

トップメッセージ

「保険本来の価値をお届けし、
選ばれ続ける会社を目指して」



2024年1月1日に発生した能登半島地震をはじめ、今年も多くの災害が発生しています。被害に遭われた皆様によりお見舞い申し上げます。損害保険会社として、被災者の皆様の支えとなり、被災地域の復旧・復興の力となれるよう、引き続き全力で取り組んでまいります。

当社は、2023年12月26日付で、金融庁より保険料調整行為に関して、保険業法第132条第1項に基づく業務改善命令を受領し、2024年2月29日に「業務改善計画書」を提出いたしました。お客様をはじめ多くの関係者の皆様に多大なるご心配とご迷惑をお掛けしましたことを改めて深くお詫び申し上げます。こうした問題を発生させてしまったことを真摯に反省し、会社を挙げて業務改善計画を遂行していくとともに、あらゆる業務プロセスを抜本的に見直していくことで、お客様をはじめとするステークホルダーの皆様からの信頼回復に努めていく所存です。

1879年の創業以来、当社は保険を通じてお客様の“いざ”をお守りし、その時々々の社会課題を解決することに努めてまいりました。事業環境が加速度的に変化する今の時代においても、お客様や社会を取り巻くリスクや課題を正確に把握し、最適な保険やサービスを提供することが「保険本来の価値」であると考えています。この保険本来の価値によって選ばれ続けるために、会社の隅々まで「お客様起点」を浸透させ、全社一丸となって「本当に信頼されるお客様起点の会社」に変革していきます。

また、激甚化する自然災害に加えて、脱炭素社会への移行、中小企業の成長支援、増加の一途をたどるサイバー攻撃への対応、人生100年時代におけるヘルスケアなど、お客様が直面する社会課題が複雑化・多様化している中、保険の領域に留まらず、保険以外のソリューションも提供していきます。保険を通じて「安心」と「安全」をお届けしていくことは勿論、当社が有事だけではなく平時にもお役に立てる領域を広げていくことで、「お客様や社会の“いつも”を支え、“いざ”をお守りする」というパーパスを果たしてまいります。

全役員・社員が「新しい会社につくりかえる強い想い」をもって、お客様から信頼される誠実な企業を目指して、不断の努力を続けてまいります。ステークホルダーの皆様におかれましては、ご理解と変わらぬご支援を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

2024年7月

取締役社長

城田 宏明

業務改善命令に関するお詫びと今後の取り組み

当社は、2023年12月26日付で、金融庁より保険料調整行為に関して保険業法第132条第1項に基づく業務改善命令を受領し、2024年2月29日に「業務改善計画書」を提出いたしました。

このような不適切な事案により、お客様をはじめ関係者の皆様に大変なご迷惑とご心配をおかけしたことに對し、改めて心よりお詫び申し上げます。

1. 業務改善命令の主な内容

(1) 業務の健全かつ適切な運営を確保するために、以下を実施すること。

①	今回の業務改善命令を踏まえた経営責任の所在の明確化
②	独占禁止法に抵触すると考えられる事案、同法の趣旨に照らして不適切な行為があった事案について、更なる事案の特定、調査等
③	共同保険を含む企業保険分野における適正な競争実施のための環境整備に向けた方策の検討、実施
④	適正な営業推進態勢及び保険引受管理態勢の確立 (独占禁止法等の法令の趣旨に照らし、不適切な行為のインセンティブとならない営業目標の策定やリスクに応じ適正な保険料を提示できる営業活動を実現するための方策の策定を含む)
⑤	独占禁止法等を遵守するための適切な法令等遵守態勢の確立 (営業担当者をはじめとする社内関係者及び代理店に対する十分な教育や適切な監督態勢の構築を含む)
⑥	コンプライアンス・顧客保護を重視する健全な組織風土の醸成 (独占禁止法等の重要な法令遵守よりも自社の都合を優先する企業文化の是正策を含む)
⑦	上記を着実に実行し、定着を図るための経営管理(ガバナンス)態勢の抜本的な強化

(2) 上記②を除くそれぞれの事項に係る業務改善計画について、具体的な方策を立て、可能なものには数値目標を設定した上で、2024年2月29日までに提出し、ただちに実行すること(2024年1月31日までに中間的な検討状況を報告すること)、当該計画の実施完了までの間、3か月毎の進捗および改善状況を報告すること。

(3) 上記②の調査結果等について、2024年2月29日までに報告すること。

2. 業務改善計画書の概要と信頼回復に向けた今後の取り組み

当社は、業務改善命令を厳粛に受け止め、このような事態を二度と起こすことがないよう、各種調査結果に基づく真因を踏まえ、仕組み・体制面(契約プロセス、機構・制度・ガバナンス)、意識面、知識面といったあらゆる観点から再発防止策を検討し、業務改善計画を策定いたしました。お客様や社会から失った信頼を回復し、1879年の創業時から途絶えることなく受け継いできた「お客様や社会の“いつも”を支え、“いざ”をお守りする」という当社のパーパスを実現する「本当に信頼されるお客様起点の会社」となるために、この改善計画に定めた事項を確実に実行し、全社一丸となって業務改善に取り組んでまいります。

なお、経営全体にその責任が所在するとの認識のもと、全役員(除く社外役員)に対し、厳正な処分を実施しました。

(1) コンプライアンス・顧客保護を重視する健全な組織風土の醸成

(2024年5月末時点)

項番	項目	実施概要	実施時期
①	誠実かつ公正な企業活動に向けた経営陣のコミットメント	健全な組織風土の醸成、誠実かつ公正な企業活動に向けて、経営陣のコミットメントとして継続的にメッセージを発信します。	2023年度に実施済み 2024年度も継続実施
②	経営理念やパーパスに関する対話	経営理念やパーパスの浸透に向けて、組織内対話、役員と営業部門(第1線)社員との対話等をこれまで以上に実施します。	2023年度に実施済み 2024年度も継続実施
③	「お客様起点推進委員会」および「経営企画部・お客様起点推進室」の設置	お客様の声をより業務運営に活かし、各種ルールや制度等の会社施策の見直しを推進するため、「お客様起点推進委員会」「経営企画部・お客様起点推進室」を設置するとともに、全組織に「お客様起点推進キーパーソン」を新設します。	2024年4月1日実施
④	お客様起点の行動促進	お客様からの評価や意向を表す指標を含めたカスタマー・フィードバック・データを活用し、社員および代理店のお客様起点に対する意識を高め、行動変革を図ります。	2023年度に実施済み 2024年度も継続実施

(2) 経営管理(ガバナンス)態勢の抜本的な強化

(2024年5月末時点)

項番	項目	実施概要	実施時期
①	取締役会、監査役におけるガバナンス強化	社外取締役を含む取締役会および監査役を中心に、経営陣に対する牽制機能を強化したガバナンス態勢を構築します。 ①取締役会、取締役会委員会の更なる機能発揮に向けた取り組みの実施 ②社外役員の機能発揮強化のための更なる情報提供の拡充 ③今回の不適切事案を踏まえた、取締役会に対する外部評価・自己評価の実施	2023年度より一部実施済み 2024年度実施
②	取締役会委員会および経営会議委員会メンバーの見直し	取締役会委員会および経営会議委員会メンバーにコンプライアンス部門・リスク管理部門・法務部門(第2線)、内部監査部門(第3線)が参画し、各種施策の企画、立案、推進において、第2線・第3線および第2線・第3線担当役員が適切なガバナンスを果たしていく態勢を構築します。	2024年4月実施
③	持株会社による経営管理態勢の強化	持株会社による当社を含めたグループ各社の経営管理態勢を強化します。 ①グループ監査委員会の新設 ②国内事業における第2線、第3線機能のTMHDへの集約化 ③内部監査機能を有する国内グループ会社に対するTMHDによる直接監査の実施 ④コンプライアンス・リスク連絡会を通じて各種法令違反が発生する可能性の検討 ⑤コンプライアンス事案に関するグループ会社からTMHDへの報告要領の見直し	2024年度実施

業務改善命令に関するお詫びと今後の取り組み

(3) 共同保険を含む企業保険分野における適正な競争実施のための環境整備に向けた方策の検討、実施 (2024年5月末時点)

項番	項目	実施概要	実施時期
①	政策保有株式の売却	適正な競争を阻害する要因となりうる政策保有株式(資本業務提携による出資等は除く)をゼロにします。また、新中期経営計画期間の3年間(2024年度~2026年度)では2024年3月末残高3.5兆円(2024年3月末時価)を半減させることを目指します。	2029年度末までに
②	本業協力の見直し	本業協力の多寡が顧客企業の保険加入や代理店における保険会社の収入保険料シェアの決定に直接的に連動する実態について、解消に取り組みます。また、収入保険料シェアの決定と直接的に連動していないケースであっても、過度な本業協力については、解消に取り組みます。	2024年度実施
③	出向要件の見直し	出向が損害保険会社間の不適切な競争を助長する可能性を防止する観点で、出向要件の見直し、出向後のモニタリングの仕組みの構築等を実施します。 ①出向要件の見直し ②新たな出向要件に基づく妥当性の全件調査 ③各出向の真の必要性や適正性の判定および判定結果に応じた見直し等 ④出向後の定期的なモニタリングの仕組みの構築	2024年3月より順次実施
④	共同保険のあり方の検討	独占禁止法の趣旨を踏まえて、顧客の要望に沿った最適な引受方法を検討します。 ①他社との接触機会を極小化した共同保険の契約プロセスの導入 ②現状の共同保険以外のより望ましい保険組成の方法の検討 ③顧客にとって最適な契約形態の検討	2024年度実施
⑤	企業代理店の役割・あり方の検討	代理店が保険引受にあたって独占禁止法に抵触する可能性がある行為を未然に防げるよう「代理店がお客様の意向を確認する契約プロセス」の導入、「企業代理店の募集品質基準の見直し」を行います。 ①企業代理店が保険の契約プロセスに関与できる範囲の明確化 ②企業代理店の募集品質基準の見直し	2023年度より順次実施

(4) 適正な営業推進態勢の確立

(2024年5月末時点)

項番	項目	実施概要	実施時期
①	営業目標の見直し	営業数字やマーケットシェア等を目的化せず、お客様起点、パーパスに基づいて各種取り組みを実践し、結果として従来よりもお客様や代理店の支持・信頼を得る会社を目指し、営業目標の設定方法等の見直しを行います。	2024年度実施
②	表彰制度の見直し	組織の収保目標の達成が大きなウエイトを占めている現行制度を刷新し、お客様起点の業務運営、パーパスの実現に向けた取り組みを定性・定量両面で総合的に評価する制度への見直しを行います。	2024年度実施
③	業績評価制度の改定	社員一人ひとりがやりがいのある目標を掲げ、正しいことを正しく行うプロセスが評価される人事評価運用をより厳格に実行し、トップライン偏重からの脱却と、コンプライアンス・お客様起点を重視する健全な組織風土が醸成されている状態を目指し、評価制度を改定します。 ①コンピテンシー項目の改定 ②目標設定および業績評価の見直し	2024年4月実施
④	人材育成の強化	人が創り上げる信頼がすべての源泉という保険事業の原点に立ち返り、本当に信頼されるお客様起点の会社を支える人材を輩出すべく、人材育成施策の見直しを行います。 ①社員一人ひとりの想いと会社のパーパスのつながりを強めていく取り組みの推進 ②階層別研修の見直し ③リスクマネジメントの専門性を高める人材育成施策	2024年度実施

(5) 適正な保険引受管理態勢の確立

(2024年5月末時点)

項番	項目	実施概要	実施時期
①	採算管理の強化	適正な保険料で安定的に補償を提供するため、採算管理強化(収益性の低い契約等の収益改善)を実施します。	2024年度実施
②	収益検証の強化	適正な保険料で安定的に補償を提供するため、所定の単位等での収益検証強化を実施します。	2024年度実施
③	リスク管理部門および内部監査部門による検証の実施	商品部門が実施するモニタリングおよび収益性検証に加えて、これらのプロセスが適切に行われているかリスク管理部門および内部監査部門による事後検証を継続実施します。	2024年度実施
④	顧客企業に適切な説明を行うためのツール整備等	保険料水準だけではなく、リスクマネジメントや事故防止軽減策等の総合的な提案により顧客企業に選んでいただく営業活動を行うため、営業担当者・代理店の提案力向上に向けたツールの整備、研修を行います。	2024年度実施
⑤	目標勘案制度の拡大	収益改善の取り組みの結果生じる減収に対して目標上の勘案を拡大する。	2024年度実施

(6) 独占禁止法等を遵守するための適切な法令等遵守態勢の確立

(2024年5月末時点)

項番	項目	実施概要	実施時期
①	第1線におけるPDCAの強化	部店毎に、“お客様起点”および“不当な取引制限の徹底排除”を取組項目に設定した「業務品質部店実施計画」を策定し、PDCAサイクルを回しながら、お客様起点の業務推進や不当な取引制限の排除に向けて計画的に取り組めます。	2024年度実施
②	第1.5線*の強化 ※当社では、営業部門と業務品質部の兼務者であるCPO(コンプライアンス・オフィサー)、CPL(コンプライアンス・リーダー)を第1.5線と位置付けています。	第1線の独占禁止法遵守を含むコンプライアンス態勢整備に関する支援・牽制や潜在的リスクの把握を第1.5線の役割として明確化し、その役割を果たすために第1.5線の強化を図ります。 ①独占禁止法遵守に対する支援・牽制役割の明確化 ②潜在的リスクの把握 ③CPO、CPLと経営陣との対話の強化	2024年度実施
③	第2線の態勢強化	第2線機能を担う関係部が連携し、独占禁止法コンプライアンスの実効性を向上させます。またリスク検知機能を強化し、新たな不正の萌芽や不適切行為等を未然防止、早期発見するとともに、リスクによってはビジネスそのものやビジネス戦略の見直しといった意思決定につなげていきます。 ①独占禁止法コンプライアンスの実効性向上に向けた取り組み ②新たな不正の萌芽、不適切行為等の未然防止や早期発見 ③コンプライアンス担当役員(第2線の担当役員)の機能強化 ④重大事案の報告エスカレーションフローの確立(「BAD NEWS FIRST」の徹底) ⑤リスク管理の強化 ⑥ビジネス上の意思決定への第2線の関与強化	2024年度実施
④	第2線・第1.5線が機能発揮できる仕組みの構築(人事改革を含む)	コンプライアンス態勢強化のため、第2線、第1.5線の多様性の向上等を図ります。	2024年度実施
⑤	第3線の機能強化	営業部店監査および本部監査の強化、リスクアセスメントの強化、これらを着実に実行する内部監査人材の強化、内部監査担当役員の機能強化を実施します。 ①能動的にコンプライアンス推進状況を検証する営業部店監査の高度化 ②法令遵守態勢の深掘りや企業文化監査の実施等、本部監査の強化 ③法令違反リスクの萌芽や予兆を掴むリスクアセスメントの高度化 ④内部監査人材の知識・スキルの強化および量的拡充 ⑤内部監査担当役員の機能強化	2023年度より一部実施済み 2024年度実施

業務改善命令に関するお詫びと今後の取り組み

項番	項目	実施概要	実施時期
⑥	ホットライン(内部通報制度)の再周知	各種機会を通じてホットライン制度の再周知を実施するとともに、「上司に相談できない、あるいは周辺で見聞きする不正、確証はないが不正のおそれがある行為」等についてアンケートを実施する。 ①周知機会の拡充 ②ホットライン利用ガイド(動画)の新規提供 ③日常的な意識づけの徹底 ④アンケートによる情報収集	2024年度実施
⑦	不当な取引制限の周知・徹底(社員・代理店向け)	営業社員向け学習ツール、マニュアル、代理店コンプライアンス・ハンドブックを作成し、展開します。	2023年度より順次実施
⑧	社員と代理店による契約者の意向確認プロセスの導入	代理店を介して保険会社間で競争上重要なやりとり等を行う場合は契約者の同意を確認するルールを策定します。	2024年3月以降実施
⑨	他社との接触ルールの導入	他社との接触ルールを導入し、遵守状況のモニタリングを実施します。	2023年度にルール導入済み 2024年度にモニタリング実施
⑩	社員が他社接触を極小化する業務プロセスへの見直し	社員が他社接触を極小化する業務プロセスへの見直しを行い、マニュアルへの反映を行います。	2023年12月27日に実施済み
⑪	独占禁止法の理解浸透に向けた研修の実施	全役職員を対象とした独占禁止法の理解浸透に向けた研修を実施します。	2023年度に実施済み 2024年度も継続実施
⑫	全リーダークラス向けのマネジメント研修の実施	全リーダークラス向けのマネジメント研修について、コンプライアンス遵守を組織マネジメント上の重要な課題として明確に位置づけ、コンテンツおよび開催方法の見直しを実施します。	2023年度および2024年度実施
⑬	独占禁止法遵守に向けた注意喚起・意識づけの仕組みの導入	全役職員のPCのスクリーンセーバーに独占禁止法遵守に係る注意喚起文言等を掲載します。	2023年8月より実施
⑭	照会・相談体制の整備・運用	独占禁止法違反に該当する懸念が生じた場合の相談窓口を明確化・複線化します。	2023年度に一部実施済み 2024年度実施
⑮	法務部・公正取引推進室によるPDCA	法務部・公正取引推進室(2023年10月1日設置)において、各種再発防止策の進捗状況の確認およびフォローアップを実施します。	2024年度実施
⑯	独占禁止法違反行為に対する人事処分の明確化	全社員向けに開示している「人事処分ガイドライン」において、独占禁止法違反行為に対する人事処分レベルを明記します。	2024年度実施

「本当に信頼される お客様起点の会社」になるために

お客様起点とは、全ての思考・行動の出発点を「お客様」に置くことです。当社は「お客様や社会の“いつも”を支え、“いざ”をお守りする」というパーパス実現に向けて、その時々々の社会課題を解決することに努めてきましたが、一連の不適切な事案の発生要因を踏まえると、お客様や社会の常識・信頼・期待と、私たちとの行動がずれてしまった結果であると考えております。改めて、役員・社員全員が「お客様の立場で考え、判断しているか」「正しい行動とは何か」を常に意識した判断・行動を徹底いたします。

お客様や社会を取り巻くリスクや課題を正確に把握した上で、最適な保険やサービスを提供することが「保険本来の価値」であると考えています。この保険本来の価値によって選ばれ続けるため、「本当に信頼されるお客様起点の会社」を目指していきます。

お客様や社会の常識・信頼・期待に沿うため、多様な価値観を受容し、

- ・お客様起点で考え、行動できているか？
- ・お客様起点で施策や仕組み等を検討し、推進しているか？

全ての役員・社員
一人ひとりの
あらゆる行動



> お客様起点を推進するための態勢

新たな組織や役割を設け、役員・社員全員にお客様起点の意識を浸透するための各種取り組みを検討・展開いたします。

●「お客様起点推進委員会」の新設

「本当に信頼されるお客様起点の会社」の実現を目指し、会社施策の方向性について重点論議を行うことを目的として、「お客様起点推進委員会(取締役会委員会)」を設置しました。会社施策の検討にあたり、お客様起点で論議、また、お客様の声から検討が必要な施策を各組織に提言します。

●経営企画部・お客様起点推進室の新設

取り組みを全社的に推進する組織として、「お客様起点推進室」を新設いたしました。お客様起点推進委員会の事務局を担います。

●お客様起点推進KP(キーパーソン)の設置

各組織におけるお客様起点の推進役を設置します。「お客様起点推進委員会」にも参加し、論議内容を各組織に共有します。

> 社員が常に「お客様起点」を意識する環境づくり

「お客様起点」や「経営理念・パーパスと日常業務とのつながり」等をテーマとした意見交換を年間を通じて行うことで、社員一人ひとりがお客様起点を常に意識する環境を整えます。

●「お客様起点を考える月」の新設(6月)

各組織において、日常業務でのお客様起点の実践について意見交換を行います。

●「安心品質月間」での振り返り(12~1月)

安心品質に込めた想いや策定経緯を振り返り、安心品質を再確認いたします。また、お客様起点の業務運営実現に向けて、自分たちの日々の行動の振り返りを行います。

●「私たちが大切にしているもの考える月」での意見交換(7~9月)

8月1日のグループ創立記念日に合わせ、当社の経営理念やパーパスを踏まえ、お客様起点で取り組むべきこと、見直すべきことは何かについて職場内で意見交換を行います。

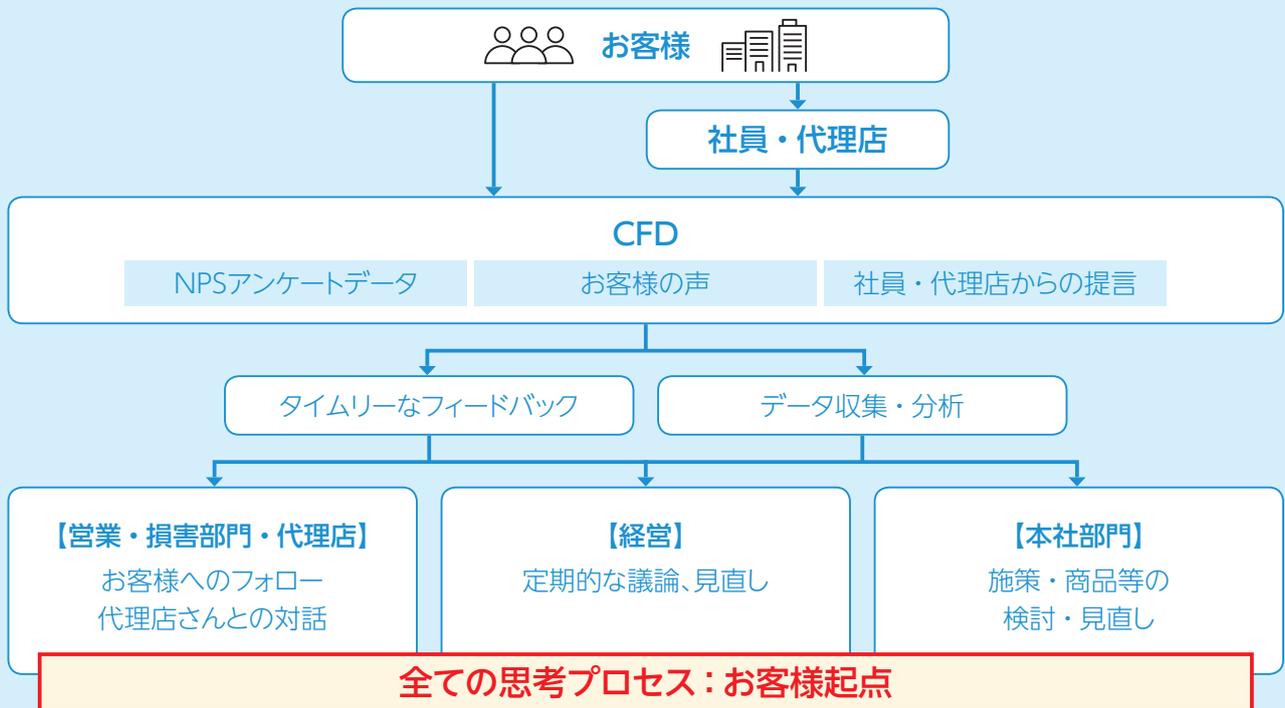
●役員・社員間の対話

役員と社員との間で、お客様起点をテーマとした対話を年間を通して行います。



> カスタマー・フィードバック・データ(CFD)を活用する仕組みの導入

お客様からの評価やご意向を確認できるネット・プロモーター・スコア(NPS)アンケートをもとにしたお客様への適切なアフターフォローを行う「クローズドループ」や、お客様対応品質の向上を目指す「CX(Customer Experience)向上サイクル」の取り組みを進めてまいります。



NPSとは

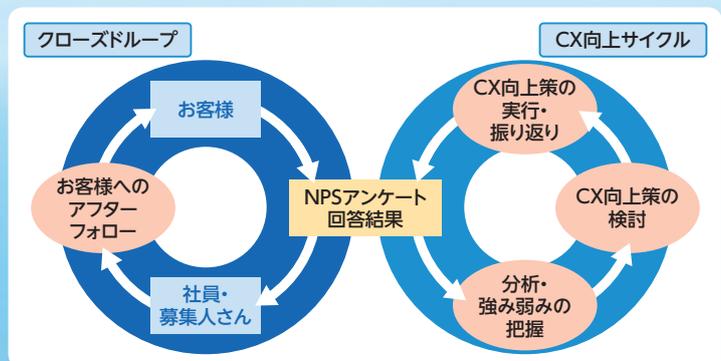
「お客様の企業に対する愛着・信頼度合い」を図るための指標です。当社ではこのNPSに関する項目を追加したお客様宛アンケートを配信しております。



NPSアンケートを活用したクローズドループおよびCX向上サイクルの実践

アンケート結果をもとに適切なアフターフォローを実施し、お客様との関係強化やロイヤルティの向上に繋がっていくことを「クローズドループ」といいます。お客様からフィードバックされたアンケートをフォローしてまいります。

また、アンケート結果を分析し、代理店内で改善策を検討・実行することで、お客様対応品質を向上していくCX向上サイクルの定着を目指します。



社会課題の解決に向けた取り組み

当社は、創業時から「お客様や社会の“いつも”を支え、“いざ”をお守りする」ことをパーパスとし、時代とともに変化するさまざまな社会課題と向き合い、解決策を常に探求・提供しながら持続的に成長してきました。

社会課題重点5分野

グリーントランスフォーメーション(GX)

洋上風力発電、太陽光発電などの再生可能エネルギー事業を対象とする保険商品・リスクコンサルティングの開発・提供、ゼロカーボンシティを目指す企業・地域への保険商品・ソリューションの提供を通じて、脱炭素社会への移行に向けた取り組みを支援します。



中小企業支援

中小企業を取り巻くリスクの変化をとらえ、事業継続や新たな挑戦・成長を後押しする新たな保険商品・サービスを開発・提供しています。DXを活用した情報提供やサービスを強化するとともに、地域の中小企業を支援するプロジェクトを展開します。



ヘルスケア

病気の予防・早期発見や健康的な生活習慣を促す領域の取り組みを強化し、専門性や先進的な技術を有する研究機関・スタートアップ企業との協業や、健康情報と保険関連のデータを結びつけたデータプラットフォームの構築を通じて、新たなソリューションの開発・提供を目指します。



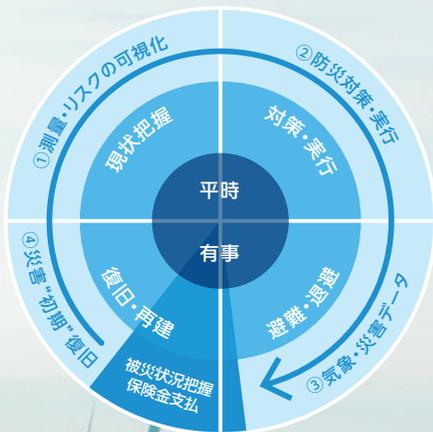
サイバー

サイバーリスク保険の開発・展開に加え、サイバーリスクに関する情報提供、サイバーリスクの可視化、被害の予防・低減から実際にインシデントが発生した際の対応、再発防止策の提案まで、事前・事後の最先端のサービスを一貫して提供する態勢を構築し、企業を多面的に支援します。



New レジリエンス

近年の気候変動に伴う自然災害の激甚化、地政学的リスクの高まり等を背景に、東京海上グループでは、COREや東京海上レジリエンス社、東京海上ディーアール社等を通じ、お客様や地域社会の“いざ”をお守りするパーパスの実現に向け取り組んでいます。当社においても、リスク対応への専門性や顧客基盤を活かし、保険と親和性の高い「防災・減災」「サプライチェーンマネジメント」「インフラ・設備保全」の領域を中心に、マーケットインでレジリエンス向上に取り組むことで、地域社会・あらゆる企業の課題解決に貢献していきます。



	防災・減災	サプライチェーン	インフラ・設備保全
3つの重点領域	<ul style="list-style-type: none"> 従来保険でのお役立ちに加え、災害の事前・事後の領域をサポートするソリューションを一体提案することで、地域・お客様の防災・減災サイクルの構築に寄与 	<ul style="list-style-type: none"> サプライチェーン上のリスクを見える化、ESG対応等に資するソリューションを提供することで、変化に強いサプライチェーン構築に貢献 	<ul style="list-style-type: none"> お客様の施設・製品管理に資するリスクソリューションを提供。保全計画の最適化等を通じ、安心安全な事業活動に貢献

＞ リスクソリューション(保険+αで)次代を支える会社

お客様を取り巻く環境は大きく変化しており、それに伴い社会課題も多様化・複雑化しています。保険だけで昨今の「お客様の課題」に対応することは極めて困難であり、我々の価値提供領域の拡大が求められています。東京海上グループでは、保険では対応しきれなかった「課題と解決策のギャップ」を解消すべく、新たなビジネスモデルである「ソリューション事業」を本格展開いたします。

ソリューション事業を通じたお客様課題、社会課題解決の取り組み事例

脱炭素社会への移行やカーボンニュートラルの実現に向けた取り組み

TCFD*提言に基づく情報開示や脱炭素経営の推進に取り組んでいる企業に対して、株式会社三菱UFJ銀行と共同で、企業のカーボンニュートラル経営戦略策定・実行支援や、独自開発したシステムによる気候変動リスクの定量評価と両社による支援を組み合わせたTCFD情報開示支援システムサービスの展開を進めています。

※気候関連財務情報開示タスクフォース



中小企業の防災・減災を支援する取り組み

(独)中小企業基盤整備機構から『中小企業強靱化のための事業計画策定支援等に係る業務(令和4、5、6年度)』の受託に基づき、中小企業に対して簡易版BCP「事業継続力強化計画*」の策定支援を行っています。具体的には、ハザードマップに基づく被害想定や初動対応の明確化等をサポートし、その上で計画の認定に向けた申請支援まで行います。本事業の展開を通じて、災害に強い地域づくりに貢献しています。

※事業者が策定した防災・減災の事前対策に関する計画を経済産業大臣が「事業継続力強化計画」として認定する制度があり、認定を受けた事業者は、税制優遇や金融支援、補助金申請時の加点等の支援措置を受けることができます。



車両管理における業務効率化や法令遵守、安全運転を支援する取り組み

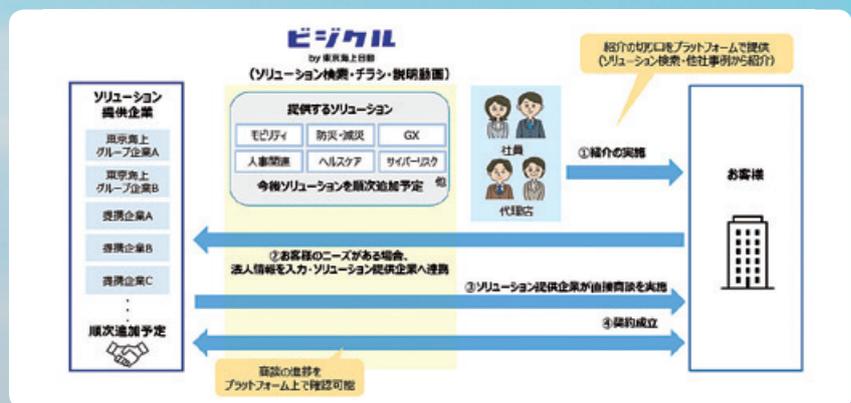
毎日の車両管理業務、安全運転の取り組み、アルコールチェック義務化*への対応など経営者、ドライバーの多様な課題を解決するために、グループの東京海上スマートモビリティ社と共に、フリートマネジメント(車両管理・リアルタイム動態管理)サービスのご提供を開始しました。リアルタイム走行情報の可視化、日報・月報作成の自動化、安全運転指導サポート、車両利用状況の可視化など、車両管理のDXを通じてお客様企業の業務効率化や安全運転強化などの取り組みに貢献しています。

※2023年12月より一定台数以上の白ナンバー社用車を使用する企業に対して、アルコール検知器を用いた酒気帯び有無の確認を義務化



ビジネスマッチングプラットフォームの活用

株式会社BusinessTechと提携し、ビジネスマッチングプラットフォーム「ビジカルby東京海上日動」を開発しました。プラットフォームには、当社のグループ会社や提携企業がもつ幅広い分野のソリューションが集約されており、お客様のニーズや課題に合わせたソリューションを紹介することが可能となります。複雑化・多様化する社会課題に直面するお客様へ、保険の領域に留まらないソリューションをお届けし、新たな価値提供を目指しています。



DXによる新たな価値創造

当社は、今後も持続的な成長を続けるため、DX(Digital Transformation)を加速させ、有事の保険金支払いに留まらず、予兆検知や再発防止といった「事前・事後の安心」の提供や、CX向上に向けた新たな取り組みを進めています。

▶ 自然災害・気候変動への防災・減災サービスの提供開始

多発化・激甚化する自然災害や気候変動がグローバルな社会課題となる中、データやテクノロジーを駆使したさまざまな取り組みを行っています。

ドライブレコーダーデータを活用した被災地域向け「走行道路情報・地割れ地点マップ」

自動車保険の特約として提供している通信型ドライブレコーダー(ドラレコ)のデータを活用した、災害時の被災者支援の取り組みを進めています。令和6年能登半島地震においては、ドラレコ搭載車両が走行した道路と、地割れや隆起などにより走行中に衝撃を検知した地点を地図上に表示した「走行道路情報・地割れ地点マップ」を当社ホームページに公開しました。

走行可能なルートおよび走行する際に注意が必要な地点を可視化することで、ボランティアが現地入りする際のルート策定に活用してもらうことなどを想定したものです。国交省にも同様のデータを提供し、国道の被害把握や早期復旧を支援いたしました。



企業の防災・減災対策を支援する「TM WebMAP」



2024年4月より、グループ会社である東京海上レジリエンス株式会社が提供する「TM WebMAP」をお客様へご紹介しています。気象・災害や交通、ライフライン等の危機管理情報を一元収集し、リアルタイムに可視化するソリューションです。お客様の拠点において自然災害による被災のリスクが高まった際に、お客様に対してアラートを発信・通知することで、早期避難等の対策につなげ、被災の最小化に貢献します。

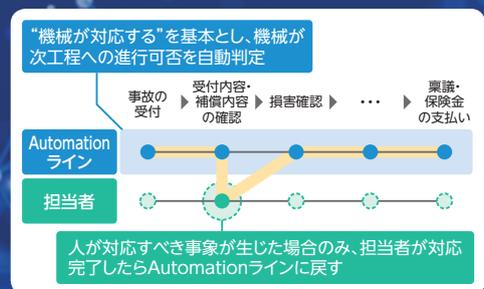
また、大災害時には、60分後・120分後にそれぞれサマリーが配信され、被災地の正確な情報を把握することができます。

Automation機能の導入による迅速な保険金支払いの取り組み

保険金請求の増加が見込まれる台風や大雪・雹のような風災被害を対象に、保険金請求の手続きにおける事故の受付から保険金の支払いまでのすべての工程において、機械判定を行う自動化システム(Automation機能)を導入しています。

これまでスマートフォンで保険金請求の手続きが可能でしたが、保険契約者が入力した内容を確認し、自動的に支払い手続きまで進められることで、大規模な災害時であっても、従来以上に迅速に保険金を受け取ることができます。

Automation機能の活用により業務効率化・生産性向上を図り、従来以上に真に人の力が必要となる業務に注力してまいります。



> 新たな販売モデル

お客様と保険代理店をデジタルとリアルでつなぐ申込システムの提供開始

「保険商品・サービスについて専門家に相談したい」「事故対応などは専門家を介したアフターフォローを期待する」といったニーズがある一方で、契約手続きの手段としてオンライン対応への期待が高まっています。このような環境を踏まえ、デジタル技術を活用しながら専門家による付加価値が高いサービスをより多くのお客様にお届けしていくための仕組みとして、オムニシステム[※]を導入しました。

※オンラインとリアルをベストミックスさせることで多様な販売経路を確保し、お客様ごとに最適な体験を提供する仕組み

●オンライン保険相談予約システム「Agent+」

当社専用サイトより、オンラインで保険代理店の店舗や募集人を検索することができ、気軽に保険相談の予約ができるサービスです。当社で扱うすべての商品を対象としており、幅広いリスクについて保険のプロである募集人への相談が可能です。

●自動車保険オンライン申込システム「e-Auto」

当社専用サイトより、自動車保険の保険料試算・新規申込ができる仕組みです。補償等に関する質問は、手続き中にチャットやビデオ通話ツールを通じて相談することが可能です。

オムニシステムのイメージ



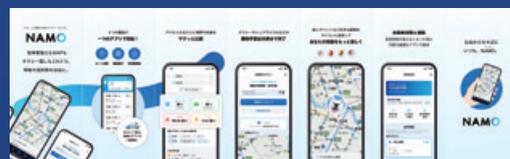
> デジタルを活用した新たなサービス

移動サポートアプリ「NAMO (ネイモ)」の提供開始

2023年12月より移動サポートアプリ「NAMO (ネイモ)」の提供を開始しました。

近年、鉄道、バス、タクシーなどのあらゆる移動手段を、予約や決済を含めてひとつのサービスとして統合するMobility as a Service (MaaS) に期待が寄せられています。

NAMOは、複数の移動手段を組み合わせた最適なルートのご案内から乗り物の手配・決済までをシームレスに行うアプリです。また、自動車保険と連動して保険金請求も可能で、事故によりお客様がご契約のお車を利用できず、かつ怪我等でレンタカーを利用できない場合に、レンタカーの代替としてお客様が利用した公共交通機関等の料金を、本サービスを通じて請求することが可能です。



> AIの活用

ChatGPTによる業務効率化の実現

社員一人ひとりが利用可能な生成AI「One-AI for Tokio Marine」(以下「One-AI」)を2023年度より導入しています。One-AIは、当社専用システム内のセキュアな環境下で利用可能なChatGPTであり、文章・資料の作成、翻訳・要約、アイデアの壁打ち、Excel関数やVBAのコード生成等を通じて社員の日々の業務をサポートしています。また、社内アイデアソン^{※1}等を通じて社員から活用アイデアを収集しながら展開を行っており、今後も順次機能拡充等を通じて活用シーンを拡大し、社員の日常業務をさらに効率化するとともに、価値創造を促進してまいります。



※1 アイデアとマラソンをかけあわせた造語で、新たなアイデアの創出などを目的としたプログラムです。

トピックス

東京海上日動とエーザイが「認知症治療支援保険」を共同開発

当社は、認知症の早期発見や早期治療を経済的に支援する「認知症治療支援保険」を、エーザイ株式会社と共同で開発しました。

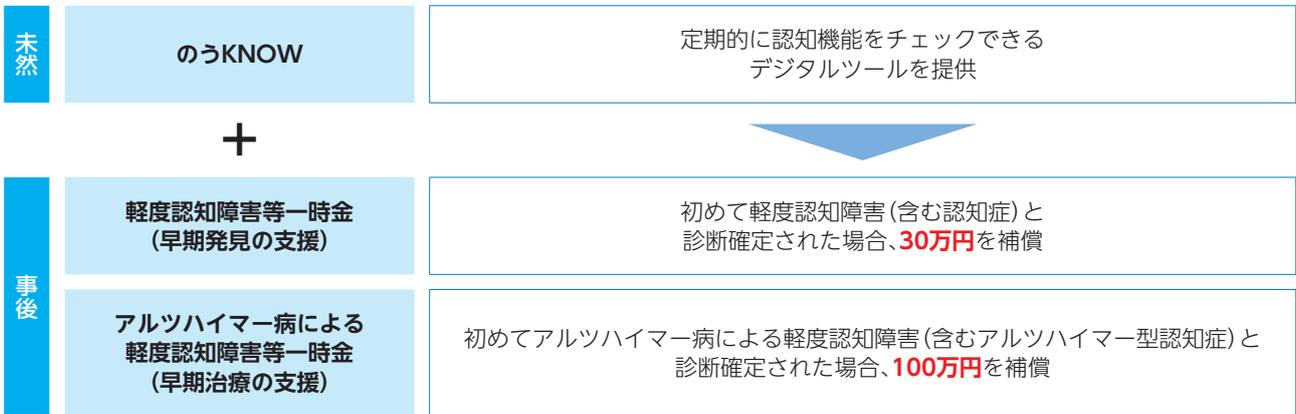
認知症は、これまでは治療が難しいとされていましたが、認知症の約6割を占めるアルツハイマー病について新たな治療薬が承認され、早期段階で投与することにより疾患の進行の抑制が期待できることから、認知症の早期発見や早期治療への備えの重要性が増えています。

「認知症治療支援保険」は、初めて軽度認知障害(含む

認知症)と診断確定された場合や、初めてアルツハイマー病による軽度認知障害(含むアルツハイマー型認知症)と診断確定された場合、検査費用や新たな治療薬による治療費用等に充てていただける一時金をお支払いします。

また、加入者に認知機能をチェックできる「のうKNOW」を提供し、認知機能の低下を捉えることで、早期発見・早期治療への導線をサポートします。

当社は認知症との共生社会実現に向け、取り組みを一層進めてまいります。



ドライブレコーダーを活用した「エコドライブ支援サービス」の提供開始

2023年12月より、通信機能付オリジナルドライブレコーダーで取得したビッグデータを活用して開発した「エコドライブ支援サービス」の提供を開始しました。

本サービスでは、ドライブレコーダーで取得する走行データを解析してエコドライブ*の診断を行い、診断結果が良好な場合に、専用スマホアプリを通じて、コンビニ等で利用可能な最大200円分の電子クーポンを獲得いただけます。また、アプリの背景が変化していくゲーミフィケーション要素も導入しており、お客様自身のエコドライブが環境保全に貢献していることを視覚的に実感いただけます。

当社はこれからも、更なるCO₂排出量削減に取り組んでいくと共に、より高度な事故対応サービスや事故削減

サービスの提供等を通じて、お客様の安心・安全なカーライフの実現に貢献してまいります。

※「急発進をしない」「車間距離をあけて無駄な加減速を控える」等の、CO₂排出量を抑え地球環境に配慮した運転方法。

<画面イメージ> ※実際とは異なる場合があります。



出典：NRドライブレコーダーを活用した「エコドライブ支援サービス」の提供開始

修理工場マッチングサービスの提供開始

2024年7月より、保険金不正請求防止に向けた体制強化を図るとともに修理工場をお客様に紹介するプロセスの不透明さを解消するため、修理工場をお客様ご自身で選んでいただける「修理工場マッチングサービス」の提供を開始しました。

当社担当者がお客様のご要望を伺った上で複数の修理工場をご案内することで、修理工場選びにおける不安を払拭し、お客様自らが「最適な修理工場」を選択できるように支援します。

また、2024年10月より、修理工場の情報をデジタルプラットフォームに集約し、お客様がWeb上で修理工場をご確認いただける環境を構築いたします。

本サービスを通じて、お客様の

「安心して修理を任せられる工場選びを支援してほしい」という声にお応えするとともに、将来的には点検・車検といったメンテナンス等も含めたお客様の車両修理に留まらないニーズにも対応できるよう、機能拡充や利便性の向上を実現してまいります。

【デジタルプラットフォームのサイトイメージ】



出典：指定工場制度の廃止に伴う修理工場マッチングサービスの提供開始

宇宙旅行を支援する取り組みの開始

当社は、宇宙産業に携わるお客様の取り組みを支援し、産業の成長・発展に貢献するために、新たな商品・サービスの研究・開発を行っています。近年、宇宙旅行ビジネスは米国を中心に拡大しており、日本国内でも民間企業を中心とした宇宙旅行サービスの立ち上げが進められています。

2024年3月から、宇宙関連情報サイト「SpaceMate」(スペースメイト)を開設しました。宇宙をより身近に感じて

もらえる場所として、宇宙旅行や宇宙産業に関する様々な情報をわかりやすく発信します。

今後も当社は、これまで培った専門性やノウハウを結集し、将来の宇宙旅行の普及や、宇宙産業の発展に貢献してまいります。

【SpaceMate】URL: <https://spacemate.jp/>



【SpaceMate】サイトイメージ

出典：宇宙旅行を支援する取り組みの開始～宇宙旅行者向けの保険提供と宇宙関連情報サイト「SpaceMate」の開設～

トピックス

緊急時に代行輸送手配サービスを提供する運送保険の提供開始

2024年5月より、国内で初めて「緊急時に代行輸送手配サービスを提供する運送保険」の販売を開始しました。

「物流2024年問題」に直面しドライバー不足が深刻化する環境下では、事故やトラックの故障等の不測の事態が発生した際に、運送事業者が緊急対応として代替輸送の要員を手配することも困難となり、荷主や消費者にも大きな影響を与える可能性があります。

当社は従来より、緊急時の貨物の継搬・急送に要した費用を保険金としてお支払いすることができる補償を提

供してまいりましたが、新たに保険金のお支払いに代えて継搬・急送に要するトラックおよびドライバーを手配するサービスを、運送保険(運送ナビゲーター)の特約として提供いたします。お客様は事故発生後、専用のコールセンターへ電話をすることで、サービスの提供を受けることが可能です。

今後も「物流2024年問題」に資する商品・ソリューションの開発・展開を進めることで、社会課題の解決に貢献し、持続可能な物流の実現を目指してまいります。

代行輸送手配サービスご提供の流れ



【業界初】こどもの将来に向けた教育継続を支援する「教育継続支援特約」の販売開始

子育てにおける教育費の負担は少子化の背景の一つともされており、保護者は自らの病気やケガにより教育費の負担が困難になることで、お子様の教育や進路に影響が出てしまうことに対して大きな不安があると考えられます。

当社はこのような課題に対し、扶養者のケガによる死亡や後遺障害、病気による死亡に関してお子様の授業料や入学金等を補償する「学業費用補償特約」「疾病による学業費用補償特約」等を販売してきました。

今般、当社が実施した調査において、病気で療養した場合の補償にも強いニーズがあることが確認されたことから、こども向け補償において、扶養者が5疾病(がん・急性心筋梗塞・脳卒中・肝硬変・慢性腎不全)により入院や在宅療養が必要となった場合に、

毎月定額の保険金をお支払いする「教育継続支援特約」を開発し、2024年10月より販売を開始いたします。保険金を教育費等に充当していただくことにより、保護者がお子様の将来に向けた教育を継続しやすくなるよう支援いたします。

今後も、お子様およびその保護者を取り巻く様々なリスクや社会課題を踏まえ、最適な商品・サービスの開発・提供を進めてまいります。

