

住友生命のCSR 特集

ブランド価値向上の取組みを通じて、
お客さまとそのご家族に万全の安心を
お届けします。

保険の「ご検討・ご加入」から「お支払い」まで、万全の安心をお届けするために
さまざまなブランド向上の取組みを進めています。

その中で、大切な保険金等をお支払いする際の「グリーフケア」にも取り組んでいます。

「ご加入の検討」から「保険金等のお支払い」まで

平成23年度から、「あなたの未来を強くする」というブランドメッセージのもとで、お客さまとのあらゆる接点において、「住友生命ならではの」「先進の価値」の提供に取り組んでいます。

とりわけ、対面ならではのサービスをお客さまに実感していただくには、職員一人ひとりの仕事に対する意識や使命感が重要となります。そうした観点から、社内の好取組事

例やお客さまからの感謝の声などを幅広く共有し、共感の輪を上げていく「インナーブランディング」の取組みを進めています。

お客さまとそのご家族に万全の安心をお届けしていくために、保険の「ご検討」から「ご加入」、長期にわたる「ご継続」、そして「お支払い」まで、それぞれの場面において、ブランドの観点からもさまざまな取組みを進めています。

先進のコンサルティング

お客さまのライフステージに合わせて最適な保障を提案できるよう、スマセイライフデザイナー（営業職員）がお客さまとの対話の中で、コンサルティング「未来診断」をいたします。

「未来診断」では、携帯端末「SumiseiLief（スマセイリーフ）」を使用し、お客さまの現在の収支や「将来の夢」について直接伺いながら、視覚的にわかりやすく「必要な保障額」と「必要保障額にあった最適な保障内容」を提案いたします。

適切な説明とご意向の確認

保障内容等でご認識にずれがないようしっかりと説明を行います。特に、お支払いできない事例についても丁寧に説明するとともに、お客さまに疑問が残っている場合、その解消を図ります。

保険証券ご到着後の確認

保険証券が到着する頃に、お客さまあてにコンタクトを取らせていただき、実際にご加入の保障内容がご意向どおりかどうかを保険証券とともに確認しています。

適切・迅速な支払

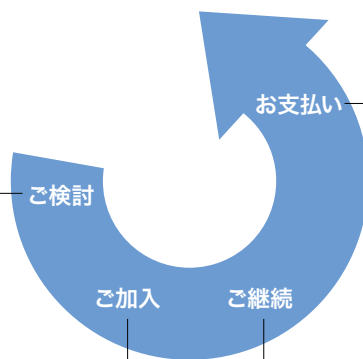
過去に保険金等の支払管理態勢が不十分であったことの反省を踏まえ、全社を挙げて保険金等の支払管理態勢の高度化に取り組み、現在では高品質で迅速なお支払いを実現しています。保険金等の支払状況についてはホームページ等を通じて定期的に公表しています。

グリーフケア

大切な方をなくされたり、おケガやご病気で入院や手術をされたとき、お客さまに寄り添ってお手続きを進めることは、対面サービスを基本とする住友生命の真価が問われる時と考え、給付金・保険金の支払時のあるべき対応を冊子にまとめ、全職員で認識を共有しています。

未来応援活動(定期的なコンタクト)

保険は長期にわたるご契約で、時間の経過とともにその内容の理解が薄れることも懸念されます。そうしたことのないよう、ご加入いただいているお客さまへの定期訪問を実施し、ご契約内容を再確認いただいています。また、結婚・出産などのライフイベントを確認し、現在も最適な保障となっているかどうかのコンサルティングや保険等に関する最新の情報をお届けしています。



保険が届けられるとき(保険金等のお支払い)

生命保険は、長い期間を経て無事に満期を迎えられたり、お亡くなりになった際の保険金としてお客さまにお届けすることとなります。

私たちは、この保険金をお届けするときこそ、対面でのサービスの真価が問われるときと考え、お客さまに寄り添った、親身で迅速な対応を目指しております。こうした

観点からも取組みを進め、保険金等のご請求からお支払いまでの期間の短縮や、着金前にご連絡を差し上げるなどの対応に努めています。

さらに、保険金等のお支払いに関する取組みを進める中で、「グリーフケア」という発想に着目いたしました。

グリーフケア

グリーフケアとは、ご家族や友人など大切な人を失った方が、その「悲嘆(グリーフ)」を受け入れ、立ち直り、再び日常生活に適応することを見守り、支える「心遣い(ケア)」のことです。大きな悲しみに暮れる人が立ち直れるよう、相手の話をじっくり聞くなど寄り添う姿勢が大切とされています。


実際に、先の東日本大震災では、死亡保険金のお支払いが1,314件、約143億円に上り、多くのスマセイライフデザイナーが被害にあわれたお客さまと接しました。こうした震災での事例から精神的ケアの知識が必要との認識が社内で高まり、お客さまと接する際の心がまえなどの対応をしっかりと身につけることの必要性を改めて認識しました。

こうしたことを受けて給付金・保険金をお支払いする部門の担当者がプロジェクトチームを立ち上げ、「グリーフケアブック」の作成に着手しました。

「給付金・保険金グリーフケアブック」は、お客さまと対面で接することを基本とする当社が、「人が人を支える価値

」をお客さまに実感し続けていただけるように、より親身で迅速な対応を行うことを目指して作成した職員用の手引きで、全国の拠点で研修を実施するとともに、新人研修のカリキュラムにも取り入れています。

なお、「給付金・保険金グリーフケアブック」の作成にあたっては、社外の有識者(消費者問題専門家、弁護士等)で構成される「CS向上アドバイザー会議」において、消費者等の視点からの意見をいただくとともに、外部機関にも確認をいただいています。



**「給付金・保険金
グリーフケアブック」の概要**

- 給付金請求手続きの心がまえ
- マナー・文例
- 給付金請求手続きの流れ・手順
- 実例に学ぶ
- グリーフケア
(ご遺族と接する際の心がまえ等)

職員インタビュー

[グリーフケアブックの作成に 実際に携わった職員の声です。]

東日本大震災で自らが被災しながらも、お客さまに親身に寄り添うスマセイライフデザイナーの姿を見て、本社として何かサポートできる方法はないかを考え「グリーフケア」にたどり着きました。

大切な人を亡くされた悲しい局面で、お客さまに自然と寄り添うことはとても大事なことだと思います。

冊子には、スマセイライフデザイナーが実際に対応した事例等も紹介しており、いざという時に役立ててもらうことで、どこよりも親身な対応を行い、お客さまに万全の安心をお届けしたいと思っています。



▲後方左から
保険金部(※当時) 佐藤 健吾
支払管理室 中島 洋一
給付金室 岩下 宗次郎
保険金部 阿武 将平
支払企画室 阿部 淳

▲前方左から
保険金部 坂本 佳世子
支払管理室長 渡辺 徹
支払企画室 菅原 亜紀子

住友生命のCSR 特集

「次世代応援」

YOUNG JAPAN ACTION
浅田真央 × 住友生命

次の時代を背負っていく若者の力になりたいという想いを込めてスタートした活動に多くの応募をいただきました。

日本が抱える問題に向かい合う3つの団体の活動に浅田真央さんと当社若手職員が参加しました。

平成26年9月、日本の未来を支える若者を応援する「YOUNG JAPAN ACTION 浅田真央×住友生命」をスタートしました。

当社のブランドパートナーである浅田真央さんと当社の20代の若い職員が、全国の「若者が中心となって社会的課題を解決する活動」に参加するプロジェクトです。



プロジェクト発表会(浅田真央さんと当社職員)

住友生命は、「お客さまの人生を支え、世の中に安心をお届けし、社会の健全な発展に貢献する」という生命保険事業の「意義」と「使命」を踏まえて、これまで様々な社会貢献活動を続けてまいりました。

その取組内容は、生命保険事業に密接に関わる「子育て支援」「健康増進(介護・医療)」の両分野を中心に、多岐にわたっていますが、そうした中で日本の輝かしい未来を拓くために、次の時代を担う若者世代の力になる活動にも取り組まなければならないという問題意識が高まってまいりました。近年、世の中全体に閉塞感が漂い、若者たちが「夢を描きにくくなっている」あるいは「社会に対する関心が薄れている」といった声も耳にします。

しかしながら、我々が社会貢献活動など様々な機会を



選考会の様子

通じて出会った若者たちは「世の中を良くしたい」という想いや「未来を切り拓いていこう」とする力に満ち溢れています。若者たちが本来持っているそうした「想い」や「力」を存分に発揮するために少しでも役に立ちたいというのが私たちの願いです。

そこで、若者を中心とする「次世代応援」というテーマを当社の社会貢献の新しい柱に据えて、新たな取組みを始めることにしました。

それがこの「YOUNG JAPAN ACTION 浅田真央×住友生命」です。

そのスタートにあたっては、ブランドパートナーの浅田真央さんをプロジェクトリーダーにお迎えしました。浅田真央さんの夢に向かって挑戦する姿が、日本中の「夢」と「希望」と「感動」を呼び、日本を元気にしている。そんな浅田真央さんこそ、新しい時代に相応しい「若者」の象徴だと考えたからです。

浅田真央さんも、これまでのご自身に対する温かい応援への恩返しとして、「何か世の中に役に立つ活動をしたい」という想いを持っておられたことから、今回のプロジェクトが実現しました。

「YOUNG JAPAN ACTION 浅田真央×住友生命」は、日本国内において20代の若者が中心となって活動している個人・団体を募集し、その活動を応援するプロジェクトです。選考にあたっては、浅田真央さんを特別選考委員にお迎えし、当社の20代の職員と意見を交わす審査会を開催して、大賞3組を選びました。大賞に選ばれた個人・団体には、副賞である100万円の活動支援金に加えて、浅田真央

さんとプロジェクトメンバーの当社職員が実際の活動に参加しました。その活動の様子をテレビやラジオ、ウェブサイト、ソーシャルメディアなどを通じて積極的にお伝えすることで、若者たちの活力を日本中に伝え、日本が直面する社会的課題に対する啓発につなげていきたいと考えています。

受賞団体の活動紹介

農業で佐賀を元気にします「ForS.」

高齢化や後継者不足により、年々増加している耕作放棄地。放置していると病害虫・鳥獣被害の発生やゴミの不法投棄など周辺環境や下流地域に悪影響を与えます。「ForS.」は、限界集落にある耕作放棄地をもう一度開墾し、無農薬で野菜を育て、農業の楽しさや食の大切さ、集落の現状や魅力を伝える活動を行っています。



街を走ってパトロール 「NPO法人改革プロジェクト」

地域住民の安全を脅かす、不審者や空き巣による犯罪を減らしたい。「NPO法人改革プロジェクト」は、「健康」を促進しながら「地域貢献」を行う活動を展開しています。事件が多い地域を中心に、週2回のパトラン(パトロールランニング)を行うことで地域を見守る目を増やし、安心して暮らせる街をつくる活動をしています。

日本全国の若者たちの、日本を応援する熱い想い、そして素晴らしい取組みを知り、とても刺激を受けました。住友生命の若者世代として、引き続き、アクションを盛り上げていきたいと思っています！

【プロジェクトメンバー】
神宮 愛香 人事部 人事室
平成25年入社



東北と若者の架け橋に 「気仙沼ゲストハウス」架け橋」

今後、深刻化が予想される過疎問題。特に気仙沼では震災の影響もあり、コミュニケーションの希薄化や空き家の増加などが問題視されています。「気仙沼ゲストハウス」架け橋」は、空き家を学生向けのゲストハウスに改修し、地域社会とのふれあいの場を提供する「架け橋」として、また、学生ボランティアの拠点として宿泊場所を提供し、震災の記憶を後世に語り継ぐために被災体験を聴く機会を設けるなど、新しい地域活性化と復興支援の形を模索しながら活動しています。



同世代の象徴的存在である浅田真央さんと一緒にプロジェクトに参加できたことは、貴重な経験となりました。今回の経験を活かして、引き続き、日本を元気にするアクションに積極的に取り組んでいきたいと思っています。

【プロジェクトメンバー】
山本 雄貴 営業総括部 営業支援室 主任
平成22年入社

(営承M219)

住友生命のCSR 特集

「コーポレートガバナンスの強化」

CSR経営を実践し、お客さまや社会から信頼される会社であり続けるために、コーポレートガバナンスの改革に取り組んでいます。

CSRとコーポレートガバナンス

当社は、ステークホルダーの方々から信頼いただき、持続的に成長する会社を目指すため、「CSR経営方針」を定めて、CSR経営を実践しています。

ステークホルダーの方々から信頼いただけるよう日々の業務を遂行していくためには、その基礎として強固なコーポレートガバナンスが必要と考えています。このため、以下のようにコーポレートガバナンスの改革に取り組んでいます。



コーポレートガバナンスの改革

これまでの取組み

当社では、昭和49年に社外監査役を、昭和50年に社外取締役を設置するなど、早くから社外の方々の視点を踏まえつつ、経営の適正確保に努めてまいりました。

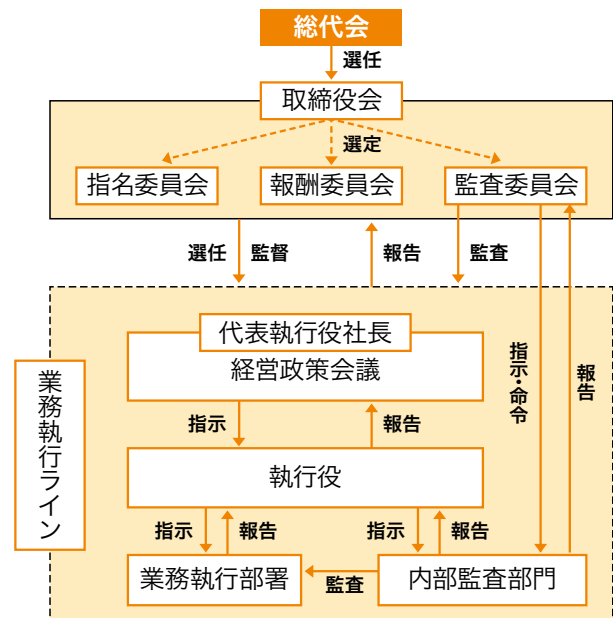
こうした中、平成20年には、社外取締役が過半数を占

め、委員長も社外取締役が務める「コーポレートガバナンス委員会」を設置し、取締役・執行役員の「指名」「報酬」や内部統制システムの整備に関する事項等の重要事項を審議する体制としました。

「指名委員会等設置会社」への移行

今日的には、上場会社向けに「コーポレートガバナンス・コード」が策定されるなど、コーポレートガバナンスに対する社会的意識が格段に高まっていることを踏まえつつ、「経営の透明性の向上」、「監督と執行の分離を通じた意思決定の迅速化」を実現していく観点から、平成27年7月に「指名委員会等設置会社」に移行しました。

「指名委員会等設置会社」では、法令に基づき「指名」「報酬」「監査」の各委員会が設置され、経営の透明性が向上するとともに、経営の監視役である「取締役」と業務を執行する「執行役」とが明確に分離され、迅速な意思決定が可能となります。



「取締役の員数」の見直し

指名委員会等設置会社への移行に伴い、社内取締役の員数を大幅に削減し取締役の過半数を社外取締役とすることで、経営のスリム化と社外取締役による外部の視点からの経営の強化を図っています。

移行前	移行後
取締役 14名 (うち社外取締役3名)	取締役11名 (うち社外取締役6名) ^(※)
監査役 5名 (うち社外監査役3名)	※当社の定める独立性基準を満たしています。

機動性の向上への取組み

指名委員会等設置会社への移行を機に、執行役への権限委譲や、社内の会議体について再度検証するなど、「機動性の向上」に向けた取組みを進めています。

「社外取締役経営協議会」の新設

経営の大きな方向性等について、社外取締役が忌憚なく意見交換を行う場として、すべての社外取締役により構成する「社外取締役経営協議会」を新設しました。

「コーポレートガバナンス・ガイドライン」の制定

実効的なコーポレートガバナンスの実践が会社の持続的な成長と中長期的な企業価値の向上に資するとの認識の下、当社のコーポレートガバナンスの体制を「コーポレートガバナンス・ガイドライン」として取締役会が定め、これを公表しています。

「コーポレートガバナンス・ガイドライン」の骨子

【経営方針】

・経営の根本精神を表した企業理念である「経営の要旨」を頂点とし、「CSR経営方針」および「住友生命ブランドビジョン」を併せ、経営方針とします。

【企業統治システムに関する基本的な考え方】

・経営の監督機能と執行機能を分離し、取締役会が執行役および取締役による職務の執行の監督に最大限専念することにより、コーポレートガバナンスの実効性の確保を図ります。
・業務執行の決定に関しては、原則として執行役への委任を行うことで、迅速・果断な意思決定の実現を図ります。
・社外取締役を中心とした委員会等を活用し、意思決定プロセスの透明性・公平性の向上と、執行に対する監督の実効性の向上を図ります。

【機関設計】

・取締役会による経営の監督機能の向上と、執行役への権限委任を通じた意思決定の迅速化を図る観点から、指名委員会等設置会社を選択します。

【取締役会】

・取締役の員数は15名以内とし、その3分の1以上に相当する員数は、社外取締役とします。
・取締役会は、効率的かつ実効的なコーポレートガバナンスを実現することを通じて、会社の持続的な成長と中長期的な企業価値の向上を図ることについて責任を負います。
・社外取締役の独立性は、別に定める「社外取締役の独立性に関する基準」に基づき判断します。

【執行役】

・執行役は、30名以内とし、取締役が兼任することができるものとします。
・執行役は、迅速・果断な意思決定および適切な業務執行を通じて、会社の持続的な成長と中長期的な企業価値の向上を図ることについて責任を負います。

【各委員会】

・指名・報酬・監査の各委員会は、取締役である委員3名以上で組織し、その過半数は社外取締役とします。
・各委員会の委員長は、取締役会の決議により、原則として社外取締役の中から選定します。

【社外取締役経営協議会】

・中長期の経営戦略や事業展開、その他経営上の重要事項等に関し、社外取締役の知見を経営に反映していく観点から、全社外取締役を構成員とする社外取締役経営協議会を設置します。

【内部統制システム】

・内部統制基本方針を定め、リスク管理やコンプライアンス態勢、内部監査機能の充実を図る等内部統制システムを整備します。

【社員および総代の権利の尊重】

・社員または総代が適切に権利を行使できる環境を整備するとともに、非財務情報を含め、適時・適切な情報開示に努めます。

VOICE

社外取締役の声

住友生命が、社会にとって「なくてはならない」会社であり続けるために、保険事業を健全かつ適切に運営していくこと、また、その結果をステークホルダーの方にきちんと説明していくことについて、社外取締役の立場からしっかりとチェックしてまいります。

また、少子化対策・子育て支援をはじめとする社会保障に携わる者として、住友生命がこの分野で中心的な役割を担っていくことを強く期待しており、こうした観点からも会社をより良くしていきたいと考えています。

大日向 雅美
恵泉女学園大学大学院
平和学研究科教授

住友生命保険相互会社
社外取締役
指名委員会委員
監査委員会委員

