



SOMPO
ホールディングス

保険の先へ、挑む。

損保ジャパン日本興亜の現状 2016



損害保険ジャパン日本興亜株式会社

はじめに

このたび、ディスクロージャー誌「損保ジャパン日本興亜の現状2016」を作成しました。
2015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 (2016年3月31日現在)

損害保険ジャパン日本興亜株式会社

創 業：1888年(明治21年)10月

資 本 金：700億円

総 資 産：7兆362億円

正味収入保険料：2兆2,184億円(2015年度)

取締役社長*：西澤 敬二

社 員 数：26,380人

代 理 店 数：62,238店

本 社 所 在 地：〒160-8338 東京都新宿区西新宿1-26-1 TEL: 03-3349-3111

国 内 拠 点*：支店・営業部126、営業課・支社・営業所559、保険金サービス拠点308

海 外 拠 点：32か国・地域、211都市

*2016年4月1日現在

損害保険用語の解説

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



目次

はじめに		戦略的リスク経営(ERM)	50	商品・サービス体制について	73
トップメッセージ	2	コンプライアンス	53	保険の仕組み	74
SOMPOホールディングスグループの概要	4	利益相反管理基本方針	55	保険金のお支払いとサービス体制	76
新中期経営計画	6	反社会的勢力への対応	56	代理店の業務・活動	78
トップインタビュー	7	お客さま情報の保護	57	個人向け商品ラインアップ	80
デジタル戦略	10	資産運用方針／第三分野保険の責任準備金の積立水準	61	企業向け商品ラインアップ	81
多様な人材が活躍するための環境づくり	12	「お客さまの声」を起点とした品質向上の取組み	62	個人のお客さま向けサービス	82
ダイバーシティの取組み	14	お客さまへのご案内	64	企業のお客さま向けサービス	84
人材育成の取組み	16	情報開示	65	グループ会社が提供するサービス	86
トピックス	18	CSRの取組み	67	金融機関との提携	88
経営について	23	地域貢献プロジェクト	68	地方自治体等との連携	89
事業の概況	24	地球環境問題への対応	69	商品の開発状況	90
代表的な経営指標	27	文化・芸術、福祉、次世代育成	70	業績データ	91
コーポレート・ガバナンスの状況	31	復興支援・社会貢献	71	コーポレート・データ	183
役員の状況	35	損害保険業界としての主な取組み	72		
内部統制基本方針と運用状況の概要	47				

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とおりとしています。
 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。



損害保険ジャパン日本興亜株式会社
取締役社長

西澤 敬二

最もお客さまに 支持される 損害保険会社へ

このたびの熊本地震により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、損害保険会社としての社会的使命を果たすべく、「お客さまにより早く保険金をお届けする」ことを最優先の経営課題に掲げ、被災された皆さまにお役に立てるよう全社をあげて取り組んでまいりました。

これからも、保険事業をはじめとするさまざまな取組みを通じて、一日も早い復興に寄与してまいります。

さて、2015年度は前中期経営計画の最終年度でありましたが、合併シナジーの実現や自動車保険を中心とする収支の改善などにより、当初の計画を達成するとともに、今後の成長に向けた基盤を整えることができました。

これもひとえに、損保ジャパン、日本興亜損保の時代より、永年、私どもを支えていただいたお客さまや関係各位の皆さまのおかげであり、厚く御礼申し上げます。

昨今のデジタル技術の進歩や地球規模での気候変動は、さまざまな事業活動や日常生活に、急激な変化をもたらすと言われています。そして、そのような変化の時代だからこそ、損害保険事業の社会的意義はますます大きなものになると認識しています。

そのような環境において、当社が、最高品質の商品・サービスでお客さまの生活や事業活動を支え、損害保険事業の社会的使命を果たし続けるためには、お客さまの変化を見つめ、お客さまの立場に立って考え続けることで、自らを絶えず進化させていかなければならないと強く感じています。

当社は2016年度からスタートした新たな中期経営計画において「未来革新プロジェクト」をスタートさせます。「未来革新プロジェクト」では、ビジネスプロセスとシステム基盤を刷新し、業務のスリム化と生産性の飛躍的な向上を図ってまいります。また、最先端のデジタル技術を積極的に活用・導入し、お客さまへの新たな価値の提供を実現していくことで、最もお客さまに支持される損害保険会社を目指してまいります。

そして、SOMPOホールディングスグループの中核会社として、お客さまの安心・安全・健康に資する幅広い事業領域にチャレンジし、グループが掲げる「世界で伍していくグループ・真のサービス産業への進化」の実現をリードしてまいります。

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。

2016年7月

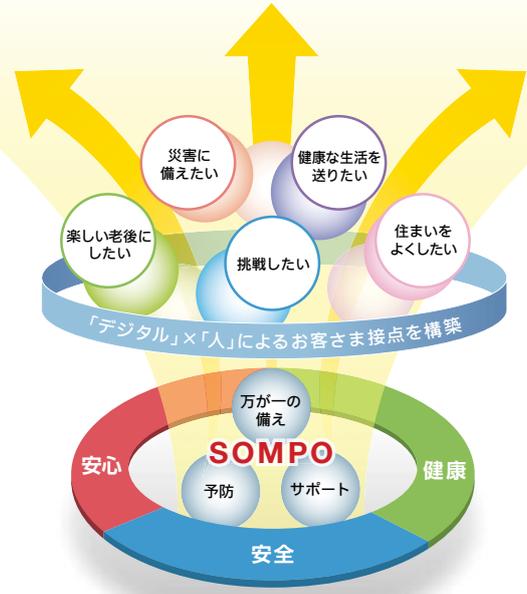
保険の先へ、挑む。

SOMPOホールディングスグループの概要

SOMPOホールディングスグループでは、これまで「保険の先へ、挑む。」というブランドスローガンのもと、保険事業を中核として、介護事業やリフォーム事業など事業領域を拡大してきました。新中期経営計画では、新たな事業機会の探求、既存事業の品質向上・サービス領域の拡大や事業間の連携を通して、それぞれの事業・サービスを各分野において魅力ある特徴をもったアトラクションに進化・充実させていきます。あわせて、「人」によるお客さまに寄り添ったサービスに加えて、「デジタル技術」を活用したお客さまとの接点を拡充していきます。

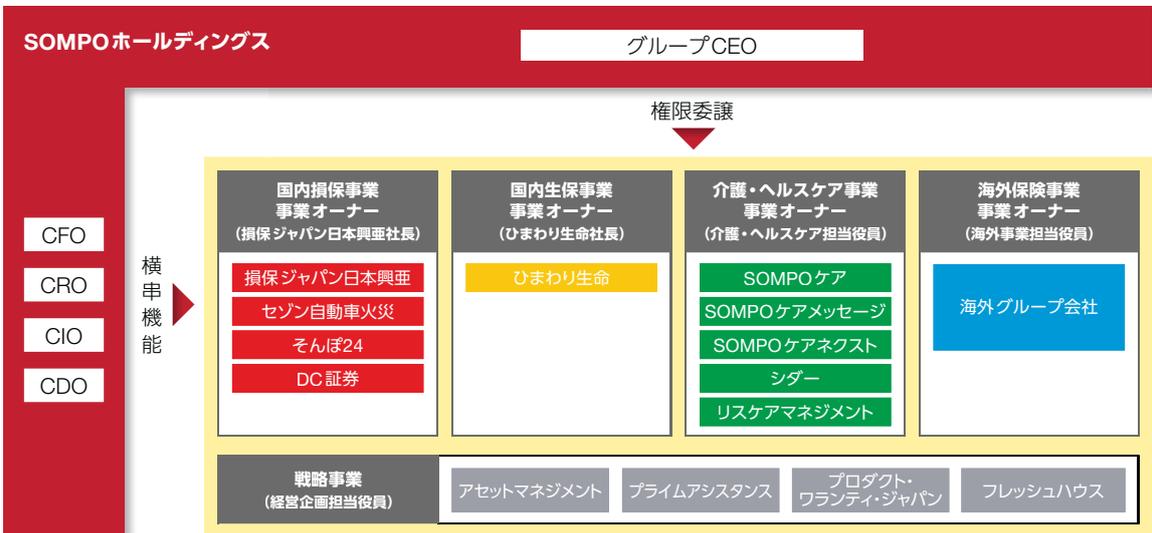
これらの取組みを通じて、SOMPOホールディングスグループは、お客さまの幅広いライフステージや日常生活において「安心・安全・健康」を総合的にサポートし、お客さまの人生に笑顔をもたらす『安心・安全・健康のテーマパーク』に進化することで、グループ経営理念である「お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供する」を具現化させていきます。

**「万が一のときに役立つSOMPO」から
「お客さまの人生に笑顔をもたらすSOMPOへ」**



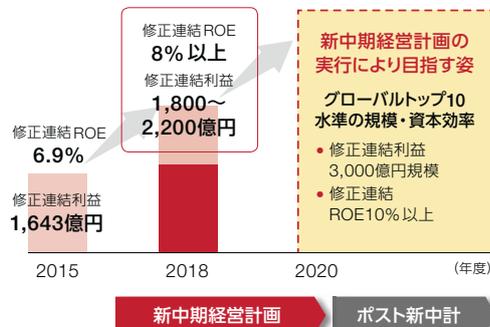
各事業部門(国内損保事業、国内生保事業、介護・ヘルスケア事業、海外保険事業)のトップを事業オーナーと位置づけ、事業オーナーに事業戦略立案・投資判断・人材配置などの権限を委譲し、大きな環境変化に対して、お客さまにより近い事業部門が柔軟かつ敏捷な意思決定・業務執行を行うグループ経営体制に2016年4月から変更しました。これによって、各事業領域において存在感ある優位性を確立・強化することで、成長を続けていきます。

また、持株会社は、デジタル戦略などのグループ横断の重要課題への対応および事業部門間の連携を強化する体制を構築し求心力を発揮することで、「安心・安全・健康」に資するトータルサポートサービスの創出、新たな事業創造・既存事業の領域拡大をしていきます。



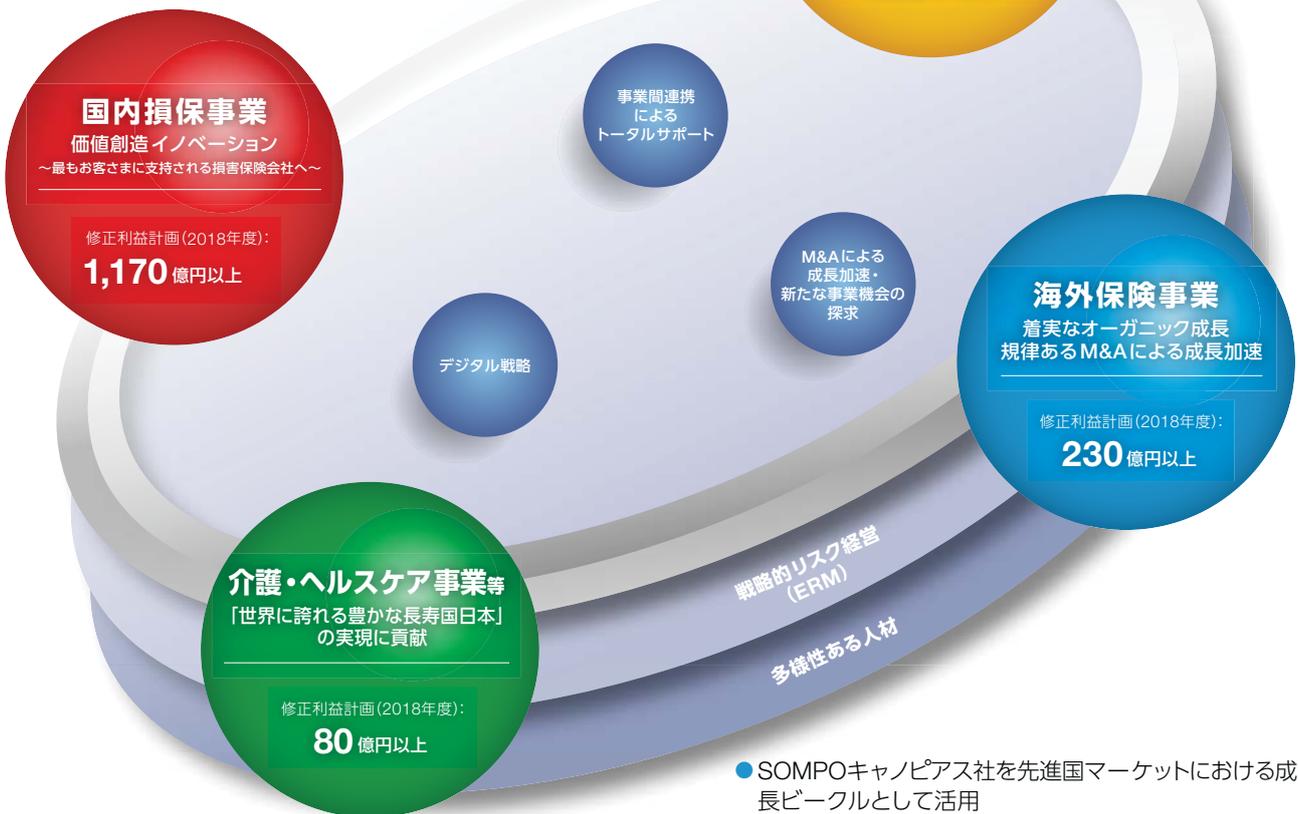
『安心・安全・健康のテーマパーク』への各事業の取組み

新中期経営計画では、各事業の魅力を徹底的に高めると同時に、デジタル技術を活用したサービス拡充やお客さま接点の強化、事業間連携などに取り組み、将来的にグローバルトップ10水準の規模および資本効率の実現を目指します。計画の折り返し地点となる2018年度に定量的な経営目標を設定し、各事業部門の成長にとどまらず、M&Aやデジタル戦略による新たなビジネスモデルや事業間連携によって、『安心・安全・健康のテーマパーク』の構築を進めていきます。



- 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
- 「健康」を軸にデジタルでお客さまとつながり、健康維持・増進のための多様なサービスを提供
- 「サービス」「商品」「販売チャネル」が三位一体となってお客さまに新たな価値を提供

- 先進的なシステム・情報基盤の構築と抜本的な業務プロセスの見直しを通して、お客さまへの新たな価値を創造
- 最先端のデジタル技術の活用と専門性の高いヒューマンスキルにより、お客さま接点の品質と利便性を飛躍的に向上
- 質を伴った成長と、グループ最大のお客さま基盤・経営資源により、『安心・安全・健康のテーマパーク』の構築を牽引



- 「高齢者の方の尊厳・自立」と「より安心・安全な介護サービス」を両立
- 介護、未病・予防、医療連携などの複合的な在宅サービスを一体的に提供
- 他業種連携を含めた、介護・ヘルスケア周辺事業領域の強化

- SOMPOキャンピアス社を先進国マーケットにおける成長ビークルとして活用
- 新興リテール分野を中心とした事業展開加速による着実なオーガニック成長
- 将来的な成長を期待する新興国と、早期の利益貢献が期待可能な先進国に、バランスよく規律あるM&Aを実施

2016年10月1日付で損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社の商号を「SOMPOホールディングス株式会社」に変更し、『安心・安全・健康』の「SOMPO」ブランドの強化を図っていきます。

SOMPOホールディングスは、2016年5月26日に経営理念として掲げる「お客様の安心・安全・健康に資する最高品質のサービス」の実現に向けた新たな成長戦略として、新中期経営計画を公表しました。グループの新中期経営計画では、非連続な環境変化に対する強靱かつ敏捷な対応力を兼ね備えたグループへの進化を目指し、「安心・安全・健康」をテーマとするサービス産業への構造転換を果たすとともに、グローバルプレイヤーに伍して戦えるポジションの確立に向けて大きく舵を切ります。

国民生活や産業構造に急激な変化が連続する時代が予想されるなか、それらすべてに密接に関わる損害保険事業の社会的意義はますます大きいものとなります。損保ジャパン日本興亜は、これからもお客様の安心・安全・健康を最高品質の商品・サービスで支え続け、変化に対応する新たな価値を創造し続けることで、社会に貢献していきます。

そして、グループの中で最大の事業基盤を持つ中核の事業会社として、新中期経営計画で掲げる3つの方針のもと、質を伴った成長を通じて、最もお客様に支持される損害保険会社を目指すとともに、グループが目指す「安心・安全・健康のテーマパーク」の構築を牽引していきます。

価値創造イノベーション ～最もお客様に支持される損害保険会社へ～

損保ジャパン日本興亜は、変わりゆく如何なる時代にあっても、「グローバルで活躍する日本企業」や「国民生活の安心・安全・健康」を最高品質の商品・サービスで支えていくことで、社会に貢献していきます。

そして、徹底したお客様視点により、変化の先を捉える新たな価値の創造にチャレンジし続けます。

新中期経営計画における3方針

1. 品質に基づくブランドの確立

サービス産業への進化を目指すグループの中核会社として、徹底したお客様視点の価値判断により、お客様に支持され続ける品質・ブランドを構築します。

2. グローバルトップ水準の事業効率の実現

業務プロセスを抜本的に見直し、他社と差別化されたシステム基盤を創り上げることにより、革新的なオペレーションと業務の高度化を実現します。

3. 持続的な成長(マーケットシェアとボトムラインの拡大)

品質と事業効率を徹底的に高めることにより、持続的なマーケットシェアとボトムラインの拡大を実現します。

最もお客さまに支持される
損害保険会社を目指し、
質を伴った成長を実現します。



Q. 新中期経営計画で重点的に取り組むことについてお聞かせください。

A. 現場力の発揮とデジタル技術の活用に重点的に取り組み、コア・コンピタンスとして確立していきます。

急激かつ予測が困難な変化の時代において、当社が今後も社会に価値を提供し、存在意義を高めていくためには、「お客さまの変化を見つめ続け、徹底的にお客さまの立場に立って考え続けていく」ことが求められます。そのためには、お客さまとの接点である現場の力を自律的かつ継続的に発揮し、組織としての競争力強化につなげていかなければなりません。明快な経営のビジョン・戦略のもと、実業に徹し、現場の取組みやアイデアを大切にする「現場主義」に貫かれた会社を目指していきます。

そして、お客さまやビジネスに変化をもたらすデジタルテクノロジーの進化への対応が重要となります。あらゆる業務プロセスへデジタル技術を取り込み、生産性や正確性を向上させるとともに、最先端のデジタル技術の活用により、お客さまの変化の先を捉えた新たな商品・サービスの開発やビジネスモデルの創造につなげていきます。

新中期経営計画において、現場力の発揮とデジタル技術の活用に挑戦し、自ら進化し続けることで、コア・コンピタンスとして確立していきます。

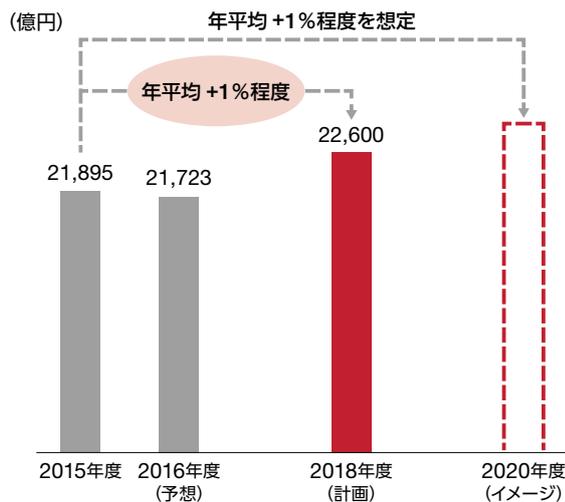
Q. 新中期経営計画での経営数値目標についてお聞かせください。

A. 正味収入保険料、修正利益において、持続的な成長を実現していきます。

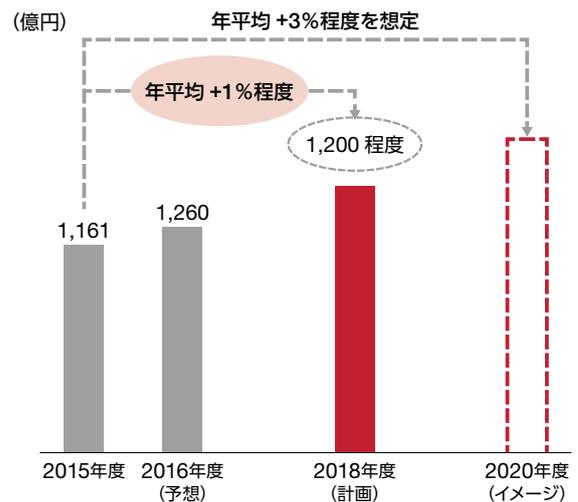
総人口や生産人口の減少が続くなか、市場全体の成長率は±0%程度で推移すると見込んでいますが、正味収入保険料は、お客さまとの接点強化やお客さまニーズを捉えた商品・サービスの開発により、市場全体の成長率を上回る年平均+1%程度の増加を見込んでいます。修正利益^{*}については、未来革新プロジェクトやデジタル戦略等のシステム投資による費用負担もあり、2018年度までは年平均で+1%程度の増加を見込んでいますが、2020年度までには、事業効率の向上により年平均で+3%程度まで増加すると想定しています。

^{*}修正利益=当期純利益+異常危険準備金繰入額(税引後)+価格変動準備金繰入額(税引後)
-有価証券売却損益・評価損(税引後)-特殊要因

正味収入保険料



修正利益



^{*}損保ジャパン日本興亜からSOMPOキャノピアスReへの受再保険料移管分(約300億円)を除きます。



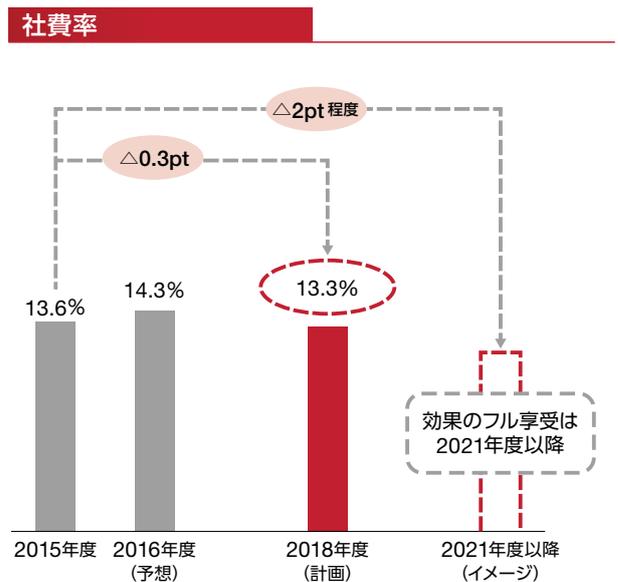
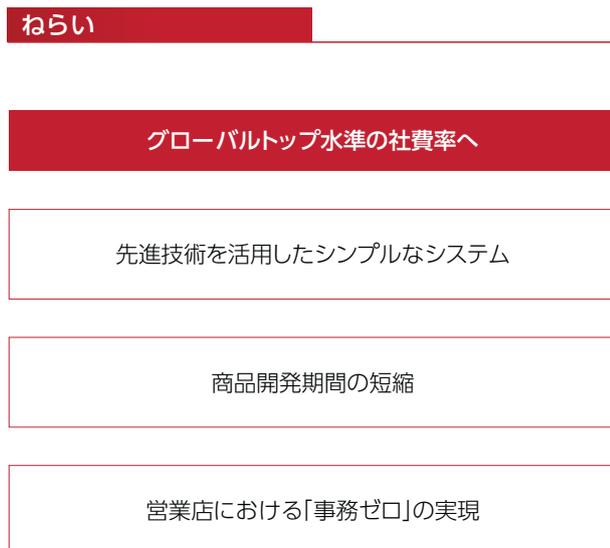
Q. 未来革新プロジェクトについて具体的にお聞かせください。

A. ビジネスプロセスとシステム基盤を刷新し、グローバルトップ水準の社費率と最高品質のサービス提供を目指します。

現在の当社システムは、基盤の老朽化などもあり、新たな開発に想定以上の時間を要するなど、効率性が落ちている部分があると考えています。言い換えると、さらなる効率化を実現できる機会があり、現行の業務を徹底的に自動化・効率化して事業効率を高めるとともに、その業務を支えるシステムを先進性・機動性・柔軟性の高いものへ刷新します。

同時に保険商品の構造や、保険販売・引き受けから保険料の収納・精算や保険金サービスに至る仕組みも刷新し、単なるシステムの切り替えではなく、社員の働き方を大きく変革し、お客さま・代理店へのサービスレベルの飛躍的向上につなげていきます。

これらの刷新により事業効率を大幅に改善し、プロジェクト完遂後には、グローバルトップ水準の社費率を実現できるものと見込んでいます。



※社費率=保険引き受けに係る営業費および一般管理費/正味収入保険料

4つの重要テーマ

デジタル技術の進化は、業務プロセスだけではなく、お客さま・ビジネスモデル・競争環境に大きな影響を及ぼすことから、以下4つの分野に取り組んでいます。

1. 各事業部門における業務効率化

AI等の新たな技術を活用することで、従来人手がかかっていた業務における生産性の向上および効率化

2. デジタル技術を活用した新たなお客さま接点の構築

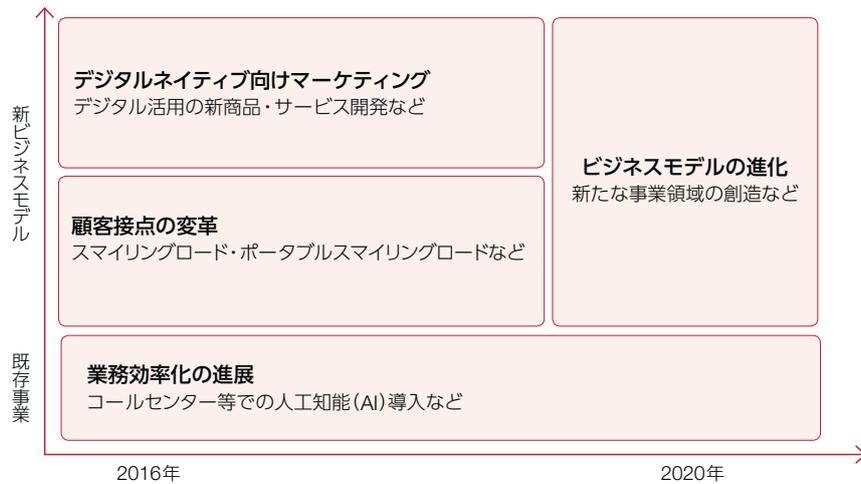
IoT(モノのインターネット)やセンサーを活用した顧客体験価値を向上させる商品およびサービスの開発

3. デジタルネイティブ向けのマーケティング

デジタル技術に慣れ親しんだ若年層に支持される商品およびサービスの開発

4. 新たなビジネスモデルの研究および開発

既存の事業領域とは一線を画した発想・技術に基づくビジネスモデルの構築



SOMPO Digital Lab

世界の先端から、新しい流れを。

いち早く情報や変化をつかめる環境を求めて、シリコンバレー、東京に「SOMPO Digital Lab」を設置し、デジタル戦略における重要テーマの研究・開発体制を構築しました。



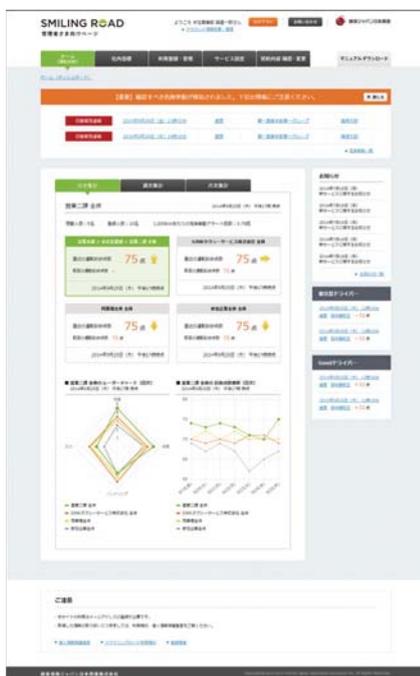
SOMPO Digital Lab Tokyo



SOMPO Digital Lab Silicon Valley

新しい商品・サービスの開発—ビッグデータ解析による安全運転支援—

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、企業向け安全運転支援サービス『スマイリングロード』と個人向け安全運転ナビゲートアプリ『ポータブルスマイリングロード』を提供しています。



『スマイリングロード』管理者用のパソコン画面イメージ



『ポータブルスマイリングロード』携帯アプリの画面イメージ①



『ポータブルスマイリングロード』携帯アプリの画面イメージ②



SOMPO Digital Lab Tokyoは、SOMPOホールディングスグループのイノベーション促進のコントロールタワーとしての役割を担い、各グループ事業会社の研究開発を支援します。

SOMPO Digital Lab Silicon Valleyは、ベンチャー企業の支援育成施設であり、約350社が所属するPlug and Playやサンフランシスコ市内最大級のベンチャー企業支援育成施設のランウェイと提携する等、情報収集やネットワークの構築を進めています。



Plug and Play本社

働き方変革(ワークスタイルイノベーション(WSI))

社員一人ひとりが時間あたりの生産性を高めるとともに、多様な人材が時間を最大限に有効活用できる働き方の変革(ワークスタイルイノベーション(WSI))に取り組んでいます。

主な取り組み

①テレワーク制度の拡充

時間価値をより高める働き方を推進するため、時間や場所に捉われず職場外でも業務可能なテレワーク制度を導入しています。

育児・介護短時間勤務者のテレワークを後押しする取り組みとして、突発的な在宅勤務などにも対応できるよう、希望者に対し会社端末を追加配備しています。



朝型シフトワークの様子

②シフトワーク制度の拡充

多様な働き方を実現するため、始業時刻を午前7時～午後1時の間から選べるシフトワーク制度を導入しています。

③WSIチャレンジメニュー

全社員が「時間あたりの生産性」を圧倒的に高め、「付加価値の最大化」を実現するために、各職場でWSIチャレンジメニューを設定し、取り組んでいます。

<WSIチャレンジメニューの例>

- ・各職場でWSIの進捗につき現状分析を行い、ビジョン・スモールゴールを設定。継続的に会議(30分単位)を実施しPDCAサイクルを確立し、働き方の見直しに取り組む。
- ・7～8月のサマータイムの取り組みとして毎週金曜日を「ハッピーフライデー」と設定し、18時完全退社を実践。「ハッピーフライデー」は各自が社外との交流やセミナーへ参加するなどして、自身の「強み」を磨く時間として活用する。

各種取り組み

健康経営

当社は、SOMPOLリスクアマネジメントの「健康経営推進支援サービス」などを活用し、社員の健康課題の分析・把握、各種支援をすることで社員の健康の維持・増進や生産性の向上につなげています。

メノポーズ(更年期)セミナー

ホルモンバランスの大きな変化によって不調を感じながら仕事を行っているケースを考え、「こことからだ」の基礎知識などを知ることにより、自身の健康を考える場を設けています。



メンタルヘルス

SOMPOLリスクアマネジメントと提携し、メンタルヘルス専門の産業医を本社ビルに配置しています。

また、社員が自ら心の健康について理解し対処する「セルフケア」と、管理職が職場環境などの改善や部下の相談対応を行う「ラインケア」、2方向での体制を構築しています。

仕事と介護の両立支援セミナー

介護を男女ともに全員の問題として捉え、仕事と介護の両立を目的に、社員向けに自身のキャリア形成を考えるセミナーを実施しています。



ワーク・ライフ・バランス(WLB)

妊娠・出産・育児に関する制度

仕事と家事・育児の両立を支援することを目的として、各種休暇・働き方の制度を整備しており、制度を利用する社員も年々増加しています。

また、男女問わず育児休業を取得しやすい環境を整えるために、短期間の育児休業を有給化し、前日までの申請で取得可能としています。

男性育児休業100%取得の推進

育児休業取得対象者の上司への休暇取得推進連絡や、「男性育休取得推進チラシ」と「おめでとうカード」を展開するなど、男性も育児休業を取得しやすい環境づくりに取り組んでいます。



おめでとうカード

ワーク・ライフ・バランス支援制度



産前産後休暇

産前8週・産後8週

2015年度
利用者数

724人

出産予定日の8週間前(法定基準は6週間前)から出産後8週間まで有給で休暇を取得できます。



育児休業制度

男女問わず取得可能

2015年度
利用者数

1,447人

原則として、子どもが満2歳1か月に達するまで休業でき、男女問わず取得できます。



託児費用会社負担金

託児施設を1か月以上継続して利用した場合に、「1か月の利用料金が3万円を超え5万円以下のときは1か月につき3,000円」、「1か月の利用料金が5万円を超えるときは1か月につき5,000円」の会社負担金が支給されます。



育児短時間勤務制度

妊娠中から小学3年生まで

2015年度
利用者数

869人

妊娠中から子どもが小学校3年生学年末になるまで計11パターンから選択し、勤務時間を短縮して勤務することができます。



キャリアトランスファー制度

勤務地の変更が可能

2015年度
利用者数

116人

本来転居を伴う転勤のない社員でも配偶者の転勤や家族の介護など、やむを得ない理由で転居することになった場合、勤務地を変更して仕事を続けることができます。

イクボス企業同盟に加盟

当社は、2015年4月、NPO法人ファザーリング・ジャパンが主催する「イクボス」企業同盟に加盟し、管理職から働き方変革(ワークスタイルイノベーション)へ向けた意識改革に取り組んでいます。



右:NPO法人ファザーリング・ジャパン代表 安藤哲也氏
左:取締役常務執行役員 伊東正仁

当社はSOMPOホールディングスグループのダイバーシティ推進のスローガン「Diversity for Growth」のもと、性別、国籍、世代、身体状況などの違いを超えて多様な人材がいきいきと働くことのできる環境を整備し、地域・社会に貢献できる人材を育成し、世界で伍していく企業を実現します。



女性活躍支援

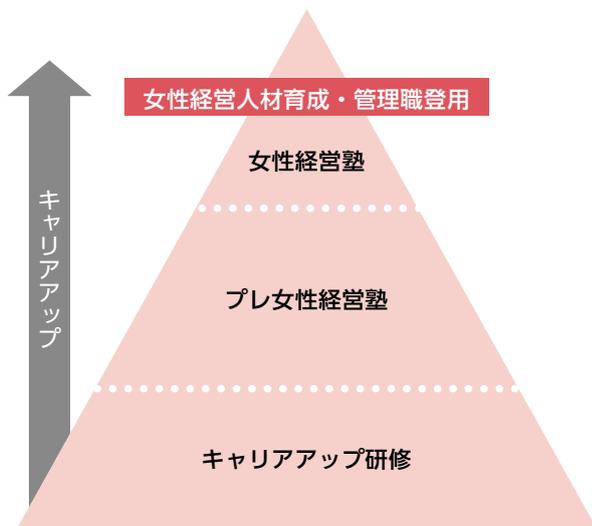
当社ではダイバーシティを企業の成長に欠かせない重要な経営戦略として位置づけ、特に「女性活躍」を推進しています。2003年に大手金融機関初の女性活躍推進専門組織「女性いきいき推進グループ(現 ダイバーシティ推進グループ)」を設置後、まずは「女性が働き続けられる会社」として制度や仕組みを整えてきました。2010年以降は「女性がキャリアアップできる会社」としてキャリアアップ支援策を展開し、女性活躍推進を加速させています。

女性活躍推進法に基づく行動計画 (2016年4月1日～2021年3月31日)

- <目標1> 変化の時代に力を発揮できる働き方の実現
- <目標2> 女性管理職比率の向上⇒2020年度末に30%へ
- <目標3> 勤続年数～長く活躍できる環境を構築～

階層別研修

女性経営人材・管理職の輩出に向け、女性経営塾・プレ女性経営塾・キャリアアップ研修など、管理職層・中堅職層・若手層、各層向けの女性専用の育成プログラムを実施しています。



メンター制度

女性社員がキャリアアップを目指す意識を高められるよう支援するため、直属の上司以外の役員・部長がメンター(アドバイザー)となり、メンティ(育成対象となる女性社員)に対してメンタリング(指導・支援)を行っています。

異業種研修・交流会

女性社員のキャリアアップ意識の向上・ネットワーク構築に向け、異業種での研修や交流会を積極的に開催しています。

2016年1月には青森県弘前市と『ひろさき地方創生パートナー企業協定』を締結し、市内の企業等の女性社員による『女性活躍推進異業種交流会』や地域の女子大学生向けの就職支援セミナー等を開催していきます。



ラウンドテーブル

より高い視座を身につけるため、女性社外取締役との意見交換の場(ラウンドテーブル)を設けています。



育休者フォーラム

育児休業からのスムーズな職場復帰支援を目的に開催しています。育休者だけではなく職場の上司・同僚も参加し、育休者の復帰への不安を取り除くとともに、育休者を受け入れる職場の理解を深めることを狙いとされています。



外部からの評価

- 2014年3月 経済産業省『ダイバーシティ経営企業 100選』受賞
- 2015年3月 NPO法人J-win『2015 J-winダイバーシティ・アワード』準大賞受賞
- 2016年2月 (公財)日本生産性本部『女性活躍パワーアップ大賞』優秀賞受賞

障がい者活躍支援

当社は、障がい者が活躍できる職場づくりに力を入れており、全国各地で障がい者を採用しています。各職場では、障がいを持つ社員をサポートするメンバーを選任し、障がいの度合いによって必要な支援をしています。

ダイバーシティニュースの発信

全国の職場で活躍する障がいを持つ社員の上司にヒアリングし、好取組事例を「ダイバーシティニュース」として発信し情報共有を行っています。

管理職を対象としたマニュアルの作成

障がい者に対する理解を深め雇用の定着を図るために「障がい者とともに働くためのマニュアル」を上司に提供し、それぞれが最大限の力を発揮できる環境づくりに努めています。

グローバル人材活躍支援

当社では今後ますます進展する事業のグローバル化に備え、外国人社員の採用や海外現地ナショナルスタッフの受入れをするなど、グループベースで人材交流を行っています。外国人社員の採用は増加傾向にあり、各職場で活躍しています。

Global Diversity Meeting

SOMPOホールディングスグループの社員の相互交流を目的として年に1度Global Diversity Meetingを開催しています。



SOMPO Global University

シンガポール国立大学ビジネススクール(NUS)と提携し、企業内大学を開講しています。NUSでの「経営知識の習得」と、知識を実践知化するための「海外での実務経験」を通じ、将来のSOMPOホールディングスグループの経営をグローバルベースで牽引できる人材を育成していきます。



Exchange Program

SOMPOホールディングスグループでは、多様な人材が強みを発揮し活躍することをグループの成長につなげていくため、国境を越えたグループ人材交流を展開しています。2015年は海外9か国のグループ会社から合計21名のナショナルスタッフを国内17部署で受け入れ、OJTを実施しました。



LGBT支援

LGBT*の社員がそれぞれのもつ能力を最大限に発揮できる環境を整備するため、2016年7月から同性パートナーを配偶者とみなして制度を利用できるよう人事・福利厚生制度を見直しました。

またLGBT勉強会を実施するなど、社員のLGBTに対する理解促進を図っています。

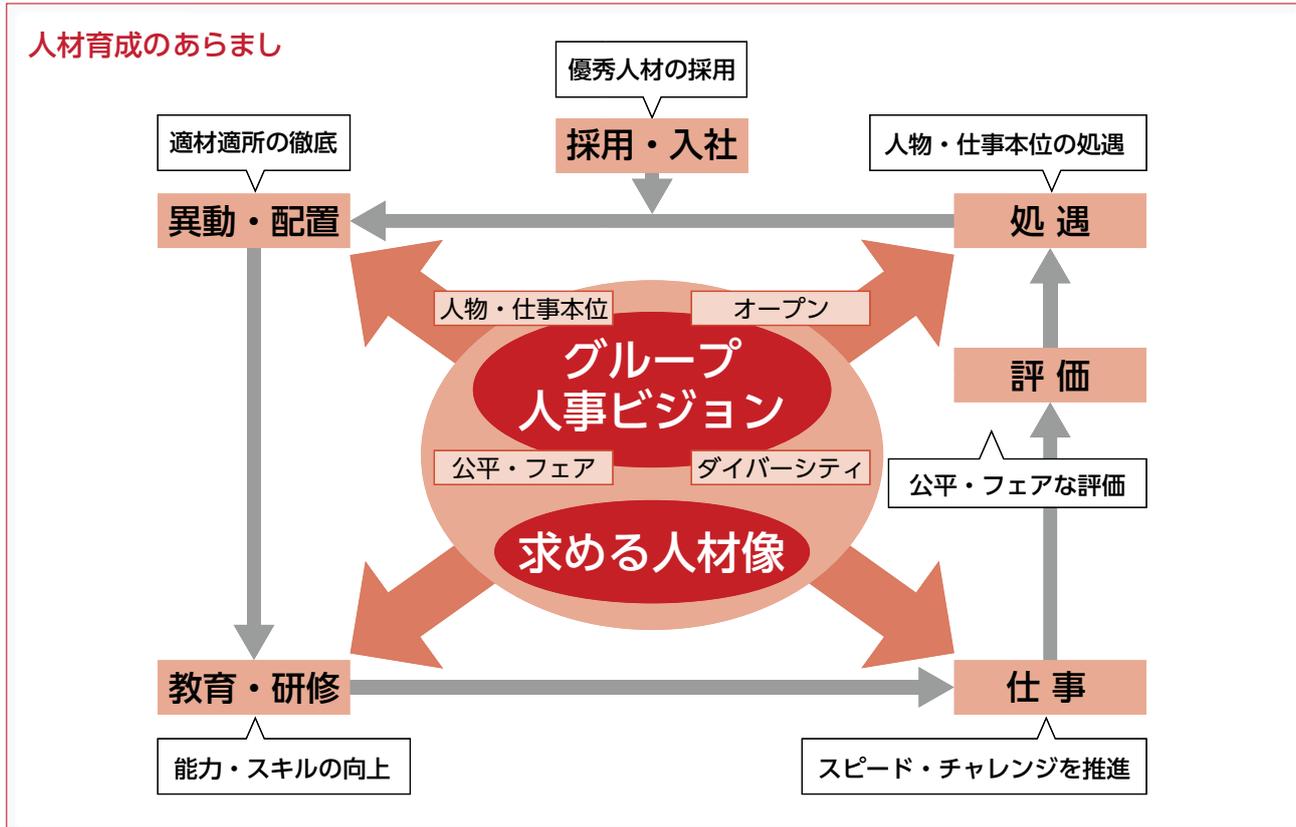
※レスビアン(L=女性同性愛者)、ゲイ(G=男性同性愛者)、バイセクシュアル(B=両性愛者)、トランスジェンダー(T=性同一性障害を含む生まれたときの体の性と心の性が一致しない人)の頭文字です。



当社は目指す企業像・ビジョンを実現し世界で伍していく会社となるために、SOMPOホールディングスグループの人事ビジョンに則り「人物・仕事本位」、「公平・フェア」、「オープン」、「ダイバーシティ」を徹底し、社員人材力日本一を実現します。

人事制度と人材育成

当社の人事制度は性別、国籍、年齢等に一切捉われず実力主義を徹底し、社員一人ひとりが自身の能力を最大限に発揮し活躍できる制度です。人材育成は「グループ人事ビジョン」、「求める人材像」を機軸に「仕事→評価→処遇→異動・配置→教育・研修」を一連の有機的な仕組みとし、取り組んでいます。



グループ人事ビジョン

人物・仕事本位	<ul style="list-style-type: none"> 具体的な行動、事実 (fact) を重んじ、実力主義を徹底します。 スピーディに行動する人物・仕事を重んじます。
公平・フェア	<ul style="list-style-type: none"> 活躍のチャンスや実力を発揮できる機会が常に均等にあり、公平でフェアであることを尊びます。 過去の経歴や評価よりも、チャレンジと主体的な行動を積極的に評価します。
オープン	<ul style="list-style-type: none"> ルールやプロセスを明確にし、オープンでかつ透明性の高い仕組みのもとで、自由闊達な議論を評価します。
ダイバーシティ	<ul style="list-style-type: none"> 性別、国籍等に一切捉われず、社員一人ひとりの個性・多様性を尊重します。

求める人材像

- お客さまの声、社会の変化を真摯に受けとめ、常に誠実さを心がけ、最高品質の安心とサービスをスピード感をもって提供できる社員
- 自ら考え、自律的に行動し、学び続け、失敗を恐れず常に高い目標に向かってチャレンジし続ける社員
- 常に未来志向で変化に強く、革新的な行動と強いリーダーシップでチームのパワーの最大化を図れる社員
- 国内外を問わず、ボーダーレスな発想と行動力で、地域・社会に貢献できる社員

人材力強化に向けた取組み

日本で最もお客さまに支持される損害保険会社を目指して、全社員が「求める人材像」に向けた能力開発・自己研鑽に取り組みます。また、「現場力の発揮」に向けて、現場の社員一人ひとりが自発的に学び、考え、確実に業務遂行するだけでなく、新たな価値を生み出す改善や創意工夫を自律的・継続的に行うことができる人材の育成態勢強化・風土醸成を進めます。

人材育成重点課題

新中期経営計画における人事方針に基づき、2016年度は以下の3つを人材育成重点課題として推進しています。

新中期経営計画における人事方針

■人材力の強化に徹し、社員の「強み」に着目した育成を推進することでモチベーションに溢れ、変化に強い人材を育成する

1. マネジメントの強化

管理職はメンバーの育成・指導を通じて「強み」を見出し、引き伸ばすとともに、多様な「強み」を組織力発揮につなげる「人を活かす」マネジメントを推進します。継続的に相互研鑽、自律的な能力・スキル向上に取り組み成長し続けながら、組織のリーダーとして「あるべきリーダー像」を実践し、組織力の最大化を実現します。

あるべきリーダー像

人間尊重を基本に、人を育て人を活かし、組織力でビジョンを実現するリーダーとして、以下の3点を実践する。

- リーダーシップ：組織の「経営者」として、ビジョンを描き、メンバーと共有し、全員の力で力強く変革を実現する。
- 人づくり：自ら学び自らを磨くとともに、仕事を通してメンバーに成長の機会を与え、キャリアビジョンの達成を支援し、世界に伍していく人材を育成する。
- 活力ある職場づくり：メンバーの主体性を促し、役職や経験にかかわらず自由闊達に議論ができる風通しの良い職場を創造し、組織力を最大化する。

2. 一人ひとりの「強み」の発揮

一人ひとりが「強み(実務上の高い能力・スキル)」を発揮し、高い成果を挙げることができる人材を目指します。

3. ダイバーシティ戦略

・女性活躍推進

多様性に富む真に実力がある管理職(候補者含む)の輩出など、より一層の女性社員の活躍推進に向けた育成を強化します。

・グローバル人材・コア人材育成

世界で伍していくグループの実現に向けて、グローバルベースで活躍できる人材およびグループの経営を担う人材の輩出に向けた育成を推進します。

能力開発支援

全社員が自らの「強み」は何かを考え、認識し、「個」の力を高めるために自律的・継続的に能力開発・自己研鑽に取り組みます。社員の自己研鑽を支援するプログラムとして企業内教育プログラム「プロフェッショナル大学」を用意しています。本プログラムは、「研修」、「eラーニング講座」、「社外通信講座」などで構成されています。

キャリア形成支援

一人ひとりが自己理解を深め、キャリアビジョンを明確化したうえで、その実現に向け積極的にチャレンジします。そのような社員のチャレンジを支援するために各種制度を整えています。また30代後半、40代、50代の社員を対象に、これからの「ライフキャリア」「経済」「健康」を考え、気づいてもらう「ライフデザイン研修」を実施しています。

キャリア形成支援制度

活動のフィールドを広げる

職員登用・区分変更

経験を重ねるうえで芽生えたチャレンジに応えます。一定の条件を満たせば職員への登用や区分の変更が可能です。

希望のキャリアアップを支援する

ジョブ・チャレンジ制度

希望のポストに応募できる社内公募制度。思い描く未来に向かって、より積極的なキャリア形成・能力開発・専門性強化に取り組みます。

勤務地域の制約を超えて、キャリアアップ

ジョブ交流制度

各地区の社員と本社部門の社員が、双方に人事交流を行う制度。他地域で活躍することを可能にし、さらなるキャリアアップ、活躍・成長の機会を幅広く提供しています。

『スマイリングロード』が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受賞

企業向け安全運転支援サービス『スマイリングロード』が、2016年1月、2015年日経優秀製品・サービス賞 最優秀賞を受賞しました。『スマイリングロード』は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心・安全を支援するサービスであり、企業における自動車事故の削減や安全運転の支援、高品質な事故対応サービスの実現につながっています。



安全運転ナビゲートアプリ
『ポータブルスマイリングロード』の提供

損保ジャパン日本興亜は、個人向け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』の提供を2016年1月から開始しました。本アプリは、「万が一の事故時にワンプッシュで事故連絡する『安心』の機能」、「運転診断、リアルタイム情報提供など事故防止に役立つ『安全』な機能」などを「『快適』なカーナビゲーション機能」とともに提供する個人向けテレマティクスサービスです。本アプリの提供により、自動車事故削減や高品質な事故対応に取り組み、安心・安全な社会の実現に貢献していきます。



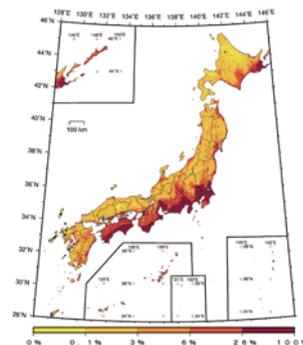
「個人分野火災保険 地震危険等上乗せ特約」
の新設

損保ジャパン日本興亜は、地震等を原因とする火災・損壊・埋没・流失によって損害が生じた場合に、地震保険と合わせて最大で火災保険金額の100%まで補償することができる「地震危険等上乗せ特約」を2015年10月から発売しました。住宅再建や家財再購入を行う場合には、地震保険金を上回る資金が必要になることから、家計地震保険の上乗せ部分の補償を望むお客さまや代理店の声を反映した商品を開発しました。



業界初“震度6弱”の地震発生を
対象とする中小企業向け
「BCP地震補償保険」の発売

損保ジャパン日本興亜は、中小企業向けに「震度6弱」以上の地震発生を支払い対象とする「BCP地震補償保険」を2015年6月から業界で初めて発売しました。本保険は、契約時に契約者が指定した震度計が「震度6弱」以上を記録する地震が発生し、企業の所有財物の損傷や社会的インフラ、サプライチェーンの寸断が生じた場合に、企業の営業利益の減少額と、通常要する費用を超えた営業継続費用を対象に保険金をお支払いします。大規模地震の発生確率が高まるなか、本保険の提供を通じて、企業の事業継続を支援していきます。



(出典：地震調査研究推進本部資料)

戦略代理店システムのリリース

損保ジャパン日本興亜は、新しい代理店の業務システム、「戦略代理店システム(新SJNK-NET)」の提供を2016年4月から開始しました。

新システムは、圧倒的なユーザビリティ(操作性)の向上を追求し、代理店の日常業務や営業活動を効率化し、手厚いお客さま対応をサポートする新機能を備えています。



(新しいタブレット用画面)

業界初 外国人旅行者向け『訪日旅行保険』の開発

損保ジャパン日本興亜は、外国人旅行者へさらなる安心・安全を提供するために、外国人旅行者が自国で旅行保険に加入せずに日本に入国した場合でも、入国後に加入できる業界初の『訪日旅行保険』を独自に開発し、2016年2月から販売を開始しました。

本商品は、外国人旅行者自身のスマートフォン等から簡単に加入いただけるインターネット加入専用商品で、英語・中国語・韓国語に対応しており、外国人旅行者の日本滞在中の病気やケガによる治療費用等を補償します。

今後、当社は空港、ホテル、鉄道・バス等の交通機関、旅行会社など、保険加入を推奨する事業者と広く提携し、利便性の高い商品・サービスの提供を通じて、外国人旅行者の安心・安全の充実に貢献していきます。



「サイバー保険」の発売

損保ジャパン日本興亜は、サイバー攻撃に関するリスクを包括的に補償する「サイバー保険」を2015年10月から発売しました。

本保険では、情報漏えいおよびデータ損失、ネットワークの不具合などによる損害賠償や原因調査費用、利益損害などを包括的に補償しています。また、付帯サービスとして、原因究明・被害拡大防止措置、緊急時の広報対応、コールセンターの設置・運営等の支援をする専門業者を紹介する「緊急時サポート総合サービス」を提供しています。本保険の提供を通じて、経済活動を行う企業のサイバーセキュリティ対策を支援していきます。



SOMPOキャノピアスとのシナジー発揮

2014年5月にSOMPOホールディングスの子会社となったSOMPOキャノピアスのノウハウ活用によりテロ行為による損害への補償を提供するなど、グループ内の協業を進めています。同社と海外グループ会社との新商品共同開発も進めており、トルコでは船舶保険、ブラジルではエネルギー保険などの商品が開発されています。

また、同社および同業のグローバルプレイヤーと共同で貨物保険のリスク定量評価ツールの開発プロジェクトに参加するなど、保険商品以外の分野においても協業を行っており、今後も、お客さまの安心・安全につながる新商品やリスクマネジメントサービスの開発を同社と共同で進めていきます。



営業部門の取組み

全国の各営業部門では、地域ごとにマーケットのニーズを汲み取り、地域特性をふまえた新たなビジネスモデルや、業界初の新商品の開発につなげています。

『ひょうごのけんみん自転車保険』の 幹事引受会社を選定

神戸支店と兵庫の保険金サービス部門とで、募集体制、フリーダイヤル対応、保険金支払体制などのスキームを地区一体となって構築し、お客さまニーズを具現化することにより、「一般財団法人兵庫県交通安全協会」が創設する自転車会員向け保険制度『ひょうごのけんみん自転車保険』の幹事引受会社を選定されました。



静岡県オリジナル『しずおCARプラン』 (自動車保険)の発売

基本補償に「地震・噴火・津波車両全損時一時金特約」を付帯した静岡県オリジナルパンフレットを作成し、「しずおCARプラン」(自動車保険)として発売しました。静岡営業部では、静岡県独自の新たな仕組みづくりを検討するプロジェクトを立ち上げ、静岡県からデータ提供等の協力を仰ぎながら、静岡県民の地震防災意識の啓発・向上を目的とした地域の特性に合わせた本プランを設計しました。



reaers (リアーズ)

2015年度に、女性活躍企画プロジェクト「reaers (リアーズ)」を発足し、各地区の営業部門の女性社員と本社が一体となって、「女性による営業スタイルの確立」を目指して、活動しています。

メンバーは、定期的に各地区での取組内容や営業活動における課題等について意見交換し、課題解決に向けた具体策を実行しています。

2015年度は、営業活動に役立つツールを各種作成し、全国展開しています。

また、営業活動の効率化実現に向けた具体策を検討し、トライアルも行っています。

- 2015年度メンバー人数: 131人
- 2016年度メンバー人数: 174人



TV会議システムを活用した意見交換

保険金サービス部門の取組み

保険金サービス部門では、事故対応における行動基準「SCクレド[※]」の実践により、すべての社員が一人ひとりのお客さまに寄り添い、よりご満足いただけるサービスを提供することを目指し、取り組んでいます。

※SCクレド: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」を込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。

クレドマイスター

「SCクレド」を実践する社員のなかで、お客さまや代理店・営業店など社内外から圧倒的に高い評価を受けている誇るべき社員をクレドマイスターとして認定しています。

クレドマイスターは、職場内に自身のスキル・マインドを波及させ、新たなクレドマイスターを育成する役割を担っており、各地区で独自に取り組んでいます。

～北海道クレドマイスター会議開催～

北海道では、道内各地の拠点に在籍しているクレドマイスターが、好取組みを共有し横展開するために、TV会議システムを活用した「北海道クレドマイスター会議」を開催しています。

会議で意見交換した情報を参考に、各拠点の特性に応じた取組みを展開することで、SCクレド実践の推進・新たなクレドマイスターの育成につなげています。



電話対応品質向上に向けた取組み

お客さまのニーズ・場面・状況に応じた、質の高いお客さまコンタクトを行うことを目指し、各拠点で、電話対応品質向上に取り組んでいます。

～東北まごころロープレTV～

東北では、TV会議システムで東北の24拠点をつないで、定期的に電話対応品質向上に向けた対応のロールプレイングを実施しています。

実際のお客さま対応を想定し、さまざまな場面・状況をテーマにロールプレイングを行い、良い対応の横展開やお客さまコンタクトの質のさらなる改善につなげています。

また、各拠点から日本電信電話ユーザ協会主催の「電話対応コンクール」に出場するなど対応スキルを磨いています。

2015年は、各拠点の代表者115名が参加し、23名が地区大会を突破し、1名が全国大会へ出場しました。



熊本地震に関する取組み

熊本地震により被害を受けられました皆さまに、心よりお見舞い申し上げます。

2016年4月14日21時26分、熊本県熊本地方で最大震度7の「熊本地震」が発生しました。

熊本地震に関する地震保険の受付件数は、損害保険業界全体で244,000件を超え、保険金支払総額は、3,285億円を超える大災害となりました(2016年6月27日時点 一般社団法人日本損害保険協会発表)。

損保ジャパン日本興亜では、お客さまにご安心いただくため、主に次の2点を掲げ、総力をあげて取り組んできました。

- お客さまに、一日も早く保険金をお届けしてご安心いただくことが当社の最大の使命である
- ご契約手続き等、お客さまサービスを途切れなくご提供するために、当社代理店とともに、現地営業体制を確実に継続する



- 災害対策本部
- 災害対策室



震災後の損保ジャパン日本興亜の取組み

当社は、熊本地震が発生した4月14日の地震発生直後に、新宿本社に社長を本部長とする「危機対策本部」を設置しました。翌15日には熊本、16日に大分・福岡に、「災害対策本部」を立ち上げ、熊本災害対策本部には、本部がある熊本市以外にも八代市と菊池市に「災害対策室」を設置しました。また、お客さまからの事故連絡を受け付けるコールセンターも増強するなど、全国から被災地区へ1,000名を超える応援要員を派遣し、当社代理店と連携し、全社一丸となってお客さま対応をしてきました。

また、迅速かつ確実に保険金をお支払いするために、地震保険にご加入で、事故のご連絡をいただいていないお客さまへ、「保険の対象に損害が発生していないか」を確認し、保険金ご請求のご案内をしています。

当社は、一日も早いお客さまへの保険金のお支払いと被災地の復興支援のために、引き続き当社代理店とともに全力で対応を進めていきます。