

事業基盤

お客さま本位の業務運営

2017年5月10日、お客さまの最善の利益を追求する観点から、これまで以上にお客さま本位の業務運営を推進するために、「お客さま本位の業務運営方針」を公表しました。

また、実効性を高めるため、関係役員および生命保険業等を行う国内子会社の社長を構成員とし、住友生命の社長を委員長とする「お客さま本位推進委員会」を設置しています。同委員会では「お客さま本位の業務運営方針」および同方針に係る具体的な取組事項について定期的に振り返り、お客さまの声を経営改善に活かす等のお客さま本位の取組みを推進しています。

「お客さま本位の業務運営方針」

当社では、お客さまの最善の利益を追求する観点から、これまで以上にお客さま本位の業務運営を推進するために、以下の方針を定めます。

1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

住友生命では、「経営の要旨」「CSR経営方針」「住友生命ブランドビジョン」によって構成される経営方針や「住友生命グループ行動規範」に則り、役職員一人ひとりが、お客さまに対して誠実・公正に、また、最善の利益を図る視点を持って業務に取り組むとともに、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう、継続して努めてまいります。

2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

住友生命では、多様化するお客さまのニーズにお応えし、豊かで明るい長寿社会の実現に貢献する商品の開発に取り組むとともに、生命保険商品の募集にあたっては、一人ひとりのお客さまの状況やニーズにあった最適な保障を提案いたします。また、生命保険が長期にわたる商品であることも踏まえ、生命保険商品ご加入後においても、継続的にお客さまへの情報提供等のサービスを行うとともに、生命保険会社の重要な根幹業務である保険金や給付金等のお支払いを正確、迅速かつ誠実に遂行することで、お客さまサービスの向上を実現してまいります。

3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供

住友生命では、生命保険商品の内容等に応じ、お客さまが商品選択する上で重要な情報を分かりやすく提供いたします。特定保険契約[※]に関しては法令等を踏まえお客さまにご負担いただく諸費用等の開示を行うなど、分かりやすい情報の提供に努めてまいります。

4. お客さまの安定的な資産形成やニーズに適った商品提供を支える資産運用

住友生命では、お客さまの安定的な資産形成やお客さまニーズに適った生命保険商品の提供を可能にするため、そして将来にわたって保険金等を確実にお支払いするために、適切なリスクコントロールのもと、資産運用の高度化に取り組んでまいります。

5. お客さま本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系

住友生命では、保険業法および関連法令等に加え、生命保険商品の募集に関し必要な知識を身につけるための従業員教育を実施することで、お客さま満足度の維持・向上に努めてまいります。また、生命保険商品の募集だけでなく、お客さま満足度の維持・向上に向けた取組みを踏まえた評価体系の構築に努めてまいります。

6. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

住友生命では、お客さま利益の保護を図る観点から、当社とお客さまの間、またはお客さま相互間の利益相反により、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な管理態勢を構築いたします。あわせて生命保険にご加入いただくお客さまの利益を確保するため、適切な保険募集管理態勢を構築いたします。

7. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み

住友生命では、お客さま本位の業務運営の定着を図るために、評価指標の設定を行うとともに、より良い業務運営としていくために、実施状況について定期的に検証を行い、方針に基づく各種取組みの実効性を高めてまいります。

※市場リスクを有する外貨建保険・変額年金保険等の投資性商品



詳しくはホームページをご参照ください。

サービス

お客さまサービスの維持・向上に向けた取組み

● お客さまの利便性向上に向けた取組み

お客さまに迅速で簡便にお手続きいただけるよう、従来から利便性の向上に取り組んでいます。

・ Sumisei Lief(スミセイリーフ)を利用した電子手続き

保険のご加入時においては、タブレット端末「Sumisei Lief(スミセイリーフ)」を用いてお申込みいただいています。電子サインを導入するとともに、健康診断結果を「Sumisei Lief(スミセイリーフ)」に搭載しているカメラで撮影することで、紙でのご提出を不要とする等、お手続きの簡素化を図っています。

また、入出金のお取引や住所変更手続き等、保険ご加入後の諸手続きにつきましては、請求書類への記入に代えて、「Sumisei Lief(スミセイリーフ)」に必要事項を入力していただくことで、その場でスピーディにお手続きが完了するサービス「LiefDirect(リーフダイレクト)」をご利用いただけます。



・ スミセイダイレクトサービスによる電子手続き

お客さまご自身でインターネットにより、ご自宅や外出先で入出金のお取引や住所変更等をお手続きいただける「スミセイダイレクトサービス」をご利用いただけます(電話・提携ATMでは入出金のお取引等をお手続きいただけます)。

今後も、電子手続きの対象範囲の拡大等、IT技術を活用したお客さまの利便性向上に向けた取組みを推進していきます。



・ 給付金請求時の簡易取扱い

給付金等のお支払いにあたっては、お支払い漏れがないよう、正確で丁寧な事務対応を進めるとともに、入院・通院給付金等のご請求に際して、診断書に代えて診療明細書等を活用した簡便な取扱いが可能な範囲を拡大する等、お客さまのご負担の軽減に取り組んでいます。

● ご高齢の方等へ配慮した取組み

ご高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さまにも安心して契約をご継続いただけるよう、各種取組みを進めています。

・ スミセイのご家族アシストプラス

お客さまのお手続きのサポートをより充実させるために、「ご家族登録サービス」、「被保険者代理制度」、そして業界初となる「契約者代理制度」からなる「スミセイのご家族アシストプラス」を2020年3月24日から開始しています。

「ご家族登録サービス」により、あらかじめ登録されたご家族も契約内容等についてお問い合わせいただくことができます。

「被保険者代理制度」により、被保険者さまの意思表示が困難な場合には、あらかじめ指定した被保険者代理人が保険金・給付金等のご請求を行っていただくことができます。

「契約者代理制度」により、ご契約者の意思表示が困難な場合には、あらかじめ指定した契約者代理人が当社所定のお手続き(住所変更、ご契約者貸付、保険金額等の減額、解約等)を行っていただくことができます。

ご契約者・被保険者さまにもしものことがあっても、契約を安心してご継続いただけるよう「スミセイのご家族アシストプラス」を推進しています。



・ 代筆によるお手続き

ご高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さまに配慮した取組みとして、ご家族等による代筆でお手続きいただけるお取扱いを実施しています。

加えて、お客さまからのご意見を踏まえ、総合通知「スミセイ安心だより」には、目の不自由な方でも概要を音声で聞くことができるよう、音声コードを搭載しています。



・ 社内教育

一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会が、ご高齢の方やお身体の不自由な方への細やかな配慮を身につける目的で実施している「ユニバーサルマナー検定」の受講を奨励する等、社内教育にも力を入れています。今後もより多くのお客さまに安心をご提供できるよう、様々な取組みを推進していきます。

働き方改革

働き方改革やダイバーシティ推進、ガバナンスの高度化、リスク・リターンのバランスに基づくERM経営の推進等により、経営基盤の強化に取り組んでまいります。

「働き方改革」に向けた取組み ～WPI（ワーク・パフォーマンス・イノベーション）プロジェクト～

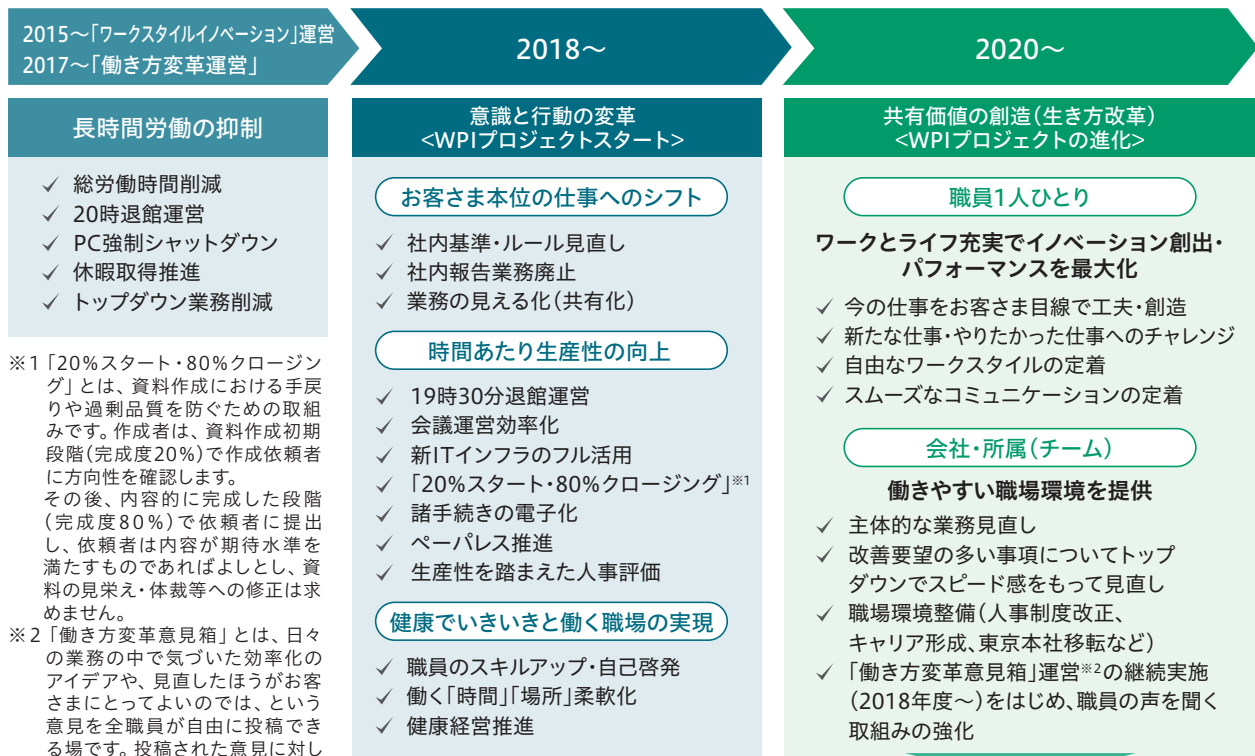
新インフラの導入による業務の効率化や、既存業務の見直し等によって生み出した時間を、職員一人ひとりが「お客さま本位の仕事」へ集中するとともに、長時間労働の抑制や休暇取得の推進、柔軟な働き方を認める勤務制度の導入等により、職員にとって「健康でいきいきと働く」職場を実現し、一層の生産性（パフォーマンス）向上を目指しています。

2020年度 重点的な取組み

2020年度は、以下を重点的に取り組み、お客さま目線での生産性向上に努めます。

- 主体的な業務見直し・新たな仕事へのチャレンジ
単なる業務削減、早帰りで終わるのではなく、長期的に見て効果のある取組み、将来を見据えた新たな取組みを始めます。生み出した時間を「やりたかったけど、やれなかった仕事・自己研鑽」へチャレンジする時間にします。
- 自由なワークスタイルの定着
月1日以上の有給休暇取得の推進を引き続き行うとともに、在宅勤務やスライド勤務、フレックスタイム制を活用した、「時間や場所にとらわれない働き方」の定着化を図ります。
- 従来の「方法・ルール」をゼロから見直し
紙を使用した報告書や申請書など「パソコン上ではできないのか」、上司の押印欄がある書類に「押印は必要なのか」などあらためて整理し見直しを行います。
- スムーズなコミュニケーションの定着
電話・メール・チャットの中から状況に応じて最適なコミュニケーション手段を選ぶことによって、円滑なコミュニケーションとスピード感のある仕事を推進します。

総労働時間の削減 3カ年で総労働時間の1割削減(2016年度対比)を目標に掲げており、2019年度は2016年度対比**11.6%(1人あたり年間約254時間)**の削減となり、3カ年の削減目標を達成いたしました。



※1「20%スタート・80%クロージング」とは、資料作成における手戻りや過剰品質を防ぐための取組みです。作成者は、資料作成初期段階(完成度20%)で作成依頼者に方向性を確認します。その後、内容的に完成した段階(完成度80%)で依頼者に提出し、依頼者は内容が期待水準を満たすものであればよしとし、資料の見ええ・体裁等への修正は求めません。

※2「働き方変革意見箱」とは、日々の業務の中で気づいた効率化のアイデアや、見直したほうがお客さまにとってよいのでは、という意見を全職員が自由に投稿できる場です。投稿された意見に対して本社の該当所属は、対応を検討するのか、できないのならその理由を回答し、その内容も全職員が見ることができます。

お客さまからみて薦めたい会社・職員からみていきいきと働ける会社・社会からみてなくてはならない会社、の実現に向けて取り組んでまいります。

従業員の働きがい

健康経営への取組み

2017年4月に策定した「住友生命グループ健康経営宣言」のもと、一人ひとりが主体的に健康維持・増進に取り組むことができる「いきいきと働き続けられる会社」を実現するために、健康保険組合と協力して職員やその家族が積極的に健康維持・増進に取り組むことを全力でサポートし、「CSVプロジェクト」の柱のひとつとして、『職員とその家族が健康になる「健康経営」の推進』に取り組んでいます。

また「Japan Vitality Project」を核とする健康寿命の伸長にも貢献する取組みになります。

「健康経営」の運営については、人事部門に事務局を置き各部門と連携を図っています。また、各年度の取組結果および次年度の取組みについては社長をトップとして執行役等により構成される「経営政策会

議」にて経営層に報告、承認のうえ、健康経営を推進しています。

2019年度の健康経営について、職員の健康診断における「2次健診対象者占率30%未満」を掲げて取り組んだ結果、「29.7%」と前年に続いて目標を達成しました。また、2019年度においてもその取組みが認められ、3年連続で経済産業省の健康経営優良法人認定制度において「健康経営優良法人2020(ホワイト500)」に認定されました。

2020年度においても「2次健診対象者占率30%未満」をメイン指標として各取組みを更に前進・拡大・進化させて健康経営の推進に取り組んでいます。



健康管理

定期健康診断、2次健診の受診勧奨を行い、特定保健指導の浸透などと合わせて、人間ドック・乳がん検診費用の一部を支給し受診促進に努めています。また、社外に健康電話相談窓口を設置し(24時間365日体制で心と体の健康相談に対応)、メンタルヘルスの専門家による電話でのカウンセリング、社内においては専任スタッフ(社内相談窓口)の配置やカウンセリングルームの設置(社外カウンセラー)を行う等、心身の健康管理をサポートしています。

健康管理等の主な指標・実績は、右記の表(健康経営取組みの状況)の通りです。

健康経営取組みの状況(2019年度)

カテゴリー	指標	評価項目	実績
健康管理	定期健康診断	1次健診 受診率	96.1%
		2次健診 受診率	61.8%
	40歳以上の特定保健指導	対象者の割合 指導完了率	12.9% 48.7%
健康リスクの軽減	総労働時間	2016年度比削減率	△11.6%
	喫煙者数	喫煙率	24.5%
健康維持・増進の奨励	ウォーキングキャンペーン(年2回)	年間延べ参加者数	28,266名
日本健康マスター検定	受験勧奨 管理職取得	管理職取得割合 80%達成	全体合格者 818名増加 管理職85%達成
健康意識推進の取組み	健康に関するセミナーの実施	実施実績	計3回実施

健康リスクの軽減

働き方改革による労働時間削減へ向けた抜本的な業務削減とともに、労働時間が一定基準以上の職員には産業医による面談指導や禁煙への取組みを進めています。また、各種ホットライン(通報窓口)の周知や、メンタル不調を防ぐため職員が自身のストレスに気づ

くこと(一次予防)を主目的としたストレスチェックを実施し、希望者には産業医が面接するほか、受検結果を分析し、職場環境改善によるストレス軽減に努めています。

健康維持・増進活動の奨励

従来の機関紙に加え、2017年度からICTによる健康情報の提供やICTを活用したウォーキングイベントを実施しており、更に2019年11月から、体組成計と健康管理アプリを使い、継続的な計測と食生活を含めた健康増進の習慣づくりに取り組んでいます。

「スニーカー通勤の推奨」など、職員一人ひとりの健康に対する「意識」と「行動」を向上させるサポートも行っています。

また「日本健康マスター検定」や「メンタルヘルスマネジメント」の受験勧奨、社員食堂での健康メニューの提供などを行っています。



詳しくはホームページをご参照ください。

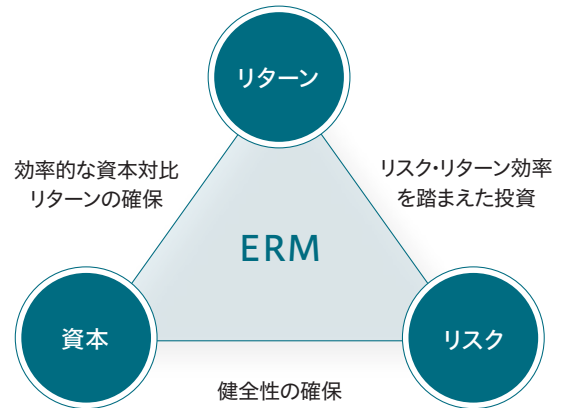
ERM経営の推進

ERMの考え方

「スミセイ中期経営計画2022」では、前中期経営計画に引き続き「ERM※の高度化」等を、「経営基盤」における取組項目の一つと位置付けています。

※Enterprise Risk Managementの略

具体的には、ERM(およびリスク管理)の高度化等に取り組み、リターン・リスク・資本についてより一体的な管理を進めることで、事業の持続可能性を確保していくとともに、お客さま(社員)への安定した配当還元を推進していきます。



ERMの経営への活用

上記ERMの考え方に基づき、「資本を有効活用して、どのようなリスクをどの程度のリスク量まで取ってリターンを獲得するのか」という経営上のリスク選好(定性面・定量面)を明確化した「リスクアペタイト・ステートメント」を策定したうえで、「リスク選好と整合的

な経営計画の策定(Plan)→経営施策の執行(Do)→計画の進捗状況のモニタリング(Check)→必要に応じた計画等の見直し(Action)」という「PDCAサイクル」を通じて、ERMの更なる高度化を図っています。

経営のベースとなる普遍的なリスクに対する姿勢(長期的なリスク選好)

- ・住友生命グループは、主に、保険引受・資産運用においてリスクテイクを行い、リスクを適切にコントロールします。

中期経営計画期間(2020~2022)の環境に対応したリスク選好(中期的なリスク選好)

[リスクアペタイト・ステートメント]

- ・保険販売によるリスクテイクにより安定的な収益確保と資本の充実を図り、資産運用や海外事業、他社との協業による価値創造等での新たなリスクテイクに資本を有効活用することで、グループ企業価値の持続的向上を図ります。
- ・市場環境悪化時等においても事業継続が可能となるリスクと資本のバランスを遵守しつつ、資本を有効活用し効率的に企業価値向上を図ります。

リスク選好に基づく「スミセイ中期経営計画2022」を策定

会社全体の経営計画

資本を有効活用するために、リスク・リターン等の検証を実施の上、資本配賦を決定・実行

スミセイライフデザイナー
(営業職員)

金融機関等代理店
・保険ショップ

資産運用

海外事業

- ERM経営の推進により各事業の持続可能性を確保
- 住友生命グループの企業価値の持続的向上を通じてお客さまへの安定した配当還元を推進