



Tokio Marine *Insights:*

Tokio Marine Safety Insurance Thailand (TMSTH)

~Sustainable growth in the competitive market~

2024年3月13日

本日のスピーカーのご紹介



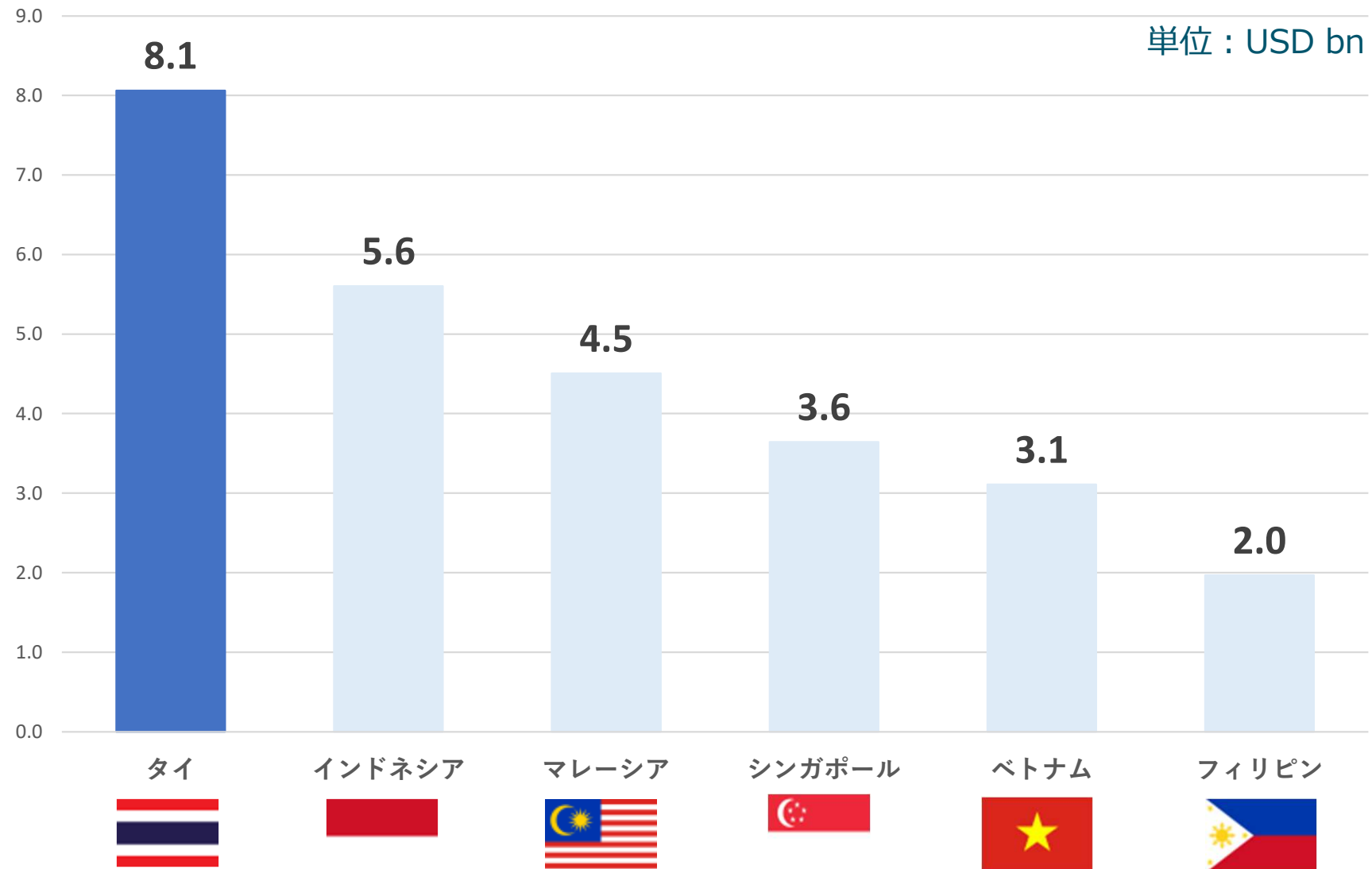
TOKIO MARINE
INSURANCE GROUP



Suteechai Santivarakum
Chief Executive Officer

東南アジアの損害保険市場

タイは東南アジア最大の損害保険市場



*2022年市場規模、2023年3月末為替

*(出典) : Thai General Insurance Association, Indonesia General Insurance Association, ISM(Insurance Services Malaysia), General Insurance Association of Singapore (GIA), IAV, Insurance commission

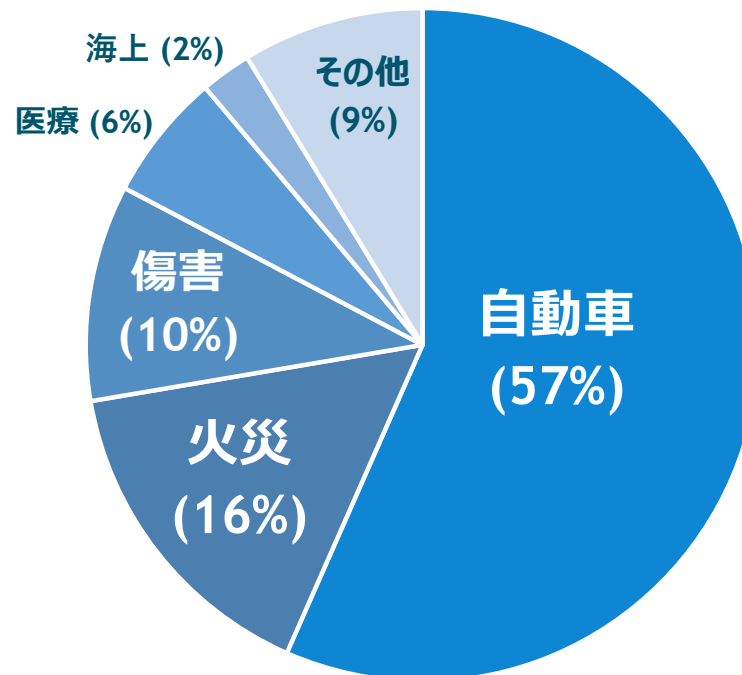
元受正味保険料

THB **285** bn
(USD 8.3 bn)

*2023年12月末時点

*(出典): The Insurance Premium Rating Bureau

種目構成



*2023年12月末時点

*(出典): The Insurance Premium Rating Bureau

マーケット成長率

+ 5.5 %
(CAGR 2023-2033)

*(出典): Allianz Global Insurance Report 2023, 17 May 2023

マーケットの特徴

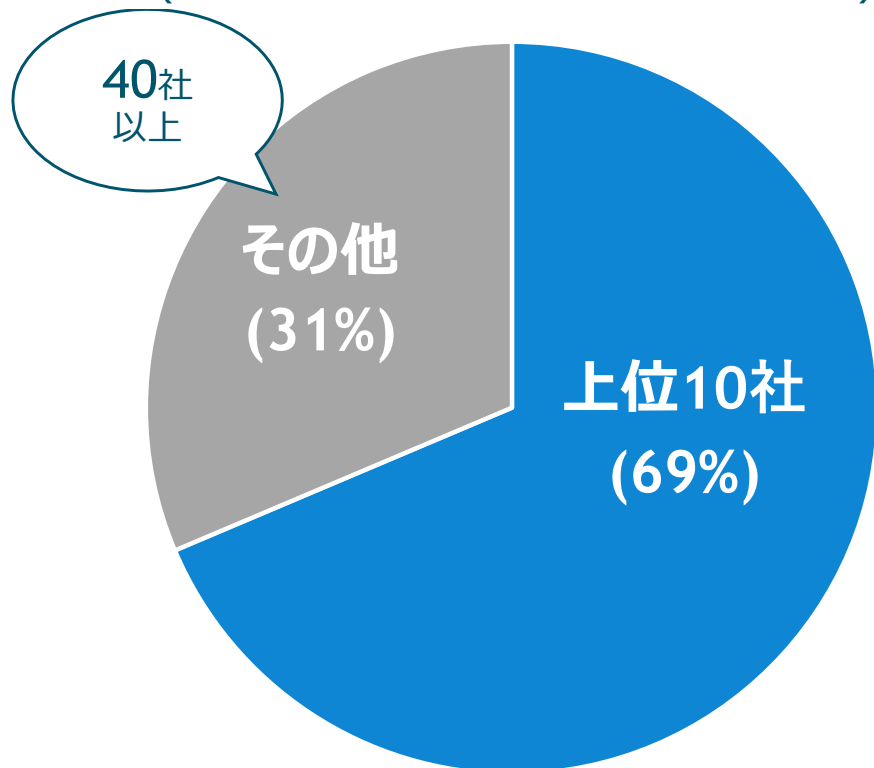
競争環境

- マーケットのプレイヤーが非常に多く、サービス品質ではなく価格競争に陥るリスクがある

販売チャネル

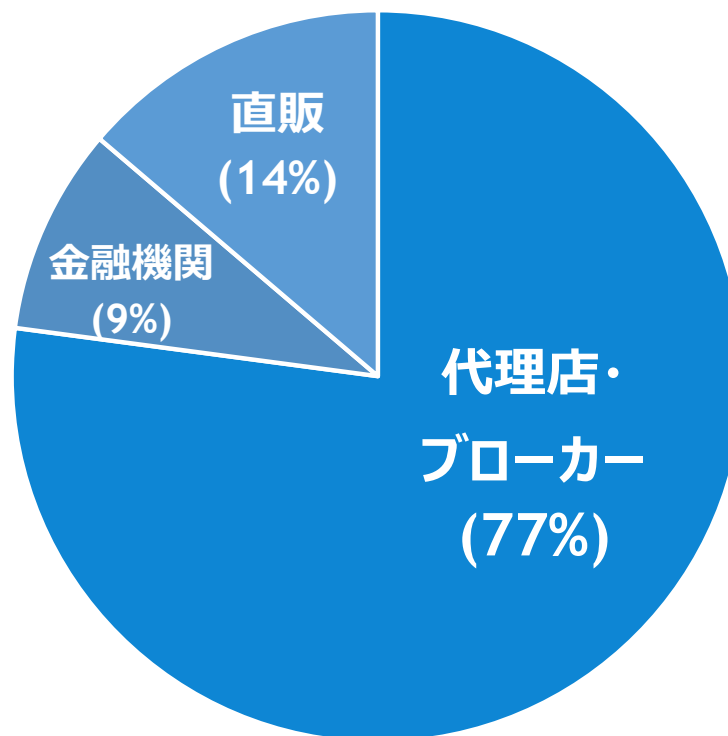
- 代理店・ブローカーが主流の販売チャネルであり、直販は少ない

保険会社別構成
(2023年末時点、元受正味保険料ベース)



*(出典): The Insurance Premium Rating Bureau

販売チャネル構成
(2023年第3四半期時点、元受正味保険料ベース)



*(出典): The Insurance Premium Rating Bureau

特徴

フリーインシュアランス制度

- 全自動車メーカーが、新車販売促進の一環として、メーカーもしくはディーラーが新車購入のお客様に代わって初年度の保険料を負担するフリーインシュアランス制度を導入している。
- 初年度更新時からはお客様ご自身が保険をご契約される。

現場急行サービス

- 相手方がいる事故の場合は、警察が過失割合を決定する。保険会社はサーベイヤーを現場に急行させ、警察への状況説明や、必要書類の作成など保険契約者のサポートを行う。
- 現場急行サービスは、タイ損害保険会社のコアサービスの一つ。



Key to Success

多様な販売チャネル

- 新車契約はメーカー・ディーラー、初年度更新時以降は代理店・ブローカー、が主な販売チャネル。
- 多様な販売チャネルを有することで自動車保険ビジネスを網羅的に捉えることが可能になる。

タイ全土のネットワーク

- 迅速な現場急行がマーケットから評価される大きな要因。
- タイ全土にネットワークを有し、社内サーベイヤーを多数持つことで、迅速かつ機動的なサービス提供が可能となる。

TMSTH - Who We Are

*2023年通期予測ベース



グロス保険料

THB **21** bn
(USD 600 m)

保険引受利益

THB **2** bn
(USD 56 m)

業界ランキング

全体
4位
(シェア 7%)

業界ランキング

自動車保険(任意)
2位
(シェア9.5%)

従業員数

2,000人
以上

ビジネスパートナー

6,000社
以上

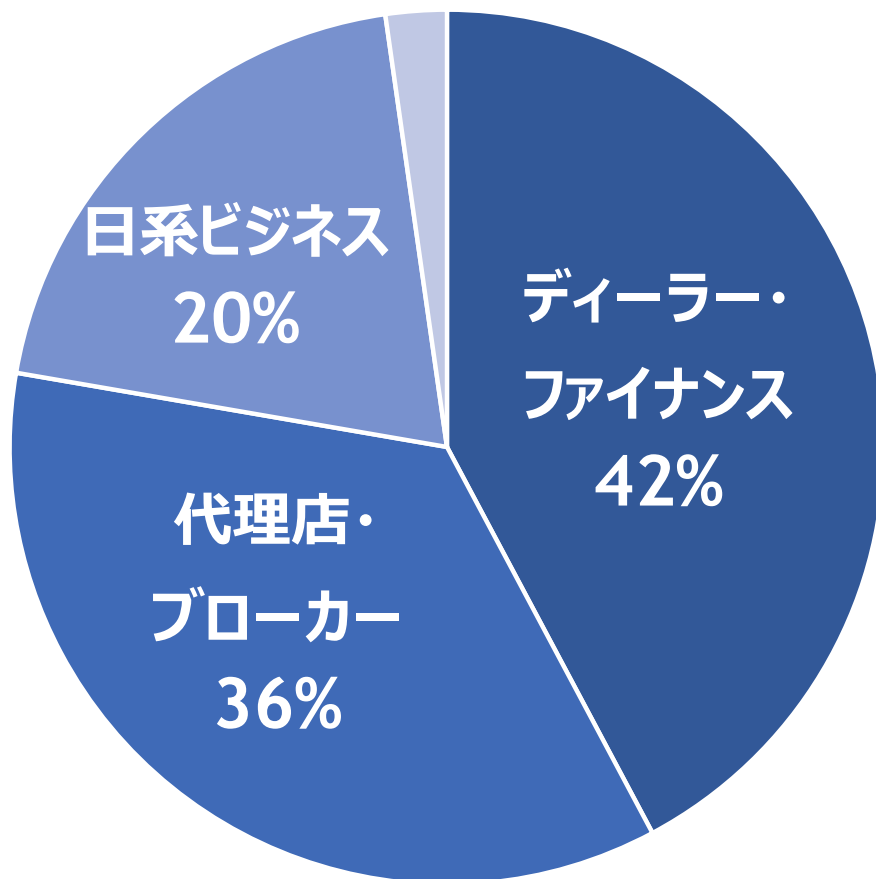
国内ネットワーク

90以上
支店・クレームセンター

レーティング

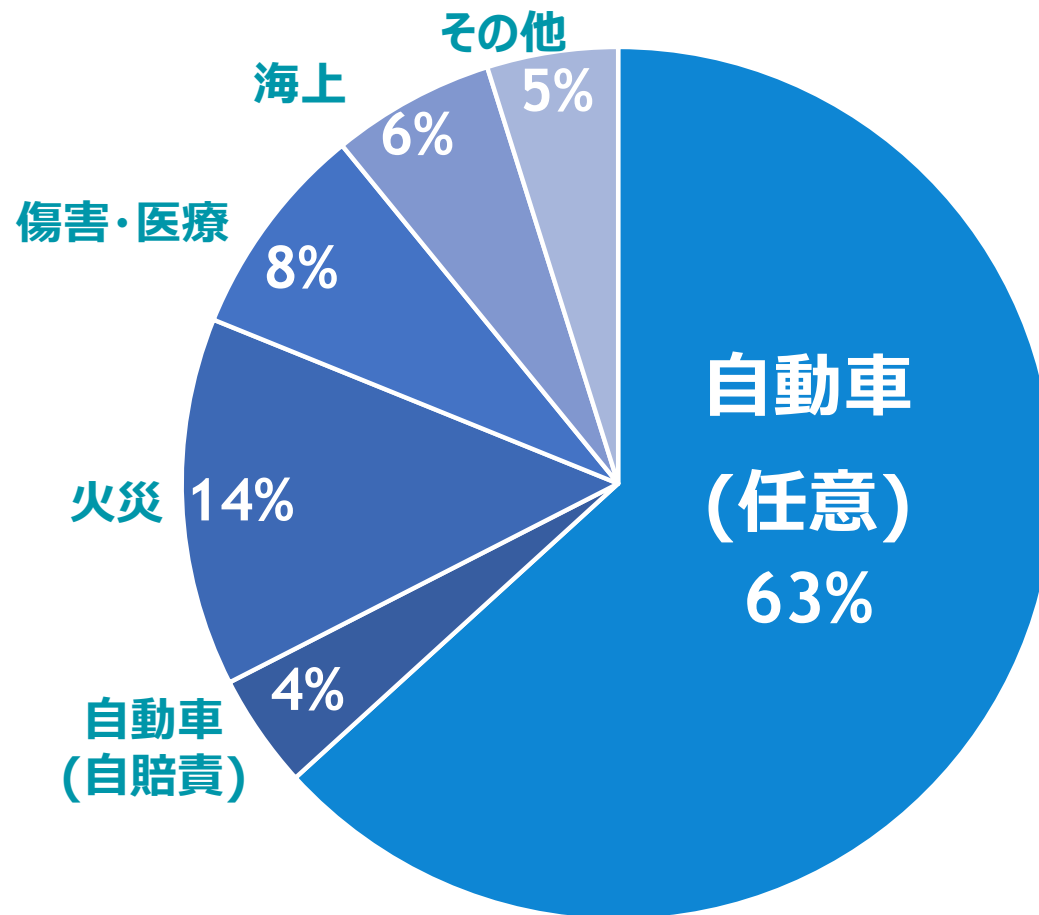
A
(S&P)

販売チャネル構成 (グロス保険料ベース)



バランスの良い、分散の効いた
ポートフォリオ

種目構成 (グロス保険料ベース)



主力商品の自動車保険に加えて、
幅広い種目のポートフォリオ

“Foster a sustainable Future”



Look Beyond Profit

- Customer Centricity
- Driving Sustainable Results



Deliver results through collaboration

- Collaboration
- Agility & Adaptability
- Commitment to Excellence



Build trust and empowerment

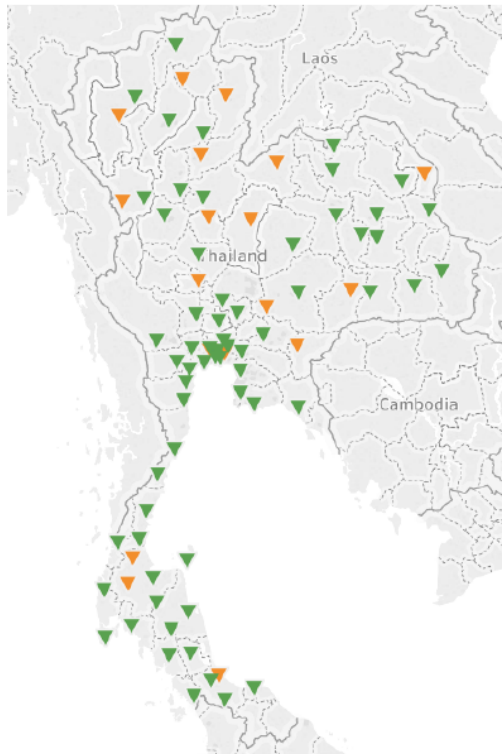
- Integrity & Trust
- Leveraging Diversity
- Empowering Others

旧Safetyと旧TMITHの経営統合について

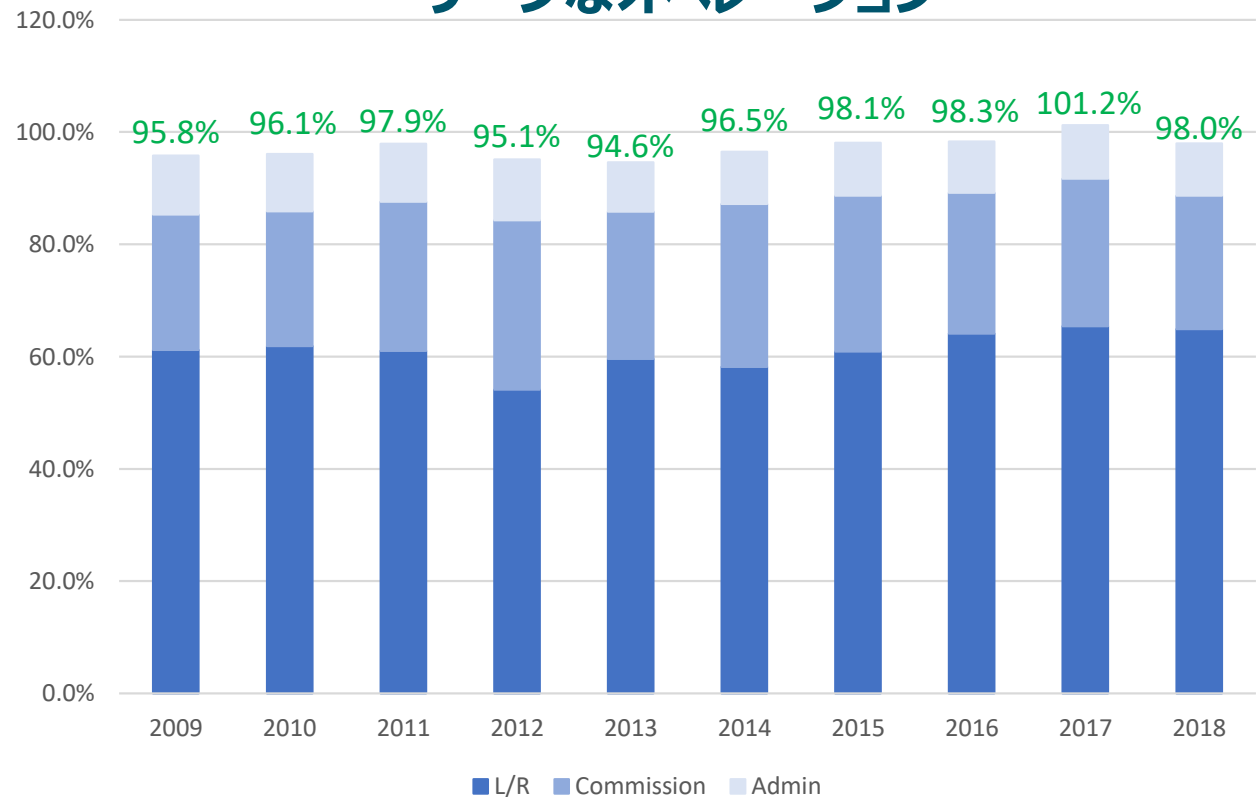
Safety Insurance

- 1941年創業
- 従業員数 約1,300名
- 業界ランキング8位 (自動車4位) *統合前
- **広範なネットワークと高い事業効率**をもとに、特に自動車保険においてマーケットで高いプレゼンスが強み

タイ全土をカバーする ネットワーク



高い事業効率と リーンなオペレーション



旧Safetyと旧TMITHの経営統合について


Tokio Marine Insurance (Thailand)

- 1961年にタイで事業を開始
- 従業員数 約800名
- 業界ランキング10位 (自動車9位) *統合前
- 長年に亘り、タイにとって日本は最大の投資国。日系ビジネスの基盤を有し、特に日系自動車メーカーとの強固な関係が強み。

タイ進出日系企業数 (2023年)

6,000社
以上

タイ国内新車販売台数ランキング (2023年)

1	Toyota	
2	Isuzu	
3	Honda	
4	Ford	
5	Mitsubishi	

旧Safetyと旧TMITHの経営統合について

統合年

2020年

統合の基本方針

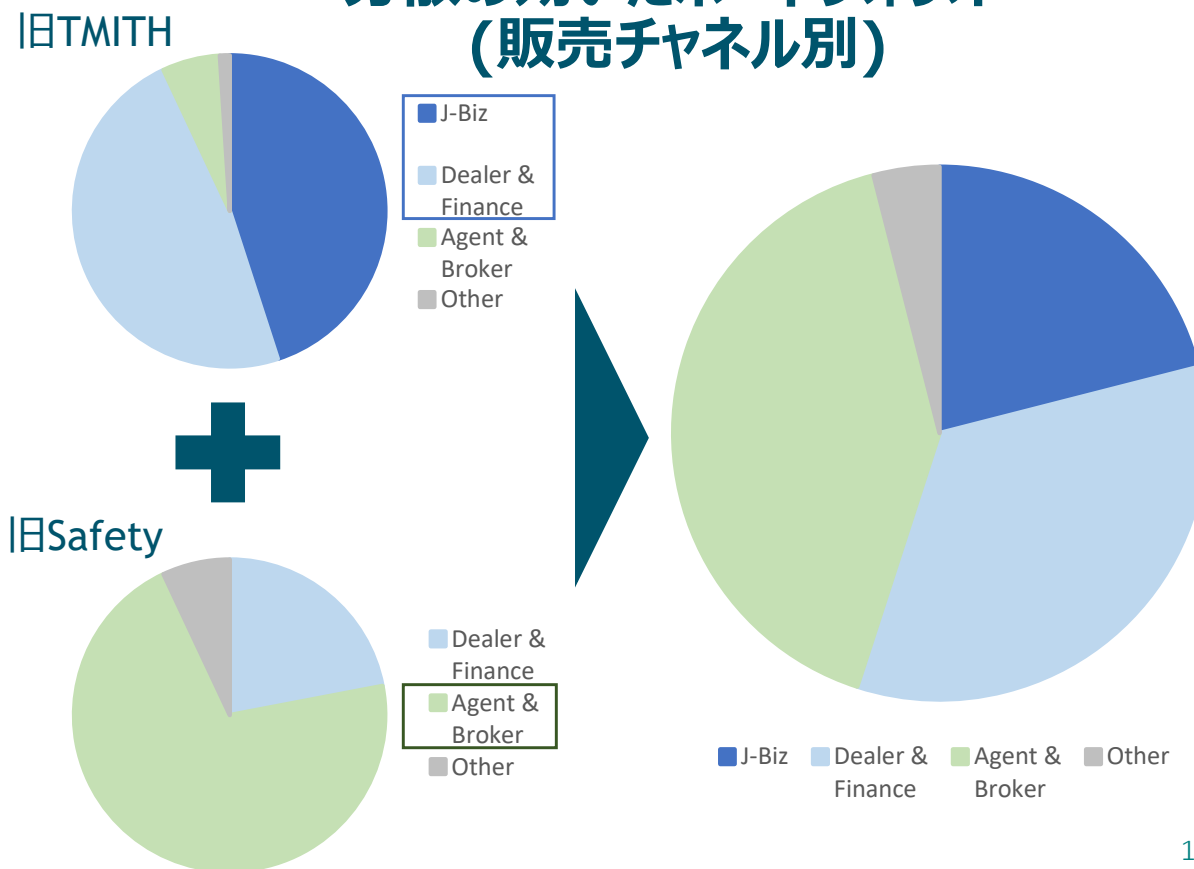
- 両社各々の強みの根幹であるビジネスモデル等の強みを活かすこと
- オペレーションの混乱やお客様・ビジネスパートナーへの影響を最小限に抑えること

シナジー

マーケットプレゼンスの向上

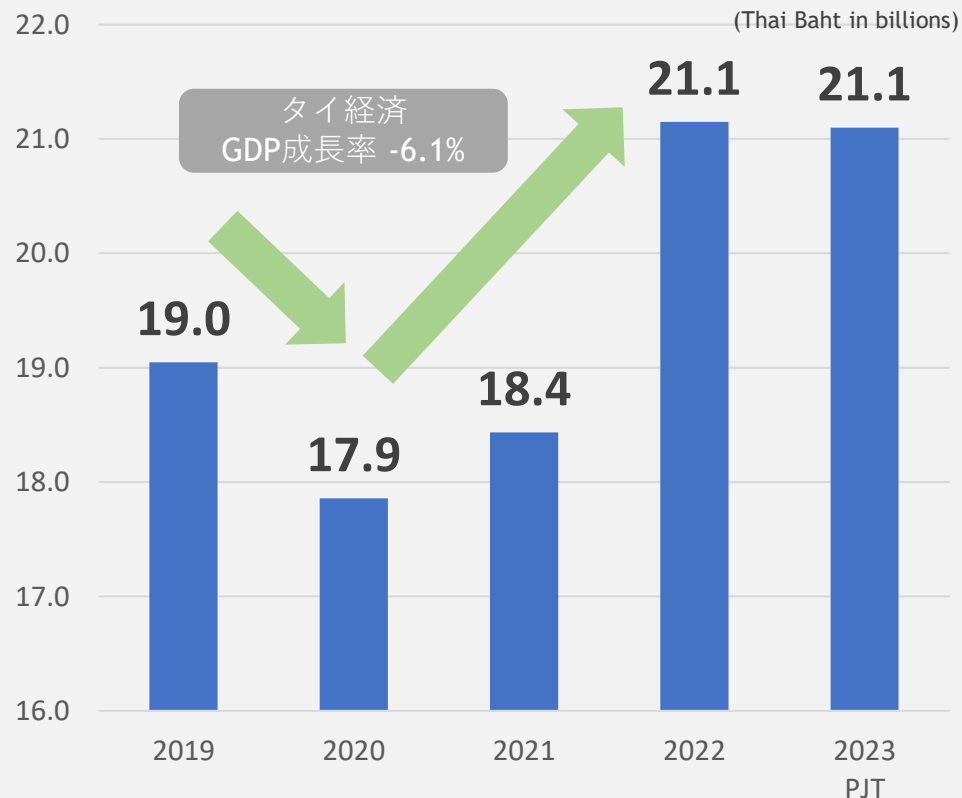
#	社名	M/S
1	Viriyah	14%
2	Dhipaya	11%
3	Bangkok	9%
4	TMSTH	7%
5	Muang Thai	6%
6	Chubb Samaggi	5%
7	Thanachart	4%
	Ex-Safety	4%
8	ERGO	3%
	Ex-TMITH	3%

分散の効いたポートフォリオ (販売チャネル別)



グロス保険料

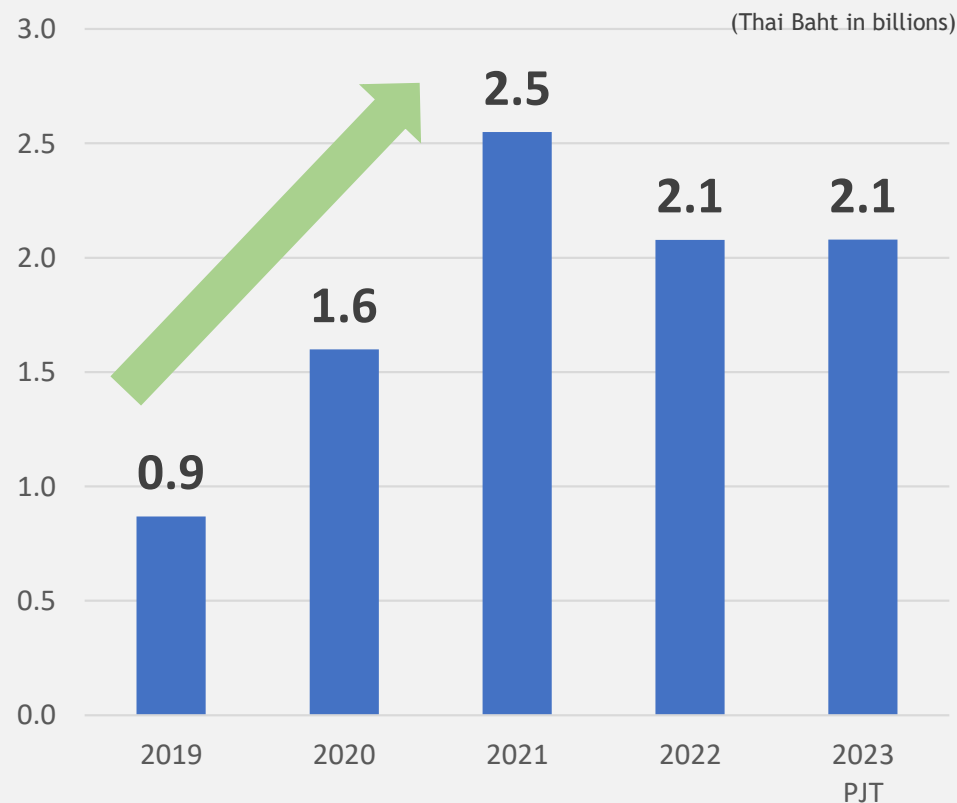
5カ年 CAGR: 2.6%
(統合後4カ年CAGR5.7%)



- CAGR 2.6% (統合後5.7%). 2020年-2021年の落ち込みはコロナおよび経済の低迷によるもの。
- 2022年以降、トップラインを回復。

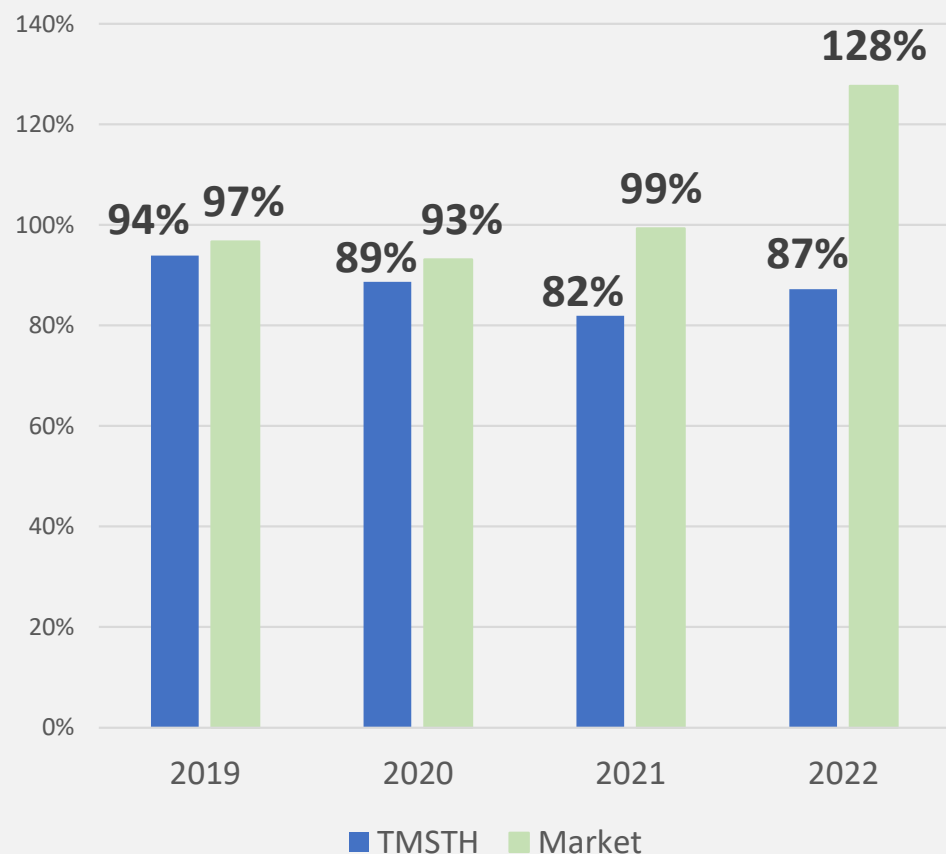
保険引受利益

5カ年CAGR: 24.4%



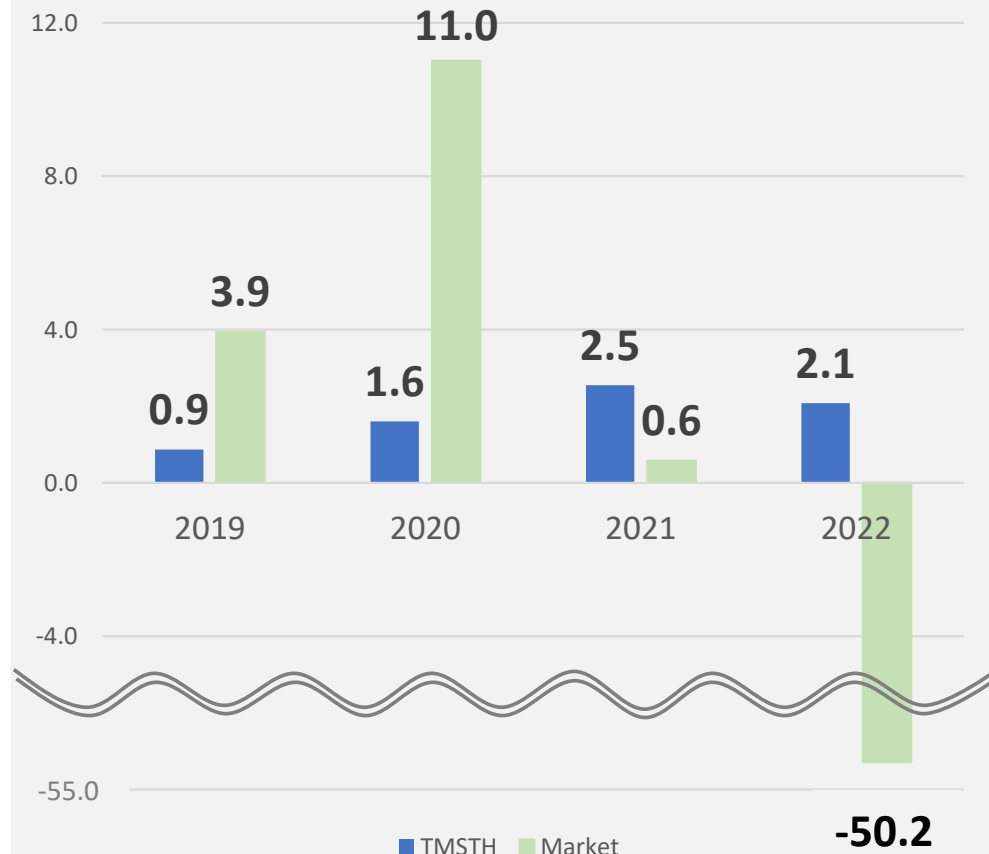
- 2020年-2021年にかけてトップラインが減収したにも関わらず、高い収益性を残せた(含む、コロナによる特殊要因)。

コンバインド・レシオ マーケット対比



- マーケット全体平均より良好なC/R。
- 特に2021年と2022年はコロナ保険によりマーケット全体平均のC/Rが大きく悪化。

保険引受利益 マーケット対比



- マーケット全体平均より安定的に保険引受利益をあげている。
- C/R同様、2021年と2022年にコロナ保険がマーケットに大きく影響した。

ビジョン・基本方針

- 明確なビジョンと基本方針を設定し、バックグラウンドの異なる両社の従業員を同じ方向にリード。
- 統合により両社の強みを生かした会社を作るという目標を明確にした。

計画・実行

- 統合は大きく2つのステップに分けて実施。法的統合と、オペレーション・システム及び組織の統合。
- オペレーションの混乱やお客様・ビジネスパートナーへの影響を最小限に抑えることができた。

人材・人事

- 従業員は統合を成功させるための重要な要素。
- 統合後の組織パフォーマンスを最大化するために、両社の人員を最適に配置。

リーダーシップ・コミュニケーション

- 両社のマネジメント層およびTokio Marine Asia (TM Asia)が密に連携し、統合のビジョンと方向性を明確に示し、従業員のモチベーションを高め、統合プロセス全体にわたって組織を牽引。

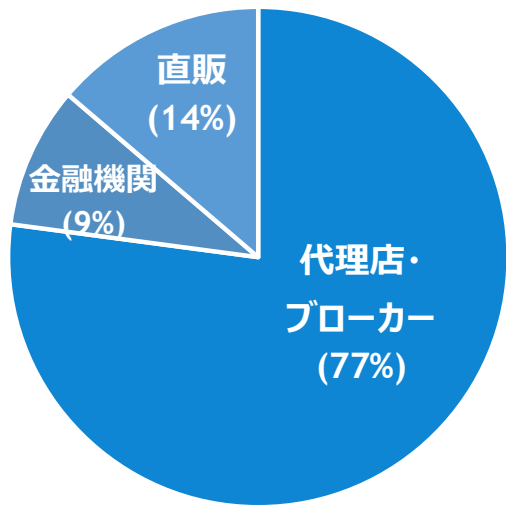
企業カルチャー

- 旧Safetyと旧TMITHはカルチャーフィットしていたが、企業カルチャーの融合は統合にとって重要な要素であった。
- TMSTH は、共通の価値観と目標を共有する企業カルチャーを構築するために長い時間と努力を費やしてきた。

多様な販売チャネルと広範なネットワーク

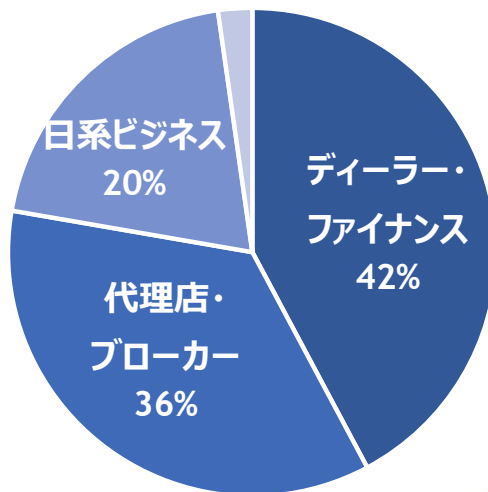
- 新車契約はメーカー・ディーラー、初年度更新時以降はタイで主流の代理店・ブローカー、が主な販売チャネル。
- バランスのいい、分散の効いた販売チャネルを有することで、自動車保険ビジネスを網羅的に捉えることができ、競争優位性となる。
- さらに、広範で良好な関係を構築しているビジネスパートナーのネットワークを有しており、きめ細かい高品質なサービス提供ができています。

マーケット 販売チャネル構成
(2023年第3四半期、元受保険料ベース)



*(出典): The Insurance Premium Rating Bureau

TMSTH 販売チャネル構成
(2023年通期予測、グロス保険料ベース)



拠点数	90+ 支店・クレームセンター
ビジネスパートナー	6,000 以上
代理店・ブローカー (満足度調査)	59 *2022年調査結果



自動車保険の損害サービスネットワークとサービス品質

- 現場急行サービスは、タイ損害保険会社のコアサービスであり、お客様の事故対応を円滑に進める支援を行っている。
- タイにおいては、迅速な現場急行がマーケットから評価される大きな要因。
- タイ全土にネットワークを有し、社内サーベイヤーを多数持つことで、迅速かつ機動的にお客様へサービス提供ができる。また、直接的に品質管理も実行できる。

	Peer A	TMSTH	Peer B	Peer C
自動車保険 M/S	22%	9%	7%	6%
事故対応 拠点数	145	91	45	22

*(出典): 各社公表情報、TMSTH独自調査(2023年2月実施)

社内サーベイヤー	300+
提携修理工場	2,000+

現場到着 (30分以内)	89% *2023 YTD
-----------------	------------------



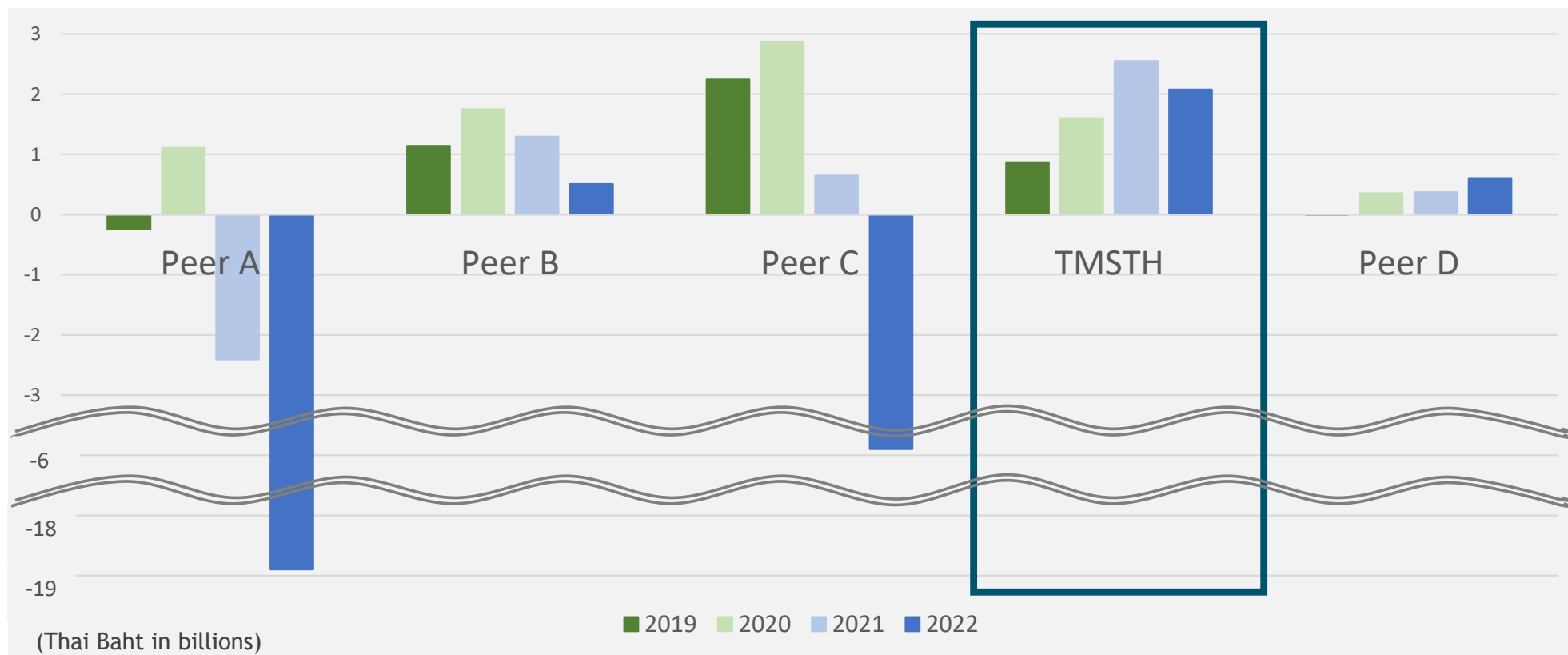
お客様満足度調査 (自動車損害サービス)	61 *2023 YTD
-------------------------	-----------------

規律あるアンダーライティング

- マーケット動向や商品収益性の変化に合わせて、迅速かつ柔軟な戦略決定を行っている。
- トップライン成長と安定的なボトムラインのバランスを重視。

ピアとの保険引受利益の比較

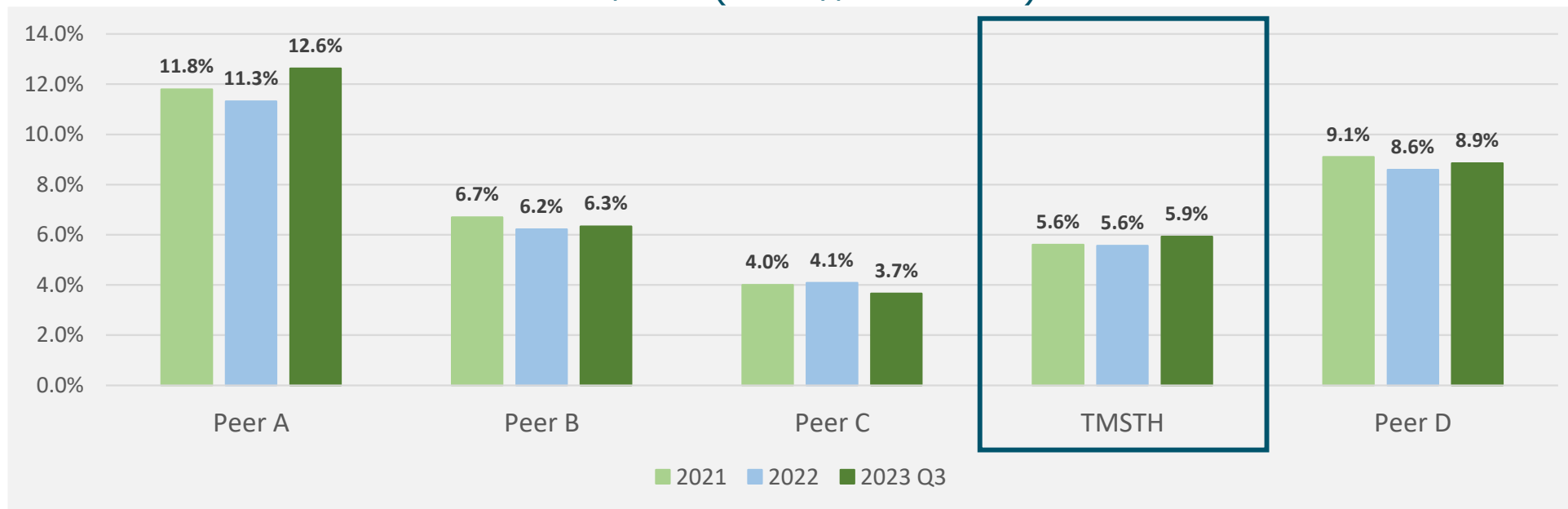
(2019-2022の保険引受利益)



高い事業効率

- 業務効率化を通じて、**効率が良いリーンなオペレーション**を実現。
- その結果、マーケットでも優位性あるポジションを維持している。
- トップラインが拡大する中で、従業員数も統合後に増えていない。

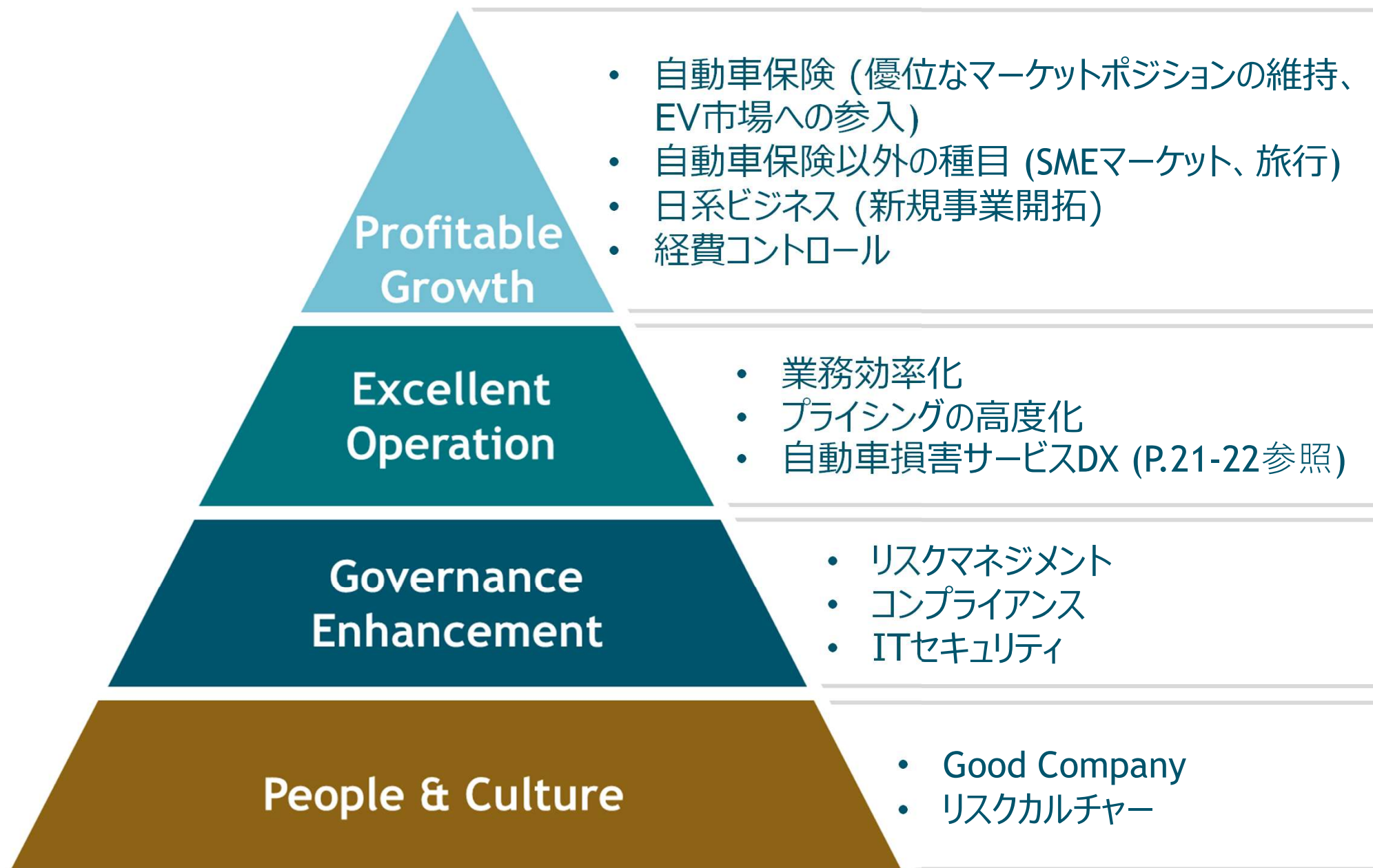
ピアとの事業費率(グロス保険料ベース)の比較



*(出典)：各社公表資料

従業員数

Yr 2020	2,134
Yr 2023	2,092



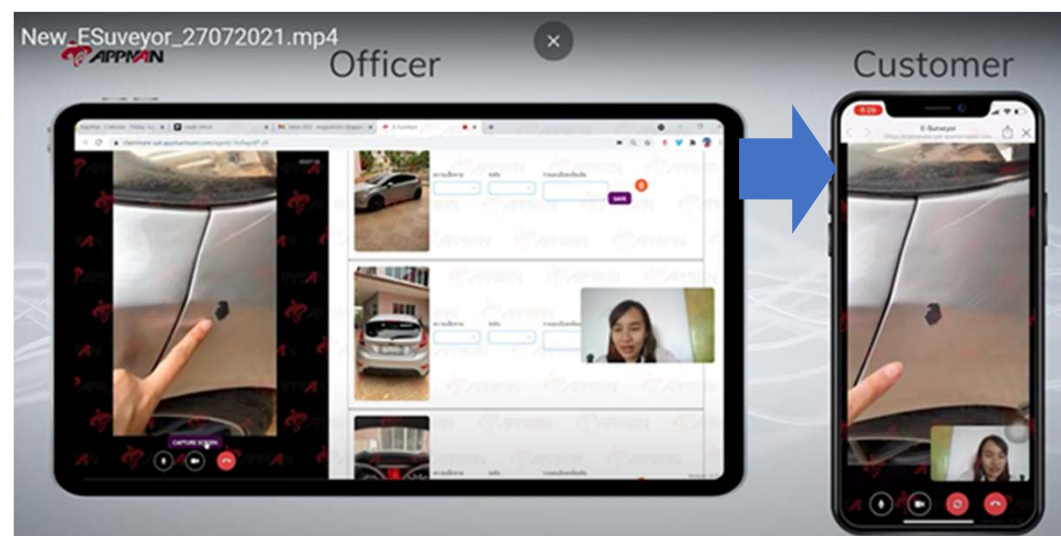
オンラインアプリを活用した引受現車確認

- タイでは、他社切替契約の引受前現車確認を損害サービス部門のサーベイヤーが実施。
- 従来の手法からデジタルツールの活用へ転換することで、経費・業務時間とも削減することができている。さらに、CX向上にもつながっている。
- 効率化することで現場急行サービスにリソースを割くことが可能となっている。

お客様のメリット	<ul style="list-style-type: none"> • 簡単かつ柔軟なアポイントメント取得 • 早期に手続き完了 		
TMSTHのメリット	<ul style="list-style-type: none"> • 業務効率化 	経費削減	THB 8M+
		業務時間削減	27,000 時間

(2023年4月～12月)

オンラインアプリを活用したプロセス



事故報告のマルチチャネル化 - LINE公式アカウント

- タイでは、電話での事故報告が最も一般的。
- TMSTHではLINE公式アカウントをローンチし、お客様に新たな事故報告チャネルを提供。
(*) LINEはタイで最も利用されているコミュニケーションアプリの一つ。利用率は90%以上。

<h3>お客様のメリット</h3>	<ul style="list-style-type: none"> • 事故報告のマルチチャネル化 • 簡単な事故報告 • UX向上
<h3>TMSTHのメリット</h3>	<ul style="list-style-type: none"> • 業務効率化 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 不急の電話対応を削減 ➢ 緊急を要する対応に注力できる ➢ 社内システムとの連動

TMSTH
Motor Claims

LINE
Official
Account

FNOL
Confirmation
Document

Call
Center

NPS

Claims
Document
Submission

Repair Shop

แจ้งอุบัติเหตุที่กักจัน ณ ขณะนี้และผู้กรณีเป็นทรัพย์สิน/
บุคคลที่ต้องรับผิดชอบหรือรถยนต์ (เคลมสด)

ขั้นตอนที่ 1

เลือกปุ่มเพื่อแจ้งเคลม กดเลือกปุ่ม "แจ้งอุบัติเหตุที่กักจันในขณะมี"

ขั้นตอนที่ 2

กรอกข้อมูล

- เบอร์ติดต่อผู้แจ้งหรือตัวแทนที่ทราบเรื่องอุบัติเหตุ
- รถคู่กรณีฝ่ายที่ก่อเหตุ หมายเลข, ยี่ห้อ, สี, รุ่น, ปี, เลขตัวถัง, เลขเครื่องยนต์
- หมายเลขทะเบียนรถ

ขั้นตอนที่ 3

การติดต่อเจ้าหน้าที่ Call Center จะแจ้งระบบตามข้อส่งเจ้าหน้าที่
ไปพบตามชุดหมายที่แจ้งมา และโทรกลับทางลูกค้าเพื่อทราบละเอียด
การเกิดเหตุและยืนยันข้อมูลการแจ้งเคลม

กรณีต้องการโทรติดต่อโดยตรง
กดเลือกปุ่ม "โทรติดต่อ" ระบบจะทำการส่งสายไปที่ Call Center
หรือโทรติดต่อศูนย์บริการแจ้งอุบัติเหตุ 24 ชม. โทร. 0-2257-8080 กด 1 "ติดต่อแจ้งเกิดเหตุในขณะมี"

แจ้งอุบัติเหตุเพื่อเป็นประวัติเคลมและใช้ลงรับแจ้งเคลม
ติดต่อเข้าซ่อมรถเมื่อสะดวก (เคลมแห้ง)

ขั้นตอนที่ 1

เลือกปุ่มเพื่อแจ้งเคลมกดเลือกปุ่ม "แจ้งเคลมเพื่อนำรถเข้าซ่อม"

ขั้นตอนที่ 2

กรอกข้อมูลการเกิดเหตุ

- เลขทะเบียนรถประกันภัย เช่น 2 กข 7764 กข
- เลขที่กรมธรรม์ เช่น DM706600001
- ชื่อ-นามสกุล ผู้แจ้งรายการเกิดเหตุ
- เลขที่ใบอนุญาตขับขี่รถยนต์
- วันที่และเวลาที่ก่ออุบัติเหตุ
- สถานที่, อำเภอ, จังหวัด ที่เกิดเหตุ
- ลักษณะการเกิดเหตุ เช่น รถเบียดรถน้ำมัน, สะดุดกันกระเด็นใส่
- ชี้แจงความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อเจ้าหน้าที่ตามนั้นๆ เช่น ประสิทธิภาพประตูด้านขวา ประตูหลังด้านขวา

ขั้นตอนที่ 3

บันทึกข้อมูลในระบบเคลม เจ้าหน้าที่ Call Center จะบันทึกข้อมูลในระบบเคลม
เพื่อเป็นประวัติ และออกใบแจ้งรับแจ้งเคลม แจ้งกลับไปที่ลูกค้าพร้อมเอกสาร
"ใบแจ้งอุบัติเหตุรถคันนี้"

ขั้นตอนที่ 4

การติดต่อแจ้งซ่อม

- นำ "ใบแจ้งอุบัติเหตุรถคันนี้" หรือเจ้าหน้าที่ พร้อมเอกสาร
- ไปขึ้น
- หน้าช่างกรมธรรม์ (ถ้ามี) ติดต่อแจ้งคนที่อยู่ในเครือข่าย

*การขึ้นรถกรมธรรม์ผ่านเป็นแบบออนไลน์ในบริการออนไลน์แล้วส่ง (ผู้ทำ)
แนะนำให้ติดต่อศูนย์บริการท่านเองก่อน
*กรณีกรมธรรม์เป็นแบบออนไลน์ ติดต่อได้ที่ศูนย์บริการลูกค้า

< ご注意 >

本資料は、現在当社が入手している情報に基づいて、当社が本資料の作成時点において行った予測等を基に記載されています。

これらの記述は将来の業績を保証するものではなく、一定のリスクや不確実性を内包しております。

従いまして、将来の実績が本資料に記載された見通しや予測と大きく異なる可能性がある点をご承知おきください。

お問い合わせ先

東京海上ホールディングス株式会社

グローバルコミュニケーション部 IR・SRグループ

URL: www.tokiomarinehd.com/inquiry/ir.html

To Be a *Good Company*



東京海上ホールディングス