

方針 4 保険金のお支払い業務の品質向上

お客さまを想う「SCクレド」の実践

クレドマイスター制度

当社では一人ひとりのお客さまに接する保険金支払い部門の職員の「心のあり方」「行動のあり方」を明確にした行動指針を「SCクレド」としてまとめており、毎年、徹底したお客さま志向による最高品質のサービス提供ができる人材を「クレドマイスター」として認定しています。2022年3月末時点の認定数は延べ4,189名（前年度より737人増）となっており、クレドマイスターの対応スキルを社内でも共有することで、全社的にお客さま対応の向上に継続的に取り組んでいます。

クレドマイスター認定社員の声

お客さまにとって非日常である「事故」は、お一人おひとりに合わせたオーダーメイドの対応が理想です。私たちはお客さまの言葉を受け止め、真意を読み取り、最善の対応ができるよう日々研鑽していく必要があります。また、私たちがチームで助け合って対応することで、より多くのお客さまに向き合うことができます。「SCクレド」はお客さまはもちろん、保険代理店やともに働く仲間など全ての人に対する心構えにも通じます。クレドマイスターに認定されることは誇りですが、その名に恥じないよう『すべてはお客さまのために』これからも真心を込めた言動を心掛けていきたいと思っております。



クレドマイスター最多回数（累積7回）認定者
中国保険金サービス第二部 倉敷保険金サービス課 平松 綾

事故発生時のご不安のいち早い解決

次世代ロードサービスシステムの開発

近年のデジタル化の加速により、自動車業界においてもコネクティッドカー*やスマートフォン等のデジタルデバイスを接点とした顧客体験の向上が求められています。当社と株式会社プライムアシスタンスは、万が一の事故の際に優れたロードサービスの提供を実現すべく、2021年10月から次世代ロードサービスシステムの実証実験をスタートしました。手配後のレッカー車の位置情報と到着時間を可視化し、お客さまにタイムリーにお知らせするサービスは損害保険業界初めての導入となります。

*コネクティッドカーとは、ICT端末としての機能を有する車両のことをいいます。センサーにより取得した車両の状態や周辺の状況を送信し、送られた情報を収集、分析することができます。

〈画面イメージ〉



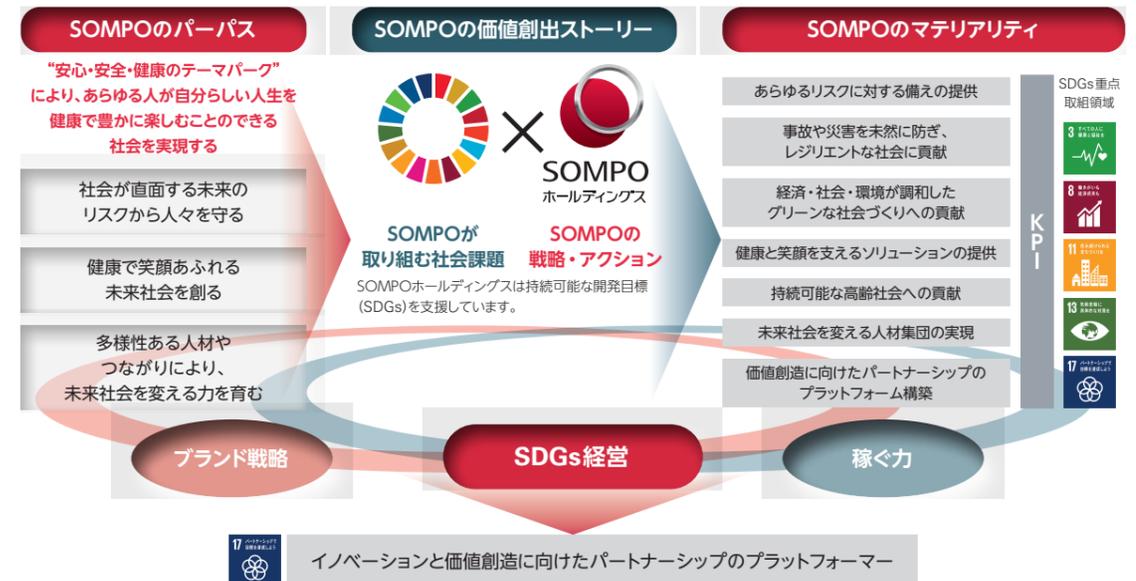
方針 5 利益相反の適切な管理

利益相反の適切な管理態勢の構築

当社は、利益相反の報告および措置に関する基本事項を社内規則に定め、また、利益相反管理の統括部署を設置し、定期的に管理状況を確認しています。

方針 6 企業としての社会的責任を果たす取組み

SDGsを始めとする社会課題の解決に貢献することを経営の主眼とし、多様なステークホルダーとの共創等により本業を通じて当社ならではの社会価値を創出し、お客さま価値を高めることを目指します。



当社は、SOMPOホールディングスの「SOMPOのパーパス」実現に向けて、取り組むべき経営上の重点課題(SOMPOのマテリアリティ)を策定しています。SOMPOのマテリアリティに基づく取組みを通じ、SDGs*の達成に向け取り組んでいます。

*2015年9月の国連サミットで採択された、2030年までに世界で達成すべき17の社会的課題に対する目標です。



SOMPOのマテリアリティ特定プロセスやKPI(重要業績評価指標)、重点課題取組みの詳細は、公式ウェブサイト掲載の「サステナビリティレポート」をご覧ください。<https://www.sompo-hd.com/csr/communications/report/>

2021年度に実施した「SOMPOのマテリアリティ(重点課題)」の主な取組み

重点課題 1 あらゆるリスクに対する備えの提供

床上浸水時の保険金自動算定サービス「SOMPO水災サポート」

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月から開始しています。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迅速に保険金をお支払いします。お客さまを取り巻く環境変化を踏まえ、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答える事故対応サービスを提供していきます。



〈「SOMPO水災サポート」利用イメージ〉

方針 6 企業としての社会的責任を果たす取組み

2021年度に実施した「SOMPOのマテリアリティ(重点課題)」の主な取組み

重点課題 2 事故や災害を未然に防ぎ、レジリエントな社会に貢献

防災教育の普及啓発「防災ジャパンプロジェクト」(2014年～)

当社は、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。新型コロナウイルス環境下においても防災の学びを止めないため、場所を問わずに楽しく学べる動画コンテンツもご用意しています。



〈体験型防災ワークショップ〉



〈動画コンテンツ：紙食器づくり〉

参加者人数：延べ59,000人
(イベント参加者数に限る)
(2022年3月末現在)



重点課題 3 経済・社会・環境が調和したグリーンな社会づくりへの貢献

SAVE JAPAN プロジェクト(2011年～)

当社は、地域の環境団体やNPO支援センター、日本NPOセンターと協働し、毎年全国各地で市民参加型の生物多様性保全活動を行う「SAVE JAPAN プロジェクト」を展開し、10年を迎えました。以前から開催していたフィールドワークに加え、2020年度からはオンラインイベントなどを開催。より多くの地域市民の皆さまが生物多様性の取組みに参加できる機会を提供しました。



〈フィールドワークの様子〉



〈オンラインイベントの様子〉

イベント開催：延べ890回以上
参加人数：延べ47,800名以上
(2022年3月末時点)

重点課題 4 健康と笑顔を支えるソリューションの提供

文化・芸術を通じた取組み「SOMPO美術館」

SOMPO美術館は1976年の開館以来、600万人を超えるお客さまにご来館いただき、アジアで唯一ゴッホの《ひまわり》を鑑賞できる美術館として親しまれています。公募展など新進作家への助成や美術鑑賞教育の普及支援を通じた社会貢献活動にも取り組んでいます。東郷青児を核にゴーヤン、セザンヌ、ルノワール、グランマ・モーゼスなど国内外作家の作品を収蔵し、地方美術館への作品貸出を通して地方創生にご活用いただいています。企画展は年5回ほど国内外の作品の展覧会を開催、国内外から幅広い世代が訪れ楽しめる新宿のアートランドマークとして、多様な芸術・文化を発信しています。



〈SOMPO美術館 外観〉

重点課題 5 持続可能な高齢社会への貢献

高齢者の運転寿命延伸を支援する「運転シミュレーター」

●詳細は方針3(P.18)をご覧ください。

2021年度に実施した「SOMPOのマテリアリティ(重点課題)」の主な取組み

重点課題 6 未来社会を変える人材集団の実現

パーパス浸透と連動させた「働き方改革」の推進

当社グループでは、社員の仕事におけるやりがい、幸福度の向上および圧倒的に高い生産性を実現するために「働き方改革」を推進しています。働き方改革では、MYパーパスの追求を土台として、3つの人材コア・バリューである「ミッション・ドリブン」、「プロフェッショナルイズム」、「ダイバーシティ&インクルージョン」を共有する人材集団を実現し、「SOMPOのパーパス」実現の原動力としています。



重点課題 7 価値創造に向けたパートナーシップのプラットフォーム構築

災害に強い地域社会の実現を目指す「水災害プロジェクト」

気候変動により台風や豪雨などの自然災害が激甚化し、地域のレジリエンス力の向上が重要になっています。当社では、AIを活用した防災・減災システムの実証実験を行うなど、水災害で悲しむ人をゼロにすることを目標として災害に強い地域社会構築のための協働の仕組み「水災害プロジェクト」を開始し、企業、自治、NPOなどのステークホルダーとの対話を進めています。

2022年3月には、岡山NPOセンターおよび災害支援ネットワークおかもとレジリエンスな岡山の構築に向けたパートナーシップ締結を行い、第一弾の取組みとして西日本豪雨の経験から生まれた被災地に必要な物資の調整システム「できるかもリスト」の説明会および普及促進に向けたキックオフミーティングを開催しました。



「The Action～SDGsカードゲーム～」

SDGsが目指す世界への道のりや、さまざまな視点からSDGsに関する取組みをゲーム形式で体感することで、SDGsの理解を深め、SDGs達成に向けた行動につなげるための当社オリジナルのワークショップを開発しました。このワークショップでは、チームのゴール達成を目指し、与えられたお金と時間を使ってプロジェクト活動を実行していくことで、現在から2030年までの道のりを体験します。当社社員が「The Action～SDGsカードゲーム～」のファシリテーターとなり、多様なステークホルダーに提供していくことで、SDGsの本質の理解促進およびパートナーシップ構築を図り、地域課題の解決を目指します。



当社グループでは、企業としての社会的責任を果たすために「グループサステナビリティビジョン」を策定しています。

グループサステナビリティビジョン

SOMPOグループは、未来に向けた対話を通じてステークホルダーと積極的にかかわりあいながら、高い倫理観のもと国際的な行動規範を尊重し、気候変動や生物多様性などの環境問題、人権やダイバーシティ&インクルージョン、地域社会への配慮などを自ら事業プロセスに積極的に取り組むとともに、社会に対して透明性の高い情報を積極的かつ公正に開示していきます。また、常に一步先を見据えて、社会の安心・安全・健康に資する商品・サービスの提供をすることで、ソリューションプロバイダーとしてレジリエントで持続可能な社会の実現に貢献していきます。

グループサステナビリティビジョンの詳細は、当社の公式ウェブサイトにて開示しています。
<https://www.sompo-japan.co.jp/csr/management/system/policy/>