

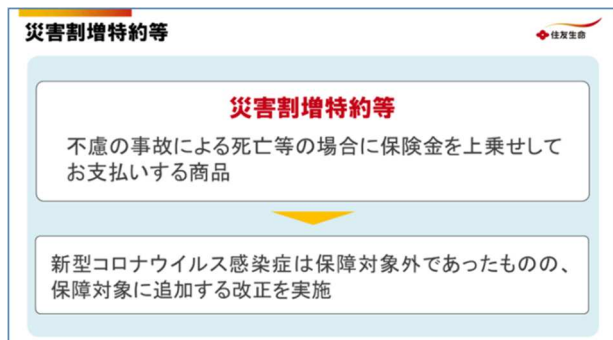
◇事前に寄せられたご質問（17問）

1. 新型コロナウイルス感染症に関する保険給付について

大きな問題となっているコロナウイルス感染ですが、このような新種ウイルス治療に対応する保険はあるのでしょうか。（個人向け又、企業団体向け）
現在なければ、今後検討していく可能性はありますか。

【回答】

- 新型コロナウイルスに感染したことをもって一時金をお支払いするような商品はありませんが、新型コロナウイルス感染症に起因して医療機関に入院された場合、疾病入院給付金のお支払い対象となります。なお、入院が必要にもかかわらず、病院の事情により臨時施設または自宅にて医師等の管理下で療養を行った場合についても、医師等の証明書類に基づき給付金をお支払いします。
- また、新型コロナウイルス感染症に起因してお亡くなりになった場合についても、死亡保険金のお支払い対象となります。
- 災害割増特約など不慮の事故による死亡等の場合に保険金を上乗せしてお支払いする商品については、新型コロナウイルス感染症に起因した死亡等はお支払いの対象外となっておりますが、新型コロナウイルス感染症による甚大な影響と生命保険会社としての社会的責任に鑑み、既加入者も含め、新型コロナウイルス感染症による死亡等を保障対象に追加する対応を行っております。
- これらについては個人保険商品・企業保険商品とも同じ取扱いとなっております。
- なお、当社は三井住友海上火災保険株式会社の代理店として、保健所等の指示を受けて新型コロナウイルスに汚染された施設の消毒措置を行った場合や、従業員が罹患し政府労災保険等の認定を受けた場合に保険金をお支払いする企業向け損害保険商品も取り扱っております。
- 引き続き、社会環境も踏まえ、お客さまのニーズに合う商品の開発に努めてまいります。



2. 新型コロナウイルスの影響を踏まえた経済見通しと運用方針について

現在、日本を含め世界各国がコロナウイルスで大変なことになっています。

1929年の世界恐慌、(日本においては)1945年の第二次世界大戦終了後以来の経済の落ち込みが予想されています。

住友生命様としては、お客様から預かった保険料を運用されています。

今後の経済予測をどのようにとらえているのか、また、それに対してどう運用等していくのかお教えいただけたらありがたいです。

【回答】

- 将来にわたり確実に保険金等をお支払いすることを最優先の目的として、契約期間が長期にわたる生命保険契約の負債特性に応じて資産を管理するALMの考えに基づき、長期の公社債や貸付金等の円金利資産を中心に資産運用を行っております。その上で、内部留保などの状況を勘案して許容されるリスクの範囲内で、株式や外国債券等へ投資することにより収益力の向上を図っております。
- 新型コロナウイルス感染拡大により4-6月期を中心に世界経済の大幅な落ち込みが見込まれますが、各国の感染拡大抑制への取組みにより、7-9月期以降は経済活動が徐々に再開され、緩やかながらも回復していくものと想定しております。2020年の世界経済は3%のマイナス成長、日本経済は5%のマイナス成長を見込んでおり、2021年に関しては、新型コロナウイルスの治療薬やワクチンの開発が実現するという前提ではありますが、世界経済、日本経済ともにプラスの成長を回復する見通しです。
- そうした中で、2020年度の資産運用においては、これまでと同様に、収益性は低いものの安定的である長期の公社債や貸付金等の円金利資産への投資を継続する一方で、一定のリスクはあるものの収益性の高い為替ヘッジをした外貨建事業債、国内外の株式、為替ヘッジをしないオープン外国債券などにも許容されるリスクの範囲内で取り組んでまいります。なお、後者の一定のリスクがある資産への投資に関しては、足元の経済環境は悪いものの、今後の回復を見込む中で中長期的には収益力の向上につながってくると考えております。
- 以上が、現在の当社の経済見通しおよび資産運用方針ですが、新型コロナウイルスの治療薬やワクチンの開発状況、経済回復の足取りをよく見極めつつ、必要に応じて経済見通しや資産運用方針について適切に見直しを行うことで、お客さまに安心・満足していただける資産運用の実現に取り組んでまいります。

3. 新型コロナウイルスが及ぼす決算等への影響について

この度の新型コロナの影響を受け、特損などの経営的ダメージはありますか。

【回答】

- 2019年度決算および2020年度以降について、現状では、新型コロナウイルス感染症に

よる特別損失などのダメージはありません。

○新型コロナウイルス感染症による影響としては、主に、保険金等のお支払いや、資産運用、販売活動に対するものが考えられます。

○保険金等のお支払いについては、2019年度決算の時点でお支払い実績は僅少でした。2020年6月末時点では、新型コロナウイルス感染症関連でのお支払い実績が、約4億円という状況であり、現状、大きな影響は生じておりません。

○資産運用では、2019年度末に一時的に株価下落などの相場変動があったため、保有株式の一部などについて有価証券評価損の計上等をしたものの、大きな額とはなっておりません。今後については、新型コロナウイルス感染拡大により4-6月期を中心に世界経済の大幅な落ち込みが見込まれますが、各国の感染拡大抑制への取組みにより、7-9月期以降は、経済活動が徐々に再開され、緩やかながらも回復していくものと想定しております。

○緊急事態宣言の発令前であった2019年度決算においては、販売活動の制約などによる新契約業績への影響はほとんどありませんでした。2020年度決算については、先行きが不透明な面があるものの、一時的に新契約の保険料収入が一定程度減少するものと考えております。

○以上が考えられる主な影響ですが、生命保険は超長期にわたり保険料をいただきながら保障を提供する事業であるため、収支は安定しており、現時点で、保険金等のお支払いや、資産運用、販売活動に対する新型コロナウイルス感染症の影響が当社の財務基盤を大きく脅かすということはありません。

○なお、これらの状況を踏まえ、リスク管理として、保険金等のお支払いが大幅に増加するとともに経済環境が大きく悪化する場合の影響等を検証しております。

○今後も、安定した財務基盤の確保に努めてまいります。

4. TCFD（気候関連財務情報開示タスクフォース）に関する対応について

御社はCSR経営方針の下、社会貢献・信頼の観点からSDGs、ESG投融資へ取り組み、昨年はTCFDへの賛同も表明されました。TCFD対応はビジネス、ブランド等へ影響を及ぼし経営に直結する課題とも考えられます。情報開示等含め今後どのように取り組みを深めて行かれるのか、企業そして機関投資家としてのお考えをご教示頂きたいとお願いいたします。

【回答】

○TCFDは、気候変動による金融不安定化のリスクに対処するために金融安定理事会が設置した組織であり、企業の気候変動に対する「ガバナンス」「戦略」「リスク管理」「指標」の開示を

求めるTCFD提言を策定しました。

- 当社も2019年3月に同提言への賛同を行い、企業および機関投資家としての両面から気候変動に対する当社の考え方を整理し、2020年4月には同提言に沿った情報開示を行いました。
- 具体的には、「社長をはじめ関係部門を担当する執行役等で構成され、当社の持続可能性について検討を行う『サステナビリティ推進協議会』にて、気候変動問題への対応を協議していること」「気候変動が当社の事業活動にもたらす機会とリスクに対する考え」等を開示しております。
- 今後、企業として、当社の事業活動による気候変動への負の影響をより精緻に把握し、環境負荷の低減に取り組んでまいります。その他、電気使用量の削減やペーパーレスの推進、プラスチックごみの削減等にも全社をあげて取り組んでまいります。
- また、機関投資家の責務の一環として、ESG投融資を積極的に進めてまいります。投資先企業に対して、CO₂排出量削減などの気候変動問題への取組みを働きかけるとともに、より一層の情報開示を求めてまいります。さらに、再生可能エネルギー事業案件やグリーンボンドなどへの新規投資を積極的に行うとともに、株式や債券などの投資判断において、開示された情報を活用し、中長期的な評価に基づく銘柄選定を行ってまいります。加えて、今後は資産運用ポートフォリオ全体として、投資先のCO₂排出量を測定して投資方針や企業との対話のあり方に反映することも検討してまいります。

5. 海外事業の戦略や取組みについて

わが国では着実に高齢化が進む中で、海外で社員や契約を増やしたり、あるいは利益を得て国内に還元する戦略や取組みは極めて重要と考えます。今後もそのことを重視した経営をお願い致します。

【回答】

- わが国において高齢化がますます進展する中、長期的な人口減少トレンドに伴う国内生命保険市場の縮小可能性等を踏まえると海外事業への取組みは非常に重要であると考えております。
- こうした考えのもと、2018年度に策定した「海外事業基本方針」において、日本のマーケット縮小を補うべく、海外の生命保険市場の収益性・成長性を取り込むことで収益基盤を拡充し、グループ全体の保険金等支払余力の向上および持続可能性の強化を図ることとしております。
- 具体的な長期目標としては、グループ基礎利益に対する海外事業の貢献割合を現在の8%程度から20%にすることを掲げております。

○この目標達成のため、今後も海外への投資機会を探るとともに、海外事業展開を支える人材の確保・育成を含む態勢面の整備にも取り組んでまいります。

○さらに、海外出資先との情報連携を通じ、資産運用の高度化、商品開発の多様化、インシュアテックの活用による事業イノベーション等の付加価値の創出に取り組むことで、今後もご契約者の利益に資するよう取組みを推進してまいります。

6. 「認知症PLUS」の販売状況について

新商品「認知症PLUS」は、今後「人生100年時代」で不安を少しでも小さく出来る商品だと思いますが、市場の環境が厳しい時期ですが進展状況を教えてください。

7. 「認知症PLUS」の積極的な提供について

新型コロナウイルス感染予防の為に自粛生活をする事により、社会的な孤立や運動不足が原因で、認知症のリスクが高まっている時期でもあります。

この様な中、今年2020年3月24日に「認知症PLUS」の発売は絶好のタイミングで、時代に合った保険ができたことは大変喜ばしいことです。

十分な感染防止対策を取りながら、この商品の営業活動を精力的にさせていただきますよう、期待申し上げます。

【回答】

○現在、新型コロナウイルス感染症に伴う社会的な孤立や運動不足による影響が懸念されるなど、「人生100年時代」において認知症は他人事ではないリスクといえます。厚生労働省の調査によると、65歳以上の約4人に1人はMC I（軽度認知障害）または認知症といわれており、今後も増加が見込まれます。

○このような背景のもと、「認知症PLUS」は、MC Iから認知症までを幅広く保障し経済的なサポートを行うとともに早期発見・予防につなげることを目的として、2020年3月24日に発売しました。

○そして、住友生命「Vitality」の対象商品に「認知症PLUS」を加えるとともに、認知症予防に有効とされている「歯科健診」「ゴルフ」を新たに Vitality 健康プログラムの健康増進メニューに追加しました。

○また、認知症等になられた場合に、あらかじめ登録していただいたご家族が契約内容の確認やお手続きができる「スマセイのご家族アシストプラス」の提供をあわせて開始しました。

○2020年4月の「認知症PLUS」の販売は、想定件数を上回るなど順調なスタートを切りました。これは、認知症の予防、早期発見、罹患時の保障等について、総合的な保障とサービスの内容が一定程度評価されたものと考えております。

○一方で、新型コロナウイルスの感染拡大による緊急事態宣言の発令以降、順次各支社での営業活動を自粛し、2020年4月16日より全国の支社において対面での営業活動を自粛したため、当該期間における新契約募集は事実上停止することとなりました。なお、同年4月15日時点の累計販売件数は約9000件です。

○2020年6月1日以降は、お客さま・職員の安全と感染拡大防止を第一に全国の営業活動を再開しており、健康長寿社会の実現に向け、「認知症PLUS」の販売等を通じた総合的な保障とサービスの提供に注力してまいります。

8. 住友生命「Vitality」の販売状況について

「Vitality」の発売以来の加入者の増加状況をもっと理解し易い表現で見せて欲しい。

【回答】

○住友生命「Vitality」の発売以降、累計販売件数は、2018年度末に約20万件、2019年度末に約42万件と、着実に増加しております。

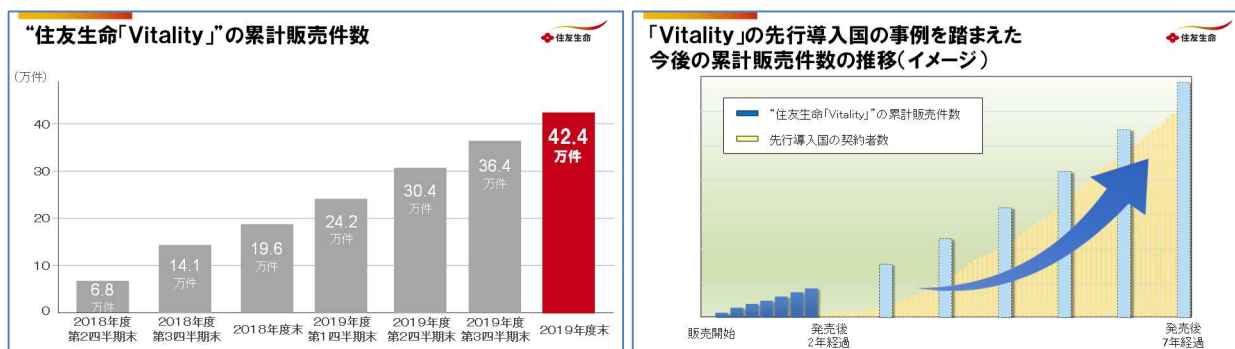
○住友生命「Vitality」は、生命保険による万一の場合等の保障だけでなく、日々の健康増進活動をサポートする点にも魅力を感じていただいております。特に30歳代から40歳代の若い世代の方を中心にご加入いただいております。Vitality健康プログラムを付加できる商品種類の拡充や、健康増進活動に対する特典の充実などにより販売件数が着実に増加しているものと考えております。

○「Vitality」は、日本のほか、南アフリカ、米国、英国、中国など24の国と地域で提供されております。「Vitality」を先行導入している国の事例と比較すると発売当初の販売実績としては相当に高い水準ではありますが、意欲的な目標として掲げた10年間で500万件というペースには現状届いておりません。一方、諸外国では、社会への認知・浸透に数年間を要した後、大幅に販売件数が増加した事例もあるため、当社もそのような姿を目指してまいります。

○また、2020年3月に発売した「認知症PLUS」にVitality健康プログラムを付加可能とし、認知症予防につながる健康増進活動と認知症の保障の両面での価値をご提供しております。加えて、Vitality健康プログラムのメニューに、認知症の予防に有効とされる「歯科健診」「ゴルフ」も追加しました。

○認知症は、適切な生活習慣の改善により、進行を防いだり発症を遅らせたりすることができることが判明しておりますので、認知症の備えに対する意識が高い中高年齢層を中心としたお客さまに「認知症PLUS」とともに、「Vitality」の健康増進活動を促す仕組みをあわせてご案内してまいります。

- 「Vitality」はお客さまニーズや環境変化にあわせて今後も進化させていくことができる保険であり、より多くのお客さまにご加入、ご満足いただけるよう種々取り組みを進め、長期的なスパンで健康寿命の延伸という社会課題の解決につなげていく考えです。



9. 新型コロナウイルスが及ぼす住友生命「Vitality」および健康増進活動への影響について

新型コロナウイルス感染症への対応が社会の大きな課題になっていますが、外出自粛に伴う運動不足への懸念を指摘する声も聞きます。貴社の Vitality やその健康増進活動への影響について、本年3月以降、どのような影響があり、また、今後、どのような影響が生じると予想していらっしゃるのか、可能な範囲で、教えていただけないでしょうか。

【回答】

- 新型コロナウイルス感染拡大に伴う国や地方自治体からの外出自粛要請等の影響により、Vitality 健康プログラムにおけるお客さまの取り組みにも様々な影響が生じております。
- 緊急事態宣言が発令された2020年4月における健康診断結果の提出数は、2019年11月から2020年1月実績の平均比で約7割減少しました。また、歩数等で獲得できる運動ポイントについては、2019年11月から2020年1月実績の平均比で約15%減少しました。
- このような状況等を踏まえ、前年度の健康診断結果等によるポイントを保障するとともに、運動ポイントについても、過去の平均運動実績等によるポイントを保障することにより、翌年度の保険料および特典の再判定を行う特別取扱いを実施しております。また、今後も、運動や健康診断の受診ができない可能性が想定されますので、安心して Vitality 健康プログラムを継続していただける対応をその都度検討してまいります。
- 新型コロナウイルスの影響を受ける環境下においても、自宅でできる健康増進活動の更なるサポートといった観点から、「おうち Vitality」と称し、Vitality アンバサダーの浅田姉妹による運動動画配信や、自宅での運動習慣促進のための SNS キャンペーン、パートナー企業からの追加特典の提供といったサポートを実施しております。

- また、緊急事態宣言解除後も、しばらくは集合イベントやフィットネスジムなどの運動ポイント獲得の機会が減少することが想定されるため、非集合でもポイント獲得が可能なイベントとして、デジタル上でのランニング・ウォーキングイベントや、自宅でもできるオンラインフィットネス教室の提供を検討し、すでに実施の準備を整えております。
- さらに、新たなパートナーとの提携を拡大し、健康増進に重要な「野菜・果物などの食」や「健康診断受診」に関する新たな特典についても検討しております。
- 新型コロナウイルスは、社会環境や生活様式に大きな変化をもたらし、Vitality 会員の取組みにも大きな影響を与えておりますが、免疫力向上により感染リスクを抑えるための適度な運動の重要性が注目される中、あらためて健康増進活動の大切さを「Vitality」を通じて社会に訴えてまいります。また、政府の「新しい生活様式」の例も踏まえ、パートナー企業の力もお借りしながら、Vitality 健康プログラムのレベルアップに努めてまいります。
- 今後も「Vitality」を軸に、社会への健康増進の働きかけや、健康経営の推進をはじめとするCSVプロジェクトを進め、「お客さま」「社会」「会社・職員」との共有価値を創造し、健康寿命の延伸、健康長寿社会の実現を目指してまいります。

10. 営業職員を通じた住友生命「Vitality」加入者へのサポートについて

Vitality という画期的な商品を開発されたこと、敬意を表します。

Vitality では住友生命のサイトに、健康診断書を提出したり、毎日の歩数を登録するとポイントが貯まり、のちのち保険料が下がるというビジネスモデルになっていると理解しております。ただ、この登録がITツールを使うようになってきているために、この商品がターゲットとする年齢層には、登録作業が面倒に思えることがあるかと危惧します。

Vitality の加入者を増やし同業他社の商品との差別化を図るには、加入者の方が健康診断書の提出、日々の歩数の登録を面倒と思わないためのサポートが必要かと思えます。さらには、普段から運動し健康寿命を伸ばそうという意識付けが重要と思えます。

一方で、御社は、これまで保険外交員の体制を確立され、外交員が保険加入者に寄り添うことで、顧客のみならず社会からの信頼を得てきたのではないかと思います。

上記のサポートと、意識付けを実現する上で、外交員が加入者を訪問し、運動を続けてVitality にデータを登録するとこんな利点がありますということを説明し、また、登録されずにポイントを失っている方がいないようにサポートする。さらには、登録されたデータから、運動ができていない方に、どのように生活改善すればよいかのコンサルテーションを実施するといったことはできないでしょうか。ITツールのみで実現するよりも人によるサポートのほうが、はるかに温かみあるサービスが実現できると考えます。

外交員へのIT教育など難問はありますが、ご検討いただければ幸いです。

【回答】

- 継続して健康増進活動に取り組んでいくためには、温かみのある定期的なコミュニケーションが大変重要であると考えております。そうした観点から、ご加入後の健康増進活動においては、営業職員の対面でのサポートを基軸とした取組みを行っております。
- 具体的には、営業職員による健康増進活動のサポート全般を「Vitality 応援活動」と称し、Vitality 健康プログラムを開始する上で必要な手続きが未了のお客さまを確認し、スマートフォンアプリのダウンロードやポイント獲得などの手続きをサポートするとともに、効果的なタイミングでの現在のポイント状況やステータスアップのためのアドバイス、健康増進のモチベーションアップのための特典情報の提供などを行っております。
- スマートフォンやアプリ、ウェアラブルデバイス等の電子機器操作に不慣れなお客さまに対しては、登録・操作面の具体的な画面遷移を記載した書面ツールや動画コンテンツをご用意しているほか、メールやお電話で直接お問い合わせいただける「Vitality サービスセンター」でのサポート体制を構築しております。
- また、全 Vitality 加入者にメールアドレスの登録をさせていただいているため、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から対面サポートが困難であった状況でも、健康増進活動・促進を目的とした本社からのダイレクトの特典活用やお得な情報提供など、非対面でのタイムリーな情報提供も行うことができました。
- 健康増進活動は、長く、無理なく、楽しみながらご継続いただくことが重要ですので、お客さまの状況やニーズに合わせて、営業職員や本社からの対面・非対面双方で、お客さまが楽しみながら健康増進活動に継続して取り組んでいただけるよう今後も最適なサービスの提供に努めてまいります。

1 1. 新型コロナウイルスの影響を踏まえた営業活動について

新型コロナウイルス感染が心配される環境下で営業活動の工夫はどのようにされていますか。

1 2. 新型コロナウイルスを踏まえた職員の感染防止対策と営業活動について

「契約者に寄り添う」という経営方針を掲げている住友生命として、新型コロナウイルス禍の大変な中で、コロナに負けず、会社と契約者が共に力強くこの困難を乗り越えて行くという心構えでコロナに打ち克てるようにしていくことが大切と思いますが、このような状況下で、今後どのように職員を守り、どのように営業活動を行って行くのか、その方針をお聞かせ下さい。

【回答】

- 2020年1月に危機対策本部を設置してから感染拡大防止を念頭においた取組みを進めてま

いりましたが、緊急事態宣言の発令以降、順次各支社での営業活動を自粛し、同年4月16日より全国において対面での営業活動を自粛しました。

○2020年5月下旬に緊急事態宣言が全面的に解除されたことを受け、同年6月1日以降は、お客さまと職員の安全や感染拡大防止を第一に営業活動を再開しておりますが、まずは、お客さまの健康状態の確認を最優先事項としております。

○また、訪問前の職員の検温、マスクの着用、消毒等の感染防止策を徹底しており、対面でのコンタクトについては、お客さまの事前の了承がある場合に限っております。

○こうした中で、メール、電話といった非対面の手段も織り交ぜてご対応するなど、対面での応対時間を短くすべく適宜工夫しており、ご加入の意思はあるものの対面でのお手続きをご希望されないお客さまには、郵送による申込手続きを実施しております。

○このように種々対策を講じたうえで営業活動を行っておりますが、デジタルを活用したお客さまとの接点づくりの拡大と、お客さまの体験価値を向上させるサービスの拡充がますます重要になってくると考えており、2020年6月から全国の営業職員を通じて「お客さま未来安心活動」を展開しております。

○この活動では、デジタル活用の前提となるメールアドレスや携帯電話番号、スマセイダイレクトサービスへの登録を推進するとともに、いざという時に保険が適切に機能するよう、あらかじめ登録していただいたご家族が契約内容の確認やお手続きをすることができる「スマセイのご家族アシストプラス」のご案内を非対面により行っております。

○加えて、テレワークや時差出勤の推進、オフィス環境の整備など、職員の健康管理に十分に留意した職場づくりも推進しております。

13. アフターコロナを見据えた非対面での営業体制について

生命保険の契約は営業職員によるお客様との対面営業が中心であり、多くのお客様は生命保険に関する知識が十分にあるわけではなく、対面での十分な説明やしっかりとしたコンサルティングは大変重要であると考えています。

ただ、今般の新型コロナウイルス感染拡大に伴い、非対面の営業活動充実を求める声が高まっているのも事実であり、インターネットやスマートフォンを活用した契約締結ルールや契約更新手続きのプラットフォームの確立など新しい営業体制の構築も大きな課題と思われま

す。ウィズコロナ、アフターコロナを踏まえた非対面の営業体制の充実についてどのような検討をされているのか、今後の取組み等についてお教え頂ければと思います。

1 4. 「新しい生活様式」を踏まえたお客さまとのコミュニケーションについて

ソーシャルディスタンスやテレワークなど新しい生活様式が今後着実かつ構造的に定着していくと考えられます。その中で、契約者と営業職員のコミュニケーションの厚みを落とさないための取組みや工夫を教えてください。

【回答】

- コロナ禍における社会の変化や、その先の将来を見据えれば、対面での「人ならではの」の価値に加え、「デジタル」を活用したお客さまとの接点づくりの拡大と、お客さまの体験価値を向上させるサービスの拡充が重要であり、現在、デジタル上の接点となる情報の収集に取り組んでおります。
- また、今回明らかとなった課題を踏まえて、新たな営業体制の早期の実装を目指すため、非対面での営業活動や契約締結にかかる部門横断のプロジェクトチームを立ち上げ、検討を進めております。
- プロジェクトチームでは、デジタルツールを活用し、非対面であっても対面と変わらない品質のコミュニケーションを実現することで、高品質なコンサルティングを行う体制づくりの検討を進めております。
- また、非対面での契約締結を可能とするため、郵送による申込手続きのルールを整備するとともに、お客さまのスマートフォンやインターネット回線を通じた手続きについても検討を進めております。
- さらに、アフターフォローのあるべき姿も検討しており、「デジタル」と「営業職員」による新たなお客さまフォローの展開を予定しております。
- こうした取組みを加速させることで「人ならではの」の価値と「デジタル」を融合させ、高品質なコミュニケーションとコンサルティングを実現するとともに、住友生命全体でお客さまに寄り添ったサービスをお届けすることで、お客さまに体験していただく価値を高めてまいります。

1 5. デジタルや住友生命「Vitality」の活用による顧客接点の拡大について

「Vitality」は、審議会やご契約者懇談会でも注目されている通り、今後の成長が大いに期待できる商品だと思っています。加入時と保険金支払時以外には顧客との目立った接点を持たない生命保険会社にとっては、顧客接点という点でも魅力的です。

With/After コロナ時代に入ってデジタルトランスフォーメーションが劇的に進むと思われる中、オンライン接点が多い「Vitality」を活用しない手はないと考えます。

デジタルイノベーション推進室のシリコンバレー等での取り組み成果を踏まえ、日常的に接点を持っているコンビニやファストフード店、あるいは公共交通機関等との連携、すなわちオ

オープンイノベーションを推進することにより、さらに顧客接点を増やすことは有益かと考えます。

個人情報保護など様々な懸念事項もありますが、いかがでしょうか。

【回答】

○日常的な顧客接点が少ない生命保険会社にとって、他業界と連携し顧客接点を増やすことは有益であると考えております。

○当社は、住友生命「Vitality」を通じて、保険加入時や保険金支払時に加え、お客さまの日々の健康増進活動のサポートや、パートナー企業の特典提供等の機会による顧客接点の確保に努めております。新型コロナウイルス感染拡大後の状況下においては、Vitality アプリやメール等を通じたコミュニケーションに加え、パートナー企業のECサイト、デジタル技術を活用したウォーキングやランニングのバーチャルイベントの開催等、非接触型の様々な接点機会を創出する方策も検討しております。

○こうした「Vitality」の取組みに加え、シリコンバレーにおいては、SNS等を通じた情報連携により顧客接点を増やすソリューションの調査・研究を進めており、国内においても、ヘルスケア領域の企業やスタートアップ企業、自治体と連携した事業を検討するなど、オープンイノベーション推進の取組みを行っております。また、そのバックグラウンドとして、情報を活用、整理するためのシステムインフラの整備にも取り組んでおります。

○今後の With/After コロナの状況下においては、非対面での保険営業やサービスがより一層重要視されることは確実であり、オンラインとオフラインを融合したデジタルトランスフォーメーションを推進すべく検討を進めているところです。

16. 子育てや教育を支援する取組みについて

これからの時代を生きる子供たちに何が大事でどんな力が必要かということを考えると、生きた学びを提供することが大事ではないかと思いますが、CSR（企業の社会的責任）の観点から、子育て支援、教育支援についてどのような取組みをしているのでしょうか。

17. 新型コロナウイルスを踏まえた社会貢献活動について

新型コロナ禍に対し、CSRの観点での社会支援策などは検討されていますか。

【回答】

○CSR経営方針では、「豊かで明るい長寿社会の実現に貢献」という理念のもと社会貢献活動を行っており、「子育て支援」については、「健康増進」「地球環境の保護」とともに、3つの重点分野の一つとして取り組んでおります。

○具体的には、「未来を強くする子育てプロジェクト」のもと、子育て支援活動の表彰、女性研究者への支援、子育て支援団体への助成を行っております。

- 加えて「生きた学びの提供」という点については、「スミセイアフタースクールプロジェクト」の中で「いのち」「健康」「未来」をテーマとした出張授業を全国の学童保育等で展開しております。
- さらに、教育支援という点では、2つの大学で「保険に関わる寄付講座」も実施しております。
- 新型コロナウイルスを踏まえた社会貢献活動全般という点では、オンラインを活用した学童保育支援やトップアスリートによる親子の運動機会創出、自宅等で実施可能な職員のボランティア等、新たなスタイルのメニューも検討しております。
- 運動機会の減少という社会課題に対しては、「おうち Vitality」での浅田姉妹による運動動画の配信等、楽しく運動を続けていただける企画なども行っております。
- 保険本業においては、災害割増特約等の商品について、新型コロナウイルス感染症による死亡等を保障対象に追加しております。
- なお、新型コロナウイルスによって影響を受けた医療分野、学童保育等の子育て支援分野、こころの健康を支える文化団体への支援として、住友生命グループで総額8000万円の寄付を実施しております。
- CSRの観点においても、「社会に『なくてはならない』保険会社」の実現に向け、引き続き積極的に取り組んでまいりたいと考えております。