

CONTENTS



編集方針	1
トップコミットメント	2
日本興亜保険グループのプロフィール	5
CSR基本方針	6
コーポレート・ガバナンスの強化	7
ステークホルダー・エンゲージメントによる 最重要課題の特定	9
CSRマネジメント	11
特集 ダイアログ #1 持続可能な社会づくりに向けて 保険会社が担う役割	13
最重要課題01 安全・安心の提供 保険事業を通して安全で安心な社会づくりに貢献	17
身近で頼りになる保険会社・代理店 ——地域に根付いた活動	19
万が一の時の、迅速で適切な対応 ——街、人、暮らしを、支え続ける。	21
最重要課題02 気候変動をはじめとした地球環境問題への対応 この素晴らしい地球環境を未来へ引き継ぐために ——保険会社としての役割とは	23
地球環境保全のための バリューチェーンマネジメント	25
低炭素社会への取組み	27
“CO2排出ゼロ”カーボンニュートラル企業へ 連結ベース（海外含む）・企業活動全般を対象	29
事業の上流から下流まで、 バリューチェーンにおける環境負荷低減の取組み	31
生物多様性の保全への取組み	35
CSRの視点を組み入れた投融資	37
温室効果ガス（CO2）排出量の パフォーマンスデータ	39
特集 ダイアログ #2 グローバル社会に対応するダイバーシティの推進	41
最重要課題03 人材を活かす強い組織 自ら考え、自律的に行動し、学び続ける人材の育成	43
多様な人材を活かす職場づくり	45
未来に向けて～日本興亜保険グループの新しい取組み	47
日本興亜保険グループ CSRのあゆみ	49
社会への宣言・イニシアティブへの参画	50
第三者意見	51
第三者意見を受けて	52

編集方針

- 本レポートは、日本興亜保険グループのCSR経営のビジョンや方針、計画および活動の進捗をステークホルダーの皆様にはわかりやすく報告するコミュニケーション・ツールです。
- 本レポートの内容は、日本興亜保険グループの最重要課題である「安全・安心の提供」「気候変動をはじめとした地球環境問題への対応」「人材を活かす強い組織」を中心に構成しています。
- 今回から新たなチャレンジとして、マテリアリティを重視した報告としながら、さまざまなステークホルダーの皆様からの要望に応えられるよう、網羅性についても引き続き配慮しました。より詳細なパフォーマンスデータなどについては、「CSRレポート2011 PDF資料編」にて別途報告していますので、本レポートと合わせてご参照ください。

CSRレポート2011 PDF資料編
<http://www.nipponkoa.co.jp/csr/report.html>

- 最重要課題の取組みについては、まずは自ら活動の検証を行ったうえで、有識者との意見交換を通じて、日本興亜保険グループのCSR活動に対する評価をいただき、それを経営会議および各委員会組織など経営レベルで協議のうえ、計画の見直しを行うなど、ステークホルダーエンゲージメントによるレポートングを目指しました。
- 活動の報告にあたっては、PDCAによる継続的な改善を意識し、それぞれの課題について計画の進捗や成果が把握しやすいよう、具体的な数値やデータをあげて報告するよう努めるとともに、正確性や比較容易性にも配慮しました。
- 一昨年から引き続き、環境ジャーナリストで、幸せ経済社会研究所所長の枝廣淳子氏から、本レポートに関するご意見・アドバイスをいただきました（→P51）。
- 財務面、営業の拠点その他詳細な情報については、別途発行しています「日本興亜損保の現状2011」またはWebサイトをご覧ください。
[日本興亜損保 http://www.nipponkoa.co.jp/](http://www.nipponkoa.co.jp/)
- 日本興亜損保のWebサイトで本レポートのPDFファイルならびにGRIガイドライン対照表、環境報告ガイドライン対照表を掲載しています。
<http://www.nipponkoa.co.jp/csr/report.html>

【報告対象組織】
 日本興亜損害保険株式会社、国内外のグループ会社および日本興亜福祉財団、NKSJグループおよび日本興亜損保の代理店の取組みについて一部掲載しています。

【報告対象期間】
 原則として2010年度（2010年4月～2011年3月）。最新の状況をお知らせする意味で2011年度の活動についても掲載しています。

【発行時期】
 ・前回 2010年10月
 ・今回 2011年10月 ・次回 2012年10月（予定）

【報告対象分野】
 環境の側面、社会的側面、経済的側面での取組みを対象としています。

参考としたガイドライン等
 ・GRI「サステナビリティ・レポートング・ガイドライン（第3版）」
 ・環境省「環境報告ガイドライン（2007年版）」
 ・ISO26000（社会的責任に関する手引）
 ・ISO14064-1（組織におけるGHG排出量及び吸収量の定量化及び報告のための仕様並びに手引）

トップコミットメント

日本興亜保険グループは、 持続可能な社会の実現に向けて 貢献していきます。



取締役会長

兵頭 誠

取締役社長

二宮 雅也



日本興亜保険グループは、 持続可能な社会の実現に向けて貢献していきます。

東日本大震災の対応と、 地域の安全・安心への思い

このたびの東日本大震災によりお亡くなりになられた方々のご冥福をお祈りいたしますとともに、被災された皆様に心よりお見舞い申し上げます。

2011年3月11日、わが国観測史上最大のマグニチュード9.0という未曾有の大震災が日本を襲いました。当社では損害保険会社としての社会的使命を全うするため、全社をあげて迅速な保険金のお支払いに努めるとともに、保険に関するさまざまなご相談に対応してまいりました。震災の初動対応におきましては、「事故受付、調査、支払事務」の分業体制を敷くことで、事故受付に対する調査完了率は、5月の連休明けには82%、5月25日には90%を超えることができました。しかしながら、まだまだ震災対応は続いています。最後の最後まで全力で取り組み、被災地の復興にお役に立てよう努めてまいります。

保険金をお支払いするなかでお客様からいただいた「ありがとう」、「日本興亜に入っていてよかった」という数々の言葉。当社は地域の安全をしっかりと守り、地域の皆様に安心を提供し続ける会社でなければならぬと再認識いたしました。また、被災された方々の行動は、私たちが見失いがちな、思いやりの心、忍耐力、礼儀正しさを思い出させてくれました。当社は、地域に根差した活動を続ける代理

店の皆様、地域金融機関や取引先の皆様と協力して、社会の期待やニーズを的確にとらえ、確かな安全と安心を地域の皆様にお届けすることで、地域に親しまれ、信頼され、選ばれる保険会社を目指していく所存です。

「社会への貢献」を果たす ために

当社は中期経営ビジョンの筆頭に「社会への貢献」を掲げています。言うまでもなく会社とは本来社会的な存在であり、社会の認知が得られない限り存在し得ません。ましてや当社が行う保険事業は公共性が高い事業であると認識しています。そういった会社としての社会的立場と責任を重く受け止め、社会の要請に応じていくためのさまざまな課題に取り組みながら事業活動を続けていく必要があります。保険会社の最も重要な使命と役割は、社会のさまざまなリスクを引き受け、万一の事故の際は迅速に対応することです。それによってお客様に安全・安心を提供し、また金融機関として持続可能な社会の実現を後押しすることにもなります。当社は商品・サービスを含めた質の向上に努めながら、社会的課題を事業に組み込むことで本業を通じた社会貢献に持続的に取り組むこととしています。そのために、社会からの要請や期待、ご意見を耳を傾け、ステークホルダーの皆様との対話をいっそう重視してまいります。

CSRの最重要課題を特定

本業を通じて社会貢献に持続的に取り組む企業となるために、当社ではCSR活動において特に重点的に取り組むべき最重要課題を特定いたしました。特定のプロセスにおいては、ステークホルダーの皆様の本社に対する期待、および関心の度合いに鑑み、日本興亜保険グループが考える活動の重要性をもとにCSR課題を判断しております。最重要課題と位置付けたのは、「安全・安心の提供」「気候変動をはじめとした地球環境問題への対応」「人材を活かす強い組織」です。今後、当社は持続可能な社会の実現と発展に貢献していくため、この3つの最重要課題を中心とした取り組みを推進してまいります。

お客様から信頼され、 選ばれる保険会社へ

当社は、地域に親しまれ、信頼され、選ばれる保険会社を目指しています。そのために重要なのはお客様のニーズを正しく受け止め、お客様目線で業務運営にあたることです。当社ではお客様の身のまわりでどのようなリスクが存在するのかを分析し、保険でのカバー状況をしっかりとご理解いただくことで確かな安心をお届けする「安心見える化運動」を推進しています。また事故対応をはじめとして、お客様の期待に応える業務品質の向上に注力

しており、外部機関から「お客様総合満足度No.1」の評価(→P19)をいただいています。

一方、お客様へ安全・安心を提供する上で重要なことは、万一の際の迅速な事故対応とともに、事故を予防し事故のない社会づくりに努めることだと考えています。当社では「エコ安全ドライブ」の普及啓発を強力に推進しています。「エコ安全ドライブ」の実践は、自動車事故の発生率を下げるとともに、燃費も向上しますので、環境面や経済面でも効果があります。

気候変動への対応に、 率先して取り組む

地球温暖化や生物多様性の損失による気候などの制御・調節機能の低下は、損害保険事業にとってお支払いする保険金の増加、それに伴う保険料の上昇といった深刻な影響をもたらす懸念があります。世界的に見てもこの10年間の自然災害の巨大化は顕著であり、米国においてはハリケーンの多発により、火災保険の引き受け制限や保険料の値上げにより保険に加入できないといったケースが報告されています。当社ではこうした事態を回避し、保険を安定して提供するという保険会社の社会的使命を果たすために、本業を通じ気候変動の適応策と緩和策に重点的に取り組むこととしています。

当社は2008年に、「カーボンニュー

トラル計画宣言」を発表し、2012年度までにバリューチェーンも含めたCO2排出量を20%以上削減(2006年度比)した上で、残りは排出権を購入することで、CO2排出量“ゼロ”を目指しています。また、2010年8月には予防的アプローチという観点から、2020年に34%削減、そして2050年には80%削減という中長期目標を発表しています。2010年度の排出量は、社員一人ひとりの努力の積み重ねにより、2006年度比で目標(18.5%)を大きく上回る20.4%削減を達成しました。

また、先に述べました「エコ安全ドライブ」普及推進や、自動車修理時の「エコパーツ」(リサイクル部品)の活用推進等に今後も積極的に取り組んでいきます。また、再生可能エネルギーへの転換や社会経済活動の低炭素化への動きを後押しする保険商品・サービスの開発、提供にも力を注いでいく方針です。

多様な人材が、個々の能力を 発揮する強い組織へ

ビジネスのグローバル化、先進国における少子高齢化の進展と労働力の減少などを受けて、企業が雇用する人材の多様性の認容(ダイバーシティ)が重要になっています。また、さまざまなお客様のニーズや価値観が多様化していくなか、当社では、それを的確に把握するためにも多様な人材が必要という認識のもと、ダイバーシティ

の取り組みを推進しています。性差や障がいの有無などにかかわらず、多様な人材を受け入れ、全社員がいきいきと働き、能力を発揮できる職場環境を整備することで、個人の能力を活かした強い組織づくりを目指していきます。そのためには管理職をはじめ全社員への教育・研修を強化し、人材育成に努めるとともに、多様なキャリアデザイン支援を推進し、社員にはさまざまなチャレンジの機会を与えます。さらに現在、新人事制度導入に向けて準備を進めており、この新制度では常にワンランク上を目指してチャレンジする意欲あふれる社員を後押しし、キャリアアップの実現を可能とする方針です。また、単に制度を設けるのではなく、その制度が意図したとおりに運営されるように、文化や風土の醸成にも力を注ぎ、保険事業を通じて社会に貢献できる人材の育成に努めてまいります。

* *

企業活動のグローバル化や相互依存が進展するなか、当社は国連グローバルコンパクトへの支持を表明しています。日本興亜保険グループは引き続き、これらの国際行動規範を尊重しながら、グローバル企業として、そして市民社会の一員として、上述したように社会的課題を本業に組み込んで、持続可能な社会の実現と発展に貢献し、ステークホルダーの皆様にも信頼される保険会社を目指してまいります。

