

# 広瀬伸一

東京海上日動火災保険株式会社  
取締役社長

プロフィール ひろせ しんいち

1959年、愛知県生まれ。82年東京海上火災保険株式会社入社。東京海上日動火災保険株式会社 理事 高松支店長、東京海上日動あしん生命保険株式会社取締役社長、東京海上ホールディングス株式会社常務取締役などを歴任。2019年4月東京海上日動火災保険株式会社取締役社長（現職）、同6月東京海上ホールディングス株式会社取締役（現職）

聞き手  
ACAP理事長  
村井正素

お客様や社会の「いざ」というときのための損害保険商品を展開する東京海上日動火災保険株式会社の広瀬伸一取締役社長を訪ねました。ACAP 消費者志向活動表彰で「消費者志向活動章」を受章した損害保険業界初となる個人向け通信型ドライブレコーダー保険商品は、社会課題の解決への思いから開発されました。

(2021年5月7日収録)

## 事業活動の原点はお客様の信頼

**村井理事長** 御社は、お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におくことを経営理念の中で掲げられていると伺っています。

**広瀬取締役社長** 経営理念は「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、『安心と安全』の提供を通じて、豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献します」です。保険は形のない商品ですから、人と人との信頼関係がないと成り立たない事業です。信頼を築くには長い年月が掛かりますが、失うのは一瞬です。経営理念はどういうことをしていくのか、言わば what を表していますが、同時に why、我々は何のために、なぜ事業を行っているのか、つまり存在意義をも言い表して、私たちは今これを「パーパス」という言葉で表現しています。お客様や地域社会がいざという事態になったときに、お役に立ち、暮らしや地域の企業の存続を守ることなどが我々の存在意義です。保険金のお支払いもしなくてはなりませんので、経営が健全であることを含めて、存在意義の達成には信頼が大事です。また、「品質と想いで選ばれる会社」を掲げています。お客様に選ばれるためには品質の向上も大事ですし、お客様を何としてもお守りしたい、という強い想いで企業活動に取り組んでいます。守ろうという想いはさまざまな社会課題の解決にもつながるものと考えています。

## お客様の声を消費者の視点から

**村井** お客様からの声を経営や商品にどのように活用されているのか教えていただけますか。

**広瀬** 社内のイントラネット「お客様の声活用・提言システム」に、営業部門や損害サービス部門、カスタマー

センター、さらには保険代理店など、さまざまな部門で大切なお客様の声を入力して、共有する仕組みを構築しています。

商品や事務関連な安心品質を徹底することが大事と語る広瀬社長などについてのお客様の声は社外の消費者アドバイザーの方も加わり、消費者の目線で見えていただいて修正すべき点は担当部門にフィードバックし、改善を図っています。また、取締役会の諮問機関として業務品質委員会を設けています。委員会には有識者や消費者団体の方など社外の4名の方もメンバーとなり、お客様の声に基づく業務改善の在り方や品質を上げるための施策などをフリーディスカッションに近い形で議論し、業務に活かしています。改善した事例としては、例えば自動車保険では「家庭内の運転者は1人なのですが」という声に応じて、運転者本人限定特約を新設し、保険料を割引した商品を発売したことなどが挙げられます。改善事例はホームページに掲載し、2019年度は18事例、20年度は15事例を紹介しています。

**村井** ホームページで多数の事例を拝見し、お客様への積極的な情報発信を意識されていると感じました。

## テクノロジーで交通事故が起きる前と後を支援

**村井** 第6回 ACAP 消費者志向活動表彰で、「損害保険業界初の通信型ドライブレコーダー保険商品の発売」により、「消費者志向活動章」を受章されました。発売の経緯や商品への思いを教えてくださいませんか。

**広瀬** 社会課題の1つである交通事故を削減したいという強い思いから、個人向けには業界初となる通信型ドライブレコーダーを活用した自動車保険「ドライブレコーダーエージェントパーソナル」を開発しました。単にドライブレコーダーが付いているだけでは、交通事故の削減や重大事故のサポートはできません。損害保険会社として、「事故が起きる前」と「事故が起きた直後」の支援を目的としています。

ドライブレコーダーにはGPS機能が付いており、車の位置情報から事故多発地帯への接近時やハンドルなどの急操作時、車線逸脱時などに警告を発し、安全運転を支援する機能があります。年に1回、「安全運転診断レポート」をお届けし、運転時の注意点などをお知らせしています。また、事故が起きた際には自動車への衝撃を感知し、自



安心品質を徹底することが大事と語る広瀬社長



「事故時の自動発報・通信機能」などを備えるドライブレコーダー（写真は前方カメラ。前方カメラと車内カメラが付いたタイプを選べる）

動的に事故受付センターに連絡する「事故時の自動発報・通信機能」を備え、運転者に呼び掛けをして事故対応の受付を瞬時にできるようにしています。実例でもあるのですが、呼び掛けても反応がない場合は重大事故と判断して、弊社から救急車の出動を依頼したこともあります。加えて、撮影した画像の自動転送やGPSなどの情報をAIで分析し、自動的に事故状況を再現できるシステムがあり、過去の判例も読み込ませていますので、過失割合の算出が早くできるようになりました。お客様への説明や保険金のお支払いも早くなり、当事者間の調整に割く労力も少なくなりました。そうしてできた時間をお客様に寄り添った相談や親身になった対応に当てることができるので、開発には苦勞しましたが、苦勞したかいはあったと思っています。

### 信頼につながる安心品質の徹底

**村井** 2007年にISO 10002の自己適合宣言、19年には消費者志向自主宣言・フォローアップ活動に参加されています。

**広瀬** ISO 10002はPDCAサイクルに基づくお客様の声対応を行うマネジメントシステムとして、弊社が目指している方向性と一致していることから取り組みました。導入当時、ACAPの鍋嶋元理事長を講師としてお招きし、社内でお客様の声研修を実施したりと、ご支援をいただきました。以来、ISO 10002に準拠した取り組みを行い、お客様の声を真摯に受け止めて企業活動に活かしていく社内風土は、定着しつつあります。消費者志向自主宣言・フォローアップ活動はその趣旨に賛同して参加したのですが、宣言をしたから消費者志向経営に取り組むのではなく、経営理念の実行・追及と同じ方向にあったのです。経営理念に基づいた取り組みを推進していくことが消費者志向経営につながると考えています。

これら2つに共通することとして、「安心品質の徹底」に取り組んでいます。社内では、お客様が当たり前期待されること、それをいつでもどこでも誰でも当たり前前に実行されているレベルを「安心品質」と定義しています。その具体的な行動基準として「安心品質基準」を定め、それに基づいたお客様本位の業務運営を行っています。保険という形のない商品においては、どんな状況でも適切に保険金をお支払いすることは信頼につながることで、安心品質を徹底することを大事にしています。「マジきら会」と呼ぶ真面目な話を気楽にする会があるのですが、毎年11月を「安心品質月間」と位置付け、全職場のこの会で安心品質の徹底などについて話し合いをしています。昨年は業務品質委員会の社外の委員長と私が対談を行い、そのビデオを視聴してもらい、みんなで品質について話し合いました。これらの取り組みからもお客様の声への対応や業務品質の向上が図れるとよいと考えています。



消費者志向経営について語り合った広瀬社長と村井理事長

### 保険という助け合いの輪の中で、SDGsの達成に貢献

**村井** 御社は損害保険業務を通じて、SDGsの達成に向けてさまざまな取り組みをされているとお聞きしています。

**広瀬** さまざまな課題がある中で、近年は台風や地震など大規模な自然災害が多発し、激甚化しています。人生100年時代を生きるリスクもありますし、デジタル化の進展に伴う問題も発生しています。これらに対応するための取り組みは、サステナブルな社会を構築していくことにつながると考えます。例えば大規模な水害ではDXを活用し対応力を高めています。人工衛星で被災地を撮影し、画像をAIで分析して被害の規模を把握します。それによりどの地域に保険金をお支払いするべきかがわかりますから、契約者情報と照らし合わせて、弊社からお客様に連絡を取ることもできます。

地震保険では業界で初となる「EQuick 保険」を発売しました。地震の損害状況に応じて保険金をお支払いする従来の商品とは異なり、「当座の資金が必要」というお客様の声に応えて、震度に応じて最短で3日間で保険金をお支払いするというものです。また、防災・減災も重要で、7月1日から「東京海上日動 住まいの保険×赤い羽根 防災・減災プログラム」を開始します。保険証券を紙からWEB証券などに変えていただいたことによる資源使用削減額の一部を弊社から中央共同募金会を通じ、都道府県の共同募金会へ寄付し、各地域で取り組む防災・減災活動等の支援に役立てる火災保険を用意しています。私たちの保険という助け合いの輪の中に入っていただくことで、防災・減災、サステナブルな社会づくりに貢献できる取り組みを展開しています。

### パーパスに基づいた経営理念を実践し、課題解決に貢献

**村井** 最後に広瀬社長が考える消費者志向経営とACAPへの期待をお聞かせいただけますか。

**広瀬** 消費者志向経営とは、我々自らが社会的責任を自覚し、パーパスに基づいた経営理念を実践し、お客様や社会の課題に貢献していく経営だと考えています。そのためにもお客様の声をしっかりと受け止め、活かすことのできる経営をしていかなければなりません。ACAPには消費者と良き企業市民になろうとしている企業の橋渡し役になっていただくことを期待しています。

\*感染予防対策を徹底し、撮影時のみマスクを外してインタビューを行いました。