

2020年1月6日
住友生命保険相互会社

2020年社長年頭挨拶（役職員向け挨拶要旨）

昨年は住友生命にとって、理想の会社実現に向けて着実に前進できた一年だった。一昨年の7月に発売した“住友生命「Vitality」”は、加入者の多くが意識・行動の変化や生活の質の向上を実感しているという調査結果が出るなど、世の中に確実にインパクトを残している。迎えた2020年は、CSVプロジェクトを通じて健康の輪をさらに広げるべく、これまで以上に取組みを進めてほしい。

同時に、今年は「お客さま本位」というテーマに改めて正面から向き合う1年としたい。既に多くの職員がお客さまのことを考えて日々の仕事に臨んでおり、「当たり前のこと」と思うかもしれないが、「日本一お薦めしたい会社」という理想の実現には、まだ課題があることも事実だ。その観点から次の2つのことに取り組んでほしい。

<視点を变える：「お客さま」主語で語る>

「お客さまのことを考える(=about a customer)」ではなく「自分自身がお客さまだと思つて考える(=as/if I were a customer)」視点をもつてほしい。お客さまを理解し、お客さまになりきり、お客さまの言葉で語ることで初めて、真のお客さま本位が実現できる。

また、日々の業務の中で判断に迷う時にお客さま本位に立ち返ることができるよう、新たに「住友生命グループ行動規範」を策定した。お客さま本位を組織文化として根付かせると同時に、自分たちの仕事の価値やこの会社の存在意義を再確認するきっかけとしたい。特に「長」は自らの行動で範を示すとともに、部下職員の行動を褒める・認めるという動きを通じて、組織全体のレベルを上げていくマネジメントを行つてほしい。

<行動を变える>

2つ目は、お客さまの視点で得た気づきをきちんと実行に移すことだ。ワーク・パフォーマンス・イノベーション(WPI)の中で、社外にアンテナを張り、新しい知識を積極的に取り入れながら、「お客さま」、「世の中」の視点で見て「今」の感覚や常識と違うもの、時代遅れになっているものがあれば、前例に捉われず、積極的に変える行動を起こしてほしい。

2020年は、新たな中期経営計画がスタートするとともに、ブランド戦略開始から10年目という節目の年にあたる。この一年が終わつたとき、私たちが、「理想の会社に向けて、間違いなく前進した」そう胸を張つて言える一年にできるよう、共に取り組んでいこう。

2020年1月6日 取締役代表執行役社長 橋本雅博