



あいおい損保の社会的責任  
CSRレポート 2009

# CSR 2009

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

## 企業理念

わたしたちは、「共感・共創・共生」の精神を事業活動の原点に置き、『リスクと安心を担う総合サービス企業』として、社会の安定と経済の発展、豊かな生活の実現に貢献する企業を目指します。

わたしたちは、常にお客様一人ひとりの声を大切にするとともに、時代の変化に迅速に対応し、絶えず新たな価値の創造に挑戦して、成長しつづける企業を目指します。

わたしたちは、堅実かつ健全な経営により、企業価値の向上に努め、広く社会から信頼される最優の企業を目指します。

わたしたちは、一人ひとりの個性と能力を活かし育てる経営により、革新的で創造性溢れ、活力みなぎる企業を目指します。

## 社名に込めた想い

「あいおい損保」の「あいおい」は「相生」と書いてともに生きる、一緒に生まれ育つこと、あるいは「愛生」と書いて、愛が生まれるとの意味を持っています。

これらの意味を社名に転じ、「お客様、代理店、株主の皆様とともに、社会とともに幸せを願い、繁栄していく。新世紀に息吹をあげる新会社が、長く繁栄する」ことを願い命名しました。

また、ブランドは「IOI」とし、これを「あいおい」と読むこととしました。この「I」は人を表し、「O」は人をつなぐネットワークを意味しています。



## 編集方針

### ●本レポート作成にあたって

本レポートは、あいおい損害保険のCSR(Corporate Social Responsibility = 企業の社会的責任)への取り組み状況を報告することを目的として作成しました。

### ●ホームページ等の活用

本レポートでは重要性の高い活動に重点をおいて報告しています。それ以外の活動についての情報は当社ホームページに掲載していますのでご参照ください。

### ●参考にしたガイドライン

本レポートは、国際的なガイドラインであるGRI®(Global Reporting Initiative)の「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン2006」を参照しています。参照した項目の詳細については、当社ホームページに掲載しています。

※GRIは、国際的なサステナビリティ・リポーティングのガイドラインづくりを使命とする、オランダに本部を置く、UNEP(国連環境計画)公認の非営利団体です。

### ●第三者意見

本レポートについて、第三者の立場の専門家の評価を受けることが重要であると考え、社外の有識者より、「第三者意見」をいただき、46ページに掲載しています。

### ●対象範囲

あいおい損害保険(株)の活動を対象としていますが、あいおい生命保険(株)ほか一部グループ会社の活動も掲載しています。

### ●他の開示情報

決算・財務の詳しい情報は、決算短信、有価証券報告書、ディスクロージャー誌およびアニュアルレポート、決算説明資料、IR開示資料等を作成しており、当社ホームページでも開示しています。

あいおい損害保険(株)ホームページURL:

<http://www.ioi-sonpo.co.jp/>

あいおい生命保険(株)ホームページURL:

<http://www.ioi-life.co.jp/>

### ●対象期間

2008年度(2008年4月から2009年3月)です。なお一部には、2009年度の状況・取り組みに関する報告や、2007年度以前の活動も対象に含めています。

### ●発行時期

前回発行時期: 2008年8月

### ●免責事項

本レポートに記載した事項は、発行時点で把握した事項に基づいた記述であり、将来の仮定を含む記述も多数ありますが、将来の諸条件の変化により事業活動の結果が、仮定と異なる可能性があります。読者の皆様には、以上をご了解いただきますようお願い申し上げます。

## 目次

トップメッセージ	2
●重点課題1: 商品・サービスの品質向上	4
●重点課題2: 地球環境を守る	8
●重点課題3: ステークホルダーとのコミュニケーションを活かした取り組み	12
●重点課題4: いきいきと安心して働ける環境づくり	15
あいおいのCSR	18
CSR推進宣言/CSR推進体制	19
社外委員より	20
CSR取り組みの歩み	20
CSRの2008年度取り組み実績と2009年度重点課題	22
コーポレート・ガバナンスの状況	24
コンプライアンスの推進	28
ステークホルダーとともに	30
お客様	32
株主・投資家	34
代理店・扱者	35
社員	36
地域社会	38
地球環境	42
会社概要	44
第三者意見	46
第三者意見を受けて	47

## トップメッセージ



代表取締役社長

### 児玉 正之

#### CSR経営を促進する4つの重点課題

2008年度は、中期経営計画【「お客様本位の会社」に向けた会社改革-IOI Quality for the Customer-】の最終年であり、全社挙げての品質向上活動を積極的に推進してまいりました。

お客様を保護する観点から、すべての契約について総点検を実施し、保険ご契約の際には丁寧に説明をすることで、安心してご加入いただけるよう体制を整え、また、商品面におきましては“お客様の声”を反映したわかりやすい保険商品の提供を順次行ってまいりました。

また、お客様へのサービスの根幹となる損害サービスにおきましても、保険金支払い漏れ根絶に向けたしくみを構築するとともに、事故の受け付けからお支払いまで、事故解決サポートとして、タイムリーにご連絡する「安心コール」サービスを充実させる等、お客様にご安心いただけるよう心掛けてまいりました。

2009年度につきましても、2008年度同様に「商品・サービスの品質向上」「地球環境を守る」「ステークホルダーとのコミュニケーションを活かした取り組み」「いきいきと安心して働ける環境づくり」を4つの柱として取り組みを進めてまいります（次ページ図参照）。

以下の活動の推進を通じて、CSR経営の一層の拡充を進めてまいります。

あいおい保険グループは、「共感・共創・共生」の精神を原点に、社会の安定と経済の発展、豊かな生活の実現に貢献することを目標に、保険会社としての社会性や公平性を鑑み、より信頼性・透明性のある企業をめざしています。

1. 「商品・サービスの品質向上」については、お客様に丁寧に適切な保険のご提案と、迅速でお客様の立場に立った保険金支払いサービスの推進、ならびに「自ら改善する風土づくり」の実現をめざしさらなる品質向上を追求すること
2. 「地球環境を守る」では、地球環境保護のため、事業活動や家庭内において排出されるCO<sub>2</sub>の削減や、地域の皆様と連携して社会貢献活動を積極的に推進すること
3. 「ステークホルダーとのコミュニケーションを活かした取り組み」については、適時・適切な情報開示および積極的な情報発信を通じて、ステークホルダーの皆様とより一層緊密なコミュニケーションを図ること
4. 「いきいきと安心して働ける環境づくり」については、社員の意欲・満足度の向上を図り、優れた業務品質と高い生産性を有する会社づくりを推進すること

#### 地球温暖化防止・生物多様性保全への取り組みの強化

2009年度の重点課題のうち、とりわけ環境については、問題が地球的規模で深刻化している中、企業の事業活動でももちろんのこと、家計分野をはじめ、あらゆる分野において地球温暖化の防止に向けた取り組みが急務となっております。

このことを踏まえ、「リスクと安心を担う総合サービス企業グループ」として、2009年4月に「IOI環境宣言」を公表し、グループでの国内事業活動におけるCO<sub>2</sub>の排出量を2012年度までに15%（約5,000トン）の削減をめざしております。

また、事業活動における環境負荷軽減のみならず、役員・代理店の家庭でのCO<sub>2</sub>削減取り組みを推進してまいります。さらに、環境関連商品の開発やサービスのご提供を通じて、お客様への環境取り組みも支援してまいります。

例年10月（あいおいの月）に実施しております、地域・社会貢献活動におきましては、2009年度はさらに環境・生物多様性保全を強化した取り組みを中心に、良き企業市民と

して地域の皆様とともに、社会貢献活動や環境保全活動の展開に積極的に取り組んでまいります。

今後も「地域・お客様に一番身近で、お客様にご満足を提供できる保険グループ」をめざして、引き続き全役職員が一丸となって、CSR経営の実践に取り組んでまいります。

### さらなる持続的成長の実現に向けて

CSR経営を推進する中で、持続的な成長を遂げるためには、従来の発想を超えて、社員一人ひとりが、常に問題意識、改善意識を持ちながら、仕事にやりがいと誇りを感じ、ステークホルダーの皆様との活発なコミュニケーションを図ることが重要であると考えております。

その一方で、国内の損害保険マーケットが成熟化に向かう中、事業の多角化やグローバルな事業展開も不可欠な状況であります。

今般の世界的金融危機により、経済環境は一層厳しくなることが予想されますが、この厳しい環境を前向きにとらえ、会社を変え、さらには業界の枠組みをも大きく変えるチャンスであると考えております。

このような状況のもと、新たな保険金融グループの形成をめざして、2009年1月23日、ニッセイ同和損害保険株式会社、三井住友海上グループホールディングス株式会社および三井住友海上火災保険株式会社との間で、経営統合・業務提携に関する協議を進めることに合意いたしました。また、経営統合により実現する新グループの中核会社として、ニッセイ同和損害保険株式会社との間で合併に関する協議を進めることに合意いたしました。

今後もステークホルダーの皆様から信頼され、永く選ばれる企業をめざして、CSR経営を推進してまいりますので、より一層のご支援を賜りますようお願い申し上げます。

## 4つの重点課題

1

商品・サービスの  
品質向上

### 本業を通じたステークホルダーへの貢献

- 「お客様本位」の事業活動に向け、真にお客様に満足していただける商品・サービスの提供
- 「自ら改善する風土づくり」の実現に向け、自立自走する品質改善活動を推進

### 環境保全に向けた取り組み強化と、地域社会への貢献

- 地球温暖化防止に向け、役職員、代理店・扱者が事業活動や家庭においてCO<sub>2</sub>排出削減に取り組む
- 地域との連携を強化し、社会貢献活動や環境・生物多様性保全等の環境保全活動に取り組む

地球環境を守る

2

3

ステークホルダーとの  
コミュニケーションを  
活かした取り組み

### ステークホルダーとのコミュニケーションの強化

- 社内外に対する積極的な情報発信と意見収集を行い、業務品質のさらなる向上へつなげる

### 社員がいきいきと働くための職場環境整備とさらなる女性活躍推進

- ワーク・ライフ・バランスの促進と能力発揮できる人材育成をめざす
- 女性活躍促進の理解・浸透および活躍の場の拡大を図る

いきいきと安心して  
働ける環境づくり

4

## 重点課題

## 1

お客様の視点に立った商品・サービスづくりを追求し、さまざまなリスク・ニーズに応える企業価値の高い企業をめざしています。

商品・サービスの  
品質向上



個人商品部 企画推進室長

福富 弘和

当社は、自動車保険分野での強みを活かして先進的な商品の開発と充実したサービスの提供を行っています。また、お客様に商品の内容をご理解・ご納得いただくことが、お客様本位の品質実現への第一歩であると考え、お客様向けツールの改善を図る等、「わかりやすい」商品づくりに取り組んでいます。

また、さまざまなステークホルダーの方々のご意見を頂戴できるよう、「外から見える」開発を推進し、お客様と時代のニーズに応えた、わかりやすく、魅力ある商品・サービスを提供していきます。



## わかりやすさを追求した商品づくり

### ●わかりやすい商品の開発コンセプト

当社は、お客様の視点ですべての業務・しくみ・枠組みを見直す業務プロセス改革に取り組んできました。この中で、お客様より「商品が複雑で特約も多くわかりにくい」「事故が発生した時にどのような保険金が受け取れるのかがよくわからない」「事故時にきちんと対応してほしい」等のご意見が多く寄せられていました。

そこで、お客様が損害保険に期待される万全な事故解決と保険金のお支払いにしっかりとお応えすることができるよう、お客様の視点で「わかりやすい」商品づくりに取り組んでいます。

### ●わかりやすい商品の発売

#### 「家庭総合保険」の発売

(2008年10月)

#### ・お客様向けのツールをわかりやすくしました

- ①見てわかる・探しやすい約款\*の実現  
お客様が読みやすい約款を実現するため、お渡しする約款の文字を拡大し、さらにA5判カラー化としました。



#### ②わかりやすい保険証券・パンフレットの作成

保険証券では、事故の種類ごとに補償の有無を「○・×」で表示し、どのような事故のときに補償を受けられるかをわかりやすくしました。また、パンフレットにおいても、商品の補償内容について建物・家財・オプションという補償ごとに具体的な事故事例を明示

することで、どのようなときにお役に立つのかがご理解いただきやすい構成としました。

- ③申込書・継続手続きのご案内を見やすく再構成  
「見やすく」「記入しやすく」するため、紙面サイズをA4判からA3判に変更しました。

#### ・約款の用語・表記を読みやすく再構成しました

- ①「わかりにくい」用語について普通約款の冒頭に「用語のご説明」を設けました。
- ②平易な用語・明確な記載に改めました。
- ③補償内容を一覧表化し、よりご理解いただきやすくしました。
- ④短く・読みやすい文章に改めました。



## VOICE

### 開発担当者より

これまでの火災保険は、商品内容が複雑で、必ずしもわかりやすいものではありませんでした。そこで、まずは主力商品の「家庭総合保険」から、わかりやすく・説明しやすい商品へと改善を図りました。また、加盟店・扱者が補償内容をしっかり伝えられるようツールの見直しも行いました。ツールの見直しの中では、同じ意味の用語でも、表記方法や説明が微妙に異なり、統一するのに苦労しましたが、大変わかりやすくなったとご好評をいただいております、さらにお客様にご満足いただける商品づくりをめざしていきます。



個人商品部  
火災傷害保険室  
下川 智之

\* 約款：あらかじめ定型的に定められた契約条項

## 「ルナメディカル」生保女性向け新商品の発売(2009年6月)

女性の幅広いニーズに対応し、充実した医療保障を総合的に提供する「無解約返戻金女性総合医療特約」と「積立利率変動型終身保険」を組み合わせた「ルナメディカル」を2009年6月に発売しました。

本商品は、あいおい生命社内の女性職員によるプロジェクトチームが、女性ならではのさまざまなニーズを検討し開発したもので、主な特長は以下の内容となります。

- ・日帰り入院や公的医療保険もしくは先進医療の対象となる手術を給付対象とする等給付事由の範囲を拡大
- ・がんや女性固有の病気に対して手厚く保障
- ・医療部分の解約返戻金をなくすことによる保険料の低廉化
- ・「無事故給付金」や「親の介護に対する備え」を選択できる等、女性の幅広いニーズに対応

なお、本商品は女性のお客様向けサービス「レディースサポートサービス」が利用できます。本サービスは「ルナメディカル」の商品内容・給付金の請求についての相談サービスおよび女性看護師または女性医師による健康・医療についての相談・病病情報の案内サービスを実施しています。



「ルナメディカル」開発プロジェクトチームメンバー

## お客様をリスクから守る

### ● リスク軽減の取り組み

当社は、(株)あいおいリスクコンサルティングと連携し、お客様のリスクマネジメントについての支援活動を積極的に行っています。企業を取り巻くリスクを安全・安心、環境、経済性等の視点から総合的に分析し、的確かつ効率的な問題解決に向けて支援しています。このような当社の活動を通じ、お客様の事故の減少、被害の軽減を支援することは、お客様の利益になるとともに当社の収益にもつながっています。以下に一部をご紹介します。

## 安全な交通環境の実現をめざして

- ・**安心サポート号(安全運転診断バス)の派遣**  
運転適性診断機器を搭載した安全運転診断バスを企業や地域のイベント等に派遣しています。
- ・**交通安全講習会への講師派遣**  
企業や団体等で開催される交通安全講習会へ専任講師を派遣しています。
- ・**交通事故削減プログラム(FRM54)のご提供**  
企業の業種や事故発生実態等の特性にあった事故低減メニューをご提案しています。



安心サポート号

## 事業の安定、建物等の安全をめざして

- ・**防災コンサルティング**  
火災・爆発危険を中心に存在するリスクや管理上の問題点を洗い出し、リスク低減のためのアドバイスを行っています。
- ・**震災リスクソリューションシステム**  
地震リスクや震災時における火災延焼リスクの評価を踏まえて、その企業にあった災害時のBCP(事業継続計画)策定支援を行っています。
- ・**新型インフルエンザ対策支援**  
新型インフルエンザ対策の基本方針・目標・計画の策定および危機管理体制の構築支援を行っています。

## VOICE

### お客様の経営をサポートします

お客様の経営支援という観点からリスクマネジメントについてのサービス開発に取り組んでいます。

「リスク」という言葉は、事故、災害、環境、情報、金融等さまざまな場面で使われています。そして、このようなリスクは、企業においては経営活動という一連の流れの中にあるものです。

したがってサービスを開発するにあたっては、お客様が経営上何を求めているのか、また、どうすればお客様の経営活動のお役に立てるのか、ということ意識して行っています。

2009年4月1日に、環境リスク診断サービス(10ページを参照ください)が完成し、リリースしました。今後も、さらにお客様のお役に立てるサービスの開発に取り組んでいきます。



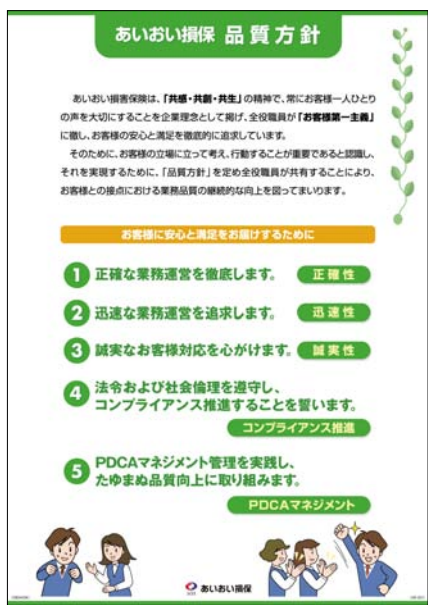
(株)あいおいリスクコンサルティング  
防災コンサルティング部  
緒方 禎浩



## IOI (あいおい) 品質向上活動の取り組み

### ●あいおい損保 品質方針

あいおい保険グループ全役職員および代理店・扱者への「浸透」が可能な簡潔かつ平明な品質方針を定めるとともに、当社全体の品質を統括・管理する専門部署（業務品質管理部）を設置し、品質向上に取り組んでいます。



社内掲示用ポスター

### ●品質向上への取り組み

業務品質の向上を経営方針の柱の一つに据え、商品開発から保険募集、契約保全、保険金支払いにわたるすべての業務プロセスをお客様視点で改革する取り組みを全部門・全組織を挙げて展開しています。

これは、お客様接点業務（お客様と会う・話す、お客様からいただく、お客様へお渡しする、お客様へ情報を提供する）のすべてのプロセスにおいて、「目的に沿っているか」「お客様の期待に沿っているか」「お客様の期待に応えているか」を日常的に管理する品質ととらえ、お客様の期待する「安心」と「満足」をお届けすることをめざすものです。

具体的な取り組みとしては、お客様に商品内容をよりご理解いただけるよう「わかりやすい商品の開発」を積極的に進め、自動車保険「トップラン」および火災保険「家庭総合保険」について募集ツールの用語やイラストを統一、併せて、特約の廃止・統合等を実施し、商品内容をご理解いただきやすいように改定しました。

また、「業務品質の高い損害サービス」態勢の確立のため、各種サービスの開発と向上に引き続き取り組んでいます。

## COLUMN

### IOI品質向上活動

#### 1. 「IOI (あいおい) 品質向上活動」の目的

お客様からの揺るぎない評価・支持の獲得を目的として、各職場ごとにPDCAマネジメントを実践しています。自ら改善し進化し続ける企業風土を構築することで、あいおい保険グループ全体の品質向上をめざしています。

#### 2. 「IOI (あいおい) 品質向上活動」の内容

「お客様の声」や各種アンケート等でいただいたご意見を参考にし、当社のめざす「お客様接点の業務の品質」とは何かを明らかにした上で、各部門が自ら「品質改善テーマ」を策定しています。「品質改善テーマ」の策定後に具体的な数値（例えば、苦情削減対前年▲30%等）を品質目標として定め、全部門がその目標を達成することで、お客様接点の業務品質レベルを引き上げることをめざして活動を行っています。

2009年度からは関連会社を含むグループ全体で品質向上活動を日常業務に完全に定着させることを方針として掲げ、取り組んでいます。

## VOICE

2008年度発行の『品質向上ニュース』で紹介された好取り組み拠点の社員の声です。

首都圏ディーラー損害サービス部横浜ベイサイドSCでは、「保険金支払い誤り防止」を中心に全員で取り組んでいます。

#### 「常に新鮮な気持ちで…」

現在私は、年間800～1,000件もの事案を担当しており、「交通事故」に「慣れ」てしまっている状態ですが、お客様や整備工場の方々に対しては、慣れたようないいかげんな対応はしないよういつも心掛けています。

お客様は自分の気持ちをいっぱい聞いてほしいと思って電話してきていますので、自分も常に新鮮な気持ちで対応するように心掛けています。



車物担当  
小野 紀子

#### 「本当の意味を考えながら…」

現在職場では、支払い誤りや支払い不能をなくす活動を行っています。会社としての品質目標はありますが、この活動の本来の目的は「お客様にご迷惑が掛からないようにすること」だと思っています。

このような運動を行っている、つい数字ばかりに気を取られてしましますが、「なぜ職場としてこの運動に取り組むのか?」という本来の意味を考えながら、今後も取り組んでいきたいと思っています。



車物担当  
品質向上リーダー  
鈴木 有香

## 重点課題

## 2

地球環境保全に向けた取り組みをさらに強化し、あいおい保険グループ全社(社員、代理店・扱者、家族を含めて)を挙げてCO<sub>2</sub>削減・生態系保護に取り組みます。

地球環境を守る



企業広報部 CSR推進室長

林 久美子

当社(グループ会社を含む)では、2009年4月に「IOI環境宣言」を公表し、事業活動から発生するCO<sub>2</sub>の削減のみならず、家計分野においても「地球温暖化の防止」に向けた取り組みを推進しています。また、地域の豊かな自然や文化等、私たちの生活にさまざまな恵みをもたらす「生物多様性の保全」についても、重要なテーマとしてとらえ取り組んでいきます。

私たちは、持続可能な社会の構築に向けて、事業分野、役職員・代理店の家庭、地域、お客様、それぞれの領域において、全社を挙げて環境保全に向けた取り組みを推進し、「地球環境にやさしい企業」をめざします。



## グループ全体で環境保護に取り組みます

### ●環境方針

#### 【環境基本理念】

あいおい保険グループは、企業理念に掲げる「共感・共創・共生」の精神の下に、人類と自然の調和ある地球環境づくりをめざし、事業活動のあらゆる分野において環境に配慮した行動と、地域に密着した環境保全に継続的に取り組みます。

#### 【環境行動指針】

1. 私たちは、自動車保険を中心に保険商品・関連サービスその他あらゆる事業活動において、地球環境の保全に資する取り組みを推進します。
2. 私たちは、事業活動において省エネルギー・省資源を推進すると共に環境汚染の未然防止に努めます。
3. 私たちは、環境保全への目標を設定し、定期的な評価と見直しを行う中で、継続的・持続的な改善に取り組みます。
4. 私たちは、環境関連法規制および当社が同意した環境保全に資する各種取り決めを遵守します。
5. 私たちは、環境保全への啓蒙・啓発と、地域社会への貢献に努めます。

### ●IOI（あいおい）環境宣言

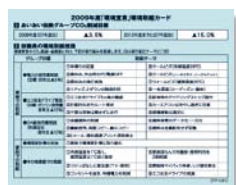
あいおい保険グループでは、「環境方針」を具体的に推進するため、2009年4月に「IOI環境宣言」を公表し、地球温暖化防止、環境保全に向けた各種取り組みについてグループ役員・代理店を挙げて推進します。

「IOI環境宣言」では、2012年度までにあいおい保険グループにおけるCO<sub>2</sub>排出量を2007年度比で15%削減する等、事業活動における環境負荷軽減のみならず、役員・代理店の家庭でのCO<sub>2</sub>削減にも取り組んでいきます。また、商品・サービスを通じたお客様の環境取り組みへのご支援、地域とともに実施する環境貢献活動等、幅広い取り組みを推進していきます。

当社専業代理店の会「あいおい全国プロの会」においても同時に「環境宣言」を行い、当社ならびに代理店・扱者とともに地球環境保全に向けた取り組みを推進していきます。



「ECOチャレンジ運動」ポスター



環境取り組みカード  
(全社員へ配布)

#### 【IOI環境宣言】(2009年4月)

あいおい保険グループ各社は、温暖化防止を中心とした地球環境の保全に向け、以下の取り組みを推進します。

#### 1. 事業活動から発生するCO<sub>2</sub>の排出削減

地球温暖化防止に向け、事業活動におけるCO<sub>2</sub>の排出抑制を進め、2012年度までにCO<sub>2</sub>排出量の15%削減を目指します。  
(基準年：2007年度)

#### 2. 役員・代理店・扱者の家庭から発生するCO<sub>2</sub>排出量の削減

役員ならびに代理店・扱者それぞれの家庭において、エネルギー使用の節減に努め、家計分野でのCO<sub>2</sub>削減を通じ、地球温暖化の防止に取り組みます。

#### 3. 環境保全につながる保険商品・サービスの開発・提供

CO<sub>2</sub>削減や森林の保護、お客様の環境活動の支援など、環境保全に資する商品・サービスの開発・提供を積極的に推進します。

#### 4. 省資源に向けた取り組み

循環型社会の構築に向け、廃棄物削減、ペーパーレス化の促進、森林保護に貢献する認証用紙の使用など、省資源に向けた取り組みを推進します。

#### 5. 環境保全に関する地域社会との連携

生物多様性保全などの環境保護活動や環境啓発活動に、地域の皆様とともに積極的に取り組みます。  
また、海外においては絶滅危惧種増加・森林破壊など地球規模で進む環境問題に対し、その保護・回復に向けた取り組み・支援を行います。

具体的には以下の取り組みを推進中です。

#### 「ECOチャレンジ運動」の実施

事業活動から発生するCO<sub>2</sub>の排出削減や、OA紙を中心とした省資源の取り組みとしての「ECOチャレンジ運動」を推進しています。2009年度は、ガソリン使用量10%削減、電力使用量5%削減、OA紙使用量10%削減を目標に、社有車のエコ安全ドライブの徹底や例年より1ヵ月早いクールビズの5月実施、会議資料の削減等、役員・代理店の環境配慮行動の徹底を通じ、取り組みを推進しています。

#### 「ECOスマイル運動」の実施

役員・代理店の家庭から発生するCO<sub>2</sub>の排出削減対策として、各家庭で環境省の「環境家計簿」に取り組み、家計分野でのCO<sub>2</sub>削減を進めています。

#### 環境保全に資する保険商品・サービスの開発・提供

お客様の環境保全につながる商品・サービスの開発・提供を推進しています。「エコ安全ドライブ・無事故推進運動」の継続実施や、「エコアクションポイントを活用したリサイクルパーツの活用促進」(10ページを参照ください)等、保険商品やサービスを通じて、お客様の環境取り組みをご支援していきます。

## ●あおい全国プロの会「環境宣言」

あおい全国プロの会\*1では、「101環境宣言」と協調し、保険代理店としての地球環境保全に向けた取り組みを明確に定めた「環境宣言」を採択しました。その内容に従い、全国で約1,650店(約8,500名の有損生保資格者)が揃って活動しています。

「チーム・マイナス6%」に団体登録した2008年度から、地域の中小企業に「エコ安全ドライブ・無事故推進運動」を積極的に提案してきた実績をもとに環境取り組みを加速させています。

代理店の事業活動や役員・従業員の家庭におけるCO<sub>2</sub>排出量の削減や省資源活動をはじめ、地域の中小企業と一体となった地球温暖化防止策に力を入れています。その柱として、中小企業向けの「エコアクション21」の認証取得支援をスタートさせました。全国70カ所の部支店プロの会単位で環境セミナーを開催し、中小企業の経営者に取り組み意義をご理解いただくと同時に、企業内の環境マネジメント構築を支援しています。



## VOICE

### 地域の皆様とともに

我々、あおい全国プロの会会員代理店は、常に「地域のお客様のため」を第一に考えながら活動を続けています。これまでお客様の「自動車事故時の現場駆けつけ」や「子ども110番のくるま」という活動を全国各地で展開してきました。

地球温暖化が懸念される今、地域の中小企業の皆様、個人のお客様や行政等とも連携しながら、地球環境の保全に力を尽くしてまいります。



全国プロの会会長  
中野 豊氏  
(尾張支店所属  
(有)ケアシステム)

## COLUMN

### 横浜支店プロの会の取り組み

横浜市が展開している、「150万本植樹運動」に、専業プロ代理店31会員からなる横浜支店プロの会に参加登録をしました。

この活動は、暮らしの中に緑を取り入れた生活スタイルを実践することにより、緑豊かな横浜市をつくる、ヒートアイランドの防止、地球温暖化の防止に寄与するものです。



## 本業を通じた環境配慮への取り組み

### ●全損車両ネットオークションシステム

自動車リサイクル法と環境への対応として、損害保険業界初の「全損車両ネットオークションシステム」をNGPグループ\*2と共同で開発し、運用を拡大しています。本システムは、廃棄自動車の適法な処分、リサイクルパーツの製品化を目的とし、循環型社会構築への貢献に加え、最終処分まで管理するしくみを導入しています。製品化されたリサイクルパーツの利用促進や、修理時のリサイクルパーツの活用提案も実施しています。

### リサイクル実施状況

	2007年度末	2008年度末
リサイクル活用件数(件)	29,190	29,060
総使用部品数	51,282	53,227

### オークション実施状況

	2007年度末	2008年度末
出品台数(台)	13,400	13,700
参画業者数(社)	1,320	1,370

また2009年6月より、リサイクルパーツを活用して修理を行った車両保険契約のお客様へ「エコ・アクション・ポイント」の提供を開始しました。エコ・アクション・ポイントとは、環境省が進める取り組みで、温暖化対策型の商品・サービスの購入や省エネ行動に対して、ポイントを提供するしくみです。たまったポイントで商品・サービスとの交換等ができます。1回の事故につき一律500ポイント(500円相当)を提供しています。



### ●環境リスク診断サービス

環境リスク診断サービスは、企業の経営活動における環境上のさまざまなリスクを診断し、土地・建物・設備等の資産面、工程管理・保守管理等の運営面から評価、改善のアドバイスをするサービスで、環境汚染等の予防活動にもつながります。2010年4月から環境と深くかかわる会計基準がスタートします。本サービスは当該会計基準への対応にも役立つものです((株)あおいリスクコンサルティングを通じて提供するサービスです)。

\*1 あおい損害保険(株)、あおい生命保険(株)の専業代理店組織で損害・生命保険の有資格者が活動

\*2 解体業者の全国ネットワーク

## ●地球環境に貢献する商品・サービス

「IOI環境宣言」(9ページを参照ください)における「5つの取り組みの柱」の一つに、「商品・サービスを通じた環境貢献」を掲げ、当社保険商品へのご加入を通じて、お客様の環境負荷軽減取り組みを支援していきます。また、保険商品・サービスの開発・提供を通じた環境貢献につきましても、引き続き積極的に取り組んでいきます。

### 「ドーン!とおまかせ」

自社衝突実験施設を活用した業界初の車両保険を2000年9月より当社独自商品として発売しています。

車両保険では、従来から、新発売モデル車の保険料決定にあたり、クルマの耐損傷性(壊れにくさ)や修理性(修理のしやすさ)が改善されていても、その性能改善度がすぐに保険料に反映されないしくみとなっています。

「壊れにくく、修理しやすく改善された自動車」は、万が一の事故の際に生じる修理費が軽減されるだけでなく、損傷範囲の低減に伴う交換部品の削減(=廃棄部品の減少)による省資源化や、自動車修理工場における作業負荷軽減・塗装溶剤等環境負荷物質の排出量低減にも寄与する等、「環境にやさしいクルマ」と言えます。

本商品は、衝突実験の実施によって新発売モデル車の耐損傷性・修理性を測定・評価し、車両保険料を最大15%割引するものですが、本商品の発売以来、各自動車メーカーに適用の働きかけを行う等、交通事故の側面から見た「環境にやさしいクルマ」に対する割引制度として、引き続き積極的に対応していきます。

### 先進環境対策車割引「ECO<sub>2</sub><エコツー>割引」

(2009年10月発売予定)

従来のエコカー割引は、対象自動車について保険料で優遇することにより、普及促進することを目的としていましたが、低排出ガス車等の普及が進み、現在発売されている多くの車が割引対象となり、当初の目的が事実上達せられたことから廃止することとしました。

今後は、より環境貢献度の高い自動車のさらなる普及促進を目的とし、ハイブリッド自動車\*3・電気自動車に対して先進環境対策車割引を導入することとしました。

### 「ハートフルリサイクル」

当社では、循環型社会の実現に向けて他社にさきがけて商品開発を行い、「自動車リサイクル法」に対応した「リサイクル部品使用特約」を開発・発売したほか、2002年4月にはリサイクル部品使用特約付自動車保険「ハートフルリサイクル」を発売しました。



### 実走行距離連動型自動車保険「PAYD (ペイド)」

当社は、ITS(高度道路交通システム)分野の先進技術である自動車の車載端末から得られる情報を活用し、「実際に走った分だけ保険料を支払う」という画期的な実走行距離連動型自動車保険「PAYD(ペイド)」を開発し、販売しています。毎月の走行距離が少ないユーザーの保険料が安くなるため、ガソリンの使用量を少なくし、CO<sub>2</sub>の削減につながる「環境にやさしい自動車保険」です。



### ISO/HACCP割引

環境意識の高まりの中、2007年7月、企業分野賠償責任保険(賠償責任総合保険)向けに環境マネジメントシステムに取り組み、ISO等の認証を取得しているお客様に対する割引制度として「ISO/HACCP\*4割引」を新設しました。

### <対象となる認証>

「ISO14000シリーズ」「エコアクション21」「エコステージ」等の認証のほか、「ISO9000シリーズ」「HACCP」も対象となります。

\*3 ハイブリッド自動車：状況に応じて単独あるいは複数と動力源を変えて走行する自動車

\*4 HACCP：食品衛生管理システムの一つ

## 重点課題

## 3

お客様をはじめ、ステークホルダーのご意見を受け止め、ニーズに応えるしくみをつくり、商品・サービス・業務改善に活かしています。

ステークホルダーとの  
コミュニケーションを  
活かした取り組み



カスタマーサービスセンター(CSC) 部長

仁木 正道

当社とお客様との大切な接点であるカスタマーサービスセンターでは、豊富な知識と経験を有する質の高いオペレーターが、丁寧かつ正しい日本語を使用すること、お問い合わせやご相談に対する的確・迅速にお答えすることを心掛け、お客様の立場に立った対応品質の向上に努めています。また、お客様からのご意見・ご要望を、より良い商品・サービスの提供や業務の改善につなげていくため、関連部署へ確実にフィードバックするしくみも整えています。これらの取り組みを通じて、お客様満足度の向上とさらなる成長に貢献していきます。



## お客様一人ひとりの声を大切にします

### ●「お客様の声」への対応と改善事例

お客様からの「評価・信頼・支持」を正確に把握し、「お客様本位の会社」づくりに反映するため、当社では「お客様の声」を真摯に受け止め、迅速・的確に対応しています。さらに「お客様の声」を当社業務品質向上の入口として、さまざまな面での業務の改善を通じ、お客様に心からご満足・ご安心をいただける保険商品やサービスを提供する取り組みを推進しています。これらの改善に向けた取り組みの内容・結果等については、当社のホームページで順次公表し、お客様にも改善状況をご確認いただけるようにしています。

URL: <http://www.ioi-sonpo.co.jp/csr/cspolicy.html>

※「お客様の声」とは、当社の「お客様対応窓口」に寄せられたお客様からの不満足の原因すべて（苦情・苦言だけでなく、ご提言やご要望を含みます）としています。また、お客様とは、ご契約者、被保険者の方々だけでなく、当社のご契約の事故の相手方や、一般消費者の方々も対象としています。

### 「お客様の声」への対応の基本方針

1. 「お客様の声」に対しては、お客様の立場に立ち、誠意をもって迅速に対応し、問題解決に努めます。
2. 「お客様の声」は、当社にとって業務改善に向けての「宝の山」であり、積極的に経営に活かし、改善に取り組むことにより、業務品質の一層の向上を図ります。

### 改善事例

お客様の声（ご意見・ご要望・苦情等）	対応・改善事例
第三分野*1商品の補償内容やサービスを充実してほしい。	健康総合保険「リブリード」の先進医療補償をさらに充実させた「リブリード☆アドバンス」を2008年4月より発売しました。同時に、付帯サービスの充実を図り、新サービス「家庭教師紹介サービス」を開始しました。
火災保険の商品が複雑で難しい。また、パンフレットや約款がわかりにくい。	火災保険の主力商品である「家庭総合保険」について、保険開始期が2008年10月以降の契約より、商品内容、パンフレット、約款等を理解しやすく改善しました（5ページを参照ください）。
「レッカー現場急行サービス」の、レッカー現場到着時間をもっと短縮してほしい。また、自宅からのレッカーもサービスの対象としてほしい。	2008年10月1日事故・故障受け付け分より、自動車保険ロードサービスに、携帯電話のGPS機能を利用した位置情報通知システムを導入し、迅速な救援出動を可能としました。また、これまで、レッカーサービスの対象外だった自宅からのレッカーけん引・搬送等を対象化し、わかりやすいサービスにいたしました（32ページを参照ください）。
保険金の「支払完了通知」が届いたが、どの特約が支払われたのかわからない。また、文字が小さくわかりにくい。	「支払完了通知（封書）」をカラーにし文字を大きくしました。また、「保険金及び特約・費用」の説明をわかりやすくし（自動車）、「保険金お支払明細」に「支払内容説明」を表示（火傷新*2）しました。さらに、「保険金、特約・費用」はお支払いしたものとのお支払対象にならなかったものを分けて表示し抜本改善を行いました（2008年12月）。

\*1 第三分野：医療・疾病・介護等の保険分野

### 「お客様の声」を活かした業務改善の取り組み

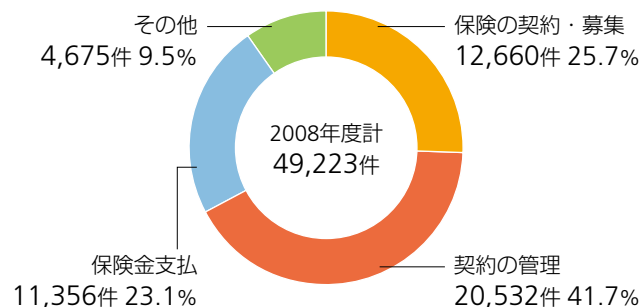
お客様から頂戴したご意見・ご要望・苦情等に基づき、保険商品・サービスのご提供や業務運営の改善等、さまざまな面で活用させていただいています。

### コールセンター入電状況

(件)

	2006年度	2007年度	2008年度
安心ドリームサービス	7,055	6,742	5,941
商品・ご契約内容の照会	36,427	40,871	26,389
自動車保険異動手続代行	137,781	132,623	122,459
計	181,263	180,236	154,789

### 2008年度「お客様の声」の主要要因別の割合・受付状況



\*2 火傷新：火災保険・傷害保険・新種保険をさします

## ●「お客様の声」分析システムの活用

当社ではお客様から寄せられた多数の「お客様の声」を所管部にて全件読み込み、当社業務の問題点や改善すべき課題を把握して、業務品質向上に取り組んでいます。

### I-voice

2008年8月からお客様の声分析システム「I-voice」を導入し、お客様から寄せられた声をスピーディに分析できるようになりました。その結果、発見された問題点への対応も早期に行えるようになり、当社の業務品質向上に大きく役立っています。

## ステークホルダーからのご意見・ご要望をお聴きしています

### ●社員モニター制度

「お客様視点での業務品質向上」に向けて、お客様と接触頻度の高い現業社員の声を聴き、会社施策に反映させるため、現業部門\*と本社の双方向コミュニケーションのしくみとしてeラーニングを活用した「社員モニター制度」を2007年11月に立ち上げました。モニターの対象者は全国の社員で、アンケート等の内容によって、そのつど対象者を設定しています。

専用の掲示板を設置することにより、それまで本社各部が個別に行っていたアンケート等の実施時期やテーマの一元管理ができるようになり、寄せられた意見の集約結果や、それらの意見を踏まえた改善施策等についてフィードバックを行っています。

### 社員アンケートの内容

実施時期	内容	対象者
2008年2月	損害サービス部門に対するアンケート	全国営業拠点長
2008年2月	地域業務部に対する実態・満足度調査(5種類)	営業・業務部所属社員
2008年10月	『わかりやすい自動車保険社員アンケート』	営業・損害調査・業務部所属社員
2008年11月	『わたしたちのあいあい・社員アンケート』 ～よりよい会社をめざして～	全役職員
2009年3月	『わかりやすい家庭総合保険社員アンケート』	営業・損害調査・業務部所属社員

### ●保険のご契約に関するアンケート(Web方式)

2008年4月より、すべてのお客様を対象とした「保険のご契約に関するアンケート」を実施しています。このアンケートはパソコンや携帯電話から回答していただく方式で、携帯電話からの回答方式は業界初となります。ご契約時の重要事項説明や各種手続きのわかりやすさだけでなく、保険契約全般に関するお客様の具体的な期待内容・評価・満足度を正確に把握できるよう努めています。

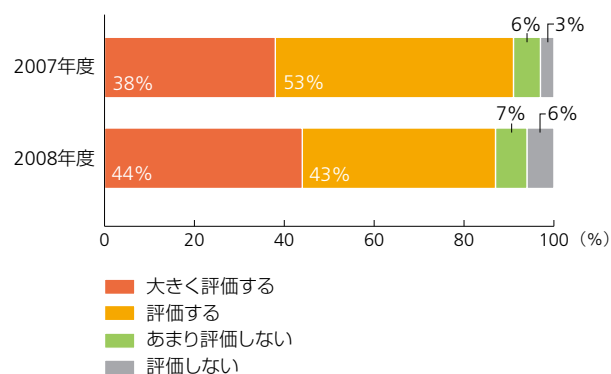
2008年度アンケートでは6,793名のお客様から貴重なご意見をいただきました。お客様のご期待の高い項目・ご満足度の低い項目等に重点をおいて改善施策を実施していきます。

アンケート結果に基づく改善取り組みの内容・結果につきましては、当社のホームページ等で公表を行い、お客様にも改善状況をご確認していただけるようにしていきます。

### ●保険金お支払いに伴うアンケート(Web方式)

2007年度から、保険金をお支払いしたすべてのお客様に、インターネットや携帯電話を利用したWebアンケートのご協力をご案内しています。2008年度は約21,000件のご回答・評価をいただきました。回答欄は選択入力のほかにフリー記載欄を設け、貴重なお客様の声を事故解決サービスの充実に活かしています。2009年度もより一層、お客様に満足していただけるよう、親切・丁寧な対応に取り組んでいきます。

### 保険金お支払いに伴うアンケート(Web方式)の回答結果



\* 現業部門：本社以外の営業・保険金支払担当等の部門



## 重点課題

## 4

事業を担う社員が能力を  
発揮し、いきいきと働ける  
職場づくりをめざして  
います。

いきいきと安心して  
働ける環境づくり



人事企画部長

伊藤 直弘

当社では、成長と品質を支える人材基盤をより強固なものにするため、誰もが個性発揮できる職場環境づくりに取り組んでいます。一人ひとりの個性と能力を活かし育てる風土を醸成すること、より強いチームワークとコミュニケーションを基軸とした職場をつくること、仕事と生活の調和が図られ、やりがい、働きがいに満ち溢れ、社員がいきいきと働くことができる職場をつくること。このような取り組みを通じ、経営理念に掲げる「革新的で創造性溢れ、活力みなぎる企業」をめざしていきます。



## 多様で柔軟な働き方を支援します

### ●働きながら子育てができる環境づくり

2003年7月に次世代育成支援対策推進法が成立し、次世代を担う子どもたちが健やかに生まれ育つ環境をつくるために、国をはじめ事業主も計画的に取り組んでいくことが義務づけられました。当社においても、一般事業主行動計画に定めた目標の達成に向け、勤務時間短縮制度、退職者再雇用制度、ボランティア休暇・休職制度の導入等に取り組んできました。

そして2008年1月、次世代育成支援に積極的に取り組む企業として東京労働局長より認定され、次世代認定マーク「くるみん」を取得しました。引き続き当社では第2回目の行動計画を策定し、その目標達成に向けて取り組んでいます。



### 主な両立支援制度の利用状況

(%,人)

	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度
育児休業取得率	84.8	90.2	93.1	87.4
育児のための勤務時間短縮制度利用者数	10	30	62	81

### 企業内保育園を開設—「あいおいキッズくらぶ」

2008年3月3日に当社初の企業内保育園が、東京都練馬区光が丘(カスタマーサービスセンター部入居ビル内)に開園しました。この企業内保育園開設は、仕事と子育てを両立させ、いきいきと働く社員を支援することを目的とし、社員のより一層の活躍を支援する取り組みの一つとして位置づけています。事業所と同じビル内にあるため、利用社員は子どもと一緒に通勤し、体調が悪い時にはすぐ迎えに行くことが可能となり、安心して働くことができます。



### 「あいムーブ」勤務地変更制度

2008年3月に導入された「あいムーブ」とは、地域固定型社員\*が配偶者の転勤や、親の介護等により転居せざるを得ない事情があった場合、退職せずに転居先で引き続き勤務できる制度です。

これまで地域固定型社員については、原則として転居転勤のない制度であるため、配偶者の転勤等の事情により転居せざるを得ない場合は継続勤務ができず、やむを得ず退職するという実態にありましたが、この制度の導入により、優秀な人材の流出防止、また新たな人材の採用・育成を軽減することが可能となりました。

### 「復職支援プログラム」の提供

育児休業を取得する社員が抱えるさまざまな不安を解消し円滑な復職ができるよう、2008年10月、「復職支援プログラム」の提供を開始しました。本プログラムには、育児休業者本人ができることと、会社(上司・職場)が支援することについて整理したガイドブックや、上司との面談に使用する面談シートの提供のほか、育児休業中の会社情報の提供、業務知識習得の支援等、さまざまな支援施策が含まれています。育児休業者のスムーズな職場復帰を応援し、仕事と生活を両立させる社員を支えています。



復職支援プログラムガイドブック

### 配偶者出産準備休暇「パパ準備休暇」の新設

仕事と生活の調和を大事にし、積極的に子育てと向き合う社員を応援するために、2009年4月、配偶者出産準備休暇「パパ準備休暇」を新設しました。これは、配偶者の出産日前日までの1週間のうち、1日を有給にて取得できるもので、子どもの誕生前から父親として家族をサポートする男性社員のための休暇制度です。

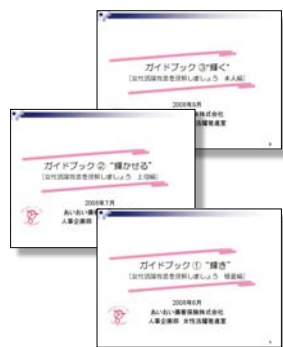
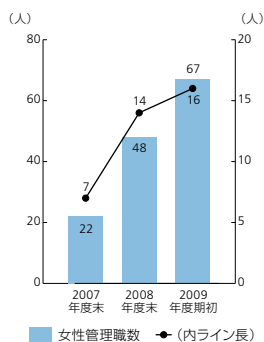
同時に、「5日以内の育児休業の有給化」もスタートさせ、育児休業を取得しやすくしました。そのほかにも、育児・介護サービスを利用する際の費用を援助する施策を導入する等、社員がいきいきと働くことができる環境づくりに取り組んでいます。

\*地域固定型社員：転居を伴う異動がない社員

## ●女性活躍推進への取り組み

当社では2006年3月に「あいおい女性フォーラム」を立ち上げ、女性の活躍を推進する取り組みを継続的に行ってきましたが、2008年4月に「女性活躍推進室」を設置し、女性社員の活躍・能力発揮に向けた支援・施策推進をより一層強化しています。当室の設置を機に、管理職をめざす女性社員への支援を強化するとともに、多様な活躍モデルを育成し、女性社員の活躍の場・働き方の選択肢拡大に取り組んでいます。女性活躍推進の必要性・方向性・両立支援制度・働き方等の理解促進を目的とした「女性活躍推進ガイドブック(概要編、上司編、本人編の3部作)」の作成や、管理職層への昇格をめざす女性社員を対象とした管理職養成研修の実施、また管理職一步手前の係長層をめざす社員を対象としたチャレンジ研修の実施等、キャリアアップやマネジメントスキル向上に向けた研修機会の提供等の人材育成を通じ、リーダー層や管理職への登用数拡大を図っています。

### 女性管理職数の推移



女性活躍推進ガイドブック

## COLUMN

### 埼玉本部の取り組み～「今、できることから始めよう！」

埼玉本部では2008年7月より女性がいきいきと働きやすい環境づくりを目的として女性活躍推進プロジェクトを立ち上げました。メンバーは多部門にわたる女性のみで構成されており、子育て支援策等についてそれぞれの立場から意見交換を行っています。2009年2月



本部長を囲んでのプロジェクト活動の様子

にはプロジェクト活動の一環として、小さな子どもを持つ男性社員を対象にした「お父さん応援講座」を、また上司と女性社員を対象とした「女性いきいきワクワク講座」を企画・開催しました。ワクワク講座に参加した女性社員からは「自分自身の壁をつくらず、新しいことに積極的にチャレンジしていきたい」等、建設的な感想が多数寄せられました。2009年度はプロジェクト名を「あいプロジェクト」と改称し、女性向け商品企画提案や地域貢献等も視野に入れて活動を始めました。これからは埼玉あいプロジェクトは「今、できることから始めよう！」をコンセプトに新しいことにチャレンジしていきます。

## 働きがいを提供します

### ●社内公募制度(チャレンジエントリー)

チャレンジエントリー制度は特定部署あるいはポストへの希望や具体的テーマを持っている社員を公募し、人事異動に反映させるものです。意欲ある人材・専門性の高い人材の発掘に向け「双方向の公募制度」を導入して、会社が必要とする専門知識・能力の要件を社内に公開し、応募者の中から人材を登用するしくみとしました。2008年度についても16名の登用を行いました。これにより、制度導入からの累計登用者は153名となっています。

## VOICE

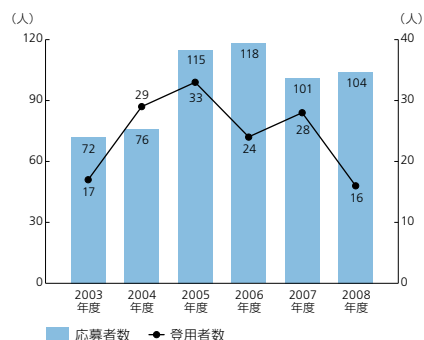
### 新聞社に出向しています

損保マンとして力をつけるために、「他業界を経験したい」と思い、社内公募制度に応募しました。新聞記者として、某新聞社の社会部、経済部、政治部、文化部を1年間かけて経験します。違う業界だからこそ学べるが多くあり、人生経験としても貴重なものとなっています。記者の日常は過酷な面もありますが、良い意味で刺激的です。多くのことを吸収し、少しでも成長でできればと思っています。



佐古田 有宏

### 応募者・登用者数の推移



※数字は海外研修制度、MBA派遣制度合格者の人数を含みます。

# あいおいのCSR

あいおい保険グループでは、企業理念に掲げる「共感・共創・共生」の精神を実現していくため、さまざまなステークホルダーとのコミュニケーションを基本に、経済的な責任のみならず、「社会」や「環境」への責任を、事業活動においてバランスよく果たしていくことが、当社の社会的責任であると認識し、CSR経営に取り組んでいます。



## CSR推進宣言

私たちは、CSR経営を進めるにあたり、下記の各項目を実現するよう努めています。

### 1. 健全・公正で透明性の高い経営を実現するため、内部統制・管理態勢を強化します

私たちは、保険事業が有する高い社会性・公共性を認識し、健全で公正な経営を行うことが、当然の責務であり、CSRを果たすための根幹であると認識しています。このため、コーポレート・ガバナンス、コンプライアンス、リスク管理、情報開示、個人情報保護など内部統制・管理態勢の継続的改善に努めています。

### 2. ステークホルダーへの責任と役割を認識し、具体的な取り組みを推進します

私たちは、事業活動を支えていただいているさまざまなステークホルダー（利害関係者）の皆様に対し、私たちの責任を果たします。そして自らの能力と人間性を高め、チームワークとコミュニケーションを基軸に仕事にチャレンジし続けることにより、企業全体の品質向上をめざします。

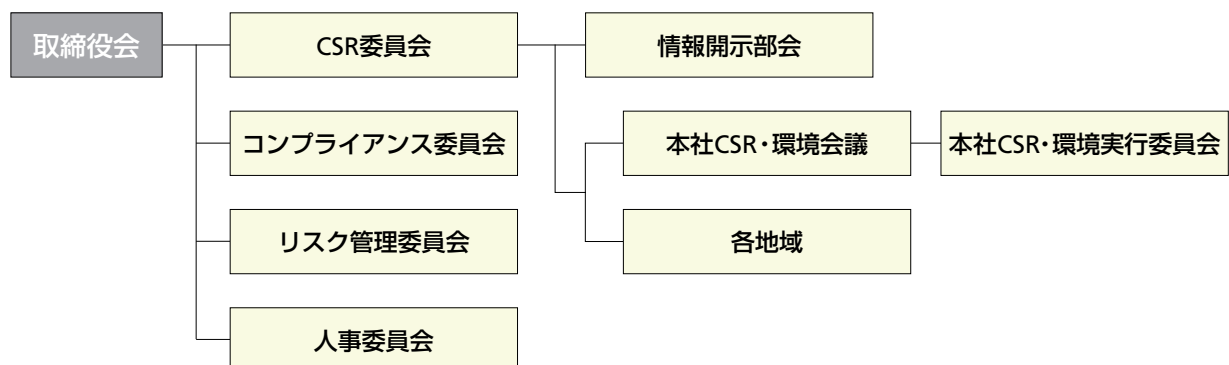
### 3. 良好なコミュニケーションを原点に、信頼関係の構築と持続的成長をめざします

私たちは、さまざまなステークホルダーの皆様との良好なコミュニケーションがCSRの原点であると認識し、私たちの取り組みをお伝えし、評価いただき、ご意見・ご要望を次に活かす取り組みを継続します。そしてより強固な信頼関係を構築することにより、企業価値の向上と、社会やステークホルダーの皆様とともに、持続的成長をめざします。

## ● CSR推進体制

CSR推進を図るため、取締役会直属の専門委員会として、社長を委員長とする役員を中心に「CSR委員会」を設置しています。委員会では社外有識者を委員に迎え、あらゆる視点からご意見を伺いながら進めています。

CSR委員会では、CSR推進に関する基本方針・重点課題、環境保全・社会貢献活動、ステークホルダーへの適正な情報開示の推進等、全社・部門共通の取り組みが必要な課題についての審議を行い、重要事項は取締役会に付議しています。



## 社外委員より

これまでの当社のCSR取り組みについて第三者の視点でご意見をいただきました。



田中 宏司 氏

日本銀行勤務・立教大学教授等を経て、現在は東京交通短期大学学長

あいおい損保のCSR経営において特筆すべき点は、取締役会直属で、CSRの推進に関する方針や重要な課題を審議する「CSR委員会」に、社外のステークホルダーを招聘していることです。ある程度できあがった枠組みに対して第三者の意見を伺うというのではなく、計画を議論する段階から第三者の意見を組み入れる体制を整えたことは、非常に画期的と言えます。地域と共存・共栄し、地域社会からの支持がなければ保険販売はできません。そのためには本業に根ざして取り組むことが求められています。また、CSRを推進していくためには、社会がその会社をどう評価しているか、という視点が不可欠であり、今後も第三者の声や社会の声を聴くということを地道に継続されますよう希望します。

今後も、コンプライアンスおよびコーポレート・ガバナンスを確実に担保した上でCSR経営の推進を行う、という意識を皆で確認・共有し、「経済」「環境」「社会」の3つの側面(トリプルボトムライン\*)に配慮した事業活動を行っていただきたいと思います。また、CSR経営を進める上で、あいおい損保の独自性を出す必要があると思いますが、「IOI環境宣言」は「宣言」として公表し、目標や計画に明確に独自性を出したことは評価しています。さらに、ISO(国際標準化機構)等におけるCSRに関する国際的な議論を意識し、活動に取り入れていかれることも期待します。

\*トリプルボトムライン：上記の3つの側面から総合的に評価する考え方

## CSR取り組みの歩み

合併以前	2003	2004	2005
<ul style="list-style-type: none"> <li>● CSR・環境               <ul style="list-style-type: none"> <li>・ニューイヤークンサート開催</li> <li>・楯絵展開催</li> <li>・シニアシミュレーターでの疑似体験プログラム開発</li> <li>・交通安全黄旗寄贈</li> <li>・デイサービスセンター開設</li> </ul> </li> <li>● 商品・サービス               <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ドン!とおまかせ」開発</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● CSR・環境               <ul style="list-style-type: none"> <li>・自動車事故対応満足度調査開始</li> <li>・適正な募集活動のための「クリアランス運動」開始</li> <li>・「あいおいの月」地域貢献活動開始</li> </ul> </li> <li>● 社員               <ul style="list-style-type: none"> <li>・全社員アンケート開始</li> <li>・事務業務改善プロジェクト立ち上げ</li> </ul> </li> <li>● 商品・サービス               <ul style="list-style-type: none"> <li>・【業界初】ロードアシスタンスサービス・住まいの現場急行サービスの提供開始</li> <li>・IOIエコパートナー開始(リサイクル法支援)</li> <li>・全損車両ネットワークシステム立ち上げ</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● CSR・環境               <ul style="list-style-type: none"> <li>・ISO14001認証取得</li> <li>・環境方針・環境行動指針制定</li> <li>・UNEP FI(金融イニシアチブ)に参画</li> <li>・プライバシーポリシー改訂・開示</li> <li>・まごコロBOX(古切手・プリペイドカード収集)設置</li> <li>・「守りたい自然残したい風景」写真コンテスト開催</li> <li>・「わたしの町のたからもの」絵画展共催スタート</li> </ul> </li> <li>● 社員               <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャリアデザイン研修開始</li> </ul> </li> <li>● 商品・サービス               <ul style="list-style-type: none"> <li>・「PAYD」開発</li> <li>・お客様アンケートから開発した自動車保険「トップラン」発売</li> <li>・「運送業総合保険」発売</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● CSR・環境               <ul style="list-style-type: none"> <li>・CSR推進室設置</li> <li>・「CSRレポート」発行</li> <li>・お客様の声システム構築</li> <li>・PET(がんの早期発見検査)紹介サービス開始</li> <li>・有識者との意見交換会実施</li> <li>・インターネットTV放送開始</li> <li>・【業界初】PC生体認証導入</li> <li>・チーム・マイナス6%に参加</li> <li>・大阪実業団駅伝大会に協賛</li> <li>・愛・地球博に協賛</li> <li>・車椅子バスケットボールアジア交流大会へ協賛</li> <li>・親子自然教室開催</li> <li>・あいおいの森づくり開始(愛媛)</li> <li>・Kids' ISO14000プログラム支援開始</li> <li>・あいおいサポートBOX社(関連会社)でISMS認証取得</li> </ul> </li> <li>● 社員               <ul style="list-style-type: none"> <li>・IOIキャリア開発プログラム開始</li> <li>・ボランティア休暇制度導入</li> <li>・退職者再雇用制度導入</li> </ul> </li> <li>● 商品・サービス               <ul style="list-style-type: none"> <li>・「マイホーム総合保険」発売</li> <li>・「リブリード」発売</li> <li>・新エコカー割引発売</li> <li>・お客様訪問運動開始</li> </ul> </li> </ul>
<p>2001</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● CSR・環境               <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプラ110番ホットライン設置</li> <li>・カスタマーサービスセンターでISO9001認証取得</li> </ul> </li> </ul>			
<p>2002</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● CSR・環境               <ul style="list-style-type: none"> <li>・ゆにぞん募金募集開始</li> </ul> </li> <li>● 商品・サービス               <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ハートフルリサイクル」発売</li> <li>・信販提携ソーラー・リフォームローン取扱開始</li> </ul> </li> </ul>			
<p>2001 ● 主な出来事</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あいおい損害保険(株)設立</li> </ul>			<p>2005 ● 主な出来事</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護法施行</li> <li>・&lt;業務改善命令&gt;臨時費用等付随的な保険金一部支払い漏れ</li> </ul>

この3年間、あいおい損保のCSRは着実に進化していると思います。損保業界各社の保険金の支払い漏れが社会問題となった2005年は、課題を網羅的に抽出してその対策を実施することが活動の中心でした。その後、あいおい損保にとってCSRはどんな意義があるのか、本業を通じたCSRとは何か、を主軸にCSRの方向づけを明確にした上で、それらを社員一人ひとりに浸透させる取り組みを進めました。トップの意思の明確化やわかりやすい商品の開発、業務品質向上活動、人材の多様性等、CSRの課題を一つひとつ実行していく過程を間近に拝見し、企業理念に掲げられているように誠実に、謙虚にCSRを進めていこうというあいおい損保の真摯な姿勢を確認しました。業務品質向上運動においては、スピード感をもって取り組むことが肝要です。そして不断の見直しを行い改善することで、世の中に評価される段階に至ると思います。

今後は、これまで整備された制度やしぐみを継続的に運用していくために、トップから社員一人ひとりに至るまで、皆がCSRの意識を持って行動することが必要です。さらに、これまでの「弱い点を補強するCSR」から、地域密着企業であること等「強みを活かしたCSR」へと一層のレベルアップを図り、良い企業風土をつくること、それによって社会に大きく貢献していくことを期待します。



高橋 伸子 氏

主婦の友社勤務を経て、生活経済ジャーナリストとして独立。ベネッセコーポレーション、日本政策金融公庫の監査役

2006	2007	2008	～2009/6
<p>● CSR・環境</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CSR委員会設置</li> <li>グリーン購入推進方針策定</li> <li>システム関連社でプライバシーマーク取得</li> <li>お客様の声を基点とした業務改善活動開始</li> <li>環境高座(落語)開催</li> <li>環境出前寄席小中学校で上演</li> <li>メッセ名古屋2006環業見本市に出展</li> <li>ゆにぞん募金により車椅子寄贈</li> </ul> <p>● 社員</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>あいおい女性フォーラム立ち上げ</li> <li>勤務時間短縮制度導入</li> </ul> <p>● 商品・サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>耳や言葉の不自由なお客様向けFAXによる事故受付サービス開始</li> <li>企業分野火災保険環境対策割引新設</li> <li>大阪コールセンター開設</li> </ul>	<p>● CSR・環境</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>中期経営計画策定('07～'08)</li> <li>CSR委員会に社外委員を招へい</li> <li>コールセンターでISMS認証取得</li> <li>早稲田大学寄附講座開講</li> </ul> <p>● 社員</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全社員学習プログラム開始</li> </ul> <p>● 商品・サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページ、携帯サイトによる事故受付サービス開始</li> <li>安心ご確認運動開始(契約点検運動)</li> <li>IOI保険講座リリース</li> <li>企業分野賠償責任保険向けISO/HACCP割引新設</li> <li>社員モニター制度立ち上げ</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>業務改善報告書提出</li> <li>保険金審査会、不服審査お申し出制度開始</li> </ul>	<p>● CSR・環境</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>お客様Webアンケート開始</li> <li>企業向け新型インフルエンザ対策コンサルティングサービス開始</li> <li>車椅子バスケットボール日本代表パラリンピック出場(当社支援)</li> </ul> <p>● 社員</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>女性活躍推進室設立</li> <li>「くるみん」取得、次世代育成支援対策に取り組む企業として認定</li> <li>企業内保育園設立</li> <li>「あいムーブ」勤務地変更制度導入</li> <li>育児・介護の費用援助施策導入</li> </ul> <p>● 商品・サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「わかりやすい自動車保険」発売</li> <li>「リブリード☆アドバンス」発売</li> <li>「家庭総合保険」刷新</li> </ul>	<p>● CSR・環境</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「IOI環境宣言」公表</li> <li>全国プロの会「環境宣言」</li> <li>「CSRレポート2008」がエコ印刷大賞優秀賞受賞</li> <li>TV会議システム導入</li> <li>介護・福祉事業者のための交通安全プログラムを無償提供</li> </ul> <p>● 社員</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>配偶者出産準備休暇(男性社員向け)導入</li> </ul> <p>● 商品・サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ロードアシスタンスサービスにGPS-i位置情報通信サービス追加</li> <li>「ドーン!とおまかせ」対象車両追加</li> </ul>
<p>2006 ● 主な出来事</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公益通報者保護法施行</li> </ul>	<p>2007 ● 主な出来事</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;業務改善命令&gt;第三分野商品に係る保険金の不払い</li> </ul>	<p>2008 ● 主な出来事</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>省エネ法(エネルギー使用の合理化に関する法律)改正</li> <li>温対法(地球温暖化対策の推進に関する法律)改正</li> </ul>	<p>2009 ● 主な出来事</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2社合併、3社統合公表</li> </ul>

## CSRの2008年度取り組み実績と2009年度重点課題

2008年度のCSRの主な取り組み課題と成果、2009年度重点課題について、下表にまとめました。各担当部署のCSR課題は四半期ごとに進捗を管理・総括するとともにCSR委員会で確認し、次年度の計画に反映しています。

2008年度取り組み課題	ステークホルダー
I. 損害保険会社としての本来業務・関連業務の遂行を通じ、ステークホルダーに貢献するCSR取り組みを推進する	
1. 「お客様本位」の実現に向け、全社員が取り組む<2008年度最優先課題>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◇「お客様本位」をさらに進め、業務品質の「満足レベル」への引き上げをめざす。</li> <li>◇「業務品質向上」「業務プロセス改革」を通じ、「自ら改善し続ける風土づくり」とその定着を図る。</li> </ul>	お客様
2. 本来業務・関連業務を通じ、さまざまなステークホルダーへの取り組みや社会的課題への対応を促進する	
◇商品・サービスに加え、「安心・安全・健康」「リスクの防止・軽減」に役立つ施策、取り組みを強化する。	お客様 地域社会
◇代理店・扱者のコンプライアンス、経営や営業推進に資する施策・サービス等を強化する。	代理店・扱者
◇株主等への情報開示について、質・量の充実とともに正確性を担保しつつ、積極的な開示を行う。	株主・投資家
II. 事業活動を担う社員の活性化・働きやすい職場づくりと、女性の活躍促進に取り組む	
◇社員の活性化や能力発揮、コンプライアンスマインドの強化、働きやすい職場環境づくりや女性活躍促進、ワーク・ライフ・バランス推進に取り組む。	社員
III. 社員一人ひとりの参加により、企業市民として自社の環境対策や地域貢献活動を推進する	
◇全店でのエネルギー使用量を把握し、日常業務における省エネ・省資源の取り組みを全店で推進する。	環境
◇地域との連携を強めながら、社会貢献活動を強化する。	地域社会
IV. ステークホルダーとのコミュニケーション強化と企業への社会的要請への対応に取り組む	
◇さまざまなステークホルダーの意見を把握、社内に還元、業務改善等に活用する。	お客様 株主・投資家 代理店・扱者 社員 地域社会



2008年度の主な成果		掲載頁
◇わかりやすい商品の開発、自動車・火災保険の募集ツールの用語・イラスト統一、特約廃止・統合の実施 ◇損害サービス部門の女性社員による業務品質向上プロジェクト実施		
		P5
◇家庭総合保険発売、契約確認書・申込書の一体化 ◇「無事故推進運動・エコ安全ドライブ」推進 ◇ロードアシスタンスサービスの品質向上		
		P5 P38 P32
◇代理店業務品質向上取り組み、募集人更新試験・IOI保険講座・eラーニングの実施 ◇「地域IOI倶楽部」の16地域での展開		
		P35 P38
◇期末・中間決算時にラージミーティングとスモールミーティングを組み合わせ開催		
		P34
◇全社員学習プログラム(eラーニング・実カテスト)の実施 ◇勤務時間短縮制度の拡大 ◇育休取得者向け、復職支援プログラムの開始 ◇配偶者出産準備休暇制度の新設 ◇女性管理職登用者の拡大 ◇「女性活躍推進ガイドブック」の作成		
		P36 P16 P16 P16 P17 P17
◇「ECOチャレンジ運動」によるエネルギー使用量削減 ◇本社環境セミナーおよびeラーニングによる全社員環境研修の実施 ◇全店でのエネルギー使用量・CO <sub>2</sub> 排出量の把握・削減		
		P9 P43 P43
◇「あいおいの月」地域貢献活動を全国で92取り組みの実施 ◇役員募金「ゆにぞん募金」の新規寄付先拡大 ◇全国プロの会「こども110番」6本部で実施 ◇「地域IOI倶楽部」の活動の拡大		
		P39~41 P38 P10 P38
◇お客様の声管理・分析システム「I-voice」の開発 ◇社員モニター制度を利用し、社員の声を吸い上げ、各施策へ反映 ◇各種社内アンケート実施(CSRレポート2,500名、ゆにぞん募金加入者アンケート2,500名、環境セミナー1,500名)		
		P14 P14

2009年度重点課題	ステークホルダー
本来業務を通じたステークホルダーへの貢献	
(1) 社員、代理店・扱者の業務品質対応力のさらなる向上に取り組む。 (2) 「お客様本位」の事業活動進展に向け、真にお客様に満足していただける商品・サービスを提供する。 (3) 「自ら改善する風土」実現に向け、自立自走する品質改善活動を推進する。	お客様 代理店・扱者
社員がいきいきと働くための職場環境整備とさらなる女性活躍促進	
(1) ワーク・ライフ・バランスを促進し、社員がやりがいを持って働ける職場環境づくりや十分に能力発揮できる人材育成をめざす。 (2) 女性活躍促進の理解・浸透、および活躍の場の拡大を図る。	社員
環境保全に向けた取り組みの強化と地域社会への貢献	
(1) 地球温暖化防止に向け、役職員・代理店が、事業活動や家庭においてCO <sub>2</sub> の排出削減に取り組む。また、環境に資する商品・サービスの開発・提供を通じ、お客様の環境取り組みに貢献する。 (2) 地域との連携を強化し、地域とともに社会貢献活動や生物多様性保全等の環境保全活動に取り組む。	環境 地域社会
ステークホルダーとのコミュニケーションの強化	
社内外に対する積極的な情報発信と意見収集を行い、業務品質のさらなる向上へつなげる。	お客様 株主・投資家 代理店・扱者 社員 地域社会



## 監査・検査体制

### ●社内監査体制

社内の監査としては、法令に定められた監査役による監査に加え、いずれの執行機関からも独立した業務監査部による内部監査を実施しています。

業務監査部は、お客様保護、コンプライアンス、リスク管理の定着化の視点から、各部門の内部統制・内部管理態勢および業務品質について、各々の業務プロセスをチェックし、被監査部門にとって納得感の得られる指摘・改善提言を行い、さらに改善計画の実施状況への適切・確実なフォローを実施し、監査の実効性を確保しています。

また保有資産の健全性を確保するために資産の自己査定に対する監査を実施しています。

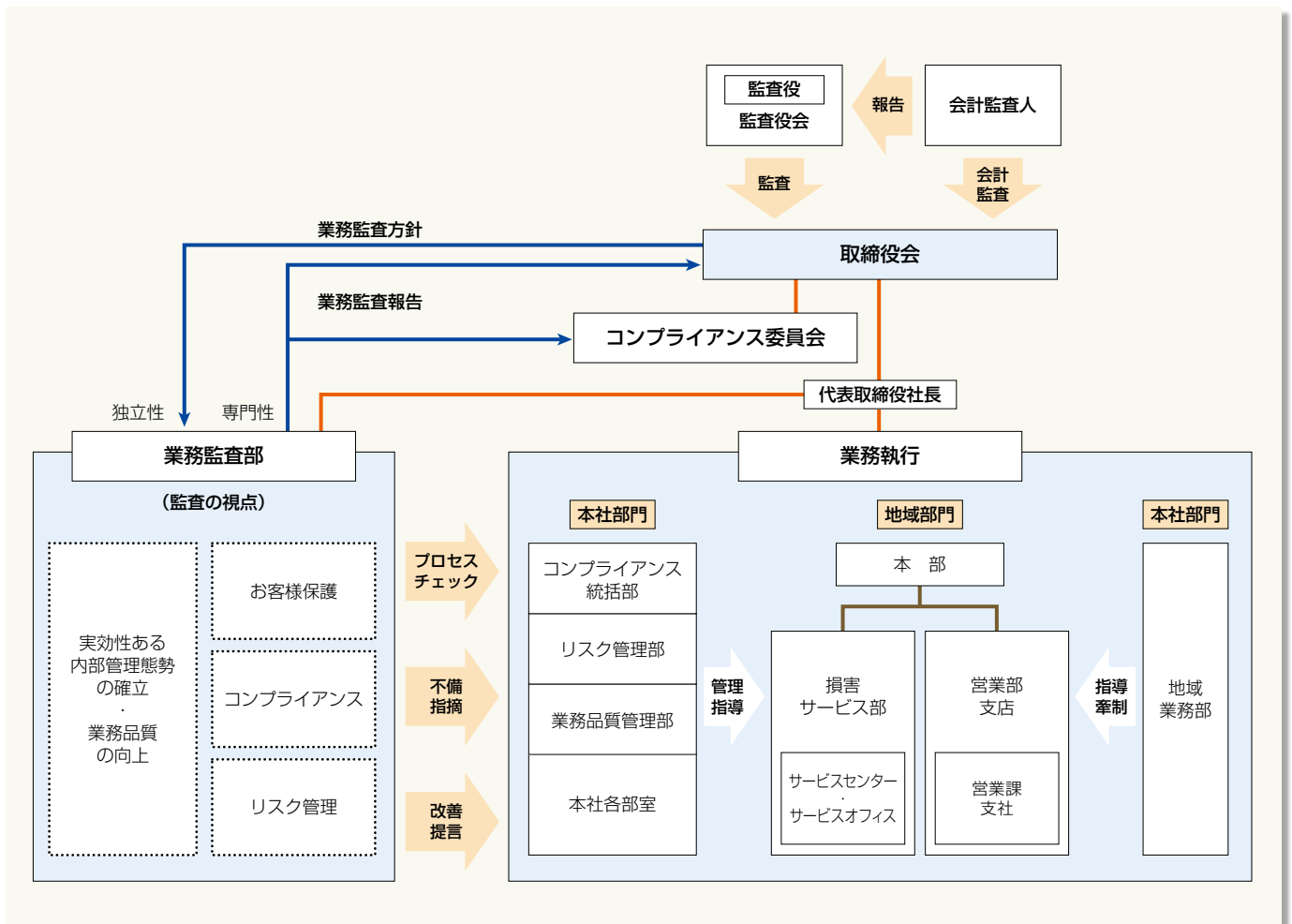
監査結果については、定期的に経営陣に報告するとともに関連各部に対しても改善提言を実施しています。

### ●社外監査・検査体制

当社は、法令に基づく会計監査人による外部監査を受けています。また、保険業法の定めにより金融庁検査局および財務省財務局の検査を受けることになっています。

なお、会計監査人、監査役、業務監査部は連携して監査・検査内容の向上に努めています。

### ■監査体制図



## リスク管理体制

当社は、「リスク管理方針」および毎年度の「リスク管理取組方針・取組課題」について取締役会において決議し、管理すべきリスクを明確にしています。また、全社のリスク管理を統括するリスク管理部と取締役会直属の委員会としてリスク管理委員会を設置しており、リスク情報はリスク管理部において一元的に管理し、リスク管理委員会での審議を通じ、取締役会等に報告される態勢を確保しています。

### ●リスク管理に対する基本的な方針

当社は、企業価値の向上を図るため、円滑な企業活動を阻害するリスクを排除するとともに、収益獲得のための過度なリスクテイクの抑制やリスク発現の未然防止に努める等のリスク管理を行い、経営の安全性と収益性向上を確保しつつ、お客様に対する業務品質の向上を図ることとしています。

## 情報開示体制

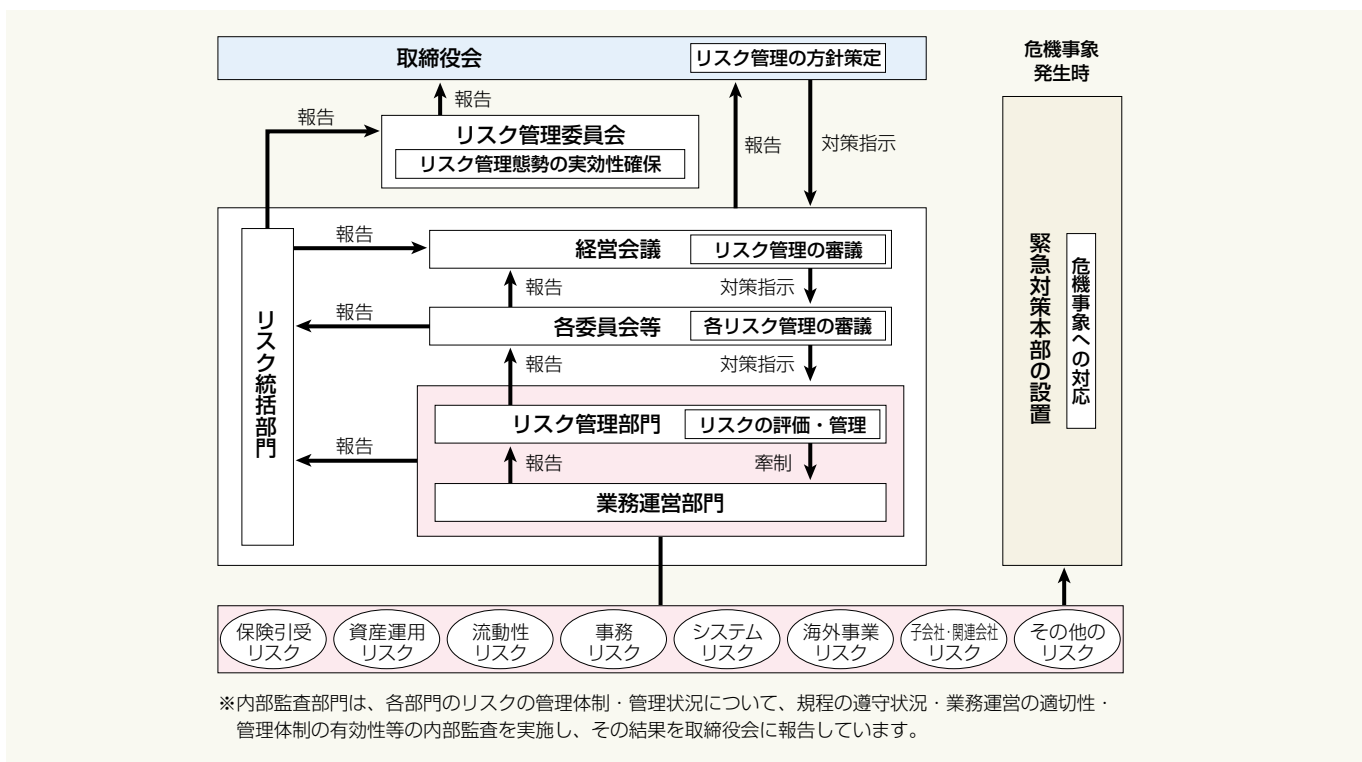
### ●情報開示に係る社内体制

当社は、当社グループに係る会社情報の適時・適切なディスクロージャーを経営の透明性向上のための重要な責務と考えています。

取締役会において、会社情報の開示について「情報開示方針（ディスクロージャーポリシー）」を定めるとともに、社内の行動規範としても企業情報の開示に関する規範を定めています。また、金融商品取引法および各証券取引所の定める規則に基づく会社情報等の適時・適切かつ公平な開示を推進するため、情報取扱関連部の部長を構成メンバーとした「情報開示部会」を取締役会の専門委員会である「CSR委員会」の下部組織として設置する等、会社情報開示に関する社内体制の強化を図っています。

※詳細は、ホームページまたはディスクロージャー誌を参照ください。  
URL : <http://www.ioi-sonpo.co.jp/>

## ■リスク管理体制図



## 反社会的勢力への対応強化

当社は、内部統制システムの整備に関する基本方針に、「市民社会への秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力への対応については、警察等関係機関とも連携して断固とした姿勢で臨む」と定めるとともに、行動規範においてもその旨を明記する等、社会的責任と公共的使命を常に意識した企業活動に努めてまいります。

### ●反社会的勢力による被害を防止するための基本方針

当社および当社グループ各社は、反社会的勢力に対して次に掲げる基本方針に基づき対応します。

#### 1. 組織としての対応

反社会的勢力による不当要求に対しては、経営トップをはじめ組織全体として対応するとともに、役職員の安全を確保します。

#### 2. 外部専門機関との連携

警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部専門機関と密接な連携関係を構築します。

#### 3. 反社会的勢力との関係遮断

反社会的勢力とは、取引関係を含め、関係遮断を行うための態勢整備を進めます。

#### 4. 有事における民事および刑事の法的対応

反社会的勢力からの不当要求に対しては、あらゆる民事上の法的対抗手段を講ずるとともに、刑事事件化を躊躇しません。

#### 5. 裏取引や資金提供の禁止

反社会的勢力による不当要求が、事業活動上の不祥事や役職員の不祥事を理由とする場合であっても、事実を隠ぺいするような裏取引は行いません。

また反社会的勢力への資金提供は行いません。

### ●整備状況

#### 1. 社内規則等の整備

反社会的勢力に対して組織的に対応すべく「反社会的勢力による被害を防止するための基本方針」を策定し、ホームページ等へ掲載する等社内外に宣言しております。また、各種契約書に反社会的勢力に対する対応を明記しています。

#### 2. 統括部署の設置

反社会的勢力に関する情報および不当要求への対応を統括する部署として総務部に反社会的勢力対応部署を設置しています。

#### 3. 警察等外部機関との連携強化

各都道府県および反社会的勢力対応部署に不当要求防止責任者を選任し、平素から、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部専門機関との連携を図っています。

#### 4. 反社会的勢力に関する情報の管理・蓄積

反社会的勢力対応部署において反社会的勢力に関する情報を一元的に管理・蓄積し、反社会的勢力の確認に活用しています。

#### 5. マニュアルの整備

反社会的勢力への対応に関するマニュアルを作成し、具体的対応に備えるとともに、社内の報告フローについても規定しています。

#### 6. 研修活動の実施

地域コンプライアンス委員会、全社員学習プログラム等を活用し、全役職員に対して反社会的勢力に関する研修を実施しています。

## コンプライアンスの推進

コンプライアンスの取り組みをあらゆる業務運営の基本に位置づけ、法令等の厳守と堅実かつ健全な経営を確保し、適切な業務運営を推進しています。

### コンプライアンスの徹底

#### ●コンプライアンス方針

- ・全役職員は行動規範を遵守し、その実践を通じてお客様をはじめ広く社会から信頼される保険会社をめざします。
- ・お客様に安心と満足を提供するために、健全で公正な経営の確立を旨としてコンプライアンスの徹底を業務の基本に位置づけます。

#### ●コンプライアンス推進体制

取締役会の諮問機関として「コンプライアンス委員会」を設けており、監督機能の強化と経営の健全性・透明性を高める「専門委員会」に位置づけています。コンプライアンス委員会では、社外の有識者も委員として委託し、コンプライアンスに関する重要事項の審議や推進状況の監督を

行っています。

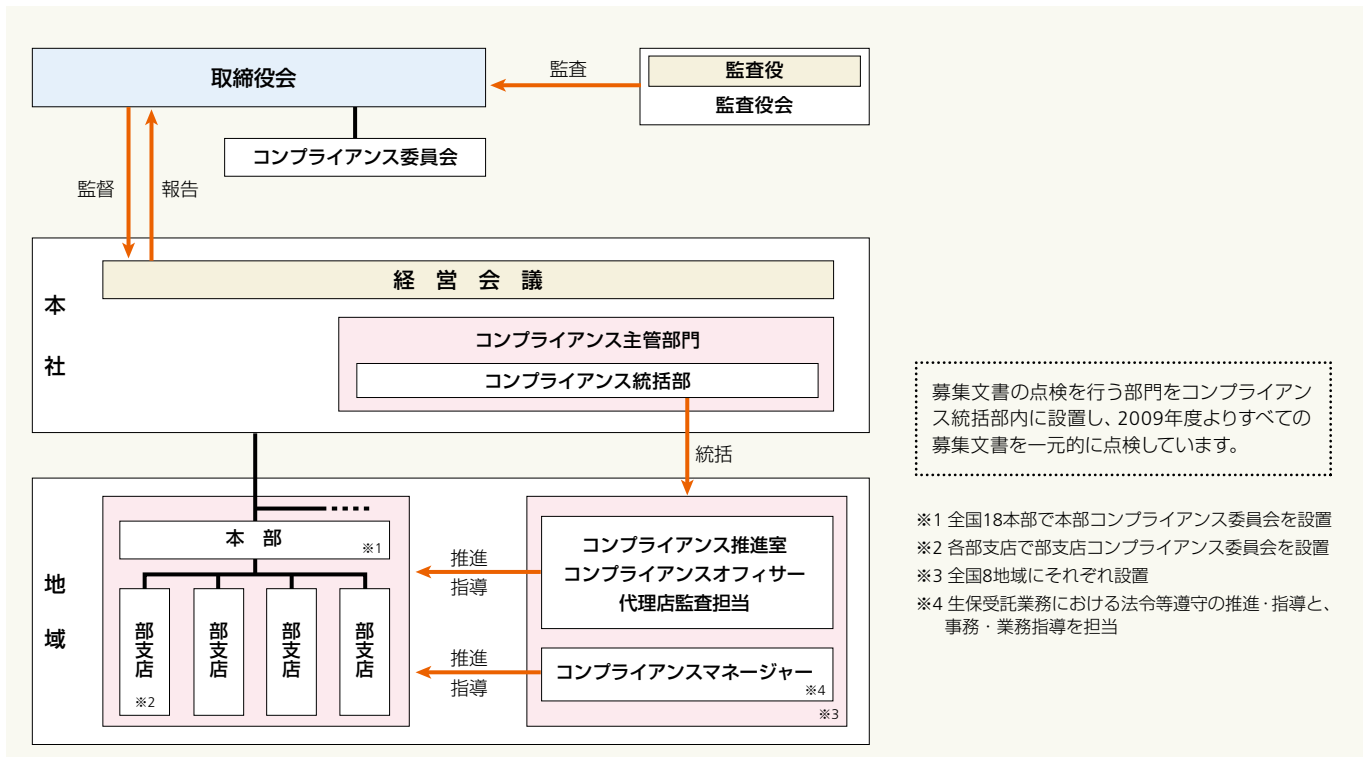
地域においても本部・部支店ごとにコンプライアンス委員会を設置するとともに、コンプライアンス統括部直轄の「コンプライアンス推進室」を設置し、コンプライアンスオフィサー・代理店監査担当を一元管理し、地域のコンプライアンス徹底と推進のための機動力向上を図っています。

#### ●コンプライアンスプログラム

コンプライアンスに係る具体的な実践計画である「コンプライアンスプログラム」を取締役会で策定するとともに、進捗状況を報告しています。経過管理と今後の課題の洗い出しを行うことにより、常に活動の見直し・強化を図っています。

コンプライアンスプログラムに沿ってグループ会社と連携した法令等遵守の活動に取り組んでいます。

### ■コンプライアンス推進体制図



## ●グループのコンプライアンス推進について

あいおい保険グループ全体のコンプライアンス態勢整備・強化のため、グループ会社のコンプライアンスプログラムの点検を行い、改善・推進を図っています。

特にあいおい生命保険(株)とはコンプライアンス部門での相互連絡会を設ける等、コンプライアンス状況の逐次報告、生保受託業務の適正性の適時チェックや、連携した点検活動を行っています。

## ●研修・教育態勢の充実と自浄作用の強化

本社各部連携のもと全社員研修を実施しています。

入社時研修から始まる階層別研修や部門別研修等コンプライアンス研修を行い、「役職員のためのコンプライアンス・マニュアル」やeラーニングの活用により実効性を高めています。

社内外監査や自主点検活動を通じて不適正・不祥事の未然防止と早期発見を図り、またコンプライアンスに反する行動の通報ホットライン「コンプラ110番」を設ける等、自主発見と改善に努めています。

## ●募集人の資質向上の取り組み

お客様に保険商品を説明する代理店・直販社員等の募集従事者には、業務の成熟度と成長段階に応じて適切な

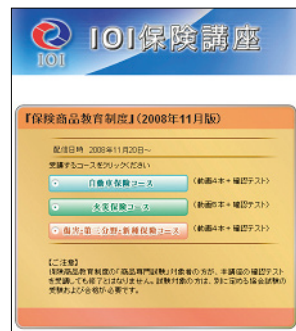
教育を行います。2007年4月以降の新設代理店からは、「IOI(あいおい)初期教育プログラム」を設定し、①コンプライアンス ②代理店事務 ③個人情報保護 ④商品研修のカリキュラム受講を必須として、募集人の初期教育の充実を図っています。

研修ツールとして代理店・扱者による法令・ルール等の遵守の推進を図るために、5分冊から成る「損害保険募集人のためのコンプライアンス・マニュアル」や、タイムリーな情報を提供するための「代理店・扱者業務ニュース」等を作成しています。

## ●保険商品教育制度

従来、保険募集人資格は一度取得すれば無期限で有効となる資格でしたが、一連の保険金支払い漏れ問題や、適正募集に関するお客様の声等を受け、2008年6月より、募集人資質の維持・向上を目的とした募集人資格の5年ごとの更新制度を導入しています。また2008年11月から、保険商品および募集業務の知識向上を目的とした、「保険商品教育制度」を開始しました。募集人は保険種類ごとの専門試験・専門研修を受講することにより、保険知識のブラッシュアップを図ります。

インターネット学習システムである「IOI保険講座」の活用や、各地域において代理店向けの常設学校を設立する等、代理店が効率良く知識取得できるよう工夫を重ねています。



# ステークホルダーとともに

企業理念に掲げる「共感・共創・共生」の精神を事業活動の原点に置き、ステークホルダーとともに「お客様本位の会社」をめざし、社会から信頼され、健全な成長をする企業をめざします。



社員

社員が安心して働ける環境づくり



代理店・  
扱者

代理店・扱者とともに信頼を  
高め、成長していきます

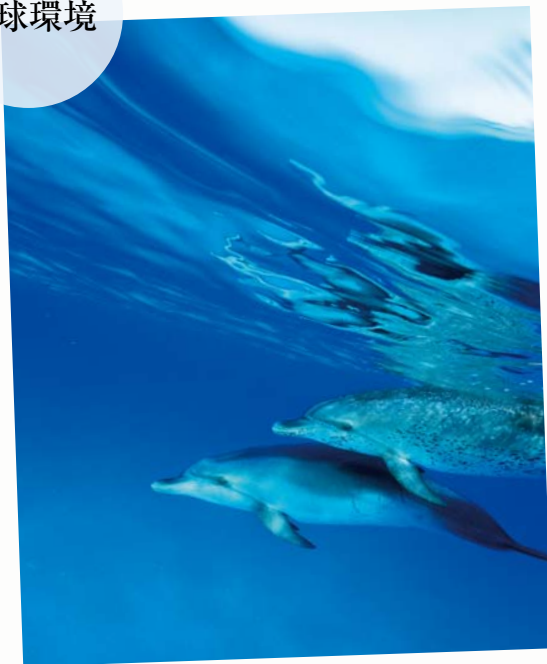
地域社会



地域社会の良き企業市民であるために



地球環境



かけがえのない地球を守るために

お客様



お客様のニーズに応えます

事業活動の原点

# 「共感・共創・共生」の精神

株主・  
投資家



株主・投資家の皆様の期待に応えます



## お客様のニーズに応えます

### 安心と安全をお客様に提供しています

#### ●ロードアシスタンスサービスの品質向上の取り組み

事故・故障時のレッカーけん引や、現場における故障・トラブルの応急作業を提供する「ロードアシスタンスサービス」は、ご利用いただいたお客様を対象とした「お客様満足度調査」で9割以上のお客様から高い評価をいただいています。

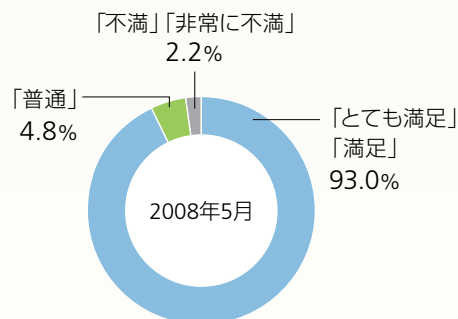
2008年10月からは「お客様の声」で多くの改善要望をいただいていた①自宅駐車場等の保管場所からのレッカーけん引、②事故・故障現場以外からのレッカーけん引(いわゆる二次レッカー)についても無料サービスの対象としました。

同時に、事故・故障現場から不安な状況でご連絡いただいたお客様を1秒でも早く救援するため、携帯電話のGPS機能を活用した位置情報送信サービスを開始しました。今後もお客様の声を詳細に分析し、さらなる品質向上に努めていきます。



レッカーサービス

### ロードアシスタンスサービス利用者のお客様満足度



#### 利用者の声

オペレーターは親切に順序よく説明してくれてアドバイスもあり、対応は良かったです。業者から作業内容の説明もきちんとあり、わかりやすい対応には満足しました。

#### ●住まいの現場急行サービス

住まいの現場急行サービス(火災保険、「クルマと住まいのサービス」を選択した自動車保険)では、住まいのトラブルを迅速に解消するために、対応する専門業者ネットワークの拡充に取り組み、業者がお住まいへ到着する時間の短縮を図っています。

#### ●事故対応サービス

##### 業界トップクラスのサービス体制

お客様から事故のご連絡があれば、全国109のサービス拠点で、約3,900名の専門スタッフが対応し、お客様の事故を速やかに解決します。

##### 365日24時間 事故受付・相談サービス

当社提携の(株)安心ダイヤルにて、365日24時間、通話料無料の事故受付・相談サービスを実施しています。また、休日・夜間のレンタカー手配や、事故の相手方との連絡等

の初期対応サービスも行っています。さらに、当社の自動車保険にご加入のお客様には、ご要望に応じて事故受付から遅くとも3日以内に専門スタッフが訪問するサービスも実施しています。

#### 海外緊急アシストサービス

海外旅行中の病気・ケガ等の場合には、「あいおい海外あんしんダイヤル」がアシスタンス会社との提携により、キャッシュレス医療サービス、日本人医師・病院情報紹介サービス、救急医療サービス、成田空港からのヘリコプター患者移送サービス等を提供しています。

#### ホームページによる事故受付サービス

耳や言葉の不自由なお客様へのFAXによる事故受付サービスとともに、お客様の保険金請求の利便性を向上させるために、当社ホームページおよび携帯サイトによる事故受付サービスを提供しています。

#### 事故経過情報サービス「あいおいマイページ」

「あいおいマイページ」とは携帯電話やパソコンでご契約内容や事故対応の経過をご覧いただける自動車保険のご契約者様専用のサービスです。携帯電話やパソコンから、「あいおいマイページ」にご登録いただくことで、事故に遭われたお客様が、事故後の対応状況を、携帯電話やパソコンからお客様専用のマイページで簡単にご覧いただけます。さらに、情報の更新をeメールでご案内します。ご登録のお客様にはeメールによる自動車保険満期のご案内も実施しています。



#### 安心コール

事故の受け付けからお支払いまでお客様のお役に立つ事故解決サポートとして、「安心コール」を実施しています。事故後のきめ細かい進捗経過をお知らせし、ご安心を提供するために、①事故受付時、②初期対応時、③中間での進捗状況、④事故解決時の4つの節目にあわせて、担当者がお客様に電話で報告を行います。

#### ●健康・医療・介護関連サービス

##### （「ふれ愛ドゥライフ倶楽部」等）

高齢化により医療や介護への不安が高まる中、当社では保険による医療・介護の補償に加え、電話やインターネットを活用した健康・医療・介護・福祉に関するご相談や病院・介護事業者等の情報提供サービスを行っています。万一の際の補償だけでなく、お客様の日常生活における不安に対して、少しでも安心をお届けすることができるよう、適切なアドバイスの提供を心掛けており、これらを通じて、お客様との信頼関係づくりやお客様の保険に対する満足度を高めていただくことが目的です。

また、関連会社の(株)ふれ愛ドゥライフサービスでは通所介護施設(デイサービスセンター)を品川・瑞穂・大宮・茨木で運営しており、地域に根ざしたさまざまな取り組みを展開しています。認知症高齢者の増加に伴い、高齢者とその家族への支援の必要性が高まっていますが、デイサービスセンターの運営を通じて学んだ経験や知識をもとに、認知症に関するさまざまなご相談にもお応えできるような取り組みも検討していきます。

#### VOICE

##### 利用者のご家族より

認知症の母を、週2回、「デイサービスセンター品川」で預かっています。施設を探していたところ、ケアマネージャー(介護支援専門員)を通じてこのセンターを紹介してもらいました。母は日中ここで昼食をとったり、ゲーム等のレクリエーションに参加したり、口腔ケア等の軽いリハビリを行ったりして過ごしています。センターの方たちは皆とてもやさしく対応してくださるので、母は喜んで通っています。また、認知症の人を抱える家族の精神的負担はとても重いものですが、母がこちらにお世話になっている間、私はパートタイムの仕事をしたり友達とおしゃべりを楽しんだりできて、大変助かっています。



石橋 淑江 様



株主・投資家の皆様の期待に応えます

## 株主・投資家とのコミュニケーション

会社説明会・経営説明会・個別ミーティングの実施、議決権行使の促進、英文開示の充実等を通じて、株主・投資家の皆様とのコミュニケーション強化を図っています。

### 会社説明会の実施

機関投資家およびアナリスト向けに実施する会社説明会では、決算説明のみならず、経営トップ自ら経営方針や事業戦略等の詳細な説明を行う会社説明会の充実を行っています。



会社説明会風景

### 国内外で個別ミーティングを実施

国内外の機関投資家・アナリストの皆様との個別ミーティングや取材対応等を行うことにより、コミュニケーション強化を図っています。2008年度も100回を超える個別ミーティングを実施し、活発な意見交換を行い、当社への理解を深めていただきました。

### IRサイトの充実

株主・投資家の皆様が会社情報や決算関連の開示情報をタイムリーにご覧いただけるよう、ホームページでのIRサイトの充実に努めています。また、海外の株主・投資家の皆様向けにも英語サイトでの開示情報の充実を図っています。

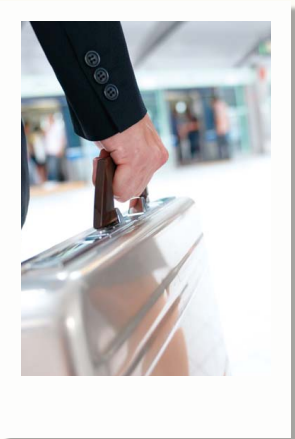


株主の皆様向け報告書



アニュアルレポート(英文年次報告書)

## ステークホルダーとともに 代理店・扱者



代理店・扱者とともに信頼を高め、成長していきます

### 代理店・扱者へのサポート

#### ●代理店業務品質向上の取り組み

当社は、お客様本位の募集の徹底と、適正かつ効率的な事務業務を確立するため、「代理店業務品質向上」取り組みを進めています。

#### 代理店業務品質向上取り組み結果

(%)

	2007年度末	2008年度末
早期継続率	44.1	48.2
キャッシュレス率	67.5	75.3
直接計上稼働店数率	79.1	80.6
e-JIBAI計上率	51.8	62.5
デイリー精算稼働店数率	49.3	50.9
早期証券作成率	96.3	97.7

2009年度は、『適切な募集サイクル』に基づいたお客様対応をベースに、適正な募集(法令遵守)、正しい商品説明と事務手続き、アフターフォローの充実や利便性の提供等のサービス提供力強化により、お客様の高度で幅広いニーズにお応えし、真にお客様から信頼いただける代理店・扱者をめざして、代理店業務品質向上取り組みを進めます。

代理店・扱者ごとに、取り組み課題を定期的に検証し、品質向上に向けたサポートを行っています。

#### <業務品質向上取り組み4つの柱>

- ・適正募集
- ・正しい契約手続き
- ・適切な契約・顧客管理
- ・事務業務の効率化

#### スキル向上の支援

代理店・扱者の募集従事者が、インターネット環境を有するパソコンでいつでも好きなときに自学自習できるイン

ターネット学習システム『IOI保険講座』を2007年夏以降展開しています。損保・生保ともに業務適正化にポイントをおいたコンテンツを中心に配信しています(生命保険では、一部、資格取得を可能とする学習コンテンツ等も配信)。

また、2008年11月からは、「保険商品教育制度」にも対応し、自動車保険コース、火災保険コース、傷害・第三分野・新種コースの動画コンテンツやPDFテキスト、さらにはeラーニング確認テストを搭載し、より受講しやすい環境を整備しました。

2009年6月からは、同年10月の自動車保険改定に伴い、商品説明の動画コンテンツの追加や理解度テストをeラーニングで開始しています。

今後も、代理店・扱者の募集品質向上につながる学習コンテンツの充実化を進めていきます。



#### ●代理店業務をサポート

代理店・扱者のニーズにあった業務支援を行っています。

- ・**保険業務改善活動**…トヨタ自動車(株)に学んだ業務改善を保険代理店業務に導入し、お客様目線での「しくみ」を開発
- ・**BPネット**…当社が提携する優良な工場の全国ネットワーク
- ・**IOIエコパートナー**…解体業者の全国ネットワーク(NGPグループ)とモーター代理店が提携するしくみ
- ・**せいび技術相談**…(株)あいおい保険自動車研究所における電話・FAXによる自動車整備技術の無料相談サービス
- ・**他セミナー・研修**…商品内容・事務手続き等について各種セミナー・研修を随時実施



## 社員が安心して働ける環境づくり

### 働きやすい職場環境を実現するために

#### ●人事政策・方針

入社経緯や性別に関係なく「担う役割」と「転居転勤の有無」により処遇が決まる合理的な人事制度を基盤として、「誰にもチャンス、貢献に応じた処遇」を実現し、社員の意欲・満足度の向上を図るとともに、優れた業務品質と高い生産性を有する会社づくりを進めています。

#### 具体的な展開

- ①人材育成の強化・活性化(評価・異動・教育の改革)による社員の能力向上
- ②多様な優秀人材の確保とワーク・ライフ・バランスの実現に向けた取り組み強化(採用の取り組み強化、女性活躍の場拡大のための職務開発と制度充実)
- ③働きやすい職場実現のための各種相談窓口および研修の充実

#### ●人材育成

社員の生涯人材育成体系として「IOIキャリア開発プロ

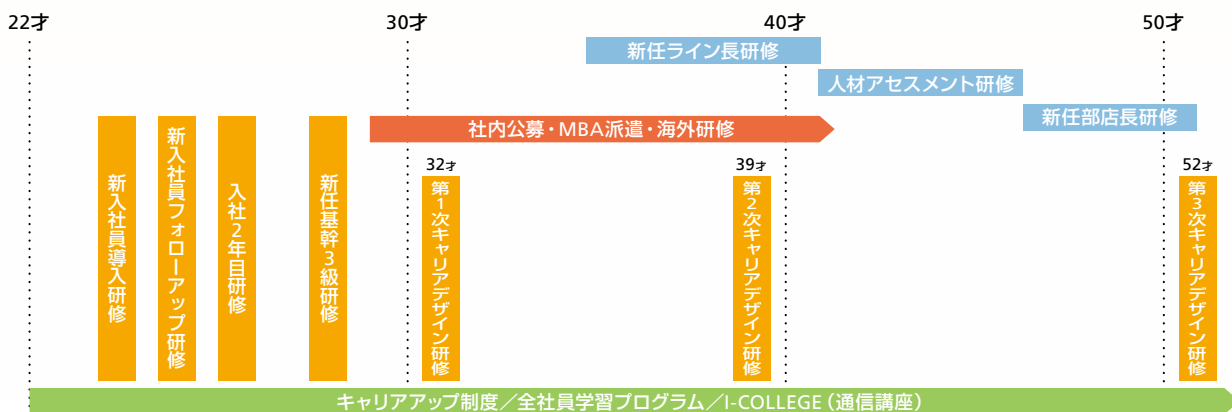
グラム」を2005年度よりスタートしています。本プログラムは「キャリアアップ制度」「全社員学習プログラム」「I-COLLEGE(通信講座)」「階層別研修」「年代別キャリアデザイン研修」等を通じて、社員個々の能力向上とライフプランの実現を支援するものです。今後も時代のニーズ、社員のニーズに応じたカリキュラムの策定・実施により、社員の個性・能力を發揮できる環境を整備し、当社の求める人材と社員のライフプランの一致を実現する人材育成体系の確立をめざしていきます(下図参照)。

#### ●優秀人材確保のために

「お客様本位の会社づくり」や「業務品質の向上」を実現するためには、優秀な人材を確保することが第一であるとの認識で、「全社を挙げての採用活動」に取り組んでいます。

特に新卒採用については、当社採用ホームページによる情報発信に加え、各種セミナーやインターンシップ、さらには社員訪問の場を充実・拡大することにより、当社の経営理念や特徴・社風等を積極的にPRすると同時に、各大学の就職部やゼミ教授との連携を強化し、多様な人材の採用に努めています。

### IOIキャリア開発プログラム



## ●雇用状況

当社の社員数・再雇用者数の状況は以下のとおりです。

### 社員数

(人)

	2006年度末			2007年度末			2008年度末		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
内務職員	4,830	3,280	8,110	4,766	3,467	8,233	4,783	3,754	8,537
外務職員	600	15	615	559	17	576	523	15	538
計	5,430	3,295	8,725	5,325	3,484	8,809	5,306	3,769	9,075

### 採用実績推移

(人)

	2008年採用実績	2009年採用実績	2010年採用目標
新卒全国型社員	138	125	70
キャリア全国型社員*1	108	49	—
新卒地域固定型社員	57	281	150

\*1 キャリア全国型の採用期間  
(2008年=2007/4~2008/3、2009年=2008/4~2009/3)

### 再雇用者数\*2

(人,%)

	2007年度	2008年度	2009年度
再雇用希望者数	44	52	65
再雇用者数	34	44	60
再雇用率	77%	85%	92%

\*2 定年退職者再雇用制度

これまでの経験やスキルを活かすとともに能力を発揮してもらう制度です。再雇用期間は63歳までとし、段階的に65歳までの延長を行います。

## VOICE

### 採用説明会に参加して

会社説明会は、就職活動中の学生を対象に、グループ形式で行う、社員と学生との交流会のようなものでした。

説明会に参加したとき、雰囲気がとてもあっていると感じたことを覚えています。先輩社員のいろいろな話を聞くうちに、学生のどんなきわどい質問にも嫌な顔一つせず何でも包み隠さずに仕事内容、職場の雰囲気、同期の存在や休日の過ごし方まで知ることができ、とてもオープンで信頼のおける会社だという印象を受けました。それと同時に自分がこの会社で働く姿をイメージすることもでき、入社したいという思いが強くなりました。あいおい損保は私にとって当初から他社にはない居心地の良さがあり、皆人柄が温かく、あらゆる意味でやさしい会社であると思います。



営業企画部募集革新室  
菊地 瞳

## ●障がい者雇用の状況

障がい者の雇用については、現場と本社が一体となって雇用促進を進めています。2009年5月1日現在の雇用者数は164名、雇用率1.85%となっており、昨年に引き続き法定雇用率(1.80%)を上回っています。今後、さらに雇用の場の拡大と定着に向けて、採用活動を継続推進するとともに、障がい者が働きやすい職場環境づくりと職務開発に取り組んでいきます。

### 雇用状況

(人)

	2007	2008	2009
障がい者雇用者	158	163	164

(注)各年とも5月1日現在

## いきいきと仕事ができる職場環境をめざして

### ●セクハラ・パワハラ相談、EAPセンター

以前より、セクシュアル・ハラスメントの被害を受けた社員が気がねなく相談できるように外部機関に相談業務を委託し、専門のカウンセラーが問題解決に向けて相談に対応していましたが、2007年7月からは人事企画部内に従業員の能力開発・向上等従業員援助を目的として設置している人事EAP(Employee Assistance Program)センターにおいてもセクシュアル・ハラスメントやパワー・ハラスメントの専用相談窓口を用意し、より従業員満足度を高められるよう対策を進めています。

### ●人権啓発(ヒューマンライツ)研修

人間の尊厳と基本的人権の尊重は、企業の社会的責任です。当社は、社員やステークホルダーの皆様の人権尊重を基本に企業活動を行い、公正採用選考への取り組みをはじめ、不当な差別のない公平で働きがいのある企業風土づくりをめざしています。本社機構に「ヒューマンライツ推進会議」を設置し、各本部の「地域ヒューマンライツ推進会議」との連携体制のもとで、新入社員の入社時の導入研修、全社員を対象にした統一研修等での啓発活動を実践しています。

### ●労働組合

会社と労働組合は「経営協議会」等の労使協議を定例的に行っており、健全な労使関係を構築しています。

### 労働組合の状況(2009年3月末現在)

(人)

全損保あいおい支部	7,317
全損保あいおい外勤支部	109
営業職員労働組合	367
全国地域社員連絡協議会	32



## 地域社会の良き企業市民であるために

### 本業を通じた地域貢献への取り組み

#### ●無事故推進運動

「事故のない、健全なクルマ社会づくり」は保険会社が担う重要な社会的役割です。「本業に資する部分での社会貢献」の一環として、企業や団体の交通安全意識向上や自動車保険事故防止活動を支援する取り組みを2005年度より全国で展開しており、無事故推進、安全運転の啓発・教育に関するさまざまなノウハウやツールを提供しています。

2008年度は、地球環境対策を踏まえた「エコ安全ドライブ」の要素を組み入れて展開し、1万社を超える企業・団体にご参加いただきました。2009年度も「あいおいの月(ロゴのIOIにちなんで)」の取り組みとして10月より、全国の企業・団体に参加を募り「無事故推進運動」を展開する予定です。

#### ●ハート LIFE プロジェクト

あいおい生命保険(株)では、2008年7月より「いのち」「医療」にかかわる分野での社会貢献活動「ハート LIFE プロジェクト」に取り組んでいます。その一環として、「プレミアムW」「ジャストワンW」の新規契約件数に応じた金額をワクチン等の購入費用として寄付する運動を開始し、2008年度は認定NPO法人「世界の子どもにワクチンを 日本委員会(JCV)」に対し、役職員からの募金とあわせてワクチン11万4千人相当分を寄付しました。

また、役職員が行ったペットボトルのキャップやアルミ缶のプルタブ、書き損じハガキ等の各種回収活動等に対してポイントを付与し、そのポイント総数に応じた金額をNPO法人等に寄付する「ハートポイント制度」を実施しています。

2009年度は新たに女性向け新商品「ルナメディカル」の発売にあわせ、NPO法人「キャンサーリボンズ」を通じてがん治療中の女性をサポートする活動を支援していきます。

#### ●「地域IOI倶楽部」の活動

地域のお客様へのサービス・情報の提供、ご参画いただいた企業同士の交流、および地域貢献活動を通じて地域社会に貢献し、お客様のお役に立つ会社をめざしています。

地域ごとにIOI倶楽部を設立し、各種セミナーや企業交流会、社会貢献活動のほか、メールやニュースによる情報発信等を通じて地域のお客様とのコミュニケーションを図っています。

2008年度は、経営者向けサイト「ビジネスゲートウェイ」を開発し、企業経営者に向け情報発信を強化しました。

#### 地域IOI倶楽部16地域で展開中

札幌・宮城・福島・群馬・千葉・埼玉・東京・神奈川・長野・静岡・愛知・大阪・北陸・広島・四国・九州(2009年6月現在)



「切らずに治すがん治療」セミナー (群馬)



IOI倶楽部四国の進発式 (群馬)

### 地球と共生する地域貢献活動

#### ●ゆにぞん募金からの寄付活動

任意団体「ゆにぞん募金」は、グループ企業を含む役職員が参加する寄付活動です。有志社員が加入し、1口101円(ロゴのIOIにちなんで)から気軽に加入できる募金です。会社からのマッチングギフトとあわせて寄付を実行します。2008年度は、加入者が5,000名を超えました。

#### 2008年度寄付先

加入者にアンケートを実施し、寄付先選定に反映しています。



### ・医療・福祉・環境活動団体への寄付

日本赤十字社、日本ユニセフ協会、交通遺児育成基金、骨髄移植推進財団、結核予防会、東京都共同募金会、日本点字図書館、オイスカ、明美ちゃん基金、日本補助犬協会等



ハッピーくん(日本補助犬協会)

### ・中国四川省大地震への復興支援(中国大使館を通じた寄付)

#### ・小学校の建設

プラン・ジャパン(日本フォスター・プラン協会)を通じてタイに小学校1棟を建設(2009年9月に完成予定)



タイの小学校建設(写真提供:プラン・ジャパン)

#### ・生物多様性保全活動への支援

WWFジャパンが運営する「しらほサンゴ村」(沖縄県石垣島)に寄付し、サンゴ礁の保全活動を支援



サンゴ礁の保護©WWFジャパン

#### ・社会福祉団体・児童福祉施設等への寄贈

全国の社会福祉関連団体・公共施設等へ車椅子を52台寄贈。また児童福祉施設等に入室している新入生へランドセル50個相当分を寄贈



### ●ふれ愛ドゥライフサービスの取り組み

関連会社の(株)ふれ愛ドゥライフサービスでは、通所介護施設(デイサービスセンター)の運営を通じて、地域に根ざしたさまざまな取り組みを展開しています。

2008年10月「あいおいの月」には、地域にお住まいの方々を対象に市民講座(「夢のあるシニアライフの愉しみ方」ドゥライフ品川、「メタボ予防と改善で生き生き健康づくり／笑いでメタボ解消」ドゥライフ茨木)を開催し、60代・70代の元気なシニアの方々を中心に若い世代の方も含め多くの方に参加いただきました。また、ドゥライフ品川では、定期的に小・中学生を10~30名ずつ施設に招待。ご利用者の皆様と一緒にレクリエーションを楽しんだり、中学生によるプラスバンドの演奏会を開く等交流会を開催し、世代を超えた触れあいの場の提供に努めています。



### ●車椅子バスケットボール日本代表チームを応援

当社は損害保険会社として、自動車事故等で障がいを負った方の、自立や社会復帰・参加を支援したいという思いから、車椅子バスケットボール日本代表チームのオフィシャルスポンサーをはじめ、各種大会の協賛や大会へのボランティア参加等を行っています。

2008年パラリンピック北京大会において、当社が応援する車椅子バスケットボール日本代表チームは男子7位、女子4位と惜しくもメダルには届きませんでした。前回のアテネ大会(男子8位、女子5位)を上回る好成績を残しました。



### ●あいおいの月・全社員による地域貢献活動

10月をあいおいの月(ロゴのIOIにちなんで)とし、企業市民としての地域貢献活動を地域とのコミュニケーションを図るために、全国で社員・代理店およびその家族が参画して活動を行っています。活動当初は、活動への意識が希薄で参加者も少なかったため、社員投票上位の取り組みには表彰式を企画し、回数を重ねるうちに参加者が増えました。6年目となる2008年は、92の取り組みを実施し7,300名が参加しました。10月以外でも取り組みを行う地域もあり、活動が浸透してきています。今後は本業にちなんだ取り組みや地域と連携した取り組みを増やし、活動内容を充実させていくよう努めていきます。

次ページに取り組み一覧を掲載しています。

### VOICE

#### あいおいの月地域貢献活動に寄せて

あいおい損保の地域貢献活動は、地域ごとに特色のある活動として高く評価しています。その中で私どもがかかわっている東京・代々木公園での「親子自然教室」のような環境教育プログラムを全国規模で展開する等、あいおい損保の社会貢献の代名詞となる活動を創ることも重要だと思えます。社員一人ひとりが環境保全のために行動できる、そんな活動を期待します。



(社)日本環境教育フォーラム  
杉山 拓次氏

## 全国での地域貢献活動

### 北海道・東北

#### 中島公園清掃活動(北海道) 1

雄阿寒岳清掃登山(北海道)  
 三八城公園清掃活動(青森)  
 JR仙台駅前周辺清掃活動(宮城)  
 国指定名勝「金平成園」清掃活動(青森)  
 福島ビル近辺歩道清掃活動(福島)  
 郡山ビル周辺清掃活動(福島)  
 交通安全協会と協同でドライバーに反射セーフティバンド配布(岩手)  
 特別養護老人ホーム(以下、特養)「五月園」にて車椅子清掃・入所者とのふれあい(岩手)  
 ケアハウス盛岡にて清掃活動(岩手)  
 特養「さくらぎの里」にて入所者とのふれあい(岩手)  
 みたけ児童センターでグラウンド整備の活動(岩手)  
 献血活動(北海道)

### 関東

光が丘公園清掃活動(東京)  
 大通り公園クリーンアップ活動(ライオンズクラブ横浜ベイシティ支部と共催)  
 世界遺産(候補)富岡製糸場清掃(群馬)  
**代々木公園の清掃活動・親子自然教室開催(東京) 2**  
 リバーアクションかながわ2008(相模川不法投棄一掃キャンペーン)開催  
 筑波山神社清掃活動(茨城)  
**埼玉4大公園クリーンアップ&どんぐりから育てる1万本の植樹運動開催 3**  
 多摩川河川敷の清掃活動(東京)

交通事故防止セミナー実施(千葉)  
 親子で楽しい防災訓練&震災対策in小学校を開催(東京)  
 ちば減災塾「地震に対して減災につなげる講演」等を実施  
 市民講座「夢のあるシニアライフの愉しみ方」を開催(東京)  
 シニアシミュレーター(高齢者疑似体験)出張授業を実施(東京)  
 ECOキャップ運動を実施  
 「世界の子供たちにワクチンを 日本委員会」活動に参加(東京)  
**福祉施設への益子焼き寄贈(栃木) 4**  
**バザー売り上げから車椅子寄贈(東京) 5**  
 献血活動・骨髄ドナー登録(東京)

### 甲信越・中部

地震被災地の長岡市山古志で、ブナの苗木植樹活動(新潟)  
 新潟市関屋浜海岸清掃活動  
 伊那市高遠周辺清掃活動(長野)  
**富士山エコビクニック(清掃活動) 6**  
 善光寺参道クリーンアップ活動(長野)  
 石上大橋クリーンアップ活動(新潟)  
 昇仙峡クリーンアップ活動&ほうとう祭りに参加(山梨)  
 熱田神宮清掃活動(愛知)  
**静岡市大浜海岸清掃活動 7**  
 いきいき介護・健康フェアに協賛(岐阜)  
**交通安全チャリティーコンサート開催(愛知) 8**  
 WAFCA(アジア車椅子交流センター)とのイベント共催(愛知)  
 AED講習会開催(三重)  
 献血活動(静岡・愛知)





### 近畿・北陸

#### 熊野古道の欠損箇所の土入れ整備と古道ウォーキング(和歌山) 9

松川べり清掃活動(富山)

国際自転車レース「TOUR de熊野」大会へのボランティア参加(和歌山)

大和田げんき祭り「Eco-1選手権」に参加(福井)

御堂筋クリーンアップ活動(大阪)

円山公園清掃活動(京都)

#### 市民講座「高齢社会を考える」を開催(大阪) 10

#### いしかわ漁民の森づくり in 輪島(植林)に参加 11

献血活動(滋賀)

### 中国・四国

徳島中央公園清掃活動

松山城山公園・JR松山駅清掃活動、エコ勉強会、いも炊き大会

あいおいの森づくり・植林活動(愛媛)

高知城周辺の清掃活動

あいおい橋クリーンアップ活動(岡山)

玉藻公園清掃・除草活動(香川)

#### 広島平和記念公園清掃活動・平和記念公園への千羽鶴寄贈 12

宇部市ときわ公園クリーンアップ活動(山口)

#### 宍道湖ヨシ再生プロジェクトに参加(島根) 13

AED講習会開催(徳島)

献血活動(愛媛・高知・香川)

### 九州・沖縄

「藤崎宮例大祭」後の清掃活動(熊本)

長崎市公園清掃活動(ロータリークラブ合同)

諫早公園清掃活動(長崎)

大分県最大の歓楽街(都町)清掃活動

公園のトイレおよび周辺の清掃活動(鹿児島)

「やつしろ全国花火競技大会」後の清掃活動(熊本)

佐世保市弓張公園清掃活動(長崎)

鹿児島市内清掃活動

宜野湾マリーナ周辺海岸清掃活動(沖縄)

#### 「阿蘇の森」水資源保護活動(熊本) 14

映画「ゼロからの風」チャリティー上映会(福岡)

北九州チャンピオンズカップ国際車椅子バスケットボール大会にボランティア参加(福岡)

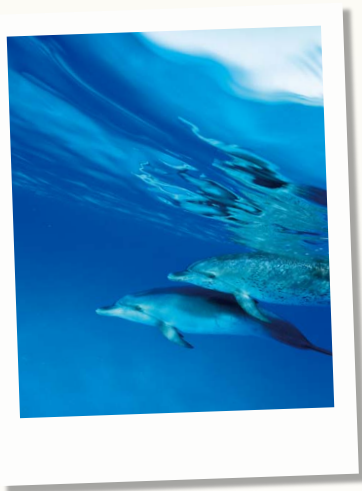
AED講習会開催(鹿児島)

献血活動(長崎・宮崎・福岡)

### 全地域

地域小学校等へ交通安全黄旗・反射セーフティバンド寄贈





かけがえのない地球を守るために

## 環境を守り、育てる人を育む取り組み

### ●環境教育

#### Kids' ISO14000の支援

このプログラムは、国際芸術技術協力機構（アーテック）が日本国内、および世界に対して展開している「子どもの環境教育プログラム」です。当社では、2005年度より支援を続けています。また、当社社員の子弟を対象とした取り組みも行っており、2008年度は16名が初級編を終了し、国連大学で国際認定証の授与式に参加しました。



#### 環境出前寄席の開催

「環境出前寄席」については、NPO法人「全国環境学習支援ネット」の協力のもと、都内の小・中学校を訪問し、子どもたち向けに上演しています。ともしれば難しいテーマと感じられる「環境問題」を、三遊亭京楽師匠の巧みな話術に音楽・映像を加え、伝統芸能に触れながら環境について考える新しい形の「環境学習」です。

京楽師匠は、環境・防災・福祉等社会問題を取り上げ、三遊亭円楽師匠一門で鍛えた話芸を活かして笑いと涙を誘い、国内だけでなく、欧米まで幅広く活動を続けています。2008年度は、東京都内の5カ所の小・中学校において、京楽師匠の「スーパー環境落語・ヒマラヤの北斗七星」を上演し、延べ5,000名の児童・職員等の方々に鑑賞いただきました。



### COLUMN

#### FSC認証紙の推奨

2009年4月以降に新規作成・改版する印刷物のうち、お客様にお渡しするパンフレット・チラシ・約款類については、環境配慮製品として、大豆油インキ（ソイインキ）とFSC認証紙\*の使用を開始しました。

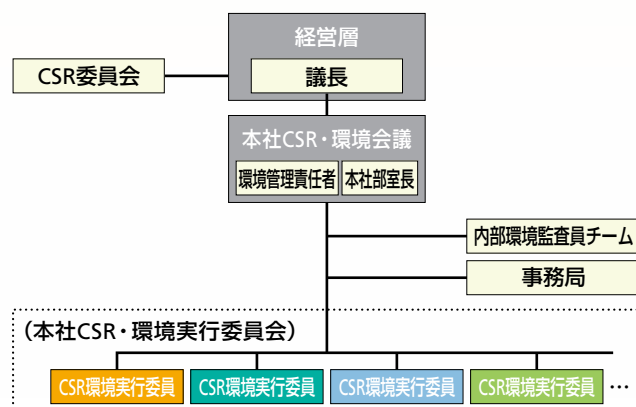
### ●環境マネジメントシステムの運用

本社を対象として環境マネジメントシステムを実施し、国際規格であるISO14001の認証を2004年10月に取得しました（2007年9月更新済）。

また、関連会社においても、（株）あいおいリスクコンサルティング（本社）、（株）あいおい保険総合サービス（恵比寿管理事務所）もほぼ同時期に認証を取得、また2005年9月には、あいおい生命保険（株）（本社）も認証を取得し、あいおい保険グループ全体として環境負荷低減に取り組んでいます。

これらのノウハウを活用し、全社的な環境マネジメントシステムの定着に向けた活動を推進することで、温室効果ガス排出削減に向けた取り組みを強化していきます。

#### 環境マネジメント体制



\*FSC認証紙：森林管理協議会（FSC）のルールに則って管理されていると第三者機関より認証された森林から生産されたもの

社員の環境教育の継続

2008年度は新たな研修教材を作成し、全社員を対象に環境意識の維持向上を目的に環境教育を実施しました。本社部門社員全員参加のセミナーを実施し、他部門社員にはeラーニングにて実施しました。



●テレビ会議システムの活用

2009年6月より、生産性の向上、コスト削減、CO<sub>2</sub>削減等の観点から、テレビ会議システムを導入し、本社および全国の部・支店間の研修・会議等を実施しています。このテ

レビ会議システムの導入により、社員の移動時間短縮による生産性の向上、日帰りおよび宿泊出張のコストを大幅に削減できます。また、交通機関利用減少によるCO<sub>2</sub>の削減にも期待できます。

なお、このテレビ会議システムでは、一方通行のテレビ研修とは異なり、双方向でのコミュニケーションが可能で、知識・スキルの習得やメッセージ性はこれまでの集合研修・会議と同じ効果が得られます。今後も、生産性の向上、業務効率化に大きな期待が持てるシステムとして、より一層活用していきます。



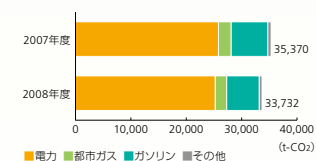
●環境パフォーマンスデータ

あいおい保険グループでは、2009年4月に発表した「IOI環境宣言」(9ページを参照ください)において、2012年度までに事業活動から排出されるCO<sub>2</sub>を15%削減する目標としました。その前提となる現状のエネルギー使用量についてエネルギーの管理権原を有するビルならびにグループの社有車両を対象に、2007年度分よりグループ全社で実測値での把握を行いました。

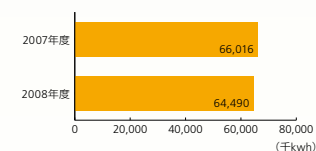
2008年度の環境取り組みとして、8月より「エコチャレンジ運動」をグループ全社で実施、社有車燃費改善のため「エコ安全ドライブ」の推進、電力を中心としたエネルギー使用量削減に取り組みました。その結果、2007年度比で、ガソリン使用量11.2%削減、電力使用量2.3%の削減、またCO<sub>2</sub>排出量合計が33,732t-CO<sub>2</sub>となり、4.6%の削減を行うことができました。

〈CO<sub>2</sub>排出量に関するデータ〉

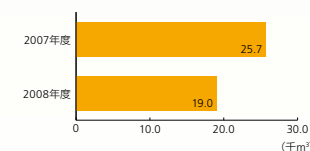
CO<sub>2</sub>排出量



電力使用量

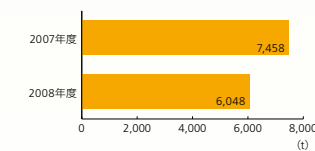


LPガス使用量

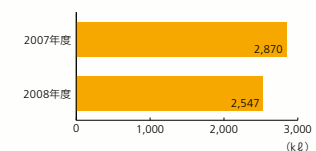


〈その他データ〉

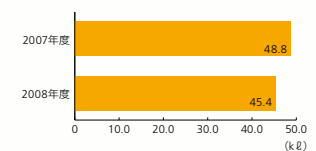
紙消費量



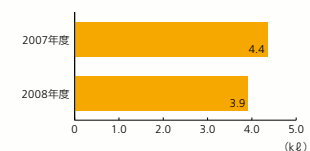
ガソリン使用量



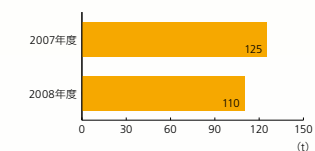
灯油使用量



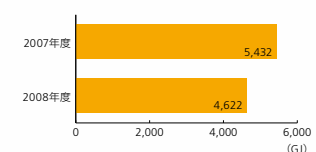
A重油使用量



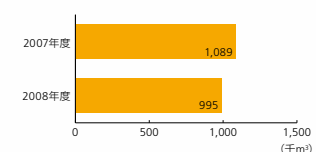
一般廃棄物排出量(主要3ビル)



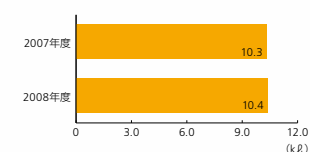
熱供給使用量



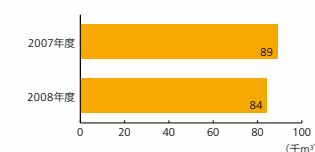
都市ガス使用量



軽油使用量



上水道使用量(主要3ビル)



(データ算出方法)

- \*排出源の特定、算定対象範囲、温室効果ガス排出量算定については、環境省「自主参加型国内排出量取引制度(J-VETS)モニタリング報告ガイドラインVer.2.0」を参照。
- \*車両に関するエネルギー使用については、J-VETS基準では把握対象外ですが、当社事業活動の中で環境負荷ウエイトが大きいことから把握対象としています。
- \*あいおい保険グループが所有もしくは使用するビル377ビルのうち、エネルギー管理権原を有する206ビルが対象。ガソリン・軽油については、グループで所有する社有車両が対象。
- \*あいおい損害保険株式会社および国内関連会社12社が把握対象(・あいおい損害調査(株)・(株)ふれ愛ドゥライフサービス・(株)あいおいサポートBOX・(株)あいおいリスクコンサルティング・(株)あいおい保険自動車研究所・(株)あいおい基礎研究所・あいおい損保CSデスク(株)・(株)あいおい保険ファイナンス・(株)あいおい保険総合サービス・(株)あいおい保険システムズ・(株)あいおい事務サービス・あいおい生命保険(株))
- \*主要3ビル: 本社ビル・新宿ビル・聖蹟桜ヶ丘事務センタービル
- \*一般廃棄物については、昨年までのデータにリサイクル分が含まれていたため、再計算しています。

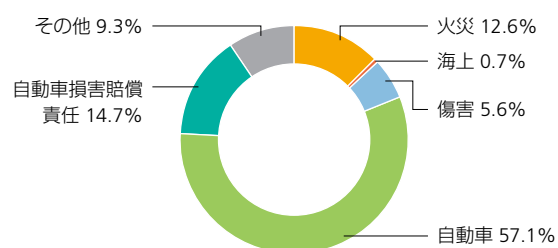
## 会社概要 (2009年3月31日現在)

■ 社名	あいおい損害保険株式会社
■ 本社	〒150-8488 東京都渋谷区恵比寿1-28-1 TEL : 03(5424) 0101(大代表)
■ 創立	1918年6月30日
■ 資本金	1,000億円
■ 従業員数	9,075人
■ 代理店数	39,384店(2009年5月31日現在)

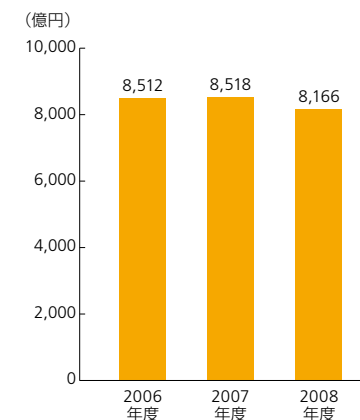


### ■ 代表的な経営指標(個別)

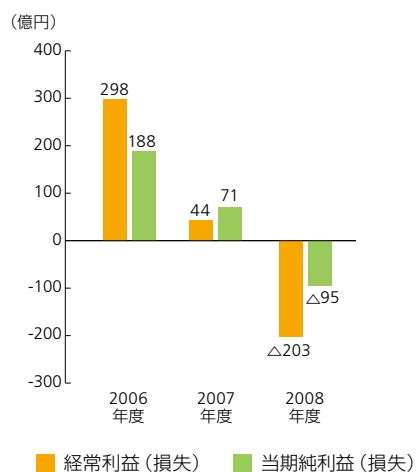
種目別正味収入保険料 (2008年度)



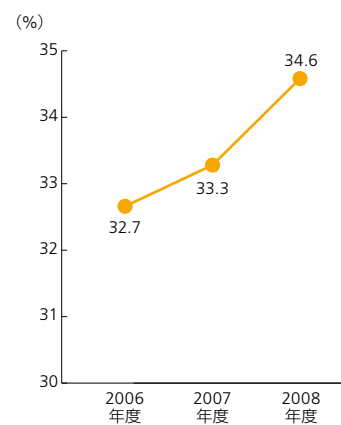
正味収入保険料



経常利益(損失)と当期純利益(損失)



正味事業費率



## ■ 国内・海外ネットワーク(2009年7月1日現在)

国内はもとより、世界19カ国、32主要都市に海外子会社・関連会社・支店等を設置し、海外へ進出される企業や世界各国のお客様に対し、安心していただけるきめ細かなサービスとさまざまなリスクに応じた保険商品の提供を行っています。また、お客様が万一事故にあわれた場合や保険に関するご相談の窓口として、全世界7カ所に「あいおい海外あんしんダイヤルセンター」を設置しています。

### ● 国内ネットワーク

営業部・支店：107カ所

営業課・支社・営業所：473カ所

サービスセンター・サービスオフィス：199カ所

国内子会社等：15社

### ● 海外ネットワーク

海外支店：1カ所

海外駐在員事務所：20カ所

海外元受代理店：6社

海外子会社・関連会社：16社



## 第三者意見

### 「リスクと安心を担う総合サービス企業」として、この機に「新たな価値の創造」を

NPO 法人サステナビリティ日本フォーラム代表理事  
NPO 法人社会的責任投資フォーラム代表

後藤 敏彦

近くには、パンデミックや巨大地震のリスク、中長期的にはすでに発生していますが気候変動に伴うさまざまなリスクが見込まれ、「リスクと安心を担う総合サービス企業」としては安穩としておられる状況にはありません。逆に腕のふるいどころでもあり「新たな価値の創造」が試されますが、キーの一つはネットワークング、まさに「相生<sup>あひあい</sup>」です。トップメッセージで重点課題、すなわちマテリアルな課題がコミットされており、その中にもこのことが反映されており一貫しています。

「IOI環境宣言」は具体的取り組みもセットになっており高く評価します。ただ、今、求められているのは2050年のビジョン・目標であり、そこからバックキャストした中間目標でもあり、合併のすり合わせの中で全社員が挑戦する柱となるものが策定されることを期待したい。また、低炭素社会ではサステナブル・モビリティが実現していなければなりません。それは脱くるま社会かどうかまだわかりませんが、自動車保険の次のビジネスモデルは何でしょう。

商品・サービスの品質向上で「わかりやすい」をキーワードとされているのは、特約の整理から一歩前進し業界全体の問題を率先して取り組んでおられる証であり、特にスモールリスクに対しては有効と考えます。とはいえ、品質方針、品質向上の取り組みの中に日常業務の品質向上だけでなく、金融商品も含め新商品開発の方向性についてもう少し具体的な情報がほしいところです。

「いきいきと安心して働ける環境づくり」では実に多彩な取り組みがなされ、成果もあげておられ敬服しました。ただ、世間での最大関心事である非正規社員についての記述が見あたりません。なければならないという記述だけでも載せるべきと考えます。

CSRの取り組みで、社外委員の顔と意見が見えるようにされたのはよいと思います。また、社会貢献、特に本業を通じた地域貢献も多様な取り組みが展開され、何よりも社員等の多くの関係者が参加しているのはすばらしいと感じました。

CO<sub>2</sub>排出削減については日本の金融機関は総じて製造業やサービス業に比べ少し遅れぎみですが、そうした状況の中で意識を高められ把握や削減対応策等に取り組みされているのは評価できます。しかし、世界ではCDSB (Climate Disclosure Standard Board) のように、幅広くグループ全体の排出量だけでなくさまざまなデータの開示を進めようという動きもありますので、それにも対応できるシステム構築に着手されることもお勧めします。

編集では読みやすさ等について工夫されていることがわかりますが、学生や一般人の読者が増えてきていますので、専門用語、社内用語については意味を欄外等で説明されたらもっと良いと思います。

従来はWebとの併用はあまりありませんでしたが、ガバナンス関係等をWebに移される等、Webの活用を進められようとしておられるのは大変結構なことと考えます。今後はより多くの情報をWebと冊子に振り分け、冊子には詳細情報についてWeb上のURLを明示する等CSRレポートの充実が図られるものと期待しています。

最後に、昨年も述べたことと重なりますが、まだまだプラン・ドゥー情報が主でチェック・アクト情報が少ないと思います。数値化の推進とともにさらなる改善を期待します。



後藤 敏彦氏

NPO 法人サステナビリティ日本フォーラム代表理事(旧GRI日本フォーラム)、NPO 法人社会的責任投資フォーラム代表等、サステナビリティ経営、ステークホルダー・コミュニケーション等、企業活動と持続可能な社会に関する論文執筆・講演多数。



### 第三者意見を受けて

2007年から「第三者意見」をいただいております。ご指摘については、CSR推進のPDCAサイクルを回していく上で重要課題として取り組んでまいりました。

2009年度は「IOI環境宣言」を公表し、グループ企業ならびに代理店とともに、深刻化している「環境・生物多様性保全」の取り組みを開始しております。ご指摘の2050年のビジョン・目標は、現在策定中の統合・合併計画のなかで次年度以降の長期的展望を描き、具体的な目標を設定することにより推進につなげていきたいと考えます。また、世界トップ水準の金融グループにふさわしい、新商品・サービス開発の方向性も明らかにしてまいります。

CSR推進の主役である社員については、正規および非正規社員ともに人事諸制度と職場環境を整備し、社員がいきいきと働くことができるようその土壌づくりの努力を続けてまいります。

「あいおいのCSR」のレベル向上に向け、今回のご提言を真摯に受け止め、「新たな価値の創造」をめざし、全役職員一丸となって取り組みを推進するとともに、これからの新会社、新グループにおいても、継続、強化してまいります。



代表取締役専務執行役員  
鈴木 久仁

あいおい損保の社会的責任CSRレポート2009をお読みいただきありがとうございました

あいおい損害保険株式会社

〒150-8488 東京都渋谷区恵比寿1-28-1

TEL 03-5424-0101(大代表)

ホームページアドレス <http://www.ioi-sonpo.co.jp/>



## あいおい損害保険株式会社

本社 〒150-8488 東京都渋谷区恵比寿1-28-1

TEL 03-5424-0101(大代表)

あいおい損保ホームページアドレス

<http://www.ioi-sonpo.co.jp/>



本冊子は、石油系溶剤を含まない水洗浄性W2インキを使い、有害廃液を出さない水なし印刷で作りました。これにより、印刷時と印刷機洗浄時のVOC（揮発性有機化合物）発生量を大幅に削減しています。



みんなで止めよう温暖化

チーム・マイナス6%

あいおい損保は、チーム・マイナス6%に参加しています。



本冊子は、(社)日本印刷産業連合会が規定したグリーン基準に適合した印刷資材を使用し、グリーンプリンティング認定工場が印刷した環境配慮製品です。



本冊子の印刷はバイオマスで発電された電力で100%まかなわれています。  
※本冊子32,000部印刷するのに必要な電力を、1,492.5kwhと計算しています。



ミックス品  
FSC  
FSC認証紙を使用しています。

本冊子は、紙へのリサイクルが可能です。