



主な取組み

主なCSRの取組み事例について、当グループの事業活動に影響を与える重要なステークホルダーである、「お客さま」「株主・投資家」「取引先」「NPO/NGO」「地域社会」「代理店」「社員」ごとに紹介します。

お客さま

▶ 交通事故防止

▶ お客さまの防災対策支援

▶ 最高品質のサービスの提供に向けた取組み

▶ デジタル技術の活用

▶ 健康に資する取組み

▶ 「世界に誇れる豊かな長寿国日本」の実現に向けた取組み

▶ さまざまな環境問題の解決を目指した取組み

▶ ダイバーシティ&インクルージョン

▶ 人間尊重への取組み

交通事故防止

ビッグデータ解析やテレマティクス技術などを活用した安全運転支援

商品・サービス

道路交通安全マネジメントシステム（ISO 39001）認証の企業向け安全運転支援サービス『スマイリングロード』は、IoT技術の活用によりドライバーの継続的な安全運転意識の向上を促進し、管理者の効率的な指導を支援することで事故防止に貢献する業界初のテレマティクスサービスとして2015年3月に提供を開始しました。

ドライバーの運転状況が「見える」「わかる」機能に加え、ドライバーを「ほめる」機能の相乗効果により、導入企業全体で事故件数が約20%減少しました。

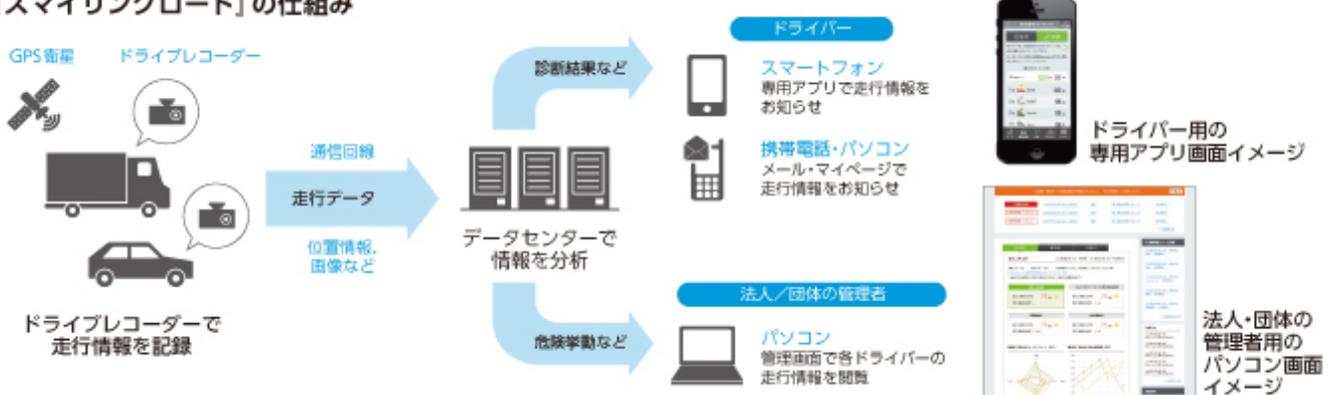
企業における自動車事故の削減や高品質な事故対応サービスを実現している点を評価いただき「2015年日経優秀製品・サービス賞 最優秀賞 日経ヴェリタス賞」を、また、革新性・独創性のあるサービスとして「第1回 日本サービス大賞 優秀賞（SPRING賞）」を受賞しています。

2017年1月には、さらなる安全運転意識の向上と事故防止を支援するため、「ほめる」機能を拡充するとともに、大型車両向けカーナビゲーションアプリ『トラナビスマイル』（オプション）の提供を開始しました。

また、『スマイリングロード』のコンセプトをより多くのお客さまにお手軽にご利用いただけるように高機能カーナビゲーションなどを追加した、個人向けのスマートフォン用アプリ『ポータブル スマイリングロード』も保険会社ならではの「事故多発地点アラート」や事故多発地点を回避する「安全ルート案内」などの保険業界初の機能を追加し、2016年10月末から本格展開しています。

当社グループは今後も事故対応やリスクコンサルティングに関するノウハウとビッグデータ解析などの先進技術を活用し、お客さまのさらなる安心・安全・健康に資する商品・サービスの提供を行ってまいります。

「スマイリングロード」の仕組み



ロードサービスをはじめとしたアシスタンス事業の充実

商品・サービス

プライムアシスタンスの主要事業である「ロードアシスタンス」は、お客さまに自動車のバッテリーあがりや鍵の閉じ込みなどの緊急トラブルが発生した場合に、各種相談対応やレッカー会社・修理工場などの手配を24時間365日行うサービスです。全国の提携パートナー会社（約8,000事業所）が迅速に現場に駆けつけ、お客さまのトラブル解決をサポートします。

秋田センター、東京センター、鹿児島センターの3センター体制で業務継続体制の強化を図るとともに、さらなるお客さまの利便性向上と、高品質なサービス提供に取り組んでいます。



また、「ホームアシスタンス^{*1}」「海外メディカルケアプログラム^{*2}」「ビジネスプロセスアウトソーシング^{*3}」「民泊向けサービス^{*4}」といったサービスにおいても、クライアント企業のさまざまなご要望に応じてサービス内容をカスタマイズし、トラブルに遭われたお客さまに対応する最適なソリューション提供を行っております。

- *1 ホームアシスタンス：デベロッパーやハウスメーカーなどに対して、住まいの水漏れや鍵の紛失などの応急修理を要するトラブル解決をサポートします。近年は家事代行やハウスクリーニング代行の優待サービスと組み合わせることで、働く女性を応援するメニューも追加しています。
- *2 海外メディカルケアプログラム：海外進出する企業向けに現地駐在員の療養費について、医療機関への立替払い、健康保険・海外旅行保険の精算事務代行などを行うほか、医療機関案内などのサービスを行います。
- *3 ビジネスプロセスアウトソーシング：自動車メーカーや自動車販売会社における延長保証制度や少額補修の無料サービス等の運営や海外からの旅行客向けの多言語サービス等クライアント企業の要望に合わせて様々なサービスの提供を行っています。
- *4 民泊向けサービス：全世界から日本を訪れるゲストとのチャット・電話を使ったメッセージ対応や、物件にチェックインする際の本人確認をビデオ通話を活用して行っています。民泊を取り巻く様々なトラブルに対し、全国の提携パートナー会社を通じて駆け付けサービスを提供しています。



健康起因事故防止支援サービスの提供

商品・サービス

昨今の交通事故において、ドライバーの健康状態に起因する事故（以下「健康起因事故」）の増加が指摘されるなか、ドライバーの健康を維持することは、自動車を業務で使用する事業者にとって不可欠な取り組みとなっています。

国土交通省は、こうした事故を防止するため、運輸事業者に対してドライバーの健康状態の把握と乗務判断の具体的な運用を定めていますが、あわせてドライバー自身による健康管理を推奨しています。

こうした背景を踏まえ、SOMPO リスクアマネジメントは、バイタルセンサーや各種測定機器から得られた情報を収集し、ドライバーの日々の健康管理、事故防止に役立つ情報および健康増進に向けたアドバイスを提供する日常健康支援サービスのほかSASの簡易チェックサービス、健康管理研修講師派遣サービス等の健康起因事故防止支援サービスを開発し、提供しています。

事業者求められる健康管理			ご提案するサービス
運転者の健康状態の把握	定期健康診断の結果を踏まえた健康診断の把握 (医師等の所見の聴取)	義務	(医師の診断)
	自動車の運転に支障を及ぼすおそれがある一定の病気等 (脳・心疾患等)について、外見上の前兆や自覚症状による 疾病の把握	義務	ドライバーの日常健康支援サービス・点呼時の活用
	主要疾病に関するスクリーニング検査 (人間ドック、脳ドック、SASスクリーニング検査、心電図)	推奨	「ねむりチェック」によるSAS簡易チェック ※正式な診断は、別途スクリーニング検査が必要です。
	その他疾患等の把握(高血圧症、不整脈、消化器系疾患 (意識消失を伴うもの)、糖尿病、アレルギー性疾患)	推奨	ドライバーの日常健康支援サービス・点呼時の活用
就業上の措置の決定	就業上の措置の決定	義務	(医師の診断)
	医師等による改善指導(就業上の措置において、乗務の軽減や 転換などの措置を行った場合)	義務	(医師等による改善指導・保険指導)
	運転者の健康管理 (健康管理環境の整備、健康情報の整理、点呼記録簿等)	推奨	ドライバーの日常健康支援サービス ・健康状態の継続的な把握 ・点呼時の活用 ・ドライバーの健康増進・生活習慣の改善 運行管理に関するアドバイスの実施
	乗務前点呼における乗務判断 (脳・心疾患に係る前兆や自覚症状、平時での状態との比較)	義務	
	健康増進・管理を支援し確実なものとするための工夫 栄養・食生活、身体活動・運動、休養、飲酒、喫煙等の生活習慣改善	-	各種教育支援サービス ・e-ラーニング ・「健康管理支援研修」の活用

「自動解析プログラムを使用した映像解析による走行診断サービス」の提供開始

商品・サービス

一般的なドライブレコーダーには、「イベント録画機能」と「常時録画機能」がありますが、全交通事故形態の約25%^{*}を占めている、出会い頭衝突事故の防止教育には十分に活用されているとはいえません。こうした状況を受け、損保ジャパン日本興亜とSOMPOリスクアマネジメントは、「交差点走行」に焦点を絞り、常時録画機能で記録される映像（以下「常時録画映像」）を自動解析して「赤・黄信号通過」「一時停止不停止」を抽出し、指導レポートを提供するサービスを開発し提供しています。

* 出典：警察庁交通局「平成29年における交通事故の発生状況」

<サービスの概要>

項目	内容
①映像解析サービス	ご送付いただいた記録媒体から、危険な走行シーンの映像を自動で抽出し、正しい運転行動および指導ポイントを記載した指導用教材とともに、「解析レポート」を作成します。
②<オプション> 映像を活用した ドライバー向け講習会	専門の講師による、抽出された映像を活用した安全運転講習会を実施します。実際の映像を活用した、臨場感のある、かつ付議による双方向型の講習会となります。
③<オプション> 効果検証 コンサルティング	①映像解析サービスまたは②映像を活用したドライバー向け講習会を実施した数ヶ月後を目処に「事故発生率」などの推移を確認し、効果検証を含めた事故防止コンサルティングを行います。

『自動運転専用保険（実証実験向けオーダーメイド型）』の開発～「安心」「安全」「快適」な自動走行システムの技術進展をサポート～

商品・サービス

「自動運転」は、交通事故の削減や環境負荷の軽減など社会的課題に対する解決手段としての期待が高く、国による成長戦略の柱としても位置づけられており、技術開発と社会受容性の両面において、産官学あげての実証実験が活発化しています。国内において多数の公道実証実験が行われており、2016年5月に警察庁が公表した「自動走行システムに関する公道実証実験のためのガイドライン」においても、「適切な賠償能力の確保」が求められています。

こうした環境において、損保ジャパン日本興亜は、これまで蓄積した保険設計ノウハウを活かし、自動運転の実証実験における多種多様なリスクに対応した専用保険『自動運転専用保険（実証実験向けオーダーメイド型）』を開発し、提供しています。

『自動運転専用保険（実証実験向けオーダーメイド型）』は、自動運転に関わるさまざまなリスクを包括的に補償する『安心』の「自動運転専用保険」、SOMPOリスクアマネジメントのノウハウを活かした『安全』を支援する「リスクコンサルティング」、最新のIoT技術を活用した損保ジャパン日本興亜独自の走行データ分析による『快適』な自動運転の実現を支援する「専用サービス」から構成されます。

<自動運転実証実験への参画>

2018年3月、日本郵便株式会社による自動運転車の物流分野への活用実現に向けた実証実験に当社も協力会社として参画し、安全な自動運転走行に向けたリスクアセスメントを実施しました。



佐藤副社長（損保ジャパン日本興亜）



右から、佐藤副社長と桑田専務
（損保ジャパン日本興亜）

【自動車保険】自動運転車に対応した新たな補償の提供開始～お客さまへ安心を提供するために「被害者救済費用特約」の新設および「無過失事故の特則」の改定

商品・サービス

自動運転技術は、高齢者や過疎地における移動手段の確保、物流業界の人材不足解消、交通事故の削減、交通渋滞の緩和などさまざまな社会的効果が期待されることから、国内外でこの技術の早期実現に向けた研究・開発が進められており、国内においては自動運転技術を搭載した自動車^{*}やコネクテッドカーが普及しつつあります。

現在実用化されている自動運転機能は、運転者自身が運転することを前提とした「運転支援技術」であり、事故が発生した場合には原則として運転者が責任を負うものとされています。そのため、現時点では、運転者が法律上の損害賠償責任を負う可能性が高く、大半のケースにおいては現行の対人賠償責任保険と対物賠償責任保険で保険金をお支払いすることが可能です。しかし、昨今の技術進展の早さやサイバー攻撃の増加などを背景にリスクが多様化していることから、運転者の損害賠償責任の有無が明らかでなくその確定に時間を要するケースが想定されます。

このような場合において、自動運転技術を搭載した自動車やコネクテッドカーを利用する運転者に引き続き「安心」を提供し、「迅速な被害者救済」「事故の早期円満解決」を図るため、運転者に損害賠償責任がない場合でも保険金をお支払いする「被害者救済費用特約（自動セット）」を新設しました。

さらに、システムの不具合や第三者の不正アクセスなどによる事故でお客さまに過失がない場合には、お客さまの自動車保険の継続契約の等級に影響しないようにする「無過失事故の特則（車両保険に自動セット）」を改定することとしました。

* 自動車の走行のうち、アクセル・ブレーキ・ハンドルの複数の操作をシステムが同時に行う車が、すでに自動車メーカーなどから市場投入されています。

お客さまの防災対策支援

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

商品・サービス

複雑かつ解決が難しいさまざまな社会的課題を解決するためには、一つの金融機関だけでなく、セクターを超えた連携による総合的な金融調整機能を通じた貢献が重要になっています。

損保ジャパン日本興亜は、金融機関の連携による新たなサービス提供の一環として、DBJと提携し、企業の防災対策を支援しています。DBJの企業の格付機能を活かし、「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・利益総合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、SOMPO リスクアマネジメントから事業継続計画(BCP)の策定支援サービスなどを提供しています。このように、DBJの格付機能、SOMPOホールディングスグループの損害保険およびリスクマネジメントのノウハウを活かし、総合的な金融サービスを提供しています。



噴火デリバティブの販売と「噴火発生確率の評価手法」の開発

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜は、SOMPOリスクアマネジメントと共同で、業界で初めて『富士山噴火デリバティブ』、『噴火発生確率の評価手法』を開発しました。『富士山噴火デリバティブ』は、気象庁が発表する噴火警戒レベルなどの噴火関連情報をインデックスとした金融派生商品であり、噴火に伴って事業者が被る収益減少や費用の損害に備えることができる商品です。事前に定めた一定金額を迅速にお受け取りいただけるため、企業の当座の運転資金としても活用でき、事業継続計画（BCP）対策としても有効です。SOMPOリスクアマネジメントが開発した『噴火発生確率の評価手法』は、噴火が発生してからの時間経過を考慮しており、算定にあたっては、世界の噴火発生確率研究などを調査しました。損保ジャパン日本興亜は、「磐梯山噴火デリバティブ」「蔵王山噴火デリバティブ」も開発しており、今後とも、噴火デリバティブの対象火山を順次拡大していく予定です。

地震、風災、水災などをはじめとした自然災害リスクの評価・コンサルティングサービス

商品・サービス

近年、地震、雪害、局地的豪雨などの大規模な災害の増加を受け、自然災害に対する防災・減災の取組みの重要性が一層増しています。日本では特に、2011年3月に発生した東日本大震災から得られた教訓をふまえ、2013年12月には「強さとしなやかさ」を備えた国土・経済社会システムの構築を目指す「国土強靱化」に関する法律が施行され、国、地方公共団体、企業が相互に連携して協力することが求められています。

SOMPOリスクアマネジメントでは、これまで培ったリスク定量化技術や災害対応のノウハウを駆使し、お客さまがどのような被害を受けるのか個別に評価し、地震、津波、噴火、風水害など自然災害への具体的な対応策を提供しています。

例えば、自社開発モデルを活用したリスクの定量化、建物・設備耐震診断や地盤液状化診断といったハード対策、初動対応マニュアル策定、事業中断の影響を極力回避するための事業継続計画（BCP）策定や訓練、事業継続マネジメントシステム（ISO22301）構築などソフト対策の支援を行っています。

また、2015年8月には、国や地方公共団体などが公表している膨大な被害想定やハザードマップなどの情報を最新の状態にして一元管理し、これらのリスク情報をマップや一覧表で手軽に確認できるようなサービスも提供しています。さらに、地方公共団体が実施する「地域防災力向上」に資する取組みの支援を積極的に展開しています。

自然災害ハザード情報調査のご案内

1. サービスの目的

自社およびサプライチェーンの国内拠点を対象に、行政等の公表する自然災害ハザード情報（地震、液状化、津波、水害、土砂災害等）を把握して、事前対策に役立てていただくことを目的としています。

自然災害ハザード情報を把握することによる事前対策の例

自社拠点に対する対策

- ハード対策：建盤・設備の耐震化の検討、河川氾濫に備えた止水板設置の検討 等
- ソフト対策：津波避難場所の検討、河川氾濫時における避難場所の検討

サプライチェーンに対する対策

- 自然災害リスクの悪い取引先・仕入先等の洗い出し
- 自然災害リスクの悪い取引先・仕入先等に対する対策状況の確認、当該取引先・仕入先等の代替先の検討

2. 提供形式・内容

ニーズに応じて、2種類の提供形式があります。

A. 「拠点単位で情報を把握したい」 → **個別レポート形式** による提供



提供内容

立地地点に関する情報

- ・土地の履歴
- ・地味区分

地震

地震の揺れ

- ・今後30年以内に一定の震度以上の揺れに見舞われる確率

想定震度

液状化危険

- ・液状化危険度

津波

- ・想定津波水深

水害

- ・想定津波水深

- ・海水浸透

土砂災害

- ・土砂災害危険箇所

火山災害

- ・活火山ハザードマップ

自然災害ハザード情報調査
(サービスのご案内)

長周期地震動リスクの評価精緻化に関する共同研究

商品・サービス

SOMPOリスクアマネジメントは、主要な自然災害の一つである地震リスクに対して、その対応策となる新たな保険サービス、リスクコンサルティングサービスの提供を目指し、日本および世界における地震リスクの評価手法を研究開発しています。

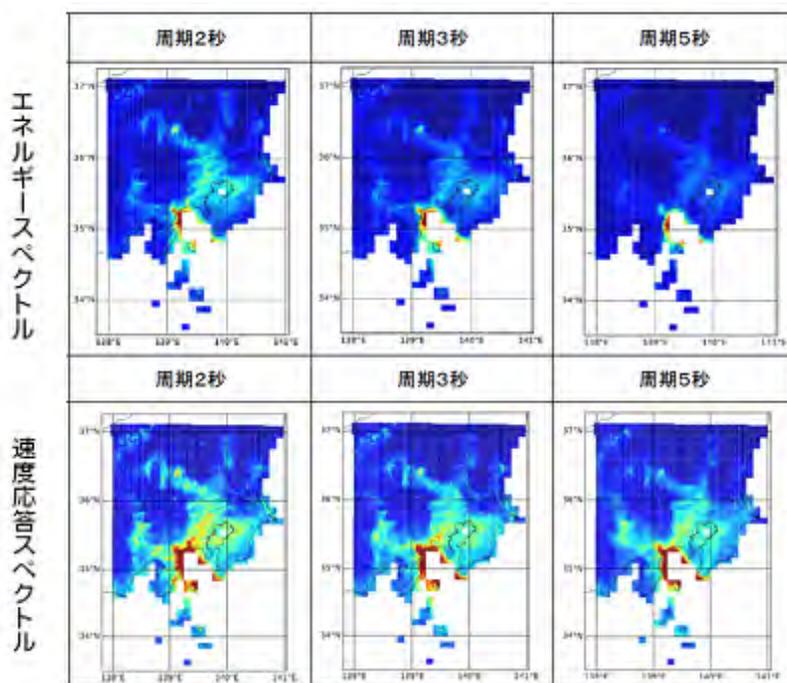
2017年度からは、長周期地震動^{*1}のリスク評価の精度向上を目指し、国立研究開発法人 防災科学技術研究所、株式会社 小堀鐸二研究所と共同研究を開始しました。長周期地震動は、2011年の東北地方太平洋沖地震の際に大阪市内の超高層建物で生じた天井ボード落下など、震源から遠く離れた平野や盆地にある高層建

物や大規模構造物に被害をもたらす原因として注目されています。特に、将来の発生が懸念される南海トラフ地震や相模トラフ地震では、高層建物が集中する関東平野や濃尾平野、大阪平野で長周期地震動による被害発生が危惧されており、政府は長周期地震動に関する調査・研究を2007年度から開始しています。

本研究の特徴は、防災科学技術研究所による長周期地震動の生成伝播シミュレーションと小堀鐸二研究所による高層建物の応答解析にもとづき、長周期地震動による高層建物の被害に関して金額ベースでのリスク評価の精緻化を行っている点です。

今後、本研究の成果を、保険・デリバティブ商品の開発、BCP策定などのリスクコンサルティングサービスの高度化に活用し、お客さまのリスクマネジメント体制の構築に貢献してまいります。

*1 おおむね周期2秒程度以上の地震動を指します。



長周期地震動の指標となるエネルギーレスポンススペクトル (VE) 分布と速度応答スペクトル (SV) 分布の分析結果(相模トラフ地震)

企業・地方公共団体向けの事業継続および防災・減災に関わる支援

商品・サービス

東日本大震災から7年が経過し、企業の取組みは、BCPを見直す、訓練を実施するフェーズに移っています。SOMPOリスクアマネジメントでは、このようなニーズを踏まえ、2017年度は、企業の課題に合わせた訓練の企画実施を行うとともに、教育の側面にも力を注ぎ、BCP新任担当者育成研修をメニュー化しました。

また、BCMS（事業継続マネジメントシステム）に関する国際規格「ISO 22301」に対する第三者認証対応のコンサルティングを含め、企業のBCP策定、BCMS構築に関する取組みを総合的にサポートしています。

地方公共団体では、東日本大震災や熊本地震のような巨大地震や大津波、各地で頻発している風水害、弾道ミサイル等の国民保護事案及び感染症などに備えて、地域防災計画、国民保護計画及び各種マニュアル等の策定・改訂及び教育・訓練の実施、住民を含めた地域防災力向上に向けた教育など、様々な取組みが進められています。

SOMPOリスクアマネジメントでは、地域防災計画や国民保護計画の実効性を高めるための改訂、BCPや受援計画の策定・改訂、震災の対応や教訓を後世に残す記録誌の作成、実効性の高いBCPを策定するための研修、住民を含めた地域防災力向上に向けた各種検討会の運営などを通じて、災害や危機に強いまちづくりをサポートしています。

企業の海外事業展開におけるリスク対策

商品・サービス

少子高齢化に伴う国内市場の縮小や価格競争の激化などを受けて、海外拠点の拡大や新たな進出先の検討を開始する日本企業が増えています。日本企業の海外への進出先は、欧州、中国やASEAN諸国をはじめとするアジアの新興国のみならず、中南米やアフリカ諸国にまで広がっており、今後、ますます拡大することが見込まれます。

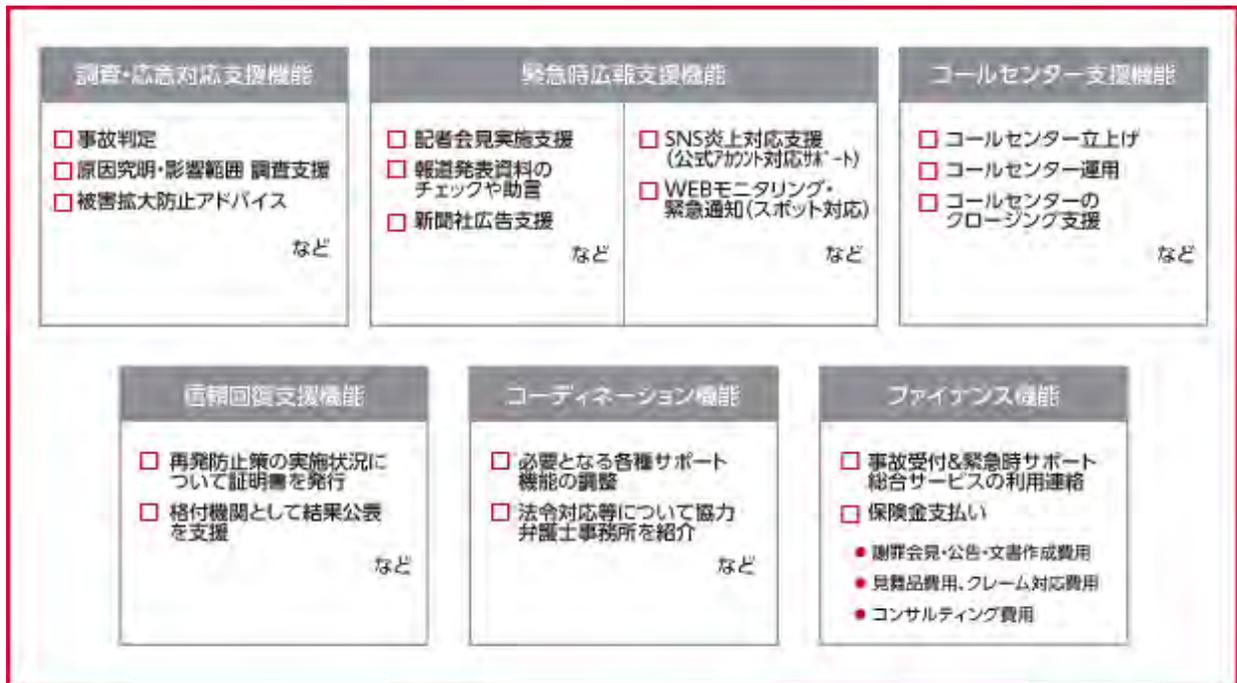
日本企業の海外進出が加速するなか、SOMPOリスクアマネジメントでは、海外進出企業のリスクマネジメント活動を支援するため、海外拠点のリスク洗い出し・評価などを行う「海外リスクマネジメント体制構築支援サービス」や、「海外現地ローカルスタッフ向けリスク・コンプライアンス研修会」、「現地セキュリティ調査」などを含めた「海外リスクコンサルティングサービス」を2013年11月から提供しています。平時における「海外リスクマネジメント」に加え、事件や事故が発生した場合に備えた「海外危機管理」に関するメニューをワンストップでご提供することで、海外へ進出されるお客さまのご要望にお応えしております。

「サイバー保険」の販売

商品・サービス

マイナンバー制度の開始や個人情報保護法改正、サイバー攻撃の高度化など社会環境が変化するなか、サイバー攻撃によるリスクへの備えとして、保険に対するニーズが高まっています。

損保ジャパン日本興亜は、経済活動を行う企業の情報システム・ネットワークに関する有効なリスクマネジメントの1つとして、電子データの損壊・情報漏えい・ネットワークの使用不能等のサイバーセキュリティ事故による損害賠償金や原因調査費用、利益損害など、補償範囲の広い「サイバー保険」を提供しています。また、サイバー攻撃による情報漏えいなどが発生した場合には、被害を最小限に食い止める必要があり、迅速な原因調査や被害拡大防止などの緊急対応の重要性が増すことから、これらの支援を行う専門業者と連携し、円滑な復旧を支援するサービス（緊急時サポート総合サービス）を、「サイバー保険」に加入したすべてのご契約者に提供しています。



緊急時の各種サポート機能

「サイバー攻撃を想定した訓練・研修サービス」の提供

商品・サービス

昨今、サイバー攻撃は巧妙化した新たな手法が次々に出現し、情報セキュリティ事故が公的機関や企業などの組織で頻発しています。こうした事態に対し、2014年11月に「サイバーセキュリティ基本法」が制定され、また、2015年12月には経済産業省と独立行政法人情報処理推進機構が企業などの経営者向けに「サイバーセキュリティ経営ガイドライン」を制定するなど、サイバー攻撃への防御体制強化が推進されており、情報セキュリティに関するリスクへの関心度がより一層高まっています。

一部の企業などにおいては、サイバーセキュリティに対処する専門組織「CSIRT（シーサート：Computer Security Incident Response Team）」を構築し、サイバー攻撃に対するマニュアルの策定や訓練に着手する動きも出てきています。

SOMPOリスクアマネジメントでは、情報セキュリティ対策サービスが高く評価されている株式会社ラックと連携し、企業などの情報セキュリティ体制強化の一助となるよう、サイバー攻撃への対応力向上を支援する訓練・研修などのサービスを提供しています。企業などにおいてサイバー攻撃への対応は役割・組織によって役割が異なります。本サービスは、役割に応じた訓練・研修サービスを用意しており、お客さまから良い評価をいただいています。

<サイバー攻撃を想定した訓練・研修サービスの主な内容>

メニュー	内容
①サイバー攻撃想定 机上訓練	経営層、情報セキュリティ担当者、危機管理担当等を訓練参加者とし、情報セキュリティ事故を想定した検討シナリオに準じ、自社の対応を時系列で検討する机上の訓練
②サイバー攻撃想定 実機訓練	仮想企業の訓練環境を再現し、その訓練環境内でサイバー攻撃を受けた場合に求められる原因究明・封じ込めや、社内外の調整、仮想企業における事業の継続等を検討する体験型の訓練
③標的型攻撃メール 対応訓練	訓練用の標的型攻撃メールを従業員に送付し、標的型メールに対する“免疫”を身につける訓練
④情報セキュリティ 研修コース	各種研修コースを提供

リスク管理システム「SORA ONE 2.0」に新機能追加 ～BCPやサプライチェーンマネジメントをサポートするWEBシステムへ進化～

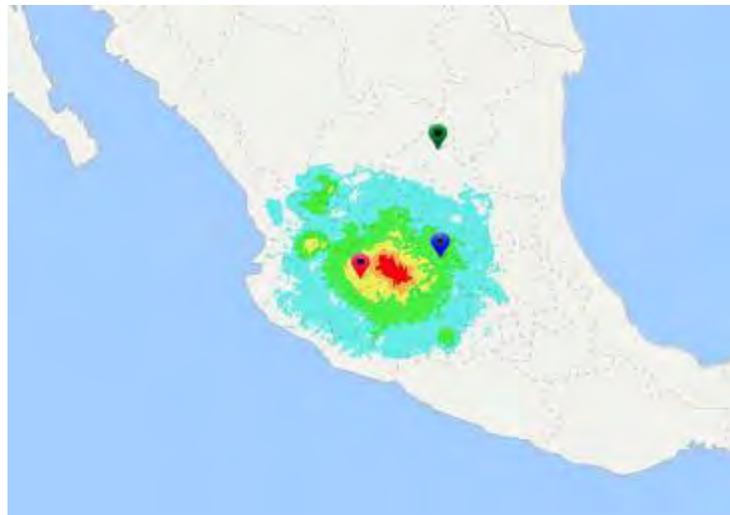
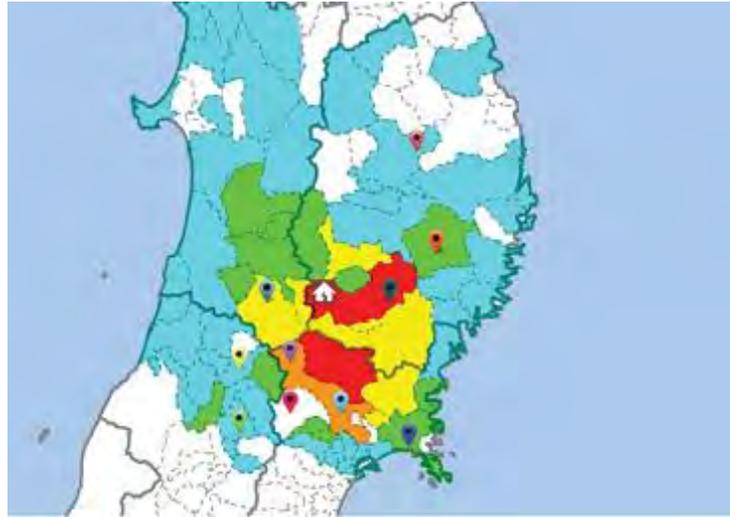
商品・サービス

SOMPOリスクアマネジメントでは、2016年10月に、企業のリスク情報収集の効率化や、リスクマネジメント活動を推進するためのツールとして、リスク管理システム「SORA ONE 2.0」（以下、SORA）を開発し、提供を開始しました。「SORA」は、次の5つの機能で構成されています。

- ① 全世界のリスク情報を収集できるアラート
- ② 自然災害情報を地図上で閲覧可能な仕組み
- ③ お客さまが自由に拠点を地図上に登録し、拠点横並びのリスク評価ができる仕組み
- ④ 「損保ジャパン日本興亜グローバル・インテリジェンス」の情報を連携
- ⑤ ユーザーからも編集可能な電子キャビネット

さらに、2017年11月から、気象庁情報を活用した「国内向け新地震アラート」機能や、「SORAアラート」発信時に、災害やテロ等の影響を受ける工場やサプライヤーを一覧表示する機能をシステムに追加し、提供を開始しました。

新機能追加により、日本国内・海外の生産拠点やサプライヤーの被害確認、その従業員の安否確認を支援するWEBシステムへ進化し、事業継続計画やサプライチェーンマネジメントに、より一層活用できるリスク管理システムとなりました。



新機能画面イメージ

防災教育の普及啓発「防災ジャパンダプロジェクト」

連携

損保ジャパン日本興亜は、保険事業を営む企業として、市民の皆さまの防災意識を高めることを重視しており、将来を担う子どもたちとその保護者を対象に、災害から身を守るための知識や安全な行動を学んでもらうことを目的として「防災人形劇」および「体験型防災ワークショップ」を実施しています。「防災人形劇」では、オリジナルの防災ストーリー『さんびきのこぶた危機一髪！』をパペットシアターゆめみトランクが上演します。これは、おおかみが引き起こすさまざまな災害（風・雨・落雷・火事など）に対して、こぶた3兄弟が助け合いながら困難に立ち向かう物語です。「体験型防災ワークショップ」では、特定非営利活動法人プラス・アーツと協働し、実際に身体を動かしながら防災についての知識や行動を楽しく学ぶことができます。

2018年3月末時点で、全国で延べ151回開催し、24,489人の市民の皆さまに参加いただいています。

『ネット炎上リスクに対応する対策ソリューション』の提供 ～ネット炎上対策で国内初の新サービスを共同開発～

商品・サービス

昨今、ネット炎上の件数が増加傾向にあり、炎上対策を課題と位置づけ、ネット監視体制を整備・強化する企業や各種団体が増加しています。一方で一部の大規模な炎上では、ネガティブな投稿を察知しても適切な緊急対応が取れずに被害が拡大し続け、株価にまで影響を与えています。このような場合、炎上がどの程度拡大するか予測することは極めて困難であり、長期間にわたって多額のリカバリー費用がかかる可能性があります。

このような状況を踏まえ、損保ジャパン日本興亜は「ネット炎上対応費用保険」を2017年3月より提供しています。この保険には、万が一炎上してしまった場合の緊急対応サービス（ネット炎上対応サービス支援や緊急時マスコミ対応支援）が自動付帯されており、この対応に要した費用が保険で補償される仕組みになっています。緊急対応サービスのうちネット炎上対応支援はネットリスク専門会社であるエルテス社が、また緊急時マスコミ対応支援はSOMPOリスクアマネジメントが提供します。

また、この保険に加入する場合の要件に、専門会社によるWEB監視を行っていることがあることから、SOMPOリスクアマネジメントでは、WEBモニタリング・サービスの提供も行っています。

これにより企業のネット炎上リスク対策を支援していきます。



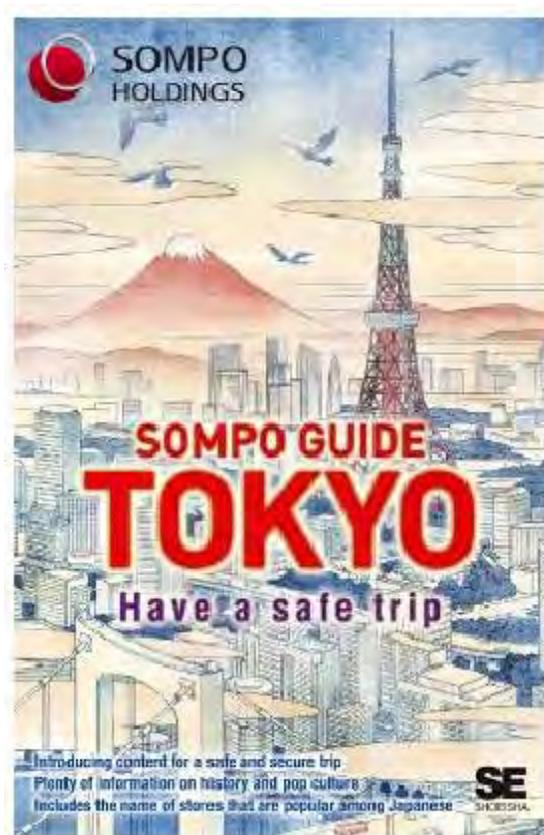
ネット炎上の要因と要する費用の例

安心ガイドで訪日外国人をサポート ～「SOMPO GUIDE TOKYO」のリリース～

商品・サービス

日本政府は2020年までに訪日外国人を4,000万人まで増やす方針を示しており、訪日外国人旅行者は今後も増加することが予測されていますが、一方、訪日外国人は、通信インフラ・サービスの未整備、日本文化や日本人とのコミュニケーションへの不安、および日本旅行中のトラブル解決に関する情報不足などの悩みを抱えています。

このような背景をふまえ、SOMPOホールディングスは、日本の魅力を世界へ発信するとともに、日本を訪れる外国人旅行者へ「確かな安心」を提供することを目的に、訪日外国人向けガイドブック「SOMPO GUIDE TOKYO」をリリースしました。本ガイドブックを通じて、訪日外国人向けに保険の枠を超えた安心・安全を提供していきます。



【業界初】一般財団法人 日本情報経済社会推進協会との包括協定の締結について ～プライバシーマーク付与事業者向け『あんしん補償パッケージ』の提供～

商品・サービス

サイバー攻撃による被害件数が年々増加するとともに、技術革新・情報伝達手段の高度化などによる情報データベースの巨大化に伴い、企業が情報漏えいした場合の損害は拡大傾向にあります。また、2016年1月からのマイナンバー制度の開始や、昨今のIoT製品の普及もあり、企業における情報漏えいリスクは今後も増大していくことが見込まれています。

こうした背景をふまえ、2017年5月30日に全面施行された改正個人情報保護法では、個人情報取扱事業者の定義が変更され、ほぼ全ての事業者が法令の対象となるなど、今まで以上に事業者に対してリスク管理が求められるようになります。

これらのリスクに対応する損害保険として、損保ジャパン日本興亜では、2015年10月からサイバー保険を提供しています。また、プライバシーマーク制度の普及促進を通じ、国内企業の情報セキュリティレベルの一層の向上に資することを目的として、一般社団法人日本情報経済社会推進協会と包括協定を締結するとともに、2017年3月18日よりプライバシーマーク付与事業者に対し、専用のサイバー保険『あんしん補償パッケージ』を提供しています。

【国内初】企業向け『ネット炎上対応費用保険』の販売開始

商品・サービス

インターネットやスマートフォンの普及により、不特定多数の方への情報発信が容易になった一方で、SNSなどで批判的なコメントが殺到する、いわゆる「炎上」が年々増加しており、企業にとって炎上対策が新たな課題となっています。しかし、炎上の原因はさまざまであり、SNSが普及している昨今では、未然に防ぐことは困難であるといわれています。

このような背景から、損保ジャパン日本興亜は、万一「炎上」が発生した場合に、その被害を最小限に抑えるために迅速かつ適切な対応をとるために要する費用を補償する『ネット炎上対応費用保険』を国内で初めて開発しました。

【東日本大震災発生から7年】 「災害への備えに関する調査」 結果

商品・サービス

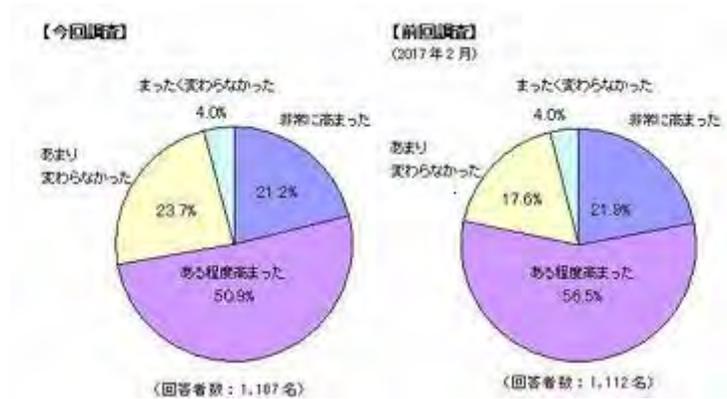
損保ジャパン日本興亜は、東日本大震災発生から7年にあたる2018年3月を前に「災害への備えに関する調査」を実施しました。

<アンケート概要>

調査期間 : 2018年2月6日(火)~2月7日(水)
 調査方法 : インターネット(PC、携帯電話モバイルサイト)
 調査対象地域 : 全国
 調査対象者 : 20~69歳の男女
 有効回答数 : 1,107名(男性:723名、女性:384名)

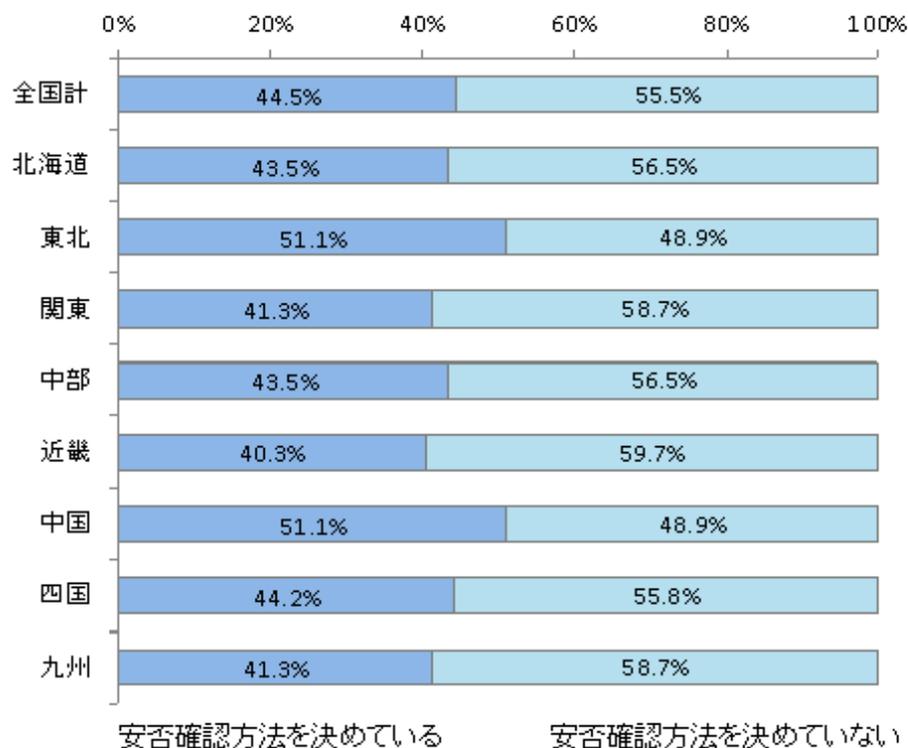
調査結果のポイントは、

1.7割近くの方が、「東日本大震災以降、防災の意識が高まった」と回答。



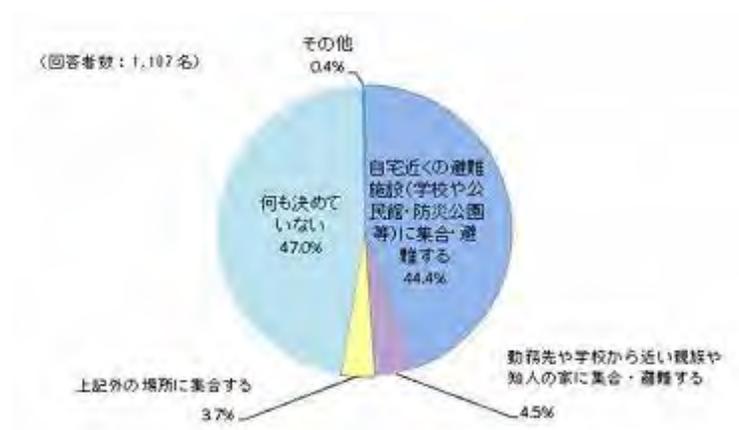
2.半数以上の方が、「災害時の家族の安否確認の方法を決めていない」

【地域別】



と回答。

3.5割近くの方が、「家族との集合・避難場所を決めていない」と回答。



4.4割近くの方が、「地震や津波への備えを何もしていない」と回答。



多くの地方公共団体のホームページでハザードマップや防災マップを公表しています。これらのマップには、地震、津波、洪水、土砂災害などの災害で、どこにどの程度影響があるのか、避難はどこにすればよいか記されています。自宅、勤務先、学校などの災害リスクをあらかじめ調べておくことが必要です。公的機関による「公助」に頼るだけでなく、自らの安全を自らで守る「自助」、および、地域で互いに助け合う「共助」について、日ごろから考え、準備しておくことが大切です。

船舶海難事故防止への取組み

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜は、本業である船舶保険事故対応に加え、船舶海難事故防止へ向けた取組みを進めています。船舶の事故は、油流出による重大な海洋汚染や、多国籍船員の人命に関わる事故に繋がるため、海運会社・船舶管理会社と共同で、シンガポール・マニラ・タイでロスプリベンションセミナーを開催し、事故防止へ向けた外国人船舶管理者・外国人船員に対し、事故防止へ向けた教育を実施しています。

また、2016年より自社の事故対応ノウハウ・世界各国の専門機関と共同で事故防止に関するサーキュラー『SOMPO Alarm Whistle (SAW)』および『Marine Engine Newsletter』を発行し、損保ジャパン日本興亜独自の“世界の海に届くリスク情報”として世界中の船員へ向けた注意喚起を行っています。



SOMPO Alarm Whistle

VOL. 2
August, 2018 / Page 1

TITLE: Suez Canal Expansion - Incident Records & Measures for Loss Prevention

[Contents]

- **Introduction - Suez Canal Expansion**
- **Incident Records - Outline of Incidents & Geographic Analysis**
- **Measures to be taken by Master**

● Introduction - Suez Canal Expansion

The Suez Canal is a major waterway in Egypt connecting the Mediterranean Sea to the Red Sea that allows vessels to travel between Europe South Asia without navigating around The Cape of Good Hope. The enlarged capacity enables vessels to sail in both directions at the same time over much of the canal's length. Beforehand, much of the canal was only one shipping lane wide, with limited width lanes for passing. According to Egyptian officials this is expected to increase the capacity of the Suez Canal from 49 to 47 ships a day by 2023. Nevertheless, H&M underwriter saw a number of incidents after this expansion.

● Incident Records - Outline of Incidents

<p>◆ INCIDENT ①</p> <p>□ DATE : ● March, 2016</p> <p>□ OUTLINE : The vessel (Bulk Carrier, 18,000 DWT) was transiting the Suez Canal under the control of pilot. While the pilot tried to alter her course to 109 degrees from 145 degrees, the vessel touched her bottom.</p> <p>□ LOSS: Over 140MT of steel rebar required in Dry Dock over 40 days of Off-hire (6: Under Water Temporary Repair: 10 days, for Permanent Repair 30 days)</p>	<p>◆ INCIDENT ②</p> <p>□ DATE : ● February, 2016</p> <p>□ OUTLINE : According to the local information, the vessel (Bulk Carrier, 170,000 DWT) was grounded at km 65-69 of Suez Canal, the cause of which may be due to pilot's mistake.</p> <p>□ LOSS UNKNOWN</p>
<p>◆ INCIDENT ③</p> <p>□ DATE : ● May, 2016</p> <p>□ OUTLINE : The vessel (Bulk Carrier, 183,000 DWT) experienced bottom touch incident <u>under the same situation at the same location as incident ①.</u></p> <p>□ LOSS: Almost the same as incident ①.</p>	<p>◆ INCIDENT ④</p> <p>□ DATE : ● July, 2016</p> <p>□ OUTLINE : According to the Lloyd's Casualty Report, the vessel (Container ship, 110,000 DWT) ran ground at km 153-156 of Suez Canal.</p> <p>□ LOSS UNKNOWN</p>

Analyzed Marine Claims Dept., Marine Claims Dept.

最高品質のサービスの提供に向けた取組み

「安心・安全・健康のテーマパーク」実現に向けた取組み

商品・サービス

SOMPOホールディングスグループは、「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・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献すること」をグループ経営理念としています。また、「すべての業務プロセスにおいて品質の向上に取り組み、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」をグループ経営基本方針の一つとしています。さらに、社員一人ひとりがお客さまの声に真摯に耳を傾け、行動し、自ら考え、学び、常に高い目標に向かってチャレンジすること等を行動指針に掲げ、国内のみならず、世界に伍していくグループを目指しています。

これらの理念・方針等に基づき、グループ全体で「お客さまの声」に真摯に耳を傾け、商品・サービス・業務運営の改善に活かすなど、「安心・安全・健康のテーマパーク」の実現に向けたさまざまな取組みを展開しています。

「お客さまの声」を活かす仕組み

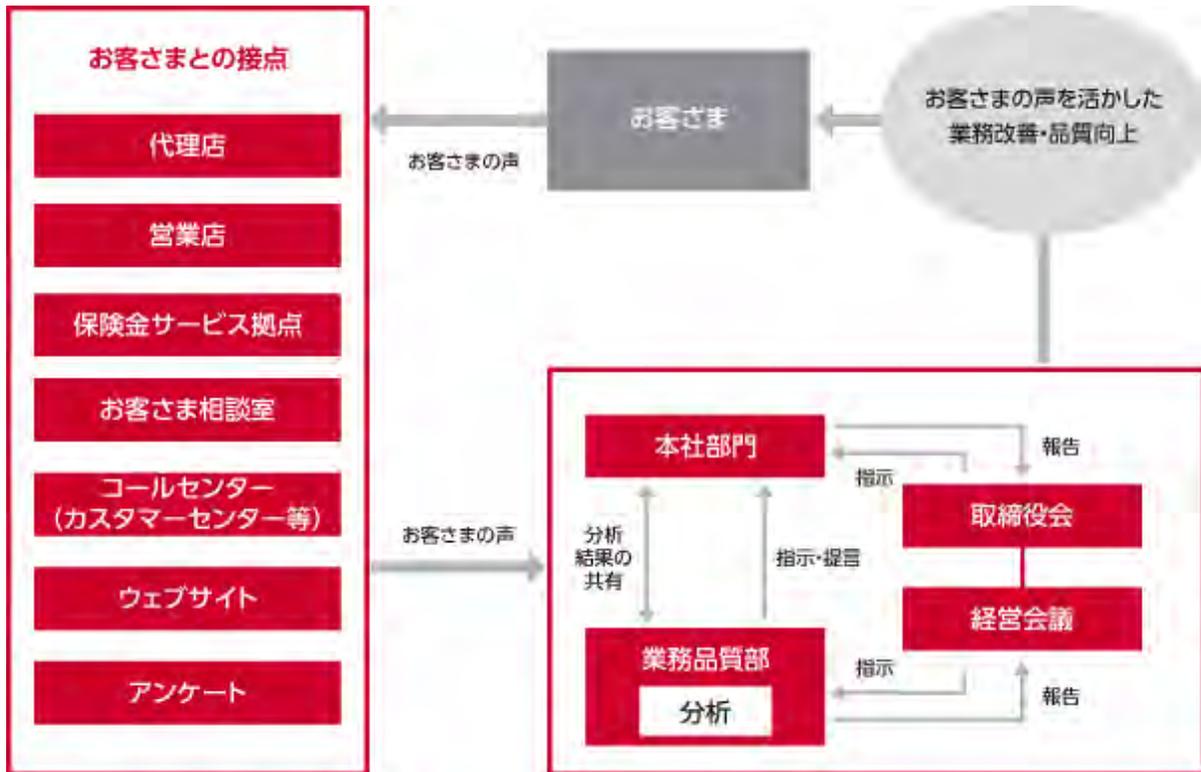
商品・サービス

損保ジャパン日本興亜では、代理店、営業店、保険金サービス拠点、お客さま相談室、コールセンターなどを通して寄せられたお客さまからのお褒め・感謝の言葉、問い合わせ、相談、要望、苦情などの「お客さまの声」を真摯に受止め、迅速かつ丁寧な対応を行っています。

「お客さまの声」を経営に活かす態勢を構築・強化するため「業務品質部」を設置し、お客さまの声から把握される課題について深度ある原因分析を行い、商品開発・販売・保険金支払いなどさまざまな場面で発生している課題を本社関連部と共有しています。

特に重要な課題は、業務品質部が、本社関連部署に「再発防止・品質向上」を指示・提言することで、苦情の根本的な再発防止および継続的な業務改善・品質向上に取り組んでいます。

なお、お客さまの声を起点としたこれらの取組みや業務改善の状況は定期的に経営に報告し、積極的な議論を行っています。



お客さまの声白書の発行

連携

損保ジャパン日本興亜は「最もお客さまに支持される損害保険会社」を目指し、あらゆるお客さまとの接点において、お客さまからいただいた感謝のお言葉、ご相談、お問い合わせ、ご要望、ご不満のすべてを「お客さまの声」ととらえて経営に活かす取組みを、ステークホルダーに伝えるため、2007年度からお客さまの声白書を発行しています。

お客さまの声白書では、お客さまからお寄せいただいた貴重な声を会社経営に活かすための取組みとともに、社員・代理店のお客さまへの「想い」を紹介しています。

社員・代理店が「お客さまの声」を真摯に受け止め、すべてのお客さまの「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、社会に貢献してまいります。

▶ [お客さまの声白書](#)



お客さまのリスクと保険内容を分析するサービス

商品・サービス

お客さまの中には、日常生活に潜むリスクとその備えが十分であるかを把握できず、漠然とした不安を感じられている方もいらっしゃいます。そこで、SOMPOホールディングスグループでは、お客さまに確かな安心をお届けするため、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確認・分析し、しっかりとご理解いただくための無料サービスを提供しています。

このサービスは、パンフレットなどのツールのほか、さらにわかりやすくご理解いただくために、タブレット端末向けのアプリでも提供しています。



お客さまのリスクと保険でのカバー状況をご案内するツール
「安心ぐるりシート」(左)と「安心ぐるりアプリ」(右)

事故対応における、お客さま満足度向上への取り組み

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜では、保険金サービスが「保険商品を具現化するサービス」であるという認識のもと、真にお客さまが求める高品質のサービスを提供するため、迅速な保険金のお支払いや一人一人のお客さまのニーズに即した付加価値の提供に取り組んでいます。事故に遭われた直後のお客さまに対しては、「すぐにつながり、日常復帰まで容易に見通すことができ、ご安心いただける」付加価値を、保険金請求手続き中のお客さまに対しては、「簡単な手続きで安心してお任せいただき、早くスムーズに解決する」付加価値を提供することをコンセプトとしています。

2011年12月には、保険金サービス部門のお客さま対応における当社独自の行動基準「SCクレド^{*1}」を作成しました。すべてのお客さまに心からご安心いただくために、保険金サービス部門で働く職員全員が「SCクレド」に基づいた「まごころ」を込めたサービスを行っています。

2017年12月には、お客さまとの電話対応をロールプレイング形式で披露し競いあう全国大会、「ダントツ！クレド対応グランプリ2017」を開催し、保険金サービス部門で働く約11,000名の職員全員が参加しました。当大会に向けた取り組みや、日々のお客さま対応を通じて「事案対応力」や「コミュニケーション力」などの、プロフェッショナルスキルの強化に取り組んでいます。

また、2015年11月には、24時間365日稼働のコールセンターにおいて5か国語による事故受付を開始しました。現在(2018年4月時点)では業界最大規模の15か国語^{*2}での事故受付・事故対応ができる体制にまで拡大し、通訳が必要な外国人のお客さまに対してもご安心いただける対応を行っています。

今後もこれらの取り組みをさらに発展させ、お客さまにとって一番身近な存在である損害保険代理店との連携を強化し、保険金の迅速かつ適切なお支払いとわかりやすい説明を実践することで、さらにお客さまにご安心いただけるサービスを追及していきます。

- *1 SCクレド：保険金サービス部門の社員が、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、常にお客さまを意識し、すべてのお客さまに「まごころ」をこめたサービスを行うための、心の信条を明確にしたものです。
- *2 15か国語対応の対象言語：英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語、タガログ語、ネパール語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、ロシア語、マレー語

24時間初動対応サービス

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜では、夜間・休日に発生した事故に対しても平日日中と同様にお客さまのご要望を確認し、事故相手方、修理工場や病院への連絡、レッカー手配など迅速な初動対応を行うことで、事故直後のお客さまの不安を解消し、安心をお届けしています。

また、日本語が話せないお客さまに向けた15か国語による通訳サービス^{*}や、耳や言葉の不自由なお客さまに向けた手話通訳サービスによる事故受付・初動対応も実施しています。

- * 対応言語：英語・中国語・スペイン語・ポルトガル語・韓国語・タイ語・インドネシア語・ベトナム語・ドイツ語・フランス語・イタリア語・ロシア語・タガログ語・ネパール語・マレー語

24時間各種機能を利用可能なオンラインサービス「マイページ」

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜では、お客さまのご契約内容のご確認や各種変更手続き等の利便性向上のため、24時間365日いつでもパソコン、スマートフォンから無料で各種機能をご利用いただけるオンラインサービス「マイページ」を提供しています。

マイページ会員にご登録いただくことで、オンライン上でお客さまのご契約内容の確認、自動車保険や傷害保険の事故対応状況の確認、自動車保険の契約内容の変更手続き、ご住所の変更手続きなどを、24時間・365日無料でご利用いただけます。また、ご契約のないお客さまでも、メール配信などの便利なサービスをご用意しております。

休日の事故対応強化によるサービス品質向上

商品・サービス

女性の社会進出と共働き世帯の増加などによる生産年齢人口における就業率の上昇に伴い、「平日日中に加え、休日にも保険会社に相談したい」というお客さまのニーズが高まっています。損保ジャパン日本興亜では、これまでも実施していた24時間365日の事故直後の事故受付や病院手配などの初動対応に加え、既に対応中の自動車事故に関する照会や各種手配を実施する「休日相談窓口」*を設置しました（サービスの拡充）。

* 「休日でも専門家に相談したい」、「できるだけ早く事故を解決したい」といったお客さまのご要望にお応えするべく、東京・大阪・北海道の3拠点で、約50名の経験豊富で専門知識を有する相談員が対応します。

<お客さまからのご要望例>

お客さまからのご要望例
事故の相手から連絡があったので、保険会社から連絡してほしい。
平日は会社近くの病院に行っていたが、別の病院に変更して精密検査を受けたい。
保険金請求書の書き方などを教えてほしい。

デジタル技術の活用

【国内初】スマートフォンを活用した「テレマティクス保険」の開発 ～安全運転で自動車保険を最大20%割引～

商品・サービス

「テレマティクス保険」は、欧米諸国において普及しつつありますが、日本では事故の有無に応じて「適用される等級・保険料」が変わる等級制度が確立されていることを背景に、これまで積極的な商品開発は行われてきませんでした。しかし、昨今のデジタル技術の革新や、2014年の国土交通省での検討会などを受け、日本においてもテレマティクス技術の効果的な活用方法の研究が進んでいます。

また、近年では、自動車を所有せず、必要な場合にレンタカーやカーシェアリングなどを利用するユーザーが若年層を中心に拡大しています。しかし、安全運転の実績を持ちながらも、初めて自動車保険に加入する場合は、保険料が高額になるケースが多く、その負担が自動車の所有を控える理由のひとつとされています。

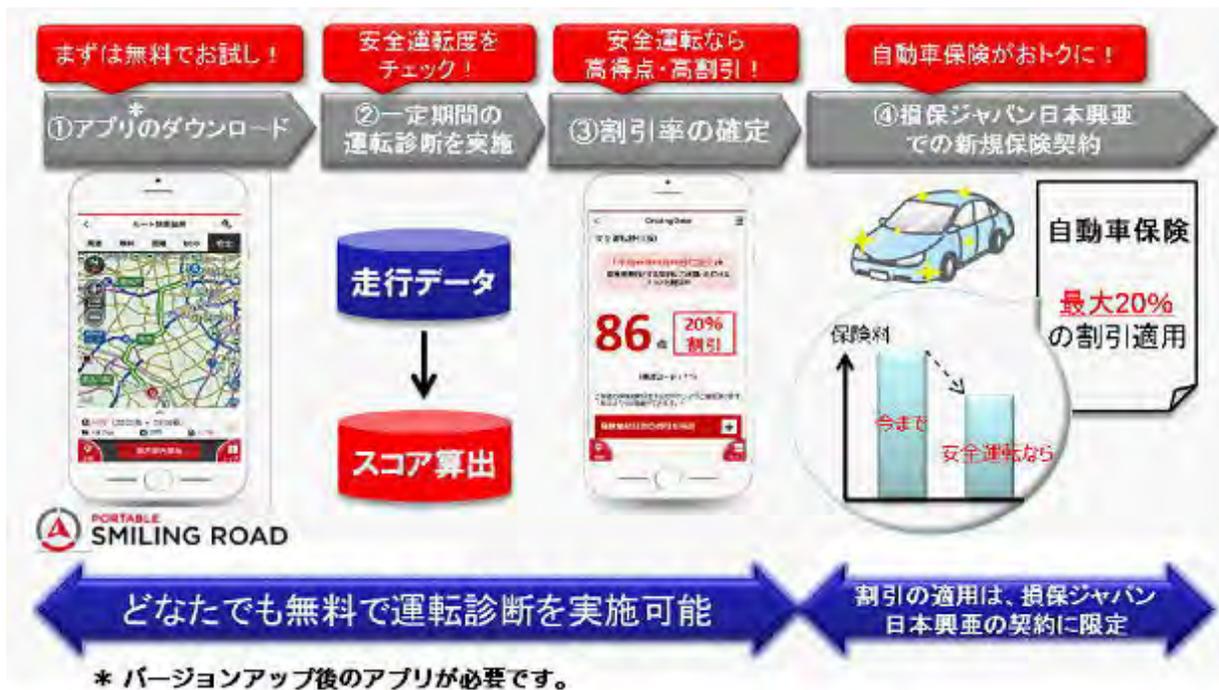
そのため、損保ジャパン日本興亜では、「テレマティクス技術を活用して安全運転を支援できないか、ドライバーの保険料を軽減できないか」という観点で研究・開発を重ね、現在『スマイリングロード』^{*1}、『ポータブルスマイリングロード』、『ドライビング!』を提供しています。

蓄積したテレマティクス技術に関するノウハウを活かし、『ポータブルスマイリングロード』で取得した膨大な走行ビッグデータの研究・分析の結果、「ドライバーの運転特性」と「事故の起こりやすさ」の相関関係が明らかとなり、運転診断結果に応じて保険料^{*2}が最大20%割引となるテレマティクス保険を国内の保険会社で初めて開発しました。安全運転度合いに応じた保険料割引の導入により、お客さまにとって“より納得感のある保険料”を実現すると同時に、更なる安全運転の促進を図り、“事故の無い社会”の実現を支援していきます。

*1 専用ドライブレコーダーにより安全運転を支援する法人向けサービス。

*2 新たに自動車を所有される場合など前契約がなく、損保ジャパン日本興亜での新規契約の保険料を対象とします。

<保険料割引のイメージ（スマートフォンの画面イメージ）>



もっと安心して、もっと楽しくクルマを運転できるIoTを活用した新たな自動車保険の提供

商品・サービス

セゾン自動車火災保険は、市場調査によりお客さまの声を把握し、自動車保険に不足している「見える・触れられる」「カーライフを楽しむ」「事故を未然に予防できる」などの新たな「価値提供」を創造するプロジェクトを立ち上げ、その第1弾として2016年4月から「ALSOK事故現場安心サポート」の提供を開始しました。

また、これらの「価値提供」に必要なお客さま接点を「自動車保険の新たな加入体験」「カーライフを楽しむ」「もしもの時に、現場でしっかりサポートする」と位置づけ、2017年7月（始期契約）から、IoTを活用した「つながるサービス」を開始し、日常の安全運転を支援するとともに「ALSOK事故現場安心サポート」と連動した事故時における安心感の提供とさらなるサービス拡充を図っています。

< 「つながるサービス」によりお客さまが体験できる内容 >

お客さまとの接点	体験の概要
契約時	<ul style="list-style-type: none"> ・「つながるキット」を受け取り、スマートフォンに「つながるアプリ」をインストールする。 ・「つながるボタン」と「つながるアプリ」を接続し車に設置する。 <p style="text-align: center;">【つながるキット】 【つながるボタン】</p> 
日常運転時	<ul style="list-style-type: none"> ・「運転スコア」「エコドライブ」「危険挙動」「走行マップ」のドライブレポートを確認することができる。 ・日常の運転を振り返ることができ、安心してカーライフを楽しむことができる。
事故時	<ul style="list-style-type: none"> ・「つながるボタン」を押すと、アプリ経由で自動的に位置・契約情報がゼン自動車火災にデータ連携される。 ※「つながるボタン」が大きな衝撃を感知した場合は、ボタンを押下しなくとも、お客さまのスマートフォンに「衝撃を感知しました」とプッシュ通知が表示されます。 ・通知タップから「つながるアプリ」が開き、ワンタッチでゼン自動車火災につながり、同時にお客さまの位置情報が送信される。 ・「つながるアプリ」からお客さまの位置情報を把握したALSOKの隊員が事故現場にかけつける「ALSOK事故現場安心サポート」などのサービスを受けることができる。

デジタル技術を活用した高品質なサービス提供と業務効率化

商品・サービス

株式会社フレッシュハウスはウェアラブル端末（スマートグラス）を活用した火災保険事故調査および小型無人機（ドローン）を活用した建物診断等を通じて、高品質な住宅リフォームサービス提供によるお客さま評価向上に努めていきます。

ウェアラブル端末を活用した火災保険事故調査 (2016年10月開始)	サービス品質均質化と火災保険金の支払迅速化を目的に、2017年度は全営業所で展開。
ドローンを活用した建物診断サービス (2018年5月開始)	地上からは確認しにくい屋根等について、短時間かつ高精度な建物診断を実現。



先端技術であるドローンの活用拡大

～ 保険金お支払いの他にも社会貢献を目的とした災害対応など様々な分野で活用 ～

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜は、事故や災害発生直後にこれまで以上に迅速かつ的確に被害状況を把握し、より迅速に保険金をお支払いすることを目的として、ドローン使用における社内での安全な運用体制を整備し、国土交通省への都度の申請を不要とする全国包括飛行許可を保険業界で初めて取得しました。

2016年8月には、熊本県からの要請に基づき、熊本地震に関連する不明者捜索の支援を行いました。

2017年には、新宿区らと共同して都心部におけるドローンを用いた避難者誘導に関わる実証実験を複数回にわたって行い、継続しています。さらに、2018年5月には新潟県からの要請に基づき、山岳遭難者の捜索活動支援を行いました。保険金のお支払い目的だけでなく、災害対応に関する社会貢献を目的として、損保ジャパン日本興亜が保有する先端技術を様々な分野で活用しています。

ペーパーレス申込書手続きの開始

～ ICTを活用し、お申し込みから最短2日で契約成立へ～

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命は、ICTを活用した業務改革の第一段として、2016年から、タブレット端末等で保険のお申し込みができる「ペーパーレス申込手続き（ペットネーム：ひまわりモバイルNavi）」を開始しました。「ひまわりモバイルNavi」は、申込内容の確認や告知内容の入力をモバイル端末等の画面上で簡単に行うことができ、1回の電子署名でお申し込み手続きを完了させることができます。特に健康状態の告知に関しては、自動査定機能により医的査定結果を即時に表示し、最短で、お申込みの翌日に契約が成立します。

お客さまから大変ご好評をいただき、2018年5月月現在で対象契約の6割以上が「ひまわりモバイルNavi」によるご契約となっています。

今後も最先端のICT技術を駆使して、保険のお手続きだけではなく「健康」を軸とする新たなサービスを提供し、お客さま一人ひとりに「最適な価値」をお届けする日本一イノベーティブな生命保険会社を目指していきます。



ビッグデータ・AI 活用人材の養成機関を設立 ～「Data Science BOOTCAMP」を開講～

連携

SOMPOホールディングスは、グループにおける今後のデジタル戦略の将来を担う人材を早期に発掘し育成するため、デジタルハリウッド株式会社が運営するエンジニア養成学校「ジーズアカデミーTOKYO」の協力のもと、養成機関「DATA INSTITUTE」を2017年度に設立しました。また、それに先立ち、データサイエンティスト特別養成コース「Data Science BOOTCAMP」を2017年4月に開講しました。

<「DATA INSTITUTE」の概要>

- 「DATA INSTITUTE」はデータサイエンティストをはじめ、SOMPOホールディンググループのデータ活用に関わる人材を総合的に養成する機関を目指します。
- 社会人経験のある方を対象とした「Data Science BOOTCAMP」、SOMPOホールディングスグループ社員向けの「WORKSHOP」、学生を対象とした「INTERNSHIP」、大学や研究機関との共同研究による人材育成を目的とした「RESEARCH」など、将来的には幅広いプログラムを提供する予定です。
- 国内において、データサイエンスを含むビッグデータ・AIを活用できる人材育成の先駆者となり、データ活用領域での日本企業の競争力強化に貢献していきます。

<「Data Science BOOTCAMP」の概要>

- 2017年4月に、第1回データサイエンティスト特別養成コース「Data Science BOOTCAMP」を開講し、2018年5月には第3回を開講しております。
- 約3か月間の集中育成プログラムでは、ディープラーニングなどAIに必須のコンテンツを準備する予定であるほか、一流メンターの助言のもと、SOMPOホールディングスが実際に保有する自動車の走行データや健康関連データなどのビッグデータを利用し、実践的なデータ分析からデータ活用ビジネスの企画提案まで行います。



保険金・給付金支払業務への「IBM Watson Explorer」の導入

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命は、「今までにない新たな価値を提供することにより、日本一イノベティブな生命保険会社」となることを掲げ、お客さまが健康になることを応援する「健康応援企業」への変革を目指しています。

その変革への第一歩として、損保ジャパン日本興亜ひまわり生命は、2017年3月に日本アイ・ビー・エム株式会社の支援により、「IBM® Watson Explorer」導入に向けた実証実験を終え、2018年2月より、保険金・給付金等の支払業務への本格活用を開始しました。Watsonの導入により、保険金・給付金等の支払査定における一部の工程をAIによる判断・支援機能に置き換えることで、これまで2人以上で行っていた複数チェックの約4割が1人でチェック可能となり、保険金・給付金等の支払日数は約1日短縮される見込みです。2019年度にはAIを活用することにより「自動支払」の実現を目指します。

今後はICTを活用した医療機関との提携やペーパーレスでの請求手続きスキームなどを組み合わせることで、お客さまのニーズに沿った最適な請求手続きの実現を目指していきます。引き続き、お客さまに新しい価値を提供すべく、お客さまサービス品質のさらなる向上に努めてまいります。

ドライブレコーダーを活用した個人向け安全運転支援サービス「DRIVING!」

商品・サービス

自動車の安全性能向上などに伴い、近年自動車事故は減少傾向にありますが、高齢者や若年層など依然として事故率が高い世代もあり、ドライバー自身による安全対策は不可欠な状況です。

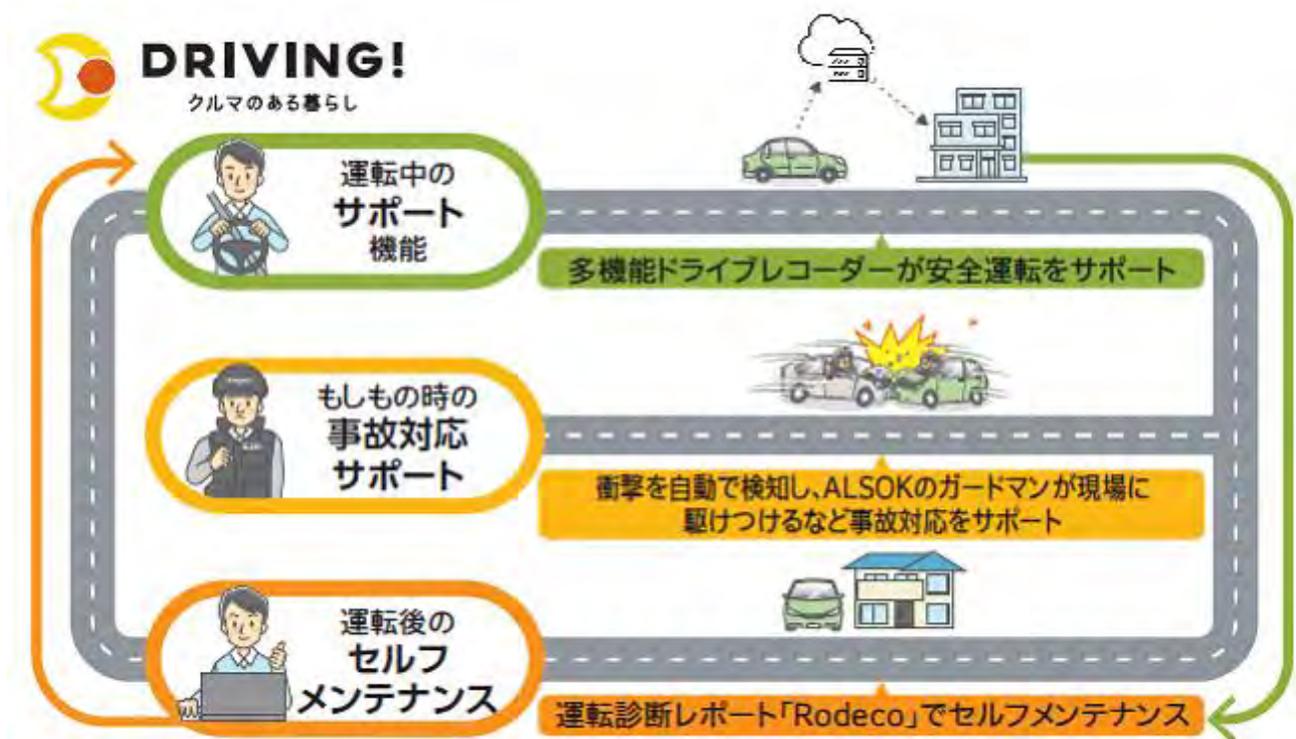
損保ジャパン日本興亜では、運転歴の浅い方や運転に不安を覚える方、高齢者やそのご家族に安心を提供することは損害保険会社の使命と考え、2017年3月より、ドライブレコーダーを活用したテレマティクスサービス（『DRIVING!〜クルマのある暮らし〜』、以下、『ドライビング!』）の提供を開始しました。

2018年1月からは、利便性向上とより多くのお客さまにご利用いただくことを目指し、自動車保険の申込み手続きと同時にサービス利用が可能となるよう自動車保険の特約として本サービスを提供しています。

『ドライビング!』は、「安全運転支援機能」を搭載した通信機能付き専用ドライブレコーダーにより運転中の安心をご提供し、運転後は「安全運転診断」や「視機能トレーニング」等により運転技術のセルフメンテナンスをサポートします。また、万が一の事故の際も、ドライブレコーダーの衝撃検知を活用した「事故時通報機能」や国内大手損害保険会社で初めてとなるALSOKと連携した「事故現場駆けつけサービス」をご提供し、安心・安全なカーライフをトータルサポートします。

損保ジャパン日本興亜は今後もデジタル技術を活用し、すべてのドライバーにさらなる安心・安全を提供し、「事故の無い社会」実現の一助となることを目指します。

<『ドライビング!』の主な機能>



ドローンを活用した超高層ビル街での災害対応実証実験の実施

商品・サービス

新宿駅周辺地域に代表される、巨大都市の中心市街地と周辺の住宅地では、様々な災害に対する防災・減災対策に加えて、発災後の速やかな災害対応・事業継続・復旧対策が強く望まれています。

損害保険ジャパン日本興亜、SOMPOリスクアマネジメントの両社がメンバーとなっている新宿駅周辺防災対策協議会では、2007年から継続的に、主に大規模地震を対象とした地域連携訓練に取り組むとともに、地域の防災リテラシーの向上に取り組んでおり、2016年6月には「新宿ルール実践のための行動指針」を策定し、地域内の事業者等は大規模地震災害の発生時に同指針に基づき、現地本部を中心に連携し、関係各者がそれぞれの役割に応じた活動を行うことで、地域の混乱を最小限に抑えることを目指しています。ただし、災害発生直後の情報収集や円滑な誘導のための情報発信、主要拠点、関係者間での円滑な情報連絡・共有については、大きな課題として残されていました。そのような背景を踏まえ、平常業務で蓄積・活用してきた技術・知恵・資源を結集してこのような課題を解決するため、新宿駅周辺防災対策協議会のメンバーである工学院大学、株式会社理経及び新宿区とともに、2016年度からドローンを活用した実証実験に取り組んでいます。

本年度は、昨年度の実証実験で洗い出された課題等を踏まえ、次のような点を新たに取り入れた実証実験を2017年12月に行いました。

- ① インターネットを介した接続も行うことで、通信網を冗長化しました。
- ② 避難場所として想定されている新宿中央公園を中心とした状況を、TV会議システム等を導入して、西口現地本部(工学院大学)及び新宿区役所でリアルタイムに共有し、同公園への誘導の適否を判断するとともに、避難場所の安全性の把握と管理者への適切な指示、滞留者へ音声による情報発信を行いました。
- ③ 本年度の実証実験は「参加型の実証実験」として、実験を見学にいらした方々に参加して頂き、現地本部で状況を把握しながら実際に誘導しました。

なお、実験はドローンや無線通信網の応用研究を進めながら、今後も継続的に実施する予定です。



撮影：損保ジャパン日本興亜社

米国シリコンバレーの研究機関等と自動車のAI・ロボティクス分野研究で提携

～スタンフォード大学付属の研究機関『CARS』およびインキュベーター『Comet Labs』とパートナー契約を締結～

連携

自動車を取り巻くデジタル技術が急速に進展するなか、SOMPOホールディングスは、保険やその他関連サービスにおける新たな顧客体験価値の創造を目的として、自動車、AI（人工知能）およびロボティクス分野などにおける最先端の研究開発に参画すべく、日本の保険業界ではじめてスタンフォード大学の研究機関『CARS』^{*1}およびインキュベーター『COMET LABS』^{*2}と提携しました。

これらの活動を通じて、世界的に加速するデジタル化の流れをいち早く掴み、グループの各事業における商品やサービスの改革に資する研究・開発を推進し、お客さまにさらなる「安心・安全・健康」を提供していくことを目指します。

*1 『CARS』は、教育機関、自動車やIT業界および政府機関から有能な人材を招き、人を中心としたモビリティの未来、人と機械がどのように効果的に共存するかを研究するために設立された機関です。

*2 『COMET LABS』は、AIやロボティクス分野のベンチャー企業を支援するインキュベーターです。

サイバーセキュリティ事業への参入

～「SOMPO Digital Lab」をイスラエルに新設～

連携

SOMPOリスクアマネジメントは、これまで損害保険ジャパン日本興亜によるサイバー保険の引受等を通じて収集した企業が抱えるサイバーリスクに関する課題に対して、グループとしてフルラインナップでカスタマイズしたソリューションを提供するために、2017年度よりサイバーセキュリティ事業を展開しています。

高度なサービスを提供するサイバーセキュリティ事業者との提携により、以下の①～⑦の各サービスをワンストップで提供する『One-Stopプラットフォーム』を構築し、お客さまのサイバーセキュリティを総合的にサポートします。



また、絶えず高度化するサイバー攻撃に対して常に最先端の技術でお客さまをサポートするため、東京、米国シリコンバレーに続く新たな提携先の発掘や情報収集の拠点として、「SOMPO Digital Lab」をイスラエルに新設しました。

お客さま視点で最適なサービスをご提供していくために、今後、最先端の技術やノウハウを保有する国内外の企業との提携を拡大していきます。

健康に資する取組み

お客さまとそのご家族の笑顔を応援する「介護応援サービス」と「健康・生活応援サービス」の提供

商品・サービス

●介護応援サービス

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命が提供する介護を必要とするご本人とご家族をサポートするサービスです。このサービスは、介護一時金特約にご加入のご契約者さま・被保険者さまおよびそのご家族の方にご利用いただけます。

有料老人ホーム等紹介サービス、リフォームサービス、配食サービスをご用意しています。

有料老人ホーム等紹介サービス	全国のSOMPOホールディングスグループの介護施設から、一部を除き優待にてご紹介します。
リフォームサービス	介護に適した間取り等へのリフォームをサポートします。
配食サービス	管理栄養士が塩分やカロリーに配慮して設計した5種類のお弁当をご自宅までお届けします。

●健康・生活応援サービス

生命保険という「万が一」が起きたときの保障だけでなく、「予防」の観点から、健康で豊かな生活を送っていただく一助となるために、お客さまに提供するサービスです。このサービスは、損保ジャパン日本興亜ひまわり生命の保険契約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ます。

健康・医療相談サービス、医療機関の情報提供サービス、ドクターアドバイスサービス（予約制）、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、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（予約制）、セキュリティサポート紹介サービスの10のサービスをご用意しています。

健康・医療相談サービス	病気や健康の悩みをお電話で24時間ご相談いただけます。
医療機関の情報提供サービス	最寄の病院・施設のご案内など、医療機関の情報をご提供します。
ドクターアドバイスサービス (予約制)	医師と電話でご相談いただけます。
FET検診 紹介・予約サービス	全国の提携医療施設の中からご紹介・予約代行いたします。
人間ドック 紹介・予約サービス	全国の提携医療施設の中からご紹介・予約代行いたします。
郵送検査紹介サービス	がんなどの検査がご自宅で行える検査キットをご紹介します。
介護関連相談サービス	介護に関する悩みをご相談いただけます。
家事代行紹介サービス	家事代行サービス事業者をご紹介します。
生活関連相談サービス (予約制)	公的年金相談、税務相談、法律相談に電話でお答えします。
セキュリティサポート紹介サービス 提供:ALSOK	ホームセキュリティ、空き家等の管理、ご高齢者をサポートするサービスなど、ALSOKが提供するセキュリティ商品をご紹介します。

これらの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、お客さまにご満足いただけるよう努めています。

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命が ご提供するサービスのご案内



要介護1以上で介護一時金が受け取れる「介護一時金特約」

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社は、医療保険（2014）と低解約返戻金型終身保険に付加できる特約として、「介護一時金特約」をご用意しています。この特約は公的介護保険制度の要介護1以上と認定されたお客さまが、介護一時金を受け取れるものです。

公的介護保険で要介護・要支援と認定されている方は、2018年3月末時点で約640万人になりました。公的介護保険制度がスタートした2000年度と比べ、約2.5倍と大幅に増加しています。なかでも要介護1以上の方は460万人以上となり、全体の72.5%を占めています。軽度の要介護度であっても、住宅のリフォーム改修費用等の一定の支出が考えられ、当社では介護が必要となる方が急増するなかで、要介護1から保障できる商品とすることで、より幅広いお客さまのニーズに対応します。

【国内初】介護度改善を応援する専用保険『明日へのちから』を提供開始

商品・サービス

高齢化の進展によって要支援・要介護認定者数が増加するとともに、公的介護保険制度における介護給付額が増加しているなか、高齢者の「自分らしい暮らし」の実現に向けた自立、介護度改善の取組は重要性を増しています。このような背景から、SOMPOホールディングスはアイアル少額短期保険株式会社（以下、「アイアル少短」）と介護予防への貢献に関する共同研究を実施し、アイアル少短が要支援・要介護者の自立、介護度の改善および給付額の抑制を後押しできる介護度改善応援保険『明日へのちから』を開発しました。今後はSOMPOケア株式会社とSOMPOケアネクスト株式会社のご入居者およびご利用者へ順次展開し、保険を活用した自立、介護度改善に寄与していきます。

企業の健康づくりをサポート『健康経営推進支援サービス』の提供

商品・サービス

超高齢社会が進展するなか、労働人口の大幅な減少、生活習慣病の増加などによる医療費の増大、メンタルヘルス不調者の増加などを受け、健康保険組合は2015年度から「データヘルス計画^{*}」の作成・実施が求められ、企業は2015年12月から労働者50名以上の事業所において「ストレスチェックの実施」が義務化されました。また、経済産業省と日本健康会議が共同で、保険者と連携して優良な健康経営を実践している大規模法人を「健康経営優良法人～ホワイト500～」として認定する制度が2017年度から開始され、健康経営への期待が高まっています。

SOMPOリスクアマネジメントでは、企業の健康経営や健康保険組合のデータヘルス計画の推進をトータルでサポートするサービスを提供しています。健康経営に関連する取組状況を「健康経営度調査」に基づき確認のうえ、「健康経営の基盤づくり」、「健康課題の可視化」、保健指導・メンタル対策等の「ソリューション提供」を、取組状況に応じて提供しています。

* レセプトなどのデータの分析、それに基づく加入者の健康増進のための事業計画

Innovation for Wellbeing
SOMPOリスクアマネジメント

健康経営推進支援サービス

～コンサルティングからソリューションまで
企業の健康経営をトータルでサポートします。～

当社がこれまで、メンバー・フィアールに関するサービス提供の中で培ってきたノウハウをもち、健康経営の推進や推進ノウハウなどのコンサルティングからメンタルヘルス対策や職場環境の改善などのソリューションまで、健康経営推進POCの全ての場面でトータルをサポートいたします。

健康経営とは?

「健康経営」とは、従業員等の健康を価値の源泉として、積極的に管理することです。企業価値に貢献し、従業員等への健康投資を行うことは、従業員の能力向上や生産性の向上等の効果が期待されます。結果的に業績向上が期待されることとなります。

経営指標では、健康経営に関する取り組みを評価する指標として、2015年から「健康経営優良法人」に認定されています。

健康経営の推進の意義

- 健康経営の推進により、企業の生産性が向上する
- 健康経営の推進により、従業員のモチベーションが向上する
- 健康経営の推進により、企業のリスクが低減する
- 健康経営の推進により、企業の競争力が向上する
- 健康経営の推進により、企業の持続可能性が向上する

健康経営の推進の成果

健康経営の推進の成果

- 健康経営の推進により、企業の生産性が向上する
- 健康経営の推進により、従業員のモチベーションが向上する
- 健康経営の推進により、企業のリスクが低減する
- 健康経営の推進により、企業の競争力が向上する
- 健康経営の推進により、企業の持続可能性が向上する

サービスメニュー一覧

健康経営推進支援サービス		健康経営推進支援サービス	
1. 健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス
2. 健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス
3. 健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス
4. 健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス
5. 健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス
6. 健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス
7. 健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス
8. 健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス
9. 健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス
10. 健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス	健康経営推進支援サービス

SOMPOリスクアマネジメント株式会社
健康経営推進支援サービス

健康サービスブランド「Linkx（リンククロス）」の立ち上げ

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命は、生命保険のその先へ、お客さまが健康になることを応援する「健康応援企業」への変革を目指し、新たな価値を提供するフロントランナーとして健康サービスブランド「Linkx（リンククロス）」を立ち上げました。「Linkx」は、お客さまに心地よく、楽しく、健康を維持していただくことをコンセプトとして、健康を軸とした革新的な商品や、アプリを中心とした健康関連サービスを展開していきます。

●月々500円で加入できる臓器移植・先進医療特化型保険「Linkx coins(リンククロス コインズ)」の発売(2016年9月)

月々500円の保険料で加入出来るネット専用商品「Linkx coins(リンククロス コインズ)」(正式名称：臓器移植医療給付金付先進医療保険)を発売しました。

「Linkx coins(リンククロス コインズ)」は、経済的負担の大きい治療の保障に特化した保険です。被保険者が先進医療による療養を受けたときの先進医療給付金と先進医療一時金、および所定の臓器移植を受けたときの臓器移植医療給付金をお支払いします。

●Linkx（リンククロス）アプリシリーズ

- 健康情報アプリ「Linkx siru（リンククロス シル）」（2016年10月リリース）

「Linkx siru（リンククロス シル）」は、最新の分析技術でお客さまが読む記事の傾向を学習し、健康を軸とした最適な記事を配信する健康情報アプリです。



「Linkx siru（リンククロス シル）」イメージ画面

- 継続的な散歩で健康増進を図るアプリ「Link aruku（リンククロス アルク）」（2017年4月リリース）

「Linkx aruku(リンククロス アルク)」は、「毎日」「無理なく」「楽しく」「歩く」ことを目的とした散歩アプリです。散歩中の発見を写真やコメントで共有したり、全国1000コース以上（2018年3月末時点）のおすすめ散歩コースから選んで歩くことができます。また、端末を持ち歩くだけで、歩数や消費カロリー、距離を記録できます。継続的な歩行を促すことで、健康促進を図るアプリです。



「Linkx aruku(リンククロス アルク)」イメージ画面

- パートナーや友人と続けられるダイエットアプリ「Linkx reco (リンククロス レコ)」(2017年4月リリース)

「Linkx reco (リンククロス レコ)」は、体型改善を目的として、ウォーキングや食事内容を記録(recording)し、毎日簡単なタスクを実行することで、健康的な生活習慣への行動変容を促すアプリです。自身の生活習慣改善のためにはもちろんのこと、ペアリング機能を備えているため、二人だけの専用トーク機能でお互いのタスク状況が確認でき、パートナーや友人など二人で一緒に取り組みながら、無理なく続けることができます。また、人間の生態リズムの視点で食事の時間を考える「時間栄養学」の観点から、利用者に最適な食事タイミングのアドバイスを提供します。



「Linkx reco (リンククロス レコ)」イメージ画面

※これらのアプリはご契約者さま以外でも無料で利用が可能です。

業界初！健康を応援する収入保障保険「リンククロス じぶんと家族のお守り」発売！

商品・サービス

2018年4月、損保ジャパン日本興亜ひまわり生命は主力商品である収入保障保険「家族のお守り」をバージョンアップし、「リンククロス じぶんと家族のお守り」を発売しました。

本商品の特徴として、「健康☆チャレンジ！」制度により、加入時から一定期間内に健康状態（禁煙、



BMI、血圧)が改善されると、以降の保険料が安くなるとともに、加入時からの保険料差額相当額を健康チャレンジ祝金としてお受け取りいただくことができます。

また、もしものことがあった場合のみならず、お客さまの「働けなくなった際の生活を守りたい」という思いをかなえるため、就労不能時等の保障として付加できるオプションを充実させています。生きるための保障として障害等級1級または2級と認定され、障害基礎年金の受給権が生じた場合などに、年金をお受け取りいただける「就労不能保障特約」や、七大疾病に加え、社会問題化している「メンタル疾患」により所定の事由に該当した場合に、年金をお受け取りいただける「メンタル疾患保障付七大疾病保障特約」などを創設しました。

このように保険本来の機能(Insurance)と健康を応援する機能(Healthcare)を組み合わせた、従来にない新たな価値「インシュアヘルス」(Insurhealth)を提供します。

心と体の両面からヘルスケアをサポート 健康で活力ある社会の実現を目指し、超高齢社会にも対応

商品・サービス

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。こうした状況のなか、2008年4月に、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)が義務づけられてから10年が経ちました。

2015年度からは、レセプトなどのデータの分析に基づいて加入者の健康増進を行う「データヘルス計画」の作成・実施が求められ、特定保健指導に限らず、医療保険者としての健康課題を踏まえた取組みの重要性が高まっています。

SOMPOリスクアマネジメントは、約1,300人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日本で最大規模のサービス提供事業者となっています。SOMPOリスクアマネジメント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39%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。

また、肥満はなくても血圧、血糖、脂質、喫煙などのリスクのある方や、服薬中の方など、特定保健指導の対象とならない方も対象として、糖尿病などの生活習慣病の重症化を予防する「重症化予防事業」、65歳から74歳の方を対象に生活習慣改善・重症化予防などを行う「前期高齢者訪問健康指導事業」などを手がけ、健康保険組合を中心とする500以上の団体に、年間約30万件の健康支援サービスを提供しています。2018年4月からは、WEBを中心とした情報提供事業をスタートし、従来の冊子を通じた情報提供事業とともに、アプリ支援等、ICTを活用したサービスを展開しています。

SOMPOリスクアマネジメントは、これからも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、全国の専門職に独自の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まいります。

メンタルヘルス対策により「ヘルシーカンパニーの実現」に貢献

商品・サービス

2015年12月1日に施行されたストレスチェック制度により、事業者は年一回のストレスチェックと面接指導の実施が義務づけられました。同時に、事業者はストレスチェックから得られた情報を基に、経営者をはじめ、人事、産業保健スタッフ、職場が連携して個人と組織に環境改善の働きかけを行うことが必要です。SOMPOリスクアマネジメントは、2007年4月から「企業が抱えるメンタルヘルス面の課題への総合的なソリューションの提供」を目的として事業を展開しています。なかでもストレスチェック制度対応サービス「LLax seed」は、厚生労働省が推奨する「職業性ストレス簡易調査票」を活用し、ストレスチェックの実施から組織改善の対策に至るまで、豊富なノウハウや好事例をもとに多くのお客さまにサービスを提供しています。

さらに、企業のメンタルヘルス対策においてはカウンセリングや電話相談など従来型のメンタルヘルス対策サービスに加え、企業が行う産業保健体制構築の支援や不調者・休職者の復職支援、産業医の確保等、様々な業種のお客さま課題を解決するためのコンサルティングサービスを実施しています。

SOMPOリスクアマネジメントはこうした事業活動を通じ、一つでも多くの「ヘルシーカンパニーの実現」に貢献することを使命として、今後もサービスの改善、開発を進めていきます。

食の安心・安全と信頼確保に向けた「食品リスク総合コンサルティング」の提供

商品・サービス

SOMPOリスクアマネジメントは、食品事業者の皆さまの「食の安全・安心」への取組みを支援するために、食品安全管理・衛生管理、食品表示、食品事故対応（ネット炎上対応などを含む）など食品事業に係るコア・リスク対策などのコンサルティングならびに教育・訓練などを「食品リスク総合コンサルティング」として提供しています。

また、近々、導入が予定されているHACCP制度化（義務化）に対応するため、食品事業者に対する技術研修会等を農林水産省の補助を受け2017年度より実施しており、2018年度も主要都市5箇所で開催する予定です。

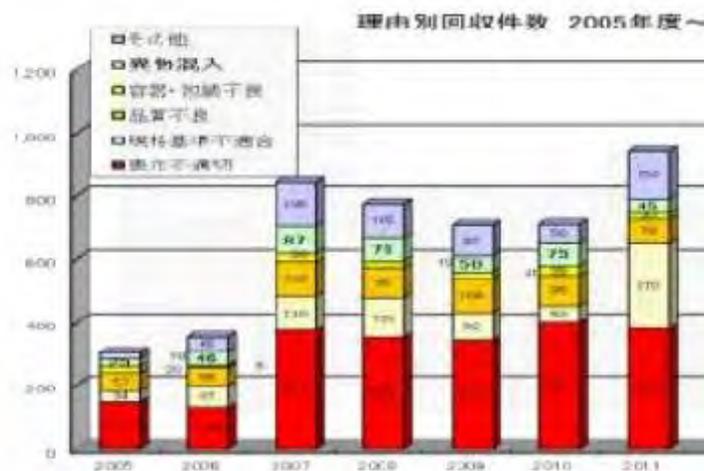


研修会の様子

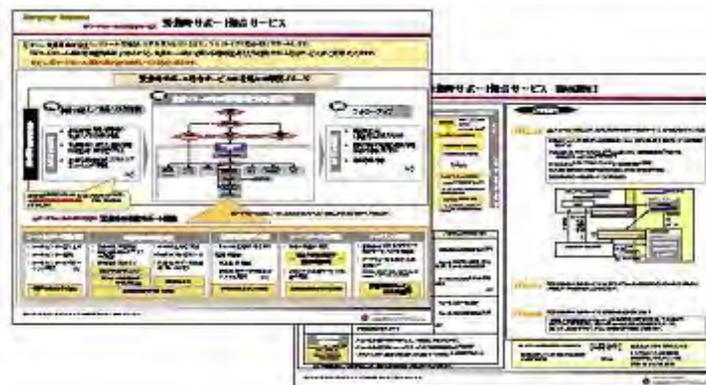
食の安心・安全と信頼確保に向けた「緊急時サポート総合サービス」の提供

商品・サービス

食品の回収事故は、毎年1,000件程度発生している状況が続くなかで、食品事業者からは、自社で回収事故が発生した際、「迅速かつ適切な回収対応ができるか不安だ」などの声が寄せられています。そこで、SOMPOリスクアマネジメントでは、損保ジャパン日本興亜のフードリコール保険の付帯サービスとして「緊急時サポート総合サービス」を開発し、回収事故発生時における広報機能、コールセンター機能、回収機能などの各種機能をワンストップで支援するサービスを、2011年10月から開始しています。



食品回収事故の理由別件数



サービスのご案内

「世界に誇れる豊かな長寿国日本」の実現に向けた取り組み

「世界に誇れる豊かな長寿国日本」の実現に向けた介護事業

商品・サービス

当社は、2015年12月にワタミの介護、2016年3月にメッセージを子会社化し、介護事業へ本格参入しました。そして、両社の本社機能共通化（一体運営）を経て、2018年7月に合併により、「SOMPOケア」として新たにスタートしました。新体制下では、地域のお客さまに、在宅サービスから施設系サービスまでフルラインで最高品質の介護サービスを提供することを目指します。

当社グループの介護事業の特徴的な取り組みとして、当社グループが損害保険事業等を通じて培ったガバナンス、コンプライアンス、リスク管理のノウハウ等を活用した実効性の高い内部管理態勢や、介護記録の電子化による業務の効率化、センサーを活用した見守り業務などのICT（情報通信技術）・デジタル技術の活用などがあげられます。また、2017年7月に全ての従業員が成長を感じられることをテーマに人材開発戦略を率先する機関として「SOMPOケア ユニバーシティ」を開設、2018年3月に食事や栄養に関する企画・商品開発機関「SOMPOケアFOODLAB（フードラボ）」を開設するなど、人材育成およびサービス品質向上に向けた取組を強化しています。

これらの取組を通じ、SOMPOケアグループは、日本で最も信頼される介護事業者となることで、「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。

		(2018年7月1日現在)
SOMPOケア	施設介護	「SOMPOケア そんぽの家」/「SOMPOケア ラヴィール」ブランド等で広・中価格を中心に有料老人ホームを279施設、「SOMPOケア そんぽの家S」ブランド等でサービス付高齢者向け住宅132棟を運営。
	在宅介護 通所介護	「SOMPOケア」等のブランドで、訪問介護等の在宅介護サービス646事業所、通所介護サービス（デイサービス）61事業所を展開。2015年2月から、老人ホームのフルサービスをご自宅にお届けする「SOMPOケア 在宅老人ホーム」を開始。首都圏においてサービス提供範囲を拡大中。

※ 在宅介護、通所介護の事業所数は、サービス種別登録数を記載（拠点数とは異なります）

サービス一体型商品『介護サポートプラン』の販売 ～「介護離職」防止を支援～

商品・サービス

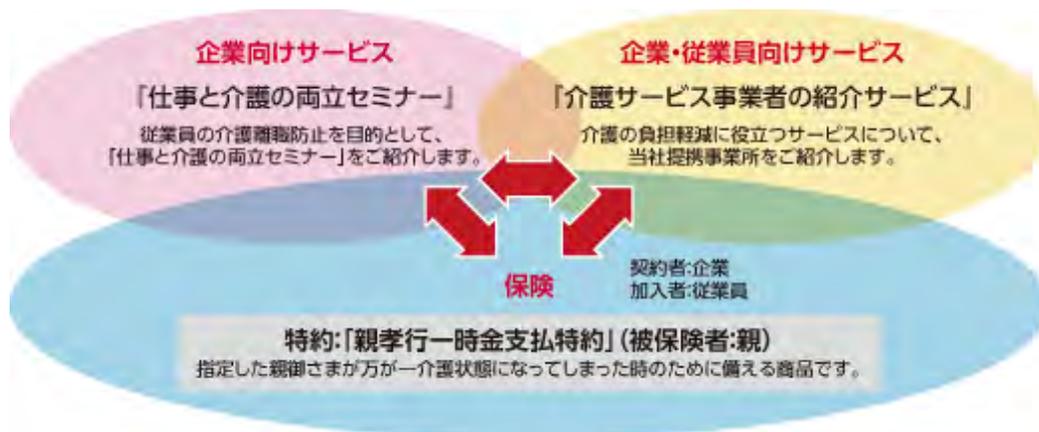
日本では高齢化が進み、要介護者は年々増加する傾向にあり、現役世代で親の介護や看護を原因とする介護離職者が年間約10万人に達しています。

損保ジャパン日本興亜は、「保険による補償」、「介護サービス事業者の紹介サービス」、「企業向け『仕事と介護の両立セミナー』の提供」によって社会問題化している「介護離職」防止を多面的に支援する『介護サポートプラン』を販売しています。「介護サポートプラン」とは、主に企業の従業員が加入できる新・団体医療保険に、「親孝行一時金支払特約」または「介護一時金支払特約」をセットした契約をいい、優待条件で介護サービス事業者を紹介するサービスを提供しています。また、SOMPOリスクアマネジメントは、介護に関する課題解決のサポートのため、企業向けに「仕事と介護の両立セミナー」を開催しています。

<『介護サポートプラン』の内容>

- [1] 新・団体医療保険「親孝行一時金支払特約」の概要
本特約は、親（被保険者）が要介護状態となり、その状態が一定期間を超えた場合に一時金をお支払いします。親が要介護状態となった場合、在宅介護で介護者の負担が大きくなる要介護認定の区分で要介護2～5を補償対象とし、親を介護する従業員の負担を軽減します。
- [2] 新・団体医療保険「介護一時金支払特約」の概要
本特約は、従業員本人等（被保険者）が要介護状態（要介護2～5相当）となり、その状態が一定期間を超えた場合に一時金をお支払いします。
- [3] 介護サポートサービス（介護サービス事業者の紹介サービス）
親の介護が必要となった場合に、介護にかかる従業員の負担が大きくなり、仕事との両立が困難になるケースが増加しています。そこで、損保ジャパン日本興亜のグループ会社などの介護サービス事業者を優待条件で紹介するサービスを新設しました。介護の負担軽減に役立つサービスを活用いただくことで、仕事と介護の両立を支援します。
- [4] 「仕事と介護の両立セミナー」の提供
「将来の介護に不安を抱える従業員」「仕事と介護の両立に直面している従業員」に対し、セミナーを通じて情報提供を行います。

『介護サポートプラン』の全体像



高齢のお客さまにやさしい「あんしんサポート」サービスの提供

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜保険サービスは、高齢のお客さまにより一層の安心をお届けするため、独自に開発した「あんしんサポート」サービスを提供しています。

これは、災害の発生やお客さまの長期不在などによりお客さまと連絡が取れなくなった場合に、あらかじめご登録いただいたご家族の方などにご連絡させていただき、安否確認とともに満期などのご案内を行うサービスです。

ご連絡が取れないまま保険の満期日を過ぎてしまい、ご契約が途切れてしまうことを防止し、お客さまそして離れて暮らすご家族の方にもご安心していただけます。

2013年9月からサービスを開始し、2018年3月末時点で約37,089名のお客さまにご登録いただいております。

今後ますます進展する超高齢社会に向け、ご高齢のお客さまにやさしい保険代理店を目指してサービス品質の向上に努めてまいります。

● 「あんしんサポート」サービスの仕組み

* サービスは当社の保険契約者に対して無料で実施しています。



「認知症サポーター」育成の全社を挙げた取組み

連携

※ SOMPOホールディングスグループの役職員および損保ジャパン日本興亜の保険代理店従業員の認知症サポーターおよびキャラバン・メイトの合計人数は、2018年3月末時点で7,672名です。

なかでも、損保ジャパン日本興亜保険サービスは、高齢のお客さまにより一層の安心をお届けするため、「認知症サポーターの育成」と「地域を支える活動」に全社をあげて取り組んでいます。

「認知症サポーター」は、厚生労働省が認知症対策として2005年に導入した制度です。「全国キャラバ

ン・メイト連絡協議会」を推進母体として展開され、2018年3月末でその数は1,015万人に達しています。「高齢者にやさしい会社」「地域に根ざした会社」を標榜する当社にとって「認知症サポーター」は親和性の高い取組みであり、CSRの重点施策に掲げています。2017年度末には、講師役のキャラバンメイト*を全国に150名配置し、目標を上回る2,222名の認知症サポーターを育成しました。

また、「認知症のお客さまへの対応ガイドライン」の作成やオリジナルポスターの掲示、ピンバッジの着用などにより社員の意識を高め、さまざまな地域活動にも参加しています。

今後ますます進展する超高齢社会に向け、ご高齢のお客さまにやさしい保険代理店を目指して、さらなるサポーターの育成と地域との連携強化に努めてまいります。

● 「認知症サポーター」の主な取組み

サポーター 人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> ■キャラバンメイト* 150名 ■認知症サポーター 2,222名
ツールの 作成・活用	<ul style="list-style-type: none"> ■「認知症のお客さまへの対応ガイドライン」の作成 ■認知症サポーターがいることを示すポスターを店頭に掲示 ■全社員がピンバッジを着用 ■サポーター・ロゴの名刺印刷
地域活動 への参加	<ul style="list-style-type: none"> ■「ちばSSKプロジェクト（千葉県）」への参加 ■「認知症サポート企業（埼玉県）」への登録 <p style="text-align: right;">など</p>



* キャラバン・メイトとは

認知症サポーターを養成する「認知症サポーター養成講座」を開催し、講師役を務める資格を有する者。キャラバン・メイトになるためには所定のキャラバン・メイト養成研修を受講し、登録する必要がある。

世界アルツハイマーデー（9月21日）に向けた取組み ～認知症への理解を深めるためのイベントを開催～

連携

認知症と共によりよく生きる社会の構築を目指し、認知症への理解を深めるため、世界アルツハイマーデー（9月21日）にあわせ、以下のイベントを実施しました。

● 損保ジャパン日本興亜本社ビルのライトアップ

損保ジャパン日本興亜本社ビル北側を認知症支援・啓発活動のテーマカラーであるオレンジ色にライトアップしました。

● 認知症を考えるセミナーの開催

「公益社団法人認知症の人と家族の会」の協力のもと、認知症当事者のご家族や研究機関の方を講師に迎え、「共に生きる～認知症を考えるセミナー～」を開催しました。

● 「RUN伴2017」へ協賛・参加

認知症の方やご家族、支援者、一般の方々がリレーをしながら、一つのタスキをつなぎゴールを目指すイベント「RUN伴2017」へ協賛するとともに、SOMPOホールディングスの役職員がランナーとして参加しました。



超高齢社会に対応した火災保険の販売

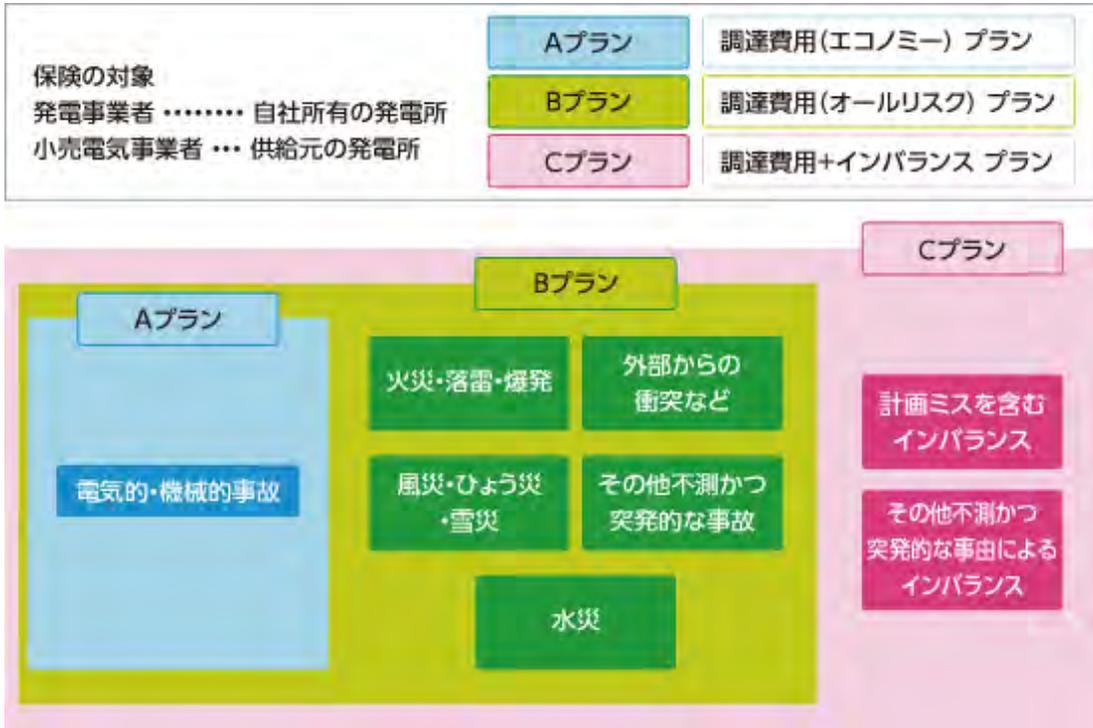
商品・サービス

昨今の高齢化や核家族化の進展に伴い、賃貸住宅に入居する単身の高齢者が死亡した状態で発見される事例が増加しています。このような場合に、その後の空室化・家賃値引き等により家賃収入が減少したり、清掃費用等の原状回復費用が必要となることから、賃貸住宅オーナーにとって経営上の大きなリスクとなっています。これにより、単身高齢者が賃貸住宅を借りにくくなるケースも発生しています。

このような背景を踏まえ、賃貸住宅オーナーの経営リスクを軽減し、単身高齢者が賃貸住宅を借りやすくなる環境を後押しするため、損保ジャパン日本興亜では、賃貸住宅オーナーが被る家賃収入の損失や清掃費用等を補償する『事故対応等家主費用特約』を2018年8月から販売しています。

損保ジャパン日本興亜は、今後の電力自由化の動向や事業者のニーズに合わせて商品をさらに進化させ、保険商品の提供を通じて、電力事業者の経営の安定化を支援し、電力自由化を後押ししていきます。

< 商品の概要 >



ダイバーシティ&インクルージョン

障害者差別解消法への対応

連携

2016年4月1日、「障害者差別解消法^{*}」が施行されました。損保ジャパン日本興亜では、従来からユニバーサルデザインに対応したパンフレットや申込書を提供するなど障がい者・高齢者に配慮した取組みを実施してきましたが、法律の施行に先立ち、関連部門横断のプロジェクトチームを立ち上げ、ご契約手続きや保険金のお支払い時など各プロセスで配慮すべき内容、店舗などの物理的環境、お客さまからの相談体制、社内の研修体制などについて検討し、全社的な取組みを展開しています。障がい者や高齢者などのお客さまの声を真摯に受止め、お客さまの態様（理解力・見えにくさ・聞こえにくさなど）に配慮した商品・サービスの提供に引き続き取り組んでいきます。

^{*} 正式名称は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」です。

この法律は、障がいのある人もない人も、互いに、その人らしさを認め合いながら、共に生きる社会をつくることを目指しています。障がいを理由とした不当な差別的取扱いが禁止され、障がい者に対する合理的配慮が求められます。



耳マーク表示の設置

(本社ビルや全国の営業店などに設置しています。)

LGBTへの配慮

連携

日本のLGBT^{*}層に該当する人は約7.6%といわれており（電通ダイバーシティ・ラボ「LGBT調査2015」）、LGBT配慮に向けた社会的な動きが急速に進んでいます。当グループでは、LGBTの社員のもつ能力を最大限に発揮できる環境の整備や、商品・サービスを通じた取組みを行っています。

社内における取組みとして、損保ジャパン日本興亜では、配偶者がいる場合に利用可能としている手当や弔慰金の支給、慶弔休暇の取得および各種福利厚生施設の利用について、同性パートナーを配偶者とみなして利用可能とする制度の見直しを実施しました。社員の理解を深めるために、「職場におけるLGBT入門」の全職場への配布や「LGBT勉強会」を開催し、また、毎年実施している「CSR研修（環境・社会貢献・人権）」において、2015年度からLGBTに対する理解促進を図るカリキュラムを追加しました。こうした取組みを経て、LGBTの基礎知識を身に付け、職場におけるよき理解者（ALLY）となった社員は自らALLY宣言カードを積極的に掲示しています。ALLYの見える化を図ることで、当事者の安心感につなげるとともに職場のLGBTへの理解促進を図っています。

お客さまに向けた取組みとして、損保ジャパン日本興亜ひまわり生命では、同性パートナーが受取人に指定された契約について、東京都渋谷区などで発行されている「パートナーシップ証明書」の写しなどの提出により、従来確認を行っていた、被保険者と受取人の関係などの一部を省略し、よりスムーズな手続きを可能としています。また、損保ジャパン日本興亜では、2018年1月から自動車保険商品における「配偶者」の定義を見直し、「同性パートナー」を配偶者に含めています。これにより契約のお引き受け時や保険金のお支払い時に、同性パートナーであることが確認できる場合、同性パートナーを配偶者として取り扱います。引き続き、LGBT層を含めた多様な価値観を認め、あらゆる人が活躍できる社会の実現へ向けて取り組んでいきます。

* [L]レズビアン（女性同性愛者）、[G]ゲイ（男性同性愛者）、[B]バイセクシュアル（両性愛者）、[T]トランスジェンダー（性同一性障害など）の頭文字をとった単語です。



ALLY宣言カード

人間尊重への取組み

ドゥーラ賠償責任保険制度

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜では一般社団法人ドゥーラ協会と連携し、2013年2月から、出産前後の女性をケアする専門家（ドゥーラ）が、業務に起因して法律上の損害賠償責任を負った場合に、その損害を補償する『ドゥーラ賠償責任保険制度』を開始しました。

近年、高齢出産の増加に伴い出産・育児をする夫婦の親世代が高齢化していることや、同居世帯の減少などにより、産前・産後の母親が育児に関する周囲の支援を受けることが困難な環境にあります。本件は、そのような環境を実際に経験した女性社員の声を発端としており、本制度を通じて、今後社会的にも需要の見込まれる「ドゥーラ」の普及を支援していきます。



商品提供に向けた打ち合わせの様子

学業継続支援サービス（授業料等債務免除費用保険）

商品・サービス

昨今の経済状況の悪化により、保護者が子どもの私立学校への進学を断念したり、子どもを私立学校から公立学校へ転校させるなどのケースが発生しています。

損保ジャパン日本興亜は、学生の皆さまが卒業まで安心して勉学に励める環境づくりを目指す「学業継続支援サービス」の一環として『授業料等債務免除費用保険』を提供しています。同サービスは日能研関東、四谷大塚、エス・ケイ・ジー・サービスの出資を受けた私立学校奨学支援保険サービスが、私立小・中学校および高校の授業料など減免規定の策定を支援するものです。損保ジャパン日本興亜は本規定に基づいて、実際に授業料やそれ以外の納付金の支払いを免除した学校に対し、その免除額を保険金としてお支払いします。