



三井住友海上グループホールディングス

MSIG

CSR Report 2009

企業品質向上の歩み



目次

目次／編集方針	1
---------	---

■ 社長からのメッセージ	2
--------------	---

三井住友海上グループのCSR	3
----------------	---

三井住友海上グループの紹介	5
---------------	---

課題① 商品・サービスの品質向上

■ 品質向上を支える3つの柱	6
----------------	---

■ ステークホルダーの声を 活かした品質向上	7
---------------------------	---

■ 業務プロセス・インフラの品質向上	11
--------------------	----

■ 社員、代理店の品質向上	13
---------------	----

課題② 社員ハツラツ

■ 社員ハツラツ	17
----------	----

■ 会長対談

社会の一員として、課題の解決に貢献する

課題③ 地球環境保護

■ 保険金融商品・サービスを通じて 地球環境保護に貢献する	23
----------------------------------	----

■ 事業活動による環境負荷を減らす	25
-------------------	----

■ 啓発活動を通じて社会と共生する	27
-------------------	----

課題④ 地域社会・国際社会に貢献

■ 本業を通じた社会貢献	29
--------------	----

■ 社員の社会貢献活動を支援する	31
------------------	----

第三者意見／ご意見を受けて	32
---------------	----

お問合せ先

三井住友海上グループホールディングス株式会社
企画部 CSR推進室

〒104-8252 東京都中央区新川2-27-2

TEL : 03-3297-4632

FAX : 03-3297-6888

Mail : aaa703_csr@ms-ins.net

編集方針

●本冊子は2008年度の三井住友海上グループ（MSIG）のCSR活動について、テーマ別にご報告しています。各テーマに対する考え方は、P4「重要課題」をご覧ください。また、各ページの冒頭に、実施施策（目標）とその実施状況、今後の課題・目標を明記しました。

●当社グループおよびグループ各社の名称を以下のとおり表記しています。

- 三井住友海上グループ▶「MSIG」
- 三井住友海上グループホールディングス株式会社▶「持株会社」
- 三井住友海上火災保険株式会社
(海外および国内子会社を含む)▶「海上社」
- 三井住友海上きらめき生命保険株式会社▶「きらめき社」
- 三井住友海上メットライフ生命保険株式会社▶「MSIメット社」
- 三井ダイレクト損害保険株式会社▶「三井ダイレクト社」

また、各ページの冒頭に活動の主体をアイコンで以下のとおり表示しています。

海上 きらめき MSIメット 三井ダイレクト

●本冊子に掲載していない関連情報は、当社ホームページおよび各種レポートで報告しています。

ホームページ

地球環境保護の取組み、スポーツ支援活動、社会貢献活動のさまざまな事例などを公開しています。

■三井住友海上グループホールディングスホームページ
「CSR(社会への責任)」

<http://www.msig.com/csr/index.html>

各種レポート

会社案内、ディスクロージャー誌、アニュアルレポート
(ホームページにも掲載しています)

●CSR活動のコストと効果を測定して金銭換算する「CSR会計」を、2003年度分から開示してきましたが、2008年度分から休止します。MSIGのCSR会計は、特定の活動を抜き出してコストと効果を算出するものです。一方、MSIGのCSRは事業全般にかかわります。このため、CSR経営の全体像をCSR会計で示すことは難しく、より適した指標に代えることとしました。今後、社会からの要求事項などを踏まえ、KPI(主要業績評価指標)の採用に向けて検討を行う予定です。

報告範囲

【対象期間】2008年度(2008年4月～2009年3月)

※一部2009年4月以降の活動も掲載しています。

【対象範囲】三井住友海上グループ

三井住友海上グループホールディングス株式会社
三井住友海上火災保険株式会社
三井住友海上きらめき生命保険株式会社
三井住友海上メットライフ生命保険株式会社
三井ダイレクト損害保険株式会社

【発行時期】2009年8月

【前回発行】2008年10月

【次回発行】2010年8月予定

「品質・信頼・成長」の好循環により、 当社グループのブランドを確固たるものに

中期経営計画のスタートから2年が経ちますが、計画の実施状況と今後の課題について聞かせてください。

中期経営計画「ニューチャレンジ10」では、CSR経営の実現に向け、お客さま基点に立って企業品質を向上し、お客さまからの信頼を得ることで事業を成長させる、そして成長により拡大した経営資源をさらなる品質向上のために投入するという基本戦略を掲げています。

その一環として、商品、販売、損害サポート、そしてそれらを支える事務システムの4分野において、業務プロセスの抜本的な改革を進めてきました。具体的には、お客さまが理解しやすく、わかりやすい商品をつくる、お客さまとの大切な接点である代理店を教育して説明責任を徹底する、保険金の支払漏れなどを防ぐシステムを構築するなどです。こうした活動が功を奏し、「ニューチャレンジ10」の策定から2年が経つ今、品質最優先の価値観が定着してきたという実感があります。

また、地球環境の保護も、CSR経営の実現に向けて取り組むべき重要な課題です。まずは、環境負荷削減に役立つような商品やサービスを提供していきたいと考えています。CO₂排出量の削減やグリーン電力の購入、継続的な植林活動なども進めていきます。

企業品質向上を担う大切な“人財”である社員に関しての取組み状況はいかがですか。

品質向上を担う社員がやりがいを持ってハツラツと働くことができる環境づくりは、「ニューチャレンジ10」に掲げた重要な目標の一つです。

教育・研修機会の充実、出産・育児・介護休暇などの制度整備を通じて、多様な働き方が可能な職場を実現させていきたいと思っています。特に、女性の部課長クラスへの登用などを積極的に進めていきたいと考えています。

さらに、「つくるかわる取組み」も、働きやすい職場づくりに大きな役割を果たしています。これは、社員間の議論を深める「職場ミーティング」や、社員と経営層との意見交換の場である「経営ミーティング」を充実させ、全社員からの仕事に関する提言を業務改善につなげるという試みです。スタートから3年が経ち、会社全体に双方向型のコミュニケーションを大切にする文化が根づいてきたと感じています。直接お客さまと接する社員の声を、どんなにささいなものであってもきちんと受けとめ、向き合う。そうした風土が定着しつつあるのだと思います。

2010年度は中期経営計画のゴール、3社合併が控えています。今後のビジョンを聞かせてください。

「ニューチャレンジ10」の到達点となる2011年3月には、品質向上の取組みが社会からの信頼につながり、当社グループのブランドが信頼の象徴として受けとめられていることを目指したいですね。

2010年4月には、あいおい損害保険、ニッセイ同和損害保険との経営統合を予定しており、当社グループは世界でもトップレベルの規模の保険金融グループとなります。これによって、社会からの期待、当社グループが果たすべき責任も、より大きなものとなるでしょう。もちろん、環境問題をはじめ世界が抱える課題の解決に向けても、より積極的に取り組んでいく必要があると認識しています。

規模だけではなく品質の面でも世界トップ水準の企業グループ。それが、統合後の私たちの目指す姿です。そのために、今後もCSR経営を事業活動の基本としていきます。

取締役社長

えがしら としあき

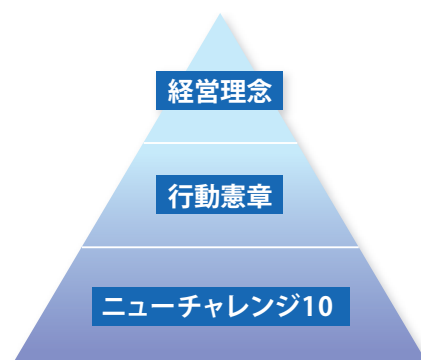
江頭 敏明



三井住友海上グループのCSR

MSIGの使命を「三井住友海上グループ経営理念」に明文化し、その実現に向けたグループ全社員の行動原則を「三井住友海上グループ行動憲章」に定め、すべての事業活動の核としています。

経営理念の実現に向けて、MSIGが2010年までに目指す姿、それを実現するための戦略と全社員が大切にしていける価値観をまとめたものが中期経営計画「ニューチャレンジ10」です。当社グループは「ニューチャレンジ10」を実践し、「CSR経営」を実現することにより、企業品質を競争力とし、永続的に発展する世界トップ水準の保険・金融グループを目指しています。



経営理念

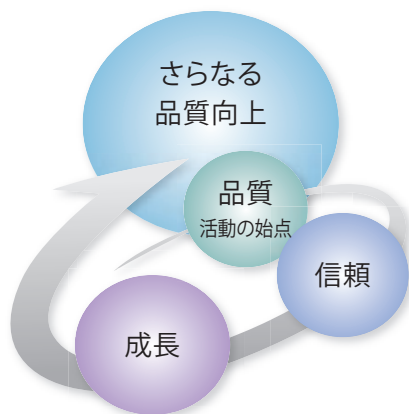
保険・金融サービス事業を通じて

- 世界に安心と安全をとどけ 豊かな社会づくりに貢献します
- 最高の商品とサービスを提供し お客様の満足を実現します
- 永続的な業績向上を目指し 株主の信頼と期待に応えます

中期経営計画「ニューチャレンジ10」

グループ基本戦略

「お客さま基点に立った品質の向上」をすべての事業活動の始点とし、お客さまからの信頼を得ることによって、事業の成長を実現し、これにより拡大した経営資源をさらなる品質向上のために投入するという好循環を生み出して、「CSR経営」の実現を目指します。



品質向上戦略

一人ひとりが成長し、一つひとつの品質の向上を目指します。あらゆる業務における品質向上を実現するため、次の3つを重要な要素とします。

- ① ステークホルダーの声を幅広く反映
- ② 社員、代理店の成長
- ③ 業務プロセス・インフラの向上

グループ事業戦略

グループで展開する「国内損害保険事業」「生命保険事業」「海外事業」「金融サービス事業」「リスク関連事業」の5大事業それぞれにおいて「品質向上」と「事業推進（成長力・収益力の強化）」に取り組み、グループの総合力を発揮することでお客さまに最大の価値を提供します。

社員ハツラツ

品質の向上を担う社員がハツラツと働ける環境を整えます。

経営基盤強化

5大事業の品質向上と成長を支える経営基盤を強化します。

行動憲章

各ステークホルダーへの責任を定めるとともに、グループの一員として社員一人ひとりが心がけていくべきことを「わたしたちの行動」として定めています。

▶ 行動憲章の全文はホームページに掲載しています。(<http://www.msig.com/csr/concept/charter/details/>)

わたしたち三井住友海上グループは、保険・金融サービス事業の公共性を原点として、

- 社会の不安とリスクに対して、最善の解決策を提供することを使命とし、
- 公平、公正で倫理的に正しい行動を最優先し、
- 常に十分なコミュニケーションを心掛けて、広く情報の開示を行い、

社会の誰からも信頼され、全ての社員が誇りに思える会社を目指します。

わたしたち三井住友海上グループは、企業の社会的責任として、次の七つの責任を果たします。

ステークホルダーへの責任

- | | |
|---------------------|---|
| ● お客さまへの責任 | : 「お客さまの満足」を活動の原点におき、最高品質のリスクソリューションサービスを提供します。 |
| ● 株主への責任 | : 企業価値の向上と適正な利益還元を通じて、株主の期待に応えます。 |
| ● 代理店への責任 | : 「重要なビジネスパートナー」である代理店と協力してお互いの繁栄を目指します。 |
| ● 取引先(委託先、購入先等)への責任 | : 取引先(委託先、購入先等)との健全な関係を保ち、共に社会的責任を果たします。 |
| ● 社員への責任 | : 会社を支える社員が、働きやすく、やりがいを感じられる職場を実現します。 |
| ● 地域社会・国際社会への責任 | : 地域社会・国際社会との良好な関係を築き、その一員として相互発展を目指します。 |
| ● 環境への責任 | : 未来に向けて、地球環境の保全と改善に取り組みます。 |

重要課題

MSIGは「保険・金融商品やサービスを通じてお客さまに安心と安全を提供すること、事業を通じて豊かな社会をつくっていくこと」を経営理念に掲げています。

私たちが何のために存在するのかという使命に立ち返り、お客さまをはじめとするステークホルダーからの期待、事業との関連性の観点から、次の4つを重要課題としています。

1 商品・サービスの品質向上

MSIGの中心的事業である保険業務の品質向上は、CSR経営の土台です。特にお客さまとの最も重要な接点である保険商品を販売する場面、保険金のお支払いの場面で、お客さまの信頼をいただけるよう、仕事の仕組みや体制の改革を進めています。

▶ 具体的な取組みはP.7～16に掲載しています。

2 社員ハツラツ

お客さまとの接点における品質向上を支えるのは、社員一人ひとりの成長です。社員研修や社員のチャレンジを支援する施策を充実させ、社員がやりがいを持ちハツラツと働ける環境をつくっています。

▶ 具体的な取組みはP.17～20に掲載しています。

3 地球環境保護

地球環境の保護は、世界共通の緊急課題です。保険・金融サービス事業者として、自然災害などによる被害に備えるソリューションを社会に提供するとともに、商品やサービスを通じてお客さまや取引先などの環境配慮行動を促し、環境問題の深刻化をくい止める役割を果たしていきます。

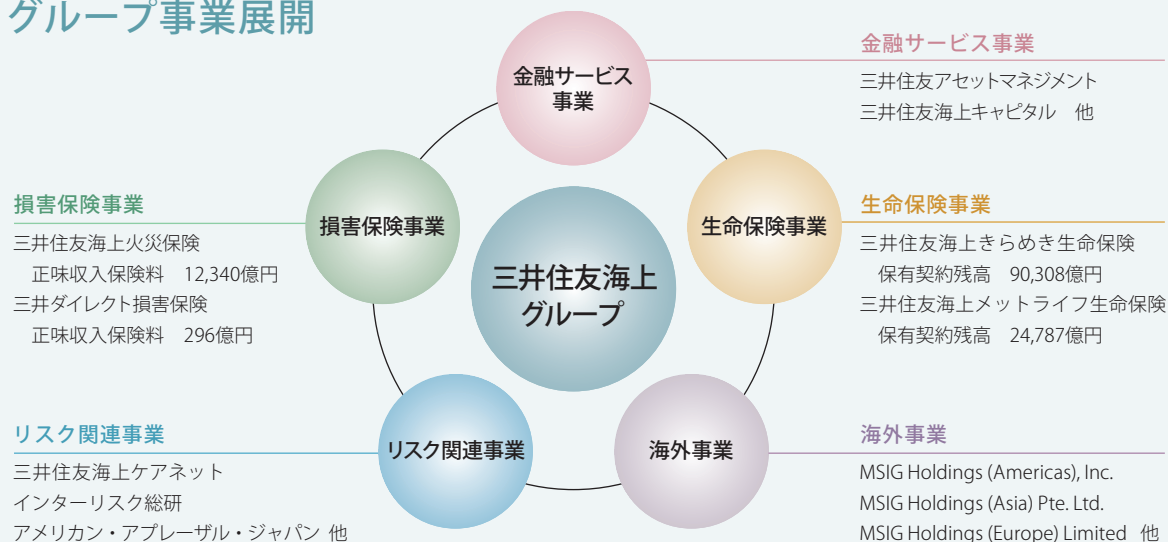
▶ 具体的な取組みはP.23～28に掲載しています。

4 地域社会・国際社会に貢献

企業は社会の一員として、地域・国際社会の課題解決に貢献する責任があります。特に交通事故防止は、自動車保険を取り扱う損害保険事業者にとって、重要な課題です。MSIGでは地域社会に貢献するために、海上社を中心に代理店と社員が一体となって取り組んでいます。

▶ 具体的な取組みはP.29～31に掲載しています。

グループ事業展開



持株会社の体制と会社概要 (2009年7月1日現在)

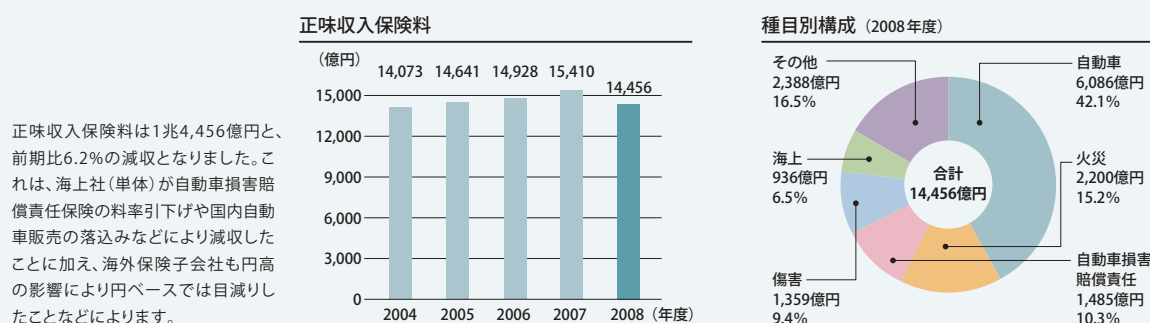
三井住友海上グループホールディングス株式会社				
本店所在地	東京都中央区新川2-27-2		資本金	1,000億円
設立	2008年(平成20年)4月1日		従業員数	48名※1
	三井住友海上 火災保険株式会社	三井住友海上 きらめき生命保険 株式会社	三井住友海上 メットライフ生命保険 株式会社	三井ダイレクト 損害保険株式会社
本店 所在地	東京都中央区新川 2-27-2	東京都千代田区神田錦町 3-11-1	東京都中央区八重洲 1-3-7	東京都文京区後楽 1-5-3
設立	1918年(大正7年) 10月21日	1996年(平成8年) 8月8日	2001年(平成13年) 9月7日	1999年(平成11年) 6月3日※3
資本金	1,395億9,552万円	355億円	410億6,000万円	300億円
従業員数※2	15,105名	907名	500名	461名

※1) 2009年3月31日現在 ※2) 2009年3月31日現在 ※3) 物産インシュアランスプランニング株式会社として設立

決算データハイライト(連結)

三井住友海上グループホールディングス株式会社は2008年4月1日設立のため、2007年度以前の数値については、連結子会社である三井住友海上火災保険株式会社の連結決算数値を記載しています。

詳細はホームページ (<http://www.msja.com/jr/>) に掲載しています。



課題①

商品・サービスの品質向上

CSR経営を実現していくための「品質向上戦略」として、

1 ステークホルダーの声を活かした品質向上

2 業務プロセス・インフラの品質向上

3 社員、代理店の品質向上

の3つを重要なテーマとして掲げ、全社で取り組んでいます。

品質向上を支える3つの柱

社会から必要とされる企業グループであり続けるためには、お客さまから何を期待され、何を求められているかを知り、商品・サービスや、経営戦略に活かしていくことが重要です。ステークホルダーの声をすべての仕事のプロセスだけではなく、経営レベルの論議にも反映させています。

保険・金融サービス事業者が提供する商品やサービスは目に見えません。社員・代理店がお客さまに提供するサービスが品質の決め手です。そのため、社員・代理店一人ひとりを質の高いサービスの担い手に育てていくことを、最重要の戦略としています。

「品質向上戦略」の概念図



お客さまにご提供するサービスの品質を高めていくため、商品・サービスを提供する仕組みやインフラを改善するほか、新たな制度やシステムを導入しています。

▶ 商品・サービスの品質向上の具体的な取組みについては、上記の3つのテーマに沿って、P.7~16で報告します。

ステークホルダーの声を活かした品質向上

社会から必要とされる企業グループであり続けるためには、お客さまから何を期待され、何を求められているかを知り、商品・サービスや、経営戦略に活かしていくことが重要です。ステークホルダーの声をすべての仕事のプロセスだけではなく、経営レベルの論議にも反映させています。

このページの取組み： 海上 きらめき MSIメット 三井ダイレクト

実施施策(目標)	実施状況	今後の課題・目標
● ステークホルダーの声を業務改善に反映	<p>【MSG】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● お客さまアンケートなどを各社で実施 <p>【海上社・きらめき社】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「お客さま基点運動」を通じ、職場で課題設定と改善策を策定 <p>【海上社】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 新しい仕組みやシステムの導入 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 各社でアンケート結果を十分に活用する ■ 苦情対応に関する職場ミーティングを実施し、苦情対応のPDCAサイクルを定着させる ■ 新しい仕組み・システムを活用し、苦情の件数を減らす
● 苦情対応体制の強化	<p>【MSG】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「グループ苦情対応方針」に沿って各社で方針を策定 ● 苦情発生状況を四半期ごとに取締役会へ報告 <p>【海上社・きらめき社】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ISO10002に沿った苦情対応を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「苦情対応マネジメントシステム全社取組計画」を策定し、計画を実行する
● ステークホルダーの声を経営に反映	<p>【海上社】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「お客さま基点推進諮問会議」から経営へ提言 ● 専任部署が検証し、「監査委員会」へ報告 	

ステークホルダーの声を業務改善に活かす取組み

MSGでは、お客さまから寄せられるご意見やお叱りの声を大切にし、日々の仕事の改善に活かしていく取組みを継続しています。グループ各社で、お客さまアンケートや消費者インタビューなど、お客さまの声や専門家の声を聞くさまざまな仕組みをつくり、商品やサービスの改善につなげています。

海上社ときらめき社では、社員一人ひとりが日常の仕事や行動を振り返り、改善すべきことを職場のミーティングで話し合い、解決に向けて自ら行動する「お客さま基点運動」を実施しています。

職場で解決できない課題は、社員がイントラネット上の掲示板に会社としての改善策を提言しています。提言は担当部門が検討し、検討結果をフィードバックしています。

また、海上社では2006年度から本社部門の担当役員が全国の拠点を訪問し、営業や損害サポートを担当する社員と意見交換を行う「経営ミーティング」を実施しており、2008年度は、92回開催しました。2006年度に社員から上がった141の提言のうち約7割を施策に活かしています。

苦情対応体制の強化

お客さまから寄せられるお叱りの声(苦情)の一つひとつに適切に対応することだけでなく、再度同じようなお叱りを受けないよう、仕組みを整えています。

グループ苦情対応基本方針

MSIGでは「グループ苦情対応基本方針」を策定しています。海上社、きらめき社、MSIメット社、三井ダイレクト社の各社では、これに準じた「苦情対応方針」を策定し、苦情への対応と、改善策の検討を行っています。各社の苦情対応管理部門は定期的にミーティングを行い、苦情の発生状況を四半期ごとに取締役会へ報告しています。

ISO10002に適合した対応と検証

海上社ときらめき社では、2007年7月に国際規格「ISO10002」(品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針)に適合した苦情対応システムを構築し、PDCAサイクルに沿って運営を適切に継続しています。

また、2009年5月に「苦情対応マネジメントシステム全社取組計画」を策定し、「苦情対応が各職場で

PDCAサイクルに沿ってスムーズに行われること」を目標としました。今後は、うっかりミスやご連絡漏れなど、注意をすればなくせる苦情を減らす取組みを、「お客さま基点運動」(P.7)の一環として進めていきます。部支店独自の目標設定にも取り組みます。

さらに、当社の苦情対応体制や取組みの実行状況について全社員で自己点検を行う予定です。

お客さまの声を改善に活かす

海上社では、2007年度から2008年度にかけて、お客さまから寄せられるお叱りの声が164%と大幅に増え、40,713件の声を受け付けました。お客さまの保険への関心が高まったことに加え、「ご契約内容しっかり確認!!」取組み(P.11)に関連して、契約の内容の確認をお願いする書面をお客さまにお送りしたことにより、多くのお電話をいただいたためです。

寄せられた声は、専任部署が分析して、各担当部にフィードバックしています。特に、保険商品を販売する場面、保険金をお支払いする場面における問題点に対しては、新しい仕組みやシステムを導入しています。次のページでは、その改善例をご紹介します。

各社の苦情受付状況

- ▶ 各社の苦情受付状況は、ホームページに掲載しています。

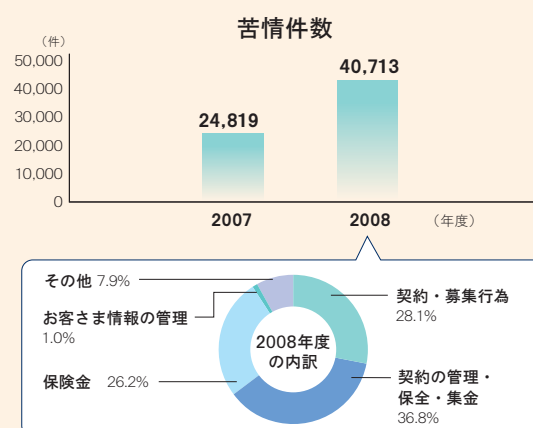
海上社「お寄せいただいたお客さまの声にお応えするために」
<http://www.ms-ins.com/information/action/index.html>

きらめき社「お客さま満足度向上に向けた取組み」
<http://www.ms-kirameki.com/cs/index.html>

MSIメット社「お客さまの声に対する取組み」
<http://www.msi-metlife.com/company/cm15.html>

三井ダイレクト社「お客さまの声への取組み」
<http://www.mitsui-direct.co.jp/corporate/program/index.html>

▶ 海上社の苦情受付状況



お客さまの声を活かした改善例(海上社)

保険商品を販売する場面

お客さまの声

- 証券が届いたが、住所表示が間違っている。去年も言ったのに。
- 契約者名の漢字が間違っているが、これでちゃんと補償されるのか。
- 1カ月前に車を買替え、変更手続きをしたのに、新しい契約では古い車の情報のままになっている。直してほしい。

当社の対応

- 電子計上システムを導入し、活用する代理店を増やしています(▶ P.12)
- 重要事項を説明しながらパソコン上でお客さまに申込内容をご確認いただき、説明不足、確認漏れを防ぎます。
- 必要項目をシステム上でチェックし、入力漏れを防ぎます。
- パソコンのデータに、最新の契約状況を反映させ、古い情報のまま契約してしまうことを防ぎます。

- 満期の1カ月前なのに、満期案内が届かない。
- 満期案内が届くのが遅く、検討する時間がない。
- 満期案内は届いたが、代理店からの連絡がない。

- 満期のご案内を、会社からお客さまに直接お送りしています
- 代理店と情報を共有し、早期の対応を進めています
- 満期のご案内がお客さまに届くのに合わせ、代理店からお客さまに契約手続きのご連絡を行うよう取り組んでいます。
- 代理店ごとに更改手続きのタイミングを示す指標を示し、お客さまへの連絡が遅くならないよう連携して取り組んでいます。

保険金をお支払いする場面

お客さまの声

- 別の担当者からも連絡があり、同じような質問を受けたが、何度も説明するのは面倒だ。
- 事故のことで照会したとき、担当者が休みで、ほかの誰も質問に答えられなかった。

当社の対応

- 損害サポート部門に「1事故1チーム制」を導入しました(▶ P.12)
- 事故の内容に応じて専門性のある複数の社員でチームをつくり、連携してお客さま対応を行います。
- お客さまごとに窓口担当者を決め、お客さまとのコミュニケーションをよりスムーズにします。

- 請求書類を2週間前に郵送したのに、何の連絡もない。
- 提出が必要な書類はすべて揃ったと連絡があったが、まだ支払がされていないようだ。

- 損害サポート部門にSPM(サポート・プロセス・マネジメント)システムを2009年9月(予定)から導入します
- システム上で仕事の進捗状況を把握して、高い品質で均質な損害サポートを行います。
- システム上に行動予定を自動表示し、担当者が適時に適切な損害サポートを行います。
- システム上で担当者間の情報共有を行い、チーム単位でお客さま対応(1事故1チーム制)を行います。

グループ各社でもお客さまの声を改善に活かしています。

- 三井ダイレクト社：約款をご理解いただきやすくするため、「約款概説」をWebサイトに掲載しました。
- き ら め き 社：「保険金等の請求手続きガイド」を作成しました。(▶ P.12)
- M S I メ ッ ト 社：「年金支払いのお知らせ」の封筒のデザインを目立つように改訂しました。

▶ お客さまからいただいたお褒めの言葉も、社内でも共有し、社員のやりがいやより良い取組みにつなげています。お褒めの言葉は、ホームページに掲載しています。

<http://www.ms-ins.com/information/action/bigup.html>

ステークホルダーの声を経営に活かす仕組み

海上社では、ステークホルダーの声を社内に確実にフィードバックするため、専任の部署を置くとともに、社外の専門家と経営陣が意見交換を行い、取締役会へ提言しています。

「お客さま基点推進諮問会議」

社外専門家と経営陣が2カ月に一度意見交換を行う会議です。お客さまの利益の保護、利便性向上のためのさまざまな改善策について、消費者問題に詳しい3名の社外専門家から提言をいただいています。

■社外メンバー

大学教授、消費者団体代表者、SRI調査会社関係者

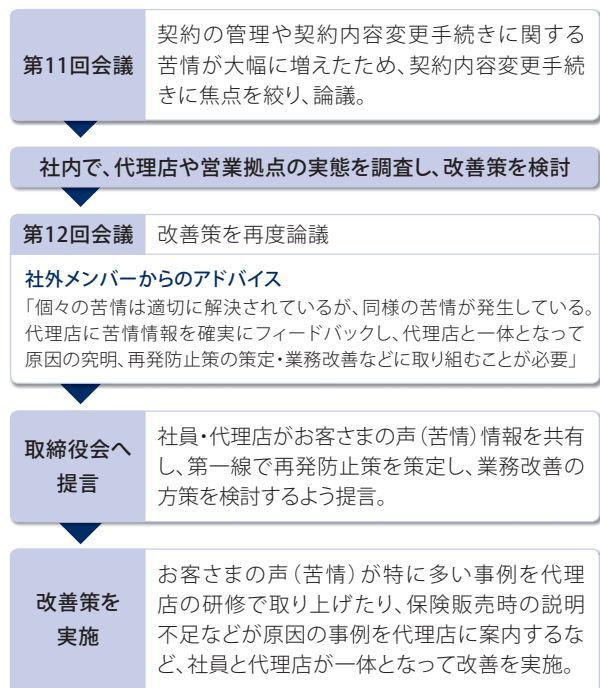
■当社メンバー

苦情対応管理担当役員、経営企画部担当役員、販売担当役員

■運営の流れ

- 1 苦情分析結果と改善策を報告し、社外メンバーからアドバイスをいただき、会議で論議する。
- 2 取締役会に改善策を提言する。
- 3 決定した改善策や検討の状況を次の会議で報告する。

▶ 2008年度に提言いただいた事項(例)



📍 お客さま基点推進諮問会議の内容は、ホームページに掲載しています。

<http://www.ms-ins.com/information/action/meeting.html>

専任の部署による検証

ステークホルダーの声を仕事の改善に活かす取り組みについては、社外の専門家の意見などを聞きながら、「企業品質管理部」が検証し、検証結果を取締役会の内部委員会である「監査委員会」に定期的に報告しています。

▶ 保険の販売時、保険金のお支払時に関する検証

保険販売時に使用するパンフレットや申込書、保険金を請求いただく際の説明書類などについて、消費者問題専門機関による評価を受けたり、一般消費者へのインタビューを実施し、お客さまへの説明責任が適切に果たせるかどうかをチェックしています。2008年度は410件の文書を点検しました。

お客さまにお送りする保険証券にアンケート調査票を同封し、重要事項説明書や保険証券のわかりやすさ、販売の手続きが適切に行われているかどうかを確認しています。アンケート結果(2008年度回答数:約6万件)を業務改善に役立てるとともに、販売時の手続きが適切に行われていない可能性がある場合は、コンプライアンス部に知らせ、同部が調査しています。

保険金をお支払いした後、損害サポートにご満足いただけたか、支払内容の説明はわかりやすかったかなどについてアンケートを実施しています(2008年度回答数:約16万件)。損害サポート部門がすべての回答を確認して改善策を検討し、企業品質管理部が改善策の検討状況を確認しています。

社員からの提言についても検証を行っています。イントラネット上の掲示板に寄せられた改善提言について担当部の検討状況を検証し、検討が不十分と考えられる場合は、再検討を要請しています。

業務プロセス・インフラの品質向上

お客さまにご提供するサービスの品質を高めていくため、商品・サービスを提供する仕組みやインフラを改善するほか、新たな制度やシステムを導入しています。

ここでは商品開発・販売・損害サポートの各プロセスにおける取組みを報告します。

このページの取組み： 海上 きらめき 三井ダイレクト

実施施策(目標)	実施状況	今後の課題・目標
<ul style="list-style-type: none"> ● わかりやすい商品の開発 	<p>【海上社・きらめき社】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 商品のスリム化、用語の平易化 ● 個人向け商品の共通ブランド「GK」を創設 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 個人分野の商品・特約を減らす ■ 火災保険や傷害保険でも「GK」商品を発売する
<ul style="list-style-type: none"> ● 最適な契約内容を正しい保険料で提供 	<p>【海上社】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 契約時にお客さまの意向などを確認 ● 毎年一回、長期契約は書面で変更の有無を確認 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 契約内容を確認する取組みを引き続き実施する
<ul style="list-style-type: none"> ● お客さまの利便性向上 	<p>【海上社】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 電子計上システムによる契約手続きを開始 ● インターネットや携帯電話での契約確認サービス、住所変更などを導入 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 対象を火災保険に広げ、2009年度末には利用率50%とする ■ サービス機能を拡大し、利用率を上げる
<ul style="list-style-type: none"> ● お客さまから信頼され、選ばれる損害サポートの提供 	<p>【海上社】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● システムチェック、「新業務プロセス」を導入 <p>【海上社・きらめき社・三井ダイレクト社】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「支払審査会」で損害サポートの適切性を検証 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「新業務プロセス」を全国で定着させる

わかりやすい商品を開発する

海上社ときらめき社では、わかりやすい商品づくりに取り組んでいます。

商品をスリム化し約款・用語を平易化

お客さまのニーズに応えられる機能を残しつつ、商品の整理統合を進め、個人分野を中心に商品・特約のスリム化に取り組んでいます。また、専門用語をわかりやすい言葉に変更したパンフレットや、長文・括弧書き・二重否定を使わず、図表や算式、注意書を活用するなどの工夫を行った保険約款を順次作成しています。

新ブランド「GK」を創設

個人向けの共通ブランド「GK」を創設し、2008年には「GK クルマの保険」「GK 生命の保険」を発売しました。

2009年度以降も、「GK すまいの保険」「GK ケガの保険」を順次発売する予定です。

最適な契約内容を正しい保険料で

海上社では、2007年度から2008年度にかけて、「ご契約内容しっかり確認!!」取組みを実施しました。保険契約のお申し込みの際に、お客さまへ契約の概要や注意事項などを説明し、ご希望に沿った適切な契約を適正な保険料で提供できているかを確認する取組みです。この取組みで確認した約1,500万件の契約のうち約31万件に契約内容の誤りが判明し、約67億円の保険料をお返しするなどの対応を行いました。

2009年度も、ご契約内容確認の取組みを行っており、今後も継続していきます。また、長期の契約についても、毎年「ご契約内容のお知らせ」をお送りし、

契約内容の確認をお願いしています。

- 「ご契約内容しっかり確認!!」取組みの結果および状況の報告は、ホームページに掲載しています。

<http://www.ms-ins.com/information/kakunin/report.html>

お客さまの利便性を高める

電子計上システム

自動車保険の契約内容をパソコンの画面上に表示し、確認後にお客さまに電子サインをいただくことで、申込書なし、捺印なしで契約手続きを行うことができます。お客さまは印鑑や筆記用具のご用意も、申込書の提出も不要です。2008年度末現在、自動車保険の約18%をこの方式で契約いただいております。2009年度末には50%まで広げることを目指しています。

インターネットサービス

海上社のホームページで個人のお客さまに提供している「お客さまWebサービス」は、延べ60万人以上の利用登録をいただいております。インターネット上で「GK クルマの保険」の内容確認、住所変更、車両入替などの手続きができ、携帯電話からも契約内容の確認や住所変更の手続きをすることができます。

お客さまから選ばれる損害サポート

海上社では、仕組みやインフラを改善しています。2008年度から「新業務プロセス」をモデル拠点でスタートし、2009年6月には全国232カ所すべての自動車保険金お支払センターで実施しています。

支払漏れのないシステムの導入

- お支払いできる可能性のある保険金について、事故を受け付けた時点で「補償内容に関するご案内」をお客さまにお送りしています。
- 契約内容・事故状況などから、お支払いできる保険金を自動判定する保険金チェックシステムを開発しました。お支払いする際にも保険金をチェックし、支払漏れを防止しています。

- 人身傷害保険では、お客さまの入通院日を確実に確認して支払保険金を正しく算出する機能を導入しました。

「新業務プロセス」をスタート

海上社では、事故の内容に応じて専門性のある複数の社員がチームをつくり、連携して損害サポートを担当する「1事故1チーム制」を導入しました。賠償事故では、よりスムーズな対応を行うため、お客さまの窓口となる担当者を決めています。

また、電話対応でお客さまをお待たせしないよう、電話受付を専門に行う「ハイパーコールチーム」を、各保険金お支払センターに設置しました。

きらめき社では、「保険金等の請求手続きガイド」を保険証券などに同封するとともに、ホームページ上の請求手続きコーナーやコールセンターを設置するなど、お客さまからの保険金の請求をサポートする体制を整えています。

支払審査会

海上社では、社外の弁護士、消費者代表、医師などの有識者で構成される支払審査会を設けています。終身医療保険など疾病補償商品や自動車保険などの死亡事案など重要事案のうち、保険金支払に該当しないと判断した事案や、お客さまにお支払いしない旨を案内した後、不服申し立てがあった事案の審査を行っています。2006年9月の設置以来、毎週開催し、2008年度末までに1,000件以上の審査を実施しました。審査した事案は、社内で共有し、損害サポート業務の品質向上に役立てています。

また、きらめき社や三井ダイレクト社でも、社内で点検後、社外弁護士などと関係部門で構成する、各々「支払審査委員会」「支払審査会」で審査して、適切な決定をしています。

- 海上社の支払審査会の審査実施状況は、ホームページに掲載しています。

http://www.ms-ins.com/information/action/action_release.html

社員、代理店の品質向上

保険・金融サービス事業者が提供する商品やサービスは目に見えません。社員・代理店がお客さまに提供するサービスが品質の決め手です。そのため、社員・代理店の一人ひとりを質の高いサービスの担い手に育てていくことを、最重要の戦略としています。

このページの取組み： 海上 きらめき MSIメット 三井ダイレクト

実施施策(目標)	実施状況	今後の課題・目標
● 代理店の品質向上	【海上社】 <ul style="list-style-type: none"> ● 「MSカレッジ」の導入などにより代理店教育を充実 ● 代理店研修にお客さまの声を反映 ● 代理店品質認定制度を導入し、約850代理店を認定 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「MSカレッジ」利用代理店を増やす ■ 代理店にかかわる苦情を定期的に分析し、研修や日常指導などを繰り返し実施する ■ 品質認定代理店を増やす
● 社員の品質向上	【海上社・三井ダイレクト社】 <ul style="list-style-type: none"> ● 「当然品質ガイドブック」「CS向上ガイドブック」などにより基本行動を徹底(損害サポート部門) 【MSIG】 <ul style="list-style-type: none"> ● グループ全体でコールセンターの電話対応品質向上に着手 ● グループ全体の電話対応コンクールを開催 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 勉強会や自己チェック・相互チェックを継続実施し、対応品質を高める ■ 各コールセンター間の情報交換会を定期的に実施し、コールセンターの対応品質を高める

基本的な考え方

代理店は保険商品の提案、契約の手続き、事故の際のアドバイスなど、さまざまな場面でお客さまと接しています。そこでお客さまにご満足いただくためには、代理店が行うこれらの仕事の品質を高めることが必要です。

また、損害サポートやコールセンターなど、社員がお客さまと直接接点をもつ場面も数多くあります。社員一人ひとりが、お客さまにご安心いただける質の高いサービスを提供できるよう、社員の教育体制の整備にも取り組んでいます。

代理店の品質向上を支援

海上社では代理店向け教育体系として、「代理店

キャリアアッププログラム」を構築しています。保険販売に必要なコンプライアンス、商品、事務・システムなどの知識を学んでもらうため、集合研修やeラーニングなどのメニューを揃え、募集人[※]の習熟度に合わせて学習できるようにしています。

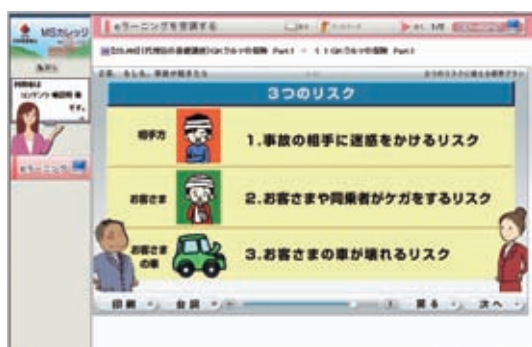
また、新たに保険商品の販売に携わる代理店が基礎知識を身につけるためのプログラムも整え、日常指導や集合研修などを実施しています。

2008年度から、募集人ごとに、保険販売資格の取得や集合研修の受講、eラーニングの学習履歴などを一元管理するシステム「MSカレッジ」を運営しています。このシステムを活用することにより、募集人一人ひとりのレベルに応じたスキルアップを支援することができます。2008年度末には約2万の代理店がこのシステムを活用していますが、2009年度はより多くの代理店への普及を進めていきます。

※募集人：保険販売の資格を持ち、金融庁に保険販売を行うことを届け出ている人

eラーニングなどの自習用ツールを提供

「MSカレッジ」には、eラーニングのコンテンツを多数用意し、募集人がいつでも最新の業務知識について自習できる環境を提供しています。わかりやすく学習できるよう、コンテンツは動画やアニメーションを使ったストーリー仕立てとしています。また、学習後、確認テストで知識の定着度を確認し、復習に役立てることができます。



eラーニングのコンテンツ画面

研修にお客さまの声を反映

コンプライアンスや、「保険の基本サイクル」を確実に実行するために必要な知識や基本的な活動を確認する研修を、年に2回実施しています。お客さまの声（苦情）の内容を分析し、保険販売時の説明不足や確認不足などが原因の事例などを研修に活かしています。

募集人の品質を確保するための制度

募集人の業務知識レベルを維持し、品質向上を図るため、海上社は日本損害保険協会が設ける「損害保険募集人試験更新制度」「保険商品教育制度」の二つの資格制度に参画しています。いずれも5年ごとに更新する制度となっており、継続的に募集人の業務知識の向上を図っています。

また、すべてのお客さまに対して、確実に均質なサービスを提供できる体制を整えるため、海上社独自の制度として「代理店品質認定制度（通称：Qマーク制度）」を創設しました。保険商品や損害サポートに関する正しい知識があること、保険の提案を正確に行えることなど、「保険の基本サイクル」を確実に実行しているかどうかを認定基準としています。2008年度末現在約850の代理店が認定されています。



品質認定代理店の説明チラシ

COLUMN 代理店の声

◆ 当社の社員教育方針

当社は昭和41年創業で、現在スタッフ8名体制で代理店営業を行っています。目標はAAクラスの代理店となることです。そのためには、スタッフ全員が質の高い知識と業務能力を身につける必要があります。目標達成に向け、手段を模索していた折に、「MSカレッジ」のeラーニングに出会いました。一番気に入った点は、募集人が個々の営業活動の時間以外に何度でも復習できる点です。資格の更新や商品教育に、今後も大いに活用したいと思います。



有限会社 重政損害保険
代表取締役
重政 靖之 氏

社員の品質向上

損害サポートやコールセンターなど社員がお客さまと直接接する際の品質を高める取組みを行っています。

海上社「グッドジョブ活動」

海上社では「グッドジョブ活動」と称してお客さま対応の品質向上に取り組んでいます。損害サポート部門では事故の受付から保険金支払までのプロセスについて、仕事の内容と考え方を「当然品質ガイドブック」にまとめ、基本行動を確認しています。

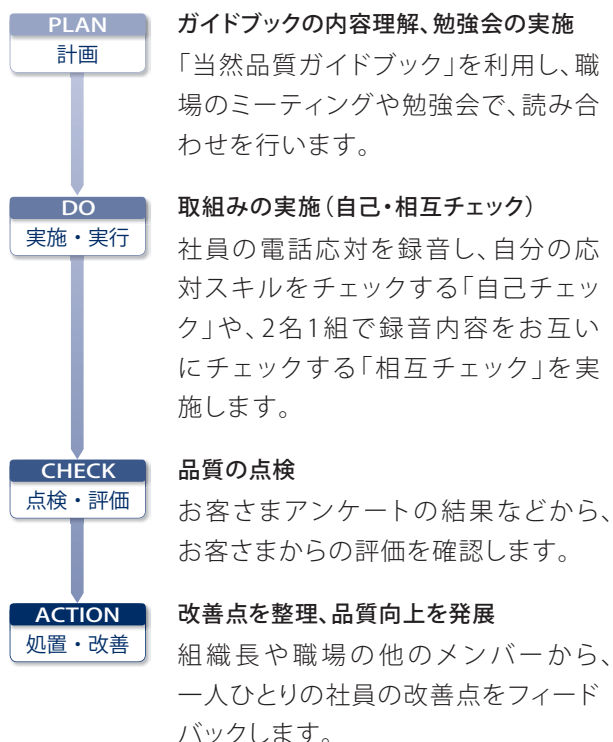


グッドジョブマーク



当然品質ガイドブック

▶ 電話対応の品質向上



社内で社員同士がお互いに応対スキルをチェックし合うほか、社外の電話コンテストにも参加しています。予告なしのお客さまからの相談などに対する応対スキルを競い合い、外部の複数の専門家から客観的に評価いただくことで、社員が自分の応対品質のレベルを把握し、一層の品質向上に努めています。

▶ お客さま対応の品質向上

お客さまと直接お会いする際の約束ごとや訪問時の姿勢などのビジネスルールや保険金お支払い業務についても「当然品質ガイドブック」で基本行動を定め、職場ミーティングなどで自己チェックして確認しています。また、各拠点でお客さまからの声(苦情)を分析し、対応の見直しや改善策の検討を重ねています。

シンガポールの損害サポート

2008年、MSIGシンガポールはシンガポール保険ブローカー協会が隔年で表彰する“Best Insurance Company of the Year (International Category) 2008”で最優秀賞、“Best Claims service Insurance Company of the Year 2008”で優秀賞を受賞しました。損害サポート部門の迅速な対応解決や、わかりやすい事故情報の提供などの対応が評価されました。



表彰式の様子

三井ダイレクト社 損害サポートの取組み

三井ダイレクト社でも、損害サポート部門のお客さま対応力やお客さまサービスの品質を高める取組みを行っています。お客さまアンケートでいただいた声を反映させた「CS向上ガイドブック」を新たに作成し、社員に配布して各職場のミーティングや自己チェックなどに活用しています。

また、社員が電話対応を録音し、対応スキルを自己チェックする「電話対応スキルチェック」を担当者全員が実施しています。

コールセンターの品質向上の取組み

MSIGでは、お客さまからの相談や事故受付のためのフリーダイヤルを運営しています。電話受付窓口における対応スキルをグループ全体で高めるため、コールセンター間で定期的に情報交換を行い、ノウハウの共有をしています。また、各コールセンターの代表者が電話対応のスキルを競うコンクールを毎年実施しています。このコンクールを目標に、各コールセンターが、スキルアップに取り組んでいます。



コンクール参加者

COLUMN 社員の声

(財)日本電信電話ユーザー協会主催
「第12回企業電話対応コンテスト」 最優秀賞(サービス部門)

◆ 社外の電話対応コンテストに参加して

お客さまは事故で大変お困りで不安を抱えて電話をして来られますので、お気持ちやご意見を受けとめ的確なアドバイスをするように努めています。電話はお互いの表情が見えないため、一方的にならないようにわかりやすい言葉での対応を心がけています。「当然品質ガイドブック」を活用してスキルを身につけ、これからも、事故に遭われたすべてのお客さまに安心と満足をお届けできるよう、努めていきます。

海上社
名古屋企業損害サポート部
第一保険金お支払センター

石野 有希



MSIメット社
J P セールス・マーケティング部
営業支援グループ 主任
宮田 梨江

「第2回MSIG電話対応コンクール」優勝

◆ コールセンターのコンクールに参加して

代理店からの問合せにお答えするほか、担当の店舗へお電話することもあります。先方の状況を素早く把握し、話すスピードや説明方法を変えるなど、柔軟な対応を心がけています。そして何よりも大切に考えているのは、常に誠実な対応をすることです。今後も代理店に安心して販売いただけるよう、さまざまな知識、スキルの習得に励み、精一杯サポートさせていただきたいと思っています。

社員ハツラツ

お客さまとの接点における品質向上を支えるのは、社員一人ひとりの成長です。
社員研修や社員のチャレンジを支援する施策を充実させ、社員がやりがいを持ち
ハツラツと働ける環境をつくっています。

このページの取組み： 海上 きらめき MSIメット 三井ダイレクト

実施施策(目標)	実施状況	今後の課題・目標
<ul style="list-style-type: none"> ● 人財育成 ● チャレンジ支援とやりがい向上 	<p>【海上社】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 人財育成をより重視する人事評価制度に改定 ● マネジメント研修、ナショナルスタッフ価値観研修など、研修を充実 <p>【MSIG】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「グループトレーニー制度」を実施(利用者21名) <p>【海上社】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「社内トレーニー制度」を拡大(利用者606名) ● 「グローバルトレーニー制度」を実施(利用者16名) ● 「ポストチャレンジ制度」を実施(応募200名、30名異動) ● 社員区分転換 制度拡充 <ul style="list-style-type: none"> ・パートタイマー → 正社員:61名 ・地域Ⅱ社員 → 地域Ⅰ社員:17名 ・ステップアップジョブ移行:14名 ● パート社員を直雇用化(2009年7月～) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 新たな人事評価制度を定着させる ■ 研修の効果を検証し、改善する ■ 制度を浸透させ、利用者を増やす
<ul style="list-style-type: none"> ● 多様性を活かしたさまざまな働き方ができる環境づくり 	<p>【海上社】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 人事諸制度 利用者数 <ul style="list-style-type: none"> ・育児休業:男性1名、女性130名 ・介護休業:男性0名、女性4名 ・短時間勤務制度:49名 ● 「チームWITH」による障がい者の職場定着を推進(雇用障がい者数:204名、障がい者雇用率:1.88%) ● 再雇用制度を改善(2008年度利用者46名) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 制度を定着させ、利用者を増やす

注)人数は2008年度実績

基本的な考え方

お客さまや社会との接点である社員が自らの成長を実感し、やりがいを持って働くことが、MSIGの企業品質の向上につながります。

社員が自分の仕事や職場の環境についてどのように感じているか、「ニューチャレンジ10」が職場でどのように伝わっているかを把握するために、海上社では、「社員ハツラツ実感度調査」を毎年実施しています。

2008年度の調査では、自分のキャリアについて将

来展望が持てることや、職場のコミュニケーションがとれていることが、社員のやりがいを高める重要な要素であることがわかりました。

このような結果も踏まえた上で、MSIGでは、社員を育成すること、社員がチャレンジする機会を提供すること、職場のコミュニケーションを充実させることを柱とした取組みを強化しています。

人財育成

マネジメント層の育成、研修

部下や後輩を育てることをより大切にしていくため、海上社は、人財育成の役割により重点を置いた人事評価制度に改めました。また、新入社員がスムーズに職場に溶け込み、必要な知識やスキルを習得できるよう、上司が指導担当者「ブラザーシスター」を任命しています。

組織長が行う日常のマネジメントでも、コミュニケーションが重要であると考えています。管理職のコミュニケーション能力を高めるため、2007年度から、組織長を対象としたマネジメント研修を行っています。2008年度は部長職を対象に、リーダーに必要なコミュニケーションの重要性を全員で確認しました。

トレーニー制度

海上社は、社員が携わったことのない業務や、普段はあまりかわりのない職場を経験する「社内トレーニー制度」を実施し、社員のキャリア形成

を支援しています。参加者からは、「お互いの業務を体験、実感することでお互いの立場への理解も深まり、自分の仕事の重要性をより深く理解することができた」「自部門にない他部門の観点や発想を知ることができた」などの声が寄せられています。2008年度からは、グループ会社間でのトレーニー制度や海外拠点のナショナルスタッフ（海外拠点で採用された社員）がほかの拠点で実習する「グローバルトレーニー制度」も始めました。

価値観研修

自らの仕事とお客さまや社会とのつながりを十分に理解し、MSIGが大切にしている価値観を全社員で共有することも、社員のやりがいを高めることにつながります。海上社は、MSIGの価値観を国内外で共有する研修を、2007年度から行っています。2008年度は、品質向上に関するケーススタディや、三井家・住友家の縁の地の訪問などを行いました。

COLUMN 研修参加者の声

◆ マネジメント研修に参加して

「コミュニケーションが重要」、わかっているが難しい。そういうときにマネジメント研修を受講しました。「相手の存在を認めること」、まさに目から鱗でした。これを機会に、常に受け手のことを強く意識するようになり、明らかにコミュニケーションが円滑になりました。現在は、さらに一段上のレベルを心がけています。お互いが「感ずる」「通ずる」双方向のコミュニケーションです。当部では、「最良のコミュニケーションで、最高のパフォーマンスを！」をモットーに明るく一体感のある組織運営に取り組んでいます。

海上社
広島法人部 部長
吉持 敏彦



明台産物保険公司
再保険管理部 経理
エマン・チェン



◆ 価値観研修に参加して

研修で三井と住友の発祥の地を訪ね、会社がお客さまのために革新的な考えや行動をどれほどとってきたか、社会的責任を果たしてきたか、社員を大切にしてきたかということを知り、心打たれました。そして、このような精神と文化がMSIGの価値観であると感じました。

海外の社員が、会社の歴史や精神、文化を共有することで、世界中でMSIGの価値観が理解され、実現されるでしょう。さらに、国内外の価値観が共有されることによって、新たな力になると信じています。

チャレンジを支援

ポストチャレンジ制度

海上社では、チャレンジ意欲が強く、現在の職場において一定の成果を出している社員のキャリアアップをサポートするために、「ポストチャレンジ制度」を実施しています。これは、希望するポストに自由に応募し、チャレンジできる制度です。イントラネット上に、職場の仕事内容、必要な能力などのほか、実際に制度を利用した社員の声を掲載しています。

MSビジネスユニバーシティ

豊かな国際感覚と専門性を備えた各分野のスペシャリストを育成するため、海上社では、総合職(当社呼称:全域社員)を国内外の社内拠点や社外に派遣する研修制度「MSビジネスユニバーシティ」を実施しています。

社員区分転換制度

高い目標にチャレンジし、活躍の場を広げること

を目指す社員を支援するため、海上社では社員区分転換制度を導入しています。社員本人の希望により、一定の審査を経て、転居を伴わない総合職(当社呼称:地域Ⅰ社員)・一般職(当社呼称:地域Ⅱ社員)・パートタイマー(当社呼称:ジョブパートナー)の社員が、社員区分を変えることのできる制度です。一般職が転居を伴わない総合職への転換を希望する場合、初めて経験する総合職の業務を担うための準備として、1年間の経験期間を設ける「ステップアップジョブ制度」を併せて実施しています。この期間中に、対象者に集合研修を実施するなどのフォローも行っています。

パートタイマーの直接雇用

海上社では、派遣会社を通して契約していたパートタイマーを、2009年7月から原則として直接雇用します。職場のほかのメンバーとパートタイマーがコミュニケーションを深め、お互いの仕事や立場を理解し合い、仕事の品質を一層高めていきます。

COLUMN 制度活用者の声

◆ グループトレーニー制度に参加して

2008年11月に5日間、自動車保険、医療保険担当の2つのセンターで実習を受けました。日頃は事案の協議や割振り、新規要員の教育などを担当していますが、海上社の女性リーダーの役割、業務運営における考え方や悩みを肌で学びたいとの思いで応募しました。商品・システム・教育制度などさまざまな面で、課題だけでなく当社の優れた点も再認識できました。今回の貴重な経験を今後の仕事に活かしたいと思います。

三井ダイレクト社
損害調査部安心センター リーダー
小宮 明美



MSIG Insurance (Hong Kong) Limited
アシスタント ビジネス ディベロップメント マネジャー
ポール チョン

(海上社 自動車営業
推進部で研修)



◆ グローバルトレーニープログラムに参加して

このプログラムで、自動車ディーラーに対する営業ノウハウなど、大切な情報を得ることができました。中でも“革新(イノベーション)”がMSIGの大きな財産となり、未来への原動力になっていることは印象的でした。また、さまざまな国のさまざまな仕事のやり方を議論できたのは貴重な経験でした。このように、国境を越えてお互いのノウハウを知る仕組みがあることが、「ニューチャレンジ10」の実現と、さらなる“革新”のためには重要な要素だと確信しています。

働きやすい環境をつくる

社員が社会との接点を多く持ち、視野を広げること。さまざまな社員の多様な価値観を受け入れ、社員がやりがいを感じてハツラツと働くこと。これらが社会の多様なニーズをキャッチする上で、重要な役割を果たすと考えています。

女性の活躍推進

女性社員が仕事と育児を両立する上での負担を減らし、「女性が活躍する会社」を実現するため、出産や育児にかかわる環境の整備をしています。

海上社ときらめき社では、出産を控えた女性社員が育児休業を取りやすくするため、産前休暇3カ月前から代替する社員を配属し、十分な引継ぎをしています。職場に復帰した後、短時間勤務制度を利用する場合は、子どもが3歳になった年度が終了するまで、引き続き代替する社員を配属しています。さらに、短時間勤務制度では、社員が勤務時間を5つのパターンから選ぶことができます。また、海上社では、育児休暇を取得した社員の職場復帰への不安を少しでも軽減するため、自宅でもイントラネットにアクセスできる環境を整備しています。育児にかかわるこうした制度の充実により、海上社では、毎年利用者が増加しています。

2008年度には、自己都合で退職した一般職の社員



イントラネット上の女性活躍推進サイト

が再びMSIGで働くことができる再雇用制度の対象年齢を、満40歳以下から満45歳以下に広げた結果、利用者が倍増しました。

ワークライフバランス

限られた時間内に期待される役割を果たし、成果を上げることが、社員の働きがいを高めると考えています。海上社では、8月・11月・2月を「ゆとり創造取り組み月間」として早帰りを呼びかけるとともに、通年で水曜日と金曜日を「ノー残業デー」としています。

また、時間を創出するための業務効率化に関する好取り組み事例などをイントラネットで紹介しています。職場では、ほかの職場の取り組みについて話し合い、時間を有効に使う意識を高めています。

障がい者の職場定着

海上社では、「チームWITH」と名づけた組織を設置し、職場への受入れ体制づくりと定着に取り組んでいます。

「チームWITH」のメンバーは、職場の上司や障がい者本人に面談を行うほか、職場定着マニュアルを作成するなどの取り組みを行っています。また、毎年1回、視覚もしくは聴覚に障がいがある社員を対象に研修を行っています。2008年度は、知識（損害サポートや販売にかかわる業務）、スキル（ビジネスメール文書）、マインド（グループワーク）で構成される研修を、タイピングしてスクリーンに映し出すPC通訳と呼ばれる手法で実施しました。

COLUMN 制度活用者の声

◆ 短時間勤務制度を利用し仕事と育児を両立

育児休業取得後、短時間勤務制度（9:45～16:30勤務）を利用して職場復帰しました。現在は、マニュアルや請求書類の見直しなどの企画業務を行っています。職場の皆さんの温かい支援と理解により、育児と仕事の両立ができ、ありがたく思っています。子どもの発熱などで急にお休みをいただく場合もありますので、日々の情報共有に気をつけながら短い勤務時間で効率的に業務遂行できるよう工夫し、充実した毎日をすごしています。

きらめき社
お客さまサービス部・保全グループ
副主任

吹抜 早苗



社会の一員として、 課題の解決に貢献する

社会において企業が重要な役割を果たしている今日、企業に対する社会からの要請の内容は急速に変化しています。持続可能な社会を引き継いでいくために、MSIGに何ができるのか。2009年5月12日、日本総合研究所 主席研究員である足達英一郎氏をお招きし、三井住友海上グループホールディングス（株）取締役会長 秦喜秋と対談を行いました。



駿河台ビル（東京都千代田区）屋上庭園で撮影

CSR経営が、 企業のイノベーションを生み出す

秦：MSIGでは、お客さまとの接点における品質を高めることに加え、地球環境の保護や地域社会・国際社会への貢献に取り組むことも、企業品質を高めるための戦略としています。昨年来、百年に一度といわれる世界的な経済危機に見舞われていますが、今のこのような状況においてもこれらに取り組んでいく決意に変わりはありません。

足達氏：おっしゃるように、企業が自らを律しつつ経済活動を行うというCSRの概念が企業活動の基本であることに変わりありません。それを社内外で説得することが、経営者としての腕の見せどころとも言えますね。

秦：説得材料の一つとして、例えばアメリカの経済誌「フォーチュン（Fortune）」の「世界で最も賞賛される企業500社」損害保険部門ランキングで、海上社は昨年の13位から今年は10位と順位が上がりました。これまでの取組みを国際社会に評価いただいたものと理解しています。今後の課題は、それを現実の経営的な成長につなげていくことです。

足達氏：CSRには5つのメリットがあって、まずは省エネ・省資源などによるコスト削減、2つ目に優秀な人財確保、3つ目は顧客からの評価が高まることによる売上増加、そして4つ目として新たな視点を取り入れることによるイノベーション、5つ目は社会からの要請にいち早く対応することによるリスクマネジメント、と整理

されています。「お客さまとの接点における品質を高める」ステージの次は、「お客さまがかかえる課題に向き合っていく」ステージだと考えます。社会とのさまざまなかわりがお客さまの課題をキャッチするアンテナとなり、今後のイノベーションにつながっていくはずです。

社員の社会貢献活動が 社会の課題への感度を高める

秦：「熱帯林再生プロジェクト」では、インドネシアの野生動物保護林を再生させるだけではなく、地元住民の雇用や森林教育も進めています。私も現地を訪れ、小学校の歓迎会に招かれたり、子どもたちが描いた森林の絵をいただいたりしてとても感激しました。この活動は社内報やビデオ映像を通じて社内で共有していますが、社員の視察ツアーなども、ぜひ実現させたいと思っています。

足達氏：日本のビジネスパーソンは、とかく視野が狭く内向きになりがちです。市民社会に接する機会を社員に提供することで、社員が社会の課題に敏感になり、本業を社会の課題解決につなげるチャンスが広がるはずです。

秦：そのためには社員一人ひとりの社会貢献活動も大切だと考えています。海上社では全国の拠点で「年に一つは環境・貢献活動」を展開しており、地域のニーズに沿って、代理店と一緒に交通安全運動に参加したり、水辺の自然保護活動などを行ったりしています。参加率も高く、社員から家族へと活動の輪が広がっています。こういう地道な活動が多くの企業に広がれば、社会は確実に変わります。

企業が協働し、 社会的課題の解決を担う時代へ

秦：損害保険は台風などの自然災害による被害を補償する商品ですので、損害保険事業者は気候変動などの問題に大きな影響を受ける業界です。これは、当社がこれまで地球環境の保護に力を入れてきたことの理由の一つです。

足達氏：最近では、気候変動だけでなく生物多様性の保全においても、経済活動へのインパクトが問題となっています。この5月にG8環境大臣会合で発表された「シラクサ宣言」でも、発展途上国に存在する生物資源と富の配分に関する南北問題の側面が強く意

識されています。ですから、2010年に名古屋で開催されるCOP10※に向けて、日本企業も生物多様性が失われることが経済的にどれほどの損失になるのかという問題意識を持たなければなりません。

秦：気候変動の問題と同じく、生物多様性の問題を解決することは、一企業では到底なし得ない難題です。そこで、生物多様性の保全に取り組む企業ネットワーク「企業と生物多様性イニシアティブ（JBIB）」を2008年4月に発足させ、私が会長を務めています。できることを足元から積み上げていくため、現在、例えば、生物多様性の保全と企業活動との関連性を可視化する関係性マップを作成するなど、問題点の把握に努めています。

足達氏：そうした企業の自発的な活動は新鮮ですね。従来は、政府が主導し、企業がその枠内で経済活動をするのが常識でしたが、それが変化しつつあると感じます。

秦：国連グローバル・コンパクトは、まさにそうした流れの象徴でしょう。当社は2004年6月に日本の金融機関として初めて参加し、人権・労働・環境などを尊重する経営姿勢を表明しました。社会的課題の解決に向け、国や自治体、国連などの公の機関と手を携え、企業の力を結集していこうという枠組みです。



足達氏：国連グローバル・コンパクトを通して、メンバーが互いに刺激を受けて取組みのレベルを高め、それを発信、共有することで、さらにメンバーの取組みを高めていく。そのような好循環を通じて、社会の課題の解決に向かう大きな流れを生み出せたら、素晴らしいですね。

※COP10：国連の定めた「国際生物多様性年」である2010年に、名古屋市で開催される生物多様性条約第10回締約国会議。



株式会社 日本総合研究所
主席研究員

足達 英一郎 氏

エコファンドやSRIファンドなど社会的責任投資のための企業情報提供を担当。環境経営とCSRの視点からの産業調査、企業評価を専門とする。



取締役会長
CSR委員会委員長

秦 喜秋

保険金融商品・サービスを通じて地球環境保護に貢献する

地球環境の保護は、世界共通の緊急課題です。保険・金融サービス事業者として、自然災害などによる被害に備えるソリューションを社会に提供するとともに、商品やサービスを通じてお客さまや取引先などの環境配慮行動を促し、環境問題の深刻化をくい止める役割を果たしていきます。

このページの取組み： 海上

実施施策(目標)	実施状況	今後の課題・目標
<ul style="list-style-type: none"> ● 気候変動に対応する商品・サービスの開発 	<p>【海上社】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 新商品・サービスを開発するための意見交換会を実施し、Web約款の導入を決定 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 新商品・サービスの検討を継続し、複数の取組みをグリーン電力基金への寄付につなげる
<ul style="list-style-type: none"> ● 自動車修理時、リサイクル部品の活用の推奨 	<p>【海上社】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● リサイクル部品の活用率4.3% 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 活用率を上げる
<ul style="list-style-type: none"> ● エコ整備・エコ車検の普及、エコアクション21認証取得の支援 	<p>【海上社】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● エコ整備・エコ車検実施工場数は全国で430 ● 「エコアクション21」認証取得事業者数は166社 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2009年度末までに実施工場数を500に増やす ■ 2009年度末までに認証取得事業者数を300に増やす
<ul style="list-style-type: none"> ● ソーラーローンの提供 	<p>【海上社】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ソーラーローンを提供 ● グリーン電力証書化モデル事業を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ソーラーローンの取扱額を増やす

本業を通じた地球環境保護の推進

地球温暖化がこのまま進むと、大雨の頻度が増えるほか、台風の強度が強まる可能性が高いといわれています。気候変動のリスクをお客さまにしっかり伝えること、自然災害に備える火災保険や車両保険、異常気象や天候不順に備える天候デリバティブなどの商品で被害に備えていただくことは、保険・金融サービス事業者の大切な役割です。

しかし、被害に備えることだけではなく、進みつつある温暖化を少しでもくい止める責任を果たしていくことが、持続可能な社会づくりに貢献していく上で最も重要な課題の一つであると考えています。

海上社では、本業を通じて地球温暖化を少しでもくい止める取組みを成長戦略の一つの柱としています。そして、これまでの枠組みにとらわれない新たな商品・サービスのあり方を考え、開発に取り組んでいます。

本業を通じてグリーン電力の普及を支援

2008年度、海上社では社外アドバイザーに末吉竹二郎氏(国連環境計画・金融イニシアティブ 特別顧問)を迎え、新商品・サービス開発のための意見交換会を実施しました。その第一弾の成果として、海上社は2009年度、当社ホームページで約款をご覧いただける「Web約款」を導入します。紙の使用量を減らし、お客さまの利便性を高めることが目的です。

また、本業を通じたその他の取組みと合わせ、達成度に応じた金額を「グリーン電力基金」※に寄付し、グリーン電力の普及を応援していきます。

2009年4月には、2008年度のリサイクル部品の活用件数1件につき100円、計200万円を寄付しました。

▶ 具体的な取組みは、P24に掲載しています。

※グリーン電力基金：

全国各地の財団法人「産業活性化センター」が運営する基金。太陽光発電や風力発電などの自然エネルギー発電設備の設置を希望する公共施設などに対して、設置費用の一部を助成している。



保険でできるエコ、はじめよう

三井住友海上はグリーン電力の普及を応援しています

自動車リサイクル部品を活用する

事故で損傷した自動車は、リサイクル部品を利用して修理することができる場合があります。海上社は、修理業者などと修理作業内容を検討する際、できる限りリサイクル部品を使用することや、損傷した部品の修理をお勧めしています。

リサイクル法に関する知識を深めてお客さまや修理工場にわかりやすく説明し、理解を得ながら、リサイクル部品の普及に取り組んでいます。2008年度は、自動車の修理費をお支払いしたすべての事案の4.3%で、リサイクル部品を活用することができました。

ソーラーローン

太陽光発電は、CO₂を排出しない環境にやさしいエネルギーとして、これからの低炭素社会づくりに欠かせないものです。一般家庭にも設備を設置することができるため、グリーン電力の使用を望む消費者のニーズにも沿うものです。

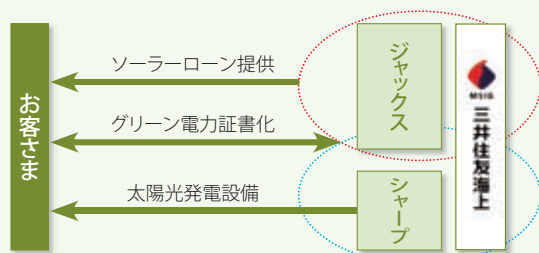
海上社は、一般の消費者が太陽光発電設備を購入しやすくするための専用ローンを開発し、信販会社を通じて提供しています。

また、一般家庭の太陽光発電設備で発電された電力の価値のうち、環境保護に役立つ価値分を買い取り、グリーン電力証書^{*}を発行するモデル事業を、株式会社ジャックス、シャープ株式会社と提携して実施しました。

^{*}グリーン電力証書：

発電されたグリーン電力を証書化して取引する仕組みで、直接グリーン電力を購入できない場合でも、間接的にグリーン電力を使用したとみなされる。

グリーン電力証書モデル事業の仕組み



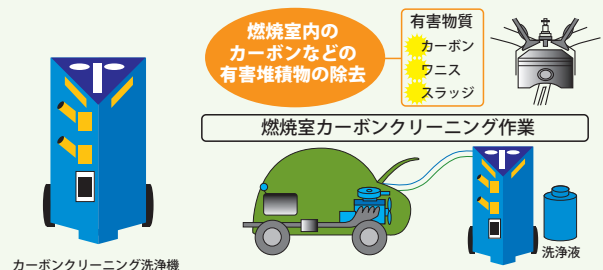
エコ整備・エコ車検

海上社は整備工場の代理店組織である「アドバンスクラブ」を通じて、エコ整備・エコ車検の普及に努めています。エコ整備・エコ車検とは、特殊な方法で自動車のエンジン燃焼室内を洗浄すること（エンジン洗浄）を中心とする整備技術です。エンジン燃焼室内に溜まったカーボンなどを取り除くことで、有害ガスの排出が抑えられるほか、燃費が改善し、使用燃料が減ることでCO₂の削減にもつながります。エンジン洗浄を実施する工場数は、2009年3月末で430に上っています。2010年3月末には500工場まで広げることを目指します。

また、エコ整備に取り組む「アドバンスクラブ」の会員を対象に、環境省が推奨している環境マネジメントシステム「エコアクション21」認証の取得を支援しています。2008年度は、各地域の審査人が講習を行い、継続的にフォローする「関係企業グリーン化プログラム」に参加するなどの取組みを進め、2009年3月末で166の事業者が同認証を取得しています。



エコ整備の仕組み



さらに、地球環境の保護に役立つ上、燃費向上や安全運転につながるエコ安全ドライブも、併せて進めています。

▶ 詳しくは、P29-30に掲載しています。

事業活動による 環境負荷を減らす

事業活動を行うことは、必ず何らかの形で地球環境に負荷を与えることでもあります。美しい地球を次の世代に引き継いでいくために、その負荷を把握し、できる限り小さくしていくことが、事業を行う者の責任であると考えています。

このページの取組み： 海上 きらめき MSIメット 三井ダイレクト

実施施策(目標)	実施状況	今後の課題・目標
<ul style="list-style-type: none"> ● ISO14001によるマネジメント 	<p>【MSIG】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 持株会社で認証取得 	<ul style="list-style-type: none"> ■ MSIメット社、三井ダイレクト社で認証を取得する
<ul style="list-style-type: none"> ● CO₂削減の取組み 	<p>【海上社】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 年間760万kWhのグリーン電力証書を購入 ● 淀屋橋ビルに太陽光パネルを設置 	<ul style="list-style-type: none"> ■ CO₂削減中期計画を2010年度に発表する

ISO14001を通じた取組み

私たちの事業に伴う環境負荷の主なものは、次の三つと考えています。

- 保険商品の申込書・パンフレット、契約を管理するための「紙の使用」
- コンピューターネットワークの運営やオフィス照明による「電気の使用」
- お客さま・代理店とのコミュニケーションに必要な社有車の運行による「ガソリンの使用」

これらの負荷を軽減するために、海上社ときらめき社の国内全拠点(334カ所)でISO14001にのった環境マネジメントシステムを構築し、Plan(計画)→Do(実施・実行)→Check(点検・評価)→Act(処置・改善)を繰り返し実行しています。また、同システムが有効に機能していることを確認するために、外部機関による第三者認証を2002年に取得して以来、維持・継続しています。

2008年11月、持株会社でも認証取得するとともに、同システムの全体運営を持株会社で行い、MSIG全体に定着させていくこととしました。今後は、国内のグループ各社に第三者認証の取得を広げていく予定です。

グリーン電力の活用を推進

駿河台ビルで使用する全電力量をグリーン電力で賄うため、海上社は国内金融機関としては最大級の、年間760万kWhのグリーン電力証書を購入しました。これにより、年間約3,000トンのCO₂を削減できることとなります。

また、2008年3月に竣工した大阪淀屋橋ビルでは、屋上にソーラーパネルを設置し、太陽光発電による電力の使用を始めました。2008年度は、平均的な家庭約3軒分の年間使用量に相当する約1.4万kWhを、太陽光で発電しました。



大阪淀屋橋ビルのソーラーパネル



グリーンパワーマーク

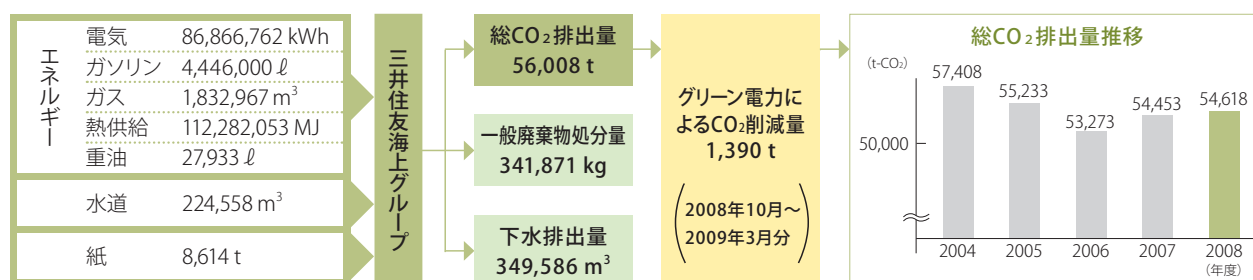
環境負荷の削減状況

MSIGが排出するCO₂は、主に電気とガソリンの使用によるものです。

2008年度は、低燃費車への切替え、ビル設備更新によるガソリンやガスの使用量は削減できたものの、品質向上のための人員増や業務改善、大阪淀屋橋

ビルおよび八重洲ファーストファイナンシャルビルの本格稼働により電力使用量が大幅に増加しましたが、駿河台ビルでのグリーン電力の購入を加味すると、2007年度とほぼ同じレベルの排出量に抑えることができました。

2008年度の実績



CO₂排出データ実績

CO₂総排出量は、1名当たりのCO₂排出量にグループ全体の社員数^{※1}を乗じて算出しています。

1名当たりのCO₂排出量は、対象範囲^{※2}の実績数値を基に、電気およびガソリンは社員数、それ以外は在館

者数を基に算出しています。なお、電気によるCO₂総排出量は、グリーン電力によるCO₂削減分^{※3}を加味しています。

排出の原因	対象範囲 ^{※2}	実績数値	全社分の実績数値 ^{※4}	CO ₂ 排出係数 ^{※5}	実績数値分のCO ₂ 排出量(kg-CO ₂) ^{※6}	1名当たり(kg-CO ₂)	全社分のCO ₂ 総排出量(t-CO ₂)
電気 ^{※7}	全社	86,866,762 kWh	86,866,762 kWh	0.386 kg-CO ₂ /kWh	33,530,570	1,291	32,141 ^{※3}
ガソリン ^{※8}	全社	4,446,000 ℓ	4,446,000 ℓ	2.322 kg-CO ₂ /ℓ	10,323,612	398	10,324
ガス	本店関連ビル	579,950 m³	1,832,967 m³	2.36 kg-CO ₂ /m³	1,368,682	167	4,326
熱供給	本店関連ビル	35,526,000 MJ	112,282,053 MJ	0.067 kg-CO ₂ /MJ	2,380,242	290	7,523
下水道	本店関連ビル	110,609 m³	349,586 m³	0.511 kg-CO ₂ /m³	56,521	7	179
重油	本店関連ビル	8,838 ℓ	27,933 ℓ	2.71 kg-CO ₂ /ℓ	23,951	3	76
水道	本店関連ビル	71,050 m³	224,558 m³	0.19 kg-CO ₂ /m³	13,500	2	42
一般廃棄物 ^{※9}	本店関連ビル	108,168 kg	341,871 kg	23.5 kg-CO ₂ /t	2,542	0	7
				合計		2,157	54,618

■データの集計にあたって

※1) 当社グループ全体社員数
25,964名(2009年3月末)。派遣およびパート社員を含むグループ全社員。

※2) 対象範囲
●全社:MSIメット社および三井ダイレクト社を除くMSIGグループ全社。
(ただし実績把握可能な国内会社に限る)

●本店関連ビルの使用実態:

ビル名	所在地	建物の用途	延床面積(m²)	在館者数(名)
新川ビル	東京都中央区	主に企画部門で使用	58,883	1,900
駿河台ビル	東京都千代田区	主に営業部門で使用	75,609	3,000
千葉ニュータウンセンター	千葉県印西市	事務システム部門で使用	81,010	2,700
八王子センター	東京都八王子市	事務システム部門で使用	19,707	615
				8,215

※3) グリーン電力によるCO₂削減分(2008年10月～2009年3月)

グリーン電力使用量	CO ₂ 削減分
3,600,000 kWh	1,390 t

※4) 全社分の実績数値

電気・ガソリンは全社分の実績数値、それ以外は本店関係ビルの実績数値から在館者1名当たりの使用量を算出し、グループ全体社員数を乗じて算出。

※5) CO₂排出係数

2005年度東京都の「地球温暖化対策計画書」で指定された係数を使用。

※6) 実績数値分のCO₂排出量

電気・ガソリンは全社分、それ以外は本店関連ビルの実績数値から算出。

※7) 電気使用量

本店関連ビルは使用実績値、ほかのビルは実績電気料金の支払額を1kWh=19.4円(当社平均的なビルでの電力単価)として算出。

※8) ガソリン使用量

ガソリン代の毎月の支払額を毎月の全国平均小売価格を参考にして使用量を算出。
ガソリン代の把握できない社有車については、営業部門の平均使用量を使用。

※9) 一般廃棄物

一部産業廃棄物は含まれていない。

啓発活動を通じて 社会と共生する

地球環境を守るため、低炭素社会づくりや、生物多様性の保全などに取り組んでいくことは、世界共通の緊急課題です。この大きな課題に立ち向かっていくため、地域社会や国際社会の人々と課題を共有し、ともに行動することを働きかけていきます。

このページの取組み： 海上 きらめき MSIメット 三井ダイレクト

実施施策(目標)	実施状況	今後の課題・目標
<ul style="list-style-type: none"> ● 社員・家族・代理店の啓発 	<p>【MSIG】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● MSIGエコsmile、MSIG親子環境講座を開始 (参加者数はそれぞれ8,453名、68名) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 魅力的な活動を開発し、参加者数を増やす
<ul style="list-style-type: none"> ● 海外の取組みのサポート 	<p>【海上社】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「アジアにおける環境問題取組みのリーダーを称えるイベント」を開催 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 国内外で情報共有を進める
<ul style="list-style-type: none"> ● 生物多様性の保全 	<p>【海上社】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熱帯林再生プロジェクトで環境教育を実施 ● JBIBを通じて国内企業の生物多様性保全取組みを会長会社としてリード ● 駿河台ビル緑化を拡大 ● 「企業が語るいきものがたりPart2」を開催 	

基本的な考え方

地球環境問題は、一事業者の取組みで解決できるものではありません。社員や家族、代理店、他企業や有識者、地域社会などのさまざまなステークホルダーに、

まず正しい認識を得る機会を提供しています。また、少しでも社会の流れを変えていくことを目指し、ネットワークによる活動をリードしています。

「アジアにおける環境問題取組みのリーダーを称えるイベント」を開催 / MSIG Holdings (Asia) Pte. Ltd.

MSIG Holdings (Asia) Pte.Ltd.は、地球環境保護に積極的に取り組むアジアの企業やリーダーを対象に「アジアにおける環境問題取組みのリーダーを称えるイベント」を、2008年12月に香港で開催しました。香港の産官学のリーダーや環境分野のオピニオンリーダーなど約200名の出席を得て、証券・銀行業のCLSA(香港)と宝飾品製造販売業ジョン・ハーディ(インドネシア)の2社を表彰しました。また、イベントに合わせ、ファイナンシャルタイムズ社と共同で「環境特集号」を作成し、同紙のアジア地域の読者に配布しました。



Chris J. Brooks 氏/
CLSA Equity Capital
Markets Limited

Damien
Dernoncourt 氏/
JOHN HARDY



社員・家族・代理店を啓発

MSIG全社員を対象に、「MSIGエコsmile」と名づけた啓発活動を始めました。エコライフ、ボランティアなどに関する12項目を自己チェックして点数化し、参加者全員分を金額に換算して、翌年度、環境保護活動団体に寄付します。2008年度は8,453名が参加し、約160万円を寄付する予定です。

また、社員と家族が身近な環境問題の気づきを得るための「MSIG親子環境講座」を、全国で実施しています。

海上社では、水辺の自然を保護する「水・いきものがたり活動」に全国各地で取り組みました。

生物多様性保全への取り組み

基本的な考え方と方針

海上社では、紙を大量に消費する企業としての責任を果たすための検討を始めたことにより、生物多様性保全の重要性に気づき、その第一歩として、熱帯林再生プロジェクトに着手しました。このプロジェクトを通じて、生物多様性保全の意識を高めることが必要と考え、企業ネットワークの創設にもかわり、啓発活動を進めています。

2008年度の取り組み

▶ 熱帯林再生プロジェクト

2005年から、パリヤン野生動物保護林(インドネシア・ジャワ島)

の修復、再生に取り組んでいます。地元のガジヤマダ大学と連携し、鳥・昆虫の生態、住民の状況の観点から森林の再生状況を継続調査しており、順調に進んでいることを確認しています。また2009年2月、地元の小学生約100名を対象に、森林の恵みによる豊かな生活を伝える授業を4回にわたって行いました。このプロジェクトは2011年3月まで継続する予定です。



2008年9月の状況
(植林後3年経過)

▶ 駿河台ビルの緑地拡大

2011年秋の竣工に向け、都内千代田区駿河台に新本社ビルを建設しています。この建設に合わせ、現在の駿河台ビル周辺の緑地面積を大幅に広げます。皇居・湯島聖堂・上野公園を結ぶ緑の回廊“エコロジカルネットワーク”をつくり、野鳥の生息域を広げていく予定です。

▶ 企業が語るいきものがたりPart2

生物多様性保全への意識を高め、企業を啓発するシンポジウム「企業が語るいきものがたりPart2」を、2008年11月に開催しました。シンポジウムでは、2010年に名古屋で開催されるCOP10の関連情報を提供したり、JBIBで作成したツール「関係性マップ(下記コラム参照)」を紹介するなど、企業の取組みに役立つ情報提供と意見交換を行いました。

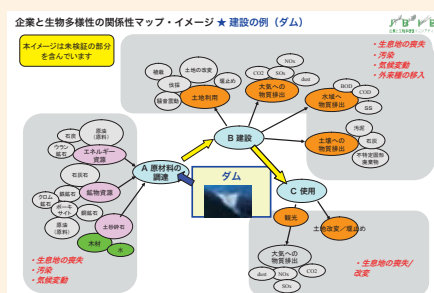
▶ 「リーダーシップ宣言」への署名

2008年5月、ドイツで開催された生物多様性条約第9回締約国会議(COP9)において、企業が7つの活動項目を約束する「リーダーシップ宣言」に署名しました。活動項目には例えば①企業活動が生物多様性に与える影響についての分析を行うこと、②企業の環境管理システムに生物多様性の保全を組み込み、生物多様性指標を作成すること、などが定められています。

「企業と生物多様性イニシアティブ」の取り組み

2008年4月、生物多様性の保全と持続可能な利用に高い意欲で取り組む企業が共同研究を行うネットワーク「企業と生物多様性イニシアティブ(略称:JBIB)」が発足しました。企業が生物多様性保全に取り組む上で重要な課題や必要なツール、考え方を議論し、具体的な取組みのあり方を示し、企業の取組みのレベルを高めることを目指しています。具体的な取組みの一つとして、自社の事業活動と生物多様性との関係をわかりやすく説明した「関係性マップ」を作成しました。

2009年度は、社内におけるマネジメント手法やコミュニケーションツールについても、新たに研究していく予定です。



「企業が語るいきものがたりPart2」で発表された関係性マップ

本業を通じた社会貢献

自動車保険を取扱う損害保険事業者にとって、交通事故防止は、重要な課題です。

MSIGでは、地域社会に貢献するために、海上社を中心に、代理店と社員が一体となって交通事故防止に取り組んでいます。

このページの取組み： 海上 三井ダイレクト

実施施策(目標)	実施状況	今後の課題・目標
<ul style="list-style-type: none"> ● 自動車リスクマネジメントサービスの提供 	<p>【海上社】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「カメラ付きドライブレコーダー」を活用したコンサルティングを開始 ● 安全運転啓発ツールを拡充 <p>【海上社・三井ダイレクト社】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ホームページ上に運転適性診断ツールや危険予測トレーニングの動画コンテンツを掲載 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ドライブレコーダーの活用を中心とした総合的なコンサルティングメニューを開発する ■ 代理店を通じた個人のお客さまへの安全運転アドバイスを強化する

基本的な考え方

交通事故の原因の多くは、安全不確認や運転操作ミスなど、ドライバーの人為的なミスによるものであるため、交通事故を完全になくすことは困難です。しかし、地域社会で安全運転啓発活動を行ったり、企業のドライバー教育などを支援することで、交通事故を少しでも減らすことができると考えています。

海上社では、事故のデータなどを参考にして交通事故防止に役立つサービスを開発し、お客さまに提供しています。

2008年度の主な取組み

法人のお客さま向け 自動車リスクマネジメントサービス

企業にとって交通事故を減らすことは、事故による企業イメージの低下や売上げの減少など、自動車保険ではカバーできない間接的な経済的損失を軽減できるほか、保険料などのコストを削減することにもつながります。

海上社はグループ会社のインターリスク総研と連携し、カメラ付きのドライブレコーダーを活用したコンサルティングを法人のお客さまに提供しています。このメニューでは、お客さまにドライバーの日々の運転状況を確認しながら運転指導を実施いただくため、運行データや映像を記録するドライブレコーダーとデータ解析用のパソコンを貸出します。設置期間終了後には、ドライブレコーダーで得られた速度超過や急加減速、急ハンドルなどの運行データや映像を分析してコンサルティングを実施します。実際にご利用いただいたお客さまからは、「ドライブレコーダーで得られた映像はインパクトがあり、各ドライバーが安全運転を継続するための教育に大いに活用できる」などの評価をいただいています。

また、海上社は、環境に配慮した穏やかな運転をすることで、燃料費の削減と事故防止を同時に実現する「エコ安全ドライブ」の取組みを支援しています。法人のお客さまに、効果的に取り組んでいただくための燃費集計ソフトや、ポスター、社内ニュースの雛型などを収録したCD-ROMを提供しています。

個人のお客さまに対する安全運転啓発活動

海上社では、お客さまに安全運転を呼びかけ、交通事故防止を目指す「安全運転啓発活動」を行っています。2008年度には、運転の場面ごとのアドバイスを掲載した小冊子のほか、初心者や若年ドライバー、シニアドライバー向けのリーフレットなど、さまざまなツールを新たに作成しました。

2009年度は、これらのツールを活用し、お客さま一人ひとりに合わせた事故防止のアドバイスを行うなど、全国の代理店を通じた取組みを進めています。



◀安全運転啓発ツール「みんなで防ごう交通事故」

自動車・二輪車による事故の多発パターンと事故防止のポイント、自転車・歩行者の安全通行のポイントを解説しています。例えばドライバー向けには、人身事故の3割以上を占める「追突事故」の防止対策として、先々の交通状況に目配りし、前車の減速・停止を見逃さずに確認することが重要であると、紹介しています。

インターネットを活用した事故防止の取組み

三井ダイレクト社は、ホームページに、運転の適性をチェックする「運転適性eチェック」を開設しています。安全運転に必要とされる瞬間的な状況把握力、記憶力、反応力をゲームを通じてお客さまに自己診断していただくためのツールです。

また、海上社はホームページ上に「交通安全のとびら」を開設し、動画による危険予測トレーニング「あなたのキケン感覚チェック」や、イライラ・焦りなどの運転中の心の動きをコントロールする力を診断する「セルフコントロール診断」などを掲載しています。

● 文中でご紹介したサイトは以下に掲載しています。

三井ダイレクト社「運転適性eチェック」

<http://www.mitsui-direct.co.jp/lp/echeck/index.html>

海上社「交通安全のとびら」

http://www.ms-ins.com/rm_car/index.html

社員による地域貢献活動

海上社の山陰支店では、島根・鳥取の両県警から提供いただいた事故情報を基に、交通事故が多発している交差点や事故のパターン、現地の写真を地図上に掲載した「交通事故多発・危険交差点マップ」を作成し、両県の交通安全協会に贈りました。山陰支店のほかにも、全国の13拠点で同様のマップを作成し、代理店を通じてお客さまに安全運転を呼びかけるなどの活動を行っています。

MSA「秋の全国交通安全運動」

MSA（三井住友海上グループ全国代理店会）は、2007年度から「秋の全国交通安全運動」に一斉参加しています。



駅前でのポケットティッシュ・チラシ配り（横浜MSA）

2回目の2008年9月には、MSA会員が、独自に作成したポケットティッシュやチラシなどを活用し、交通安全協会や警察署とともに各地で街頭活動を行いました。参加したMSA会員からは、「地域社会からの信頼感を高めることができる」「お客さまを加害者にしない、被害者にしないためにも、この活動を継続したい」との声が寄せられました。

COLUMN 代理店の声

◆お客さまの事故を減らすために ～代理店の取組み～

〈具体的な取組み内容は？〉

地元の県警が作成したチラシや海上社のツールを活用しながら、お客さまに安全運転に関する情報提供や事故防止のアドバイスを行っています。お客さまに会うときには必ず事故防止について話をしています。

〈安全運転啓発活動の意義は？〉

お客さまに対する安全運転啓発活動は、日頃からお客さまと接している代理店だからこそできる取組みだと考えています。きめ細かい事故対応と合わせ、その経験を踏まえて適切に事故防止のアドバイスを行うことが、代理店にとっての重要な役割であると思っています。

海上社代理店
有限会社 ベストプラン
代表 山崎 一樹 氏



社員の社会貢献活動を支援する

社員一人ひとりが地域社会で一市民として行動すること。それは、社員の成長につながるだけでなく、私たちの事業活動によって立つ社会がどのような課題をかかえているのか、何が私たちに期待されているのかを知る上で、大切なことと考えています。

このページの取組み： 海上 きらめき MSIメット 三井ダイレクト

実施施策(目標)	実施状況	今後の課題・目標
<ul style="list-style-type: none"> ● 拠点ごとの社会貢献活動の活性化 	<p>【海上社】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 環境・安心安全・子どもの福祉を重点テーマとし、国内165部支店、海外14拠点で実施 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 国内外で活動内容の情報共有を進める
<ul style="list-style-type: none"> ● スマイルハートクラブを通じた社員の活動の支援 	<p>【きらめき社】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 職場ごとにテーマを定めて実施 	
<ul style="list-style-type: none"> ● 新たな取組み 	<p>【MSIG】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● チャリティークリスマスカードなどにより紛争・被災地域の子どもの支援、会員数は4,333人 	<ul style="list-style-type: none"> ■ MSIメット社、三井ダイレクト社に活動を広げる
	<p>【MSIG】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「TABLE FOR TWO」を開始、2008年度は31,700食分、634,000円を寄付 	

基本的な考え方

社員が地域社会におけるさまざまな活動に参加することにより、地域社会との信頼関係を築いていくことができます。また、MSIGに対する社会の期待に気づくことにもつながります。社員一人ひとりが気軽に社会貢献活動に取り組めるよう、さまざまな制度を導入し、社員が参加できる活動の情報を提供するなどの環境を整えています。

が行われました。

きらめき社では、職場ごとに取組みテーマを定め、地域での清掃活動、老人福祉施設でのボランティア、募金・収集活動などに取り組みました。

MSIG社員の社会貢献活動団体「MSIGスマイルハートクラブ」では2008年度、災害義援金の募集、チャリティーグッズやフェアトレード商品の展示販売会を行いました。



2008年度の主な取組み

海上社では、環境・安心安全・子どもの福祉を重点テーマとし、「部支店で年に一つは環境・貢献活動」をスローガンに取り組みました。海岸の清掃や公園整備、AED講習会の実施、児童養護施設の支援活動などが独自の企画で行われ、国内部支店の88%、165部支店、海外14拠点で、社員による社会貢献活動

また、社員食堂で提供される「ヘルシーメニュー」一食の代金の一部(10円)に海上社がマッチングを行い、アフリカの子どもの学校給食のために寄付する「TABLE FOR TWO」を、すべての自社社員食堂(東京2カ所・千葉・大阪の計4カ所)で始めました。2008年度は31,700食分、634,000円を寄付しました。

▶ 各地での活動内容の詳細はMSIGのホームページに掲載しています。
<http://www.msig.com/csr/social/member/index.html>

第三者意見



古谷 由紀子 氏

社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 常任理事
消費者志向マネジメントシステム特別委員長

1988年経済産業大臣認定消費生活アドバイザー取得、1998年日本リスクマネジャー＆コンサルタント協会認定シニアリスクコンサルタント資格取得。2004年より現職。2003年からは消費者志向マネジメントシステム（COMS）特別委員長、2006年より個人情報保護特別委員長も兼務。2004年よりISO/SR国内対応委員会委員。CSR（企業の社会的責任）、CS経営、コンプライアンス経営を中心にしたコンサルティング、講演や論文執筆など多数。

1. CSR経営の実現について

- 毎年着実にCSR経営を実践していますが、目標、実施状況、今後の課題・目標を明確化し、貴グループの取組みの進捗が見えるようになり、さらなる進展が期待できます。
- 特に取組みとして優れているのは、「お客さま基点」に立った企業品質のための業務プロセスの改革としてさまざまな仕組みを構築していること、またそれらをPDCAサイクルに基づき着実に実践していることだと思われます。2010年の経営統合により、これまでの取組みが後退することなく、さらなる進展をすることを期待しています。

2. ステークホルダーの声の活用について

- ステークホルダーの声を活かした品質向上の仕組みは、グループ全体で見ると、統一がとれていないように見えます。リスクマネジメントからもシナジー効果という意味でも、グループ内での高いレベルでの統一した取組みを期待します。
- 品質向上の仕組みをそれぞれの職場で具体的に実践したり、改善したりしていくために、自ら課題としているように、職場ミーティングなどが有効だと思われますが、苦情対応以外の商品・サービス、経営にまで広げていくことで、一層品質優先の価値観が定着していくと思われます。

3. 代理店・社員の品質向上について

- 代理店の品質向上について、「MSカレッジ」の導入により、一元管理が期待されますが、任意の仕組みのように思われ、参加しない代理店への支援が十分なされているのかが気になります。また、代理店へのお客さまの声を反映した研修も用意されていますが、それらも任意であるとしたら、代理店の品質向上の確保が気にかかります。
- 社員の品質向上などについては、「当然品質ガイドブック」や「CS向上ガイドブック」の作成、社内外のコンクールなどへのチャレンジなどが「お客さま基点」の企業品質の向上への取組みと評価できます。

4. 社会の課題への取り組み

- 地球環境を守るため、低炭素社会づくりや、生物多様性の保全、社員の社会貢献の支援などに意欲的に取り組んでいます。
- 環境問題や交通安全問題など消費者への啓発にも取り組み、消費者や社会がかかえる課題を消費者とともに解決する姿勢は大変評価できます。ただ、消費者がかかえる課題は商品の安全・安心問題などを含めて多様ですので、今後、さらに本業を通じて消費者の課題を発見し、取り組むことで、持続可能な社会の構築に貢献することを期待します。

ご意見を受けて

いただきましたアドバイスを今後のCSR経営に反映させていきたいと思えます。

品質向上の取組みに関するグループ各社との連携強化については、グループ活動のベンチマークとなるKPIの検討を進めてまいります。

職場ミーティングと提言を通じた業務改善については、例えば海上社で現在取り組んでいる「お客さま基点運動」において、苦情対応にとどまらず、幅広いステークホルダーの声を共有し、経営判断に活かしています。今後はこのような取組みを広げていきたいと思えます。

代理店の品質向上は、引き続き重要な課題と認識して

います。「MSカレッジ」などの仕組みを多くの代理店が活用し、サービスの品質をさらに高めることができるよう万全を期す所存です。

社会からの期待や要請を敏感に察知し、グループの業務や、社員一人ひとりの品質向上に反映させていくことが、MSIGの成長の礎としてますます重要になると確信し、努力してまいります。

三井住友海上グループホールディングス株式会社

理事 企画部長 後藤 茂之



三井住友海上グループホールディングスは
チーム・マイナス6%に参加しています。



みんなで止めよう温暖化
チーム・マイナス6%

