

平成29年度「消費者志向自主宣言」 フォローアップ活動について

平成30年7月
住友生命保険相互会社

平成29年度に実施した「消費者志向自主宣言」フォローアップ活動につきご報告いたします

1.「消費者志向自主宣言」に掲げる理念について

当社の経営方針は、企業理念である「経営の要旨」を頂点とし、そこに示された当社の普遍的な使命をCSRの視点から示す「CSR経営方針」、および中長期的に目指していく「お客さまの視点から見た会社の姿」を示す「住友生命ブランドビジョン」によって構成されています。

「住友生命ブランドビジョン」では、「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、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」の実現に取り組んでおり、引き続き、これらを通じ、消費者志向の取組みを推進してまいります。



【お客さまの未来を強くする 4つの「先進の価値」】

- “いつも、いつまでも続く”先進のコンサルティングとサービスを提供します。
- “強く生きる”ための先進的な商品を提供します。
- 一步先行く“感動品質”のお客さま対応を目指します。
- “健康な人生・豊かで明るいシニアライフ”を応援する、進化するサポートプログラムを提供します。

2. 各取組方針に対応するフォローアップ活動について

取組方針	フォローアップ
a. コーポレートガバナンスの確保および消費者対応部門等と他部門との有機的連携 当社では、コーポレートガバナンス・ガイドラインに基づき、実効的なコーポレートガバナンスを実践するとともに、「お客さまの声」を経営に活かす取組み態勢を構築しております。今後もより一層の充実を図ってまいります。 「お客さまの声」を経営に活かす取組み態勢 (1) 当社に寄せられる「お客さまの声」については、本社担当部で集約し、関連する業務を所管する部門との間で、情報連携および共有化を行い、対応策・改善策を検討しています。特に苦情については、「お客さま本位推進部」で一元管理し、その分析に基づく改善を推進しています。	➤ 「お客さまの声」を経営に活かす取組み態勢 当社では、次の態勢のもと、平成29年度も「お客さまの声」を経営に活かす取組みを推進いたしました。 「お客さまの声（苦情）」の状況、改善の取組みは、次葉のとおりです。

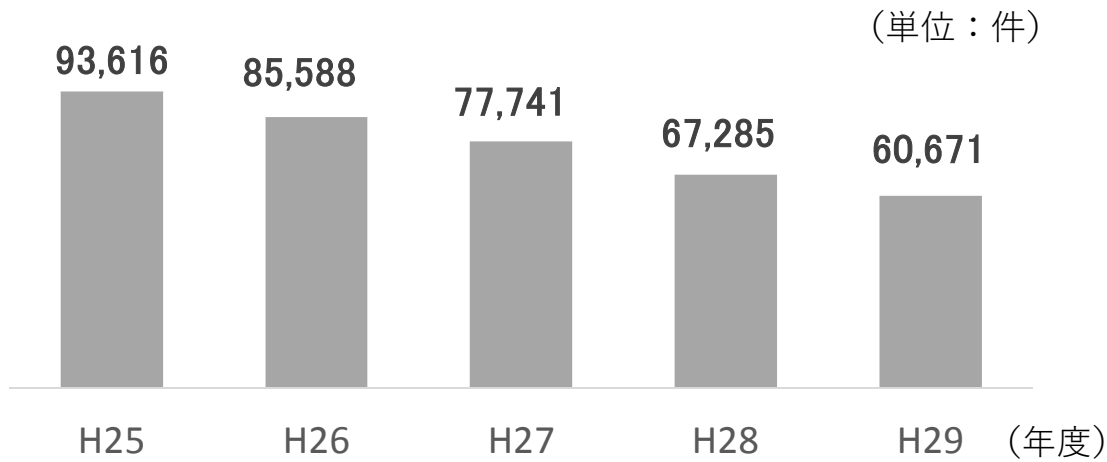
2. 各取組方針に対応するフォローアップ活動について

取組方針	フォローアップ																					
	➤ 苦情の管理と分析 苦情については、「お客さま本位推進部」で一元管理し、その分析を行っています。 平成29年度の「お客さまの声（苦情）」の受付状況は、次のとおりです。 【平成29年度お客さまの声（苦情）受付状況】 <table><tr><th>項目</th><th>苦情件数</th><th>構成比（％）</th></tr><tr><td>新契約関係</td><td>6,397</td><td>10.5</td></tr><tr><td>収納関係（保険料等）</td><td>3,906</td><td>6.4</td></tr><tr><td>保全関係（契約内容変更等）</td><td>20,199</td><td>33.3</td></tr><tr><td>保険金・給付金関係</td><td>15,098</td><td>24.9</td></tr><tr><td>上記以外</td><td>15,071</td><td>24.8</td></tr><tr><td>合計</td><td>60,671</td><td>100.0</td></tr></table> * 上記お客さまの声（苦情）の定義は「当社の業務全般に関しお客さまからの不満足の表明があったもの」です。 * 苦情内訳詳細についてはHPに掲載しています。 http://www.sumitomolife.co.jp/about/csr/satisfaction/complain.html	項目	苦情件数	構成比（％）	新契約関係	6,397	10.5	収納関係（保険料等）	3,906	6.4	保全関係（契約内容変更等）	20,199	33.3	保険金・給付金関係	15,098	24.9	上記以外	15,071	24.8	合計	60,671	100.0
項目	苦情件数	構成比（％）																				
新契約関係	6,397	10.5																				
収納関係（保険料等）	3,906	6.4																				
保全関係（契約内容変更等）	20,199	33.3																				
保険金・給付金関係	15,098	24.9																				
上記以外	15,071	24.8																				
合計	60,671	100.0																				

2. 各取組方針に対応するフォローアップ活動について

取組方針	フォローアップ
	➤ 苦情の分析に基づく改善の推進 「お客さまの声（苦情）」の分析に基づき、業務の改善を推進しています。 【具体的な改善のための取組み】 ○「手続きが遅い」という苦情削減のため、問い合わせを受けた際に、原則当日中にお客さまへの連絡することの徹底等、迅速な対応促進を全社的に図っています。 ○アフターサービスの充実のため、お客さまへの定期訪問等、「スミセイ未来応援活動」を実施しています。 ＊「スミセイ未来応援活動」については、こちらをご覧ください。 http://www.sumitomolife.co.jp/about/customers/service.html ○社内イントラネットを活用し、動画や（WEB版）社内報等による職員への教育機会を拡大しています。 ○お客さまに寄り添った活動の好事例等を教材とした社内研修機会を拡大しています。

2. 各取組方針に対応するフォローアップ活動について

取組方針	フォローアップ												
(2) 部門横断的・全社的な課題については、社長を委員長とする「CS向上委員会」において改善策の検討を行う等、必要な対策を講じ、審議結果を取締役会に報告しています。	➤ CS向上委員会の開催 「CS向上委員会」を平成29年6月と12月に開催いたしました。当社に寄せられる「お客さまの声」の分析に基づき、部門横断的・全社的課題について、継続的に改善に取り組んでいます。 ➤ 「お客さまの声（苦情）」件数の推移 以上のような取組みの推進により、苦情件数は、次のとおり推移しています。  <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H25</td> <td>93,616</td> </tr> <tr> <td>H26</td> <td>85,588</td> </tr> <tr> <td>H27</td> <td>77,741</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>67,285</td> </tr> <tr> <td>H29</td> <td>60,671</td> </tr> </tbody> </table> (単位：件)	年度	件数	H25	93,616	H26	85,588	H27	77,741	H28	67,285	H29	60,671
年度	件数												
H25	93,616												
H26	85,588												
H27	77,741												
H28	67,285												
H29	60,671												

2. 各取組方針に対応するフォローアップ活動について

取組方針	フォローアップ						
b. 従業員の意識の醸成に向けた取組み (1) お客さまからの「お褒めの声」などをまとめた冊子等を作成し、各職場で毎月実施しているミーティング等を通じて、好取組事例等を幅広く共有し、共感の輪を広げていく取組みを進めています。 (2) 職員一人ひとりのマナー向上や、お手続きなどへの親身で迅速な対応が、より信頼・満足いただけるお客さま対応の大切な基本であると考え、お客さまにご満足いただけた事例等を共有し、より一層お客さまに寄り添った対応ができるよう、職員の教育に取り組んでおります。	➤ 好取組事例の社内への共有 社内教材や社内報等で、お客さまに寄り添った活動の好事例を紹介し、各所属で共有化することを通じ、一人ひとりのお客さま対応の向上に取り組んでいます。 ➤ 「ユニバーサルマナー検定(*)」の団体受講を推進 高齢者や障がい者、子ども連れの方など多様な方々を思いやり、適切な理解のもと行動するマインドとアクションを身につけるために、「ユニバーサルマナー検定」の団体受講を行っています。 *一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会が実施 【受講者数】 <table border="0"> <tr> <td>平成29年3月</td> <td>46名</td> </tr> <tr> <td>10月</td> <td>75名</td> </tr> <tr> <td>平成30年5月</td> <td>180名</td> </tr> </table>  本社での検定の様子（平成29年10月）	平成29年3月	46名	10月	75名	平成30年5月	180名
平成29年3月	46名						
10月	75名						
平成30年5月	180名						

2. 各取組方針に対応するフォローアップ活動について

取組方針	フォローアップ
	➤ 消費者視点醸成のための職員向け講演会開催 消費者視点での企業活動について、職員の意識を醸成するため、当社CS向上アドバイザー会議社外委員である片山 登志子氏（弁護士・消費者支援機構関西 副理事長）による講演会を開催しました（平成30年2月）。 講演会の内容については、社内動画配信にて、全社への共有を図っています。

2. 各取組方針に対応するフォローアップ活動について

取組方針	フォローアップ
c. 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換 (1) 情報提供の充実 ア. ご契約締結までの各種情報提供、申込手續からご契約締結後の様々な情報提供において、「お客さまの声」に基づいて、よりわかりやすく、見やすいものとするよう工夫するとともに、情報内容や教育の充実等を図り、ご理解の促進に努めています。	➤ 「お客さまの声」からの具体的改善事例 お客さまの声・ご意見をもとに、継続的に改善に取り組んでおります。 (改善事例) 健康祝金請求書の見直し ご意見 ・ 手続きの流れが分かりにくい ・ 請求書の文字が小さくて読みづらい 対 応 限定告知型終身保険「千客万頼」にご加入のお客さまが健康祝金を請求される際、高齢の方もスムーズにお手続きいただけるよう、お手続きの流れがわかりやすいような記載に変更し、請求書に記載の文字を大きくする改訂を行いました。 * その他の改善事例については、こちらをご覧ください。 http://www.sumitomolife.co.jp/about/csr/satisfaction/case.html#sec01

2. 各取組方針に対応するフォローアップ活動について

取組方針	フォローアップ												
イ. 保険金等のご請求手続において適切なご請求案内を行うとともに、保険金等をお支払いできなかったお客さまからのご相談について、社内に専用の相談窓口を開設し、専任の職員が直接ご相談を受け付けるなど、お客さまや社会からより信頼・ご支持いただくために態勢の強化に取り組んでいます。	➤ 保険金等のお支払い専用の「相談窓口」の状況 保険金、給付金をお支払いできなかったお客さまを対象とした専用窓口の平成29年度のご利用状況は、次のとおりです。 また、社外弁護士による無料相談制度も設け、お客さまに親身になった対応を心がけています。												
	<table><tr><th></th><th>合計</th><th>保険金</th><th>給付金</th></tr><tr><td>利用件数</td><td>128</td><td>51</td><td>77</td></tr><tr><td>フリーダイヤル案内件数</td><td>11,497</td><td>2,083</td><td>9,414</td></tr></table>		合計	保険金	給付金	利用件数	128	51	77	フリーダイヤル案内件数	11,497	2,083	9,414
		合計	保険金	給付金									
	利用件数	128	51	77									
	フリーダイヤル案内件数	11,497	2,083	9,414									
	【支払非該当理由ごとの相談件数】 <table><tr><th></th><th>件数</th></tr><tr><td>支払事由非該当</td><td>108</td></tr><tr><td>告知義務違反による解除</td><td>16</td></tr><tr><td>免責事由該当</td><td>4</td></tr></table>		件数	支払事由非該当	108	告知義務違反による解除	16	免責事由該当	4				
	件数												
支払事由非該当	108												
告知義務違反による解除	16												
免責事由該当	4												
	(単位：件)												

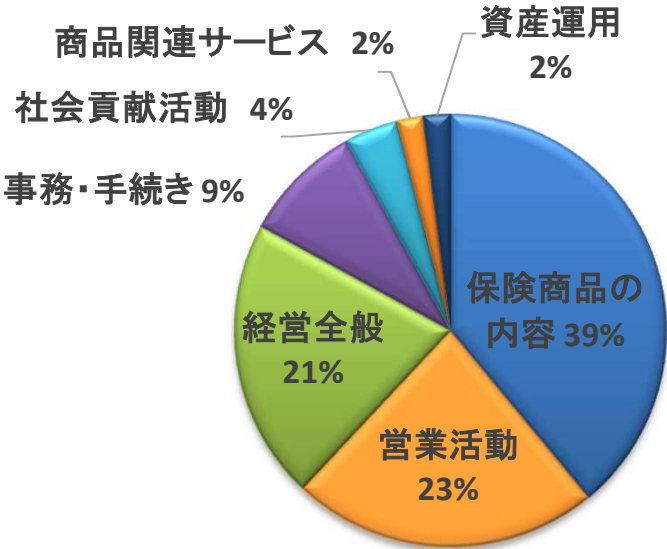
2. 各取組方針に対応するフォローアップ活動について

取組方針	フォローアップ
ウ. 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」を開催し、お客さま満足の向上に関する諸施策等に関しての意見をいただき、お客さまの視点に立った商品・サービスの開発、情報提供の充実に活かしています。	➤ CS向上アドバイザー会議の開催 平成29年度は7月と1月に開催しました。1月の開催では、次の事項を報告し、ご意見をいただきました。 ・ 平成29年度上期「お客さまの声」について ・ 金融機関等の代理店を通じてご契約されたお客さまからのお申し出への対応体制について ・ 開発中の健康増進型保険のパンフレット ・ 金融機関窓口販売商品のパンフレット ・ お客さま本位の業務運営 ・ 平成29年度お客さま満足度アンケート結果   * 社外委員や最新の開催状況などについては、こちらをご覧ください。 http://www.sumitomolife.co.jp/about/csr/satisfaction/manage.html#sec02

2. 各取組方針に対応するフォローアップ活動について

取組方針	フォローアップ																																																																										
	➤ C S 向上アドバイザー会議社外委員の意見に基づく改善事例 平成29年4月に発売した外貨建一時払終身保険「笑顔の約束」の「ご契約内容のお知らせ」(年2回お客さまにご契約内容の状況をお伝えするレポート)の新規作成にあたり、お客さまにとってより分かりやすく見やすい帳票となるように、C S 向上アドバイザー会議社外委員よりご意見をいただいた上で作成いたしました。 (笑顔の約束)「ご契約内容のお知らせ」帳票イメージ(対応後) 〒104-8430 東京都中央区築地7-18-24 住生 太郎 様 45678901 123 6か月1回お支払いします。 笑顔の約束 〒545-1234 大阪府大阪市中央区城島1-4-35 住友生命保険相互会社 【募集代理店】 **銀行 **株式会社 ご契約内容のお知らせ(平成29年10月) いつもお引立てをいただきありがとうございます。 「笑顔の約束」をご契約いただき感謝申し上げます。 この通知はご契約の内容をお知らせするために、6か月に1回お送りしております。 今後とも変わらぬご愛顧を願いますようお願いいたします。 1. ご契約内容 <table><tr><td>証券番号</td><td>第12345678901号</td></tr><tr><td>商品名称</td><td>笑顔の約束</td></tr><tr><td>契約者</td><td>住生 太郎 様</td></tr><tr><td>被保険者</td><td>住生 太郎 様</td></tr><tr><td>死亡保険金受取人</td><td>住生 花子 様</td></tr><tr><td>指定代理請求人</td><td>住生 花子 様</td></tr><tr><td>契約日</td><td>平成29年4月20日</td></tr><tr><td>第1保険期間</td><td>平成29年4月19日(第1回)まで</td></tr><tr><td>第2保険期間</td><td>平成29年4月20日から平成44年4月19日まで</td></tr><tr><td>第3保険期間</td><td>平成44年4月20日以後(無期)</td></tr><tr><td>指定通貨</td><td>米ドル</td></tr><tr><td>付加特約</td><td>難病介護給付特約 指定代理請求特約</td></tr><tr><td>スマイダイレクトサービス登録状況</td><td>登録済</td></tr></table> スマイダイレクトサービス インターネットで契約の状況や保険金受取などの情報を確認したり、お問い合わせや、書類のご請求などが簡単にできます。 住生太郎様へメールより「契約の状況」をメールでお知らせいたします。ご希望の方は「契約の状況」をメールでお知らせください。 【住生太郎様】 http://www.sumitomo.co.jp 郵便コード：123456 電話番号：〒1234 5678 9012 2. 保障内容等 作成基準に適合する金額を算出しています。ご契約内容を変更された場合、または、契約内容に契約減額した場合には、お支払い金額も変更となります。お支払い金額は、お支払い金額の100%に引き上げさせていただきます。 <table><tr><td>一時払保険料</td><td>1,000,000.00 米ドル</td></tr><tr><td>基本保障金額</td><td>1,500,000.00 米ドル</td></tr><tr><td>円換算金額</td><td>100,000,000 円</td></tr><tr><td>指定代理請求人</td><td>住生太郎様(住所：〒1234 5678 9012)</td></tr><tr><td>基本金額</td><td>100,000,000 円</td></tr><tr><td>円換算金額</td><td>100,000,000 円</td></tr></table> 《現在の契約状態》 第1 保険期間 作成基準日：平成29年10月20日 <table><tr><td>《保障内容》</td><td>第1 保険期間</td><td>指定通貨</td><td>円換算金額</td></tr><tr><td>死亡保障金額</td><td>1,000,000.00 米ドル</td><td>100,000,000 円</td><td></td></tr><tr><td>災害死亡保障金額</td><td>1,000,000.00 米ドル</td><td>180,000,000 円</td><td></td></tr><tr><td>円換算金額</td><td>1米ドル=120.00 円</td><td></td><td></td></tr><tr><td>指定通貨</td><td>指定通貨</td><td>円換算金額</td><td></td></tr><tr><td>保険料支払金額</td><td>850,000.00 米ドル</td><td>102,000,000 円</td><td></td></tr><tr><td>契約返戻金額</td><td>850,000.00 米ドル</td><td>102,000,000 円</td><td></td></tr><tr><td>円換算金額</td><td>1米ドル=120.00 円</td><td></td><td></td></tr><tr><td>円換算金額</td><td>100,000,000 円</td><td>100,000,000 円</td><td></td></tr></table> 《しくみ図》 ① 契約者(住生太郎様)が保険料を支払います。 ② 保険料は、保険会社(住友生命保険相互会社)に支払われます。 ③ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ④ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ⑤ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ⑥ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ⑦ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ⑧ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ⑨ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ⑩ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ⑪ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ⑫ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ⑬ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ⑭ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ⑮ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ⑯ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ⑰ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ⑱ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ⑲ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ⑳ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㉑ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㉒ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㉓ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㉔ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㉕ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㉖ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㉗ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㉘ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㉙ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㉚ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㉛ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㉜ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㉝ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㉞ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㉟ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㊱ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㊲ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㊳ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㊴ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㊵ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㊶ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㊷ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㊸ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㊹ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㊺ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㊻ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㊼ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㊽ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㊾ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。 ㊿ 保険会社は、契約者(住生太郎様)に保険料を支払います。	証券番号	第12345678901号	商品名称	笑顔の約束	契約者	住生 太郎 様	被保険者	住生 太郎 様	死亡保険金受取人	住生 花子 様	指定代理請求人	住生 花子 様	契約日	平成29年4月20日	第1保険期間	平成29年4月19日(第1回)まで	第2保険期間	平成29年4月20日から平成44年4月19日まで	第3保険期間	平成44年4月20日以後(無期)	指定通貨	米ドル	付加特約	難病介護給付特約 指定代理請求特約	スマイダイレクトサービス登録状況	登録済	一時払保険料	1,000,000.00 米ドル	基本保障金額	1,500,000.00 米ドル	円換算金額	100,000,000 円	指定代理請求人	住生太郎様(住所：〒1234 5678 9012)	基本金額	100,000,000 円	円換算金額	100,000,000 円	《保障内容》	第1 保険期間	指定通貨	円換算金額	死亡保障金額	1,000,000.00 米ドル	100,000,000 円		災害死亡保障金額	1,000,000.00 米ドル	180,000,000 円		円換算金額	1米ドル=120.00 円			指定通貨	指定通貨	円換算金額		保険料支払金額	850,000.00 米ドル	102,000,000 円		契約返戻金額	850,000.00 米ドル	102,000,000 円		円換算金額	1米ドル=120.00 円			円換算金額	100,000,000 円	100,000,000 円	
証券番号	第12345678901号																																																																										
商品名称	笑顔の約束																																																																										
契約者	住生 太郎 様																																																																										
被保険者	住生 太郎 様																																																																										
死亡保険金受取人	住生 花子 様																																																																										
指定代理請求人	住生 花子 様																																																																										
契約日	平成29年4月20日																																																																										
第1保険期間	平成29年4月19日(第1回)まで																																																																										
第2保険期間	平成29年4月20日から平成44年4月19日まで																																																																										
第3保険期間	平成44年4月20日以後(無期)																																																																										
指定通貨	米ドル																																																																										
付加特約	難病介護給付特約 指定代理請求特約																																																																										
スマイダイレクトサービス登録状況	登録済																																																																										
一時払保険料	1,000,000.00 米ドル																																																																										
基本保障金額	1,500,000.00 米ドル																																																																										
円換算金額	100,000,000 円																																																																										
指定代理請求人	住生太郎様(住所：〒1234 5678 9012)																																																																										
基本金額	100,000,000 円																																																																										
円換算金額	100,000,000 円																																																																										
《保障内容》	第1 保険期間	指定通貨	円換算金額																																																																								
死亡保障金額	1,000,000.00 米ドル	100,000,000 円																																																																									
災害死亡保障金額	1,000,000.00 米ドル	180,000,000 円																																																																									
円換算金額	1米ドル=120.00 円																																																																										
指定通貨	指定通貨	円換算金額																																																																									
保険料支払金額	850,000.00 米ドル	102,000,000 円																																																																									
契約返戻金額	850,000.00 米ドル	102,000,000 円																																																																									
円換算金額	1米ドル=120.00 円																																																																										
円換算金額	100,000,000 円	100,000,000 円																																																																									

2. 各取組方針に対応するフォローアップ活動について

取組方針	フォローアップ																
(2) 双方向の情報交換 全国の支社等で開催する「ご契約者懇談会」を通じてご契約者の皆さまに当社の経営状況等をご説明し、幅広く意見交換を行うとともに、消費者団体等が開催する研究会への参加等を通じて双方向の情報・意見交換に積極的に取り組み、「お客さまの声」を経営に活かす取組みに繋げています。	➤ 全国の支社での「ご契約者懇談会」の開催 平成29年度は全国89箇所で開催し、1,766名のご契約者の方々にご出席いただきました。 ご契約者懇談会でのご意見・ご要望については、実行に移せるものは直ちに経営に取り入れるとともに、その傾向を分析して、ご契約者の皆さまの意向を反映した経営を進めていく一助とさせていただいています。 【ご意見・ご要望の内訳】  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>保険商品の内容</td> <td>39%</td> </tr> <tr> <td>営業活動</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>経営全般</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>事務・手続き</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>社会貢献活動</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>商品関連サービス</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>資産運用</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table> * 「ご契約者懇談会」詳細については、こちらをご覧ください。 http://www.sumitomolife.co.jp/about/company/mutual/informal.html	Category	Percentage	保険商品の内容	39%	営業活動	23%	経営全般	21%	事務・手続き	9%	社会貢献活動	4%	商品関連サービス	2%	資産運用	2%
Category	Percentage																
保険商品の内容	39%																
営業活動	23%																
経営全般	21%																
事務・手続き	9%																
社会貢献活動	4%																
商品関連サービス	2%																
資産運用	2%																

2. 各取組方針に対応するフォローアップ活動について

取組方針	フォローアップ
	➤ 消費者との双方向の情報・意見交換への取組み ①視覚障がいのある方のサークルとの情報・意見交換会の実施 消費者団体主催の研究会の一環として、視覚障がいのある方のサークルの会員と当社の保険契約管理部門の職員が意見交換を行い、日常生活で不自由に感じられている点などを聞かせていただくとともに、生命保険に関する疑問点にお答えさせていただきました。 意見交換の内容をもとに「ご高齢の方や障がいのある方の特性に配慮したお客さま対応に関する社内教材」を改訂し、障がいのある方に寄り添った応対ができるように社内への教育を行っています。 意見交換会の様子 点字見本についても お試しいただきました

2. 各取組方針に対応するフォローアップ活動について

取組方針	フォローアップ
	②大学生の皆様との情報・意見交換会の実施 消費者団体主催の研究会に参加し、大学生協の学生委員の皆様生命保険の役割をお伝えするとともに、様々なご意見をいただいています。 それを契機として、行政・大学生協・学生団体が兵庫県で共催した大学生向けセミナーに協力し、ライフイベントの考え方やリスクへの備えについてのワーク・説明等を担当しました。 その他、大学の授業で生命保険に関する講義を行う等、大学生への情報提供に取り組んでいます。  大学生向けセミナーの様子（平成29年12月）

2. 各取組方針に対応するフォローアップ活動について

取組方針	フォローアップ
d. 消費者・社会の要望を踏まえた商品・サービスの改善・開発 (1) 「お客さまの声」をもとに、商品・サービスの開発や業務の見直しを進め、より多くのお客さまに利用していただけるよう、引き続き努力してまいります。	➤ お客さまの声をもとに商品・サービスの開発や業務の見直しを進めた事例 新商品「プライムフィット」の発売 ご意見 終身の死亡保障や貯蓄は別途準備しているので、働けなくなった場合に備えた保障に特化した保険に入りたい。 対 応 「就労不能・介護保障」「死亡保障」「医療保障」をニーズに合わせて組み合わせてご準備いただける新商品「プライムフィット」を発売いたしました。これにより、死亡保障や老後保障などを別途ご準備されている方でも、働けなくなったときの保障を、保障の重複なくご準備いただけるようになり、これまで以上にお客さまのニーズに合理的に応えられるようになりました。

2. 各取組方針に対応するフォローアップ活動について

取組方針	フォローアップ
	新商品「ホスピタ A」の発売 ご意見 従業員の「治療と仕事の両立」を支援したい。 対 応 3 大疾病（がん・脳卒中・急性心筋梗塞）を保障する全員加入型団体保険の新商品「ホスピタ A」を発売しました。これにより、「治療と仕事の両立支援」や「健康経営」という経営者さまのニーズに応えられるようになりました。 * その他の改善事例については、こちらをご覧ください。 http://www.sumitomolife.co.jp/about/csr/satisfaction/case.html#sec01

2. 各取組方針に対応するフォローアップ活動について

取組方針	フォローアップ
(2) 「お客さま」「社会」「会社・職員」が共有価値を創造する“Creating Shared Value”の概念に基づき、先進的な商品・サービスの開発を進めてまいります。	➤ CSVの概念に基づいた健康増進型保険の開発 住友生命では、①お客さまへの「Vitality」の提供、②社会全体への健康増進の働きかけ、③職員とその家族が健康になる「健康経営」の推進、の3つの行動を通じて日本の健康寿命の延伸を目指すためのCSVプロジェクトに取り組んでいます。 【CSVプロジェクト全体像】 * CSVプロジェクトについてはこちらをご覧ください。 http://www.sumitomolife.co.jp/about/csr/csvproject/

2. 各取組方針に対応するフォローアップ活動について

取組方針	フォローアップ
	➤ お客さまへの住友生命「Vitality」の提供 平成30年7月に、健康増進型保険 住友生命「Vitality」を発売します。住友生命「Vitality」は、健康を改善するツールや関連知識、それを促すインセンティブ等を提供することで、保険加入者がより健康になることをサポートするプログラムです。各種インセンティブが、長期的に健康増進に寄与する行動変化を促すという仕組みが保険商品に組み込まれており、保険会社や保険加入者の双方にメリットの好循環をもたらし、社会全体の健康増進に寄与するものです。 具体的には、保険加入者の年間を通じた健康増進活動への取組みをポイント化し、ポイント累計によって年間のステータスを判定し、そのステータスが高いほど魅力的な特典（年間の保険料の割引や、提携のパートナー企業が提供するサービス）が得られる仕組みとなっています。  住友生命 Vitality 詳細については住友生命「Vitality」スペシャルサイトにてご紹介しています。 http://vitality.sumitomolife.co.jp/