

## SDGsに貢献する商品・サービス

MS &ADインシュアランス グループは、商品・サービスの提供を通じ、リスクの発見や予防、持続可能な社会の実現に求められる産業の支援等、社会との共通価値を創造する取り組みを進めています。特に社会的課題の解決へのさらなる貢献を目指した主な商品・サービスは、2018年度、損害保険事業において収入保険料の約48%に達しました。

SDGs17の目標は、地球という限られた自然環境をベースに、社会と経済の諸課題が密接に関連したものであり、統合的なアプローチで取り組むことが何よりも重要です。これらのサステナビリティを軸にした多面的な視野にもとづくリスクコンサルティング、保険や安全・安心のためのサービス提供を通じ、SDGsの達成に貢献しています。

- ▼ <損害保険>個人向け商品
- ▼ <損害保険>企業向け商品
- ▼ <損害保険>個人のお客さま向けサービス
- ▼ <損害保険>企業のお客さま向けサービス
- ▼ <生命保険・医療保険>
- ▼ <金融サービス・その他事業>

商品・サービス	概要説明	 関連する主なSDGs ※目標17はすべてに共通します。
<損害保険>		
○個人向け商品※1		
地震保険	地震被災者の生活再建と地震被災地域の早期復旧を支援	
1DAY保険、ワンデーポーター	1日単位で加入できる借用車向け自動車保険の販売で、無保険車による事故を低減	
1DAYレジャー保険	必要な補償を必要なときにだけ受けられるレジャー保険の販売で、お客さまのより豊かな暮らしに貢献	
タフ・つながるクルマの保険	最先端のテレマティクス技術を活用することで走行距離に応じた合理的な保険料と安全運転スコアによる割引を実現した自動車保険。この「安全運転のインセンティブ（割引）」と「安全・安心のサービス」を提供することで交通事故の未然防止効果あり。トヨタのコネクティッドカーが対象	
エコマーク付自動車保険 	eco保険証券・Web約款の推進、安全運転のための情報発信、自動車リサイクル部品の活用促進などの環境負荷低減取組を踏まえて、エコマーク認定を取得	 

<p>GK 見守るクルマの保険、タフ・見守るクルマの保険</p>	<p>最新のテレマティクス技術を活用することで、「お客さまの安全運転をサポートし、運転状況を見守る」ことをコンセプトとした自動車保険。ご契約のお車の走行データを分析することで運転診断を行うほか、豊富な安全運転支援アラートでお客さまの安全運転をサポート。また、万一の事故の場合には、専任のオペレータがお客さまへ安否確認の連絡をすることで、事故の初期対応等のアドバイスを実施</p>	
<p>高齢社会に対応した火災保険商品</p>	<p>賃貸住宅内での高齢者の孤独死によって発生する損害の対応費用を補償するために、火災保険で家主費用の特約を提供。また、高齢者の日常生活をサポートする付帯サービス（家具移動・電球交換サービス）を火災保険で提供。認知症患者増加にともない増加するリスクに対応し、“財物損壊を伴わない、電車の運行不能等による賠償責任”をカバーする特約を提供</p>	 
<p>農業保険（インド）</p>	<p>インド政府の農業保険スキーム（PMFBY）を提供し、肥料や農機具等をローンで購入した低所得層の農民に対して、天候不順による収入減を補償、収入安定をサポート</p>	 
<p>畜産農家向け動物保険（インド）</p>	<p>乳牛等の死亡等を補償し、低所得層の畜産農家の収入安定をサポート</p>	 
<p>○企業向け商品（※1）</p>		
<p>（運送事業者を対象とした）事業マネジメントに関する特約</p>	<p>国土交通省が推進する運輸安全マネジメント認定セミナーを受講し、事故防止取組を行う運送事業者を対象に、保険料を割引</p>	 
<p>フード&amp;アグリビジネス総合補償プラン </p>	<p>食品・農業に関連する事業を取り巻く主要なリスクへの補償を提供し、食品・農業関連ビジネスの発展を支援</p>	
<p>メガソーラー総合補償プラン</p>	<p>再生可能エネルギー事業者のリスクを総合的に補償。エネルギー代替によるCO2排出量削減（環境負荷低減）を促進</p>	 
<p>小形風力発電総合補償プラン </p>	<p>再生可能エネルギー事業者のリスクを総合的に補償。エネルギー代替によるCO2排出量削減（環境負荷低減）を促進</p>	 
<p>洋上風力発電設備補償</p>	<p>再生可能エネルギー事業者のリスクを総合的に補償。エネルギー代替によるCO2排出量削減（環境負荷低減）を促進</p>	 
<p>バイオマス発電総合補償プラン </p>	<p>再生可能エネルギー事業者のリスクを総合的に補償。エネルギー代替によるCO2排出量削減（環境負荷低減）を促進</p>	 
<p>中小水力発電総合補償プラン（P.2） </p>	<p>再生可能エネルギー事業者のリスクを総合的に補償。エネルギー代替によるCO2排出量削減（環境負荷低減）を促進</p>	 

<p>医療機関総合補償プラン </p>	<p>医療機関向けの各種保険とリスクコンサルティングサービスをパッケージ化。医療機関の安定的な事業発展に寄与し、高齢社会における健康寿命延伸に貢献</p>	
<p>福祉・介護事業者総合補償プラン、介護保険・社会福祉事業者総合保険</p>	<p>福祉・介護事業者のリスクを総合的に補償。福祉・介護事業者の安定的な事業発展に寄与し、高齢社会における福祉・介護需要増への対応に貢献</p>	 
<p>サイバープロテクター、サイバーセキュリティ保険</p>	<p>サイバー攻撃によるリスクを総合的に補償。企業の経営安定化に寄与し、社会の発展を支援</p>	
<p>自動走行実証実験総合補償プラン </p>	<p>自動運転車の実証実験に関わるリスクを総合的に補償。自動運転の技術革新を後押しし、安全・安心で快適な自動車社会の実現を支援</p>	
<p>ドローン総合補償プラン </p>	<p>ドローンの業務利用に伴うリスクを総合的に補償。ドローンを活用した荷物配送や被災状況調査、農林水産業等の産業利用・公共利用の拡大に寄与し、社会の発展を支援</p>	
<p>グローバルビジネス総合補償プラン </p>	<p>中堅・中小企業向けに海外事業展開に関わるリスクを総合的に補償。海外での円滑な事業活動の支援を通じて、事業の安定化および海外現地の発展を支援</p>	
<p>シェアリングエコノミー事業に関する補償</p>	<p>シェアリングエコノミーの普及により、サービスを「利用している本人だけ」「利用している間だけ」個人賠償責任保険を提供したいという事業者からのニーズが高まったことを受け、さまざまな事業活動に応じて補償内容等をオーダーメイドで設計可能な商品を開発。シェアリングビジネスの発展に寄与</p>	
<p>インバウンド事業者向けサポートメニュー </p>	<p>訪日外国人向けのビジネスを行う事業者(旅行業者、ホテル等)を対象に、保険や各種サービス(企業内研修(おもてなし接客) 支援・リスクコンサルティング等)を提供。訪日外国人の受け入れを支援することを通じ、地域の発展に貢献</p>	
<p>再生医療等臨床研究向け責任保険、再生医療等治療賠償補償保険 </p>	<p>再生医療の臨床研究に関わるリスクを補償。医療技術の発展に寄与し、高齢社会における健康寿命延伸に貢献</p>	 
<p>&lt;個人のお客さま向けサービス&gt;</p>		
<p>スマートフォン向けアプリ スマ保</p>	<p>契約内容の確認や代理店への連絡に利用いただけるほか、自動車の事故や故障時にはGPS機能を活用したレッカーけん引サービスの手配等が可能</p>	 
<p>スマートフォン向けアプリ スマ保災害時ナビ</p>	<p>大規模自然災害に遭遇したときの安心・安全な行動をサポート。スマートフォンのGPS機能で現在地情報を取得し、周辺の避難所等の情報を地図上に表示。カメラ機能により風景画面に自宅や避難所等の方向を表示するため暗闇の中でも方向がわかる。また、現在地の防災情報をリアルタイムにプッシュ通知。一部機能を除き、英語・中国語(簡体字、繁体字)・韓国語にも対応</p>	

<p>スマートフォン向けアプリ スマ保「運転力」診断</p>	<p>運転傾向分析、ドライブレコーダー、ecoドライブ診断、事故多発地点への接近の音声通知、荒天予報の配信などのサービスを提供</p>	
<p>スマートフォン向けアプリ、ココカラダイアリー</p> <p>MS MSA生命 </p>	<p>ストレス状態の測定、自動測定される歩数から計算した消費カロリーの表示、食事・身長・体重・睡眠時間等の記録、医療情報の確認などができ、お客さまご自身の健康管理に活用可能</p>	
<p>スマートフォン向けアプリ (サボNAVI)</p>	<p>ドライブレコーダー付『運転力』診断、事故緊急通報サービス等を提供</p>	
<p>スマートフォン向けアプリ (動物事故多発アラート機能) </p>	<p>野生動物との交通事故多発地点へ接近すると音声で注意を促すサービスを提供。沖縄県のヤンバルクイナを皮切りに全国各地で順次サービスを展開</p>	
<p>スマートフォン向けアプリ (ムジコロジー・ドライブ)</p>	<p>運転状況を記録・確認できる、ドライブレコーダー付きの「ドライブ診断」、運転傾向を分析・診断できる「ドライブ適性診断」、渋滞のメカニズムがよくわかる「渋滞学校定」を備えた無料アプリ。交通事故を未然に防ぎ、渋滞と事故のないクルマ社会づくりに貢献</p>	
<p>事故多発マップ </p>	<p>外部機関の事故データから自動車事故の多発地点を分析・特定した「事故多発マップ」を提供</p>	
<p>スマートフォン向けアプリ (スマ保)、安心さいくる </p>	<p>スピード出し過ぎの通知や点検・整備チェックリスト等、安全な自転車利用をサポート</p>	
<p>eco保険証券、Web約款</p>	<p>保険証券、ご契約のしおり(約款)を各社Webサイトで閲覧できる仕組み。ペーパーレス化により環境負荷低減を促進</p>	
<p>電子契約手続き</p>	<p>代理店が所有するパソコンやタブレット端末の画面上で契約・変更手続きを完結。ペーパーレス化により環境負荷低減を促進</p>	
<p>家族Eye (親族連絡先制度)</p> <p>MS  AD  MSA生命 </p>	<p>保険契約に関する緊急時の連絡先として、契約者の親族1名を登録いただける制度。 契約者と連絡が取れないなどの緊急時にご登録の親族に連絡して保険契約に関する重要な案内をより確実にお届けする、あるいは、ご登録の親族からの照会に対し登録情報をもとに本人確認を行い、契約内容を共有することが可能</p>	

<p>手話通訳サービスを活用した事故対応 </p>	<p>聴覚・発話障がいのあるお客さま等に提供する手話通訳サービスを活用した事故対応。テレビ電話を通じてお客さまとオペレータが手話でやり取りし、それを同時にオペレータから当社担当者へ電話にて音声通訳するもの</p>	
<p>事故対応サービス等における「14カ国語対応」  MS・AD  MD </p>	<p>事故に遭われたお客さまや相手方、保険に関するご相談・お問い合わせをいただくお客さまで日本語によるコミュニケーションが困難な場合にも、通訳オペレータを介して14カ国語でのやり取りを可能とするもの</p>	
<p>聴覚障がいのお客さま向けWebQQ隊 </p>	<p>Web機能を活用してロードサービスを要請できるサービス</p>	 
<p>&lt;企業のお客さま向けサービス&gt;</p>		
<p>スマNavi</p>	<p>テレマティクス技術を活用して企業の安全運転取組を支援するサービス</p>	
<p>ささえるNAVI</p>	<p>テレマティクス技術を活用したフリート契約者向けのサービスで、企業のお客さまの車両運行管理と事故低減取組を支援</p>	
<p>FOUR SAFETY ～『ながら運転』防止支援サービス～ </p>	<p>シガープラグ型の専用端末とスマートフォンアプリにより、一定速度（時速20km）を超過すると、自動的にスマートフォンの操作（電話・アプリ等）を制御。管理者は、専用サイトを通じて、従業員ごとのスマートフォンの制御状況や急加速・急減速等の運転状況を確認することができるため、企業の安全運転取組に活用可能。また、社会問題である「ながら運転」の防止に取り組む企業としての価値創造もサポート</p>	
<p>睡眠時無呼吸症候群（SAS）予兆チェックサービス </p>	<p>就寝時にスマートフォンのアプリを起動し枕元に置いて寝るだけで、睡眠時無呼吸症候群（SAS）の症状の一つである「いびき」の状態をチェックできる企業の従業員向けサービス</p>	

<p>スマートフォン向けアプリ、ココカラダイアリー</p> <p>MS MSA生命 </p>	<p>従業員のライフログデータの閲覧や、健康アドバイス等をアプリに送信するお知らせ機能等を備えた管理者向け専用Webサイトを提供し、企業の健康経営を支援する。また、企業内の歩数ランキング表示機能を活用した健康イベント開催により、従業員間のコミュニケーション促進も支援</p>	
<p>スマートフォン向けアプリ スマ保災害ナビ</p>	<p>大規模自然災害に遭遇したときの安心・安全な行動をサポート。スマートフォンのGPS機能で所在地情報を取得し、周辺の避難所等の情報を地図上に表示。カメラ機能により風景画面に自宅や避難所等の方向を表示するため暗闇の中でも方向がわかる。また、現在の防災情報をリアルタイムにプッシュ通知。一部機能を除き、英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語にも対応。全国各地の自治体で住民向けに活用</p>	
<p>内航船向け安全運航支援サービス </p>	<p>ウェザーニュース社の提供する専用スマートフォンを活用して、内航船が危険海域を航行する際の注意喚起、気象・海象予報や本船周辺海域の映像を提供し安全を支援</p>	 
<p>気象情報アラートサービス</p>	<p>監視地点において降水量、風速、降雪量の予報が基準値を超える場合や、監視地点から基準値以内の地点で落雷を観測した場合にアラートメールを発信し、自然災害による被害の防止・軽減に寄与</p>	
<p>海外ビジネス展開支援 </p>	<p>海外進出する中小企業に対し、リスクマネジメントサービスを提供し、中小企業の海外ビジネス事業の発展を支援</p>	
<p>被災設備等修復サービス (P.66) </p>	<p>火災・水災等で被災した建物・機械・設備の煙・すす・サビなどによる災害汚染の調査、汚染除去等を災害復旧専門会社が行うサービス。従来は新品交換する以外に方法がなかった機械・設備等を被災前の状態に修復し、お客様の事業の早期再開を支援</p>	
<p>手続書類省略サービス</p>	<p>自動車事故の保険金請求について、一定の条件を満たす場合、保険金請求書等の提出を省略。ペーパーレス化により環境負荷低減を促進</p>	
<p>データ分析で社会・企業の課題解決を図るサービスRisTech </p>	<p>ビッグデータや最新の分析アルゴリズムを活用することで、企業の抱えるリスクを可視化・最適化し、課題解決を図るサービス。データサイエンティストが、自社で保有する事故データ等に加え、サービス提供先企業の保有するデータを含むさまざまな統計データを活用し、リスク分析やレポートの提供、リスクモデルの開発を行うもの</p>	

<生命保険・医療保険>		
<p>&amp;LIFE 新総合収入保障ワイド </p>	<p>万一のときだけでなく、病気やケガによって就労不能状態や要介護状態となった場合の「働けなくなるリスク」に毎月の年金で備えることが可能※2</p>	
<p>&amp;LIFE 新医療保険Aプレミア </p>	<p>入院・手術だけでなく、生活習慣病・ガン・女性疾病・介護なども手厚くサポート。お客様のニーズに合わせて、さまざまな保障を組み合わせることが可能※2</p>	
<p>終身介護・認知症プラン</p>	<p>認知症治療等の介護リスクに備える商品。お支払事由が公的介護保険制度と連動した「終身介護保障特約」に、介護の中でも負担が大きい認知症介護状態への保障を追加したもの。社会問題化しつつある介護への不安に、より手厚く備えることで高齢化社会への対応に貢献※2</p>	
<p>生存保障重視型平準払個人年金保険（利率変動型）「あしたも充実」</p>	<p>毎月一定額の保険料を円で払い込み、好金利の外貨に換算して積立て、ふやした年金原資をもとに年金をお受け取りいただける平準払い型の個人年金保険。「ドルコスト平均法」のしくみによって為替リスクの低減が期待できるほか、死亡保障を抑え、その分を年金に回す「トンチン性」のしくみを活用することによって年金原資をより大きくする工夫あり</p>	
<p>通貨選択生存保障重視型個人年金保険「あしたの、よろこび2」</p>	<p>「受取重視コース」、業界初の終身保障付有期年金である「先取・安心コース」、「満期充実コース」、「ターゲットコース」の4つのコースから、お客様の資金ニーズに応じて選択いただける一時払い型の個人年金保険</p>	
<p>満点生活応援団 </p>	<p>契約者とその同居の親族に、健康・医療・暮らし、介護に関する電話相談サービスを提供。お客様のお悩み解決のサポート、情報提供を通じて、お客様の健康で安心な暮らしを支援</p>	
<p>医療・介護関連の情報提供サービス </p>	<p>スマートフォンで再生したバーチャル・リアリティ(仮想現実)映像を利用した情報提供サービス。陽子線治療を行う医療施設の疑似訪問や、白内障になった場合の物の見え方、認知症のある方ご本人やご家族の日常生活の疑似体験（一人称体験）等、臨場感を持って体験することが可能。お客様の暮らしの一助となることを目指し、医療や介護に関する情報をわかりやすくお伝えし、「正しく知ること」を支援</p>	
<p>生保かんたんモード </p>	<p>お申し込みのペーパーレス手続き「生保かんたんモード」を通じ、利便性の向上および各種手続書類の電子化による環境負荷低減を実現</p>	

<金融サービス・その他事業>		
○金融商品		
天候デリバティブ	異常気象による損害に対応する金融派生商品。 海外進出している日系企業を中心に当社米国子会社「MSI GuaranteedWeather社のグローバルな天候リスク引受機能を活用した「天候デリバティブ世界販売」を積極展開中	 
キャットボンド（大災害債券）発行支援サービス 	キャットボンド※3の発行を支援するサービス。キャットボンド発行に関連する煩雑な事務手続きのお客さま負担を軽減するとともに、最適な発行条件の設定等をアドバイスし、お客さまにおける大災害リスクヘッジ手法の多様化を実現	
○制度支援等		
太平洋自然災害リスク評価および資金援助イニシアチブ保険ファシリティ	日本政府と世界銀行が設立したプログラムで、引受保険会社の1社として太平洋島嶼国の自然災害被害に対する復興資金を提供し、被災者の生活再建と被災地域の早期復旧を推進	
パンデミック緊急ファシリティ 	世界銀行が日本・ドイツ政府等と連携して設立した「パンデミック緊急ファシリティ」に、引受会社の1社として参画。世界の途上国を感染症の脅威から保護するほか、深刻な感染症が発生した場合に初動対応資金を迅速に供給することで、人的・経済的損失の緩和やその後の早期回復を図ることを目的とするもの	
○リスクコンサルティングサービス		
ESGリスクマネジメント 	ESG戦略・取り組みの強化等、ESG全般に関することから、環境、社会、ガバナンスなどの個別テーマまで総合的にサポートするコンサルティングメニュー	
人権リスクマネジメント支援サービス 	国際的な基準を踏まえての人権方針の策定や人権影響評価支援、人権リスクに関する講義・研修、人権リスクに関する情報収集・調査支援などを通じ、お客さまの人権尊重取組を支援	 
事業継続管理(BCM)体制構築支援  MS&ADインターリスク総研 	大規模地震や感染症等により事業活動が中断した場合に、目標時間内で事業再開を可能とする仕組みの構築、事業継続計画（BCP）の策定を支援	 
地震・津波リスク対策コンサルティングサービス 	津波の影響を加味して地震リスクを評価、シミュレーションや現地調査等にもとづいた対策の強化を支援	



<p>気候変動リスク分析サービス</p>	<p>気候変動による事業リスク及び機会を把握し、情報開示することが企業に求められていることを踏まえ、気候変動に起因した洪水、干ばつ等の物理的リスクや、エネルギー構造の転換等のように、2°C目標に則って社会経済が脱炭素社会に移行するリスク（移行リスク）等、国際的に求められている分析や情報開示についてのコンサルティングサービス</p>	 
<p>気候変動による洪水頻度変化予測マップ</p>	<p>気候変動のさまざまなリスクの一つである洪水リスクについて、気候変動が顕在化した場合の自社への影響を把握したいという企業のニーズに応えるため、芝浦工業大学の平林由希子教授、東京大学生産技術研究所の山崎大准教授の協力のもと開発。グローバルに気候変動による洪水頻度の変化の度合いを見ることができるマップ</p>	 
<p>水災対策コンサルティングサービス </p>	<p>河川氾濫・内水氾濫・高潮を対象にリスクを評価し、被害予防・軽減対策や事業継続計画（BCP）策定を支援</p>	
<p>リアルタイム被害予測ウェブサイト   cmap.dev(シーマップ)   </p>	<p>エーオンベンフィールドジャパン（株）、横浜国立大学との共同研究の一環で、台風・豪雨・地震による被災建物棟数・被災率を、被災直後から市区町村毎に予測する仕組みを構築。被災規模の早期把握や迅速な救助・支援活動に広く利用されることを目的に、ウェブサイトで無償公開するもの</p>	
<p>被災者生活再建支援   </p>	<p>り災証明書の発行に必要な被害認定調査に関する研修を自治体等へ提供</p>	
<p>自動車リスクマネジメントサービス </p>	<p>事故防止・低減に向けた効果的な各種プログラム・ソリューション</p>	 
<p>運輸安全マネジメントセミナー </p>	<p>国土交通省から実施機関として認定を受けた、自動車運送事業者向け事故防止・削減セミナー</p>	  

海外でのリスクコンサルティングサービス 	事故や自然災害等、海外での重大リスクを想定し、対策を支援	 
環境リスクに関するコンサルティングサービス	自然資本に与える影響（失われる便益や修復費）を定量的に評価する自然資本定量化サービスおよび水リスク（現在/将来の水需給のひっ迫、干ばつ、洪水、水質の悪化など）を評価するリスク簡易評価サービス	 
エネルギー関連支援サービス 	節電・職場環境の快適性向上、エネルギーコスト削減等、再エネ（太陽光、風力、バイオマスなど）事業リスクを評価	
環境CSR支援コンサルティングサービス	環境マネジメントシステムの認証取得・改善、環境CSR報告書作成等を支援	
生物多様性コンサルティング	企業の生物多様性保全の取組支援および企業活動における生物多様性リスクを評価	
水リスク簡易評価サービス	国内外の個別の生産拠点について、水リスク（現在/将来の水需給のひっ迫、干ばつ、洪水、水質の悪化など）を机上評価	
○その他事業		
介護付有料老人ホーム 	ゆうらいふ横浜、ゆうらいふ世田谷を運営	
在宅介護事業 	横浜、名古屋2ヵ所の計3ヵ所で居宅介護支援事業所と訪問介護事業所を運営	
通所介護事業 	品川、瑞穂、茨木の3ヵ所で通所介護施設を運営	

（※1）＜個人向け商品＞＜企業向け商品＞は、主たる対象について記載したものです。

（※2）商品ブランド「&LIFE（アンドライフ）」の保険商品の新規契約件数に応じ、「認定NPO法人 世界の子どもにワクチンを日本委員会」へワクチン等の寄付を実施しています。

（※3）キャットボンドとは、地震や台風等の大災害リスクを資本市場へ移転する仕組みです。あらかじめ定めた基準を超える災害が発生しなければ、利回りと元本が投資家（キャットボンド購入者）へ償還されますが、災害が発生した場合には元本の一部もしくは全額を減額し、お客さまの損失補償に充当します。

## 新しいリスクに対処する

社会を取り巻くリスクは、日々多様化、複雑化しています。世界経済フォーラムによる「グローバルリスク報告書2019年版」では、前年に続き、発生の可能性が高いグローバルリスクと影響の大きいグローバルリスクの上位5位は環境リスクが多くを占めました。続いて、データの不正利用やサイバー攻撃への懸念が3年連続で上位に入ったことに加え、その他多くの技術的な脆弱性も顕著なリスクとして捉えられていることが結果に現れました。テクノロジーをテーマとした調査結果では、フェイクニュースやなりすましに関連したリスクの高まり、企業や政府によるプライバシーの侵害への懸念も出現しています。



また、生活様式の変化は、感染症発生リスクを高める場合があります。新たなテクノロジーに伴う事故発生や、人為的な要因によって生物学的脅威が引き起されるリスクも潜んでいます。画期的なテクノロジーは飛躍的な発展をもたらしますが、同時に適切な管理や備えが重要となります。


MS&ADインシュアランスグループは、新しいリスクを予測し、予防し、適切に管理していくことが人々の安定した生活や活発な事業活動のために大変重要であると考え、これらに対処する商品・サービスや、お客さまニーズの多様化にお応えする商品・サービスを提供していきます。また、イノベーションを支援する考査・研究を通じて、持続可能な社会の実現や経済発展に貢献していきます。


## 多様なリスクに関する情報の提供、研究、調査


日々進化する技術や環境に関する調査、ビッグデータ活用のための研究等、リスクの評価や特定に有効な情報の提供や研究・調査を行っています。

### < 主な取り組み >

<p style="text-align: center;">インターリスク</p> <p style="text-align: center;">リスク情報・レポートの提供</p>	<p>企業や組織のリスクマネジメント取組に関連した、最新かつ実践的なレポートや情報の提供、多様なリスクに備える支援を実施</p> <div style="text-align: right;">   <p>リスクマネジメント誌「RM FOCUS」</p> </div>
<p style="text-align: center;">MS AD</p> <p style="text-align: center;">大学との共同研究</p>	<p>次世代に役立つ先進的な調査や研究を進める大学との産学連携協定を通じ、先進技術の開発・実用化等に向けた取り組みや支援を実施</p>

> [インターリスク リスク情報・レポート](#) 

> [東京電機大学・三井住友海上の産学連携協定締結について](#) 

> [あいおいニッセイ同和損保と香川大学によるMaaSに関する特別共同研究の実施について](#) 

## リスクソリューションの提供

技術の進展や気候変動の影響、高齢化等、環境の変化に応じリスクも多様化しています。新たなリスクに備えるには確かなリスクモデルによる評価とそれを踏まえたリスクコントロールが重要となります。当社グループは、先進的な調査研究機能と実践的なコンサルティング機能を持つMS&ADインターリスク総研によるコンサルティングを通じ、リスクに備えるためのソリューションを提供しています。

MS&ADインターリスク総研のコンサルティングメニュー

コンプライアンス・内部統制	危機管理	D&Oリスク／法務リスク／CS・苦情
製品安全・食品安全	ERM（全社のリスクマネジメント）	情報セキュリティ／個人情報
BCP／BCM（事業継続マネジメント）	福祉・医療リスク	新型インフルエンザ対策
サステナビリティ	自然災害	不動産デュー・ディリジェンス
火災・爆発	盗難リスク	人材・組織リスク
労働安全衛生	交通リスク	

## 必要なリスクに対応した商品・サービスの提供

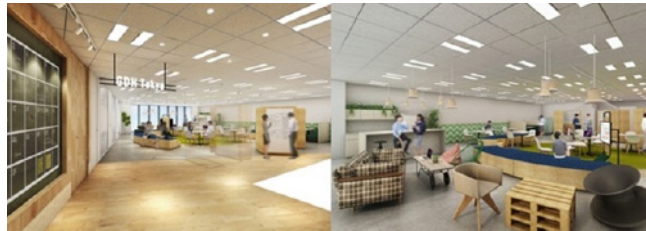
多様化するリスクや、社会環境の変化に伴うお客さまニーズの多様化に備えた商品・サービスを提供しています。

### < 主な商品・サービス >

<p>MS AD インターリスク</p> <p>サイバーリスクへの対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サイバーリスク分野に関し、グループ会社が強固に連携し、総合的なサービスを展開</li> <li>・ベライゾンジャパン合同会社（以下「ベライゾン社」）およびビットサイト・テクノロジーズ（以下「ビットサイト社」）と協業し、2018年2月から、企業のサイバーリスクを多面的に評価する新たなサービスを開始。MS&amp;ADインターリスク総研によるコンサルティングサービスも提供し、企業が多層的にリスクを防御する体制構築をワンストップで支援</li> <li>・インサイト・サイバー・インテリジェンス社と提携し、インテリジェンス情報提供サービスを開始</li> <li>・2018年5月に欧州連合（EU）が施行した個人情報保護の新ルール（「GDPR」）にも即した商品を提供</li> </ul> <p>イスラエルのイノベーション組織との業務提携について </p> <p>インサイト・サイバー・インテリジェンス社との協業によるサイバーインテリジェンス情報提供サービス開始について </p>
<p>MS</p> <p>オンデマンド型 「1DAYレジャー保険」</p>	<p>「1日単位で合理的に保険に加入したい」「レジャーに必要な補償のみ欲しい」というお客さまニーズ向けに、24時間単位で加入できる「1DAYレジャー保険」を2018年4月より提供</p> 
<p>MS AD</p> <p>シェアリングビジネスに関わる補償</p>	<p>シェアリング事業の安定的な発展のため、シェアリングエコノミー協会との連携を通じ、認証取得事業者向けサービスや、民泊事業者向け商品、シェアワーカー個人会員向けに商品・サービスを提供</p>
<p>MS</p> <p>新型インフルエンザ対応の デリバティブ商品</p>	<p>資本金10億円以上の株式会社向けに、新型インフルエンザ大流行時のリスクを軽減するソリューションを、国内保険会社では初めて2018年8月より提供</p>

## グローバルデジタルハブ開設

当社グループは、グローバルにデジタルライゼーションを推進する拠点として、東京とシンガポールにグローバルデジタルハブを開設しました。東京は社員や代理店のデジタル活用を促進する拠点として2019年4月に開設、シンガポールはアセアン各国でのデジタルビジネス取組を支援する拠点として2019年2月に開設しています。



[> 東京とシンガポールにグローバルデジタルハブを開設 !\[\]\(0aff635c4179ba9e710b00f4b01d3b20\_img.jpg\)](#)

## 「MSデジタルアカデミー」創設

当社グループは、デジタル事業の創造人財やデータサイエンティストといった即戦力人財を育成するために、東洋大学情報連携学部(以下「INIAD」)と提携し、専用の研修プログラム「MSデジタルアカデミー」を2018年7月に創設しました。INIADのハード面、ソフト面双方のリソースを活用し、社員が専門的な知識や技術を習得する機会の創出を図っています。

[> 東洋大学情報連携学部（INIAD）との提携について !\[\]\(8bba887393ca45b761e5cb49e755e762\_img.jpg\)](#)

## 事故のない快適なモビリティ社会を実現する

2018年の国内の交通死亡事故は65才以上の死者数が65才未満より多い傾向にありました。死者数に占める高齢者の割合がこの10年間で増加しています。交通事故の死者数の約半分が歩行中または自転車乗用中であり、主な欧米諸国と比較しても高い割合にあります。また、運転中の携帯電話使用等に起因する交通事故が近年増加傾向にあり、2018年は2,790件と、10年前の2倍以上発生しました。これらの交通事故で最も多い原因がヒューマンエラーによるものです。「漫然運転」「脇見運転」「運転操作不適」「安全不確認」など、いずれも不注意や油断をなくすことで未然に防ぐことができます。また、自動運転技術の進展も安全運転への重要な取り組みです。

MS&ADインシュアランスグループでは、テレマティクス技術やスマートフォン等の活用、安全運転を支援する保険商品・サービスの提供等を通じて、交通事故の低減や、すべての方の快適なモビリティへのアクセスの実現に向け、取り組んでいます。

### 事故防止のためのサービス提供・調査研究

交通事故の防止には、事故につながるリスクを把握し、あらかじめ回避することが重要です。私たちは交通事故防止につながる要素の見える化や、安全運転を支えるサービスを提供し、事故発生を未然に防ぐよう取り組んでいます。

さらに、将来の自動運転車の普及を視野に、さまざまな機関と共同で研究を進めています。

## < 主な取り組み >

<p style="text-align: center;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">MS</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">AD</span> </p> <p style="text-align: center;">ドライブレコーダー搭載の自動車保険</p>	<p>オリジナルの通信機能付き専用ドライブレコーダーに、最新のテレマティクス技術を活用して、お客様の安全運転をサポートする「見守るクルマの保険（ドラレコ型）」を発売。専用ドライブレコーダーによる「映像録画機能」のほか、運転状況を認識して注意喚起を行う「安全運転支援アラート」や運転傾向等を離れて暮らす家族等と共有できる「見守りサービス」を提供。また、万一の事故で、専用ドライブレコーダーが大きな衝撃を検知すると、専用安否確認デスクへ位置情報等が連携され、専任のオペレータがお客様に連絡し、事故の初期対応等のアドバイスを実施</p> <p style="text-align: right;">  </p> <p>見守るクルマの保険（ドラレコ型）の契約件数が10万件を突破！ </p> <p>GK 見守るクルマの保険（ドラレコ型） (MS) </p> <p>タフ・見守るクルマの保険（ドラレコ型） (AD) </p>
<p style="text-align: center;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">MS</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">AD</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">MD</span> </p> <p style="text-align: center;">安全運転を支援するアプリケーションの提供</p>	<p>スマートフォン専用アプリや、通信型ドライブレコーダーを利用したテレマティクス技術を活用し、安心・安全につながるさまざまなメニューを提供</p> <p>※詳細は、各社の公式サイト・ニュースリリースをご覧ください</p> <p>・企業のお客さま向け</p> <p>テレマティクス技術を活用したサービス（運行車両の位置情報把握機能、「ながら運転」を防止する機能、安全運転コンサルティングサービスなど）を提供し、事故低減取組を支援</p> <p style="text-align: right;">  </p> <p>「スマNavi」の申込台数が累計1万台を突破 (MS) </p> <p>スマートフォン「ながら運転」防止アプリの開発について (MS) </p> <p>テレマティクス自動車保険の販売が好調 (AD) </p> <p>テレマティクス技術を活用した事業者向けサービス「Bizセイフティ」を新設 (AD) </p> <p>・個人のお客さま向け</p> <p>運転傾向データを分析して運転力・適性を診断、危険な運転箇所の映像を記録・確認できる機能等、事故防止・安全運転の普及に役立つ情報や機能を提供</p> <p style="text-align: right;">   </p> <p>スマ保 (MS) </p> <p>サポNAV I (AD) </p> <p>三井ダイレクト損保アプリ (MD) </p>
<p style="text-align: center;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">AD</span> </p> <p style="text-align: center;">次世代の自動車保険の研究・開発</p>	<p>群馬大学と次世代モビリティ社会の実装に関する研究について産学連携協定を締結。自動運転車の技術開発・実証実験を通じ、自動運転車向け保険商品の開発や自動運転車の事故等に係る損害調査手法の構築に向けて共同研究を実施</p> <p style="text-align: right;">  </p> <p>群馬大学内に「次世代モビリティ事故・サービス研究室」を設置 </p>

## 快適なモビリティ社会の実現を目指す保険商品、関連サービスの提供


新たな自動運転技術を活用したクルマが増えるといった変化がモビリティ社会にもたらされている中、テレマティクス技術を活用し、お客様の自動車運転状況等を把握・分析し、安全運転・事故低減につながる保険商品や、お客様の経済的負担の減少等、多様なニーズに対応した保険商品を国内外に提供しています。



< 主な商品・サービス >

<p style="text-align: center;"><b>AD</b></p> <p style="text-align: center;">テレマティクス型の自動車保険</p>	<p>テレマティクス技術で取得した走行データにもとづき、毎月の安全運転の度合いを保険料に反映する日本国内初の自動車保険。「タフ・クルマの保険」にご加入いただいているお客さまと比較して事故頻度が一定程度抑えられており、交通事故の未然防止効果も</p> <p style="text-align: right;"> <b>つながるクルマの保険</b></p> <p>タフ・つながるクルマの保険 </p> <p>タイ初の走行距離運動型自動車保険「TOYOTA Care PAYD」の販売開始について </p> <p>日系損保として欧州大陸初のテレマティクス自動車保険発売 (AD) </p>
<p style="text-align: center;"><b>MS</b> <b>AD</b></p> <p style="text-align: center;">1日単位の自動車保険</p>	<p>自家用車を保有していない方が、知人等の車を借りて運転する場合に、1日単位で加入できる自動車保険を販売</p> <p>「1DAY保険」の契約件数が500万件を突破! </p> <p>「1DAY保険」 (MS) </p> <p>「ワンデーサポーター」 (AD) </p>
<p style="text-align: center;"><b>MS</b> <b>AD</b></p> <p style="text-align: center;">後続車無人システムを用いた トラック隊列走行向けの自動車保険</p>	<p>将来的な完全自動運転トラックの実用化を目指し、高速道路でのトラック隊列走行の実証実験が進められているが、後続車無人システムを用いた隊列走行では、従来にない特有のリスクが発生。こうしたリスクを補償する自動車保険を新たに開発</p> <p>後続車無人システムを用いたトラック隊列走行向けの自動車保険を開発 </p> <p style="text-align: right;"> 出展：国土交通省ホームページ</p>
<p style="text-align: center;"><b>MS</b> <b>AD</b></p> <p style="text-align: center;">自転車利用時の事故に対する補償</p>	<p>賠償事故の高額化等の社会情勢を踏まえ、賠償責任やケガを補償する保険を提供</p> <p>ネットde保険@さいくる (自転車保険 (交通傷害型)) (MS) </p> <p>タフ・ケガの保険 (AD)</p>

【社外からの評価】

「タフ・つながるクルマの保険」が2018年度グッドデザイン賞を受賞 

「安全運転のインセンティブ (割引)」と「安全・安心のサービス」を提供することで交通事故を未然に防ぐというコンセプトが高く評価され、2018年度グッドデザイン賞を受賞しました。

 **GOOD DESIGN AWARD**  
**2018年度受賞**





## レジリエントなまちづくりに取り組む

気候変動の影響により、豪雨、洪水、サイクロンなどの気象災害が激甚化しており、災害による死者や被災者数を削減し、経済損失を減らすことが急務となっています。

人々の安心、安全な暮らしを支えるためには、万一発生した際に被るリスクをあらかじめ予測し、有事に備えたまちづくりが大きな意味を持ちます。

MS&ADインシュアランスグループが目指す「レジリエントなまちづくり」とは、安全かつ回復力のある持続可能な居住空間を実現することです。このために、防災・減災に関する調査研究を行い、災害による被害を軽減する商品・サービスを提供し、万一の被災時には早急な復興を支援する取り組みを進めています。

また、災害への対応力を持ったコミュニティづくりのためには地域社会の活性化が重要です。地域社会の活力の低下は、過疎化、社会サービスの不足を招くなど、さまざまな課題にもつながっていきます。地方創生は政府の重要施策の一つですが、私たちも地域特性に応じた産業振興策や災害に強いまちづくりのためのリスクマネジメント支援等、地域自治体やステークホルダーとともに取り組み、地域社会を活性化し「レジリエントなまちづくり」を実現していきます。

## 防災・減災に向けた取り組み

### 【防災推進国民大会2018】

HD

内閣府等が主催する「防災推進国民大会2018大規模災害に備える～みんなの連携の輪を地域で強くする～」に参画し、セッションを開催しました。

本大会は、家族連れから専門家まで幅広い人が防災を学ぶことができるものです。当社グループは、自然の恵みを防災・地方創生に結び付ける「グリーンレジリエンス」という考え方や取り組みについて、講演とパネルディスカッションを組み合わせたセッションを実施しました。防災を基軸として地域活性化につなげていくという内容は斬新で、参加した自治体関係者や大学等の研究者からは大いに役立つとの声がありました。



### 【気象情報アラートサービス】

MS

国内最大手の気象情報会社である株式会社ウェザーニューズと提携し、企業向け火災保険（プロパティ・マスター、ビジネスキーパー）、工事保険（建築オールイン、土木オールイン）および運送保険（フルライン、サポートワン）をご契約のお客さまに、以下のサービスを無料で提供しています。

- ・お客さまが専用サイト上で設定した最大5地点の気象情報や気象予報を専用サイトで随時確認できます
- ・お客さまが業務にあわせて任意に設定した監視地点において、「降水量」「風速」および「降雪量」の予報が基準値を超える場合や、監視地点から基準値以内の地点で「落雷」を観測した場合に、お客さま指定のアドレスにアラートメールを配信します

## 【水災・地震への備え】

MS

AD

度重なる災害を背景としたお客さまの水災・地震補償への関心の高まりに対応し、「水災・地震への備え提案運動」を展開しています。この運動は、代理店からお客さまに対し水災や地震のリスクを説明することで、お客さま自身で補償内容を再確認していただき、万が一に備えていただくことを目的としています。また、お客さまと代理店との連絡手段を確保するためにインターネットサービスの利用も呼び掛けています。ハザードマップを提示し避難経路を確認する働きかけを行うなど、平時から備えるための提案も行っています。



ニーズ喚起のチラシ



防災・減災情報の提供

## 【災害・被災時に役立つスマートフォン向けアプリ】

MS

災害時に役に立つスマートフォン向けサービスを提供し、大規模自然災害に遭遇したときの安心・安全な行動をサポートする取り組みを進めています。

> [スマ保災害時ナビ](#)

> [業界初、「地震発生！いまどこサービス」の開始について](#)

## 災害時の早期復興を支えるために

大規模な災害が相次ぐ中、当社グループでは迅速な損害調査や保険金支払い等の被災者支援に取り組みました。また、保険金支払いの迅速化をさらに進めるために、さまざまな新技術を取り入れています。

### < 主な取り組み >

<div style="text-align: center;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">MS</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">AD</span> </div> <p style="text-align: center;">ドローン（無人航空機）を活用した 損害調査</p>	<p>浸水や土砂による道路の寸断で立ち入れない地域や広範囲にわたるソーラーパネル等の損害調査において、ドローンで空撮した画像を分析することで被害状況を迅速に把握</p> <p><a href="#">ドローンを活用した損害調査の本格開始について</a> </p>
<div style="text-align: center;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">MS</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">AD</span> </div> <p style="text-align: center;">スマートフォンを使った リアルタイム損害調査</p>	<p>スマートフォンを使った「ビデオチャット」、「視界共有システム」を活用し、リアルタイムの動画・静止画を損害保険鑑定人や技術アジャスター（物損事故調査の担当社員）に送信することにより、迅速な損害の確認、保険金支払いを実現</p> <p><a href="#">スマートフォンを活用したリアルタイム損害調査「視界共有システム」の全国展開</a> </p>
<div style="text-align: center;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">MS</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">AD</span> </div> <p style="text-align: center;">ソフトウェアのロボットによる業務自動化</p>	<p>専用ウェブサイトで受け付けた事故受付情報の登録や契約情報の確認等にRPA（ロボティックプロセスオートメーション）を導入。RPAにより簡易な事務を自動化することで、大規模災害時にも、顧客対応や損害調査等、より付加価値の高い業務に多くの人員を充てられる体制を構築</p>

## 【災害時の義援金寄付】

### グループ共通

国内の災害救助法適用災害、海外の大規模災害について、被害地域のお役に立てるよう義援金募集を行っています。グループ各社の社員から寄せられた義援金に対して、会社が上乗せして寄付する「災害時義援金マッチングギフト制度」を実施しています。

### < 災害時義援金のグループ全体寄付実績 >

	実施回数	協力者数	合計額（マッチング含む）
2018年度	4回	21,129名	50,230,000円

### > 災害時義援金マッチングギフト制度

## 連携協定締結による地方創生の取り組み

都道府県、市町村および地域の商工団体・金融機関等との協定を通じ、地域活性化を実現する地方創生の支援に取り組んでいます。グループ全体で453の協定を締結し、各種リスクへの支援や地方創生に向けたコンサルティング等を行っています。地域が抱える社会的課題に対して地域ステークホルダーと協力しながら当社の強みを活かして課題解決に対応することで、社会との共通価値の創造（CSV）に取り組んでいます。

### < 主な取り組み >

<div style="text-align: center;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">MS</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">AD</span> </div> <p style="text-align: center;">SDGs取組支援メニューの提供</p>	<p>地方自治体、商工団体、地域金融機関および中堅・中小企業のSDGs取組を支援</p>
<div style="text-align: center;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">MS</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">AD</span> </div> <p style="text-align: center;">事業継続計画（BCP）の提案</p>	<p>自然災害や不測の事故が発生した場合でも、事業を早期に復旧・継続するため、BCPの策定を支援するセミナー等を開催</p>
<div style="text-align: center;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">MS</span> </div> <p style="text-align: center;">肉牛牧場向けの「牛補償」の開発・提供</p>	<p>肉牛肥育農家の経営課題となっている肉牛の輸送時の死亡等の損失補てんとして、20ヵ月以上の肥育中の肉牛に対する傷害保険を開発・提供</p>
<div style="text-align: center;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">MS</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">AD</span> </div> <p style="text-align: center;">「日本酒メーカー専用保険」の開発・提供</p>	<p>日本の食文化の代表として海外からも注目を受ける日本酒の製造・販売過程で生じるリスクを一つの保険で包括的に補償する、日本酒メーカー専用の保険を開発・提供</p>
<div style="text-align: center;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">AD</span> </div> <p style="text-align: center;">地域活性化に向けた『共生社会』の実現へ貢献</p>	<p>障がい者スポーツ支援等に取り組んできたノウハウを活用し、全国各地の地方自治体と連携し、誰もが相互に人格と個性を尊重し支え合う「地域共生社会」の実現に向けた取り組みを支援 (ユニバーサルマナー・セミナー開催、障がい者スポーツ支援活動等)</p>

- [三井住友海上 地方創生への貢献](#)
- [あいおいニッセイ同和損保の地方創生（地域AD倶楽部）](#)

## 社外からの評価

- [平成30年度地方創生に資する金融機関等の「特徴的な取組事例」として二年連続で大臣表彰を受賞](#)

# 「元気で長生き」を支える


国内では少子高齢化が進展し、総人口は減少傾向にあります。そして、2060年には総人口が9,000万人を下回り、65才以上人口が総人口に占める割合である高齢化率は40%近い水準となることが推計されています。高齢者人口の増加に伴い、高齢者が安心して暮らせる環境が求められています。移動しやすい都市構造、健康や予防医療に関する情報へのアクセス、加齢とともに低下する身体機能や介護に配慮した居住環境が必要であり、また同時に、人口減少の緩和に向け、妊産婦や子ども、子ども連れの人が安全に、かつ、安心して暮らせる環境であることも重要となっています。MS&ADインシュアランスグループは、生涯現役を実現するための健康増進や、充実したセカンドライフを支える資産形成策の提供を行うとともに、超高齢社会を支える事業活動の発展を支援し、「元気で長生き」を支えています。


## 健康増進・病気予防のために

生涯現役を実現するための健康づくりを支援するサービスを提供しています。また、大学と提携し、健康増進に関する調査研究を行っています。

### < 主な取り組み >

<p><b>MS</b> <b>MSA生命</b></p> <p>ココロとカラダの健康づくりを支援</p>	<p>ココロとカラダの健康づくりをサポートするスマートフォン向けアプリ「ココカラダイアリー」を提供。ストレス状態の測定、自動測定される歩数から計算した消費カロリーの表示、食事・身長・体重・睡眠時間等の記録、医療情報の確認などができ、お客さまご自身の健康管理に活用が可能。法人向けは専用Webサイトを提供し、健康経営推進に活用可能</p> 
<p><b>HD</b> <b>MS</b> <b>AD</b> <b>MSA生命</b></p> <p>東京大学COIと提携した健康増進</p>	<p>MS&amp;ADホールディングス、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、および三井住友海上あいおい生命は、東京大学センター・オブ・イノベーション（COI）自分で守る健康社会拠点と提携し、国民の健康増進を目的とする取り組みを開始。三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保は、AIによる健康リスク予測モデルを搭載した健康管理アプリとコンサルティングサービスを組み合わせた健康経営支援保険を開発中</p>
<p><b>MSA生命</b></p> <p>いのち・医療に関する情報提供セミナー</p>	<p>健康と医療、備えの大切さについてお客さまの理解を深めていただけるよう、健康・医療をテーマとした各種オープンセミナーや、公益社団法人日本脳卒中協会との共同事業「脳卒中プロジェクト」の一環として「日本脳卒中協会セミナー」等を全国各地で開催</p>
<p><b>MS</b> <b>AD</b> <b>インターリスク</b></p> <p>健康経営の普及促進とコンサルティング</p>	<p>健康経営の普及促進のため、各地の自治体や商工会議所、協会けんぽ等と連携し、MS&amp;ADインターリスク総研の講師によるセミナーの開催や、企業の健康経営をサポートするコンサルティングサービスを提供</p>


▶ ココロとカラダの健康づくりを支援する「ココカラダイアリー」を開発 


▶ 東大COIとの提携による「健康経営支援型商品」の開発について 


## 超高齢社会を支える事業の発展のために

介護事業や医療等に係るさまざまなソリューションやサポートの提供を通じ、超高齢化社会を支える事業の発展に貢献しています。

### < 主な取り組み >

<p><b>MS</b> <b>AD</b></p> <p>福祉・介護事業者向け商品</p>	<p>福祉・介護事業者を取り巻くさまざまなリスク（賠償責任リスク、情報漏えいリスク、財物損害リスクなど）に対する補償と事故再発防止のためのコンサルティング費用をひとつの保険で総合的に補償する商品や、お客さまが必要な補償を合理的に受けられるよう保険とリスクコンサルティングメニューをパッケージ化した商品を提供</p>
<p><b>MS</b> <b>AD</b></p> <p>企業向け 「仕事と介護の両立支援サービス」</p>	<p>企業の人事部門向けに、「仕事と介護の両立支援サービス」を提供</p> 
<p><b>MSP生命</b></p> <p>金融機関向け 「わたしの100年 人生研修」</p>	<p>超長寿人生における代理店募集人のコンサルティング力向上を目的とした「わたしの100年人生 研修」を開発・提供。研修では、オリジナルビジネスゲーム（カードゲーム）を通じ、募集人が未体験の100年人生をリアルに体感することで、さまざまな保険ニーズにお応えする提案力の向上を支援</p>

> 介護事業者向け支援サービス『介護未来経営本舗』を提供開始 


> 「わたしの100年 人生 研修」を開発 


## 「元気で長生き」を支える商品・サービスの提供


「充実したセカンドライフ」「安心して暮らせる安全な社会」を目指し、お客さまのニーズに合わせた資産形成手段や商品・サービスを提供しています。

### < 主な商品・サービス >

<p>MS AD MSP生命</p> <p>自助努力型の資産形成</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・個人型確定拠出年金（iDeCo）を金融機関や代理店等を通じて提供（MS、AD）</li><li>・長期の生存給付ニーズにお応えするトンチン性※のある年金保険等、「人生100年時代」に向け、お客さまの自助努力による資産形成を支える商品を提供</li></ul> <p>（※）「死亡した方の保障を抑え、その分を生きている他の方の年金に回す仕組み」により、長生きした人ほど、より多くの年金を受け取ることができる保険の性質のこと</p>	
<p>MSA生命</p> <p>介護、認知症の保障</p>	<p>認知症治療等の介護リスクに備える商品「終身介護・認知症プラン」[正式名称：終身保険（低解約返戻金型）無配当／終身介護保障特約（無解約返戻金型）(18)認知症一時金給付特則付]を提供。介護の中でも負担が大きい認知症介護状態への保障があり、介護への不安に、より手厚く備えることが可能</p>	
<p>MS AD</p> <p>高齢社会に対応した補償の提供</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・賃貸住宅内での高齢者の孤独死によって発生する損害の対応費用を補償するために、火災保険で家主費用の特約を提供。また、高齢者の日常生活をサポートする付帯サービス（家具移動・電球交換サービス）を火災保険で提供</li><li>・認知症患者増加に伴い増加するリスクに対応し、“財物損壊を伴わない、電車の運行不能等による賠償責任”をカバーする特約を提供</li></ul>	 

▶ 生存保障重視型平準払個人年金保険（利率変動型）『あしたも充実』を発売 

▶ 通貨選択生存保障重視型個人年金保険『あしたの、よろこび2』を発売 

▶ 「一時金＋年金」で、認知症や介護のリスクを一生保障！終身保険の「終身介護・認知症プラン」を発売 



## 「誰一人取り残さない」を支援する

SDGsを中核とする「持続可能な開発のための2030アジェンダ」には、社会が発展する中で、未来にわたって誰もが豊かで満たされた生活を享受できる「誰一人取り残さない」社会を目指す、という命題が根底にあります。これは、MS&ADインシュアランスグループの経営理念にある「グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支えます」にも通じ、2030年に目指す「レジリエントでサステナブルな社会」にも不可欠な要素です。

当社グループは、多様なセクターとのパートナーシップを通じて、保険・金融サービスを利用できる層の拡大や、保険を活用した貧困、格差や差別等の課題の解決にチャレンジしていきます。

### 開発途上国への支援

保険に加入できる地域・人を増やすための保険技術の移転取組や、保険商品・サービスではカバーできない分野への社会貢献活動を行っています。

#### < 主な取り組み >

<p><b>MS</b></p> <p>マレーシア 先住民向け 住宅専用火災保険の提供</p>	<p>社会的企業EPIC Homesが取り組む、先住民の居住環境改善を目的とした支援スキームに関わる補償をパッケージ化。住宅に補償を備えることで、居住する先住民に安心を提供するとともに、支援スキームドナーの参画を後押し</p> <p><a href="#">プレスリリース (MSIG Malaysia)</a> </p>
<p><b>MS</b></p> <p>インドでの保険普及と雇用創出</p>	<p>中小都市・町村部に保険証券の発券機を設置した小型の店舗を展開。保険へのアクセスが不便だった地域での保険の普及に貢献</p> <p>また、農村地域の雇用創出に取り組んでいる団体へ保険証券発行事務の委託を行い、農業以外に雇用機会の少ない農村地域の女性の雇用創出にも貢献</p> <p><a href="#">Cholamandalam MS General Insurance</a> <a href="#">オフィシャルサイト</a> </p>
<p><b>MS</b></p> <p>「Doreming保険販売サービス」提供</p>	<p>これまで保険加入機会を持てなかった層にも加入機会を提供できるよう、Doremingの機能※と連動したサービス提供に向け、協業取組を開始</p> <p>(※) 日割りで電子マネーによる給与受け取りを可能とする勤怠管理システムで、銀行口座を持たず金融サービスを楽しめない低所得層の生活を安定・向上させるシステム</p> <p><a href="#">日本ユニシスグループ、三井住友海上、ドレミングアジアの「Doreming保険販売サービス」提供に向けた協業取組の開始について</a> </p>
<p><b>MSA生命</b></p> <p>世界の子どもにワクチンを贈る活動に寄付</p>	<p>商品ブランド「&amp;LIFE(アンドライフ)」の保険商品の新規契約件数に応じた金額を、「認定NPO法人 世界の子どもにワクチンを 日本委員会」へワクチン等の購入費用として寄付</p> <p><a href="#">2018年度サステナビリティ取組結果について</a> </p>  <p style="text-align: right;">©JCV</p>




## 国内での「誰一人取り残さない」を支える取り組み


国内においても貧困、格差や差別等の課題を踏まえ、事業を通じた「誰一人取り残さない」を支える取り組みを行っています。

### <主な取り組み>

<p>グループ共通</p> <p>わかりやすい情報の提供</p>	<p>パソコン、スマートフォンの活用に加え、高齢の方や障がいのある方に配慮した手続きや、主要な商品パンフレットでは見やすく判別しやすい書体（ユニバーサルデザインフォント等）の採用、わかりやすい言葉や図表、イラストを活用した情報を提供</p>
<p>MS</p> <p>里親制度の普及啓発支援</p>	<p>里親委託率が全国でも最低水準であった大阪府の里親制度のさらなる推進・啓発取組を支援</p> <p>&lt;具体取組&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・大阪府主催の『里親フォーラム（2017年8月）』の協賛</li><li>・里親支援体制の強化につながる里親保険制度（賠償責任保険のオーダーメイド）の新設</li></ul>
<p>MS</p> <p>認知症条例と連動した事故救済制度の構築 （認知症「神戸モデル」）</p>	<p>神戸市の認知症条例と連動した事故救済制度の運営を受託、我が国初となる①事故救済（保険）②制度普及（認知症検査の早期受診勧奨）③事故予防（警備会社によるGPS駆付けサービス）の三位一体による認知症の総合補償スキームを構築</p>
<p>AD</p> <p>在日外国人に向けた母国語での 交通安全研修会の実施</p>	<p>多くの外国人が居住する豊橋市において、外国人の中で最も多いブラジル人向けの交通安全に関する研修会を市と共同開催。ポルトガル語のテキストを用意し、日本の交通ルールの説明や、保険加入の必要性を説明</p>
<p>AD</p> <p>保険商品にベルマークを付与</p>	<p>損保唯一のベルマーク協賛企業（2019年4月現在）として、「すべての子どもに等しく、豊かな環境のなかで教育を受けさせること」を目指したベルマーク運動に参加。全てのタフシリーズ商品にベルマークを付帯</p> <p><a href="#">ベルマーク付き保険商品のご案内</a></p>
<p>グループ共通</p> <p>「認知症サポーター」の養成</p>	<p>社員や代理店が認知症サポーター養成講座を受講し、認知症についての正しい知識や認知症の方やその家族をサポートするためのノウハウを学んだ上で、認知症サポーターとして各地域の見守り活動に参画する取り組みを推進。また、2018年度は、社員の認知症サポーター養成講座の受講推進をグループ共同で実施（2018年度末の社員受講者合計は約8,000名）</p>

## 社外からの評価


> 自動車保険金請求書の「実利用者ユニバーサルデザイン」認証取得について 

> ジャパン・レジリエンス・アワード（強靱化大賞）2019で「金賞」受賞（神戸モデル） 

## 社員のサステナビリティマインドの育成

社員一人ひとりが地域社会で社会貢献活動を行うこと、それは、社員の成長につながるだけでなく、社会にある課題を知り、持続可能な社会のために必要となる解決策を考えるきっかけにもなるものです。企業市民活動として行う社会貢献活動は、地域や社会へのアンテナを広げ、想像力を養い、活動を通じて地域とのネットワークを築くことにもつながるものと考え、社員が国内外、各地域で地域の皆さまとともにさまざまな活動を行う機会を会社として提供しています。

### < 主な取り組み >

<p>グループ共通</p> <p>全国各地で行う社会貢献活動</p>	<p>それぞれの地域のニーズに合わせた地球環境保全・社会貢献活動を、各グループ会社で積極的に実施</p>
<p>グループ共通</p> <p>MS&amp;ADゆにぞんスマイルクラブ</p>	<p>活動に賛同する社員が、毎月の給与から100円×任意口数を拠出して運営するMS&amp;ADグループ社員の社会貢献活動団体。NPO等への寄付や社員のボランティア活動を展開</p> <p>MS&amp;ADゆにぞんスマイルクラブの活動</p> 
<p>グループ共通</p> <p>災害ボランティア活動</p>	<p>Jリーガーによるサッカー教室や復興支援販売会、復興マラソン大会への協賛等、東日本大震災への支援活動を継続。水害等が発生した際には会社や被災地域からのボランティア活動情報を得て、社員が自ら被災地での活動に参加</p>

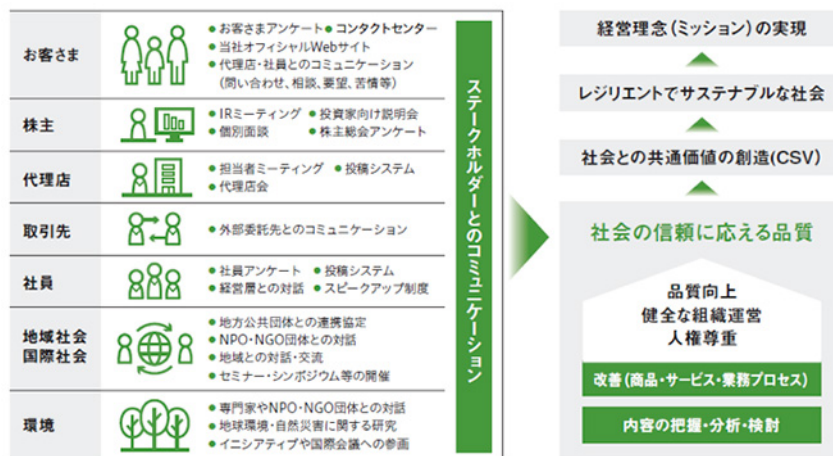
## 社会の信頼に応える品質

MS&ADインシュアランス グループは、社会から必要とされる企業グループであり続けるため、お客さまをはじめステークホルダーの期待やニーズに耳を傾け、商品・サービスの品質向上に活かしていくことが重要と考えています。

ステークホルダーの声を聴くさまざまな仕組みを備え、経営レベルでの議論のもと、わかりやすい商品説明や先進技術を用いた利便性の高い手続きの提供、高齢者・障がい者等多様なお客さまニーズにお応えする取り組み、社員のスキルアップなど、品質向上と業務の改善に取り組み続け、皆さまからの信頼に応えています。

## ステークホルダーとのコミュニケーションを活かした品質向上

当社グループでは、「MS&ADインシュアランス グループ お客さまの声対応基本方針」を定め、お客さまをはじめとするステークホルダーの声を聴き取る仕組みや機会を設け、商品・サービスの品質向上や、コンプライアンス、人権尊重、環境への取り組みなどに活かしています。



[> ステークホルダー・コミュニケーション](#)

## お客さまの声をお聴きする仕組み

MS&ADインシュアランス グループでは「お客さまの声対応基本方針」を策定し、お客さまからいただく「相談」「要望」「苦情」などのさまざまな声を広く受け止め、品質向上に活かすことを定めています。グループ国内保険会社では、この基本方針にもとづき、お客さまにご満足いただける商品・サービスを提供するために、お客さまの声を業務改善に活かしています。


[> MS&ADインシュアランス グループ お客さまの声対応基本方針](#)

これらの改善に向けた取り組みの内容・結果などについては、ホームページで順次公表し、お客さまにも改善状況をご覧いただけるようにしています。






## お客さま第一の業務運営方針

グループ国内保険会社5社では、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」に照らし、「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定し、公表しています。また、本方針は、消費者庁等で構成する消費者志向経営推進組織が呼びかける「消費者志向自主宣言」の枠組に沿っていることから、2019年5月に自主宣言を行いました。

方針は、各社のオフィシャルサイトをご覧ください。

- グループ国内保険会社における「消費者志向自主宣言」実施について 

### <お客さま第一の業務運営方針>






- 三井住友海上火災保険株式会社 
- あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 
- 三井ダイレクト損害保険株式会社 
- 三井住友海上あいおい生命保険株式会社 
- 三井住友海上プライマリー生命保険株式会社 

## お客さま第一の業務運営に関する具体取組

当社グループでは、「社会の信頼に応える品質」に向け、「お客さま第一」に高い価値観を置いた業務運営の徹底に取り組んでいます。グループ国内保険会社5社では、「お客さま第一の業務運営に関する方針」にもとづく取り組みを実践し、定期的に取り組状況と取り組みを客観的に評価する指標（KPI）を公表しています。

具体的な取組状況は、各社のオフィシャルサイトをご覧ください。

### <お客さま第一の業務運営に関する取組状況～2018年度概況～>

- 三井住友海上火災保険株式会社 
- あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 
- 三井ダイレクト損害保険株式会社 
- 三井住友海上あいおい生命保険株式会社 
- 三井住友海上プライマリー生命保険株式会社 

< 取組例 >

<p><b>MS</b> <b>AD</b> <b>MSA生命</b></p> <p>契約におけるお客様の 利便性を高める取り組み</p>	<p>保険やサービスに関する情報をさまざまなお客様へ届けるため、より便利でわかりやすい手続方法等を開発・提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ Web申込で完結する契約手続き</li> <li>・ タブレット等を活用したペーパーレス契約手続き</li> <li>・ LINEでの保険商品に関する情報発信</li> </ul>
<p><b>MS</b> <b>AD</b></p> <p>自然災害における迅速・ 丁寧なお客様対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地震、台風、洪水、豪雪など、災害の規模に応じて事故受付センターと保険金お支払センターの要員・運営体制を強化し、迅速に保険金をお支払することにより、お客様の一日も早い生活再建を支援</li> <li>・ 事故受付情報の登録業務や保険金支払い業務の支援システム（RPA）を構築</li> <li>・ LINEでの災害発生時のお見舞いや保険金請求に関する情報発信</li> </ul>
<p><b>グループ共通</b></p> <p>保険金お支払いの審査</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保険金支払いに該当しないと判断した事案のうち一定の条件に該当するものは、社外の弁護士等の有識者で構成される審査会で審査</li> <li>・ 三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、審査件数や審査事例をオフィシャルサイトで開示</li> </ul>
<p><b>グループ共通</b></p> <p>「お客様の声」を活かした 業務改善の取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「MS&amp;ADインシュアランス グループ お客様の声対応方針」にもとづき、お客様の声（相談、要望、苦情など）を集約・一元管理して分析し、業務改善につなげる取り組みを積極的に実施。改善に向けた取り組みの内容・結果は、オフィシャルサイトで順次公開</li> <li>・ お客様対応に関する国際標準規格である「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）」の自己適合宣言を実施。お客様の声を踏まえたサービス改善を継続的に実施</li> </ul> <p><a href="#">お客様の声対応基本方針</a></p>
<p><b>HD</b></p> <p>「お客様アンケート」にもとづく お客様満足度をKPI※に定める (※) 取り組みを定量的に評価するための指標</p>	<p>グループ国内保険会社5社の「お客様第一の業務運営」に関する取り組みの定着度を測る指標のうち、「お客様アンケート」（ご契約時・保険金支払時）におけるお客様満足度をグループのサステナビリティに関わる指標（社会の信頼に応える品質）の一つとして設定</p> <p>目標と取組実績 「ご契約時のアンケートにおけるお客様満足度」「保険金支払時のアンケートにおけるお客様満足度」</p>
<p><b>グループ共通</b></p> <p>「お客様第一」の価値観の 社員・代理店への浸透</p>	<p>「お客様第一」の価値観が企業文化として定着するよう、社員・代理店への教育等の機会を通じて意識を浸透させ、風土を醸成</p> <p>&lt; 社員向け &gt;</p> <p>職場ミーティングの実施、各部門におけるスキルアップを目的とした研修・コンテストの開催</p> <p>&lt; 代理店向け &gt;</p> <p>各種研修およびインターネットを使った学習機会の提供、「代理店品質認定制度」を通じた品質向上に対する動機付け</p>

## 先進技術を活用した品質向上

多様なお客さまニーズに高いレベルでお応えするために、先進的なICT等の技術を活用した商品・サービスの開発とAI（人工知能）、ビッグデータ、音声認識などの新技術を駆使した業務フローの変革に向け、さまざまな取り組みを行っています。

### < 取組例 >

<div style="text-align: center;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 5px;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">MS</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">AD</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">MD</span> </div> <p>お客さまの利便性向上</p> </div>	<p>AIを活用し、オフィシャルサイト上で24時間365日、お客さまからのお問い合わせに自動応答するチャットボット※を開発</p> <p>(※) 「対話 (chat)」と「ロボット (bot)」という二つの言葉を組み合わせたもので、AIを活用した「自動会話プログラム」のこと</p> <p>チャットボットによる照会応答サービスの提供を開始 <a href="#">PDF</a></p> <p>有人対応チャットサービスをお客さまからの照会応答業務に導入開始 <a href="#">PDF</a></p>
<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px; width: 30px; margin: 0 auto;">MS</div> <p>コールセンターにおける 電話対応品質の向上</p> </div>	<p>・パーソルワークスデザイン（株）との協業により、より高品質なお客さま対応を実現するため、グループ各社コールセンターで導入可能な電話応対品質の自動評価モデルを共同開発し、導入</p> <p>コールセンターにおける電話応対品質の自動評価モデルを開発 <a href="#">PDF</a></p>
<div style="text-align: center;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 5px;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">MS</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">AD</span> </div> <p>事故対応の高度化</p> </div>	<p>AI技術やテレマティクス技術の活用により、事故状況を自動かつ正確に文章や図で説明するシステムを開発し、導入</p> <p>AIがドライブレコーダー映像から事故状況を自動で説明するシステムの導入について <a href="#">PDF</a></p> <p>テレマティクスを活用した新たな損害調査システムを導入 <a href="#">PDF</a></p>
<div style="text-align: center;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 5px;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">MS</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">AD</span> </div> <p>保険金支払業務の高度化</p> </div>	<p>フランスのスタートアップ企業であるシフトテクノロジー社が提供する、保険金不正請求検知ソリューションの運用を開始</p> <p>【業界初】保険金不正請求検知ソリューションの運用開始について <a href="#">PDF</a></p>
<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px; width: 50px; margin: 0 auto;">グループ共通</div> <p>情報セキュリティ管理の強化</p> </div>	<p>技術の進展に伴い、高まるサイバーリスクに備え、安定的にサービスの提供が行えるよう、「MS&amp;ADインシュアランスグループ 情報セキュリティ管理基本方針」のもと、グループで一貫したシステムセキュリティ管理を実施。また、社内規程の整備や社員への教育等を通じて、強固な情報管理態勢の構築に向けた取り組みを推進</p> <p><a href="#">情報セキュリティ</a></p>

## 社外からの評価

- > 「攻めのIT経営銘柄2019」に選定されました [PDF](#)
- > 平成30年度IT賞において「IT特別賞（技術活用賞）」を受賞 [PDF](#)
- > HDI格付けベンチマークの「問合せ窓口」「Webサポート」で最高評価『三つ星』を獲得（MS） [PDF](#)
- > HDI格付けベンチマーク「モニタリング」格付け（電話対応）で最高評価の「三つ星」獲得（AD） [PDF](#)
- > HDI格付けベンチマーク「問合せ窓口」「Webサポート」部門で最高評価の『三つ星』を獲得（MD） [PDF](#)
- > HDI格付けベンチマーク「問合せ窓口」「モニタリング」で最高評価の三つ星を獲得（MSA生命） [PDF](#)

# MS&ADインシュアランスグループ お客様の声対応基本方針

## MS&ADインシュアランスグループ お客様の声対応基本方針

MS&ADインシュアランスグループは、経営理念にもとづき、すべてのお客様の声に対して迅速・適切・真摯な対応を行い、お客様満足度の向上に寄与するため、以下の行動指針に沿って取り組みを推進していきます。

### 1. 定義

#### (1) お客様の定義

本方針におけるお客様の定義は、「MS&ADインシュアランスグループのあらゆる活動に関わるお客様」をいい、個人・法人等を問いません。

#### (2) お客様の声の定義

本方針におけるお客様の声の定義は、「お客様から寄せられたすべての声（問い合わせ、相談、要望、苦情、紛争、おほめ、感謝等）」とします。このうち、苦情の定義は、「お客様からの不満足の表明」とします。

### 2. 行動指針

#### (1) 基本姿勢

- ①全役職員は、お客様から寄せられたすべてのお客様の声に対して、迅速・適切・真摯な対応を行います。
- ②全役職員は、お客様の声は「お客様の信頼を確保し、事業の成長を実現し、さらなる品質向上を実現するために重要な情報である」と認識します。
- ③全役職員は、お客様の声に関する情報を収集分析し、苦情の低減に努めると同時に、品質の向上・お客様満足度の向上に向けた諸施策に活かします。

#### (2) お客様の声対応管理態勢

- ①グループ国内保険会社は、「MS&ADインシュアランスグループ 経営理念」および「MS&ADインシュアランスグループ お客様の声対応基本方針」に則り、各社の業務実態を踏まえた、お客様の声に関する対応方針を定めます。
- ②グループ国内保険会社は、お客様の声の対応に関する取り組みおよび個別具体的な対応については、規程およびマニュアル等に規定します。
- ③その他のグループ会社は、必要に応じて、お客様の声の対応に関する態勢を構築し、適切に運営します。

## ダイバーシティ & インクルージョンの推進

MS&ADインシュアランス グループは、仕事を通じて成長し、能力を発揮できる機会をすべての社員に対して提供していくことが企業競争力の向上につながると考えています。中期経営計画「Vision 2021」においては、社員がいきいきと活躍できる経営基盤づくりを重点取組と位置付け、経営数値目標としてダイバーシティ & インクルージョンの主要業績指標（KPI）を設定するなど、グループ総合力の源泉として取り組みを推進しています。

### 「ダイバーシティ & インクルージョン（D&I）推進レポート」を発行

グループ共通

当社グループとしての「D&I推進レポート」を発行し、オフィシャルサイトに公開しています。本レポートでは、当社グループとしてのD&Iの方向性とグループ各社が目指す共通の取り組みを提示し、グループ各社におけるD&Iの具体的な施策を紹介しています。

#### <ダイバーシティ & インクルージョン（D&I）推進レポートコンテンツ>

D&I推進レポート2018 

- ・グループCEOメッセージ
- ・MS & ADグループのD&I推進
- ・グループの現状数値・目標数値
- ・女性活躍推進の制度・取組
- ・グローバル人財活躍
- ・障がい者活躍、LGBT支援、シニア活躍
- ・ワーク・ライフ・バランス（働き続けられる制度・取組）
- ・D&I推進のための環境整備
- ・役員メッセージ（ダイバーシティ & インクルージョン担当）
- ・政府・官公庁からの主な各種受賞歴



- > サステナビリティ取組のKPI 「女性管理職比率」「男性育児休業取得率」
- > ESGデータ・資料 「役員における女性の割合と人数」「管理職における女性の割合と人数」



## 「30%ClubJapan」にメンバー登録

HD

当社グループは、30%ClubJapanの掲げるビジョンに賛同し、ジェンダーダイバーシティが企業の対応すべき喫緊のビジネス課題であると捉え、グループ内の女性役員育成に向けて取り組みを進めていきます。

[▶ 「30%ClubJapan」にメンバー登録しました !\[\]\(e3f8612927870f2e0f9f5989e6dd3064\_img.jpg\)](#)

## アスリート支援を通じた共生社会の実現の取り組み

MS

AD

MSA生命

MSP生命

スポーツ界の第一線で活躍する選手の育成・支援および、障がい者スポーツの団体への協賛や全国各地で行われる大会の応援等、障がい者スポーツ支援の取り組みを通じ、多様な人材が活躍できる共生社会の実現に取り組んでいます。その一環として仕事と競技を両立できる環境を整備すべく、障がい者を含むスポーツ選手の採用を行っており、オリンピック、パラリンピック、デフリンピック、世界選手権などの国際大会に出場するアスリート社員が多数在籍しています。



写真：ロイター/アフロ



写真：©JEF UNITED



- [▶ 三井住友海上×スポーツ !\[\]\(cc0da69b57cc8625c10a850ea917e99a\_img.jpg\)](#)
- [▶ アスリート支援サイト「AD Challenge Support」 !\[\]\(f2ca2c3f080f0b2f60d381d33dfc58d9\_img.jpg\)](#)
- [▶ 三井住友海上あいおい生命 スポーツの振興・支援 !\[\]\(ec311ba19a628a47724772b6afe2fe46\_img.jpg\)](#)

## 社外からの評価

- [▶ 「第4回ホワイト企業アワード2019」においてダイバーシティ&インクルージョン部門で損保業界初の受賞 !\[\]\(693fcb3caaca16f960792dd4ef78f66d\_img.jpg\)](#)
- [▶ 「テレワーク先駆者百選 総務大臣賞」受賞 !\[\]\(9c6bb19b0f713ce4c978fc97945488c7\_img.jpg\)](#)
- [▶ LGBTに関する取り組み評価指標「PRIDE指標2018」で最高評価「ゴールド」を受賞 !\[\]\(23263ed0fd0aeb8a53f2a13da8e5026a\_img.jpg\)](#)
- [▶ 損保業界唯一、4年連続で東京都スポーツ推進企業に認定！ !\[\]\(e12e0adb82993fc7ec4eb247e42c4f70\_img.jpg\)](#)
- [▶ スポーツ庁「平成30年度スポーツエールカンパニー」に2年連続で認定されました !\[\]\(39ad1907ce6023cfdaae6ae2a000608b\_img.jpg\)](#)
- [▶ 上記以外は、「ダイバーシティ&インクルージョン（D&I）推進レポート」を参照](#)

## 自ら学び自ら考え、チャレンジし、成長し続ける社員に

私たちを取り巻く社会が大きく変化しており、働く社員も多様化しています。

社員全員が成長し活躍するためには、社員が「働きがい・やりがい」を持って、健康でいきいきと、目標達成に向けて創意工夫しながら業務に取り組むことが重要で、その結果、個人・組織がともに成長し、社会からの期待に一層応えていくことができます。

MS&ADインシュアランスグループは、社員一人ひとりがプロフェッショナルリズムを高め、現状に満足せず革新を追求し、組織としての総合力を最大化できるよう人財※育成に取り組んでいます。

(※) 当社グループでは、一人ひとりを大切にするという想いをこめて、「人材」ではなく「人財」と表記しています。

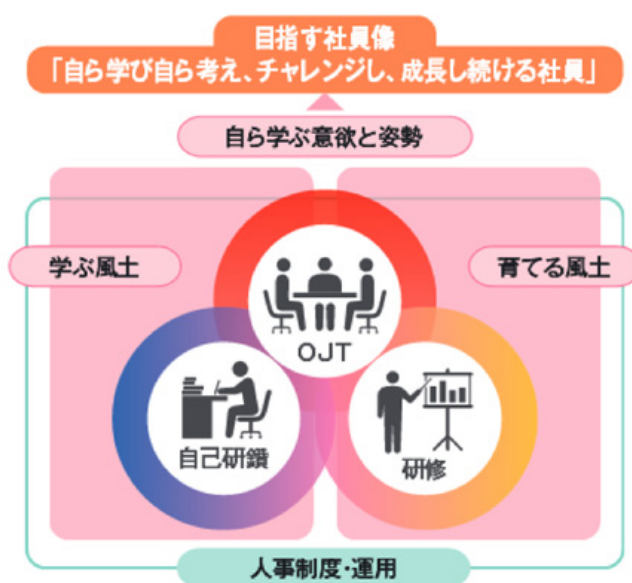
### 目指す社員像

目指す社員像を「自ら学び自ら考え、チャレンジし、成長し続ける社員」と定め、グループ国内保険会社では、社員が誇りと働きがいを持って、プロフェッショナルとして働くために、「研修」「OJT※」「自己研鑽」等の施策を通じた教育・支援を行っています。また、受講者の利便性に配慮した「eラーニング」についても全社員必修コースをはじめ、多様なメニューを提供しています。

具体的には、目標管理制度を通じ、社員一人ひとりがキャリアビジョンを描き、その実現に向けて新たな取り組みや能力・スキルの強化を行います。上司は、目標チャレンジ面接でのキャリア対話（キャリアビジョンシートを活用した部下との対話）等により、キャリアビジョンの実現に向けた支援を行うとともに、上司・部下間のコミュニケーション強化を図っています。

(※) On the Job Training：職場内教育

#### <人財育成体系の概念イメージ>



## 「個の力」の強化（個人のレベルアップ）

グループ国内保険会社では、各種研修や社外通信講座等の自己啓発の機会を提供し、社員一人ひとりの主体的な学びと成長を支援しています。

### < 取組例 >

MS&ADオープンカレッジ	課題解決力等のビジネススキルを習得する集合研修
トレーニー制度	社員の希望により、他部門や他の会社の業務を短期間体験する社内制度。グループ一体感のさらなる醸成、コミュニケーション強化を推進  ESGデータ・資料（トレーニー制度参加人数）
ポストチャレンジ制度	自らのキャリア形成を考える社員がその内容や希望を会社に伝え、その実現に向け、チャレンジすることができる公募制度。社員の自立的キャリア形成を実現する取り組み

## 「組織力」の強化（チームワーク強化）

組織（職場）の成果を最大化していくため、各層を対象とした各種研修を実施し、各層の意識・行動改革に努めています。


### < 取組例 >

新入社員研修	多様性を尊重した公正・公平な人財採用を実施し、入社後はスムーズに職場に溶け込み、職場経験を活かしながら、必要な知識やスキルを習得するための「OJT体制」を整備
管理職向け研修	アンコンシャス・バイアス（無意識の偏見）を理解し、自らのバイアスに気づいてコントロールする方法を学ぶ研修や、人財育成全体を支える「マネジメント力」と「職場のコミュニケーション力」の強化の取り組み
女性社員向け研修	女性の活躍推進に積極的に取り組むため、女性社員に向けた研修・制度を充実（女性リーダースクール、女性マネジメントセミナー、メンター制度など）

[▶ 「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」行動宣言に賛同 !\[\]\(4fe57c3593bf1b21d272ae7ac8dfaf77\_img.jpg\)](#)

## プロフェッショナル人材の育成

デジタル化の進展や新しいリスクの発現等、社会構造の変化に対応するため、専門スキルを持った人材やグローバルに活躍できる人材を計画的に育成しています。

<p>グローバル人材の育成</p>	<p>国際感覚と専門性を備えたスペシャリストを育成するため、世界各地と日本間で社員が相互交流し、切磋琢磨する仕組みを整備</p> <p>&lt;研修・制度の例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・海外研修（ビジネススキルや語学等を学ぶ研修）</li> <li>・グローバルトレーニー制度</li> <li>・海外拠点雇用社員の出向制度</li> </ul> <p>ESGデータ・資料（グローバルトレーニー制度等 参加人数）</p>
<p>デジタルイノベーション※を担う人材の育成</p>	<p>デジタル事業創造人材やデータサイエンティストといった即戦力人材の育成を目的とした研修プログラムを提供</p> <p>（※）デジタル技術によるプロセス・サービス等の効率化・利便性向上にとどまらず、当社グループのビジネス全体の変革につなげる取り組み</p> <p>&lt;研修・制度の例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・MSデジタルアカデミー</li> <li>・全社員向けデータサイエンス教育プログラム</li> </ul> <p>「MSデジタルアカデミー」創設</p> <p>データサイエンティストの育成・採用を強化 </p>
<p>アクチュアリー資格取得の支援</p>	<p>商品開発、リスク管理等に確率・統計等の手法を駆使する数理のプロフェッショナルである人材育成として、日本アクチュアリー会が実施する資格試験への挑戦を奨励・支援</p>

## 未来を支える人材育成（インターンシップ）

産学連携による人材育成の観点からインターンシップを実施し、グループワークや職場体験を通じて損害保険の意義・魅力を深く知る機会とし、学生の成長に貢献しています。

また、これらの独創的なインターンシッププログラムが他社の模範となる取り組みと評価され、株式会社マイナビが運営事務局をつとめる「学生が選ぶインターンシップアワード」において、優秀賞を受賞しました。

（2018年度三井住友海上、2019年度あいおいニッセイ同和損保）



[▶ 「学生が選ぶインターンシップアワード」で優秀賞を受賞\(2019年度\) !\[\]\(758ebdf4629c903da74c2e079717ae32\_img.jpg\)](#)

# 働き方改革と健康経営

少子高齢化が進み、企業が事業を継続するための労働力の確保が大きな課題となっています。

また働く社員が健康であることは、社員自身のQOL（Quality of Life：生活の質）の向上のみならず、MS&ADインシュアランスグループの経営理念の実現にとって欠かせない要素です。

当社グループは、さまざまな価値観を持つ多様な人財が働ける場を提供し、働きやすさ・やりがいを感じながら生産性を高めていく「働き方改革」を推進するとともに、社員一人ひとりの心身の健康を保持増進するため、健康や安全に配慮した職場環境づくりに取り組んでいます。

## 働き方改革の推進

働き方改革は、働く場所や時間の多様化、社員の役割改革、長時間労働防止の工夫など、多岐にわたって進めています。

<p><b>働く場所・時間の多様化</b></p>	<p>固定化していた働く場を多様化し、社員一人ひとりの多様な働き方を推進</p> <p>&lt;取組例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・モバイルワークの推進（シンククライアントパソコンの配備）</li> <li>・在宅勤務制度、サテライトスペースの活用</li> <li>・シフト勤務制度、短時間勤務制度</li> </ul>
<p><b>役割変革の取り組み</b></p>	<p>社員一人ひとりが一段上の業務を遂行し、さらに生産性を高め競争力を強化するよう、社員の意識・行動の変革を推進</p>
<p><b>長時間労働の防止</b></p>	<p>長時間労働を防止することで、社員一人ひとりの健康を守り、仕事と生活の両立実現を支援</p> <p>&lt;取組例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・原則19時前退社</li> <li>・「退社時間宣言カード」により退社時間等を職場内に共有し、時間のメリハリの意識を醸成</li> <li>・パソコン操作時間が一定時間を越えた社員に対して、産業医による面接指導を実施</li> </ul>
<p><b>有給休暇取得推進</b></p>	<p>定例休暇の事前計画を立て、定期的な取得実績を確認することにより取得を促進</p> <p>目標と取組実績 「年次有給休暇取得日数」</p> <p>ESGデータ・資料（有給休暇取得率・取得日数）</p>

## 社員の健康保持・増進

社員一人ひとりの心身の健康保持・増進と、より良い職場環境づくりに取り組んでいます。

健康増進のサポート	<p>健康や生活習慣の改善を意識した行動（＝セルフケア）に取り組めるよう、そのきっかけとなるキャンペーンの展開や各種サポートを実施</p> <p>&lt;取組例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自社アプリ「ココカラダイアリー」の活用推進による日常の生活習慣見直し</li> <li>・食事キャンペーン、ウォーキング企画、健康チャレンジラリー（健康ポイント制）企画、禁煙支援（遠隔治療費用補助）などの提供</li> <li>・スニーカー通勤奨励、階段昇降（2UP3DOWN運動、階段の消費カロリーステッカー表示）等</li> </ul>
健康リテラシーの向上	<p>健康増進に必要な生活習慣やメンタルヘルス等の知識・スキル習得に向けた環境を整備</p> <p>&lt;取組例&gt;</p> <p>eラーニング、トップアスリートによる運動推進動画、心身の健康・食生活・運動・睡眠・喫煙など生活習慣に関する情報提供、巡回健康相談や階層別研修等での健康教育の提供を実施</p>
メンタルヘルス・ケア	<p>健康管理センターや社員相談室を設置し、社員のメンタルヘルスをケア。また、ストレスチェックをグループ統一で実施し、メンタル不調の未然防止の仕組みを強化するとともに、集団分析の結果を、より良い職場環境づくりに活用</p> <p>&lt;取組例&gt;</p> <p>予防活動：研修・eラーニング・ストレスチェック・職場巡回健康相談</p> <p>疾病者への支援：療養中の相談</p> <p>復帰支援：回復期の復帰準備等</p>

## 安全に配慮した職場づくり（労働安全衛生法遵守）

グループ国内保険会社では、労働安全衛生法にもとづく衛生委員会を設置し、月1回健康障害の防止や健康の保持増進に関する事項を調査・審議するなど、安全に配慮した職場づくりに取り組んでいます。




グループ統一健康診断制度	<p>全国各地の従業員が均質な健康診断・結果判定を受けられるよう、MS&amp;ADホールディングスが主体となってグループ統一の健康診断制度を運営。健康診断結果により事後措置が必要な社員には、産業医や産業看護職による保健指導や受診勧奨等のフォローアップを実施</p> <p>ESGデータ・資料（健康診断受診率）</p>
職場環境整備	<p>社員の業務効率アップと心身の健康の確保につなげるため、照明、換気、温度湿度、騒音や人間工学に配慮した快適な職場環境を整備</p>
労働災害発生の防止	<p>職場巡視・リスクアセスメントを実施し、転倒等事故防止に向けた必要な職場環境整備を実施。また、社有車を使用するグループ保険会社では、事故発生状況を管理し、社有車の安全運転管理規則に則り、安全運転のための取り組みを実施</p> <p>ESGデータ・資料（労災申請件数）</p>

## 社員とのコミュニケーション

社員一人ひとりが会社の目指す方向を理解し、その達成に向け意欲・能力を最大限に発揮できる環境をつくっていくことが重要と考え、そのためにさまざまな社員とのコミュニケーション機会を設けています。また、社員から寄せられた声は、経営改善や商品・サービスの品質向上に活かしています。

社員意識調査 『社員満足度』	当社グループの全社員を対象に意識調査を定期的実施。これにより、グループの経営理念・経営ビジョン・行動指針の浸透とともに、グループの一体感が醸成されているか、社員の働きがいや成長の実感につながっているか等を確認  目標と取組実績 「社員満足度」
社員の声を業務改善に活かす仕組み	社員が改善提案等を投稿できる掲示板を社内システム上に設置。投稿内容は本社各部署が検討し、検討結果をフィードバックする仕組みを運営
役員との対話	社員の声を経営に活かすため、社員と経営トップ層との意見交換の場を定期的に設定

## 社外からの評価

- > 「健康経営銘柄2019」に選定されました 
- > 第2回「働きやすく生産性の高い企業・職場表彰」最優秀賞（厚生労働大臣賞）受賞 
- > 「第10回ワークライフバランス大賞」で保険業界初の「大賞」を受賞 

## ESGデータ・資料

MS&ADインシュアランス グループのサステナビリティ取組に関する資料やデータを掲載しています。

■報告対象期間：

2018年度（2018年4月1日から2019年3月31日まで）

■報告対象組織とデータカバー率：

会社名	略称	国内主要連結子会社 (国内グループ)		MS&ADインシュアランス グループ (グループ)	
		対象	従業員ベース によるカバー率	対象	従業員ベース によるカバー率
三井住友海上	MS	○	77.6%	○	100%
あいおいニッセイ同和損保	AD	○		○	
三井ダイレクト損保	MD	○		○	
三井住友海上あいおい生命	MSA生命	○		○	
三井住友海上プライマリー生命	MSP生命	○		○	
MS&ADホールディングス	HD	○		○	
海外保険子会社	海外			○	
その他※	その他			○	

(※) 国内保険会社以外のグループ会社が営むリスク関連サービス事業等

### 第三者保証について

MS&ADインシュアランス グループでは、報告数値の信頼性を確保するため、環境・社会データの一部について、2015年度数値よりKPMGあずさサステナビリティ株式会社による第三者保証を受けています。

今年度対象となる数値には✓マークを付しています。



## ISO26000中核主題【組織統治】

### コーポレートガバナンス

当社は、監査役会設置会社として、取締役会が適切に監督機能を発揮するとともに、独任制の監査役が適切に監査機能を発揮するものとし、双方の機能の強化、積極的な情報開示等を通じ、ガバナンスの向上に取り組みます。

- ▶ MS&ADインシュアランス グループ コーポレートガバナンスに関する基本方針
- ▶ MS&ADインシュアランス グループ 内部統制システムに関する基本方針
- ▶ MS&ADインシュアランス グループ 利益相反管理に関する基本方針
- ▶ MS&ADインシュアランス グループ 反社会的勢力に対する基本方針

#### 取締役関係（2019年6月24日現在）

取締役会の議長	会長 (社長を兼任している場合を除く)
取締役の人数	12名※1
社外取締役の人数	5名※2
社外取締役のうち独立役員に指定されている人数	5名※3
取締役における女性の人数と割合	2名/16.7%

(※1) 取締役会メンバー 平均在任期間 3.9年

(※2) 社外取締役 平均在任期間 2.4年

(※3) 業界経験をもつ社外取締役人数 1名

#### 監査役関係（2019年6月24日現在）

監査役会の設置の有無	設置している
監査役の人数	4名
社外監査役の人数	2名
社外監査役のうち独立役員に指定されている人数	2名
監査役における女性の人数と割合	2名/50%

## 取締役・監査役の指名・報酬について

[詳細はこちら](#)

## 取締役会等 開催状況

機能		2018年度開催状況	
業務執行・監督の機能	取締役会	12回 開催※1	
	ガバナンス委員会	4回 開催	
	グループ経営会議	12回 開催	
	課題別委員会		
	サステナビリティ委員会	4回 開催	
	品質向上・コンプライアンス委員会	4回 開催	
	グループ経営モニタリング委員会	9回 開催	
	デジタライゼーション推進委員会	4回 開催	
	グループシステム委員会	5回 開催	
	グループ海外事業委員会	2回 開催	
リスク管理委員会	4回 開催		
監査・監督機能	監査役会	11回 開催※2	

(※1) 社外取締役 平均出席率 93.1% / 全取締役 平均出席率 97.2%

(※2) 社外監査役 平均出席率 100%

[コーポレートガバナンスに関する詳細はこちら](#)

## 議決権の状況

区分	株式数 (株)	議決権の株 (個)	内容
無議決権株式	-	-	-
議決権制限株式 (自己株式等)	-	-	-
議決権制限株式 (その他)	-	-	-
完全議決権株式 (自己株式等)	(自己保有株式) 普通株式 9,580,000	-	単元株式数100株
完全議決権株式 (その他)	普通株式 582,026,400	5,820,264	同上
単元未満株式	普通株式 1,685,354	-	一単元(100株)未満の株式
発行済株式総数	593,291,754	-	-
総株主の議決権	-	5,820,264	-

## コンプライアンス

- [MS&ADインシュアランス グループ コンプライアンス基本方針](#)
- [MS&ADインシュアランス グループ お客さま情報管理基本方針](#)
- [MS&ADインシュアランス グループ お客さま情報の共同利用に関する基本方針](#)
- [MS&ADインシュアランス グループ 外部委託管理基本方針](#)
- [MS&ADインシュアランス グループ 税務に関する基本方針](#)

## スピークアップ制度（内部通報制度）※1

項目	対象範囲	単位	2016年度	2017年度	2018年度
通報実績	グループ連結	件	50	93	164※2

（※1）制度の周知、利用しやすい環境整備を目的に社員アンケートを実施（2018年度アンケート回答者数：国内約46,000名、海外約9,000名）

（※2）2018年度に匿名での通報・相談を可能とするなど制度を改定したことから、通報件数が大幅に増加

[> スピークアップ制度（内部通報制度）](#)

## リスク管理

[> MS&ADインシュアランス グループ リスク管理基本方針](#)

## 情報開示

[> MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針](#)

## ISO26000中核主題【消費者課題】

[> MS&ADインシュアランス グループ お客様の声対応基本方針](#)

## お客様第一の業務運営に関する取組み状況

グループ国内保険会社5社において、「お客様第一の業務運営に関する方針」にもとづく取組状況と、取り組みを客観的に評価する指標（KPI）を公表しています。

[> 三井住友海上 !\[\]\(899d8b7697d64725bf017d3296cfcf1b\_img.jpg\)](#)

[> あいおいニッセイ同和損保 !\[\]\(c1168d6a8b365d11e842ece304635fa7\_img.jpg\)](#)

[> 三井ダイレクト損保 !\[\]\(cbd8541a32dfc32f356f5c6c994b0a21\_img.jpg\)](#)

[> 三井住友海上あいおい生命 !\[\]\(d3e32d099174a7c248ec1f564ee4f69c\_img.jpg\)](#)

[> 三井住友海上プライマリー生命 !\[\]\(40770d9ed6ed4f1222ebf89a1396e8b2\_img.jpg\)](#)

## ISO26000中核主題 【環境】

### 事業活動におけるCO2排出量

2015年に採択された「パリ協定」に賛同し、気候変動・地球温暖化に対応するため「パリ行動誓約」に署名しています。この署名を踏まえ、基準年度(2009年度)のCO2排出量（スコープ1+2計）に対して、2050年度に70%、2020年度に30%削減する目標を策定しています。働き方改革や独自の環境マネジメントシステム「MS&ADみんなの地球プロジェクト」等により、オフィスやデータセンターでの省エネルギーに地道に取り組んだ結果、大規模な自然災害が複数発生し、支払い件数が大幅に増加したものの、スコープ1+2計は前年比削減することができました。その他データについても2018年度より新たに3つの項目（①スコープ3 カテゴリー3：購入したエネルギーの上流排出量、②廃棄物リサイクル総量、③廃棄物最終処分量）の第三者保証を取得し、進捗の正確な把握と取組推進のための原因分析、改善策の検討を進めています。

（カッコ内は前年度対比）

項目	対象範囲	単位	2016年度	2017年度	2018年度	第三者保証
CO2総排出量 スコープ1・2・3	グループ連結	t-CO2	514,833 (7.4%)	513,320 (▲0.3%)	529,913 (3.2%)	
CO2排出量 (スコープ1)	グループ国内 +その他	t-CO2	19,717 (▲3.4%)	18,389 (▲6.7%)	17,174 (▲6.6%)	✓
	グループ連結	t-CO2	26,315 (5.2%)	27,948 (6.2%)	25,508 (▲8.7%)	✓
CO2排出量 (スコープ2) ※	グループ国内 +その他	t-CO2	81,629 (▲2.4%)	65,196 (▲20.1%)	62,196 (▲4.6%)	✓
	グループ連結	t-CO2	94,615 (▲0.3%)	76,721 (▲18.9%)	71,897 (▲6.3%)	✓
CO2排出量 (スコープ1+2計)	グループ国内 +その他	t-CO2	101,346 (▲2.6%)	83,586 (▲17.5%)	79,370 (▲5.0%)	✓
	グループ連結	t-CO2	120,930 (0.8%)	104,669 (▲13.4%)	97,405 (▲6.9%)	✓
CO2排出量 (スコープ3) ※	グループ連結	t-CO2	393,904 (9.5%)	408,652 (3.7%)	432,508 (5.8%)	

（※）2017年度から、自社ビルをテナントに貸し出している分のエネルギー使用に伴うCO2排出量をスコープ3として算出

### スコープ3 カテゴリー別排出量（主なもの）

（カッコ内は前年度対比）

項目		対象範囲	単位	2016年度	2017年度	2018年度	第三者保証
スコープ3	カテゴリ2：資本財	グループ連結	t-CO2	39,376 (▲2.7%)	39,560 (0.5%)	60,904 (54.0%)	✓
	カテゴリ3：Scope 1、2に含まれない燃料 およびエネルギー関連活動	グループ連結	t-CO2	11,219 (11.9%)	10,434 (▲7.0%)	10,132 (▲2.9%)	✓
	カテゴリ5：事業活動において 生じる廃棄物	グループ連結	t-CO2	2,948 (-)	2,750 (▲6.7%)	3,463 (25.9%)	✓
	カテゴリ6：飛行機による 従業員の出張	グループ連結	t-CO2	10,192 (-)	9,740 (▲4.4%)	4,295 (▲55.9%)	✓
	カテゴリ7：従業員の通勤	グループ国内 +その他	t-CO2	7,332 (▲3.4%)	7,489 (2.1%)	7,388 (▲1.3%)	✓
	カテゴリ13：下流における リース資産※	グループ連結	t-CO2	- (-)	8,013 (-)	7,352 (▲8.2%)	✓

（※）2017年度から、自社ビルをテナントに貸し出している分のエネルギー使用に伴うCO2排出量をスコープ3として算出

## 環境負荷データ

## スコープ1・2 対象【グループ連結（海外含む）】

(カッコ内は前年度対比)

項目	対象範囲	単位	2016年度	2017年度	2018年度	第三者保証
電気※1	グループ連結	MWh	171,826 (0.1%)	144,737 (▲15.8%)	142,338 (▲1.7%)	✓
熱供給	グループ連結	GJ	67,842 (15.1%)	62,426 (▲8.0%)	68,684 (10.0%)	✓
都市ガス※1	グループ連結	千m3	2,258 (11.9%)	2,113 (▲6.4%)	2,439 (15.4%)	✓
LPガス	グループ連結	t	203 (7.5%)	183 (▲9.7%)	151 (▲17.3%)	✓
A重油	グループ連結	kℓ	107 (12.0%)	58 (▲45.8%)	51 (▲12.3%)	✓
灯油	グループ連結	kℓ	192 (0.9%)	80 (▲58.4%)	50 (▲37.3%)	✓
軽油	グループ連結	kℓ	5.9 (▲4.5%)	6.5 (8.6%)	7.4 (14.6%)	✓
ガソリン	グループ連結	kℓ	8,585 (3.7%)	9,256 (7.8%)	8,334 (▲10.0%)	✓
総エネルギー 使用量※2	グループ 連結	MWh	305,002 (2.5%)	282,737 (▲7.3%)	274,292 (▲3.0%)	✓
		GJ	1,098,008 (2.5%)	1,017,853 (▲7.3%)	987,452 (▲3.0%)	✓

(※1) 2017年度から、自社ビルをテナントに貸し出している分のエネルギー使用に伴うCO2排出量をスコープ3として算出

(※2) 総エネルギー使用量のGJ・MWh換算は、温対法基準のエネルギー換算係数にもとづいて算出。ただし、電力のエネルギー換算は3.6GJ/MWhを使用

### スコープ3 対象（主なもの）

（カッコ内は前年度対比）

項目	対象範囲	単位	2016年度	2017年度	2018年度	第三者保証
紙	グループ国内 +その他	t	13,005 (▲6.6%)	11,085 (▲14.8%)	10,545 (▲4.9%)	
森林認証紙利用割合	MS、AD、MSA生命	%	17.2 (4.8%)	13.6 (▲20.9%)	12.8 (▲6.1%)	
水の総使用量	グループ連結	千m3	1,074 (18.1%)	961 (▲10.5%)	998 (3.8%)	✓
廃棄物	総量	t	10,551 (17.8%)	10,962 (3.9%)	10,157 (▲7.3%)	✓
	リサイクル総量	t	5,837 (26.5%)	4,804 (▲17.7%)	4,523 (▲5.8%)	✓
	最終処分量	t	4,714 (-)	6,158 (30.6%)	5,634 (▲8.5%)	✓
ビジネストラベル (航空機のみ) ※	グループ連結	千人km	45,025 (-)	46,759 (3.9%)	47,127 (0.8%)	✓

（※）2018年度実績で算定方法を見直し。2017年度実績を2018年度実績と同様の算定方法で算定した場合、113,224千人km

### 再生可能エネルギー 発電量（太陽光発電）

主要4拠点に太陽光発電設備を設置し、再生可能エネルギーの活用によるCO2排出量削減の取り組みを進めています。

（カッコ内は前年度対比）

項目	対象範囲	単位	2016年度	2017年度	2018年度	第三者保証
発電量※1	4拠点※2	kWh	56,212 (▲0.7%)	57,109 (1.6%)	57,275 (0.3%)	✓

（※1）発電量はすべて自社利用

（※2）三井住友海上駿河台ビル・駿河台新館・大阪淀屋橋ビル、あいおいニッセイ同和損保 東京カスタマーセンタービル



## コスト効果

項目	対象範囲	単位	2016年度	2017年度	2018年度
電力※1	グループ連結	千円	▲24,098	▲414,372	▲69,920
ガソリン※2	グループ連結	千円	38,316	91,525	▲138,144
コピー用紙	グループ国内 +その他	千円	▲5,265	▲45,825	▲15,463

(※1) 当社の平均単価より算出

(※2) 資源エネルギー庁 石油製品価格調査ガソリン全国年間平均単価より算出

## サプライチェーンを通じた環境取組

環境負荷低減の取り組みは、当社グループだけでなく、重要なビジネスパートナーとともに推進しています。業務で使用する物品については環境に配慮した製品を優先して購入する「グリーン購入」に取り組み、バリューチェーン一体で持続可能な社会への貢献を目指しています。また、事業活動における負荷削減とともにお客さまの利便性向上にもつながるWeb約款・eco保険証券の取り組みをお客さまとともに進めています。

項目	対象範囲	単位	2016年度	2017年度	2018年度
Web約款選択率※	MS、AD	%	75.2	76.8	76.4
エコアクション21認証代理店 ・企業数	MS、AD	社	241	132	121
エコ車検・エコ整備実施整備 工場数	MS	社	391	386	379

(※) 約款の内容を冊子に替えてホームページから参照できる、環境に配慮した約款

## ISO26000中核主題 【コミュニティへの参画・コミュニティの発展】

社会貢献活動によるコミュニティへの参画やコミュニティ発展への支援を通じ、社員は地域や社会へのアンテナを広げ、想像力を培い、活動を通して地域とのネットワークを築くことができます。そうした考えにもとづき、会社として社員に活動機会を提供しており、参加人数は増加傾向にあります。2018年度は国内で約70%以上の社員が参加しました。参加が難しい社員も毎月の給与から100円×任意口数を拠出する社員の社会貢献活動団体を通じてコミュニティに参画できます。また、社会貢献活動の金額換算を含む社会貢献に関する支出の開示にも着手しました。

項目		対象範囲	単位	2016年度	2017年度	2018年度
ボランティア 休暇取得者数		MS、AD 、MSA生命	人	7	26	23
ボランティア 休職取得者数		MS、AD 、MSA生命	人	1	2	0
社会貢献活動を 実施した社員数		グループ 国内	人	19,861	20,022	23,601
MS&ADゆにぞん スマイルクラブ 会員数		グループ 国内	人	16,159	15,701	15,414
災害時義援金 マッチング ギフト制度	寄付 金額※1	グループ 連結	千円	53,691	29,455	50,230
	参加 人数※2	グループ 連結	人	21,010	10,594	21,129
社会貢献に関する支出				1,719,120	1,271,451	1,519,660
(内訳) 目的	寄付			675,620	614,930	821,730
	地域社会 への投資			327,410	303,441	303,330
	社会貢献を 目的とした協賛	グループ 国内	千円	716,090	353,080	394,600
(内訳) 金額換算	現金			1,607,340	1,155,290	1,413,220
	社員のボランティア活動 の金額換算			7,690	15,749	750
	現物寄付、施設開放等			7,340	16,270	14,600
	関連経費			96,750	84,142	91,090

(※1) 社員からの寄付と、会社からのマッチングギフトの合計

(※2) 延べ人数

## ISO26000中核主題 【人権】 【労働慣行】

## 社員構成

項目	対象範囲			単位	2016年度	2017年度	2018年度	第三者保証	
グループ社員数 ※1 臨時従業員は年間の平均雇用人数を()で外書き	グループ連結	男女計		人	40,641	41,295	41,467		
					(10,150)	(9,745)	(9,142)		
		男性		人	20,350	20,173	19,914		
		女性		人	20,291	21,122	21,553		
	グループ国内	男女計		人	31,591	31,823	32,182		
					(9,458)	(9,108)	(8,612)		
			男性		人	16,057	15,772	15,598	
			女性		人	15,534	16,051	16,584	
		事業会社	MS		人	14,650	14,572	14,577	
			AD		人	13,052	13,287	13,657	
			MD		人	581	571	545	
			MSA生命		人	2,595	2,609	2,604	
			MSP生命		人	384	394	400	
		持株会社	HD		人	329	390	399	
	人数構成比					77.7%	77.1%	77.6%	
	海外	男女計		人	8,759	9,184	8,958	✓	
					(656)	(603)	(507)		
		男性		人	4,072	4,190	4,073		
		女性		人	4,687	4,994	4,885		
		人数構成比					21.6%	22.2%	21.6%
その他※2	男女計		人	291	288	327			
		男性		人	221	211	243		
		女性		人	70	77	84		
	人数構成比					0.7%	0.7%	0.8%	

(※1) 執行役員および休職者を除く。

(※2) 国内保険会社以外のグループ会社が営むリスク関連サービス事業等

### 年齢別構成

項目	対象範囲		単位	2016年	2017年	2018年
グループ 国内 年齢別 社員人数	30歳未満	男女計		—	6,428	6,919
			男性	—	2,097	2,235
			女性	—	4,331	4,684
	30～39歳	男女計		—	7,172	7,121
			男性	—	3,128	3,101
			女性	—	4,044	4,020
	40～49歳	男女計		—	9,124	8,694
			男性	—	4,579	4,137
			女性	—	4,545	4,557
	50～59歳	男女計		—	7,348	7,620
			男性	—	4,481	4,602
			女性	—	2,867	3,018
	60歳以上	男女計		—	1,751	1,828
			男性	—	1,487	1,523
			女性	—	264	305

## 雇用

項目	対象範囲	単位	2016 年度	2017 年度	2018 年度	
平均年齢※1	グループ国内	男女計	歳	41.7	41.6	41.5
		男性	歳	44.6	44.6	44.6
		女性	歳	38.6	38.7	38.7
平均勤続年数	グループ国内	男女計	年	12.6	12.8	12.8
		男性	年	13.5	13.7	13.8
		女性	年	11.7	11.9	11.9
新卒採用人数 ※2	グループ国内	男女計	人	1,327	1,352	972
		男性	人	377	417	311
		女性	人	950	935	661
離職率※3	グループ国内	男女計	%	2.8	2.7	2.8
平均給与とCEO 報酬比率※4	持株	男女計	倍	9.7	9.4	12.4

(※1) 各年度の3月末時点

(※2) 各翌年度の4月入社人数

(※3) 定年退職者等を除く、自己都合退職者より算出

(※4) CEO報酬／従業員平均給与

## ダイバーシティ

さまざまな背景や個性・価値観を持ったすべての社員が、その能力を最大限に発揮し、いきいきと活躍できる環境を整えるため、当社グループ国内保険会社が一体となった推進体制のもと、ダイバーシティ&インクルージョン（D&I）の取り組みを進めています。管理職における女性の割合は、2020年度15%を目指して着実に向上しています。

項目	対対象圏		単位	2016年度	2017年度	2018年度	第三者保証
障がい者雇用率と雇用人数	グループ国内		%	2.52	2.37	2.37	✓
			人	755	719	711	✓
定年退職後の再雇用制度利用者数※1	グループ国内		人	1,008	1,133	1,173	
役員における女性の割合と人数※2	HD	取締役	%	16.7	16.7	16.7	
			人	2	2	2	
		監査役	%	50.0	50.0	50.0	
			人	2	2	2	
管理職における女性の割合と人数※3	グループ連結	管理職（部長+課長）	%	12.7	15.7	18.1	✓
			人	1,200	1,292	1,514	✓
	グループ国内	部長	%	2.8	3.4	4.1	
			人	35	36	47	
		課長	%	7.9	11.3	14.3	
			人	516	577	735	
	管理職（部長+課長）	%	7.1	9.9	12.4	✓	
		人	551	613	782	✓	

（※1）各翌年度の4月1日に新たに、または継続して再雇用された人数

（※2）各翌年度株主総会承認ベース

（※3）グループ国内は各翌年度4月1日時点、グループ海外は各12月31日時点

## 人権

2017年2月に「MS&ADインシュアランス グループ 人権基本方針」を定め、人権デュー・ディリジェンスの仕組みを構築しています。また、基本となる「人権を尊重する企業風土」を醸成するため、社員は毎年人権研修を必ず受講しています。

項目	対象範囲	単位	2016年度	2017年度	2018年度
人権研修実施率※	グループ国内	%	100.0	100.0	100.0

(※) 全員必須とする人権研修を実施した職場の割合

項目	対象範囲	単位	2016年度	2017年度	2018年度
労働組合加入率	グループ国内	%	90.2	93.8	93.9

## 人財育成

項目	対象範囲	単位	2016年度	2017年度	2018年度
トレーニー制度 参加人数※1	グループ国内	人	522	568	794
グローバルトレーニー制度 参加人数※2	グループ連結	計	90	118	112
		国内社員	38	67	51
		海外拠点雇用社員	52	51	61
海外研修 参加人数※3	グループ国内	人	41	55	52
海外拠点からの本社への出向制度 参加人数※4	グループ連結	人	11	9	11

(※1) 社員の希望により、他部門や他の会社の業務を短期間体験する制度

(※2) 本社の社員が海外拠点の業務を、海外の社員が本社の業務を短期間体験する制度

(※3) MBA派遣制度、海外現地法人、海外保険会社などでビジネススキル等を学ぶ研修制度

(※4) 海外拠点の現地雇用社員が本社へ出向（6カ月～1年間）し、日本での業務を行う制度

## 社員満足度※1

項目	対象範囲	単位	2016年度	2017年度	2018年度
社員満足度 「誇り、働きがい」※2	グループ国内	ポイント	4.4	4.4	4.4
社員満足度 「いきいきと働く」※3		ポイント	4.2	4.3	4.3

(※1) 社員意識調査結果。6ポイント満点での全社員の平均（対象：36,546人 調査時点の臨時従業員数を含む国内全社員、回答率：96.1%）

(※2) 社員が誇りや働きがいを持って働いていると感じている度合い

(※3) 社員が性別・年齢等に関係なく、いきいきと働くことができると感じている度合い

## ワーク・ライフ・バランスを推進する制度

社員が仕事と生活を両立させながら、働きがい・成長を実感し、いきいきと働くことのできる制度の拡充や体制整備を図っています。特に、男性社員の育児休暇の取得率をKPIに定め、取得の促進に努めています。

項目	対象範囲※1	単位	2016年度	2017年度	2018年度
産前産後休業 取得者数	グループ国内	人	646	708	788
育児休業 取得者数	グループ国内	男女計	849	994	1,026
		男性	204	304	289
		女性	645	690	737
育児休業 取得率	グループ国内	男女計	74.3	78.0	85.2
		男性	44.8	58.0	63.9
		女性	95.4	98.6	98.0
育児のための柔軟 な勤務時間制度 利用者数	グループ国内	短時間勤務	851	982	1,126
		フレックス	78	41	70
		始業終業時 間の変更	34	44	65
介護休業制度 利用者数	グループ国内	男女計	17	9	17
		男性	5	1	1
		女性	12	8	16
介護のための柔軟 な勤務時間制度	グループ国内	利用者数	9	13	22
有給休暇	グループ国内	取得率※2	56.1	54.7	66.2
		取得日数	15.7	16.0	15.6

(※1) 臨時従業員を含む

(※2) 取得日数/付与日数



## 労働における安全衛生

労働安全衛生法にもとづく衛生委員会を設置し、健康障害の防止や保持増進に関する事項を調査・審議し、社員の健康と安全に配慮した職場環境を整備しています。また、グループ統一の健康診断制度を運営しているほか、健康管理センターや社員相談室を設置し、社員の健康保持・増進に取り組んでいます。

項目	対象範囲	単位	2016年度	2017年度	2018年度	第三者保証	
労災申請件数	グループ国内	合計	件	227	178	162	
		業務上災害	件	113	76	66	
		通勤途中災害	件	114	102	96	
		死亡数	件	0	0	0	
健康診断受診率※1	グループ国内	%	100.0	100.0	100.0		
欠勤率※2	グループ国内	%	—	0.561	0.565	✓	

(※1) 受診者数／従業員数

(※2) 欠勤による総喪失日数／総労働日数