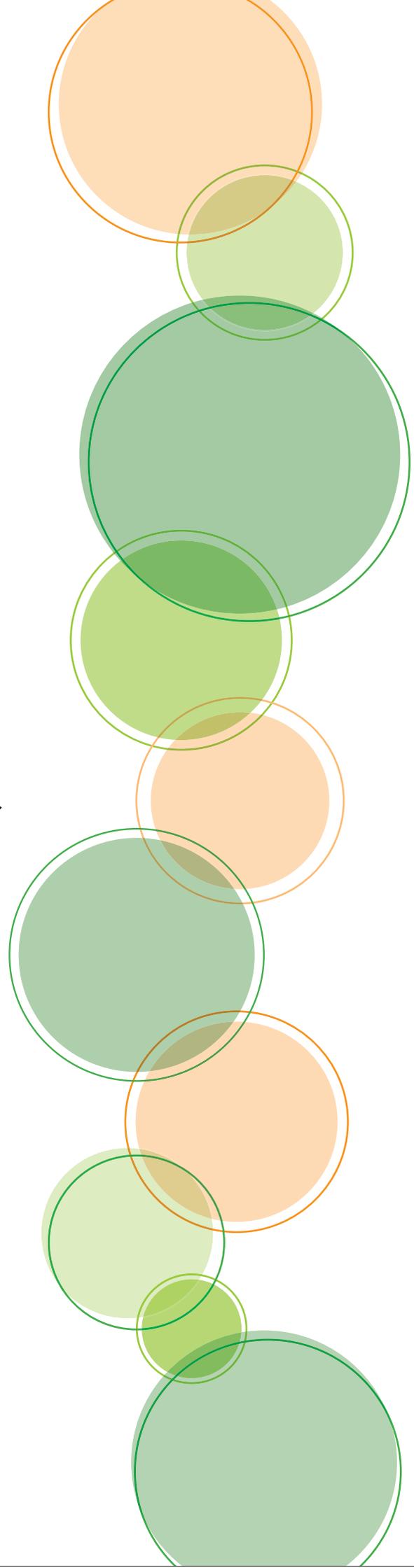


CSR レポート 2008 ダイジェスト

Sumitomo Life CSR Report 2008 digest



 **住友生命保険相互会社**

本 社 〒540-8512 大阪市中央区城見1-4-35
電話 (06) 6937-1435 (大代表)
東京本社 〒104-8430 東京都中央区築地7-18-24
電話 (03) 5550-1100 (大代表)
〈ホームページ〉 <http://www.sumitomolife.co.jp>

お読みいただくにあたって

当社はこれまで、お客さま、ビジネスパートナーの皆さま、従業員、社会、地球環境などさまざまなステークホルダーに支えられ、2007年度に創業100周年を迎えることができました。これからの100年もステークホルダーの皆さまに信頼・支持される会社を目指し、当社の「CSR経営ビジョン」の実現に向けた姿勢や取り組みをお伝えするため、この度「CSRレポート」を発行いたしました。

本レポートは、当社のCSR活動を網羅的にご紹介したホームページコンテンツ「住友生命のCSR」(<http://www.sumitomolife.co.jp/csr/>)の中から、特に皆さまにお伝えしたい取り組みを、従業員一人ひとりにスポットを当てた特集として紹介しています。

ぜひご一読いただき、当社のCSR活動について、忌憚なきご意見をお寄せいただければ幸いです。

地球環境への配慮

当社は紙使用量削減の取り組みを全社的に推進しています。本レポートの形態についても、同取り組みの一環として、紙(冊子)ではなくWEB上での発行としています。

読みやすさへの配慮

本レポートは、どなたでも読みやすさを感じていただけるよう、ユニバーサルデザインの観点から以下について配慮しました。

【全体を通して】

- 見出し、本文の識別を色の違いだけでなく、文字の大きさ・太さの違いで識別できるように努めています。

【文字の大きさ】

- リード文を12ポイントとし、本文は9ポイントを使用しています。
- 注釈や図に記載されている文字で、一部読みにくいと感じられる文字に関しては、PDF機能にある「ズームインツール」をご利用ください。

このボタンをクリックすると、拡大することができます。



【グラフ・図】

- 網掛け処理を行うことで、違いを分かりやすく表しています。

報告の対象範囲

●対象期間

2007年度(2007年4月～2008年3月)

※一部2008年4月以降や2007年3月以前の取り組みも掲載しています。

●対象範囲

住友生命保険相互会社

※一部グループ会社等の取り組みも掲載しています。

●発行時期

2008年11月

関連情報

財務情報については、ディスクロージャー誌をご覧ください。

<http://www.sumitomolife.co.jp/disco.html>

お問い合わせ先

住友生命保険相互会社

企画部 CSR推進室

TEL 03-5550-4380

FAX 03-5550-1160

E-mail csr@am.sumitomolife.co.jp

(注)本レポートは、具体的な商品の内容をご案内するものではありません。

Contents

お読みいただくにあたって	1
トップコミットメント	3
特集 01	
豊かで明るい長寿社会の実現に向けて	5
特集 02	
真にお客さまのお役に立つ商品の探求	7
特集 03	
「お客さまの声」に耳を傾ける	9
特集 04	
一人ひとりが輝く伸びやかな会社を目指して	11
特集 05	
ゆたかな未来づくりプロジェクト	13
住友生命グループのCSR経営	15
ステークホルダーとともに	16
お客さま満足の向上	16
ビジネスパートナーとの共生	16
従業員の働きがい	16
豊かな社会づくり	17
地球環境保護活動	18



トップコミットメント

本業を通じて、 「豊かで明るい長寿社会の実現」に貢献します

お客さまからの信頼回復に向けて

当社は「生命保険事業を通じて社会公共の福祉に貢献する」ことを企業理念に掲げ、以前からCSRに基軸を置いた経営を行ってまいりました。しかしながら、保険会社にとって、保険金等を適切にお支払いすることは最も重要な責務であるにもかかわらず、多数の保険金等の支払漏れや案内漏れを発生させたことにより、2008年7月に金融庁より業務改善命令を受けました。

こうした事態に至り、お客さまをはじめ、広く社会の皆さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。当社ではこの問題を受け、保険金等の支払管理体制を抜本的に見直し、お客さま目線での再発防止策を実施しております。今後もこうした事態が発生しないよう、引き続き全社をあげて取り組み、信頼回復に努めてまいります。

住友の伝統精神に基づいた当社のCSR

私は社長就任時に、住友の事業の原点である四国の別子銅山跡を訪問しました。当社のCSRの根底にある「住友の伝統精神」の源流を肌で学ぼうと考えたからです。

19世紀末、後に住友家第二代総理事となる伊庭貞剛いばていこうは、精錬所の煙によって禿げ山と化した別子銅山に緑を取り戻すため、毎年100万本を越す植林を行いました。私は、この別子銅山での先人の苦闘と挑戦の連続の歴史に、心を動かされました。そして当社を、「受け継がれてきた住友の名に恥じない、社会に役立つ会社にしたい」と改めて決意いたしました。また、社会に貢献するというCSRの精神は住友にとって特段新しい概念ではなく、昔からその事業の中に脈々と受け継がれ、流れ続けているものだという事も再確認することができました。

当社は2007年度に創業100周年を迎えるにあたり、企業理念「経営の要旨」を「時代を超えて受け継ぐべき当社CSRの原点」と位置付け、そこに流れる思想を反映し、目指

Top Commitment

す理想の会社像を「CSR経営ビジョン」として制定いたしました。このように、住友の伝統精神は当社の経営に継承されています。

生命保険を通じたCSR経営の実現を目指して

「CSR経営ビジョン」では、「保険事業の健全な運営とその発展を通じて、豊かで明るい長寿社会の実現に貢献します」と謳っています。

生命保険事業は、大勢の人が保険料を負担しあい、万一の場合に経済的に助け合う、相互扶助の精神で成り立っています。また、長生きしたときに保険金や年金等を受け取れる仕組みは、老後の安心につながります。当社が本業を通じて、社会保障制度の補完として私的保障制度の充実を行うことは、安心できる社会づくりへ貢献することであり、すなわちそれが当社の最も重要なCSRといえます。人々の人生に対する不安を解消し、ずっと安心でいられる社会をつくるお手伝いをする、それが当社事業の意義であり、誇りなのです。

そして、私は当社を「保険を販売する会社」から「安心をお届けする会社」に変えたいと考えています。2008年度に策定した長期経営計画でも、ステークホルダーの皆さまから信頼・支持される会社になることを目標に掲げています。今後もCSR経営の推進を通じ、社会への貢献を实践する風土づくりに取り組んでいきます。

従業員が伸びやかに働き続けられる会社へ

多様なステークホルダーのニーズにお応えするためには、人材の多様性の促進は重要な経営課題です。当社は従業員の85%以上が女性です。営業職では以前から多数の女性がいきいきと働いていますが、事務職においても女性のさらなる活躍を進め、男女わけへだてなく活躍できる会社を実現することが、当社の活力を生み出すと考えています。

また、従業員が会社に満足して働いていなければ、お客

さまへ質の高いサービスをご提供できません。そのため従業員満足を高める方策として、ワーク・ライフ・バランス関連制度、具体的には出産・育児や介護に関連する制度の充実に取り組んでいます。従業員が伸びやかに働き続けられる環境をつくるのが、会社のさらなる成長につながると考えています。

豊かな社会づくりのために

本業での取組み以外にも、より良い社会づくりに貢献するため、さまざまな活動を行っています。例えば少子化問題への取組みとして、子育て支援事業「未来を築く子育てプロジェクト」を実施しています。このプロジェクトによって、子育てのすばらしさを広く社会に啓発するとともに、子育て支援の具体的な推進モデルを提案していきたいと考えています。

また、地球環境保護への取組みも重要な経営課題の一つと認識し、「スミセイ環境方針」のもと、全社で「スミセイeco活動」を展開し、主に電気使用量と紙使用量の削減を進めています。この他、生態系の保護を目的としてサンゴ礁保全に取り組む団体を支援する「サンゴ礁保全プロジェクト」や、従業員参加型のボランティア活動を全国で実施するなど、一つひとつの活動の積み重ねを通じて、地球環境保護に積極的に取り組んでいきます。

今後も、ステークホルダーの皆さまとの対話を深め、住友の伝統精神をしっかりと受け継ぎながら、「豊かで明るい長寿社会の実現」に貢献する会社を目指してまいります。

2008年11月

取締役社長

佐藤義雄

01

豊かで明るい 長寿社会の実現に向けて

●保険金・給付金支払総額
(2007年度)



お客さまへ一生涯の安心をお届けしたい—人生には死亡や病気など、さまざまなリスクが潜んでいます。そういったリスクへの不安を解消するための「助け合い」の仕組み、それが生命保険です。当社はこれまで、そしてこれからも、保険事業の健全な運営とその発展を通じて、豊かで明るい長寿社会の実現に貢献します。

生きていく上でのリスクに備える

突然の事故や、予期せぬ病気による死亡、入院、介護。生きていく上で発生するリスクに備え、大勢の人が保険料を出し合い、万一の場合にそこから保険金を支払うことで経済的に助け合う仕組み、それが生命保険です。生命保険には、死亡保障や介護保障、医療保障などさまざまな機能があり、独身時代から老後に至るまで、人々のライフステージにおけるリスクへの不安を解消します。公的な社会保障制度を補完し充実させるという生命保険の役割は、人々が安心・安全に暮らす社会づくりに貢献しているのです。

時代とともに変わるニーズに応える

当社は2008年度に創業101年目を迎えましたが、創業以来、時代の流れとともに変わる社会のニーズにお応えするため、さまざまな取り組みを行ってきました。

その重要なものの一つが、お客さまのお役に立つ保険商品のご提供です。2001年度に、スミセイ総合生活口座「LIVE ONE (ライブワン)」を発売。保険本来の「保障機能」

と「資産形成機能」を自在に組み合わせることにより、さまざまな世代のお客さまの多様なニーズにお応えできる商品です。さらに、近年は介護・医療分野に注力し、長期にわたる病気治療や介護が必要となった場合にお役に立てる、生きていくために必要な保険を追求することで、保障内容の充実に取り組んでいます。

2007年度には、1兆4,161億円の保険金・給付金をお支払いし、お客さまとご家族の生活を経済的に支えるお手伝いをすることができました。

「お客さまに信頼・支持される会社」を目指して

現在、少子高齢化の進展や医療技術の高度化など、生命保険を取り巻く環境はめまぐるしく変化しています。その中で、持続的・安定的に成長する会社を目指して、2008年度に長期経営計画「スミセイ新世紀ビジョン～再生と創造～」を策定しました。本計画において、営業活動、サービス、業務における各プロセスを抜本的に見直し、品質経営を推進することで、お客さまから信頼・支持される会社を目指していきます。

●民間保険における直近加入契約の加入目的 (世帯主年齢別) (複数回答)

	29歳以下	30~34歳	35~39歳	40~44歳	45~49歳	50~54歳	55~59歳	60~64歳	65~69歳	70歳以上
医療費や入院費のため	57.4	57.0	53.3	59.6	56.2	65.0	63.4	56.8	65.3	58.1
万一のときの家族の生活保障のため	62.3	71.9	71.7	59.6	61.4	50.3	43.9	49.7	42.7	41.2
災害・交通事故などにそなえて	19.7	14.9	11.8	13.7	8.5	13.6	12.2	13.0	21.0	18.9
老後の生活資金のため	4.9	4.1	2.6	7.5	3.3	7.9	6.8	8.9	13.7	18.2
子どもの教育・結婚資金のため	11.5	14.9	12.5	15.1	8.5	4.0	3.4	3.0	3.2	2.0
介護費用のため	4.9	1.7	2.6	2.1	3.9	3.4	3.4	4.1	4.8	2.7

※14項目の中から6項目を抜粋

出典：2006年度「生命保険に関する全国実態調査」(2006年12月発行) 発行：財団法人 生命保険文化センター

住友発展の礎を築いた別子銅山（愛媛県新居浜市）のふもとで、
勤続31年目を迎える営業職員 篠原に話を聞きました。



篠原 順子 新居浜支社 川之江支部

「これからもお客さまの人生を支え続けたい—
それが私の願いであり、目標です」



お客さまとのコミュニケーションにおいて、心掛けていることは何ですか？

まずお客さまと向き合ってお話をしっかりと聞くこと。すべてのコミュニケーションはそこから始まると思っています。手紙を書くことも大好きです。お話しする以上に気持ちを伝えることができると感じます。さまざまなお客さまに接して喜んでいただくことが何より好きなので、この仕事を天職だと思っています。



生命保険の社会的役割についてどう思っていますか？

世の中になくってはならないものだと思います。最近、がんになる人が増えています。以前、保障内容の見直しにこられたお客さまに、がんになった場合、保険料のお払込みが免除されるプランをお勧めしてご加入いただいたことがありました。すると偶然にもそのお客さまは、ご加入いただいた数ヵ月後にがんを発病されたのです。お客さまから感謝の言葉をいただいて、「お勧めして良かった」と心から思いました。不安の多い今の時代だからこそ、生命保険の役割がますます大きくなっているのを感じます。



今後の目標について教えてください。

私が今までやってこられたのも、大勢のお客さま一人ひとりに支えられてきたからです。大変悲しいことですが、ご不幸にあわれるお客さまは必ずいらっしゃいます。そんな中、お勧めした保険がお客さまのお役に立った場面を幾度となく経験してきました。私自身がお客さまに助けられてきた分、私も「保険を通じてお客さまの人生を支え続けたい」、それが私の願いであり、目標です。

02

真にお客さまのお役に立つ商品の探求



「お客さまのお役に立つ」—それが当社の商品開発に通底するコンセプトです。医療事情や社会保障制度といった外部環境の変化も踏まえ、今後、どのようなものが求められるか—そうした時代の要請を読み取っていく中から、「介護と医療のスマセイ」を支える商品が生まれています。

生命保険における商品開発とは

生命保険には、死亡保障をはじめ、介護保障、医療保障など、さまざまなリスクに対応した商品があります。これらの商品について、どのような場面で、どのようにお客さまのお役に立てるかを考え、それを形にしていくのが、商品開発の仕事です。

「介護と医療のスマセイ」と言われる理由

近年は、医学の進歩や社会保障制度見直しなどで関心が高まる介護・医療保障分野の商品開発にも力を入れています。2007年度には、深刻化する「がんの長期療養に伴う経済的リスク」に対し、主治医に告知された余命期間によらず死亡保険金を前払いする「がん長期サポート特約」を業界に先駆けて開発したほか、一時的な療養から長引く介護まで幅広く保障する「かいごケア」、公的医療保険が適用されず、全額自己負担となる先進医療の技術料を保障する「先進医療特約」などを発売し、多くのお客さまからご支持いただいています。

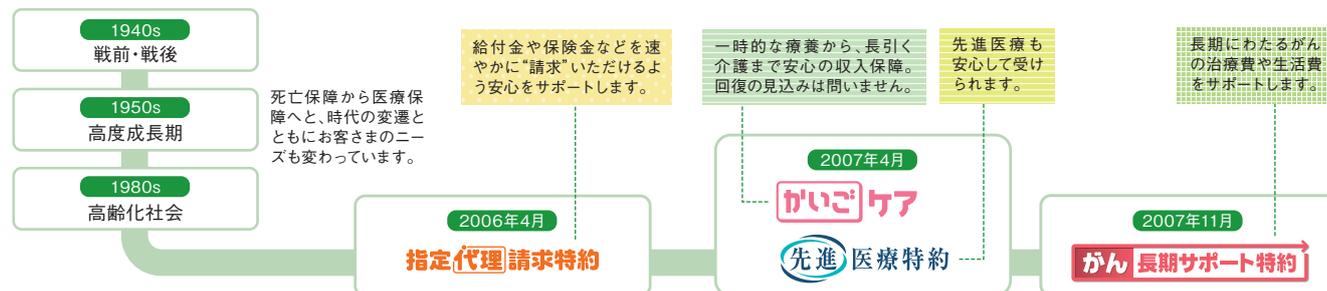
幅広い分野に情報のアンテナを張り巡らせる

これらの商品開発の根底にあるのは、「お客さまが困ったときにお役に立てる商品でありたい」という想いです。介護や医療に関するリスクは一部の方だけの問題ではなく、誰もが日常生活において潜在的に抱えている問題です。不幸にもそうしたリスクが現実のものとなったとき、どうすればより多くの安心と満足をお届けすることができるのか、この問いかけから商品開発が始まります。

その答えを見付けるアプローチには実にさまざまなものがありますが、何よりも大切なことはお客さまの声に絶えず耳を傾けることです。その中にはお客さまが何を求めているのかわかるのか、当社がお客さまの生活を守るためには何が必要なのか、という数多くの貴重なメッセージが含まれており、そのメッセージと真摯に向き合うことが大切だと考えています。また、社会保障制度をはじめとした行政の動向や、介護・医療現場の実態、医学知識など、最新の情報や専門知識も求められます。

真にお役に立つ商品を開発するためには、幅広い分野に情報のアンテナを張り巡らせ、その“原石”を見つけるといった地道な作業が不可欠なのです。

●時代に合わせて進化する生命保険



生命保険の商品開発に迫る一。
商品開発に携わる奥下に話を聞きました。



奥下 高英 商品部 商品開発室 副長

商品開発に携わる人間に、求められること—
それは、「お客さまのお役に立つ」という
信念を持ち続ける強さです



商品開発に携わる醍醐味は何でしょうか？

自分の想いを形にした商品を通じて、ダイレクトにお客さまのお役に立てることだと思います。以前、がんの告知を受けたお客さまから『『先進医療特約』に加入していたおかげで、経済面での不安もなく、治療効果が高い陽子線治療[※]を選択できた』という喜びの声を聞きました。がんになり、治療を受けられている事実がある以上、手放して喜ぶわけにはいきませんが、開発した商品が実際にお客さまのお役に立てたことを実感できるのは大きなやりがいです。「これが正解」という唯一無二の答えがない新商品の開発は、日々試行錯誤で、「広大な砂漠をさまよう」ようなものです。だからこそ、「お客さまのお役に立つ」という商品開発の原点を見失うことなく、揺るがない信念として持ち続けることが大切だと改めて感じています。

※放射線の一種である陽子線を用いてがん病巣を攻撃する最新の治療法。公的医療保険の対象外となるため、300万円前後の技術料は全額自己負担となる。



今後の目標について教えてください。

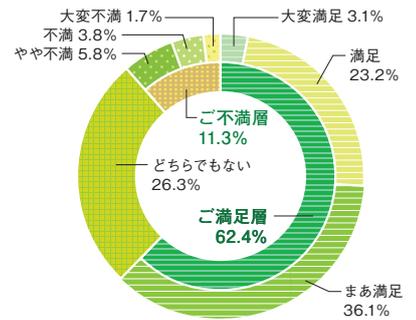
生命保険商品には、まだまだ切り拓いていくべき余地が数多く残されています。例えば、介護・医療保障分野は少子高齢化に伴って、自助努力などによる備えが今まで以上に必要とされ、民間生命保険に求められる役割・期待は今後ますます大きなものとなっていくでしょう。唯一無二の答えがないからこそ、将来の展望なども見据え、真に「お客さまのお役に立つ」商品とはどのようなものなのか、自分なりの「答え」を見出していきたいと考えています。

03

「お客さまの声」に 耳を傾ける

当社が、保険商品を通じてお客さまに安心をお届けするためには、従業員一人ひとりがお客さまの立場に立って、「お客さまの声」を誠実にお伺いし、それを商品・サービスの開発や業務の改善に活かしていくことが重要だと考えています。そうした取組みの積み重ねによって、お客さま満足の向上を目指しています。

●住友生命に対する総合的満足度
(2007年度 アンケート結果)



「お客さまの声」を一元的に管理し、経営に活かす

当社に寄せられる「お客さまの声」には、「ご契約者懇談会でのご意見・ご要望」「苦情、お褒め・ご満足の言葉」「お客さま満足度アンケート」などがあります。

「苦情」や「お褒め・ご満足の言葉」については、直接、当社従業員が承る他に、コールセンターで承る場合もあります。また、お客さまからいただく苦情を専門に担当する部門としてお客さま相談室等を設け、きめ細かく対応しています。これらの「苦情」や「お褒め・ご満足の言葉」は、システムに入力の上、データベース化され、お客さま満足推進部で一元的に管理するとともに、各部門でのさまざまなお客さま満足の向上のための取組みに活かされています。

「CS向上委員会」で、部門横断的な課題を検討

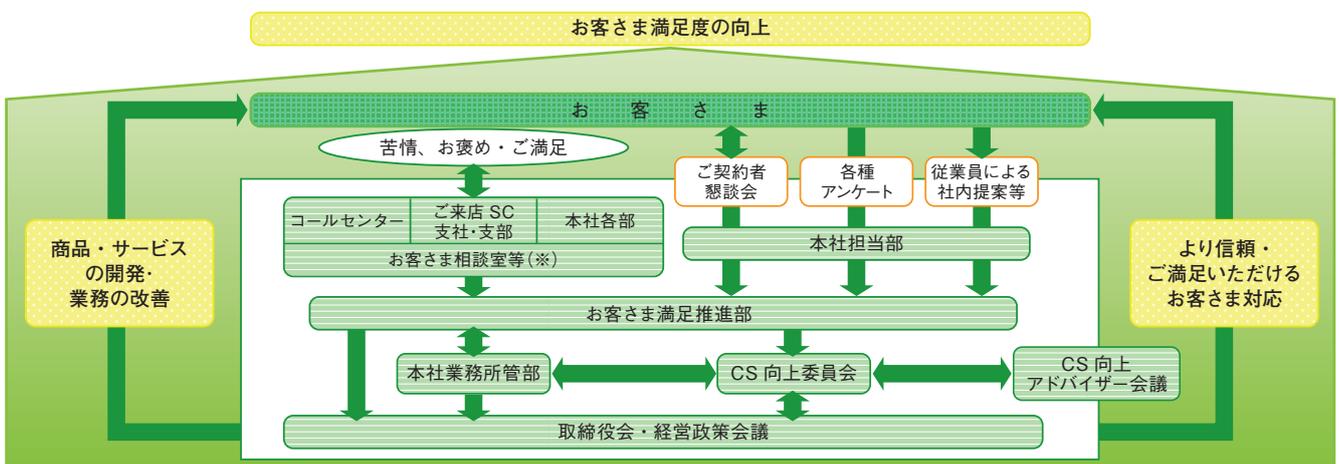
「お客さまの声」を経営に活かし、お客さま満足の向上

への取組みをより一層推進させるために、営業部門、事務サービス部門等の部長をメンバーとした「CS向上委員会」を設置しています。この「CS向上委員会」では、「お客さまの声」を共有するとともに、1部門では解決できないような全社的・部門横断的な「お客さまの声」に基づく課題について審議し、改善策の検討などを行っています。

また、「CS向上委員会」の諮問機関として、消費者問題に詳しい有識者（消費者問題専門家・弁護士等）を社外委員とする「CS向上アドバイザー会議」を設けています。社外有識者の助言を積極的に取り入れ、お客さま満足の向上に関する諸施策に活かしています。

今後も、従業員一人ひとりが、誠実に「お客さまの声」をお伺いし、その声を活かして商品・サービスの開発や業務の改善を行うとともに、お客さまと接する際にも、さらに信頼され、ご満足をいただけるよう努めていくことを通じ、「お客さまに信頼・支持される会社」の実現を目指していきます。

●「お客さまの声」を経営に活かす仕組み



※保険金等のお支払いに関しては、別途、相談窓口を設けています。

毎日、さまざまな「お客様の声」に接する
近藤、村井に話を聞きました。



近藤 かおる お客様満足推進部 お客様相談室 主任

「いつでも相談できる窓口がある——
そんなお客様相談室でありたいと願っています」



村井 正素 お客様満足推進部 お客様満足推進室 上席調査役

「すべての「お客様の声」は、お客様満足の
向上につながる大切な経営資源だと思います」



日々の業務で、心掛けていることは何ですか？

近藤
今以上に信頼され、ご満足いただける窓口になれるように努めています。お客様相談室としては、ご不満の声に対し、お申出内容を真摯に受け止め、お客様に分かりやすいご説明で早期解決に努め、安心していただくことが一番大切です。今後も、お客様への対応はもちろんのこと、その「お客様の声」を活かした商品・サービスの開発、業務の改善などについて、各担当部署に改善提案していくことに取り組み、より一層、お客様のお役に立てる窓口を目指します。

村井
データベースに入力された一つひとつの「お客様の声」をしっかりと読みこむとともに、他の「お客様の声」と関連付けて考えるように心掛けています。一見つながりのない「お客様の声」でも同じことを原因として起こっている場合があるからです。また、苦情やお褒めの言葉が多く寄せられている業務については、担当している従業員に直接話を聞き、情報を共有するとともに、現在の対応内容を正確に把握するよう努めています。



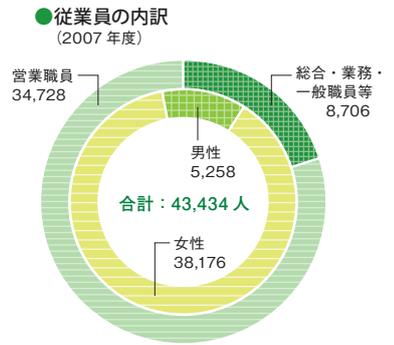
どのようなところにやりがいを感じますか？

近藤
お客様相談室は、お客様からいただく苦情を専門に担当する窓口なので、お褒めの言葉をいただけることは多くはありませんが、「あなたの説明で納得した」、「話して気持ちが楽になった」、「すぐに訪問対応してもらった。ありがとう」といったお言葉をいただくとホッと、嬉しく思います。お客様には、いつでも相談できる窓口があるという安心感を持っていただければと思います、日々業務に励んでいます。

村井
「お客様の声」に基づいた課題を各担当部門と共有し、改善策が実現に向かう、その過程にやりがいを感じます。さらに、それがお客様満足の向上につながったと実感できる時、例えば、その改善策によってお客様からお褒めの言葉をいただいたことを耳にしたり、苦情が減ったと実感できる時は、本当に嬉しく感じます。これからも、より多くの「お客様の声」にお応えできるよう、努力していきたいと思っています。

04

一人ひとりが輝く 伸びやかな会社を目指して



生命保険業は、人の一生涯を支える社会的使命の高い事業です。そのため、当社は従業員が、その使命感を持って働くことができるように従業員満足の上昇を図り、一人ひとりが輝き続けられる職場環境づくりに取り組んでいます。

女性活躍推進委員会を設置

当社は、従業員一人ひとりが自己の能力・意欲を十分に発揮できるよう、従業員満足の上昇に取り組んでいます。また、当社の従業員の約88%が女性であり、さまざまな部門で活躍しています。近年、お客さまのニーズや価値観も多様化していることなどから、女性の活躍を推進し、女性ならではの発想・視点を経営に活かすことが、会社の活力につながると考えています。

そこで、女性の能力発揮を促進するための企業風土・意識改革に取り組むため、2006年4月に「女性活躍推進委員会^{※1}」を設置しました。各種制度の構築や利用しやすい風土づくりへの取組みに加え、女性管理職の積極的な登用を推進しています。従来から、営業職員においては約900名^{※2}が管理職（支部長等）として活躍していましたが、総合職員・一般職員等においても、一般職員から業務職員への職種変更を推進するなど管理職候補の女性を増やすとともに、育成および登用を行っています。

※1 対象は、総合職員・業務職員（転居を伴う転勤のない総合職員）・一般職員等。

※2 2008年7月末時点

「女性が働きやすい会社」第10位にランクイン

出産・育児・介護等によるライフスタイルの変化の中でも、従業員が男女の区別なくやりがいを持って働き続けられる環境を整えるため、2006年度以降ワーク・ライフ・バランス関連制度を新設しました。中でも、ファミリー・サポート転勤制度^{※3}やジョブ・カムバック制度^{※4}は、着実に利用者を増やし、これまで知識・経験を培ってきた能力ある従業員が、さまざまな部署で活躍しています。その他にも、子どもが3歳になるまで育児休職の取得を可能とするなど、各種制度を充実させました。その結果、2007年5月には、「次世代育成支援に積極的に取り組む企業」として、厚生労働大臣より認定を受けました。

また、日経WOMAN2008年5月号の特集「女性が働きやすい会社 ベスト100」において総合第10位という評価をいただきました。

※3 結婚や配偶者の転勤、家族の介護など、家庭の事情により転居の必要が生じた場合、希望により転居先の勤務地に転勤することができる制度。対象は、業務・一般職員。

※4 結婚・出産・育児はもちろん、それ以外の理由で一旦退職した場合でも、当社での経験を活かして職員として復帰することができる制度。対象は、総合・業務・一般職員。

●ワーク・ライフ・バランス諸制度



●ファミリー・サポート転勤制度 実績

利用者数
26名

※2008年7月末時点

●ジョブ・カムバック制度 実績

カムバック数	うち登録者からのカムバック数	登録者数
108名	36名	250名

※2008年7月末時点

●次世代認定マーク 「くるみん」



従業員の働きがい・働きやすさを支えるワーク・ライフ・バランス関連制度。
その制度を実際に利用した野口、山田に話を聞きました。



野口 ひろみ 東京支社 秋葉原営業部 所長

「家庭を大切にするからこそ、
仕事もがんばれるんだと思います」



山田 珠代 東京事業本部

「一度退職。そして、仙台で再入社し、東京へ—
いつでも住友生命の職場に助けられています」



住友生命での働きがいについて教えてください。

野口
お客さまと一緒にライフプランを考え、お客さまがそれに納得して契約して下さったときが一番嬉しいです。また、自分で目標を設定し、それをやり遂げたときの達成感はとても大きなものです。この仕事は、自分のペースでできるので、家庭と仕事の両立を目標としている私には、大変恵まれた職場だと感じています。

山田
男女区別なく責任ある仕事を任せられ、やりがいを感じています。現在、私は契約書類の事務手続きを担当しています。各部署と連携しながら加入手続きを進め、一日でも早くご契約を成立させ、保険証券の形でお客さまに安心をお届けできるよう日々心がけています。今後も仕事で必要とされる資格などを取得し、さらなるキャリアアップを図っていきたいです。



どのようなワーク・ライフ・バランス関連制度を利用しましたか？

野口
3人目の子どもを出産後、「育児費用補助」を利用しています。この制度は、産休・育休の復帰月から子どもの小学校入学前月まで、月1万円が支給されます。今のところは普段の生活費ではなく、将来の学費を住友生命が積み立ててくれている...と思って、貯蓄しています。

子どもたちも私の一生懸命な姿を見て自立しはじめています。今後も、家庭でも仕事でも自分の役割をきちんと果たしていければと考えています。

山田
私は、もともと大阪本社で働いていたのですが、結婚して仙台へ転居することとなり、一旦は退職しました。その後、縁あって2007年に「ジョブ・カムバック制度」を利用し、住友生命の仙台総支社に再入社。さらに、2008年5月に、夫の転勤に伴い、「ファミリー・サポート転勤制度」を利用し、東京事業本部に異動してきました。転居先で再就職先を探すのは大変です。今までのキャリアを活かし、同じ住友生命の職場で働き続けることができ、本当に良い制度だと感じています。

05

ゆたかな未来づくりプロジェクト



明日を、ちょっといい明日にしたい。そんな想いを、保険商品や社会・地球環境への貢献活動でカタチにしていく、「ゆたかな未来づくりプロジェクト」。その一つに、創業100周年記念事業の「未来を築く子育てプロジェクト」があります。家族・地域の大切さや子育ての楽しさを伝え、子育てしやすい環境づくりを支援していくことで、「すこやかな子育てと夢のある未来づくり」に貢献します。

ゆたかな未来を育てる

「ゆたかな未来づくりプロジェクト」では、こども絵画コンクール、全国縦断チャリティコンサート、ピンクリボン運動、サンゴ礁保全活動など「未来をゆたかにすること」を共通の想いとして、さまざまな分野で社会貢献活動を行っています。そして、2007年度に創業100周年を記念して、家族の生活設計を担う生命保険会社として、少子化問題に取り組むため、「未来を築く子育てプロジェクト」を新たにスタートしました。

未来を築く子育てプロジェクト

日本では、1997年以降に少子社会となり、2007年度の合計特殊出生率（一人の女性が一生の間に産む子どもの数）は、1.34と他の先進国と比べても低く、少子化問題は社会的な課題となっています。少子化にはさまざまな原因が考えられますが、その要因の一つに「子どもを育てることは大変」というイメージが強いことがあげられています。そこで、このプロジェクトでは子育て・子育てにまつわるエッセイを幅広く募集する「エッセイ・コンクール」、より良い子育て環境づくりに取り組む個人・団体を表彰する「子育て支援活動の表彰」、子どもを育てながら研究に取り組

む女性研究者に助成金を支給する「女性研究者への支援」の3つの活動を中核として、子育てのすばらしさを広く社会に伝えるとともに、地域の子育て環境の整備を支援し、子育てへの不安を解消する啓発運動を展開しています。

子育て支援活動の表彰

プロジェクトの活動の一つ、「子育て支援活動の表彰」では、各地でより良い子育て環境づくりに取り組む個人・団体のうち、各地域の参考になる特徴的な子育て支援活動を表彰し、その活動の紹介を通じて、他の地域の子育て環境の整備、向上につなげていくことを目指しています。

第1回の応募総数170組の中から「厚生労働大臣賞／未来大賞」に選ばれたのは「NPO法人ワニワニクラブの仲間達の会」。室蘭市の商業施設の中で、入園前の子どもと親が集える場を提供しています。代表の吉田淑恵さんが20年以上にわたり、一貫して地域に密着した子育て支援を行ってきたことも高く評価されました。

まだ始まったばかりの「未来を築く子育てプロジェクト」ですが、この取組みを社会に広く知っていただくとともに、活動を継続していくことで、子育てしやすい環境づくりを支援し、「すこやかな子育てと夢のある未来づくり」に貢献できることを願っています。

●第一回未来を築く子育てプロジェクト 募集結果

	応募数	表彰
エッセイ・コンクール	1,157	厚生労働大臣賞／最優秀賞から1点 最優秀賞／5点 優秀賞／20点
子育て支援活動の表彰	170	厚生労働大臣賞／未来大賞に授与 未来大賞／未来賞から1組 未来賞／6組
女性研究者への支援	134	スミセイ女性研究者支援／10名



明日を、ちょっといい明日にしたいー。
「未来を築く子育てプロジェクト」担当の山本に話を聞きました。



山本 豊 調査広報部 広報室 副長

「私自身が、同じ世代の子を持つ父親として、さまざまな子育て支援団体の存在を心強く感じます」



初めてのプロジェクトに取り組んでみてどうでしたか？

子育て支援を行っている団体は、そのほとんどが小規模で、運営に苦勞されています。しかし、今回の子育て支援活動で受賞された団体のように、創意工夫を凝らし、特徴ある活動をされている団体がたくさんあります。私自身が同じ世代の子を持つ父親ということもあり、子育て支援団体の方たちが、子育て家庭へさまざまなサポートをしてくださることを知って、非常に心強く感じました。そのため、今後もそういった団体や活動内容が広く社会に知られるよう、広報活動にさらに力を入れていきたいと思えます。

また、このプロジェクトの実施にあたっては、内容の決定や実行委員会の立ち上げなど初めてのことばかりで大変でしたが、受賞した方々から「受賞で勇気づけられました」といったコメントをいただき、それまでの苦勞が報われました。

[受賞者の声]



NPO法人ワニワニクラブの仲間達の会
代表 吉田 淑恵 氏

受賞後、地元メディアに活動が取りあげられたり、いままで参加されてきた親御さんたちが喜んでくれたり、また入会希望者・見学者もほぼ毎日来たりと嬉しい日々を過ごしています。約20年間、毎日楽しく活動を維持できたのは、地域の支援とボランティアスタッフの支えがあつてのことに他なりません。

今回の受賞は、私たちスタッフの大きな励みや自信につながりました。このプロジェクトによって、今後も多くの子育て支援団体に励みと自信を与えていただきたいと願っております。

住友生命グループのCSR経営

当社は、1952年に制定した企業理念「経営の要旨」において、保険事業を通じ「社会公共の福祉に貢献する」ことを表明しており、CSRの志をもった歴史を歩んできました。

当社のCSRは、本業である保険事業の品質を高め「豊かで明るい長寿社会の実現」に貢献することと考えています。

そのためには、当社従業員一人ひとりが日々の業務を通じて、ステークホルダーからの期待に応えていくことが最も大切だと考え、具体的な取組みを推進しています。



企業理念 『経営の要旨』

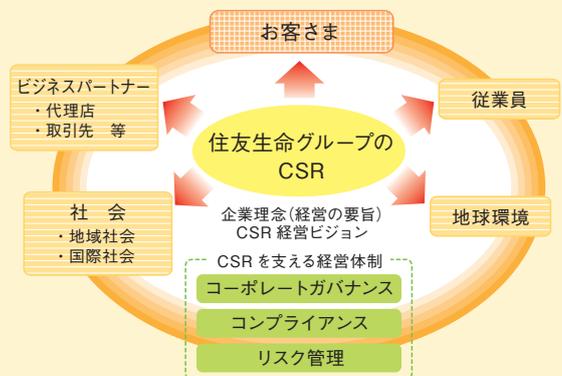
- 一. 我々の事業は共存共栄相互扶助の理念に基づいてその強固隆盛を図り社会公共の福祉に貢献することを期する
- 二. 我々の事業は信用を重んじ確実を旨とする
- 三. 我々の事業は時勢の変遷事態の緩急を計り弛張興替するも冷静克く進取不屈の精神を堅持し大局を誤ることなきを期する

CSR経営ビジョン(前文)

住友生命は保険事業の健全な運営とその発展を通じて、豊かで明るい長寿社会の実現に貢献します。

この理念のもと、誠実な業務遂行・健全な財務基盤を通じ、お客さまをはじめとした各ステークホルダーに最も信頼・支持され、持続的・安定的に成長する会社を目指します。

※上記前文で、当社の目指す理想の会社像を明確にした上で、【お客さま】【ビジネスパートナー】【従業員】【社会】【地球環境】という当社のステークホルダーに信頼・支持される会社となるため、各々の満足度を高めるための方針、いわば各ステークホルダーにとっての理想の会社像を定めています。



住友生命グループ行動憲章

「CSR経営ビジョン」の視点を反映し、お客さまや社会から最も信頼・支持され、持続的・安定的に成長する会社を目指していくため、役職員一人ひとりが行動レベルで実践していく指針として、「住友生命グループ行動憲章」を定めています。

「グローバル・コンパクト」への参加

2008年7月から、国連の「グローバル・コンパクト (GC)」に参加しています。グローバル・コンパクトは、人権、労働、環境、腐敗防止の4分野からなる10原則を遵守・実践するイニシアチブです。

当社は、グローバル・コンパクトに参加することで、より一層CSR推進に向けた取組みを進めていきます。



WEBリンク <http://www.sumitomolife.co.jp/csr/keiei/>

ステークホルダーとともに

当社は、CSR経営ビジョンのもと、誠実な業務遂行・健全な財務基盤を通じ、お客さまをはじめとする各ステークホルダーに最も信頼・支持され、持続的・安定的に成長する会社を目指します。

お客さま満足の上昇 WEBリンク <http://www.sumitomolife.co.jp/csr/customer/>

より一層のお客さま志向への取組み

●お客さま満足度向上を目指す意識の浸透・向上に向けた取組み

月に一度、いただいた「お客さまの声」を振り返る日を設け、実際にいただいた苦情の事例をもとにした、再発防止のための教材を配付しています。一人ひとりが自らのお客さま対応を振り返り、より一層お客さまの立場に立ってお客さまと接するよう努めていきます。

●コンサルティング力の向上

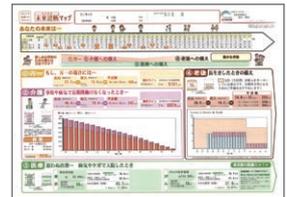
個人の成長ステップに応じた研修等を充実させた教育体系を設けています。また、「保険のプロ」としてお客さまに信頼され、ご満足いただけるよう、さらなるコンサルティング力の向上を目指していきます。

商品・サービスの開発、業務の改善

●コンサルティングツール

「未来診断」の開発

楽しみな未来のために必要な備えを分かりやすくお見せするコンサルティングツール「未来診断」を開発しました。



●「ご契約のしおり—定款・約款」の全面改訂

文字を大きく見やすくするため、冊子形態をA4版にし、冒頭の見開きページにご加入の内容をご確認いただくための「特約チェック一覧表」を掲載しました。



ビジネスパートナーとの共生 WEBリンク <http://www.sumitomolife.co.jp/csr/partner/>

●金融機関窓販への取組み

より多くのお客さまに当社の商品・サービスをお届けするために、提携金融機関と相互の信頼関係を築きながら、金融機関窓販に取り組んでいます。

●日本郵政グループへの取組み

民営化された郵便局(株)、(株)ゆうちょ銀行、(株)かんぽ生命において、当社の変額年金、法人向け定期保険、限定告知型医療保険の販売が2008年度から開始されました。

●中国における生命保険事業の推進

中国人民保険集团公司とともに中国人民人寿保险股份有限公司に出資しています。同社は中国全土に支店展開し、中国での生命保険の普及を目指し、事業活動を行っています。

●ビジネスマッチングのサポート

地域の法人のお客さまをお招きして「スミセイ異業種交流会」を開催し、お客さまのビジネスマッチングをサポートしています。

従業員の働きがい WEBリンク <http://www.sumitomolife.co.jp/csr/staff/>

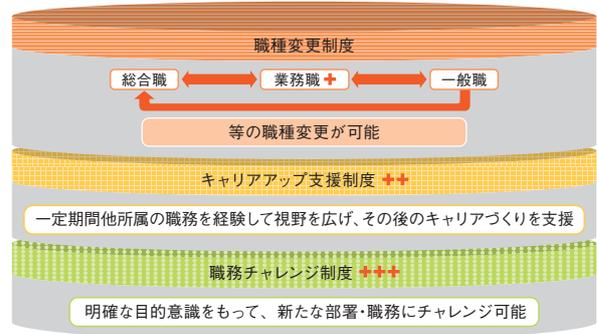
●キャリア形成サポート

従業員一人ひとりがやりがいを持っていきいきと働き、また、お客さまの信頼に応えるべく、働きやすい職場環境づくりや従業員の能力開発、キャリア形成に積極的に取り組んでいます。

●障がい者雇用

障がい者雇用促進の一環として特例子会社「(株)スミセイハーモニー」を2001年に設立しました。障がいのある従業員約80名が、同社でいきいきと働いています。今後も障がい者の活躍できる職場・職務を拡大し、さらに雇用を促進していきます。

●サポート制度(総合・業務・一般職員等)



- ++ 業務職・転居を伴う転動のない総合職
- +++ 業務職・一般職のみに適用
- ++++ 総合職のみに適用

豊かな社会づくり

WEBリンク

<http://www.sumitomolife.co.jp/csr/kouken/>

「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・・・」そんな思いから「ヒューマン(ヒューマン&ハーモニー)」を合言葉に、豊かな地域社会・国際社会の実現に少しでも貢献したいと、さまざまな社会・文化貢献活動に取り組んでいます。

●スミセイ・ヒューマン活動

1991年にスタートした職員参加型のボランティア活動です。地域社会に貢献するために、海岸清掃や施設訪問、チャリティバザーなど、職員が自主的に活動しています。

2007年度はのべ22,358名の職員が活動に参加しました。



森林間伐ボランティア(大阪府箕面市)

●全国縦断チャリティコンサート

1986年にスタートし2008年度で23回目を迎えました。ご協力いただいた募金は、各地の福祉事業などでお役立っていただいています。



のべ841回の公演を全国各地で開催(2008年3月末現在)

●24時間テレビ協賛

2006年度より日本テレビ他、全国31局共同主催の24時間テレビ「愛は地球を救う」に協賛しています。

●こども絵画コンクール

1977年にスタートし2008年度で32回目を迎えました。幼児から中学生を対象に、テーマに合わせた作品を全国から募集しています。

2000年度からはフランス国立ルーヴル美術館の後援を受け、毎年同美術館にて優秀作品の展覧会を開催しています。



©Pyramide du Louvre, architecte. I. M. PEI / G. PONCET

●ピンクリボン運動を応援

乳がんの早期発見、早期診断、早期治療の大切さを伝えるピンクリボン運動を応援しています。



© 2008 The Pygos Group
営承PN23/200

●認知症ケア支援事業

認知症ケアに関する中核的な団体への支援とともに、「認知症ケアポータルサイト」を運営しています。

●住友生命社会福祉事業団

1960年10月に設立した財団法人で、総合健診システム(人間ドック)やいずみホールの運営の他、スミセイさわやか介護セミナー等、さまざまな社会・文化貢献活動を実施しています。

●住友生命健康財団

1985年6月に設立した財団法人で、スミセイライフフォーラム「生きる」やスミセイおはなし広場等、さまざまな社会・文化貢献活動を実施しています。

地球環境保護活動

WEBリンク

<http://www.sumitomolife.co.jp/csr/kankyo/>

当社の目指す「豊かで明るい長寿社会」を実現するためには、人々が安全で健康に暮らせる環境が必要不可欠です。

「CSR経営ビジョン」に定めるステークホルダー「地球環境」に関する具体的行動の指針として「スミセイ環境方針」を制定し、着実かつ持続可能な地球環境保護活動を展開しています。

スミセイ環境方針

住友生命は地球環境の維持・保全が我々が目指す「豊かで明るい長寿社会の実現」に必要な不可欠であると考えています。

当社事業の公共性や社会への責任を踏まえ「健康な暮らしを支えるため、事業活動において常に地球環境への影響に配慮し、その保護に積極的に取り組む」ことをCSR経営ビジョンに定め、日々の活動において以下の方針に従い、着実かつ持続可能な地球環境保護活動へ取り組みます。

1. 地球環境保護の大切さ、および事業活動の環境への負荷を十分に認識し、事業活動を通じた地球環境保護を推進します。
2. オフィスの省エネルギー・省資源、廃棄物のリサイクル、ならびに消耗品・什器・備品等のグリーン購入を推進します。
3. 役職員一人ひとりの環境啓発に努め、その地球環境保護活動を支援するとともに、環境面での社会貢献に積極的に取り組みます。

●スミセイeco活動

従業員一人ひとりの環境啓発および環境負荷低減を目的とした、全社省エネ運動「スミセイeco活動」を展開しています。

具体的には、当社事業活動において環境負荷が大きい紙使用量の削減や、オフィスの電気使用量削減、クールビズへの取り組みなど、各部署が主体となって積極的に取り組んでいます。

●CO₂排出量削減に向けた取り組み

東京本社ビルでは、省エネルギーかつ高効率な機器への設備更新を計画的に進め、2008年度には人感センサー設置によるオフィス内自動消灯システムを導入するなど、2009年度までに約20%近く*のCO₂排出量削減を目指しています。

当社が全国に保有する約200棟のテナントビルについても、従来より省エネ型設備の導入や冷暖房設備のきめ細やかな温度設定などを通じた省エネを推進してきました。今後の改修工事にあたっては、「独自の環境チェックリスト」を使って環境と品質の両面から検討を行うなど、CO₂排出量削減に重点を置いた省エネ対策を推進していきます。さらに、運用管理面の一層の効率化や入居テナントの協力を得ながら、ビル全体の効率的なエネルギー利用を通して、地球温暖化の防止に取り組んでいきます。

※2002～2004年度の平均排出量対比

当社は、
チーム・マイナス6%に
参加しています。



みんなて止めよう温暖化

チーム・マイナス6% www.team-6.jp

●サンゴ礁保全プロジェクト

「海の森」と呼ばれるサンゴ礁は、海洋面積全体に占める割合は0.2%程度である一方で、全海洋動物50万種のうち、約25%が生息すると言われ、多種多様な生態系を有しています。

人間生活に豊かな恵みをもたらしてくれるサンゴ礁が、今、地球温暖化・海洋汚染・開発・自然災害などを原因として、地球上で生存を続けていくことが困難になってきています。

石垣島とフィジーの2地域において、持続可能な地域づくりに取り組むWWFジャパンと(財)オイスカの活動を支援しています。



たくさんの魚の棲家となっている白保のサンゴ礁

©WWFジャパン



フィジーでのサンゴ植付け作業

©オイスカ



白保一鹿島ふるさとの海交流会

©WWFジャパン



ビチレブ島の子どもたち

©オイスカ