

経営基本方針

お客さまからみて

「一番薦めたい保険会社」を目指して

平素より住友生命をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。

平成25年度決算の状況を掲載したディスクロージャー誌「REPORT SUMISEI 2014」を作成いたしました。

業績全般のご報告に加え、経営課題への取組み等についてご紹介しておりますので、是非ご覧いただきたく存じます。



平成26年7月
代表取締役社長

橋本 雅博

平成25年度の事業概況

3カ年の中期経営計画「スミセイ中期プログラム」の最終年度にあたる平成25年度は、「一番薦めたい保険会社」の実現に向けて、引き続きブランド戦略を展開する中で、お客さまに「住友生命ならではの」価値をお届けするために、営業職員によるサービス体制・販売体制の強化をはじめ、これまで進めてきた種々の取組みのレベルアップを図りました。

■マルチチャネル戦略の推進

営業職員を中核として、質の高いコンサルティングとサービスを通じた最適な保障の提供に努めました。また、多様化するお客さまのニーズにお応えすべく、金融機関や日本郵政グループ各社を通じた保険販売に取り組むとともに、子会社を通じた保険ショップの展開などのマルチチャネル戦略を推進しました。

■営業職員によるコンサルティングの強化

主要チャネルである営業職員を通じたコンサルティングについては、営業用携帯端末「SumiseiLief」(スミセイリーフ)を活用し、ライフプランに応じて必要となる死亡保障額・介護保障額をシミュレーションすることができるコンサルティングツール「未来診断」を通じた分かりやすく納得感のあるコンサルティングの徹底に努めました。また、お客さまへの定期的な訪問等を通じてご契約内容や必要なお手続きの確認を行う「スミセイ未来応援活動」を引き続き推進しています。

こうした質の高いコンサルティングとサービスの担い手となる優秀人材の採用や育成に注力するとともに、ファイナンシャル・プランナー資格の取得推進等を通じ、医療・介護等の社会保障や税制に関する知識の向上を図るなど、営業職員一人ひとりのコンサルティング力のレベルアップに取り組んでまいりました。

■商品面の取組み

お客様のライフサイクルにあわせた合理的な形で死亡保障・介護保障や充実した医療保障を総合的に準備することができる「未来デザイン」や、がん保障特約「がんPLUS(プラス)」の販売に注力しました。また、平成25年10月には、保険料を抑えて一生涯の死亡保障・介護保障に加え、資産形成機能も備えた終身保険「バリューケア」の取扱いを開始しました。さらに、平成26年1月に、従来に比べて年金受取額の魅力を高めるとともに、保険料払込満了年齢や年金受取開始年齢の範囲を拡大した年金保険「たのしみワンダフル」を発売するなど、お客様のニーズに合った商品提供の充実に努めております。

■お客さまサービス面の取組み

定期的な訪問活動や迅速で丁寧な対応の徹底に努めております。その一環として、「SumiseiLief」で入金手続き等、ご加入後の各種お手続きをお客さまがその場で行うことができる新サービス「LiefDirect(リーフダイレクト)」を開始しました。また、ご契約者さま向けに、疾病の治療にあたってセカンドオピニオンを取得できるよう、医師の紹介・手配を行う「スミセイ・セカンドオピニオン・サービス」や、介護関連の相談についてケアマネージャー等の専門家が電話や訪問によりお答えする「スミセイ ケア・アドバイス・サービス」を提供しております。

■海外事業の取組み

業務提携先であるベトナムのパオベト・ホールディングスにおいて、平成25年10月より商品開発やシステム開発等の技術援助を開始しました。また、平成25年12月には、インドネシア大手国営商業銀行バンク・ネガラ・インドネシア、およびその生命保険子会社であるBNIライフ・インシュアランスと新たに業務提携を行い、BNIライフ・インシュアランスの新株の引受けにより、同社発行済株式の約40%を取得することに合意しました。

■金融機関を通じた保険販売等

終身保険・年金保険の販売に取り組む中で、平準払商品を取り扱う金融機関数の拡大を図りました。平成25年10月には従来商品を改定し、将来金利が上昇した際に死亡保険金額が増加するしくみとした一時払終身保険を発売しました。また、平成26年1月に、従来に比べて年金受取額の魅力を高めるとともに、保険料払込満了年齢や年金受取開始年齢の範囲を拡大した年金保険の取扱いを始めました。

同時に、住友生命グループ全体としてお客様の多様化するニーズにお応えするための取組みを進めております。保険ショップを展開している子会社のいずみライフデザイナーズ

株式会社では、引き続き新規出店を進めることで事業拡大を図りました。また、保険ショップや金融機関等を通じて医療保険を販売している子会社のメディケア生命保険株式会社では、引き続き医療終身保険「メディフィットA(エース)」の販売を推進しました。平成25年10月に、健康に不安のある方でもお申込みいただける限定告知型の医療終身保険を、平成26年1月に、3大疾病(がん・急性心筋梗塞・脳卒中)になった時の経済的負担に備える医療保障特約を発売しました。

こうした取り組みの結果、個人保険・個人年金保険の保有契約全体の年換算保険料は前年度末比でやや減少となりましたが、安定して推移しております。保険契約の継続率については、引き続き改善しております。保険本業の収益力を表す基礎利益は、3,982億円(前年比6.6%減)となりました。この基礎利益をもとに、当年度決算においても引き続き内部留保を積み増し、財務基盤の強化を図っております。また、保険金等の支払余力を表すソルベンシー・マージン比率は、888.2%と引き続き行政監督上の基準である200%を十分に上回る水準を確保しております。

今後の経営戦略

平成26年度より、3カ年の新たな中期経営計画「スミセイ中期経営計画2016」をスタートさせました。本計画においては、平成25年度までの3カ年計画「スミセイ中期プログラム」での取組みを加速し、ブランド戦略の進化と成長戦略のさらなるレベルアップに取り組んでまいります。

ブランド戦略では、引き続き「住友生命ならではの」価値の実現に向けて、営業職員によるコンサルティングとサービスの一層の向上に努めてまいります。特に、生命保険加入率が低下しつつある若年層の消費感覚に適応する新しいコミュニケーション戦略に取り組んでまいります。あわせて、お客さま保護の徹底や品質の維持・向上を図りながら、経営資源を営業職員・マルチチャネル・海外事業といった分野に振り向けていくことで、住友生命グループ全体での成長を目指してまいります。

また、財務基盤の強化という面で、金融・経済情勢等の環境変化への適切な対応を通じて着実な運用収益の向上等に取り組むとともに、成長戦略を支える人財のさらなる能力発揮やグループベースでの経営管理のレベルアップなど、経営インフラの強化に取り組んでまいります。

本計画に掲げる種々の取組みを確実に遂行することで、引き続きお客さまからみて「一番薦めたい保険会社」の実現を目指してまいります。今後とも変わらぬご支援、ご愛顧を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。