

## はじめに

---

このたび、ディスクロージャー誌「損保ジャパンの現状2021」を作成しました。

2020年度の成果や経営戦略、事業内容、決算内容、今後の方針などをわかりやすく説明しています。

本誌が、当社をご理解いただくうえで皆さまのお役に立てば幸いと存じます。

## 会社概要 (2021年3月31日現在)

---

### 損害保険ジャパン株式会社

---



創 業：1888年(明治21年)10月

資 本 金：700億円

総 資 産：7兆3,896億円

正味収入保険料：2兆1,414億円(2020年度)

取締役社長：西澤 敬二

社 員 数：23,447人

代 理 店 数：48,405店

本 社 所 在 地：〒160-8338 東京都新宿区西新宿1-26-1

国内拠点数※：支店・営業部125、営業課・支社・営業所510、保険金サービス拠点287

海外拠点数：28か国・地域

---

※2021年4月1日現在

---

損害保険用語の解説については、損保ジャパン 公式ウェブサイト <https://www.sompo-japan.co.jp/> をご覧ください。

# 目次

<b>はじめに</b>		<b>商品・サービス体制について</b>	<b>73</b>
トップメッセージ	2	保険の仕組み	74
SOMPOグループの概要	4	保険金のお支払いとサービス体制	76
損保ジャパンの経営戦略・新中期経営計画	6	代理店の業務・活動	78
トピックス	8	個人向け商品ラインアップ	80
社外取締役メッセージ	16	企業向け商品ラインアップ	81
		個人のお客さま向けサービス	82
		企業のお客さま向けサービス	84
<b>経営について</b>	<b>17</b>	グループ会社が提供するサービス	86
事業の概況	18	金融機関との提携	88
代表的な経営指標	21	地方自治体などとの連携	89
役員の状況	25	商品の開発状況	90
コーポレート・ガバナンスの状況	36		
内部統制基本方針と運用状況の概要	42	<b>業績データ</b>	<b>91</b>
戦略的リスク経営(ERM)	45	事業の概況	92
資産運用方針／第三分野保険の責任準備金の積立水準	48	経理の概況	107
お客さま本位の業務運営方針	49	事業の概況(連結)	135
コンプライアンス	51	経理の概況(連結)	146
お客さま情報の保護	54		
利益相反取引管理基本方針	59	<b>コーポレート・データ</b>	<b>179</b>
反社会的勢力への対応	60	歴史・沿革	180
「お客さまの声」を起点とした品質向上の取り組み	61	事業の内容／株式・株主の状況	182
お客さまへのご案内	63	当社の組織	184
情報開示	64	国内ネットワーク	186
		海外ネットワーク	187
<b>SDGsの達成に向けて</b>	<b>65</b>	従業員の状況	188
気候変動対応	66	人事戦略と人材育成の取り組み	189
安心・安全	67	ダイバーシティの取り組み	191
健康・福祉	68	設備の状況	192
次世代育成	69	主要グループ事業の状況	193
地域活性化	70	国内拠点一覧	195
ステークホルダーとの協働	71		
損害保険業界としての主な取り組み	72		

本誌は、保険業法第111条、同施行規則第59条の2および同規則第59条の3に基づいて作成したディスクロージャー資料です。本誌における各計数の表示は原則次のおりとしています。

保険料等の金額は記載単位未満を切り捨てて表示し、損害率等の比率は小数第2位を四捨五入しています。

# Innovation for Wellbeing

---

昨年は新型コロナウイルス感染症が猛威を振るう一年となりました。新型コロナウイルス感染症によりお亡くなりになられた方々に謹んで哀悼の意を表するとともに、罹患されている方々の一日も早いご快復を心よりお祈り申し上げます。

また、感染症対応のために、日夜ご尽力されている医療従事者や介護従事者をはじめエッセンシャルワーカーの皆さまに、心から敬意を表します。加えて、昨年も日本列島各地に豪雨・豪雪や地震などが相次ぐ一年となりました。被害を受けられた皆さまに心よりお見舞い申し上げます。

当社は、2021年5月26日に新たな中期経営計画を公表しました。そして中期経営計画のビジョンとして、「すべての人々・地域・社会にたくさんの笑顔と活力あふれる確かな明日をお届けする」を掲げ、ブランドスローガンを「Innovation for Wellbeing」と決めました。これらの実現にむけて、当社はこれまで130年の歴史の中で培ってきた損害保険事業をさらに発展させていくとともに、防災・減災や自動運転など社会課題の解決に資する新事業への参画により、これからも社会に貢献できるように取り組みを進めてまいります。

近年、当社を取り巻く環境は、自然災害の多発化や激甚化、デジタル技術の進化などによる産業構造やビジネスモデルの変化、新型コロナウイルス感染症によるお客さまの生活スタイルの変化など、大きく変わっております。

このような変化の激しい時代においても、当社は引き続きSOMPOグループの中核会社として、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提供し続けることで、持続可能な社会の実現に貢献してまいります。

今後とも、皆さまの変わらぬご支援とご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

2021年7月



損害保険ジャパン株式会社  
取締役社長

西澤 敬二

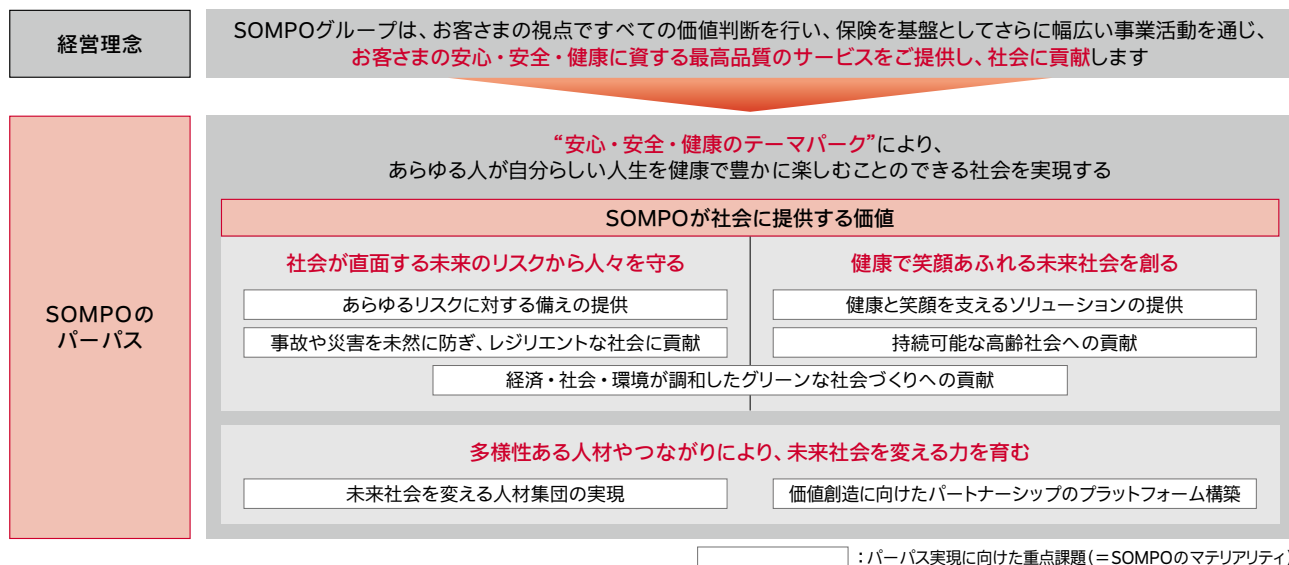
# SOMPOグループの概要

## SOMPOの経営理念とパーパス

当社グループは、「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」することを経営理念に掲げています。

この経営理念に基づき、当社グループは「安心」「安全」「健康」を軸に、人や社会を守り、支えるため、中長期的な視点でさまざまな社会課題に向き合い、それらの解決に取り組むことで、持続可能な社会に貢献します。

当社グループは、事業を通じて具体的な価値提供を行い、あらゆる人が自分らしい人生を健康で豊かに楽しむことのできる社会を実現します。これが「SOMPOのパーパス」です。



## 新中期経営計画

当社グループは、社会への価値提供を具体的に進め、社会共通の課題であるSDGsも積極的に経営に取り込みながら「SOMPOのパーパス」を実現することを目指して、2021年度を開始初年度とする3か年の新中期経営計画(2021年度～2023年度)を策定しました。

新中期経営計画は、3つの基本戦略で構成しています。それぞれ具体的な戦略と到達目標(KPI)を設定して、修正連結利益3,000億円以上、修正連結ROE10%以上の達成およびリスク分散効果の発揮、保険の枠組みを超えたソリューションプロバイダーへの進化等に向けて取り組み、社会課題の解決とともに、新たな成長曲線を作り出し、企業価値向上を目指します。



## ■ 基本戦略

### 1 規模と分散の追求

保険・介護を中心とした既存事業での収益性向上や顧客基盤の拡大を進めるとともに、規律あるM&Aなども活用したさらなる成長を実現することで、事業ポートフォリオの変革と資本効率の向上を目指します。

### 2 新たな顧客価値の創造

既存事業との親和性の高い重点領域(健康・ウェルネス、モビリティ・プロパティ、デジタル)での新事業開発に注力するとともに、各事業・領域に関するリアルデータを有機的に結びつける新たなプラットフォームとしてリアルデータプラットフォーム※(以下、「RDP」)を構築し、今までにない価値提供を目指します。

※介護現場、製造、自動車走行、物流、輸送などSOMPOグループ各社およびパートナー企業のさまざまなオペレーションのなかで得られる膨大なリアルデータを統合・分析し、社会課題を解決する新たなソリューションを提供するビジネスモデル

### 3 働き方改革

グループの持続的な成長に向け、社員一人ひとりのやりがいや幸福度の向上、および圧倒的に高い生産性向上を実現するために、3つのコアバリュー(ミッション・ドリブン、プロフェッショナリズム、ダイバーシティ&インクルージョン)を共有する人材集団の実現を目指します。

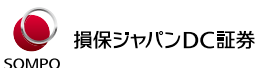
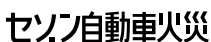
## ■ 各事業における戦略の方向性

SOMPOグループは、国内損害保険事業、海外保険事業、国内生命保険事業、介護・シニア事業、デジタル事業、ヘルスケア事業の6つの事業を柱に事業展開しています。

これまでの実績や強みを活かすだけでなく幅広い事業活動を通じ、社会課題の解決に向けて取り組みます。

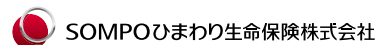
### 国内損害保険事業

損保ジャパンを中心に、収益構造改革による収益性の向上、マーケティング強化によるトップライン成長およびCX・UXを高めるデジタルトランスフォーメーションや新たなビジネスモデルの創造を進め、グループ最大事業として安定的な利益創出を実現します。



### 国内生命保険事業

Insurhealth®を原動力としたトップライン成長を継続し、デジタル／データを活用した商品・販売戦略によりさらなる成長加速を実現します。また、SOMPOひまわり生命に対するファン拡大とブランド認知度向上により、健康応援企業としての確固たる地位を確立します。



### デジタル事業

世界有数のデータ解析技術を有する米Palantir社との提携や国内外のスタートアップ企業等との連携を通じ、RDPを基軸としたソリューションの創出、ビジネスモデルの開発を進めます。



### 海外保険事業

Sompo Internationalを中心に、コマーシャル分野を中心としたボルトオンM&Aなども活用したトップライン成長の促進とプライシングの改善による収益性の確保、リテール分野における一元化された経営管理態勢の下でのスキル移転や基盤強化による収益改善を実行します。



### 介護・シニア事業

SOMPOケアを中心に、高齢者の生活を支え、健康寿命を延伸することを目指し、テクノロジーを駆使した介護品質や生産性の向上に取り組みます。また、リアルデータやリアルサービスを活用した他の介護事業者や医療・ヘルスケア事業者との連携によるエコシステム構築を推進します。



### ヘルスケア事業

健康増進や医療の生産性・品質向上を支える予防・未病や、診断・治療領域をカバーする事業を開発し、社内外との共創やリアルな事業基盤とデジタル活用により新たな価値を創造します。



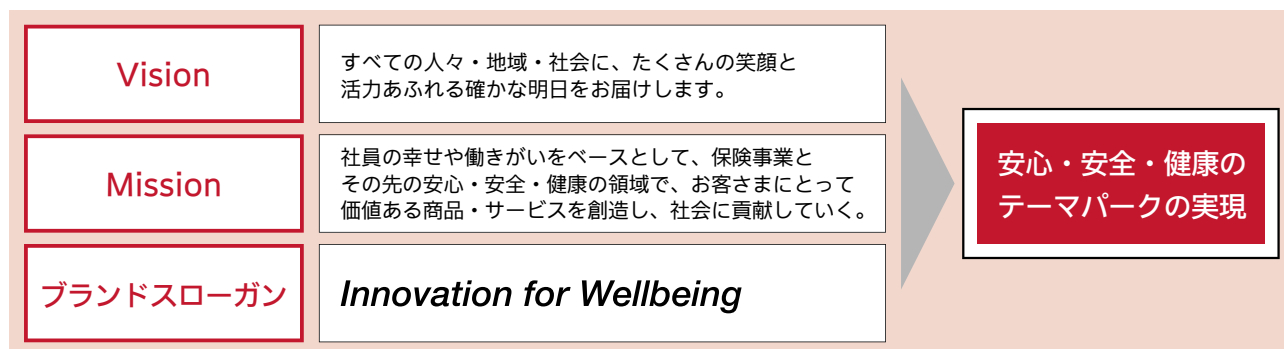
# 損保ジャパンの経営戦略・新中期経営計画

## 経営戦略

SOMPOホールディングスは、経営理念として掲げる「お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービス」の実現に向け、2021年5月26日に新たな中期経営計画を公表しました。グループ中期経営計画では「規模と分散」「新たな顧客価値の創造」「働き方改革」の3つの基本戦略を遂行していくこと、そして、「ミッション・ドリブン」「プロフェッショナルリズム」「ダイバーシティ&インクルージョン」の3つのコアバリューを共有する人材集団を形成していくことを通じて、「安心・安全・健康のテーマパークの具現化」を目指しています。

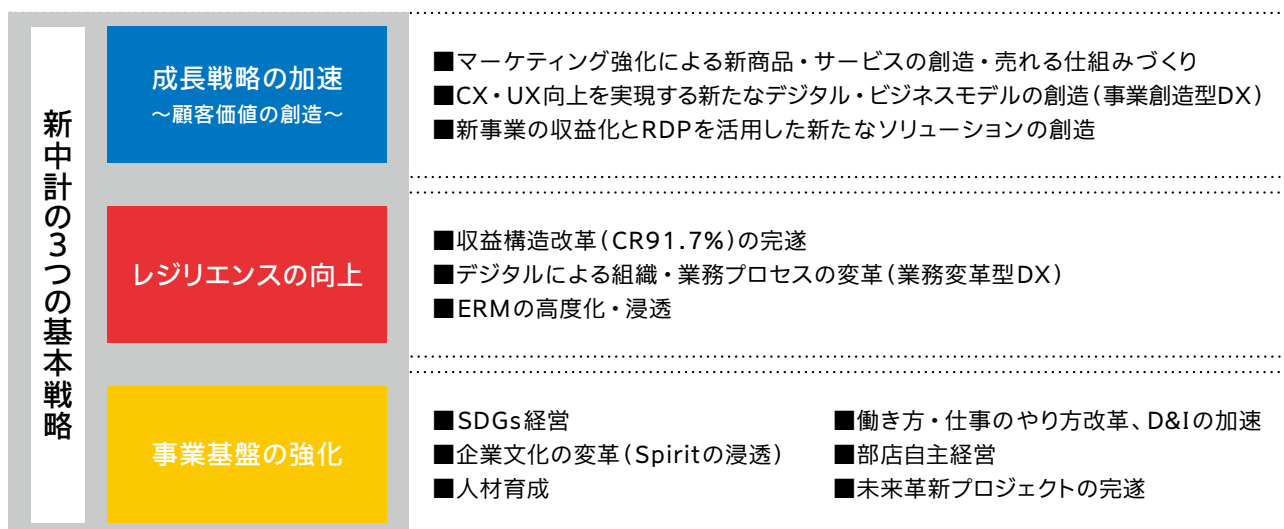
### ■ 損保ジャパンが目指す姿

損保ジャパンは、「安心・安全・健康のテーマパークの実現」に向けて、新たなビジョン、ミッション、ブランドスローガンを決めました。当社は、社員の幸せや働きがいをベースとして、これからも保険事業とその先にある安心・安全・健康の領域で、お客さまにとって価値ある商品・サービスを創造し続けていくことで、社会課題の解決や持続可能な社会の実現に貢献していきます。



### ■ 新中期経営計画の基本戦略

新中期経営計画では、「成長戦略の加速」「レジリエンスの向上」「事業基盤の強化」の3つを基本戦略に取り組み、さらなる収益力・成長力の向上を目指します。



# 新中期経営計画の目標

## ■ 経営目標値

損保ジャパンをはじめとする国内損保事業はグループ最大の事業部門として、既存ビジネスモデルの維持・成長にとどまらず、マーケティングやイノベーションの機能を強化し、今までの延長線上にはない新たな顧客価値を創造していきます。また、新事業の創造により中長期的に収益性を向上できる体制を構築します。

指標	実績	計画値	
		2021年度	2023年度
事業別修正利益	1,301億円	1,050億円	1,500億円以上
事業別ROE※1	11.0%	8.0%	11%
正味収入保険料※2	19,581億円	19,886億円	20,799億円
コンバインド・レシオ※3	94.3%	94.8%	91.7%
政策株式売却額※4	703億円	500億円	500億円 (3年間累計：1,500億円)
当期純利益※5	1,469億円	1,330億円	1,800億円以上

※1 事業別ROE＝事業別修正利益÷配賦資本

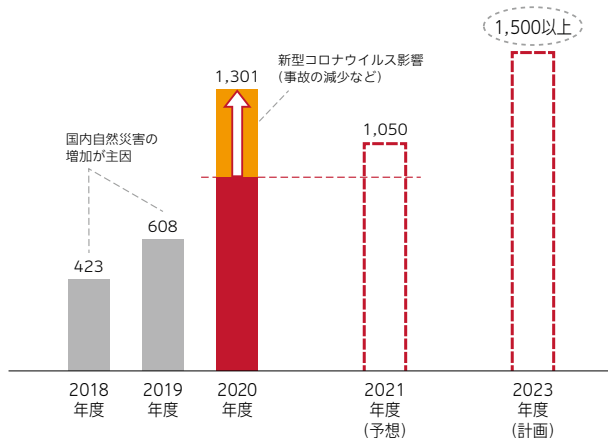
※2 国内損保事業の合計値。除く自賠責・家計分野地震保険

※3 損保ジャパン単体。除く自賠責・家計分野地震保険、アーンド・インカードベース

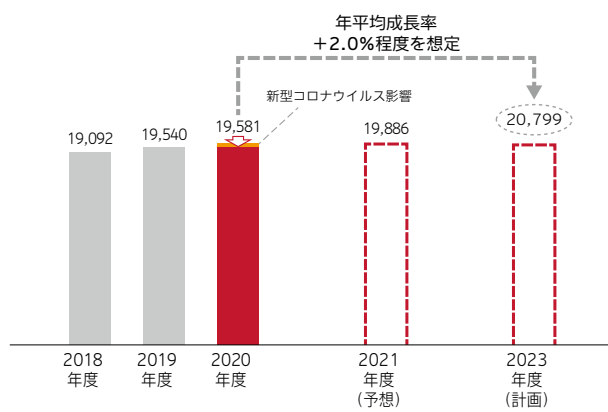
※4 売却時価額ベース

※5 損保ジャパン単体

修正利益(億円)

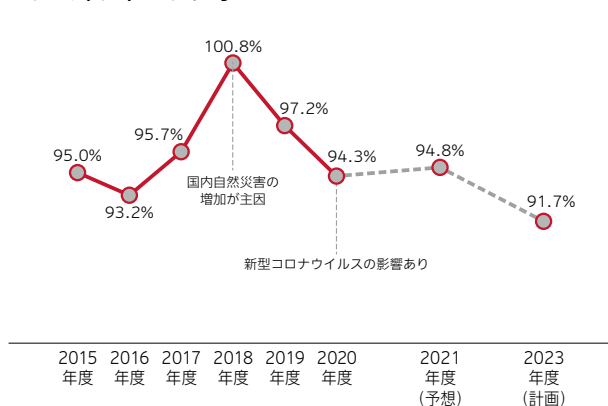


正味収入保険料  
(除く自賠責・家計地震)※(億円)



※国内損保の合計値。除く自賠責・家計分野地震保険。海外子会社へ段階的に移管を行った受再契約分を補正して表示。

コンバインド・レシオ※



※ 損保ジャパン単体。除く自賠責・家計分野地震保険、アーンド・インカードベース



## 新たな生活様式に対応する商品・サービス

### ■ 新型コロナウイルス感染症を補償する商品改定について

当社は、新型コロナウイルス感染症を補償の対象に拡大する商品改定を2020年5月に実施しました。

「特定感染症危険補償特約」をセットした傷害保険等においては、補償対象となる感染症の範囲を拡大し、新型コロナウイルス感染症を補償対象とする改定を行いました。

海外旅行保険では、新型コロナウイルス感染症の潜伏期間や医療機関受診の実態をふまえ、保険期間の終了（旅行からの帰宅等）後に治療開始した場合の補償対象を、保険期間終了後72時間から30日以内に延長しました。

また、食中毒・感染症による休業損失を補償する商品において、施設で新型コロナウイルス感染症が発生し、保健所等の指示に基づき施設の消毒を行った場合等の費用等に対して、定額で20万円をお支払いする商品改定を行いました。

さらに、新型コロナウイルス感染症が発生した場合の短期的な必要資金に対する補償のみでなく、中長期の休業補償に対するニーズもふまえ、2021年1月から、企業向けの火災保険において感染症による休業補償の対象に新たに新型コロナウイルス感染症を加えました。

#### <ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20200424\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20200424_1.pdf)

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20200827\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20200827_1.pdf)



### ■ 個人用火災保険で「置き配」の盗難などの補償を開始

当社は2021年1月に、宅配物の受取りにおける安心感を高めるため、「置き配<sup>※1</sup>」された宅配物の損害を「個人用火災総合保険」の補償対象に追加しました。

新型コロナウイルスの影響により、ネット通販の利用が急速に拡大し、宅配ボックスや「置き配」の利用が増えています。宅配された荷物の盗難や破損に対して不安を感じる声は多く、売主や運送人が保険に加入していない場合や、加入していても、適切に配達を完了しているため利用者が受け取るまでの間に発生した事故は補償されない場合もあることなどが課題となっていました。

このような背景をふまえ、家財の対象に、自宅の玄関前に設置した宅配ボックスや置き配バッグに配達された荷物などの宅配物を追加しました<sup>※2</sup>。

当社は、今後も生活様式の変化に対応した商品・サービスを提供することで、安心・安全な生活を支えていきます。



※1 「置き配」は、玄関先など、荷物の受取人からあらかじめ指定された場所に非対面で荷物などを届けるサービスです。

※2 損害保険金をお支払いする事故は、ご契約の内容によって異なります。

#### <ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20200819\\_2.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20200819_2.pdf)



## ■ 非対面による保険契約手続きの対象拡大

新型コロナウイルス感染症拡大防止を目的とした新たな生活様式の浸透によるお客さまニーズをふまえ、対象の商品や契約手続きについて非対面での募集を可能とし、お客さまのご希望に応じた対応を可能としました。

これまでの保険契約手続きは対面を原則としており、電話等による非対面募集の対象は個人のお客さま向けの一部の保険商品や契約手続きに限定していましたが、昨今のデジタルトランスフォーメーションの進展および新型コロナウイルス感染症拡大を契機に、従来の押印・署名を前提とした商慣習を見直しました。

電話・WEB会議システム・メール等を活用し、保険提案から加入および、契約内容変更の手続きをお客さまと対面せず、また押印や署名をいただくことなく完結します。

当社は今後も社会の環境変化、お客さまのニーズに即した取組みを検討・展開し、安心・安全な社会づくりに貢献していきます。



<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20200813\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20200813_1.pdf)



## ■ 床上浸水時の保険金自動算定サービスの開始

当社は、火災保険の床上浸水による事故の保険金請求において、お客さまがスマートフォンで撮影された被害状況をもとに、お受け取りいただける保険金の概算を算出するサービス「SOMPO水災サポート」を、2020年10月に開始しました。

AI技術の活用により、お客さまがスマートフォン上でペットボトルとともに撮影した被害箇所の画像データをもとに、浸水高の測定と、概算の保険金を自動で算出します。これにより、当社の調査担当者が訪問する必要がなくなるため、迅速に保険金をお支払いすることが可能となりました。

新型コロナウイルス感染症拡大を契機とした新しい生活様式への変化など、お客さまを取り巻く環境変化をふまえ、保険金請求においてもデジタル活用による非対面の接点の拡充等、今後もお客さまのニーズに応える事故対応サービスを提供していきます。



<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20210120\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20210120_1.pdf)



# 顧客価値創造に向けた商品・サービス

### ■ 実費型医療保険『入院パスポート』の販売開始

当社は、最短30分で保険金をお支払いする実費型医療保険『入院パスポート』を2021年6月に販売開始しました。本商品は、将来の予測不能な入院の治療費を不足なく実費型で補償するだけでなく、入院前にお受け取りいただける入院準備保険金、入院されたご本人や看病されるご家族の負担軽減を目的とした入院時選べるサポート等、入院前から退院後まで安心をご提供し、治療に専念できる補償内容となっています。ご加入手続きは、専用チラシに掲載の2次元バーコード等からお申込み画面にアクセスいただき、5分程度で完了します。保険金のご請求は、病院から発行される領収証等をスマートフォンで撮影・送信することで、原則24時間以内・最短30分で保険金をお受け取りいただけます。

今後も補償のラインナップを充実させるとともに、InsurTech (Insurance + Technology) を活用した新たな保険サービスの提供を目指していきます。



<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20210326\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20210326_1.pdf)



### ■ マイカーを手放した方の移動リスクを補償する保険『UGOKU (移動の保険)』の販売開始

当社は、マイカーを手放した方向けの業界初の保険『UGOKU (移動の保険)』を、2021年6月に販売開始しました。本商品は、お客さまご自身だけでなく、お客さまのご家族全員が、他人や企業の自動車やバイクに搭乗中、自転車、車椅子、ベビーカー、電車、バス、エスカレーター、お買い物中のトラブル等移動時の事故を幅広く補償します。

近年、CASEやMaaSに代表されるモビリティ産業構造およびビジネスモデルの大きな変革により、「自動車を所有から使用へ」という、お客さまの移動に対する価値観や行動の変化が加速しています。『UGOKU (移動の保険)』により、社会環境や生活スタイルの変化のなかで、お客さまが安心して生活できる環境づくりに貢献します。



<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2021/20210601\\_4.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2021/20210601_4.pdf)



## ■ 通信機能付きドライブレコーダーを活用した安全運転支援サービス『Driving!』リニューアル

ドライブレコーダーは、2016年1月の軽井沢スキーバス事故を契機に業務車両への装着義務化が進み、2017年の東名高速における「あおり運転」事故により、一般車両への普及が急速に進んでいます。

当社では2018年に個人向け安全運転支援サービス『Driving!』をリリースして以来、サービス付帯前・後の比較で約20%の事故削減効果が出ていることで、メディア等の関心度も高く、「高齢ドライバーの事故多発」や「あおり運転」等の社会課題解決に一定貢献しています。

また、ドライブレコーダーの映像活用により、事故時のお客さまの不安解消および保険金支払い業務の効率化に寄与しています。

2021年9月、機器のリニューアルを実施し、機器の高性能化および通信機能を活かした“つながる”ことによる事故時のサービスの高度化によって、さらなるお客さまへの安心・安全を提供します。



<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2021/20210630\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2021/20210630_1.pdf)



<専用ウェブサイト>

<https://www.sompo-japan.jp/tsunagaru-dorareco/>



## ■ 中小企業向けパッケージ型商品において役員および従業員の疾病リスクを補償する『メディカル・マスター』の販売開始

当社は、中小企業向けの主力商品である事業活動総合保険『ビジネスマスター・プラス』に、従来対象外であった役員・従業員の疾病リスクを補償するプラン『メディカル・マスター』を2021年6月から販売開始しました。

『ビジネスマスター・プラス』は、中小企業が抱えるさまざまなリスク(物損害・休業損失・賠償責任・労働災害など)を包括的に補償するパッケージ型商品です。必要な補償を自由に選択することができ、業種と売上高(一部は延床面積)の申告のみで保険料の算出を可能とし、補償の対象となる物件等の明細を不要とするなど、加入手続きを簡素化していることが特長です。

少子高齢化を背景に労働人口が減少傾向にあるため、中小企業において、人手不足は解決すべき喫緊の課題となっています。『メディカル・マスター』により中小企業の福利厚生制度の充実をサポートし、人手不足の課題解決に貢献します。



<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2021/20210623\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2021/20210623_1.pdf)



## 将来のモビリティ社会を見据えたソリューションの開発

### ■「自動運転向けデジタルリスクアセスメント」の開発

当社は、アイサンテクノロジー株式会社および株式会社ティアフォーと共同で、安心・安全な自動運転走行を支援するインシュアテックソリューション「Level IV Discovery」の開発を進めており、2021年5月「自動運転向けデジタルリスクアセスメント」の提供を開始しました。

自動運転技術が日進月歩で進化していく状況下、事前の事故予防対策としてリスクアセスメントは自動運転の社会受容性を高め、安心・安全な自動運転走行を実現する上で欠かせないものです。当社の事故データや事故対応ノウハウに、アイサンテクノロジーの高精度3次元地図技術およびティアフォーの自動運転システム開発力といった各社の強みを融合した新サービスにより、リスク評価の定量化や提供のスピード化を可能とし、自動運転走行に向けた安全性と効率性を高め、自動運転の社会実装を後押しする役割を果たします。



<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2021/20210518\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2021/20210518_1.pdf)



### ■「自動運転車向け遠隔見守りサポートアプリ」の開発と実証実験の実施

当社とSOMPOグループの株式会社プライムアシスタンスは、自動運転車から得られる情報から異常を検知し該当車両を特定する「自動運転車向け遠隔見守りサポートアプリ」を開発しました。2021年1月、長野県塩尻市で走行する自動運転車を、東京都に開設した自動運転車のトラブル対応サービス研究拠点「コネクテッドサポートセンター」から見守る実証実験を実施しました。複数台の自動運転車の走行を遠隔で見守り、事故やトラブルの未然防止や発生時の被害軽減を図るとともに、緊急時に能動的なサポートを行うサービスの開発と事業化を目指しています。

施設や公道で走行する自動運転車のほか、自動走行ロボットの遠隔見守りも視野に、「コネクテッドサポートセンター」を活用した次世代モビリティの社会実装に向けた研究開発を進めていきます。



<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20210222\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20210222_1.pdf)



## ■ 西新宿エリアで5Gを活用した自動運転タクシーの実証実験を始動

当社、株式会社ティアフォー、株式会社Mobility Technologies、KDDI株式会社、アイサンテクノロジー株式会社の5社は、西新宿地区のエリアマネジメント組織である一般社団法人新宿副都心エリア環境改善委員会と「西新宿地区のスマートシティ化推進に向けた連携協定」を締結し、2020年11月に自動運転システムを搭載したJPN TAXI車両を、第5世代移動通信システム「5G」を活用して公道走行する実証実験を行いました(走行ルートの一部区間では、運転席無人の遠隔ドライバーによる走行も実施)。

西新宿エリアを含む公道での実証実験の成果を活用し、公共交通の担い手不足や交通弱者への対応といった社会課題を解決するための手段として、自動運転タクシーの事業化に向けて自治体および交通事業者と連携した取組みを進めています。



<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20201009\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20201009_1.pdf)



## ■ 「自動走行ロボット専用保険プラン（実証実験向けオーダーメイド型）」の開発

新型コロナウイルス感染症予防の観点で、物流や施設管理などの分野では、人手を介さない「遠隔・非対面・非接触」の配送ニーズや作業ニーズが高まっており、道路や私有地等を歩行者や他のモビリティ等と共存し、走行する「自動走行ロボット」を活用した新たなサービスの早期実現が期待されています。こうした背景から、自動走行ロボットを用いた配送や消毒・警備などのサービス提供に向け、商業施設などの施設内に加え、公道でも自動走行の実証実験が始まっています。実証実験においては、自律走行や遠隔監視操作による「運行リスク」や、配送貨物の破損、警備作業中に犯罪者と誤認することによる人格権侵害といった「業務遂行リスク」など、多種多様なリスクへの対応が求められます。

当社は、これまで全国各地での自動運転車による公道実証実験に参加しており、蓄積してきたリスクアセスメントと保険商品開発のノウハウを活かし、安心・安全な自動走行ロボットの実用化に向けた研究開発を支援するための専用保険プランを開発しました。



<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20201005\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20201005_1.pdf)



## ブランド価値向上に向けた取組み

### ■ 桑田佳祐さんが出演する新テレビCMシリーズ第4弾「ドライブ」篇の放映

当社は、2020年2月からSOMPOホールディングス株式会社とパートナー契約を結んでいる桑田佳祐さんが出演する新テレビCM「ドライブ」篇を、2021年5月14日から全国で放映しています。

「今日という日を、楽しむために。」をキーワードとした「ドライブ」篇は、新型コロナウイルス感染症による影響でさまざまな不安を感じている人が多い中、身の回りにいる人を大切にしながら、笑顔を絶やさず、しっかりと前を向いて生きていくことの大切さを呼びかけるとともに、人々の人生に寄り添い、支えていきたいという当社の企業姿勢を伝え、「もしも～だとしたら」や「まさか～だったら」ということを恐れることなく、今日という日を思い切り楽しんで生きたいという想いを短いストーリーに込めています。



<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2021/20210514\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2021/20210514_1.pdf)



### ■ 「J.D. パワー 2020年自動車保険事故対応満足度調査<sup>SM</sup>」 総合満足度ランキング第1位を受賞

当社は、株式会社J.D. パワージャパンが2020年11月20日に発表した「J.D. パワー 2020年自動車保険事故対応満足度調査<sup>SM</sup>」における総合満足度ランキングで第1位を受賞しました。

同調査における総合満足度ランキングにおいて第1位を受賞するとともに、「事故受付体制」、「事故対応担当者」および「代車／レンタカーサービス」の3つのファクターで最高評価となりました。

当社は、お客さまの期待を上回るサービスをご提供することを目指し、事故に遭われたお客さまと接するすべての機会において、全国の代理店とともに事故対応品質の向上に取り組んでいます。そして、コロナ禍においては、デジタル技術の活用によってお客さまの利便性を向上する取組みを進めています。

また、お客さまの目線で事故対応一つひとつのプロセスに着目した人材育成や、デジタルツールを活用した積極的なコミュニケーションにより、一人ひとりのお客さまのニーズに柔軟に対応できる態勢の構築に取り組んでいます。

今後も、きめ細やかなホスピタリティ溢れる人の対応と、利便性の高い技術の融合により、さらなる高品質の対応と安心を、お客さまに提供し続けることを目指します。



<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20201223\\_1.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20201223_1.pdf)



## 事業基盤強化に向けた取組み

### ■ 新人事制度の運用開始

#### ～「Diversity & Inclusion」の加速と社員の働きがい向上～

当社は、「Diversity & Inclusion」の加速と社員の働きがいをもとめることで、これまで以上にお客さまへ新たな価値を創出し、社会へ貢献し続けるために、「働き方・仕事のやり方改革」に取り組んでいます。

2020年10月に、社員の多様性を認め、さらなる自由な働き方を推進する取組みとして、新たな人事制度をスタートさせました。

「年次年功運用からの脱却」や「昇格方法統一」「柔軟なフィールド区分運用」など、役職や性別、年齢を問わず、一人ひとりがいきいきと働きながら能力を発揮して成長できる環境の実現に向け、これまでの制約を解消し、シンプルでわかりやすい人事制度をスタートさせることで、「Diversity & Inclusion」を加速します。

多様な社員が活躍する、働きがいにあふれる職場づくりを行い、新たな価値を創造し続けることで持続的な社会貢献を果たしていきます。

<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20201014\\_3.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20201014_3.pdf)



### ■ オンライン企業内大学「損保ジャパン大学」の設立

当社は、人材力を強化するため、場所や時間、現在の業務にとらわれることなく、全社員がどこからでも学べるオンラインの企業内大学「損保ジャパン大学」を2020年10月に設立しました。

変化の激しい現代社会において、お客さまにとって価値のある安心・安全・健康に資する商品・サービスを提供し社会に貢献するためには、一人ひとりの学びやチャレンジ、教えあい・学びあいの風土の醸成、定着が必要不可欠です。

withコロナの環境下で、全社員が組織の枠を超えてオンラインで学べる仕組みや日常業務では習得が難しい分野の学びの場、社内の学習メニューを集約したプラットフォームを提供することで、社員一人ひとりの学びやチャレンジを加速し、当社の人事戦略である「もっと“働きがいを感じる会社”」の実現を目指します。



<ニュースリリース>

[https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20201014\\_2.pdf](https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2020/20201014_2.pdf)





## 社外取締役メッセージ

持続的な成長を実現するための当社の取組みについて、社外取締役からのメッセージを掲載します。

### 変化を楽しむ

昨年は、ビッグデータ分析のユニコーンPalantir社への投資の機会を作った手腕にただ驚きました。これに限らず、私が取締役に就任以来、毎年起こる大きな「変化」を楽しんでいます。介護ビジネスへの参入、米国での大型買収、スタートアップとの協業、組織構造の変革など、損保ジャパンをはじめとするSOMPOグループは、変化を好む会社だと思うのです。

これは、損害保険という歴史ある巨大産業においては必要な資質です。みなさんもこの変化を楽しんでください。また、自ら変化を起こせる人になってください。それが会社のさらなる成長を支えることになると思います。



石黒 不二代

ネットイヤーグループ株式会社  
取締役

### 変革を加速し、新しい社会を

損保ジャパンの良いところは、損害保険という伝統業界にありながら進取の精神に富んでいるところだと思います。

一方で、業界の特性から企業の社会的責任が大きいことが挙げられ、仕事にも正確性が求められます。そうしたことに加えて組織の規模も大きいために、変革のスピードが必ずしも十分とは言えません。

損保ジャパンには新型コロナウイルス感染症で変わる社会を見据えながら、新しい社会を作っていく一翼を担って欲しいと思っています。

変革を加速するためにはもっと若い人の感性や実行力に任せたら良いと考えます。



内田 和成

早稲田大学ビジネススクール  
教授

### Innovation for Wellbeing

SDGsへの意識の高まりから、社会課題の解決ということが企業にとっての大きな命題になってきましたが、社会課題の解決こそが保険業のいわば本道であり、その積み重ねにより当社の今があります。

どこから来たかを忘れないことは、どこへ向かうかを知ること。

保険事業を通して培ってきた損保ジャパンスピリットを、社員の皆さん一人ひとりが新しい風と融合させることがinnovationへの道です。環境やライフスタイルの変化から生じるさまざまな社会課題に対する当社ならではのソリューションが持続可能なhappiness、つまりwellbeingの提供につながることを期待しています。



吉田 正子

株式会社広島銀行  
監査役