

商品・サービス体制について

保険の仕組み	68
保険金のお支払いとサービス体制	70
お客さまへのご案内	73
ご契約内容の確認	74
代理店の業務・活動	76
商品・サービスラインアップ(個人向け商品)	78
商品・サービスラインアップ(企業向け商品)	80
商品の開発状況	82
個人のお客さま向けサービス	84
企業のお客さま向けサービス	85
金融機関との提携	91

保険の仕組み

保険の仕組み

保険制度は、多くの人々が、「大数の法則」に代表される統計的手法に基づいて算出された保険料をあらかじめ拠出することによって、偶然な事故により損失を受けた際に経済的補償を受けられるようにしたものです。保険には、多数の保険契約者の間で相互にリスクを分散することにより、個人生活と企業経営の安定を支える社会的機能があります。

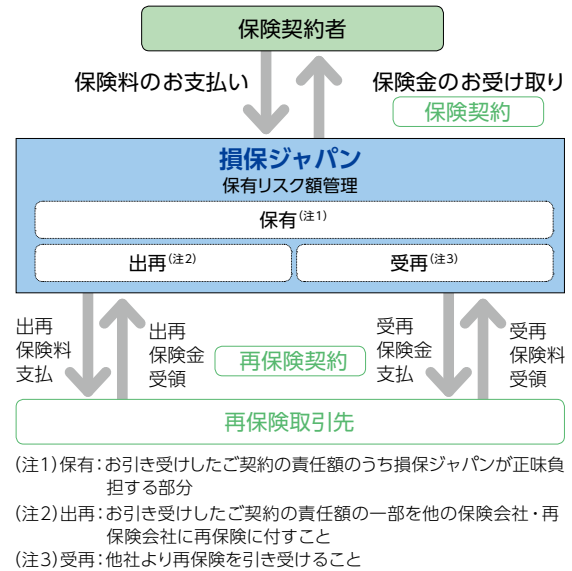
保険契約の性質

保険契約は、所定の事故による損害について保険金を支払うことを保険会社が約し、その対価として保険料を払い込むことを保険契約者が約する契約です。双務かつ有償の契約であり、当事者の合意のみで成立する諾成契約の性質を持っていますが、多数の契約を迅速・正確にお引き受けするため、実務上は所定の申込書を作成し、ご契約の証として保険証券を発行しています。

再保険の活用

損害保険事業においては、その事業の性質上、予期し得ない大規模な事故や自然災害などによる収支の変

再保険の仕組み



ご契約までの流れ

契約のお申込みは、損保ジャパンまたは損保ジャパンの代理店で承っています。ご契約までの流れは右のとおりですが、自動車保険など一部の商品については代理店が開設するホームページ上でお申込みいただくこともできますので、あわせてご利用ください。

ご契約後のご注意

火災保険の対象となっている住居からの転居、自動車保険の対象となっているお車の買い替えなどにより、保険期間中に保険証券記載の事実に変更が生じた場合は、すぐに損保ジャパンまたは損保ジャパンの代理店までお知らせください。危険の増加や減少がある場合には、保険料の追加請求または一部返還をさせていただきます。

なお、ご通知が遅れますと保険金をお支払いできない場合がありますので、十分にご注意ください。

契約内容のご説明

ご契約の内容について、代理店または損保ジャパン社員から説明をお受けください。

ご契約に際しては、ご契約の内容をあらかじめ十分にご理解いただくことが大切です。損保ジャパンでは、保険商品ごとに「パンフレット」や特に重要な事項を記載した「重要事項等説明書(契約概要・注意喚起情報)」などをご用意していますので、ご説明とあわせてこれらの資料をご参照いただき、特に補償の対象となる事故、保険金のお支払い方法、保険金をお支払いできない場合、告知・通知義務、失効・解約などにつきご確認ください。

なお、主な商品のパンフレットは損保ジャパンの公式ウェブサイト(<http://www.sompo-japan.co.jp/>)でもご覧いただくことができます。

申込書の作成・契約内容のご確認

所定の申込書に必要事項をご記入ください。

ご契約の内容について、お客さまのご意向にそった内容となっていることを代理店または損保ジャパン社員とご確認ください。

ご契約は、損保ジャパン所定の申込書へのご記入をもって行います。申込書に記載された事項は、保険契約者と損保ジャパン双方を拘束するものとなります。契約申込書の「契約内容ご確認欄」やご契約内容確認シートにそって、「ご契約内容がお客さまのご希望にそった内容となっていること」および「保険料算出に関わる事項が正しいこと」につきご確認ください。万が一、申込書の記載内容が事実と異なっていると、保険金をお支払いできない場合がありますので、十分にご注意ください。

動は避けられないものですが、リスクの一部を他の保険会社に転嫁あるいは受け入れること(これを再保険といいます。)によって、単年度収支の大幅な変動を緩和することができます。

保険料の仕組み

保険料算出のもととなる「保険料率」は、事故の頻度や損害額などの予想に基づいて厳正に算出され、金融庁への届出またはその認可を経たうえで使用されています。ただし、特に公共性の高い地震保険および自動車損害賠償責任保険については、損害保険料率算出機構が算出した保険料率が使用されています。

一般の保険の保険料は、純保険料(保険金の支払いに充てられる部分)と付加保険料(保険会社の運営や募集の経費に充てられる部分)から成っていますが、積立保険の場合には、このほかに積立保険料があります。積立保険料については、ご契約時に定めた予定利率で運用し、満期時に満期返れい金としてお支払いするとともに、実際の運用が予定利率を上回った場合には、その超過分を契約者配当金としてお支払いしています。

保険約款の内容

ご契約の内容や保険契約者・保険会社双方の権利・義務などは、すべて普通保険約款およびその特約によって定められています。ご契約者と保険会社は、ともに保険約款に拘束され、保険金お支払いの可否なども約款に基づいて決定されます。

保険約款に定められた主な事項

- ・補償の対象となる事故と損害
- ・保険金が支払われない場合
- ・支払保険金の算出方法
- ・保険契約者などが保険会社に申し出るべき事項(契約時の告知事項・契約後の通知事項)
- ・契約が失効または無効となる場合
- ・保険契約解除の場合の権利・義務

保険料のお払い込み

保険料をお払い込みください。

保険料を現金でお払い込みいただく場合には、ご契約と同時にその全額(分割払契約の場合は初回保険料)をお払い込みいただきます。その際には、損保ジャパン所定の保険料領収証を発行します。クレジットカードや口座振替などのお払い込み方法もございますので、詳しくは代理店または損保ジャパン社員までお尋ねください。

保険料について

保険期間が始まったあとも、保険料をお払い込みいただく前に生じた事故については原則として保険金をお支払いできません。分割払の場合は、払込期日までにお払い込みいただく必要があります。なお、保険期間中に契約が失効したり解除された場合には、規定にしたがって保険料の一部をお返しますが、事故により一定額以上の保険金が支払われたことにより、保険契約が終了する場合など、保険料をお返しできない場合もあります。

保険証券、約款のご送付

保険証券と約款が送付されます。

※ご契約時に申込書等の「約款冊子(ご契約のしおり)の送付要否」欄で「冊子の送付は不要(Web約款)」を選択した場合は、「ご契約のしおり(約款)」の送付を行わず、保険証券(または保険契約継続証)のみ送付させていただきます。

「ご契約のしおり(約款)」は損保ジャパンの公式ウェブサイト(<http://www.sompo-japan.co.jp/>)上でご確認ください。Web約款をご選択いただくことは、環境保護にもつながります。

(注)対象契約はONE-Step、SUP、ドライバー保険となります(一部対象外のご契約があります)。

クーリングオフについて

保険期間が1年を超えるご契約については、お申込みいただいた日またはクーリングオフ説明書を受領された日のいずれか遅い日から起算して8日以内であれば、お申込みの撤回またはご契約の解除を行うことができます。ただし、次の契約を除きます。

- ・保険期間が1年以内の契約
- ・営業または事業のための契約
- ・法人などの契約
- ・質権が設定された契約
- ・第三者の担保に供されている契約
- ・通信販売特約により申込みされた契約
- ・財形保険契約および自動車損害賠償責任保険

保険金のお支払いとサービス体制

保険金お支払いまでの流れ

事故の発生

緊急措置のお願い

- 負傷者の救護、損害の拡大防止、警察への届け出
- 相手方の住所、氏名、連絡先等の確認
- 目撃者の確認

事故のご連絡

損保ジャパンまたは代理店まで、次の事項につきご連絡ください。

- お名前、証券番号、保険の種類
- 事故の日時、場所、状況
- 相手方の住所、氏名、連絡先等

初期対応

事故内容より保険金の支払対象となるかどうか判断したうえで、事故の詳しい状況や今後の進め方についてお客さまと打ち合わせを行い、事故関係者へ連絡を行います。また、お客さまに支払対象となる保険金等をご案内します。

すべてのお客さまに「まごころ」を込めたサービスの提供

事故に遭われた際の不安は想像以上に大きいものです。お客さまの不安を解消し、ご満足いただくために、損保ジャパンでは、「SCクレド[®]」に基づくお客さま対応により、お客さまの声に耳を傾け、「まごころ」を込めたサービスを追求しています。



※「SCクレド」とは、サービスセンター（以下「SC」）で働くすべての社員が常にお客さまを意識し、すべてのお客さまに「まごころ」を込めたサービスを提供するための心の信条を明確にしたものです。

また、「事故受付後」、「初回対応後」、「途中経過連絡時」、「事故解決時」に、損保ジャパンから迅速かつきめ細やかなご説明を実施する「まごころコール」の取組みを展開し、お客さまの安心を支えています。

損保ジャパンの個人のお客さま向けインターネットサービス「マイページ」(<http://www.sompo-japan.co.jp/mypage/index.html>)にご登録いただいたお客さまについては、自動車保険や傷害保険の事故の進捗状況をインターネット上で確認いただくことができます。



損保ジャパンの保険金サービス体制

日本全国どこで事故が発生しても速やかに対応できるよう、全国275か所の保険金サービスネットワークを展開し、約8,100人の経験豊かな保険金サービススタッフが、的確かつきめ細やかな対応で、事故に遭われたお客さまを全力でサポートしています。

また、弁護士、顧問医など、専門家の協力により、近年高度化・複雑化するさまざまな事故に対応できる体制を整備しています。

24時間事故受付サービス

もしもの事故に備え、24時間365日体制で、お客さまからの事故のご連絡を受け付ける「事故サポートデスク」を設置しています。

事故サポートデスクでは、事故の受付のほか、全国のSCが営業時間外となる夜間や休日に事故に遭われたお客さまに対して、レッカーや代車の手配、整備工場や病院への各種対応と、親身なアドバイスを実施しています。



事故サポートデスク

<日本全国24時間365日受付>

自動車保険の事故受付

フリーダイヤル 0120-256-110

自動車保険以外(火災保険、傷害保険)の事故受付

フリーダイヤル 0120-727-110

携帯・PHSからもかけられます。

(電話のおかけまちがいにご注意ください。)

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します。事故の相手方、修理業者、病院など関係先への連絡や、お客さまとの打ち合わせを行います。

相手方との示談交渉

自動車事故などの損害賠償事故の場合には、お客さまと打ち合わせのうえ、相手方との解決に向けた交渉を進めます。

経過連絡

調査結果や示談交渉の進捗状況などについて、お客さまにご連絡します。

保険金のお支払い

お客さまから保険金の請求漏れや追加のご請求がないか確認のうえ、お支払いする保険金の額を決定し、銀行等への口座振込みにより保険金をお支払いします。

教育体制の強化

SCで働くすべての社員がお客さま一人ひとりに対し、迅速かつ適切で「まごころ」を込めた対応ができるよう、教育体制を整えています。

2012年度は、高品質な事故対応サービスをお客さまに提供できるよう、SCの人材育成基本プランである「能力開発体系」に基づき、自律した社員の育成を目指し、教育を実施してきました。

SCでの定期的な勉強会や、eラーニングの受講推進による知識習得、本社集合研修によるスキルアップなど、事故対応サービスの向上を図っています。

2013年度は、教育体制を拡充した新たな「人材育成基本方針(能力開発体系)」に基づき、お客さまの期待を上回る事故対応サービスを実践できるよう、SCで働くすべての社員のさらなる業務知識向上と、スキルアップを図っていきます。

保険金支払管理態勢の強化**保険金支払管理基本方針**

真にお客さまの視点に立った、適時・適切な保険金のお支払いを行うことを目的として、「保険金支払管理基本方針」を定めています。

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、適時・適切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組みを進めています。

保険金審査会の設置・開催

保険金支払いの公正性・適切性を確保するために、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「保険金審査会」を設置しています。保険金審査会では、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審査を実施しています。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「保険金審査会部会」を別途開催し、公正・適切な保険金支払いに努めています。

2012年度の実施状況は以下のとおりです。

保険金審査会の実施状況

※2012年4月～2013年3月累計

開催回数		
保険金審査会	保険金審査会部会	開催計回数
6回	56回	62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
9件	92件	101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や代理店が、お客さまと整備工場への十分な説明を行ったうえで、リサイクル部品の活用推進の働きかけを積極的に行っています。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組みを行っています。

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、お客さまが治療費を負担することなく治療を受けられる「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

2013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

2013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)、Tenet Sompo Insurance 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

一般社団法人日本損害保険協会 「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一般社団法人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、損害保険会社の業務に関連する苦情や紛争に対応する窓口として、「そんぽADRセンター」(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)を設けています。受け付けた苦情については、損害保険会社に通知して対応を求めることで当事者同士の交渉による解決を促すとともに、当事者間で問題の解決が図れない場合には、専門の知識や経験を有する弁護士などが中立・公正な立場から和解案を提示し、紛争解決に導きます。

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。

一般社団法人日本損害保険協会「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 0570-022-808
(ナビダイヤル 全国共通、通話料有料)
IP電話やPHSからは03-4332-5241

詳しくは、一般社団法人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/>)

「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

一般財団法人自賠責保険・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、一般財団法人自賠責保険・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/>)

公益財団法人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、公益財団法人交通事故紛争処理センターがあります。全国10か所で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/>)

損保ジャパンおよびグループ会社の主要刊行物

(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ブックレット*	損保ジャパンのCSRの取り組みをわかりやすくまとめた冊子。	不定期
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。 損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント	年2回
損保ジャパン総研レポート	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
損保ジャパン総研トピックス	海外の保険・金融・社会保障に関するトピックスを紹介。 損保ジャパン総合研究所	不定期
損保ジャパン総研 Global Insurance Topics	海外の保険に関するトピックスをコンパクトに紹介。 損保ジャパン総合研究所	月1回
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

*社会的責任に関する年次報告書「CSRコミュニケーションレポート(日・英)」は、NKSJホールディングスで発行しています。詳細は、NKSJホールディングスのホームページ(<http://www.nksj-hd.com/csr/>)をご覧ください。

損害保険用語の解説

損害保険用語の解説については、損保ジャパン公式ウェブサイト(<http://faq.sompo-japan.dga.jp/insglossary/index.html/>)をご覧ください。

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

お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。

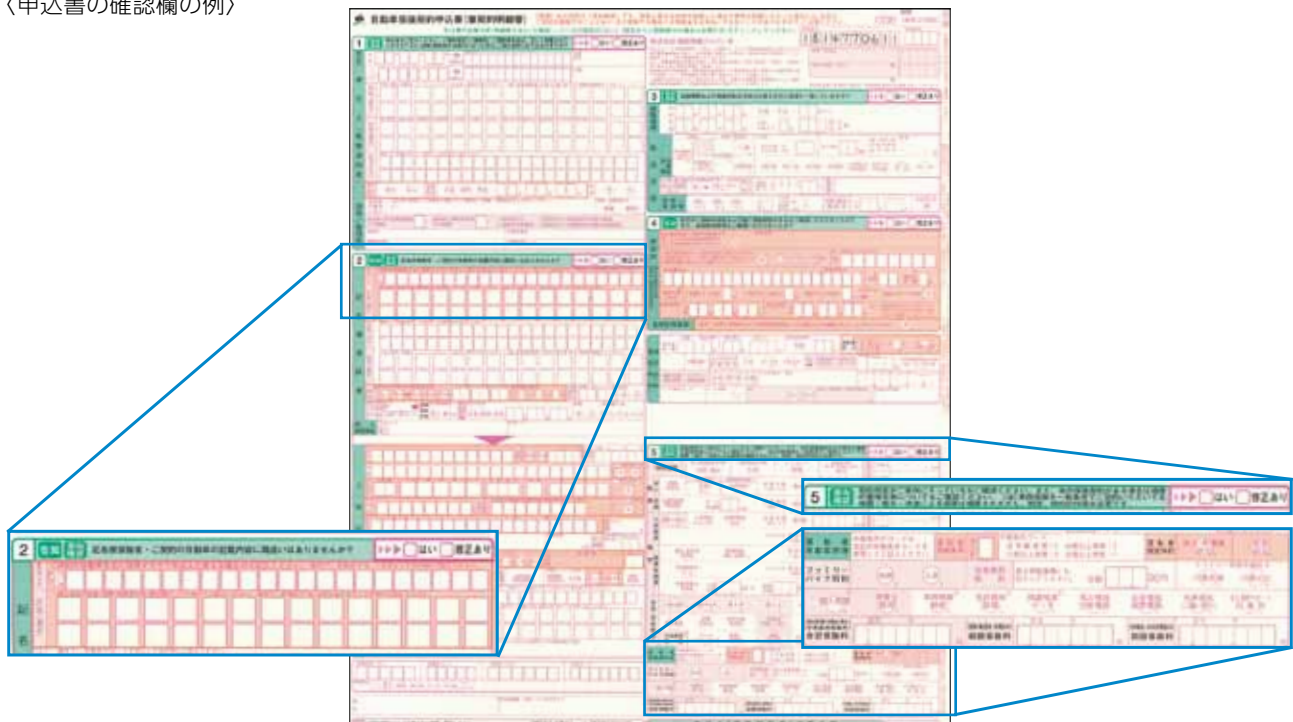
自動車保険

- 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の補償内容
- 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
- 満期返れい金などの設定

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。

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、予算など一人ひとりの条件に合った最適な保険提案を行っています。

契約締結の際には、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、保険料領取証の発行など、契約締結の手続きを行います。

また、契約締結後も、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、お客さまのご相談に応じます。

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、保険金支払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」およびその他の法令や、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

代理店として保険契約を募集するためには、保険会社と代理店委託契約を結ぶだけではなく、「保険業法」の定めるところにより、財務局へ登録しなければなりません。

また、代理店に所属して保険募集を行う人も財務局に届出を行います。損害保険業界の自主ルールとして損害保険募集人一般試験(損保一般試験)の合格を登録・届出の要件としています。

代理店の業務品質向上

損害保険の販売形態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、「代理店業務品質向上」の取り組みを強化しています。

また、これまでに寄せられた「お客さまの声」および「お客さま満足度調査」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従事者の行動基準として「安心行動基準」を定め、募集従事者の教育・指導を進めています。

損保ジャパン代理店の業態と店数

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。

代理店数(2013年3月31日現在)

42,355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て株式会社損保ジャパン人財開発を設立したほか、2008年4月からは代理店に対して「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。



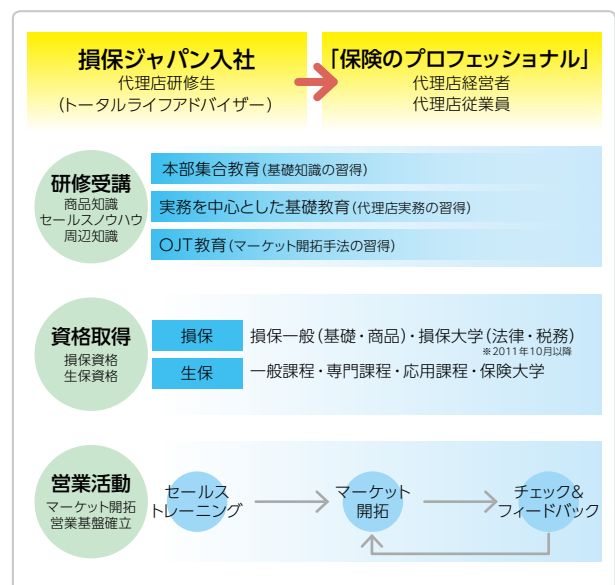
代理店研修生制度

(トータルライフアドバイザー制度)

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代理店研修生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(トータルライフアドバイザー)として雇用して各種教育を行い、損保ジャパン代理店の経営者・募集従事者として活躍することを支援する制度です。

株式会社ジャパン保険サービスによる本部集合教育および実務を中心とした基礎教育、損保ジャパン育成担当者によるOJT教育等により、「保険のプロフェッショナル」を輩出しています。



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

NKSJひまわり生命



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。
※NKSJ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あ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。)

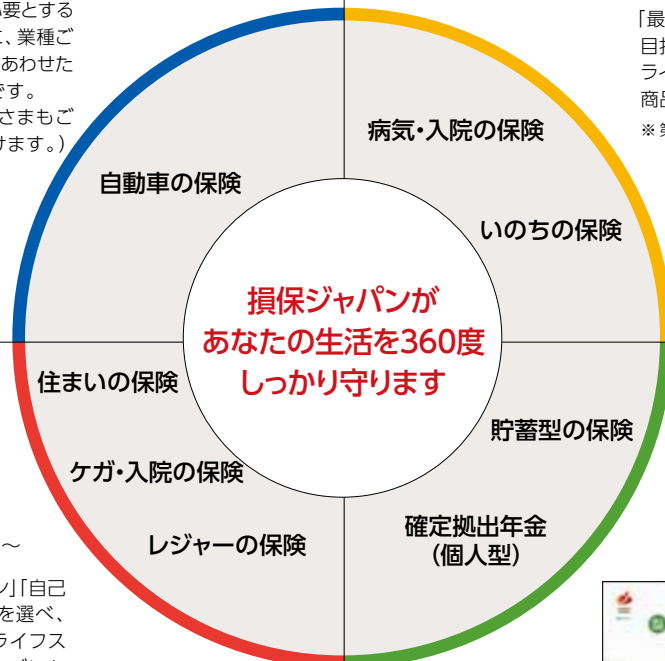
第一生命

「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。

いちばん、
人を考える
会社になる。

第一生命

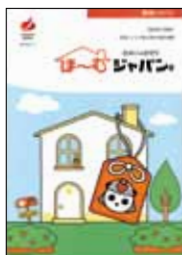


個人用火災総合保険

『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あ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～



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

傷害総合保険

～あなたの毎日のくらしは、ここまで守れる～



ケガに対する補償を中心に、一人ひとりの毎日のくらしにあわせた設計が可能です。

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。

くらし・日常生活 資産形成・長生き

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

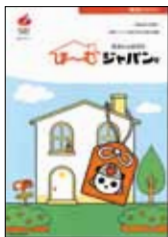


暮らし・日常生活

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の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

〈NKSJ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』
- 女性のための入院保険『フェミニーナ』 など

※ NKSJ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

〈NKSJ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』
- 定期保険
- こども保険 など

※ NKSJ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』『グランロード』 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確に対応する、頼れるラインアップ



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)
- フランチャイズ・チェーン総合保険
- IT&S(コンピュータ総合保険)
- 企業費用・利益総合保険
- BCP地震補償保険
- 店舗休業保険
- 特定地震危険補償利益保険
- 生産物回収費用保険(新フードリコール・プラス)
- 生産物回収費用保険(日用品リコール・プラス)
- 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
- 輸出入取引信用保険
- 【off!(オフ)】企業パッケージ(海外旅行保険)
- 傷害総合保険
従業員あんしんプラン
BEST WORK
(賃金総額方式団体傷害保険)
役員傷害保険
経点越えII
- 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

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

〈NKSJひまわり生命〉

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

※ NKSJ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・マジエスティ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。

商品の開発状況 (2010年1月~2013年7月)

新商品の開発

年・月	概要
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)
10月	年金払積立傷害保険『ゆとらいふみらい』
2011年	
9月	『BCP地震補償保険』
2012年	
10月	太陽光発電事業者向け「売電収入補償特約」
2013年	
1月	『政情変化対応費用保険』
7月	自動車保険『ドラログ』

約款および料率の改定

火災保険

年・月	概要
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)
2012年	
10月	マンション総合保険・積立マンション総合保険の改定(料率の改定)
11月	個人用火災総合保険『ほ〜むジャパン』の改定(特約の新設)

自動車保険・自動車損害賠償責任保険

年・月	概要
2010年	
4月	個人用自動車総合保険『ONE-Step』、自動車総合保険『SUP』の改定(ノンフリート多数割引の対象拡大など)
2011年	
4月	個人用自動車総合保険『ONE-Step』、自動車総合保険『SUP』の改定(Web約款の導入、エコカー割引の拡充など)
4月	自動車損害賠償責任保険保険料水準の改定
2012年	
1月	自動車保険「地震・噴火・津波車両全損時一時金特約」の販売開始
10月	個人用自動車総合保険『ONE-Step』、自動車総合保険『SUP』の改定(事故の種類の変更、事故有係数適用期間の新設など)
2013年	
4月	個人用自動車総合保険『ONE-Step』、自動車総合保険『SUP』の改定(ロードアシスタンス特約の新設、車両保険の協定保険価額方式の標準化など)
4月	自動車損害賠償責任保険保険料水準の改定

傷害保険・医療保険

年・月	概要
2010年	
1月	傷害保険などの改定
1月	商品ラインアップの簡素化(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	商品ラインアップの簡素化(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	商品ラインアップの簡素化(『Dr. ジャパン』および長期がん保険の新規販売停止)
7月	傷害保険の改定
10月	傷害保険などの後遺障害等級表の改定

その他の保険

年・月	概要
2010年	
1月	積立保険の改定(一部商品の予定利率を含む)
4月	外航貨物保険の商品改定
7月	積立火災保険の改定
10月	積立保険の一部商品の予定利率を改定
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
8月	商賠繁盛『工事業拡張パック』の販売開始
10月	個人情報取扱事業者保険の改定
	海外PL保険『アジア限定プラン』の販売開始
10月	積立傷害保険の改定
2012年	
2月	商賠繁盛の改定
10月	積立マンション総合保険の改定
10月	積立傷害保険の改定
2013年	
2月	『フードリコール・プラス』の付帯サービスである『緊急時サポート総合サービス』の提供開始
4月	年金払積立傷害保険『ゆとらいふみらい』の予定利率を改定
6月	特定地震危険補償利益保険の改定

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)で商品改定などを実施

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

0120-888-089

受付時間：平 日 午前9時～午後8時
土日祝日 午前9時～午後5時
(12月31日～1月3日は休業)

インターネットサービス

個人のお客さま向けに、以下のサービスを提供しています。

(1)マイページ

ご契約内容の照会や住所変更手続きなどパソコン・スマートフォン・携帯電話から24時間ご利用いただけます。

(2)よくあるご質問

ご契約の補償内容、お手続き、事故対応などに関する疑問をいつでも解決できるように、公式ウェブサイトに多数掲載しています。

(3)火災保険&地震保険・お見積りご加入相談ナビ

簡単な質問にお答えいただくだけで、火災保険や地震保険の最適なお見積り、加入方法がわかる「お見積り・ご加入相談ナビ」を掲載しています。ナビの結果画面からカスタマーセンターや代理店に、お見積りやご加入の相談が簡単にできます。

(4)「トラブル解決術」のご提供

保険事故の際だけでなく、身近な存在として広くお客さまのお役に立ちたいとの思いから、日常のさまざまなトラブルの解決に役立つ情報を、公式ウェブサイトの『トラブルCh』を通じて提供しています。カーライフや暮らしの疑問・トラブルに対する、Q&Aや専門家のコラムをご覧ください。解決術は定期的に追加されており、スマートフォン用無料アプリ『トラブルCh』としてもご提供しています。また、公式Facebookページにて、トラブル解決術を活用した情報発信を行っており、お客さまのトラブルに対する備えとして広くお役に立っていただいています。

ロードアシスタンス

お客さまの自動車が事故・故障などのトラブルにより走行不能となった場合、レッカーけん引、応急処置、燃料切れ時の給油などの高品質なサービスを提供します。

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)にご加入のお客さまには、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」に関するトラブル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。

Step倶楽部

Step倶楽部とは、個人用自動車総合保険『ONE-Step』にご加入のお客さまが、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どなたでもご利用いただけます。損保ジャパンの公式ウェブサイトを提供しています。



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
- 業種別
- 海外進出企業向け
- 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) 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のある公的助成金の種類をご案内し、「診断結果レポート」をお届けします。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。

(4) 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。

(5) 企業経営コンサルティング

企業で抱えるさまざまな問題について、専門家が簡易なコンサルティングを行います。

(6) 福利厚生倶楽部

福利厚生メニューを低コストで利用いただくことが可能なアウトソーシングサービスです。福利厚生制度の構築を低コストでサポートします。

(7) WELBOX

イーウェルが直接提携している施設やサービスを会員価格でご利用いただけます。

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。

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「損保ジャパン日本興亜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。

海外リスクコンサルティング

海外に進出する企業が進出先において発生するさまざまなリスクに適切に対応できるよう、海外リスクマネジメント支援サービスを提供しています。進出国・進出予定国のリスク調査や現地採用の従業員に対するリスクマネジメント研修の実施など、平時におけるリスクマネジメントはもちろん、本社の海外危機管理体制構築やマニュアルの作成、危機対応訓練の実施など、有事対応を支援しています。具体的には、駐在員・出張者向け海外安全研修や本社・現地従業員を対象にした危機対応訓練、現地のオフィス・工場・駐在員宅の安全性をチェックするセキュリティ調査などがあります。また、刻々と変化する世界情勢を把握していただくことを目的とした会員制ウェブサイト「損保ジャパン日本興亜グローバル・インテリジェンス」を開設し、「国別リスク情報」(計62か国)や海外安全対策のヒント集「安全対策情報」、世界のリスク発生状況を電子メールで配信する「アラート情報」を提供しています。



事業継続計画(BCP)コンサルティングサービス

東日本大震災やタイ洪水の発生、南海トラフ巨大地震の被害想定見直し、事業継続マネジメントシステムの国際規格「ISO22301」の発行などを背景に、事業継続に対する企業の取組みが加速しています。企業の実態にあったBCPの策定を支援するとともに、BCPの実効性を高めるために、訓練や管理体制構築支援など幅広くサービスを提供しています。

(主なサービスメニュー)

- BCP策定支援
- 初動対応マニュアル作成支援
- BCP訓練支援
- ISO22301 事業継続マネジメントシステム(BCMS)構築支援
- 設備耐震診断・建物耐震診断

食品リスク総合コンサルティング

食品事業者の皆さまに対して、食品安全管理・衛生管理、コンプライアンス、苦情マネジメント、危機管理などのマネジメント体制構築・運用等のコンサルティングや教育・訓練等を「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、損保ジャパン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、有事における広報機能、コールセンター機能、回収機能などの各種機能を支援するサービスを、2011年10月から開始しています。さらに、2010年度から昨年度まで、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各地で「食品事業者向けの研修会」を開催してきました。

再生可能エネルギー・リスク診断サービス

2012年7月の「再生可能エネルギーの固定価格買取制度」開始により急増した再生可能エネルギー事業への参入企業・団体を対象に、2012年9月から、再生可能エネルギー事業におけるリスクマップ作成や自然災害を中心とした施設の立地環境リスク分析の提供を行うサービスを開始しました。また2013年3月からは、総合警備保障株式会社と提携してメガソーラー施設向けの防火・防犯状況に関するリスク診断を行うコンサルティングサービスも提供しています。

ソーシャルメディアを活用したCSRマーケティングコンサルティング

2012年11月から、「ISO26000*に基づくCSR経営戦略策定コンサルティング」を拡充した「ソーシャルメディアを活用したCSRマーケティングコンサルティング」を提供しています。また、企業のISO26000の普及促進に向けて一般社団法人日本規格協会とセミナーの開催等の共同事業の開始や、ウェブサイトにより企業のISO26000に対する取組み状況を自己評価できるSR(Social Responsibility)自己分析診断ツールを共同開発・提供しています。

※社会的責任に関する国際規格(2010年11月1日発行)

CO₂削減貢献量算定支援コンサルティング

企業の温暖化対策では、製品などの製造・生産工程にとどまらず、製品やサービスの使用・利用段階などを含めたライフサイクル全体の取組みが重視されることから、製品やサービスの提供を通じて社会全体のCO₂排出量の削減に貢献した量を算定する「CO₂削減貢献量算定支援コンサルティング」を2012年7月から提供しています。

自動車事故防止サービス

(1)自動車事故防止支援サービス

自動車事故防止体制を確立するためのプログラム(企業の皆さまと損保ジャパンによる共同プロジェクト)を提供しています。このプログラムは「現状の分析・把握」「計画の策定」「計画の実行」「効果検証」のPDCAサイクルで展開しており、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様なメニューで支援します。



(2)e-Driving School

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することができます。

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
消費生活用製品のリコールの動向と実践	2012年 4月
温暖化対策の新潮流 サプライチェーンの温室効果ガス管理で競争力アップ	2012年 8月
バリューチェーンを意識したCSR経営	2013年 1月
中国事業の戦略的見直し—事業の継続か、撤退か	2013年 3月

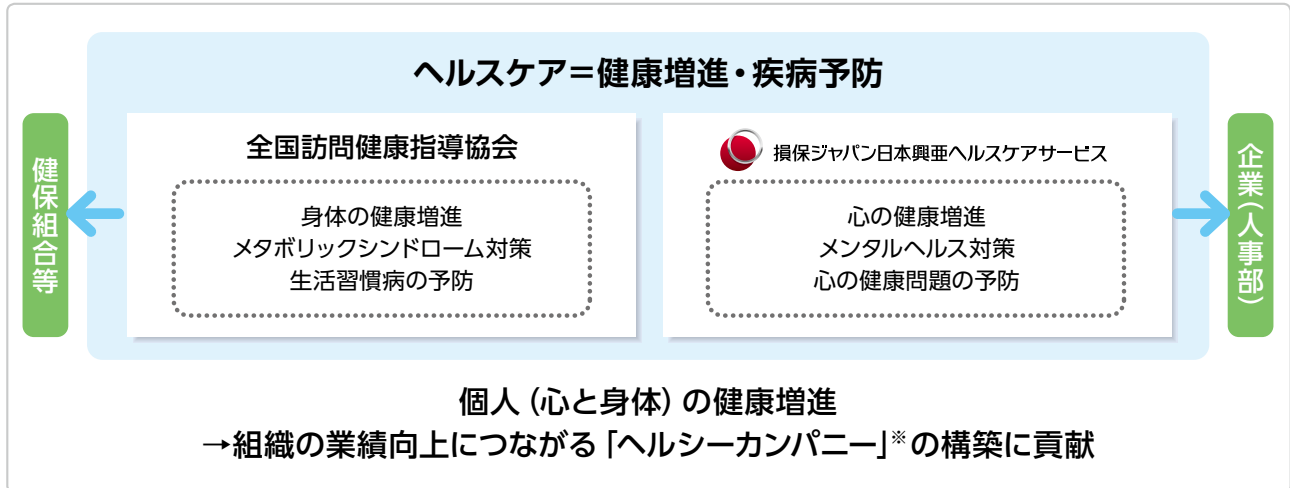
リスクマネジメントセミナーの開催

損保ジャパン日本興亜リスクマネジメントでは、昨年度、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、以下セミナーを損保ジャパン、日本興亜損保と共同で企画・開催しています。

セミナー名	開催年月
「消費生活用製品のリコールの動向と実践」	2012年 5月
「事業継続活動と第三者認証取得について」	2012年12月
「ISO 39001」 (道路交通安全マネジメントシステムの国際規格)	2013年 1月

ヘルスケア事業を通じた国民の健康維持・増進への貢献

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」「損保ジャパン日本興亜ヘルスケアサービス株式会社」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、企業の従業員が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の手ごたえを感じられ、自らの仕事に胸を張れるような組織」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」)を設立しました。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の全株式を取得して同年4月にHFJとの合併を行い、新たな株式会社全国訪問健康指導協会(以下「訪問指導協会」)として生活習慣病予防サービス等の健康支援サービスを提供しています。

医療制度改革に伴い、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(内臓脂肪症候群)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方に対する生活習慣の改善指導などの事後フォロー)が義務づけられてから5年あまりが経ち、2013年度に2期目に入りました。特定健診・特定保健指導による効果が明らかになる一方で、肥満はなくとも血圧、血糖、脂質、喫煙等のリスクがある方、服薬中の方など、特定保健指導の対象者とならない広い範囲の方々に対する健康支援ニーズも高まっています。

訪問指導協会では、さまざまなリスクに対応できるよう健康支援プログラムを今後もさらに強化し、より多くの方々の健康を支援していきます。



メンタルヘルス対策

～心の健康問題の予防～

心の健康問題が従業員、その家族、職場および社会に与える影響は急激に拡大し、企業にとって従業員に対する積極的なメンタルヘルス対策が重要な経営課題となっています。損保ジャパンでは、企業の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を2007年4月に設立しました。2013年4月には、社名を損保ジャパン日本興亜ヘルスケアサービス株式会社(以下「SNHS」)に変更し、「1つでも多くの『ヘルシーカンパニー』実現への貢献」を使命として、事業を展開しています。

SNHSでは、ストレスチェックやカウンセリングなどの従来型メンタルヘルス対策サービスを提供するだけでなく、企業の経営・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などが抱える課題の解決に向けた「総合的なソリューション」を提供し、200社を超える企

業・団体に対してサービスを提供しています。また、全国で150を超える精神科医、130を超える心理カウンセラーのネットワークを構築し、全国規模でヘルシーカンパニー構築支援体制を整えています。

SNHS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労働生産性測定プログラム「LLax(リラク)WLQ-J」、同年2月にはストレスチェックとカウンセリングをシームレスにつなげる「LLax Check & Counseling」、2013年4月にはストレス耐性、職場環境への順応性を測定するレジリエンス人材度測定ツール「LLax MRP」を発売するなど、企業の課題解決に資する新たなサービスを積極的に開発しています。こうしたサービス開発を支えるため、2008年10月には「ヘルスケア研究所」を設置し、科学的根拠(エビデンス)に基づいたサービスの改善、開発のための研究を行っています。

また、SNHSでは、企業のニーズに応え各種セミナーを開催し、好評を得ています。

SNHSのサービスラインアップ



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等を行う株式会社シダー(以下「シダー」)をグループ会社とし、介護サービス事業に参入しました。有料老人ホーム等の施設サービス事業のほかデイサービス事業、訪問看護等の在宅サービス事業を複合的に展開しており、2013年3月31日現在、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・作業療法士等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。

アシスタンスサービス

損保ジャパンでは、グループ会社の「株式会社プライムアシスタンス」と連携し、企業による顧客向けの付加価値サービスや福利厚生制度の向上を目的として、安心・安全に則したサービスメニューを提供しています。

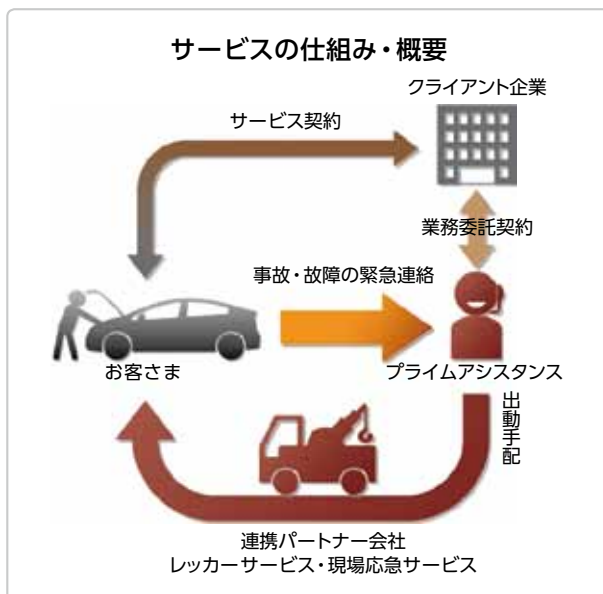
ロードアシスタンス

ロードアシスタンスサービスは、クライアント企業のお客さまに自動車のバッテリー上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または修理工場等の手配を24時間365日行うサービスです。全国約8,000事業所にわたる提携パートナー会社のネットワークにより迅速に現場に駆けつけ、トラブル解決をサポートします。

コールセンターの対応品質、提携パートナー会社の業務品質にこだわり、最上級のサービスをご提供します。

(主なサービスメニュー)

- ・ レッカーサービス、現場応急サービス
- ・ 電話相談サービス
- ・ ライフサービス(帰宅・宿泊の案内や手配など)



ホームアシスタンス

ホームアシスタンスは、クライアント企業のお客さまや従業員である住宅購入者、居住者に対し、水廻り、鍵、電気、建具などの「住まいのトラブル」に対して応急駆けつけ、修繕を行える専門スタッフを手配するサービスです。

住宅設備に関する緊急対応はもちろん、住まいに関するトラブル解決をあらゆる場面でサポートし、暮らしの安心と便利で快適な環境を提供することによって、クライアント企業に対するお客さまや従業員のロイヤリティの向上を図ります。



(主なサービスメニュー)

- ・ 住まいの駆けつけサービス
- ・ 電話相談サービス
- ・ 福利厚生サービス

メディカルアシスタンス

海外では病気やケガをした場合に、「病院がどこにあるのかわからない」「日本語が通じない」など、リスクは計り知れないものがあります。海外駐在員が多い事業会社をクライアント企業として、海外における病気やケガなど、不測の事態に24時間365日対応し、病院情報の提供や通訳、治療費の立替などを行う『メディカルケアプログラム』を提供しています。

このプログラムは、健康保険と海外旅行保険の組み合わせにより相互の補償を補完するとともに、海外療養費の支払いから請求・精算までを一括代行します。これにより、海外駐在員は医療機関の紹介やキャッシュレスでの診察を受けることができます。また、クライアント企業においてもワンストップサービスを通じ、立替・事務負担を軽減することが可能です。

(主なサービスメニュー)

- ・ 24時間日本語サービス
- ・ キャッシュレスメディカルサービス
- ・ 海外医療費請求サービス
- ・ 緊急搬送サービス

金融機関との提携

全国の金融機関における保険窓口販売等

2001年4月の金融機関における保険窓口販売の一次解禁時から今日まで、全国の数多くの銀行・信用金庫・信用組合、労働金庫等を通じて、損保ジャパン、NKSJひまわり生命の各種保険商品をお客さまに販売いただいています。

現在損保ジャパン提携先の金融機関窓口で販売されている融資住宅用火災保険『ほ～むジャパン』やNKSJひまわり生命の3つのお守り(医療保険『健康のお守り』、収入保障保険『家族のお守り』、終身保険『一生のお守り』)等は、多くのお客さまのご支持をいただいております。

また、金融機関のローン商品と親和性のある商品の開発にも注力し、住宅ローンをお借り入れされているお客さまがケガや疾病で働けなくなった場合に、住宅ローンの返済をサポートする債務返済支援保険を多くの金融機関に提供しています。

今後も各金融機関との連携を深めていくとともに、新たな金融機関との提携を推進し、お客さまの幅広いニーズにお応えできるよう、よりよい商品の販売、サービスの提供に努めていきます。



海外進出支援

損保ジャパンは、地域金融機関と提携し、金融機関のお客さまに対して保険手配の相談にとどまらず、海外でのリスク管理に関する情報提供等を行っています。

経済がグローバル化するなか、海外に進出する企業が増加しています。これらの企業に対し、地域金融機関の持つ機能・ノウハウと損保ジャパンのグローバルネットワークを融合させることにより、地域のお客さまに万全なソリューション提供を行っていただけるよう努めています。

損保ジャパンは、引き続き地域金融機関との連携を進め、地域に根差したサービスを提供していきます。

第一生命との包括業務提携

「最強・最優の生損総合保険グループ」の形成を目指し、損保ジャパンと第一生命が包括業務提携を締結して12年が経過しました。

損害保険分野では第一生命の約35,000人の営業職員(生涯設計デザイナー)を中心に、損保ジャパンの主力商品である自動車保険『ONE-Step』などの販売を行っています。

また、生命保険分野では第一生命から、『順風ライフ』をはじめとした多様な商品供給を受けています。損保ジャパンは、第一生命ならではのサービス機能とともに、これらの商品を損害保険代理店を通じて、お客さまのニーズに合致した最適な設計を行い、販売しています。損保ジャパンと第一生命は、2008年9月に、第一フロンティア生命と損保ジャパンDIY生命への相互出資を行っており、変額年金保険分野やインターネット募集に代表される通販型生命保険の販売に関するノウハウの共有を行っています。

いちばん、
人を考える
会社になる。

第一生命

