

**CORPORATE
RESPONSIBILITY
COMMUNICATION**
2012

CSRコミュニケーションレポート

C O N T E N T S

編集方針	2
NKSJグループの概要	3
トップメッセージ	4
CSR特集1	6
リオ地球サミットからの20年の歩み・今・未来	
CSR特集2	8
相次ぐ大規模自然災害を受けて 安心・安全でレジリエントな社会の実現に向けた取り組み	
NKSJグループのCSR	10
・NKSJグループの考えるCSR (CSR基本方針)と中期目標	
・NKSJグループの新たなCSR重点課題(マテリアリティ)の絞り込み	
CSR推進体制	13
社会への宣言・イニシアティブへの参画	14
CSRに対する評価・主な受賞(2011年度)	15
CSR推進のための施策と研修	16
ステークホルダーとのコミュニケーションの具体例	18

NKSJホールディングスのCSR重点課題への取り組み

NKSJグループの主なCSR目標と実績	20
---------------------	----

重点課題 1

「安心・安全」の提供	22
保険事業を通じた「安心・安全」の提供	23
・お客さま重視の保険事業とお客さま満足度の向上	23
・お客さまの安全へのサポート	25
・万が一の時の迅速で適切な事故対応サービス	27
クオリティ・オブ・ライフの実現を支えるサービス	29

重点課題 2

気候変動をはじめとする地球環境問題への対応	31
気候変動の「緩和」に向けた取り組み	32
気候変動の「適応」に向けた取り組み	36
生物多様性保全への取り組み	38

重点課題 3

金融機能を活かした社会的課題の解決	40
責任投資の体制構築に向けて	41
持続可能な社会に寄与する保険・金融商品の開発	44

重点課題 4

NPOなどとの協働を通じた持続可能な 社会づくりへの貢献	45
グループ社員が取り組む地域社会への貢献	46
2011年度 海外および代理店の社会貢献活動	47
東日本大震災 被災地支援の取り組み	48
社会貢献活動の仕組み 企業として、社員ひとりひとりとして	50
財団を通じた社会貢献の取り組み	51

重点課題 5

人材育成とダイバーシティ推進による 強い組織づくり	52
人材育成とダイバーシティ(多様性)推進を通じた 強い組織づくり	53
人権尊重への取り組み	57
CSRコミュニケーションレポート 2012への第三者意見	58
第三者意見を受けて	60
NKSJグループの主要ESGデータ	61

- 本レポートでは、NKSJグループのCSR経営方針やコミットメントに加え、重点課題ごとの進捗状況の報告、ESG*に関する定量情報を掲載しています。
- 財務面・経済面に関する詳細情報は、ディスクロージャー誌「NKSJホールディングスの現状2012」をあわせてご参照ください。
- NKSJグループでは本レポートを、NKSJホールディングスおよび傘下会社のCSR経営のビジョンや取り組み、また、その改善や向上について、ステークホルダーの皆さまと対話を行うための重要なツールと位置づけています。

[2012年版の特徴]

- 2010年のNKSJホールディングス誕生以降、グループの中核事業会社である損保ジャパンと日本興亜損保はグループの経営ビジョンのもとにシナジーを創出し、より高いレベルでCSRを実践するために、取り組みの共通化を図ってきました。2011年度までは両社がそれぞれCSR報告を行ってきましたが、本年からCSR報告も統合しました。
- NKSJグループとして重点的に取り組む課題を、ISO26000中核主題に基づいて分析を行ったうえで、消費者アンケートや有識者の方々からのご意見を反映し、CSR「5つの重点課題」として設定しました。
- 「第三者意見」は、環境ジャーナリストでジャパン・フォー・サステナビリティ代表の枝廣 淳子氏、IIHOE[人と組織と地球のための国際研究所]代表の川北 秀人氏へ依頼しました。

※[ESG] Environmental, Social, Governance (環境、社会、ガバナンス)

報告対象期間

2011年度(2011年4月～2012年3月)の取り組みを中心に、さらに最新の状況をお知らせするために、2012年度の展開や方針も一部あわせて報告しています。

※本レポートに掲載している所属名、役職名は上記期間のものであります。

発行頻度

年1回

報告対象組織

NKSJホールディングス、傘下の国内外のグループ会社、および6財団。一部、事業会社の代理店およびそれらの全国組織の取り組みを含みます。

参考にしたガイドライン

- ISO26000「社会的責任に関する手引き」
- GRI「サステナビリティ レポートガイドライン」第3.1版
- 国連グローバル・コンパクト
- 環境省「環境報告ガイドライン」(2012年版)
- NSC「サステナビリティ報告ガイドライン SPI報告解説書」

企画・編集

NKSJホールディングス株式会社 経営企画部

〒160-8338 東京都新宿区西新宿1-26-1

E-mail:csr@nksj-hd.co.jp

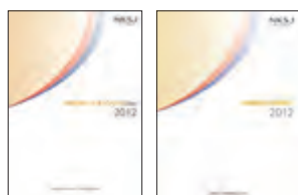
TEL: 03-3349-3000 (代表)

免責事項

本レポートに掲載しているCSR情報は、NKSJグループの経営方針や計画などに基づいた将来予測が含まれています。これらは記述した時点で入手できた情報に基づいて作成しているものです。したがって、実際の業績や活動結果は、将来の経営環境の変化によって影響を受ける可能性があります。

CSR情報を開示する主なメディア

NKSJホールディングス



ディスクロージャー誌、
アニュアルレポート

業績、経営戦略、事業内容などについて詳細に掲載



CSRコミュニケーションレポート
(本誌)

NKSJグループのCSR情報、ESGに関する定量情報を詳細に掲載



オフィシャルホームページ

CSRコミュニケーションレポート、NKSJグループ各社のCSR情報をタイムリーに掲載

中核事業会社



- ・CSRクイックガイド
- ・CSRブックレット
- ・オフィシャルホームページ
- ・公式Facebookページ

※損保ジャパン中国が2011年から中国版CSRレポートを発行し、現地での取り組み情報を開示しています。

→ <http://www.sompo-japanchina.com/jp/>

「お客さまの声白書」

「お客さまの声」の現状、お客さまから寄せられた「苦情」、「お客さまの声」を活かした事業活動、「お客さまの声」に基づく改善事例を掲載しています。



- ・環境レポート(仮)
(2012年10月発行予定)

- ・オフィシャルホームページ
- ・公式Facebookページ

NKSJひまわり生命



- ・オフィシャルホームページ

グループ経営理念

NKSJ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・安全に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献します。

グループ行動指針

お客さまに最高品質のサービスをご提供するために

1. 一人ひとりがグループの代表であるとの自覚のもと、お客さまの声に真摯に耳を傾け、行動することに努めます。
2. 自ら考え、学び、常に高い目標に向かってチャレンジします。
3. 「スピード」と「シンプルでわかりやすく」を重視します。
4. 誠実さと高い倫理観をもって行動します。

NKSJグループの事業領域と主なグループ会社

NKSJグループは、国内損害保険事業を中心に、国内生命保険事業、海外保険事業などさまざまな事業を展開しています。



国内損害保険事業

グループの中核事業であり、高品質な商品・サービスを提供することにより、お客さまに安心・安全をお届けしています。代理店販売の損保ジャパン・日本興亜損保、ダイレクト販売のセゾン自動車火災・そんぽ24があります。

海外保険事業

経営統合で強固になる財務基盤および人材を活用し、高い成長が見込まれる海外保険市場でM&Aを中心として事業拡大を図ります。

国内生命保険事業

グループ事業のなかで高い成長性を有している分野であり、積極的な展開を図っています。損害保険代理店販売を主体とするNKSJひまわり生命、ダイレクト販売専門の損保ジャパンDIY生命があります。

その他事業

お客さまを取り巻くリスクや経営課題に対し、アセットマネジメント事業、アシスタンス事業、リスクコンサルティング事業、ヘルスケア事業、確定拠出年金事業などを展開し、保険事業の枠を超えた商品・サービスを提供しています。



NKSJホールディングス株式会社
取締役会長 **二宮 雅也**

NKSJホールディングス株式会社
取締役社長 **櫻田 謙悟**

**真のサービス産業として
「お客さま評価日本一/No.1」を実現し、
世界で伍していく
グループを目指します。**

損保ジャパンと日本興亜損保の経営統合により誕生したNKSJグループは、2010年4月の発足から3年目を迎えました。お客さまの視点ですべての価値判断を行い、損害保険、生命保険、アセットマネジメント、ヘルスケア、リスクコンサルティングなどの幅広い事業を通じて、お客さまの安心・安全に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献していくことを目指しています。

特に2011年は「お客さまに安心をお届けする」という保険会社の原点を強く意識した年でした。同年3月11日に発生した東日本大震災から一年余りが経過し、改めて被災された皆さまに心よりお見舞い申し上げますとともに、被災地の一日も早い復興をお祈り申し上げます。東日本大震災への対応において、私たちは、被災されたお客さまに「一日も早く保険金をお支払いすること」を経営の最優先事項と位置づけ、いち早く現地に災害対策本部を設置し、3,000名を超える要員を、迅速かつ円滑な保険金のお支払いのために被災地へ派遣するなど、総力を結集して対応してまいりました。NKSJグループは今後とも、災害に対する幅広いリスクマネジメントノウハウを蓄積してきた保険グループとして、東日本大震災や過去の自然災害から得たさまざまな教訓を活かし、レジリエント^{*}な社会づくりに貢献していきたいと考えています。

また、世界に目を転じると、環境、貧困、人権などボーダレス化が進む地球上で複雑にからみあうグローバルな社会的課題がますます顕在化しています。例えば昨年のタイの洪水をはじめ、世界各地で異常気象に伴う自然災害が増加しており、これらは気候変動の影響がもたらすリスクに向き合う我々保険グループにとっても看過できない課題です。

このようななか、2012年6月に、ブラジルのリオ・デ・ジャネイロで「国連持続可能な開発会議(リオ+20)」が開催され、成果文書「The Future We Want」を採択して閉幕しました。NKSJグループもリオ+20に参加し、世界中から集まった有識者と意見を交わすなかで、グローバルな課題解決に向けた企業のリーダーシップへの期待が高まっていること、そして、行政、企業、NPOなど多様なセクターが協働して取り組むことの重要性を改めて強く感じました。

引き続きNKSJグループは、本年新たに見直したCSR「5つの重点課題」(①「安心・安全」の提供、②気候変動をはじめとする地球環境問題への対応、③金融機能を活かした社会的課題の解決、④NPOなどとの協働を通じた持続可能な社会づくりへの貢献、⑤人材育成とダイバーシティ推進による強い組織づくり)に基づき本業の強みを活かしつつ、ステークホルダーの皆さまとの積極的な対話を通じて、企業としての社会的責任を果たしてまいります。またそのためには社会との対話力を持ち、鋭敏な感性を持つ社員を育成していくことこそが、鍵となると考えています。今後も自ら考え、行動し、世の中に新たなソリューションを提供できる人材の育成に注力してまいります。

本CSRコミュニケーションレポートをご一読いただき、NKSJグループ全体のシナジーを活かしたCSR分野でのチャレンジと将来の方向性についてご理解いただくとともに、忌憚のないご意見を多数お寄せいただきますようお願い申し上げます。

※レジリエント:弾力性のある柔軟な回復力を備えた、強靱な

2012年8月
NKSJホールディングス株式会社

取締役会長 二宮 雅也

取締役社長 櫻田 謙悟

リオ地球サミットからの20年の歩み・今・未来

1992年に開催された地球サミットから20年、2012年6月にブラジルのリオ・デ・ジャネイロで「国連持続可能な開発会議(リオ+20)」が開催されました。

地球サミットからの20年はNKSJグループのCSRの進化の歴史とも重なります。今後ともグローバルな社会的課題の解決に向け、取り組みを進化させてまいります。

以下、NKSJグループの損保ジャパン、日本興亜損保などグループ会社の主な取り組みを時系列に記載しています。

リオ・デ・ジャネイロ 「国連環境開発会議 (地球サミット)」開催

「気候変動枠組条約」 「生物多様性条約」採択

安田火災(現:損保ジャパン)の社長が経団連ミッションの団長として地球サミットに参加。



ヨハネスブルグ 「持続可能な 開発に関する世界 首脳会議」開催

「持続可能な開発の
ための教育の10年」
スタート。

名古屋 「生物多様性条約 第10回締約国会議 (COP10)」開催

「名古屋議定書」採択

1990 ● 地球環境問題に取り組む専門部署を設置

1992

1993 ● 「市民のための環境公開講座」開始

1997 ● ISO14001 認証取得(国内金融機関初)

1998 ● 環境レポート発行(国内金融機関初)

1999 ● エコファンド『ぶなの森』開発

2001 ● SRIファンド*への投資開始

*SRI ファンド: 環境や人権などの社会問題、および企業の透明性を示すコーポレート・ガバナンスに対する企業の取り組みを投資評価基準に統合的に組み入れる手法で投資銘柄を選んだ投資信託

2002

「カーボン・ディスクロージャー・プロジェクト(CDP)」への参画開始

2005 ● 国連グローバル・コンパクト、責任投資原則(PRI)に署名

2006 ● 「カーボンニュートラル計画宣言」を発表
「エコ安全ドライブコンテスト」開始
環境大臣から「エコ・ファースト企業」に認定

2008 ● タイ農業従事者向け
「天候インデックス保険」開発
自動車保険に「Web型約款」導入

2009 ● 「NKSJグループの考えるCSR(CSR基本方針)」制定
「生物多様性民間参画パートナーシップ」
にグループ会社37社が参加
生物多様性コンサルティング開始

NKSJホールディングス発足

2011 ● 生物多様性保全プログラム
「SAVE JAPANプロジェクト」開始
グループ会社10社が「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則」に署名

2012

リオ・デ・ジャネイロ「国連持続可能な開発会議(リオ+20)」開催

「The Future We Want(私たちが望む未来)」採択

持続可能な保険原則(PSI)に署名

持続可能な社会へ



「市民のための環境公開講座」の様子



1998年に初めて発行した環境レポート



エコ・ファースト企業に認定



リオ+20

「リオ+20」とNKSJグループのかかわり

地球サミットから20年後の2012年6月、同じブラジルで開催された「リオ+20」に、損保ジャパンから会長の佐藤 正敏、理事の関 正雄が出席しました。「リオ+20」に合わせて発表された「持続可能な保険原則」へ署名するとともに、参画しているイニシアティブを通じてNKSJグループの取り組みを発信しました。

NKSJグループは「リオ+20」への参加を通じて、持続可能な社会の実現に向けて企業が果たす役割の大きさを再認識しました。

国連環境計画・金融イニシアティブ(UNEP FI)「持続可能な保険原則(PSI)」に署名

損保ジャパンは国連環境計画・金融イニシアティブ(UNEP FI)のメンバーとして、「持続可能な保険原則(Principles for Sustainable Insurance: PSI)」の策定に関与しました。PSIは保険会社・再保険会社などの事業活動(リスク管理、保険引受、商品・サービス、保険金支払、投融資など)において、環境・社会・ガバナンス(ESG)のリスク・機会を体系的に考慮し、行動していくことを提唱するもので、2012年6月にリオで発表されました。

策定にあたっては世界各地で「PSIイニシアティブに関する地域会議」が開催され、損保ジャパン・日本興亜損保もアジア地域会議に参加し、アジアの保険会社・ブローカー・行政・NGOなどと本原則について活発な意見交換を行いました。

また、損保ジャパンがPSI設立メンバーとして署名するとともに、6月19日にリオで開催された署名式には会長の佐藤 正敏が参加しました。

(P43にUNEP FI事務局からのコメントを掲載)



PSI署名の様子

国連グローバル・コンパクト主催「コーポレート・サステナビリティ・フォーラム」で講演

国連グローバル・コンパクトは国連と企業の世界最大のパートナーシップ・イニシアティブであり、約9,000社が署名しています。「リオ+20」では、「コーポレート・サステナビリティ・フォーラム」を開催しました。4日間で120のセッションが行われ、「持続可能な発展のためのイノベーションに向けた取り組みと挑戦(グローバル・コンパクト日本ネットワーク主催)」「グリーンでレジリエントな経済に向けて(Caring for Climate主催)」のセッションには、損保ジャパンも講演者、パネリストとして参加しました。

今回のフォーラムは、「リオ+20」のサイドイベントのなかでも特に数多くの聴衆が集まり熱気のある議論が展開され、持続可能な社会の実現に向けた企業への期待を再認識する機会となりました。



コーポレート・サステナビリティ・フォーラムでの講演の様子

経団連自然保護協議会会長として、日本政府パビリオンでスピーチ

損保ジャパン会長の佐藤 正敏は2012年5月末から経団連自然保護協議会の会長を務めています。「リオ+20」では、日本政府パビリオンで開催されたセミナー「生物多様性保全に向けた“絆”メッセージ」のなかで、協議会の取り組みを紹介しました。

NKSJグループは、生物多様性保全への取り組み推進という趣旨で2010年に設立された「生物多様性民間参画パートナーシップ」にグループ37社が署名するなど、グループ全体で生物多様性保全に積極的に取り組む姿勢を明らかにしています。今後とも自らの事業活動が環境に与える負荷を削減するとともに、イニシアティブを通じた生物多様性保全への取り組みに注力していきます。

(NKSJグループの生物多様性保全への取り組み詳細はP38参照)



日本政府パビリオンでのスピーチ

「持続可能な発展のための世界経済人会議(WBCSD)」への積極的な参画

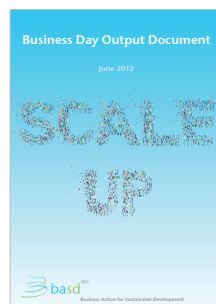
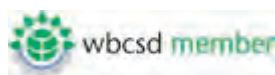
「持続可能な発展のための世界経済人会議(World Business Council for Sustainable Development: WBCSD)」は、環境と持続可能な発展に関する政策提言などを行う世界の企業トップの連合体で、2012年7月現在、約200社が署名しています。損保ジャパンは、WBCSDが設立された1995年から日本の金融機関唯一のメンバーとして世界の先進的な企業と意見交換をすることで、NKSJグループ

の取り組みの進化に活かすとともに、自社の取り組みを積極的に発信しています。

「リオ+20」でも、WBCSD、国連グローバル・コンパクトと国際商工会議所が共同開催した「Business Action for Sustainable Development (basd)」に参加し、産業界の取り組みについてディスカッションをするとともに、事務総長のピーター・バック氏と意見交換を行いました。



WBCSD事務総長のピーター・バック氏と意見交換



basdの成果をまとめた文書「SCALE UP」

「未来クル・MIRACLE ことも未来創造プロジェクト」をリオで発信

日本興亜損保は日本の環境情報を世界191か国に発信するNGOジャパン・フォー・サステナビリティとの協働で、小学校高学年から中学生を対象にサステナビリティ教育の場を提供する日英両言語のコミュニティサイト「未来クル・MIRACLE ことも未来創造プロジェクト」を運営しています。「地球のしくみ」のコンテンツのなかで地球サミット「リオ+20」を特集し、その内容を「リオ+20」日本政府パビリオンのNGOブースで発信しました。



「未来クル・MIRACLE」ウェブサイト

相次ぐ大規模自然災害を受けて

安心・安全でレジリエントな社会の実現に向けた取り組み

2011年は東日本大震災、タイの洪水など未曾有の災害が発生した年でした。

NKSJグループは、これら大規模自然災害におけるお客さまへの保険金のお支払いを通じて、社会のさまざまなリスクを引き受け、万が一の事故の際は迅速に対応することでお客さまに「安心・安全」を提供する、保険・金融グループの使命を再認識しました。これからもレジリエントな社会の実現に向けたニーズに対応するため、新たな保険商品とサービスの開発に取り組み、予防のアプローチで社会に「安心・安全」を提供していきます。

東日本大震災の対応

2011年3月11日に発生し、東日本を中心に大きな被害をもたらした東日本大震災。被災されたお客さまに迅速に保険金をお支払いし、生活の再建をサポートするため、NKSJグループではいち早く現地に災害対策本部を設置し、3,000名を超える社員を被災地へ応援派遣するなど、全社員が一丸となって取り組みました。

日本興亜損保では地震発生後に関西本部ビルに「地震保険事故受付集中センター」を、日本橋ビルに「地震保険保険金支払集中センター」を設置。東日本大震災における事故に特化した事故受付・保険金支払業務を行うなど現地社員はもちろんのこと、全社をあげて一日も早くお客さまに保険金をお支払いするために取り組みました。

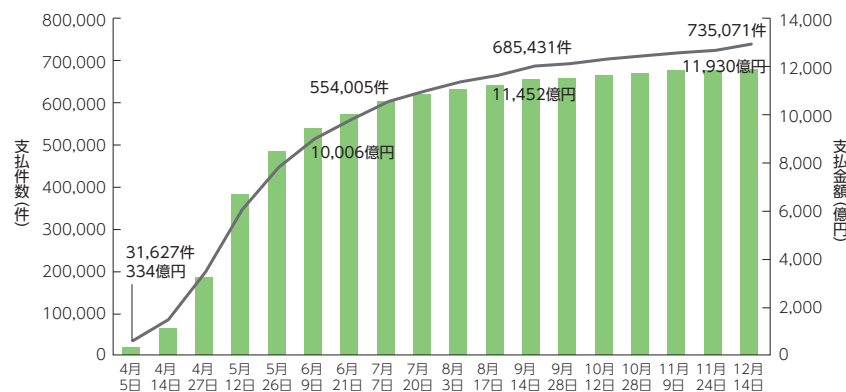
損保ジャパンでは地震発生直後、本社に「危機対策本部」を設置し、全国の被害状況の確認や対策検討などを開始。現地には「災害対策本部」を設置し、実地調査やお客さま対応などを行いました。国内2か所の事故サポートデスクや4か所のコールセンターにも社員の派遣やオペレーター的大幅増員などを行い、罹災されたお客さまへの迅速で丁寧な対応を実施しました。

日本損害保険協会においても相談窓口の対応強化、被災状況調査の効率化などを行い、業界全体として震災発生から3か月後には90%のお支払いを完了することができました。

東日本大震災にかかる地震保険の支払件数・金額（日本社+外国社合計/2011.12.14現在）

出典：一般社団法人日本損害保険協会

- 震災後約3か月で支払完了率は90%。
- 震災後約9か月で98.7%。地震保険の支払金額は、地震保険制度創設以来最大の1.2兆円に達する見込み。



【参考】阪神淡路大震災(1995.1.17)の支払金額：783億円

タイ洪水被害における対応

2011年7月に発生したタイ洪水ではNKSJグループのご契約者も多数被害に遭われました。日系のタイ進出企業も工場などの操業停止に追い込まれ、罹災されたお客さまの事業の早期復旧に貢献できるよう注力しました。

日本興亜損保では、出資提携先であるナワキ社内には「災害対策室」を設置。バンコク駐在員に加え、日本本社やシンガポール支店から応援社員を派遣しました。事故受付・照会対応などの業務にあたり、冠水の拡大により安全確保に不安が生じた場合は、浸水の危険が少ないバンコク南部のパタヤに避難して災害対策室の業務を継続するBCP(事業継続計画)を策定しました。こうした災害対策室の総力をあげた対応により、12月中にはすべてのご契約者の被害状況の立会鑑定を終了し、迅速な保険金の支払いを行っています。

損保ジャパンでは、現地法人である損保ジャパンタイランドに「現地危機対策本部」を設置。日本およびシンガポールから海外事故対応経験を持つ日本人スタッフを派遣し、体制を強化しました。また、世界的に有力な損害鑑定人や会計事務所とのパートナーシップのもと、迅速な保険金のお支払いに取り組みました。さらに災害復旧コンサルタントとも連携し、お客さまの状況に応じた復旧プランのアドバイスを実施しました。



被災地の岩手県大槌町の様子



宮城県気仙沼市での調査の様子



被災後の日本興亜損保・水戸地震対策室の対応の様子



タイ洪水被害の様子

自然災害リスクに対応する保険商品・サービス

NKSJグループは蓄積したノウハウを活用して災害時における保険金支払態勢の強化を図るとともに、自然災害リスクに備える多彩な保険商品やサービスをご用意しています。

地震・噴火・津波に対応する自動車保険特約の開発

地震・噴火・津波のリスクは、その損害が極めて巨大になる可能性が高いことから、民間の保険会社では対応が困難なリスクとされています。しかしながら、東日本大震災の発生を受け、自動車の地震リスクへの対応ニーズが高まっています。また、大震災発生時には、迅速に移動手段を確保する必要があることから、損保ジャパン、日本興亜損保は地震・噴火・津波による被害に遭った際、「車買い替えの頭金」または「中古車の購入費用に充当できる金額」を目安に保険金をお支払いできる特約を開発しました。2012年1月保険契約始期以降の契約を対象に提供しています。

企業向け被災設備修復サービスの提供

東日本大震災や台風などの自然災害を受けて、企業のBCP（事業継続計画）に対する意識が高まっています。損保ジャパンではBCP支援策の一つとして、2011年8月に企業向け火災保険のサービスとして提供している被災設備修復サービスの対象となる契約の範囲を拡充しました。

本サービスは、世界トップクラスの災害復旧専門家グループ日本法人であるリカバリープロ株式会社により提供されます。被災した設備の汚染状況診断、応急処置、設備の修復を施すことで、お客さまの早期事業再開を実現します。



NKSJリスクマネジメントのコンサルティングサービス

地震リスクへの対応

東日本大震災は、サプライチェーンの寸断や電力供給不足をもたらし、国内外の企業に深刻な影響を及ぼしました。また、首都圏では安否確認や帰宅困難者対応など多くの課題が浮き彫りとなりました。

NKSJリスクマネジメントでは、地震発生時の初動対応やBCPなどの各種マニュアル策定・教育訓練、建物や設備の耐震診断などのコンサルティングサービスを通じて、お客さまの地震リスク対策をサポートしています。

サプライチェーン・リスクマネジメント支援

昨今の日本国内および海外での大規模災害などにより、例えば製造業では、部品の標準化や規格化、調達先の分散化、部品在庫の見直しなどによりサプライチェーンの強化を進めています。しかし、サプライチェーンのグローバル化が進んでいる現在では、自然災害だけでなくカントリーリスク*や原材料の供給途絶リスクなど、さまざまなリスクについて対応を検討する必要があります。

NKSJリスクマネジメントでは、リスク分析、定量評価、リスク顕在時の影響度分析、BCP策定支援などのサービスを通じて培ってきた知見を活かし、企業におけるサプライチェーン強化のサポートを行っています。

*カントリーリスク:その国の政治・経済・社会などの見地からの国の信用リスクのこと

海外洪水対策の支援

タイの洪水では多くの企業が工場などの操業停止に追い込まれ、サプライチェーンの途絶の影響も問題となりました。NKSJリスクマネジメントでは、台風・水害リスク評価、BCP策定およびBCP訓練などのサービスを通じて蓄積した知見を活かし、タイをはじ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サービスを提供しています。

また、2011年11月には「タイの洪水被害と復旧対策のポイント」というテーマでセミナーを開催しました。タイ洪水の概要や被災状況、事業再開に向けた復旧のポイントや、大規模自然災害において二次災害として発生する感染症の流行について、過去の事例もふまえて対応策を説明しました。約100名が参加され、参加者からは、「セミナーで得た情報を早速、現地と共有し対応したい」と今後の復旧に向けて役に立った声や、「感染症対策についてわかりやすい説明があり、感染症対策の基礎が理解できた」と感染症対策の必要性和重要性を理解できたという声を多くいただきました。



セミナーの様子

→ サービスの詳細はホームページに掲載しています。
<http://www.nksj-rm.co.jp/service/disaster.html>

NKSJグループの考えるCSR (CSR基本方針) と中期目標

「NKSJグループの考えるCSR (CSR基本方針)」(2010年4月制定)

- NKSJグループは、未来に向けた対話を通じてステークホルダーと積極的にかかわりあいながら、経営基本方針を踏まえ、高い倫理観のもと、国際的な行動規範を尊重し、気候変動や生物多様性などの環境問題、人権やダイバーシティ、地域社会への配慮などを自らの事業活動に組み込みながら、企業としての社会的責任を果たしていきます。
- NKSJグループは、120年に及ぶ歴史の中で培ってきた、保険事業を核とする本業の強みを活かし、これからも常に一步先を見据えて、お客さまに「安心、安全」を提供することで、持続可能な社会の実現に貢献するとともに、新しい社会的価値の創造に挑み続けます。

「CSR中期課題」

1 安心・安全で持続可能な未来に向けて、新しい社会的価値を提供することにより、お客さまに選ばれる企業グループを目指します。特に、健康、医療、環境などをキーワードに社会的課題の解決のため、幅広いソリューションを提供します。

- (1) 社会からの要請に応える保険商品・金融商品・サービスの開発・提供や投融資を実施します。
- (2) 社会貢献活動のさらなる充実を図ります。

2 気候変動や生物多様性などの環境問題への積極的な取り組みにより、先進的な環境経営を目指します。

- (1) 自らの環境負荷低減に取り組み、グループをあげてCO₂排出量を削減します。
- (2) 生物多様性の重要性を認識し、資源循環や自然環境の保全に取り組みます。
- (3) 環境に配慮した商品・サービスを提供するとともに、幅広いステークホルダーと連携しながらエコ安全ドライブの普及、事故時のリサイクル部品活用、グリーン購入、環境教育を通じた普及・啓発活動を推進します。

3 ステークホルダーと積極的にかかわりあいながら、ステークホルダーの繁栄を支えます。

- (1) 透明性の高い情報をわかりやすく提供し、ステークホルダーとの対話を重視します。
- (2) 未来へ発展・深化させるために、社会の課題解決に向けたステークホルダーとの協働を促進します。

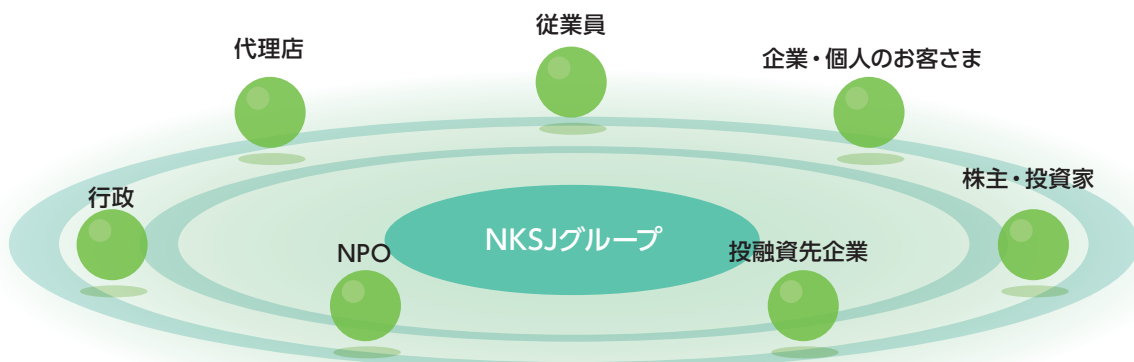
「ステークホルダー・エンゲージメントを重視したCSR推進」

2010年11月に発行された社会的責任の国際規格であるISO26000では、「ステークホルダーの特定およびステークホルダー・エンゲージメントは、組織の社会的責任の取り組みの中心である」とされています。

NKSJグループにとっても多種多様なステークホルダーとのコミュニケーションは、社会的責任の課題を認識し、信頼関係と協働関係を構築し、より大きな成果を生み出すための重要な活動です。

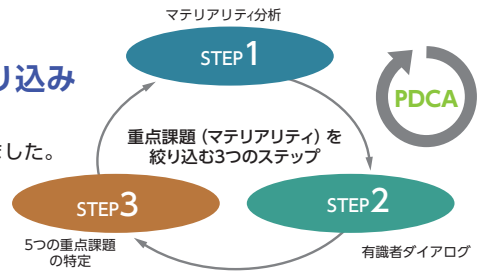
NKSJグループは、NPOとの協働事業、有識者や消費者団体との日常的な対話、国内外の有識者を交えたステークホルダー・ダイアログ、ウェブサイト上での意見交換、グローバルな会合でのステークホルダーとの意見交換など、さまざまな対話と協働(エンゲージメント)を実践してきました。

NKSJグループの事業活動によって影響を受ける、または影響を与える主なステークホルダー



NKSJグループの新たなCSR重点課題(マテリアリティ)の絞り込み

これまで損保ジャパンと日本興亜損保がそれぞれ掲げていた重点課題を見直し、下記3つのSTEPによりNKSJグループとして新たにCSR [5つの重点課題] を特定しました。



STEP 1 マテリアリティ分析

< ISO26000に基づく分析 >

「CSR基本方針」のもと、これまでのステークホルダー・エンゲージメントを通じた認識に加えて、外部専門機関を通じた一般の方々へのアンケート調査による期待度分析やNKSJリスクマネジメントによるISO26000の中核主題に基づく自社への影響度評価分析を行いました。「ステークホルダーからの期待度」と「NKSJグループにとっての重要性」を2つの座標軸としてマッピングし、重点課題分析を実施しました。

NKSJグループのCSRに関するアンケート

- ◆調査実施期間: 2012年1月～2月
- ◆有効回答者数: 1,032名

ISO26000に基づくマテリアリティ分析評価のマッピング

ステークホルダーからの期待度	<ul style="list-style-type: none"> 雇用創出および技能開発 地域社会への貢献活動 健康水準上昇に資する活動・情報提供 教育および文化/芸術 	<ul style="list-style-type: none"> 社会的課題解決への貢献 人権の尊重と加担の回避 人権デューデリジェンス 気候変動への緩和策 	<ul style="list-style-type: none"> 積極的な情報開示 お客さま対応の品質向上 お客さまの声の反映の取り組み お客さまへの丁寧な説明 気候変動への適応策 高齢者の雇用創出
	<ul style="list-style-type: none"> 生物多様性の保全 労働条件および社会的保護 持続可能な資源利用 	<ul style="list-style-type: none"> ステークホルダーエンゲージメント 社会的責任の意思決定プロセス 差別および社会的弱者 コーポレートガバナンス ダイバーシティ リスク管理 障がい者の雇用創出 	<ul style="list-style-type: none"> 環境改善に資する商品・サービス 社会的弱者へのサービス 代理店との共存共栄
	<ul style="list-style-type: none"> 職場の安全環境 利益相反管理 	<ul style="list-style-type: none"> 公正なマーケティング 社員のヘルスケア 公正な取引の推進 持続可能な消費 不正行為の防止 反社会的勢力への対応 	<ul style="list-style-type: none"> コンプライアンス 従業員との対話 人材育成

NKSJグループにとっての重要性

STEP 2 有識者ダイアログ

NKSJグループのCSRとして取り組むべき重点課題の特定にあたり、環境ジャーナリストでジャパン・フォー・サステナビリティ代表の枝廣淳子氏と、IIHOE [人と組織と地球のための国際研究所] 代表の川北秀人氏をお招きし、重点課題選定にあたって考慮すべき点について意見交換を行いました。ダイアログの内容は右記の通りです。



環境ジャーナリスト、
ジャパン・フォー・
サステナビリティ
代表
枝廣淳子氏



IIHOE
[人と組織と地球のため
の国際研究所] 代表
川北秀人氏

幅広いステークホルダーからの意見を踏まえた課題設定

NKSJ NKSJグループとして取り組むべきCSRの重点課題の選定にあたり、STEP1のように一般の方へのアンケートやISO26000の中核主題に基づくマテリアリティ分析をしましたが、この結果をざらんにってどう思われますか？

枝廣 先進的な課題設定のためには、国内外の有識者やNPOとの意見交換を通じ、世の中から少し先の視点をもつことが重要です。今回は、一般生活者のオンラインアンケートに加え、過去から損保ジャパン、日本興亜損保それぞれのCSRをみてきた専門家としてのわれわれの意見を聞く場を設定して下さったと理解しています。

川北 現在保険にご加入いただいている方の期待にきちんと応えていく部分と、少し先を考えるとバランスを取るとよいと考える有識者の期待に、重層的に対応できる課題を選定できるというですね。また、そのテーマに取り組んだ結果からもたらされるものに対するコンセンサスを、グループ全体で持つことが重要だと感じています。

枝廣 例えば東日本大震災後の日本では、温暖化問題への取り組みのペースは遅れがちですが、タイの洪水のような災害はこの先、増えていくと考えられ、「気候変動」の問題は保険会社にとって重要な課題だと思います。幅広い視点を失わず、半歩から0.7歩ほど先を見据えた先進的な課題設定ができるというですね。

半歩先の未来をみつめて

NKSJ 半歩から0.7歩先というご意見をいただきました。われわれは上記のマッピング結果から重点課題が「『安心・安全』の提供」「気候変動をはじめとする地球環境問題への対応」「金融機能を活かした社会的課題の解決」「NPOなどとの協働を通じた持続可能な社会づくりへの貢献」「人材育成とダイバーシティ推進による強い組織づくり」という5つの重要課題に収斂されていると考えているのですが、これについてはいかがでしょうか？

枝廣 「金融機能を活かした社会的課題の解決」というテーマの重要性について、一般生活者の認知度はあまり高くないようですが、保険会社の取り組み課題としてステークホルダーの共感性は十分あると思います。保険・金融会社の大きな役割の一つに、社会のお金の流れを変えていくことがあります。環境負荷低減、再生可能エネルギー促進、生物多様性の保全につながるような事業や企業にお金を回していく取り組みは非常に重要です。



担当部署とのダイアログも実施

川北 「『安心・安全』の提供」については、既存のサービスを通じて価値を提供していく手法と、新たなサービスをつくり出して価値を提供していく手法があると思います。たとえば、エコ安全ドライブサービスの提供は、日本においてはすでに当たり前のサービスかもしれません。一方、**途上国では交通死亡事故がこれから顕在化する課題**であり、予防的なサービスとして提供していくことが求められ、ニーズとしても高まっていくでしょう。

枝廣 重点課題のテーマ設定にあたっては**「時間軸」も考慮に入れるとよいと思います**。今すぐに課題を解決できるものもあれば、長期間かかる課題もある。50年～100年単位の視点で、物事をとらえている有識者と意見交換をし、中長期的に重要となるテーマを抽出するプロセスは引き続き必要でしょう。

川北 たしかに、広がりや奥行きのある視野をもって課題を選定するということは重要です。ただ、長期間かけてステークホルダーの声に添えていくことと、短期に成果を求められるものが混在すること自体は構わないと思います。

NKSJグループにはCSRの取り組みを牽引する役割が期待されている

NKSJ これからのNKSJグループのCSRへの期待をお聞かせください。

枝廣 これまでのような堅実で確実な取り組みを今後も続けるのか、それとも今の時代に合わせてもう一歩踏み出すのか。たとえば、損保業界として気候変動のリスクは非常に大きいわけですね。そこを自社のなかだけで取り組むのか、社会に働きかけるところまでするかどうか。**「世界で伍していく」ためにも、私はぜひ、自社の敷居を越えてほしいと思います**。

川北 今後は、地域ごとの10年先の課題に向き合った商品開発やサービス提供ができるかが問われます。今回選定される重点課題が、将来的にその地域における最適な金融ソリューションサービスの提供にどう結び付いていくのか。つまり、企業として地域の5年先10年先の社会づくりにインパクトを与えていくことを意識した課題設定もあっていいと、私は思っています。CSRの取り組みを通じて、新しい価値を生み出すプロセスをつくっていただきたいですね。**NKSJグループにはCSRの取り組みを牽引する役割が期待されている**と思います。

枝廣 とともに個社として非常に良いCSRに熱心に取り組む、信頼感を得てきた損保ジャパンと日本興亜損保が新会社を創設するというので、世間の期待値は高いと思います。本日抽出された重点課題について、それぞれの強みを持ち寄って新しい何かをつくり出すことを期待しています。

NKSJ 本日はありがとうございました。（以上、2012年2月27日開催の有識者ダイアログより抜粋）

有識者ダイアログのキーワード
 ・幅広いステークホルダーとの対話の継続
 ・広がりや奥行きのある先進的な課題設定
 ・新しい価値を生み出すことで社会への積極的な働きかけ

P58・59にお二人の第三者意見を掲載しています。

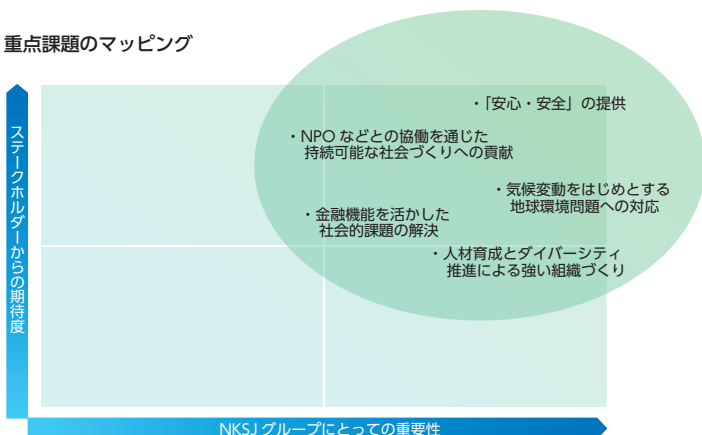
STEP 3 CSR「5つの重点課題」の特定

<5つの重点課題の絞り込み>

STEP1でのマテリアリティ分析結果に、有識者ダイアログを通じて認識した3つのキーワードを加味し、「NKSJグループのステークホルダーからの期待度」と「NKSJグループにとっての重要性」を2つの座標軸としてマッピングを行い、双方の優先順位が高い項目をCSR「5つの重点課題」として絞り込みました。

今後もステークホルダーとの対話を継続して行い、NKSJグループの取り組みを見直していきます。

重点課題のマッピング



① 「安心・安全」の提供

社会におけるさまざまなリスクに備え、お客さまの「安心・安全」を支援する先進的なサービスを提供していきます。

② 気候変動をはじめとする地球環境問題への対応

「適応と緩和」のアプローチで、気候変動のリスクに自ら対処するとともに、ステークホルダーとのパートナーシップで新しいソリューションを開発していきます。

③ 金融機能を活かした社会的課題の解決

ESG課題を組み込んだ責任投資を推進するとともに、金融・保険機能を活用して社会的課題の解決に寄与する商品・サービスの開発に取り組みます。

④ NPOなどとの協働を通じた持続可能な社会づくりへの貢献

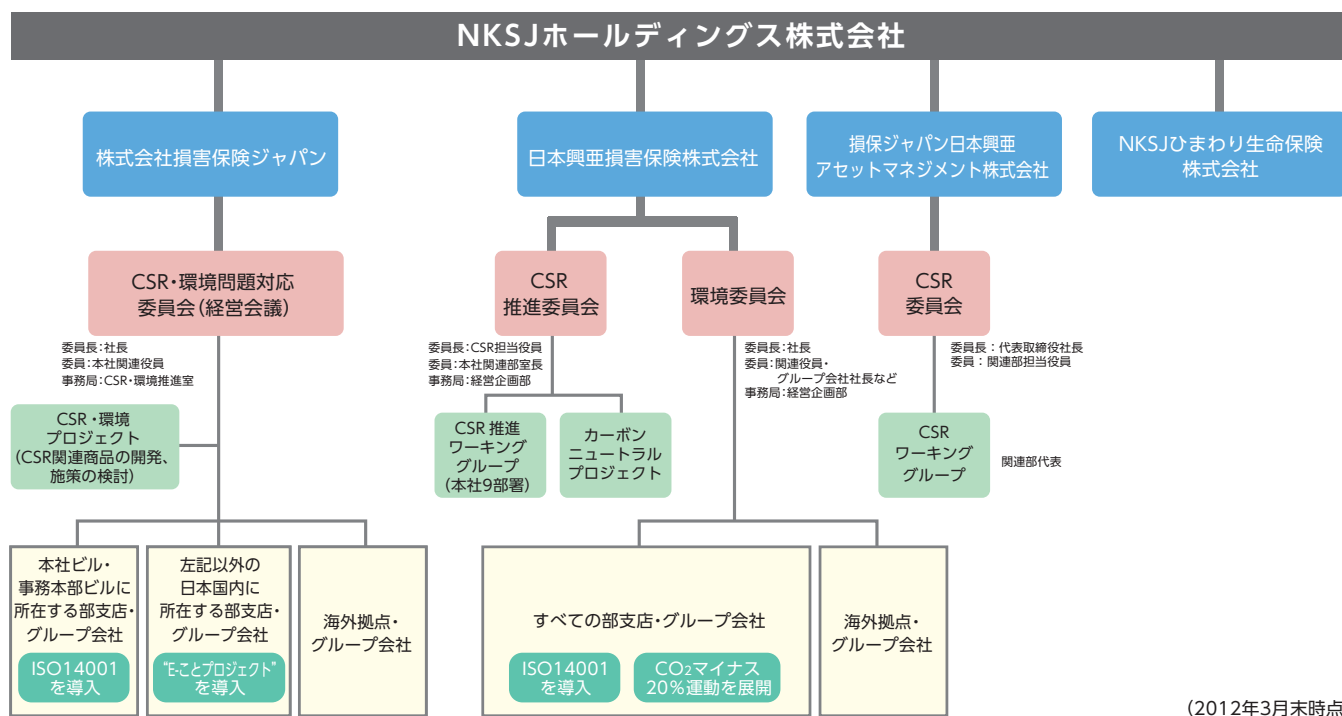
市民、行政、NPOなどとの地域の課題解決に向けた協働を通じ、持続可能な社会づくりへ貢献していきます。

⑤ 人材育成とダイバーシティ推進による強い組織づくり

多様な人材を受け入れ、全社員がいいきと働き、能力を発揮できる環境を整備することで、事業を通じて社会に貢献できる人材の育成に努めていきます。

CSR推進体制

NKSJホールディングスは、CSR基本方針およびそれに基づく重要な施策に関し、組織横断的に協議し、CSR中期課題の総合的な推進を図ることを目的としたCSR推進体制を整備しています。



グループシナジーを意識した連携

NKSJグループでは、グループ全体での定量情報の開示に向けた把握・管理がこれまで以上に重要になってきている背景をふまえ、NKSJグループの企業評価の維持・向上のために、国内外のグループ会社を対象に、ESG（環境・社会・ガバナンス）に関する定量情報の収集を実施するとともに、CSR推進体制の構築に向けた対話を行っています。

また、NKSJグループ共通の取り組みとして、2011年10月から12月にかけて「NKSJボランティアデー」を開催（詳細はP46参照）。期間中に全国で約60件の活動に約1万人の社員が参加し、被災地支援をはじめ自然・環境保全活動、防災、文化・芸術など多岐にわたる活動を展開して、ボランティア活動・市民活動の社会的意義、影響力を高めることにつながりました。

損保ジャパンと日本興亜損保の合併に向けた取り組み

2014年に設立する新会社の戦略目標の一つでもある「CSR・環境リーディングカンパニーへの挑戦」に向けて、それぞれ独自の体制で展開してきたCSR推進体制を見直し、両社の異なる経験やノウハウを活かしたグループシナジーの最大化を図っていきます。

具体的には、CSRワーキンググループを設置し、「方針・目標の見直し」や「CSR・環境マネジメントシステムの一本化」、「環境関連商品・サービスの共通化」、「CSR・環境教育体系の共通化」など、各種施策の共通化に取り組んでいます。

SRIインデックス (社会的責任投資指数) などへの組入

NKSJグループのCSRの取り組みが国内外の調査機関などから高く評価いただき、NKSJホールディングスは、以下のSRIインデックスやSRIファンドの組入候補銘柄となっています。(2012年4月1日現在)

Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI World)



企業の持続可能性を「経済的側面」「環境的側面」「社会的側面」の3つの側面から評価し、先進的な取り組みを行っている企業をDJSI銘柄として抽出した、世界の代表的なSRIインデックスです。

Ethibel PIONEER and EXCELLENCE Investment Registers



企業の社会的責任の視点から高いパフォーマンスを示している企業を選定し、組み入れている投資ユニバースです。

FTSE4Good Index Series



環境や人権などの社会的責任を満たしている企業活動を評価することによって、これらの企業への投資を促進するために作られたSRIインデックスです。

モーニングスター 社会的責任投資株式指数



モーニングスター社などが開発した日本企業を対象とした日本初のSRIインデックスです。

社会への宣言・イニシアティブへの参画

CSRのさまざまな課題に取り組むため、社会に対する宣言や、国内外のさまざまなイニシアティブへ自主的に参画しています。

※()内は宣言・参画会社

国連グローバル・コンパクト(UNGC)



2000年7月、アナン国連事務総長(当時)の提唱によって発足したUN GCは、企業が人権・労働・環境・腐敗防止などの課題に自発的に取り組み、より良い企業市民へと成長していくことを促す国連と企業のパートナーシップ・イニシアティブです。2012年6月には「女性のエンパワーメント原則〜平等はビジネス向上のカギ〜」の趣旨に賛同し、署名しました。(損保ジャパン・日本興亜損保→2012年7月からNKSJホールディングスとして署名)

国連環境計画・金融イニシアティブ(UNEP FI)



UNEP FIは、世界40か国・約200の金融機関から構成される国際的な金融機関のネットワークです。1992年の設立以来、経済的發展と環境保護が両立する持続可能な発展を目指し、金融機関のさまざまな業務やサービスにおいて環境への配慮を進める活動を推進しています。(損保ジャパン・日本興亜損保)

責任投資原則(PRI)



PRIは、金融機関が投資の意思決定の際にESG(環境・社会・ガバナンス)課題に配慮することを宣言したもので、UNEP FIによって策定されました。損保ジャパンは2006年に日本の保険会社として初めての署名会社となりました。また、2012年1月には、損保ジャパン日本興亜アセットマネジメントが署名しました。(損保ジャパン・損保ジャパン日本興亜アセットマネジメント)

持続可能な保険原則(PSI)



PSIは、保険会社の事業運営のなかでESG課題に配慮することを宣言したもので、UNEP FIによって2012年6月に策定されました。損保ジャパンはPSIチームメンバーとして本原則の策定に尽力するとともに、2012年6月にリオ+20に合わせて開催された発表イベントにも署名会社として参加し、事例発表を行いました。(損保ジャパン)

生物多様性民間参画パートナーシップ

P38をご参照ください。

カーボン・ディスクロージャー・プロジェクト(CDP)

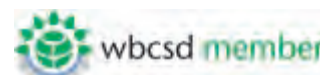
CARBON DISCLOSURE PROJECT

CDPは、世界の主要な機関投資家が連携して、各国の企業に気候変動への戦略や温室効果ガスの排出量の公表を要請することで、企業の気候変動対策を促そうという国際的なプロジェクトです。損保ジャパンは2005年から機関投資家として参画。また2007年からはカーボン・ディスクロージャー・プロジェクトメンバーにも加わり、活動の普及促進を行っています。(損保ジャパン)

カーボン・ニュートラル宣言

日本興亜損保は、2012年度までにCO₂排出量を20%以上削減(2006年度比)したうえで、削減困難な部分は排出権を購入するなどして、CO₂排出ゼロ企業を目指すという「カーボン・ニュートラル宣言」を2008年7月に発表しました。2012年3月には、このカーボン・ニュートラル化計画が、環境省の「カーボン・ニュートラル認証制度」において、国内第1号として承認されました。(日本興亜損保)

持続可能な発展のための世界経済人会議(WBCSD)



WBCSDは、1995年に設立された世界の企業トップによる連合体組織です。世界35か国約200社の企業トップが、環境と持続可能な発展に関して産業界におけるリーダーシップを発揮し、活発な議論と政策提言などの活動を行っています。損保ジャパンは設立時から日本の金融機関唯一のメンバーとして活動に積極的に参画しています。(損保ジャパン)

持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則(21世紀金融行動原則)

2010年6月に中央環境審議会「環境と金融に関する専門委員会」から「環境金融の取り組みの輪を広げていく仕組み」として「日本版環境金融行動原則」の策定が提言され、これを受けて2011年10月に策定された原則です。損保ジャパンと日本興亜損保は、起草委員会メンバーとして本原則の策定に積極的に関与し(損保ジャパン理事の関正雄が保険ワーキンググループの座長を務めました)、2011年12月に両社を含むNKSJグループ10社が署名しました。(NKSJホールディングス・損保ジャパン・日本興亜損保・NKSJひまわり生命・損保ジャパン日本興亜アセットマネジメントほかNKSJグループ5社)

T O P I C S

NKSJグループが参画している国内外のCSRの推進団体では、先進企業のCSRのベストプラクティスを好事例集として発行し、世の中に広く発信しています。NKSJグループのCSRの取り組みもこれらの媒体で広く紹介されています。

“Sustainable Return on Investment Opportunity (RIO) The Business Case for the Green Economy” (UNEP)



→ http://www.unep.org/publications/contents/pub_details_search.asp?ID=6263

“Business and Climate Change Adaptation: Toward Resilient Companies and Communities” (Caring for Climate/UNEP)



→ http://www.unglobalcompact.org/docs/issues_doc/Environment/climate/Business_and_Climate_Change_Adaptation.pdf

「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則」事務局発行 取組事例集



【NKSJホールディングス】

- [EAST ASIA 30] (東アジアのCSRトップ30社)に選出(国内金融機関唯一、2年連続)
- 「第3回 Make a CHANGE Day アワード」奨励賞受賞
- SAM社「企業の持続可能性調査」銀賞受賞



【損保ジャパン】

- 2010年度「環境goo大賞」コミュニケーション大賞受賞
- 次世代育成支援に積極的に取り組んでいる企業として東京労働局長より「第三期基準適合一般事業主」の認定取得
- 「2010 Golden Bee CSR・中国ランキング」入選企業に選出(損保ジャパン中国)
- 「協働の森づくり」が「第2回いきものにぎわい企業活動コンテスト」審査委員特別賞受賞
- HDI-Japan
「HDI 問合せ窓口格付け 損害保険会社部門 サポートポータル部門 三つ星(最高ランク)」獲得(3年連続)
- 自動車保険Web約款「SAVE JAPANプロジェクト」
「第8回エコプロダクツ大賞 エコプロダクツ大賞推進協議会会長賞」優秀賞受賞
- 日本環境協会「エコマーク アワード 2011」奨励賞受賞
- 日本経済新聞社「第15回環境経営度調査」保険部門第2位
- 米国エシスフィア・インスティテュート社「世界で最も倫理的な企業2012」に選出(2年連続)
- 東京消防庁から2011年度「救命講習受講優良証交付事業所」に認定
- 中野消防署から感謝状贈呈
- 平成23年度「献血功労者厚生労働大臣表彰状」授与



【日本興亜損保】

- 環境省 環境コミュニケーション大賞「第15回地球温暖化対策報告大賞(環境大臣賞)」受賞
- 環境省 地球温暖化防止活動環境大臣表彰
- 東洋経済新報社「第15回環境報告書賞優良賞」受賞
- カーボン・オフセット推進ネットワーク「第1回カーボン・オフセット大賞 奨励賞」受賞
- 日本経済新聞社「第15回環境経営度調査金融部門」第1位
- 東洋経済新報社「第6回CSR企業ランキング金融部門」第2位
- 価格.com 2012年度自動車総合満足度ランキング「事故対応部門」第1位

【損保ジャパン日本興亜アセットマネジメント】

- エエコファンド『ぶなの森』R&Iファンド大賞2011 投資信託 国内SRIファンド部門 優秀ファンド賞
「確定拠出年金 国内株式部門 優秀ファンド賞」受賞

NKSJグループでは、CSR・環境マネジメントシステムの導入やCSR関連のさまざまな研修の開催を通じて、グループ全体へのCSR浸透に努めています。

CSR・環境マネジメントシステムの構築とCSR研修の実施

NKSJグループでは、本業を通じたCSRを実践するために、環境マネジメントシステムの浸透と、CSRに関する階層別、職種別のきめ細やかなCSR・環境研修を実施しています。

1. CSR・環境マネジメントシステム

損保ジャパンでは、本社・事務本部ビルに所在するすべての部門とグループ会社が環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001、それ以外のビルに所在する部支店は“E-ことプロジェクト”と呼ばれる独自の環境マネジメントシステムに基づきCSRの取り組みを実践しています。省資源・省エネ活動などの環境問題への対応に加え、ISO26000をベースとした人権、消費者課題といった社会的責任に対する課題にも目を向け、職場の特性に応じたCSR・環境目的・目標を定め、PDCAを実践している点が大きな特長です。

日本興亜損保は、474のグループ全拠点でISO14001の認証を取得しています。全社員が理解しやすいように動画コンテンツを用いて環境教育を実施したり、独自に作成したエコチェックを用いて、すべての職場で取り組みの定着状況を確認し、職場ごとに取り組むべき課題の洗い出しを行っています。また、CO₂排出量を職場ごとに「見える化」し、業績評価制度へも反映させています。

2. 「対話型」内部監査と地区ロード

損保ジャパンはISO14001対象の各部門に対し、対話型の内部監査を行うとともに、各部門の特性に応じた本業を通じたCSRを推進しています。2011年度の内部監査は41部門で実施しました。また“E-ことプロジェクト”でも2011年度は、神奈川・埼玉・千葉・信越・北陸本部のCSR・環境事務局の内部監査を通じて、地域における課題や今後のビジョンを共有しました。

日本興亜損保の内部監査制度では毎年、重点テーマをISO事務局と事前に協議したうえで、監査重点方針を定めて監査を実施しています。同様に、子会社であるそんぽ24もこの制度に則った内部監査を実施しています。2011年度も全部門(本社8部門、地域本部9部門)で実施しました。

グループ全体で取り組むCSR研修

社員ひとりひとりがNKSJグループに求められている課題を理解し、取り組みを促進するためにさまざまな職種・階層向けの研修を実施しています。

1. CSR、人間尊重に関する研修

CSRと人間尊重への理解を深め、社員がいきいきと働ける環境づくりを目的に、NKSJグループ全役員を対象に研修を行っています。

損保ジャパンでは、2011年度、教材としてISO26000を活用し、中核課題をもとに策定したテーマに関して各職場で実際に直面する事例にどのように取り組むか、職場全員で話し合いました。

日本興亜損保では、CSR・環境取組研修に独自に作成した動画コンテンツを使用し、グループ全役員が机上で視聴できるよう工夫しています。また人権研修では派遣社員も含めた職場の全員が話し合いを行い、職場における問題を共有しました。

2. ステークホルダー・ダイアログ

社員がCSRに取り組む意義を深めるため、2011年度は事務・システム関連のグループ会社であるNKSJビジネスサービスとNKSJシステムズを対象とした初の2社合同ステークホルダー・ダイアログを開催し、73名が参加しました。当日はIIHOC [人と組織と地球のための国際研究所]代表の川北秀人氏をお招きしてご講演いただくとともに、「当社の知識や技術を活かして、社会的課題の解決のために何ができるか？」をテーマにグループディスカッションを行いました。



ステークホルダーダイアログの様子

3. ESG推進プロジェクト

ESG課題に配慮した投融資に対するグループ内の意識の醸成・推進を目的に、2012年1月からNKSJグループでESG推進プロジェクトを開催しました。外部有識者を講師とした講演とグループディスカッションを組み合わせ、ESG投資の最新動向に対する理解を深めました。(詳細はP43参照)

4. CSRディベロップメント研修

損保ジャパンでは、本社部門やグループ会社の社員を対象に、本業を通じたCSR実践のヒントを提供する専門性の高い「CSRディベロップメント研修」を実施しています。2011年度は以下の内容の研修を実施しました。



CSRディベロップメント研修の様子

〈2011年度CSRディベロップメント研修実施状況〉

【第1回 2011年9月】

テーマ:「ソーシャル・ビジネス」～社会起業というビジネスの新潮流～
講師:NPO法人 ETIC. 代表理事 宮城 治男氏
参加人数:59名

【第2回 2011年12月】

テーマ:「環境・社会・ガバナンス(ESG)への配慮～国内外の最新動向～」
講師:東京海上日動火災保険 経営企画部長兼CSR室長 長村 政明氏
損保ジャパン 理事 CSR統括部長 関 正雄
参加人数:63名 ※日本興亜損保からも出席。

5. 経営層へのCSR研修

損保ジャパン、日本興亜損保は、経営層のCSRに関する理解を促すため、執行役員および新任部長を対象とするCSR研修を実施しています。2011年度は「グローバルな人権動向」をテーマにした役員勉強会を開催しました。

6. 全社員向けのCSR研修

損保ジャパンでは、全社員を対象に環境問題、CSRの基礎知識に関してeラーニングの講座を提供しています。日本興亜損保では動画コンテンツを活用することにより、社員の理解度を深めています。



eラーニングの様子

7. E-ことCSRポイント制度

損保ジャパンでは、社員ひとりひとりのCSRの取り組みをより一層促進するため、2009年度から“E-ことCSRポイント制度”を導入しています。2011年度は、損保ジャパンの役職員(スタッフ含む)17,403名が各自のCSRへの取り組み状況をウェブでチェックしました。その寄与度の換算額1,502,126円は、2010年度の寄付に引き続き、東日本大震災の復興支援に取り組むNPO4団体に寄付されました。また2011年12月には、2010年度の寄付先であり、東日本大震災の復興支援に取り組んでいるNPOをお招きし、社員向けの報告会を開催しました。参加者にとっては、被災地の現状を含め、医療・環境・教育というさまざまな視点からの被災地支援の取り組みを知る機会となりました。

グループ会社、海外拠点へのCSRの展開

NKSJグループでは、国内外のグループ会社に働きかけることで、グループ全体でのCSRの取り組みのレベルアップを図っています。

1. ESG(環境・社会・ガバナンス)情報の把握

CSRに関する取り組みをNKSJグループ全体に浸透させるには、まずグループ会社それぞれが自社のESGに関する情報を整備することが不可欠です。NKSJグループでは、2010年度から国内外のESG課題を把握することで、各社の独自性に配慮したきめ細かな取り組みを実施しています。

2. グループ会社、海外拠点との対話・CSRダイアログ

収集したESG情報を活用し、さらなるCSRの浸透につなげるため、損保ジャパンでは2010年度から国内グループ会社および海外拠点を訪問し、CSRミーティングを実施しています。

2011年度は国内グループ会社6社、海外はイギリス、トルコ、アメリカ、シンガポール、中国の5か国でCSRミーティングを行いました。CSRに取り組む意義、地域における課題や今後のビジョンについて情報交換、共有することで今後のCSRの展開につなげています。

特に損保ジャパン中国では、近年CSRの取り組みを強化しており、2012年3月には上海支店で海外初の「CSRダイアログ」を開催しました。外

部講師としてECOLOGIA 中国CSRプログラム・スペシャリスト 翁曉雪氏をお招きして、約30名の中国人・日本人社員が一緒になって中国でどのようにCSRを実践できるか、熱心なディスカッションを行いました。



中国 / CSRダイアログの様子



シンガポール / CSRミーティング参加者



損保ジャパン中国が発行したCSRレポート

→ <http://www.sompo-japanchina.com/Jp>

T O P I C S

NKSJリスクマネジメントによるISO26000関連サービスの提供

2010年の社会的責任の国際規格であるISO26000発行後、自社の取り組みや課題を整理する企業が増えていることを受けて、NKSJリスクマネジメントは2011年7月から「ISO26000に基づくCSR経営戦略策定コンサルティング」の提供を開始しました。本サービスでは、CSR現状分析、マテリアリティ分析、CSR行動計画策定など5つのメニューを提供しています。

また、2011年7月には東京と大阪でセミナーを開催し、ISO26000に基づく大学、企業などの取り組み事例を紹介しました。約200名が参加され、「実践的な取り組みが今後の社内浸透の参考になった」といった声もいただきました。

テーマ	社会的責任課題の世界基準～国際規格(ISO26000)の実践～
講師	麗澤大学経済学部教授 高 巖氏
	日本電気株式会社 CSR推進部長 鈴木 均氏(当時)
	損保ジャパン 理事 CSR統括部長 関 正雄
参加人数	200名



ISO26000のセミナーの様子

ステークホルダーとのコミュニケーションの具体例

NKSJグループでは、NPOとの協働事業、有識者や消費者団体との日常的な対話、外部の有識者を交えたステークホルダー・ダイアログ、ウェブサイト上やグローバルな会合でのステークホルダーとの意見交換など、さまざまな対話と協働を重ねてきました。

ステークホルダーへの積極的なアウトリーチ

NKSJグループではウェブ上のCSR情報開示にも力を入れています。2011年度からは参画しているイニシアティブを中心としたステークホルダーに向けて、定期的に自社のCSRの最新情報を発信する取り組みを新たにスタートしました。

情報発信を通じ自らの社会的責任の課題を再認識するとともに、国内外のステークホルダーとの信頼関係の強化に努めています。

バリューチェーン全体への働きかけ

取引業者に対してNKSJグループのCSR・環境への取り組みの姿勢を伝え、協力を要請するため、損保ジャパンと日本興亜損保は2005年から(社)経済団体連合会「企業行動憲章」に基づくCSRアンケートを作成、実施しています。2011年度は50社を対象に実施しました。また、取引業者の作成した「CSRレポート」などを提出していただくことで情報を共有し、連携を深めています。

さらにエコファンド『ぶなの森』を運用している損保ジャパン日本興亜アセットマネジメントでは月次運用レポートで環境を視点とした銘柄を紹介、四半期ごとに発行する「ぶなの森ニュース」では「ECOトレンド・ECOインフォメーション・ECOワード」として旬の環境情報をお届けするなど毎月、最新の環境情報を投資家に対し発信しています。

NKSJ
グループ

Facebookの活用

公式ウェブサイトにおける情報開示に加えて、ステークホルダーと継続的かつ双方向のコミュニケーションを行うため、Facebook上で対話を行っています。2011年度は損保ジャパン、日本興亜損保がFacebookを新たに開設しました。

損保ジャパンではこれまで運用していたCSRコミュニケーションサイトを発展させ、Facebookにコミュニケーションの場を移しました。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の取り組みや、損保ジャパン東郷青児美術館の展覧会情報などを紹介し、タイムリーなコミュニケーションを深めています。

日本興亜損保では、キャラクターである「エコラッタ」の公式ファンページをFacebook上にオープンしました。耳が葉っぱのちょっと不思議でかわいらしい「エコラッタ」が日々のできごとのなかで感じたことを発信したり、お客さまとのコミュニケーションを図ることを目的としています。



→ 損保ジャパン Facebookページ
<http://www.facebook.com/sompojapan>



→ 日本興亜損保 Facebookページ
<http://www.facebook.com/ecoratta>

未来クル・MIRACLEを通じた子どもたちとのコミュニケーション

日本興亜損保は、NGOジャパン・フォー・サステナビリティと協働で子どもたちへのサステナビリティ教育を目的としたコミュニティサイト「未来クル・MIRACLE」を運営しています。本ウェブサイトのなかで「地球を守るルールづくり」として地球サミットが果たす役割についてわかりやすく紹介するとともに、子どもたちに2012年6月に開催された「リオ+20」への理解と関心を促しています。

「未来クル・MIRACLE」サイトで「リオ+20」を紹介。リオ+20のNGOブースで紹介されました。



レスター・R・ブラウン氏と日本興亜損保社長の対話

2012年2月、アースポリシー研究所所長のレスター・R・ブラウン氏が来日し、日本興亜損保社長の二宮 雅也と対談しました。二宮からは2011年の東日本大震災、台風、タイの洪水など世界の自然災害を受けて、保険会社としてより一層気候変動への取り組みに注力していくこと、そのための施策の一つとしてカーボン・ニュートラルに注力している旨をお伝えしました。レスター氏からは世界の環境・食糧・人口などのさまざまな課題や、それに対応するための海外の企業の取り組み事例をご紹介いただきました。



レスター・R・ブラウン氏と二宮社長が対談

「エコプロダクツ2011」への出展

2011年12月15・16日、東京ビッグサイトにおいて国内最大級の環境展示会「エコプロダクツ2011」が開催され、日本興亜損保は4回目のブース出展を行いました。ブースではエコクイズを通じた環境の取り組みのPRや、エコ安全ドライブシミュレーターの体験によるエコ安全ドライブの啓発・普及を行い、多くの方にご参加いただきました。16日には「地球温暖化の影響と対策」～カーボン・ニュートラルへの挑戦～をテーマにシンポジウムを開催し、130名を超える方にお越しいただきました。

また、損保ジャパンが取り組んでいる「自動車保険Web約款「SAVE JAPANプロジェクト」～Web約款で希少生物種生息地の環境保全活動を支援～」は、「第8回エコプロダクツ大賞」において「エコサービス部門 エコプロダクツ大賞推進協議会会長賞(優秀賞)」を受賞し、エコプロダクツ展会場において表彰されました。



「エコプロダクツ2011」でのシンポジウムの様子

NKSJグループの主なCSR目標と実績

P20・21

重点課題

1

「安心・安全」の提供

P22~30

重点課題

2

気候変動をはじめとする地球環境問題への対応

P31~39

重点課題

3

金融機能を活かした社会的課題の解決

P40~44

重点課題

4

NPOなどとの協働を通じた持続可能な社会づくりへの貢献

P45~51

重点課題

5

人材育成とダイバーシティ推進による強い組織づくり

P52~57

NKSJグループの 主なCSR目標と実績

ステークホルダー・エンゲージメントに関する実績と目標

	2011年度目標	2011年度実績	自己評価	2012年度目標
ステークホルダー・エンゲージメント	CSR情報開示の拡大・充実	<ul style="list-style-type: none"> 国内外のグループ会社へESGアンケートの実施(全22社)。 上記フィードバックのためのヒアリングを実施(国内全連結会社6社および海外5社を訪問)。 CSR報告の対象範囲をホールディングス全体に拡大。 国内外のステークホルダーに対して定期的にCSR最新情報をアウトリーチし、関係をより一層深めた。 損保ジャパン・日本興亜損保がFacebookを通じて、よりタイムリーに情報を発信。 	○	<ul style="list-style-type: none"> ESGアンケートによる定量情報収集を継続するとともに、情報収集・開示の範囲および精度を向上させる。 国内外のグループ会社のヒアリングによるCSRの取り組みへのアドバイスを継続。 ステークホルダーごとに適したCSR情報を発信し、関係を強化。 Facebookを活用し、ステークホルダーと対話の幅を広げる。
	CSR社内浸透に向けたコミュニケーションの充実	<ul style="list-style-type: none"> ESG推進プロジェクトを開催し、ESG投資の最新動向の理解を深めた。 「NKSJボランティアデー」を開催し、グループ社員約10,000人が参加した。 	◎	<ul style="list-style-type: none"> ESG推進プロジェクトで共有した知識をもとに、各部門での具体的なESGの取り組みを推進。 「NKSJボランティアデー」を継続し、グループ社員の社会貢献マインド向上に努める。
	対外活動への積極的参加による貢献	<ul style="list-style-type: none"> 「持続可能な保険原則」および「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則」の策定に深くかかわった。 WBCSDの「持続可能な消費ガイドライン」策定に参画し、事例を提供した。 	◎	引き続き国内外のイニシアティブへ積極的に参画し、情報収集するとともに、自らの取り組みを発信することで持続可能な社会づくりに貢献する。

CSR「5つの重点課題」別の実績

	2011年度目標	2011年度実績 (一部2009年度、2010年度の実績も掲載)			自己評価
「安心・安全の提供」	企業の経営を支援するため、食品安全、CSR、環境、発電設備のインスペクション事業分野(発電設備審査など)を拡大し、お客さまに新しいソリューションを提供。 (NKSJリスクマネジメント)	「ISO26000に基づくCSR経営戦略策定コンサルティング」、「バリューチェーンのCO ₂ 排出量算定・報告支援コンサルティング」など新たなサービスを開発、提供開始。			◎
	引き続き安全・安心など社会のニーズに対応した商品を提供していく。 (NKSJひまわり生命)	がん患者のQOL(療養生活の質)向上のため、がんに関する情報普及と相談支援センターの認知度向上。			◎
	ヘルシーカンパニーの実現に向けた効果的なソリューションの提案・普及に努める。 (損保ジャパン・ヘルスケアサービス)	メンタルヘルス対策として初めて成果保証型のサービスを開発、販売開始。			◎
	お客さまニーズにマッチした保険商品・サービスの提供、業界No.1の損害サービスの提供により、地域の安全をしっかりと守り、地域の皆さまに安心を提供し続ける。その進捗を図る指標として、お客さま満足度のさらなる向上、苦情件数の削減を図る。 (日本興亜損保)		2009年度	2010年度	2011年度
	お客さま満足度(保険契約)割合	74.5%	74.7%	74.6%	○
	お客さま満足度(自動車事故対応)割合	87.6ポイント	88.6ポイント	89.3ポイント	◎
	苦情件数(お客さまの不満足)の表明	28,554件	24,741件	28,255件	○

活動の自己評価

◎ 目標の実現に向けて大きな成果が得られたもの ○ 目標の実現に向けて成果の得られたもの
△ 実施してさらに成果を上げる必要のあるもの × 実施できなかったもの

(続き)

2011年度目標		2011年度実績 (一部2009年度、2010年度の実績も掲載)			自己評価	
気候変動をはじめとした地球環境問題への対応	お客さまに対するWeb約款の推進や社内でのWeb会議の活用推進、拠点への紙や印刷物の経費データ提供による抑制効果を通じて2010年度比9.5%の紙使用量削減を目標とする。 (損保ジャパン)	自動車保険Web約款、帳票作成の合理化などにより、2010年度比23.1%削減。			◎	
	継続的に設備改修や省エネ活用を行い、年平均1% CO ₂ 削減を目標とする。 (損保ジャパン)	2010年度比5.3%削減、2002年度比39.5%削減。			◎	
	・2011年度の農業従事者向け「天候インデックス保険」の販売を通じ、タイ東北部5県でのさらなる普及。 ・販売状況をふまえて、商品内容の改定、タイ国内の他県へのさらなる展開、対象作物の多様化、東南アジア地域の他国での展開などを検討。 (損保ジャパン)	◎ 加入件数の増加 (2010年度:1,158件→2011年度:6,173件) ◎ 販売地域を9県(2010年度:5県)に拡大し、あわせて商品内容を改定。			◎	
	京都大学と共同で三大都市圏洪水モデルを完成させるとともに、新たに確率降雨モデルの開発に着手し、洪水モデルとの統合を目指す。 (NKSJリスクマネジメント)	◎ 近畿都市圏の洪水氾濫シミュレーションモデルを開発。 ◎ 関東都市圏、中部都市圏についてもシミュレーションモデルを開発中。			◎	
	カーボン・ニュートラル計画宣言企業としてバリューチェーン全体を通じての省エネ・省資源活動に取り組み、右の目標を達成する。 (日本興亜損保)	2009年度	2010年度	2011年度		
		CO ₂ 排出量を41,480t(2006年度比22.0%削減)以下とする。	42,388t	42,329t	41,624t	△
		総エネルギー使用量を632,120GJ以下とする。	617,899GJ	649,775GJ	589,684GJ	◎
		グリーン購入率を89.0%以上とする。	85.0%	87.6%	90.5%	◎
パンパー補修の推進を図る。		75,356件	79,208件	79,061件	○	
エコパーツの利用促進を図る。		22,249件	23,709件	25,344件	◎	
Eco-Net約款適用件数を2010年度の3倍以上とする。		210,269件	488,676件	2,126,218件	◎	
OA用紙・印刷物の使用量を減らす。	6,025t	4,813t	4,340t	◎		
エコ安全ドライブを普及推進する。				○		
社会的課題の解決	社会的持続可能な発展に貢献すると考えられる『ぶなの森』などのSRIファンドの継続的な普及に努める。 (損保ジャパン日本興亜アセットマネジメント)	◎ 販売会社やDC運用商品への採用増加。 ◎ 2012年3月の残高(160億円)が日本最大級のSRIファンドとなった。			◎	
	環境関連の投融資を継続的に推進。 (損保ジャパン日本興亜アセットマネジメント)	PRIに署名、それを契機にCSR委員会を発足し、より一層ESGに配慮した投資・商品開発を推進。			○	
	社会的課題の解決に寄与する商品・サービスの開発を継続。 (損保ジャパン、日本興亜損保、NKSJリスクマネジメント)	自然災害リスクに対応備えるため、さまざまな保険商品・サービスを開発(詳細P9参照)。			○	
持続可能な社会づくりへの貢献	・寄付先団体との継続的な関係構築を検討。 ・社員の技量を活かして支援先団体と協働で取り組めるプロボノ活動の構築。 (損保ジャパン)	◎ E-ことCSRポイント制度の寄付先であり、東日本大震災の復興支援に取り組んでいるNPOを招き、社員向けの報告会を開催。 ◎ 2011年度は全国で419件の社会貢献活動を実施。本業を活かした活動は「車いす整備・清掃活動」「中学生のコールセンター職場体験」など。			◎	
	「ちきゅうくらぶ社会貢献ファンド」のさらなる活用に向けた改革を検討。 (損保ジャパン)	◎ NKSJ ボランティアデー開催にあわせて活用を推進。 ◎ タイ洪水支援の寄付の際、現地法人と連携して寄付先を選定。 ◎ 東日本大震災の被災地支援に活用。			○	
人材育成とダイバーシティ推進による強い組織づくり	人事部「女性いきいき推進グループ」から人材開発室「ダイバーシティ推進グループ」に組織を変更。「女性活躍支援」「障がい者活躍支援」「外国人活躍支援」「ワーク・ライフ・バランス推進」を重点に置き、多様な人材が活躍できる仕組みを強化。 (損保ジャパン)	◎ 女性社員のキャリアアップ支援策として、「女性経営塾」を開始。 ◎ エリア職の活躍領域拡大のため、集中育成プログラムを開催。			◎	
	障がい者活躍推進に向けた分析と全国への情報発信。 (損保ジャパン)	全国の職場で活躍する障がいを持つ従業員の上司へのヒアリングを行い、好取り組事例を全社ニュースで発信。管理職を対象とした手引書も作成するなど、障がい者の活躍推進や定着につながる取り組みを展開。			◎	
	損保ジャングループの海外現地法人ナショナルスタッフの受け入れを開始、外国人留学生の採用を強化。 (損保ジャパン)	◎ グローバル人材育成プログラムの拡充。 ◎ 海外現地法人ナショナルスタッフとの人事交流。			○	
	ワーク・ライフ・バランスとダイバーシティの積極的推進、人材育成の強化などにより多様な人材がいきいきと活躍できる職場づくりに引き続き取り組む。また、育児休業など仕事と子育ての両立支援の各種制度を、より活用しやすい風土づくりに取り組む。 (日本興亜損保)	2009年度	2010年度	2011年度		
		社員満足度	81.7%	81.2%	82.7%	○
年次有給休暇取得率		22.5%	28.2%	29.8%	◎	
法定外時間外労働比率		8.4%	7.4%	8.4%	○	
障がい者雇用率	1.87%	2.02%	2.27%	◎		

活動の自己評価

◎ 目標の実現に向けて大きな成果が得られたもの ○ 目標の実現に向けて成果の得られたもの
△ 実施してさらに成果を上げる必要のあるもの × 実施できなかったもの

1

「安心・安全」の提供

Providing Safety and Security for the Society

国内で進む少子高齢化の一方でグローバルに広がる人口増加、貧困問題。さらにモータリゼーションの進む開発途上国で増加する交通事故などの社会的課題が顕在化しています。保険事業は、個人の安心・安全なくらしや企業の経済活動を側面から支える公共性の高い事業です。お客さまに「万が一」のときに保障を提供することに加えて、これらの課題の解決に向けて「予防」のアプローチで対応するのも、保険会社の重要な使命だと考えています。

NKSJグループは社会の動向とお客さまのニーズをタイムリーにとらえ、長年にわたって蓄積された膨大な事故データ、リスクを定量化するノウハウを活用し、安心・安全に資する最高品質の商品・サービスの開発に取り組んでいます。

今後とも多様化するリスクへ幅広いソリューションを提供することで、持続可能な社会づくりに貢献していきます。

保険事業を通じた「安心・安全」の提供

お客さまに対する保険商品のご説明から保険契約期間中のサービス、万が一の事故発生時まで保険事業のライフサイクルにおける各ステップの「安心・安全」を支える取り組みです。

STEP 1

お客さま重視の保険事業とお客さま満足度の向上

STEP 2

お客さまの安全へのサポート

STEP 3

万が一の時の迅速で適切な事故対応サービス

クオリティ・オブ・ライフの実現を支えるサービス

お客さまの暮らしに質の高い「安心・安全」を提供する取り組みです。
医療や健康支援、震災による心のケアなど、心身面でお客さまの安心度を高めるサービスをご用意しています。

保険事業を通じた「安心・安全」の提供

NKSJグループは、最高品質のサービス、ソリューションをお客さまに提供することを目指しています。中核事業である保険事業においても、代理店と協働でご契約前→ご契約期間中→万が一の事故発生時などすべての段階でお客さまに満足いただける質の高いサービスを提供し、安心・安全な社会づくりにつなげています。

STEP 1 お客さま重視の保険事業とお客さま満足度の向上

代理店業務品質向上の取り組み

NKSJグループの代理店は、お客さまへ保険商品・サービスのご案内や各種手続きを行い、万が一の事故の際には、お客さまからの事故のご連絡の受付と保険会社への連絡、解決に向けたアドバイスなどを行い、お客さまにとっての「顔の見える」安心窓口として業務品質や保険募集の基盤を支えています。

NKSJグループでは、お客さまに満足していただける適切なアドバイスと十分なサービスを提供できる代理店の育成に注力しており、業務品質向上のため、コンプライアンスや商品知識、販売技術、事故対応、法律・税務などに関する知識やスキルを伸ばせる場を提供するとともに、代理店の経営支援なども行っています。

代理店のサポート体制

1. 研修制度

定期的な集合教育研修を開催することで業務品質の向上をはかるとともに、全国の支店や営業店が独自で研修を行い、代理店の立場に立った高品質できめ細やかな教育を実施しています。

また、全国に代理店業務やコンプライアンスに関する専門社員を配置し、代理店経営に関する個別相談や業務管理も行っています。

2. コンサルティング力の向上

損保ジャパン、日本興亜損保では、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システムを代理店に提供しています。このシステムはお客さまの視認性を高めるため画面サイズの自由伸縮機能などに優れたタブレット型端末にも対応しており、お客さま対応力のさらなる向上を支援しています。また経営管理が可能なシステムを提供することによって、代理店経営の効率化を支援しています。

3. 代理店研修生制度

NKSJグループでは、専門代理店を育成する「研修生制度」を整備しています。研修期間中は社員として雇用し、専門スタッフ・営業スタッフによるきめ細やかな指導のもとで、集合研修や各種勉強会を通じて商品知識、販売技術、代理店経営などのノウハウを習得し、保険募集のプロフェッショナルを目指しています。

4. 業務品質向上

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」をフィードバックし、その分析結果をもとに、お客さまから期待される代理店の行動基準を定め、教育・指導を進めるとともに、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。



日本興亜損保の代理店集合研修の様子



2012年4月に提供を開始したタブレット型端末

T O P I C S

お客さまにとってわかりやすいツールを提供するための取り組み

損保ジャパンの自動車保険証券（保険契約継続証）が、「UCDAアワード2011（主催：一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会）」において、情報のわかりやすさや充実度の観点から、損害保険部門で最優秀賞を受賞しました。この保険証券は「保険商品の取扱説明書」というコンセプトで開発され、「事故に遭ったとき」などの対応法などをわかりやすく収録。ページ数や文章量と図版のバランス、色使いにも配慮し、ご契約者さまに「読んでみよう」と感じていただけるツールとして構成しました。

2011年7月以降保険始期の傷害総合保険「まも～るジャパン」シニア専用プランのパンフレットは、文字の大きさや色使いなどについて、わかりやすさや見やすさを重視して作成。同パンフレットはカラーユニバーサルデザインの認証（認証元：NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構）を受けました。NKSJグループは、これからも「シンプルでわかりやすい」ツールの作成に注力していきます。



UCDAアワード2011授賞式の様子

お客さま満足度向上に向けた取り組み

NKSJグループは目指す企業グループ像として、真のサービス産業として「お客さま評価日本一/No.1」を実現し、世界で伍していくグループを目指しています。そして「すべての業務プロセスにおいて品質の向上に取り組む、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」を経営基本方針の一つとしています。

この方針に従い、グループ全体で「お客さまの声」を広く収集、商品やサービスの改善・改良に活かすなど、お客さま満足度向上に向けたさまざまな取り組みを展開しています。その一環として、特に「苦情」を重視。苦情対応の基本原則やその達成に必要な仕組み・プロセスなどを規定する国際規格「ISO10002」(顧客満足の品質マネジメント：組織における苦情対応のための指針)に基づくマネジメントシステムを構築し、損保ジャパン、日本興亜損保、NKSJひまわり生命の3社が同規格への適合宣言を行っています。

【取り組み事例】

「お客さまの声」を受け止める仕組み

損保ジャパンの営業部門ではお客さま満足度調査、苦情分析の結果をもとに「お客さまの視点で期待される募集人の行動」として導き出し、定めた代理店の行動基準である「安心基準」の定着を推進しています。取り組みの進捗や効果を検証するため、本社では「顧客満足度調査(お客さまアンケート)」を実施し、回答結果および分析内容を代理店、営業部門に提供しています。

サービスセンター(事故対応)部門では、自動車保険・火災新種保険の保険金をお支払いしたお客さまに対し、当社や代理店の事故対応に関するアンケートを実施しており、アンケートでいただいた貴重なご意見は、事故対応の品質改善のために活用しています。

2011年12月には、お客さま対応における「心の態度」として「SC(サービスセンター)フレッド」を作成し、全国のサービスセンター部門では、日々この「SCフレッド」をもとにお客さまの声を見つめ直し、お客さまにより一層ご満足いただけるサービスを提供できるよう取り組んでいます。

日本興亜損保では、品質向上運動(後記)などの取り組みを通じて品質基準^{*1}の達成・定着を目指しており、「標準品質^{*2}」の達成・定着状況を確認するため「品質基準お客さまアンケート」を継続して実施しています。また、契約手続きや商品・サービスなどの業務の改善に役立てるため「自動車保険お客さまアンケート」を実施するとともに、よりよい事故対応サービスの実現に向けて「事故対応に関する満足度アンケート」も継続的に実施しています。このほかお客さま対応に関する「代理店アンケート」や「社員意識調査」も定期的に実施しています。

^{*1}、^{*2} 日本興亜損保では、各業務プロセスにおけるお客さま対応や保険商品・付帯サービス、帳票などの品質を「基本品質」「標準品質」「最高品質」の3段階にレベル分けした「品質基準」を策定しています。

品質向上運動の展開

日本興亜損保では、2007年11月から「品質向上運動」を実施しています。2008年7月からはフェーズ2、2010年4月からはフェーズ3に移行し、営業・事故対応部門の品質向上に関するPDCAサイクルの構築に取り組んでいます。フェーズ3では「最高品質の追求によるお客さま満足の創出」および「標準品質の定着」に取り組んでおり、営業部門ではお客さまから「ありがとう」と言われた事例を集約した「いいQ取り組み事例集」の活用によるお客さま満足の創出、事故対応部門では「損調業務品質向上運動(QOS)^{*3}」や「まごころコール(詳細はP28参照)」に取り組みました。また、全部門共通として、電話マナーやお客さま満足度向上に取り組まれました。

^{*3} QOSとは「Quickly!(早くやる!) at Once!(すぐにやる!) within a Standard period!(標準所要日数内でやる!))」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、損調業務品質向上運動のペットネームです。

「お客さまの声白書」を通じた取り組み状況の開示

損保ジャパンでは、お客さまからお寄せいただいたお問い合わせやご相談、ご要望、苦情などの現状や、「お客さまの声」を会社経営に活かすための取り組みを紹介する『お客さまの声白書』を2007年度から毎年発行しています。「お客さまの声」を会社経営に活かす損保ジャパンの取り組みをご理解いただくこと、お客さまからより多くの声をお寄せいただき、商品・サービスの一層の改善につなげていくことを目的としています。

2012年度版には、本書の発行が今回で6回目になることから、2011年度のお客さまの声の状況や取り組みに加え、過去5年の取り組みを振り返る特集記事も掲載しています。

CS(顧客満足度)向上の取り組み

日本興亜損保では、CS向上の取り組みの一環として、社内講師による社内外に対するCSセミナーを毎年実施しています。2011年度は104回開催し、社員、代理店、お客さまなど延べ2,761名が受講しました。CSセミナーでは、お客さまに価値を提供することで満足度を高め、お客さまに選んでいただくことの重要性を認識し、そのために何をすべきかを理解して行動することを目指した内容となっています。

「お客さまの声体感プログラム」の実施

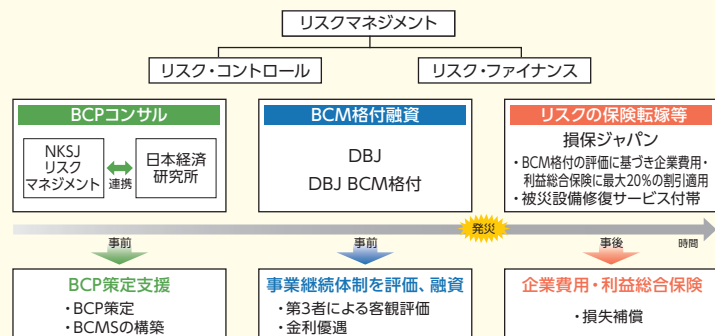
損保ジャパンでは、2011年度からお電話で寄せられた実際の「お客さまの声」を体感することで、社員がお客さまについて、より深く理解することを目的とした「お客さまの声体感プログラム」を実施しています。プログラムは「営業部門向け」「事故対応部門向け」の2種類用意し、本プログラムの実施率は54.8%になりました。参加者からは「お客さま対応を考え、見直すためにもお客さまの声をもっと聞きたい」といった声が寄せられています。

T O P I C S

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

損保ジャパンはDBJと提携し、企業の防災対策支援を開始しました。

具体的にはDBJの「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、NKSJリスクマネジメントから事業継続マネジメントの策定支援サービスなどを提供しています。



STEP 2 お客さまの安全へのサポート

ISO39001 (道路交通安全マネジメントシステム) パイロット事業に参画

世界では交通事故により毎年約130万人が死亡、約5,000万人が負傷しており、その90%は発展途上国で発生しています。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り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(ISO39001)」が2012年11月頃の正式発行に向けて開発・検討されています。

損保ジャパンと日本興亜損保は本規格のパイロット事業に参画しました。2012年1月にはDIS(国際規格原案)段階によるパイロット審査を受け、より使いやすい国際規格の制定に向けて問題点などを提起。ISO39001の策定に貢献したとして、損保ジャパンと日本興亜損保に対して、ISO事務局および独立行政法人自動車事故対策機構(NASVA)から感謝状が授与されました。本年度本審査を経て認証取得を目指しています。



NASVAから日本興亜損保(左端)と損保ジャパン(右端)が感謝状を授与

視機能診断システム搭載交通安全バス「セイフティビジョンバス」

自動車事故防止活動を支援するサービスの一環として、業界初となる視機能診断システムを搭載した新しい交通安全教育バス「セイフティビジョンバス」を導入し、取引先企業へ派遣しています。

これは、50インチのタッチパネル付プラズマディスプレイと20インチCRTモニターを用いた3D映像システムを小型バスに搭載したもので、移動先の会場で気軽に参加者の視機能診断ができます。また、交通安全教育車両であるACワゴン(運転適性診断機材搭載)とミーティングボックス(運転シミュレータ搭載)も派遣し、企業の自動車事故防止活動を積極的に支援しています。



セイフティビジョンバス

エコ安全ドライブの推進(交通安全啓発活動)

事故の発生率を抑え、安心・安全な社会を実現する取り組みとして、NKSJグループでは「エコ安全ドライブ」の普及推進に取り組んでいます。これは「ふんわりアクセルスタート」「早めのアクセルオフ」など「エコ安全ドライブ5か条」を実践し、「少し穏やかな運転」を心がけるもので、交通事故防止のみならず、燃費向上による環境負荷軽減、燃料節約につながります。損保ジャパンおよび日本興亜損保では、ご要望に応じて全国各地で「エコ安全ドライブ講習会」などを無料で実施しています。また、環境省と国土交通省の後援、一般財団法人省エネルギーセンターの共催により、国内最大規模の「エコ安全ドライブコンテスト」を実施しており、6,000社を超える事業者にご参加いただいています。



「エコ安全ドライブ」の講習の様子

TOPICS

「黄色いワッペン」の贈呈を通じた安心・安全の提供

損保ジャパンは毎年4月に、全国の小学校に入学する新1年生に交通事故傷害保険付きの「黄色いワッペン」を贈呈しています。この事業は、子どもを交通事故で失った母親の訴えが紹介された新聞記事がきっかけで1965年から始まりました。第1回から今年の第48回までに贈呈したワッペンは累計で約5,886万枚になります。

子どもたち自身の交通安全に対する意識を高めるとともに、ドライバーや地域住民の方々の協力をいただきながら、交通事故防止に貢献したいと考えています。
(みずほフィナンシャルグループ、明治安田生命保険、第一生命保険との共同実施)



第48回「黄色いワッペン」贈呈式

自動車事故削減プログラムの展開

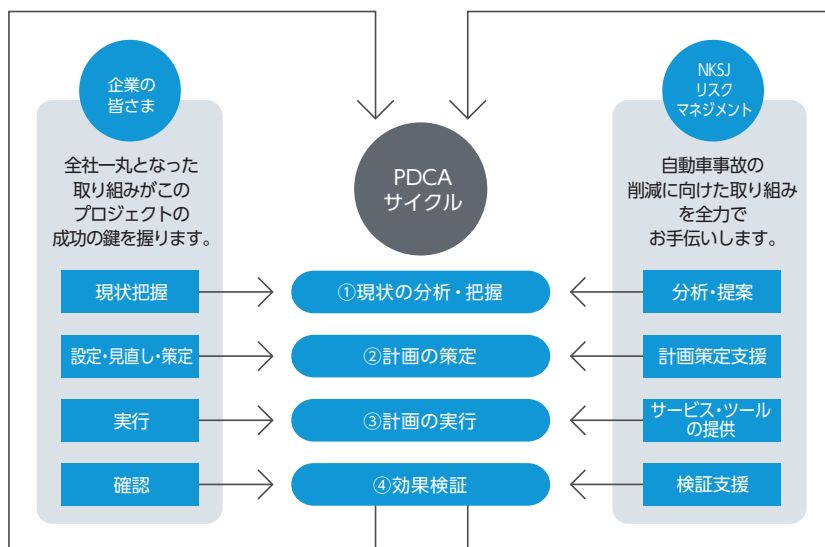
NKSJグループでは、自動車事故防止体制の確立を目指し、企業と共同で「自動車事故削減プログラム」を展開しています。

これは、「現状の分析・把握」「計画の策定」「計画の実行」「効果検証」のPDCAサイクルで事故削減に取り組むプログラムです。NKSJグループは、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彩なメニューで支援しています。

▶2011年度の主なサービス実績

適性診断	1,054件
講習会	1,756件
事故防止コンサルティング	718件

▶NKSJグループの「自動車事故削減プログラム」



お客さま向けリスクチェックサービス

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。そのため、日本興亜損保では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しっかりとご理解いただくことで確かな安心をお届けすることを目的に、リスクチェックサービスを展開しています。

「安心見える化運動」として、NKSJグループのお客さまであるかどうかを問わず、「お客さまを取り巻くさまざまなリスク」と「リスクに対する備え」を確認・分析し、シンプルでわかりやすい一覧表で説明する無料サービスを展開しています。



リスクチェックサービスの
パンフレット

グローバル企業に対するリスクマネジメントサービスの提供

NKSJグループは、グローバルに事業を展開する企業のリスクマネジメントを支援しています。迅速・適正な事故対応や保険金のお支払いを確実にするため、世界の主要都市・主要港約240か所にクレーム・エージェント（損害代理店）とサーベイ・エージェント（検査代理店）を配置して、現地で事故対応を行っています。また、ヨーロッパ・北米・東南アジア・中国に日本から社員を派遣し、本社および主要国に設置されている現地法人との密接な連携のもと、お客さまにご満足いただける事故対応サービスを提供する体制を整えています。

一方、企業の物流分野におけるリスクマネジメントの現場では、「ロspリベンション」を含めた事故対応サービスの重要性が増しています。損保ジャパンでは、保険金をお支払いするだけでなく事故情報の蓄積から傾向を分析し、現場でお客さまと一緒に事故発生を防止・軽減するための解決策を提案しています。さらにお客さまが自ら事故受付と進捗管理、事故データの分析を行えるシステムサービスも提供するなど、事故の発生抑制にも積極的に取り組んでいます。

●現地でロspリベンションを担当できる人材も育成

現在、上記地域を中心にロspリベンションスキルの裾野拡大に取り組んでおり、現地での人材育成にも注力しています。2009年にはインドとブラジルで現地ナショナルスタッフの教育を実施。2010年には東

南アジアの現地ナショナルスタッフのスキルアップの一環として、膨大な損害に関するデータを分析するためのOAスキル向上研修をシンガポールおよびタイで実施しました。2011年には中国人スタッフへの教育・研修を中国および日本で実施。物流ロspリベンションとリスクエンジニアリングの専門部署を設立し、自立してサービス対応できる体制を整えました。



中国での人材育成研修の様子

STEP 3 万が一の時の迅速で適切な事故対応サービス

保険金の迅速なお支払いに向けて

NKSJグループは、事業活動のなかでも特にお客さまからのご要望が多い「迅速な保険金のお支払い」を重要な課題の一つとしてとらえ、その課題解決に向けてさまざまな取り組みを推進しています。

日本興亜損保は2009年10月から「損調業務品質向上運動(QOS*)」を開始し、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。2010年度には、事故対応部門の施策の柱として「『損調業務品質向上運動(QOS)』を中心とした未払事案管理態勢の強化」を掲げ、2011年度も継続してその課題に取り組みました。また、保険金に関する支払管理態勢を定めた「保険金支払管理規程」を改正し、迅速かつ適時・適切な保険金お支払いに取り組むことを明記しました。そして「損調業務品質向上運動(QOS)」の定着・実施状況について、各種点検・検証の結果や管理指標の推移などを定期的に保険金適正支払会議で集約して経営陣に報告。経営陣は取り組み状況に問題があると判断した場合、取り組みの修正や新たな追加施策の策定を指示することとしています。

損保ジャパンでは、事故対応部門における、お客さまからの信頼向上のため保険金支払管理体制の整備を進めています。これまでに、お支払い漏れの防止に加え、担当者の知識・スキルの向上とマネジメント者による事故対応プロセスの管理を強化することで、均質かつ高品質な事故対応サービスの提供に向けて取り組んできました。2011年度下半期からは、お客さまによりご満足いただけるサービスを目指し、従来からの事故対応部門のあり方を抜本的に見直しました。具体的には、事故対応部門の抜本的な改革に着手し、事故対応や初期対応の話し、業務フロー、用語など全ての業務の見直しを行いました。2012年度は、2011年度の取り組みをさらに加速させ、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。

※ QOSとは「Quickly! (早くやる!) at Once! (すぐにやる!) within a Standard period! (標準所要日数内でやる!)」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、損調業務品質向上運動のペットネームです。

▶ 保険金お支払いまでの一般的な保険会社の対応の流れ (自動車保険の場合)

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、連絡先などの確認
- ・目撃者の確認

1

事故のご連絡を受ける

- ご契約いただいているNKSJグループ各社または取扱代理店まで、次の事項につきご連絡をいただきます。
- ・お名前、証券番号、保険の種類
- ・事故日時、場所、状況
- ・相手方の住所、氏名、連絡先など

2

初期対応

事故内容から保険金のお支払い対象となるかを判断したうえで、事故の詳細な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します。また、お客さまにお支払い対象となる保険金などをご案内します。

3

損害の調査

現場調査や資料調査などにより、事故の状況や損害の内容を調査するとともに、関係者との打ち合わせを行います。

4

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、お客さまとご相談のうえで相手方との交渉を進めます。

5

保険金のお支払い

お客さまへお支払いすべき保険金の項目に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、銀行などへの口座振込によって保険金をお支払いします。

TOPICS

「価格.com」社外評価 No.1

日本興亜損保は、国内最大の購買支援サイト「価格.com」が実施した「2012年度自動車保険満足度ランキング」において「事故対応部門」で第1位となりました。日本興亜損保は代理店とともに「お客さまにとって何がベストか」を常に考え、事故の際も代理店と一体となってお客さまの不安や疑問を一つずつ丁寧に解消し、迅速な解決を目指してきました。「価格.com」における評価は、こうした取り組みについて多くのお客さまからご支持をいただいていることの表れの一つだと考えています。

今後もこの評価に満足することなく、損害保険会社の使命である「社会への安心と安全の提供」に努め、さらなるお客さま満足度の向上を目指します。



24時間365日まごころNo.1運動

日本興亜損保では「事故対応力No.1ブランドの確立」に向けて、「24時間365日まごころNo.1運動」に取り組んでおり、「まごころコール」および「24時間初期対応サービス」を実施しています。

まごころコール

事故に遭われた際のお客さまの不安は想像以上に大きいものです。日本興亜損保では、お電話や面談によりお客さまを精神面からサポートするため、「事故受付時」、「初動時」、「途中経過時」、「解決時」に、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」を実施し、お客さまの安心を支えています。

24時間初期対応サービス

社員が常駐する「24時間サポート損害サービスセンター」では、夜間・休日中に事故が発生した場合、お客さまからのご要望に応じて、専門スタッフが事故の相手方への電話連絡、修理工場や病院への連絡、レンタカーの手配など迅速な初期対応を行います。

実に60%以上*の事故が夜間・休日に発生しています。日本興亜損保はお客さまの声にお応えし、夜間・休日の事故に対しても、迅速な初期対応により、事故直後のお客さまの不安を解消し、安心をお届けします。

*日本興亜損保の2010年度事故実績より
(平日17:00～翌日9:00:31.6%、土日祝日24時間:30.4%)

お客さまへの対応

保険対応の可否判断	事故解決のアドバイス
代車の手配	修理工場のご紹介
修理工場への連絡	病院への連絡

相手方への対応

事故受付の連絡	修理工場への連絡
病院への連絡	代車の手配

- ※1 夜間・休日の「24時間初期対応サービス」は、お客さまのご要望に基づき実施します。
- ※2 ご契約内容や事故状況により、対応させていただく内容が異なります。
- ※3 事故の発生状況などによっては、ご連絡まで一定の時間を要する場合があります。
- ※4 自然災害発生時や事故の相手方のご都合、病院などの関係機関の事情により、翌日以降の対応とさせていただきます場合があります。

した。「クレド」とはラテン語で「信条」という意味です。SCクレドは事故対応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、7つの項目から構成されています。事故対応業務においてSCクレドに沿ったお客さま対応ができるよう、冊子やポケットブックなどをサービスセンターの社員に配布するとともに、朝礼・夕礼時の振り返りやSCクレドに基づいた職場ミーティング（レインボーミーティング）を実施して浸透を図っています。



事故対応部門の職員全員が携帯している「SCクレド」カード

コールセンターでの社会貢献活動

Pick up

コールセンターでは、地域ごとに社会貢献活動にも積極的に取り組んでいます。2011年度は札幌コールセンター室で「中学生の職場体験」を実施。職場体験を通じ、仕事への責任、マナーやルールの大切さなどを学ぶ場を地元の中学生に提供しました。このほか、佐賀コールセンター室や中野コールセンターグループ、中野マーケット開拓センターグループなどでもNPOへの寄付、地域の清掃活動といった社会貢献活動に取り組んでいます。



中学生の職場体験ボランティアの様子

「SCクレド」の作成と浸透

損保ジャパンでは、事故対応部門（サービスセンター）全社員の事故対応における行動基準として「SC（サービスセンター）クレド」を作成しま

T O P I C S

ロードサービスをはじめとしたアシスタンス事業に参入

2012年4月2日、NKSJホールディングスはアシスタンス事業への参入のため株式会社プレステージ・インターナショナルと合弁会社「株式会社プライムアシスタンス」を設立しました。

アシスタンス事業は、お客さまに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または修理業者手配を行うなど、お客さまの生活をサポートする事業です。

2012年10月の業務開始時には、NKSJグループの主要損害保険会社である損保ジャパンと日本興亜損保の自動車保険のご契約者さま向けに、ロードアシスタンスサービスのご提供を開始します。今後はホームアシスタンスなどのほかのアシスタンス事業などへの進出をはじめ、お客さまの安心・安全に資する先進的で多様なサービスを展開し、お客さまの総合コンシェルジュ的機能を提供することを目指します。



プライムアシスタンス ウェブサイト画面

クオリティ・オブ・ライフの実現を支えるサービス

医療や健康など、暮らしの質を左右するテーマについても社会のニーズが高まっています。お客さまへの質の高い「安心・安全」の提供を使命とするNKSJグループはこれらのニーズにも積極的に向き合い、心身両面からお客さまの安心度を高めるサービスを取り揃えています。

がん患者のQOL（療養生活の質）向上に向けた、国立がん研究センターとの協定

NKSJひまわり生命は、がんにかかられた方のQOL向上を図るため、独立行政法人国立がん研究センターと連携・協力していくことに合意し、2011年7月28日に協定書を締結しました。保険商品を通じた経済的サポートだけでなく、患者やそのご家族に対して国立がん研究センターとともにがん医療情報の普及推進などを行うことで、「がん」に関する知識を深めていただき、がんにかかられた方のQOLの向上に貢献します。協定における主な活動として、以下があります。

1. 『患者必携がんになったら手にとるガイド』認知向上の支援

国立がん研究センターは、2011年3月医療従事者およびがん患者、そのご家族から多くの情報を集め、がん患者に必要な情報を網羅した本『患者必携がんになったら手にとるガイド』を発行しました。

QOLは、情報を得ているか否かに大きく左右されることがあります。そのためNKSJひまわり生命は代理店を通じてがんに関する情報紹介リーフレットを配布し、その普及に努めています。

2. 「相談支援センター」の認知向上の支援

国立がん研究センターでは「がん対策推進基本計画」に基づき、がん患者が気軽に相談できる「相談支援センター」をがん診療連携拠点病院（388か所）に設置しました。

無料で相談できる施設の設置についてはがん患者やそのご家族より以前から要望が寄せられていましたが、現在のところ認知度は低く、利用率が低いことが課題となっています。NKSJひまわり生命は代理店を通じて「相談支援センター」の紹介冊子を配布し、施設の認知度および利用率の向上に努めています。

3. 「市民公開講座」などセミナーを通じたがんに関する医療情報の提供

2011年11月に国立病院機構九州がんセンター主催で行われた第22回「がん患者のQOL推進事業講習会」に講師として参加し、QOL向上をコンセプトとした「がん保険」について医療従事者に講演を行いました。



国立がんセンター著作物



相談支援センターの紹介冊子



国立病院機構 九州がんセンター主催のセミナー

健康・生活応援サービス

NKSJひまわり生命では、生命保険が「万が一」が起きた時の保障だけでなく、「万が一」を起りにくくし、健康で豊かな生活を実践していただく一助となるよう、お客さまに「健康・生活応援サービス」を提供しています。

これは、NKSJひまわり生命の保険契約（個人保険）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にご利用いただけるサービスです。健康・医療に関する「健康・医療相談サービス」「医療機関

の情報提供サービス」「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」や、日常生活に関する「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」まで、幅広いサービスをご用意しています。

こうした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、お客さまにより質の高い満足を提供することを目指します。

COMMENT

がん治療と向き合う方を情報面でも支えるために

NKSJひまわり生命 営業企画部支援グループ 田中 温子

当社は2010年11月、QOL向上をコンセプトとするとともに、がん治療の現状にマッチしたがん保険『勇気のお守り』を発売しました。保険商品を通じた経済的なサポートのみならず、精神的な側面でもがん罹患された方々のお役に立てることはないか検討していくなかで、国立がん研究センターの皆さまとお会いする機会を得ました。がん治療と向き合うお客さまに平穏な「日常」を過ごしてもらいたいという想いをぶつけあったことが、国立がん研究センターとの連携・協定関係に結びつき、当社が上記の活動に取り組むきっかけとなりました。

今後も国立がん研究センターと連携を深め、現在の活動にとどまらず幅広く有益な情報をお客さまに提供できるよう努めてまいります。

NKSJひまわり生命



心と体の両面からヘルスケアをサポート。ヘルスケア事業を通じて、健康的で活力ある社会の実現へ

少子高齢社会の到来、生活習慣病などの疾病の構造変化や労働環境の変化に伴い、心と体両面の健康ニーズが社会的に高まっています。NKSJグループは時代の要請に応えるために、企業の従業員などの心身の健康を支援する事業を通じて、国民の健康と持続可能な社会への貢献に取り組んでいます。

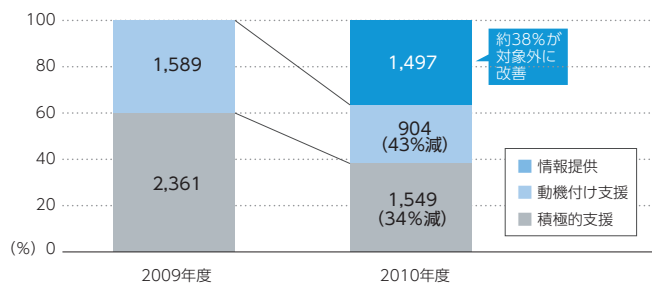
生活習慣病予防など身体面の健康管理支援

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。この状況を受け、2008年4月から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）が義務づけられました。制度開始から4年が経ち目標実施率が高くなるにつれ、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スニーズはますます増大しています。

NKSJグループの全国訪問健康指導協会（訪問指導協会）では、公的医療保険者における特定保健指導を中心に、企業の従業員の健康をサポートしています。訪問指導協会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38%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。訪問指導協会は、約1,000名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は日本で最大規模のサービス提供事業者となっています。

▶訪問指導協会による特定保健指導後の改善効果

一部保険者様の訪問指導協会のプログラム参加者様階層化結果より集計（n=3,950）



400以上の団体にFace to Faceで健康サポート

訪問指導協会は「特定保健指導事業」のほか65歳から74歳の方を対象に生活習慣改善・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」、妊娠から育児までをサポートする「妊産婦保健指導事業」などを手がけています。また、健康保険組合を中心とする400以上の団体に、年間13万件を超える健康サポートを面談・電話で提供しています。

訪問指導協会は、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ています。また、指導対象者の自立した健康管理をサポートするため、全国の専門職に独自の教育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います。

メンタルヘルス対策により企業の産業保健体制構築を支援

身体だけでなく、心の健康問題が従業員やその家族、企業および社会に与える影響も近年急激に拡大しています。2010年の（公財）日本生産性本部の調査によると、過去3年間の「心の病」について、9割の上場企業が増加傾向または横ばいであると回答しています。また、企業において「心の病」を発症するのは働き盛りの30代が圧倒的に多いことから、メンタルヘルス対策は企業の重要な経営課題となっています。

損保ジャパン・ヘルスケアサービス（SJHS）は、2007年4月から企業

向けにメンタルヘルス対策サービスを提供しています。その特長は「企業が抱えるメンタルヘルス面での課題への総合的なソリューションの提供」「専属の専門職によるチームアプローチ」「体系的なサービスラインナップ」であり、ストレスチェックやカウンセリングなど従来型のメンタルヘルス対策サービスだけではなく、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と緊密なコミュニケーションを図り、課題の解決に向けた総合的なソリューションを積極的に開発・展開して、企業の産業保健体制構築を支援しています。

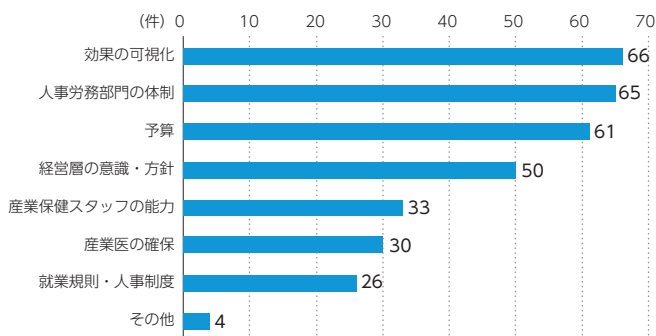
2011年8月には、メンタルヘルス対策サービスとしては初めて、『成果保証型mimoza standard』を開発し、販売を開始しました。メンタルヘルス対策サービスは、効果が見えにくく費用対効果を示しにくいことが、企業が導入に踏み切れない一因となっていますが、その課題を解決する新サービスとして注目を集めています。



メンタルヘルスセミナーの様子

▶メンタルヘルスセミナー参加者へのアンケート結果（2011年10月）（n=166）

戦略的にメンタルヘルス対策を実施していこうとするうえでの問題点・悩み（複数回答可）



Pick up

震災による心のケアに対応

2011年3月の東日本大震災は、被災地だけでなく広範囲にわたる多くの人々に、精神的にも大きなショックを与えました。SJHSではお客さまのご要望に応え、公的な機関などが発行している指針やマニュアルから有益な情報を抜粋し、災害時の心のケアに関する基礎知識などをまとめた冊子「職場における災害時のこころのケア」を作成し、迅速な情報発信を行いました。

また、6月には「震災時における従業員の心のケア～企業の人事労務スタッフは何をすべきか～」と題したメンタルヘルスセミナーを開催しました。震災を経て、企業の人事労務部門が従業員に対して取り組むべき対策・対応などについて、専門家の意見を聞き質疑する場を設け、お客さまの不安払拭に努めました。



冊子「職場における災害時のこころのケア」

2

気候変動をはじめとする 地球環境問題への対応

Tackling Global Environmental Issues ~ Focusing on Climate Change ~

1992年に55億人だった世界の人口は2011年には70億人を超えました。急激な人口増加に伴い気候変動、資源の枯渇、生物多様性の損失などの課題が顕在化しています。

気候変動の対応策は、気候変動による影響や被害を軽減する「適応」と、温室効果ガスの排出量を削減する「緩和」の大きく2つに分かれます。自然災害と密接な関係にある保険会社にとって、気候変動のリスクに「適応」し、「緩和」を促すことは、重要な経営課題であると同時に、ビジネスの機会でもあります。

NKSJグループは、アジアでのリスクファイナンス提供や洪水リスクの定量化などの「適応」策、環境に配慮した調達、省エネなどの「緩和」策の両方を加速させるとともに、代理店やお客さまなどのバリューチェーン※全体へと取り組みの幅を拡大しています。

また、NPOなどと連携した希少生物種の保全活動、生物多様性コンサルティングの提供など生物多様性の保全にも積極的に取り組んでいます。

蓄積した知見は、国内外のイニシアティブのメンバーとして、他のセクターと連携した、産業界の気候変動および生物多様性の取り組みの推進にも活用しています。

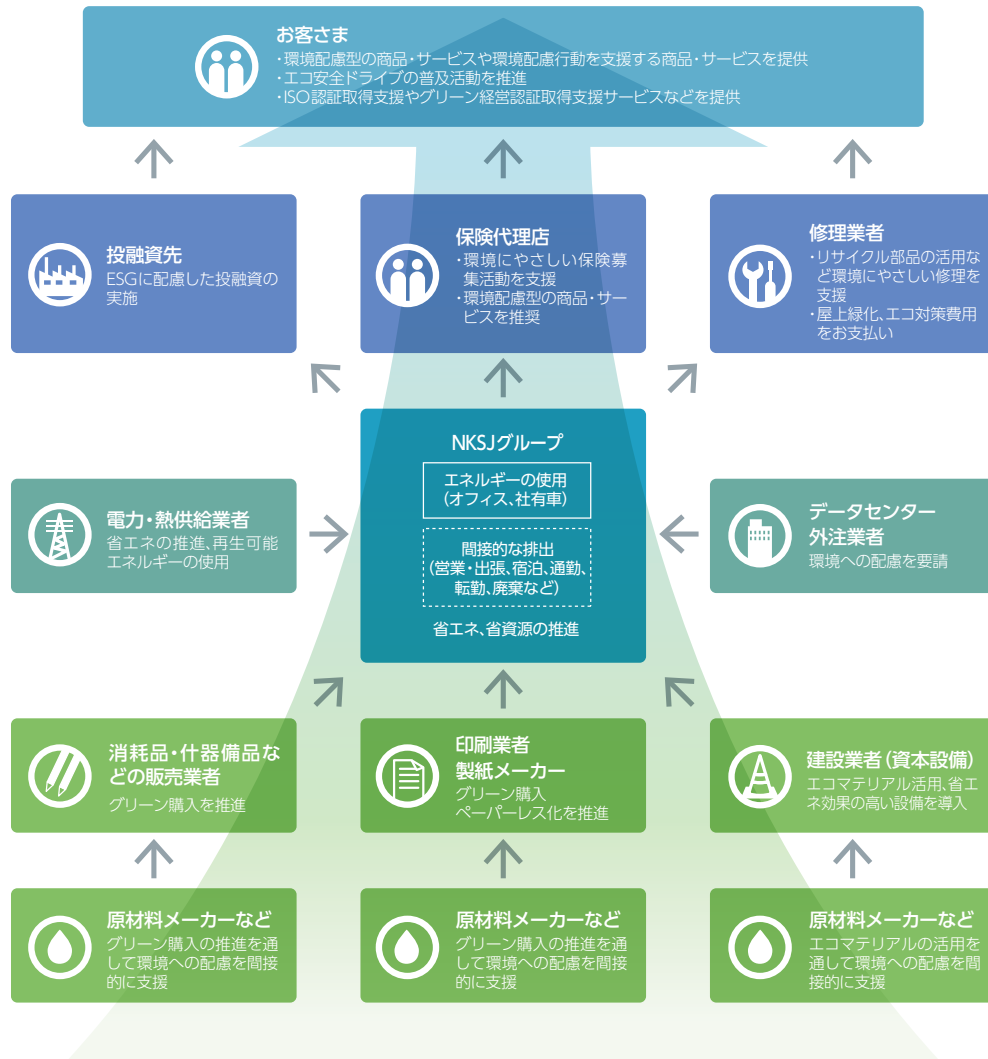
※バリューチェーン:企業の事業活動に関連する全ての過程における一連の経済主体もしくは経済行動



気候変動の「緩和」に向けた取り組み

NKSJグループは、気候変動のさまざまな「緩和」策に取り組んでいます。損保ジャパンと日本興亜損保は、ともに2050年までのCO₂排出量削減目標を設定し、長期的な視野で削減を進めています。またグループ全体で環境に配慮した調達、省エネの取り組みを展開するとともに、代理店やお客さまなどバリューチェーン全体の環境負荷低減に努めています。

バリューチェーンにおける環境負荷の全体像とNKSJグループの環境保全の取り組み



物流業者・郵便事業者
効率的な物流体制を構築。モーダルシフトを推進。ペーパーレス化による輸送量の削減

T O P I C S

バリューチェーンを通じた環境保全の取り組みが「持続可能な消費ガイドライン」事例集に掲載

NKSJグループでは、重要なバリューチェーンの一つである代理店を巻き込んだ環境保全活動を展開しています。その取り組みの一つとして、損保ジャパンでは保険を販売いただいている代理店に文具などの集中購買システムを提供し、グリーン購入を推進しています。

本取り組みを通じて蓄積した知見を活かし、損保ジャパンは「持続可能な発展のための世界経済人会議(WBCSD)」の「持続可能な消費とバリューチェーン」ワーキンググループの一員として、「持続可能な消費ガイドライン」の策定にも関与しました。2011年にWBCSDが発表した「持続可能な消費ガイドライン」事例集にもグリーン購入の取り組みが好事例として掲載されました。同ガイドラインおよび事例集は、「リオ+20」でWBCSD、国連グローバル・コンパクトと国際商工会議所が開催した国際会議でも配布されました。



WBCSDが発行した「持続可能な消費ガイドライン」事例集

➔ <http://www.wbcsd.org/work-program/systems-solutions/sustainable-consumption-and-value-chain.aspx>

環境マネジメントシステムの全体像

● 損保ジャパンの取り組み

事務本部ビルでは1997年に環境マネジメントの国際規格ISO14001の認証を国内金融業界で初めて取得、その後、本社ビルでも1999年に認証を取得し、それ以外の全国の地区本部・支店・課支社には独自のCSR・環境マネジメントシステム、“E-ことプロジェクト”を導入しています。

現在の環境マネジメントシステムは、CSRの視点を加え、全部署が本業におけるCSRへの取り組みについて実施計画をたて、PDCAサイクルで継続的改善を図っている点が大きな特長です。また、省エネ・省資源に関して、各部署の推進担当者を中心とした取り組み状況の自己チェックや内部監査での「ECOパトロール」と称した各部署の取り組み状況の実態確認なども実施しています。このような地道かつ継続的な取り組みが、社員ひとりひとりのCSR・環境に対するマインドを高めていくことにつながっています。

全社的なCO₂削減については、「2020年度までに2002年度比40.5%、2050年度までに同56.0% CO₂総量削減」という目標を掲げ、2011年度は2002年度比で39.5%の削減を達成しています。長期的なCO₂削減計画の策定・実行にあたっては、ビル管理会社である損保ジャパン・ビルマネジメントとも連携を図っています。

● 日本興亜損保の取り組み

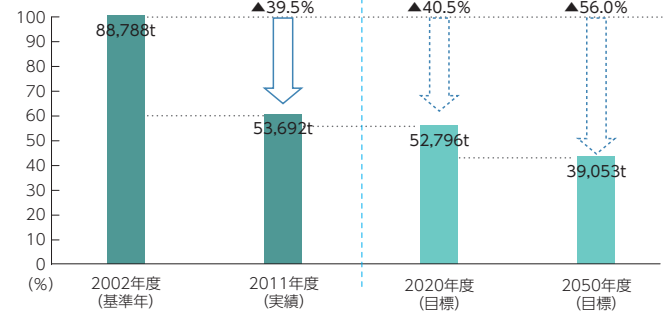
すべての職場にエコチェッカー（エコの指南役）を配し、全社員参加型の「CO₂マイナス20%運動」を展開しています。定期的な環境配慮の取り組み状況のチェック、拠点別・組織別のCO₂排出量の「見える化」、そして業績評価制度への反映により、社員ひとりひとりの環境意識は着実に高まっており、環境パフォーマンスは目標を大きく上回る成果となっています。CO₂排出量の「見える化」には、日立ソリューションズと共同開発した「CO₂&コスト見える化システム」を利用し、現場で効果的にPDCAサイクルを実行する仕組みを導入しました。また、474のグ

ープ全拠点でISO14001の認証を取得し、PDCAによる継続的な改善を図っています。

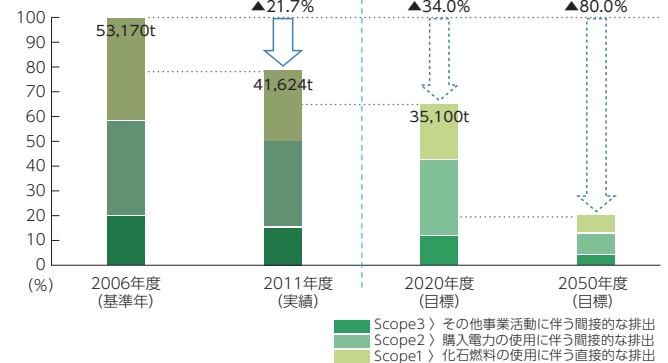
内部監査においては毎年、重点テーマをISO事務局と事前に協議したうえで、監査重点方針を定めて実施しています。

▶ CO₂排出量削減実績と中長期目標

〈損保ジャパン〉



〈日本興亜損保〉



T O P I C S

「エコ・ファーストの約束」を更新

損保ジャパンおよび日本興亜損保は、環境省が創設した「エコ・ファースト制度」において地球環境保全に取り組むという「エコ・ファーストの約束」を行い、両社とも2008年11月に保険業界のトップランナーとして、環境大臣から「エコ・ファースト企業」に認定されました。2012年3月には本制度のフォローアップ報告会が開催され、両社とも、各約束内容に対する達成状況を示し、環境問題への取り組みが着実に効果を上げていることを報告するとともに、「エコ・ファーストの約束」の更新を行いました。

損保ジャパンの約束

1. 「CSR金融」として、金融・保険機能を生かし社会的課題の解決に資する新商品・新サービスの提供を推進します。
2. 「持続可能な発展のための教育 (ESD)」を実践し、(公財) 損保ジャパン環境財団などとともに環境問題の解決に向けて行動する「人」づくりを推進します。
3. 低炭素社会に向けて、自らの省エネルギー活動を強化します。
4. 循環型経済社会、さらには、持続可能な社会の構築のため、グリーン購入を推進します。
5. 地域における協働を促進する社会貢献活動を推進します。

日本興亜損保の約束

1. カーボンニュートラル宣言企業としてCO₂排出量を削減します。
 - ・カーボンニュートラル宣言
 - ・CO₂排出量算定にかかる基準の策定・総排出量の見える化
2. 保険商品・サービスを通して環境保全の重要性を広く社会に伝えていきます。
 - ・事故対応カーボンオフセット
 - ・保険商品カーボンオフセット導入など
3. 保険との関わりを通しCO₂排出量の削減を支援し低炭素社会の実現に取り組みます。
 - ・エコ安全ドライブコンテスト



「エコ・ファーストの約束」フォローアップ報告会
 細野豪志環境大臣と損保ジャパン理事 CSR統括部長 関正雄(上)、
 日本興亜損保CSR部長 伊東正仁(当時)(下)

カーボン・ニュートラルへの取り組み

カーボン・ニュートラルとは、企業活動で排出されるCO₂排出量を認識し、主体的にこれを削減する努力を行ったうえで、削減が困難な部分については、排出権を購入するなどしてCO₂排出量を埋め合わせする(オフセットする)行為のことです。排出権の購入資金は国内や途上国におけるCO₂削減プロジェクトなどに投資されます。

日本興亜損保では、保険を安定的に提供するという保険会社の使命を果たすため、温室効果ガスの排出削減に努め、それを啓発する目的で、2012年度までに「CO₂排出ゼロ」を目指す、「カーボン・ニュートラル計画宣言」を2008年7月に発表しています。

環境負荷低減に向けたさまざまな取り組み

NKSJグループでは、エコ安全ドライブの実施や環境負荷の小さい交通手段の利用、ウェブ会議の推進など環境負荷低減に向けたさまざまな取り組みを行っています。国内全拠点にウェブ会議システムを導入し、集合型の研修や会議、出張の抑制を推進しています。これらの取り組みは移動時間の削減、会議に出席する社員の業務効率化、移動経費の削減にもつながります。さらに大気へのCO₂と有害化学物質の排出を抑制するために、社有車の低公害車両への入れ替えや、自動車部品の補修やリサイクル部品の利用促進による環境に配慮した事故対応などを行っています。また、日本興亜損保では、交通機関別のCO₂排出量を算定し、出張の際は環境負荷の少ない交通手段を選択するよう努めています。

環境に配慮した調達(グリーン購入)の推進

NKSJグループでは、環境に与える負荷ができるだけ小さい製品の優先的購入(グリーン購入)を行っています。特に損保ジャパン、日本興亜損保では、物品を購入する際に、グリーン購入ネットワークのガイドラインを参考とした社内基準を設け、文房具・オフィス用品などの消耗品については、集中購買システムの導入により、グリーン購入法適合商品を中心に購入し、社有車についても同様にグリーン購入法適合車種を中心に購入しています。さらには、調達先(サービス提供業者や施工業者を含む)を対象として、毎年、調達先の環境問題などに関する取り組みについてアンケートを実施するなど、サプライチェーン全体を通じて社会・環境へ配慮した取り組みを進めています。

また、「AIRジャパン※1」「J-SA※2」と損保ジャパンでは、三位一体でグリーン購入を推進しており、文具などの集中購買システムの活用を進めています。この取り組みにより、2008年には「グリーン購入大賞 審査員奨励賞」を受賞しました。今後も引き続き、グリーン購入の推進に取り組んでいきます。

※1 AIRジャパン:損保ジャパンの自動車整備事業者を対象とする兼業保険取扱代理店の全国組織

※2 J-SA:生命保険、損害保険の総合販売を行う入会基準を達成した専業専代理店の全国組織

▶カーボン・ニュートラル計画宣言における計画内容

■カーボン・ニュートラル計画(国内第1号承認)

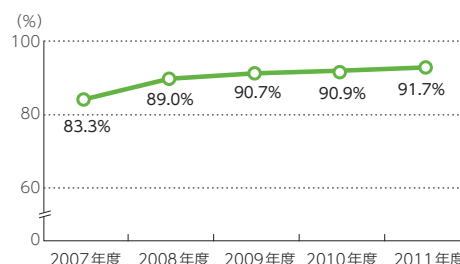
日本興亜損保のカーボン・ニュートラル計画は、環境省の設置したカーボン・ニュートラル認証制度(有識者で構成)で国内第1号として承認されています。

*カーボン・ニュートラル認証委員会での審査に先立ちBSIグループジャパン株式会社の検証も受けています。

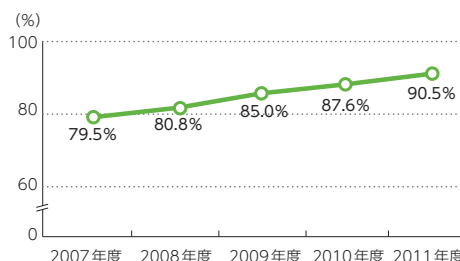
対象範囲 (組織の境界)	日本興亜損害保険株式会社
対象期間	2012年4月1日～2013年3月31日
対象活動	スコープ1:都市ガス、LPガス、灯油、重油、社有車使用による排出 スコープ2:電気、熱の利用による排出 スコープ3:交通機関、宿泊、紙・印刷、物流、社外利用、連結会社(海外含む)のエネルギー利用による排出
自助努力目標	20%以上削減(基準年度2006年度)
排出量試算値	約42,000t-CO ₂

▶グリーン購入比率推移

〈損保ジャパン〉



〈日本興亜損保〉



T O P I C S

保険代理店の全国組織における環境への配慮

損保ジャパン整備工場代理店の全国組織「AIRジャパン」では、「AIRジャパン環境宣言」を制定し、地域に根ざした環境保全活動「e-ことプロジェクト」を団体として推進しています。2011年度はグリーン購入率65.3%を達成したほか、環境配慮型の事業経営を進めている事業者が加盟する「エアeショップ21」では、2010年度より加盟店が7店増加し、57の全店がISO14001のグループ認証を取得しています。

日本興亜損保では、保険専門の取扱代理店で構成される全国中核代理店会連合会において「チャレンジEco代理店」制度を設け、Eco-Net約款など環境配慮型の保険商品・サービスの推進をはじめ、環境に配慮した保険募集活動に取り組んでいます(2012年4月時点のエントリー数は919店)。また、モーター代理店の全国組織「NKオートクラブ」では「NKecoパーツアシスト」(リサイクル部品の検索システム)を無償で提供するなど、リサイクル部品活用を側面から支援しています。



代理店も環境に配慮したさまざまな活動を実現

紙使用量削減の取り組み

NKSJグループではOA用紙および印刷物の使用量削減に取り組んでいます。各種帳票の電子化や会議資料の削減、お客さま向けにはウェブ上で約款などをご確認いただく契約方式を推進しています。

損保ジャパンと日本興亜損保の2011年度の紙使用量合計は11,282tとなり、前年度比で約17.8%の紙使用量を削減しました。

● 紙使用量総合管理計画の展開

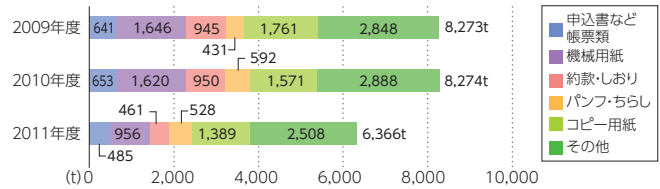
損保ジャパンでは紙使用量総合管理計画に基づき、PDCAサイクルによる全社ドキュメントマネジメント体制を構築して、紙使用量削減に取り組んでいます。具体的には毎年の紙使用量を経費ベースで把握し、拠点ごとの紙経費データの「見える化」による紙使用量削減を推進しています。

2011年度の紙使用量は6,366tとなり、前年に比べ23.1%の削減となりました。特に、自動車保険Web約款の導入効果により、約款・しおりの紙使用量は前年度比51.5%の削減、また、帳票作成の合理化や社内提供資料の電子帳票化により、帳票類、機械用紙で前年度比各25.7%、41.0%の削減となりました。

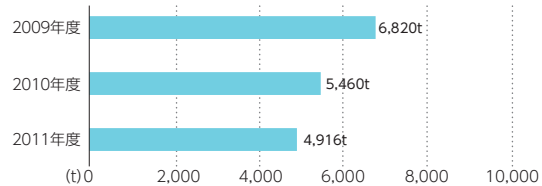
日本興亜損保は、社内においては電子ブックを導入し、各種帳票の電子化推進と合わせて、印刷物の作成数を減らすために印刷費予算を一元管理し、紙の過剰な配布を減らす取り組みを行っています。また、お客

さま向けにはインターネットで約款などをご確認いただくWeb約款を推進し、2011年度の紙使用量は前年度比10.0%の削減となりました。

▶ 紙使用量の推移 (損保ジャパン)



(日本興亜損保)



廃棄物の総排出量・最終処分量削減の取り組み

損保ジャパンでは、排出されるごみをリサイクルして廃棄物の埋め立て処理量をほぼゼロとするゼロエミッションの取り組みを進めてきました。2012年3月には年間を通じて損保ジャパン本社ビルのリサイクル率は廃棄物総量の99%以上となり、ゼロエミッションを達成しました。

日本興亜損保も、廃棄物の発生抑制(リデュース)、物品の再使用(リ

ユース)、再利用(リサイクル)を徹底し、2010年度の一般廃棄物の最終処分量は前年比で5.6%減の471t、リサイクル率は81.8%となりました。また、商品改定などにより一斉に廃棄(リサイクル)されるマニュアルなどの廃棄量削減を目指し、1回当たりの発注量を減らして在庫を削減するなどの工夫を行っています。

NKSJリスクマネジメントによるバリューチェーン全体のCO₂コンサルティング

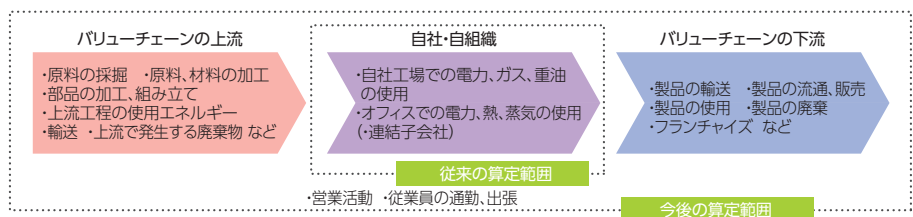
2011年10月にGHGプロトコルイニシアティブ*から、バリューチェーンの温室効果ガス(GHG)排出量算定・報告の実質上の国際基準である「GHGプロトコル スコープ3基準」が公表されました。国内でも、2012年3月に「サプライチェーンを通じた組織の温室効果ガス排出等に関する調査・研究会」から算定ガイドラインが公表され、現在、CO₂排出量の算定はバリューチェーンに範囲を拡げた取り組みに移りつつあります。

NKSJリスクマネジメントは、長年培ってきた独自ノウハウとデータベース、ツールおよび東京都排出量取引制度登録検証機関の実務経験などを活かし、2012年6月から、バ

リューチェーンのCO₂排出量算定・報告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。

*GHGプロトコルイニシアティブ:持続可能な発展のための世界経済人会議(WBCSD/国際的な企業連合組織)と世界資源研究所(WRI/米国の環境シンクタンク)が共同設立した非政府組織

▶ CO₂排出量の算定範囲



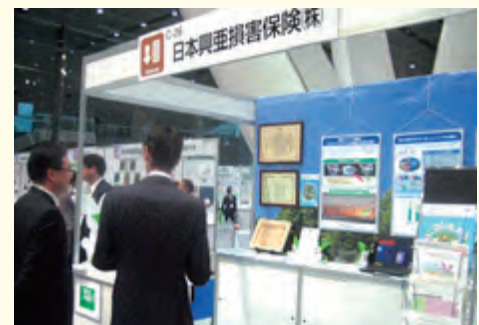
T O P I C S

カーボン・マーケットEXPOへの出展

日本興亜損保は、2012年3月7日に東京国際フォーラムで開催された「カーボン・マーケットEXPO ～カーボン・アクションで日本を元気に!～」に出展。エコ・ファースト認定企業としての取り組みや、NKSJリスクマネジメントの環境関連サービスを紹介しました。

同会場内では、第1回カーボン・オフセット大賞の表彰式も行われ、日本興亜損保のカーボン・オフセットの取り組みが「保険商品・事故対応でカーボン・オフセット環境にやさしい自動車保険」として奨励賞を受賞しました。この賞は、カーボン・オフセットの取り組みを奨励し、その意義と取り組みへの理解を社会に浸透させることを目的に環境省が創設したものです。

また、パネルディスカッション「企業が活かすカーボン・オフセット」に登壇し、同社の取り組み状況や背景について発表。カーボン・ニュートラル認証試行事業発表会でも、カーボン・ニュートラル化計画を説明しました。



出展ブースの様子

気候変動の「適応」に向けた取り組み

自然災害と密接な関係にある保険会社にとって、気候変動リスクに「適応」することは、重要な経営課題であると同時に、ビジネスの機会でもあります。NKSJグループは保険・金融機能を活用し、気候変動リスクに対する有効な「適応」策となる商品・サービスの研究・開発に力を入れています。

気候変動影響を考慮した洪水リスク評価手法の開発

地球規模の気候変動・異常気象によって、洪水リスク頻度の増加や災害規模の拡大が懸念されています。このようなリスクに対し、保険会社として社会に向けた適切な「適応」策を提案するためには、そのリスクを定量的に評価することが必要となります。

そのためNKSJリスクマネジメントは、2010年度から京都大学防災研究所と共同で、気候変動を考慮した洪水リスク評価手法の研究開発を開始しました。

2011年度は人や財産が集中する都市圏を対象とし、近畿都市圏(淀川水系)の洪水氾濫シミュレーションモデルを共同開発しました。右図は、この洪水氾濫モデルによる、2009年の台風18号時の降雨による最大浸水深の計算結果を示したものです。この洪水氾濫モデル結果と、NKSJリスクマネジメントの技術に基づく経済・保険損害評価手法を融合させることで、洪水リスクを経済的な観点から定量的に評価していきます。

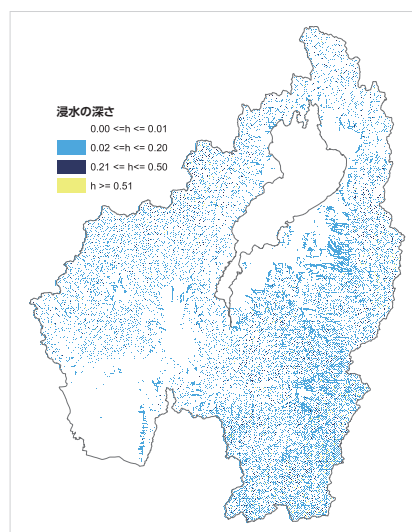
現在、関東都市圏、中部都市圏についても同様に洪水氾濫シミュレーションモデルを開発中で、順次、日本全国を対象エリアを拡大していく予定です。また、洪水氾濫モデルに入力する降雨データについては、さまざまな時空間パターンを持つ降雨データをモデルで生成します。さらに、この降雨発生モデルに気候変動の要素を加えることも計画しています。

この共同研究の成果をもとに、洪水リスクを低減・回避する新たな保険商品やサービスを展開する準備を始めています。また、2011年度からは、損保ジャパン環境財団の環境問題研究会と連携しています。このように、

数理的手法に基づく自然災害リスク評価モデルの研究開発・適用を通じて、気候変動・異常気象にレジリエント*な社会構築の実現に向けて貢献していきます。

※レジリエント:弾力性のある柔軟な回復力を備えた、強靱な

▶2009年台風18号降雨による近畿都市圏洪水氾濫シミュレーション結果



都市域では、下水道の効果が考慮されているため、浸水深が低く評価されています。

損保ジャパン環境財団の環境問題研究会

●新テーマは「気候変動への『適応』～主として自然災害リスクへの対応について～」

環境問題研究会は、1993年に発足し、これまでに土壌汚染、廃棄物問題、予防原則の3つのテーマを取り上げて、それぞれの時代を取り巻く社会的課題と解決策にかかる研究を重ね、研究成果を書籍の出版という形で世の中に発信してきました。

気候変動問題の解決に向け、温室効果ガスを削減する「緩和」の対応が進む一方、このような努力を最大限に行っても避けられない影響を回避・低減するための「適応」についての関心が高まり、取り組みの強化が望まれています。また、損害保険事業にも深くかかわる分野の一つであることから、「適応」を2011年度からの研究テーマとしました。

研究会では①気候変動による自然災害リスク増加に関する最新知見の整理、②自然災害リスクへの適応の基本的な考え方、③さまざまなリスク評価の手法と事例、④政府・自治体・企業・市民などの各セクターでの対策、⑤保険や金融の機能を利用した経済的なリスク分散の可能性やメカニズム、の5つに焦点をあてながら、気候変動に対する総合的な「適応」策を検討しています。

●多彩な分野の専門家による総合的な「適応」策の検討

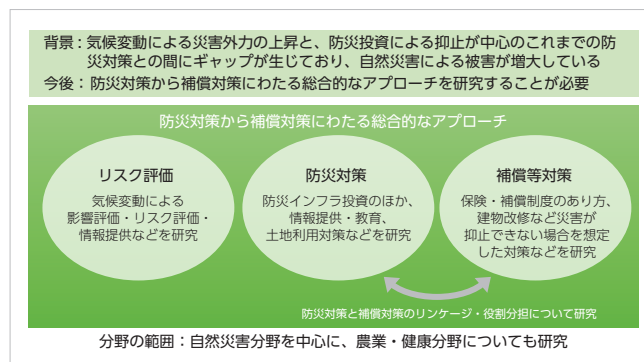
研究会では、座長に公益財団法人地球環境戦略研究機関の研究顧問である西岡秀三氏を迎え、各分野で研究を重ねている9名の研究者に、損保ジャパン各部署およびNKSJリスクマネジメントの実務者に加え、委員

としました。専門家による研究成果はもちろんのこと、民間や行政の持つ知見やデータをふまえ、研究を進めています。

2011年度は、毎回ゲストとして適応分野における研究者や行政(国、自治体、研究機関など)からスピーカーを招き、水災リスク評価モデルや都市下水道内氾濫モデルによる評価をはじめとした最新の取り組みを共有するとともに、幅広い分野の課題や対応策について活発な議論を繰り広げました。

2012年度には中間報告としてシンポジウムを開催し、これまでの研究成果を発表する予定です。

▶気候変動への「適応」に関する研究の全体像



開発途上国の気候変動による被害を軽減する『天候インデックス保険』今後の展開

農業経営のリスクの一つとして、風水害や台風などの自然災害や、低温・日照不足などの天候不順によるリスクがあります。近年、異常気象による大規模災害が増加しているなか、リスクを軽減・回避する「適応」策の一つとして、保険などの金融商品の有効性は世界的にも期待されています。

●タイ東北部で『天候インデックス保険』を提供

損保ジャングループは、2007年から国際協力銀行（JBIC）などとともに気候変動に対応するリスクファイナンス手法の研究を進め、2010年から、タイ東北部において『天候インデックス保険』の提供を開始しています。

『天候インデックス保険』は、稲作農家の干ばつ被害の軽減を目的として、タイ気象庁が発表する累積降水量が一定値を下回った場合に一定の保険金を支払う商品です。商品開発にあたっては、農家の意見などもヒアリングしながら現地調査を繰り返し、保険に馴染みのない農家の方々向けにシンプルな商品を実現しました。また、安心してご加入いただくために、わかりやすいパンフレットの開発にも力を注ぎました。

損保ジャパンタイランドが、タイ農業協同組合銀行（BAAC）のローン利用者向けにBAACを通じて募集を行ったところ、商品のわかりやすさが好評を得て、発売初年度の2010年度は1,158件の加入をいただき、2011年度も6,173件の加入をいただきました。

2012年4月には、BAACや農家の方々からの要望を反映させて商品を改定し、募集を開始。従来、7～9月の3か月の累積降水量を観測対象としていたのに対し、観測期間を7月単月、8月・9月の2か月間に2分割しました。7月単月の累積降水量を観測対象としたことで、作付け初期の干ばつ発生時に早期に保険金を支払うことが可能となりました。この新商品の販売地域は、タイ東北部の9県にまで拡大しています。

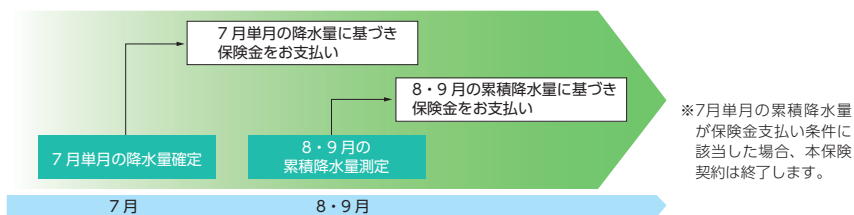
今後も気候変動の「適応」策としての保険商品の

開発・普及を進めるため、商品内容の改定、タイ国内の他県への展開、対象作物の多様化や他国での展開など幅広く検討していきます。

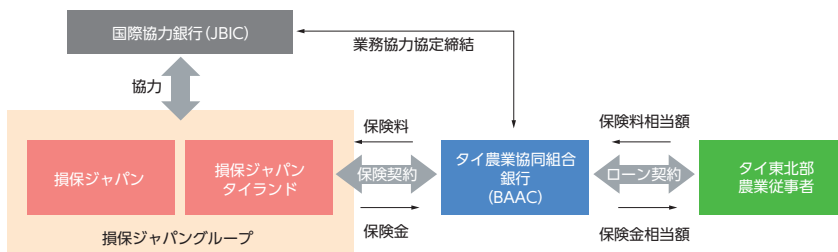


タイの農家に対する保険商品説明会の様子

▶タイ東北部『天候インデックス』観測期間



▶保険販売・保険金お支払いの仕組み



T O P I C S

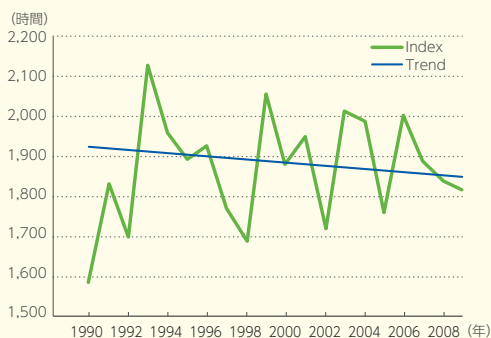
再生エネルギーへの転換を後押しする 金融商品の開発・販売

損保ジャパンは地球環境の保全に貢献することを目指し、従来のエネルギーよりCO₂などの温室効果ガスの排出量の少ない、再生エネルギーへの転換を後押しする金融商品の開発にも力を注いでいます。

再生可能エネルギーへの注目が高まるなか、メガソーラーといわれる大規模太陽光発電所の建設を進める企業も出てきています。しかし、太陽光による発電量は日照時間に大きく左右され、天候による経済的リスクが大きいいため、メガソーラー事業への新規参入が難しいという側面があります。日照時間が少なく、太陽光による発電量が不足した場合に補償金を支払うことで、発電量減少による収益減少のリスクを軽減するスキームを提案しています。今後もこのような金融商品の開発・販売を進めることで、金融面から太陽光発電などの導入促進を後押ししていきます。このほか台風によるリスクを軽減・回避することを目的とした天候デリバティブ『台風ガード』なども販売しています。

▶過去における年間累積日照時間の推移例

下記グラフ上の右下がり直線は、過去における年間累積日照時間の推移の傾向を示しています。直線が右上がりの場合は上昇傾向に、また、右下がりの場合は下降傾向にあることを示しています。



〔観測地点 福岡県 福岡(代替観測地点 福岡県 飯塚)〕

生物多様性保全への取り組み

NKSJグループは、2010年4月に制定した「NKSJグループの考えるCSR（CSR基本方針）」および「CSR中期課題」のなかでも、生物多様性保全に取り組むことを掲げています。NKSJグループは直接的に生物多様性の劣化に大きな影響を与える業種ではありませんが、事業を通じて環境に負荷を与えていることから、生物多様性保全に積極的に取り組んでいます。さらに、経団連自然保護協議会などを通じて、産業界の取り組み推進にも注力しています。

●全国8か所の自治体と協定した森林整備活動

NKSJグループでは、損保ジャパンが「協働の森づくり事業」として、日本興亜損保が「日本興亜の森林（もり）事業」として、地方自治体と協定を締結し、地域の方々、グループ社員、代理店、その家族とともに森林整備活動や環境教育を展開しています。NKSJグループは、この活動を通して生物多様性の重要性や自然の恵みへの感謝の気持ちを、地域の皆さまと一緒に学び、広げていきたいと考えています。

●「生物多様性民間参画パートナーシップ」への参画

NKSJグループ37社は、2010年10月から「生物多様性民間参画パートナーシップ」に参画しています。本パートナーシップは生物多様性条約第10回締約国会議の開催を機に企業、政府、NGOなどによって設立され、NKSJグループは設立当初から参加しています。本イニシアティブへの参加は、各社にとって取り組み推進の原動力となっています。

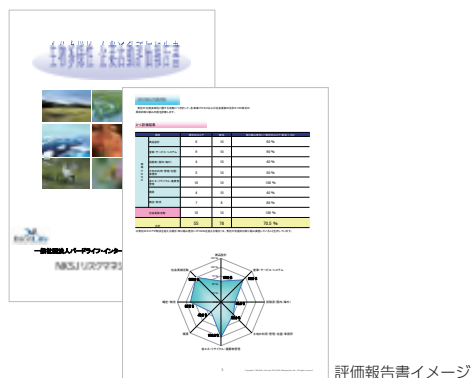


▶損保ジャパン「協働の森づくり事業」 日本興亜損保「日本興亜の森林（もり）事業」



●NKSJリスクマネジメントが生物多様性に関する総合支援サービスを提供

「国連世界防災白書2011」の中では、防災、減災の面でも生物多様性が担ってきた役割が大きいとの認識から、生態系に基づく災害リスク管理を実施することを推奨しています。企業が生物多様性保全に戦略的に取り組むことは、予防的なアプローチの実施によるリスクの低減、事業機会の増大、ステークホルダーからの信頼獲得など、企業価値の向上につながる事が期待されます。NKSJリスクマネジメントでは、国際環境NGOであるバードライフ・インターナショナル・アジア・ディビジョンとの提携により生物多様性コンサルティングサービスを提供しています。生物多様性に関する取り組みの評価や事業場周辺の生き物の生息状況を調査し、マネジメントシステムへ生物多様性の取り組みを統合させる総合的な支援をしています。



T O P I C S

損保ジャパン会長が経団連自然保護協議会会長に就任

2012年5月、損保ジャパン会長の佐藤 正敏が経団連自然保護協議会の会長に就任しました。同協議会は、1992年にブラジルのリオ・デ・ジャネイロで開催された地球サミット直後に設立された組織で、国内外のNGOが実施する自然保護プロジェクトへの助成などを通じて生物多様性保全に取り組んでいます。2011年11月には、支援先NGOの視察と現地政府や住民などとの交流を目的に、基金が支援している海外プロジェクトの活動地の一つであるミャンマー・ブータンへ同協議会のミッションで参加しました。このような環境NGOとの深いネットワークを築きながら、継続的に自然保護活動に取り組んできた同協議会に対する国内外の期待はますます高まっています。損保ジャパンは、会長会社として引き続き生物多様性保全に貢献していきます。



経団連自然保護協議会
ミャンマー・ブータン環境保全プロジェクト視察

Web 約款を通じた取り組み

● オフセット・クレジット(J-VER)を活用した復興支援型の森林オフセット

日本興亜損保は、お客さまの温室効果ガス排出量削減を支援するため、2008年9月から、損害保険業界でいち早く保険商品・サービスに関連したカーボン・オフセット*1を実施してきました。2012年3月までの累計オフセット量は15,539t-CO₂となりますが、これは東京ドーム約426個分のスギ森林が1年間に吸収するCO₂量に相当します。

2011年5月からは、この取り組みを東日本大震災の被災地への義援金として寄付にして保険契約を通してお客さまとともに、被災された地域の皆さまを支援してきました。2012年3月までの期間で、この制度による義援金の累計は1億416万円に達しています。さらに2012年4月からは、被災地の早期復興と環境にやさしい地域づくりに貢献することを目的に、被災地の低炭素型復興プロジェクトなどの支援を行っています。支援する被災地の低炭素型復興プロジェクトについては、環境省が促進しているオフセット・クレジット(J-VER)*2制度を活用した復興支援と連携して選定を行い、環境省の支援事業と同様に、低炭素型復興プロジェクトなどの実施によって創出されるオフセット・クレジット(J-VER)を公募し購入することを通じて、カーボン・オフセットを実施していきます。

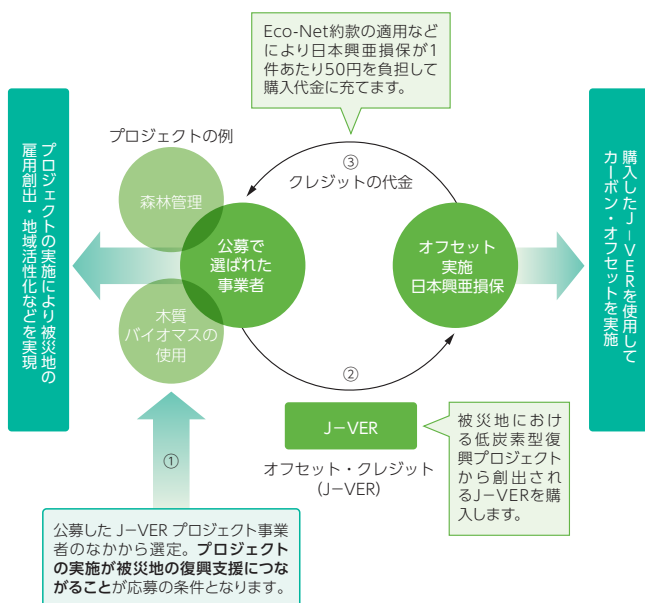
低炭素型復興プロジェクトの選定にあたっては、プロジェクトの推進による雇用の創出効果や地域経済の活性化、温室効果ガス削減・吸収以外の生物多様性保全・国土保全・水源涵養^{みづよかん}などの相乗効果(コベネフィット)の視点に加えて、復興への貢献度などを評価します。

また、特定被災地方公共団体に立地していないJ-VER プロジェクトであっても、復興支援につながるものや、被災地に資金が還流されるものであれば、この公募以外にも、広くオフセットの対象として利用していきます。具体的には、特定被災地方公共団体から出たバイオマス^{ひょうりく}をほかの場所で活用して温室効果ガス削減を行うプロジェクトや、風評被害により地域経済が落ち込むなかで復興を推進しているJ-VER プロジェクトなどを検討しています。

*1 カーボン・オフセット:日常生活などから排出される温室効果ガスについて、その全部または一部をほかの場所で行われた排出削減プロジェクトなどにより実現された削減量を用いて埋め合わせる(オフセット)すること。

*2 オフセット・クレジット(J-VER):国内のプロジェクトによる排出削減・吸収量をカーボン・オフセットに用いられるクレジットとして環境省が認証するもの。

▶ 被災地の低炭素型復興プロジェクトを通じたカーボン・オフセット



● 希少生物種を救う「SAVE JAPAN プロジェクト」



日本では、地球温暖化などの自然環境の変化により、ホタルやメダカなど、かつては私たちの身近に存在してきた生物が絶滅の危機に瀕しています。損保ジャパンは、そのような希少生物種の暮らす自然環境を改善し、生物多様性を守ることを目的に、2011年4月から「SAVE JAPAN プロジェクト」を実施しています。

「SAVE JAPAN プロジェクト」は、地域住民の方々に身近な自然環境について関心を持っていただく機会を提供するとともに、地域のNPO支援センターや環境団体、日本NPOセンターと協働で環境保全活動を実施することで、「いきものが住みやすい環境づくり」を目指す取り組みです。

具体的には、自動車保険の加入時にお客さまにWeb約款を選択していただいた場合、件数に応じて損保ジャパンが環境NPOなどへ寄付を行い、寄付先となる地域の環境団体は、それを活動資金として市民参加型の屋外イベントを開催しています。

2011年度は、北海道、青森、山梨、茨城、新潟、石川、愛知、大阪、兵庫、岡山、高松、大分の12地域で、34回のイベントを開催し、約2,000名の皆さまに参加いただきました。また、被災地支援を目的として「東日本大震災NPO応援基金」を寄付先に追加し、25,881,560円の寄付を行いました。

2012年度は、範囲を拡大して47都道府県で開催し、栃木県のおオタカ、山口県のおオサンショウウオ、熊本県のムササビなど、希少生物種の生息地などの自然を守る市民参加型の環境保全活動を引き続き行い、希少生物が暮らす自然環境の改善に貢献していきます。



「SAVE JAPAN プロジェクト」の活動(北海道霧多布)

➔ 「SAVE JAPAN プロジェクト」専用ホームページ
<http://savejapan-pj.net/sj2012/>

COMMENT

「SAVE JAPAN プロジェクト」の意義について

認定特定非営利活動法人 日本NPOセンター 常務理事・事務局長 田尻 佳史氏

「SAVE JAPAN プロジェクト」を全国で実施するにあたって、より特徴を持たせるため、環境団体および地域の市民活動支援団体(仲介支援組織)との連携で開催することにしました。

環境団体と連携した意義は、市民に環境保全の大切さを周知するだけでなく、地域の環境保全活動に同じ市民が主体的に取り組んでいることを理解いただき、より身近に感じていただくことにあります。また、市民活動の支援団体と連携した理由は、市民に市民活動の意味や役割を伝える機会にすると同時に、現場のリアリティーを再認識し、多様な組織間連携を通じて、この企画をさらに良い実践の場とすることにありました。

市民理解の醸成とあわせて、市民団体の連携による「強み」や「弱み」をこの「SAVE JAPAN プロジェクト」から学ぶことで、今後の市民活動支援につながることを期待しています。



3

金融機能を活かした 社会的課題の解決

Providing Sustainable and Responsible Financial Services

NKSJグループは、本業である金融・保険機能を活かして社会的課題の解決を目指す「CSR金融」を推進しています。企業のCSRや環境への取り組みを評価し、お金の流れを通じて社会の持続可能な発展に貢献するSRI※¹ファンドの普及をはじめ、金融・保険機能を活用して社会的課題の解決に寄与する商品・サービスの開発などを通じて、より良い社会づくりに貢献していきます。

また、損保ジャパン、損保ジャパン日本興亜アセットマネジメントは自社の投融資プロセスにおいても、国連の責任投資原則(PRI※²)を活用したESG(環境・社会・ガバナンス)課題への配慮を行っています。

※1【SRI】 Sustainable and Responsible Investment (持続可能で責任ある投資) : 経済的・財務的側面だけを投資の判断基準とするのではなく、環境や人権などの社会問題、および、企業の透明性を示すコーポレート・ガバナンスに対する企業の取り組みを投資評価基準に統合的に組み入れる投資手法。SRIファンドはこの手法で投資銘柄を選んだ投資信託。

※2【PRI】 Principles for Responsible Investment (責任投資原則) : 2006年に国連事務総長コフィー・アナン氏(当時)が金融業界に対して提唱したイニシアティブ。「機関投資家は、受益者のために長期的視点に立ち最大限の利益を最大限追求する義務があり、ESG課題が運用ポートフォリオのパフォーマンスに影響を及ぼすことが可能であることと考える」としたうえで、機関投資家の意思決定プロセスにESG課題を受託者責任の範囲内で反映させるべきとした国際的な投資原則。

責任投資の体制構築に向けて

SRIファンドの
ラインナップ

PRIへの署名と
CSR委員会の発足

ESG推進プロジェクトの
取り組み

資産運用の委託先に対する
モニタリング

持続可能な社会に寄与する保険・金融商品の開発

マイクロ
インシュアランス

カーボン(排出権)市場への
投資

大阪府と連携し、
産業廃棄物の適性処理を支援

責任投資の体制構築に向けて

NKSJグループは、自社の投融资プロセスにESG（環境・社会・ガバナンス）課題への配慮を行うとともに、本業である金融・保険機能を活かして社会的課題の解決を目指す「CSR金融」を推進することにより、持続可能な社会の実現に貢献することを目指しています。

SRIファンドのラインナップ

SRIファンドとは、環境や人種などの社会問題、およびコーポレートガバナンスに配慮した企業の株式に投資する投資信託商品です。損保ジャパン日本興亜アセットマネジメント(SNAM)では、個人投資家、機関投資家の双方に対応したSRIファンドを用意しています。

個人投資家向けでは、『損保ジャパン・グリーン・オープン（愛称：ぶなの森）』『損保ジャパンSRIオープン（愛称：未来のちから）』『損保ジャパン・エコオープン（配当利回り重視型）』と、性格の異なる3つのファンドを運用しています。

『ぶなの森』は、NKSJリスクマネジメントの環境に関する企業調査ノウハウと、SNAMの独自モデルによる株式投資価値算出ノウハウを融合したエコファンドです。1999年9月に運用を開始し、2012年3月末時点の純資産残高は160億円と、SRIファンドとしては日本最大級のファンドになっています。

『未来のちから』は、NKSJリスクマネジメントの環境調査に加え、第三者機関※1の社会とガバナンスに関する調査結果も取り込み、ESG評価※2とSNAMの株式投資価値算出ノウハウを融合したSRIファンドで、社会とのコミュニケーションや社会的課題の解決に積極的に取り組む企業への投資機会を提供するものです。

『エコオープン』は、環境調査や株式投資価値算出ノウハウによる評価に加え、予想配当利回りにも着目したファンドです。

このうち『ぶなの森』と『未来のちから』は、「2012年R&Iファンド大賞（投資信託 国内SRI・環境関連部門）」（主催：格付投資情報センター）の優秀ファンド賞を受賞しており、外部からも高い評価を受けています。特に『ぶなの森』は、同大賞の投資信託 国内SRIファンド部門において、5年連続で最優秀もしくは優秀ファンド賞を受賞するなど、継続的に高

い評価を受けています*。

一方、機関投資家向けには私募のエコファンドを運用しており、それぞれのお客さまのニーズに合わせて、個別に運用を受託することも可能な態勢を整えています。

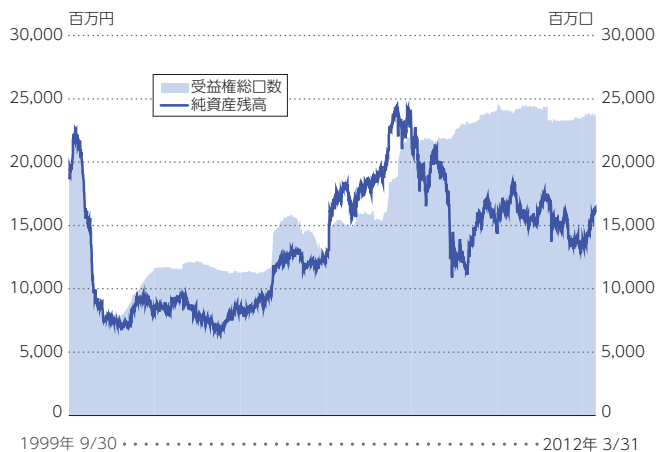
SNAMでは、日本のSRIファンドの裾野拡大を目指して、機関投資家向けエコファンドの設定や、年金基金などへの提案・説明などの活動を今後も行っていく予定です。

※1 株式会社インテグレックス

※2 環境・社会・ガバナンス側面を考慮に入れた企業価値分析基準

*これらの評価は過去の一定期間の実績を分析したものであり、将来の運用成果などを保証するものではありません。

▶『ぶなの森』の受益権総口数と純資産残高の推移



PRIへの署名とCSR委員会の発足

国連責任投資原則(PRI:Principles for Responsible Investment)は、機関投資家が投資の意思決定の際にESG課題に配慮することを宣言したもので、国連環境計画・金融イニシアティブ(UNEP FI)によって策定されました。

損保ジャパンとSNAMは、PRIの署名機関として、投融资のプロセスにおいてESG課題に対する配慮を行っています。損保ジャパンは2006年に日本の保険会社として初めての署名会社となり、これまでもその姿勢を明確にしてきました。そして2012年1月には、SNAMもPRIの趣旨に賛同し、署名会社となりました。

SNAMは1999年にエコファンドを設定するなど、これまでも責任投資に関して前向きに取り組んできました。経営理念のなかにも、“エコファンド『ぶなの森』の運用会社であることを誇りに思い、『環境』に対し全社をあげて先進的に取り組みます。”と掲げ、環境問題へ取り組む姿勢を明確にし、内外にアピールしてきました。

今回のPRIへの署名は、責任投資に対するSNAMのコミットメントを明確化し、今後とも受託者責任に反しない範囲で、機関投資家としての社会的責任を果たしていく意志を広く表明したものです。

また、PRIへの署名を契機に、SNAMではCSR委員会を発足しました。CSR委員会は社長を委員長とし、企画部門担当役員、運用部門担当役員、

営業部門担当役員、コンプライアンス部門担当役員を含めたメンバーで構成しています。ここでは、CSR推進計画、議決権行使ガイドライン、ESGプロダクト(エコファンド、SRIファンドなど)の設定、社内外における社会貢献活動などの協議を行うとともに、その実現のための体制整備を検討しています。また、CSR委員会にはNKSJホールディングスからもオブザーブ参加し、NKSJグループ全体として多角的・効率的なCSRを展開できるよう連携しています。



SNAM CSR委員会の様子

VOICE

PRI署名への想い

— PRIに署名した背景を教えてください。

今回の署名により、NKSJグループの一員として、そして一企業として社会的責任を果たすというコミットメントを明確にしました。特に、資産運用業界においては、近年SRIに対する投資家からの関心と期待が高まりつつあることが、その背景にあります。

— CSR推進に向け、トップとして取り組むことは？

CSRを推進するには、社内でその重要性を共有化し、一貫した価値観のもとで具体化していく必要があります。トップが実現に向けた強い意志を持ち、そのメッセージを社内に向けて繰り返し発信していくことが大切だと考えています。

— 今後具体的には、どのように取り組んでいくのでしょうか。

エコファンドの草分け的存在である『ぶなの森』の運用会社であることを誇りに思い、また同時にその重みも感じながら、常に一歩先を見据え、新しい社会的価値の創造に挑み続けていこうと考えています。持続可能な社会の実現に貢献する積極的な取り組みが、自発的に提案されるような企業風土の醸成に努めたいです。

資産運用会社としては、社会からの要請に応えるSRI関連の運用商品の開発・提供を強化していきます。ただし、運用会社の一義的な使命はお客さまに良好なパフォーマンスを提供することです。原点を忘れることなく、日々運用力自体の強化にも取り組みます。運用商品の提供以外に関しては、NKSJグループ各社とも連携のうえ、社会貢献活動なども推進し、より良い未来に向けての歩みを進めていきたいと考えています。



損保ジャパン日本興亜
アセットマネジメント株式会社
代表取締役社長
數間 浩喜

COMMENT

日本の責任投資の拡大のため、一層のリーダーシップを期待

NKSJグループでは、損保ジャパンが国連の提唱する責任投資原則(PRI)の2006年発足年に署名され、また損保ジャパン日本興亜アセットマネジメントも2012年に署名されました。

責任投資とは、環境(E)、社会(S)、ガバナンス(G)の要素が企業の財務業績に影響を及ぼすという考えのもとで、投融資の過程においてESGへの配慮を組み込むことです。気候変動、水危機、資源の枯渇をはじめとする環境問題では、企業や投資家が直面する課題が増大しています。環境問題はNKSJグループの保険業務への影響も大きいですが、投資業務でも投資先の業績に影響を及ぼすものがあります。

また、複雑でグローバルなサプライチェーンの管理不足は企業の評判に影響を与え、企業のガバナンスの欠如による不十分なりスク管理は、投資家の権利の保護不足をもたらしています。これらのESG要因は、短期よりも長期でみた方がより明確に企業の業績に影響を与えるものであり、その意味で、責任投資は長期的な視点の投資の考え方といえます。NKSJグループは、この長期的投資である責任投資に賛同されているわけです。

ESGを考慮する際には、既存の方法は存在しないため、個別に個々の投資決定を実施する必要があります。また、異なるファクターを異なるセクターや異なる市場に関連付けることも必要にな

ります。ESG要素は、企業業績や投資成果のような、従来からある投資決定の原動力と複合的に作用します。NKSJグループはESG推進プロジェクトとして社内での勉強会を連続して開催されるなど、責任投資を社内全体に浸透させるよう取り組まれて、機関投資家として世界の投資の潮流を早く、そして深く理解する努力が続けられています。このような投資家の行動が、企業の長期のサステナビリティ目標設定を促進するという循環も期待できます。日本で責任投資が拡大するために、NKSJグループに一層のリーダーシップを発揮いただくことを期待しています。



PRI日本ネットワーク
マネジャー
森澤 みちよ氏

ESG推進プロジェクトの取り組み

近年、国内外でESG課題に配慮した投融資の推進の動きが加速しており、2011年10月に日本の金融機関の行動指針として策定された「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則」や、2012年6月に世界の保険会社の行動指針として策定された「持続可能な保険原則(Principles for Sustainable Insurance):通称PSI」など、ESG課題に配慮した新たなイニシアティブが策定されています。NKSJグループでは、2012年1月にESG推進プロジェクトを立ち上げ、外部有識者による講演とグループディスカッションを組み合わせた勉強会を合計5回開催、ESG課題に配慮した投融資に対するグループ社内での意識の醸成・推進をはかりました。



持続可能な保険原則 (PSI)



持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則



ESG推進プロジェクトの様子

▶2012年1月～3月に開催したESG推進プロジェクトの概要

【第1回】	投資家(アセットマネジメント) -エコファンド、SRIファンドの動向- 講師:損保ジャパン日本興亜アセットマネジメント 運用部 菅原 繁男氏
【第2回】	労働組合、年金基金 -連合の責任投資の取り組み- 講師:日本労働組合総連合会(連合) 総合国際局 国際局 竹詰 仁氏
【第3回】	融資 -融資におけるESG課題への配慮- 講師:日本政策投資銀行 竹ヶ原 啓介氏 (持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則 預金・貸出・リース業務ワーキンググループ座長)
【第4回】	国際的なCSR金融の動向 -PRI、CDPなど情報開示の動向など- 講師:PRI事務局、CDP事務局 森澤 みちよ氏
【第5回】	まとめ 第1～4回で学んだことを業務へどう活かすか ディスカッション

資産運用の委託先に対するモニタリング

投資判断の基準にESG評価を盛り込むなど資産運用業界においてCSRへの注目度が高まりつつあります。

NKSJグループでは、ファンドの運用などを委託している外部の資産運用会社に対するヒアリングを通じて、ESG課題への取り組み状況を定期的にモニタリングしています。

近年の傾向として、プライベート・エクイティ・ファンド*が投資先企業における経営戦略の一環として、ガバナンス態勢の強化や環境に配慮した事業に取り組む例が増えています。

[プライベート・エクイティ・ファンドの投資先企業における取り組み事例]

- ・**米国の電力会社:**新設する発電所を石炭火力から風力に転換。CO₂の回収・貯留による石炭火力発電のゼロ・エミッション化も推進。
- ・**米国の物流会社:**物流システム改革や在庫管理改善を実施。トラックの走行

距離の削減、ドライバーのエコドライブの徹底などにより燃費向上を実現。

- ・**米国の小売会社:**ダンボールのリサイクル化推進により廃棄物を削減。高品質な再生ダンボールは外販も行い、収益を獲得。
- ・**英国のITサービス会社:**データセンターにおけるエネルギー使用量を大幅に削減し、エネルギー効率化の国際的な認証を取得。

このような企業行動は、CSRとして社会的に意義があるだけでなく、コスト削減や新たな事業機会の創出を通じた投資先企業の企業価値向上につながるという効果もあります。

NKSJグループは、投資実行時の審査や定期的なモニタリングを通して、責任投資原則に基づいた投資方針・行動などが数多くの資産運用会社で受け入れられるよう、今後とも働きかけていきます。

※未上場の企業に投資を行い、株式市場への上場や、M&Aによる売却を通じた投資収益を目指すファンド。多くの場合、過半の株式を取得し、投資先の経営に深く関与します。

PRIに続き、2012年6月に策定された持続可能な保険原則(PSI)に損保ジャパンは署名しました。署名にあたり、UNEP FI事務局からコメントをいただきました。(詳細はP7参照)

COMMENT

PSIを通じた持続可能な経済およびレジリエントな社会の実現

国連環境計画 金融イニシアティブ 持続可能な保険責任原則プログラムリーダー Butch Bacani氏

国連環境計画 金融イニシアティブ(UNEP FI)が策定した「持続可能な保険原則(PSI)」は、保険に特化した初めての国際イニシアティブです。本原則は保険事業にかかわるESG課題の理解と推進を目的とした自主的なイニシアティブで、原則と具体的取り組みで構成されています。

世界のリスクが変化し続けるなか、保険会社は気候変動などさまざまな課題に直面しています。課題解決に対応すべく、UNEP FI事務局と保険会社が一丸となって本原則を策定し、損保ジャパンにも策定メンバーとして協力してもらいました。

2012年6月に開催されたリオ+20に合わせて発行され、損保ジャパンを含めた世界の30社が署名、PSIはグローバル展開に向けたスタートを切りました。PSIの内容を実践することは、署名企業にとってリスクの軽減、事業のパフォーマンス向上など持続可能な事業運営に繋がると考えます。

UNEP FIはグローバルにPSIを推進し、持続可能な経済とレジリエントな社会づくりに貢献していきます。



持続可能な社会に寄与する保険・金融商品の開発

NKSJグループでは、本業である金融・保険機能を活かして社会的課題の解決に資する「CSR金融」を推進しています。投融資では持続可能性へ向けた企業の取り組みを評価し、お金の流れを通じて社会の持続可能な発展に貢献するSRI（社会的責任投資）を行うほか、企業や地域の環境への取り組みを後押しする商品・サービスの開発にも力を入れています。

マイクロインシュアランスの開発(インドの事例)

2008年、損保ジャパンのインド現地法人・ユニバーサルソンボ(USGI)は、融資返済能力や医療・健康への備えに乏しい低所得層に対する、マイクロインシュアランス(小規模保険サービス)の提供を開始しました。USGIは北部の農村地帯を中心に、経済基盤の脆弱な農業従事者向けの家畜保険、農業従事者向けパッケージ保険、傷害保険などの商品を販売しているほか、銀行などによるマイクロファイナンス*の融資と組み合わせ、5大疾病をカバーする医療保険を提供しています。また、2011年度には補償範囲を広げた本格的なマイクロインシュアランス商品も開発、今後提供していく予定です。

USGIは基礎的な社会保障サービスの一つとしての保険制度を、社会格差の激しいインド社会のソーシャルセクター(社会的弱者)にも普及させることを通じて、貧困改善に継続的に寄与し、持続可能な発展に貢献しています。

* マイクロファイナンス:貧困者向けの金融



インドの農作業風景

カーボン(排出権)市場への投資

日本興亜損保では、温室効果ガス排出権(CER)価格と連動する私募債に投資しています。本債券の利回りはアジアのバイオマス発電事業から生じた排出権の量と排出権の市場価格に連動して決定されています。このバイオマス発電事業では、これまで投棄されていた廃棄物(椰子殻)から排出されるメタンガスを回収し、燃料に用いて発電・売電を行うことにより、年間27万t-CO₂の温室効果ガスが削減されました。これにより地元地域に対しては、電力不足の解消、廃棄物に由来する環境問題(公衆衛生、悪臭など)の軽減、事業実施による雇用創出にも貢献しています。今後のカーボン市場動向を見据えながら健全なカーボン市場の構築に寄与する取り組みを進めていきます。

▶パーム椰子房発電プロジェクト

放置されている椰子房から発生しているメタンガスを回収。悪臭を軽減し、公衆衛生を改善する。



大阪府と連携し、産業廃棄物の適正処理を支援

損保ジャパンは2002年から、排出事業者が第三者に委託した産業廃棄物が不法投棄され、排出事業者が原状回復請求を受けた場合に保険金を支払う『産業廃棄物排出事業者賠償責任保険』を販売しています。

2012年4月からは大阪府と協定を結び、大阪府認定などの優良な処理業者に産業廃棄物処理の業務委託をした排出事業者に対して、同保険の保険料を所定の告知書に基づいて割引する新たな制度を開始しました。このほか、大阪府との共催で排出事業者を対象としたセミナーを開催し、排出事業者が優良な処理業者を選択しやすい環境を整え、産業廃棄物の適正処理を推進していきます。今後は本制度の全国展開を図り、保険機能を通じた産業廃棄物の適正処理を進めていくことで、環境保全に寄与していきます。



大阪府との協定締結式

T O P I C S

マイクロインシュアランスに関するレポートの発行

損保ジャパン総合研究所では、損保ジャパン総研レポート(2011年9月30日発行)に、マイクロインシュアランスに関する調査結果を掲載しました。

マイクロインシュアランスは、国の社会保障制度の補完手段としてスタートしましたが、近年では、開発途上国における低所得者層の貧困削減や自然災害に対する金銭的準備として期待され、2000年以降、保険会社の取り組みも活発化しています。近年では、モバイル決済サービスを活用した保険も登場するなど、マイクロインシュアランスのビジネスモデルや商品の進化は著しく、40億人ともいわれる市場に向けて歩み始めています。

▶マイクロインシュアランスに期待される位置



出典: 損保ジャパン総合研究所作成

4

NPOなどとの協働を通じた 持続可能な社会づくりへの貢献

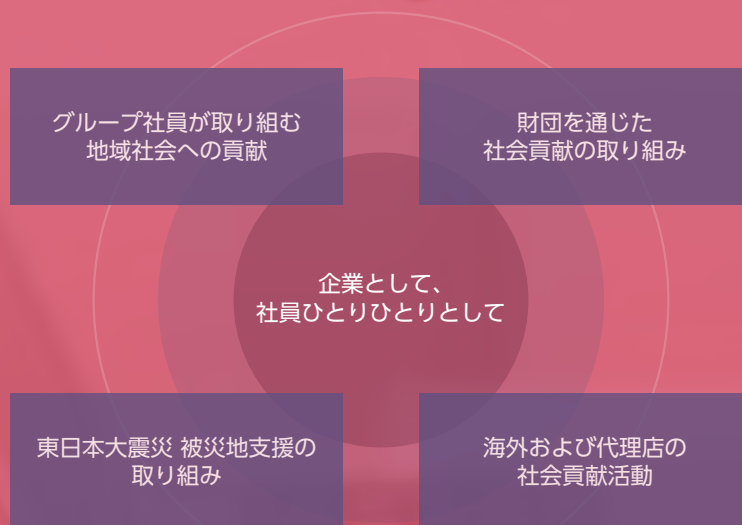
Community Involvement and Development ~ Partnership with NGOs ~

地域が抱えているさまざまな社会的課題を解決し「支え合いと活気がある社会」をつくるための新しい公共の担い手として、NPOが注目されています。また、特に東日本大震災以降、ボランティア・市民活動などを通じて社会に貢献したい、持続可能な未来をつくっていききたいと思う市民が着実に増加しています。

NKSJグループは、企業として、社員ひとりひとりとして、社会とコミュニケーションをとりながら、よりよい豊かな地域づくりへ貢献することも重要な責任だと考え、専門性の高いNPOや代理店とのパートナーシップのもと、多様な社会貢献活動に取り組んでいます。

企業としては、美術、福祉、環境などの分野で財団を通じた社会貢献活動を展開しています。また、社員ひとりひとりの社会貢献活動として2011年は国連の「ボランティア国際年+10」にあわせて「NKSJボランティアデー」と名付けたボランティアへの参加を推奨し、グループ社員約10,000名が一体となって地域ごとに工夫を凝らした社会貢献活動を展開しました。さらに東日本大震災以降は変化する被災地・被災者のニーズにあわせ、地域に心を寄せたさまざまな復興支援活動にも注力しています。

地域の課題解決に能動的にかかわることで、参加する社員・代理店の鋭敏な感性が磨かれ、人材育成にもつながっています。



グループ社員が取り組む地域社会への貢献

NKSJグループ各社は、かねてよりさまざまな分野における社員参加型の地域貢献活動に積極的に取り組んできました。2011年10月から12月には「NKSJ ボランティアデー」を展開しボランティア活動への参加をグループ全社員に呼びかけるなど、グループ一体となって地域の社会貢献活動に取り組んでいます。

「NKSJ ボランティアデー」にグループ社員約 10,000 名が参加

国連は2011年を「ボランティア国際年+10」と定め、ボランティア活動や市民活動の推進を世界中に呼びかけました。それに合わせて日本ではボランティア活動推進に取り組む「広がれボランティアの輪」連絡会議が、毎年10月の第4土曜日を全国各地で一斉にボランティア・市民活動を行うシンボル日「Make a CHANGE Day」と定め、ボランティア活動の実施を推奨しています。

NKSJグループでは、「Make a CHANGE Day」を含めた10月から12月を「NKSJ ボランティアデー」とし、グループ全社員にボランティア活動への参加を呼びかけ、地域・会社・拠点単位の活動だけではなく、個人でのボランティア活動への参加も推奨しました。損保ジャパン、日本興亜損保、NKSJひまわり生命、損保ジャパン日本興亜アセットマネジメント、損保ジャパンDIY生命、そんぽ24をはじめグループ各社から、期間中約1万名が活動に参加し、全国で60件もの活動が展開されました。

活動分野は、東日本大震災の被災地支援をはじめ、環境、福祉、防災、文化・芸術、国際協力など多岐にわたり、具体的には、古本やCDの回収を通じた寄付、被災地の物産品販売、途上国への絵本の寄付、防災イベント、寄付金付きポロシャツ・Tシャツのチャリティー販売などを実施しました。

この活動が評価され「第3回 Make a CHANGE Day アワード（主催：Make a CHANGE Day実行委員会、共催：「ボランティア国際年+10」推進委員会、朝日新聞社）」において奨励賞を受賞しました。NKSJグループでは、今後もボランティア活動を通じて社員の社会貢献マインド向上に努めるとともに、社会の「ボランティア文化」創造にも寄与していきます。



Make a CHANGE Day ボランティア国際年+10



寄付金付きボランティアポロシャツ・Tシャツを販売

NKSJ ボランティアデー期間中に行われた全国の社会貢献活動事例

「チャリティー」をテーマとした大阪マラソンに参加

日本興亜損保は10月に開催された第1回大阪マラソンに協賛しました。この大会のテーマは「チャリティー」で、出場者は参加費から500円を環境・障がい・医療・復興などの分野に寄付する仕組みです。グループの社員や代理店38名がランナーとして参加しました。また、社員有志の45名が給水ボランティアによりランナーを後方支援し、応援団を合わせると約180名が参加し、大会を盛り上げました。

全国各地で清掃活動を実施

「NKSJ ボランティアデー」の開催期間中に、損保ジャパンおよび日本興亜損保の社員を中心に、地域における自発的な清掃活動が多数実施されました。例えば、大阪府貝塚市の二色の浜公園で社員約100名が砂浜の清掃を、神戸では社員約220名が協力して地域の清掃活動を行いました。

介助犬について学んで応援

12月、社会福祉法人日本介助犬福祉協会との協働で、介助犬について学ぶイベントを開催し、NKSJグループの社員88名が参加しました。参加者からは「介助犬が割り箸を割ったり、おにぎりのビニールをはがすなど、いろいろなことができるので驚きました」「初めて介助犬に触れて勉強になりました。これから街で介助犬に会ったときは、今日教えていただいたことを思い出して対応します」などの感想が寄せられました。会場ではチャリティーグッズの販売も行い、売上金を団体に寄付しました。

途上国に絵本を届ける活動

10月と11月の昼休みを利用し、「絵本を届ける運動」を行いました。子ども向けの図書がほとんど出版されていないカンボジア、ラオス、ミャンマーの難民キャンプやアフガニスタンの子どもたちに絵本を送るもので、参加者は、日本で出版されている絵本に翻訳文を印刷したシールを貼り付け、現地へと送りました。

職員・家族でボランティアウォーク

11月、損保ジャパンDIY生命の社員と家族が「第38回あしながウォーク10」に参加しました。10キロの道のりを歩きながら、日本と世界の遺児が抱える問題を学ぶ全国規模のイベントで、参加費は全額あしなが育英会に寄付されました。当日は、東日本大震災による震災遺児の現状や世界の遺児問題について、学生ボランティアからの説明もありました。

古本・CDを「集めて、売って」被災地を応援

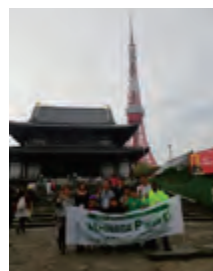
ブックオフの「売って支援」プログラムを活用し、古くなった本やCDなどを集めて売りました。売却金は東日本大震災の被災地支援活動に取り組むNPOなどに寄付されました。損保ジャパンと日本興亜損保の福島支店は両社で「SAVE FOR 福島」と名付けた活動を実施し、共同でチラシを作成して古本やCDなどの寄付を呼びかけました。このプログラムには全国各地のグループ会社・部支店が協力しました。



介助犬について学ぶイベント



途上国に絵本を届ける運動



第38回あしながウォーク10



損保ジャパン・日本興亜損保合同で古本収集に協力（福島県全域）

2011年度 海外および代理店の社会貢献活動

環境 環境保全活動

地域 地域に根ざした活動

福祉 安定した生活への支援活動

●アジア

●インドネシア 地域 福祉

PT. ASURANSI NIPPONKOA INDONESIAでは、2か所の孤児院に食べ物と衣服の寄付を行いました。寄付金贈呈式には孤児院の子どもたち15名が参加するなど、交流が深められています。



●インド 地域 福祉

Universal Sompo General Insurance Company Limitedでは代理店研修センターを設け、研修を受けた地方の若年層を、取扱代理店の職員として積極的に採用しています。研修センターの活動を通じて雇用の機会を提供すると同時に、保険浸透率の低い地域への損害保険の普及に寄与しています。また、経済的に困難な状況にある家庭に対して無料の健康診断サービスを提供するなど、地域の社会的課題の解決に取り組んでいます。



●フィリピン 環境

PGA Sompo Japan Insurance Inc.では11月に「パシグ川(The Pasig River)を守る啓発ランニング」を実施しました。洪水を防止し、環境の美化・緑化を進めるために、パシグ川の清掃活動を行うとともに、適切なゴミ処理と、排水路の維持の重要性を呼びかけました。



●ベトナム 地域 福祉

United Insurance Company of Vietnamでは、5月に、従業員・家族約40名が障がいのある子どもたちの施設を訪れ、同施設を利用している子どもたちにプレゼントを渡すなどして交流を深めました。この活動により、同施設の人々の生活を理解し、気くばりや、手助けをしていくきっかけが生まれました。



●日本 地域

AIRジャパン*1・J-SA*2・損保ジャパンは、福祉施設などで「車いす整備・清掃活動」を実施しています。AIRジャパン会員は、自動車整備技術を有しており、車いすの簡単な整備が可能であることから、本業を活かした社会貢献活動となっています。

「車いす整備・清掃活動」は、2010年度の31支部・39か所から、2011年度は53支部・76か所で実施され、全国各地に活動を広げています。

*1 AIRジャパン:損保ジャパンの自動車整備事業者を対象とする兼業保険取扱代理店の全国組織

*2 J-SA:生命保険、損害保険の総合販売を行う入会基準を達成した専属代理店の全国組織

◆ヨーロッパ 地域 福祉

Sompo Japan Insurance Company of Europe Limited本社(ロンドン)では、「BBC Children in Need」への募金活動を行いました。「BBC Children in Need」はイギリスの放送局BBC主催で毎年11月に開催されるチャリティイベントで、集められた募金は18歳以下の経済的に恵まれない子どもたちの生活改善に役立てられます。イベントへの参加は従業員が社会的な課題への意識を深めるよい機会となりました。

●トルコ 地域

Sompo Japan Sigorta A.S.では、2010年に引き続き、会社で使用していたパソコンの小学校への寄付活動を行い、トルコ国内の小学校5校にパソコン計27台を寄付しました。また、10月にVan県で発生した地震被災者のために、ベビーフードやオムツ・衣類などを詰めた計34箱の物資支援も行いました。4月には東日本大震災の被災者へ3,667TL(トルコリラ、日本円で約16万円)、8月にはアフリカの子どもたちへ8,581TL(日本円で約37万円)の寄付も実施しました。



◆北米 福祉 地域

Sompo Japan Insurance Company of Americaでは、地元小学校や教会のボランティア活動への参加、献血への協力、経済的に恵まれない子どもたちへのクリスマスプレゼント寄贈などの地域貢献に取り組んでいます。また、子ども向けの消防訓練に参加し、若い世代に防災意識を根付かせる活動にも協力しています。

◆南米 福祉 地域

Maritima Seguros S.A.では約150人の従業員がクリスマスの時期に、「親のいない子どもたちにプレゼントを贈る」運動に参加しました。これは、親のいない子どもたちが「サンタさんからもらいたいプレゼント」を手紙に書いて郵便局に送り、協力者が親の代わりに買ったプレゼントを、郵便局が匿名で送付するという運動です。また、Yasuda Seguros,S.A.の従業員約60名も、衣類・靴・おもちゃなどを子どもたちに贈る活動を行いました。

●オーストラリア 地域 環境

損保ジャパンオーストラリア支店は、シドニー日本クラブと共催で、「クリーンアップ・オーストラリア」に参加、約70名の参加者がレーンコープ・ナショナル・パークを清掃しました。

東日本大震災 被災地支援の取り組み

NKSJグループでは、2011年3月に発生した東日本大震災以降、本業である地震保険などの保険金の迅速なお支払いはもちろんのこと、変化する現地ニーズにあわせ、震災直後の義援金の寄付から、風評被害に悩む農産物生産者や地元業者への支援、被災地でのボランティア活動、そして被災者の心のケアにつながる文化活動、被災地支援協議会を通じた経済的支援など、さまざまな角度から被災地復興支援に取り組んでいます。

義援金の募集

NKSJグループでは、企業として拠出する義援金とは別に、国内外のグループ各社の役職員から広く義援金を募りました。2週間の募集期間に約1億2,000万円が集まり、中央共同募金会などを通じて寄付を行いました。

また、損保ジャパンの全社員によるボランティア組織「ちきゅうくらぶ」は、「ちきゅうくらぶ社会貢献ファンド」から特定非営利活動法人ジャパン・プラットフォームに500万円の寄付を行いました。震災後わずか1週間で機動的に寄付を行った結果、物資配布、炊き出し、仮設風呂の建設などの初動費用として有効に活用されました。

日本興亜損保では、日本興亜保険グループの社員有志を会員とする「日本興亜おもいやり倶楽部」と会社のマッチングにより日本赤十字社を通じて600万円を被災された皆さまに義援金として寄付を行いました。

世界各地から寄せられた復興メッセージ

Pick up

東日本大震災発生後、損保ジャパン、日本興亜損保のもとに世界各地のグループ会社から復興を願うメッセージが届きました。



損保ジャパン・アメリカからの寄せ書き



日本興亜損保に寄せられた、世界各地からの寄せ書き

被災地の復興を支援する取り組み

原発事故の影響による風評被害に悩む被災地の農家や地元業者を支援するため、NKSJグループでは、被災地の農産物や特産品などの販売会や試食会を複数回にわたって開催しています。

損保ジャパンでは、5月の本社ビルでの開催を皮切りに、5都市6か所で、社団法人日本農業法人協会などの協力を得て、被災地の米、野菜、加工品などを社内販売する「売って！買って！支援しよう 被災地応援マルシェ」を開催しました。社員ボランティアも販売に参加し、わずか1時間で完売する地区もありました。また、本社・事務本部ビルの社員食堂では、食堂運営会社と連携し、福島・茨城県産などの野菜を利用したメニューを提供したほか、継続的な支援のため社内のイントラネットを通じて被災地の農産物や食品を注文できる仕組みを構築しました。

日本興亜損保では、株式会社常陽銀行と共催で「がんばっぺ！茨城1Day試食店」と題したイベントを開催しました。これは、風評被害に悩む茨城県内の農業者や食品加工会社を支援することを目的に、1食100円の特産品を試食販売および通常販売したものです。東京・日本橋ビルの入口前に「がんばっぺ！茨城1Day試食店」を臨時に設置して3回開催し、道行く人など延べ9,200名にご来店いただきました。また、水戸の偕楽園では茨城県ならびに水戸市にご後援いただき「がんばっぺ！茨城・福島100円試食店 in 水戸の梅まつり」を開催しました。4日間の来場者は3万5千名を超え、風評被害を受けた地元商品の販売支援の一助となりました。

NKSJグループでは、これらの活動を通じて安全な農水産物・食品な

どの消費回復に協力し、風評被害を受けている農産物生産者や食品製造業者の方々を継続的に応援しています。

被災地応援マルシェ
(損保ジャパン事務本部ビル)



「がんばっぺ！
茨城1Day試食店」
(日本興亜損保日本橋ビル)

復興支援ボランティア

2011年度は、グループ社員による復興支援活動にも積極的に取り組みました。

損保ジャパンは、芙蓉グループ社会貢献連絡会などを通じて交流があった芙蓉グループ各社（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）との共同で、社員を被災地にボランティア派遣する「災害ボランティアプロジェクト」を実施しました。

宮城県宮城郡七ヶ浜町での4泊5日の活動には、損保ジャパンから約30名の社員がボランティア休暇を取得して参加し、現地の災害ボランティアセンターと連携して、個人宅のがれきの撤去や海岸清掃活動などに汗を流しました。活動は6月19日から7月22日まで全5クール開催されました。

ボランティア終了後には参加者が各職場に戻って報告会を行い、震災を風化させないという想いを共有する貴重な機会となりました。その後夏休みを使用して再度被災地をボランティアとして訪れるなど、参加

者の自主的な行動につながっています。

日本興亜損保やNKSJひまわり生命、NKSJシステムズの社員38名は、8月25日から26日の2日間ボランティア休暇制度を活用し、公益社団法人School Aid Japanが主催する「陸前高田市復興ボランティア」に参加しました。車中で宿泊し、朝には現地に到着。現地ではボランティアセンターで支援要請内容とのマッチングを受け、田んぼの草刈り作業を行いました。

草刈り作業は、津波の影響で塩を含んだ田を、以前のように米をつくれるようにするための整備の一環です。作業では危険物に注意するとともに、被災された方々にとって大切な写真や思い出の品、貴重品などが落ちていないかといったことにも配慮しながらの作業となりました。一面に生えた雑草の刈取りを終えた参加者からは、「継続的に支援を実施したい」などの声が聞かれました。



陸前高田市復興ボランティア

宮城県宮城郡七ヶ浜町で実施した災害ボランティアプロジェクト

人形劇を通じた被災地の子どもたちの心のケア

損保ジャパンは、愛知県名古屋市に人形劇専用劇場「ひまわりホール」を所有し、運営団体であるNPO「愛知人形劇センター」とともに人形劇を通じた地域貢献活動に取り組んでいます。震災から1年が過ぎた

2012年3月20日には、岩手県釜石市のなかでも津波被害の特に大きかった鵜住居町で、子どもたちの心のケアを目的とした人形劇の出張公演を行いました。当日は人形劇団「ゆめみトランク」による人形劇を児童や高齢者を中心に、約80名の被災者の方々に鑑賞いただき、「震災以来、初めて孫の笑顔を見ることができた」「プロの人形劇を初めて観て感動した」などの感想が寄せられました。



人形劇団「ゆめみトランク」による人形劇

公演にあわせて、全国の損保ジャパン社員ボランティアによって結成された「損保ジャパン笑顔届け隊！」が手作りしたマスコットやメッセージカードもお渡ししました。



手作りのマスコットとメッセージ

復興支援型カーボン・オフセットの実施

日本興亜損保は、被災地の復興支援を目的に2011年9月に環境省所管の「被災地オフセット・クレジットの活用による復興支援協議会（被災地支援協議会）」の事業を通じて、岩手県釜石市で創出された排出権を購入しました。この協議会は東日本大震災において特に被害が甚大であった岩手、宮城、福島の3県にて創出されたオフセット・クレジットを販売することで、被災地への経済的支援とオフセット・クレジットの

活用による地球温暖化対策の双方を促進することを目指して設立されたもので、日本興亜損保は協議会の会員として、被災地で創出された排出権を購入することで、被災地の経済的支援と雇用の拡大に貢献しています。この取り組みはこれからも「低炭素型復興プロジェクト」として継続していきます（プロジェクトの詳細はP39参照）。

社会貢献活動の仕組み 企業として、社員ひとりひとりとして

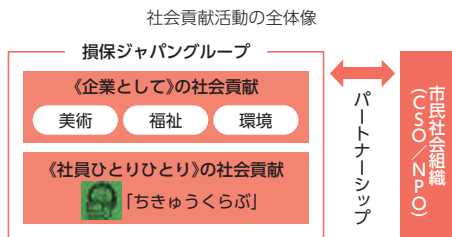
NKSJグループは、一企業市民として社会貢献に取り組むとともに、社員ひとりひとりが社会貢献活動に取り組むための支援制度の充実を図っています。

損保ジャパンの社会貢献の取り組み

社員が自主的に社会貢献活動に参画できるような意識醸成に注力するとともに制度面での支援を行っています。また、その推進にあたっては、専門性の高いNPOとの連携を重視しています。

1. 社会貢献活動の全体像

社会貢献の方針として、2つの視点(1.企業として、2.社員ひとりひとりとして)と3つの重点分野(美術・福祉・環境)を定めています。社員全員参加のボランティア組織「ちきゅうくらぶ」が3つの財団と有機的に連携し、地域との協働を推進しています。



2. 社員ひとりひとりとしての活動

● 全社員がメンバーのボランティア組織「ちきゅうくらぶ」

「ちきゅうくらぶ」は1993年に発足して以来、全国各地で代理店などと協働した地域貢献活動を継続しています。2011年度は、被災地の復興支援活動をはじめ、森林保全活動や清掃活動、障がい者のためのパソコン教室、車いすの整備・清掃、カレンダー・手帳・古本の収集・寄付など、地域のニーズや特性にあったボランティア活動を全国各地で419件実施しました。全国の活動はホームページで公開しています。また、損保ジャパン公式Facebookでも、取り組み内容を随時お伝えしています。

● ちきゅうくらぶ社会貢献ファンド

社員有志が毎月の給与から一口100円以上の任意金額を寄付し、「ちきゅうくらぶ」が行う社会貢献活動などに役立てるファンドです。

2011年度は7,506名が参加し、平均参加額は214円で、ファンドの寄付総額は約2,200万円(前期繰越金を含む)でした。1999年の設立以来の寄付累計額は、約2億2,000万円にのぼります。ファンドは、全国各地で実施されたボランティア活動にともなって発生する費用の支援、社員が希望するNPOなどの団体への寄付、タイ洪水被害・トルコ東部地震被害に対する義援金、財団への寄付などに活用しています。

● 損保ジャパン マatchingギフト制度

社員が行った金銭的な寄付に、会社が50%相当額(5万円限度)を上乗せして寄付する制度です。2011年度は5件のマatchingを行いました。

● ボランティア休暇・休職制度

1993年から有給休暇とは別に、ボランティア休暇(月2日以内かつ年間20日以内、全社員対象)とボランティア休職(6か月以上最長3年以内、勤続4年以上)の制度を設けています。

2011年度は、東日本大震災復興支援ボランティア(P49)の参加者29名(116日)がボランティア休暇を取得したほか、環境保全活動などのため13人(21日)が同休暇を取得しました。

日本興亜損保の社会貢献の取り組み

日本興亜損保は、社会貢献プログラムへの参加、自立支援活動や植林活動への貢献、大学への寄付講座など積極的に社会貢献活動に取り組んでいます。また、独自のボランティア活動や社員有志による社会貢献組織を支援し、社会貢献活動を恒常的な取り組みとしています。

1. 会社としての活動

● 大学における保険実務講座(寄付講座)

2006年度からこれまでに、青山学院大学、専修大学、中央大学、法政大学、明治大学、立教大学で寄付講座を開講しています。3・4年生を対象にした正規授業として、現役社員が保険会社の実務をわかりやすく講義しています。

2. 社員ひとりひとりとしての活動

● TABLE FOR TWOプログラム※への参加

2010年から霞が関本食堂や日本興亜スマイルキッズ江戸川橋保育園において、TABLE FOR TWOが定める基準を満たすメニューを選ぶことで、その代金から1食につき20円を寄付する活動を開始しました。寄付金はTABLE FOR TWO事務局を通じて開発途上国の子どもの学校給食に役立てられます。2012年3月末までに累計38,187円を寄付しました。

※開発途上国の飢餓と先進国の肥満や生活習慣病の解消に同時に取り組む、日本発の社会貢献運動。



TABLE FOR TWOの仕組み

● 地域でのさまざまな活動

各職場で、独自に地域における社会貢献・ボランティア活動に取り組んでいます。清掃活動や救命講習会、献血活動などに参加しています。



AED講習(救命講習会)

● 障がい者の自立支援活動

2002年から福祉作業施設「のぞみ園」の手作り菓子の販売会を5拠点で定期開催し、知的障がい者の自立を支援しています。



障がい者の自立支援活動(のぞみ園)

● 小さな親切ありがとう運動

1993年から「小さな親切ありがとう運動」に協賛し、全国の拠点で集められた使用済み切手、磁気カード、書き損じはがきなどを緑の地球防衛基金に寄付し、中国とタンザニアの植林活動を支援しています。

● 日本興亜おもいやり倶楽部の活動

「日本興亜おもいやり倶楽部」(マatchingギフト制度)は、社員有志を会員に、1996年に発足しました。会員が毎月の給与から拠出した金額に会社が同額を上乗せして、環境保護団体や社会福祉団体などに寄付するなど、両者一体となった社会貢献活動を行っています。

(2011年度マatchingギフトの総額2,492万円)

● 大規模災害に対する寄付

海外や国内における大規模災害に対して義援金を寄付しています。2011年3月には東日本大震災義援金として600万円、同12月には、タイ大規模洪水の義援金として20万パーツ(約50万円)を寄付しました。(累計8件、総額2,559万円 2012年3月現在)

● 会員の推薦による各団体への寄付

会員の推薦に基づき、社会福祉、国際貢献、地域貢献などの活動を行う団体に対して、1996年から毎年寄付を実施し、推薦者である社員自ら目録贈呈を行っています。(累計479件 総額4,790万円)

● NPOへの助成活動

2005年からNPO法人と協働で先駆的な活動をするNPOの自立を支援するプログラムを実施しています。主に環境、教育、女性の3つの視点から助成活動を行っています。(累計 38件 総額1,900万円)

● 宅老所への寄付

「認知症の人と家族の会」との協働で、1992年から全国の宅老所へ毎年寄付を実施しています。各地域の社員が選定にかかわり、社員自ら目録贈呈を行っています。(累計 148か所 総額740万円)

財団を通じた社会貢献の取り組み

NKSJグループの4つの財団を通じて、NPOとも連携しながらさまざまな活動を展開しています。

(公財) 損保ジャパン美術財団 (損保ジャパン東郷青児美術館) → <http://www.sompo-japan.co.jp/museum/>

1976年設立の「損保ジャパン美術財団」は、ゴッホの「ひまわり」のある損保ジャパン東郷青児美術館の運営を中心に、芸術・文化の向上や青少年の教育のための活動に力を入れています。2011年度は同美術館で7つの企画展を開催し、約14万名が来館しました。

被災地支援の取り組み 2011年度は大震災の影響を受け、展覧会の変更や節電など、さまざまな対応に追われましたが、6月から7月初旬まで開催した「損保ジャパンコレクション展」では全観覧料1,587,210円を「被災文化財の援助と修復(文化財レスキュー事業)」のために(公財)文化財保護・芸術研究助成財団に、2012年の1月から2月に開催した「日本赤十字社所蔵アート展」では全観覧料3,555,750円を日本赤十字社を通して東日本大震災義援金にそれぞれ寄付し、被災地への支援活動を行いました。

対話による美術鑑賞教育事業 2008年度から、美術館が所在する東京都新宿区と協働で、主に区内の小・中学生(2011年度35校、1,881名)を対象に「対話による美術鑑賞教育事業」を実施し、観察力、思考力、創造力、表現力、コミュニケーション力などの育成に貢献しています。

(公財) 損保ジャパン記念財団 → <http://www.sj-foundation.org/>

1977年設立の「損保ジャパン記念財団」は、福祉および文化の向上に資することを目的に、主に以下の事業を行っています。

社会福祉事業 社会福祉活動を行うNPOの基盤強化資金助成や、障がい者福祉団体の自動車購入費助成などを通じて、団体が活発な活動を継続できるよう支援しています。2011年は東日本大震災を受け、「地域災害等緊急対策助成」や被災地のNPOなどの団体を対象に、復旧・復興に資する支援を行いました。また「海外助成」としてASEAN加盟国の社会福祉団体への助成も行っていきます。

社会福祉学術文献表彰事業 社会福祉分野の研究振興のため、若手・中堅の研究者を対象に、優れた社会福祉の著書・論文を表彰する「損保ジャパン記念財団賞」を授与しています。

福祉諸科学事業 福祉マネジメント研究会や保険業法に関する研究会など、日本の社会福祉・社会保険・損害保険などに関する研究会の運営や研究への助成を行っています。

(公財) 損保ジャパン環境財団 → <http://www.sjef.org/>

1999年設立の「損保ジャパン環境財団」は、「木を植える『人』を育てたい」をモットーに、環境分野の人材育成事業に取り組んでいます。

「損保ジャパンCSO※ラーニング制度」 2000年に開始した大学生・大学院生を対象とする環境CSOでの長期間のインターンシップ制度で、毎年約60名の学生に環境問題や市民社会について学ぶ機会を提供しています。

「市民のための環境公開講座」 1993年から(公社)日本環境教育フォーラム、損保ジャパンと協働で運営し、年間約12回の講座を毎年開催しています。そのほか、NPOの環境保全活動を支援する「環境保全プロジェクト助成」、環境分野の博士号取得を支援する「学術研究助成」などの助成金制度を運営しています。

※【CSO】 Civil Society Organization (市民社会組織) : NPO・NGOを包含する概念

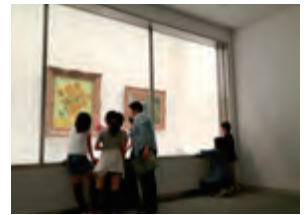
(公財) 日本興亜福祉財団 → <http://www.nipponkoa-wf.or.jp/>

1991年設立の「日本興亜福祉財団」では、高齢者福祉にかかわる以下のような活動を行っています。

認知症高齢者を介護する家族の支援 (公社)「認知症の人と家族の会」が行う研修・交流事業の支援を通じて、介護の癒しと介護技術のレベルアップを図っています。

介護福祉士を目指す学生への奨学金支給 介護福祉士を目指す学生10名に、2年間にわたり奨学金を支給しています。

ジェロントロジー (老年学) 研究助成および同研究 老年学と豊かな長寿社会の実現のため、全国の大学、研究所、高齢者福祉施設の現場などを対象に助成しています。財団内の「社会老年学研究所」では、退職後の社会参加、高齢者の社会的孤立問題などについて、社会に実践的な提言を行っています。



対話による美術鑑賞会風景



2011年度自動車購入費助成・結いのこころ(宮城)



CSOラーニング制度の全国合宿



ジェロントロジー (老年学) 研究報告

T O P I C S

損保ジャパン環境財団、東日本大震災復興支援シンポジウムを開催

2011年12月、「市民のための環境公開講座」の特別編として、東日本大震災復興記念シンポジウム「復興からの新たな国づくり～持続可能な社会に向けて～」を開催しました。基調講演として講師に植田和弘氏(京都大学大学院教授・東日本大震災復興構想会議検討部会委員)をお招きし復興のビジョンや道筋について知るとともに、パネルディスカッションでは現地で活躍する復興支援のNPOなどをお招きし、具体的に直面している課題や今後のあり方について深く議論し考える機会となりました。



日本興亜福祉財団、高齢者福祉をテーマにしたシンポジウムを開催

2011年10月、日本興亜福祉財団の創立20周年記念シンポジウム「豊かな高齢社会の実現に向けて～ゴールデン・エイジを目指す～」を開催しました。講師は田原総一郎氏(評論家、ジャーナリスト)、竹内孝仁氏(国際医療福祉大学大学院教授)、秋山弘子氏(東京大学高齢社会総合研究機構特任教授)、片桐恵子(日本興亜福祉財団主席研究員)で、日本人の平均寿命90歳の実現が近づき、シニアになってからも社会との積極的なつながりが求められる状況がふまえ、「アクティブ・シニアであり続けるための健康法」や「今後、目指すべき超高齢社会とは」などについて、議論を交え提言を行いました。



5

人材育成とダイバーシティ推進による 強い組織づくり

Developing Human Resources and Promoting Diversity

NKSJグループは、多様な人材力を発揮する組織づくりを通じ、地域・社会への貢献を目指します。

グループ人事ビジョン

NKSJグループは、お客さまに最高品質のサービスをご提供するために、社員のチャレンジ精神とスピード感溢れる行動を重んじます。

「世界で伍していくグループ」の一員として、地域・社会に貢献し、魅力溢れるプロフェッショナルな人材集団を形成するべくグループ人事ビジョンを定めます。

魅力溢れる人材づくりのために

- ◇性別、国籍、出身会社等に一切捉われず、「人物・仕事本位」を貫きます。
- ◇実力主義に基づく「公平・フェア」な人事に徹します。
- ◇透明性の高いプロセス、仕組みのもとで「オープン」な運営を行います。
- ◇個と多様性を認め、「ダイバーシティ」を推進します。

人物・仕事本位

- ・ 具体的な行動、事実 (fact) を重んじ、実力主義を徹底します。
- ・ お客さまの評価を高め、NKSJグループの目指す企業グループ像の実現に向けてスピーディに行動する人物・仕事を重んじます。

公平・フェア

- ・ 活躍のチャンスや実力を発揮できる機会が常に均等にあり、公平でフェアであることを尊びます。
- ・ 過去の経歴や評価よりも、チャレンジと主体的な行動を積極的に評価します。

オープン

- ・ 人事のルールやプロセスを明確にし、オープンでかつ透明性の高い仕組みのもとで、真の融和を実現します。

ダイバーシティ

- ・ 社員一人ひとりの個性・多様性を認め合います。
- ・ ダイバーシティを積極的に進め、社員が常にわくわく・いきいきし、働きがいと働きやすさに溢れた職場づくりを進めます。

人材育成とダイバーシティ(多様性)推進を通じた強い組織づくり

少子高齢化やグローバルな競争の進展による人々のライフスタイルの多様化を背景に、サービス業に求められる領域が広がっています。幅広いお客さまに選ばれる企業として成長を続けるためには、これまで以上に企業における人材の多様性が重要となっています。このため、NKSJグループではダイバーシティの推進に積極的に取り組んでいきます。

また、保険・金融事業を通じて持続可能な社会を実現するために、誠実で自ら考え学び続ける姿勢を持ち、発想力と行動力が豊かで未来志向のある人材を求めています。NKSJグループは人材育成に対する社員の意識向上を図るとともに、社会に貢献し多様なお客さまニーズに対応できる人材の育成に向けて、構造・意識改革やきめ細かな教育に力を入れています。

グローバル社会に対応するダイバーシティの推進

損保ジャパンでは、2011年4月に人材開発室内に「ダイバーシティ推進グループ」を新設。「女性活躍支援」「障がい者活躍支援」「外国人活躍支援」「ワーク・ライフ・バランスの実現」の4つを重点課題に掲げ、ダイバーシティの推進に取り組んでいます。

日本興亜損保では、少子化という社会的課題に対し、社会の一員として企業が果たすべき役割は大きいとの認識のもと、女性の活躍による企業活力の向上を目指して、2005年から全社をあげて「Lady, Go! プロ

ジェクト」の推進に取り組んでいます。また、2012年4月には「男女を問わず全社員が、いきいきと活躍できる働きがいのある職場環境(Diversity2012)を実現する」をコンセプトとする新しい人事制度を導入しました。この制度ではコース別人事制度の撤廃により社員の活躍の場や機会がこれまで以上に拡大されるとともに、能力を十分に発揮した社員には相応しい処遇で応えることができる環境が整備されました。

人材力強化の取り組み

1 人材力強化のための改革

損保ジャパンは「要員構造改革の加速」「女性活躍推進」「世界で伍していく人材の育成」を2012年度の人材育成重点課題として設定し、この実現に向けて、社員の専門性・革新性・グローバル感覚を養う「全社員のプロフェッショナル化」に取り組んでいます。

日本興亜損保は、2012年度人材育成の重要取り組み項目として「新人事制度における目標面接制度を核に据えたOJTの強化」「成果を追及し、会社収益に貢献するための意識改革とスキルの向上」などを設定し、さまざまな能力開発の取り組みを行っています。

2 人材力強化のための教育・研修

「成果を追求し、会社収益に貢献するための意識改革とスキルの向上」を実現するために多彩なスタイルでの研修を実施しています。損保ジャパンでは「全社員のプロフェッショナル化」に向けて全社員に共通して必要な知識を身につける「当たり前基準」の受講や、職場で強化すべき知識・スキルを学ぶ「職場勉強会」などを行っています。日本興亜損保では研修体制の再構築も行い、意欲ある社員が一つ上の役割を担える知識やスキルを習得できるよう「昇級希望者研修」中心の運営を行いました。

管理職マネジメント力の強化

人材を育成しながら持続的な企業成長を実現するためには、管理職の組織マネジメント力の向上が不可欠です。そのため、管理職を対象にマネジメント力を高める研修を実施し、リーダーとして管理職に要求される組織メンバーとのコミュニケーションスキルや問題解決スキル、リーダーシップなどの強化をはかっています。

具体的には、損保ジャパンは女性活躍推進のノウハウ習得を目的に全国で実施する「地区マネジメント研修」や、新任管理職向け研修に加え2年目管理職のフォローアップ研修を実施しています。また、社員の投票により「自身の成長に最も影響を与えた上司」として約90名の「人材育成マイスター」を選出し、ノウハウの共有によりマネジメント力の向上をはかっています。

日本興亜損保は管理職やリーダー層の組織マネジメント力向上のため「課支社長、サービスセンター(事故対応部門)長を強くする研修」を継続実施するほか、「昇級希望者研修」にリーダーシップ強化を目的としたカリキュラムを導入。新任課支社長・サービスセンター長研修においても、組織マネジメント力強化のためのカリキュラムを取り入れました。



管理職研修の様子

T O P I C S

地球環境に配慮した管理職のウェブ研修

日本興亜損保では、2010年度から各種研修用動画コンテンツを自席のパソコンで視聴可能とし、また、新しいウェブ会議システムを全拠点に導入しました。これらの仕組みにより、商品知識や品質向上・営業スキルなど研修会場に移動せず受講できる“地球にやさしい研修”が随時実施されています。これに伴い2009年度末に72件だったコンテンツ数は2011年度末に167件と充実。また、2011年度からは管理職の組織マネジメント力強化のための「課支社長・サービスセンター長を強くする研修」をシリーズで開始し、同年度は9本の動画コンテンツ配信と9回のウェブ研修を実施して延べ約6,000名が受講しました。このように移動が不要で自分のスケジュールに合わせて手軽に受講できる、受講者にとって利便性の高い仕組みを構築しました。



ウェブ動画コンテンツ ウェブ研修の様子

社員ひとりひとりが活躍する会社

人々のライフスタイルや価値観がますます多様化していくことが予想されるなかで、地域に密着し、お客さまの多様なニーズにお応えする保険商品・サービスを提供していくためには、多様な人材が活躍する職場づくり・制度づくりが必要であると考えています。

1 職場づくり

NKSJグループでは、キャリア志向型はもちろん、仕事の充実度を高めたい、プライベートも大切にしながらやりがいのある仕事に携わりたい、といった志向を持つ女性社員がそれぞれのスタイルでいきいきと働き実力を発揮できる職場づくりを行うとともに、非正規雇用スタッフの正社員登用などを進め、社員のモチベーションアップと雇用の安定化実現を図っています。

また、「性別に関係なく処遇やチャレンジの機会を与える」「出産・育児などに対する支援制度を充実させる」など社員の働きがいや働きやすさを向上させる取り組みを推進しています。

2 制度づくり

損保ジャパンでは社員が自らの意志で応募し、希望する部署への異動を実現する「ジョブ・チャレンジ制度」を設けています。また、2002年から社員ひとりひとりの自己実現と自立的なキャリア形成の確立のために、一定の選考基準を充足した社員の異動希望を実現する「ドリームチケット制度」(損保ジャパン)や、地域の枠を超えて希望部署に挑戦できる「キャリアトライ・リターンプラン制度」(日本興亜損保)を実行しています。

これらの制度は、社員の自律的なキャリア形成を支援するための仕組みであり、社員自らが希望する職務に積極的にチャレンジすることにより、職務経験や自己啓発を通して培った知識、能力を最大限に発揮できるようにすることを目的としています。

3 女性管理職の活躍

ダイバーシティ推進の一環として女性の管理職登用にも注力しています。例えば、日本興亜損保は、業務範囲を限定せずあらゆる分野へ配置し、女性管理職などへの登用と候補者の育成をはかっています。女性セミナーを開催するなど積極的な採用に努めてきた結果、女性管理職者数は着実に増加しています。また、損保ジャパンでは2010年度から、将来の管理職候補者の女性社員約600名を対象に人事部が面談・対話を実施して、将来のキャリアビジョンを描けるよう具体的なアドバイスを行いました。2011年度からは、将来、会社経営を担う素質を持つ女性を育成するプログラム(女性経営塾)をスタートするなど、継続的な取り組みを通じて女性社員のキャリアアップを支援しています。

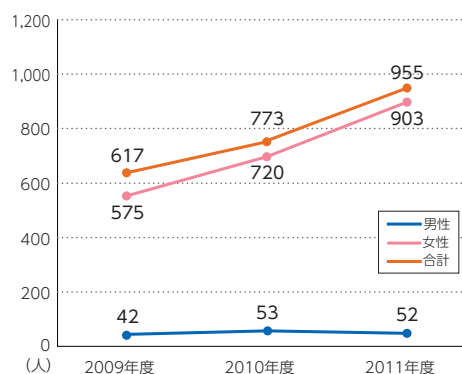
4 正社員への登用

意欲を持って積極的に能力向上に取り組む非正規社員から正社員登用の道を用意して、自主的なキャリアデザインを支援しています。損保ジャパンは、登用に当たっては登用前の6か月間、社員と同じ仕事を担当する「チャレンジ期間」を設けることで人材と役割とのミスマッチを防ぐとともに、登用を継続することで非正規雇用スタッフのモチベーション向上を図っています。2011年度は損保ジャパン、日本興亜損保合わせて113名を正社員に登用しました。

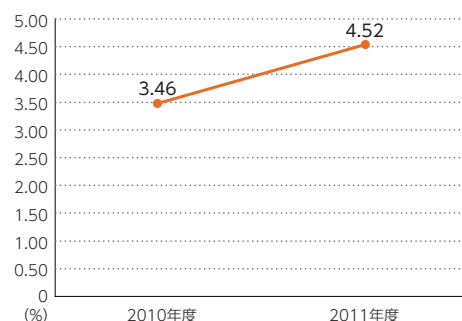
▶ワークライフバランスを支援するサイト「ライフ&キャリアplus」(損保ジャパン)



▶育児休業取得者数 ※データカバー率100%



▶女性管理職比率 ※データカバー率99.9%



T O P I C S

女性中心の営業店、女性経営塾をスタート

損保ジャパンでは、2012年4月に女性社員が中心となった営業店18課支社をスタートしました。このうち4課支社は管理職も女性社員が務め、女性だけの構成となっています。多様化する地域のお客さまニーズや、損害保険市場の厳しい環境変化に女性ならではの視点と発想で対応し、新たな営業スタイルを確立してきめ細かなサービスをご提供することを目的としています。

また2011年度には、女性経営者・管理職へのキャリアアップ促進を目指す「女性経営塾」を新設。これは、会社・部店経営を担う素質を有する女性社員を選抜して行う、約10か月間の育成プログラムです。2012年度には対象者の幅を広げ「プレ女性経営塾」のスタートを予定しています。

これらの取り組みを通じて女性社員の活躍フィールドを広げるとともに、女性社員のモチベーションアップや後進の人材育成を促していきます。



女性経営塾の様子

グローバル人材の育成

ワールドワイドな事業展開を行う上で、グローバルビジネスを勝ち抜くための人材育成は重要な課題です。今後ますます進展する事業のグローバル化に備え、さまざまな施策を実施しています。

- ・「グローバル人材育成プログラム」に、海外トレイニー制度や若手Global人材学習支援コースなどを新設(損保ジャパン)
- ・「国際ビジネスセミナー」の高級版を2011年度から実施(日本興亜損保)
- ・「海外要員育成プログラム」でアメリカや中国への社員派遣枠を増設。海外拠点で経営管理に携わる人材を育成するコースを新設(日本興亜損保)
- ・全社的な英語力の底上げを目指し、全社員のTOEIC受験を推進(損保ジャパン・日本興亜損保)
- ・海外現地法人ナショナルスタッフとの人材交流。2011年度には韓国とインドネシアから受け入れ(損保ジャパン)

“世界で伍して戦える人材”の開発・育成に注力することを目的に、損保ジャパン・日本興亜損保の一体化部署として「グローバル人材育成グループ」を設置しました。



海外トレイニー制度(損保ジャパンヨーロッパ)

採用体制

2014年に誕生する新会社「損保ジャパン日本興亜」は、「人事基本方針・求める人材像」を具現化でき、将来の会社の成長を担うことができる優秀な社員を採用するために、損保ジャパン・日本興亜損保が一体となった取り組みを開始しています。2014年の新卒者を合同で採用するために、一体化部署として「採用グループ」を設置し、採用活動のノウハウと採用機能を早期に融合・一元化して、学生への訴求力を高めていきます。

教育、研修支援活動

● 大学生・大学院生の職場体験制度

学生に就業体験の機会を提供し、損害保険に関する業務を体感してもらうため、職場体験型の「インターンシップ」を実施しています。損保ジャパンでは、従来は本社内勤部門を対象としていましたが、2011年度は営業・サービスセンター部門を対象部門に追加。お客さまに近い、より実践的な就業体験の場を提供することで、学生に「働くこと」について考え、今後の自身の成長に活かしてもらうことを目的としています。

● 寄付講座

社員が仕事を通じて培ってきた経験やネットワークを活かし、大学で寄付講座を実施しています。例えば日本興亜損保は2006年度から大学の正規授業として、保険の基礎知識や保険会社の経営および戦略などについて学生に理解を深めてもらうことを目的に3・4年生を対象に保険会社の実務をわかりやすく講義しています。テーマごとに講師を選定、講師を務める社員も学生の期待に応えるべく熱心に取り組んでいます。



職場体験「インターンシップ」

▶ 寄付講座のテーマ例

第5回	リスクマネジメント	リスクマネジメントの基礎知識について
第6回	生命保険	生命保険の基礎知識と最近の動向について
第7回	コンプライアンス	保険会社のコンプライアンスについて
第8回	人事・労務	保険会社の人事、労務、採用業務について
第9回	資産運用	機関投資家としての保険会社の資産運用について
第10回	保険数理とアクチュアリー	保険数理の基礎知識とアクチュアリーの業務について

T O P I C S

グローバル人材育成の歴史、 国際ビジネスセミナー

日本興亜損保では、1985年からグローバル人材育成として国際ビジネスセミナー(正式名:Nipponkoa International Business Seminar)を実施しています。

セミナーは毎年、入社2年目以上の社員20名前後を対象にテーマを設定したうえで大学教授、留学生が参加し「英語によるコミュニケーションとプレゼンテーション力の向上」ならびに「異文化交流」に重点が置かれ運営され、多くのグローバル人材を輩出しています。

国際ビジネスセミナーの様子



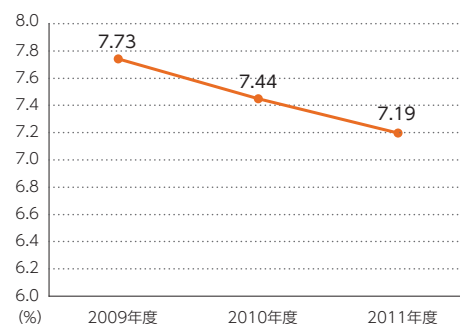
ワーク・ライフ・バランスと労働時間管理支援制度(社員の意識改革)

業務品質の向上には、社員の能力向上はもちろん、その基礎となる心身の健康保持が何より重要です。社員一人ひとりが心身の健康を保ち充実した私生活を過ごすことは、いきいきと働くための基礎であり、企業の活力につながります。このためNKSJグループでは、仕事と生活をともに充実させる「ワーク・ライフ・バランス」の実現に注力しています。

損保ジャパンでは、育児休業制度利用者の復帰支援など、制度利用者の拡大に取り組んでいます。また、各職場の管理職に労働時間や業務効率向上などに関する年間計画の提出を求め、業務のイノベーションを通じた労働時間の短縮をはかっています。

日本興亜損保では、特に管理職層の意識改革が重要として、管理職向けにワーク・ライフ・バランス関連項目の研修を集中的に実施しています。2011年度はワーク・ライフ・バランスの取り組みを推進している職場の事例をイントラネット上の社内報で紹介しています。

▶時間外労働比率 ※データカバー率83.2%



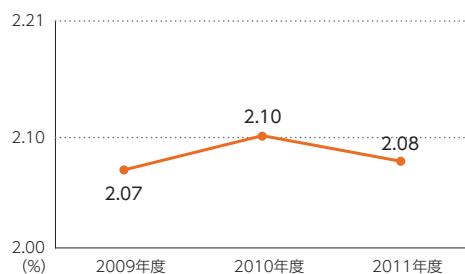
障がい者雇用と支援制度

障がい者を自然な形で受け入れ、個を尊重し認めあう職場が増えています。NKSJグループにおいても、障がい者が活躍できる職場づくりに力を入れており、グループ全体で2.08%と法定雇用率をクリアしています。

損保ジャパンでは、全国の職場で活躍する障がいを持つ従業員の上司32名へのヒアリングを行い、好取り組み事例を「ダイバーシティニュース」(毎月発行)で発信。管理職を対象とした手引書も作成するなど、障がい者の活躍推進や定着につながる取り組みを展開しています。

また、日本興亜損保では、障がい者雇用拡大に向けて、ハローワークでの会社説明会、面接会実施などの働きかけを強化してきました。現在、全国の職場のバリアフリーの状況について調査・集約を進めており、入社後の働きやすい環境づくりといった、一歩進んだ取り組みを行っています。

▶障がい者雇用率の推移 ※データカバー率96.5%



T O P I C S

「異業種交流会」を通じ、地域のダイバーシティを推進(横浜市・働く女性の支援)

損保ジャパンでは女性活躍推進に向けた取り組みの一つとして、2009年度から「異業種交流会」を全国各地で積極的に実施。地元企業に呼び掛け業界や業種を越えた社外ネットワークを構築するとともに、女性が地域で活躍するための課題の解決策など、さまざまな情報共有を行っています。2011年には、静岡県浜松市における取り組みが知事褒章を受賞しました。

2012年度からは、地域成長戦略の一環として「女性による市民力アップ戦略」を掲げ「働く女性応援プログラム」に取り組む横浜市と、「地域ダイバーシティ in横浜」を共同開催。セミナーや講演会のほか、参加企業がもつ女性育成プログラムの情報交換、研究発表などによるワークショップを2か月に1回程度実施しています。官民一体でのネットワークづくりを通じ、女性の活躍による地域活性化を図ります。



「地域ダイバーシティ in横浜」の様子

人権尊重への取り組み

21世紀は「人権の世紀」と言われています。真に人権が尊重される社会を実現するためには、あらゆる機会を通じて、人権尊重のための啓発活動を積極的に行うことが大切です。NKSJグループでは人権尊重への理解を深め、社員がいきいきと働ける職場づくりを目的に、全社員を対象に人権尊重研修を行っています。

人権尊重への取り組み

損保ジャパンでは、人権をはじめとする基本的行動規範の啓発などの諸課題について経営も交えた一元的かつ迅速な意思決定と、全社的な推進を目的として「人間尊重推進本部」を設置しています。社員同士が活発にコミュニケーションをはかりながら、働きがいのある、働きやすい職場づくりに向け、体系的な施策を展開しています。重点的に推進している課題は、「人権おもいあい(人権啓発)」、「健康はつらつ(健康管理)」、「時間めりはり(労働時間管理)」、「ダイバーシティ推進」の4つです。また、人間尊重ホットラインを設置し、電話やメールで相談を受け付けています。

【損保ジャパンの人間尊重基本方針】

- 社員は職務遂行上のあらゆる面において、社会的身分、門地、人種、信条または性別等を理由とした差別を一切行ってはならない
- 社員は人間尊重の精神の涵養(かんよう)に努めるとともに、人権が尊重される社会の実現に寄与するよう努めなければならない
- 社員はあらゆる人権問題を自分自身の問題としてとらえ、相手の立場にたって物事を考えるように努めなければならない

日本興亜損保では、「会社を支えるあらゆる人々の基本的人権を擁護するために、企業として果たすべき社会的責任と役割はきわめて大きい」と考え、組織的な研修推進を目的として「人権啓発推進委員会」を設置しています。研修は年1回の職場研修のほか、入社時研修や新任課支社長・サービスセンター長研修の場でそれぞれの職位に立った人権研修を行っています。2011年度の職場研修では「アサーティブな対応(自分の人権を大切にしながら、相手の人権も尊重する対応の方法)」や「障がい者の雇用」「ダイバーシティ」などについて、それぞれの職場で行われている業務で人権に配慮を欠いたものはないか、また、パンフレットなどの印刷物に不適切な表現はないかなど、人権擁護の視点に立って話し合いました。

【日本興亜損保の人権問題について取り組む基本方針】

- (1) 差別の解消に向けた継続的な研修の実施
- (2) 職業選択の自由を侵害しないこと、公正な採用選考に徹すること
- (3) 差別のない明るい職場をつくること

▶人権問題に関する研修資料

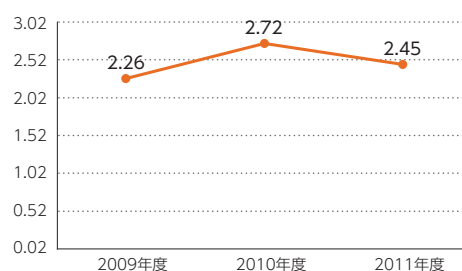


労働環境の改善

日本興亜損保では専任のスタッフを配置したヘルスケアセンターを設置。労働時間に基づく健康・福祉確保措置の実施、定期健康診断の運営、定期的なメンタルヘルスケアチェックのほか、医師・看護師などの専門医療スタッフが随時アドバイスや相談受付、カウンセリングを行い、社員の「こころ」と「からだ」の健康づくりを支援しています。2009年度からは社有車事故などの業務災害の増加に伴う対策として、エコ安全ドライブ・社有車事故率を組織評価項目に盛り込むなど、多面的な取り組みを実施しています。

損保ジャパンでは損保ジャパン・ヘルスケアサービスと提携し、メンタルヘルス専門の産業医を本社ビルに配置するとともに、社員が自ら心の健康について理解し予防・軽減・対処する「セルフケア」、上司が心の健康に関して職場環境などの改善や部下の相談対応を行う「ラインケア」に積極的に取り組める体制を構築しました。また管理職向けにeラーニングを活用した「ラインケア研修」講座を開発し、管理職がいつでも研修を受講できるようにしています。

▶労働災害発生度数率 ※データカバー率98.0%





枝廣 淳子氏

環境ジャーナリスト、翻訳家
 幸せ経済社会研究所所長
 有限会社イーズ代表
 有限会社チェンジ・エージェント会長
 NGOジャパン・フォー・サステナビリティ代表

保険業界の中でも環境・CSRの取り組みのリーダー役を務めてきた損保ジャパンと日本興亜損保の両社を対象とした初めてのCSR報告書です。それぞれしっかりしたビジョンと仕組みで、優れた取り組みを進めてきただけあって、本報告書も優れた取り組みがわかりやすく説明されたものとなっています。

サステナビリティ（持続可能性）と並んで、いやそれ以上に今後の鍵になると、国際的にも取り組みが加速しているレジリエンス（しなやかな強さ）をトップメッセージから取り上げている点、5つの重点課題の定め方やその内容を評価します。

今回は両社の取り組みを統合して報告する最初の試みですので、今後整理されていく点も多いと思いますが、改善に向けて何点か述べます。

「レジリエントな社会」はとても重要な観点ですが、この言葉も概念もまだ日本ではそれほど知られていません。それはどのようなものか、なぜ重要なのか、どのように企業活動や私たちの暮らしにかかわってくるのか、より丁寧な説明が望まれます。また、「レジリエントな社会」と5つの重点課題とその取り組みとのつながりを明確に打ち出すとよいでしょう。

今回5つの重点課題は、「優先順位が高いものから取り上げた」として、個別の課題として扱われていますが、これらはすべてつながっているものです。どのようにつながっていて、相乗効果をつくり出せるのか、システム図で整理するなどして、個別最適化を超えて全体最適化へ、思考や報告も進化させていくことを期待します。

5つの重要課題の中に、「NPOなどとの協働」が位置づけられていることに、好感を持ちます。NPOへの支援だけでなく、ここでも本業を活かして、お金の流れやリスク・リテラシーに関するNPOの能力開発や人材育成を手伝うなど、他には真似のできない自社らしい「NPOなどとの協働」を展開して行ってください。

最後にレポート自体について改善点を述べます。今回は、「両社の取り組み」「日本興亜の取り組み」「損保ジャパンの取り組み」が混在しており、全体としてどのようにとらえればよいのか、わかりにくい印象が否めませんでした。今後のレポートのフォーマットの改善に期待します。

また、報告書をPDCAを回す原動力として考えたとき、今回は両社の取り組みについては丁寧にわかりやすく説明されていますが、「それは何の目的のために行ったのか」「やった結果をどうとらえているのか」「次はどのように目標や取り組みを進化させていくのか」といった、PDCAのサイクルが見えにくくなっています。紹介されている取り組みはどれも素晴らしいものですが、単に「イイコト集め」ではなく、全体として向かっていく方向や創り出したい社会や世界のビジョン、そこに向かって進んでいくためのしくみ、特に取り組んだ結果をどのようにCSR・環境のマネジメントや経営の向上につなげていくのかといった点を意識して報告をして下さい。環境・CSR面での合併統合の問題点や課題などのネガティブ情報も開示していくことも大事ではないでしょうか。

日本興亜損保と損保ジャパンが合併統合するのですから、「1 + 1 < 2」では期待を裏切ることは言うまでもなく、「1 + 1 = 2」でも十分とは言えないでしょう。「1 + 1」が「4」にも「5」にもなるよう、お互いの強みを相乗効果によって増強していく共有ビジョンやPDCAの仕組みをつくって下さい。そして、そのプロセス自体を報告書で報告してほしいと思います。大いに期待しています。



川北 秀人氏

IIHOE [人と組織と地球のための国際研究所] 代表者

IIHOE:「地球上のすべての生命にとって、民主的で調和的な発展のために」を目的に1994年に設立されたNPO。主な活動は市民団体・社会事業家のマネジメント支援だが、大手企業のCSR支援も多く手がける。

→ <http://blog.canpan.info/iihoe/>
(日本語のみ)

当意見は、本報告書の記載内容、および同社グループ主要会社の総務・人事・海外・CSRの担当者へのヒアリングに基づいて執筆しています。

同社グループのCSRへの取り組みは、各社の特性と自発性に基づく取り組みが活発に進められ、全社的なPDCA (マネジメント・サイクル) の推進体制の整備が着実に進められていると言えます。

高く評価すべき点

- 全社的なCSR推進方針について、損保ジャパンと日本興亜損保の合併決議に際して定められた戦略目標(5つの挑戦)の1つに「CSR・環境リーディングカンパニーへの挑戦」を掲げ、「新しい社会の変化やリスクにいち早く気づき、予防策や解決策など幅広いソリューションを提供することにより、保険会社に求められる役割を發揮し、持続可能な社会づくりに貢献」と明記していること。また、国内外の連結26社に環境・社会・ガバナンス(ESG)への取り組みを確認するアンケートを実施したこと。今後は、各社、特に海外でのESGへの取り組みの事例やデータが詳しく紹介されることを期待します。
- 主要企業の取り組みとして、損保ジャパンの紙使用量の総合管理がさらに進み、前年比23%減、1契約あたりでも22%減を実現するとともに、天候インデックスの取り扱いが拡大していること、日本興亜損保のカーボン・ニュートラル計画が環境省の第1号認証を受けていること、NKSJひまわり生命ががん患者のQOL向上を支援していること、損保ジャパン日本興亜アセットマネジメントが損保ジャパンに続いて国連責任投資原則(PRI)に署名したことなど、各社の事業分野において先駆的な挑戦と実践を重ねていること。今後は、各社の現場での実践が共有される機会を設け、CSR事例の共有を通じて、統合のシナジーが生まれることを期待します。
- 国連環境計画・金融イニシアティブ(UNEP FI)や持続可能な発展のための世界経済人会議(WBCSD)、日本経団連自然保護基金など、社外の重要なイニシアティブに重要な役割を果たしていること。今後も、日本を代表する企業として積極的に役割を果たされることに、強く期待します。

取り組みの進捗を評価しつつ、さらなる努力を求めたい点

- 中国・トルコ・英国・米国など海外の主要グループ会社において社内対話の機会が設けられていることを評価しつつ、今後は、経営理念・行動指針などの多言語化と共有を進めるとともに、各国・各社におけるCSRへの取り組みを促す推進リーダーの任命と交流に期待します。
- 働き続けやすい組織づくりについて、主要各社の女性や障害者に対する取り組みの継続を評価しつつ、グループ全体の人的ポートフォリオ目標とその実現に向けた戦略を明確化するとともに、グローバルに活躍する次世代の上級管理職層を育成する体制の整備、介護経験者の体験を共有する機会や、障害者をはじめとする人的な少数者が相互に意見交換できるコミュニティの形成が促されることに強く期待します。
- 従業員の健康の維持・向上について、ストレスチェックや職場に関する相談の機会が設けられていることを評価しつつ、家族や日常生活など、業務以外に従業員が抱える課題や不安に対しても相談に応じる窓口を設けることで、メンタル面での疾患の発症・再発を最小化する積極的な取り組みが進むことに期待します。



取締役専務執行役員

辻 伸治

川北様、枝廣様には従来から損保ジャパン、日本興亜損保各社のCSRに対するアドバイスおよびCSRレポートへの「第三者意見」をいただいております。

NKSJホールディングスの発足から3年目を迎えた今年、CSR報告書をNKSJホールディングスとして発行するにあたり、お二人には何度か当社に足をお運びいただき、意見書作成のための各部ヒアリングのほか、新たなCSR重点課題の策定にあたってもステークホルダーダイアログを通じて忌憚のないご意見をいただきました。ご協力いただきましたことに深く感謝申し上げます。

* *

NKSJグループの中核会社である損保ジャパンと日本興亜損保は2014年度上半期に合併し、「損害保険ジャパン日本興亜株式会社」を設立します。新会社では戦略目標の1つとして「CSR・環境リーディングカンパニーへの挑戦」を掲げており、両社はこれまで培ってきた知見とノウハウを共有し、シナジーを発揮するように取り組みを開始しています。川北様からは、CSRリーディングカンパニーとして国際的なイニシアティブへの継続的かつ積極的な参画に期待するとともに、グループ全体の人的ポートフォリオ目標とその実現に向けた戦略の明確化が望ましいというご意見を頂戴しました。枝廣様からは、創り出したい社会や世界のビジョン、そこに向かって進んでいくためのしくみ、取り組んだ結果をどのように当グループのCSR・環境マネジメントや経営の向上につなげていくのかを明確にすべきというご意見を頂戴しました。いずれもCSR・環境リーディングカンパニーを目指す当グループにとって大変重要なご指摘であり、ご期待に添えるよう取り組みを加速させていただきます。

NKSJグループとして、今回いただいた貴重なアドバイスを真摯に受け止め、幅広いステークホルダーの皆さまとの対話を重ねながら、グループ全体により深くCSRを浸透させるための努力を継続してまいります。

NKSJグループの主要ESGデータ

国内外のESG課題把握を目的に、2010年度からグループ会社および海外拠点にESGアンケートを実施しています。主なデータを掲載しました。

環境関連データ Environment					
項目	単位	2009年度	2010年度	2011年度	2011年度カバー率(%)
CO ₂ 排出量(合計)	tCO ₂	102,394	103,850	82,146	97.5
電力使用量	kWh	139,426,330	138,133,850	123,929,220	89.4
再生可能エネルギー使用量	kWh	3,962,041	4,409,395	3,650,797	89.4
グリーン電力証書 購入実績	kWh	25,258	8,010	4,460	98.0
都市ガス	m ³ -N	-	-	1,729,330	99.4
A重油	kℓ	62	59	50	99.7
熱(蒸気)	MJ	91,979,000	105,129,204	99,351,037	99.4
社有車の燃料使用量	kℓ	5,444	6,444	4,616	95.8
廃棄物の総排出量	t	5,580	6,060	5,991	86.1
水使用量	kℓ	159,828	155,408	148,297	85.1
紙使用量	t	14,307	13,095	10,714	84.0

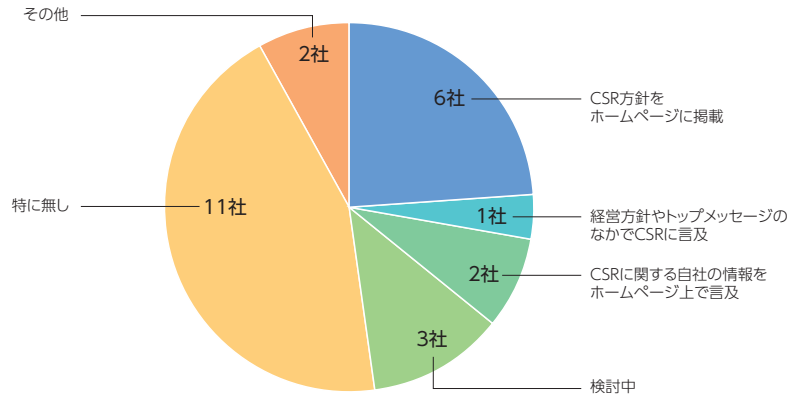
社会性関連データ Social						
項目	単位	2009年度	2010年度	2011年度	2011年度カバー率(%)	
社員数(ESGアンケート対象)	人	-	34,203	35,542		
非正規雇用者数	男性	人	-	1,679	1,876	99.9
	女性	人	-	6,252	6,979	99.9
	合計	人	-	7,931	8,855	99.9
定年再雇用者数	男性	人	-	-	285	99.1
	女性	人	-	-	13	99.1
	合計	人	-	-	298	99.1
障がい者雇用率	%	2.07	2.10	2.08	96.5	
女性管理職比率	男性管理職	人	-	5,189	5,195	99.9
	女性管理職	人	-	186	246	99.9
	女性管理職比率	%	-	3.46	4.52	99.9
社員の年間離職率	男性	%	-	-	4.24	99.1
	女性	%	-	-	6.74	99.1
	合計	%	-	-	5.47	99.1
育児休業取得者数	男性	人	-	-	52	99.9
	女性	人	-	-	903	99.9
	合計	人	-	-	955	99.9
介護休業取得者数	男性	人	-	-	6	99.9
	女性	人	-	-	17	99.9
	合計	人	-	-	23	99.9
労働災害発生日数率	%	2.26	2.72	2.45	98.0	
時間外労働比率	男性	%	-	-	9.08	98.9
	女性	%	-	-	7.23	98.9
	合計	%	-	-	7.19	98.9
労働組合等の加入率	労働組合加入率	%	-	-	97.52	98.2
従業員満足度	満足と回答した人数/ 回答者数	人	-	21,409/27,451	21,011/27,052	99.7
ボランティア休暇 制度の導入率	「ある」と回答した割合	%	-	-	100	91.4
社会貢献活動への 参加時間	業務時間内	時間	-	-	14,321	98.2
	業務時間外	時間	-	-	28,698	67.8

※カバー率:ESGアンケートに回答した会社(データがN/Rではない会社)の従業員数の合計/ESGアンケート 送付対象のNKSJグループ会社の全従業員数の合計

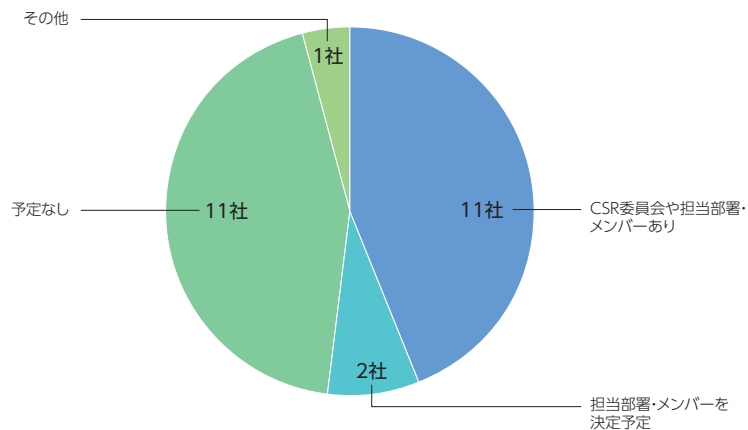
NKSJグループの主要ESGデータ

ガバナンス関連データ Governance				
項目		単位	2011年度	2011年度カバー率(%)
コンプライアンス教育の実施	訓練を受けた割合	%	91	99.9

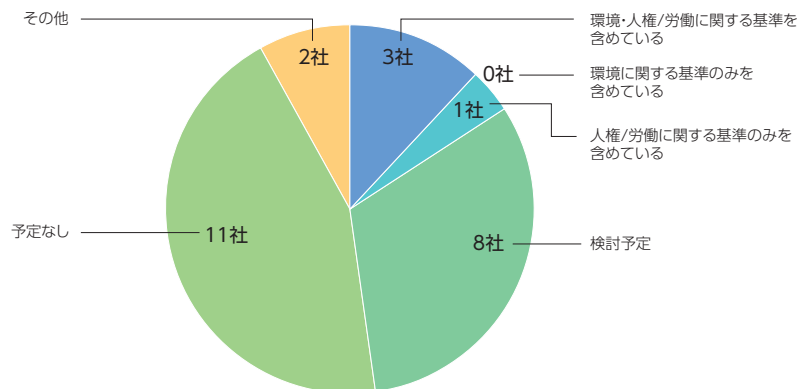
▶CSR方針の公表 ※データカバー率100% 全25社



▶CSR推進体制 ※データカバー率100% 全25社



▶取引先の選定基準 ※データカバー率100% 全25社



※カバー率:ESGアンケートに回答した会社(データがN/Rではない会社)の従業員数の合計/ESGアンケート 送付対象のNKSJグループ会社の全従業員数の合計