

東日本大震災に関する取り組み

東日本大震災により被害を受けられました皆さまに、心よりお見舞い申し上げます。

損保ジャパンでは、2011年3月11日に発生した「東日本大震災」への対応において、主として以下2つの観点から損保ジャングループの総力をあげて取り組んできました。

最後の1件まで適切に保険金のお支払い業務を遂行できるよう、また、お客さまにご安心いただけるよう、引き続き全力で取り組んでいきます。

- お客さまに「一日も早く保険金をお支払いすること」は、当社として最大の使命であり、当社が標榜する「お客さま評価日本一」実現のために最も重要であること。
- ご契約手続き等、お客さまサービスを途切れることなくご提供するため、当社代理店とともに、現地営業体制を確実に継続する必要があること。

震災後の損保ジャパンのおもな取り組み

保険金お支払い体制

(2011年3月)

- 3月11日、社長を本部長とする危機対策本部を設置
- 全国12か所に地区災害対策本部(室)を設置
- 3,000人を超える応援社員の被災地への派遣を開始し、お客さまへ迅速・適切な保険金お支払いを実施

(4月)

- 2011年度新入社員を全員被災地へ派遣し、保険金お支払い対応を実施

(5月)

- 被災地で保険金のご請求をいただけないお客さまに対して、電話や訪問によって連絡を取り、保険金のご請求の意思を確認



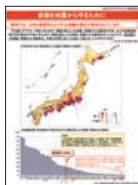
損害調査の様子

商品・サービス

お客さまのご要望を受け、以下のような情報提供や、商品開発を実施しました。

(2011年7月)

- 地震保険
「都道府県別地震リスク把握チラシ」作成
今後30年以内に震度6弱以上の地震に見舞われる確率を都道府県別に示したチラシを作成し、お客さまへ地震保険加入のご案内を進めています。



(2012年1月)

- 『地震・噴火・津波車両全損時一時金特約』発売
地震・噴火・津波により被災したお客さまの生活に欠かせない移動手段の確保などにお役立ていただくため、契約自動車全損となった場合に一時金をお支払いする自動車保険の新特約を開発しました。

被災地復興支援

(2011年5月)

- 「被災地応援マルシェ」の開催
風評被害を受けた農産物生産者の方々を支援するため、福島県産、茨城県産の農産物などを社内販売する「被災地応援マルシェ」を全国5か所で開催



被災地応援マルシェの様子

(6月)

- 「災害ボランティアプロジェクト」の実施
芙蓉グループ4社*から宮城県七ヶ浜にのべ160人を派遣し、がれきの撤去活動等を実施
*株式会社損害保険ジャパン、沖電気工業株式会社、丸紅株式会社、株式会社みずほフィナンシャルグループ

(10月)

- 「NKSJボランティアデー」の開催
NKSJグループ社員約34,000人に参加を呼びかけ、2011年10月から12月にかけて被災地支援を含めたボランティア活動を全国的に実施



ボランティア活動の様子

*上記のほか、損保ジャパン社員、代理店組織および3つの公益財団法人(損保ジャパン記念財団、損保ジャパン環境財団、損保ジャパン美術財団)から寄付をしました。

損害保険業界としての取り組み

東日本大震災では、地震保険における「被災者の生活の安定に寄与する」という社会的使命を遂行するため、「一般社団法人日本損害保険協会」(以下「損保協会」)に「地震保険中央対策本部」を設置し、損害保険業界が一丸となり、以下の取り組みを進めました。

その結果、損害保険業界全体で2012年5月31日現在1兆2千億円の地震保険金のお支払いを完了しました。

お客さま対応の強化

ポスター「損害保険に関する相談窓口のお知らせ」やチラシを作成し、被災地域の自治体や避難所等へ掲示・配布を行いました。また、マスメディアを活用し、相談窓口の一覧を新聞に掲載、損保協会相談窓口のラジオCMを放送、さらには地震保険金の請求勧奨に関する広告を実施しました。

損保協会内に「地震保険契約会社照会センター」を開設し、被災されたため保険証券がお手元がないなどの事情により、地震保険やその他損害保険の契約保険会社をご不明なお客さまに対し、専用のフリーダイヤルやホームページを通じて、ご契約されている損害保険会社の確認を実施しました。



損保各社の相談窓口一覧を掲載したポスター



お客さま向けチラシ

保険金お支払い対応の迅速化

いち早く保険金をお支払いできるように、以下のよう な取り組みを導入しました。

- 航空写真・衛星写真による全損地域の認定
航空写真・衛星写真を用いて会員会社で共同調査を実施し、被災地域の状況を確認して、津波や火災で甚大な被災を受けた地域を「全損地域」と認定しました。また、「全損地域」を損保協会ホームページで公表しました。
- お客さまの自己申告に基づく損害調査の導入
地震災害を被った木造建物やその収納家財の損害調査について、一定の条件に合致する場合には、現場立会調査を省略し、お客さまの自己申告に基づく書面での損害調査を導入しました。
また、立入りが規制されている福島第一原発事故に伴う警戒区域等に関しても、自己申告に基づく書面調査を実施しました。

義援金の寄付

損保協会は、東日本大震災により被災された皆さまへの支援に役立てていただくため、会員会社26社からの拠出を受け日本赤十字社に対して義援金10億円を寄付しました。



共同調査の様子

国内事業

自動車保険 「地震・噴火・津波車両全損時一時金特約」の発売

お客さまの生活に欠かせない移動手手段の確保を
目的として

損保ジャパンは、東日本大震災の発生以降、多くのお客さまからお寄せいただいたご要望にお応えし、2012年1月1日以降に保険期間を開始する自動車保険契約を対象として、新特約「地震・噴火・津波車両全損時一時金特約」の販売を開始しました。本特約は、地震・噴火・津波により被災したお客さまの生活に欠かせない移動手手段の確保などにお役立ていただくため、契約自動車全損となった場合に一時金をお支払いすることを目的としています。



代理店業務にタブレット型端末活用

契約手続き、契約照会、事故受付・報告を
タブレット端末で

損保ジャパンは、2012年4月から、契約手続き、契約照会、事故受付・連絡などの代理店業務においてタブレット型端末の活用を開始しました。

損保ジャパンでは、2010年2月からパソコン画面を利用して、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「保険手続きNavi」を損保業界で初めて導入しました。今般、この「保険手続きNavi」を画面サイズの自由伸縮機能等に優れたタブレット型端末でも利用可能とすることで、代理店におけるお客さま対応力の一層の向上を図ります。



中堅・中小企業向け『BCP地震補償保険』の発売

スピーディーな保険金支払いで
企業の事業継続を支援

大地震発生時には、社会的インフラ・サプライチェーンの崩壊による売上減少や営業継続のための急な出費により、企業が当座の運転資金不足に陥る可能性があります。

損保ジャパンは、企業のこうした地震被害による運転資金不足を軽減するため、2011年9月に『BCP地震補償保険』（特定地震利益保険）を発売しました。本保険は、大地震発生時に、すみやかに保険金をお支払いすることで、企業の事業継続を支援することを目的としています。

企業CMの展開

上戸彩さんと“復活した「損保ジャパング」”が共演

損保ジャパンは、「この国でいちばんお客さまの声に
応えられる保険会社へ」をコンセプトに掲げ、2012年4
月から新企業CMを放送開始しました。

新企業CMは、日頃からお客さまとの接点が多い、サービスセンター（事故対応拠点）と保険代理店が舞台です。「どうすれば、お客さまに安心していただけるのか」について、損保ジャパンの社員や代理店のひとりひとりが、それぞれの立場で考え行動する姿を通して、「お客さまにとっての一番の存在になりたい」という損保ジャパンの企業姿勢を表現しています。また、「損保ジャパング」が復活し、上戸彩さんと共演することにより、親しみやすさ、やさしさなどの企業イメージを感じていただく内容となっています。



スマートフォン向け無料アプリ 『トラブルCh』の提供開始

トラブル解決術をいつでもどこでも携行

損保ジャパンは、旅行中や日常生活上で直面するトラブルの解決策をいち早く見つけたいとのお客さまのニーズにお応えするため、2011年7月からスマートフォン向け無料アプリ「トラブルCh(トラブルチャンネル)」の提供を開始しました。本サービスは「クルマのバッテリー上がりの対処法」「やけどの応急処置」「パスポート紛失時の連絡先」などをはじめとした、専門家のさまざまなアドバイスを紹介するなど、トラブル解決のための便利なツールを搭載しています。また、2012年3月からは空港やゴルフ場といった特定の施設・場所に近づくと、関連するトラブル予防・解決情報を自動的に通知する機能も追加しました。



公式Facebookページ開設

お客さまとのコミュニケーション促進

損保ジャパンは、2012年2月、公式Facebookページを開設しました。利用者が増加しているFacebook上で、お客さまのお役に立つ情報を発信することで、お客さまとのコミュニケーションを図り、損保ジャパンの認知度と企業イメージの向上を目指します。

公式Facebookページでは、スマートフォン用アプリ「トラブルCh」でも紹介している日常生活に関するトラブル解決策を紹介するほか、損保ジャパン東郷青児美術館の展覧会情報、損保ジャパン社員による全国各地のボランティア活動をはじめとしたCSR(企業の社会的責任)の取り組みなどを紹介し、お客さまと双方向のコミュニケーションを行っていきます。



医療保険

『健康のお守り ホットメディカルプラン』新発売

NKSJひまわり生命の誕生と同時に

NKSJひまわり生命は、2011年10月の誕生*と同時に、手術保障を充実させた医療保険『健康のお守り ホットメディカルプラン』を発売しました。

2008年8月に発売した『健康のお守り』は、先進医療特約をはじめとする充実した保障をご用意したことで多くのお客さまからご支持をいただいています。このたび、この『健康のお守り』に特約を付加することで、より多くの手術を対象に、幅広く、手厚い保障が提供できるようになりました。

NKSJひまわり生命は、今後も最高品質の安心とサービスを提供する生命保険会社を目指し、日々進化する医療技術に対して最適な医療保障の提供に努めていきます。



*NKSJひまわり生命は、2011年10月1日、損保ジャパンひまわり生命と日本興亜生命が合併して誕生した会社です。

日本興亜損保との一体化開始

2014年度上半期の新会社設立に向けた 事業基盤共通化・シナジー創出

損保ジャパンと日本興亜損保は、2014年度上半期の「損害保険ジャパン日本興亜株式会社」設立に向けて、2011年12月から本社機能の同居・一体化を開始し、共同本体制の構築をすすめています。また、2013年度にかけて営業・サービスセンター拠点の同居や海外拠点の統合を進めるなどして、合併を待たずにシナジー(相乗効果)創出を実現していきます。



海外事業

損保ジャパンの海外戦略

損保ジャパンは、海外保険事業をグループの成長戦略の一翼を担う事業と位置づけ、成長性・収益性が見込まれる国・地域・市場を中心に経営資源を投入し、グループ収益の拡大に取り組んでいます。既存事業の拡大とM&A戦略を通じて、ローカルマーケットへの参入などを加速させることで、これまで主軸であった海外進出日系企業に対する高品質な保険サービスの提供にとどまらない事業領域の拡大を目指します。

中国現地法人の北京支店設立認可を取得

損保ジャパンの中国現地法人である日本財産保険(中国)有限公司(以下、「損保ジャパン中国」)は、中国保険監督管理委員会から北京支店設立の正式認可を受領し、2012年2月から営業を開始しました。当支店設立により、同地域に進出している日系企業を始めとした多くの企業に対して保険サービスが提供でき、また、中国に進出している日系損害保険会社としては最多となる、遼寧省(本店)、上海市(上海支店)、広東省(広東支店)、江蘇省(江蘇支店)および北京市(北京支店)の5地域(省・直轄市)での営業活動が可能となりました。

損保ジャパンは2012年で、中国で業務を展開してから30周年目の節目の年を迎えました。今後もこれらの営業拠点を通じて、中国におけるビジネスを強化していきます。



中国現地企業向け海外旅行保険の提供開始

損保ジャパン中国は、2012年1月から、中国の現地企業向けに海外旅行保険『逸行全球』(中国語名:イーシンチュエンチュウ)を販売開始しました。『逸行全球』は、一般的な補償に加え、海外出張中の従業員に対する、医療施設紹介・医療通訳サービスや提携医療機関でのキャッシュレスサービス、ご家族の現地渡航、緊急搜索救助など24時間アシスタンスサービスを付帯した海外旅行保険です。損保ジャパンは、今後も中国個人マーケットへの取り組みを強化していきます。



海外ローカルマーケットにおける取り組み

インド・ユニバーサルソノポ(2007年合併会社として設立)、ブラジル・マリチマ(2009年出資)、シンガポール・テネット(2010年買収)、トルコ・SJシゴルタ(2011年買収)、マレーシア・ベルジャヤソノポ(2011年子会社化)など、最近新たに出資または買収した現地法人では、ローカルマーケットを中心に事業を展開し、各国の好調な市場拡大を背景に順調な成長を続けています。上記5社を合計した2011年度元受収入保険料は前期に比べて約14%の増収となっており、今後一層のグループ収益への貢献が期待されます。

ベトナム現地法人UIC

同国財務省より

輸出信用保険取扱保険会社に指定

損保ジャパンのベトナム現地法人であるUnited Insurance Company of Vietnam(以下、「UIC」)は、2011年9月、ベトナム政府から、同国財務省が輸出信用保険料の一部を負担するスキームの取扱保険会社として指名されました。これは、UICの取引信用保険の引受体制やこれまでの豊富な引受実績、2009年から2年連続で政府系表彰を受賞したことへの信頼性などが総合的に評価された結果と考えられます。

タイ東北部稲作農業従事者向け

『天候インデックス保険』の改定

損保ジャパンのタイ現地法人である損保ジャパンタイランドは、タイ東北部の干ばつ被害による農業従事者の損害を緩和するために2010年1月から販売していた『天候インデックス保険』を2012年4月に改定しました。本改定により、収穫量への影響が大きい作付け初期である7月の降水量が一定値に満たず、干ばつが発生した際は、早期に保険金をお支払いすることが可能となり、稲作農業従事者の損害を一層緩和する効果が期待されます。



地域金融機関との「海外進出支援」に関する提携

損保ジャパンは、地域金融機関と海外進出企業支援に関する業務提携を行い、海外で事業を展開している、または展開を検討している地域金融機関の取引先企業の支援を実施しています。提携の内容には、海外現地情報の提供やセミナーの共同開催などのほか、現地の医療に関する情報提供や日本語による医療機関の紹介・緊急時の救急車手配などの提供も盛り込まれています。

「海外洪水対策支援サービス」の提供開始

NKSJリスクマネジメントは、2012年6月から、タイを始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、洪水発生時の事業継続対策を支援する「海外洪水対策支援サービス」の提供を開始しました。2011年に発生したタイの洪水では、多くの日系企業が操業停止を余儀なくされ、復旧までに多くの時間を要しています。また、サプライチェーンの途絶の影響で操業が困難になることも問題となりました。このような背景のもと、NKSJリスクマネジメントは、台風・水害リスク評価、事業継続計画(BCP)策定およびBCP訓練など事業継続支援サービス等を通じてこれまでに蓄積した知見を活かし、「海外洪水対策支援サービス」の提供を開始しました。



CSRの取り組み

Web約款で日本の自然を守ろう! 「SAVE JAPAN プロジェクト」を47都道府県に拡大

損保ジャパンは、2011年度から希少生物種などの生息地保全活動をする「SAVE JAPAN プロジェクト」を実施しています。本プロジェクトは、お客さまが自動車保険をご契約の際、Web約款をご選択いただいた場合に、地域の環境NPOへ寄付を行い、市民参加型の環境保全活動を実施するものです。環境保全活動を通して、地域住民の方々に身近な自然環境に関心を持っていただく機会を提供するとともに「いきものが住みやすい環境づくり」を目指します。2011年度は全国12地域で34回開催し、2,000人を超える方々にご参加いただきました。この活動が評価され、「エコマークアワード



霧多布湿原「奥琵琶瀬木道改修作業」

2011奨励賞」、「第8回エコプロダクト大賞優秀賞」などを受賞しました。2012年度からは活動地域を全国47都道府県に拡大しています。

東日本大震災被災地支援活動

被災地で心のケア「損保ジャパン笑顔届け隊!」

2012年3月、被災地の方々に人形劇を通じて笑顔を取り戻してもらいたいとの思いから、社員を中心としたボランティア組織「損保ジャパン笑顔届け隊!」を結成し、損保ジャパン名古屋ビルを拠点に活動する愛知人形劇センターおよび人形劇団「ゆめみトランク」と連携して釜石市の鵜住居町で人形劇公演会を実施しました。当日は約80の方



釜石市鵜住居町での人形劇の様子

にご来場いただき、全国の社員ボランティアが作成した手作りプレゼントやメッセージカードをお渡ししました。

CSRの取り組みに国内外から高い評価

エシスフィア「世界で最も倫理的な企業2012」に2年連続で選出

損保ジャパンは、2012年3月、エシスフィア「世界で最も倫理的な企業*2012」(ETHISPHERE 2012 WORLD'S MOST ETHICAL COMPANIES)に、2年連続で選出されました。選出は通算3度目となります。また、損保ジャパンは倫理的なビジネス慣行へのリーダーシップを発揮している企業として高い評価をいただき、3月15日にアメリカのニューヨーク市で開催された受賞晩餐会に損保ジャパン・アメリカ社長の山口裕之が出席しました。



※エシスフィア「世界で最も倫理的な企業」とは企業倫理や企業の社会的責任を専門にする米国の国際的シンクタンクであるエシスフィア・インスティテュート社が、企業倫理、CSR、腐敗防止、サステナビリティなどに関するベストプラクティスを広く社会に共有するため毎年調査を行っているもので、100か国以上、36業種のノミネート企業から、倫理性を企業活動に組み込んでいる企業を毎年選出しており、今回は上位145社が受賞しました。

国連環境計画・金融イニシアティブ

持続可能な保険原則(PSI)への署名

2012年6月、損保ジャパンは「国連持続可能な開発会議」(リオ+20)の開催に合わせて発表された「持続可能な保険原則(Principles for Sustainable Insurance)」に署名しました。

本原則は、国連環境計画・金融イニシアティブ(UNEP FI)の主導により、世界の保険会社等が策定した国際的なイニシアティブで、環境、社会、ガバナンスへの配慮を保険事業の意思決定に組み込むことを提唱するものです。損保ジャパンは原則の策定に深く関わるとともに会長の佐藤正敏がリオデジャネイロで開催された署名式に出席しました。



佐藤会長記者会見の様子