



T&D保険グループ

T&D保険グループ CSRレポート 2009

皆さまに信頼される保険グループであるために



Contents

〈目次〉

CSRレポート2009について	1
T&D 保険グループの概要	3
トップ対談	5

マネジメント

● T&D 保険グループのCSR	9
● 生命保険業の公共的使命	10
● 生保3社の事業活動	11
● コーポレート・ガバナンス	13
● コンプライアンス	16
● リスク管理	18
● 開かれた経営を目指して	19

経済性報告

● 経済性報告	21
---------------	----

社会性報告

● お客さまとともに	23
● 従業員とともに	31
● 国際社会・地域社会とともに	34

環境報告

● 地球環境とともに	37
------------------	----

GRIガイドライン第3版内容索引	41
------------------------	----

第三者意見	45
-------------	----

一人ひとりの心をつなげる、 グループ・コミュニケーションを 目指して	46
--	----

CSRレポート2009について

3.1 3.2 3.3 3.4 3.6 3.7

レポートの対象期間

▶ 2008年4月～2009年3月（年次報告）

※一部、2009年4月以降の活動も掲載しています。

レポートの対象範囲

▶ T&D 保険グループ各社および財団法人
(P.4)

レポート発行

▶ 2009年11月

前回発行

▶ 2008年12月

次回発行（予定）

▶ 2010年10月

連絡先

▶ 株式会社 T&D ホールディングス 広報部
〒105-0022 東京都港区海岸 1-2-3
Eメール：csr@td-holdings.co.jp

■ 表紙について

皆さまの暮らしと社会が、安定し、安心できるものであるために、T&D 保険グループの一人ひとりが心をつなげて、生命保険業等の事業を通じて貢献していきたいと考えています。

大きなハートの雲は、地球上のあらゆる生命を支えながら循環する水、そして持続可能な地球環境の象徴であるとともに、晴れ渡る空に穏やかに浮かぶ雲のように、やさしさと笑顔のあふれる社会をそっとお守りしていきたいという、私たちの思いを表現したものです。



■ 編集方針

3.5

本レポートは、T&D保険グループの社会的責任についてどのように考え、活動しているかをステークホルダーの皆さまにわかりやすくお伝えするために作成しました。

2009年版では、「事業の公共的使命」を軸に、当グループのCSRマネジメントについて詳しくお伝えするとともに、「お客さま」、「国際社会・地域社会」、「地球環境」におけるCSRの実践に向けた取り組みを説明しています。

2009年版の編集にあたり、当グループの重要なステークホルダーである従業員の声（●P.46）に配慮するとともに、T&DホールディングスCSR推進PT（プロジェクトチーム）との連携体制により、報告内容と誌面の充実・改善に努めました。

《GRIガイドライン》

本レポートは、持続可能性報告（CSRレポートや環境報告書）の国際的なガイドラインである、グローバル・リポーティング・イニシアティブ（GRI）「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン2006」（第3版）を参考に、取り組みの重要性に配慮した記載を行っています。

特に責任投資家の皆さまの利便性を向上するため、GRIガイドラインの考え方と開示の流れに則して、本レポート1冊で当グループをご理解いただけるよう情報をまとめました。また、ガイドラインの項目番号（例 3.5）を文中に付すとともに、巻末のGRIガイドライン第3版内容索引（●P.41～44）を拡充しました。

■ 第三者意見について

3.13

企業倫理、CSR、社会的責任投資に関して専門的かつ幅広い見識のある、企業行動研究センター 所長 菱山隆二氏より、本レポートの内容について第三者の立場からご意見・アドバイスをいただいています。（P.45 参照）

T&D 保険グループとステークホルダーの皆さま

4.14



〔用語解説〕

ステークホルダー：企業の活動によって直接的・間接的に影響を受ける利害関係者のことです。具体的には上記のように、株主・投資家だけでなく、お客さま、代理店、地域・社会、従業員などを指します。

グローバル・リポーティング・イニシアティブ（GRI）：環境保全を推進する投資家グループCERESを母体に、UNEP（国連環境計画）の支援のもと、持続可能性報告に関する世界共通のガイドラインの立案、普及を目的に、活動している団体です。

会社概要

(2009年3月末現在)

2.1

2.4

2.8

株式会社T&Dホールディングス

- 英語表記 ▶ T&D Holdings, Inc.
 設立年月 ▶ 2004年4月
 本社所在地 ▶ 〒105-0022 東京都港区海岸一丁目2番3号
 資本金 ▶ 1,476億円
 従業員数 ▶ 108名
 会計監査人 ▶ 新日本有限責任監査法人
 事業内容 ▶ 保険持株会社および少額短期保険持株会社として次の業務を営んでいます。
 ● 生命保険会社、その他の保険業法の規定により子会社とした会社の経営管理
 ● 上記に掲げる業務に附帯する業務

太陽生命保険株式会社

- 設立年月 ▶ 1948年2月（創業1893年5月）
 本社所在地 ▶ 〒105-0022 東京都港区海岸一丁目2番3号
 資本金 ▶ 625億円
 従業員数 ▶ 営業職員8,226名 顧客サービス職員・顧客サービススタッフ937名 内務職員3,032名 計12,195名

大同生命保険株式会社

- 設立年月 ▶ 1947年7月（創業1902年7月）
 本社所在地 ▶ 〒550-0002 大阪市西区江戸堀一丁目2番1号
 〒105-0022 東京都港区海岸一丁目2番3号
 資本金 ▶ 1,100億円
 従業員数 ▶ 営業職員4,156名 内務職員3,439名 計7,595名

T&Dフィナンシャル生命保険株式会社

- 設立年月 ▶ 1947年7月（創業1895年4月）
 本社所在地 ▶ 〒105-0022 東京都港区海岸一丁目2番3号
 資本金 ▶ 560億円
 従業員数 ▶ 340名

● 生命保険会社3社が所属する団体

社団法人生命保険協会

4.13

業績状況

(2009年3月末現在)

2.8

	2007年 3月期	2008年 3月期	2009年 3月期
経営成績(連結) (億円)			
経常収益	22,860	23,300	25,398
経常利益(△は損失)	1,581	1,557	△1,838
当期純利益(△は損失)	387	367	△890
財務状況(連結) (億円)			
総資産	140,909	133,660	124,985
純資産	10,902	6,772	2,963
1株当たり情報(連結) (円)			
1株当たり当期純利益(△は損失)	157.45	149.24	△359.65
1株当たり純資産額	4,419.55	2,743.16	1,076.35
1株当たり年間配当金	65.00	65.00	45.00
経営指標 (億円)			
保有契約高	598,999	593,403	580,971
新契約高	66,347	62,018	59,910
基礎利益	1,733	1,597	△270
連結ROE (%)	3.6	4.2	△18.4
EEV	20,721	16,216	8,665

(注) ROEおよびEEVを除く経営指標は、太陽生命、大同生命およびT&Dフィナンシャル生命の単純合算数値を記載しています。
 また、保有契約高、新契約高は、個人保険および個人年金保険の合計です。

株式会社T&Dホールディングスの株主構成 (2009年3月末現在)

2.6

所有者別状況

(2009年3月31日現在)

区 分	株式の状況 (1単元の株式数50株)						
	政府および 地方公共団体	金融機関	金融商品 取引業者	その他の 法人	外国法人等		個人その他
					個人以外	個人	
所有株主数 (単元)	—	1,493,122	68,091	1,669,316	1,751,326	40	478,047
所有株主数の割合 (%)	—	27.35	1.25	30.57	32.08	0.00	8.76

大株主の状況

(2009年3月31日現在)

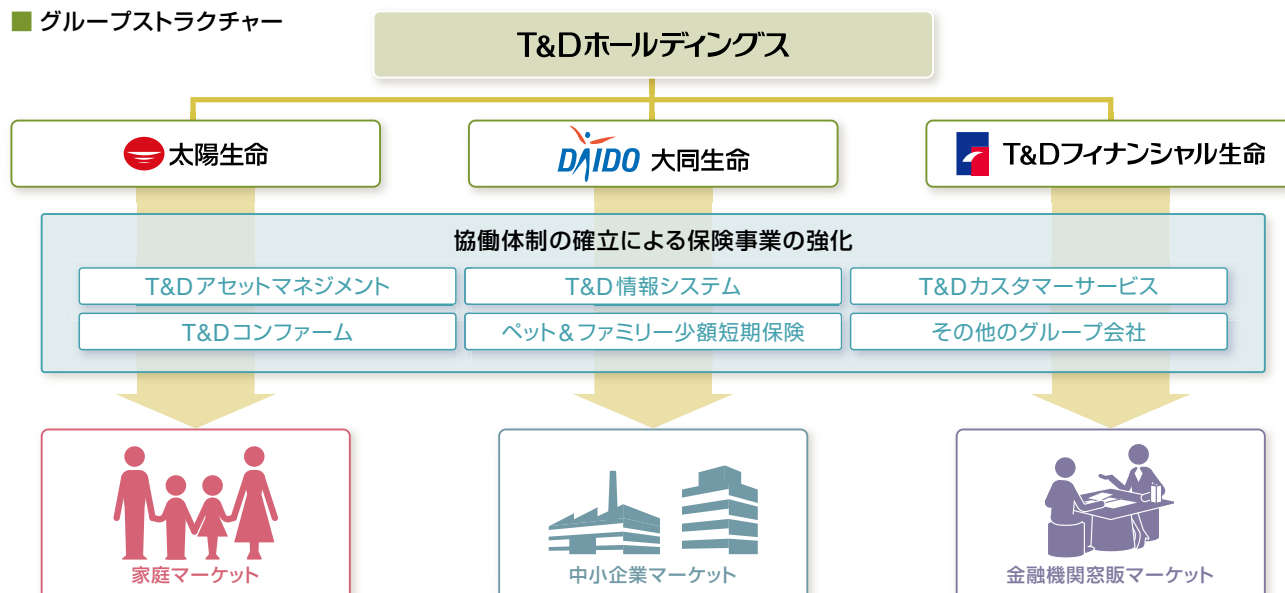
氏名又は名称	所有株式数 (千株)	発行済み株式総数に対する 所有株式数の割合 (%)
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社 (信託口4G)	14,940	5.45
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社 (信託口)	13,980	5.10
日本マスタートラスト信託銀行株式会社 (信託口)	12,744	4.65
株式会社三菱東京UFJ銀行	10,524	3.84
シービーニューヨークオービスファンズ	9,674	3.53
シービーニューヨーク オービス エスアイシーアーヴィー	8,085	2.95
ザ チェース マンハッタン バンク エヌエイ ロンドン エス エル オムニバス アカウント	5,068	1.85
日本興亜損害保険株式会社	4,819	1.76
ステート ストリート バンク アンドトラスト カンパニー 505225	4,681	1.71
株式会社小松製作所	4,083	1.49
計	88,602	32.35

T&D 保険グループの事業概要

2.2 2.3 2.7

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、3つの生命保険会社（太陽生命、大同生命、T&Dフィナンシャル生命）を中心とする企業グループです。家庭市場に強みを持つ太陽生命、中小企業市場に強みを持つ大同生命、金融機関窓販市場に強みを持つT&Dフィナンシャル生命等が、それぞれのビジネスモデルにおける強み・独自性を最大限発揮し、皆さまの暮らしとビジネスをサポートしています。

■ グループストラクチャー



T&D 保険グループ各社および財団法人

2.5 3.6 3.7

〈組織の構成〉 T&D 保険グループは2009年3月31日現在、T&Dホールディングス、子会社17社および関連会社2社により構成されており、生命保険業を中心に、以下の業務を行っています。

●：連結子会社 ◆：持分法適用の関連会社

株式会社T&Dホールディングス http://www.td-holdings.co.jp/			
保険および 保険関連事業 (7社)	保険事業	● 太陽生命保険株式会社 http://www.taiyo-seimei.co.jp/ ● 大同生命保険株式会社 http://www.daido-life.co.jp/ ● T&Dフィナンシャル生命保険株式会社 http://www.tdf-life.co.jp/ ● ペット&ファミリー少額短期保険株式会社 http://www.petfamilyins.co.jp/	
	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 http://www.toyohokendaiko.co.jp/ ● 株式会社大同マネジメントサービス http://www.dms-hp.co.jp/	
	資産運用関連事業 (7社)	● T&Dアセットマネジメント株式会社 http://www.tdasasset.co.jp/ ● T&Dアセットマネジメント（U.S.A.）株式会社	
総務・事務代行等 関連事業 (5社)	その他の資産運用関連事業	● T&Dリース株式会社 http://www.taiyo-life-lease.co.jp/ ● 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 http://www.taiyo-sinyo-hosyo.co.jp/ ◆ エー・アイ・キャピタル株式会社 http://www.aicapital.co.jp/ ◆ 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 ● 太陽生命キャリアスタッフ株式会社 http://www.taiyo-seimei-careerstaff.co.jp/	
	事務代行・計算関連事業等	● T&D情報システム株式会社 http://www.td-system.co.jp/ ● 株式会社全国ビジネスセンター http://www.zbc-jp.com/ ● 日本システム収納株式会社 http://www.nss-jp.com/	

財団法人

財団法人太陽生命ひまわり厚生財団	
財団法人大同生命厚生事業団	http://www.daido-life-welfare.or.jp/
財団法人大同生命国際文化基金	http://www.daido-life-fd.or.jp/

過去4年にわたって「T&D保険グループCSRレポート」の第三者意見執筆者の立場でグループの活動をみてこられた河口真理子氏と、
T&Dホールディングス代表取締役社長の宮戸直輝が、
より良い未来に向けて生命保険会社として何ができるのか、対談をしました。（2009年8月7日）

より良い未来に向けて、 生命保険会社が貢献できることは何か

株式会社T&Dホールディングス
代表取締役社長

宮戸 直輝

株式会社大和総研 経営戦略研究部長
主席研究員

河口 真理子氏

一橋大学大学院修士課程修了（公共経済学、環境経済学専攻）。主な研究テーマは、社会的責任投資、企業の社会的責任。東京都環境審議会委員、NPO サステナビリティ日本フォーラム評議委員、NPO 社会的責任投資フォーラム代表理事などを歴任。青山学院大学非常勤講師。

T&D保険グループらしさは、 独自性の追求から始まった

河口氏 2008年の報告書で、森林との共生に関する特集を組まれていましたが…。

宮戸 昨年版のCSRレポートでは、太陽生命の森林保全や大同生命江坂ビルの「みどりの空間」（P.38）など、グループの取り組みを紹介しました。例えば「みどりの空間」は、大同生命が1972（昭和47）年に大阪本社ビルを建設する際に、何かユニークなことをやろうと初めて試みたもので、私もあのビルには何年かいましたが、この空間に一步入ると空気が気持ち良く、木の香りがしました。約2,500m²のスペースは当初から一般に開放されていて、来館者の憩いの場、市民の交流の場として長年にわたって親しまれています。

河口氏 35年以上前、企業の社会貢献活動がまだ一般的ではなかった時代としては、とても斬新な試みですね。ユニークなことを好む社風があるのでしょうか。

宮戸 そうですね。「他と違うことをやろう」という独自性を重んじる社風は、当グループの生命保険会社3社について共通して言えることです。他と同じことをやってもユニークじゃないし、進歩がない。現在、当グループの太陽生命は家庭マーケット、大同生命は中小企業マーケット、T&Dフィナンシャル生命は金融機関窓販マーケットに特化し、それぞれの独自性を打ち出し

てきたことからもお分かりいただけるかと思います。

河口氏 相互会社が多い生命保険業界の中で、御社が株式会社として上場しているのも、その独自性に関係があるのでしょうか。

宮戸 平成の初頭、バブル崩壊の影響で生命保険会社の倒産が相次ぎ、経費の節減をはじめとするさまざまな対策を打ちました。しかし、縮小だけでは限界があり、閉塞感を打ち破って発展するために、相互会社の枠組みを超えて株式会社として再生する道を選んだのです。日本初の試みだったということも、独自性を重んじる我々にはやりがいのあるチャレンジでした。改正保険業法が1996（平成8）年に施行され、法律的な体制は整っていましたが、日本で初めてのケースだったので金融庁と詳細を詰めながらの大仕事になりました。まさに未知の世界へのチャレンジでした。それだけに、3年計画で株式会社への移行を成し遂げたことは、社内全体の成長やチャレンジ精神の向上にもつながりました。

河口氏 独自性を重んじる社風が、結果的には株式会社化へもつながったとは面白いですね。

宮戸 我々は、株式会社としては新米ですから、いわば教科書通りに投資家の方々に隠しごとなく詳細をご説明し、信頼関係を築いてきました。その結果、昨年来の金融危機の影響による初のマイナス決算に関しても、投資家の皆さまのご理解をいただけたのだ



と思います。

河口氏 なるほど、そういう経緯があって、情報開示の充実に取り組んでいるのですね。情報開示の姿勢を貫くことで信頼関係が強固になり、持続可能な企業として認められる基盤になっているということですね。

宮戸 そうですね。株式会社になっても、保険会社としての安全性、健全性、公共性を基本とすることに変わりはありませんが、株式会社の枠組みに参入してからは、それに加えて成長性が求められるようになったことも大きな変化でした。

河口氏 株式会社になって、外から成長性も要求されるようになったことが、御社にとっては良かったということですか。

宮戸 はい、会社が発展するためのエネルギーが生まれました。上場会社になって初めて株価というのはこういうふうなものに反映するんだなと実感するようになりました。お客さまに喜んでいただける商品を開発できれば、その評価が株価に反映されます。日本だけでなく世界中からウォッチされていて常にいろんな人から評価されるという緊張感があるからこそ、トップマネジメントから従業員一人ひとり、代理店の営業に至るまで、すべての日常活動にガバナンスの作用を落とし込んでいくことに力を注ぐようになり、それが社内の活性化につながっています。

生命保険会社は、資金運用面でもより良い社会に貢献できる

河口氏 現在、経済環境が厳しくなっているうえに、地球環境問題への対策もこれまで以上に強く求められるようになってきています。

金融というのは広い意味で世の中の資源を再配分する役割があるので、そこを動かすことで世の中の問題解決に寄与しようというのがPRI（責任投資原則 ●P.20）のコンセプトです。御社グループでは、太陽生命がPRI IIに生命保険会社として日本で初めて署名し、ESG（環境・社会・企業統治）に関する問題解決に向けて投資行動を考慮する姿勢を表明されました。ESGを大量の資金運用の判断基準に入れることによって、世の中が良い方向に流れることを後押しする努力を始められたということですね。

宮戸 他のグループ会社もPRIに署名こそしていませんが、そもそも生命保険会社の運用は、社会性・公共性といったSRI（社会的責任投資 ●P.20）にも通じる基本的な考え方にのっとって行っています。

河口氏 全運用に適用するESGの最低限のルールを入れるなど、今後はぜひグループ全体に積極的な取り組みを広げられることを期待します。生命保険というのは、命の安心を支えるビジネスです。現世代の加入者だけでなく、次の世代の安心安寧も視野に入れ、ずっ



と続いていく人の命のつながりを支えるのがその使命ということから考えると、昨今の地球環境の状況下で、本当に今の保険のあり方だけで支えられるのかと。個人には直接的に目に見えるサービスを、社会には間接的に寄与する動きをつくる必要があります。

先日、欧州で年金運用を視察してきましたが、やはり森林ファンドなどのESG型の投資への関心が高まっています。20年後、30年後の私たちの生活を貧しくすることに加担しない運用の仕方を、ぜひ推進していただきたいです。

宮戸 そうですね。グループのT&Dアセットマネジメントでは、中国において環境関連事業を行う企業を主要投資対象とするファンドを立ち上げています。生命保険会社では、特徴である長期投資の観点から、環境や社会への配慮という要素を投資行動に取り入れることも有意義だと思います。

河口氏 経済環境が厳しい今だからこそ、従業員の工夫で環境問題解決や成長につながる新しい試みを実現している企業も多々あります。地球は一個しかないのですから、問題を先送りにせず、社会の仕組みを変えなければなりません。生命保険が人々の生活を保障する安心装置として未来にも残ると考えるのであれば、より良い社会に貢献するビジネスへの投資を重視すべきと考えます。

CSRの基盤を共有すれば、 グループ全体に好循環が生まれる

河口氏 大同生命は反骨心があって周りに流されない強いイメージがあり、太陽生命は女性向けの商品も充実していて顧客密着のやさしいイメージがありますが、グループとして目指しているのはどのようなことですか。

宮戸 グループとはいえ、両社は歴史も商品も異なります。大同生命は中小企業を対象としてビジネスベース

で物事を進めるのを基本とし、太陽生命は家庭を対象として「保険のホームドクター」的な存在としてきめ細かくコミュニケーションを取ることを基本としてきました。もとの発想は違いますが、グループ化して5年が経った今、「お客さま目線」や「品質向上」など、同じ発想でできることがあることにも互いに気づいてきました。個社最適を考えるだけでなく、グループ最適につなげられることもあると認識し、統合準備時に行っていた人材交流にヒントを得て、昨年からは、例えばコンプライアンスの担当者を一定期間入れ替えるといった試みも始めました。

河口氏 他社の風土や考え方に慣れるには時間はかかるものですが、互いに刺激を受け、気づくことも少なくないでしょうね。

宮戸 実際に相手の職場で仕事をしてみて、はじめて吸収できることもあります。それぞれの独自性を残しつつ、企業価値を高めてともに成長することを目指しています。例えば最近では、太陽生命の始めた役職員による汐留本社ビル周辺の清掃活動（●P.34）に、大同生命やT&Dフィナンシャル生命、T&Dホールディングスなどの役職員も加わって活動の輪が広がりました。大同生命が特別協賛する全国障害者スポーツ大会（●P.35）では、太陽生命の役職員もボランティアとして協力しています。グループ経営の良さの表れだと思います。

河口氏 従業員の連帯意識醸成がうまく進んだグループ経営の好例はあまり知らないのですが、御社の5年の成果に感銘を受けます。



宮戸 経営的にはそれぞれに波がありますから、グループ全社が同時に右肩上がりの成果を上げることは難しいものです。ですから、グループとしてお互いに補完しながら成長していくことが大切だと考えています。

河口氏 個々のビジネスを基盤としつつCSRのプラットフォームを共有していれば、グループ内の相乗作用による利益は出やすくなるものではないでしょうか。

宮戸 我々の場合は、共有するCSRのプラットフォームは「お客さま目線」です。最近、そのCSRの基本の共有ができてきたと感じています。

品質向上を支えるのは、「お客さま目線」です

河口氏 昨年まで、保険金不払い問題への対処にも力を入れてもらっていました。どのような対策を行い、どのような成果が得られましたか。

宮戸 お支払いできる保険金等を100%お支払いするにはどうすべきかを考え、さまざまな視点から見直し、対策を講じてきました。大切なことは、契約という入口と、お支払いという出口をしっかりとつなげることです。例えば、契約の際に声に出して内容を読み上げること、お客さまと連絡を取る際に「他に何かありますか」「ご契約内容をご確認ください」などとお声かけすることを徹底するだけでも、通院や入院などの細かい給付金も漏れなくご請求していただけるようになりました。

河口氏 入口と出口でのしっかりとしたコミュニケーションで、不払いを防止できるようになったということなのですね。

宮戸 はい。加えて、査定の際の間違いをなくすために医師の診断書の記録をデジタル化したり、営業職員が契約内容を定期的にチェックしたりといった対策も講じました。商品をシンプルに分かりやすく改良する取り組みも進めており、例えば太陽生命では抜本的に見直した新商品を発売しましたし、大同生命では入院関係の特約を38種別から6種別にしました。かつては保障が多ければ多いほどいいことだと考えられていましたが、



それが複雑化につながり、保険金のお支払い漏れ等の原因になっていたからです。

河口氏 本当に必要なものだけに再構成されたわけですね。その方がコスト的にも良かったりするのでは。

宮戸 そうですね。さらに、この3年間の対策の結果、契約の継続率が良くなったり、クレームが少なくなってお褒めの声が増えてきたりという好循環も生まれています。

河口氏 従業員の方々もそれはうれしいでしょう。

宮戸 はい。そうすると営業担当者のモチベーションが高まり、お客さまの訪問回数も増える。その結果、お知り合いをご紹介いただけるケースも出てくる。全体的な士気が上がりました。

河口氏 ピンチがチャンスになったということですね。

宮戸 大変ご迷惑をおかけしましたが、これをきっかけに保険金お支払業務を見直し、お客さまからご意見をいただく大切な機会となりました。各社の対応のチェックは今も継続しています。これからもこの緊張感を保ち、「お客さま目線」を基軸とし、商品やサービスの品質向上を目指していきます。

■保険金等の適切なお支払いに向けた取り組みについて

T&D 保険グループの生保3社（太陽生命、大同生命、T&D フィナンシャル生命）では、保険金等のお支払いに関する調査を行った結果、保険金等を追加でお支払いする事案などが判明いたしました。

また、大同生命はこの問題に関連して、2008年7月3日、金融庁より業務改善命令を受けました。

保険金等のお支払いという保険会社の基本的かつ最も重要な業務でこのような事態となり、関係者の皆さまに多大なご迷惑とご心配をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。大同生命では、今回の処分を厳粛に受け止め、2008年8月1日に金融庁に提出した業務改善計画の着実な実施に取り組んでおります。

これまでの大同生命の業務改善計画の進捗および実施ならびに改善状況、太陽生命およびT&D フィナンシャル生命の支払管理態勢強化に向けた取り組みおよびその成果等については、各社が定期的にホームページ等でその進捗状況を公表しておりますが、今後も皆さまからご支持いただける保険グループとなるよう取り組んでまいります。

T&D 保険グループのCSR

生命保険業等を通じて社会とともに持続的な成長を目指し、
ステークホルダーの皆さまから信頼されるよう、CSRを推進しています。

T&D 保険グループのCSR

4.8

T&D 保険グループは、生命保険事業を中心として人と社会に貢献し、多様なステークホルダー（利害関係者）の皆さまから信頼される保険グループとなり、社会とともに持続的な成長を目指すことを、CSRの基本的な考え方としています。

当グループは、グループ経営理念および経営ビジョンを掲げ、CSRをより一層推進していくために、グループのCSRに関する基本的な方針として「T&D 保険グループCSR憲章」を制定しました。

またCSRに関連する基本方針として、法令等遵守については「T&D 保険グループコンプライアンス行動規範」（●P.16）、「T&D 保険グループコンプライアンス態勢整備基本方針」、環境保護への取り組みについては「T&D 保険グループ環境方針」（●P.37）を制定し、積極的に活動を推進しています。

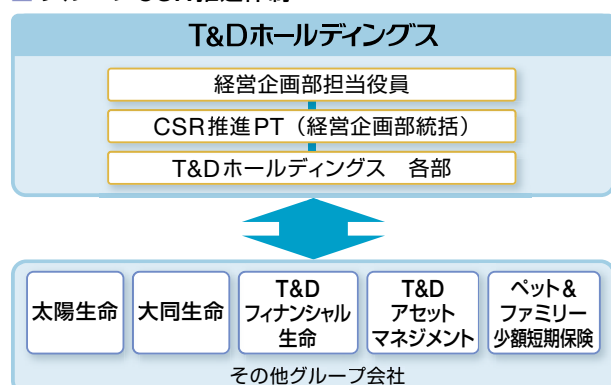
グループのCSR推進体制

4.9

T&D 保険グループでは、T&D ホールディングス各部門とグループ各社がそれぞれの業務のなかで主体的にCSRの取り組みを推進しており、T&D ホールディングス経営企画部がグループ全体のCSR活動を横断的に統括するとともに、適宜経営層に推進状況の報告を行っています。

さらに、T&D ホールディングス内に各部門が参画するCSR推進PT（プロジェクトチーム）を設置し、グループCSRの中核となる方針から具体的施策まで、部門横断的に全体の方向性を議論し、取り組みを着実に推進する体制をとっています。

■ グループCSR推進体制



T&D 保険グループ経営理念

4.8

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

1. 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。
2. グループの“強み”を最大限発揮できる分野での成長と創造を通じて、グループ企業価値の向上を目指します。
3. 高い倫理観のもと、法令等を遵守し、広く社会的責務を果たします。
4. 豊かな創造力と確かな実行力を備えた人材を育成し、活力あるグループを目指します。

T&D 保険グループCSR憲章

4.8

FS1

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。

生命保険業の公共的使命

生命保険業には、皆さまの暮らしや社会を支える生活保障のご提供という、大きな公共的使命があります。

生命保険業の公共的使命

生命保険は、ご自身やご家族の万一の死亡・病気・介護などに備え、多数の人々がお金を出し合い、経済的負担や不安を軽減する相互扶助の仕組みです。また、公的な社会保障制度（公的年金や健康保険など）を補完する役割も担っています。

その一方で、お預かりした保険料の運用業務を通じて、必要な資金を政府・企業・個人など必要な部門へ供給

することにより、経済活動を支えています。

生命保険業は、少子高齢社会において皆さまの生活を支える社会的インフラとして、その役割がますます重要となっています。

T&D 保険グループの生命保険会社3社は、事業の持つ公共的・社会的責任を果たし、人と社会に貢献してまいります。



太陽生命保険株式会社

太陽生命は、お客さまの多様なニーズにより一層お応えできる新商品「保険組曲Best」を発売し、家庭市場を中心とした営業職員によるコンサルティングセールスを通じて、お客さまに最適な保障性商品をご提供しています。さらに生命保険本来の役割である適切な保険金・給付金のお支払業務の品質向上にも努めています。またお

客さまからお預かりした大切な保険料は、安全性、収益性、公共性の観点に加え、「責任投資原則」（P.20）に沿って運用するよう努めています。

今後もお客さまをはじめとするステークホルダーの方々から信頼され、ご満足いただけるよう努め、より良い社会の実現に貢献し、当社の使命を果たしてまいります。



代表取締役社長
中込 賢次



大同生命保険株式会社

大同生命は、お客さまに「最高の安心」と「最大の満足」をご提供できる生命保険会社を目指してまいりました。

保険会社におけるCSRとは、まずは本業を通じて社会的な役割・責任を果たしていくことだと考えています。大同生命では、コアビジネスである「中小企業市場における提携

団体と連携した制度商品販売」への経営資源集中などを通じ、「質」を重視した経営を一層推進することで、皆さまからの信頼と負託にお応えできる生命保険会社を目指してまいります。



代表取締役社長
倉持 治夫



T&D フィナンシャル生命保険株式会社

T&D フィナンシャル生命は、金融機関窓販チャンネルを通じた生命保険販売に特化した生命保険会社であり、資産形成型商品として市場の拡大が見込まれている年金保険を主力商品と位置づけています。

高い健全性を維持しつつ、成長性の高い金融機関窓販市場で確固たるブランドを築き、

お客さまや金融機関の販売員の方々のご意見・ご要望を反映した商品やサービスを提供し続けていくことで、お客さまのゆとりに満ちたセカンドライフに貢献していくことが私たちのCSRです。



代表取締役社長
竹内 致夫

生保3社の事業活動

2.2

2.3

2.7

FS6

FS7

生活総合保障を通じて家庭をサポートする太陽生命、日本経済を支える中小企業をサポートする大同生命、そして個人年金等で暮らしをサポートするT&Dフィナンシャル生命は、それぞれ独自のビジネスモデルで公共的使命を果たしてまいります。

太陽生命

太陽生命では、家庭市場において、営業職員チャネルによる医療・介護・死亡保障を中心とした保障性商品の販売を推進しています。ご契約者は主に家庭の主婦層となっており、新契約における個人保険・個人年金保険のご契約者のうち、約7割を女性が占めています。

従来は主婦層にとって加入しやすい養老保険など貯蓄性商品を主力商品として販売してきましたが、近年は多様化するお客さまのニーズに合致する保障を提供できるよう、医療保障・介護保障等の保障性商品を中心としたご提案をしています。

当社の主要チャネルである営業職員は日々お客さまをご訪問し、ニーズを伺い、最適な保険商品をご案内して

います。また、結婚やお子さまのご誕生やご入学、あるいは退職といったライフステージの変化にあわせ、ご加入いただいている保険の見直しのアドバイスもさせていただいています。

さらに、顧客サービス職員が定期的にお客さまをご訪問し、新商品・新サービスのご案内、各種手続きのお取り次ぎを行うとともに、さまざまなご要望等を承る体制としています。

このように、“Face To Face”のきめ細かなコンサルティング・セールスを通じて最適な商品・サービスをご提供し、お客さまの生涯のパートナーとなるためにサービス体制の充実を図っています。

DAIDO 大同生命

大同生命では、「中小企業市場における提携団体と連携した制度商品販売」をコアビジネスと位置づけ、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、団体の会員企業あるいは顧問先企業のさまざまなリスクに対応した福利厚生制度をお届けしています^(注)。2008年度新契約においては、企業市場契約が9割以上を占めるなど、中小企業市場に特化しています。

販売チャネルは、営業職員組織と税理士を中心とする代理店組織を主要チャネルとしています。また、企業保障には、低廉な保険料で大きな保障を得られる「個人定期保険」が適しており、同商品の保有契約高シェアは

生命保険業界で第1位（21.0%、2007年度末時点）となっています。

今後も、中小企業市場での永年にわたる実績を活かし、企業経営者の皆さまへ最適な保障をお届けしていきます。

(注) 1971年から財団法人全国法人会総連合および財団法人納税協会連合会の「経営者大型総合保障制度」の取り扱いを開始、1976年からTKC全国会の「企業防衛制度」の取り扱いを開始し、会員企業や税理士、公認会計士の顧問先企業に対して生保商品を販売しています。TKC全国会は、租税正義の実現と関与先企業の永続的繁栄に貢献することを目的として結成された職業会計人集団（税理士、公認会計士のネットワーク）です。

T&Dフィナンシャル生命

T&Dフィナンシャル生命は、金融機関窓販チャネルを通じた生命保険販売に特化しています。金融機関窓販を通じた生命保険販売は、今後の成長が大いに期待される分野です。また、当社では、「コンプライアンス態勢の充実および顧客保護に資する内部管理態勢を強化する。」「金融機関等の販売チャネルの効率性を高め、持続的な成長を達成する。」および「高い健全性を維持しつつ、保有契約高の増大をはかり、収益性を向上させる。」ことを経営方針として掲げています。

この経営方針に基づき、当社では、お客さまのニーズにマッチした新商品の開発に取り組むとともに、お客さ

まからのご照会やご請求に対応するコミュニケーターによる質の高いサービスの提供に努めています。

今後も、「お客さまの視点に立つ」ことを常に意識し、お客さま満足度の向上を目指してまいります。

生活総合保障を通じて家庭をサポート

■ 太陽生命のビジネスモデル

家庭

(主婦および世帯内の家族)



直接訪問

顧客ニーズに合った死亡保障、
医療・介護などの保障性商品大都市圏・地方中核都市に集中展開
営業職員：約8,200人

太陽生命

(2009年3月現在)

日本経済を支える中小企業をサポート

■ 大同生命のビジネスモデル

中小企業

ご契約企業数：約38万社



個人定期保険

中小企業関連団体と連携

企業団体

(法人会・納税協会等)

営業職員：約4,100人
損保代理店：約2,600店

税理士・会計士団体

(TKC全国会・各地税協等)

税理士・公認会計士代理店：
約11,500店

大同生命

(2009年3月現在)

個人年金等で老後の暮らしをサポート

■ T&Dフィナンシャル生命のビジネスモデル

お客さま



金融機関窓口販売

銀行・証券会社等を通じて販売

銀行(信金含む)：57銀行
証券会社：5社
その他：2社

T&Dフィナンシャル生命

(2009年8月末現在)

VOICE 〈営業職員の声〉

横須賀支社 支部長補佐 鈴木 美奈子

私たち営業職員の仕事は、お客さまに合った保障を提供し、ライフサイクルやニーズの変化に応じて保障内容の見直しをご提案することで、お客さまとそのご家族をさまざまな不測の事態からお守りすることです。生命保険は健康なときほどその必要性を感じず、また本当に必要な保障も、なかなか感じていただけないものです。

最近ではインターネットや通信販売での保険販売も増えてきましたが、いざというときにお役に立てる保障内容を提供することができるのは、“Face To Face”の活動を行っている、私たち営業職員だと思います。

このような活動を通じて、多くのお客さまに信頼していただけることがこの仕事の魅力です。これからも、一人でも多くのお客さまに信頼していただけるように、笑顔で明るく仕事に取り組んでいきたいと思っています。



VOICE 〈営業職員の声〉

上野支社 第三営業課 川口 美佳子

私は、大切な会社とご家族を守るために、役員退職金や、事業の承継、相続、従業員の福利厚生などへの対策の一つとしての保険を経営者の方にお勧めしています。また、社長さまのお役に立つことをいつも第一に考え、定期訪問のときには確かな情報をお届けすること、お客さまが万が一のときには迅速に対応することを心がけています。いつもお忙しい社長さまですから、「3分だけいいですか」とお声がけをして、少しずつ会話を積み重ねていくことで、社長さまが真に求めていることを把握できるよう努めています。

保険は目に見えない商品ですので、毎日こつこつと活動し、会社にとって重要なものであると理解していただくことが私の仕事です。初めは怖い方と思えた社長さまが、笑顔で「また、いらっしゃい」と言ってくださると、「もっとお役に立ちたい」と次の訪問が楽しみになります。



VOICE 〈ホールセラーの声〉

事業推進部 東日本第一推進室 営業主査 羽根 弘幸

2002年に金融機関で年金保険の窓口販売が解禁され、現在ではワンストップで、年金保険のみならず保障性商品等のご相談もしていただけます。生命保険の窓口販売は、大きな転換期を迎えていると感じます。

私は、金融機関代理店の販売活動のサポートを担当しています。私の重要な役割は、代理店の皆さんとの良好な人間関係の構築です。そのために、自社商品の情報提供だけでなく、他のエリア・支店での保険販売に関する好事例の紹介や、マーケットの状況に関する情報提供に努め、それぞれ事情の違う代理店の特性に合わせた問題解決のお手伝いをしたいと、日々活動しています。そして、お客さまの大切なお金を将来の資産形成に役立てていただくために、代理店の皆さんを通じてお客さまにより良いご提案ができるよう、陰ながら力になりたいと思っています。



コーポレート・ガバナンス 4.10

効率的で透明性の高い経営体制により、機動的かつ求心力のあるグループ経営を目指します。

コーポレート・ガバナンスの基本的な考え方 4.1

T&D保険グループでは、「機動的かつ求心力のあるグループ経営を実施できる、効率的で透明性の高い経営体制を目指すこと」をコーポレート・ガバナンスの基本的な考え方としています。

この考え方に基づき、持株会社であるT&Dホールディングスは、グループ経営戦略の決定、経営資源の適正な配分や資本政策といった役割を担うとともに、傘下会社である太陽生命保険、大同生命保険、T&Dフィナンシャル生命保険（生保3社）を中心として、T&Dアセットマネジメントおよびペット&ファミリー少額短期保険を加えた5社（直接子会社）が抱える経営上のリスクを的確に把握し、グループ全体の収益・リスク管理等を徹底するなど、グループ経営管理の体制構築に取り組んでいます。一方、独自の経営戦略を有する直接子会社は、自社の強みを活かすマーケティング戦略の決定と事業遂行を通じて、自社の独立性・独自性を最大限発揮し、グループ企業価値の増大に努めています。

上記のとおり、当グループは、T&Dホールディングスと直接子会社の役割と権限を明確化したうえでグループ経営を推進しています。

コーポレート・ガバナンスの状況 4.2 4.3 4.5 4.7

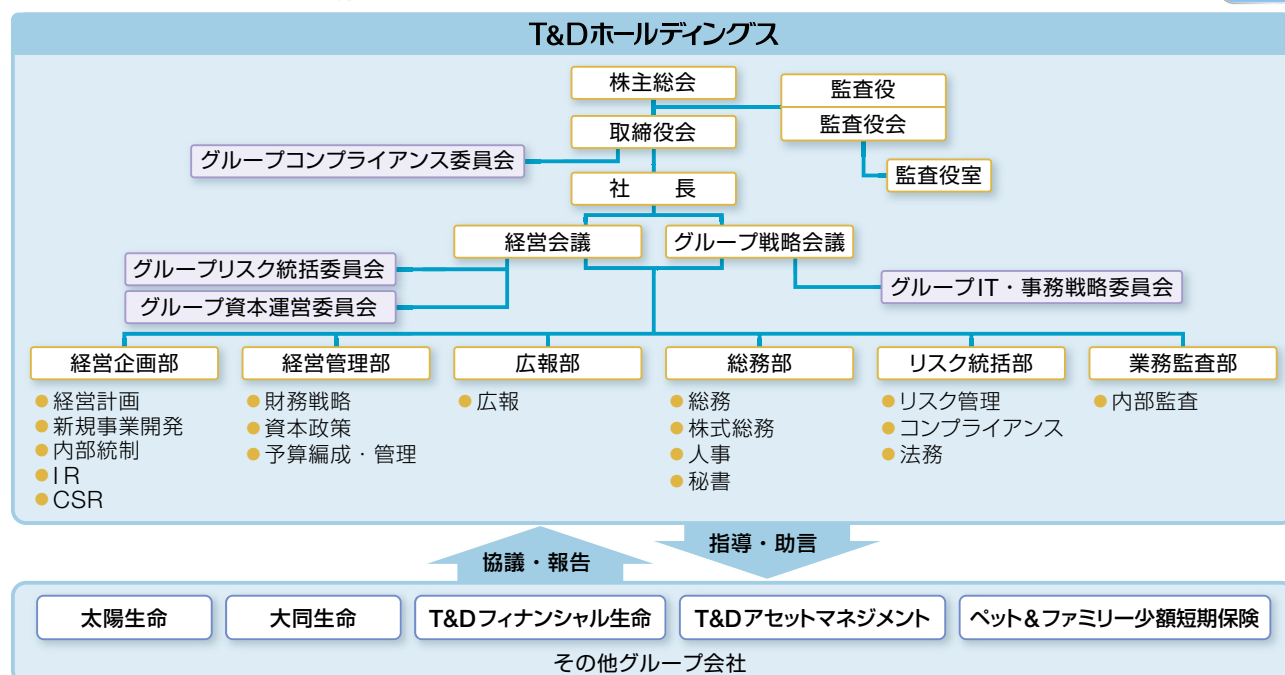
●取締役会

T&Dホールディングスの取締役会では、自社の重要な業務執行に関する意思決定を行うとともに、持株会社としてグループ経営戦略、経営資源の配分等に関する決定を行っています。また、取締役および執行役員の職務の執行を監督しています。

取締役候補者の選任にあたっては、候補者の適格性を取締役会で判断のうえ、選任しています。また取締役の報酬等は、会社業績評価および担当部門評価を反映し、業績に連動する制度となっており、ストックオプション制度は、適用していません。

取締役会の議長	社長
取締役の人数	9名
社外取締役の人数	1名
取締役会の開催回数	22回（2008年度）
社外取締役の活動状況	主に弁護士としての専門的見地から、議案の審議に必要な発言を適宜行っています

■コーポレート・ガバナンス体制の概要 4.1



● 監査役会

4.6

T&Dホールディングスは、監査役会設置会社です。

監査役は取締役会、経営会議、グループ戦略会議、グループリスク統括委員会、グループコンプライアンス委員会等、重要な会議への出席などを通じ、取締役および執行役員の職務執行の監査を行っています。

監査役会は、監査に関する重要な事項について各監査役から報告を受け、協議を行い決議します。

監査役の数	4名
社外監査役の数	2名
監査役会の開催回数	14回（2008年度）
社外監査役の活動状況	金融機関の経営経験者あるいは弁護士として、専門的見地から、議案の審議に必要な発言を適宜行っています

● 執行役員制度

4.2

T&Dホールディングスおよび直接子会社は、コーポレート・ガバナンス体制の強化の観点から、監督と執行責任の明確化を図るために、執行役員制度を導入しています。

● 経営会議およびグループ戦略会議

4.2

T&Dホールディングスの経営会議は社長と執行役員で構成され、主に同社およびグループの経営管理に関する重要な事項を審議しています。

またグループ戦略会議は、社長および経営企画部門、経営管理部門を担当する執行役員、ならびに同社の取締役でもある生保3社の社長で構成され、グループ横断的な戦略等を審議しています。

株主総会

4.4

T&Dホールディングスは、株主総会を株主の皆さまとの重要なコミュニケーションの機会ととらえ、開かれた総会運営を目指しています。

株主総会の開催に当たり、議案を十分検討いただけるよう、招集通知の早期発送に努めるとともに、ホームページに招集通知（日本語版および英語全訳版）を掲載しています。また、インターネットを通じた議決権行使を採用するなど、株主の皆さまの総会参加への利便性向上を図っています。

株主総会では、社長が会場の大型スクリーンを使用し、図表・イラストを交えて報告事項を説明するなど、理解促進に努めています。2009年6月26日に開催された第5回定時株主総会では、多くの株主さまにご出席いただき、活発な質疑応答が行われました。



第5回
定時株主総会

〔用語解説〕

コーポレート・ガバナンス：「企業統治」と訳され、企業における意思決定を行うとともに、適正な経営がなされているかどうかを監視する仕組みのことを指します。企業の社会的責任への関心の高まりから、株主以外のステークホルダーにも配慮し、環境・社会に貢献する「企業活動の基盤」として強化が期待されています。

ストックオプション：企業の役員や従業員が、一定期間内にあらかじめ決められた価格で、所属する会社から自社株式を購入できる権利のことです。株価が上がれば、株の売却により役員や従業員が株価上昇分の利益を得られるという、一種の報酬制度です。

グループ内部監査体制

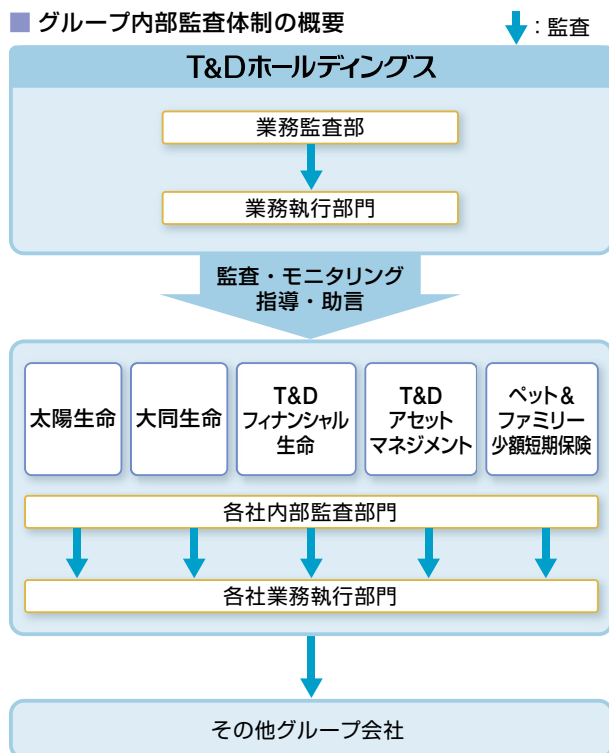
4.6 FS9

T&D 保険グループでは、T&D ホールディングスおよび直接子会社に組織上独立した内部監査部門を設置しています。

内部監査部門は経営目標の効果的な達成に役立つよう、業務執行部門の内部管理態勢および法令等遵守態勢の適切性・有効性を検証し、内部管理上の問題点を発見・指摘するとともに、内部管理態勢ならびに法令等遵守態勢の評価および問題点の改善方法に関する提言等を行っています。

また、T&D ホールディングスは、直接子会社の内部監査実施状況の監査・モニタリング等を通じてグループ全体の内部管理態勢を把握し、必要に応じて指導・助言することにより、グループ全体の内部監査体制の強化に努めています。

■ グループ内部監査体制の概要



内部統制

4.6

● 内部統制システムの整備

T&D 保険グループは、グループの中心となる事業である生命保険事業の社会公共性に鑑み、経営の健全性・適切性の確保および社会的負託に応えるため、業務執行を適正にコントロールすること、およびグループ運営の過程で生じる不測の事態がもたらす経営への影響を最小限にとどめることが重要と考えます。この考え方に基づき、T&D ホールディングスおよびその直接子会社では、会社法に規定される体制（内部統制システム）の整備について、各社の取締役会で決議しています。

● 内部統制報告制度への対応

金融商品取引法の施行に伴い、2009年3月期より「内部統制報告制度」が導入されました。この制度は、上場企業が有価証券報告書等の財務報告を適正な手順で作成するために必要な内部統制を構築し、さらに経営者自らがその有効性を評価・報告したうえで、その評価の妥当性について公認会計士等の外部監査人による監査を受けるものです。

T&D 保険グループでは、同制度への対応としてグループ横断的な検討体制を組織し、財務報告に係る内部統制の構築・評価に向けた態勢準備を進めてきました。その結果、適用初年度である2009年3月期における、T&D ホールディングスの財務報告に係る内部統制は有効であると評価しました。さらに、監査法人からは、当該評価が妥当である旨の意見を得ています。

内部統制報告制度は財務諸表の正確性を求める社会的要請に応じて導入されたものですが、当グループとしては、この新たな法規制に対して、受動的な対応で十分とは考えておりません。グループ内の業務を可視化するこの取り組みの成果を、業務の標準化や経営の透明性確保に活用し、グループの企業価値の向上に資することを視野に入れ、内部統制の構築・運用を積極的に推進していきます。

コンプライアンス 4.11

高い倫理観のもと、法令等の遵守を経営の重要課題と位置づけています。
従業員一人ひとりにコンプライアンス意識を徹底するとともに、
コンプライアンスの推進に取り組んでいます。

コンプライアンスの基本的な考え方

T&D 保険グループは、経営ビジョンの一つとして「高い倫理観のもと、法令等を遵守し、広く社会的責務を果たします」との決意表明を行い、法令等遵守を経営の重要課題と位置づけています。

CSRの推進において、コンプライアンスはその中核となる欠くことのできない要素であるという認識のもと、グループすべての役職員に「T&D 保険グループコンプライアンス行動規範」等を周知徹底し、コンプライアンスの推進に取り組んでいます。

グループコンプライアンス推進体制 FS4

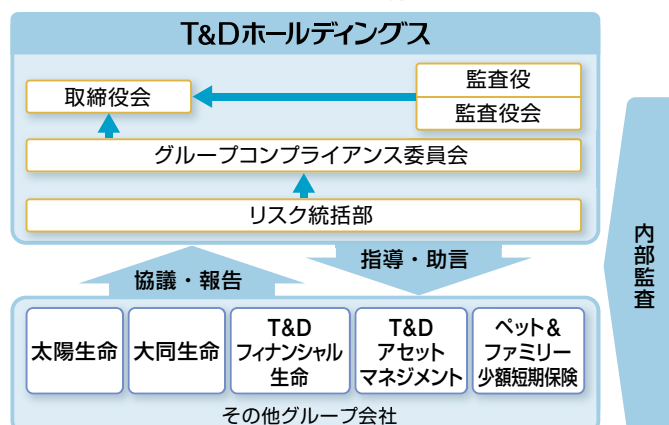
T&D ホールディングスは「T&D 保険グループコンプライアンス態勢整備基本方針」に基づき、コンプライアンスの推進体制を整備しています。

まず、グループにおけるコンプライアンス態勢の監視および改善等を目的としたグループコンプライアンス委員会を設置しています。同委員会は社長を委員長に、業務執行を担当するすべての執行役員によって構成され、コンプライアンスに関する事項について審議を行い、その結果を取締役に報告、必要に応じて意見を具申することで、コンプライアンスの徹底を図っています。

また、コンプライアンス推進の統括部門としてリスク統括部を設置し、生保3社等のコンプライアンス統括部門と連携を図りながら、定期的なモニタリングを行い、各社に対する指導・助言を行っています。

生保3社等においても、コンプライアンス委員会およびコンプライアンス統括部門を中心とした推進体制がとられています。

■ グループコンプライアンス推進体制の概要



T&D 保険グループコンプライアンス行動規範

4.8 FS1

このT&D 保険グループコンプライアンス行動規範は、私たち役職員が法令やルールに基づいて公正かつ適正な企業活動を行っていくための基本方針であり、日常活動においてコンプライアンスを実践していくための原則・基準を定めたものです。

このT&D 保険グループコンプライアンス行動規範に違反することは、法令や社内規則の違反として処分されることにもつながりますので、十分な注意が必要です。

1. 法令やルールの厳格な遵守

私たちは、保険業法をはじめとする法令等の社会ルールや社内規則を守ります。また、その背景にある精神を理解し、誠実に行動します。

2. 公正かつ自由な競争の維持・促進

私たちは、お客さまに提供する商品・サービスなどに関し、競争相手との談合、取り決めその他不公正な競争行為を行いません。

3. 適切な情報開示・説明

私たちは、提供する商品・サービスの内容や会社およびグループの経営情報について正しく開示し、説明します。

4. 適切な情報管理

私たちは、業務上知り得た個人情報を含むお客さまの情報について、法令等に従い適正に取り扱います。また、会社およびグループが公表していない情報を適切に管理します。退職後もこれらの情報を他に漏らしません。

5. インサイダー取引の禁止

私たちは、業務上知り得た未公表の重要情報を、会社および個人の資産運用あるいはその他の私的経済行為に利用しません。

6. 反社会的勢力への対応

私たちは、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、断固として排除します。

7. 接待等の制限

私たちは、業務に関し、社会儀礼の範囲を超える接待・贈答を行ったり、受けたりしません。

8. 公私のけじめ

私たちは、業務遂行にあたって常に公私の別を考えて行動します。

9. 人権の尊重

私たちは、人権を尊重し、差別やハラスメントの発生防止に取り組みます。

経営者の責務

T&D 保険グループの経営者は、本行動規範の精神の実現が自らの責務であることを認識したうえで率先垂範し、グループにおける周知徹底と遵守のための指導に努めます。

コンプライアンスプログラム SO3 FS4

T&D 保険グループの各社では、法令等遵守に関する基本方針のもと、その規模や性格に沿った適切な施策を実施し、コンプライアンス意識の浸透に努めています。例えば、T&D ホールディングスや生保3社等では、すべての役職員が法令等遵守を実現するために、具体的な実践計画となる「コンプライアンス・プログラム」を策定し、コンプライアンス研修の実施等業務遂行におけるコンプライアンスの徹底を図っています。



コンプライアンス研修の様子

コンプライアンス・マニュアル FS4

T&D 保険グループでは、営業職員、内務職員、代理店等の対象別に「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、日常業務の手引書とすると同時に、コンプライアンス研修の教材として活用しています。



コンプライアンス・マニュアル

コンプライアンス・カードの携行 FS4

生保3社の従業員は、コンプライアンスの徹底のためにコンプライアンスの要点を記載したカード等を常に携行しています。

内部者通報制度

T&D 保険グループでは、従来より生保3社等において、それぞれに内部者通報制度を設置・運用していましたが、2005年4月、グループ内のすべての役職員等を対象とした内部者通報制度として「T&D 保険グループ ヘルプライン」を設置しました。

当ヘルプラインは、設置以降その認知度が高まってきており、コンプライアンスの推進に寄与しています。また当ヘルプラインの運用の中で職場内における人間関係やコミュニケーションが改善したケースも見られます。



「T&D 保険グループヘルプライン」ポスター

● 内部者通報制度の対応

「T&D 保険グループヘルプライン」においては、通報者が通報を行ったことを理由として不利益な取り扱いを一切受けけないこと等をルール化したうえで、社外の通報受付会社を通じた電話・ホームページ等による通報を可能にするとともに、匿名による通報も受け付けるなど、実効性ある体制構築に努めています。今後も、この内部者通報制度を通じ、一層のコンプライアンス推進に努めていきます。

〔用語解説〕

コンプライアンス：一般的には、「法令遵守」と訳されています。T&D 保険グループでは、法律だけでなく一般的な社会規範や、企業倫理（モラル）、社内規則などのルールに従い、個人として誇りを持って行動するという、広義の意味としてとらえています。

リスク管理

経営の健全性および適切性を確保し維持するために、
生命保険事業に関わるさまざまなリスクを把握・管理しています。

リスク管理の基本的考え方

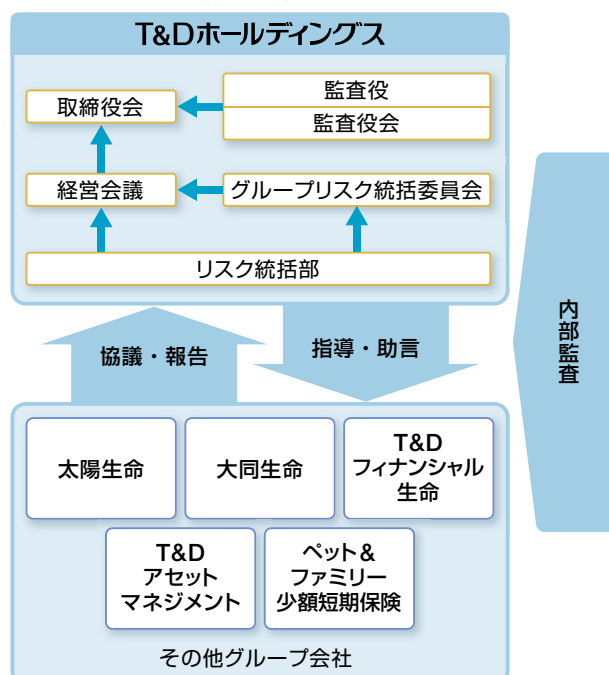
T&D 保険グループでは、グループにおけるリスク管理の基本的な考え方を定めた「グループリスク管理基本方針」を策定しています。そのなかで、当グループは生命保険事業の社会公共性等に鑑み、経営の健全性および適切性を確保するため、リスク管理を経営の重要課題の一つと位置づけ、持株会社であるT&Dホールディングスの統括管理のもと、グループ各社の自己責任原則に基づき適切なリスク管理を実施することを明らかにしています。

リスク管理体制

4.9 SO2

T&Dホールディングスは、グループにおけるリスクを統括管理するため、経営会議の下部機関としてグループリスク統括委員会を設置し、統一したリスク管理指標に基づくリスクの状況等について、生保3社等から定期的および必要に応じて報告を受け、グループ各社が抱える各種リスクの状況を把握・管理しています。また、その内容を取締役に報告するとともに、必要に応じて生保3社等に対し指導・助言を行い、グループ全体のリスク管理態勢の強化に努めています。

■ グループリスク管理体制の概要



リスクの分類と対応

4.9 4.11 EC2 FS2

T&D 保険グループでは、経営上の主要なリスクを下記のとおりに分類し、リスク分類ごとに管理方針を定め、リスクの発生を防止または一定の許容範囲内にコントロールするよう努めています。

■ リスクの分類

保険引受リスク	法務リスク
資産運用リスク	労務人事リスク
流動性リスク	災害リスク
事務リスク	風評リスク
システムリスク	関連会社リスク

リスクの分類と対応についての詳細は、T&Dホールディングスのホームページをご覧ください

危機対応

4.11

T&D 保険グループでは、グループの危機事態への対応に関する基本的事項を定めた「グループ危機対応規程」を策定しています。そのなかで、大規模自然災害等の発生時には、役職員の生命身体の安全を最優先し、被災地域への支援等社会への貢献にも配慮したうえで保険金等支払業務の継続・早期復旧を図ることが重要な社会的使命であると認識し、そのための態勢整備に努めることを基本方針として定めています。また、グループの役職員を対象とする安否確認システムの導入や、首都直下地震の発生を想定したグループ横断的な訓練の実施など、実効性ある危機対応態勢の整備に努めています。



危機対応訓練の様子

開かれた経営を目指して

ステークホルダーの皆さまの声を経営に反映させるために、さまざまなコミュニケーションの機会を設けています。

ステークホルダーの声を生かした経営

T&D 保険グループでは、ステークホルダーの皆さまとの積極的な対話を T&D 保険グループ CSR 憲章「4. コミュニケーション」でうたっています。

生保3社では、ご契約者、代理店等のステークホルダーの皆さまとの直接対話や経営参画の場を設け、皆さまの声を経営に活かしています。

ご契約者懇談会

太陽生命

4.16

PR5

FS5

FS16

太陽生命では、ご契約者を対象に「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。太陽生命や生命保険に対する理解を深めていただくとともに、ご意見・ご要望をお伺いすることを目的としています。

2008年度は全国46会場72支社1営業課（当時）で開催し、727名の方々にご参加いただき、当社の経営やサービス等を中心に説明しました。

事業報告懇談会

大同生命

4.16

PR5

FS5

大同生命では、税理士・公認会計士を会員とする各種団体と提携関係を構築し、会員の関与先企業の状況に応じた、適正な生命保険をご提供するための販売体制を構築しています。これらの提携団体や代理店である税理士・公認会計士は、大同生命の重要なステークホルダーであり、大同生命の近況を報告するとともに、経営に対するご意見をいただく場として、各種の懇談会、協議会を開催しています。



事業報告懇談会

社外からの経営への参画

4.16

生保3社では、重要な経営課題に関する社内委員会において、社外有識者等に参画していただくことにより、業務運営の適正性と透明性の確保に努めています。

支払審査専門委員会 太陽生命

〈社外委員〉 弁護士、消費者問題専門家
 〈主な検討事項〉 保険金・給付金の査定・支払管理体制
 保険金請求時等の書類のわかりやすさ
 保険金等支払業務の適切性

保険金等支払審議会 大同生命

〈社外委員〉 弁護士、消費者問題の見識者
 〈主な検討事項〉 支払に該当しないと判断した事案の検証内容・結果の妥当性
 支払に関する苦情への対応・紛争処理策の審議
 お客さま宛てのご案内文書や資料のわかりやすさ

支払監理委員会 T&D フィナンシャル生命

〈社外委員〉 弁護士、消費生活コンサルタント、マスコミ関係者
 〈主な検討事項〉 保険金等のお支払状況の確認
 支払いに関する苦情の分析と改善策

VOICE 〆) 〈社外有識者からのコメント〉

誠実な請求には親切・迅速に、
 不正な請求には厳格に
 — その一貫した姿勢に共感

支払審査専門委員会 委員
 日本大学法学部教授 福田 弥夫 氏



「お客さまからお預かりした大切な保険料を大事に運用し、保険金や給付金として適切にお支払いする」—— 当たり前の話なのですが、時には間違いも発生します。そして残念なことに、少数ですが保険のシステムを悪用しようとするお客さまもいらっしゃいます。

どうすればミスや不正請求を防止できるか。これは保険会社の永遠のテーマなのかもしれません。

誠実な請求には親切にそして迅速に、不正な請求には厳格に。これが太陽生命の役職員の皆さんの一貫した姿勢ですが、弱気になっている保険会社が多い中、私は特に感心しました。委員会では適切なお支払いに関連して、時には募集からお支払いまでのさまざまな課題を幅広く議論していますが、太陽生命は辛口の意見に対しても素早く対応し、また新たな対応策を提示される姿にも驚いています。

お客さまとの対面によるコミュニケーションと信頼関係の構築が、適切な保険金のお支払いに結びつくと考えます。そんな関係の醸成に少しでもお手伝いできればと思います。

積極的な情報開示

T&D 保険グループは、積極的なコミュニケーション活動を推進し、お客さま、株主・投資家の方々等、多様なステークホルダーに対して、わかりやすい情報開示を目指しています。

T&D ホールディングスおよび生保3社は、社会からの信頼の維持向上を図るため、「ディスクロージャー規程」^(注)を制定し、積極的なディスクロージャーによる経営の透明性の確保、緊急時の適時・公平・正確かつ、グループとして統制のとれた情報開示に努めています。

また、各社は経営方針・事業概況等に関して、ディスクロージャー資料等を発行するとともに、ホームページでも商品・サービスをはじめニュース・トピックス等を掲載しています。

T&D ホールディングスでは、株主の皆さま（315,728名、2009年3月末時点）に、グループの事業概況等をお知らせするため、年2回（6月・12月）「株主通信」を送付しています。

（注）T&D ホールディングスでは、「ディスクロージャー規程」に基づいて「ディスクロージャー基本姿勢」を制定し開示しています。

IR活動

4.16

T&D ホールディングスは、「適時」「公平」「正確」を原則として、積極的なIR活動を行い、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、主要機関投資家訪問等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等については、定期的に経営陣へフィードバックしています。

〔用語解説〕

SRI : Socially Responsible Investment（社会的責任投資）の頭文字。最近では「持続可能性への配慮」の意味合いを強め、Socially（社会的）よりも、Sustainable（持続可能な）という言葉を使い、Sustainable and Responsible Investment（持続可能な責任ある投資）としたり、単にResponsible Investment（責任投資）という場合も増えています。

SRI 株価指数への組み入れ

T&D ホールディングスは、SRI（社会的責任投資）株価指数の構成銘柄に採用されています。

社会的責任投資とは、財務的な観点だけでなく、環境や社会への活動など、CSRの観点を加味した評価により、投資先企業を選定する投資手法です。

このようなSRI 株価指数への採用は、T&D 保険グループのCSRへの取り組みについてご理解いただく機会になると同時に、外部からの客観的な評価を参考として経営を進化させる機会でもあります。今後とも信頼できる長期的投資先として、投資家の皆さまにお応えできる企業グループでありたいと考えています。

■ T&D ホールディングスが組み入れられている株価指数 MS-SRI（モーニングスター社会的責任投資株価指数） （2009年9月末現在）



モーニングスター株式会社が国内上場企業約3,600社をガバナンス／アカウンタビリティ、マーケット、雇用、社会貢献、環境の5分野で総合的に評価し、市場流動性を考慮したうえで150社を選定し、その株価を指数化したものです。

FTSE4Good Global Index



FTSE4Good

FTSE4Good Global Indexは、FTSE社（英国のフィナンシャル・タイムズ社とロンドン証券取引所の合併会社）が設定したグローバルな社会的責任投資株価指数で、環境、社会性などの国際的基準をクリアした企業が組み入れられています。

FTSE KLD Global Sustainability Index

FTSE KLD Global Sustainability Indexは米国KLD Research & Analytics社が開発したグローバルな社会的責任投資株価指数で、地域、業種ごとに環境、社会性、ガバナンスの総合評価の高い企業で構成されています。

PRI（責任投資原則）への署名

太陽生命

4.9

4.12

FS12

太陽生命は2007年3月、国連環境計画・金融イニシアティブが提唱する「責任投資原則」に日本の生命保険会社として初めて署名しました。投資先・貸付先の選定や株主総会の議決権行使にあたっては、PRIの考え方を踏まえて実施するなど、今まで以上に環境（E）、社会（S）、企業統治（G）に配慮した資産運用を進めています。

PRIの6原則

1. 投資分析や意思決定にESG（環境・社会・企業統治）の事項を組み入れる
2. 活動的な株主となり、株式所有の方針や取り組みにESGを組み入れる
3. 投資先にESGについての開示を求める
4. 資産運用業界に本原則が受け入れられるよう働きかけを行う
5. 本原則実行のために協働する
6. 本原則の実行に関する活動を報告する

経済性報告

経営の透明性、健全性向上を目指し、積極的な情報開示に努めています。

事業の概況

EC1

● 2009年3月期の業績

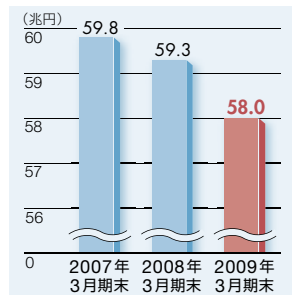
生保3社合算の契約業績（個人保険・個人年金保険）は、新契約高が5兆9,910億円（前期比△3.4%）、解約失効高は、5兆3,732億円（前期比+6.1%）となり、保有契約高は58兆971億円（前年度末比△2.1%）と減少しました。

損益関係（T&Dホールディングス連結）では、保険料等収入は、1兆6,544億円（前期比+2.6%）、保険金等支払金は1兆8,142億円（前期比+10.2%）となり、経常損失1,838億円（前期比△3,395億円）、当期純損失890億円（前期比△1,258億円）と、共に損失に転じました。

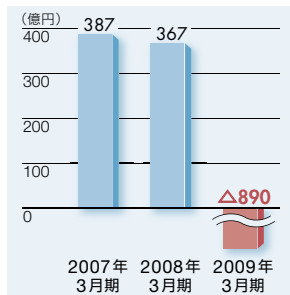
また、生命保険本業の期間収益を示す指標の一つである基礎利益は、生保3社合算で△270億円（前期比△1,868億円）となりました。

■ 直近決算期の業績につきましては、T&Dホールディングスのホームページ（<http://www.td-holdings.co.jp/>）をご覧ください

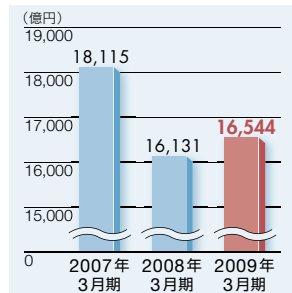
■ 保有契約高（生保3社合算）



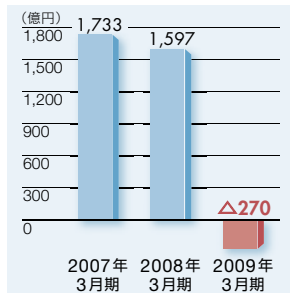
■ 当期純利益（連結）



■ 保険料等収入（連結）



■ 基礎利益（生保3社合算）



● 企業価値（EEV）

T&D保険グループでは、生命保険会社の企業価値を表す指標の一つとしてEV（エンベディッド・バリュー）を開示してきました。2006年度末EVより、欧州の生

命保険会社を中心に導入が進んでいる「EEV（ヨーロッパ・エンベディッド・バリュー）原則」に準拠したEV（以下、EEV）を開示しています。

このEEVの算出では、割引率、運用利回りにリスク・フリー・レートを使用するなど、従来のEVの問題点を解消し、開示情報の透明性の向上を図っています。

■ T&D保険グループの企業価値

(単位：億円)

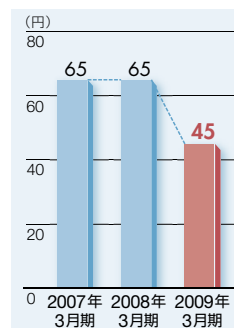
	2008年 3月末	2009年 3月末	増減
EEV	16,216	8,665	△7,551
修正純資産	10,571	5,353	△5,218
既契約の将来価値	5,644	3,311	△2,333
うち新契約価値	620	285	△334

■ 詳細については、T&Dホールディングスのホームページをご覧ください

● 利益配分に関する基本方針

T&Dホールディングスは、当社およびグループ会社の経営の健全性維持に留意し、グループとして必要な内部留保を確保したうえで、株主価値の向上に取り組み、安定的な利益配分を実施していくことを基本方針としています。2009年3月期の1株当たり年間配当金は、前年より減少して年45円としました。

■ 1株あたりの年間配当金の推移



● ソルベンシー・マージン比率

保険会社の健全性を示す行政監督上の指標の一つであるソルベンシー・マージン比率^(注)は、十分な水準を維持しています。

■ ソルベンシー・マージン比率

(単位：%)

	2007年 3月末	2008年 3月末	2009年 3月末
太陽生命	1,100.4	1,000.6	866.4
大同生命	1,320.6	1,096.3	823.4
T&Dフィナンシャル生命	1,189.7	912.4	832.0
ペット&ファミリー少額短期保険	19,841.6	17,561.0	4,212.7

(注) 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」を有しているかどうかを判断するための行政監督上の指標の一つであり、200%以上であれば、健全性についての一つの基準を満たしていることを示します。

新たな事業戦略の取り組み

● アセットマネジメント事業

T&Dホールディングスは、太陽生命と大同生命の関連会社であったT&DアセットマネジメントをT&Dホールディングスの直接完全子会社としました。これは生命保険事業に次ぐ中核事業ドメインとしてアセットマネジメント事業を位置づけるとの長期的な経営構想に基づくものです。

T&Dアセットマネジメントは、「長期にわたり顧客から最も信頼される運用会社として社会に貢献する」を経営の目標と掲げ、年金を含む機関投資家の資産運用と個人金融資産をベースとした投資信託の運用を両輪に、運用哲学と運用アプローチの一貫性を堅持するとともに、実際の運用においては常にクリエイティブな発想と柔軟な対応ができる運用会社を目指しています。例えば、成長著しい中国において環境関連事業を行う企業に投資する投資信託や、ロボット（コンピュータプログラム）による株式投資を行う投資信託などユニークな商品を提供しています。

● ペット保険事業

ペット保険市場は、飼育可能なマンションの増加などによるペット飼育頭数の増加、ペットを家族の一員と認

識することによる治療機会の増加など、社会的環境変化を背景に、今後も拡大が見込まれています。

T&Dホールディングスは、2007年1月にペット&ファミリー少額短期保険を子会社化し、ペット保険市場での事業拡大を目指しています。

ペット&ファミリー少額短期保険は、「コンパニオンアニマルとして、人とペットとの絆を大切にしたい」という飼い主の皆さまの願いに応え、ペットと共に健康で潤いのある生活を支援する最良のペット保険とサービスの提供を通じて、社会に貢献することを目指しています。

2008年10月には、「シンプルで分かり易い」をコンセプトとした新商品、ペット医療費用保険「げんきナンバーわん」を発売し、また11月からは、ペット保険を扱う少額短期保険業者として初めて、インターネットで契約締結を完結できる仕組み（Web申込）を提供しました。さらに2009年8月からは、「加入前健康診断の必要年齢」および「Web申込の上限年齢」を緩和する等、お客さま満足度とサービスの向上に努めています。



「ペット保険」パンフレット

格付け

T&D保険グループの生保3社は保険金支払能力に関する格付けを取得しています。

(2009年10月15日現在)

格付機関	太陽生命	大同生命	T&D フィナンシャル 生命
スタンダード・アンド・プアーズ (S&P)	A-	A-	
日本格付研究所 (JCR)	A+	AA-	A
格付投資情報センター (R&I)	A+	A+	A+
フィッチ・レーティングス (Fitch)		A	
ムーディーズ・インベスターズ・サービス (Moody's)	A2		

免責事項：格付けは、格付機関の意見であり、保険金の支払いなどについて何ら保証を行うものではありません。また、ある一定時点での数値・情報などに基づいたものであるため、将来的に変更される可能性があります。格付機関は、内閣府令で定められている指定格付機関であり、格付けの定義は、各格付機関が公表しているものです。格付けの後に付加されている「+」「-」の記号や「2」などの数字は、同じ格付等級内での相対的な位置を示しています。

格付けはすべて、生保3社が正式に格付機関に評価依頼し取得したものです。

■ 格付けの定義

● スタンダード・アンド・プアーズ (S&P)

〈保険財務力格付け〉

A：保険契約債務を履行する能力は強いが、上位二つの格付け (AAA・AA) に比べ、事業環境が悪化した場合、その影響をやや受けやすい。

● 日本格付研究所 (JCR)

〈保険金支払能力格付け〉

AA：債務履行の確実性は非常に高い。
A：債務履行の確実性は高い。

● 格付投資情報センター (R&I)

〈保険金支払能力格付け〉

A：保険金支払能力は高く、部分的に優れた要素がある。

● フィッチ・レーティングス (Fitch)

〈保険会社財務格付〉

A：支払能力は高い。支払いの中断・停止の可能性は低く、保険契約者債務やその他の契約債務を遅滞なく履行する能力は高い。しかし、事業環境・経済環境の変化によって受ける影響は、上位格付けの場合よりも大きい。

● ムーディーズ・インベスターズ・サービス (Moody's)

〈保険財務格付け〉

A：支払能力が良好である保険会社に対する格付け。しかし、将来のある時点において、支払能力に影響を及ぼしうる要因がある。

お客さまとともに PRI

常に「お客さま目線」を基本として、グループ各社がそれぞれの特性を活かしながら、お客さまの声をお聴きする仕組みを整え、商品やサービスの品質向上に努めています。

日々の営業活動でお聴きするお客さまの声

生保3社では、日々の営業活動を通じてさまざまなお客さまの声をお聴きしています。

お客さまへの窓口として、営業担当者、代理店、コールセンター（お客様サービスセンター）、インターネットなど、お客さまとの接点を多数設置し、できるだけ多くのお客さまの声をお聴きする体制の充実に努めています。

また、定期・不定期のアンケートなど、より積極的にお客さまの満足度をおうかがいする取り組みも実施しています。

お客さまの声を経営に活かす仕組み

FS5

生保3社では、お客さま満足を統括する専任部署や社外メンバーが参画する委員会などを設置し、お客さま満足に関する明確な方針や苦情などに関する具体的な目標設定のもと、ご契約からお支払いまでのすべての側面において、お客さまに満足いただくための仕組みを構築しています。また、お客さまからお聴きした声をデータベースで一元管理し、関連する部門で共有し、商品・サービスの開発や品質向上、業務の改善に役立てています。

■ お客さまの声をもとにした改善事例

4.17

	お客さまの声	お客さまの声を受けて
 太陽生命	● 窓口・ATMの利用時間が午後3時まででは、仕事の都合で窓口に行くことができない。	● ATMが設置されている支社を中心に全国85支社（2009年9月末）において窓口営業終了時間を15時から16時に延長しました。また、全国の提携ATMで各種お取引ができる「ひまわりカード」を発行しています。顧客サービス職員による定例訪問においてもお客さまの各種手続きのお取り次ぎを行うとともに、ご意見やご要望をお伺いしています。
	● 約款は文字が小さくて、とても読みづらい。	● 「保険組曲Best」の「ご契約のしおり・約款」をA4版サイズにするとともに、CD-ROM版を作成しました。読みやすい文字の大きさに変更するとともに、クリックすることで「本をめくる」感覚で読んでいただけます。また、「ご契約のしおり・約款」で使用している用語を検索することも容易にできます。
 大同生命	● 約款はどこに何が書いてあるのかわからない。また文字が小さく、長い文章やかって書きが多くて読みにくい。	● お知りになりたい内容をすぐに調べられるよう表紙にインデックスを新設しました。また、Q&A形式の目的別目次を見やすくしました。A4版の大きさに拡大し、タイトルを大きく表示したり、補足的な内容を備考欄にまとめるなど読みやすさに配慮したデザインにしました。
	● 手術をした時に給付金が支払われると聞いていたが、保険証券にそのようなことは記載されていない。	● 今までの保険証券には特約の種類名称（「入院特約」「災害割増特約」）などしか表示していませんでした。「どんな時にいくら支払われるのか」がわかるように、保障内容や仕組図を掲載し、見やすく、わかりやすい保険証券に改訂しました（一部契約を除く）。
 T&Dフィナンシャル生命	● 「決算のお知らせ」が届いたが、加入手続を行った代理店名や商品名の記載がないため、何の通知であるのかよくわからない。このような記載方法は、顧客にとって不親切ではないか。	● 2007年度の「決算のお知らせ」より、送付状に銀行等の募集代理店および商品の販売名称を明記しました。
	● インターネットサービスを利用して積立金の移転（スイッチング）を行ったが、手続き直後に処理内容・結果が確認できない。	● お手続きいただいた「積立金の移転（スイッチング）」および「繰入割合の指定」を対象として、「お申し出内容の確認」画面より、お手続き内容をリアルタイムに確認できる機能を追加しました。

太陽生命の取り組み PR5

●「お客さまの声」を活かすために

お客さまからいただいた「ご意見・ご要望」や「お叱り」などの貴重な「お客さまの声」は速やかに「お客様の声情報システム」に登録したのち、一つひとつ内容を見て分類し、集計や分析を行い、業務改善に結びつけています。

■ お客さまからお寄せいただいた「お客さまの声」内訳

(単位: 件数=件 割合=%)

	2007年度		2008年度	
	件数	割合	件数	割合
お叱り	21,417	44.6	16,207	31.6
ご意見・ご要望・ご相談	3,714	7.7	5,465	10.6
感謝・お褒め	22,904	47.7	29,676	57.8
合計	48,035	100.0	51,348	100.0

【感謝・お褒め】お客さまが私たちの言動や対応、制度等に対して感謝され、お褒めの言葉・書面等でお客さまが満足感を表明されたものです。

【意見・要望・相談】お客さまが会社に対し「こうしたらもっといいかもしれない」と感じられた事です。

【苦情】受付時に「不満足の原因のあったもの」です。

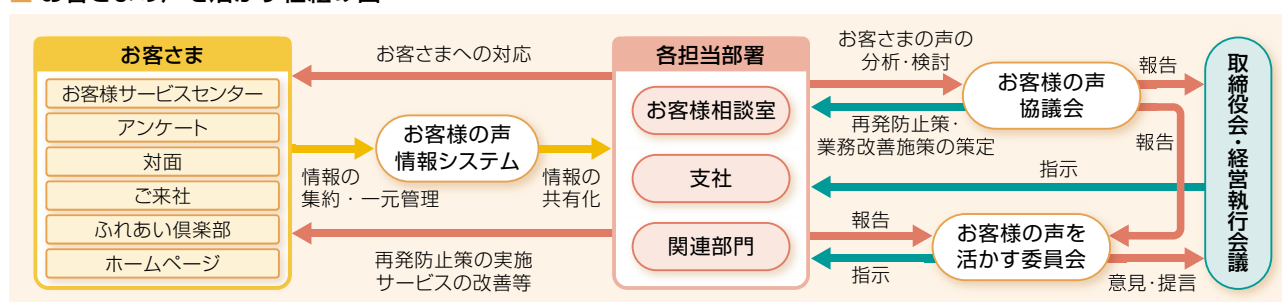
● 全社業務改善推進運動「Q-upキャンペーン」

太陽生命では、お客さまからいただいた「お叱り」や「ご意見・ご要望」に基づき、よりご満足いただけるよう、業務改善しサービスの充実を図ることを目的に「全社業務改善推進運動（Q-upキャンペーン）」を継続的に展開し、業務運営における品質向上に取り組んでいます。

2008年度のキャンペーンでは、全国145支社・3営業所、27部署において自分たちにできる具体的な行動を考え「公約」を宣言し、その実現に向けて取り組みました。

各部署の取り組みは、お客さまからお寄せいただく「お褒め」の声の増加（前年比129.6%）、「苦情」の減少（前年比75.7%）へと着実に成果に結びついています。

■ お客さまの声を活かす仕組み図



● 会社組織全体で「ISO10002」認証取得

お客さまの声を起点とする業務の改善を目指している太陽生命は、同じ理念を持つ「苦情対応マネジメントシステムに関する国際規格『ISO10002』」を導入することで、業務改善活動が日常の業務運営により浸透・定着するものと考え、2008年3月に第三者機関による「認証」を取得しました。会社組織全体での「認証」取得は、国内初（当社調べ）となります。認証取得後も、定期的に第三者機関の審査を受けており、2009年3月の審査においても「お客さま視点に立った業務改善が適切に行われていた」との評価をいただきました。

● T-SMAPがCRMベストプラクティス賞 2.10

2008年4月、太陽生命は、お客さまの視点に立った高品質なコンサルティングセールスの実現を目的とする営業支援システム、T-SMAPを開発しました。

お客さま一人ひとりの満足を高めていくCRM（Customer Relationship Management）、計画から実行まで最適な活動を支援するSFA（Sales Force Automation）、成功した「人の経験」や「商談」を共有の知識にするKM（Knowledge Management）の3要素を統合した独自のビジネスモデルです。

本システムは、従来の売上至上主義であった生命保険販売の現場を、顧客視点の発想からの仕組みに変えた「顧客志向営業変革モデル」との評価を受け、「2008CRMベストプラクティス賞」（CRM協議会主催）を受賞しました。

大同生命の取り組み PR5

● 苦情への対応

お客さまからの苦情やお申し出には、ご理解と納得が得られるよう、誠実かつ迅速な対応に努めています。また、いただいた苦情は真摯に受け止め、お客さまの視点に立って業務の改善に取り組んでいます。

■ 苦情受付状況

(単位: 件数=件 占率=%)

内容	2007年度		2008年度	
	件数	占率	件数	占率
保険契約のご加入に関するもの	1,288	15.7	1,670	16.7
保険料のお払込等に関するもの	910	11.1	1,577	15.8
ご契約後のお手続きに関するもの	2,633	32.1	3,268	32.7
保険金や給付金のお支払いに関するもの	2,173	26.5	2,181	21.8
その他	1,191	14.5	1,306	13.1
苦情合計	8,195	100.0	10,002	100.0

*大同生命では、「お客さまの声」のうち、「当社の事業に関して、お客さまから不満足の原因があったもの」を「苦情」と定義しています。

● 「お客さまの声」を経営に活かす取り組み

大同生命では、募集からアフターサービス、お支払までのすべての業務について、“いつでも” “どの窓口でも” お客さまが期待するサービスをご提供できる会社を目指しています。

現在はすべてのお客さまに「早く」「わかりやすく」「簡単に」をテーマとして、「お客さまの声」を一層経営に活かす取り組みを実施しています。

CS向上推進ポスター

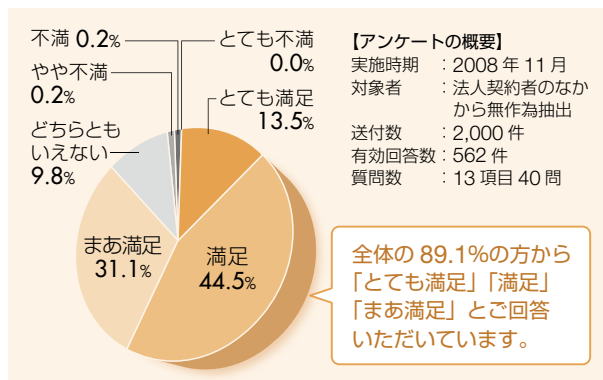


● アンケートの実施

大同生命は、毎年1回、郵送で「お客さまアンケート」を実施し、お客さまの評価やご意見・ご要望をいただいています。

また、中小企業経営者の方々には「商品」「アフターフォロー」等に関する満足度をおうかがいする「法人顧客アンケート」を実施しています。さらに、給付金等請求や解約等の手続きをされたお客さまにも「手続きの迅速性」や「書類のわかりやすさ」をおうかがいする「お手続きアンケート」を実施しています。

■ 当社に対する総合的な満足度（法人顧客アンケート）



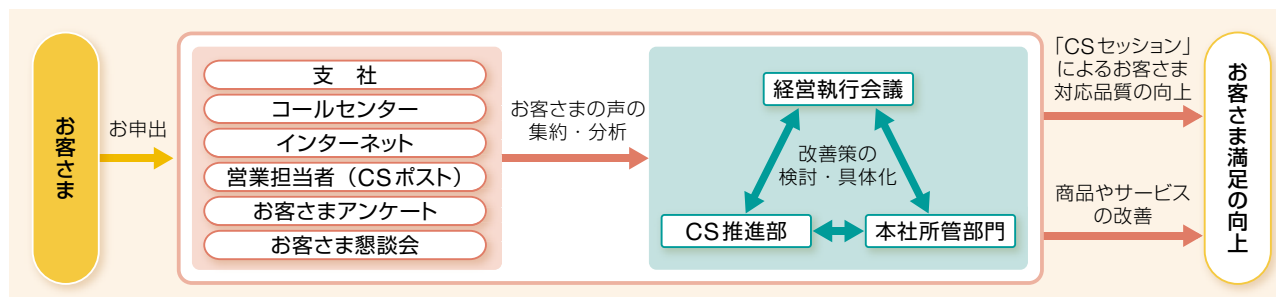
● CS専任部署を中心とした全社的取り組み

全国から寄せられた「お客さまの声」は専任部署である「CS推進部」に集約され、分析のうえ課題の発見に役立てています。本社所管部門等で課題に対する改善策を具体化し、経営執行会議で検討のうえ、実施しています。

具体化された改善策は、「CSセッション」^(注)を通じて全職員が共有し、日常活動で実践しています。

(注) 支社長が中心となって所属員全員で改善策の活用や再発防止策などを協議・実践する全社的な取り組み。

■ お客さまの声を経営に活かす体制



T&Dフィナンシャル生命の取り組み PR5

● お客さまの声に迅速に対応するために

T&Dフィナンシャル生命では、お客さまサービスセンターを通じて寄せられたお客さまの声（苦情・ご意見・ご要望）を一つひとつ真摯に受け止めるとともに、必要に応じて業務の改善に取り組むことにより、お客さまサービス・業務品質向上に努めています。

■ お寄せいただいた苦情の分類

（単位：件）

項目	件数	
	2007年度	2008年度
新契約関係	170	143
保険料等払込関係	52	33
ご契約後のお手続き関係	335	168
保険金・給付金関係	189	72
その他	79	64
総計	825	480

*苦情とは、顧客等申出人からの商品やサービスに対する不平や不満、または、不平・不満に基づく「不満足の原因があったもの」を指しています。

● 「お客さまの声～よくある質問と回答～」

T&Dフィナンシャル生命では、お客さまから寄せられた照会・問い合わせの多い案件、苦情・ご意見・ご要望等について取りまとめ、お客さまの利便性向上のため、順次ホームページで公開しています。

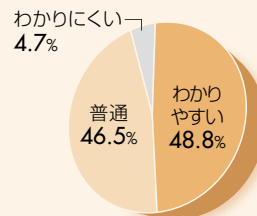
● お客さま満足度に関するアンケート

T&Dフィナンシャル生命では、お客さまの声を積極的に経営に反映するために、年に1回「お客さま満足度に関するアンケート」を実施しています。

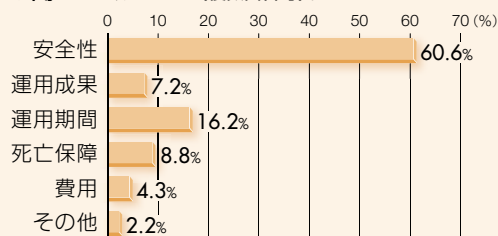
アンケート結果を踏まえ、役職員一人ひとりが、当社に対するお客さまの満足度が向上することを常に考え、お客さまの立場に立って行動していきます。

■ アンケート集計結果より

Q. 今回のお手続き書類の記入について、どのように感じられますか？



Q. 生命保険会社の一時払の変額年金保険商品をお考えいただく場合、重視される点についてお聞かせください（複数回答可）。



【アンケートの概要】

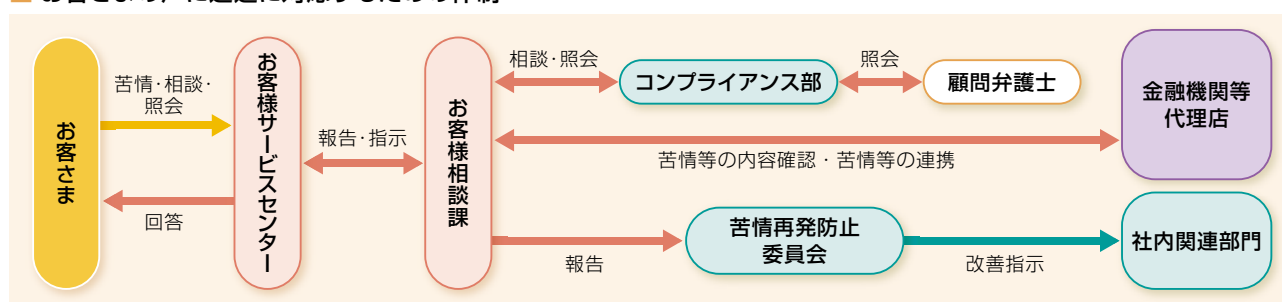
実施方法：金融機関を通じてご加入いただいたお客さまのうち、ご契約の保全に関するお手続きをご依頼いただいたお客さまに対し、当社より発送のお手続き書類にアンケートを同封。

実施時期：2008年11月4日～2009年3月31日
（2009年4月30日までのご回答分を集計）

発送数：1,427件 有効回答数：543件 回収率：38.1%

この他にも、「お客様サービスセンター」コミュニケーターの電話対応についてや、お手続き完了までの当社の対応について、商品案内などの方法に関する質問事項にご回答いただきました。
その他の結果についても、ホームページで公開しています。

■ お客さまの声に迅速に対応するための体制



生命保険の公平性

FS15

生命保険は、大数の法則に基づいて一定の死亡率や事故発生率を基礎として算出された保険料でお客さまの死亡・入院・介護等による損失を補償し、相互扶助を実現する制度です。生命保険会社ではお客さまに無差別に加入いただくのではなく、予定死亡率や保険事故発生率を超える方については、加入をお断りするか特別保険料の適用等、一定の条件を付加する等の方法で、生命保険制度の公平性を維持しています。

生保3社等では、お客さまの人権を尊重し、お客さまのニーズ、健康状態、性別、年齢等に応じてご加入いただける多様な保険商品を開発販売しています。

社会的ニーズに対応する商品

FS7

生保3社等では、少子高齢化等の社会構造の変化に伴う社会的な課題やニーズにお応えする、付加価値の高い商品を提供しています。

商品の例

- 幅広く医療・介護等の保障を準備でき、保険期間中に病気になるれても、更新や終身保障への変更が可能な保険
 - ・「保険組曲Best」 **太陽生命**
- 過去に入院や手術の経験がある方や現在通院されている方向けの医療保険
 - ・無配当無選択型医療保険「太陽生命のやさしい保険」
 - ・無配当選択緩和型医療保険「既成緩和」 **太陽生命**
- 死亡時のみならず、重度の要介護状態になった場合にも保険金をお支払いできるよう保障範囲を拡大した定期保険
 - ・無配当歳満期定期保険（生活障害保障型） **大同生命**
- 老後生活資金の準備や相続対策に適した据置期間1年の一時払個人年金保険
 - ・無配当一時払個人年金保険 **大同生命**
- 安全性を重視した資産運用に、収益性と自在性を組み合わせた定額個人年金保険
 - ・無配当個人年金保険（株価指標参照・I型）「ハッピーベル」 **T&D フィナンシャル生命**
- 大切な家族の一員であるペットの病気やけがに備える保険
 - ・ペット医療費用保険「げんきナンバーワン」
 - ペット&ファミリー少額短期保険**

このページの保険商品に関する記載は、T&D保険グループのCSRについてご説明するためのもので、保険募集を目的としたものではありません。商品の詳細については、「商品パンフレット」などをご覧ください。

勧誘方針の制定

PR6

FS15

生保3社等では、法令等遵守のために「勧誘方針」を定めこれを基本とするとともに、お客さまに保障内容を十分ご理解いただいたうえでご契約いただけるよう、常にお客さまの意向と実情に応じた適正な商品設計・勧誘に努めています。

勧誘方針／太陽生命の例

太陽生命がお客さまに対して生命保険等の金融商品の勧誘活動を行う際の基本的な方針です。コンサルティング活動を通じてお客さまに適正なサービスをご提供するために、お客さまのご意向と実情、プライバシー等に配慮し、常に適正、適切な態度での商品設計と勧誘活動に努めてまいります。

- 勧誘活動にあたっては法令等を遵守いたします
- お客さまの状況をふまえた適正な勧誘に努めます
- 時間帯や場所などに十分配慮いたします
- 重要な事項の適切な説明に努めます
- 職員等に対する教育・研修の充実に努めます
- お客さまの情報は厳正にお取り扱いいたします
- その他、適切な勧誘に向けた体制を構築いたします

個人情報の保護

PR8

生保3社等では、個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）を制定し、各社ホームページ等で公表しています。また、T&D情報システムは、T&D保険グループの情報システムを支える会社として、個人情報を含むさまざまなデータを適正に運用し、厳重な保護管理を行っています。

T&D情報システムでは、2005年5月に個人情報保護の適切な取り扱いを行う事業者が付与される「プライバシーマーク」を取得、2007年3月には、情報セキュリティマネジメントシステムISO27001を取得しました。



プライバシーマーク

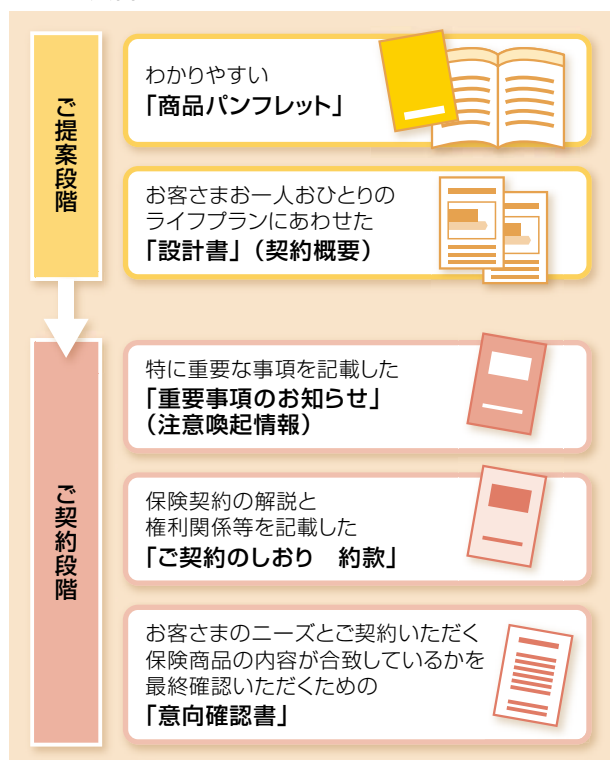
ご契約時のサービス

PR6

生保3社では、お客さまへの対面販売というチャネルの強みを活かし、わかりやすい説明に努めています。

さらにご契約時のサービスとして、お客さまが保険商品を十分理解し、ニーズに合致していることを確認いただく文書をご提供しています。

■ 主な文書



ご契約後のサービス

生保3社では、お客さまが保険にご加入された後にもさまざまな情報提供を通じ、お客さまにご満足いただけるよう努めています。また、お客さまに保険金・給付金等をご請求いただきやすくなるためのサービスを強化しています。

■ ご請求いただきやすくなるためのサービスの例

- 保険金等のご請求手続きやお支払いできる事例などをわかりやすくまとめた小冊子の配付
- ご契約内容の定期的なお知らせ
- 診断書をご提出いただいたもののお支払対象外となった場合の「診断書取得費用相当額」の会社負担

より充実したアフターサービスを目指して

生保3社では、各社さまざまな体制を整え、充実したアフターサービスを目指しています。コールセンター(お客様サービスセンター)では、専門的な訓練を受けた担当者が、全国のお客さまからの電話によるご照会やご請求に懇切丁寧かつ迅速正確な対応に努めています。また、支社窓口や営業職員、顧客サービス職員など、一人ひとりが心を込めたコミュニケーションに取り組んでいます。

VOICE 〻) 〈営業職員の声〉

アフターサービスで お客さまとの絆を深めます

大同生命 東京支社 第五営業課
一瀬 満寿美



お客さまにとって最適な商品は何かを見極め、長期にわたってご満足いただくためには、お客さまのご都合が許す範囲で、ご契約後もまめに訪問することが大切だと思っています。お客さまのニーズがそれぞれ違うことはもちろんですが、同じお客さまでも環境の変化や時間の経過でニーズも変わってきます。ちょっとした会話の中から、糸口を見つけ出し、ご満足いただける商品を提案できた時には、とてもやりがいを感じます。

保険の仕事は、ご契約をいただくことだけではなく、お客さまの役に立つことを考えて、はじめて信頼というご褒美がいただける点に魅力があるのではないのでしょうか。とはいえ、人生経験豊富な社長さまからは教えていただくことが多いので、すべて仕事に生きてくることばかりです。

日本を支える中小企業の社長さまがずっと元気でいてくださるよう、大同生命を通じて微力ながらサポートしていきたいと思っています。

● アフターサービス専門の顧客サービス職員

太陽生命ではご契約後、営業職員だけでなくアフターサービス専門の顧客サービス職員も、定期的にお客さまを訪問しています。約900名の顧客サービス職員は、住所変更や保険金等に関する各種手続きのお取次ぎや新商品・サービスのご案内を行うほか、お客さまのご要望等を承っています。



定例訪問に向かう顧客サービス職員

サービス担当者の能力開発 LA11 FS4

生保3社では、お客さま満足の上昇に不可欠なサービス担当者のスキルアップを重視しています。

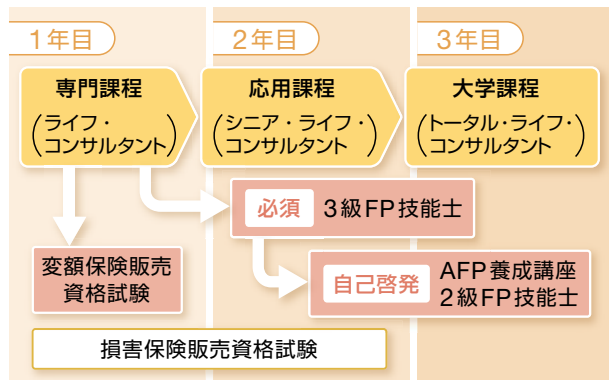
生命保険の基礎知識・専門知識の習得、コンプライアンスを基本として、お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、教育・研修に積極的に取り組んでいます。

また、生保3社で異なるビジネスモデルに応じ、お客さまに最適なサービスを提供するため、営業職員・顧客サービス職員・代理店、また代理店をサポートする担当者（ホールセラー）など、さまざまな担当者がいます。多様な担当者ごとに制度やプログラムを整備するだけでなく、常に最善の教育・研修を実施するよう努めています。

● ファイナンシャル・プランニング能力向上への取り組み 太陽生命

お客さまの将来の夢の実現をお手伝いする「真の生活設計のアドバイザー」となるには、お客さま一人ひとりの「ライフプラン」に合わせた計画を立てることができなければなりません。そのためには、生命保険分野に特化した知識だけではなく、金融商品、株式、保険、不動産、税金、年金、ローンなどの幅広い知識が必要です。太陽生命では、営業職員の新人教育プログラムの後期にFP（ファイナンシャル・プランナー）教育カリキュラムを導入し、全職員がFP資格取得を目指します。

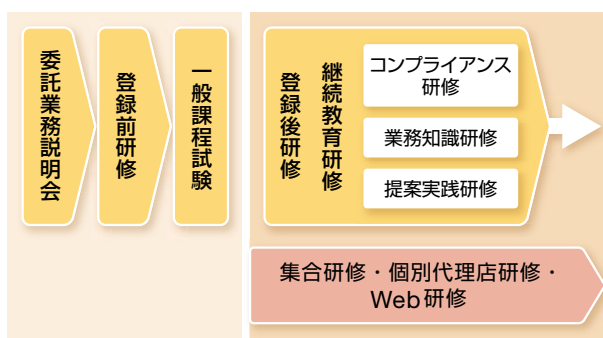
■ 資格試験制度



● 募集代理店研修プログラム 大同生命

大同生命では、お客さまのさまざまなニーズにお応えできるよう、本社・支社・担当スタッフが密接に連携して、質の高い代理店サポートを行っています。

また、コンプライアンスの徹底や保険業務に関する知識習得・提案力向上を目的とした「募集代理店研修プログラム」に基づき、独自のパソコン教材や解説シートなどを活用した実践的な研修を実施しています。



● ホールセラーによる代理店サポート活動 T&Dフィナンシャル生命

T&Dフィナンシャル生命は、お客さまに最良のご提案ができるよう、商品の販売を担う提携先金融機関代理店の方々へ、ホールセラー（代理店担当者）を通じ、独自に工夫を凝らしたサポート活動を実施しています。

VOICE 〆 〈ホールセラーの声〉

正しく伝えることを目指して

T&Dフィナンシャル生命
事業推進部 東日本第一推進室 主査
ホールセラー 桑野 裕子



金融機関を通じて保険のご契約をされるお客さまに、情報をより的確にお伝えすることを目指して、試行錯誤しながら、金融機関代理店向けの研修資料を作成しています。またホールセラーとして、営業現場での反応を踏まえた資料の改良も重ねています。

私は以前、契約書類の確認などを行う業務を担当し、お客さまがご契約内容を正しく理解されていない事例に接することがありました。その経験から、お客さまの誤認を防ぐために、まずは代理店の方々に商品をよく理解していただき、お客さまに正しくかつ分かりやすく説明していただくことが大切であり、そのための研修資料の作成とホールセラーとしてのサポートが私たちの仕事だと考えています。

2009年6月、生命保険の基礎知識からセールス話法まで網羅して学べるビデオも、初めて社内作成しました。定年間近のサラリーマン役、窓口の銀行員役などの配役から、シナリオやカメラまで、すべて従業員が担当しました。今後も知恵を出し合い、お客さまへ正しく情報を伝える工夫を重ねていきます。

その他の各種サービス

生保3社では、全国の支社や本社窓口等での対面によるサービス以外に、コールセンター、インターネットでも各種手続きを取り扱い、お客さまの利便性向上に努めています。

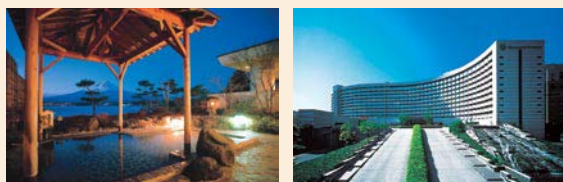
また、お客さまのご要望にお応えする多様なサービスをご提供しています。

●「T&Dクラブオフ」

「T&Dクラブオフ」は、生保3社とペット&ファミリー少額短期保険のご契約者向けに、健康増進やオフタイム充実に役立つ各種サービスをご提供しています。

■ サービスの例

- 国内宿泊施設 ● 海外ホテルオンライン予約
- ビジネスホテルデスク ● ゴルフデスク ● レジャー施設
- 各種無料電話相談（税務・マネー・年金・育児・食生活相談等）
- 生活支援サービス（暮らしに役立つメニューが充実）



詳しいサービス内容については、各社のホームページをご覧ください

● お客様サービスセンターの土曜日稼働 太陽生命

太陽生命の「お客様サービスセンター（コールセンター）」では、お客さまからのさまざまなお申し出内容に応じ、専門のコミュニケーターが迅速できめ細やかな対応を行っています。

また、「平日は忙しいので土曜日も受け付けてほしい」というお客さまからのご要望にお応えし、土曜日のサービスを行っています。



お客様サービスセンター

● 中小企業経営に役立つサービス 大同生命

大同生命では、法人のご契約者向けに、経営や健康増進に役立つさまざまなサービスをご提供しています。

■ サービスの例

- 経営戦略や各種業界動向など、ビジネスのお役に立つリポートをお届けするサービス
- 社内規程ひな形提供サービス
- 就業規則無料診断サービス
- 公的支援情報サービス
- 健康相談、セカンドオピニオンサービス

詳しいサービス内容については、大同生命までお問い合わせください

● インターネットによるサービス FS14

生保3社等では、各社のホームページでさまざまな情報をご提供しています。また、インターネットを通じて送金手続きや各種照会・登録内容の変更等のサービスも実施しており、お客さまの利便性向上に努めています。ペット&ファミリー少額短期保険では、インターネットで契約を締結できるWeb申込の仕組みもご提供しています。

■ サービスの例

太陽生命

- 契約者貸付・積立配当金・据置金等の資金の送金
- 保険契約内容照会・住所変更・生命保険料控除証明書の再発行、手続用紙送付依頼の受付等

大同生命

- ご契約に関する変更・請求手続き
- Web-ATM（契約者貸付金のお借入れや積立配当金の引出し等）
- 保険内容照会、保険料振替口座照会、保険料経理処理案内

T&D フィナンシャル生命

- 契約内容の概要（保障内容や積立金推移の概要）
- 積立金の移転、繰入割合の指定（規則的増額を行っているご契約の場合）
- 各種手続書類の請求、住所変更、生命保険料控除証明書の再発行等

詳しいサービス内容については、生保3社までお問い合わせください

従業員とともに

豊かな行動力と確かな実行力を備えた人材を育成しています。
また、いきいきと、誇りを持って働くことのできる職場環境の整備に取り組んでいます。

多様な人材の活用と育成

● 人材育成方針

T&D 保険グループでは、経営ビジョンに掲げる「豊かな創造力と確かな実行力を備えた人材の育成」を基本方針に、教育研修計画を策定し、従業員の能力の開発・向上に取り組んでいます。

● 教育研修

LA11 FS4

生保3社では、「OJT（実際の仕事を通じての教育）」「集合研修」「自己啓発支援」を柱とした教育研修を実施しています。

従業員の資格取得に対する積極的なサポートや、通信教育やe-ラーニングなど多様なカリキュラムの提供等、従業員一人ひとりの自律的なキャリアアップを支援しています。

● お客さまへのサービス担当者に対する教育研修についてはP29をご覧ください

● 人権教育

HR3

T&D 保険グループでは同和問題や障がい者に関する差別問題、セクシュアルハラスメントなど、さまざまな人権問題を取り上げ、全従業員に年2回以上の人権啓発研修を実施し、人権に対する理解を深めています。

● 人権標語コンテスト 大同生命

大同生命では人権週間（12月4日から10日まで）における啓発活動の一つとして、支社・本社、関連会社等の従業員およびその家族から人権問題に関する標語を募集する活動を毎年実施しています。2008年度の募集では2,709件の応募があり、その中から最優秀作品として3点、優秀作品21点を選定しました。最優秀作品は、社内で利用する連絡メモ等に掲載し、常に目に触れるようにしています。このように、人権標語を通じて命の尊さや人間の尊厳を認識し、人権問題に対する理解を深めるよう、継続的に啓発に取り組んでいます。



「差別やいじめを許さない
強い心で明るい社会」
メモの下部に人権標語が入っている
人権標語を印刷した連絡メモ

● 障がい者雇用

LA13

2009年3月末時点の生保3社合計の障がい者雇用率は1.85%となっており、287名が働いています。障がいのある従業員が働きやすい職場づくりに努めています。

● 再雇用

LA11

生保3社では、定年退職者を対象に再雇用制度を導入しています。一定の要件を満たす者を対象に、最高65歳まで更新することができ、定年後も活躍しています。また、太陽生命と大同生命では定年を迎える前に一定年齢の職員を対象に、今後の働き方、暮らし方を考える機会としてライフプランセミナーを開催しています。

■ T&D 保険グループの従業員の状況 LA1 LA2 LA13 (生保3社)

	在籍数(名)		採用数(名)	
	2008年 3月末	2009年 3月末	2007年度	2008年度
従業員数	19,484	19,997	3,830	4,417
男性	4,527	4,467	335	296
女性	14,957	15,530	3,495	4,121
うち営業職員	11,926	12,382	3,101	3,792
男性	741	644	66	54
女性	11,185	11,738	3,035	3,738
うち内務職員	6,624	6,811	692	614
男性 (うち男性管理職)	3,786 (1,964)	3,823 (1,981)	269	242
女性 (うち女性管理職)	2,838 (131)	2,988 (135)	423	372
総合職・ エリア総合職・他	4,461	4,582	380	388
一般職・事務職	2,163	2,229	312	226
うち顧客サービス職員	934	804	37	11

(T&Dホールディングス連結)

事業部門の名称	従業員数(名)	
	2008年3月末	2009年3月末
保険および保険関連事業	19,579 (1,970)	20,084 (2,089)
資産運用関連事業	500 (56)	547 (54)
総務・事務代行等関連事業	812 (491)	868 (443)
合計	20,891 (2,517)	21,499 (2,586)

※従業員数は就業人員であり、執行役員は含んでおりません。また、臨時従業員数は（ ）内に年間の平均人数を外数で記載しています。

■ 職場環境関連データ (生保3社)

	2007年度	2008年度
障がい者雇用率 (%)	1.97	1.85
産前産後休暇取得者数 (名)	96	123
育児休業取得者数 (名)	109	150
男性	35	43
女性	74	107
介護休業取得者数 (名)	6	11
男性	0	0
女性	6	11
有給休暇平均取得日数 (日)	10.2	10.4

※産前産後休暇、育児休業、介護休業の各取得者数の算定方法の変更について
上記休暇の取得者数の算定にあたり、各事業年度の取得者を延べ人数で把握してきましたが、次世代法第2期認定申請時の算定基準に従い、事業年度末をはさんで2事業年度にわたって連続して休暇を取得している者については休暇開始時に算入し、翌年度については計算の対象外としました。これに伴い、昨年度についても新基準にて算定し直した人数を記載しています。

女性の活躍を支援する取り組み

従業員がやりがいを持っていきいきと働くことができる企業グループであるために、性別にかかわらず積極的な人材活用・登用を実施しています。

具体的には、優秀な女性従業員の管理職登用や総合職へのコース変更、女性の視点を商品開発に活かすことを目的に女性のみを対象とした公募制による新商品開発専任チームを設けるなど、女性の能力を活かし、活躍できる職場づくりを推進しています。

● キャリアビジョンセミナーの実施 **大同生命**

大同生命では女性の内務職員を対象に、今後のキャリアプランを考えるきっかけづくりとして、「キャリアビジョンセミナー」を開催しています。2009年3月のセミナーでは、管理職として活躍されている社外講師より入社～結婚・出産・育児などライフステージに応じた働き方、仕事と生活を両立させるための時間の使い方の工夫、管理職としての仕事のやりがい等について、講演いただきました。「キャリアアップの具体的なイメージをつかむことができた」「仕事へのモチベーションがあがった」など、参加者からも好評であり、今後もより充実した内容で開催していく予定です。キャリアビジョンセミナーの様子



VOICE 〈女性管理職の声〉

大同生命 内部統制推進部
内部統制推進課長 谷口 典江

2009年4月に現在の役職につきましたが、管理職に求められるのは、的確に課題を把握したうえで、部下に対して具体的で有効な解決策を示し、それを実施する担当者とともに解決していくことだと感じています。また、内部統制推進部は他部署に詳細な調査や確認を依頼することが多いので、柔軟に調整する交渉力も必要とされます。

とはいえ、課長になったからといって格別に気負うことなく、失敗を恐れず、粛々となすべき仕事を進めることが大切だと私は考えています。女性だからといってやりにくいと感じたことはありません。目指すべきは、理想の課長になることではなく、前向きに課題を解決して最後までやりぬくこと。ハードルを高くしすぎずに、自然体でチャレンジすればよいのだと思っています。



従業員の成長の機会を提供する取り組み

T&D保険グループでは、従業員がさまざまな業務経験を積むことで全社的な広い視野で業務を遂行する能力を高められるよう計画的な異動ローテーションを実施しています。

入社後一定期間内の本社⇄支社間の組織異動や営業⇄事務といった業務変更を通じ、若手層の基礎的な知識習得やスキルアップを図っています。また、管理職層についてもマネジメント力を向上させることを目的として、本社課長経験者の支社長登用や支社管理職の本社勤務ローテーション等を実施しています。

また生保3社では、従業員が積極的に自己の能力開発に取り組むことができる機会を提供し、従業員のキャリアプラン形成を支援しています。

● 社内公募制

自分の希望する職務やMBAの取得などにチャレンジする社内公募制。

太陽生命 大同生命 T&Dフィナンシャル生命

● 人材交流

生保3社間の人事異動により、自社以外の業務に携わることを通じ、グループのコミュニケーションを活性化させるとともに、各社の持つ優れた点の共有により、グループ全体として競争力が向上することを期待するもの。

● 社内留学

本社と支社の間や支社と支社の間で「留学」し、他部門の仕事に係る機会とすることで、現在の仕事内容への理解や社内コミュニケーションを活性化。 **太陽生命**

VOICE 〈社内留学制度利用者の声〉

太陽生命 保険金部
支払品質管理課 岩村 香理

私は2008年4月に入社し、部内の研修後に、社内留学として3週間、浦和支社で勉強させていただきました。

私の所属は、お客さまの契約の引受け・契約の保全・保険金等支払いの3つの部門におけるそれぞれの業務の適切性をチェックする部署でしたが、支社で実際に新契約系の仕事や保険金等の支払いに関する具体的な処理を見て、保険会社の仕事への理解が深まりました。お客さまとコミュニケーションを図る支社の皆さんの姿や、「お客さまを家族だと思って」という支社長の言葉は、強く印象に残っています。また、自分もお客さまから「ありがとう」と言っていたく機会があって、本当にうれしい、貴重な体験でした。社内留学で得た知識や経験は、現在の自分の仕事にとても役立っていると思います。



働きやすい職場づくり

●ワーク・ライフ・バランスへの取り組み

T&D保険グループでは、すべての従業員が自己の能力を存分に発揮して、やりがいを感じながら働くことができる職場づくりの一環としてワーク・ライフ・バランスの実現を推進しています。継続的に実施しているe-ラーニング研修では、T&D保険グループとしてその実現を通じて何を目指していくのかを解説し、自らの働き方や職場のあり方を見つめ直す機会としています。

また、2008年11月のグループ部長セミナーでは、(株)ワーク・ライフバランス 社長の小室淑恵氏を講師にお招きし、「経営戦略としてのワーク・ライフ・バランス」をテーマにご講演いただきました。

次世代育成支援では、生保3社は2007年4月の第1期に引き続き、2009年5月に「次世代育成支援対策推進法の基準に適合する一般事業主」として第2期の認定を受けました。また2008年4月には、T&D情報システムが300人以下の企業、情報サービス業として埼玉県内で初めて認定を受けています。ワーク・ライフ・バランス研修の様子



e-ラーニング

次世代認定マーク
「くるみん」



VOICE ④ ⑤ 〈育児休業取得者の声〉

T&Dフィナンシャル生命
人事総務部 人事課 内田 勲

二人目の誕生を機に約1週間の育児休業を取りました。3歳の長男と赤ちゃんとの生活に不安を感じていた妻は、とても喜んでくれました。育児中、午前は赤ちゃんの沐浴などを手伝い、午後は長男を公園やプールに連れ出す日々でした。水に潜れるようになったり、おむつ替えに協力したりする長男の成長に接することもでき、掛け替えのない時間となりました。ただ、遊びも抱っこも休む暇はなく、大変さを実感しました。それからは、職場での時間をより効率的に使い、早く帰るときには帰宅して妻を手伝うようにしています。

子育ては大変ですが、楽しさや発見に満ちています。家族のためにがんばろうという気持ちも湧いてきます。今後子どもと過ごす時間を大切にしたいと思います。



●労働組合との意見交換・協議

T&D保険グループには、生保3社にそれぞれ独立した労働組合があり、各々労使の信頼関係を基盤に、健全な労使関係を構築しています。具体的には経営内容・方針をはじめ賃金、労働時間、休暇、人事制度、福利厚生など、多様なテーマについて労働組合側と積極的な意見交換を重ねています。経営側と組合側が、それぞれの立場から率直な意見を出し合い協議することにより、真の労使協調を実現させることが、従業員の意欲を高め企業の競争力の強化につながっていくと考えています。

●従業員意識調査

生保3社では、「働きがい」「労働環境」「人事評価制度」等に関する従業員の意識調査を随時実施し、さまざまな施策に活かしています。現在の人事制度の浸透度や運用状況についての従業員の視点からの意見収集や、CS（顧客満足）につなげるための前提となるES（従業員満足）の把握など、従業員の声を経営の情報として取り入れています。

●従業員の健康のために

LA8 LA9

《人事部門の取り組み》

T&D保険グループでは従業員の心の健康管理にも配慮し、専門の医師と嘱託契約を結び、従業員が安心して相談・診療できる体制を整えているほか、生保3社では以下の取り組みを行っています。

太陽生命

管理職に対して外部講師による研修を実施しているほか、メンタルヘルス・マネジメント検定試験（主催：大阪商工会議所）の受験を勧奨

大同生命

従業員が心の健康状態を正しく認識し、ストレス等の問題に適切に対処すること等を目的に「心の健康診断」を実施

T&Dフィナンシャル生命

e-ラーニングによる「メンタルヘルス研修」を実施

《健康保険組合》

生保3社では独立した健康保険組合があり、組合員の生活習慣病の予防や健康増進等に努めています。組合員や被扶養者の病気やけがの医療費給付のほか、健康保険利用に関する意識向上のPR、毎年受診する人間ドック等の健康診断費用の補助、がん検診の推進等を行っています。2008年度からは生活習慣病の予防を目的とした「特定健診・特定保健指導」にも取り組んでいます。

国際社会・地域社会とともに EC8

良き企業市民として、社会とともに成長していきたいと考えています。
グループ各社・従業員・財団法人は、幅広い社会貢献活動に取り組んでいます。

T&D保険グループの社会貢献

T&D保険グループは、「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」というグループ経営理念に基づき、T&D保険グループCSR憲章を制定しています。本業における貢献はもちろんですが、地域・社会への貢献活動は、社会の一員としての企業が取り組むべき当然の責務と考えています。

このような考えから、当グループでは、T&Dホールディングス、グループ各社、財団法人を通じた活動や役職員によるボランティア活動など、幅広い社会貢献活動に積極的な取り組みを行っています。

献血活動

T&D保険グループでは、東京都赤十字血液センターへ献血の協力を行っています。

毎年グループ共同で、汐留本社ビルに献血会場を2日間設置し、グループ役職員の参加を呼びかけています。2008年度は134名が参加しました。また2009年度からは、汐留本社ビルでの献血の機会を年1回から年2回に拡充していく予定です。



汐留本社ビルにて実施した献血の様子

災害時義援金等の寄付

大規模災害などの発生にあたっては、T&D保険グループまたはグループ各社で義援金を寄付しています。

● 2008年度のグループとしての寄付

2008年5月～6月に、日本赤十字社、日本ユニセフ協会およびジャパン・プラットフォームを通じ、中国・四川省大地震の被災者の方々に対するお見舞いと復興支援を目的に、T&Dホールディングス、太陽生命、大同生命、T&Dフィナンシャル生命および太陽生命グッドウィル・サークル友の会、大同生命社会貢献の会より総額500万円を寄付させていただきました。

全国一斉クリーンキャンペーン 太陽生命

太陽生命は、地域社会に対する貢献活動の一つとして、1982年より年1回、本社周辺の清掃活動を行ってきました。2004年からは「全国一斉クリーンキャンペーン」とし、全国の支社でも周辺地域の清掃活動を実施するようになりました。2008年度は、本社・関連会社および支社から8,398名（従業員の家族を含む）が参加しています。

本社（汐留地区）では、東京都港区役所のご協力のもと、港区の取り組む「煙草のポイ捨て禁止運動」とも連携し、「みなと芝地区クリーンアップ大作戦」として実施しました。当日は「みなと環境にやさしい事業者会議」メンバー企業や地域住民の皆さまのご参加もいただきました。

なお2009年7月の「みなと芝地区クリーンアップ大作戦」では、グループ他社（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、勤務する地域の環境に対する意識を共に高めました。



名古屋西支社



本社（汐留地区）

日本ダウン症協会への支援 太陽生命

太陽生命では、財団法人日本ダウン症協会と交流し、支援を続けています。同協会が開催するセミナーの会場や評議委員会・理事会の会合に当社ビルの会議室を提供しています。また、同協会の会報誌に、こども保険「わくわくポッケ」の広告を掲載させていただいています。また、同協会の活動に対し、支社や本社部署の従業員がボランティアで参加し、お手伝いするという動きも広がり始めました。

2008年度は、静岡県御殿場市で開催された「日本ダウン症協会全国大会」、滋賀県大津市で開催された「ダウン症児・者の自転車教室」、大阪支部交流会などへ、従業員がボランティア参加しています。ダウン症児・者の自転車教室



全国障害者スポーツ大会への特別協賛 大同生命

大同生命は、創業90周年の1992年に開催された第1回「全国知的障害者スポーツ大会（ゆうあいピック）」^(注)より、毎年、全国障害者スポーツ大会に特別協賛しています。

この大会は、「障がいのある選手が、競技等を通じ、スポーツの楽しさを体験するとともに、国民の障がいに対する理解を深め、障がい者の社会参加の推進に寄与すること」を目的として開催される国内最大の障がい者スポーツの祭典です。大会に参加する選手等との交流の場である「ふれあい広場」に「大同生命コーナー」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8回全国障害者スポーツ大会（チャレンジ！おおいた大会）



競技の様子

(注)「全国知的障害者スポーツ大会」は、2001年に「全国身体障害者スポーツ大会」と統合され、「全国障害者スポーツ大会」として開催されるようになりました。

寄付による大学でのオープン講座 大同生命

大同生命の寄付による大学でのオープン講座は、創業100周年を機に2002年度より実施しています。以来、2008年度までの7年間で受講生は延べ約6,000人にのぼり、大変ご好評をいただいています。

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ご提供させていただき、2008年度は福島大学、法政大学、明治大学、横浜国立大学、南山大学、関西大学、関西学院大学、広島大学、福岡大学の9大学で実施しました。



オープン講座

オルタナティブ投資講座への寄付 大同生命

大同生命は、資産運用の手法の一つであるオルタナティブ投資に関する講座に寄付をしており、2003年度から2008年度まで、米国コロンビア大学ビジネス・スクールのオルタナティブ投資プログラムへのリード・コーポレート・スポンサーとして、毎年10万米ドルの寄付を行いました。

従業員による自主的な取り組み

● 太陽生命グッドウィル・サークル友の会 太陽生命

太陽生命は、2005年12月に役職員による自主的な社会貢献活動等を支援することを目的に、「太陽生命グッドウィル・サークル友の会（以下「友の会」）」を設立しました。

「友の会」は当社および関連会社の役職員等で構成され、会員数は8,521名（2009年3月31日現在）です。会員は、毎月の報酬・給与の手取り金額の100円未満の端数、または100円を1口とした任意の金額（1口以上10口まで）を拠出しています。

また、「友の会」の活動を会社が支援する「マッチングギフト制度」も同時に設けました。これは、「友の会」が社会に貢献する寄付や支出を行う場合に、会社側も一定額の上乗せや活動にかかった経費の負担をする制度です。

アフガニスタン・モンゴルの子どもたちへランドセルを送付

国際協力NGOの財団法人ジョイセフが実施している取り組みに2006年から賛同し、全社に呼び掛けを行っています。2006年度は108個、2007年度は209個、2008年度は182個、2009年度は225個（4月現在）のランドセルが集まりました。ランドセルはアフガニスタンやモンゴルの子どもたちへ贈られています。

各国までの輸送料（1個あたり1,800円）を「友の会」にて負担しています。

📦 寄贈したランドセルについての現地レポートなど、詳しい情報は、財団法人ジョイセフのホームページをご覧ください。



ランドセルと営業職員（新庄営業所）

● 大同生命社会貢献の会 大同生命

「大同生命社会貢献の会」は、役職員による自主的な組織として1992年に設立され、さまざまなボランティア活動を推進、支援しています。役職員から寄せられた任意の金額による募金や給与の端数の拠出による寄付金、チャリティーバザーの収益金などは、全国各地の障がい者施設・団体への寄付や大規模災害時の被災地救援等に活用されています。

身体障がい者一日外出支援ボランティア活動



ボランティア活動の様子

ボランティア休暇制度を利用して、日ごろから外出機会の少ない身体障がい者の方々の外出を支援する「身体障がい者一日外出支援ボランティア活動」を1994年より継続して実施しています。会話や食事、介助など、障がい者の方々と直接ふれあうことを通じて障がいに対する理解を深めています。

財団法人の活動

設立とその目的	主な事業		関連写真
財団法人 太陽生命ひまわり厚生財団 太陽生命の創業90周年を記念して1984年に設立。 「高齢者の福祉に関する事業への助成」および「障がい者の福祉に関する事業への助成」を行い、わが国の社会福祉の向上に寄与することを目的としています。	事業助成	ボランティアグループおよびNPOが行う在宅高齢者または在宅障がい者の福祉に関する事業への助成	 笑い声いっぱいのサロン参加者  ユニジャンプ台を楽しむ子ども
	研究助成	老人保健、生活習慣病または高齢者福祉に関する研究・調査への助成	
	《事業助成事例》 ● 高齢者のサロン 山口県下関市の「高齢社会をよくする下関女性の会（ホーモイ）」が開催している、高齢者が気軽に集い、リズム体操や健康講話などを楽しむサロンに対し助成。 ● 障がいのある子どもを支援 大阪市のNPO法人「ばんの木 児童デイサービスけいき」が行う、障がいのある未就学児の運動機能等向上を図るための機材購入事業へ助成。ユニジャンプ台、マルチステップ台をプログラムに採り入れることで、下肢機能などに障がいのある子どもが転倒によるケガなどのリスクを軽減され、楽しく、安全に運動機能の向上に取り組むことができるようになりました。		
財団法人 大同生命厚生事業団 1974年に設立。 人間優先の理念に基づき、生活環境の悪化等によりもたらされる健康被害の減少と防止を図るため種々の助成等により、国民の健康の保持と増進に寄与することを目的としています。	地域保健福祉研究助成・ボランティア活動助成	● 地域保健福祉研究助成 保健または福祉の活動に従事しながら研究を行っている方々の、地域における保健・医療・福祉に関する研究に対して助成。 ● サラリーマン（ウーマン）ボランティア活動助成 休日等に高齢者福祉、障がい者福祉などのボランティア活動を行っている会社員に対して助成。 ● シニアボランティア活動助成 ボランティアを行っている60歳以上の方々に対して助成。 2008年度末における助成金の累計は、2,835件、14億2,996万円。	 助成金贈呈式  家庭看護の相談と実習教室
		家庭看護の相談と実習教室	
	健康小冊子の発行	健康の保持と増進、また病気に関する正しい知識と予防等の問題について解説した健康小冊子「環境と健康シリーズ」を発刊。1975年からこれまでに計65冊を発刊。	
	財団法人 大同生命国際文化基金 大同生命の創業80周年を記念して1985年に設立。 諸外国との文化交流および助成を通じて、国際相互理解を促進し、わが国の国際化に貢献することを目的としています。	大同生命地域研究賞	
翻訳・出版事業		アジア諸国と日本の相互理解を深めることを目的に、「アジアの現代作品」の日本語訳・出版や、「日本文学」「日本人物伝」のアジア諸国語へ翻訳・出版し、国公立の図書館等に寄贈。	
教育支援事業		国際相互理解に寄与する人材の育成を目的に、東南アジア諸国の学生に対して奨学金を支給。また、日本語学科のある大学への日本語文献の寄贈や、恵まれない子どもたちへの図書や学用品も寄贈。	
《今後の取り組み～学校建設事業～》 大同生命創業100周年記念事業の一環として、東南アジア5カ国（ミャンマー、タイ、カンボジア、ラオス、ベトナム）で学校（全16校）を建設。本記念事業は完了しているが、一層の国際相互理解の促進を目的に、勉強環境に恵まれないラオスで、2009年度から2013年度まで学校建設を推進予定。 基本方針・姿勢 ● 建設にあたっては、現地の実態を見て、地域の生の声を聞いて、現地の実状にあった学校を建設する。 ● 何校かの学校を視察して、建設校を決定する。 ● 竣工式に出席し、建物の完工を確認・見届ける。			

地球環境とともに

かけがえのない地球環境を次世代に引き継ぐために、CO₂排出量削減のための取り組みや、森林保全・育林活動など、さまざまな環境保全活動に取り組んでいます。

T&D保険グループ環境方針

2006年4月、T&D保険グループは環境への取り組み姿勢を明確に示すため、「T&D保険グループ環境方針」を制定し役職員への周知徹底を図るとともに、環境負荷軽減のためのさまざまな活動を推進しています。

また、「グリーン購入基準」を制定し、環境に配慮した商品の優先的な購入に努めています。

T&D保険グループ環境方針

4.8 FS1

T&D保険グループは、「T&D保険グループCSR憲章」に基づき、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、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。

ここに以下の環境方針を定め、すべての事業活動を通じてその実現に取り組みます。

1. 事業を通じた地球環境保護

すべての事業活動にあたり、地球環境の保護に貢献するよう努めます。

2. 環境負荷の軽減

資源・エネルギーの消費や廃棄物の排出による環境への負荷を認識し、省資源、省エネルギー、資源のリサイクル活動、および環境に配慮した商品の購入（グリーン購入）等を通じて環境負荷の軽減に努めます。

3. 環境関連法規の遵守

環境保全に関する諸法規等を遵守します。

4. 環境啓発活動の推進

環境啓発活動を通じて役職員の環境問題に対する意識を高め、環境保護活動を推進します。

5. 環境への取り組みの継続的改善

環境に関する目標を設定し、定期的な見直しを図ることで、取り組みの継続的な改善に努めます。

このT&D保険グループ環境方針は役職員に通知し、徹底するとともに、一般に公開します。

T&D保険グループの主な取り組み（2008年度）

EN7 EN18

● クールビズ・ウォームビズ

T&D保険グループでは、毎年6月から9月まで期間中の冷房温度を28度に設定し「クールビズ」を実施し

ています。また、11月から3月までの間は、室温を20度に設定する「ウォームビズ」を実施し、地球温暖化防止に努めています。

● ライトダウンキャンペーン

T&D保険グループでは、2008年7月7日の夜8時から、「セタライトダウン」として汐留本社ビルを中心に執務室の一斉消灯を実施しました。この取り組みは、民間の呼びかけである「100万人のキャンドルナイト」と環境省が連携し、地球温暖化防止の観点から、ライトアップ施設や室内等の電気を消して環境問題を考えるきっかけにしようと呼びかける「CO₂削減／ライトダウンキャンペーン」に賛同したものです。

グループ役職員一人ひとりの意識を向上する取り組みとして、2009年度からは、年に2回、7月と12月に一斉消灯を呼びかけるキャンペーンとして実施していきます。



汐留本社ビルのグループ・ロゴマーク（消灯前）



執務室と同時に、ロゴマークも消灯

森林保全・育林活動 太陽生命

太陽生命では、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。

当社は事務用紙や生命保険のパンフレット・約款等、業務上さまざまな紙を使用する生命保険会社として、森林資源の還元と緑化保全を目的に、森林を育てる活動をしているのです。

栃木県那須塩原市にある「太陽生命の森林」は、林野庁の「法人の森林」制度を活用しています。地元の塩那森林管理署やNPO法人の協力も得て、多くの従業員ボランティアにより、植樹、カラマツの人工林の間伐作業や林道整備を行ってきました。

那須塩原に続く第二の「太陽生命の森林」は、滋賀県高島市が所有している森林公園「くつきの森」の中に設置されました。「くつきの森」はクリ、コナラ等の広

葉樹からなる雑木林を中心とした森林です。2008年4月には、(社)国土緑化推進機構により「森林セラピー基地」に認定されました。

当社はこの森林をNPOや高島市とともに保全し、多様な生物との共生や川を通じてつながる琵琶湖の水質浄化にも貢献したいと考えています。



太陽生命の森林（那須塩原市）での従業員ボランティアによる間伐作業



太陽生命くつきの森林（高島市）での森林観察

間伐材の利用を促進する「割り箸プロジェクト」

太陽生命

太陽生命では、国内の間伐材・端材で作った割り箸を従業員の昼食等のときに使おうという「割り箸プロジェクト」に取り組んでいます。この取り組みは、森林の「植える、育てる、収穫する、上手に使う」^(注)というサイクルのうち、「上手に使う」を担うものです。お客さま向け配付用（5膳セット）も作成し、2006年9月から2009年3月現在までに、41万2,850膳の「木づかい箸」を役職員が購入しています。



「木づかい箸」

(注) 日本の森林は、木材供給を目的とした「人工林」が4割程度を占め、このような森林は「植える、育てる、収穫する、上手に使う」というサイクルが動かしにくい場合、二酸化炭素の吸収や自然災害の防止等の森林の機能が十分に発揮されなくなるといわれています。

オフィスビルの中でのいのちを育む「みどりの空間」

大同生命

1972年に竣工した大同生命江坂ビルは、創業70周年記念事業の一環で大同生命本社ビルとして建築され、本格的な「みどりの空間」をオフィスビル内部に設置したビルです。

この「みどりの空間」は、生命保険事業の「いのちを育む」イメージを基本コンセプトにしています。地下鉄江坂駅と江坂公園とをつなぐパブリックスペースとして、オフィスビル1・2階の一边50m四方、高さ17mの広大な吹き抜け空間（アトリウム）の内部に、西日本の照葉樹林帯の植生が再現され、訪れた人々が一步入った瞬間から安堵感に包まれる「潤いと安らぎの空間」を提供しています。30年以上にわたり、前例のない取り組みとして多くの関係者が創意工夫を重ねながら維持してきた「みどりの空間」は、街と人と森の共生の空間として地域の皆さまに親しまれるとともに、これからの都市緑化技術のよき見本として評価されています。



大同生命江坂ビル「みどりの空間」

環境教育・啓発活動

FS4

T&Dホールディングスでは、UNEP（国連環境計画）機関誌日本語版「Our Planet—私たちの地球」「TUNZA—ツンザ」を制作している環境関連のNPO法人「地球友の会」の活動に協賛しています。両誌はT&D保険グループ各社のほか、地方の小中学校、公共図書館等に広く配布され、環境意識啓発に役立てられています。また当社は、2009年7月より2010年10月（予定）まで、UNEPの活動の一環として「地球友の会」が運営する「UNEP地球環境情報展」へ協賛しています。

「UNEP地球環境情報展」は、東京ビッグサイト、幕張メッセ、那覇空港等、国内6カ所で開催され、環境写真・環境情報パネルの展示を無料でご覧いただけます。



OUR PLANET、TUNZA



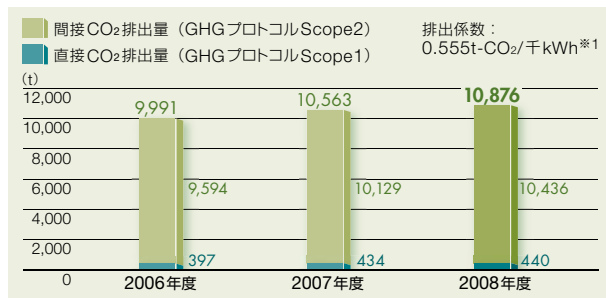
UNEP地球環境情報展

グループの環境負荷データ

T&D 保険グループは、主な環境負荷データを把握し、環境負荷の低減に向けて取り組んでいます。

① CO₂排出量の推移

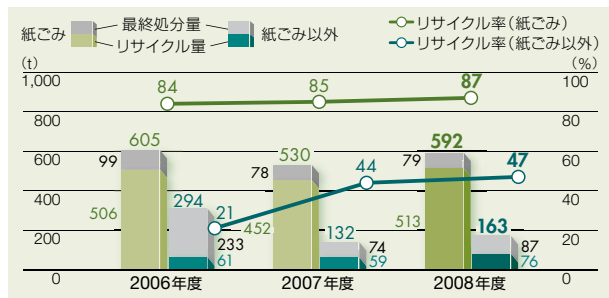
3.9 EN16 EN18



※1: 特定排出者の事業活動に伴う温室効果ガス排出量の算定に関する省令

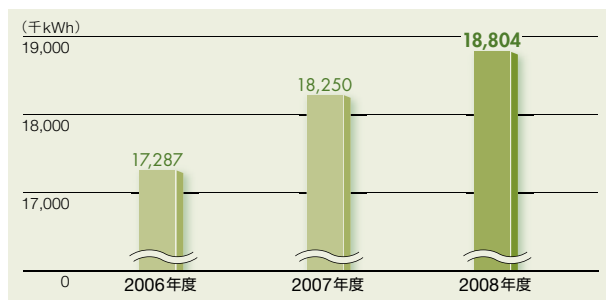
⑤ 廃棄物の発生量とリサイクル量の推移

EN22



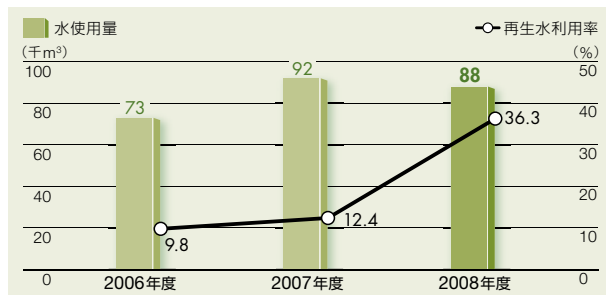
② 電力使用量の推移

EN4



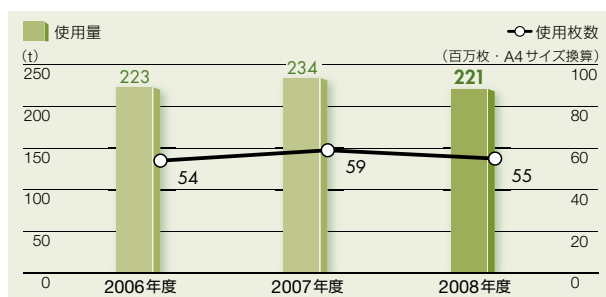
③ 水使用量・再生水利用率の推移

EN8 EN10



④ 事務用紙使用量の推移

EN1



● 環境負荷データの対象範囲

3.6 3.7

	グラフ ① ② ③	グラフ ④ ※3	グラフ ⑤
汐留芝離宮ビル	○	○	○※4
T&Dホールディングス	○	○	
太陽生命	○	○	
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	○	×	
東京大同生命ビル	○	○	○
大同生命大阪本社ビル	○	○	○
太陽生命浦和ビル※2	○	×	×

※2: 太陽生命浦和ビルにはT&D情報システムとT&Dカスタマーサービスが入居しています。

※3: 事務用紙使用量は生保3社の本社部門を対象範囲とし、上記拠点以外の本社部門の使用量も含まれています。

※4: 汐留芝離宮ビル全体の廃棄物処理状況のデータであり、当グループ以外の企業、飲食店、小売店等も含んでいます。

● 電力等エネルギー使用量データ測定範囲の拡大 (改正省エネ法対応)

3.9

改正省エネ法対応※5として、グループ各社は2009年度より電力等エネルギー使用量を会社全体で把握することとなりました。

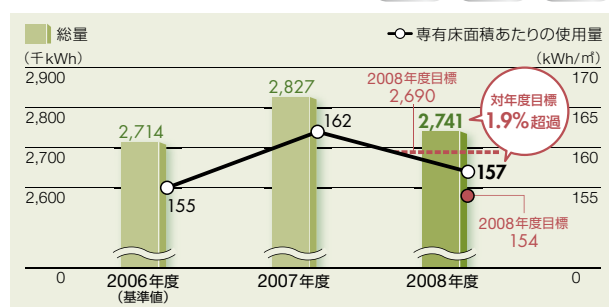
※5: 2009年度1年間のエネルギー使用量が原油換算1,500kℓ以上使用した会社は経済産業省への届出・報告等が義務付けられることに伴う対応。

環境に関する目標と実績値

T&Dホールディングスでは、2007年度より環境に関する数値目標を設定し、環境負荷の削減に取り組んでいます。定期的な見直しと継続的な改善を図っています。

● 電力使用量

EN4 EN5 EN6



対象範囲：汐留芝離宮ビル内 本社
(T&Dホールディングス、太陽生命、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)

基準年度：2006年下期～2007年上期

〈長期目標〉

総 量：5年平均 (2008～2012年度) で
基準年度比2%以上削減
床面積当たり：基準年度水準を上回らない

〈2008年度の結果〉

全体では目標に対し1.9%超過する結果となりました。内訳を分析すると、各社の専有部分の合計では、目標に対して△4.1%とクリアしていましたが、グループ共用部分は目標を14.2%と大幅超過する結果となりました。これはサーバー台数増加に伴う、サーバー室の消費電力増大が主な原因です。

〈今後の取り組み〉

- サーバー更改時に省エネタイプの高性能サーバーに切り替え、台数削減を検討。
- クールビズ・ウォームビズ、こまめな消灯・電源オフ、営業時間外の空調使用等の管理の徹底。

● グリーン購入比率

EN1

目標	2007年度	2008年度
95%以上	96.4%	95.6%

対象範囲：T&Dホールディングス

〈2008年度の結果〉

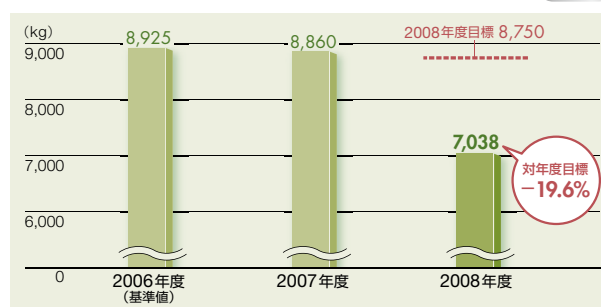
前年実績を下回る結果となりましたが、目標はクリアしました。

〈今後の取り組み〉

- 原則として、環境非対応商品を購入する場合は申請を必要とする。

● 事務用紙使用量

EN1



対象範囲：T&Dホールディングス
基準年度：2006年下期～2007年上期

〈長期目標〉

2012年度に基準年度比7%以上削減
(前年同期比 1.3%削減)

〈2008年度の結果〉

目標に対し19.6%下回りました。

〈今後の取り組み〉

- 引き続き、会議資料の印刷量の抑制や両面印刷等の工夫により、使用量の削減を徹底。

※2009年度からは新たに策定したグループ統一目標に移行するため、T&Dホールディングス独自の事務用紙の目標設定は廃止となります。

● 事務用紙使用量、グリーン購入比率の 目標設定対象の拡大

T&Dホールディングスおよび生保3社は、以下の共通目標を2009年度より実施しています。

事務用紙使用量削減	基準年 [*] に対し2009～2013年度の5年間平均で5%削減する (毎年前年同期比1.7%削減を目安。対象は各社の本社部門)。
グリーン購入比率	Web注文の文房具・事務用品を対象として80%以上とする (各社対象は本社+支社)。

※2008年までの5年平均

T&D保険グループCSRレポート2009

GRIガイドライン第3版内容索引 3.12

項目	指標	記載ページ	備考
1 戦略および分析			
1.1	組織にとっての持続可能性の適合性と、その戦略に関する組織の最高意思決定者（CEO、会長またはそれに相当する上級幹部）の声明	5-8	
1.2	主要な影響、リスクおよび機会の説明	5-8	
2 組織のプロフィール			
2.1	組織の名称	3	
2.2	主要なブランド、製品および／またはサービス	4、11-12	
2.3	主要部署、事業会社、子会社および共同事業などの組織の経営構造	4、11-12	
2.4	組織の本社の所在地	3	
2.5	組織が事業展開している国の数および大規模な事業展開を行っている、あるいは報告書中に掲載されているサステナビリティの課題に特に関連のある国名	4	事業展開は、日本国内のみ
2.6	所有形態の性質および法的形式	3	
2.7	参入市場（地理的内訳、参入セクター、顧客／受益者の種類を含む）	4、11-12	
2.8	以下の項目を含む報告組織の規模 ●従業員数 ●純売上高（民間組織について）あるいは純収入（公的組織について） ●負債および株主資本に区分した総資本（民間組織について） ●提供する製品またはサービスの量	3	
2.9	以下の項目を含む、規模、構造または所有形態に関して報告期間中に生じた大幅な変更 ●施設のオープン、閉鎖および拡張などを含む所在地または運営の変更 ●株主資本構造およびその資本形成における維持および変更業務（民間組織の場合）	該当なし	
2.10	報告期間中の受賞歴	24	
3 報告要素			
報告書のプロフィール			
3.1	提供する情報の報告期間（会計年度／暦年など）	1	
3.2	前回の報告書発行日（該当する場合）	1	
3.3	報告サイクル（年次、半年ごとなど）	1	
3.4	報告書またはその内容に関する質問の窓口	1	
報告書のスコープおよびバウンダリー			
3.5	以下を含め、報告書の内容を確定するためのプロセス ●重要性の判断 ●報告書内のおよびテーマの優先順位付け ●組織が報告書の利用を期待するステークホルダーの特定	2、46	
3.6	報告書のバウンダリー（国、部署、子会社、リース施設、共同事業、サプライヤー（供給者）など）	1、4、39	
3.7	報告書のスコープまたはバウンダリーに関する具体的な制限事項を明記する	1、4、39	
3.8	共同事業、子会社、リース施設、アウトソーシングしている業務および時系列でのおよび／または報告組織間の比較可能性に大幅な影響を与える可能性があるその他の事業体に関する報告の理由	該当なし	
3.9	報告書内の指標およびその他の情報を編集するために適用された推計の基となる前提条件および技法を含む、データ測定技法および計算の基盤	39	
3.10	以前の報告書で掲載済みである情報を再度記載することの効果の説明、およびそのような再記述を行う理由（合併／買収、基本となる年／期間、事業の性質、測定方法の変更など）	—	
3.11	報告書に適用されているスコープ、バウンダリーまたは測定方法における前回の報告期間からの大幅な変更	該当なし	
GRI 内容索引			
3.12	報告書内の標準開示の所在場所を示す表	41-44	
保証			
3.13	報告書の外部保証添付に関する方針および現在の実務慣行。サステナビリティ報告書に添付された保証報告書内に記載がない場合は、外部保証の範囲および基盤を説明する。また、報告組織と保証の提供者との関係を説明する	2	

4 ガバナンス、コミットメントおよび参画			
ガバナンス			
4.1	戦略の設定または全組織的監督など、特別な業務を担当する最高統治機関の下にある委員会を含む統治構造（ガバナンスの構造）	13	
4.2	最高統治機関の長が執行役員を兼ねているかどうかを示す（兼ねている場合は、組織の経営におけるその役割と、このような人事になっている理由も示す）	13、14	
4.3	単一の理事会構造を有する組織の場合は、最高統治機関における社外メンバーおよび／または非執行メンバーの人数を明記する	13	
4.4	株主および従業員が最高統治機関に対して提案または指示を提供するためのメカニズム	14	
4.5	最高統治機関メンバー、上級管理職および執行役についての報酬（退任の取り決めを含む）と組織のパフォーマンス（社会的および環境的パフォーマンスを含む）との関係	13	
4.6	最高統治機関が利害相反問題の回避を確保するために実施されているプロセス	14、15	
4.7	経済的、環境的、社会的テーマに関する組織の戦略を導くための、最高統治機関のメンバーの適性および専門性を決定するためのプロセス	13	

「―」は記載なしを意味します。ただし本レポートが当グループの活動すべてを網羅するものではありません

中核：「中核指標」を表し、ほとんどのステークホルダーが関心を持つ重要な指標

追加：「追加指標」を表し、新たなテーマや一部の組織にとって重要と思われるテーマに対応する指標

項目		指標	記載ページ	備考
4.8		経済的、環境的、社会的パフォーマンス、さらにその実践状況に関して、組織内で開発したミッション（使命）およびバリュー（価値）についての声明、行動規範および原則	9、16、37	
4.9		組織が経済的、環境的、社会的パフォーマンスを特定し、マネジメントしていることを最高統治機関が監督するためのプロセス。関連のあるリスクと機会および国際的に合意された基準、行動規範および原則への支持または遵守を含む	9、18、20	
4.10		最高統治機関のパフォーマンスを、特に経済的、環境的、社会的パフォーマンスという観点で評価するためのプロセス	13-14	
外部のイニシアティブへのコミットメント				
4.11		組織が予防的アプローチまたは原則に取り組んでいるかどうか、およびその方法はどのようなものかについての説明	16-17、18	
4.12		外部で開発された、経済的、環境的、社会的憲章、原則あるいは組織が同意または受諾するその他のイニシアティブ	20	
4.13		組織が以下の項目に該当するような、（企業団体などの）団体および／または国内外の提言機関における会員資格 ● 統治機関内に役職を持っている ● プロジェクトまたは委員会に参加している ● 通常の会員資格の義務を越える実質的な資金提供を行っている ● 会員資格を戦略的なものとして捉えている	3	
ステークホルダー参画				
4.14		組織に参画したステークホルダー・グループのリスト	2	
4.15		参画してもらうステークホルダーの特定および選定の基準	—	
4.16		種類ごとおよびステークホルダー・グループごとの参画の頻度など、ステークホルダー参画へのアプローチ	19、20、46	
4.17		その報告を通じた場合も含め、ステークホルダー参画を通じて浮かび上がった主要なテーマおよび懸案事項と、それらに対して組織がどのように対応したか	23	

5 マネジメント・アプローチおよびパフォーマンス指標

経済

		マネジメント・アプローチ	21-22	
側面：経済的パフォーマンス				
EC1	中核	収入、事業コスト、従業員の給与、寄付およびその他のコミュニティへの投資、内部留保および資本提供者や政府に対する支払いなど、創出および分配した直接的な経済的価値	21	
EC2	中核	気候変動による組織の活動に対する財務上の影響およびその他のリスクと機会	18	
EC3	中核	確定給付型年金制度の組織負担の範囲	—	
EC4	中核	政府から受けた相当の財務的支援	該当なし	
側面：市場での存在感				
EC5	追加	主要事業拠点について、現地の最低賃金と比較した標準的新入社員賃金の比率の幅	—	
EC6	中核	主要事業拠点での地元のサプライヤー（供給者）についての方針、業務慣行および支出の割合	—	
EC7	中核	現地採用の手順、主要事業拠点で現地のコミュニティから上級管理職となった従業員の割合	—	
側面：間接的な経済的影響				
EC8	中核	商業活動、現物支給、または無料奉仕を通じて、主に公共の利益のために提供されるインフラ投資およびサービスの展開図と影響	34-36	
EC9	追加	影響の程度など、著しい間接的な経済的影響の把握と記述	—	

環境

		マネジメント・アプローチ	37-40	
側面：原材料				
EN1	中核	使用原材料の重量または量	39、40	
EN2	中核	リサイクル由来の使用原材料の割合	該当なし	
側面：エネルギー				
EN3	中核	一次エネルギー源ごとの直接的エネルギー消費量	—	
EN4	中核	一次エネルギー源ごとの間接的エネルギー消費量	39、40	
EN5	追加	省エネルギーおよび効率改善によって節約されたエネルギー量	40	
EN6	追加	エネルギー効率の高いあるいは再生可能エネルギーに基づく製品およびサービスを提供するための率先取り組み、およびこれらの率先取り組みの成果としてのエネルギー必要量の削減量	40	
EN7	追加	間接的エネルギー消費量削減のための率先取り組みと達成された削減量	37	
側面：水				
EN8	中核	水源からの総取水量	39	
EN9	追加	取水によって著しい影響を受ける水源	該当なし	
EN10	追加	水のリサイクルおよび再利用量が総使用水量に占める割合	39	
側面：生物多様性				
EN11	中核	保護地域内あるいはそれに隣接した場所および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域に所有、賃借、または管理している土地の所在地および面積	該当なし	
EN12	中核	保護地域および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域での生物多様性に対する活動、製品およびサービスの著しい影響の説明	該当なし	
EN13	追加	保護または復元されている生息地	該当なし	
EN14	追加	生物多様性への影響をマネジメントするための戦略、現在の措置および今後の計画	—	
EN15	追加	事業によって影響を受ける地区内の生息地域に生息するIUCN（国際自然保護連合）のレッドリスト種（絶滅危惧種）および国の絶滅危惧種リストの数。絶滅危険性のレベルごとに分類する	該当なし	

項目		指標	記載ページ	備考
側面：排出物、廃水および廃棄物				
EN16	中核	重量で表記する直接および間接的な温室効果ガスの総排出量	39	
EN17	中核	重量で表記するその他の関連ある間接的な温室効果ガス排出量	該当なし	
EN18	追加	温室効果ガス排出量削減のための率先取り組みと達成された削減量	37、39	
EN19	中核	重量で表記するオゾン層破壊物質の排出量	該当なし	
EN20	中核	種類別および重量で表記するNOx、SOxおよびその他の著しい影響を及ぼす排気物質	該当なし	
EN21	中核	水質および放出先ごとの総排水量	該当なし	
EN22	中核	種類および廃棄方法ごとの廃棄物の総重量	39	
EN23	中核	著しい影響を及ぼす漏出の総件数および漏出量	該当なし	
EN24	追加	バーゼル条約付属文書I、II、IIIおよびVIIIの下で有害とされる廃棄物の輸送、輸入、輸出、あるいは処理の重量、および国際輸送された廃棄物の割合	該当なし	
EN25	追加	報告組織の排水および流出液により著しい影響を受ける水界の場所、それに関連する生息地の規模、保護状況、および生物多様性の価値を特定する	該当なし	
側面：製品およびサービス				
EN26	中核	製品およびサービスの環境影響を緩和する率先取り組みと影響削減の程度	該当なし	
EN27	中核	カテゴリ別の再生利用される販売製品およびその梱包材の割合	該当なし	
側面：遵守				
EN28	中核	環境規制への違反に対する相当な罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数	該当なし	
側面：輸送				
EN29	追加	組織の業務に使用される製品、その他物品、原材料の輸送および従業員の移動からもたらされる著しい環境影響	—	
側面：総合				
EN30	追加	種類別の環境保護目的の総支出および投資	—	
労働慣行とディーセント・ワーク（公正な労働条件）				
		マネジメント・アプローチ	31-33	
側面：雇用				
LA1	中核	雇用の種類、雇用契約および地域別の総労働力	31	
LA2	中核	従業員の総離職数および離職率の年齢、性別および地域による内訳	31	
LA3	追加	主要な業務ごとの派遣社員またはアルバイト従業員には提供されないが、正社員には提供される福利	—	
側面：労使関係				
LA4	中核	団体交渉協定の対象となる従業員の割合	—	
LA5	中核	労働協約に定められているかどうかも含め、著しい業務変更に関する最低通知期間	—	
側面：労働安全衛生				
LA6	追加	労働安全衛生プログラムについての監視および助言を行う、公式の労使合同安全衛生委員会の対象となる総従業員の割合	—	
LA7	中核	地域別の、傷害、業務上疾病、損失日数、欠勤の割合および業務上の総死亡者数	—	
LA8	中核	深刻な疾病に関して、労働者、その家族またはコミュニティのメンバーを支援するために設けられている、教育、研修、カウンセリング、予防および危機管理プログラム	33	
LA9	追加	労働組合との正式合意に盛り込まれている安全衛生のテーマ	33	
側面：研修および教育				
LA10	中核	従業員のカテゴリ別の、従業員あたりの年間平均研修時間	—	
LA11	追加	従業員の継続的な雇用適性を支え、キャリアの終了計画を支援する技能管理および生涯学習のためのプログラム	29、31	
LA12	追加	定期的にパフォーマンスおよびキャリア開発のレビューを受けている従業員の割合	—	
側面：多様性と機会均等				
LA13	中核	性別、年齢、マイノリティーグループおよびその他の多様性の指標に従った、統治体（経営管理職）の構成およびカテゴリ別の従業員の内訳	31	
LA14	中核	従業員のカテゴリ別の、基本給与の男女比	—	
人権				
		マネジメント・アプローチ	31	
側面：投資および調達の慣行				
HR1	中核	人権条項を含む、あるいは人権についての適正審査を受けた重大な投資協定の割合とその総数	該当なし	
HR2	中核	人権に関する適正審査を受けた主なサプライヤー（供給者）および請負業者の割合と取られた措置	該当なし	
HR3	追加	研修を受けた従業員の割合を含め、業務に関連する人権の側面に関わる方針および手順に関する従業員研修の総時間	31	
側面：無差別				
HR4	中核	差別事例の総件数と取られた措置	該当なし	
側面：結社の自由				
HR5	中核	結社の自由および団体交渉の権利行使が著しいリスクに曝されるかもしれないと判断された業務と、それらの権利を支援するための措置	該当なし	
側面：児童労働				
HR6	中核	児童労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務と、児童労働の防止に貢献するための対策	該当なし	
側面：強制労働				
HR7	中核	強制労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務と、強制労働の防止に貢献するための対策	該当なし	

項目		指標	記載ページ	備考
側面：保安慣行				
HR8	追加	業務に関連する人権の側面に関する組織の方針もしくは手順の研修を受けた保安要員の割合	該当なし	
側面：先住民の権利				
HR9	追加	先住民の権利に関係する違反事例の総件数と取られた措置	該当なし	
社会				
		マネジメント・アプローチ	23-30	
側面：コミュニティ				
SO1	中核	参入、事業運営および撤退を含む、コミュニティに対する事業の影響を評価し、管理するためのプログラムと実務慣行の性質、適用範囲および有効性	—	
側面：不正行為				
SO2	中核	不正行為に関連するリスクの分析を行った事業単位の割合と総数	18	
SO3	中核	組織の不正行為対策の方針および手順に関する研修を受けた従業員の割合	17	
SO4	中核	不正行為事例に対応して取られた措置	該当なし	
側面：公共政策				
SO5	中核	公共政策の位置づけおよび公共政策立案への参加およびロビー活動	—	
SO6	追加	政党、政治家および関連機関への国別の献金および現物での寄付の総額	—	
側面：反競争的な行動				
SO7	追加	反競争的な行動、反トラストおよび独占的慣行に関する法的措置の事例の総件数とその結果	該当なし	
側面：遵守				
SO8	中核	法規制の違反に対する相当の罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数	該当なし	
製品責任				
		マネジメント・アプローチ	23-30	
側面：顧客の安全衛生				
PR1	中核	製品およびサービスの安全衛生の影響について、改善のために評価が行われているライフサイクルのステージ、ならびにそのような手順の対象となる主要な製品およびサービスのカテゴリーの割合	23-30	
PR2	追加	製品およびサービスの安全衛生の影響に関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	—	
側面：製品およびサービスのラベリング				
PR3	中核	各種手順により必要とされている製品およびサービス情報の種類と、このような情報要件の対象となる主要な製品およびサービスの割合	—	
PR4	追加	製品およびサービスの情報、ならびにラベリングに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	—	
PR5	追加	顧客満足度を測る調査結果を含む、顧客満足に関する実務慣行	19、24、25、26	
側面：マーケティング・コミュニケーション				
PR6	中核	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する法律、基準および自主規範の遵守のためのプログラム	27、28	
PR7	追加	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	該当なし	
側面：顧客のプライバシー				
PR8	追加	顧客のプライバシー侵害および顧客データの紛失に関する正当な根拠のあるクレームの総件数	27	
側面：遵守				
PR9	中核	製品およびサービスの提供、および使用に関する法規の違反に対する相当の罰金の金額	該当なし	

金融業がマネージメントアプローチに関して開示すべき事項

FS1	中核	事業活動を進めるにあたって適用する環境ならびに社会的要素に関する方針	9、16、37	
FS2	中核	事業活動における環境ならびに社会的リスクを調査しスクリーニングする手順	18	
FS3	中核	契約や取引に含まれる環境や社会的要請に対する、顧客の活動状況や法の遵守に関するモニタリングの方法	—	
FS4	中核	事業活動に適用する環境・社会的方針や手順に関する従業員の履行能力を向上させるための方法	16、17、29、31、38、46	
FS5	中核	環境・社会的なリスクならびに機会（チャンス）に関する顧客、投資家、取引先との相互作用（対話・協調）	19、23	
FS6	中核	事業（投融資や金融商品など）の構成。地域別、規模別（例えば、零細、中小、大規模）、業種別の割合（%）	11-12	
FS7	中核	目的別に分類した各事業ごとの社会的利益に貢献することを目的に設計された商品やサービスの金額	11-12、27	
FS8	中核	目的別に分類した各事業ごとの環境保全に貢献することを目的に設計された商品やサービスの金額	—	
FS9	中核	環境・社会に関する方針やリスクアセスメントの履行に関する監査の対象範囲と頻度	15	
FS10	中核	（機関）投資のポートフォリオに占める、報告組織が環境または社会的課題に関する相互作用（対話）を持つ投資（資産）比率と企業数	—	
FS11	中核	環境あるいは社会的な、ポジティブならびにネガティブ・スクリーニングにかけた資産の比率	—	
FS12	中核	報告組織が議決または議決権行使への助言の権利を有する株式に関わる、環境あるいは社会的課題に関する議決権行使の方針	20	
FS13	中核	過疎地や経済的に恵まれない地域へのアクセスポイント（事業拠点や窓口）	該当なし	
FS14	中核	不利な立場にある人々への金融サービス改善に向けた率先した活動	30	
FS15	中核	商品やサービスの公平（適正）な企画ならびに販売に関する方針	27	
FS16	中核	率先して行う、受益者タイプ別の金融リテラシー強化に向けた活動	19	

※金融業がマネージメントアプローチに関して開示すべき事項の指標の対訳は、株式会社クレアン、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）の監修によるものです。

第三者意見



企業行動研究センター
所長 菱山 隆二氏

三菱石油（現在の新日本石油）で多彩な内外の仕事をこなして顧問を最後に退任。米国のペントレー大学経営倫理研究センターにて特別客員研究員。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。近著に「倫理・コンプライアンスとCSR 第二版」（経済法令研究会）。

■ 経営理念の「Try&Discoverによる価値の創造」が、「最優の商品・サービスの提供」（経営ビジョン）、さらには「より良い商品・サービスの提供」（CSR憲章）と一貫性を持って落とし込まれているのは結構なことだ。重要なのはこの思想をDNA化して「お客さま目線」「品質向上」として具現することだが、社長対談で「「お客さま目線」の共有ができてきた」との認識が披露されているのは喜ばしい。

苦情受付状況を見るとき、太陽生命におけるお客さまの「お叱り」の減少と「感謝・お褒め」の増加、大同生命におけるお客さまの高い満足度、T&Dフィナンシャル生命における苦情件数の減少は、「お客さま目線」浸透の一つの成果であろう。

だが、気を緩めることなく、さらなる努力が必要と思われる。太陽生命では「お叱り／不満足の表明」が相当数残存し、大同生命では支払いに関する苦情件数が横ばいである。不払い等のリスク一掃が未達ではなかろうか。また、太陽生命、大同生命ではトータルの件数が増加していることをどう理解するか。業務改善命令発出や某生命保険会社の破たん、経済不況等を受けてのお客さまの不安感を信頼に変える努力、あるいはディスクロージャー開示基準、約款、銀行窓販、商品・特約の再編、契約転換等々の説明不足を解消する努力が要請されているのではないかと。苦情を「お客さま目線」で謙虚に受け止めて進歩に役立ててほしい。

■ T&D保険グループは、経営の独自性を重んじ、情報ディスクロージャーの充実に取り組み、会社を発展させるエネルギーが横溢して社内が活性化しているという。

このレポートは、過年度の実績を的確に説明している。今後、少子高齢化や気候変動、財務健全性算出方法の厳格化など業界環境の変化のなかで、持ち前の進取の精神をどのように発揮していくか、グループとしての最適化をどう強化するか、中期的な展望も述べれば理解と信頼を増すのではないかと。ステークホルダーの立場からすれば、知りたい点だ。

太陽生命が「責任投資原則」に署名してESG（環境・社会・ガバナンス）の取り組みを投資・運用基準としたことに敬意を表するが、機関投資家としての最近の展開の具体例が我々の知るところとなることを期待したい。

本レポート作成時の従業員アンケートの結果も興味深く拝見した。CSRは従業員一人ひとりが考え、担うものである。次

回は従業員各位の積極的な参加が、回収率上昇となって現れることを期待したい。

■ 人権啓発研修の実施など、人権尊重への取り組みは貴重だと思う。グローバルには、企業はあらゆる面で人権尊重の責任を負っているとの思想が確立されつつある。人権についてのマネジメント・システムを作り、すべてのステークホルダー（従業員のみならず、お客さま、代理店、お取引先、地域・社会等々）に適用する時代が来ると予想される。たとえばお客さまに対応するときに、お客さまの人権を尊重する思想が身につけていけば、心の底から「より良い商品、より良いサービスの提供」ができるようになるだろう。「人権尊重」の視点を企業行動のあらゆる面に漸次及ぼしていただきたいと思う。

障がい者雇用率1.85%は、法定の1.8%を上回ってはいるが、障がい者を支援する生命保険企業として上積みが見られる。間もなく障がい者権利条約を日本も批准し、職場で合理的な配慮をしないこと自体が差別と判定される時代となろう。ノーマライゼーションの思想の具体化が問われる。

■ 2009年度から改正省エネ法が適用になった。温室効果ガス削減に関し、国が厳しい中期目標を掲げた。東京都は2020年までに2000年比25%削減を目標にし、2010年度から都内1,300のオフィスビルを含む大規模事業所の排出総量規制を始める。データベースが整備されれば、より厳しい削減が求められるだろう。

T&D保険グループとしても、オフィスの省エネは生半可なことでは達成できないだけに、抜本的な計画の策定・開示を期待している。

■ 社会の関心事を意識した説明を加えれば、会社の現代認識を示し、レポートがより活性化すると考える。

昨今、経営に関する監視・監査機能の在り方が盛んに議論されている。T&Dホールディングスは、いち早く株式会社化し、環境・社会・ガバナンスへの取り組みを重視する立場だけに、コーポレート・ガバナンスについてもう少し力を入れた説明があっても良かったと思う。たとえば、独立性を担保した社外取締役および社外監査役を置いている、グループ監査役会を設置してグループ全体の連結経営の監視・監査に努めている等々の附言がありえた。やがては、コーポレート・ガバナンス原則を開示なさるのではないかと期待している。

経済不況の世の中である。T&Dホールディングスの2009年3月期の業績について、数字を補足する短い解説があっても良いと思われた。

新型インフルエンザや大規模災害の発生、個人情報保護も社会の関心事である。お客さま対応の方針や事業継続性等のリスク管理を述べても良かった。

■ 全体的に理解しやすく編まれている。明るく柔らかな色調も各頁で細やかな変化を見せ、読みやすさを助けてくれた。

一人ひとりの心をつなげる、 グループ・コミュニケーションを目指して

3.5

4.16

FS4

T&Dホールディングスでは、皆さまに信頼される保険グループであるために、「T&D保険グループCSRレポート」を毎年発行しています。CSRレポートは、外部のステークホルダーの皆さまに当グループをご理解いただくことを目的に制作していますが、グループ内部においては自身を映す鏡として、CSRに対する意識の向上に役立てています。

このCSRレポートの継続的改善とグループCSRの取り組みの充実を目的に、T&D保険グループ役職員に対し、「T&D保険グループCSRレポート2008」の読後アンケートを実施しました。

当社は、外部のステークホルダーの皆さまと同様に、グループ内のコミュニケーションも大切に、重要なステークホルダーである従業員一人ひとりとともに成長し、グループの公共的使命と社会的責任を果たしていきたいと考えています。

【アンケートの概要】

《1》対象者：

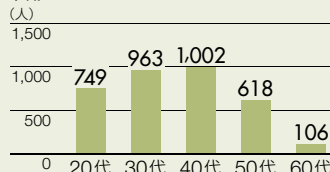
T&D保険グループ 役職員 ※無記名で実施

《2》回収状況：

回収	配付	回収率
3,891	16,700	23.3%

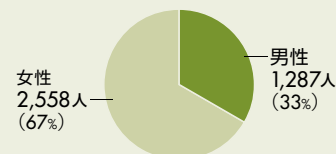
※実施期間：2008年12月8日～2009年3月末

《3》年齢：



※無記名で実施し、年齢・性別も任意としたため、各集計値は回収数と一致しません。

《4》性別：

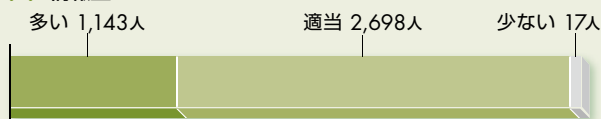


■ レポート全体について

(1) 内容



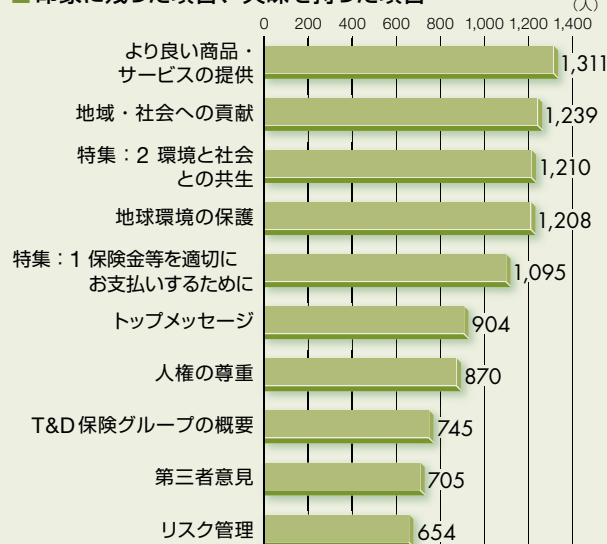
(2) 情報量



(3) グループのCSRの取り組みについて



■ 印象に残った項目、興味を持った項目



※人数の多い項目10項目を掲載しています。

寄せられた意見・要望	意見・要望を受けて
トップメッセージがよかった。もっと充実させて欲しい。	2009年版では河川真理子氏との対談により、第三者としてのご意見もお伺いしながら、より親しみやすく伝わりやすいトップメッセージを目指しました。
第三者意見では、今後も率直な意見をいただきたい。従業員として気付かない点を指摘していただけるので、より良い企業グループとなるために有効だと思う。	菱山隆二氏より、客観的な視点から率直なご意見をいただきました。
本業である生命保険事業を通じて、より良い社会と経済発展に貢献していきたいという思いを、もっと多くの方々にお伝えできないか。	生命保険事業に関することをはじめ、当グループ全体の取り組みを具体的にわかりやすく説明することに努めました。まだ不十分な点も多数ありますが、今後も率直な意見・要望をお願いします。
当グループの取り組みを理解できたので、自分でも何ができるか考えたい。	
グループ他社の業務改善事例などの情報が、自分の仕事のヒントになった。	
お客さまの声を活かした事例を見て、もっと多くの声をお聴きしていきたいと思った。	
自分の可能性を広げようと頑張っている他社の従業員の「声」に共感し、思わず応援したくなった。	従業員の思いを多くの方々と共に感じられるような、生き活きたインタビュー記事を目指しました。
CSRという言葉にあまり馴染みがなかったが、意味や活動姿勢が理解でき、考えるきっかけになった。	
横文字がわかりづらい。	ページの下部にCSR関連の用語解説を掲載しました。

Try & Discover

T&D T&D保険グループ

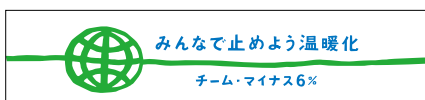
株式会社 T&Dホールディングス

〒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



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保険グループはチーム・マイナス6%に参加しています。



グリーン購入に取り組んでいます。



A-(2)-060001

株式会社T&Dホールディングスは、国産材を積極的に使って
日本の森林を育てていくことが大切だと考え、林野庁が推進
する「木づかい運動」を応援しています。この冊子の制作によ
り国産材が製紙原料として活用され、国内の森林によるCO₂
吸収量の拡大に貢献しています。



本誌はFSC認証紙に、植物油インキを使用し、水なし印刷方式で制作しています。