危険な走行シーンの映像を自動で抽出し、正しい運転行動および指導ポイントを記載した指導用教材とともに、「解析レポート」を作成します。
②<オプション> 映像を活用した ドライバー向け講習会	専門の講師による、抽出された映像を活用した安全運転講習会を実施します。実際の映像を活用した、臨場感のある、かつ付議による双方向型の講習会となります。
③<オプション> 効果検証 コンサルティング	①映像解析サービスまたは②映像を活用したドライバー向け講習会を実施した数ヶ月後を目処に「事故発生率」などの推移を確認し、効果検証を含めた事故防止コンサルティングを行います。

『自動運転専用保険（実証実験向けオーダーメイド型）』の開発 ～「安心」「安全」「快適」な自動走行システムの技術進展をサポート～

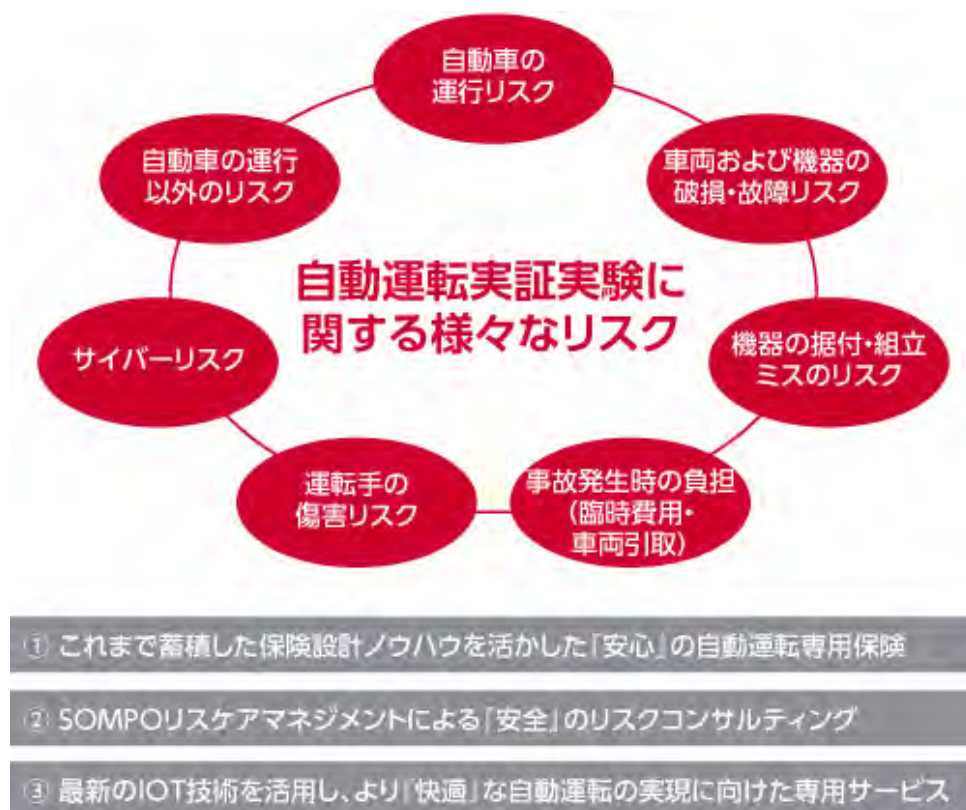
商品・サービス

自動運転に関して、国内外で多数のデモ走行や公道実証実験が行われており、世界的に実用化・普及に向けた技術革新が進められています。国内では「官民ITS構想・ロードマップ2016」の策定を受け、研究が活発となるなか、2016年5月に警察庁が公表した「自動走行システムに関する公道実証実験のためのガイドライン」では、「適切な賠償能力の確保」が求められています。

そうした環境において実証実験の多種多様なリスクに対応するため、損保ジャパン日本興亜はこれまで蓄積した保険設計ノウハウを活かし、『安心』『安全』な車社会に繋がる自動走行システムの研究開発を支援するため、自動運転の実証実験を実施する事業者などに向けた専用保険として『自動運転専用保険（実証実験向けオーダーメイド型）』を開発し、提供しています。

『自動運転専用保険（実証実験向けオーダーメイド型）』は、自動運転に関わるさまざまなリスクを包括的に補償する『安心』の「自動運転専用保険」、SOMPOリスクアマネジメント株式会社のノウハウを活かした『安全』を支援する「リスクコンサルティング」、損保ジャパン日本興亜独自の走行データ分析による『快適』な自動運転の実現を支援する「専用サービス」から構成されます。

<補償・サービスの全体像>



【自動車保険】自動運転車に対応した新たな補償の提供開始～お客さまへ安心を提供するために「被害者救済費用特約」の新設および「無過失事故の特則」の改定

商品・サービス

自動運転技術は、高齢者や過疎地における移動手段の確保、物流業界の人材不足解消、交通事故の削減、交通渋滞の緩和などさまざまな社会的効果が期待されることから、国内外でこの技術の早期実現に向けた研究・開発が進められており、国内においては自動運転技術を搭載した自動車^{*}やコネクテッドカーが普及しつつあります。

現在実用化されている自動運転機能は、運転者自身が運転することを前提とした「運転支援技術」であり、事故が発生した場合には原則として運転者が責任を負うものとされています。そのため、現時点では、運転者が法律上の損害賠償責任を負わない事故が発生する可能性は低く、大半のケースにおいては現行の対人賠償責任保険と対物賠償責任保険で保険金をお支払いすることが可能です。しかし、昨今の技術進展の早さやサイバー攻撃の増加などを背景にリスクが多様化していることから、運転者の損害賠償責任の有無が明らかでなくその確定に時間を要するケースが想定されます。

このような場合において、自動運転技術を搭載した自動車やコネクテッドカーを利用する運転者に引き続き「安心」を提供し、「迅速な被害者救済」「事故の早期円満解決」を図るため、運転者に損害賠償責任がない場合でも保険金をお支払いする「被害者救済費用特約（自動セット）」を新設しました。

さらに、システムの不具合や第三者の不正アクセスなどによる事故でお客さまに過失がない場合には、お客

さまの自動車保険の継続契約の等級に影響しないようにする「無過失事故の特則（車両保険に自動セット）」を改定することとしました。

- * 自動車の走行のうち、アクセル・ブレーキ・ハンドルの複数の操作をシステムが同時に行う車が、すでに自動車メーカーなどから市場投入されています。

お客さまの防災対策支援

日本政策投資銀行（DBJ）と提携し、企業のリスクマネジメントを支援

商品・サービス

複雑かつ解決が難しいさまざまな社会的課題を解決するためには、一つの金融機関だけでなく、セクターを超えた連携による総合的な金融調整機能を通じた貢献が重要になっています。

損保ジャパン日本興亜は、金融機関の連携による新たなサービス提供の一環として、DBJと提携し、企業の防災対策を支援しています。DBJの企業の格付機能を活かし、「DBJ BCM（事業継続マネジメント）格付」で高い評価を得た企業に対し、工場などの操業が停止した際の損失を補う企業費用・利益総合保険の保険料を最大で20%割引しています。さらに、防災対策を強化したいDBJの取引先には、SOMPOリスクアマネジメントから事業継続計画(BCP)の策定支援サービスなどを提供しています。このように、DBJの格付機能、SOMPOホールディングスグループの損害保険およびリスクマネジメントのノウハウを活かし、総合的な金融サービスを提供しています。



噴火デリバティブの販売と「噴火発生確率の評価手法」の開発

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜は、SOMPOリスクアマネジメントと共同で、業界で初めて『富士山噴火デリバティブ』、『噴火発生確率の評価手法』を開発しました。『富士山噴火デリバティブ』は、気象庁が発表する噴火警戒レベルなどの噴火関連情報をインデックスとした金融派生商品であり、噴火に伴って事業者が被る収益減少や費用の損害に備えることができる商品です。事前に定めた一定金額を迅速にお受け取りいただけるため、企業の当座の運転資金としても活用でき、事業継続計画（BCP）対策としても有効です。SOMPOリスクアマネジメントが開発した『噴火発生確率の評価手法』は、噴火が発生してからの時間経過を考慮しており、算定にあたっては、世界の噴火発生確率研究などを調査しました。損保ジャパン日本興亜は、「磐梯山噴火デリバティブ」「蔵王山噴火デリバティブ」も開発しており、今後とも、噴火デリバティブの対象火山を順次拡大していく予定です。

地震、風災、水災などをはじめとした自然災害リスクの評価・コンサルティングサービス

商品・サービス

近年、地震、雪害、局地的豪雨などの大規模な災害の増加を受け、自然災害に対する防災・減災の取組みの重要性が一層増しています。日本では特に、2011年3月に発生した東日本大震災から得られた教訓をふまえ、2013年12月には「強さとしなやかさ」を備えた国土・経済社会システムの構築を目指す「国土強靱化」に関する法律が施行され、国、地方公共団体、企業が相互に連携して協力することが求められています。

SOMPOリスクアマネジメントでは、これまで培ったリスク定量化技術や災害対応のノウハウを駆使し、お客さまがどのような被害を受けるのか個別に評価し、地震、津波、噴火、風水害など自然災害への具体的な対応策を提供しています。

例えば、自社開発モデルを活用したリスクの定量化、建物・設備耐震診断や地盤液状化診断といったハード対策、初動対応マニュアル策定、事業中断の影響を極力回避するための事業継続計画（BCP）策定や訓練、事業継続マネジメントシステム（ISO22301）構築などソフト対策の支援を行っています。

また、2015年8月には、国や地方公共団体などが公表している膨大な被害想定やハザードマップなどの情報を最新の状態にして一元管理し、これらのリスク情報をマップや一覧表で手軽に確認できるようなサービスも提供しています。さらに、地方公共団体が実施する「地域防災力向上」に資する取組みの支援を積極的に展開しています。



自然災害リスク情報提供サービス
(サービスのご案内)

企業・地方公共団体向けの事業継続および防災・減災に関わる支援

商品・サービス

東日本大震災から6年が経過し、企業の取組みは、BCPを見直す、訓練を実施するフェーズに移っています。SOMPOリスクアマネジメントでは、このようなニーズを踏まえ、16年度も引き続き、「経営層への動機付け」、「危機管理担当者の育成」、「部門・事業所の一体化」に着目した「BCM体制レベル向上支援訓練コンサルティングサービス」を提供してきました。

また、BCMS（事業継続マネジメントシステム）に関する国際規格「ISO 22301」に対する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。

地方公共団体では、東日本大震災のような巨大地震・大津波や直下型地震、近年頻発している風水害、新型インフルエンザなどの感染症などに備えて、防災・危機管理の体制強化や、「避難所運営」、「災害時要配慮者対策」、「医療・救護体制」などへの対応をより実行性の高いものとするため、様々な取組みが進められています。

SOMPOリスクアマネジメントでは、地域防災計画の改定、BCPの策定、震災の対応や教訓を後世に伝承する記録誌の作成、地方公共団体と企業や住民組織などが連携して取組む都市再生安全確保計画の調査・策定、帰宅困難者対策の立案・訓練実施などを通じて、災害や危機に強いまちづくりを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

商品・サービス

少子高齢化に伴う国内市場の縮小や価格競争の激化などを受けて、海外拠点の拡大や新たな進出先の検討を開始する日本企業が増えています。日本企業の海外への進出先は、欧州、中国やASEAN諸国をはじめとするアジアの新興国のみならず、中南米やアフリカ諸国にまで広がっており、今後、ますます拡大することが見込まれます。

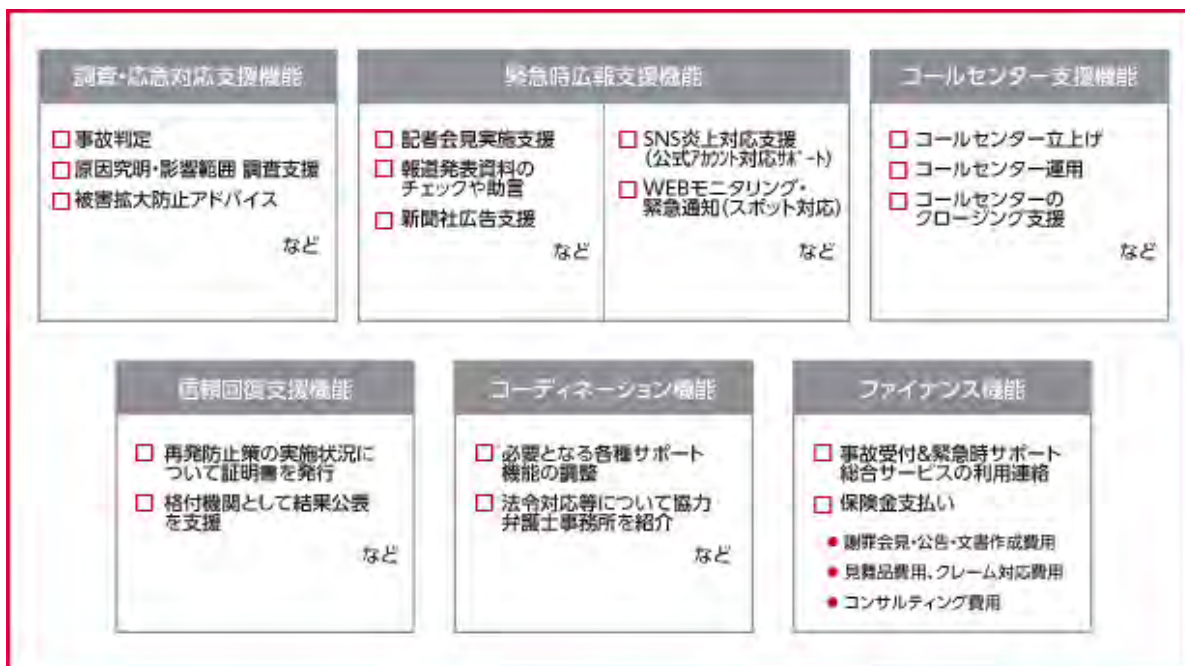
日本企業の海外進出が加速化するなか、SOMPOリスクアマネジメントでは、海外進出企業のリスクマネジメント活動を支援するため、海外拠点のリスク洗い出し・評価などを行う「海外リスクマネジメント体制構築支援サービス」や、「海外現地ローカルスタッフ向けリスク・コンプライアンス研修会」、「現地セキュリティ調査」などを含めた「海外リスクコンサルティングサービス」を2013年11月から提供しています。平時における「海外リスクマネジメント」に加え、事件や事故が発生した場合に備えた「海外危機管理」に関するメニューをワンストップでご提供することで、海外へ進出されるお客さまのご要望にお応えしております。

「サイバー保険」の販売

商品・サービス

マイナンバー制度の開始や個人情報保護法改正、サイバー攻撃の高度化など社会環境が変化するなか、サイバー攻撃によるリスクへの備えとして、保険に対するニーズが高まっています。

損保ジャパン日本興亜は、経済活動を行う企業の情報システム・ネットワークに関する有効なリスクマネジメントの1つとして、電子データの損壊・情報漏えい・ネットワークの使用不能等のサイバーセキュリティ事故による損害賠償金や原因調査費用、利益損害など、補償範囲の広い「サイバー保険」を提供しています。また、サイバー攻撃による情報漏えいなどが発生した場合には、被害を最小限に食い止める必要があります。迅速な原因調査や被害拡大防止などの緊急対応の重要性が増すことから、これらの支援を行う専門業者と連携し、円滑な復旧を支援するサービス（緊急時サポート総合サービス）を、「サイバー保険」に加入したすべてのご契約者に提供しています。



緊急時の各種サポート機能

「サイバー攻撃を想定した訓練・研修サービス」の提供

商品・サービス

昨今、サイバー攻撃は巧妙化した新たな手法が次々に出現し、情報セキュリティ事故が公的機関や企業などの組織で頻発しています。こうした事態に対し、2014年11月に「サイバーセキュリティ基本法」が制定され、また、2015年12月には経済産業省と独立行政法人情報処理推進機構が企業などの経営者向けに「サイバーセキュリティ経営ガイドライン」を制定するなど、サイバー攻撃への防御体制強化が推進されており、情報セキュリティに関するリスクへの関心度がより一層高まっています。

一部の企業などにおいては、サイバーセキュリティに対処する専門組織「CSIRT（シーサート：Computer Security Incident Response Team）」を構築し、サイバー攻撃に対するマニュアルの策定や訓練に着手する動きも出てきています。

SOMPOリスクアマネジメントでは、情報セキュリティ対策サービスが高く評価されている株式会社ラックと連携し、企業などの情報セキュリティ体制強化の一助となるよう、サイバー攻撃への対応力向上を支援する訓練・研修などのサービスを提供しています。企業などにおいてサイバー攻撃への対応は役職・組織によって役割が異なります。本サービスは、役割に応じた訓練・研修サービスを用意しており、お客さまから良い評価をいただいています。

<サイバー攻撃を想定した訓練・研修サービスの主な内容>

メニュー	内容
①サイバー攻撃想定 机上訓練	経営層、情報セキュリティ担当者、危機管理担当等を訓練参加者とし、情報セキュリティ事故を想定した検討シナリオに準じ、自社の対応を時系列で検討する机上の訓練
②サイバー攻撃想定 実機訓練	仮想企業の訓練環境を再現し、その訓練環境内でサイバー攻撃を受けた場合に求められる原因究明・封じ込めや、社内外の調整、仮想企業における事業の継続等を検討する体験型の訓練
③標的型攻撃メール 対応訓練	訓練用の標的型攻撃メールを従業員に送付し、標的型メールに対する”免疫”を身につける訓練
④情報セキュリティ 研修コース	各種研修コースを提供

リスク管理システム「SORA ONE 2.0」の提供開始 ——企業のリスクマネジメント活動をWEBシステムでサポート

商品・サービス

SOMPOリスクアマネジメントでは、2014年11月から提供を開始した「SORA ONE」について、お客さまから、「海外で勤務する従業員向けに自然災害リスクのほかにテロ、感染症などの情報が欲しい」「台風の接近、地震の発生、テロ・暴動の発生などの際にアラートメールが欲しい」「企業のリスクマネジメント活動を推進するためのツールが欲しい」といったご要望を受け、2016年10月に各ご要望に対する機能追加・拡充などのリニューアルを行った「SORA ONE 2.0」の提供を開始しました。

毎日の情報収集から、長期的な活動の記録と情報管理まで、「SORA ONE 2.0」は、お客様の業務をシステム化することによりサポートします。さらに、WEBシステムですので、サプライチェーンのリスクマネジメントなど、複数の企業が共同でリスクマネジメントを推進するためのツールとしても活用可能です。



「SORA ONE 2.0」パンフレットより 画面イメージ

防災教育の普及啓発「防災ジャパンダプロジェクト」

連携

当社は、中核事業の一つである保険事業を営む企業として、市民の皆さまの防災意識を高めることは重要だと考えています。そこで、損保ジャパン日本興亜は、将来を担う子どもたちとその保護者を対象に、災害から身を守るための知識や安全な行動を学んでもらうことを目的として「防災人形劇」および「体験型防災ワークショップ」を実施しています。「防災人形劇」では、オリジナルの防災ストーリー『さんびきのこぶた危機一髪！』をパペットシアターゆめみトランクが上演します。これは、おおかみが引き起こすさまざまな災害（風・雨・落雷・火事など）に対して、こぶた3兄弟が助け合いながら困難に立ち向かう物語です。

「体験型防災ワークショップ」では、特定非営利活動法人プラス・アーツと協働し、実際に身体を動かしながら防災についての知識や行動を楽しく学ぶことができます。

2017年3月末時点で、全国で延べ73回開催し、9,000人を超える市民の皆さまに参加いただいています。

『ネット炎上リスクに対応する対策ソリューション』の提供開始 ～ネット炎上対策で国内初の新サービスを共同開発～

商品・サービス

昨今、ネット炎上の件数が増え続けており、企業や各種団体にとって炎上対策は大きな課題となっており、ネット監視体制を整備・強化する企業などが増加しています。一方で一部の大規模な炎上では、ネガティブな投稿を察知しても適切な緊急対応が取れずに被害が拡大し続け、株価にまで影響を与えています。このような場合、炎上がどの程度拡大するか予測することは困難を極め、長期間にわたって多額のリカバリー費用がかかる可能性があります。

このような状況を踏まえ、損保ジャパン日本興亜は「ネット炎上対応費用保険」を2017年3月に発売しています。この保険には、万が一炎上してしまった場合の緊急対応サービス（ネット炎上対応サービス支援や緊

急時マスコミ対応支援)が自動付帯されており、この対応に要した費用が保険で補償される仕組みになっています。緊急対応サービスのうちネット炎上対応支援はネットリスク専門会社であるエルテス社が、また緊急時マスコミ対応支援はSOMPOリスクアマネジメントが提供します。

また、この保険の加入する場合、専門会社によるWEB監視を行っていることが前提条件となっています。こうしたことからSOMPOリスクアマネジメントでは、とWEBモニタリング・サービスの提供もエルテスは、万が一大規模炎上となり、リカバリーに長期間要した場合に、エルテスの緊急対応費用を損保ジャパン日本興亜の損害保険により補償する機能を付加した「ネット炎上対策パッケージ」の提供を行っています。

これにより企業のネット炎上リスク対策を支援していきます。



ネット炎上の要因と要する費用の例

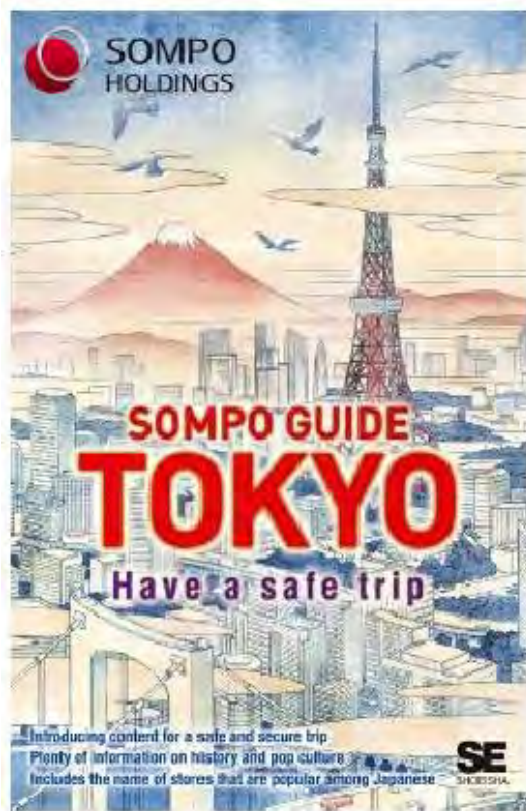
安心ガイドで訪日外国人をサポート

～「SOMPO GUIDE TOKYO」のリリース～

商品・サービス

日本政府は2020年までに訪日外国人を4,000万人まで増やす方針を示しており、訪日外国人旅行者は今後も増加することが予測されていますが、一方、訪日外国人は、通信インフラ・サービスの未整備、日本文化や日本人とのコミュニケーションへの不安、および日本旅行中のトラブル解決に関する情報不足などの悩みを抱えています。

このような背景をふまえ、SOMPOホールディングスは、日本の魅力を世界へ発信するとともに、日本を訪れる外国人旅行者へ「確かな安心」を提供することを目的に、訪日外国人向けガイドブック「SOMPO GUIDE TOKYO」をリリースしました。本ガイドブックを通じて、訪日外国人向けに保険の枠を超えた安心・安全を提供していきます。



【業界初】一般財団法人 日本情報経済社会推進協会との包括協定の締結について ～プライバシーマーク付与事業者向け『あんしん補償パッケージ』の提供～

商品・サービス

サイバー攻撃による被害件数が年々増加するとともに、技術革新・情報伝達手段の高度化などによる情報データベースの巨大化に伴い、企業が情報漏えいした場合の損害は拡大傾向にあります。また、2016年1月からのマイナンバー制度の開始や、昨今のIoT製品の普及もあり、企業における情報漏えいリスクは今後も増大していくことが見込まれています。

こうした背景をふまえ、2017年5月30日に全面施行された改正個人情報保護法では、個人情報取扱事業者の定義が変更され、ほぼ全ての事業者が法令の対象となるなど、今まで以上に事業者に対してリスク管理が求められるようになります。

これらのリスクに対応する損害保険として、損保ジャパン日本興亜では、2015年10月からサイバー保険を発売しており、損保ジャパン日本興亜は、プライバシーマーク制度の普及促進を通じ、国内企業の情報セキュリティレベルの一層の向上に資することを目的として、一般社団法人 日本情報経済社会推進協会と包括協定を締結するとともに、2017年3月18日よりプライバシーマーク付与事業者に対し、専用のサイバー保険『あんしん補償パッケージ』を提供しています。

【国内初】企業向け『ネット炎上対応費用保険』の販売開始

商品・サービス

インターネットやスマートフォンの普及により、不特定多数の方への情報発信が容易になった一方で、SNSなどで批判的なコメントが殺到する、いわゆる「炎上」が年々増加しており、企業にとって炎上対策が新たな課題となっています。しかし、炎上の原因はさまざまであり、SNSが普及している昨今では、未然に防ぐことは困難であるといわれています。

このような背景から、損保ジャパン日本興亜は、万一「炎上」が発生した場合に、その被害を最小限に抑えるために迅速かつ適切な対応をとるために要する費用を補償する『ネット炎上対応費用保険』を国内で初めて開発しました。

【東日本大震災発生から6年】「災害への備えに関する調査」結果

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜は、東日本大震災発生から6年が経過した2017年3月に「災害への備えに関する調査」を実施しました。

<アンケート概要>

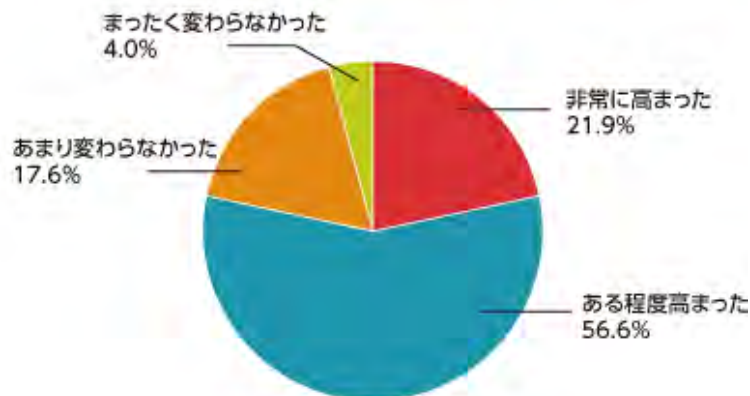
調査期間	: 2017年2月8日(水)~2月11日(土)
調査方法	: インターネット(PC、携帯電話モバイルサイト)
調査対象地域	: 全国
調査対象者	: 20~69歳の男女
有効回答数	: 1,112名(男性:555名、女性557名)

調査結果のポイントは、

1.8割近くの方が、「東日本大震災以降、防災の意識が高まった」と回答。

質問 東日本大震災以降、防災への意識は高まりましたか?(回答者数:1,112名)

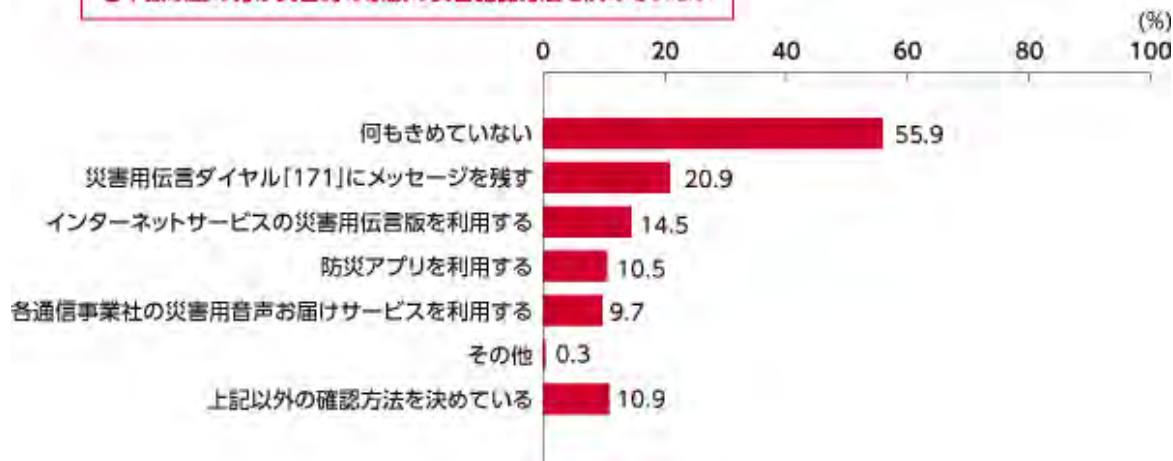
○「意識が高まった」と答えた方は78.5%にのぼり、8割近くを占めた



2.半数以上の方が、「災害時の家族の安否確認の方法を決めていない」と回答。

質問 災害時の家族の安否確認の方法を決めていますか?(回答者数:1,112名、複数回答可)

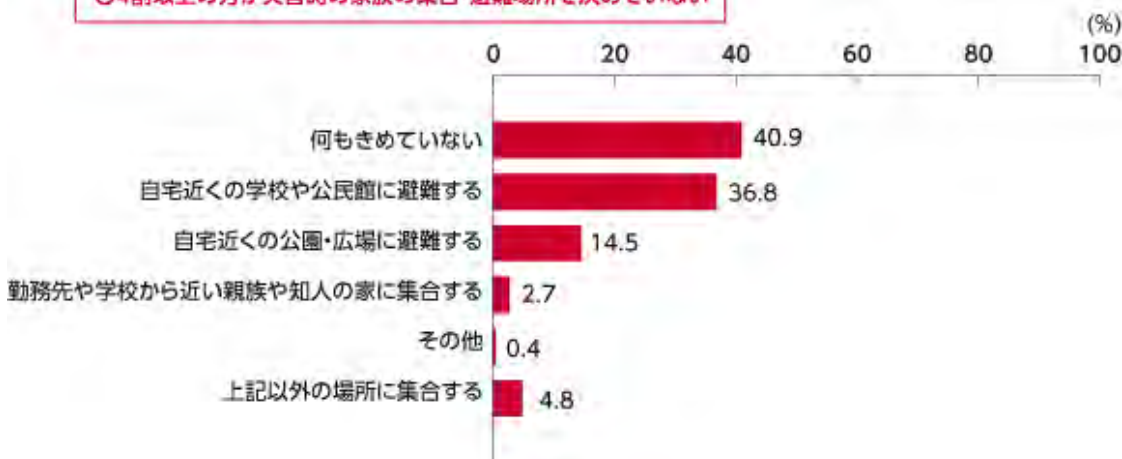
○半数以上の方が災害時の家族の安否確認方法を決めていない



3.4割以上の方が、「家族との集合・避難場所を決めていない」と回答。

質問 災害時、自宅以外の家族の集合・避難場所を決めていますか?(回答者数:1,112名)

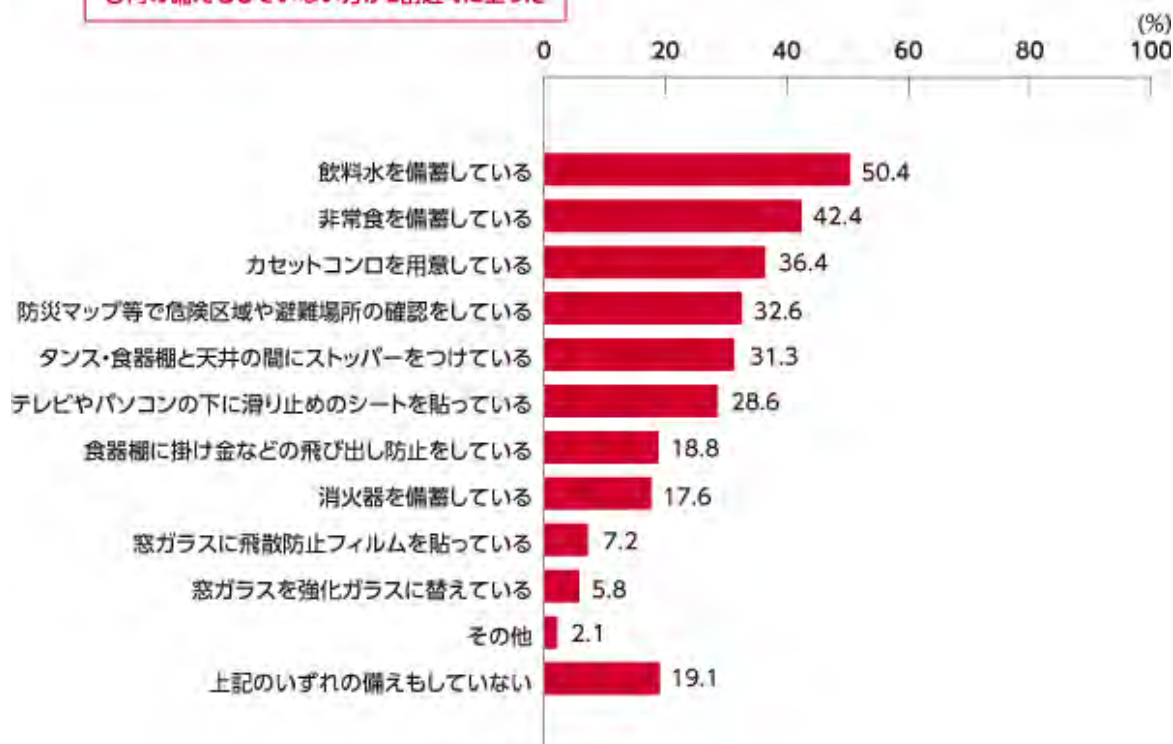
○4割以上の方が災害時の家族の集合・避難場所を決めていない



4.2割近くの方が、「地震への備えを何もしていない」と回答。

質問 現在行っている地震(津波)への備えは何ですか?(回答者数:1,112名、複数回答可)

○何の備えもしていない方が2割近くに上った



首都直下地震や南海トラフ巨大地震などが懸念されていますが、発生した場合、しばらくの間、携帯電話やパソコンのメールなどが使用できないことが予想されています。そのため、家族との連絡手段は複数確保しておく必要があります。また、津波や自宅の倒壊の危険により家族が自宅に集合できない場合を想定し、自宅以外の場所を集合場所として選定しておくことも必要です。

このような調査結果を踏まえ、当社は今後も防災・減災に資する商品・サービスの提供を通じて人々が安心安全に暮らせる社会の実現に貢献していきます。

船舶海難事故防止への取組み

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜は、本業である船舶保険事故対応に加え、船舶海難事故防止へ向けた取組みを進めています。船舶の事故は、油流出による重大な海洋汚染や、多国籍船員の人命に関わる事故に繋がります。海運会社・船舶管理会社と共同で、シンガポール・マニラ・タイでロスプリベンションセミナーを開催し、事故防止へ向けた外国人船舶管理者・外国人船員に対し、事故防止へ向けた教育を実施しています。

また、2016年より自社の事故対応ノウハウ・世界各国の専門機関と共同で事故防止に関するサーキュラー『SOMPO Alarm Whistle (SAW)』および『Marine Engine Newsletter』を発行し、損保ジャパン日本興亜独自の“世界の海に届くリスク情報”として世界中の船員へ向けた注意喚起を行っています。



SOMPO Alarm Whistle VOL. 2
1st April, 2015 Page 1

TITLE: Suez Canal Expansion - Incident Records & Measures for Loss Prevention

[Contents]

- **Introduction - Suez Canal Expansion**
- **Incident Records - Outline of Incidents & Geographic Analysis**
- **Measures to be taken by Member**



© Canal Suez Canal Authority 2014/15

● Introduction - Suez Canal Expansion

The Suez Canal is a major waterway in Egypt connecting the Mediterranean Sea to the Red Sea that allows vessels to travel between Europe South Asia without navigating around The Cape of Good Hope. The enlarged capacity enables vessels to sail in both directions at the same time over much of the canal's length. Beforehand, much of the canal was only one shipping lane wide, with limited wider basins for passing. According to Egyptian officials this is expected to increase the capacity of the Suez Canal from 49 to 97 ships a day by 2015. Nevertheless, H&M underwriter saw a number of incidents after this expansion.

● Incident Records - Outline of Incidents

<p>INCIDENT ①</p> <p>□ DATE : ● March, 2016</p> <p>□ OUTLINE : The vessel (Bulk Carrier, 181,000 DWT) was transiting the Suez Canal under the control of pilot. While the pilot tried to alter her course to 109 degrees from 143 degrees, the vessel touched her bottom.</p> <p>□ LOSS : Over 140MT of steel rebar and required in Dry Dock over 40 days of Off hire (to Under Water Temporary Repair : 10 days, for Permanent Repair 30 days)</p>	<p>INCIDENT ②</p> <p>□ DATE : ● February, 2016</p> <p>□ OUTLINE : According to the local information, the vessel (Bulk Carrier, 170,000 DWT) was grounded at km 65-69 of Suez Canal, the cause of which may be due to pile of materials.</p> <p>□ LOSS UNKNOWN</p>
<p>INCIDENT ③</p> <p>□ DATE : ● May, 2016</p> <p>□ OUTLINE : The vessel (Bulk Carrier, 181,000 DWT) experienced bottom touch incident under the same situation at the same location as incident ①.</p> <p>□ LOSS : Almost the same as incident ①.</p>	<p>INCIDENT ④</p> <p>□ DATE : ● July, 2016</p> <p>□ OUTLINE : According to the Egypt's Chemistry Report, the vessel (Container ship, 110,000 DWT) ran ground at km 133-138 of Suez Canal.</p> <p>□ LOSS UNKNOWN</p>

Inspected Marine Claims Div., Marine Claims Dept.

最高品質のサービスの提供に向けた取組み

「安心・安全・健康のテーマパーク」実現に向けた取組み

商品・サービス

SOMPOホールディングスグループは、「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・健康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」をグループ経営基本方針の一つとしています。さらに、社員一人ひとりがお客さまの声に真摯に耳を傾け、行動し、自ら考え、学び、常に高い目標に向かってチャレンジすること等を行動指針に掲げ、国内のみならず、世界に伍していくグループを目指しています。

これらの理念・方針等に基づき、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・業務運営の改善に活かすなど、「安心・安全・健康のテーマパーク」の実現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

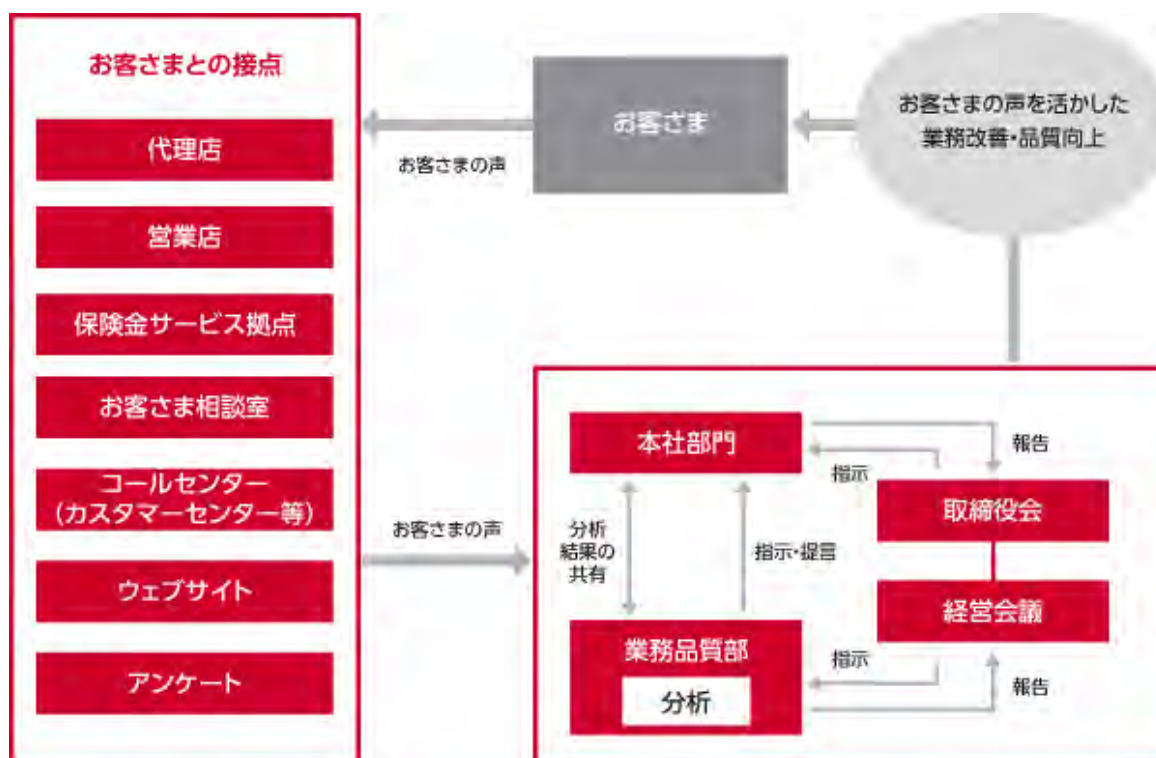
商品・サービス

損保ジャパン日本興亜では、代理店、営業店、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たお客さまからのお褒め・感謝の言葉、問い合わせ、相談、要望、苦情などの「お客さまの声」を真摯に受止め、迅速かつ丁寧な対応を行っています。

「お客さまの声」を経営に活かす態勢を構築・強化するため「業務品質部」を設置し、お客さまの声から把握される課題について深度ある原因分析を行い、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課題を本社関連部と共有しています。

特に重要な課題は、業務品質部が、本社関連部署に「再発防止・業務改善」に向けた指示を行い、苦情の根本的な再発防止および継続的な業務改善・品質向上に取り組んでいます。

なお、お客さまの声を起点としたこれらの取組みや業務改善の状況は定期的に経営に報告し、積極的な議論を行っています。



お客さまの声白書の発行

連携

損保ジャパン日本興亜は「最もお客さまに支持される損害保険会社」の実現に向けて、あらゆるお客さまとの接点において、お客さまからいただいた感謝のお言葉、ご相談、お問い合わせ、ご要望、ご不満のすべてを「お客さまの声」ととらえ、経営に活かす取組みを広く、お客さまにお伝えするため、2007年度からお客さまの声白書を発行しています。

お客さまの声白書では、お客さまからお寄せいただいた貴重な声を会社経営に活かすための取組みをご紹介しますとともに、社員・代理店のお客さまへの「想い」をご紹介します。

社員・代理店が「お客さまの声」を真摯に受け止め、すべてのお客さまの「安心・安全・健康」を最高品質の商品・サービスで支えていくことで、社会に貢献してまいります。

▶ お客さまの声白書 



お客さまのリスクと保険内容を分析するサービス

商品・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、SOMPOホールディングスグループでは、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
「ぐるり360度」(左)と「安心ぐるりアプリ」(右)

事故対応における、お客さま満足度向上への取組み

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜では、保険金サービス部門において2009年10月から開始した「QOS^{*1}」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、事故に遭われたお客さまの安心を支えてきました。

2011年12月からは、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^{*2}」に基づく具体的な行動の実践により、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きました。

2013年度以降は、スタンダードな行動基準を定めた「QOS」の取組みと判断・思考・行動の源である「SCクレド」とを融合・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、お客さまにご満足いただけるサービスを提供しています。

2017年度は、過去の取組みをさらに発展させ、お客さまにとって一番身近な存在である損害保険代理店との連携を強化し、保険金の迅速かつ適切なお支払いとわかりやすい説明を実践することで、さらにお客さまに寄り添うサービスを追及していきます。

- *1 QOS：「Quickly！（早くやる！）at Once！（すぐやる！）within a Set period！（行動実施期限内でやる！）」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、保険金サービス部門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。
- *2 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。



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

24時間初動対応サービス

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜では、夜間・休日に発生した事故に対しても平日日中と同様にお客さまのご要望を確認し、事故相手方、修理工場や病院への連絡、レッカー手配など迅速な初動対応を行うことで、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。

24時間各種機能を利用可能なオンラインサービス「マイページ」

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜では、お客さまのご契約内容のご確認や各種変更手続き等の利便性向上のため、24時間365日いつでもパソコン、スマートフォンから無料で各種機能をご利用いただけるオンラインサービス「マイページ」を提供しています。

マイページ会員にご登録いただくことで、オンライン上でお客さまのご契約内容の確認、自動車保険や傷害保険の事故対応状況の確認、自動車保険の契約内容の変更手続き、ご住所の変更手続きなどを、24時間・365日無料でご利用いただけます。また、ご契約のないお客さまでも、メール配信などの便利なサービスをご用意しております。



休日の事故対応強化によるサービス品質向上

商品・サービス

女性の社会進出と共働き世帯の増加などによる生産年齢人口における就業率の上昇に伴い、「従来の保険会社の対応時間帯である平日日中に加え、休日にも保険会社に相談したい」というお客さまのニーズが高まっています。損保ジャパン日本興亜では、これまで実施していた24時間365日の事故直後の事故受付や病院手配などの初動対応に加え、既に対応中の自動車事故に関する照会や各種手配を実施する「休日相談窓口」*を設置しました（サービスの拡充）。

* 「休日でも専門家に相談したい」、「できるだけ早く事故を解決したい」といったお客さまのご要望にお応えするべく、東京・大阪・北海道の3拠点で、約50名の経験豊富で専門知識を有する相談員が対応します。

<お客さまからのご要望例>

お客さまからのご要望例
事故の相手から連絡があったので、保険会社から連絡してほしい。
平日は会社近くの病院に行っていたが、別の病院に変更して精密検査を受けたい。
保険金請求書の書き方などを教えてほしい。

デジタル技術の活用

【国内初】スマートフォンを活用した「テレマティクス保険」の開発 ～安全運転で自動車保険を最大20%割引～

商品・サービス

「テレマティクス保険」は、欧米諸国において普及しつつありますが、日本では事故の有無に応じて「適用される等級・保険料」が変わる等級制度が確立されていることを背景に、これまで積極的な商品開発は行われてきませんでした。しかし、昨今のデジタル技術の革新や、2014年の国土交通省での検討会などを受け、日本においてもテレマティクス技術の効果的な活用方法の研究が進んでいます。

また、近年では、自動車を所有せず、必要な場合にレンタカーやカーシェアリングなどを利用するユーザーが若年層を中心に拡大しています。しかし、安全運転の実績を持ちながらも、初めて自動車保険に加入する場合は、保険料が高額になるケースが多く、その負担が自動車の所有を控える理由のひとつとされています。

そのため、損保ジャパン日本興亜では、「テレマティクス技術を活用して安全運転をするドライバーの保険料を軽減できないか」という観点で研究・開発を重ね、これまでテレマティクス技術を活用した安全運転支援サービス『スマイリングロード』*1、『ポータブルスマイリングロード』を提供してきました。

これらのサービス提供を通じて蓄積したテレマティクス技術に関するノウハウを活かし、『ポータブルスマイリングロード』で取得した膨大な走行ビッグデータの研究・分析の結果、「ドライバーの運転特性」と「事故の起こりやすさ」の相関関係が明らかとなり、運転診断結果に応じて保険料*2が最大20%割引となるテレマティクス保険を国内の保険会社で初めて開発しました。安全運転度合いに応じた保険料割引の導入により、お客さまにとって“より納得感のある保険料”を実現すると同時に、更なる安全運転の促進を図り、“事故の無い社会”の実現を支援していきます。

*1 専用ドライブレコーダーにより安全運転を支援する法人向けサービス。

*2 新たに自動車を所有される場合など前契約がなく、損保ジャパン日本興亜での新規契約の保険料を対象とします。

<保険料割引のイメージ（スマートフォンの画面は開発中のイメージ）>



もっと安心して、もっと楽しくクルマを運転できるIoTを活用した新たな自動車保険の提供

商品・サービス

セゾン自動車火災保険は、市場調査によりお客さまの声を把握し、自動車保険に不足している「見える・触れられる」「カーライフを楽しむ」「事故を未然に予防できる」などの新たな「価値提供」を創造するプロジェクトを立ち上げ、その第1弾として2016年4月から「ALSOK事故現場安心サポート」の提供を開始しました。

また、これらの「価値提供」に必要なお客さま接点を「自動車保険の新たな加入体験」「カーライフを楽しむ」「もしもの時に、現場でしっかりサポートする」と位置づけ、2017年7月（始期契約）から、IoTを活用することで、日常の安全運転を支援する新サービスと「ALSOK事故現場安心サポート」のさらなる充実を図っています。

<新サービスによりお客さまが体験できる内容>

お客さまとの接点	体験の概要
契約時	<ul style="list-style-type: none"> ・「つながるキット」を受け取り、スマートフォンで「つながるアプリ」をインストールする。 ・「つながるボタン」と「つながるアプリ」を接続し車に設置する。 <p>【つながるキット】 【つながるボタン】</p> 
日常運転時	<ul style="list-style-type: none"> ・「運転スコア」「エコドライブ」「危険挙動」「走行マップ」のドライブレポートを確認することができる。 ・日常の運転を振り返ることができ、安心してカーライフを楽しむことができる。
事故時	<ul style="list-style-type: none"> ・「つながるボタン」を押すと、アプリ経由で自動的に位置・契約情報がセゾン自動車火災にデータ連携される。 ※「つながるボタン」が大きな衝撃を感知した場合は、ボタンを押下しなくとも、お客さまのスマートフォンに「衝撃を感知しました」とプッシュ通知が表示されます。 ・通知タップから「つながるアプリ」が開き、ワンタッチでセゾン自動車火災につながり、同時にお客さまの位置情報が送信される。 ・「つながるアプリ」からお客さまの位置情報を把握したALSOKの隊員が事故現場にかけつける「ALSOK事故現場安心サポート」などのサービスを受けることができる。

火災保険事故調査へのウェアラブル端末（スマートグラス）の導入

商品・サービス

SOMPOホールディングスグループの株式会社フレッシュハウスと損保ジャパン日本興亜は、火災保険事故の調査において、2016年10月からウェアラブル端末（スマートグラス）の活用を開始しています。フレッシュハウスは、損保ジャパン日本興亜から火災保険の対象となる事故に遭われたお客さまの紹介を受けて修繕工事を行っています。本業務は火災保険の知識が求められる業務であることから従事可能な担当者を増やすことおよびサービス品質の均質化を図ることを目的にICT・デジタル技術を活用することで課題解決を図り、また損保ジャパン日本興亜の火災保険金支払いの迅速化につなげることを目的に、ウェアラブル端末（スマートグラス）を2017年6月から全店舗に導入済です。

<概要>

- | |
|--|
| (1)火災保険事故の現地調査の際に、フレッシュハウスの担当者がスマートグラスを装着することで、フレッシュハウス本社の専任オペレーターと、対象物件の映像や音声をリアルタイムで共有します。 |
| (2)専任オペレーターは、リアルタイムで送信される情報をもとに、スマートグラス上に投影される映像と音声を利用して担当者に指示を出します。 |
| (3)送信される映像を利用して、専任オペレーターが、損保ジャパン日本興亜への保険金請求に必要な見積書作成から見積書提出までの業務を行います。 |

先端技術であるドローンの活用拡大

～【業界初】国土交通省から日本全国における飛行許可を取得～

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜は、事故や災害発生直後にこれまで以上に迅速かつ的確に被害状況を把握し、より迅速に保険金をお支払いすることを目的として、ドローン使用における社内での安全な運用体制を整備し、国土交通省への都度の申請を不要とする全国包括飛行許可を保険業界で初めて取得しました。

また、2016年8月には熊本県からの要請に基づき、熊本地震に関連する不明者捜索の支援を行いました。2017年2月には、新宿区らと共同して都心部におけるドローンを用いた避難者誘導に関わる実証実験を行いました。保険金のお支払い目的だけでなく、災害対応に関する社会貢献を目的として、損保ジャパン日本興亜が保有する先端技術を様々な分野で活用しています。

ペーパーレス申込書手続きの開始 ～ICTを活用し、お申し込みから最短2日で契約成立へ～

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命は、ICTを活用した業務改革の第一段として、2016年7月19日から、タブレット端末等で保険のお申し込みができる「ペーパーレス申込手続き（ペットネーム：ひまわりモバイルNavi）」を開始しました。「ひまわりモバイルNavi」は、申込内容の確認や告知内容の入力をモバイル端末等の画面上で簡単に行うことができ、1回の電子署名でお申し込み手続きを完了させることができます。

特に健康状態の告知に関しては、自動査定機能により医学的査定結果を即時に表示し、最短で、お申し込みの翌日に契約が成立します。

お客さまから大変ご好評をいただき、2017年3月現在で対象契約の約半数以上が「ひまわりモバイルNavi」によるご契約となっています。

今後も最先端のICT技術を駆使して、保険のお手続だけではなく「健康」を軸とする新たなサービスを提供し、お客さま一人ひとりに「最適な価値」をお届けする日本一イノベティブな保険会社を目指していきます。



ビッグデータ・AI 活用人材の養成機関を設立 ～「Data Science BOOTCAMP」を開講～

商品・サービス

SOMPOホールディングスは、グループにおける今後のデジタル戦略の将来を担う人材を早期に発掘し育成するため、デジタルハリウッド株式会社が運営するエンジニア養成学校「ジーズアカデミーTOKYO」の協力のもと、養成機関「DATA INSTITUTE」を2017年度上期中に設立します。また、それに先立ち、データサイエンティスト 特別養成コース「DATA SSIENSE BOOTCAMP」を2017年4月に開講しました。

<「DATA INSTITUTE」の概要>

- 「DATA INSTITUTE」はデータサイエンティストをはじめ、SOMPOホールディンググループのデータ活用に関わる人材を総合的に養成する機関を目指します。
- 社会人経験のある方を対象とした「DATA SSIENSE BOOTKAMP」、SOMPOホールディングスグループ社員向けの「WORKSHOP」、学生を対象とした「INTERNSHIP」、大学や研究機関との共同研究による人材育成を目的とした「RESEARCH」など、将来的には幅広いプログラムを提供する予定です。
- 国内において、データサイエンスを含むビッグデータ・AIを活用できる人材育成の先駆者となり、データ活用領域での日本企業の競争力強化に貢献していきます。

<「DATA SSIENSE BOOTKAMP」の概要>

- 2017年4月に、第1回データサイエンティスト特別養成コース「DATA SSIENSE BOOTKAMP」を開講しました。
- 第1回の開講にあたり、2017年2月中旬から、AIやデータサイエンスの分野への関心が高く、素養を持つ人材を社内外から広く募集します。
- 約3か月間の集中育成プログラムでは、ディープラーニングなどAIに必須のコンテンツを準備する予定であるほか、一流メンターの助言のもと、SOMPOホールディングスが実際に保有する自動車の走行データや健康関連データなどのビッグデータを利用し、実践的なデータ分析からデータ活用ビジネスの企画提案まで行います。

保険金・給付金支払業務への「IBM Watson Explorer」の導入

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命は、「今までにない新たな価値を提供することにより、日本一イノベティブな生命保険会社」となることを掲げ、お客さまが健康になることを応援する「健康応援企業」への変革を目指しています。

その変革への第一歩として、損保ジャパン日本興亜ひまわり生命は、2017年3月に日本アイ・ビー・エム株式会社の支援により、「IBM® Watson Explorer」導入に向けた実証実験を終え、その結果を受けて2017年度中に保険金・給付金等の支払業務への本格活用を開始する予定です。

これにより、今後は、保険金・給付金等の「自動支払」の実現を通じて、現状では平均約3営業日程度かかる支払までの所要期間をさらに短縮し、お客さまから受付したご請求*の約30%を当日中にお支払い手続きすることを目指します。

* 医療機関への確認が必要なご請求等を除きます。

これまででも支払業務の適正性・迅速性の確保に継続的に取り組んでおり、すでに診断書等の情報をデータ化し、支払業務の担当者へ注意喚起を促すシステムを導入していますが、今般「IBM® Watson Explorer」の機能を追加し、支払業務システムを刷新します。

高齢者をターゲットとした個人向けの安全運転支援サービス「DRIVING！」

商品・サービス

自動車の安全性能向上などに伴い、近年自動車事故は減少傾向にありますが、高齢者や若年層など依然として事故率が高い世代もあり、ドライバー自身による安全対策は不可欠な状況です。

こうした背景をふまえ、2017年3月より、損保ジャパン日本興亜は、運転歴の浅い方や運転に不安を覚える方、高齢者やそのご家族に安心を提供することは損害保険会社の使命と考え、ドライブレコーダーを活用したテレマティクスサービス（『DRIVING！～クルマのある暮らし～』、以下、『ドライビング！』）を開発・提供しています。

損保ジャパン日本興亜はこれまで『スマイリングロード^{*1}』、『ポータブルスマイリングロード^{*2}』を提供し、デジタル技術を活用したテレマティクスサービスで約20%の自動車事故削減^{*3}を実現してきており、そのノウハウを活かし、すべてのドライバーにさらなる安心・安全を提供し、「事故の無い社会」実現の一助となることを目指します。

*1 専用ドライブレコーダーにより安全運転を支援する法人向けサービス。

*2 スマートフォンを活用した個人向けカーナビゲーション&運転診断アプリ。

*3 『スマイリングロード』における実績。

<『ドライビング』の仕組み>



B3i（ブロックチェーン保険イニシアチブ）への参加

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜は、世界の大手保険会社、再保険会社による共同プロジェクト ブロックチェーン保険イニシアチブ（Blockchain Insurance Industry Initiative、以下「B3i」）へ参加しています。このプロジェクトは、世界15社の大手保険会社、再保険会社がイニシアチブをとり、グローバルに展開する保険事業でのブロックチェーン（分散型台帳技術）活用と、業界共通プラットフォーム構築の可能性を探求するものです。

「B3i」は2016年10月に欧州の保険会社、再保険会社の5社でスタートし、同年12月に当社を含め15社に拡大、欧州、アジア、北米にまたがるグローバルベースのプロジェクトに発展しています。

当社はデジタル分野を成長戦略の柱の一つと捉えており、グローバル連携による本プロジェクトに積極的に貢献するとともに、世界的なイニシアチブへの参加による知見を当社のデジタル戦略として活かし、お客さまの安心・安全・健康に資する商品・サービスの提供を推進していきます。

【日本初】ドローンを活用した超高層ビル街での災害対応実証実験の実施

商品・サービス

新宿駅周辺地域に代表される、巨大都市の中心市街地と周辺の住宅地では、様々な災害に対する防災・減災対策に加えて、発災後の速やかな災害対応・事業継続・復旧対策が強く望まれています。新宿駅周辺防災対策協議会は、2007年から継続的に、主に大規模地震を対象とした地域連携訓練に取り組むとともに、地域の防災リテラシーの向上に取り組んできました。これらの活動を通して、災害発生直後の情報収集や円滑な誘導のための情報発信、主要拠点間での円滑な情報連絡・共有が、大きな課題として浮かび上がりました。こうした背景の下、新宿駅周辺防災対策協議会のメンバーである、損害保険ジャパン日本興亜株式会社、SOMPOリスクアマネジメント株式会社、工学院大学、株式会社理経及び新宿区（以下、「チーム・新宿」）は、平常業務で蓄積・活用してきた技術・知恵・資源を結集し、これらの課題を解決するために、2017年2月11日に、実効性の検証を行う実証実験を実施しました。実験は、ドローンや無線通信網の応用研究を進めながら、今後も継続的に実施する予定です。



米国シリコンバレーの研究機関等と自動車のA I・ロボティクス分野研究で提携

～スタンフォード大学付属の研究機関『CARS』およびインキュベーター『Comet Labs』とパートナー契約を締結～

商品・サービス

自動車を取り巻くデジタル技術が急速に進展するなか、SOMPOホールディングスは、保険やその他関連サービスにおける新たな顧客体験価値の創造を目的として、自動車、A I（人工知能）およびロボティクス分野などにおける最先端の研究開発に参画すべく、日本の保険業界ではじめてスタンフォード大学の研究機関『CARS』*1およびインキュベーター『COMET LABS』*2と提携しました。

これらの活動を通じて、世界的に加速するデジタル化の流れをいち早く掴み、グループの各事業における商品やサービスの改革に資する研究・開発を推進し、お客さまにさらなる「安心・安全・健康」を提供していくことを目指します。

*1 『CARS』は、教育機関、自動車やIT業界および政府機関から有能な人材を招き、人を中心としたモビリティの未来、人と機械がどのように効果的に共存するかを研究するために設立された機関です。

*2 『COMET LABS』は、A Iやロボティクス分野のベンチャー企業を支援するインキュベーターです。

ビッグデータ・A I活用人材の養成機関を設立

～「Data Science BOOTCAMP」を開講～

商品・サービス

SOMPOホールディングスは、グループにおける今後のデジタル戦略の将来を担う人材を早期に発掘し育成するため、デジタルハリウッド株式会社が運営するエンジニア養成学校「ジーズアカデミーTOKYO」の協力のもと、養成機関「DATA INSTITUTE」を2017年度上期中に設立します。また、それに先立ち、データサイエンティスト特別養成コース「Data Science BOOTCAMP」を2017年4月に開講しました。

<「Data Institute」の概要>

- 「Data Institute」はデータサイエンティストをはじめ、SOMPOホールディンググループのデータ活用に関わる人材を総合的に養成する機関を目指します。
- 社会人経験のある方を対象とした「Data Science BOOTCAMP」、SOMPOホールディングスグループ社員向けの「WORKSHOP」、学生を対象とした「INTERNSHIP」、大学や研究機関との共同研究による人材育成を目的とした「RESEARCH」など、将来的には幅広いプログラムを提供する予定です。
- 国内において、データサイエンスを含むビッグデータ・A Iを活用できる人材育成の先駆者となり、データ活用領域での日本企業の競争力強化に貢献していきます。

< 「Data Science BOOTCAMP」の概要 >

- 2017年4月に、第1回データサイエンティスト特別養成コース「Data Science BOOTCAMP」を開講しました。
- 第1回の開講にあたり、2017年2月中旬から、AIやデータサイエンスの分野への関心が高く、素養を持つ人材を社内外から広く募集します。
- 約3か月間の集中育成プログラムでは、ディープラーニングなどAIに必須のコンテンツを準備する予定であるほか、一流メンターの助言のもと、SOMPOホールディングスが実際に保有する自動車の走行データや健康関連データなどのビッグデータを利用し、実践的なデータ分析からデータ活用ビジネスの企画提案まで行います。



認知症ケアの教育に「バーチャルリアリティ」を導入

連携

SOMPOケアネクストは、研修センターの開設、各種センサーや介護記録にICTの活用、認知症ケア専門士の資格取得推奨などさまざまな取組みを通して高い専門性を持つ人財の育成や認知症ケアの教育に注力しています。こうした取組みに加え、認知症ケアに関する人財育成を一層進めるため、2017年3月からの採用活動において「バーチャルリアリティ（以下、「VR」）」の活用を開始しています。

導入したVRは、認知症の中核症状等を体験できるコンテンツで、介護現場でよくある日常シーンを題材として、認知症の方が困っていることを疑似体験することができます。

VRの導入により、職員が認知症の中核症状を「一人称」（自分事）として体験することで、認知症の方が置かれた立場や不安、とまどいを体感で捉え、知識・技術をより適切なケアに活かしていくことが可能となります。

このような取組みを一層進めることで、今後ますます進展する超高齢化社会に向け、より専門性のある人財を育成することでサービス品質の向上に努めていきます。



企業説明会（採用）の様子

健康に資する取組み

お客さまとそのご家族の笑顔を応援する「介護応援サービス」と「健康・生活応援サービス」の提供

商品・サービス

●介護応援サービス

介護を必要とするご本人とご家族をサポートするサービスです。このサービスは、介護一時金特約にご加入のご契約者さま・被保険者さまおよびそのご家族がご利用いただけます。

有料老人ホーム等紹介サービス、リフォームサービス、配食サービスをご用意しています。

有料老人ホーム等紹介サービス	全国のSOMPOホールディングスグループの介護施設から、一部を除き優待にてご紹介いたします。
リフォームサービス	介護に適した間取り等へのリフォームをサポートします。
配食サービス	管理栄養士が塩分やカロリーに配慮して設計した5種類のお弁当をご自宅までお届けします。

●健康・生活応援サービス

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」を起こりにくく、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、ご利用いただけます。

健康・医療相談サービス、医療機関の情報提供サービス、ドクターアドバイスサービス（予約制）、人間ドックやPET検診の紹介・予約サービス、郵送検査紹介サービス、介護関連相談サービス、家事代行紹介サービス、生活関連相談サービス（予約制）、セキュリティサポート紹介サービスの10のサービスをご用意しています。

健康・医療相談サービス	病気や健康の悩みをお電話で24時間ご相談いただけます。
医療機関の情報提供サービス	最寄の病院・施設のご案内など、医療機関の情報をご提供します。
ドクターアドバイスサービス (予約制)	医師と電話でご相談いただけます。
FET検診 紹介・予約サービス	全国の提携医療施設の中からお紹介・予約代行いたします。
人間ドック 紹介・予約サービス	全国の提携医療施設の中からお紹介・予約代行いたします。
郵送検査紹介サービス	がんなどの検査がご自宅で行える検査キットをご紹介します。
介護関連相談サービス	介護に関する悩みをご相談いただけます。
家事代行紹介サービス	家事代行サービス事業者をご紹介します。
生活関連相談サービス (予約制)	公的年金相談、税務相談、法律相談に電話でお答えします。
セキュリティサポート紹介サービス 提供:ALSOK	ホームセキュリティ、空き家等の管理、ご高齢者をサポートするサービスなど、ALSOKが提供するセキュリティ商品をご紹介します。

これら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。



要介護1以上で介護一時金が受け取れる「介護一時金特約」

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社は、医療保険（2014）と低解約返戻金型終身保険に付加できる特約として、「介護一時金特約」をご用意しています。この特約は公的介護保険制度の要介護1以上と認定されたお客さまが、介護一時金を受け取れるものです。

公的介護保険で要介護・要支援と認定されている方は、2015年3月末時点で約606万人になりました。公的介護保険制度がスタートした2000年度と比べ、約2.4倍と大幅に増加しています。なかでも要介護1の方が117万人（全体の19.3%）で最多となっています。軽度の要介護度であっても、住宅のリフォーム改修費用

等の一定の支出が考えられ、当社では介護が必要となる方が急増するなかで、最多数を占める要介護1から保障できる商品とすることで、より幅広いお客さまのニーズに対応します。

企業の健康づくりをサポート『健康経営推進支援サービス』の提供

商品・サービス

超高齢社会が進展するなか、労働人口の大幅な減少、生活習慣病の増加などによる医療費の増大、メンタルヘルス不調者の増加などを受け、健康保険組合は2015年度から「データヘルス計画^{*}」の作成・実施が求められ、企業は2015年12月から労働者50名以上の事業所において「ストレスチェックの実施」が義務化されました。また、経済産業省と日本健康会議が共同で、保険者と連携して優良な健康経営を実践している大規模法人を「健康経営優良法人～ホワイト500～」として認定する制度が2017年度から開始され、健康経営への期待が高まっています。

SOMPOリスクアマネジメントでは、企業の健康経営や健康保険組合のデータヘルス計画の推進をトータルでサポートするサービスを提供しています。健康経営に関連する取組状況を「健康経営度調査」に基づき確認のうえ、「健康経営の基盤づくり」、「健康課題の可視化」、保健指導・メンタル対策等の「ソリューション提供」を、取組状況に応じて提供しています。

* レセプトなどのデータの分析、それに基づく加入者の健康増進のための事業計画。

SOMPOリスクアの「健康経営推進支援サービス」
～コンサルティングからソリューションまで健康経営をトータルでサポート～

「安心・安全・健康のソリューションプロバイダー」として

企業は健康経営を推進する上で、以下の3つの柱を軸として取り組んでいます。

- 企業・健康保険組合が一体になり、健康経営推進体制の構築支援
- 健康経営度調査の結果に基づき、適切な評価を受けることにより、平成26年度から経済産業省と厚生労働省が連携して、企業への健康経営を奨励している（2017年24社）。
- また、平成25年度から、経済産業省・厚生労働省・自治体の三者から構成される日本健康会議と共同で、上場企業にのみならず保険者の連携し、優良な健康経営を実現している大規模企業を認定する制度を開始（2017年215社認定）、健康経営優良法人の認定を目指しています。

「健康経営」

「健康経営優良法人」
～ホワイト500～

企業経営に基づき、従業員への健康投資を行うことは、従業員の活力向上や生産性の向上等の組織の活性化をもたらし、結果的に株価向上や業績向上につながるという期待されています。

※「健康経営」はNPO法人健康経営研究会の提議による。

健康経営コンサルティングの流れ（有料サービス）

健康経営度調査
取組状況の把握
基盤づくり支援
健康課題の可視化

- 弊社コンサルタントが、健康経営度調査について説明いたします。
- 経営者層へ、要項証券発行所（健康経営度調査）を利用して、健康経営度について実施した調査・診断結果を企業等に紹介し、貴社の健康経営度向上を支援いたします。
- 健康経営度調査に回答できなかった項目、チェックできなかった項目を中心にアレンジいたします。
- ご回答いただいた結果をもとに課題への対応をご提案いたします。

企業名称	組織規模	業種・職種
✓ 1階の経営に関する健康の取組が40社以上	✓ 組織体制	✓ 健康増進のための健康
✓ 経営トップの関与	✓ マネジメント体制	✓ 各種制度の構築
データ分析による健康課題の可視化		
✓ 健康・予防アンケート	✓ 労働性態性分析	✓ 健康課題の可視化
✓ レセプト分析	✓ ストレスチェック分析	
✓ 疾病発症予測モデルの活用		

ソリューション / 測定ツール例

健康づくりに関する病状	生活習慣病予防	重症化予防
健康課題の可視化支援	健康課題の可視化支援	重症化予防
オーダーメイド健康経営度調査（健康経営度調査）	特定保健指導	個別向け重症化予防支援
ヘルスマネジメント研修	健康経営度調査	健康経営度調査
1次予防	2次予防	3次予防
LLax training メンタルヘルスマネジメント研修・講座	LLax seed ストレスチェック制度構築サービス	LLax seminar メンタルヘルスマネジメント研修・講座
LLax WLD-1 労働性態性評価 測定プログラム	WFLN 労働性態性評価	

SOMPOリスクアマネジメント株式会社 企業コンサルティング部門
TEL: 03-3262-3051 (日・月・火・水・木・金)

健康サービスブランド「Linkx（リンククロス）」の立ち上げ

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命は、生命保険のその先へ、お客さまが健康になることを応援する「健康応援企業」への変革を目指し、新たな価値を提供するフロントランナーとして健康サービスブランド「Linkx（リンククロス）」を立ち上げました。「Linkx」は、お客さまに心地よく、楽しく、健康を維持していただくことをコンセプトとして、健康を軸とした革新的な商品や、アプリを中心とした健康関連サービスを展開していきます。

●月々500円で加入できる臓器移植・先進医療特化型保険「Linkx coins(リンククロス コインズ)」の発売(2016年9月)

月々500円の保険料で加入出来るネット専用商品「Linkx coins(リンククロス コインズ)」(正式名称：臓器移植医療給付金付先進医療保険)を発売しました。

「Linkx coins(リンククロス コインズ)」は、経済的負担の大きい治療の保障に特化した保険です。被保険者が先進医療による療養を受けたときの先進医療給付金と先進医療一時金、および所定の臓器移植を受けたときの臓器移植医療給付金をお支払いします。

●Linkx（リンククロス）アプリシリーズ

●健康情報アプリ「Linkx siru（リンククロス シル）」(2016年10月リリース)

「Linkx siru（リンククロス シル）」は、最新の分析技術でお客さまが読む記事の傾向を学習し、健康を軸とした最適な記事を配信する健康情報アプリです。



「Linkx siru (リンククロス シル)」イメージ画面

- 継続的な散歩で健康増進を図るアプリ「Link aruku (リンククロス アルク)」(2017年4月リリース)

「Linkx aruku(リンククロス アルク)」は、「毎日」「無理なく」「楽しく」「歩く」ことを目的とした散歩アプリです。散歩中の発見を写真やコメントで共有したり、全国500コース以上(2017年3月末時点)のおすすめ散歩コースから選んで歩くことができます。また、端末を持ち歩くだけで、歩数や消費カロリー、距離を記録できます。継続的な歩行を促すことで、健康促進を図るアプリです。



「Linkx aruku(リンククロス アルク)」イメージ画面

- パートナーや友人と続けられるダイエットアプリ「Linkx reco (リンククロス レコ)」(2017年4月リリース)

「Linkx reco (リンククロス レコ)」は、体型改善を目的として、ウォーキングや食事内容を記録 (recording) し、毎日簡単なタスクを実行することで、健康的な生活習慣への行動変容を促すアプリです。自身の生活習慣改善のためにはもちろんのこと、ペアリング機能を備えているため、二人だけの専用トーク機能でお互いのタスク状況が確認でき、パートナーや友人など二人で一緒に取り組みながら、無理なく続けることができます。また、人間の生態リズムの視点で食事の時間を考える「時間栄養学」の観点から、利用者に最適な食事タイミングのアドバイスを提供します。



「Linkx reco (リンククロス レコ)」イメージ画面

※これらのアプリはご契約者さま以外でも無料で利用が可能です。

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

商品・サービス

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9年が経ちました。

2015年度からは、レセプトなどのデータの分析に基づいて加入者の健康増進を行う「データヘルス計画」の作成・実施が求められ、特定保健指導に限らず、医療保険者としての健康課題を踏まえた取組みの重要性が高まっています。

SOMPOリスクアマネジメントは、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。SOMPOリスクアマネジメント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、肥満はなくても血圧、血糖、脂質、喫煙などのリスクのある方や、服薬中の方など、特定保健指導の対象とならない方も対象として、糖尿病などの生活習慣病の重症化を予防する「重症化予防事業」、65歳から74歳の方を対象に生活習慣改善・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500以上の団体に、年間約30万件の健康支援サービスを提供しています。

SOMPOリスクアマネジメントは、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。

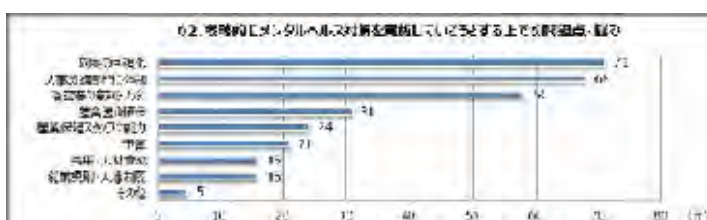
メンタルヘルス対策により「ヘルシーカンパニーの実現」に貢献

商品・サービス

2015年12月1日に施工されたストレスチェック制度により、事業者は年一回のストレスチェックと面接指導の実施が義務づけられました。同時に、事業者はストレスチェックから得られた情報を基に、経営者をはじめ、人事、産業保健スタッフ、職場が連携して個人と組織に環境改善の働きかけを行うことが必要です。SOMPOリスクアマネジメントは、2007年4月から「企業が抱えるメンタルヘルス面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。なかでもストレスチェック制度対応サービス「LLax seed」は、厚生労働省が推奨する「職業性ストレス簡易調査票」を活用し、ストレスチェックの実施から組織改善の対策に至るまで、豊富なノウハウや好事例をもとに多くのお客様にサービスを提供しています。

さらに、企業のメンタルヘルス対策においてはカウンセリングや電話相談など従来型のメンタルヘルス対策サービスに加え、企業の産業保健体制構築のを支援や不調者・休職者の復職支援、産業医の確保等、様々な業種のお客さま課題を解決するためのコンサルティングサービスを実施しています。

SOMPOリスクアマネジメント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。

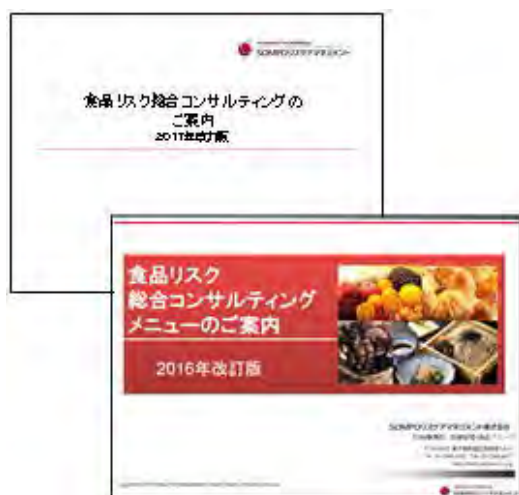


メンタルヘルスセミナーアンケート集約結果（抜粋）

食の安心・安全と信頼確保に向けた「食品リスク総合コンサルティング」の提供

商品・サービス

SOMPOリスクマネジメントは、食品事業者の皆さまの「食の安全・安心」への取組みを支援するために、食品安全管理・衛生管理、食品表示、食品事故対応（ネット炎上対応などを含む）など食品事業に係るコア・リスク対策のみならず、販路拡大支援としてのハラールビジネス体制構築などのコンサルティングならびに教育・訓練などを「食品リスク総合コンサルティング」として提供しています。また、2010年度から農林水産省の補助を受け、消費者からの信頼の確保やマネジメント体制の確立をテーマに全国188会場で食品事業者向けの研修会を開催しています。

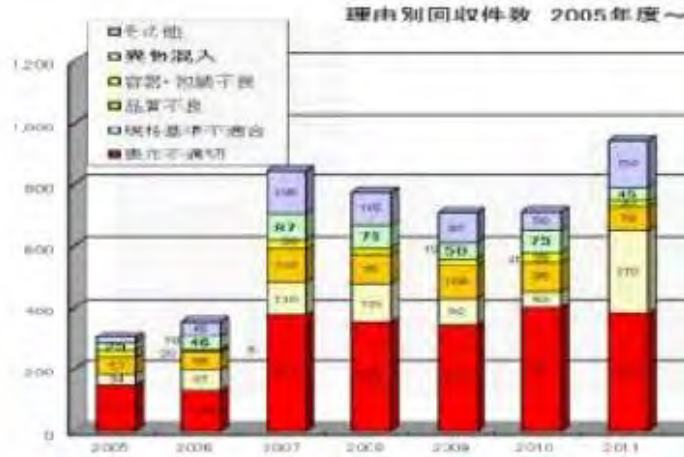


研修会の様子

食の安心・安全と信頼確保に向けた「緊急時サポート総合サービス」の提供

商品・サービス

食品の回収事故は、毎年1,000件程度発生している状況が続くなかで、食品事業者からは、自社で回収事故が発生した際、「迅速かつ適切な回収対応ができるか不安だ」などの声が寄せられています。そこで、SOMPOリスクマネジメントでは、損保ジャパン日本興亜のフードリコール保険の付帯サービスとして「緊急時サポート総合サービス」を開発し、回収事故発生時における広報機能、コールセンター機能、回収機能などの各種機能をワンストップで支援するサービスを、2011年10月から開始しています。



食品回収事故の理由別件数



サービスのご案内

「世界に誇れる豊かな長寿国日本」の実現に向けた取り組み

「世界に誇れる豊かな長寿国日本」の実現に向けた介護事業

商品・サービス

当グループは、2015年12月にワタミの介護（現SOMPOケアネクスト）、2016年3月にメッセージ（現SOMPOケアメッセージ）を子会社化し、介護事業へ本格参入しました。そして、2017年4月からは、両社のノウハウの集積とご利用者さま・従業員に対しグループメリットを還元できる態勢構築を加速させることを目的に、両社の本社機能共通化を図り、一体運営をスタートさせました。両社は「SOMPOケアグループ」として、高齢者の自立支援と尊厳の確保に基づく高品質な介護サービスの提供を目指します。

当グループの介護事業の特徴的な取り組みとして、当グループが有するガバナンス、コンプライアンス、リスク管理のノウハウ等を活用した内部管理態勢の構築・運用、介護記録の電子化による記録業務や情報共有業務の効率化、センサーを活用した見守り業務などのICT（情報通信技術）・デジタル技術の活用などがあげられます。また、人材開発にも注力しており、全ての従業員が成長を感じられる事をテーマに人材開発戦略を率先する機関として「SOMPOケアユニバーシティ」を2017年7月に開設、従来型研修の枠組みを超え大学や専門教育機関と連携を行い、将来的には事業化を視野に介護の総合研究開発センターとなることを目指してまいります。

これらの取り組みを通じ、SOMPOケアグループは、日本で最も信頼される介護事業者となることで、「世界に誇れる豊かな長寿国日本」の実現に貢献してまいります。

(2017年3月31日現在)

子会社	SOMPOケア メッセージ	施設介護	「SOMPOケア そんぼの家」「SOMPOケア ラヴィール」ブランド等で低・中価格帯を中心に有料老人ホームを299施設。「SOMPOケア そんぼの家S」「SOMPOケア ラヴィールS」ブランド等でサービス付き高齢者向け住宅132棟を運営。
	SOMPOケア ネクスト	在宅介護 通所介護	「ジャパンケア」「SOMPOケア ハッピーデイズ」等のブランドで訪問介護等の在宅介護サービス694事業所、通所介護サービス(デイサービス)62事業所を展開。2015年2月から、老人ホームのフルサービスをご自宅にお届けする「SOMPOケア 在宅老人ホーム®」を開始。首都圏においてサービス提供範囲を拡大中。
関連会社	シダール	施設介護	「ラ・ナシカ」ブランドで、低価格帯を中心に介護付有料老人ホームを40施設展開。リハビリテーションに重点を置いたサービスを展開。
		在宅介護 通所介護	「あおぞらの里」ブランドで、訪問介護等の在宅介護サービス24事業所、通所介護サービス(デイサービス)32事業所を展開。

※2012年9月に投資事業有限責任組合を通じて34.0%出資

※在宅介護、通所介護の事業所数は、サービス種別登録数を記載(拠点数とは異なります)

サービス一体型商品『介護サポートプラン』の販売 ～「介護離職」防止を支援～

商品・サービス

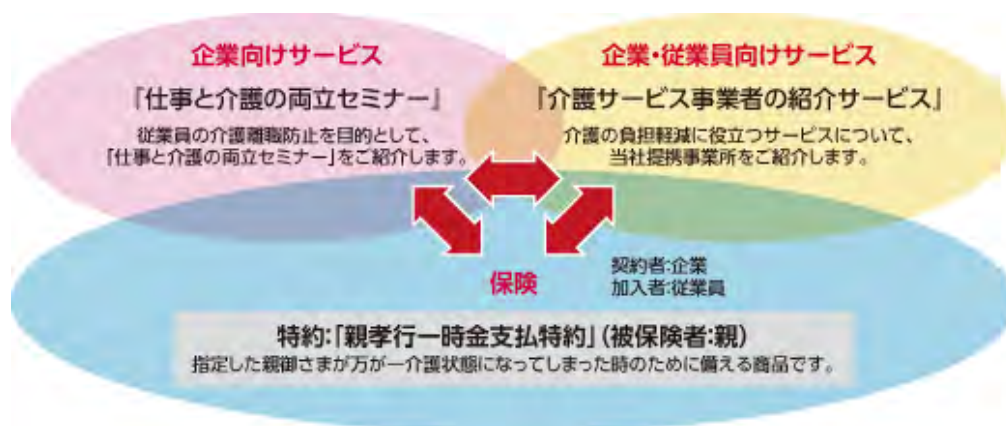
日本では高齢化が進み、要介護者は年々増加する傾向にあり、現役世代で親の介護や看護を原因とする介護離職者が年間約10万人に達しています。

損保ジャパン日本興亜は、「保険による補償」、「介護サービス事業者の紹介サービス」、「企業向け『仕事と介護の両立セミナー』」の提供によって社会問題化している「介護離職」防止を多面的に支援する『介護サポートプラン』を販売しています。「介護サポートプラン」とは、主に企業の従業員が加入できる新・団体医療保険に、「親孝行一時金支払特約」または「介護一時金支払特約」をセットした契約をいい、優待条件で介護サービス事業者を紹介するサービスを提供しています。また、SOMPOリスクアマネジメントは、介護に関する課題解決のサポートのため、企業向けに「仕事と介護の両立セミナー」を開催しています。

<『介護サポートプラン』の内容>

- [1] 新・団体医療保険「親孝行一時金支払特約」の概要
本特約は、親（被保険者）が要介護状態となり、その状態が一定期間を超えた場合に一時金をお支払いします。親が要介護状態となった場合、在宅介護で介護者の負担が大きくなる要介護認定の区分で要介護2～5を補償対象とし、親を介護する従業員の負担を軽減します。
- [2] 新・団体医療保険「介護一時金支払特約」の概要
本特約は、従業員本人等（被保険者）が要介護状態（要介護2～5相当）となり、その状態が一定期間を超えた場合に一時金をお支払いします。
- [3] 介護サポートサービス（介護サービス事業者の紹介サービス）
親の介護が必要となった場合に、介護にかかる従業員の負担が大きくなり、仕事との両立が困難になるケースが増加しています。そこで、損保ジャパン日本興亜のグループ会社などの介護サービス事業者を優待条件で紹介するサービスを新設しました。介護の負担軽減に役立つサービスを活用いただくことで、仕事と介護の両立を支援します。
- [4] 「仕事と介護の両立セミナー」の提供
「将来の介護に不安を抱える従業員」「仕事と介護の両立に直面している従業員」に対し、セミナーを通じて情報提供を行います。

『介護サポートプラン』の全体像



高齢のお客さまにやさしい「あんしんサポート」サービスの提供

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜保険サービスは、高齢のお客さまにより一層の安心をお届けするため、独自に開発した「あんしんサポート」サービスを提供しています。

これは、災害の発生やお客さまの長期不在などによりお客さまと連絡が取れなくなった場合に、あらかじめご登録いただいたご家族の方などにご連絡させていただき、安否確認とともに満期などのご案内を行うサービスです。

ご連絡が取れないまま保険の満期日を過ぎてしまい、ご契約が途切れてしまうことを防止し、お客さまそして離れて暮らすご家族の方にもご安心していただけます。

2013年9月からサービスを開始し、2017年3月末時点で約30,955名のお客さまにご登録いただいております。

今後ますます進展する超高齢社会に向け、ご高齢のお客さまにやさしい保険代理店を目指してサービス品質の向上に努めてまいります。

● 「あんしんサポート」サービスの仕組み

* サービスは当社の保険契約者に対して無料で実施しています。



「認知症サポーター」育成の全社を挙げた取組み

連携

※ SOMPOホールディングスグループ社員および代理店従業員の認知症サポーターおよびキャラバン・メイトの合計人数は、2017年3月末時点で4,992名です。

なかでも、損保ジャパン日本興亜保険サービスは、高齢のお客さまにより一層の安心をお届けするため、「認知症サポーターの育成」と「地域で支える活動」に全社をあげて取り組んでいます。

「認知症サポーター」は、厚生労働省が認知症対策として2005年に導入した制度です。「全国キャラバン・メイト連絡協議会」を推進母体として展開され、2017年3月末でその数は882万人に達しています。

「高齢者にやさしい会社」「地域に根ざした会社」を標榜する当社にとって「認知症サポーター」は親和性の高い取組みであり、CSRの重点施策に掲げています。2016年度末には、講師役のキャラバンメイト*を全国に125名配置し、目標を上回る1,972名の認知症サポーターを育成しました。

また、「認知症のお客さまへの対応ガイドライン」の作成やオリジナルポスターの掲示、ピンバッチの着用などにより社員の意識を高め、さまざまな地域活動にも参加しています。

今後ますます進展する超高齢社会に向け、ご高齢のお客さまにやさしい保険代理店を目指して、さらなるサポーターの育成と地域との連携強化に努めてまいります。

● 「認知症サポーター」の主な取組み

サポーター 人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> ■キャラバンメイト※ 125名 ■認知症サポーター 1,972名 	
ツール等の 作成・活用	<ul style="list-style-type: none"> ■認知症のお客さまへの対応ガイドラインの作成 ■認知症サポーターがいることを示すポスターを店舗等に掲示 ■全社員がピンバッチを着用 ■サポーター・ロゴの複製印刷 	
地域活動 への参加	<ul style="list-style-type: none"> ■「おばあさまプロジェクト（千葉県）」への参加 ■「認知症サポーター企業（埼玉県）」への登録 <p style="text-align: right;">など</p>	

* キャラバン・メイトとは

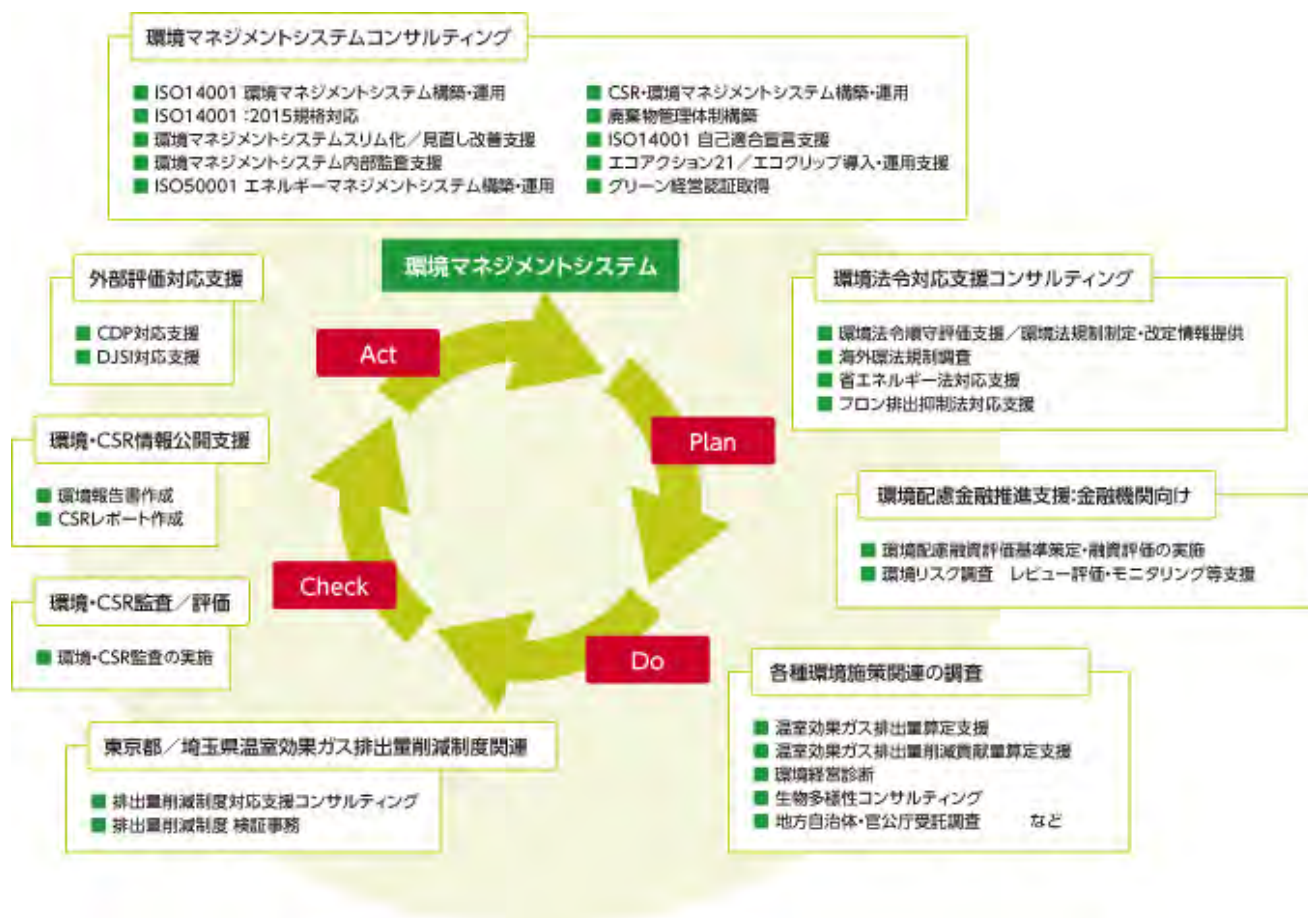
認知症サポーターを養成する「認知症サポーター養成講座」を開催し、講師役を務める資格を有する者。キャラバン・メイトになるためには所定のキャラバン・メイト養成研修を受講し、登録する必要がある。

さまざまな環境問題の解決を目指した取り組み

「環境コンサルティングサービス」を拡充し提供開始

商品・サービス

SOMPOリスクマネジメントでは、企業の環境に関するリスクを低減させ、企業価値とサステナビリティ（持続可能性）の向上をはかりつつ、お客さまの実態にあったコンサルティングをカスタマイズして提供しています。



環境コンサルティングメニュー

『電力安定供給費用保険』の販売開始 ～電力自由化を保険で後押し～

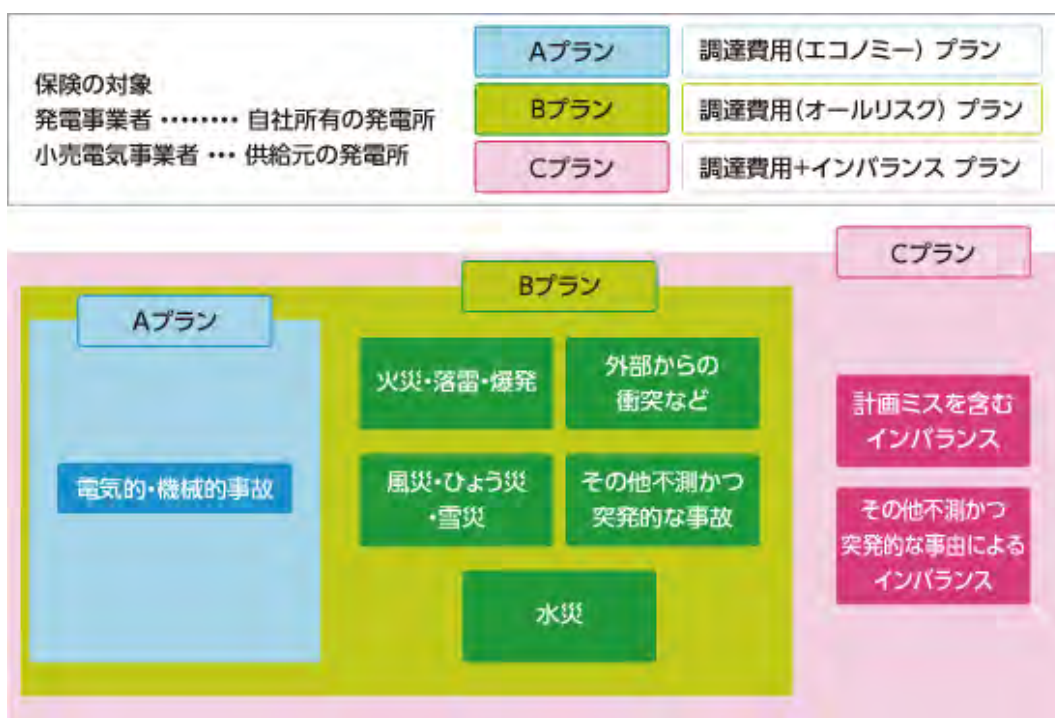
商品・サービス

発電所の罹災などにより需要に対して必要な発電量を確保できない場合に発生する調達費用（他の事業者から電気を調達してくる費用）は、自前での発電コストに比べ高額となるため、発電事業者の経営を圧迫する可能性があります。また、電力の小売全面自由化という環境変化に伴い、発電事業者の事業運営上のリスクも拡大しています。

このような背景をふまえ、損保ジャパン日本興亜では、2016年8月9日から発電事業者・小売電気事業者向けに需要の過不足と調達費用を補償する『電力安定供給費用保険』を販売しています。

損保ジャパン日本興亜は、電力自由化が進んでいる欧州での本商品の引受けが豊富な英国ロイズのSOMP Oキャンピアスと連携し、今後の電力自由化の動向や事業者のニーズに合わせて商品をさらに進化させ、保険商品の提供を通じて、電力事業者の経営の安定化を支援し、電力自由化を後押ししていきます。

<商品の概要>



ダイバーシティ&インクルージョン

障害者差別解消法への対応

連携

2016年4月1日、「障害者差別解消法※」が施行されました。損保ジャパン日本興亜では、従来からユニバーサルデザインに対応したパンフレットや申込書を提供するなど障がい者・高齢者に配慮した取組みを実施してきましたが、法律の施行に先立ち、関連部門横断のプロジェクトチームを立ち上げ、ご契約手続きや保険金のお支払い時など各プロセスで配慮すべき内容、店舗などの物理的環境、お客さまからの相談体制、社内の研修体制などについて検討し、全社的な取組みを展開しています。障がい者や高齢者などのお客さまの声を真摯に受止め、お客さまの態様（理解力・見えにくさ・聞こえにくさなど）に配慮した商品・サービスの提供に引き続き取り組んでいきます。※ 正式名称は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」です。

この法律は、障がいのある人もない人も、互いに、その人らしさを認め合いながら、共に生きる社会をつくることを目指しています。障がいを理由とした不当な差別的取扱いが禁止され、障がい者に対する合理的配慮が求められます。



耳マーク表示の設置
 (本社ビルなどで設置しています。)

LGBTへの配慮

連携

日本のLGBT^{*}層に該当する人は約7.6%といわれており（電通ダイバーシティ・ラボ「LGBT調査2015」）、LGBT配慮に向けた社会的な動きが急速に進んでいます。当グループでは、LGBTの社員のもつ能力を最大限に発揮できる環境の整備や、商品・サービスを通じた取組みを行っています。グループ横断で社員向けの研修会を開催し、研修後にALLY（LGBT理解者）になることを表明した社員にLGBTフレンドリーステッカー（ALLYであることを示すステッカー）を配布し、ALLYの見える化を図ることで、当事者の安心感につなげるとともに職場のLGBTへの理解促進を図っています。

損保ジャパン日本興亜では、配偶者がいる場合に利用可能としている手当や弔慰金の支給、慶弔休暇の取得および各種福利厚生施設の利用について、同性パートナーを配偶者とみなして利用可能とする制度の見直しを実施しました。また、毎年実施している「CSR研修（環境・社会貢献・人権）」において、2015年度からLGBTに対する理解促進を図るカリキュラムを追加しました。こうした取組により任意団体Work with Prideから企業のLGBTに関する取組の評価指標で「シルバー」認定を獲得しました。

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命では、同性パートナーが受取人に指定された契約について、東京都渋谷区にて発行される「パートナーシップ証明書」の写しなどの提出により、従来確認を行っていた、被保険者と受取人の関係などの一部を省略し、よりスムーズな手続きを可能としています。

引き続き、LGBT層を含めた多様な価値観を認め、あらゆる人が活躍できる社会の実現へ向けて取り組んでいきます。

* [L] レズビアン（女性同性愛者）、[G] ゲイ（男性同性愛者）、[B] バイセクシュアル（両性愛者）、[T] トランスジェンダー（性同一性障害など）の頭文字をとった単語です。



LGBT勉強会の様子

人間尊重への取組み

ドゥーラ賠償責任保険制度

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜では一般社団法人ドゥーラ協会と連携し、2013年2月から、出産前後の女性をケアする専門家（ドゥーラ）が、業務に起因して法律上の損害賠償責任を負った場合に、その損害を補償する『ドゥーラ賠償責任保険制度』を開始しました。

近年、高齢出産の増加に伴い出産・育児をする夫婦の親世代が高齢化していることや、同居世帯の減少などにより、産前・産後の母親が育児に関する周囲の支援を受けることが困難な環境にあります。本件は、そのような環境を実際に経験した女性社員の声を発端としており、本制度を通じて、今後社会的にも需要の見込まれる「ドゥーラ」の普及を支援していきます。



商品提供に向けた打ち合わせの様子

学業継続支援サービス（授業料等債務免除費用保険）

商品・サービス

昨今の経済状況の悪化により、保護者が子どもの私立学校への進学を断念したり、子どもを私立学校から公立学校へ転校させるなどのケースが発生しています。

損保ジャパン日本興亜は、学生の皆さまが卒業まで安心して勉学に励める環境づくりを目指す「学業継続支援サービス」の一環として『授業料等債務免除費用保険』を提供しています。同サービスは日能研関東、四谷大塚、エス・ケイ・ジー・サービスの出資を受けた私立学校奨学支援保険サービスが、私立小・中学校および高校の授業料など減免規定の策定を支援するものです。損保ジャパン日本興亜は本規定に基づいて、実際に授業料やそれ以外の納付金の支払いを免除した学校に対し、その免除額を保険金としてお支払いします。