

商品・サービス体制について

損害保険の契約と保険金のお支払い	64
ご契約内容の確認	66
代理店の業務・活動	68
商品・サービスラインアップ(個人向け商品)	70
商品・サービスラインアップ(企業向け商品)	72
新商品の開発状況(過去3年間)	74
事故対応サービス	76
お客さまへのご案内	79
個人のお客さま向けサービス	80
企業のお客さま向けサービス	81

損害保険の契約と保険金のお支払い

損害保険のしくみ

損害保険とは、多数の人々が「大数の法則」(少数では不確定なことも、大数で見ると一定の法則があることをいいます。)に基づいて算出される保険料を拠出し、万一の事故が発生した場合に、保険金を受け取る相互扶助の制度です。

損害保険契約とは

損害保険契約とは、保険会社が事故の際に保険約款に基づいて保険金をお支払いすることを約束し、その対価として、保険契約者から保険料をお支払いいただくことを約束する契約です。したがって、有償・双務契約であり、当事者の合意のみで成立する諾成契約という性格がありますが、契約引き受けの正確性を期すために、通常は保険申込書を作成しており、また、契約引き受けの証として保険証券を発行します。

保険約款(普通保険約款・特約)とは

保険会社では、あらかじめ保険商品の内容や条件を定め、その内容をもって保険契約を締結しています。これを「保険約款」といいます。そのうち、基本的な契約内容を定めたものを「普通保険約款」といい、普通保険約款に定められている内容を一部変更したり、補足したりするものを「特約」といいます。「特約」は「普通保険約款」に優先して適用されます。

保険料の構成

保険料算出のもととなる保険料率は保険会社が算出し、金融庁による許可または金融庁への届出を行ったものを適用しています。

保険料は、保険事故が発生した場合に保険金の支払いにあてられる純保険料部分と、保険会社の運営に必要な経費や代理店手数料などにあてられる付加保険料部分から成り立っています。

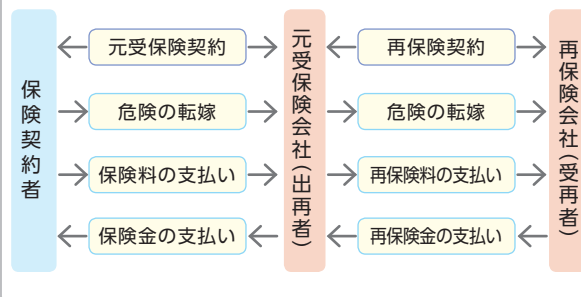
再保険契約とは

保険会社が危険の分散を図るため、自社の引き受けた保険契約上の責任の一部または全部を他の保険会社に転嫁する仕組みです。

保険会社は再保険を通して、自らの引受能力を補完するとともに、危険の分散と平均化を図っており、保険事

業経営の安定と強化のための重要な手段の一つとなっています。通常、危険を他者に転嫁することを「出再」、そうした危険を引き受けることを「受再」といいます。

保険契約者—元受保険会社—再保険会社の関係



保険のご契約にあたって

損保ジャパンでは、保険契約の募集において、主に損害保険代理店制度を採用しています。

保険契約を締結する場合、お客さまと代理店との間で、次の流れで手続きを行います。

ご契約手続きの流れ

- ・代理店によるお客さまニーズの確認
- ・最適な保険のご提案

代理店は、お客さまとご相談し、お客さまのリスクやニーズを十分に確認したうえで、最適な保険をご提案します。

- ・代理店による商品内容・重要事項等の説明
- ・お客さまのご意向およびご契約内容の確認

商品内容について、パンフレット、ご契約のしおり、「重要事項等説明書」などでわかりやすくご説明します。また、お客さまのご意向やご契約内容をお客さまと一緒にご確認いたします。

- ・お客さまからの告知の受領
- ・申込書による申込手続き
- ・保険料のお支払い

- ・告知が必要な事項についてご説明のうえ、お客さまからご回答いただき、申込書にご記入いただけます。
- ・申込書に、原則として、お客さまご自身でご署名またはご捺印いただけます。
- ・お客さまに保険料をお支払いいただけます。

- ・保険証券・保険約款のお受け取り
- ・保険証券の内容の確認

契約成立後に保険会社から保険証券と保険約款をお届けします。保険証券記載のご契約内容をご確認のうえ、大切に保管いただくようお願いしています。

最適な保険をお選びいただくために

各保険商品について、必要に応じて「パンフレット」「ご契約のしおり」などをご用意し、契約内容をわかりやすくご説明しています。また、特に保険契約に関する重要な事項は「重要事項等説明書」でご説明します。

ご契約手続き上の留意点

ご契約内容の確認

ご契約にあたり、申込書などの確認欄やご契約内容確認シートにより、ご契約内容がお客さまの意向に沿ったものであることのほか、適用可能な割引の有無など、ご契約内容の決定に必要なお客さまの情報についての確認を行います。

申込書の正しい記入

保険契約は、保険会社とお客さまとの約束ごとです。申込書の記載が正しいことを確認いただき、お客さまご自身に署名または捺印をしていただきます。万一、申込書にご記入いただいた内容が事実と異なっている場合や、事実を記載されなかった場合は、ご契約を解除させていただくことや、保険金をお支払いできないことがあります。

保険料のお支払い

保険料は、原則として保険契約と同時にその全額を受領しますが、商品によっては、「保険料後払」や「保険料分割払」などもあります。

保険期間の途中で契約が失効したり、解除されたりした場合には、取扱規定にしたがって保険料の一部を返還しますが、すでに保険金を支払う事故が発生しているときなど、返還できない場合もあります。

クーリング・オフ制度について

保険期間が1年を超える個人契約については、お申し込みの日から8日以内であれば、ハガキなどで保険会社にお申し出をいただくことによりご契約の撤回（「クーリング・オフ」といいます）を行うことができます。

※ 法人のお客さまなどのご契約や営業のための契約、質権付火災保険など債権担保のための契約、自動車損害賠償責任保険契約など一部クーリング・オフができないご契約もあります。

保険金のお支払い

損保ジャパンの全国のサービスセンター（事故対応拠点）では、「保険契約の確実な履行」、「公平・公正な保険金お支払い業務の実践」を基本スタンスに、常にお客さまの立場に立った対応を心がけています。

保険金お支払いまでの流れは、保険の種類や事故の状況などに応じてさまざまですが、事故の発生から保険金のお支払いまでの一般的な流れは次のとおりです。

保険金お支払いまでの一般的な流れ

1

損保ジャパンまたは取扱代理店への事故連絡

お客さまから事故の連絡が入ります。

2

サービスセンターでの事故受付

事故対応拠点であるサービスセンター（SC）で、契約内容を確認し、事故受付をします。

3

事故状況・損害内容調査

事故現場の調査や書面調査などにより、事故の状況や損害の内容を調査。事故の相手方、修理業者、病院など関係者へのヒアリングとお客さまとの打ち合わせをします。

4

保険金の算定

発生した事故が保険金のお支払い対象となるかどうかを判断し、お支払い対象の場合は、その保険金を算定します。

5

示談交渉

自動車保険の対人賠償・対物賠償においては、通常損保ジャパンがお客さまに代わって示談交渉を担当します。

6

経過報告

調査結果や示談交渉の進捗状況についてお客さまにお知らせします。

7

支払保険金の確定と保険金のお支払い

示談成立などによりお支払いする保険金が確定した後、お客さまへ連絡をし、原則お振り込みにより保険金をお支払いします。

ご契約内容の確認

ご契約内容の確認

自動車保険、火災保険、第三分野商品などの保険契約を締結いただく際に、重要事項等説明書をもとに、ご契約に関する重要な事項を説明し、申込書などの確認欄やご契約内容確認シートにより、ご契約の内容が

客さまのご意向に沿っていること、お客さまの情報が正しく記載されていることを、お客さまと一緒にご確認させていただいています。

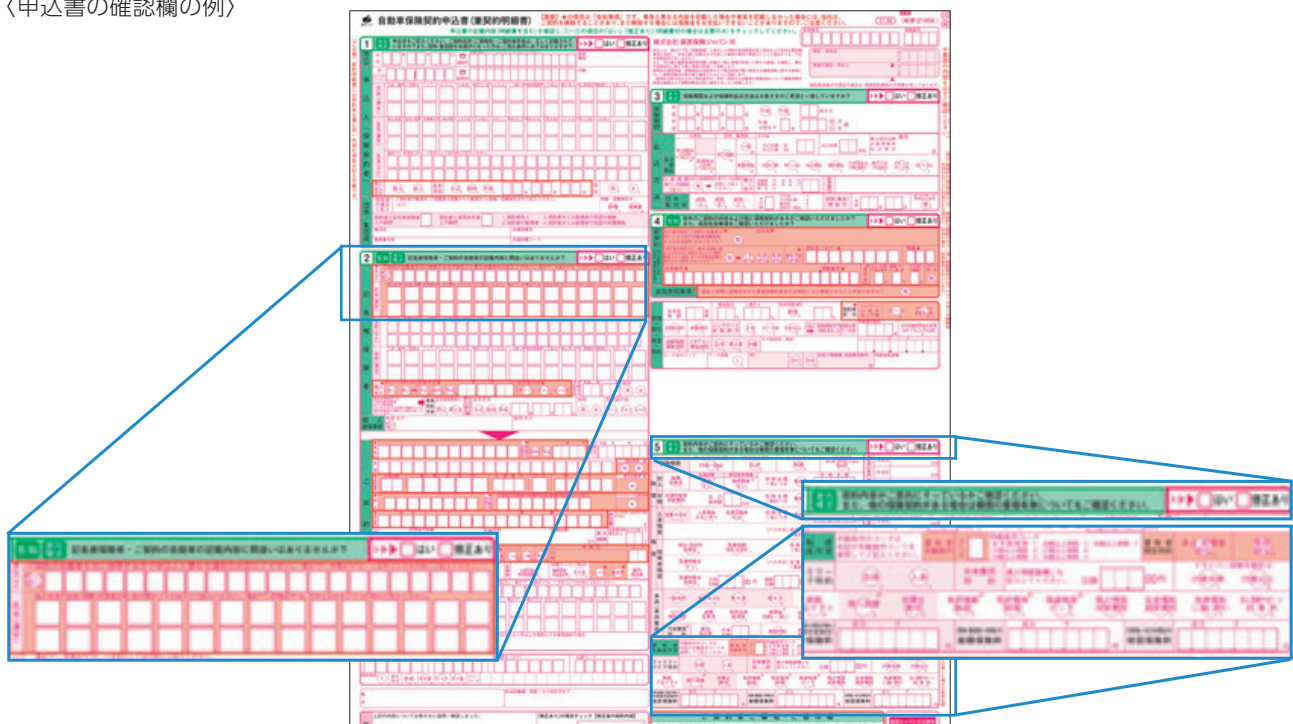
確認させていただくのは、主に次のような情報です。

自動車保険

- ご契約の自動車を主に使用される方および免許証の色など
- ご契約の自動車の用途・車種や使用目的など
- 運転される方の範囲
- 車両保険の有無など補償内容
- 保険料の払込方法 など



〈申込書の確認欄の例〉



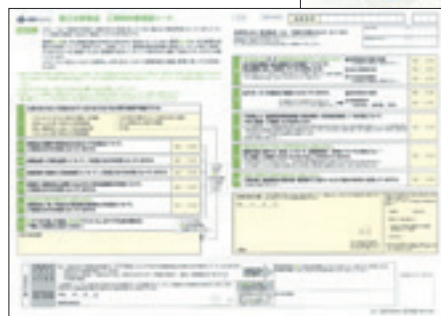
火災保険

- 建物や家財などの所在地、所有者
- 保険の対象となる建物や家財など
- 建物の構造・用途
- 補償内容・特約内容、地震保険ご加入の有無
- 割引の適用
- 保険の対象の評価方法、評価額
- 保険金額
- 保険料の払込方法 など



第三分野商品

- ご希望される補償や機能
- 保険金の種類、保険金をお支払いする場合
- 保険金額、保険期間
- 保険料、保険料払込期間、払込方法など
- 満期返戻金などの設定 など



ダイレクトメールによるご契約内容の確認

保険期間が長期の自動車保険、火災保険、第三分野商品にご加入のお客さまに、現在のご契約の状況をお知らせするとともに、契約内容に変更があった場合などにお客さまからご連絡をいただきやすい環境づくり

のため、ダイレクトメールをお送りしています。本ダイレクトメールを通じて、現在ご加入のご契約について、現状のご確認をお願いしています。

ダイレクトメールの記載内容

- ご契約の概要
- ご契約内容の変更有無のご確認
- ダイレクトメールに関するお問い合わせ先 など



代理店の業務・活動

損害保険代理店の役割

現在、わが国の損害保険契約は、大半が代理店の取り扱いによるものです。

代理店は、損害保険会社との間に締結した代理店委託契約に基づき、保険会社に代わってお客さまとの間で保険契約を結び、保険料を領取することを基本的な業務としています。

さらに、お客さまのニーズに的確に対応し、充実したサービスを提供するため、お客さまに、適切な商品を選択していただけるよう助言するとともに、事故が発生したときには保険金の請求に必要な書類の取り揃え方や書き方を助言するなど、身近できめ細かいお客さまサービスを行っています。

代理店の業務

損保ジャパンでは代理店に以下のような業務を委託しています。

保険契約の相談(コンサルティング)・締結

損保ジャパンの代理店は、常にお客さまの立場に立って、お客さまのニーズ、ライフステージ、予算などひとりひとりの条件に合った最適な保険提案を行っています。

契約の際には、代理店は、契約についての重要事項等の説明を行い、お客さまのご意向に合致した内容であることを確認したうえで、申込書の作成、保険料の領取、保険料領収証の発行など、契約締結の手続きを行います。

また、契約後も、契約条件の変更の受付を行うなど、お客さまの安心を第一に日々活動しています。



お客さまからの事故の受付、請求手続き支援

万一事故を起こしたときに、何をしていたかわからなくなってしまうお客さまは少なくありません。そこで代理店はすぐに事故連絡の受付を行い、ご相談に応じます。

また、お客さまが保険金請求手続きを円滑に行えるよう支援したり、手続きの進捗状況をお客さまに連絡したりするなど、保険会社とお客さまとの橋渡しの役割も果たしています。

代理店制度

保険会社・代理店が遵守すべき法令

保険会社や代理店が守らなければならない法令はたくさんありますが、そのなかでも特に重要なものが「保険業法」です。

「保険業法」は、保険契約者の利益を保護し、国民生活の安定および国民経済の健全な発展に資することを目的としており、保険契約の募集に際しての禁止行為や登録制度に関する事項などが定められています。

保険会社は、「保険業法」その他の法令や、監督官庁としての金融庁・管轄財務局の監督に基づき、代理店に適正な保険契約の募集および業務遂行を指導することが求められています。

代理店の登録

損害保険代理店は、保険会社と代理店委託契約を結んだ後、「保険業法」に基づき主務官庁に登録を行います。この登録を行ってからはじめて、代理店として保険契約の募集を行うことが可能となります。

代理店の業務品質向上

損害保険の販売チャネルの増加や消費者意識の高まりによって、いまやお客さまが保険会社や代理店を厳しく選別する時代です。

損保ジャパンでは、お客さまの期待にお応えする高品質なサービスを提供するため、ご契約プロセスごとの業務品質基準を定めた「代理店業務品質向上運動」を展開しています。

また、これまでに寄せられた「お客さまの声」の分析結果をもとに、お客さまの視点から期待される募集人の行動基準として「安心基準」を定め、募集人の教育・指導を進めています。

その他にも、高い業務品質への取り組みを促すための「代理店手数料体系」、「損害保険代理店資格制度」による募集人の教育強化など、さまざまな形でお客さま接点における業務品質の向上に取り組んでいます。

損保ジャパン代理店の業態と店数

損害保険代理店には、損害保険代理業を専門に営む「専業代理店」と、自動車販売会社・整備工場・ガソリンスタンド(SS)や一般企業などの各業種の一部門として行われる「兼業代理店」とがあります。

市場が成熟する一方で、個人の価値観の多様化、高齢社会の到来に伴い、保険に対するお客さまのニーズは多様化しています。損保ジャパンでは、こうした多様なお客さまニーズに対応し、お客さまサービスの一層の向上を目指し、代理店の経営基盤整備、組織体制の充実を進めています。

また、損保ジャパンは、後記の「代理店研修生制度」により、プロ意識と高い業務品質を備えた専業代理店の輩出に努めています。

国内損害保険代理店数

(各年度末現在)

2008年度	49,430店
2009年度	46,294店
2010年度	45,084店

損保ジャパンの代理店教育・研修

損保ジャパンの代理店教育・研修の目的は、常にお客さまの立場に立ち、適切な保険情報と充実したサービスを提供できる代理店を育成することです。

この代理店の教育・研修には、本社や各地の研修所で行う全国レベルの集合教育研修と全国の支店・営業店で独自に行う研修、そして営業店での個別指導などがあります。



さらに、代理店教育・研修を充実させるべく2007年4月には代理店の視点に立った高品質な研修・教育・コンサルティングの提供を目指し、株式会社損保ジャパン人財開発を設立したほか、2008年4月からは「損保ジャパンeラーニング」による学習教材の提供も開始しました。

また、全国に地区代理店業務開発部長を配置し、代理店経営に関する個別相談を行っています。

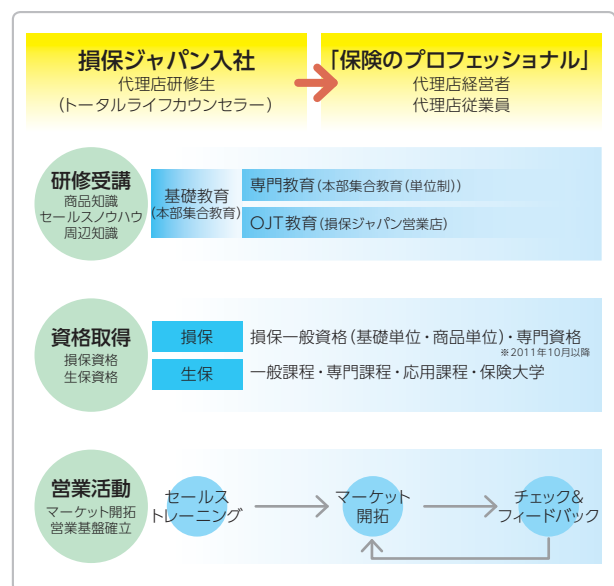
代理店研修生制度

(トータルライフカウンセラー制度)

多様化する社会のニーズに的確に対応できる「保険のプロフェッショナル」の養成を目的として本制度を運営しています。

この制度は、有能な人材を損保ジャパンの代理店研修生(トータルライフカウンセラー)として雇用して各種教育を行い、当社代理店の募集人として活躍することを支援する制度です。

本部集合教育での基礎知識の習得や所属営業店での実践研修、育成担当者によるOJT教育等により、「保険のプロフェッショナル」を輩出します。



商品・サービスラインアップ(個人向け商品)

暮らしの安心を360度カバーする、頼れるラインアップ

個人用自動車総合保険『ONE-Step』

～お客さまとご家族のカーライフを応援する安心でやさしい保険～



『ONE-Step』は、お客さまの目線での「わかりやすさ」を追求した、個人のお客さま専用の自動車保険です。カーライフが楽しくなる各種サービスや、お客さまご自身とご家族をしっかり守るオリジナル補償もご用意しており安心です。またご契約手続きも簡単・便利です。

自動車 生命保険

損保ジャパンひまわり生命



SOMPO JAPAN
HIMAWARI
LIFE

入院の保障から、万一の際の遺族保障まで、豊富な商品ラインアップで充実した保障を提供します。

※ 損保ジャパンひまわり生命登録代理店を通じて販売します。

損保ジャパンDIY生命



SOMPO JAPAN
DIY LIFE

『1年組み立て保険』は、ご契約後のライフステージの変化にも対応でき、常にベストな保障の提供が可能です。

※ 通信販売(ダイレクト販売)で提供します。

自動車総合保険『SUP』

～すべてのお客さまのさまざまなリスクに対応する総合型の保険～



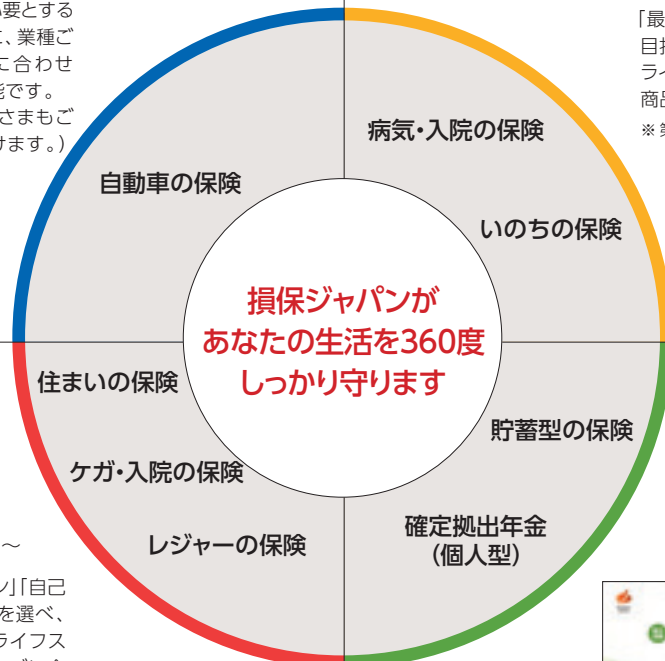
『SUP』は個人事業主の皆さまが必要とする補償を基本に、業種ごとのニーズに合わせた設計が可能です。(個人のお客さまもご加入いただけます。)

第一生命



「最強・最優の生損総合保険グループ」を目指して包括業務提携しています。『順風ライフ』をはじめとする充実した死亡保障商品などを提供します。

※ 第一生命登録代理店を通じて販売します。



個人用火災総合保険

『ほ～むジャパン』 『る～むジャパン』

～住まいの「もしも」に大きな安心!～



「ご契約プラン」「自己負担額」などを選び、お客さまのライフスタイルやニーズに合わせたご契約プランの設計が可能です。地震保険とあわせて住まいの「もしも」に大きな安心を提供します。

積立傷害保険

『ゆとりーど』

～選べる補償と満期が楽しみな、積立型の傷害保険～



満期時に満期返戻金が受け取れる積立型の傷害保険です。ライフスタイルに合わせてさまざまな補償が選べます。

傷害総合保険

～あなたの毎日の暮らしは、ここまで守れる～



ケガに対する補償を中心に、ひとりひとりの毎日の暮らしに合わせた設計が可能です。

くらし・日常生活 資産形成・長生き

ハッピーエイジング401kプラン(確定拠出年金)



～楽しく幸せに歳を重ね、豊かで明るい生涯を、それがHAPPY AGING(ハッピーエイジング)～

損保ジャパンでは、損保ジャパンDC証券と連携し、皆さまのゆとりあるライフプラン実現のため、確定拠出年金(個人型)を通じ、資産形成サービスを提供しています。

個人向け商品ラインアップ

自動車

自動車の保険

- 個人用自動車総合保険『ONE-Step』
- 自動車総合保険『SUP』
- ドライバー保険
- 自動車損害賠償責任保険 など



暮らし・日常生活

住まいの保険

- 個人用火災総合保険(『ほ～むジャパン』『る～むジャパン』)
- 地震保険 など

※ 地震保険だけでは契約できません。
個人用火災総合保険など火災保険とセットでの契約となります。



ケガ・入院の保険

- 傷害総合保険
- 所得補償保険 など

レジャーの保険

- 新・海外旅行保険【off! (オフ)】
- 国内旅行傷害保険
- ゴルファー保険 など



資産形成・長生き

貯蓄型の保険

- 積立傷害保険『ゆとりーど』
 - ・スタンダードプラン
 - ・交傷スタンダードプラン
 - ・女性プラン
 - ・ゴルファープラン
 - ・こどもプラン
 - ・まも～るプラン
- 積立傷害保険『スーパーX』
- 年金払積立傷害保険『ゆとらいふみらい』



- 『スーパーXP・XPII』
(年金払積立いきいき生活傷害保険)
- 積立火災保険『ゆとほーむα』 など



確定拠出年金(個人型)

- 『ハッピーエイジング・アニー』
(確定拠出年金傷害保険)
- ハッピーエイジング・ファンド など
『ハッピーエイジング20』
『ハッピーエイジング30』
『ハッピーエイジング40』
『ハッピーエイジング50』
『ハッピーエイジング60』



生命保険

入院の保険

〈損保ジャパンひまわり生命〉

- 終身医療保険『健康のお守り』
- 終身がん保険『勇気のお守り』など
- 女性のための入院保険『フェミニーナ』

※ 損保ジャパンひまわり生命登録代理店を通じて販売します。



いのちの保険

〈損保ジャパンひまわり生命〉

- 収入保障保険『家族のお守り』
- 終身保険『一生のお守り』
- 新終身保険『ピース!』
- 終身保険
- 定期保険
- こども保険 など

※ 損保ジャパンひまわり生命登録代理店を通じて販売します。



〈損保ジャパンDIY生命〉

- 『1年組み立て保険』 など

※ 通信販売(ダイレクト販売)で提供します。

〈第一生命〉

- 『順風ライフ』
- 『サクセスU』『ミリオンU』 など

※ 第一生命登録代理店を通じて販売します。



商品・サービスラインアップ(企業向け商品)

多様化・高度化する企業リスクへの的確な対応



企業向け商品ラインアップ

自動車保険

- 自動車総合保険『SUP』
- 自動車損害賠償責任保険 など



火災・新種保険

- 企業総合保険
- ビジネスオーナーズ(一般物件用)
- ビジネスオーナーズ(工場物件用)
- 店舗総合保険
- 普通火災保険
- 火災保険(通知保険)
- 機械保険
- ボイラ保険
- 動産総合保険
- 金融機関等包括補償保険
- ヨット・モーターボート総合保険
- ショップオーナーズ(テナント総合保険)
- FC総合保険
- IT&S(コンピュータ総合保険)
- 企業費用・利益総合保険
- 店舗休業保険
- 生産物回収費用保険(フードリコール・プラス)
- 生産物回収費用保険(日用品リコール・プラス)
- 特定地震危険補償利益保険
- 興行中止保険(イベント保険)
- レジャー・サービス施設費用保険
- 敵対的TOB対応費用保険
- 一般賠償責任保険
(施設所有管理者・昇降機・請負業者・生産物(PL)・受託者・自動車管理者)
- 商賠繁盛(工事業・運送業・製造業・販売業・飲食業・サービス業・IT事業)
- 企業総合賠償責任保険(和文CGL)
- ウォームハート(介護事業者向け賠償責任保険)
- サービス・ステーション総合保険
- 学校総合賠償責任保険
- その他の業種別賠償責任保険
(旅館・塾・幼稚園・ビルメンテナンス・警備業者・クリーニング など)
- 個人情報取扱事業者保険
- 海外PL・英文CGL・アンブレラ保険
- 会社役員賠償責任保険(D&O保険)
- 情報開示賠償責任保険



- 工事トリプルガード
- 工事ダブルガード
- 工事シングルガード
- 建設工事保険・土木工事保険・組立保険
- 取引信用保険
- 輸出取引信用保険
- 【off!(オフ)】企業パッケージ(海外旅行保険)
- 傷害総合保険
役員傷害保険
経点越えII
従業員あんしんプラン
BEST WORK
(賃金総額方式団体傷害保険)
- 新・団体医療保険
- 団体長期障害所得補償保険
- 労災総合保険
経点越え



デリバティブ

- 天候・地震デリバティブ など

海上・運送保険

- 貨物海上保険
- 船舶保険
- 物流総合保険
- 運送業者貨物賠償保険
- L-Pack
- コーポレートマネーガード保険 など



生命保険

〈損保ジャパンひまわり生命〉

- 定期保険
- 遡増定期保険
- 無解約返れい金型収入保障保険(債務返済保障プラン)
- 終身保険
- 総合福祉団体定期保険
- 医療保険・がん保険 など

※ 損保ジャパンひまわり生命登録代理店を通じて販売します。

〈第一生命〉

- 定期保険(サクセスU・マジェスティU)
- プライム順風ライフ など

※ 第一生命登録代理店を通じて販売します。



確定拠出年金傷害保険

- ハッピーエイジング・アニー

※ この商品は、確定拠出年金制度専用の商品です。

新商品の開発状況(過去3年間)

新商品の開発

年・月	概要
2008年	
4月	個人用自動車総合保険『ONE-Step』
4月	自動車総合保険『SUP』
2009年	
4月	社団法人向け役員賠償責任保険
7月	天候デリバティブ『台風ガード』
10月	新『フードリコール・プラス』(生産物回収費用保険)
2010年	
1月	個人用火災総合保険『ほ〜むジャパン』『る〜むジャパン』
7月	『企業総合保険Lite(ライト)』
8月	『日用品リコール・プラス』(生産物回収費用保険)

保険法改定

年・月	概要
2010年	
1月	火災保険、傷害保険などで商品改定を実施
4月	自動車保険ほか全種目(除く火災保険、傷害保険など)で商品改定など実施

約款および料率の改定

火災保険

年・月	概要
2008年	
12月	火災保険個人用新価保険特約の新設
12月	火災保険異動規定の簡素化
2010年	
1月	個人用火災総合保険『ほ〜むジャパン』『る〜むジャパン』の新設
1月	火災保険の全面改定(料率の改定、一部特約の廃止、商品の簡素化など)
7月	個人用火災総合保険『ほ〜むジャパン』『る〜むジャパン』の改定(低自己負担額のプラン追加など)
2011年	
1月	個人用火災総合保険『ほ〜むジャパン』『る〜むジャパン』の改定(特約の新設、一部補償の追加など)

自動車保険・自動車損害賠償責任保険

年・月	概要
2008年	
4月	個人用自動車総合保険『ONE-Step』・自動車総合保険『SUP』の新設
4月	普通保険約款構成の統一
4月	運転者年齢条件特約・運転者限定特約の統合
4月	臨時運転者特約の機能を運転者年齢条件特約に組み込み
4月	代車費用・付随費用系特約の統合
4月	盗難危険不担保特約の統合
4月	動産系特約の統合
4月	日常生活系特約(傷害特約、ゴルフ特約、生活用動産特約)の廃止
4月	人身家族おもいやり特約の新設
4月	人身借用自動車搭乗中のみ特約の新設
4月	車両全損修理時特約の新設
4月	リースカーの車両費用保険特約の新設
4月	自動車保険取扱規定の改定
4月	短期率の廃止(月割一本化)
4月	中断特則の改定
4月	大口分割・大口口振の改定
4月	保険料後払方式の標準化
4月	安心更新サポートの標準化
4月	自動車保険保険料水準の改定
4月	ゴールド免許割引の割引幅の拡大
4月	エコカー割引の廃止
4月	自動車損害賠償責任保険の料率の改定
2009年	
4月	子供特約の廃止
4月	他車運転特約・他車運転(二輪・原付)特約の被保険者拡大
4月	人身交通乗用具特約の適用条件変更
4月	約款平明化・特約名称の変更
4月	長期優良割引の適用条件拡大
4月	ゴールド免許割引の適用条件拡大
4月	長期分割の車両免責金額拡大
4月	中途更改時の日割要件の緩和
4月	明細付契約の異動・解約計算式の改定
4月	車両新価特約の付帯条件の改定
4月	車両全損修理時特約の付帯条件の明確化
4月	フリート契約に関する取扱規定の明確化
4月	初回追加保険料30日猶予特約の付帯条件の改定
4月	ロードアシスタントの運用改定
4月	集団扱における医師会・歯科医師会の取扱い明確化
6月	独立行政法人等の団体扱の取扱規定の改定
11月	新クレジットカード払特約の新設

2010年

- 4月 普通保険約款の構成および条項名称の変更
- 4月 無保険車傷害特約の人身傷害補償保険への組み込み
- 4月 車両全損修理時特約・車両価額協定特約・車両新価特約の付帯要件緩和
- 4月 搭乗者傷害特約(日額払)・自損事故傷害特約・ファミリーバイク特約(自損)における業務支障期間の規定廃止
- 4月 搭乗者傷害特約(日額払)の保険金日額、支払限度日数の変更
- 4月 ノンフリート多数割引の対象拡大
- 4月 安全装置割引、盗難防止装置割引の廃止
- 4月 自家用軽四輪乗用車への新車割引の拡大
- 4月 中断特則の改定
- 4月 準公有物件割引の適用条件緩和
- 4月 等級継承に関する取扱いの改定
- 4月 「ノンフリート等級継承の特則」の取扱いの改定
- 4月 安全装置割引・盗難防止装置割引の廃止
- 4月 新車割引の拡充
- 4月 自動車保険保険料水準の改定
- 4月 補償の改定(無保険車傷害特約、搭乗者傷害特約(日額払)、自損事故傷害特約)に伴う改定
- 7月 エコカー割引(電気自動車、ハイブリッド自動車用)の新設

2011年

- 4月 人身交通乗用具危険特約の廃止
- 4月 Web約款の導入
- 4月 長期分割払契約の対象契約の拡大
- 4月 人身傷害補償保険の補償対象の一部拡大と損害額算定基準の一部改定
- 4月 使用目的の区分「通勤・通学使用」の適用基準の改定
- 4月 エコカー割引の対象自動車の拡大
- 4月 用途・車種区分の見直し
- 4月 車両入替における区分の見直し
- 4月 長期契約(リースカーの車両費用保険特約を含む。)の車種グループ・車両保険金額割合表の改定
- 4月 プーム対象外特約の付帯条件の変更
- 4月 法人間のノンフリート等級継承規定の一部緩和
- 4月 中断後新規契約の対象契約拡大(記名被保険者死亡、個人・法人、分離・独立、会社分割(事業譲渡を含む。))の中断特則適用条件の緩和
- 4月 中断後新規契約(国内)の新規取得自動車要件の一部改定
- 4月 新規取得自動車との車両入替規定の緩和
- 4月 ノンフリート等級別料率(係数)の改定
- 4月 長期優良契約割引の20等級係数への組み込み
- 4月 「運転者年齢条件区分」の改定と「記名被保険者年齢別料率」の導入

- 4月 運転者限定割引(本人・配偶者限定)の割引率の見直し
- 4月 ゴールド免許割引の割引率の見直し
- 4月 自動車保険保険料水準の改定
- 4月 ノンフリート移行読み替え等級表の改定

傷害保険・医療保険

年・月	概要
-----	----

2008年

- 4月 医療費用保険の改定
- 4月 PTA団体傷害保険の改定
- 4月 旅行特別補償保険の改定
- 10月 医療費用保険の改定

2009年

- 1月 Dr.ジャパン(新・長期医療保険)の改定
- 4月 所得補償保険、団体長期障害所得補償保険、新・団体医療保険の改定

2010年

- 1月 傷害保険などの改定
- 1月 商品ラインナップの簡素化(医療費用保険の販売停止など)
- 4月 Dr.ジャパンなどの改定
- 4月 商品ラインナップの簡素化(介護補償保険の販売停止)
- 10月 傷害保険・海外旅行保険などの改定

2011年

- 4月 商品ラインナップの簡素化(Dr. ジャパンおよび長期がん保険の新規販売停止)

その他の保険

年・月	概要
-----	----

2008年

- 9月 積立傷害保険の改定(一部特約の販売停止)
- 10月 賠償責任保険、ウォームハートの改定

2009年

- 2月 運送保険、内航貨物海上保険の改定
- 4月 労災総合保険の改定
- 6月 賠償責任保険の改定

2010年

- 1月 積立保険の一部商品の予定利率を改定
- 1月 積立火災保険、積立マンション総合保険の改定
- 7月 積立火災保険の改定
- 10月 積立傷害保険の改定
- 10月 年金払積立傷害保険『ゆとらいふみらい』の発売

2011年

- 1月 積立火災保険の改定
- 4月 積立保険の一部商品の予定利率を改定
- 7月 積立傷害保険の改定

事故対応サービス

お客さま満足向上への取り組み

お客さまに「迅速」・「適切」・「親切・丁寧」なサービスを提供

損保ジャパンの事故対応サービス拠点であるサービスセンター（以下、SC）では、お客さまの満足度向上のため、保険金支払態勢の整備を進めています。

2010年度は、事故直後のお客さまの不安を取り除くために、お客さまから事故のご連絡を受付後、損保ジャパンから迅速かつ親切・丁寧にお客さまにご連絡を行うことや、早期の保険金支払を推進しました。

また、損保ジャパンはお客さまにより満足していただけるよう、初回連絡後の丁寧な経過連絡や、保険金支払に必要な書類を受領した際の受領連絡を徹底するなどしてお客さまへのコンタクト量を増加させるとともに、全職層の電話対応品質向上に向けた研修を実施するなど、お客さま対応品質の向上に向けた取り組みを実施しました。

これらの取り組みの結果、損保ジャパンで実施しているお客さま満足度調査の結果は前年度と比較して改善しました。

2011年度は、2010年度の取り組みを継続・強化し、迅速かつ親切・丁寧なお客さまへのコンタクトや早期の保険金支払を一層推進していきます。また、損保ジャパンに寄せられるご意見や苦情を分析し、対応策を講じていくことで、お客さまにご満足いただける事故対応サービスを目指します。

サービスセンター体制の強化

お客さまに万一の事故が発生した場合の対応窓口がサービスセンター（SC：事故対応サービス拠点）です。SCは事故発生時の対応や保険金支払など、直接お客さまに接する機会が多く、お客さまへのサービス提供のための重要な位置にあるといえます。

損保ジャパンでは、全国281のSC拠点で保険金支払業務に携わる専門の職員が一丸となって、お客さまに安心と満足を提供できるようにサービス品質の向上を目指しています。

教育体制の強化

SCで働くすべての職員がお客さまひとりひとりに迅速かつ適切な対応ができるよう、教育体制を整えています。

2010年度は、「均質」かつ「高品質」なサービスをお客さまに提供できるよう、SC部門人材育成基本プランである「能力開発体系」に沿って自律した職員の育成を実現する教育体制を拡充しました。

SC課での定期的な勉強会や、職層ごとの本社集合研修を実施することで、職員の集中的なスキルアップも図っています。

2011年度は、これまでの取り組みを継続・推進し、職員のさらなる業務知識向上とスキルアップを目指します。

お客さま満足度調査 (CSI: Customer Satisfaction Index)

自動車保険の保険金支払の際には、ご契約者へ「お客さま満足度調査(CSI)アンケート」を送付し、損保ジャパンの事故対応サービスへの満足度を調査しています。アンケートにご回答いただいたお客さまのご意見やご要望は事故対応サービスの改善や新商品開発などにつなげていきます。



保険金支払管理体制の強化

保険金等支払管理態勢の構築に係る方針

適時・適切、かつ漏れのない保険金支払を目的として、2006年8月25日に「保険金等支払管理態勢の構築に係る方針」を取締役会で決議しました。この方針は、金融庁の「保険会社向けの総合的な監督の指針」に沿ったものであり、保険金等支払業務への経営陣の関与の明確化、保険金等支払部門への資源配分の方向性、SCとその管理部門の整備の進め方、実践的な人材育成、適切かつ的確なお客さま対応などを定めたものです。この方針にのっとり、真にお客さま志向の社内態勢を構築するための具体的な取り組みを進めています。

また、半期ごとに取り組みの進捗状況を振り返り、課題の洗い出しと見直しについて取締役に報告し、経営陣が必ず関与する仕組みを構築しています。

保険金等審査会の設置・開催

保険金支払の公正性・適切性を確保するために、2006年9月から弁護士・医師・学識経験者・消費者団体の代表者などの社外委員で構成する「保険金等審査会」を設置しています。審査会では、高度な法的・医学的判断、約款(保険契約の内容をあらかじめ定めたもの)解釈を要する保険金支払事案の事前・事後検証を実施しています。また、より多くの事案について保険金支払審査を実施するため、弁護士などで構成する「保険金等審査部会」を別途開催し、公正・適切な保険金支払に努めています。2010年度の実施状況は下記のとおりです。

保険金等審査会の実施状況

※平成22年4月～平成23年3月累計

開催回数		
保険金等審査会	保険金等審査部会	開催計回数
5回	60回	65回
審議件数		
お支払いに相当すると判断した事案	お支払いに相当しないと判断した事案	審議件数
11件	120件	131件

環境の推進

リサイクル部品の活用

使用済みの自動車から取り外した再使用可能な中古部品などのリサイクル部品の利用推進を図るため、自動車修理時に、事故対応を行うSCや代理店、整備工場などでリサイクル部品の活用の働きかけを推進しています。加えて、自動車リサイクル事業者と提携し、リサイクル部品の在庫状況や販売価格情報を整備工場に提供するなどの取り組みを行っています。

事故対応サービス

損保ジャパンでは、全国のお客さまに事故対応サービスを提供するために、全国に281か所にSC拠点を設置しています。お客さまに万一の事故が発生した場合には、最寄のSCが親切で的確な対応をする体制を整えています。さらに、専門スタッフがあらゆるケースに対してきめ細かな対応を実践し、円満な事故解決を目指します。

また、いつ起こるかかわからない自動車事故に対応するため、「事故サポートデスク」では24時間365日体制で事故を受け付けています。全国のSCが営業時間外となる夜間や休日にも、お客さまへの各種対応や事故の相手方への一報連絡を実施しています。

今後も、24時間365日いつでもお客さまに安心していただけるよう素早く高品質なサービスを行ってまいります。



事故サポートデスク

フリーダイヤル 0120-256-110

海外サポート

医療・緊急手配サービス

海外旅行保険のお客さまの万一のケガ・病気に備えて、世界7か所(リッチモンド、ロンドン、北京、上海、シンガポール、バンコク、東京)に「損保ジャパン・海外メディカルヘルプライン」を設置し、病院の紹介・予約、緊急移送手配サービスおよび帰国手配サービスを実施しています。損保ジャパン・海外メディカルヘルプラインで紹介する病院では、現金不要で治療を受けられる「キャッシュレス治療サービス」を実施しています。

損保ジャパン・海外メディカルヘルプライン一覧

2011年4月現在

契約者の滞在地	センター
北米・中南米	リッチモンド
中国	北京・上海
アジア・オセアニア (グアム・サイパン)	シンガポール バンコク
欧州・アフリカ・中近東・ロシア	ロンドン
各センターに連絡が取れない場合	東京

また、保険の内容や保険金請求手続きに関するお問い合わせのために、世界7か所(ロサンゼルス、上海、香港、シンガポール、シドニー、ロンドン、秋田)に「損保ジャパン・海外ホットライン」を設置しています。

損保ジャパン・海外ホットライン一覧

2011年4月現在

お客さまの滞在地	オフィス
北米・中南米(グアム・サイパン)	ロサンゼルス
中国	上海
東アジア(中国を除く)	香港
アジア(東アジアを除く)	シンガポール
オセアニア	シドニー
欧州・アフリカ・中近東・ロシア	ロンドン
各センターに連絡が取れない場合	秋田

事故対応体制

海外における貨物保険・輸出PL保険・工事保険などの事故に対応するために、Sompo Japan Claim Services (Europe) Limited (ロンドン)、SJA Insurance Agency, LLC (シャーロット、ロサンゼルス)、Sompo Japan Insurance Company (Singapore) Pte. Ltd (シンガポール)の3つの事故対応子会社を始めとした海外現地法人、損害鑑定人・国際事故対応会社・海外弁護士事務所等との提携ネットワークを構築するなど、グローバルな事故対応体制を展開しています。

お客さまへのご案内

「手続実施基本契約を締結している 指定紛争解決機関」

「(社)日本損害保険協会 そんぽADRセンター」

損保ジャパンは、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など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などが中立・公正な立場から紛争解決手続を実施しています。

損保ジャパン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。

詳しくは、(社)日本損害保険協会のホームページをご覧ください。

(<http://www.sonpo.or.jp/>)

(社)日本損害保険協会「そんぽADRセンター」
(受付時間: 平日の午前9時15分~午後5時)
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

「そんぽADRセンター」以外の損害保険業界関連 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)の支払いをめぐる紛争の公正かつ的確な解決を通して、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、自動車事故にかかわる専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者などで構成する紛争処理委員が、自賠責保険(自賠責共済)の支払い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)の支払い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をご参照ください。
(<http://www.jibai-adr.or.jp>)

「(財)交通事故紛争処理センター」

自動車保険の対人・対物賠償保険にかかわ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か所において、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をご参照ください。

(<http://www.jcstad.or.jp>)

損保ジャパングループの主要刊行物

(特に記載のないものは、損保ジャパンの刊行物)

名称	内容	発行回数
CSRコミュニケーションレポート	社会的責任に関する年次報告書。ステークホルダーからの評価を通じて、次の改善や向上に向けた行動につなげるための重要な「対話ツール」。	年1回
サクセスネット ガイドブック「エール」	サクセスネット会員を対象に、企業経営に役立つ旬の情報や「サクセスネット」のサービス内容など、ビジネスに役立つ情報を掲載した会員誌。(第一生命と共同発行)	年1回
DCニュース	確定拠出年金制度についてのメール配信ニュース。 (DC: Defined Contribution (確定拠出年金)の略) 損保ジャパンDC証券	不定期
SAFETY EYE NEO	企業を取り巻く各種リスクを取り上げ、リスクマネジメントや安全防災の観点から解説したリスクマネジメント情報誌。 NKSJリスクマネジメント	年4回
損保ジャパン総研レポート (旧: 損保ジャパン総研クォーターリー)	保険・金融・社会保障に関する調査レポートを掲載。 損保ジャパン総合研究所	年2回
ディジェズ・マネジメント・レポーター (和・英)	日本における健康づくり、疾病予防対策の取り組み事例を紹介。 損保ジャパン総合研究所	不定期
ザ・ファクトブック アメリカ損害保険事情	米国保険情報協会が発行している「ファクトブック」の翻訳版。米国損害保険市場に関する各種統計数値を解説して紹介。 損保ジャパン総合研究所	年1回

損害保険用語の解説

損害保険用語の解説については、当社ホームページ(<http://faq.sompo-japan.dga.jp/insglossary/index.html>)をご覧ください。

個人のお客さま向けサービス

充実したサポート体制

カスタマーセンター

各種保険に関するご相談・お問い合わせに対応します。

カスタマーセンター

フリーダイヤル 0120-888-089

受付時間： 平日9:00～20:00

土日祝日9:00～17:00

(12/31～1/3は休業)

インターネットサービス

個人のお客さま向けに、ご契約内容の照会や住所変更手続など各種お手続きができる「マイページ」、事故の際の連絡先、対応方法、意外に知らない補償事例など、万が一のための情報を外出先でも確認できる「携帯版公式ホームページ」を開設しています。ホームページ上では、収納方法や健康管理など、暮らしの疑問に対するQ&Aや専門家のコラムをご覧いただける「ジャパングCh」を提供しています。

また、お客さまからの「よくあるお問い合わせ」をホームページ(パソコン版、携帯版)に数多く掲載しています。補償内容、お手続き、事故対応などに関するお客さまのさまざまな疑問や不安の答えを外出先からでも、24時間インターネットから確認できるようにすることで、お客さまの安心をサポートしています。

ロードアシスタンス(スーパー安心サポート)

一定の条件を満たした自動車保険にご契約のお客さまには、カギの閉じこみやバッテリー上がりなどご契約自動車のトラブル時に、「ロードアシスタンス(スーパー安心サポート)」を提供しています。

水・かぎ レスキュー隊

個人用火災総合保険、積立火災保険(個人用プラン)にご契約のお客さまには、身近なトラブルの中でも特に緊急性の高い、「水まわり」と「かぎ」のSOSを無料でサポートするサービスを提供しています。

ローンサービス

給与所得者の方を対象に、インターネットで簡単に申し込みが可能な、低金利でスピーディーな個人ローンを提供しています。24時間365日いつでも時間を気にせず申し込み、お客さまに店舗へご来店いただく必要がありません。

損保ジャパンが融資し、グループ会社の損保ジャパン・クレジットが保証を行うことで、自動車の購入や教育にかかる費用など、まとまった資金が必要になる際に、お客さまをしっかりとサポートします。



カードサービス

損保ジャパン・クレジットでは「損保ジャパンUCカード」を発行し、さまざまなサービスをお客さまに提供しています。

Step倶楽部

Step倶楽部とは、自動車保険『ONE-Step』にご契約のお客さまが、インターネットサービス「マイページ」にご登録いただくことで無料でご利用いただけるサービスです。

全国の宿泊施設やレジャー施設、温浴施設やゴルフコースなどの割引や優待などの会員特典をご用意しています。



クルマのあんぜん教室

インターネットで毎日の交通安全を考えるサイトです。運転適性検査ゲームやアニメーションなど、お子さまからベテランドライバー

までだれでもご利用いただけます。損保ジャパンのホームページで提供しています。

http://www.sompo-japan.co.jp/knowledge/advice/anzen_k/index.html



企業のお客さま向けサービス

企業サポートサービス

サクセスネット

企業経営者の皆さまにお役に立つ情報をインターネットを通じてワンパッケージで提供します。

さまざまなコンテンツを用意し、経営課題・文書管理・従業員教育・福利厚生など多方面から企業経営をバックアップする会員制サイトです。

(第一生命との共同運営)



(1) ビジネスレポート

経営上の課題への対策、会社規程の雛形、従業員教育など、経営者の幅広いニーズに対応したレポートを約1,000種類用意し、スピーディーに提供しています。

レポートの種類

- 会社規程・制度関連
- 業種別
- マネジメント
- パーソナル など



(2) サクセスネット通信

毎月2回(第2・4水曜日)、ビジネスに役立つタイムリーな情報や法改正動向、サクセスネットサービスのご案内などを電子メールで配信しています。

詳しい資料はサクセスネット通信上のURLから直接取り出すことが可能です。

(3) 労務相談110番

会員の皆さまが、日頃の業務の中で感じることの多い労務関連の疑問・悩みなどをQ&A形式で解説しています。

(4) 企業経営コンサルティング

経営者の皆さまが抱えるさまざまな問題に対し、専門家が問題解決のアドバイスを行います。

(5) 公的助成金受給可能性診断サービス

公的助成金の受給を希望される会員の皆さまに簡単な設問にお答えいただき、その結果をふまえて受給可能性を診断します。また、詳細な説明をご希望の場合は、損保ジャパンで社会保険労務士を紹介するサービスも行っています。

(6) 福利厚生倶楽部

福利厚生機能をアウトソーシングし、低コストで従業員にご提供いただけるようアドバイスを行います。

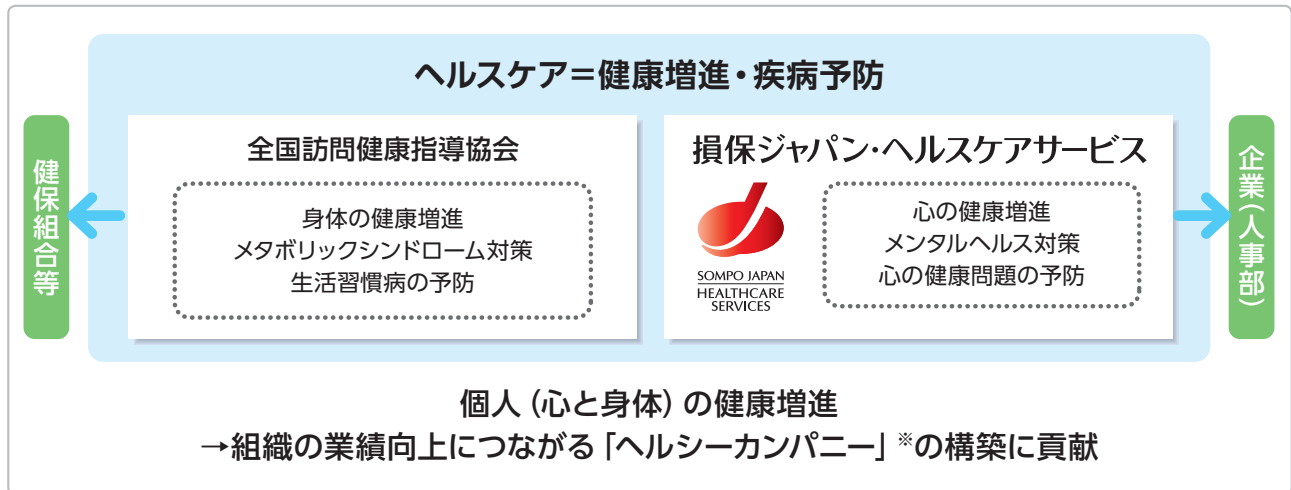
異業種交流会

損保ジャパンではビジネス交流や情報交換を通じた地域経済活動の活性化に寄与することを目的に、中堅・中小企業を中心とした異業種によるビジネス交流会の運営支援を行っています。

ヘルスケア事業を通じた持続可能な社会保障制度への貢献

損保ジャパンでは、グループ会社の「株式会社全国訪問健康指導協会」や「株式会社損保ジャパン・ヘルスケアサービス」と連携して、心と身体の両面から健康増進・疾病予防サービスを提供しています。これらのサー

ビスを通じて、企業の抱える健康問題の解決や企業全体の生産性の向上を支援し、ヘルシーカンパニー^(※)の構築に貢献していきます。



[※] ヘルシーカンパニーとは、「従業員の健康増進を経営戦略と位置づけ、高い成果につなげている企業」といった解釈が一般的ですが、損保ジャパンでは、「社会から信頼・尊敬され、いきいきした魅力ある企業」、「従業員が自己の成長に手ごたえを感じられ、自らの仕事に胸を張れるような企業」をイメージしています。企業にとって最も大切な資産はそこで働く人々であり、従業員にとって最も幸せなことは誇りと生きがいを感じる仕事を持つことだと考えるからです。

メタボリックシンドローム対策など

～生活習慣病の予防～

損保ジャパンは、2005年に生活習慣病予防サービスを提供する株式会社ヘルスケア・フロンティア・ジャパン(以下「HFJ」)を設立し、2009年1月には業界最大手である株式会社全国訪問健康指導協会(以下「全国訪問指導協会」)の全株式を取得しました。その後、2009年4月にHFJと全国訪問指導協会との合併を行い、全国訪問指導協会の社名で生活習慣病予防サービスを提供しています。

また、医療制度改革に伴い、2008年4月から、健康保険組合などの公的医療保険者にメタボリックシンドローム(内臓肥満症候群)に着目した健診(特定健康診査)および健診により国の定める基準を超えた方に対する生活習慣の改善指導などの事後フォロー(特定保健指導)が義務づけられました。本制度改革から3年あまりが経ち、健診の目標実施率が高まるにつれ、人材や体制の整備が難しい公的医療保険者のアウトソーシングが、より一層増大しています。

全国訪問指導協会では、上記の特定保健指導事業を中核として、65歳から74歳の方を対象とした生活習慣改善・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」、また、妊娠から育児をサポートする「妊産婦保健指導事業」などのサービスを、全国約400の健康保険組合などのお客さまに提供しています。



メンタルヘルス対策

～心の健康問題の予防～

近年、心の健康問題が、従業員、その家族、事業場および社会に与える影響は急激に拡大し、従業員に対する積極的なメンタルヘルス対策が非常に重要な経営課題となっています。損保ジャパンでは、CSRの観点からも重要な企業の経営課題であるメンタルヘルス対策を総合的に支援することを目的に、株式会社損保ジャパン・ヘルスケアサービス(以下「SJHS」)を2007年4月に設立しました。

SJHSでは、従業員への支援サービスであるEAP(Employee Assistance Program:従業員支援プログラム)の提供だけでなく、企業の経営陣、人事労務部門および産業医を中心とする産業保健スタッフが抱える課題の解決に向けた「総合的なソリューション」の提供を行っています。SJHSは設立4年で約150社の企業・組織に対してサービスを提供するとともに、全国で150を超える精神科医ネットワークおよび130を超える心理カウンセラーネットワークを構築することで、全国規模でのヘルシーカンパニー構築支援の体制を整えています。


SJHSは、2011年1月に従業員の心身の健康状態が業務の生産性に与える影響度を定量的に測定できる日本初のプログラム「mimoza WLQ-J」を開発し、販売を開始しました。本プログラムは、企業にとってメンタルヘルス対策の効果を目に見える形で把握でき、また人材投資に関する施策の効果検証などにも活用で

きるため、大きな反響を得ています。2011年2月には、従来別々に利用されていたストレスチェックとカウンセリングを、携帯端末を利用することでストレスチェックを簡易に行い、シームレスにカウンセリングに繋げ、サービスの利便性および利用率を高め、実効性の高いメンタルヘルスサービスを提供することを目的とした「mimoza Check & Counseling」を開発・販売しました。

2008年10月にSJHS社内に研究開発機能を担う「ヘルスケア研究所」を設置し、お客さまにご提供するサービスを科学的証拠(エビデンス)に基づいて改善・改良するとともに、新たな手法・技術を開発すべく活動しています。また、エビデンスに基づく開発の遂行には疫学研究が必要なことから、研究所の設置と同時に「疫学研究倫理審査委員会」も設置しました。本委員会は、文部科学省・厚生労働省が定める「疫学研究に関する倫理指針」に基づき、社内・外の医学・医療の専門家、倫理・法律を含む人文・社会科学面の有識者などを委員とし、SJHSが実施する疫学研究の倫理性について審査しています。

セミナーの開催

SJHSは、2010年7月に「人的資本への戦略的投資としての前向きメンタルヘルス」と題したセミナーを開催しました。当日は200名近い経営者、人事労務部門管理職の方々などが参加され、活発に質疑応答が行われるなど、メンタルヘルス対策への関心の高さがうかがわれました。



SJHSが独自に開発したメンタルヘルス対策の総合的サービス

「経営・人事向けサービス」「従業員向けサービス」さらに「上司や産業保健組織を支援するサービス」までを統合した、メンタルヘルス対策の総合的ソリューションを提供します。

mimoza seed

メンタルヘルス対策導入パッケージ

- メンタル施策診断(事前無料実施可)
- 個人向けストレスチェックとアドバイスレポート
- 心の健康相談・簡易カウンセリング
- 組織診断
- 人事労務担当者相談サービス
- 高ストレス職場の改善アクション立案ワークショップ

Plus +

mimoza トレーニング

メンタルヘルスケア研修企画・運営・実施

- ラインケア研修、セルフケア研修
- セクハラ／パワハラ研修

mimoza スタンダード&カムバックサポート

基本+事例対応プログラム&職場復帰支援プログラム

- メンタルヘルス対策に関わる産業保健体制の構築支援
 - メンタルヘルスケアにおける産業保健体制の構築に向け、各企業の人事労務担当者・産業保健スタッフが有機的に機能するよう、人事労務スタッフの対応をサポート・助言します。
- メンタルヘルス不調者の個別支援
 - 人事労務担当者、主治医、管理職と連携を図り、従業員への個別支援を行います。
- 提携医療機関との連携およびご紹介
 - 休職中や復職時の適切な対応を行うため、SJHSが提携する信頼のおける医療機関(精神科、心療内科)をご紹介します。

mimoza カウンセリング

SJHS専門職とカウンセラーとの適切な情報共有によりメンタルヘルス不調者の早期発見、早期対応を目指した我が国初のカウンセリングサービスです。

(注)「mimoza(ミモザ)」はSJHSが独自に開発し提供するサービスの愛称です。ミモザはゼンヨウアカシアの通称で、早春に黄色い小さい花をたくさんつけ、やがては大木になることから、本サービスを通じお客様企業の飛躍や発展に貢献したいとの気持ちを込めて命名いたしました。

商品・サービス体制について

損保ジャパンの現状 2011

83

リスクマネジメント支援サービス

損保ジャパンでは、グループ会社の「NKSJリスクマネジメント株式会社」と連携して、企業や自治体などにおけるリスクマネジメントを支援するさまざまなサービスを提供しています。

食品リスク総合コンサルティング

食品事業者に対し、コンプライアンス、危機対応、食品安全管理体制構築などの支援サービスを提供しています。2010年度は農林水産省の補助を受け、食品事業者がコンプライアンスの確立を図ることにより安全な食品を提供し、消費者からの信頼の確保・向上を目的に、全国65会場で「コンプライアンス確立研修会」を開催しました。

CSR・環境に関するサービス

社会的責任に関する国際規格であるISO26000の内容に即したCSR・環境に関するサービスを提供しています。2011年4月には「社会的責任課題の世界標準—国際規格 (ISO26000) の実践」をテーマにした情報誌「SAFETY EYE」を発行しました。

温室効果ガス排出量検証業務

東京都が大規模事業所に対して温室効果ガス排出量削減と検証機関による検証を義務づけたことを受け、NKSJリスクマネジメントでは都が指定する検証機関として、大規模事業所の「基準排出量」および「削減計画期間における各年度の排出量」の検証業務を開始しました。また、地球温暖化対策の推進の程度に応じて削減比率を軽減することができる「優良特定地球温暖化対策事業所」への適合検証業務や取引によって購入した排出削減量を自社の削減義務の充実に使用できる「都内中小クレジット」・「都外クレジット」検証業務も提供しています。

地震に対する事業継続 (BCM・BCP) コンサルティングサービス

地震発生時の事業継続を支援するコンサルティングサービスを提供しています。企業が災害や事故で重大な被害を受けても、特定された重要な業務を中断させず、仮に中断したとしても目標復旧時間内に復旧させるための管理プロセス「事業継続マネジメント」(BCM: Business Continuity Management)の体制構築や、重要な業務を継続するための必要な事項を盛り込んだ計画「事業継続計画」(BCP: Business Continuity Plan)の策定を支援します。

(主なサービスメニュー)

- 地震BCM体制構築 (BCPの策定を始め、継続的運用するための体制の構築)
- 地震BCP策定支援 (BCPの策定)
- 地震BCP訓練支援 (策定したBCPの実効性を向上させるための訓練の実施)
- 設備耐震診断 (工場の生産設備などの耐震状況調査、対策の提案)

自動車事故防止サービス

(1)SDM(自動車事故防止マニュアル)

自動車事故防災活動を進めるための経営者・管理者向けのマニュアルを作成し、企業が推進するための具体的な方法のヒントや、損保ジャパンおよびNKSJリスクマネジメントの各種支援ツールをご紹介します。



(2)セイフティビジョンバス

従業員の皆さまへの交通安全啓蒙イベントなどでご活用いただける専用車両を派遣しています。セイフティビジョンバスは、運転に重要な視機能をゲーム感覚で診断できる、損保ジャパンオリジナルの交通安全ツール「ドライバーズビジョンシステム」を搭載した車両です。



(3)KYあんぜん教室

持ち運び可能なシミュレータを活用し、集団で自動車運転における危険予測教育プログラムを実施しています。1回のプログラムにつき、5名の方に交代でシミュレータを運転していただきます。シミュレータと同じ映像がスクリーンに映し出されますので、ドライバー以外の参加者もドライバーと同時にドライバーの運転状況を確認できます。シミュレータ映像をふりかえりながら、各ドライバーの運転方法について、交通安全コンサルタントを中心に参加者全員で話し合います。全員で議論しながらふりかえりを行うことで、参加者全員の安全意識を高め、危険予測訓練の効果を引き出します。



(4)Web事故防止支援サービス「事故防止倶楽部」

企業の自動車事故防止活動の支援を目的に提供している、損保ジャパンの自動車保険ご契約者向けインターネットサービスです。ログオン時には、ご契約の自動車保険証券番号をご入力いただきます。

事故防止倶楽部



(5)セーフティプラン

実技訓練の有効性は、安全運転管理者の皆さまにも広く認められており、多くの企業で「添乗指導」や自動車学校などの専門訓練施設を利用した「実技訓練」が実施されています。NKSJリスクマネジメントでは、全国の優良な自動車学校と提携し、既に免許を取得しているドライバーを対象とした再教育プログラム(セーフティプラン)を提供しています。

セーフティプランでは、ひとりひとりのレベルに合わせて、安全運転教育のプロによる実技指導(ブレーキ操作、速度調整、狭路通過、縦列駐車など)が受けられますので、体験者からは「普段できない体験ができた」「自分の運転を見直す良いきっかけとなった」といった感想をいただいています。

情報提供サービス「SAFETY EYE NEO」^(※)

企業のお客さまに対し、リスクマネジメントの推進にお役立ていただくために、情報誌「SAFETY EYE NEO」を発行しています。

表 題	発行年月
改正土壌汚染対策法	2010年 6月
メディア・コミュニケーション	2010年12月
中国地震リスク	2011年 2月
社会的責任課題の世界標準—国際規格 (ISO26000)の実践	2011年 4月

(※)2011年度より、「SAFETY EYE NEO」へ名称を変更しています。(旧:SAFETY EYE)

リスクマネジメントセミナーの開催

NKSJリスクマネジメントでは、毎年、企業のお客さまに対し、リスクマネジメントに関する情報をご提供することを目的に、セミナーを企画・開催しています。

セミナー名	開催年月
改正土壌汚染対策法セミナー 共催：損保ジャパン、 損保ジャパン・リスクマネジメント (現 NKSJリスクマネジメント)	2010年 5月
メディア・コミュニケーションセミナー 共催：損保ジャパン、日本興亜損保、 NKSJリスクマネジメント	2010年12月

