

“いつも、いつまでも続く” 先進のコンサルティング&サービス

住友生命は、10年ぶりに全面的にリニューアルした主力商品「Wステージ(5年ごと利差配当付新終身保険)」の発売にあわせ、継続的なコンサルティング&サービスとサポートプログラムを一体化した「スミセイ未来応援活動」を平成23年3月より、開始しました。

スミセイ未来応援活動

お客さまにとって、生命保険は加入いただいても、日常生活で使われることが少なく、商品の価値や本質に気がつきにくいという特性があります。そういった商品であるがゆえに、時が経つにつれて保障内容を忘れてしまったり、自分に合っているのか不安になったりすることもあります。当社では、こうした不安を解消し、お客さまにご満足いただくために、「スミセイ未来応援活動」を実施しています。担当者(スミセイライフデザイナー)による訪問や電話などで、お客さまと継続的なコンタクトを図っていくことで、すべてのお客さまに「安心」と「満足」をお届けしたい、それが私たちの思いです。

継続的なコンサルティング&サービス

お客さまへのコンサルティングにあたっては、お客さま一人ひとりのご加入状況等が記載された「未来応援カルテ」を活用しています。

スミセイ未来応援活動でのコンタクト時に、「未来応援カルテ」を使用しながら、

お客さまと一緒に①契約内容の確認、②必要なお手続きの確認、③最新情報の提供を行うことで、加入内容を十分にご理解いただいています。

あわせて、結婚・出産などのライフイベントの確認を通して最適な保障になっているかをコンサルティングさせていただいています。

未来応援サービス

スミセイ未来応援活動を通じて、ご契約者さまと担当者との関係をより深めていくために当社では「未来応援サービス」を実施しています。

「未来応援サービス」には、「スミセイ・マイル」と「ライフステージギフト」の2つのサービスがあり、「スミセイ・マイル」では保険の見直しやご紹介契約の成立、ライフイベントのご連絡など、お客さまと当社の関係が深まるたびに、お客さまにマイルを差し上げ、たまったマイルは抽選への応募や、賞品との交換にご利用いただけます。

「ライフステージギフト」では、出生・入学・就職・結婚・還暦などの人生の節目において当社よりお客さまにギフトをお届け

けています。

また、それらに加え、「健康応援プログラム」と題した、健康な人生・豊かで明るいシニアライフを応援するサポートプログラムを提供しています。現在、主力商品であるWステージへのご加入者を対象に24時間無料でご相談を受け付ける健康相談ダイヤルを設置し、資格を持った医師・看護師・保健士が、分かりやすいアドバイスを実施しています。

お客さまの未来を支えるために

お客さまに質の高いコンサルティングをご提供するためには、それを実施する当社職員一人ひとりのレベルアップも重要だと考えています。そのため当社では、商品知識だけでなく、ベースとなるファイナンシャルプランニングに関する知識の習得を推進し、多くの職員がファイナンシャルプランナー(FP)資格を取得しています。

また、大きな社会問題となっている認知症患者の増加に対しても、お客さまや地域社会のサポートの一環として、「認知症サポーター*」の養成を推進し



ファイナンシャルプランナー(FP) 資格保有者数(※)

・FP資格者数 25,855名(+4,082名)
うち1級資格者数 535名(+57名)

※平成24年4月時点(対比は平成23年4月時点)の人数を掲載。
FP資格者数には営業職員のほか、内勤職員も含む。
営業職員においてはAFP、CFP資格者を含む。



ており、当社では、6,256名(平成24年3月末時点)が「認知症サポーター養成講座」を受講することで、認知症についての知識や理解を深め、認知症サポーターとなっています。

こうした様々な取組みの結果、保険契約の25月目継続率は88.5%、お客さま満足度調査では、満足層が87.5%となっております。

今後も引き続き、職員一人ひとりが「お客さま中心主義」の精神を持ち、お客さま満足の向上に努めていきます。

■ ■ ■ お客さまに一生涯の「安心」と「満足」をお届けするために

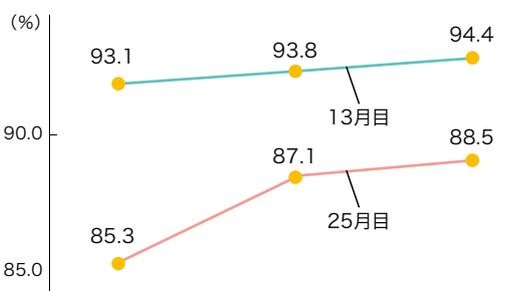
当社はスミセイ未来応援活動や未来応援サービスを通じて「“いつもいつまでも続く”先進のコンサルティング&サービス」の実現に努めてまいります。それによって、今後も多くのお客さまから信頼され、お客さまに一生涯にわたる「安心」と「満足」を提供できるように着実に歩み続けていきたいと考えています。

*認知症サポーター

認知症サポーターとは、「認知症サポーター養成講座」を受講することで、認知症について正しく理解し、認知症の人や家族を温かく見守り、支援する応援者のこと。

厚生労働省が平成17年にはじめた「認知症を知り地域をつくるキャンペーン」の一環として、「認知症サポーター100万人キャラバン」が実施されており、既に300万人を超える人が認知症サポーターとなっている。

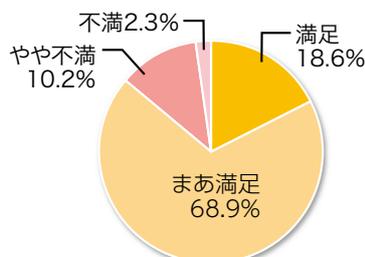
継続率(※)



【判明年度】 平成21年度 平成22年度 平成23年度
※年換算保険料ベース(営業職員募集契約)

お客さま満足度

住友生命に対する総合的満足度(平成23年度 アンケート結果)



満足層 87.5%
不満層 12.5%

・満足層…「満足」「まあ満足」の合計
・不満層…「不満」「やや不満」の合計

(平成23年度 調査概要)

◇実施時期 平成23年9月 ◇対象者 全国のご契約者より無作為抽出
◇送付数 20,000通 ◇回答数 6,720通
◇内容 「ご加入時から保険金等のお支払いまでの各プロセスにおける満足度」等計59問

●営業職員の声

保険はご加入いただいて終わりではなく、ご加入いただいてからのアフターサービスがとても大事なことだと考え、季節のご挨拶など、継続して訪問することを心がけています。

そうして訪問を続けていると、ライフサイクルの変化があった際の保険のご相談だけでなく、保険には関係のないお話しもいただけるような関係を築いていくことができます。なかでも20年来のお付き合いになるお客さまとは、お子さまの誕生や成長をとともに喜び、実感するといった

人間関係を築いています。これからも、より多くのお客さまに信頼していただけるようになりたいと思っています。

また、支部の職員全員が、よりきめ細かい対応ができるように、一人ひとりの職員の気付きを支部内で共有する取組みも行っています。

今後もこうした人と人のお付き合いを大切に、隣に寄り添う気持ちで、お客さまに「安心」と「満足」をお届けしていきたいと思えます。



熊谷支社 妻沼支部
荻原 寿子

復興への道とともに

東日本大震災は、お客さまとご家族の人生に寄り添い、「安心」を提供するという当社の社会的使命を、改めて胸に刻む機会となりました。迅速・適切なお支払いを通してお客さまを支えるのはもちろんのこと、様々な社会貢献活動を実施し、復興支援の取組みを進めていきます。

お客さまへのお見舞・安否確認活動

震災直後から、現地の職員による訪問活動を行い、電話によるコンタクトやダイレクトメールも活用してお客さまの安否確認を進めてきました。さらに、本社等からも職員を派遣して確認を進めた結果、被災地のお客さまの安否確認はほぼ完了しています。

(岩手県・宮城県・福島県の約30.3万名のお客さまのうち99.99%以上の方の確認を完了しています。)

おりますが、この活動を通じて、保障の大切さをお伝えしていくとともに、より一層質の高いコンサルティング&サービスをご提供し、「安心」と「満足」をお届けしてまいります。



本社職員による支援物品の発送

節電への対応

震災に伴い発生した電力不足への対応として、事務室内照明や空調設定温度の調整などの節電対策を全国で年間を通じて行いました。

また、夏期においては、クールビズ期間を拡大するとともに、支社および東京本社で7月～9月にかけて土曜日出勤・平日輪番休業を行いました。

その結果、夏期・冬期ともに最大使用電力の削減を実現しております。

迅速・適切なお支払いに向けて

被災されたお客さまへ少しでも早く保険金・給付金をお支払いするため、手続きに必要な書類の一部省略などを行いました。また、警察発表等による被災者情報と当社のご契約情報を照合し、お客さまがお亡くなりになったことが判明した場合、ご遺族に十分な配慮を行いながら、保険金等のご案内を進めています。こうしたご案内を確実に実施していくため、現地職員に加え、本社等からも職員を派遣して対応に当たりました。

お客さまに安心をお届けする

当社はこの震災への様々な対応や支援を行う中で、「いざという時に全力を尽くしてお客さまのお役に立つ」、それが保険会社に課せられた責務であり、そういった存在でありたいとの思いを強くいたしました。

現在、お客さまへ定期的に訪問等を行う「スマセイ未来応援活動」を推進して

東日本大震災に伴う主なお客さま対応

- ① 災害関係特約についての保険金等の全額支払い
災害関係特約については、約款上に地震・津波等による災害死亡保険金、災害入院給付金を削減したり支払わない場合があると規定されていますが、今回はこれに該当しないことが確認できたことから災害死亡保険金等を全額お支払いしています。
- ② 保険料払込猶予期間の延長
災害救助法が適用となる地域(東京都を除く)で保険料のお払込みが困難な場合でも、ご契約が有効に継続するよう、保険料のお支払いを一定期間猶予するお取扱いをしています。
- ③ 保険金、給付金、契約者貸付金等の簡易迅速なお取扱い
お手続きに必要な書類を一部省略させていただき等により、迅速なお支払いに努めています。
- ④ 契約者貸付利率の減免
災害救助法が適用となる地域(東京都を除く)の被災契約者の方々を対象として、新規に貸し付ける契約者貸付の利率の減免等を行いました。
- ⑤ 専用フリーダイヤルの設置
専用フリーダイヤルを設置し、平日だけでなく土日祝日を含め、被災状況に応じたきめ細かい対応を実施しました。

お客さまの声

いち早く安否確認の訪問をしてくれただけでなく、離れて暮らしている家族の安否まで気遣っていただき、大変心強い思いになり、感謝でいっぱいになりました。
大変なときでもわざわざ足を運んでくれて本当にありがとう。

今回の地震で不安な日々を送っていたときに担当の方がお見舞い訪問で来てくれて、力強い言葉をいただき、たいへん心強く頑張れる気持ちになりました。

訪問の際に、自社のものだけでなく、他社のフリーダイヤルまで教えていただき助かりました。来てくれて本当にありがとう。

安否確認の電話をいただき、また後日には、遠いところまでわざわざお見舞いに来てくれてありがとう。
私たちのことを本当に熱心に思ってくれる。これからも安心です。



第35回こども絵画コンクール 「ボクの、ワタシの、未来賞」

「音楽の力」で元気を届ける

「みんなで強くなる」チャリティアクト

シンガーソングライターのイルカさんとともに「みんなで強くなる」チャリティアクトを平成23年10月から平成24年2月にかけて開催しました。

被災地では、イルカさんとゲストアーティストによる「復興応援ライブ」、イルカさんと被災されたみなさまとの心のふれあいを図る「復興応援ふれあい活動」を実施しました。

東京・大阪では、被災地へのエールを送る「復興支援チャリティコンサート」を開催し、チケットの売上全額を復興支援チャリティとして寄贈しました。



大野和士氏「こころふれあいコンサート」

世界を舞台に活躍する指揮者で、フランス国立リヨン歌劇場首席指揮者を務める大野和士氏が主催するボランティアコンサート「こころふれあいコンサート」に平成20年から協賛しています。

このコンサートは、「普段コンサートに行くことが体力的に難しい方々にも気軽に楽しんでもらいたい」という大野氏の思いにより、全国の病院・高齢者施設等で開催されています。

平成23年、平成24年は、東日本大震災で被災された方々に音楽をお届けすべく被災地近郊を中心に開催されました。(盛岡市、大船渡市、石巻市、仙台市、山元町、郡山市他)



子どもたちの笑顔のために

未来を築く子育てプロジェクト 「緊急支援プログラム」

平成19年より、すこやかな子育てと夢のある未来づくりに向けて「未来を築く子育てプロジェクト」を実施し、子育て支援活動に取り組む団体の表彰や、育児をしながら研究活動へ取り組む女性研究者への支援などに取り組んできました。

震災直後に、被災した「子ども」や「その親たち等」のための支援活動を行う団体への迅速な緊急支援を目的として、1団体につき20万円を合計56団体へ助成しました。

こども絵画コンクール「ボクの、ワタシの、未来賞」

平成23年度で35回目となる「こども絵画コンクール」では、東日本大震災で大きな被害を受けた青森、岩手、宮城、福島、茨城、栃木、千葉の子どもたちを対象とした「ボクの、ワタシの、未来賞」を新設しました。

こども絵画コンクールは、子どもたちの心豊かな成長をお手伝いしたいという思いから生まれた、昭和52年から毎年開催している当社主催のコンクールです。毎年、国内外からの応募があり、平成23年度は約20万点、のべ997万点を超える応募をいただいています。応募作品は、国内での優秀賞の発表・展示のみならず、平成12年からは後援いただいているフランス国立ルーヴル美術館で優秀作品を1か月間展示しています。

平成23年度は新設した「ボクの、ワタシの、未来賞」の受賞作品も加え、108点をルーヴル美術館に展示しました。

このコンクールでは毎年、お渡しした画用紙1枚につき1円を、応募作品1点につき10円を公益財団法人日本ユニセフ協会に寄付しており、平成23年度の寄付金の一部は、東日本大震災の被災地のみなさまの支援に役立てられました。



豊かな社会づくりを目指して

「CSR経営方針」のもとで、様々な社会的課題に対する取組みを進めてきた住友生命。

様々なテーマに取り組む中で、NPOとの協働も重要となっています。

代表取締役 専務執行役員の橋本が、子育てひろば全国連絡協議会を主宰する奥山千鶴子氏をお招きし、意見交換を行いました。

未来を強くする 子育てプロジェクト

橋本: 奥山さんとは5年ほど前、当社が100周年記念事業「未来を築く子育てプロジェクト」をスタートさせた際に、子育て支援活動の表彰等の審査をお願いして以来のお付き合いですね。

奥山: 御社のような大きな会社からお声をお掛けいただいたときはとても驚きました。

橋本: 当社では、本業を通じて「豊かで明るい長寿社会の実現に貢献する」ことを「CSR経営方針」に定めており、子育てプロジェクト以外にも、様々な活動に取り組んできました。その中でも「子育て」という分野は、家族の生活設計を担う生命保険会社として、親和性が高いので、今後も引き続き核として取り組んでいかなくてはならないと考えている分野の一つです。

奥山: 生命保険はライフステージに合わせて選ぶ商品ですし、その意味でも「子育て」は親和性の高い分野といえそうですね。



子育てひろば全国連絡協議会 理事長
奥山 千鶴子 氏

橋本: そう思います。この春からは、先の「未来を築く子育てプロジェクト」を新たに、「お客さまの未来を強くしたい」という当社の想いを込めて、「未来を強くする子育てプロジェクト」として再編成しました。

取組みは二本柱で、まず一つ目は「子育て支援活動の表彰」。これまでよりも表彰数を増やして、より良い子育て環境づくりに貢献していければと思っています。それからもう一つが、子育て中の人文・社会科学系の女性研究者への支援です。これまで5年間で約50人の方を支援させていただきましたが、今後も継続させて、人文・社会科学系の女性研究者の方のオーソリティになるような存在に育てていければと思っています。

ちなみに奥山さんは、どうして子育て支援の活動にかかわられるようになったのですか？

奥山: 自分が出産して専業主婦になったとき、最初は地域の人間関係もないし、とてもつらい思いをしたのがきっかけです。仕事を持っていない母親に対しての社会的支援の必要性を痛感して、空き店舗を活用した「子育てひろば」の取組みを始めたのが最初です。

橋本: 母親に対する支援という面では、父親の育児参画というのもやはり重要なのでしょうか。当社は男性の育休取得も推進していますが、もっと増やしていくのが課題です。育休取得推進の他にも、ランチタイムを利用して、育休中・育児中の職員に情報交換してもらう「パパ・ママランチ交流会」を実施しており、男性の参加も増えてきています。また、親同士の交流だけでなく、職員の子どもたちを会社に呼んで仕事の様子を見てもらう「キッズ参観日」というイベントを実施したり、家庭と会社のコミュニケーションを持ってもらうことでサポートができればと思っています。

企業、行政、NPO —— 長所を生かした役割分担を

奥山: 東日本大震災の際には、多くの企業が被災地で支援活動をされましたが、御社はそのなかでもお金や物資の配布などの動きが早かったという印象があります。

橋本: 当社では、冒頭にも話が出ていた「未来を築く子育てプロジェクト」において、緊急支援プログラムとして、東日本大震災により被災した「子ども」や「その親たち等」のための支援活動を行う団体への緊急支援を行いました。奥山さんにもプログラムの広報等にご尽力いただき、ありがとうございました。

奥山: 早く活動を再開したくても、使っていた建物が地震で使えなく、スタッフに支払うお金もなくて動けないという団体も多かったので、早い段階での「つなぎ資金」として非常に助かった、という声も聞きました。

橋本: 私たちが現地で直接できる支援にも限界がありますので、緊急支援を有効に活用いただけたのであれば、嬉しいです。奥山さんの「子育てひろば全国連絡協議会」でも、様々な支援活動をしてこられたとお聞きしました。

奥山: 私たちは全国に約800の会員団体がありますので、そこから集めた義援金を東北の会員団体に配布しました。今回の震災では行政も被災して、例えばNPOが国に助成金を申請しようとしても、地方自治体はその仲立ちをできないという状況もありましたので、かわってその仲介役として動いたりもしました。そのほか、仮設住宅に子どものためのスペースを作って、外遊びの支援をしていたNPOもありました。このあたりは、これからまだ長いスパンでの支援が必要だと思っています。



橋本: 私たち企業も、連携して動ける部分はあるのではないかと思いますね。

奥山: もちろんです。今回、行政が被災したということで、外とのパイプがそれしかない地域や団体は非常に苦労したと思うんです。一方で、普段から企業やNPOとのつながりがあるところは、情報が入るのも早く、物資などが入ってくるのもやはり早かった。その意味で、多様なステークホルダーとかがわりを持つことは非常に重要だと感じました。

それに、企業の支援というのはやはりスピード感がありますし、イレギュラーな事態への対応が早いと感じます。例えば基本的な支援は行政に任せるけれども、新しい試みや緊急課題への対応は企業と一緒にやっていくなど、企業や行政、NPOがそれぞれの長所を活かしながら協力していけると非常に良いのではないのでしょうか。

橋本: うまく互いを補いながら役割分担をしていければ、1たす1が2ではなくて3とか4になっていく、そうした効果も期待できるのではないかと思います。

じました。

橋本: そうしたソフト面のケアはやはり一人ひとりのきめ細かい意見を聞きやすいNPOの得意分野だと思いますが、企業としても先ほどお褒めいただいたスピード感ある対応や新しい試みなど、何かサポートすることができれば、非常に意義のある取組みになると思います。

奥山: 職員の方にも、NPOがそうして様々な形で活動している場に加わっていただくような機会があると良いかもしれませんね。特に、保険会社というのは、子育てだけではなくいろいろな人生の場面場面にかかわるお仕事ですから、会社の外で、多様な場で多様な人たちと接していただくことには大きな意味があるのではないかと思います。

橋本: おっしゃるとおり、そうした「人と触れ合う」機会は重要ですね。すでに、職員が認知症サポーターの資格を取得するといった取組みも展開しています。また、平成4年からスタートし、今年で20周年を迎える職員参加型のボランティア活動である「スマセイ・ヒューマニー[※]活動」においてもNPOとのタイアップをぜひ推進

していきたい。すでに各支社で始まっている取組みもありますから、より体系的に拡充していくことで、今後さらに地域社会と手を携えて、豊かな社会づくりを目指していきたいと思っています。

※ヒューマニー：「人間味あふれ(ヒューマン)、地域社会と調和を図れる(ハーモニー)企業でありたい。」との気持ちを込めた造語。



代表取締役 専務執行役員
橋本 雅博

多様な場で、 多様な人たちと接する機会を

奥山: それから、今回強く感じたのが、緊急時には普段社会が抱える問題が顕在化してくるということなんです。例えば子どもの一時預かりサービスが必要だからやりましょうといっても、まったく知らない人のところに預けるのでは、親も不安だし子どもも大変ですよ。そういう意味で、緊急時だけいきなりサービスを立ち上げようとしてもうまくいかない。様々な人とのかかわりの中で、日常的に自分以外の人にも託せるという関係を地域の中で持っておくということが必要になると感

当社と「子育てひろば全国連絡協議会」さまとの連携

当社では、「子育てひろば全国連絡協議会」さまへの助成を通して、全国の子育てひろばの運営を応援しています。

あなたの未来を強くする

住友生命

NPO法人
**子育てひろば
全国連絡協議会**



主な支援事業

- **ひろばコンサルテーション事業**
乳幼児や子育て家庭を支える子育てひろば・子育て支援センター等が全国的に増える中、ひろば運営の課題を解決するためのコンサルテーション事業。
- **ファシリテーター養成講座**
子育てひろばスタッフ育成のための研修を行うことのできるファシリテーターの養成。