

新たな発展へ

このたびの東日本大震災で被災された皆さまに心からのお見舞いを申し上げます。

このCSRレポート「フォーカス編」には東日本大震災に対するT&D保険グループ挙げての取り組みが生々しく記載されており、読む身として感動を覚えました。役職員とお客さまの安否確認に始まって、店舗の再開、保険金や給付金の迅速な支払い、復興支援へと邁進する過程では大変な努力があったことと皆さま方に深甚の敬意を表する次第です。お客さまの安心感・信頼感も高まったことでしょう。この大震災への対応で示した成果は高く評価したいと思います。

皆さまとしては、「不払い問題」以後、モヤモヤとした気分が鬱積していたかもしれませんが、この大震災に直面して本業の生命保険業の社会的責任を再認識し、生命保険業に従事する意義を身に沁みて感じ取った、と拝見しました。その思い、そのエネルギー、そしてここで挙げた成果を、これから社業のどの方向にどのように振り向けられるのでしょうか。

社長もメッセージの中で指摘しておられますが、事業継続計画や「人と人の絆」(社員の絆、お客さまとの絆、地域社会との絆)の強化など、各々の場面で認識した課題が多々あったことと思います。皆さまが問題意識を共有して課題を掘り下げ、新たな段階に有意義に繋げていく努力を我々は深い関心を持って見守りたいと思います。一つの示唆が2011年7月に組織されたCSR委員会でしょう。全役職員が積極参加してこの委員会を支え、CSR憲章に沿ってT&DグループのCSRとは何か、いか

に経営に取り込んで実践していくかと詰めていく過程と成果を期待しています。原点として経営理念「Try & Discover—挑戦と発見による価値の創造」を生かすことも忘れてはならないでしょう。

企業はゴーイング・コンサーン。常に社会の課題・期待に応えて商品・サービスを提供して前進していく存在です。それをステークホルダーは見ています。その意味で震災関連以外の経営の取り組みの開示もまた重要であり、もう少し紙面を割いて紹介しても良かったのではないかと感じました。

現下の少子高齢化、環境問題、グローバル化などの事業環境下において、成長商品の開発、リスク管理、財務健全性の向上、海外ビジネス、さらには機関投資家としての責任投資や保険監督者国際機構による統一規制作りなどなどさまざまな問題があるやに拝察します。これらの経営課題に取り組む中期経営計画をこの誌上で知りたと思うステークホルダーも少なくないでしょう。

末尾ながら、社会と経営の転機を迎え、T&D保険グループの新たな発展を祈念いたします。



企業行動研究センター  
所長 菱山隆二氏

Profile

三菱石油(現在のJX日鉱日石エネルギー)で国内外の多様な仕事をこなす顧問を最後に退任。米国のペンタレー大学経営倫理研究センターで特別客員研究員。帰国後、企業行動研究センターを設立。企業倫理・企業の社会的責任(CSR)、社会的責任投資(SRI)の浸透をミッションとして、企業のコンサルティング、大学出講、関連NPO法人の理事を務める。著作は松本恒雄監修「ISO26000:実践ガイド」(共著中央経済社)ほか多数。

# CSR Report 2011 FOCUS

T&D保険グループ  
CSRレポート  
フォーカス編

保険を通じて、人々に安心と希望を。



CONTENTS

- T&D保険グループについて .....1
- Top Message .....3
- 東日本大震災への対応 .....5
- グループCSR委員会の設置とCSR憲章 .....9
- CSRダイジェスト .....11
- 職員メッセージ .....13



## 株式会社 T&Dホールディングス

〒105-0022 東京都港区海岸一丁目2番3号 TEL: 03-3434-9111(代)  
http://www.td-holdings.co.jp/ mail: csr@td-holdings.co.jp

未来が変わる。日本が変わる。  
25  
T&Dホールディングスは、地球温暖化防止国民運動チャレンジ25キャンペーンに参加しています。

地球のいのち、つないでいこう

わたしたちは生物多様性に配慮しています



本レポートは、印刷用紙に生物多様性の保全に貢献する「里山物語」、インキは100%植物油(NON VOC)インキを使用しています。また、印刷工程ではフィルムを使用しない「CTP」、有害廃液を出さない「水なし印刷方式」で印刷しています。



本誌はより多くの人にとってわかりやすいよう色づかいに配慮したデザインであると、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構によって認定されました。



T&D保険グループについて

# 当たり前前の 毎日を支える。 その責任の重さ、 受けとめて。

日本人は今、感じはじめています。  
家族と会話をする。オフィスに通い仕事に励む。  
当たり前前の毎日を安心して送れることが、いかに尊いことかを。

そして私たちT&D保険グループは、改めて気づきました。  
「保険」が、人々の毎日を支えるために  
欠かせない商品であることを。

T&D保険グループは、  
3つの生命保険会社を中心とした企業グループ。  
会社は違いますが  
すべての職員が同じ思いで仕事に向き合っています。

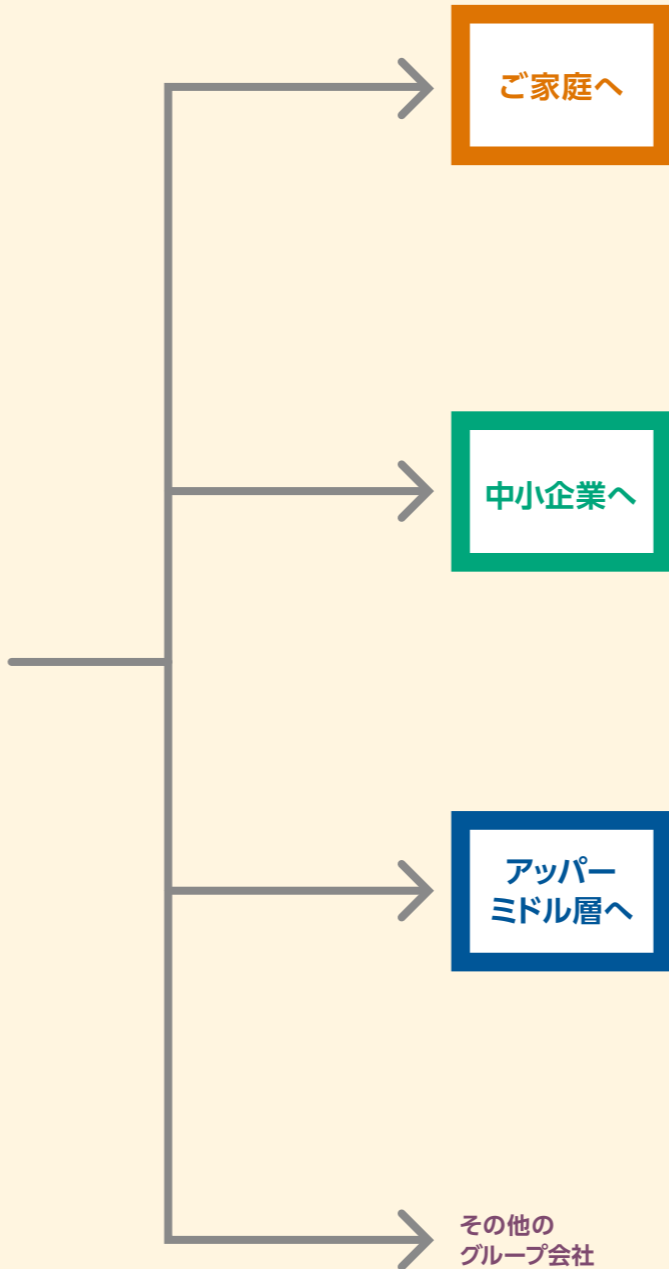
それは、Try & Discover — 挑戦と発見 — です。

保険の意義を「再発見」した  
T&D保険グループは、約束します。  
お客さまに毎日の安心をお届けするために  
グループ一丸となって「挑戦」することを。

それぞれの  
お客さまに、  
それぞれの  
安心を。

## T&Dホールディングス

T&D保険グループは持株会社であるT&Dホールディングスのもと、これまで培ってきた経験を最大限に活かしながら、幅広いお客さまへさまざまなサービスを提供しています。



## T&D保険グループ経営理念

Try & Discover  
(挑戦と発見)による  
価値の創造を通じて、  
人と社会に貢献する  
グループを目指します。

## T&D保険グループ経営ビジョン

《お客さまからの視点》  
私たちは、最優の商品・サービスの提供により、  
お客さま満足度のトップを目指します

《株主・投資家・市場からの視点》  
私たちは、成長に向けた新たな挑戦により、  
安定的・持続的に企業価値を向上させ、  
確固たる存在感のある  
大手生保グループを目指します

## 太陽生命

ご家族の方が一に備える、死亡・医療・介護保障を中心とした総合生活保障の商品販売を推進しています。営業職員が、お客さまを訪問し、最適な保険商品をご提案します。

主な商品：死亡保障+医療・介護保障 等



## DAIDO 大同生命

企業経営者のさまざまなリスクをカバーするために、多数の企業および税理士・公認会計士を会員とする各種団体と提携し、中小企業のお客さまに対して充実した福利厚生制度をお届けします。

主な商品：個人定期保険 等



## T&Dフィナンシャル生命

金融機関の窓口を通じて、お客さまのニーズに合った生命保険商品をご提供します。

主な商品：終身保険、個人年金保険 等



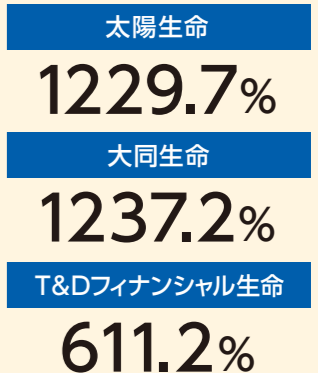
- 保険事業  
ベット&ファミリー少額短期保険株式会社  
保険関連事業  
T&Dコンファーム株式会社/東陽保険代行株式会社/株式会社大同マネジメントサービス  
投資運用・投資助言事業等  
T&Dアセットマネジメント株式会社/T&Dアセットマネジメント(U.S.A.)株式会社  
その他の資産運用関連事業  
T&Dリース株式会社/T&Dアセットマネジメントケイマン株式会社/太陽信用保証株式会社  
イー・アイ・キャピタル株式会社/AICプライベート エクイティ ファンド ジェネラルパートナー株式会社  
総務関連事業  
T&Dカスタマーサービス株式会社  
事務代行・計算関連事業等  
T&D情報システム株式会社/日本システム収納株式会社/株式会社全国ビジネスセンター

## 支払能力はいずれも高水準

ご契約に沿った保険金を、確実にお支払いする。本業を通じてお客さまに安心をお届けすることが、T&D保険グループの使命であり、企業の社会的責任(CSR)であると考えています。

ソルベンシー・マージン比率とは、通常の予測を超えて発生するリスクに対応できる「保険金の支払余力」を有しているかを判断するための行政監督上の指標の一つです。200%以上であれば、健全性について一つの基準を満たしていることを示し、各社とも十分な水準を有しています。

■ソルベンシー・マージン比率(2011年3月末現在)



# 保険の社会的使命を自覚して。

## 一刻も早く現地へ、そしてお客さまのもとへ 全役職員の思いは同じ

### —— 3.11の東日本大震災は、保険を事業活動の柱とする 私たちに、何を教えたのでしょうか。

**中込** まずは、このたびの震災で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、被災された皆さまに心よりお見舞い申し上げます。当時、私は太陽生命の社長でしたので、地震発生直後すぐに対策本部の設置を指示しました。やらなければならないことは、まずは役職員とお客さまの安否の確認でしたが、情報が非常に錯綜していました。すぐに現地に人を派遣することを決定し、正確な情報の収集と支援にあたることとしました。それでも数日はなかなか進みません。その間マスコミでは現地の状況が報道されており、それは悲惨なものばかりでした。しかし、その中で現地の役職員と派遣した役職員の冷静で的確な対応のおかげで、次々と我々の仲間の安否が確認でき、店舗も再開、お客さまの安否確認へと迅速に対応することができました。太陽生命をはじめ、大同生命、T&Dフィナンシャル生命ともにそうでした。

### —— T&D保険グループは非常に迅速に対応したと 聞きましたが。

**中込** その点は大変よかったと思います。今こそ、私たちがお客さまを守らなければならない。お役に立たなければならない——そういう強い気持ちが、太陽生命、大同生命、T&Dフィナンシャル生命の被災地域の役職員に限らず本社や全国の役職員の胸にもあったからではないでしょうか。ご契約をいただいているお客さま一人ひとりを訪問して被害を確認、保険金、給付金のご請求を迅速にさせていただけるように、さらにそれを受けてお支払いがすぐでき

るように、全力で業務に当たった結果です。だから迅速に対応することができたのだと思います。今回の震災で、「保険が必要になったまさにそのときに、お客さまにしっかり寄り添うことの大切さ」を私たちはグループ全体で改めて感じました。人々の生活を保障する保険会社にとって、「安心を提供すること」の大切さは、しっかりと受け継いでいかなければならないと思っています。

### —— 一方で、新たな発見もあったのではないですか。

**中込** そうですね。今回、初めて災害対策マニュアルを実践することとなったのですが、やはりいろんな面で現実的ではない点もありました。例えば、迅速な役職員の安否確認のために、主に携帯メールを通じた確認システムを導入していましたが、成果は十分なものではありませんでした。また、電力が長期間にわたって正常に供給されないような事態は想定していませんでした。

しかし、今回の被災で、いろんなことを体験しました。直接会社の業務には影響は少なかったですが、ガソリンをはじめとする燃料の不足、身近では東京のコンビニやスーパーから品物が少なくなりました。大きな災害は、国全体のサプライチェーンにも影響を及ぼします。この経験を踏まえ、これまで以上に現実的なマニュアルを整備し、風化させずに将来に残していくことが大切だと考えています。

## 社会に優しく役に立つ そういうグループを目指して

### —— CSR憲章で私たちがうたっていることを あらためて考えるとどうなるのでしょうか。

**中込** そうですね。私たちはCSR憲章で「お客さまのニーズにあった最適で質の高い商品・サービスの提供」を真っ先に掲げています。さらに「良き企業市民として積極的に

社会貢献活動を行い、地域・社会の健全な発展に貢献します」ともうたっています。今回の東日本大震災によって、私たちは、このことを強烈に、かつ具体的に目の当たりにしたわけです。過去において必要な保険金や給付金の支払いが漏れた事案があったこともあり、ほぼ反射的に「すぐにお客さまの確認を、必要なお支払手続きをすぐに行うように」と行動し、実践することができました。

今後は、平常時においても「保険が必要になったまさにそのときに、お客さまにしっかり寄り添うこと」の大切さを認識して各々の業務を遂行することが大切だと思います。もちろんやり方は緊急時と平常時では異なるでしょうが、気持ちは同じです。

### —— 「社会に役に立つ企業」とは どのようなものなのでしょうか？

**中込** 私たちが事業を行っていくことは、お客さまをはじめ、働く仲間、株主、社会・地域などさまざまな方々のお役に立って初めて可能となります。そのためには、役職員はそういった関係者のお役に立つということを常に意識して日々業務を遂行することが必要です。会社経営に携わるものは、「お役に立っていること」を確認し、「もっとお役に立てることはないだろうか」と考えることが大切です。そうすれば、会社は、社会から信頼され、企業として存続し、さらに企業の存続がお客さまからのいっそうの信頼につながるという好循環をもたらすのです。

国難ともいえる未曾有の大惨事に直面した私たちは、「人と人との絆」が欠くべからざるものである、と強く感じました。T&D保険グループとしても全く同じです。社会との絆、即ち信頼関係を伴うつながりは、私たちに欠くべからざるものです。だから保険を通じて社会の期待に応えていく、それこそが私たちの使命であると思います。



株式会社T&Dホールディングス  
代表取締役社長

## 中込賢次

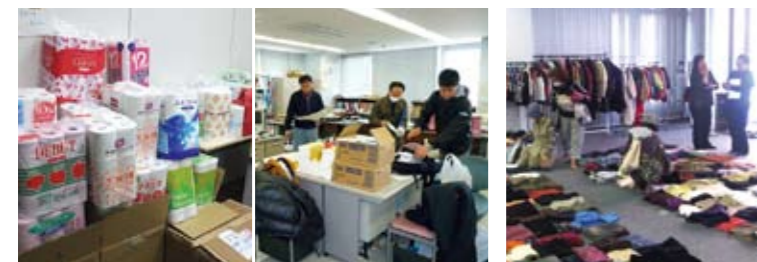
# 被災地の皆さまに寄り添い 自ら行動します。

2011年3月11日午後2時46分。  
マグニチュード9.0の大きな揺れが東北地方を中心に東日本を襲いました。  
T&D保険グループの職員は、国難ともいえるこの状況に懸命に対応しています。  
現場で働く職員を中心に、震災後の取り組みと今後の決意をお伝えいたします。



## お客さまとともに。

今回の大震災で石巻地域は沿岸部を中心に甚大な被害を受け、石巻支社でも、職員一名が営業活動中に大津波の犠牲となりました。胸が張り裂けんばかりの思いです。震災後数週間は、全国の仲間から届けられた物資で生活する日々が続きました。そのような中で職員の安否確認を続け、並行してお客さまのための活動を開始いたしました。支社機能は不十分でしたが、お客さまのご相談をお受けするため、3月19日には地域の生命保険会社の中で最初に支社の窓口を開けました。お客さまをお見舞いするために職員は瓦礫を乗り越え、ヘドロの中をお客さまのお宅に向かいました。危険な場所も多く、余震も続く中、当初は不安もありましたが、お客さまとお会いして互いに喜び合い、涙を流し合い、清掃活動のお手伝いをする中で心からふれあうことができました。このことを通じて、私たちが当たり前前に生きていて、当たり前前に活動できることの喜びを改めて痛感いたしました。復興までにはまだまだ時間がかかりますが、お客さまとともに我々の支社があり、その周りには大勢の会社の仲間がいる。このことに勇気と希望を持って復旧・復興に取り組んでいきたいと思っております。



震災翌日から約2カ月間にわたり、応援要員を派遣。お客さま、従業員、避難所へ物資を配布。石巻支社の1階において衣服の無料配布を実施。

### 東日本大震災への対応状況

- 3月11日 東北地方太平洋沖地震発生  
●本社内に「危機対策本部」を設置  
●安否確認活動開始
- 3月12日 ●被災地への支援要員派遣開始  
福島原発半径20km圏内退避指示
- 3月13日 ●「災害死亡保険金全額支払い」  
「保険金・給付金、契約者貸付金、  
据置金の簡易迅速な支払い」  
「保険料払込猶予期間の延長(6カ月)」発表  
●仙台支社内に「現地対策本部」を設置
- 3月14日 ●石巻支社、塩釜支社窓口閉鎖  
東京電力計画停電開始  
●義援金3千万円寄贈決定
- 3月15日 ●塩釜支社窓口再開  
●節電対応実施
- 3月16日 ●郡山支社窓口閉鎖
- 3月17日 ●「契約者貸付・住宅ローンの特別取扱い」実施
- 3月19日 ●石巻支社窓口再開
- 3月22日 ●郡山支社窓口再開
- 4月6日 ●「入院治療等の特別取扱い」実施
- 4月16日 ●宮城県などにおいて、ラジオによるお見舞い  
およびお客様サービスセンターご案内
- 4月21日 ●「保険契約の失効に関する特別取扱い」実施
- 5月2日 東日本大震災にかかわる第一次補正予算成立
- 5月10日 ●「保険料払込猶予期間の再延長(9カ月)」実施
- 5月23日 ●被災地のお客さまサポート機能強化のため、  
「現地対策本部」から  
「お客様サポート現地本部」へ変更
- 6月1日 ●危機対策本部の下に節電対策部会設置
- 6月23日 ●全社節電運動「節電宣言」(節電策公表)
- 6月24日 東日本大震災復興基本法公布・施行
- 7月1日 電気事業法に基づく電力使用制限発動
- 7月9日 ●東京電力および東北電力管内の本支社において、  
平日休業および土曜日の窓口業務実施開始
- 7月25日 東日本大震災にかかわる第二次補正予算成立

## 生保3社(太陽生命・大同生命・T&Dフィナンシャル生命)共通の 東日本大震災における主な対応

データ編 P1・2

災害死亡保険金等の全額お支払い	約款上の地震等による免責規定を適用せず、災害死亡保険金等を全額お支払い
保険料払込猶予期間の延長	被災により保険料のお払込が困難な場合、保険料払込猶予期間を最長2011年12月末まで延長*
保険金、給付金、契約者貸付金等の簡易迅速な取扱い	お手続きに必要な書類を一部省略するなどにより、簡易迅速にお取扱い
契約者貸付(新規貸付)の利息減免	契約者貸付(新規貸付)の利率引き下げによる利息減免* (2011年6月末で上記お取扱いの新規貸付の受付は終了いたしました)
入院治療の特別取扱い	入院給付金のお支払いについて特別のお取扱いを実施*

\*大量の帰宅困難者が発生したこと等に伴い災害救助法が適用された東京都は除きます。  
☆すべてのお取扱いおよびお取扱いの詳細については、各社のディスクロージャー誌・ホームページなどをご確認ください。

## 東日本大震災復興支援活動

2011年7月、T&D保険グループ役職員有志63名が岩手県陸前高田市の仮設住宅や個人宅、寺院などの草刈り・瓦礫撤去などの復興支援活動を行いました。



瓦礫の撤去作業



陸前高田市のボランティアセンターの様子



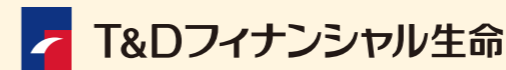
個人宅の草刈作業



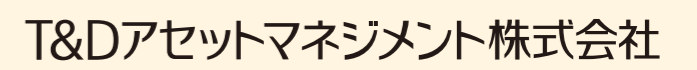
被災地(陸前高田市)の様子



現地の方から当時の状況をお聞きしました



3月11日の震災後、テレビで見る現地の大変な状況に「自分にも何かできないか」と考えていたところに今回の復興支援活動の企画を知り、迷わず手を挙げました。陸前高田市の被災地は想像以上に広く、限られた時間で十分にお役に立てたのかと申し訳なく思いましたが、ボランティアセンターの方の明るさや、ほとんど何もないところにも「みなさんのご支援ありがとうございます」、「がんばろう東北」といった垂れ幕が掲げられている様子に胸を打たれ、今後も、周りの仲間と一緒に復興を支援したいと感じました。今回の活動で、震災の恐ろしさと同時に地元の方々の強さを実感しました。復興支援は1回で十分なのではなく、継続的な活動こそが大切です。やれることをこつこつとやっていくしかありません。



1日目の活動は、津波でご家族を亡くし、仮設住宅で暮らす方のお庭の草刈りでした。「家は流されたけれど、思い出のある庭をきれいにし、離れた場所に住む孫に見せてあげたい」との思いで作業を依頼されたのだそうです。被災された方のお話や、目の前の被害状況の大きさから考えることは多く、言葉には尽くせません。今回仲間と力を合わせ、短期間ではありましたが、被災された方のお役に立つことができました。グループ他社からの参加者とは、今まで業務でのかわりはありませんでしたが、心をつなげて作業することを通じ、グループの仲間への頼もしさや心強さを感じました。復興にはまだ時間がかかるかもしれませんが、微力でもできることを継続していきたいと思っております。

職員の奮闘

T&D保険グループの一人の職員にフォーカス。経験したことのない大震災に対し、ステークホルダーと支えあいながら、どのような行動をとったのか、そしてこの経験を通じて何を学んだのか、詳しくご紹介していきます。



大同生命  
盛岡営業支社  
県南営業所  
高野弘子



# 人と人とのつながりの大切さ、改めて学びました。

## 津波の映像に恐怖しながら、自宅でお客さまの安否を確認。

「カーテレビから流れてきたのは海岸沿いの街に津波が襲いかかる悲惨な映像でした。大船渡市のお客さまを担当する私には、その映像が信じられませんでした」と3月11日の状況を語るのは、岩手県奥州市水沢区と大船渡市をメインエリアに営業活動を展開している大同生命の高野弘子職員です。「3月11日からしばらくは自宅待機となりました。ガソリンも食料もなく、その日を生きるのに精一杯の状況でしたが、それでも津波の被害に遭われたお客さまが心配で、何度も何度も携帯電話に連絡をしました。また自宅のパソコンからお客さまの安否情報を確認したり、被害の少ないお客さまに連絡を入れたりするなど、できる限り情報の把握に努めました」

## 被災地に支援物資をお届け。震災の諸手続きはお客さまと向き合っご案内。

県南営業所に職員の姿が戻ったのは、震災から約1週間後のことでした。当時の様子を佐藤尚人所長は次のように振り返ります。「まず職員に指示したのは、すべての担当のお客さまに連絡をして安否を確認することでした。ガソリンのめどがついてからは、職員とともに被災されたお客さまのもとに足を運び、インスタント食品やタオルなどの支援物資をお届けにうかがいました」  
安否確認や支援物資のお届け。もちろんどれもはじめてのことばかりでしたが、職員は情報を共有しあいながら、大きな混乱もなく業務を遂行していきました。そして、少しずつ落ち着きを取り戻し始めたころから高野職員が始めたのが、災害死亡保険金等の全額支払いや保険料払込猶予期間の延長などのご案内です。

「本社から送られてきた資料を直接お客さまへお持ちし、お話いたしました。電話だけでは伝えられない細かい内容についても、正しくご理解いただきたく、できる限り訪問させていただきました」

## 本社、税理士会のサポートが支援活動の大きな力に。

こうした県南営業所の活動の大きな支えになったのが、大同生命本社の応援や税理士会の方々の献身的

### 大同生命 盛岡営業支社 県南営業所

物的、人的な被害はなかったものの、沿岸部沿いのお客さまは甚大な被害。

岩手県南部、奥州市水沢区にある県南営業所。ここでは13名のスタッフが勤務し、主に岩手県南部で営業活動を展開しています。震災当時、沿岸部沿いの都市を訪問していた職員もおりましたが、幸いにも津波を免れ人的被害はありませんでした。しかしながら沿岸部沿いにお住まいのお客さまの多くが、震災の被害に遭われました。心よりお見舞いとお悔やみを申し上げます。



県南営業所 佐藤尚人所長

### ■高野職員を支える人々

#### 家族

震災直後は、長女が義母、義父を守る。被災地へ足を運べたのは、しっかり者の娘がいたからこそ。

#### 県南営業所の仲間

お客さまの情報収集はもちろん食料品の買い出しなども分担して行う。

#### 本社スタッフ

レンタカーで被災地を回り、支援物資を配ると同時にお客さまの安否を確認。

#### お客さま

厳しい状況にあっても、こちらを気遣うやさしさに、何度も励まされる。

#### 税理士会の先生

被災されたお客さまに対して定期的に相談会を実施。



な活動であったと高野職員は言います。「盛岡営業支社では約1万件の保険契約があります。一人ひとりを確認することは、所員だけでは到底できません。そんなときに東京と大阪の本社からスタッフが駆けつけてくださり、市役所や体育館に向かい安否の確認作業を手伝ってくれたのです。また、お客さまや職員に対する支援物資も大量に送っていただきました。いざというときには助けてくれる仲間が日本中にいる、というのは本当に心強かったです。さらに税理士の先生方からもお客さまの安否について逐一報告をいただき、改めて地域に密着したネットワークの強さを感じました」  
幸いにも高野職員のお客さまは皆無事でしたが、県南営業所が担当する被保険者の中には怪我をされた方もいらっしゃいました。どのように対応したのか、佐藤所長は次のように説明します。「今回の震災では、保険証券や身分証明書を津波で流されてしまった方、お怪我をされても道路が分断されて通院できない、あるいは病床が埋まっていて入院できない方もいらっしゃいます。こうした想定外の状況に対して大同生命では今回の震災に対応するための特別なガイドラインを作成し、私たちはこのガイドラインに沿って、迅速に対応させていただいたのです」

## 辛い時期だからこそ、丁寧で誠実な対応が必要。

2011年9月現在、被災地は当時の爪痕を残したまま。復興へ向けては多くの課題が残っています。佐藤所長も保険会社の職員として取り組むべきことについて次のように語ります。「県南営業所のお客さまの中には、いまだ行方不明の方もいらっしゃいます。しかしご家族の中には、この状況を受け入れることができずいらっしゃる方もおられます。保険金をご請求される、という決断をされるまで、ご家族の立場を理解し寄り添うことが私たちにとって求められていることではないでしょうか。不安の中で過ごすお客さまのもとへ定期的にご訪問し、お話を聞き、疑問や質問にはきちんとお答えする。こういう状況だからこそ、お客さまありきの姿勢を貫かなければいけません」。また高野職員も「被災され保険料のお支払いが困難なお客さまへは、特別取扱いのご説明を丁寧に行うことで、継続的に保障が続くように努めています」と言います。

## みんなに支えられて私がいる。その感謝の気持ちを原点に。

今回の震災を経験し、高野職員は二つのことを再認識しました。「一つめは私たちがお勧めしている保険という商品が、万が一の際にはなくてはならないものであるということです。ご提案する際も、お客さまを守るために本当に必要な商品とは何か、保険料はどれくらいが最適なのか、これまで以上に熟考するようになりました。そしてもう一つが、自分は多くの方に支えられて仕事をしている、という実感です。家族、従業員、職員、税理士会の皆さま、多くの人々が私を助けてくれました。そして、被災されたお客さまにも。支援物資をお持ちした際のお客さまの笑顔、やさしい心配りに、私はどれだけ勇気づけられたことでしょうか。人々の生活を支えるための保険を販売している私たちが、実は生活の中でいろんな人から支えられているということを実感したとき、心からの感謝の気持ちで仕事に取り組めるようになったのです」  
地域の中で生かされていることへの感謝、喜びと、そこから生まれる行動。これこそステークホルダーを意識したCSRの原点にあるべき姿です。これからも高野職員をはじめ皆が、人と人とのつながりを大切に、被災地へのサポートを積極的に行っていきます。



# グループの連携を深め、CSRを強化していきます。

2011年7月、T&D保険グループでは、グループ一体となったCSR活動をさらに推進するため「グループCSR委員会」を設置しました。

## グループCSR委員会の目的

グループ内でのCSRに関する協働態勢を整備し、グループ各社が一体となった取り組みを推進。

これまでT&D保険グループでは、「T&D保険グループCSR憲章」「T&D保険グループコンプライアンス行動規範」「T&D保険グループ環境方針」を制定し、グループの視点からCSRへの取り組みを推進してまいりました。

具体的には、特に社会性の強い生命保険事業の本業部分を中心に生命保険子会社における取り組みの充実を図るとともに、大同生命が特別協賛している「全国障害者スポーツ大会」や、太陽生命が1982年に取り組みを始め、2004年から日本全国へと規模を広げた「全国一斉クリーンキャンペーン」、さらに地球環境を守るためのさまざまな取り組みやコンプライアンスの徹底、働きやすい職場環境づくりなど、グループ各社で独自の取り組みを実施してまいりました。

今般、グループ各社の取り組みをグループ内で共有化し、そのよいところを学び合い、また、グループとして共同で取り組めるものを明確化することなどを通じて、グループのCSRに取り組む態勢を整備し、グループ各社が一体となってCSRをより一層充実させていくことを目的として、「グループCSR委員会」を設置しました。「グループCSR委員会」では、次のような事項について、T&Dホールディングスおよび直接子会社の間で審議・検討や情報の共有を行います。

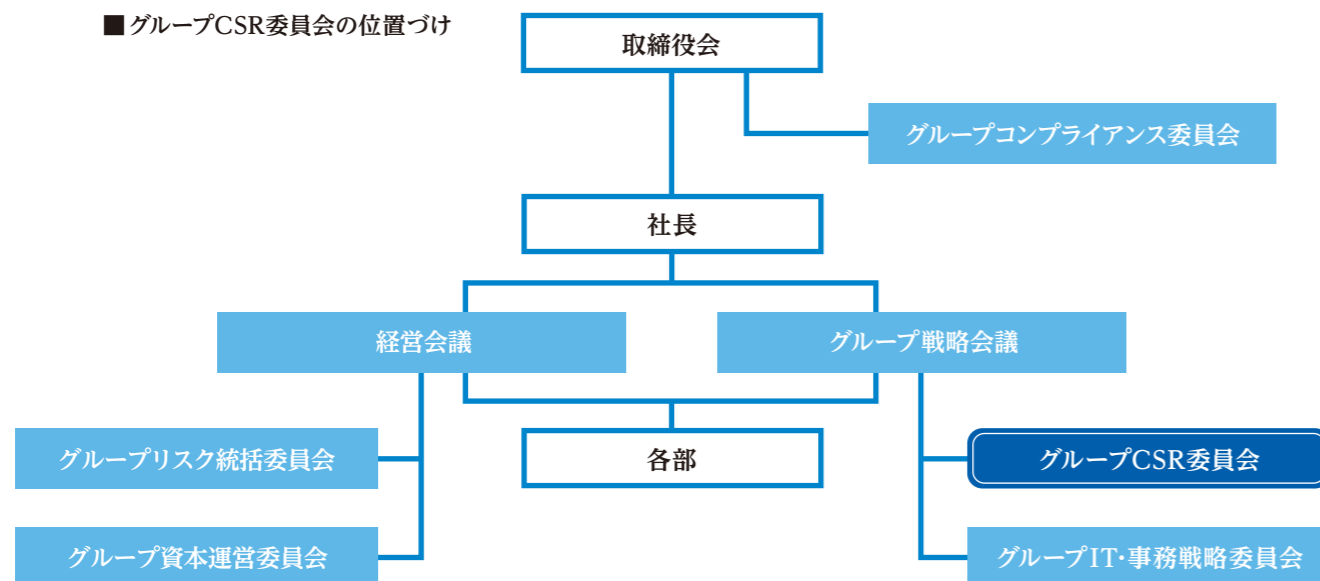
- ①CSRに関するグループ基本方針の策定
- ②グループ共通CSR施策の策定
- ③グループ各社が主体となり計画・実施するCSR施策に対する他のグループ会社による協力態勢の検討
- ④グループ共通CSR施策および各社CSR施策の遂行状況に関する報告

## グループCSR委員会の構成と位置づけ

委員長はT&Dホールディングス社長。「グループ戦略会議」の下で活動。

この「グループCSR委員会」は、グループにおけるCSRの一体的推進を主な目的とし、グループ戦略およびそれに付随する重要な事項を協議するための機関である「グループ戦略会議」の下部組織として位置づけ、委員会の議事内容をグループ戦略会議に報告するという運営体制を取ることとしました(図参照)。「グループCSR委員会」は、T&Dホールディングス社長を委員長とし、T&Dホールディングスおよび直接子会社のCSR担当執行役員・CSR担当部長を委員として構成されています。また、この委員会の設置に伴い、その目的や任務等を定めた「グループCSR委員会規程」を制定しました。今後は、この「グループCSR委員会」をグループのCSR活動の要として、より一層グループのCSRの取り組みを推進してまいります。その内容については、この「CSRレポート」でもご紹介していきます。

■グループCSR委員会の位置づけ



## T&D保険グループCSR憲章

T&D保険グループは、経営理念に基づき、社会とともに持続的成長を遂げ、生命保険業等の公共的使命と企業の社会的責任を果たします。

### 1. より良い商品・サービスの提供

- ・お客さまのニーズにあった最適で質の高い商品・サービスを提供します。

### 2. コンプライアンスの徹底

- ・法令、ルール等を厳格に遵守し、誠実に行動します。
- ・公正かつ自由な競争を維持・促進します。
- ・市民社会の秩序や安全をおびやかす反社会的勢力や団体に対しては、毅然とした態度で対応します。

### 3. 人権の尊重

- ・人権を尊重し、人権啓発に積極的に取り組みます。
- ・従業員の人格を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保し、人材育成を図ります。
- ・プライバシーを尊重し、個人情報の管理・保護を徹底します。

### 4. コミュニケーション

- ・お客さまや株主はもとより広く社会に対して、経営情報を適時適切に開示するとともに、積極的に対話を図ります。

### 5. 地域・社会への貢献

- ・良き企業市民として積極的に社会貢献活動を行い、地域・社会の健全な発展に貢献します。

### 6. 地球環境の保護

- ・企業活動に際して、環境問題の重要性を十分認識し、地球環境の保護に配慮して行動します。



情報を共有し、グループの視点でより充実したCSRを。

グループCSR委員会 委員長 中込賢次

これまでもT&D保険グループを構成する各社は、力強くCSR活動を展開してきました。この「グループCSR委員会」は、グループ各社がお互いの活動をより深く知り、整理して、その上でグループ全体としてCSRにどのように取り組んでいくべきかという知恵を出し合う場と考えています。活発な議論がなされるよう、委員長としての責任を持って運営してまいります。

# 街の中へ、人の中へ。

T&D保険グループでは、CSR憲章に則りさまざまな活動を行っています。これまでの継続的な活動や新たに始めたプロジェクトなどをダイジェストで紹介していきます。

## 地域・社会貢献

全国障害者スポーツ大会への特別協賛

データ編 P32

大同生命では、2010年10月に千葉県で開催された国内最大の障がい者スポーツの祭典である「第10回全国障害者スポーツ大会(ゆめ半島千葉大会)」に特別協賛を行いました。大会に参加する選手などとの交流の場である「ふれあい広場」に「大同生命ブース」を毎年設置し、多くの役職員がボランティアとして活動しています。



第10回全国障害者スポーツ大会(ゆめ半島千葉大会)開会式の様子

## 地域・社会貢献

## 地球環境保護

全国一斉クリーンキャンペーン

データ編 P32

太陽生命では、1982年より年1回実施してきた本社周辺の清掃活動を、2004年から全国一斉に実施しています。参加者は増え続け、東京など一部地域では、他企業の方々も参加されるなど、一大イベントとなってきています。当日はグループ各社(大同生命、T&Dフィナンシャル生命、T&Dアセットマネジメント、T&Dホールディングス等)の有志も参加しました。



全国一斉クリーンキャンペーンの様子

## 地域・社会貢献

## 地球環境保護

森林保全・育林活動

データ編 P36

太陽生命では、事務用紙やパンフレット・約款など、業務上さまざまな紙を使用する保険会社として、森林資源の還元と緑化保全を目的に、栃木県那須塩原市と滋賀県高島市に「太陽生命の森林」を設置し、育林活動を進めています。毎年、多くの役職員が活動に参加し、枯木の伐採作業や森林観察会などを実施しています。



太陽生命の森林(もり)での活動

## コミュニケーション

IR活動

データ編 P18

T&Dホールディングスは、グループの経営・財務情報を「継続的」かつ「わかりやすく」ご提供するよう努めています。具体的な取り組みとして、国内・海外投資家向けに決算説明会、決算電話会議、個別訪問などを実施しているほか、証券アナリストとも積極的な意見交換を行っています。なお、IR活動を通じて投資家から寄せられた有用な情報などについては、定期的に経営陣へフィードバックしています。



海外投資家向けIR活動

## 地域・社会貢献

寄付による大学でのオープン講座

データ編 P33

大同生命では、創業100周年を機に、2002年度から寄付によるオープン講座を開催しています。本講座は、各大学のご協力のもと、中小企業経営者の皆さまに、経営・ビジネスに関する知識・スキルの習得の場を提供するものです。2010年度は6大学で実施、受講者数は過去9年間で延べ約7,400人に上り、受講生の方からも大変ご好評をいただいております。



オープン講座の様子

## 地域・社会貢献

## 地球環境保護

節電への取り組み

データ編 P36

T&D保険グループでは従来から節電に対する取り組みを行ってまいりましたが、2011年度はさらなる節電対策に取り組んでいます。オフィス内の室温の28℃設定、クールビズの実施期間拡大、消灯・減灯、エレベーターの使用制限などのグループ共通の節電対策と併せて太陽生命・大同生命では東京電力・東北電力管内の本社・支社などで輪番休業などの対応も行っています。



節電への取り組み(日中消灯の様子)

## コンプライアンス

## 人権の尊重

コンプライアンスの推進(個人情報保護の徹底など)

データ編 P11・P15・P25

T&D保険グループ各社は、個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)などを制定し、各社ホームページなどで公表しています。法令遵守を実現するための具体的な実践計画となる「コンプライアンス・プログラム」に基づいて、個人情報保護に関する研修などを定期的に行っています。また、「コンプライアンス・マニュアル」の策定やコンプライアンス・カードの携行により徹底を図っています。



コンプライアンス・マニュアルおよびカード

## 商品・サービス

## コミュニケーション

ステークホルダーの声を活かした経営

データ編 P18

太陽生命では、ご契約者さまに会社や生命保険に対する理解を深めていただき、またご意見・ご要望をお伺いすることを目的に、「太陽生命ふれあい倶楽部(ご契約者懇談会)」を開催しています。また、大同生命では、重要なステークホルダーの提携団体や代理店である税理士・公認会計士に、大同生命の近況を報告するとともに、経営に関するご意見をいただく場として「事業報告懇談会」を開催しています。



太陽生命ふれあい倶楽部(ご契約者懇談会)

## 地域・社会貢献

大学向けの資産運用サービス

データ編 P32

T&Dアセットマネジメントでは本来の事業領域である資産運用において広く社会に貢献することこそがCSRの本質と考え、大学に対する資産運用サービスを提供しています。サービスの提供を通じて、大学が質の高い教育・研究を行えるよう、資産運用におけるガバナンスや財政基盤の確立をお手伝いしています。



その他の主な取り組み【データ編ページ】

- より良い商品・サービスの提供：Q-upキャンペーン(太陽生命)【P21】/お客さまアンケート(大同生命・T&Dフィナンシャル生命)【P22~23】
- コンプライアンスの徹底：コンプライアンス行動規範の遵守【P14】/コンプライアンス・プログラム【P15】/内部者通報制度【P15】
- 人権の尊重：多様性への取り組み【P29】/女性の活躍を支援する取り組み【P30】/人権教育【P30】
- コミュニケーション：株主総会【P18】
- 地域・社会への貢献：献血活動【P32】/災害時義援金の寄付【P32】/財団法人 日本ダウン症協会への支援(太陽生命)【P33】
- 地球環境の保護：グループの環境負荷データの開示【P37】/環境に関する目標と実績値の開示【P38】

## 職員メッセージ

# できることを、 それぞれの 職場で。

2011年は、T&D保険グループの職員にとっても、働く意義、価値を改めて見つめ直す年となりました。お客さま、仲間たち、地域社会、そして未来の子どもたちのために何をすべきか。何ができるのか。それぞれの職場で一人ひとりが考え、挑戦しています。

太陽生命  
お客様  
サービスセンター長  
勝島明美



感激いただけるサービスを目指して。

お客様サービスセンターの使命は、お客さまからさまざまな内容のお電話をいただき、その「声」にきちんとお応えすることです。そのために日々の努力は欠かせないと考えています。特に東日本大震災により被害にあわれたお客さまには、たいへんな状況の中でお電話いただいていることに留意して、お一人おひとりの状況を注意深くお聞きし、できるだけご安心いただけるよう最適なお案内をすることを心がけて対応しています。今後とも、お客さまにご満足いただくだけでなく、「感激いただけるサービスをご提供できるサービスセンター」を目指します。

大同生命  
東京西  
TKC企業保険支社  
柳 晴久



迅速な対応がお客さま満足度の向上に。

担当する事務所から関与先の従業員が亡くなったのご連絡があり、死亡保険金の請求書類を同日中にお届けしました。その結果、保険金を早急に受け取っていただくことができ、事務所の担当者から「お客さまから、迅速に対応してくれたお陰で遺族に対して速やかに弔慰金を支払うことができた」と感謝されたよ。ありがとう」とのお言葉をいただきました。このとき私は営業担当者として、事務所の保険提案を全力でサポートするとともに、不幸にも保険事故が生じた際は、誠心誠意対応することが大切であることを、再認識しました。

T&D  
フィナンシャル生命  
支払サービス課  
矢神明子



お客さまの立場に立ったサービスを。

支払部門では、積極的に請求勧奨を行っております。先日もお受取人さまから死亡保険金の請求申出をお受けした際、ご請求されていない入院・手術の有無についてお伺いしましたが、被保険者さまと同居していなかったため、わからないとのお答えでした。そこで、お手元に過去の診療明細書などがあれば、当社で請求可能な入院・手術を確認させていただくことをご案内いたしました。確認の結果、ご請求可能な入院・手術が判明し、給付金をお支払いすることができました。後日、お受取人さまから感謝の言葉をいただきました。今後もお客さまサービスを第一に日々の業務に努めてまいります。

T&D  
アセットマネジメント  
運用統括部  
永島 博



大学法人へ資産運用サービスをご提供。

T&Dアセットマネジメントでは、本来事業である資産運用サービスを通じたCSR活動として、大学法人の資産運用におけるガバナンスや財務基盤の確立に向けた取り組みを始めました。私はこの活動の担当者として、昨年11月には大学法人資産運用研究会を開催し、CFA協会の「基金、財団、および慈善団体の資産運用行動規範」について報告しました。この内容は業界紙「学校法人」に掲載され、本年6月には金融調査会社主催の「私立学校法人価値向上セミナー」のテーマとして取り上げられるなど、次第に広がりを持つに至りました。今後とも、重要な社会基盤でもある大学が、安定した財務基盤を確立しその役割を果たしてもらうために、お手伝いできればと思っています。

T&D情報システム  
経営企画部  
江崎嘉則



電力抑制で実感したエネルギーの恩恵。

東日本大震災直後の計画停電時、太陽生命浦和ビルではお客さまへのシステムサービスを停止することなく提供するため、自家発電装置を稼働し大量の灯油を消費しました。この時、私たちの業務は大きなエネルギーの元に成り立っていると痛感させられました。その後も夏期電力使用制限への対応として、照明や空調の制限、全社PCの節電対応、サーバーーム内の空調効率化、さらにはビル全体の動力制御などにも踏み込んで電力削減に取り組み、15%以上の電力削減を達成しました。今回、私たちはいかに多くのエネルギーの恩恵を受けているかを実感しました。これからも、エネルギーを大切に使う気持ちを持ち続けていきたいと考えています。

T&D  
カスタマーサービス  
PT事務局  
(水川・片岡・下羽)



被災者支援活動を継続的に実施。

被災者支援について、当社全従業員にアンケートを実施したところ、福島原発に隣接している双葉町の住民約1,400名が、埼玉県加須市の旧騎西高校に避難されており、同じ埼玉県の企業として、何とか支援をしたいとの要望が数多く寄せられました。そこで、プロジェクトチームにて旧騎西高校を訪問、双葉町の皆さんに要望を直接伺い、支援物資をタイムリーにお届けする活動を実施しております。この活動は、全従業員の災害支援への気持ちの表れであり、双葉町の皆さんよりお礼状をいただくなど、大変喜んでいただいております。現在、4月、6月、8月と実施しており、今後も支援活動を継続実施する予定です。

T&D  
ホールディングス  
総務部  
小澤恵美



節電は日々の積み重ねが大切と実感。

今回T&D保険グループ全体で節電に取り組んだ結果、汐留ビルにおける今年度第1四半期の電力使用量が前年同期比77.9%となり、大きな成果が数字となって表れました。集計業務を行う中で、とても嬉しく思いました。現在も無駄な照明がついていたらすぐに消すよう心がけています。また、打ち合わせやお昼休みなどで20分以上離席する場合には必ずパソコンをスタンバイ状態にしたり、退社する際はコンセントを抜くなど気をつけています。一つひとつは小さなことでも大きな成果につながるということがわかりましたので、今後も日々の積み重ねを大切に、節電に取り組んでいきたいと思っています。