在宅勤務導入の取組み

2013.2.21

AIU保険会社　人事部

Copyright © AIU Insurance Company all rights reserved

AIU保険会社 概要

■ 安心を提供し続けて60年超。

AIU保険会社は、1946年に外資系として初めて日本における損害保険事業を開始して以来、長年にわたってお客さまからのご支援を賜り、大きく成長してまいりました。
AIU保険会社は、損害保険業界の世界的なリーダーであるAIGのグループ会社です。

AIGは、損害保険業界の世界的なリーダーであり、世界中で、7,000万以上のお客さまにサービスを提供しています。業界内で際立って多様性に富む商品・サービスの提供、損害サービスに関する深い専門性、高い財務力により、AIGは、法人および個人のお客さまに対して、自信を持ってリスク管理サービスの提供を行います。

■ **AIUは「世界」を知っています。**

グローバルなネットワークとノウハウを活用し、時代に先駆けた商品とプロフェッショナルなコンサルティング、そしてスピーディーで高品質の損害サービスで安心を提供してまいりました。
AIU保険会社はこれからも、日本で長年培ってきたビジネス経験とともに、お客さまに安心を提供していきます。

■ **さらなる顧客満足度アップを目指します。**

AIUは「自動車保険新規加入満足度No.1〈代理店系保険会社部門〉」および「自動車保険事故対応満足度4年連続No.1」を受賞しました。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック2012年日本自動車保険新規加入満足度調査SM及び2009 ～ 2012年日本自動車保険事故対応満足度調査SM。新規加入満足度（代理店系保険会社部門）の調査対象は専門代理店や車の販売店などの保険代理店をベースに事業を展開する保険会社。直近の自動車保険（任意保険）の契約が、新規もしくは他社からの切替であった契約者2,792名から回答を得た結果。事故対応満足度は過去2年以内に自動車保険契約について保険金請求を行った保険会社に関して6,903名から回答を得た結果。
www.jdpower.co.jp

Copyright © AIU Insurance Company all rights reserved

AIU保険会社 概要

AIU保険会社　日本支社
日本における代表者 会長兼CEO: 小関　誠
業　種　: 損害保険業
本　店　: 東京都千代田区丸の内1-8-3　丸の内トラストタワー本館20階
　　東京都墨田区錦糸1-2-4　アルカウエスト
ホームページ http://www.aiu.co.jp/
国内営業拠点数 営業店全国: 120（2012年6月1日現在）
代理店: 6,358（2012年3月31日現在）
沿　革 : 1946年　AIUコーポレーション日本支社を開設。
　　1963年　日本法人 AIU株式会社を設立、組織再編。
　　1977年　エイアイユー インシュアランス カンパニー（AIU保険会社）の
　　日本支社として組織再編し、日本における損害保険事業免許取得
資本金: 800万ドル
従業員数: 2,218名（2011年度末）

Copyright © AIU Insurance Company all rights reserved

本社BCP対策としての在宅勤務の検討

■ **本社業務の内、優先順位が高い業務へのBCP在宅勤務態勢の構築**

保険の引受業務
保険金支払業務
…

事業継続能力改善における業務の優先順位

○：BCP強化における優先順位高の該当所管部門または拠点

■ **現在、危機管理対策室にてBCP発令時に在宅勤務に切り替えて業務を継続する対象者に在宅専用ノート型端末とトークンを配布**

Copyright © AIU Insurance Company all rights reserved

在宅勤務導入の社内プロセス

日程	ステップ
2011年 4月下旬	在宅勤務検討チームの設立
5月17日~18日	在宅勤務パイロットテストの事前説明会（2回）
5月19日~25日	在宅勤務パイロットテスト実施
6月上旬	在宅勤務推進に関するアンケートの実施 パイロットテストのレビューによる課題抽出 役員会でのパイロットテストレビュー報告
6月上旬~中旬	課題の解決策検討
6月14日~21日	在宅勤務拡大パイロットテストの事前説明会（4回）
6月20日~9月30日	在宅勤務拡大パイロットテスト実施
10月~11月	正式制度化の検討（役員会議上程、労働組合と共有） 在宅勤務拡大パイロットテスト継続 拡大パイロットテストのレビュー・アンケート実施
2011年 12月	在宅勤務制度の正式導入、運営を人事部に移管

Copyright © AIU Insurance Company all rights reserved

在宅勤務　導入の目的

在宅勤務

- **事業継続性の確保**
  災害や事件・事故・感染症発生時の事業継続
- **社員の意識変革**
  業務仕訳・紙資料・システム・コミュニケーションを見直す機会
  ワークライフバランスを見直す機会
- **生産性の向上**
  通勤負担の削減による生産性・効率アップ
  モチベーションアップによる業績の向上
- **優秀な人材の確保**
  ワークライフバランス向上による優秀な人材の継続雇用と採用
  育児・介護と効率的業務の両立

Copyright © AIU Insurance Company all rights reserved

在宅勤務の運営上のポイント

- 目的の明確化
- 部門長の理解
- 社内への情宣
- ITによるサポート
- ペーパーレス化の促進
- モチベーションの維持や健康管理

■ 規程や運営ルールの制度は整った。
■ テレワークの推進は会社の風土を変えていくこと。一朝一夕には難しい。
■ 少しずつでも実施者・部門長・同僚全てが納得できる利用環境を目指す。

Copyright © AIU Insurance Company all rights reserved

在宅勤務　承認申請手順

在宅勤務実施者
- 在宅勤務実施計画

① 在宅勤務の意向確認
② 実施の合意
③ 在宅勤務申請書の作成

⑦
承認の場合
在宅勤務指示書
否認の場合
否認理由

部門長
※部門長が実施者の場合はその上席者
- 在宅勤務の実施管理
- 部門業務全体の影響
- 通常勤務者への影響

⑥
承認の場合
在宅勤務指示書
否認の場合
否認理由

④ 在宅勤務申請書

人事部長
⑤ 承認判断

■ 本人の意向だけでなく、上席者の承認、人事部長の承認により実施可能
■ 福利厚生制度ではない

Copyright © AIU Insurance Company all rights reserved

在宅勤務　申請書および指示書

AIU保険 Member of AIG

部門長

1.氏名　〇〇 〇〇
2.職務等級〇〇
3.在宅勤務申請期間　※最長1年(年度4月～3月)
　〇〇年〇〇月〇〇日～2013年3月31日
4.在宅勤務日・頻度　←　見込みをご記入下さい
　(1)毎日
　(2)週___日
　　※曜日が確定している場合　月・火・水・木・金
　(3)月___日
　　※月の中で確定している場合　〇〇日～〇〇日
5.勤務場所
　(1)自宅
　(2)自宅以外
　※やむを得ない事情により、自宅としない場合はその理由
6.在宅勤務申請者の承諾の有無
　有　・　無
7.自宅で行う業務内容・成果達成度の管理方法
　(1)業務内容　←　業務の範囲・種類等をご記入下さい
　(2)成果達成度の管理方法
8.執務環境の確認　←　実施者本人に確認して下さい
　・デスク、椅子(座椅子は不可)の有無　：有　・　無
　・騒音による影響の有無　：有　・　無
　・照明、採光が執務に適しているか　：適　・　不適
　・作業姿勢が適切に保てるか　：保てる　・　保てない
　・執務専用のスペースまたは部屋が確保できるか　：できる　・　できない
　・在宅で勤務することを家族は理解しているか　：している　・　していない
　・在宅勤務規程を読み、理解しているか　：理解している　・　理解していない

申請 →

← 承認

eメールでのやりとり

人事部長

年　月　日

在宅勤務指示書

所属部門
氏　名 _____ 殿

人事部長　〇〇 〇〇

下記のとおり在宅勤務を指示する。

記

1. 在宅勤務期間

2. 勤務する場所自宅
3. 従事すべき業務内容
4. 通勤手当
5. その他　　在宅勤務規程による

以上

Copyright © AIU Insurance Company all rights reserved

在宅勤務　正式導入後の状況

AIU保険 Member of AIG

■ 申請承認者　本社約50部門中16部門、48名(2012年12月1日現在)

勤務管理
- 業務開始時と終了時の上席者へのメール報告
- イントラネットの勤怠管理システムへ勤務状態と時刻を入力

⇒ 在宅勤務管理体制の明確化

シンクライアント
- 6月末に全社の端末シンクライアント化の完了
- 在宅勤務承認者に在宅専用ノート型端末とトークンを配布
- Web会議ソフトは標準装備

⇒ セキュアで安定したIT環境整備

複合機化
- 社内プリンターを複合機に全面切替。AD(Active Directory認証)
- 複合機のスキャナー機能による紙資料の電子化
- FAX IN / FAX OUTの検証

⇒ オフィスワークのペーパーレス化

■ テレワークをより導入し易い環境整備

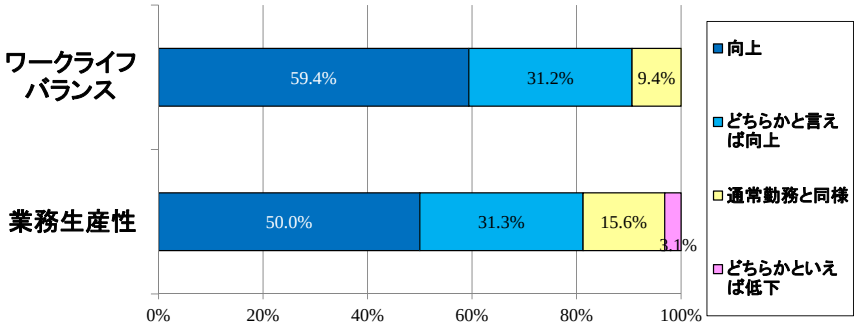
Copyright © AIU Insurance Company all rights reserved

在宅勤務　実施者アンケート

在宅勤務承認者対象　2012年8月実施
(回答率90.7%：回答依頼43名中39名が回答)

AIU保険 Member of AIG

■ 90%以上の実施者がワークライフバランスの向上を実感
■ 80%以上の実施者が業務生産性の向上を実感



回答数	向上	どちらかといえば向上	通常勤務と同様	どちらかといえば低下	低下
ワークライフバランス	19	10	3	0	0
業務生産性	16	10	5	1	0

Copyright © AIU Insurance Company all rights reserved

在宅勤務　実施者アンケート のコメント

AIU保険 Member of AIG

ワークライフバランス
- 通勤時間を子供の育児サポートに利用できる
- 通勤時間を家事に充てられるので通常勤務日の負担の軽減にもなる
- 気持ちの余裕が持てる
- 家族と食事ができるので、子供たちの普段の生活態度が変わった
- 週末に費やしていた時間を趣味や勉強に時間として使うことができる

業務生産性
- 周囲の雑音や電話などに中断されないので集中して仕事ができる
- オフィスより集中して取り組める環境なので成果物の品質も上がる
- 在宅時に集中力が必要な作業を充てているため作業効率が良くなる
- 普段の業務もスケジュールを立てて行うようになり全体的に効率が上がった
- 資料検索が非常に遅くなり、業務効率が悪くなった

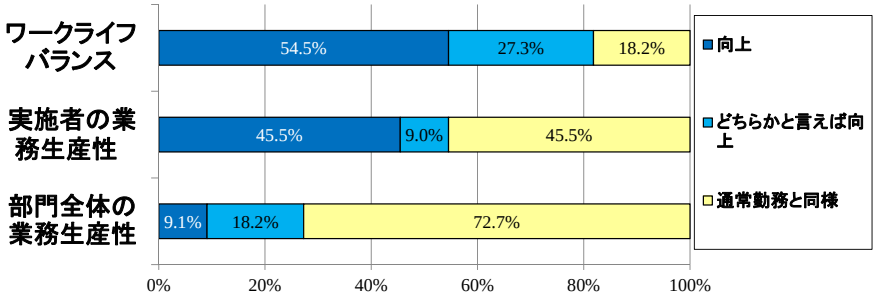
さらなる推進のために
- 部門長の積極的な働きかけ
- 出来ないと思っている管理職の意識改革
- 上司(部門長)自身に積極的に実施してもらう施策
- 通常勤務時からのペーパーレスの取組みやWeb会議の活用
- 社内情宣

Copyright © AIU Insurance Company all rights reserved

在宅勤務　上席者アンケート

在宅勤務承認上席者対象　2012年8月実施
（回答率57.9%：回答依頼19名中11名が回答）

■ 全上席者が本人のワークライフバランスだけでなく本人および部門全体の業務生産性が通常業務と同様以上と実感



回答数	向上	どちらかといえば向上	通常勤務と同様	どちらかといえば低下	低下
ワークライフバランス	6	3	2	0	0
実施者の業務生産性	5	1	5	0	0
部門全体の業務生産性	1	2	8	0	0

Copyright © AIU Insurance Company all rights reserved

在宅勤務　上席者アンケート のコメント

ワークライフバランス	● 家族とのコミュニケーションが良くなり、仕事&生活が活性化したようだ ● 出産前の不安定な状況でも勤務を続けることができた ● 本人の精神的な余裕が生じている ● 以前よりリラックスして業務に携わっている印象を受ける
実施者の業務生産性	● 仕事が計画的になり、作成資料等が質的に向上 ● 業務計画&所要時間予測を行うことで、計画的・効率的に業務を行うようになった ● 電話や 他者からの話しかけが発生しない環境での生産性が向上している
部門全体の業務生産性	● 会議や資料作成、また出張スケジュール等を計画的・効果的に組み立てるようになり、生産性向上につながっている ● 在宅勤務者へアサインしている業務関連はやや向上 ● 他の同僚の女性社員の意識の向上につながっている
さらなる推進のために	● 在宅勤務のコツをまとめて対象者に配布する ● 具体的取組み例をイントラネット等で共有する ● ペーパーレス化の推進とWeb会議の性能・利便性の向上 ● 上席者に直接相談できない人向けに、人事部内に事前相談窓口を設ける

Copyright © AIU Insurance Company all rights reserved

今後の運営について

在宅勤務が難しい業務への対応	紙資料、特殊ネットワークアクセス、対面コミュニケーションの必要性から在宅勤務が困難な場合でも、紙資料の電子化、セキュアなアクセス環境整備申請、Web会議システムの活用により可能性を広げる。
在宅勤務申請者の拡大	定常的に実践している部門の運営のポイント等の情宣や管理職者対象の説明会により、在宅勤務抵抗感を払拭し、前向きに推進できる風土を醸成する。
本社以外の拠点のテレワーク	営業拠点の社員は事業場外みなし時間労働時間制であり、シンクライアント専用ノート型端末を配布しているので、実質的には在宅勤務だけでなくもっと広い範疇のテレワークが可能。働き方の変革の必要性。
グループ会社への展開	グループカンパニーにおいて、2012年12月から正式制度導入した。

■ テレワークの拡大と深耕を図る

Copyright © AIU Insurance Company all rights reserved

AIU保険
Member of AIG

Copyright © AIU Insurance Company all rights reserved