

# 国内損害保険事業

## ◎ 当事業のミッション

グループの中核事業である国内損害保険事業では、お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの「安心・安全・健康」を最高品質の商品・サービスで支えていくことで、社会に貢献していきます。

日本初の火災保険会社として1888年に創業した代理店販

売が主体の損保ジャパンを中核に、ダイレクト販売のセゾン自動車火災保険が国内損害保険事業を展開しており、多様化するお客さまニーズに対応しています。また、損保ジャパンDC証券が確定拠出年金事業、SOMPOリスクマネジメントがリスクソリューション・サービスを展開するなど、各社の専門性を活かした最高品質の商品・サービスを提供しています。

## ◎ 事業環境と基本戦略

国内損害保険マーケットにおける当社グループのマーケットシェアは約3割\*を占めており、現状、保険料収入は安定的に推移しています。中期的には、人口動態の変化、大規模自然災害の常態化、デジタル技術の進化とそれに伴うお客さまの価値観・行動の変化に加え、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による生活スタイルの変化など、国内損害保険事業を取り巻く環境は大きく変わりつつあります。

このような変化の激しい時代にあっても、環境変化をビジネスチャンスとしてとらえるとともに、お客さまの立場で徹底的に考え、価値ある商品やサービスを創出し、社会に

貢献し続けることで、最もお客さまに支持される損害保険会社を目指します。既存事業では、自然災害の増加、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による経済成長の減速や金融市場の不安定化などのリスクに備えながら、生産性向上・収益性向上に取り組みます。

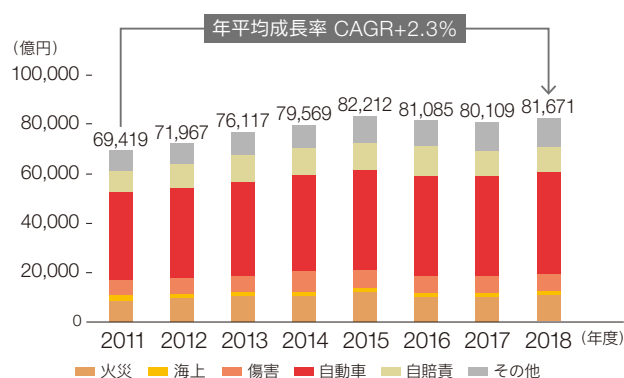
また、新規事業においては、お客さまの価値観・行動の変化などをふまえ、新たな顧客接点やビジネスモデルを創出し、社会に貢献し続けることで、持続的な成長を実現していきます。

\* 保険研究所「Insurance」より当社調べ。



「安心・安全な自動運転社会」実現に向けた実証実験の様子

### 日本における損害保険料\*の推移



出典: Swiss Re "Sigma Report", 保険研究所「Insurance」

\* 再保険会社を除く、国内に法人格または支店を有する元受保険各社の国内正味収入保険料総額ベース

## 中期経営計画の進捗

国内損害保険事業はグループ全体の修正利益の約5割(2020年度計画)を占める最大の事業部門として、今後もグループの成長に寄与していくことを目指します。

### 4年間の成果

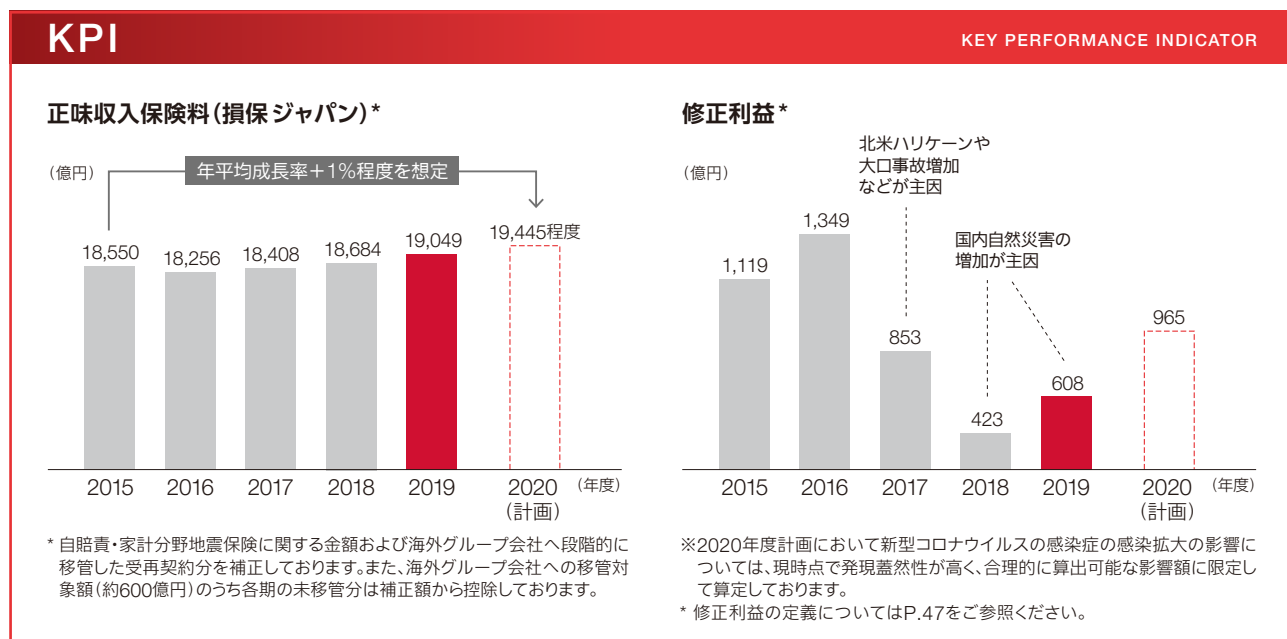
相次ぐ国内外の大規模自然災害の発生など厳しい事業環境が継続する4年間となりましたが、リスクの適切な管理や生産性向上・収益改善に向けた取組みを進めることで、

2019年度の修正利益は年初計画を下回ったものの、前年比では増加する結果となりました。

### 最終年度の課題

国内損害保険事業の修正利益については、大規模な自然災害の影響に加え、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による運用環境の悪化などが想定されますが、国内自然災害の発生が平年並みになると想定していることや、既存事業の生産性向上・収益性改善を進めることにより、前年度を上回る965億円を見込んでいます。新型コロナ

ウイルス感染症の感染状況の動向によっては、今後、個人や企業の活動・購買の減少などによる正味収入保険料の減少や、一部の種目において損害額が増える可能性もありますが、当社グループの成長に寄与していくため、既存事業の持続的成長と新たなビジネスモデルの創出に向けて取り組んでいきます。



## 中長期で目指す姿

国内損害保険事業を取り巻く環境が大きく変化するなかで、お客さまの「安心・安全・健康」に資する最高品質の商品・サービスを提供していくため、既存事業の持続的成長と新たなビジネスモデルの創出に注力していきます。

既存事業においては、収益性向上に加え、デジタル技術の活用による生産性向上や代理店向け支援の強化、保険金支払部門の対応改革による品質改善など、質を伴った成

長を実現していきます。

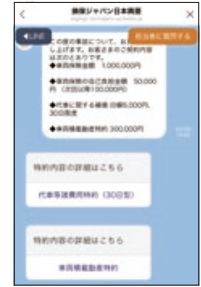
新規事業においては、予想されるデジタル技術の飛躍的な進化、産業構造の変化およびそれに伴うお客さまの価値観や生活スタイルの変化をふまえ、プラットフォーム、シェアリング事業者などとの協業により、新たな顧客接点の創出と価値ある商品・サービスの創造にチャレンジしていきます。

## ◎「安心・安全・健康のテーマパーク」実現へ向けて ～サステナブルな社会への貢献～

### チャットボットによる双方向・リアルタイムな事故対応サービスの開始

2018年10月から開始した『LINEによる保険金請求サービス』では、スマートフォン上で保険金のご請求手続きができます。本サービスにおいて、独自開発した自動応答機能（チャットボット）による事故対応サービスのトライアルを開始しました。このサービスにより保険会社の営業時間に限らず、「24時間365日」「双方向」での事故対応サービスを実現し、お客さまのご都合に応じた事故対応サービスを提供していきます。

今後は、チャットボットのバージョンアップを行うとともに修理工場の紹介やレンタカーの手配など、利用できるコンテンツを拡充し、お客さまへの一層のサービス向上に努めていきます。



画面イメージ

### 高齢者の運転寿命延伸を支援する「運転シミュレーター」の開発

社会的に重要な課題となっている高齢ドライバーによる事故の削減を目的として、運転に関する認知機能や運転技能を診断・トレーニングできる機能を備えた『運転シミュレーター』を株式会社セガ・ロジスティクスサービスと共同で開発しました。

本運転シミュレーターを多くの方々に利用いただくことで高齢者の事故の削減と安全なクルマ社会の実現を目指していきます。



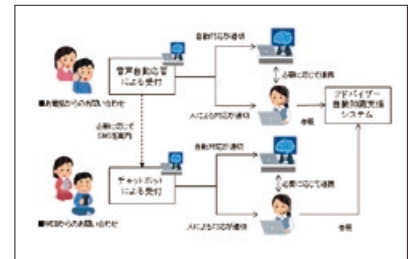
運転シミュレーター

### コールセンターにAIを活用した音声認識自動応答システムを導入

お客さまの発話内容をAIが理解し、お問い合わせ内容ごとに適切な窓口の振り分けを行うサービスを保険業界で初めて開始しました。

これまででは、音声案内に従い、お客さまが最適な窓口の番号をプッシュする必要がありましたが、本システムにより「音声認識を利用したお客さまの要件把握」や「ご要件に沿った手続きの自動受付」が可能となるため、スピーディーかつスムーズなお客さま対応を実現します。

これからもデジタル技術を積極的に活用することで「ヒト」と「機械」を組み合わせさせたコールセンターを実現し、お客さま対応品質の一層の向上を図っていきます。



「音声認識自動応答システム」イメージ

### 食品ロス削減に寄与する費用保険の販売開始

まだ食べられるにもかかわらず、さまざまな理由で市場価値を失った食品を廃棄する食品ロスを削減することは、SDGsの持続可能な開発目標の一つとして、大きな課題となっています。

食品ロス削減に寄与する新たな仕組みとして、食品輸送中の事故により市場価値がなくなったと判断された食品を日本初のフードバンクである特定非営利活動法人セカンドハーベスト・ジャパンへ寄贈し、寄贈にかかる費用を保険金で補償する新たな保険の販売を開始しました。

今後は、本商品の普及を通じて食品ロス削減を支援するとともに、食品廃棄につながる保険事故を減らすためのロスプリベンション（損害防止）サービスの提供を通じた食品ロス削減にも積極的に取り組んでいきます。



セカンドハーベスト・ジャパン



食品ロス削減の支援の様子

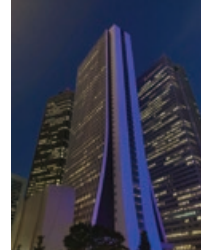
## 事業会社の紹介 (2020年4月1日現在)

### 損害保険ジャパン株式会社



2020年4月にお客さまへの分かりやすさの観点から、社名を「損害保険ジャパン株式会社」に変更しました。SOMPOグループの中核事業会社として、国内約2,000万人のお客さまに損害保険を中心に「安心・安全・健康」に資する幅広いサービスを提供しています。損害保険事業を核として、最もお客さまに支持される損害保険会社になり、質を伴った成長を実現します。

医療従事者の皆さまへの感謝とエールを込めた「新宿本社ビル」のブルーライトアップ



### セゾン自動車火災保険株式会社



主力商品である『おとなの自動車保険』は、1歳刻みの保険料体系や選べる補償をはじめとした独創的な商品内容、『ALSOK 事故現場安心サポート』などが評価され、おかげさまで2020年3月には保有契約件数が100万件を突破しました。これからもSOMPOグループにおけるダイレクト型損害保険会社として、お客さま一人ひとりに納得感をもって選んでいただける保険会社を目指していきます。

### 損保ジャパンDC証券株式会社



SOMPOグループの確定拠出年金運営管理機関として、企業へのDC制度導入支援から加入者(従業員)の皆さまへの投資教育や各種情報提供など、企業型DCの導入から運営管理に関わるすべてのサービスを包括したバンドル・サービスを提供しています。また、個人型DC(iDeCo)においても包括的なサービスを1社で提供し、多くのお客さまにご利用いただいています。

### SOMPOリスクマネジメント株式会社



アナリティクス事業、リスクマネジメント事業、サイバーセキュリティ事業を基盤に、戦略的リスク経営(ERM)、事業継続(BCM・BCP)、サイバー攻撃対策など、社会の新たな課題やリスクに対しお客さまニーズに寄り添ったソリューション・サービスを提供し、「安心・安全・健康」への取組みを支援していきます。

### Mysurance株式会社



SOMPOグループの少額短期保険会社として、デジタル技術を活用してお客さまの多様なニーズに寄り添う商品・サービスを提供し、保険の“新たな価値”を創造していくことを目指しています。「Mysurance(マイシュアランス)」とは、“My Insurance(自分の保険)”を意味する造語です。「困ったときにいつも助けてくれる、自分のための保険」を提供したいという想いを社名に込めています。

### 株式会社プライムアシスタンス



SOMPOグループのアシスタンス会社として、自動車や住まい、海外でのトラブルなどを解決する事業を通じ、「最上級のサービス」でお客さまの安心・安全・健康な生活を24時間365日サポートしています。また、訪日外国人向けサービス、認知症の予防と共生のためのプラットフォーム『SOMPO笑顔倶楽部』の提供など新たな事業を積極的に展開し、世の中のあらゆるお困りごとをアシストすることを目指し、日々チャレンジしています。

### SOMPOワランティ株式会社



メーカー保証終了後の一定期間に発生した製品の故障・不具合について、保証規程に基づき修理をする延長保証サービスを提供しています。商品としては、家庭用の電化製品や住宅設備機器、太陽光発電システム、携帯電話などの延長保証サービス、また、賃貸管理会社向けに賃貸住宅設備における原状回復保証制度のアドミニストレーション業務も行っています。今後もお客さまの幅広いニーズにお応えし、新しい延長保証サービスを提供していきます。

# 海外保険事業

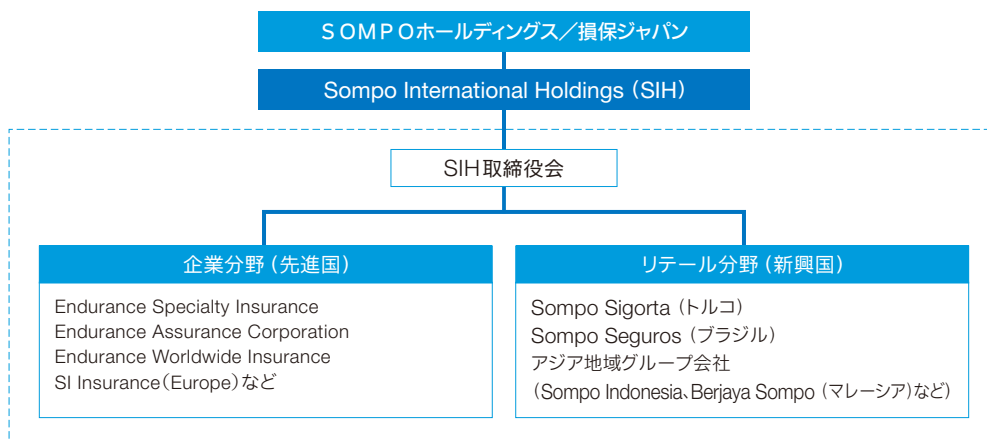
## ● 当事業のミッション

海外保険事業では、グローバルな統合を通じたトランスフォーメーションを進めています。当社グループは30の国・地域に展開しており、豊富な保険引受ノウハウ、お客さま・ビジネスパートナーとの強固な関係、トップクラスの事故対応サービス、ポートフォリオ分散などを通じて、マーケットシェア・収益を拡大し、業界をリードし続けています。今後、数年以内にグループ全体利益の40%以上に貢献することを目標に掲げ、経験豊富な経営陣のリーダーシップのもと、SOMPOホールディングスの全体戦略に沿って、強力なコーポレートガバナンスや、統一性のある保険引受、オペレーション、リス

ク管理体制などを実現します。

また、先進国における企業分野の保険事業に続き、新興国におけるリテール分野の保険事業についても、SOMPOインターナショナルに統合することを進めています。プラットフォームを通じて、専門性や組織の強さを最大限に発揮しながら高品質なリテールブランドをグローバルに確立することで、各マーケットでトップクラスの会社になることを目指しています。また、バランスのとれた魅力的なポートフォリオ形成に資する戦略的な事業買収の機会も引き続き模索していきます。

海外保険事業のグローバルプラットフォーム体制図



## ● 事業環境と基本戦略

2019年は、世界の損害保険業界全体で、保険料の大幅な上昇傾向が見られました。歴史的な低金利、頻発する大規模自然災害、高額訴訟事案の増加、大手保険会社のキャパシティとリスク選好の低下、収益性の高いポートフォリオ形成が困難になったことなどが背景にあり、特に米国の企業分野においては、1年を通してほぼすべての保険種目で顕著に保険料の上昇が見られました。

2020年に入り、新型コロナウイルス感染症の感染拡

大という前例のない事象は世界経済全体に大きな不確実性をもたらしており、保険業界もこのパンデミックがもたらすニューノーマルに立ち向かっています。このような状況下ですが、市場の混乱によって生み出された機会を活用しながら、お客さま・ブローカー・社員のニーズに応えられる当社グループの安定した基盤を強みに、トップクラスの人材採用や新規ビジネスへの参入など、引き続き積極的な姿勢で取り組みます。

## ● 中期経営計画の進捗

### 4年間の成果

中期経営計画の4年度目となる2019年度の海外保険事業の修正利益は、前年度を171億円上回り、501億円となりました。

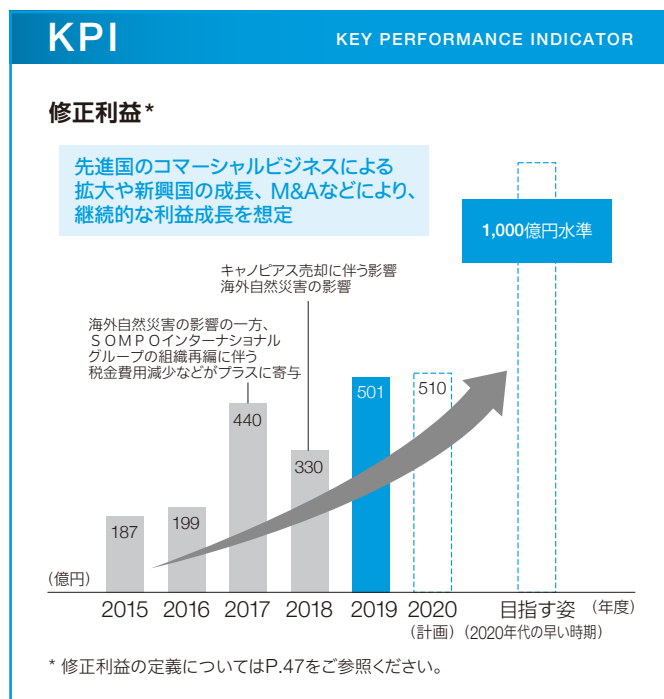
2017年の買収を経て現在のSOMP O インターナショナルの体制を築いて以降、事業規模と地域分散が大きく進展し、4年間で正味収入保険料は1.7倍超、修正利益は2.5

倍超となりました。特に、北米・欧州のトップラインが大きく伸びて全体のポートフォリオの約70%を占めるようになり、安定した収益を先進国で獲得しながら成長しつつ、中長期的には新興国での収益性を高めながら事業を拡大していくための基盤が整いました。

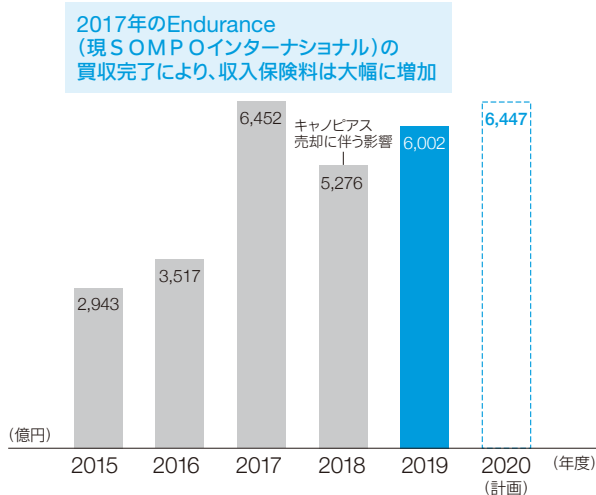
### 最終年度の課題

中期経営計画の最終年度となる2020年度の修正利益は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による運用環境の悪化などを見込んでいますが、保険料の適正化、スペシャルティ保険の拡大、リテール分野における事業会社間でのノウハウ提供と実践などにより、前年度を上回る510億円を計画しています。ただし、各国での活動自粛が長引いた場合、個人や企業の活動・購買の減少などによる正味収入保険料の減少や、発生損害額の増加の可能性もあり、今後の影響を注視していきます。

企業分野では、スペシャルティ保険の拡大による伝統的な保険種目との分散、運用収益を補うための保険引受収益の最大化に取り組みます。リテール分野では、成長率・収益率向上を実現するため、事業会社間でのリソース活用の最大化、さらなるノウハウの提供と実践を進めていきます。また、リテール各社をSOMP O インターナショナルホールディングス傘下に移行する組織再編も進め、迅速かつ全体戦略に沿った意思決定や機動的な資本政策を遂行できる体制づくりも行います。



### 正味収入保険料



## ● 中長期で目指す姿

経済環境が激しく変化し、かつてない課題に直面している状況下、SOMPOインターナショナルはトランスフォーメーションを進めながら、お客さまに適切な商品・サービスを提供し続けるための安定した基盤を確立しています。農業保険分野については、真にグローバルな先駆者として事業創出を着実に進めるとともに、他の分野においても、新商品の開発や既存商品の強化を行いながら、新たなビジネスチャンスを模索していきます。

米国では、垂直統合戦略を進めながらソリューションのポートフォリオを拡大することで、伝統的な保険事業とスペシャルティ保険事業ともに大きく成長できるよう取り組みます。ロンドン・バミューダ市場では、企業分野のプラットフォームを進化させながら、販売力や経営陣の強化を行い、

国際的なマーケットポジションを構築していきます。再保険事業では、マーケット・元受保険会社・社員に引き続き価値を提供できるよう一貫した取組みを続け、英国・欧州大陸・アジア太平洋・南米・メキシコなどの地域では、新規参入を通じて、事業基盤を拡大していきます。

リテールプラットフォームにおいては、データ分析ノウハウを保険料設定だけでなく、保険金請求時の対応やデジタルマーケティング分野においても活用していきます。データ分析を通じたプロセスの進化や、優れたスキルを移植できる仕組みを通じて、革新的な商品・サービスを提供していきます。

強固な財務基盤と優秀な人材における評判を強みに、各国でマーケットリーダーとしての地位を築きながら、グローバルトップ10の保険会社になることを目指します。

### コマーシャル戦略

先進国における企業分野の保険事業では、今後5年以内に、規模・資質・収益性において業界トップ10に入ることを目指しています。元受・再保険事業ともに安定的な収益を確保しながら、トップクラスの人材雇用、戦略的なリスク選択、事業規模・地域の拡大を行い、成長を続けていきます。

なお、ロイズのシンジケートを通じた保険引受を終了し、

2021年1月から英国における保険引受事業をSOMPOインターナショナルに統合するなど、事業効率の向上にも取り組んでいます。歴史的な低金利や、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による市場・経済の不確実性は依然として高いものの、現在の市場課題がもたらす新たなチャンスを最大限に活かすとともに、強固なリスク管理戦略と財務基盤を堅持することで、収益性を伴う成長を実現していきます。

### リテール戦略

中長期的に高い成長率が見込まれる新興国市場では、リテール分野を中心に収益を伴った持続的な成長を目指して、事業を拡大していきます。リテール事業会社では、各地域のマーケットニーズに合わせた高品質で幅広い商品・サービスを提供するとともに、リテールプラットフォームを通じて、当社グループ内外のリソース活用や、ノウハウの共有と移植を推

進しています。また、リテール各社をSOMPOインターナショナルホールディングス傘下へ統合する組織再編も進め、最適な組織およびガバナンス体制の構築や、資本の有効活用によるさらなる事業機会の創出により、各マーケットでトップクラスの会社になることを目指していきます。

### M&A戦略

「安心・安全・健康のテーマパーク」を通じて、ステークホルダーのQOL(クオリティ・オブ・ライフ)向上に貢献し、利益規模でグローバルトップ10の保険会社になるという当社グループのビジョン実現に向け、引き続き規律ある戦略的M&Aを実行し、規模と事業領域の拡大を目指します。

新型コロナウイルス感染症に対する不透明感から、極端な市場変動が発生しており、M&Aなどのトランザクションは減少すると見えています。経済が混乱するなか、当

社グループは、ハイレベルなトランザクション推進体制の一元化を目的として、2019年に設立されたグローバル・トランザクション専門委員会およびトランザクションコアチームを通じて、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響・期間について綿密にモニタリングを行い、グローバルプラットフォームの拡大と多様化に向け、買収・出資・戦略的提携など、さまざまな選択肢から最適な手法を用い、さらなる成長機会を追求していきます。

## ◎「安心・安全・健康のテーマパーク」実現へ向けて ～サステナブルな社会への貢献～

### AgriSompo

業界をリードするグローバルな保険会社として、農業保険・農業再保険の統合プラットフォーム『AgriSompo』を通じた革新的な商品と、農作物の収穫におけるリスクソリューションを世界各地の農業関係者に提供することで、食料・農業分野における持続可能性に貢献します。『AgriSompo』では、農家・農業事業者・その他関連事業者に対し、統一化された保険引受や、技術的知見、販売基盤を活用しながら、干ばつ・洪水・その他の自然災害を包括的に補償しています。

依然として十分な食料が確保できない地域もあり、また、自然災害の発生により多くの農業従事者が経済的に困窮しやすい状況にあります。『AgriSompo』では、気候変動

リスクの緩和に努めるとともに、自然災害により最も大きな被害を受ける農業従事者の経済的な影響を軽減できるよう支援しています。

また、現地政府系機関との提携も進め、インド・タイなどでは、各国政府が関与する農業従事者への支援を目的とした農業保険プログラムへの参画なども通じて、技術支援を行ってまいります。今後も、気候変動に合わせた商品を継続的に開発するとともに、当社グループの幅広いネットワークを活用しながら『AgriSompo』のプラットフォームをグローバルに拡大し、持続可能な食糧供給体制を推進できるよう取り組みます。



農業従事者向け 保険商品・保険金請求に関する説明会の様子(タイ)

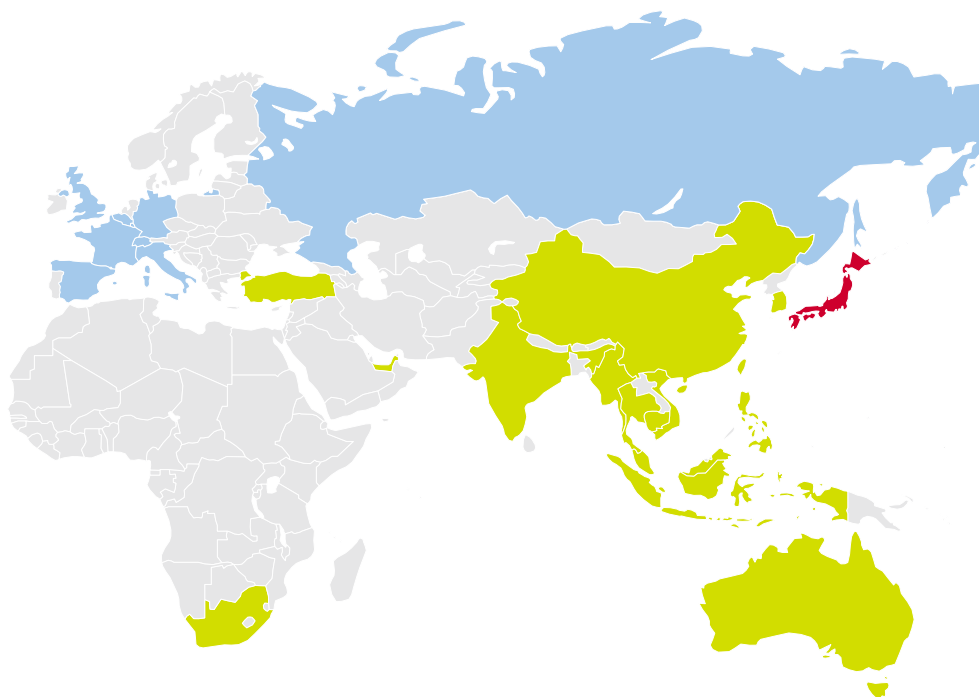


## グローバル展開

### Sompo Holdings (Asia) Pte. Ltd.

シンガポール所在のアジア域内を統括する中間持株会社で、ASEAN諸国、インド、中国など、域内14か国・地域の拠点の経営管理を行っています。新商品開発、ブランド戦略、グループベースでのリソースの共有、ASEANの大手銀行グループCIMBとの銀行窓販など、地域横断の施策を通じて、収益性向上と持続的な事業拡大を目指しています。

## 30か国・



### SOMPO SIGORTA

高度なデータ活用に基づく自動車保険料率算定手法や代理店マネジメント手法を駆使し、変化の激しいトルコ損害保険市場においても持続的な成長を続ける、売上・利益ともに国内トップクラスの保険会社（2019年度 元受収入保険料：第5位、税引後利益：第2位）です。

同社はリテールプラットフォームの機能発揮においても中心的な役割を果たしており、ブラジルやマレーシアをはじめとした他のリテールマーケットにおいても、その優れたノウハウの移植を推進しています。

### SOMPO SEGUROS

ブラジル市場において損害保険と健康保険を取り扱っている同社は、海上保険分野におけるリーディングカンパニーとしての地位を確立しており（2017～19年業界1位）、リテール分野においても、商品ラインナップと販売網の強化および自動車保険分野におけるリテールプラットフォームのノウハウ活用により、持続的な収益拡大を伴った成長を目指しています。

# 地域に展開

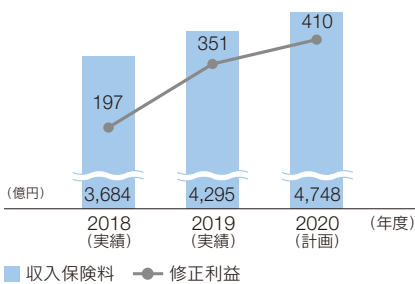
(2020年3月31日現在)



グローバルに元受・再保険事業を展開する保険グループです。先進国における企業分野でのスペシャルティ保険を中心としたサービスの提供に加え、新興国を中心としたリテール分野のプラットフォームの構築を進めています。真に統合されたグローバルプラットフォームのもと、保険引受ノウハウを始めとした深い知見・専門性を活用し、当社グループの海外保険事業の成長を牽引していきます。

## 地域別の収入保険料\*1および修正利益\*2の推移

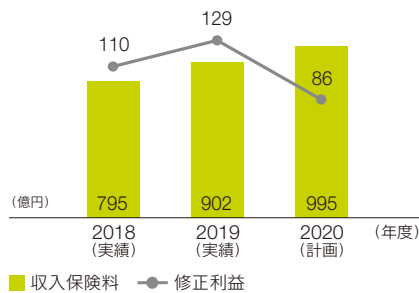
### 北中米・欧州



#### 主なグループ会社(本社所在地ベース)

- Sompo International Holdings Ltd.
- Endurance Specialty Insurance Ltd.
- Endurance Assurance Corporation
- Endurance Worldwide Insurance Limited
- SI Insurance (Europe), SA

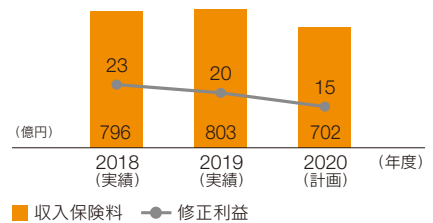
### アジア・中東



#### 主なグループ会社(本社所在地ベース)

- Sompo Sigorta Anonim Sirketi
- Sompo Holdings (Asia) Pte. Ltd.
- Sompo Insurance Singapore Pte. Ltd.
- Berjaya Sompo Insurance Berhad
- PT Sompo Insurance Indonesia
- Sompo Insurance China Co., Ltd.
- Sompo Insurance (Hong Kong) Company Limited
- Universal Sompo General Insurance Company Limited
- AYA SOMPO Insurance Company Limited

### 南米



#### 主なグループ会社(本社所在地ベース)

- Sompo Seguros S.A.

\*1 収入保険料は、持分割合を反映した数値を記載しており、連結財務諸表とは基準が異なります。また、複数の地域で事業を展開しているグループ会社は、最大の収益規模を持つ地域に反映しています。

\*2 修正利益の定義はP.47をご参照ください。また、複数の地域で事業を展開しているグループ会社は、最大の収益規模を持つ地域に反映しています。

# 国内生命保険事業

## ◎ 当事業のミッション

SOMPOひまわり生命は、当社グループの経営理念のもと、「健康応援企業」への変革を進めています。お客さまの「万が一」を支える生命保険会社として、お客さまが健康になるための「毎日」にも寄り添い、「万が一の備え」と「毎日の健康」の双方で、お役に立つ存在が、健康応援企業の姿です。人生100年時代において、お客さまの豊かな人生や

夢の実現をサポートするとともに、持続可能で豊かな社会の構築に貢献したいと考えています。今後も、お客さまの健康をサポートする機能を組み合わせた新たな価値「保険＋健康応援 (Insurhealth®: インシュアヘルス)」を提供し、人々の安心や健康に寄与することで社会に貢献していきます。

## ◎ 事業環境と基本戦略

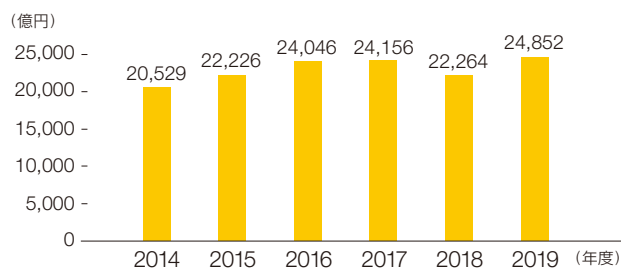
生命保険業界の経営環境は、少子高齢化の進展による保険ニーズの多様化、デジタル技術進展、低金利の常態化などを背景に、大きく変化しています。また、政府が掲げる「健康寿命の延伸」のもと、国民一人ひとりの健康づくりや疾病などの予防をサポートするため、官民一体となった取り組みが進められております。

このような環境のもと、SOMPOひまわり生命は、伝統的な「生命保険会社」からお客さまに一生涯寄り添う「健康応援企業」への変革を目指しています。具体的には、

保険本来の機能 (Insurance) と健康を応援する機能 (Healthcare) を統合した、新たな価値 (Insurhealth®) を提供することで、保険機能では金銭的にサポートし、健康応援機能では予測、予防、寄り添いによるお客さまの健康の維持・増進を図ります。SOMPOひまわり生命は、Insurhealth® を成長のドライバーとして着実な成長を実現するとともに、お客さま本位の業務運営方針に基づき、従来の保険会社にはない新たな価値の提供を行い、お客さまから選ばれる保険会社を目指していきます。

### 日本における生命保険の新契約年換算保険料の推移

#### ◎ 国内生命保険 マーケットの推移

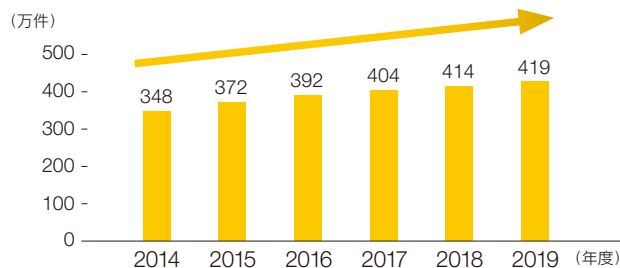


※個人保険のみ

※出典：(一社)生命保険協会「生命保険の動向(2019年度版)」

### SOMPOひまわり生命の保有契約件数推移

#### ◎ 保有契約件数は順調に増加



## ● 中期経営計画の進捗

### 4年間の成果

国内生命保険事業では、生命保険の会計上の特性として契約初年度は会計上の利益がマイナスとなり次年度以降に利益が発生するため、新契約を獲得するほど利益が圧縮されることから、費用の発生時期を是正し、利益が一

定平準化するよう修正した「修正利益」をKPIに採用しています。過去からの保障性商品を中心とした保有契約の着実な積み上げ(2019年度末 419万件)により、安定した利益を確保しています。

### 最終年度の課題

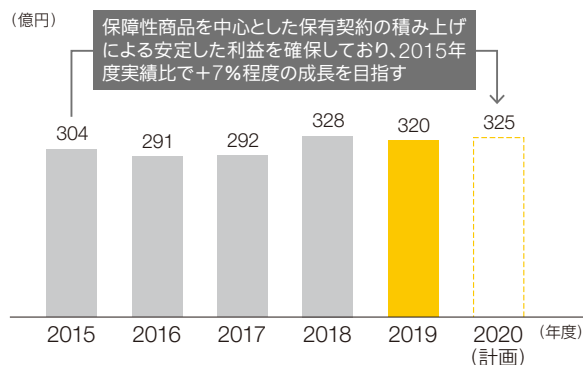
2020年度の修正利益については、325億円を見込んでおります。新商品投入などにより、収益性の高い保障性商品を中心に保有契約の拡大(2020年度末目標 431万件)を目指しています。また、引き続き「新成長戦略の実行」と

「非連続な生産性の向上」という二大方針のもと、スピード感を持って、各施策の取組みを進化・改善していくことにより、中期経営計画で目指す姿を実現します。

## KPI

KEY PERFORMANCE INDICATOR

### 修正利益\*



2019年度は、法人税制改正にともなう販売自粛などにより、年度目標(340億円)を下回る320億円の実績となりました。2020年度は、325億円の計画値達成に向けて、中期経営計画最終年度として目指す姿を具現化してまいります。

\* 修正利益の定義についてはP.47をご参照ください。

## ● 中長期で目指す姿

今後、官民一体となった「健康寿命の延伸」の取組みが進められ、健康に対するニーズがさらに高まるとともに、他社も健康を軸とした保険商品の開発を進め、健康分野での競争が激化していくことが予想されます。そのような環境のなか、SOMPOひまわり生命は「健康応援企業」の

ブランド構築に向け、新たな商品・サービス開発など Insurhealth®の進化に経営資源を集中させ、その販売量およびサービスの質を高めていきます。同時に非連続な生産性向上に向け、営業店の事務を本社に集中化させるなどの抜本的な営業態勢の変革にも取り組んでいきます。

保険機能  
Insurance



Insurhealth®

健康応援機能  
Healthcare

## ◎「安心・安全・健康のテーマパーク」実現へ向けて ～サステナブルな社会への貢献～

### 2019年12月 糖尿病患者向けの医療保険「ブルー」販売開始

本商品は、糖尿病患者の治療の継続を支援することを目的とし、保険＋重症化予防という新たな価値「Insurhealth®」を提供します。

糖尿病などの慢性疾患管理アプリ「シンクヘルス」を提供するH2株式会社と業務提携を行い、アプリを活用したHbA1c値などの継続管理を推奨し、一定の条件を充たせば健康体の方と同様の医療保険に移行する仕組みにより、糖尿病患者の重症化予防に貢献します。



### 2020年1月「ニューロトラック 脳ケア」アプリの提供開始

米国シリコンバレーのスタートアップ企業であるNeurotrack Technologies, Inc. (Co-Founder and CEO: Elli Kaplan)と認知機能低下リスクを早期発見し、認知機能の改善・維持を支援するアプリ『ニューロトラック 脳ケア』の共同開発を行い、2020年1月から提供を開始しました。スマートフォンで手軽に利用することができ、かつ、科学的な観点で早期発見から改善までお客さまをトータルで支援します。



アプリ「ニューロトラック 脳ケア」

### 世界最大規模の家電見本市「CES2020」に出展

SOMPOひまわり生命は、2020年1月に米国ネバダ州・ラスベガスで開催された世界最大の家電見本市「CES2020」に日本の保険業界として初めて\*1単独出展をしました。

「Insurhealth®」の概念を世界に発信し、最新テクノロジーを活用した保険契約者向けの新ヘルスケアサービスのプロトタイプ展示を行いました。

#### 【展示サービス内容】

- **ストレスチェックアプリ**\*2: タブレットやスマートフォンによる顔の撮影のみでストレス状態をチェックする
- **認知機能チェックアプリ**\*3: 目の動きで認知機能の状態をチェックする
- **生活習慣病リスク予測アプリ**\*4: 個人の健康診断結果の情報をもとにAIを活用し生活習慣病リスクを6年後まで予測する



「CES2020」出展ブース

今後もさまざまなセンシング技術を用いて得られたデータをもとに、お客さま一人ひとりにパーソナライズした保険商品の提案やヘルスケアサービスを提供し、健康応援企業が目指す姿を世界に向けて発信していきます。

\*1 2020年1月時点

\*2 binah.aiと協業開発

\*3 Neurotrack Technologies, Inc.と協業開発

\*4 株式会社東芝、東芝デジタルソリューションズ株式会社と協業開発

# 介護・ヘルスケア事業

## ◎ 当事業のミッション

品質の高い介護サービスをお届けし、拡大する介護需要を支えることで、超高齢社会の日本が抱える課題を解決し、「世界に誇れる豊かな長寿国日本」の実現に貢献していきます。また、当社グループにおいては、保険事業に次ぐ柱として、「安心・安全・健康のテーマパーク」へのトランスフォーメーションの中心的役割を果たしていきます。

SOMPOケアは、高齢者が自らの選択で「住みたい場所で受たい介護」を受けていただけるよう、在宅から施設まで、フルラインナップの介護サービスを提供しています。さらに、これまで培ってきた介護サービスのノウハウを他の介護事業者へ提供する新しい事業に取り組むことで、介護産業全体の品質や生産性の向上に貢献することを目指していきます。

## ◎ 事業環境と基本戦略

急速に進展する高齢化に伴い、介護を必要とする高齢者は増加し、今後も国内の介護市場は拡大が見込まれています。一方で生産年齢人口の減少に伴い、介護を支える労働力の減少が見込まれており、持続可能な事業モデルを確立するためには、生産性の向上や人材確保・育成が喫緊の経営課題です。

発や認知症ケア力の向上にも取り組むことで、健康寿命延伸にもチャレンジしています。

このような事業環境のもと、介護事業ではテクノロジーの活用を通じた生産性の向上や処遇改善、社員研修の充実など人材育成の強化により、高い生産性と品質を両立した介護サービスの実現に取り組んでいます。また、「認知症に備える・なってもその人らしく生きられる社会」の実現に貢献することを目指し、認知機能低下予防サービスの開

### 上場大手介護事業者の売上高(2020年3月期)

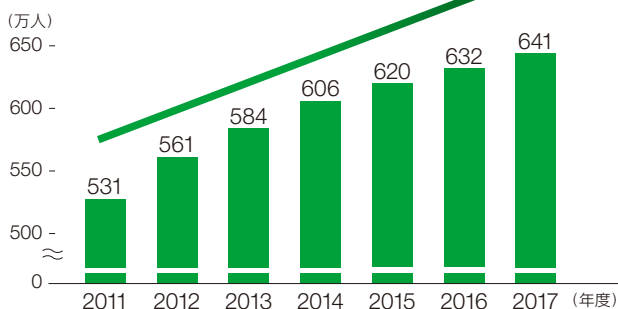
#### ◎ 売上高は業界第2位の規模

1	A社	1,537億円
2	SOMPOケア	1,284億円
3	B社	1,229億円
4	C社	911億円
5	D社	608億円

※各社決算資料をもとにSOMPOケア作成

### 需要増加

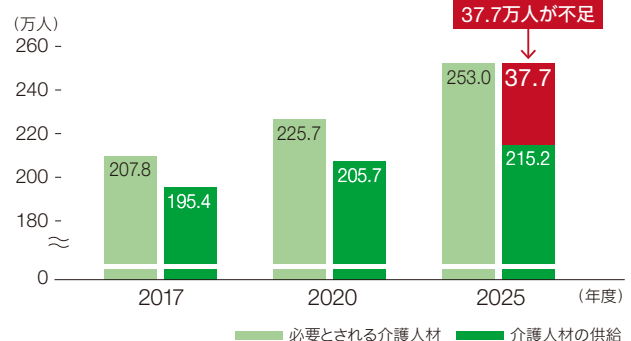
#### ◎ 要介護(要支援)認定者数は年々増加



※厚生労働省「介護保険事業状況報告書」をもとにSOMPOケア作成

### 介護人材の需給ギャップ

#### ◎ 2025年には介護人材が37.7万人不足する見込み



※厚生労働省「2025年に向けた介護人材にかかる需給推計(確定値)について」をもとにSOMPOケア作成

## ● 中期経営計画の進捗

### 4年間の成果

中期経営計画の4年度目にあたる2019年度の、主要事業会社であるSOMPOケアの業績は、居住系サービスの入居率が91.5%となり、年初計画にわずかに届かな

かったものの、生産性向上やコスト削減などの取組みにより、修正利益は62億円となり年初計画を上回る結果となりました。

### 最終年度の課題

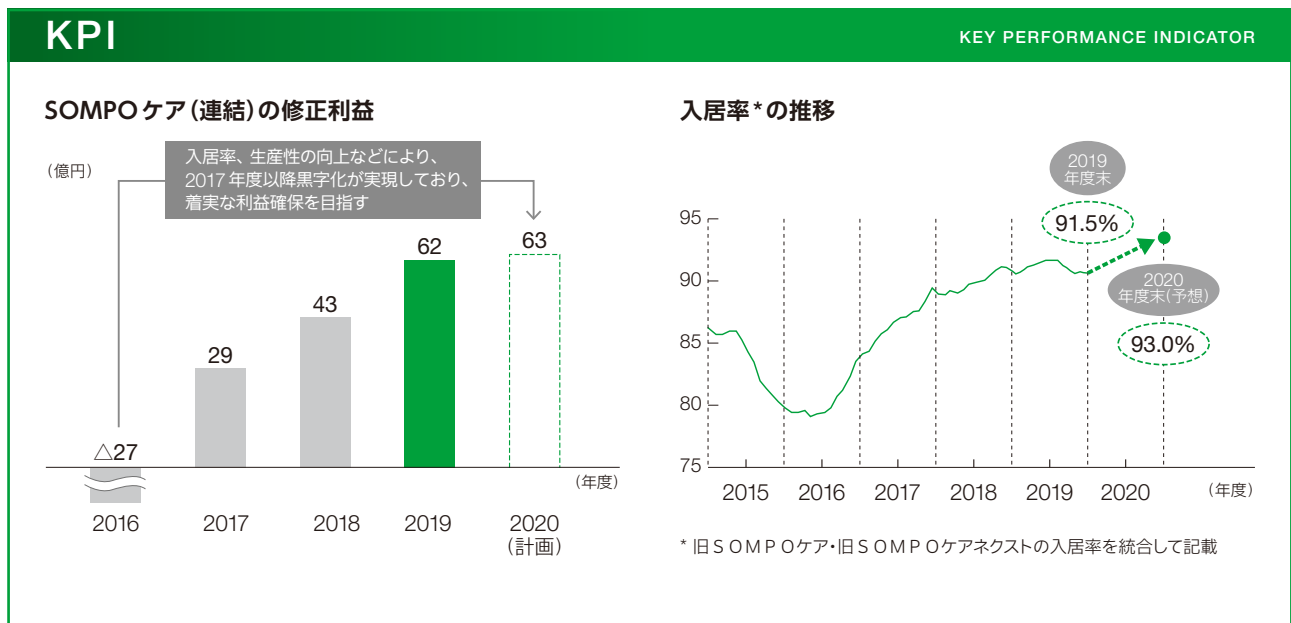
2020年度は、引き続き入居率の改善や単価アップ効果を見込みますが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響下で介護の現場を支える職員への特別手当支給の影響もあり、修正利益は63億円を見込んでいます。

なお、この計画の前提となる居住系サービスの2021年3月末入居率は93.0%としていますが、新型コロナウイルス

感染症の感染拡大に伴う外出自粛などにより、新規入居者減少などの影響を受ける可能性があります。

※目標数値としている修正利益とは、介護・ヘルスケア事業の場合は当期純利益となります。また、入居率の算出方法は期末時点の入居者総数を期末時点の総居室数で除して算出しております。SOMPOケアの介護事業においては、収益の多くを居住系サービスが占めていることから、居住系サービスの入居率をKPIとしています。

※2020年度修正利益および入居率の見込みは報告書提出時点における計画値です。



## ● 中長期で目指す姿

テクノロジーの活用を通じた生産性向上や人材の確保・育成に取り組むことで、介護サービスの供給力を強化し、「最高の品質と生産性」を実現します。

これを前提に、高齢者が住みたい場所で、受けたい介護を選択できるフルラインナップサービスの充実や、これまで培ってきた介護サービスのノウハウを他の介護事業者へ

提供するソリューションビジネスを通じて拡大する介護需要を支えていきます。

さらに、社会的課題となっている認知症に関して、認知機能低下予防に資するサービスの提供などを通じ、「認知症に備える・なってもその人らしく生きられる社会」を実現することを目指します。

## ◎ 「安心・安全・健康のテーマパーク」実現へ向けて ～サステナブルな社会への貢献～

### 介護事業者を支援する「ビジネスプロセスサポート」サービスの展開

SOMPOケアが介護事業の運営を通じて培った豊富なノウハウや実績を、全国の介護事業運営法人や新規参入を検討される方々に提供するサービス、「ビジネスプロセスサポート」を2020年4月から開始しました。施設運営ノウハウや購買力、教育研修体系、ITインフラなどをワンストップで提案・提供することで、日本の介護を支える全国の介護事業運営法人をサポートしていきます。これを通じてご利用者さまへのサービス品質向上と介護事業の生産性向上を実現し、多くの課題を抱える介護の未来に対し、ソリューションを提供することを目指していきます。



「ビジネスプロセスサポート」の提供開始

### 未来の介護に向けた新たな取組み「まちづくりプロジェクト」への参画

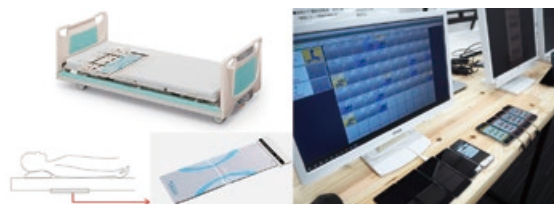
SOMPOケアは新たな取組みとして、高齢化や人口減少に伴う社会的課題の解決に向け、安心・安全で質の高い介護サービスの提供を軸に、地域貢献や多世代間交流を含めた持続可能な共助社会を目指す「まちづくりプロジェクト」へ参画していきます。

具体的には、大手デベロッパーや地域企業と連携し、健康寿命の延伸をはじめとして、行政や地域社会のさまざまなニーズに応えていきます。介護施設・事業所を新設し、ICT・IoTやリアルデータを活用することにより、地域の暮らしを支えます。さらには、アクティブシニアに向けた見守りサービスや食事の提供、コミュニティスペースの設置、就業機会の提供なども計画しており、人と人がつながるまちの発展を目指します。

現在計画を進めている「横浜市栄区プロジェクト」では、大規模分譲マンション計画地の隣接地に、最新の介護機器などを導入した介護施設を新設し、加えて訪問介護やデイサービスなどの展開も予定しています(2022年4月完成予定)。また、「泉パークタウンプロジェクト」では、開発から50年以上の歴史がある人気の複合型住宅団地における、介護や医療の充実という付加価値に貢献することで、持続可能なまちづくりの一翼を担います(2023年春完成予定)。

### 体動センサー「眠りSCAN」の活用

2018年度から、パラマウントベッド株式会社製の体動センサー「眠りSCAN」の活用を開始しています。マットレスの下に設置することで、内蔵のセンサーが体動(寝返り、呼吸、脈拍など)を測定し、睡眠状態を把握することができます。加えて、睡眠・覚醒・起き上がり・離床なども検出でき、それらの情報は、介護スタッフのモバイル端末にリアルタイムで表示されます。



センサーが体動を測定し、睡眠状態を把握

介護付きホーム「SOMPOケア ラヴィール弥生台」では、「眠りSCAN」を導入したことでご入居者さまのQOL(生活の質)向上や大幅な業務改善を実現しました。従来、夜間の各居室への巡回は、ご入居者さまの睡眠を妨げる可能性がありましたが、画面上でご入居者さまの見守りができるようになったことで、必要なときに居室を訪問して様子を見ることや、覚醒時にサービスを提供することが可能になり、ご入居者さまの睡眠の質向上や、最適な介護計画や要介護度の維持、悪化防止につながっています。また、夜間の介護スタッフ人員1名を削減(3名から2名へ)し、業務負担の軽減(移動距離40%削減)を実現しました。

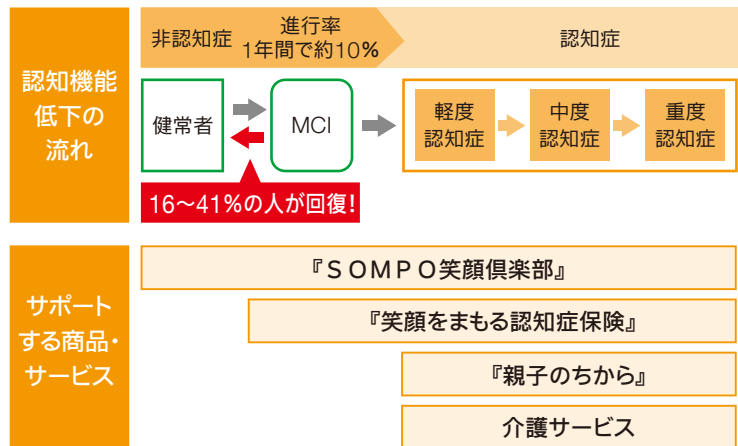
## ◎ グループで連携した取組み

### SOMPO認知症サポートプログラム

「認知症に備える・なくてもその人らしく生きられる社会」を目指し、グループ横断で「SOMPO認知症サポートプログラム」を展開しています。介護離職防止に特化した『親子のちから』(損保ジャパン)、MCI・認知症との診断で一時金をお支払いする『笑顔をまもる認知症保険』(SOMPOひまわり生命)、認知機能低下予防や認知症ケアを含む介護関連のサービス



紹介などを行う認知症サポート『SOMPO笑顔倶楽部』などの商品・サービス提供に加え、2019年には、認知症予防プログラムによる、認知機能低下の抑制に対する有効性を検証することを目指した、国が補助する研究開発事業に参画しました。2020年は、認知機能低下のリスク低減や進行抑制に有効な認知症予防プログラムの開発、家庭での認知症介護を応援するサイト『あんなこんな』の開設など、国内最大規模の保険および介護事業を展開する当社グループならではの、お客さまのご要望に沿った認知症に関するソリューションの開発・提供に取り組んでいきます。



## ● 人材の育成と確保

### 職員の定着、教育の充実に力を入れるSOMPOケアの「介護プライド」

介護業界では、増加する介護需要を支えるための人材確保と、品質の高い介護サービスを提供するための人材育成が課題となっています。

SOMPOケアでは、その解決に向けて2019年10月に、介護福祉士を中心とした介護職の処遇改善を実施し、「地域トップクラス」の水準に引き上げました。介護職が持つ専門性の高い技術や知識に対する評価の一つとして、また職員が働きやすく、存分に活躍できる環境を整えることを目指しています。将来的には、介護職のリーダーを担う職員の処遇を、看護師と同水準まで引き上げ、その社会的地位の向上を実現していきます。

また、人材の育成と定着に向け、介護に関する知識と技術を学ぶ企業内大学、「SOMPOケアユニバーシティ」を、東京と大阪に運営しています。介護の専門性に加えて、自己啓発や自己実現の意識が高い人材を育成することに力を入れています。

何よりも、ご利用者さまに自分らしく、生き生きとした日々を送っていただくために、専門性の高い技術や知識を活かし、ご利用者さまそれぞれの心身の状態や価値観に合わせた、質の高いサポートをするのがSOMPOケアの「介護プライド」です。



お一人おひとりに合わせたサポート



SOMPOケアユニバーシティでの研修の様子

## ● 新型コロナウイルス感染症への対応

### 緊急事態宣言下におけるSOMPOケアの取組み

介護は、サービスを利用する高齢者の生活に欠かすことができないものであり、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況下においても、サービスの提供継続が必須です。そのために、事業所の消毒作業を強化するとともに、標準感染予防策(スタンダードプリコーション)に基づくサービスの提供、ご利用者さま・職員の体調確認徹底などの感染拡大防止策を実施し、ご利用者さまの支援に努めています。居住系のサービスでは、ご入居者さまとご家族さまによる「オンライン面会」なども実施しています。

また、家の中で過ごす時間が増えて活動量が少なくなっている高齢者、オフィスワーカーに向けてオリジナル体操『SOMPOケアスマイル体操』の動画をYouTubeのSOMPOケア公式チャンネルで公開。さらに、高齢者に対する食事・栄養面からのサポートとして『SOMPOケア簡単!スマイルレシピ集』をSOMPOケア公式ホームページで公開しました。

緊急事態宣言下で全事業所・施設に勤務する社員に対し、特別手当(正社員3,000円/日、時給者375円/時(1日3,000円限度))を付与したほか、オンライン研修なども充実を図りました。



オリジナル体操動画やレシピ集などの新しいコンテンツの公開

## ◎ その他戦略事業会社のミッション

お客さまの資産形成に関するサービスをご提供するアセットマネジメント事業、住宅リフォーム事業、総合的なヘルスサポート事業を展開しており、国内損害保険事業をはじめとするグループ会社との事業間連携をベースとした収益モデルの向上を図っています。

## ◎ 事業会社の紹介 (2020年4月1日現在)

### SOMPOアセットマネジメント株式会社



お客さまの中長期的な資産形成に資する最高品質の商品・サービスを提案・提供し、「日本一お客さまのことを考える資産運用会社」になることを目指します。

### 株式会社フレッシュハウス



総合リフォーム企業として、高品質のリフォームサービスを通じて、住まいの不安・不便・不快をなくし、安心・安全で快適な住居を一人でも多くのお客さまに提供することを目指しています。

### SOMPOヘルスサポート株式会社



長年のヘルスケア事業の実績と最新の知見やデジタル技術を融合した、高い効果を見込める「健康」に資する商品・サービスの提供を通じて、「こころと身体」の健康をサポートするリーディングカンパニーを目指します。

### ウェルネス・コミュニケーションズ株式会社



企業・健康保険組合をお客さまとして、健康診断のアウトソーシングサービス・健康情報管理システムの提供などを通じて、「企業と人を元気にする」を実践するヘルスケアカンパニーを目指します。

## ◎ 「安心・安全・健康のテーマパーク」実現へ向けて ～サステナブルな社会への貢献～

### 【SOMPOアセットマネジメント】「ぶなの森」運用20周年

SOMPOアセットマネジメントが運用する、エコファンドの先駆けである『損保ジャパン・グリーン・オープン(愛称:ぶなの森)』が設定20周年を迎えました。1993年から、投資価値分析にESG要素を織り込む取組みを開始し、長期にわたって実績を積み重ねてきました。昨年には提供するESG投資商品の残高が1,000億円を突破しており、今後も着実にESG投資の取組みを進めていきます。



### 【フレッシュハウス】新たな生活様式に対応する「ステイリフォーム」を提唱

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を予防する“新たな生活様式”に合わせたライフスタイルを後押しするためのリフォームプラン『ステイリフォーム』を2020年6月から開始しました。『ステイリフォーム』では、在宅勤務を支援するワークスペースのリフォーム、触らずに操作できるタッチレス商品、人と会わずに荷物を受け取れる宅配ボックスなど、手軽に新たな生活様式に対応できるようサポートしていきます。



### 【SOMPOヘルスサポート】「QUPiO With」提供開始

SOMPOヘルスサポートは、2019年12月に業界初となるコミュニケーションAIを搭載した生活習慣改善アプリ『QUPiO With』のサービス提供を開始しました。『QUPiO With』は、「利用者に寄り添いフォローする」「会話をしながら気づきを与える」など、利用者が継続して使うことで知らず知らず、健康活動へ導かれてゆくサポートを行うことを目指しています。

### 【ウェルネス・コミュニケーションズ】幅広い健康・疾病予防関連サービスを提供

グループ各社とヘルスケア領域における連携を進めており、特にSOMPOヘルスサポートとは健康診断の手配・受診勧奨や健診結果データ化および保健指導の実施、健康診断結果の分析から健康課題の把握・対策実行といった幅広い健康・疾病予防関連サービスをシームレスに提供することに取り組んでいます。