



To Be a Good Company

東京海上日動

一緒なら、世界は変えられる。

Change the future, Create the next



Change the future, Create the next

一緒なら、
世界は
変えられる。

明治時代、日本の産業発展を夢見て海を渡った挑戦者たちと

リスクという未知の領域に挑んでから東京海上日動は140年の歴史を刻んできました。

それは140年、挑戦と共に歩んできたということ。

私たちと一緒にならば、きっと世界は変えられる。

あなたと一緒にならば、きっと世界を変えられる。

未来を信じて一歩を踏み出せばきっと世界中の誰もが輝けると

強く信じているからこそ、私たちはこれからも挑戦を続けていきます。

新しい時代に、新しい価値を、あなたと。



東京海上日動

一緒なら、 “笑顔が増えていく”

損害保険の本質とは何か。

それは、「いざ」という時に社会と人を支え

”安心・安全”な世界をつくること。

どんなに困難な状況でも、一緒に課題に向き合い解決する。

そのとき双方にうまれる満足感・安心感・成功の喜びは、

何にも代え難い誇り高いものになる。



TOKIO MARINE NICHIDO
THE NEXT

一緒なら、 “世界中に挑戦が増えていく”

損害保険がめざすものは何か。

それは、これまでの損害保険の枠を越え、

新しい価値や役割を、クライアントと共に生み出していくこと。

強い信頼関係を築き、事業戦略のパートナーとして

共に課題に挑み、新しいサービスを生み出している。

そして、その先にある社会的課題解決にも挑戦していく。



TOKIO MARINE NICHIDO
THE NEXT

一緒なら、 “あなたも変われる”

損害保険の未来とは何か。

それは、変化を恐れずに挑戦しつづけた時に見えてくる。

革新的な出来事は、いつもそんな勇気ある行動から生まれる。

何が起こるか誰にもわからないこの時代、

自分の可能性を信じて、ダイナミックに時代が動く、

驚きに満ちた瞬間を一緒に見に行こう。



TOKIO MARINE NICHIDO
THE NEXT

TOKIO MARINE TALK

揺るぎない使命と、 革新への想い。

人と社会に寄り添いながら、損害保険の使命を受け継ぐ者たち。

事業戦略パートナーとして、クライアントの挑戦を支える者。

イノベーターたちをつなぎ、新たなビジネスの創出に奔走する者。

そして、グローバルな舞台で数々の壁を乗り越えてきた者たち。

東京海上日動の広大なフィールドで、多様な社員が挑戦をつづけている。

それぞれの大海原を走る果てしない航海。

そこには、140年受け継がれる使命と革新への想いが流れている。



TOKIO MARINE
TALK A



TOKIO MARINE
TALK B



TOKIO MARINE
TALK C

「安心・安全な世界をつくる。
“世のため、人のため”、
受け継がれる私たちの使命。」

安藤 彩
Aya Ando

2016年入社
業務企画部・調査企画室

廣瀬 康隆
Yasutaka Hirose

2017年入社
金融法人部・三菱UFJ室

山崎 真里佳
Marika Yamasaki

2013年入社
東京自動車損害部・損害四課

コマーシャル損害部でキャリアを重ねた後、コーポレート部門である業務企画部で国際規制関連の調査に従事する安藤。新人から営業部門でメガバンクを担当する廣瀬。入社以来、損害サービス部門で専門的なキャリアを積む山崎。部門や業務は異なるが、それぞれの胸には140年の歴史をもつ東京海上日動のDNAが息づいている。それは、社会と人を支える強い想いと責任感、そして誇りである。

お客様に
安心をお届けするために
伝えること、寄り添うこと

損害保険は、社会と人の安心・安全を支える存在だ。「いざ」という時、いかにお客様のお役に立てるのか。社員は、損害保険という商品同様にまず安心をお届け

しなければならない。そのためにはどんな対応が求められるのだろう。

コマーシャル損害部で、様々な大規模事故に専門家のネットワークと連携しながら対応してきた安藤は、スピード対応の重要性を強調する。

「損害サービスを行う際は、あらゆるケースの事故原因や損害の程度を迅速かつ正確に把握し、的確な対応を行うスキルが求められます。2018年に猛威を



振った台風21号では、神戸港が冠水してお客様のコンテナが多大な損失を被るという事案が発生しました。損害状況を確認する専門スタッフのスケジュール確保が厳しい



中、早急な保険金の支払いが求められ、何とか交渉してご要望に応えることができました。まずは、お客様のご要望にお応えすること。それが安心をお届けすることだと思います」

入社以来、損害サービス部門で多くのお客様を担当してきた山崎は、伝えること、寄り添うことの大切さを語る。

「事故に遭われたお客様に真っ先にご連絡するわけですが、伝えることの難しさをいつも痛感します。どのような



言葉がお客様の不安を和らげることができるのか。私の言葉はきちんとお客様に届いているのか。それは、信頼関係をつくらないとわからない。まずは、お客様にきちんと寄り添い、お話をしっかり聴くことが大切なのだと感じています。お客様に信頼されたと実感

できた時、大きなやりがいを感じます」

お客様に寄り添い、ご要望にお応えすることで、少しでも不安を和らげる。お客様のお役に立てたという実感こそ、彼女たちの喜びなのだ。

多様な人材が認め合い 互いに助け合う文化を継承

金融法人部でメガバンクを担当する廣瀬もまた、お客様から信頼を寄せられた瞬間こそ、やりがいの



源泉になると話す。

「入社1年目のエピソードですが、担当するクライアントの大規模事故発生に伴い、ロスプリベンション（事故予防策）や保険料の価格設定を含めた全体のリスクマネジメント提案が必要となり、とても苦慮した経験がありました。私の提案が納得いただけない場合は、契約自体がなくなることもあり非常に焦りましたが、先輩にサポートしていただきながら、クライアントに寄り添ったリスクコンサルティングのノウハウを徹底的に学びました。結果として、東京海上日動のトータルなリスクソリューションをしっかりと説明し、納得いただくことができました。信頼されたと感じた時、大きな喜びに包まれました」

新人でも裁量と責任をもたせ、まずはやらせてみる。しかし、トラブルや困難を抱えて苦しんでいる時はしっかりサポートする。



「何でも教えるのではなく、後輩が自然な気づきを得られるよう心がけています。大きな会社なので実に多様な人材がいます。性格や仕事のスタイルも異なり、様々な価値観の人とふれあうことで、私自身の視野も広がります」(山崎)。「自分の業務との両立が大変ですが、後輩に教えることで業務への理解を深めることができます」(安藤)。「新人の時は先輩がとても頼りになりました。後輩には主体的に動くことの大切さを伝えて

いきたいです」(廣瀬)。多様な人材が互いの価値観を認め合い助け合う文化、140年の歴史に息づく東京海上日動の伝統である。

社会に対する揺るぎない使命感 損害保険はインフラのインフラ

日本は言わずと知れた災害大国であり、有事の際に大きな支えとなるのが損害保険である。廣瀬は2018年



に発生した大阪北部地震の損害サービス応援対応で貴重な体験をしている。

「木造建築の被害状況の確認と損害額の認定を連日行いました。瓦が崩落し、壁がひび割れるなど被害が甚大で、高齢者が多い地域ということもあり、損害保険の役割の重さを身にしみて感じました。この時は、独自開発したアプリを活用してその場で支払額を提示することができました。営業の私も被害状況項目などを一つ一つ確認することで対応でき、お客様にも喜ばれました。

大きな災害が起きた時は、全社一丸となって現地に社員を派遣し、よりスピーディに保険金を支払えるように誰でも対応できる仕組みを構築する。そんな姿勢に災害に対する使命感が表れていると思います」(廣瀬)

損害保険は、インフラのインフラである。どんな時でも社会を支えるという使命感が、すべての社員の胸中に存在している。そして、クライアントの挑戦を支える



ために常に全力を尽くすのも東京海上日動の矜持である。挑戦がある限りその使命は揺らぐことはない。

「クライアントに対して、何を行うのがベストなのか。その問いを社員全員が胸に秘めながら同じ方向を向いて、チャレンジを支えています」と廣瀬。「世のため、人のため」という創業当時の東京海上日動のDNAがしっかりと受け継がれている。



事業パートナーの
新しい挑戦を支える。
そして、次の
東京海上日動をつくりたい。

NTT
docomo

川口 健太

Kenta Kawaguchi

2007年入社
情報産業部・NTT室

人やモノの安心・安全を担うという本来の役割に加え、損害保険の使命は大きく広がろうとしている。それは、新しい商品・サービスの開発を推進し、その先にある社会的課題を解決するという壮大なビジョンを秘めている。クライアントの「事業戦略パートナー」という東京海上日動の新たなミッション。その最前線で奮闘する川口健太の挑戦に迫る。

NTTドコモの新しい挑戦を支え、共に新規事業創出に挑む

情報産業部NTT室に着任したのは2015年。それまで所属していた部門とは異なる新たな世界に、最初は戸惑うばかりだった。川口のミッションは、NTTドコモの新規事業をサポートすること。常に新しい挑戦を続けるNTTドコモの事業戦略パートナーと

いう極めて重要な任務である。

「いま、NTTドコモは5Gなどの基幹事業の進化だけでなく、フィンテック関連事業、ヘルスケア関連事業、自動車関連事業、IoT事業など、多岐にわたるフィールドで新規事業を展開しています。私たちは、それぞれの事業の企画段階から協業させていただき、サービスの利便性や魅力を高める保険商品について模索していきます。例えば、自動車の個人間シェア



事業では、個人に車を貸し出す側の不安を払拭するために、保険をシェアサービスとパッケージ化するなど、ユーザーが個別に保険へ加入する手間を省き、利便性を高めています」

自分の手がけた仕事で社会に貢献するという喜び

新しいビジネスが次々に生まれる時代。新規事業には必ず損害保険の必要性があり、今後ますますその価値・役割は広がっていくことだろう。

「これまでは、人やプロダクトの安全性を担保するのが損害保険でした。現在でもその重要性に変わりはありませんが、加えてサービスのプロモーションやブランディングに損害保険が寄与するようになってきました。例えばサービスに損害保険が付いている

ことで、利用や購入が促されたり、サービスイメージが向上したりするケースです。これまでにない商品・サービスを生み出した場合、メディアに大きく取り上げられることもあります。自分の手がけた仕事が注目され、人や社会のお役に立てるとするのは大きな喜びです」



そんな川口がこれまで最も達成感を得た仕事は、2019年10月にNTTドコモの新品発表会で取り上げられた「AIほけん」である。

「スマートフォンで簡単な質問に答えるだけで、その方に合った保険商品をレコメンドしてくれるサービスです。月額保険料を自由に調整できるので、自分に合ったプランを簡単に作成できます。また、携帯電話料金との合算支払いが可能で口座設定も不要など、ユーザーの利便性もアップしています。一人暮らしを始める、子供が生まれるなど、ライフステージに合わせて気の利いたレコメンドをユーザーは受けることもできます。自分の仕事が全国紙に掲載された時は本当に感激しました」

これまでの保険は、傷害保険、がん保険、医療保険など、目的別にカテゴライズされた各種保険をユーザーが選択することで安心を担保していた。AIほけんは、



一人ひとりのユーザーに合わせた保険・補償サービスを適切なタイミングで、スマートフォンを通じて選べる。こうした画期的なサービスは、東京海上日動が各保険種目のAPIと呼ばれるシステム仕様を公開し、NTTドコモが独自のインターフェイスを設計することで実現した。今後、こうしたアライアンスはますます増えていく。

損害保険はあらゆる業界業種の成長エンジンになれる

一方、異業種との取り組みで苦勞する点、課題となるのはどのようなものだろう。

「当初は、NTTドコモのスピードについていくのが大変でした。テクノロジーに関する知見もなかったので、新聞・雑誌・書籍などで勉強しました。また、業界初の取り組みが多く、前例がないのも苦勞する点です。



果たしてこれは正解なのか？という不安を抱えながら前進しなければなりません。システム開発や新しいオペレーションの構築が必要な案件も多いので、社内外のスペ

シャリストとの連携や合意形成も大変です。ただ、これらの苦勞はすべて刺激や楽しさに変換されていきます。まだ世の中にないものをつくる。もっと人や社会に役立つものをつくる。そうしたモチベーションが苦勞を楽しみに変えています」

長い歴史の中で培われてきた損害保険ビジネスを土台に、事業戦略パートナーという新たな道を切り拓く川口。「損害保険はあらゆる業界業種の成長エンジンになれる」というように、その可能性は今後ますます広がっていく。「様々な企業の事業戦略パートナーとして支えながら、その先にある社会的課題の解決という壮大なビジョンを実現し、多くの知見を会社に還元したい。そして、東京海上日動をもっと強くするにはどうしたらいいか。そんな議論ができる部署で力を発揮したい」そう語る川口の視線は次の東京海上日動を見据えている。



海外、挑戦、壁、そして克服する喜び。
成長できるフィールドのすべてが、ここにある。

榎本 侑輔

Yusuke Enomoto

2006年入社
デジタルイノベーション共創部・
プロジェクト推進室 課長

鍋嶋 美佳

Mika Nabeshima

1991年入社
東京海上ホールディングス
人事部長

国内損害サービス部門やアメリカでの長い海外駐在経験を経て、現在は人事部でグループ全体の成長を支える人材の育成や、グローバル体制の強化という重責を担う鍋嶋。インドネシアのジャカルタで自動車マーケットにおける新たなビジネスモデルの構築や、約40億円の大規模損害対応をはじめ数々の実績をあげた榎本。グローバルな舞台で重ねた経験は、それぞれのキャリアに大きな影響をもたらした。二人の経験から見える東京海上日動の「成長できるフィールド」とは？

海外で働く上で大切なことは、 オープンマインドと柔軟性

バブル崩壊直後に入社した鍋嶋は、一貫して損害サービス部門を歩んできた。国内、ニューヨーク、ロサンゼルス

と多彩な場所を経験。初めての海外赴任は、2003年のニューヨーク。3年後にロサンゼルスに異動し、4年後に帰国して国内で7年勤務した後、再びニューヨークに赴任する。

「入社前から、いつか海外で働きたいという希望はありました。ただ、海外で活躍するには、まずしっかりと仕事を覚える必要があると考えました。入社して賠償責任保険を中心に、東京や神戸で損害サービスの業務を自分のものにし、ニューヨークに渡りました。アメリカは訴訟社会です。自分の過失で自動車事故を起こしたと



しても、タイヤが悪い、ブレーキが弱いなどと訴えます。訴えられたメーカーは、膨大な資料やエンジニアの証言から安全性を立証しなければなりません。訴訟の防御とクライアントの

サポートも重要な任務となります。海外で働く上で大切なことは、オープンマインドと柔軟性。社会そのものを変えることはできないので、その中でどうすればクライアントや現地の社員に価値を提供できるかを、徹底して考え行動する。それが自己成長につながるのではないのでしょうか」



様々な壁を乗り越え、50歳の部下から「最高の上司」と称賛

榎本は2006年に入社してパーソナル営業部門の姫路支店で4年、コマース営業部門の東京本店に異動して4年後、インドネシアのジャカルタに赴任する。

日本とは全く異なる環境で様々な壁にぶちあたった。
「インドネシアの損害保険マーケットは日本の30分の1。保険会社は約80社あり、当社は10番目から15番目くらいの位置付けでした。どうやってシェアを上げていくか。インドネシアは、事故後の保険金支払いが遅い国でしたので、僕らはその支払いのスピードで差別化を

しました。当時、現地のディーラーは自動車の売上が低迷し、打開策として修理工場をつくるケースが増え、投資や回収資金を必要としていました。そんな環境下で支払いが速い保険会社の価値をアピールし、ディーラーが東京海上日動を指名するようになったのです」
さらに、大手クライアントの重大事故では、難易度の

高い英語での交渉と格闘しながら欧米人のブローカー相手に、2~3年かけて約40億円の損害賠償を着地させた。

「日本と全く異なる環境と文化の中で実績を上げるのは本当に素晴らしいこと」と鍋嶋も目をみはる。「駐在員は、本社から来た人ということで常に真価が問われるものです。期待とお手並み拝見という眼差しの中、



きちんと結果を出すと同時に現地の社員に価値を提供することで信頼を得ることが大切」と続ける。

「私はジャカルタに赴任した時、31歳で直属の部下を約20

人もつことになりました。いきなり営業部長のような立場になり、直下の営業課長は50歳くらい。まずは信頼関係を早期に築くことが大事だと考え、現場に出ることから始めました。そして、『当社で働いているスタッフ・家族を幸せにしたい』というメッセージを発信し続けた。わかりやすい幸せの一つが待遇です。インドネシアは離職率が高く、“辞めたい”という社員を引き止めるために待遇を上げていたので、その人だけ待遇が厚いという不公平な状況でした。そこで、何よりもしっかり成果を出した社員を正しく評価することを徹底しま

した。頑張ると報われることがわかると、みんなの頑張りにも拍車がかかり、さらに成果に結びつく。帰国が決まった時、50歳の部下から『最高の上司だった』といわれ、号泣してしまいました」と、往時を懐かしむ榎本。大きな壁を克服した経験は、貴重な成長機会となった。

自分が心地良いと感じるゾーンを飛び出すことが自己成長をもたらす

「自己成長には、自分が心地良いと感じるコンフォートゾーンを飛び出して、知らない世界にふれることが大切です。海外留学のような大きなチャレンジだけでなく、日常の中でコンフォートゾーンを飛び出す機会をつくることはできます。例えば、被災地ボランティアとして

見知らぬ土地で汗をかいたり、ずっとスポーツをやってきた人が茶道に挑戦してみたり。いつもの帰り道と違うルートで帰ってみる。すると、新しい発見や気づきを得られることがあり、これが自分の可能性を引き出すきっかけになるのです」(鍋嶋)

「ジャカルタでは、課題を見つけてアイデアを出し、実行するまですべて行うことができました。いわば、ゼロから新しい価値を生み出す仕事。これはまさに



コンフォートゾーンを飛び出すということ。その経験はいま、プラットフォームと一緒に新しいビジネスを創出する、デジタルイノベーション共創部という部署で生きています」(榎本)



「これまでの正解がこれからの正解とは限らない時代には、自ら課題を発見し、それを解決するための思考と行動力が必要とされています。そうした力を身につけるチャンスが東京海上日動にはある。また、損害保険はあらゆる業界業種、そして人々の生活にも深く関わっています。人や企業の挑戦や課題に向き合い、真摯に解決していく過程で、人のために、社会のために役立ったという実感が得られるのも魅力です」と鍋嶋が語るように、成長できるフィールドのすべてが、東京海上日動にはある。



一緒なら



できる。