



消費者志向 Communication Book

～ 消費者志向 コミュニケーションブック ～

2023

QRコードを読み取ると
本冊子の電子版が
ご覧いただけます。



本冊子は「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」の報告書を兼ねています。

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。

従来の保険の考え方はリスクに対する経済的な備えであり、何かが起こった時に真価を発揮するパッシブな価値提供でしたが、2018年に発売した“住友生命「Vitality」”によって、保険を通じて健康を増進し、リスクに備えるだけでなくリスクを減らしていくというアクティブかつポジティブな価値提供へと進化を遂げました。

私たちは「社会公共の福祉に貢献する」という当社のパーパスを念頭に、身体的な健康だけでなく、社会的、精神的にも健康で幸せな状態である「ウェルビーイング」という価値を提供して社会に貢献していくというビジョンを描いています。「ウェルビーイングに貢献する『なくてはならない生命保険会社グループ』」を将来のありたい姿として、住友生命グループはウェルビーイングサービス領域におけるトップランナーを目指します。

ウェルビーイングの実現を目指す上で、よりポジティブな視点に立ち、保険のご加入者の方のみならず、地域社会に求められる価値を提供していくとともに、お客さま・社会・ビジネスパートナー・地球環境・従業員という5つのステークホルダーに対し、それぞれのウェルビーイングに貢献し続ける企業グループであり続けたいと考えています。

当社では、「消費者志向自主宣言」を策定し、経営方針に基づいた消費者志向経営を推進しています。日々、お寄せいただく「お客さまの声」は、貴重な経営資源として、さまざまな観点から、商品やサービスの開発・改善に活かすことに取り組んでおります。本冊子では、「お客さまの声を聴き、かつ活かすこと」、「未来・次世代のために取り組むこと」など、消費者志向の主な取り組みについてご報告いたします。本冊子を多くの皆さまとのコミュニケーションのきっかけとし、取り組みの一層の向上を図ってまいります。

今後ともご支援・ご愛顧のほど、よろしくお願い申し上げます。



取締役 代表執行役社長

高田 幸徳

CONTENTS

経営方針に基づいた消費者志向経営の推進	--- P 3~ 6	消費者志向意識醸成に向けた取り組み	----- P25
Vitalityを軸にした社会課題解決に向けて	--- P 7~13	従業員の積極的な行動	----- P26~27
「お客さまの声」を経営に活かす取り組み	----- P14~20	豊かな社会づくり 子育て支援	----- P28
保険金等の確実なお支払い	----- P21	資産運用の高度化に向けた取り組み	----- P29
人生100年サポートの取り組み	----- P22	寄稿	----- P30
消費者への情報提供の充実	----- P23~24		

経営戦略や財務情報等の当社の
取り組み全体については、REPORT
SUMISEI 2023をご覧ください。



2022年度 トピックス

“住友生命「Vitality」”

日本赤十字社^{きんしよくうこうしやう}「金色有功章」受章 ～名誉総裁皇后陛下より拝受～

2023年5月18日に開催された「令和5年全国赤十字大会」において、当社が「金色有功章」を受章し、全国の有功章受章者代表として、名誉総裁皇后陛下より拝受しました。「金色有功章」とは、日本赤十字社が創設した表彰制度で、一定額の活動資金（事業資金）を納めた功労者などに贈られるものです。提供した資金は、国内外における災害時の医療救護や救援物資の配布など、支援を必要とする人のために活用されます。

住友生命からの寄付は、健康増進型保険“住友生命「Vitality」”の加入者であるVitality会員が1週間のサイクルで設定される運動ポイント目標を達成することで、ドリンク等のチケットを特典として獲得できるアクティブチャレンジの仕組みを活用し、Vitality会員が獲得したチケットを使用する代わりに、各種団体への寄付を選択することで行われます。

2022年3月から2023年3月までの日本赤十字社への寄付金は4610万5918円（アクティブチャレンジ寄付の総額は2021年6月から2023年3月までで2億3070万828円）となっています。



➤ 寄付の詳細はこちら
https://vitality.sumitomolife.co.jp/life/reward/reward_news_donation/

“住友生命「Vitality」”※の社外からの評価

※“住友生命「Vitality」”については
7ページ以降を参照

第4回 日本サービス大賞 「優秀賞」「審査員特別賞」受賞

保険に「リスクを減らす」という価値を付加した、行動変容を促す革新的な保険サービスである点を評価



➤ 「日本サービス大賞」の詳細はこちら
<https://service-award.jp/>

WELLBEING AWARDS 「モノ・サービス部門 グランプリ」受賞

生命保険と連動して健康改善を支え、ウェルビーイングをサポートするという、生命保険としてのイノベーションを評価



➤ 「WELLBEING AWARDS」の詳細はこちら
https://www.asahi.com/ads/wellbeing_awards/

「日本のサービスイノベーション 2022」選定

リスクに備えるものであった保険をリスクを減らすものに転換し、継続的な健康増進活動を促す仕組みを構築した点を評価



➤ 「日本のサービスイノベーション2022」の詳細はこちら
<https://www.service-js.jp/>

経営方針に基づいた消費者志向経営の推進

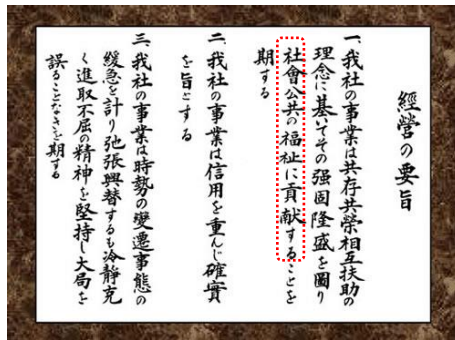
経営方針の全体像

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、そこに示された普遍的な使命をサステナビリティの視点から明文化した「**サステナビリティ経営方針**」および、お客さまの視点から見た中長期的に目指していく姿を示す「**住友生命ブランドビジョン**」を経営方針としています。また、経営方針を役職員が行動レベルで実践するための規範として、「**住友生命グループ行動規範**」「**お客さま本位の業務運営方針**」「**住友生命グループ人権方針**」を定めています。住友生命では、これらの経営方針・規範に基づいた消費者志向経営を推進しています。

「経営の要旨」

当社の企業経営の根本精神を1952年に明文化したもの。

住友生命のパーパス（存在意義）：社会公共の福祉に貢献する



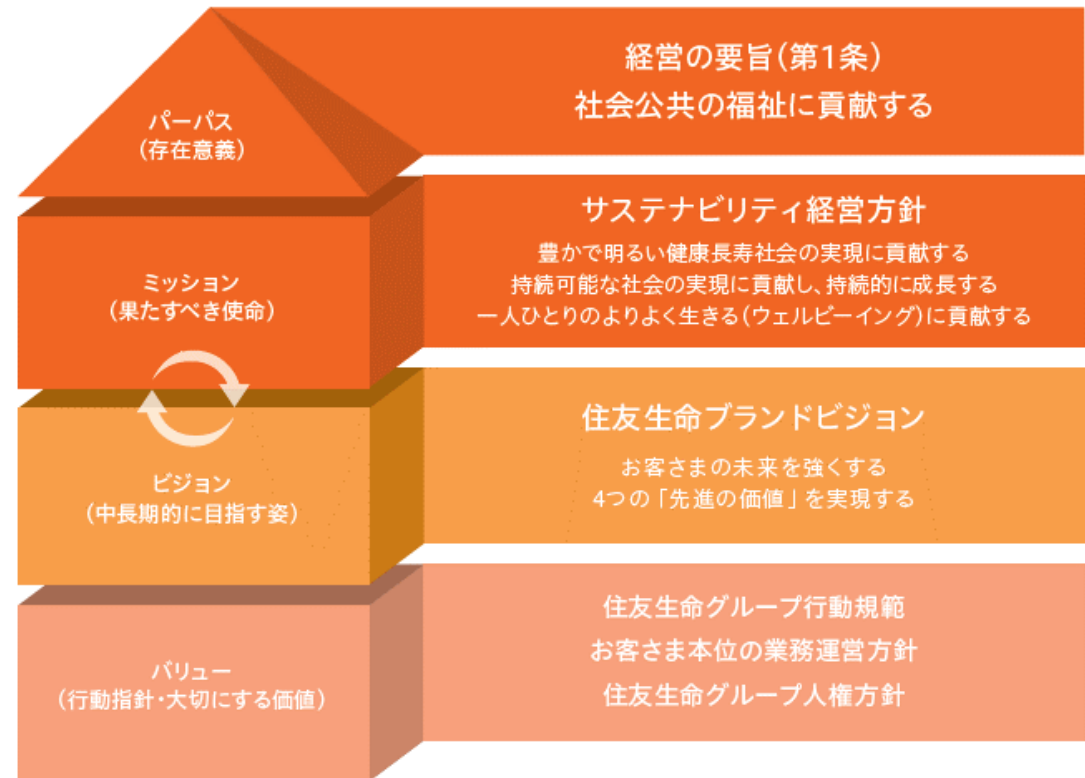
「サステナビリティ経営方針」

住友生命は、保険事業の健全な運営と発展を通じて、豊かで明るい健康長寿社会の実現に貢献します。
また、社会公共の福祉に貢献するという存在意義のもと、誠実な業務遂行および社会・環境課題の解決への取り組みを通じて、持続可能な社会の実現に貢献し、お客さまをはじめとした各ステークホルダーに信頼・支持され、持続的・安定的に成長する会社を目指します。

「住友生命ブランドビジョン」

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 & サービス
- 強く生きるための商品開発で業界をリードする
- 一歩先行く感動品質のお客さま対応
- 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



消費者志向自主宣言

消費者志向経営推進組織（事業者団体、消費者団体、消費者庁をはじめとする行政によって構成）が実施する「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」に参加し、「消費者志向自主宣言」を2017年1月に策定・公表しています。

➢ 消費者志向自主宣言の詳細はこちら

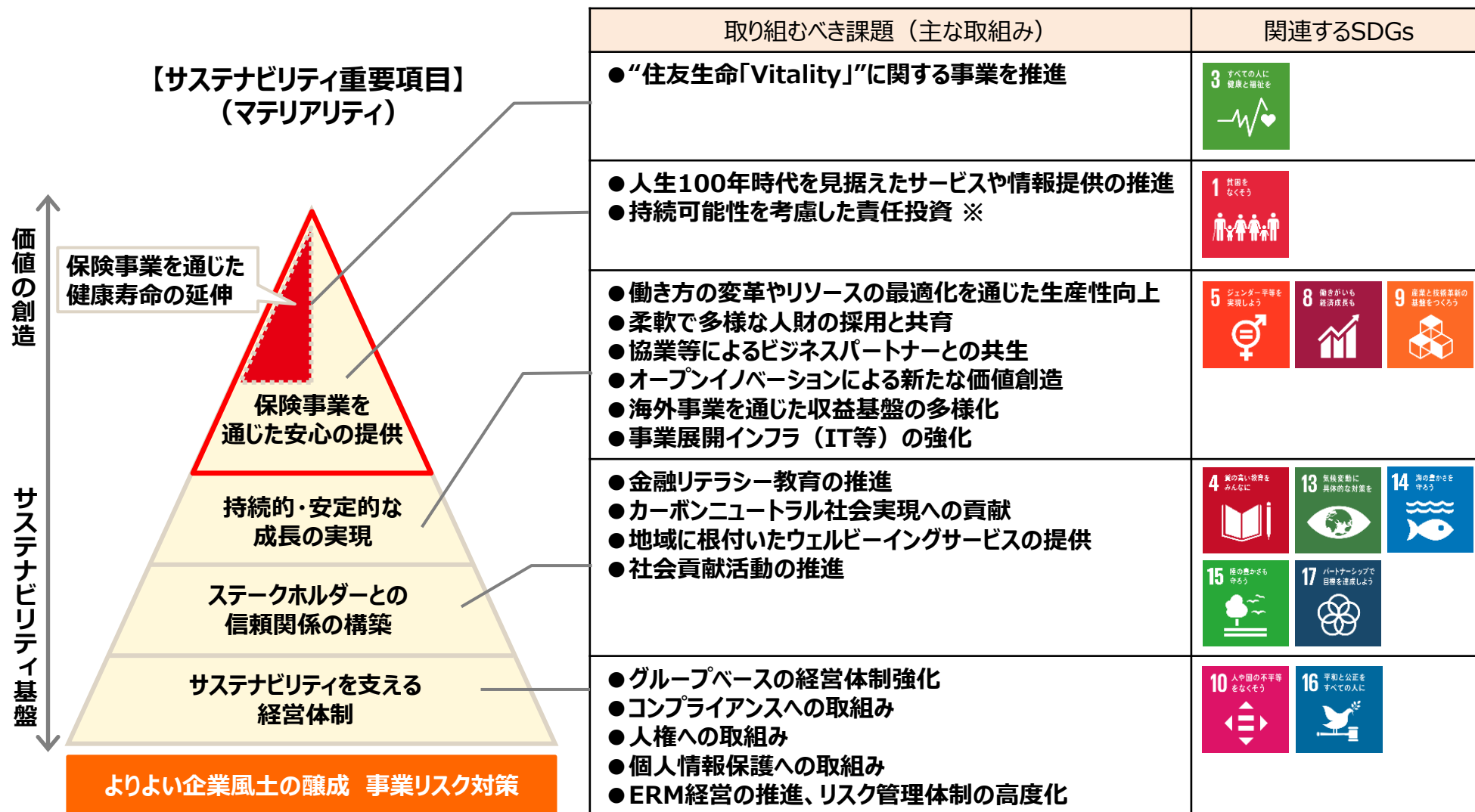
<https://www.sumitomolife.co.jp/about/csr/initiatives/stakeholder/satisfaction/pdf/jisyusengen.pdf>



経営方針に基づいた消費者志向経営の推進

サステナビリティ重要項目に対する主な取組み

住友生命では、経営方針に基づき、以下のとおり重要項目を定めています。この5つのサステナビリティ重要項目（マテリアリティ）に対して、その達成に向けて当社が重点的に取り組むべき課題（主な取組み）を特定しています。



※責任投資はすべてのSDGs達成に貢献する

経営方針に基づいた消費者志向経営の推進

「住友生命グループVision2030」・「スミセイ中期経営計画2025」

「社会公共の福祉に貢献する」というパーパスのもと、住友生命の果たすべき使命として定めている「サステナビリティ経営方針」を実現するため、2030年に向けた住友生命グループの目指す姿として「住友生命グループVision2030」を定めるとともに、それを踏まえ、2023年4月からスタートした新3か年計画「スミセイ中期経営計画2025」を策定しました。

「住友生命グループVision2030」の概要

近年の社会課題・経済環境に目を向けると、住友生命グループを取り巻く事業環境や内部環境は加速度的に変化し続けています。今般、中期経営計画の策定にあたっては、このような時代だからこそ将来の「ありたい姿」を明確化することが大切であると考え、まずは2030年を到達点とする「住友生命グループVision2030」を定めました。

2030年のありたい姿を「**ウェルビーイングに貢献する『なくてはならない保険会社グループ』**」とし、その実現のため、Vitalityを核とした先進価値で、保険や健康増進といったお客さまのニーズに応えていく領域はもとより、地域創生や地球環境といった社会課題の解決にも積極的に取り組んでいきます。また、ビジネスパートナーや従業員といったすべてのステークホルダーのウェルビーイングを支える取組みを進め、1人でも多くの方の「よりよく生きる」に貢献し、持続可能な未来の実現を目指します。

➤ ありたい姿に向けて、ステークホルダーのウェルビーイングにどのように貢献していくか具体的にイメージしやすいよう、動画を作成しています。



「スミセイ中期経営計画2025」の概要

「住友生命グループVision2030」を実現するために、次の3年間に取り組むべき課題と対策をバックカスティングすることで「スミセイ中期経営計画2025」を策定しました。

「スミセイ中期経営計画2025」では、サステナビリティ重要項目に対する取組みを進めるとともに、「ウェルビーイングデザインへの進化」「新規領域でのイノベーションの実現」「収益構造改革」「グループ戦略」という4つの取組みからウェルビーイング領域を広げ、2026年度以降の飛躍につなげていきます。

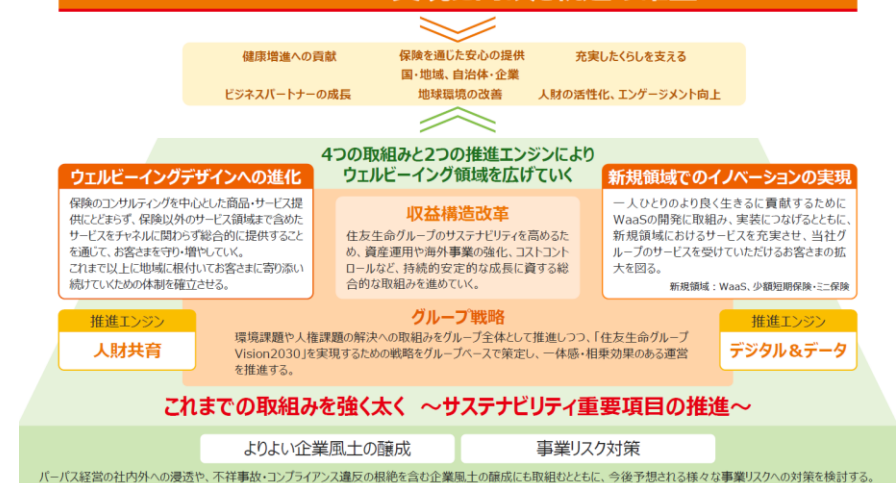
また、「人財共育」と「デジタル&データ」を4つの取組みの推進エンジンとして、全社横断的に各種取組みを加速させていきます。

＜ウェルビーイング貢献領域＞



＜スミセイ中期経営計画2025の取組み＞

Vision2030実現に向けた軌道の確立



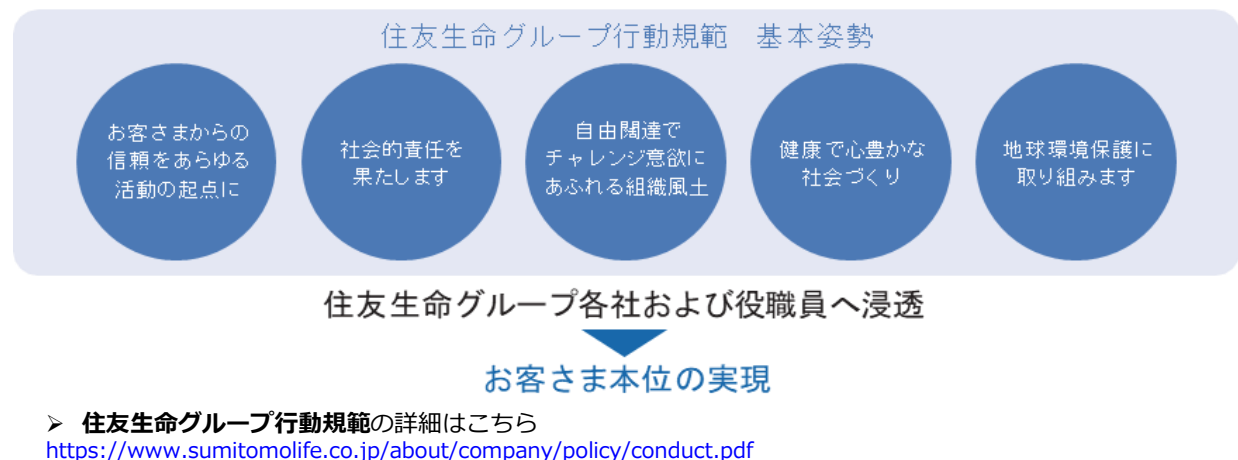
経営方針に基づいた消費者志向経営の推進

社会に信頼される ～すべての主語は「お客さま」～

「住友生命グループ行動規範」について

住友生命グループ各社の役職員が経営方針を行動レベルで実践していくために定めている指針で、倫理的で責任ある事業活動を行っていくための基礎となる「住友生命グループ行動規範」を制定しています。

行動規範では、「お客さま」「社会」「共に働く仲間」の3つの視点から、自分の行動が正しいかどうかを日々確認することとしています。お客さま・社会の視点をぶらさず、時代の方向性を見定めて着実に歩みを進め、私たち一人ひとりの「人」の価値を高めていく企業文化の醸成に取り組んでいます。



「消費者志向経営」を進めるための従業員教育

➤ 「ウェルビーイングミーティング」

「お客さま・社会のウェルビーイング実現」「職員自身のウェルビーイング実現」に向け、年初に「所属のウェルビーイング貢献宣言（所属の目指す姿）」「私のウェルビーイング宣言（目標）」を立てます。毎月、各職場にて映像視聴と、ウェルビーイングミーティング（対話）、「私のウェルビーイング宣言」の振り返りを実施し、行動変容に繋げています。また、所属での「対話」をより活性化させることで、「所属の一体感醸成」「職員のエンゲージメント向上」を図っています。

これらの取り組みを通じ、お客さまにウェルビーイングをお届けできる営業職員の更なる育成に努めてまいります。

➤ 「支社職員と役員との対話ミーティング」

毎年、全支社で役員との対話ミーティングを実施しています。2022年度は以下をテーマに実施しました。

- ①：お客さまのウェルビーイング、NPS向上にどう貢献していくか
- ②：①をさらに進めるために、「職員・自組織のウェルビーイング」をどう高めていくか



Vitalityを軸にした社会課題解決に向けて ①

CSV（Creating Shared Value）プロジェクトの推進

住友生命は、健康増進型保険“住友生命「Vitality」”を軸に、社会全体への健康増進の働きかけや、健康経営の推進を行うことで、「健康寿命の延伸」という社会課題の解決に取り組んでいます。

この取り組みを「CSV※プロジェクト」と位置づけ、「お客さま」・「社会」・「会社・職員」とともに、健康増進という新しい共有価値を創造することで、「日本の健康寿命の延伸」を目指しています。

CSVプロジェクト
保険事業を通じた
健康寿命の延伸

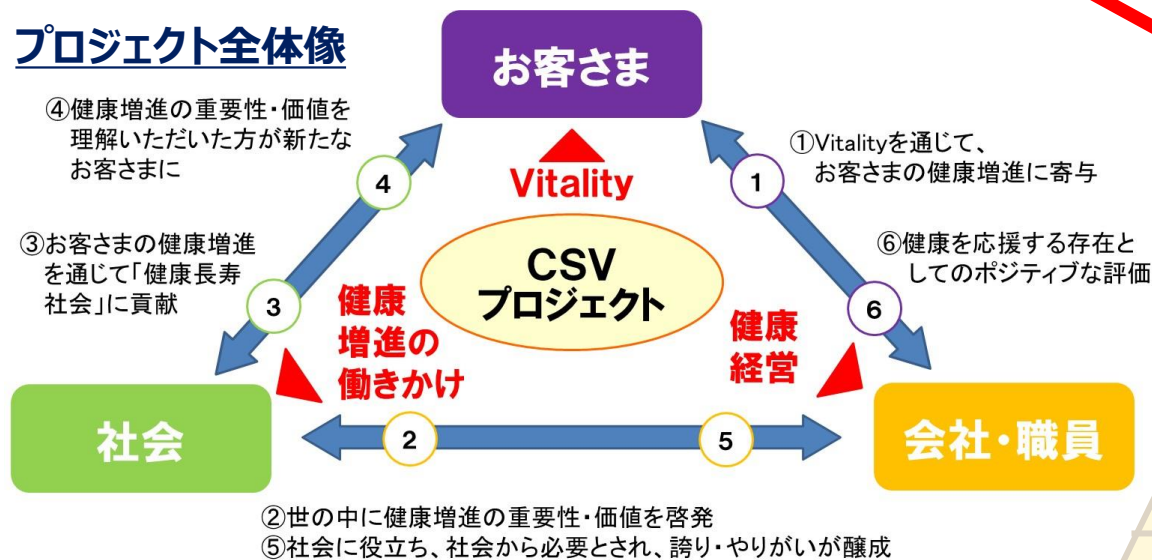
【理 念】

- ・お客さまへの「Vitality」の提供
- ・社会全体への健康増進の働きかけ
- ・職員とその家族が健康になる「健康経営」の推進

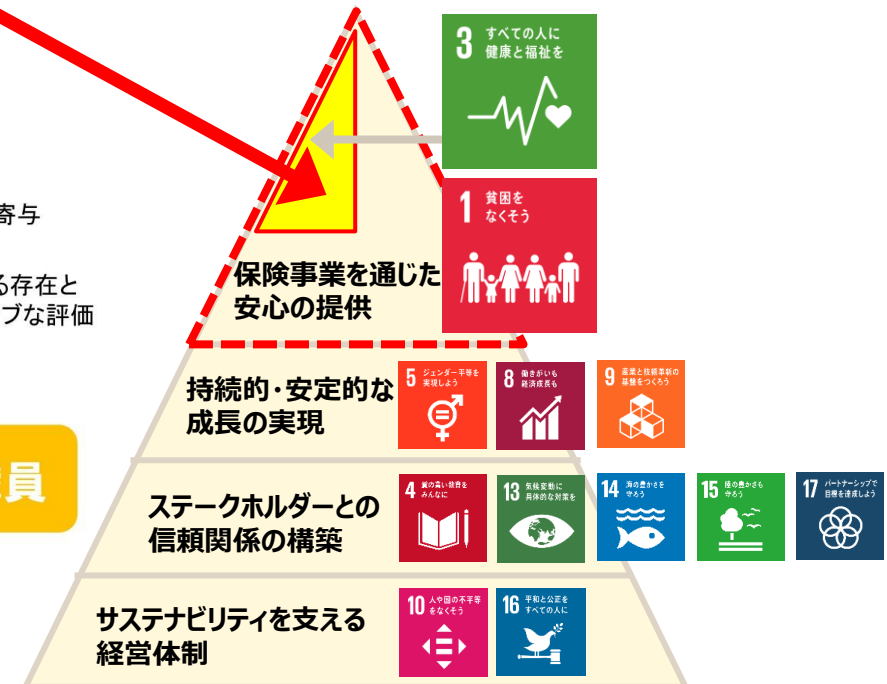
3つの行動を通じて日本の健康寿命の延伸を目指します。

【サステナビリティ重要項目】

プロジェクト全体像

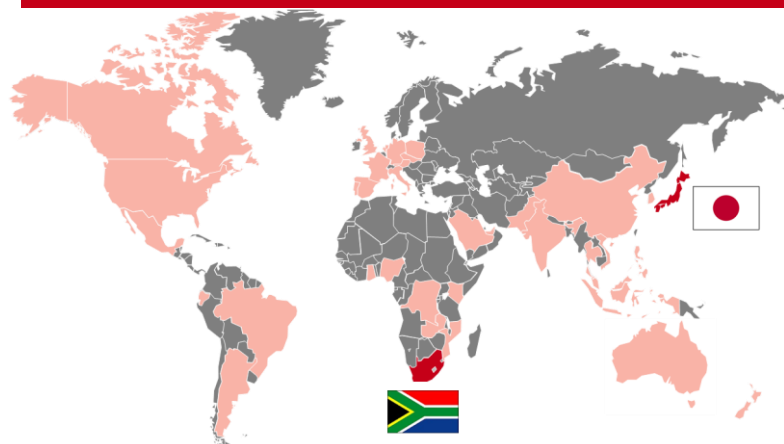


※CSVとは「Creating Shared Value」の略語で、「共有価値の創造」を意味しており、本業で社会的課題に取り組み、「社会問題の解決」と「企業価値の向上」を両立させることを指しております。



Vitalityを軸にした社会課題解決に向けて ②

世界的健康増進ブランド「Vitality」とは



世界40の国と地域で、
3,000万人以上※1が加入 (2022年12月末時点)

「Vitality」は南アフリカ発祥の健康増進プログラムを付帯した革新的な保険サービスです。
「人々をより健康にしたい、その人生をより豊かにし、そして守りたい」という思いから生まれ、
20年以上の実績とノウハウを重ねてきました。
住友生命はこの「Vitality」を日本で展開できるただ1つの生命保険会社(※2)です。

※1. 他国で提供されている「Vitality」の種類はVitality導入各国により異なる場合があります。(損害保険・健康保険等)

※2. 南アフリカの金融サービス会社 Discovery Ltd.は1国1社の生保会社と提携し各国で Vitality を導入しており、日本では当社が独占契約を締結しています。

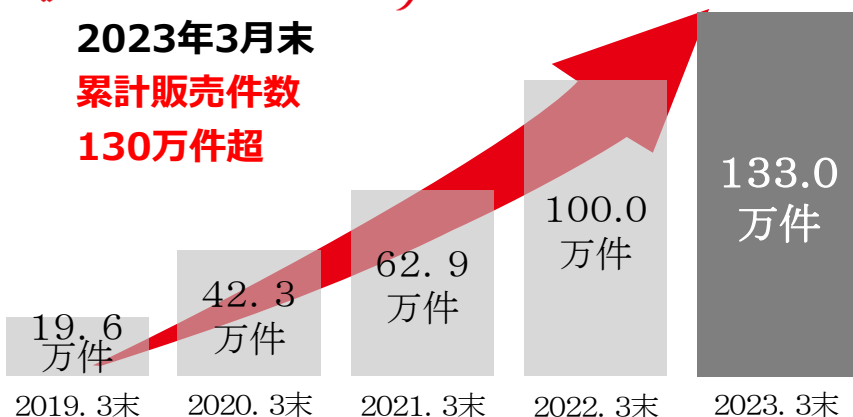
“住友生命「Vitality」”累計販売件数



2023年3月末

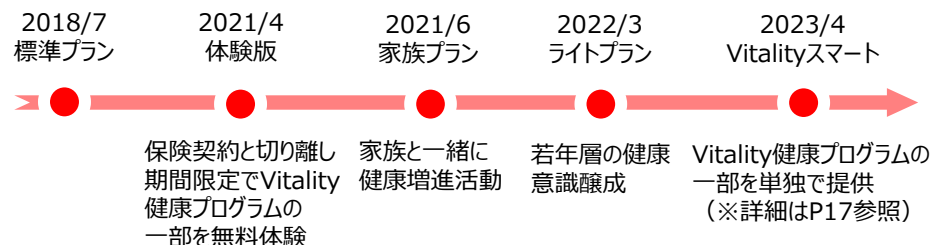
累計販売件数

130万件超



※2019.3末は発売日(2018.7.24)以降の実績を掲載

各種プランの開発 (Vitalityスマート発売)



Vitalityスマート

Vitality健康プログラムの一部を
単独で提供するプラン！

Vitality利用料
月額330円(税込)

契約期間
最長2年間

Vitalityを軸にした社会課題解決に向けて ③

“住友生命「Vitality」”の全体像

リスクを減らす Vitality健康プログラム

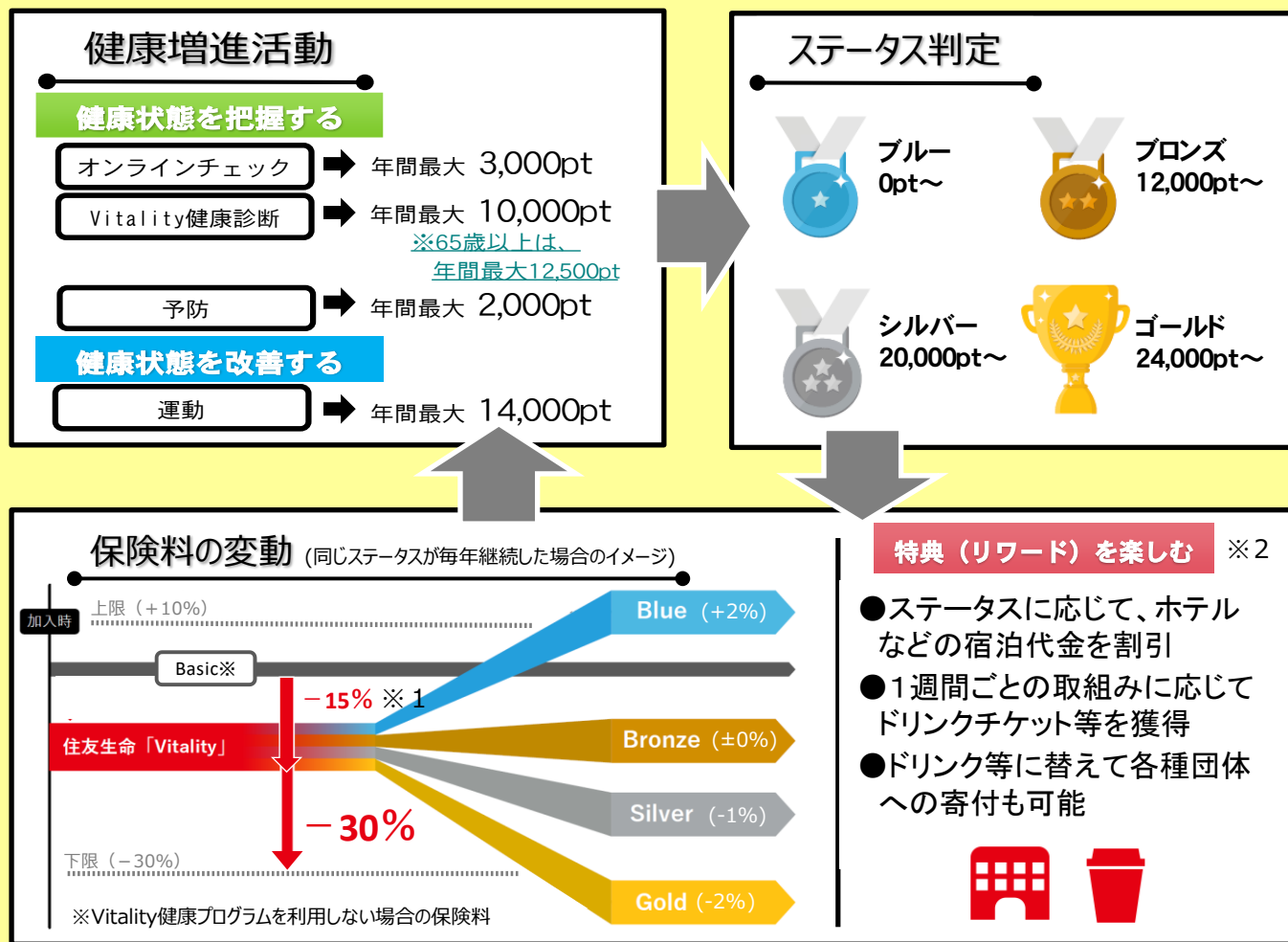
健康増進活動の評価、
各種特典（リワード）に
よる健康増進のサポート

Vitality利用料★
月額880円（税込）



リスクに備える 保険契約

ケガや病気による入院、
手術、働けなくなった
場合など保障



★保険料とは別に、Vitality利用料として、Vitality健康プログラム（標準プラン）にご加入の場合は月額880円（税込）をお支払いいただきます。

なお、Vitality健康プログラム（標準プラン以外）にご加入の場合は金額が異なる場合があります。また、Vitality利用料は将来変更することがあります。

※1 既にVitality健康プログラム契約を締結している場合は記載の内容と異なることがあります。 ※2 Vitality健康プログラムのプランによっては、一部の特典（リワード）がご利用対象外となります。各プランでご利用可能な特典（リワード）については当社ホームページ上の「特典ご利用ガイド」をご確認ください。

Vitalityを軸にした社会課題解決に向けて ④

“住友生命「Vitality」”のレベルアップ

■「ペース管理&疾病リスク」機能の提供

2023年2月からお客さまが継続的に健康増進活動に取り組むことをサポートするツール「ペース管理&疾病リスク」機能の提供開始。

- ① **ペース管理**：目標ステータス・実施予定の健康増進メニューと運動ポイントの獲得ペースを設定・管理
- ② **アドバイス**：会員の性格・特性やポイント獲得状況を踏まえた個別のアドバイスを提供
- ③ **疾病リスク**：健康診断結果やアクティブチャレンジの実施状況等と、支払データの分析に基づいて、「総合健康スコア」や「生活習慣病リスク」を算定



「ペース管理&疾病リスク」機能で
Vitalityアプリがもっと便利に!



■リワード・パートナー企業・寄付対象先の拡大

【2018年7月発売当初】

【2023年7月末現在】

11社



24社

+ 4団体（寄付対象先）

➤ 特典（リワード）の詳細はこちら

<https://vitality.sumitomolife.co.jp/reward/>



※Apple Watchは、Apple Inc.の商標です。無断転載を禁じます。

※©2023 Niantic, Inc. ©2023 Pokémon. ©1995-2023 Nintendo/Creatures Inc. /GAME FREAK inc.
ポケモン・Pokémonは任天堂・クリーチャーズ・ゲームフリークの登録商標です。

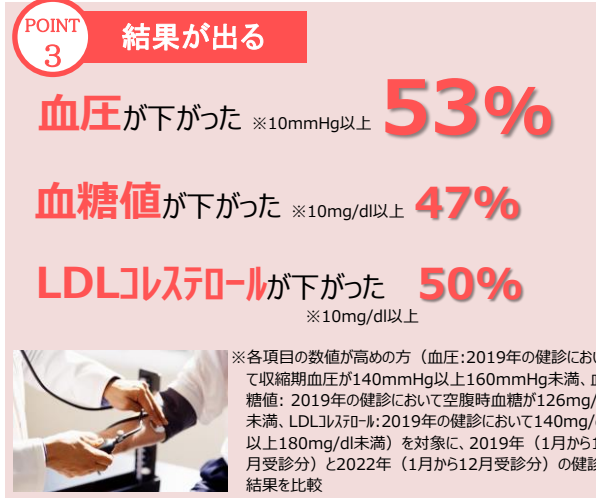
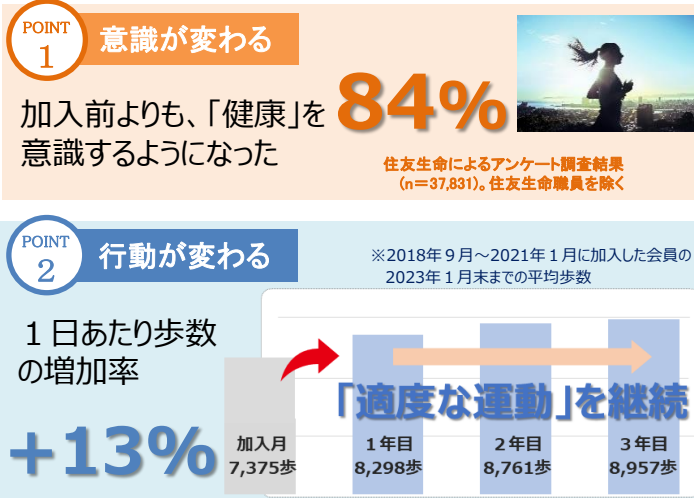
© 1986 Panda Symbol WWF

®“WWF” is a WWF

Registered Trademark

Vitalityを軸にした社会課題解決に向けて ⑤

“住友生命「Vitality」”による効果



Vitality加入者の声

少しだけ生活を変えて家族で楽しむ

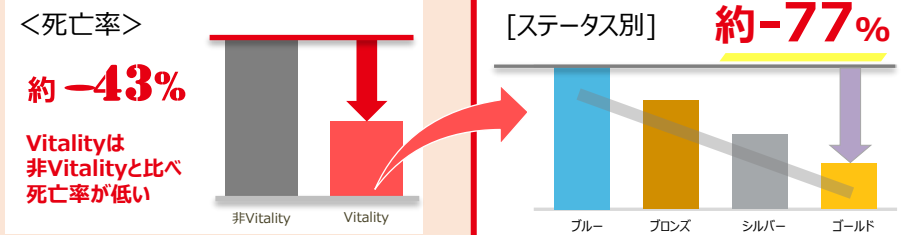
取組み内容はこちら

職場の同僚と励まし合いながら目標達成

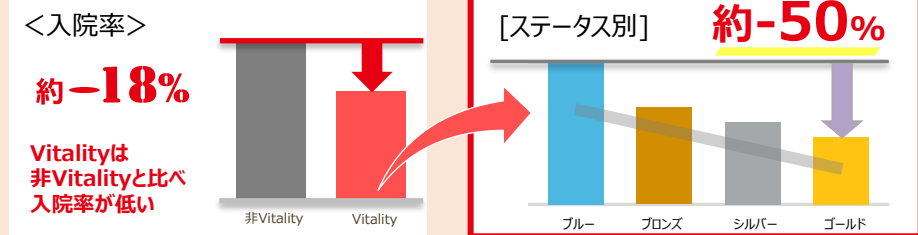
取組み内容はこちら



Vitality会員のステータス別 死亡率・入院率比較



Vitalityに取り組んでいる会員ほど「死亡率・入院率が低い」！



- 2018年9月(Vitality提供開始)から2022年3月以前にご加入いただいた契約の、2022/4月～2023/3月の支払実績に基づき算出。
- 死亡率は災害死亡を、入院率は災害入院および新型コロナウイルス等の感染症による入院を除く。
- 非Vitalityとは、Vitality健康プログラム付加対象商品のうち、Vitality健康プログラムを付加していない契約。

Vitalityを軸にした社会課題解決に向けて ⑥

社会全体への健康増進の働きかけ

parkrun (パークラン)

毎週土曜日の朝定時に行われる、参加費無料の5kmのウォーキング・ジョギング・ランニングまたはボランティアなどを行う地域コミュニティイベントです。



スミセイ“Vitality Action”

様々な種目のトップアスリートを講師にお迎えし、全国で親子スポーツイベントを展開しています。



公式コミュニティサイト Vitality部



“住友生命「Vitality」プラザ”

【銀座Flagship店】



【新宿店】



【大阪梅田Advance店】



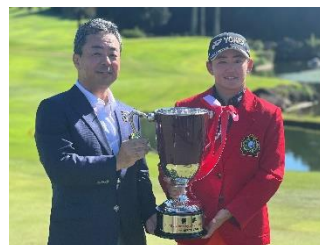
VRWC (Vitality Run&Walk Challenge)

オンライン上で開催するランニング・ウォーキングイベント。専用サイトから申込みを行うことで、特定の場所に集まらず、誰でも“無料”で“好きな場所”で気軽に参加できます。



住友生命Vitalityレディス 東海クラシック

日本女子プロゴルフ協会公認の「住友生命Vitalityレディス 東海クラシック」に、2021年9月から特別協賛しています。



Vitality フレンズ



“住友生命「Vitality」”に関する詳しい内容は、二次元バーコードからVitalityスペシャルサイトでご確認ください。

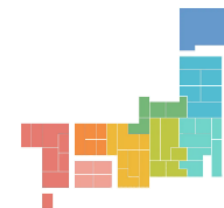


Vitalityを軸にした社会課題解決に向けて ⑦

地方自治体との連携で健康で安心な暮らしをサポート

■「Vitalityウォーク」を通じて健康なまちづくりへ

住友生命は、健康づくりや地域創生等に貢献することを目的に全国の自治体との連携を進めています。自治体と連携したVitality健康プログラムの提供を「Vitalityウォーク」と称し、2025年度末までに100の自治体での実施を目指して取り組んでいます。「Vitalityウォーク」の推進を通じて、当社ならではの価値を全国各地へと提供していきます。



大阪Vitalityチャレンジ

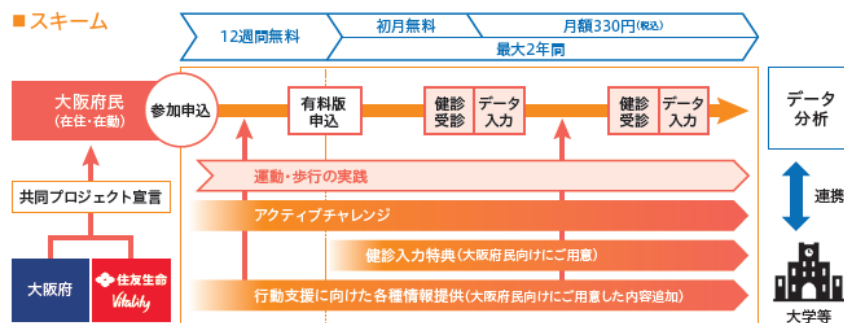
2022年10月から、大阪府と共同で「次世代スマートヘルスに関する共同プロジェクト」として、府民の皆さまにVitality健康プログラムの一部を12週間無償で提供する取組みを行っています。無償の体験終了後も、月額330円の2年間のプランを提供しています。

提供開始から8カ月で約6万人のお申し込みをいただいております。取引先企業においても1,000社を超える企業に提供のご案内や、周知のためのご協力をいただいております。約3カ月のお取組みを通じてVitalityやご自身の健康増進に興味を持っていただけた3,000人超の参加者に、保険版等でのVitality健康プログラムの継続をお申込みいただいております。

大阪Vitalityチャレンジの概要

- 大阪府民に健康増進に向けた行動変容を呼びかけ、12週間無償でVitality健康プログラムの一部を提供。
- 体験版の参加者の中から、Vitalityの保険版やVitalityスマートへの加入を通じて、健康づくりを継続。
- Vitalityを通じて健康データを蓄積し、健康状態と行動変容を分析、データ活用を研究。

■スキーム



➤「大阪Vitalityチャレンジ」の詳細は「[特設サイト](#)」をご覧ください。



◀タイアップポスター

▼プロジェクト特設サイト



Vitality健康プログラム（単独提供）を活用した連携事業 <2023年4月時点>

- 北海道函館市
 - ・「はこだて健幸アプリ〜Hakobit〜」とのコラボ事業
- 山形県山形市
 - ・山形市バイタリティ・ウォーク
 - 「山形市健康ポイント事業SUKSK」とのコラボ事業
- 神奈川県茅ヶ崎市
 - ・茅ヶ崎バイタリティ・ウォーク
- 大阪府
 - ・大阪スマートシニアライフ実証事業
 - ・大阪Vitalityチャレンジ（詳細は左記参照）
- 香川県
 - ・かがわVitalityウォーク（2023年度実施予定）



「お客さまの声」を経営に活かす取組み ①

コーポレートガバナンスの確保

住友生命では、お寄せいただいた「お客さまの声」を経営に活かすコーポレートガバナンスの確保のため、「お客さまの声」を経営に活かす取組み態勢を整備し取組みを進めています。

「お客さまの声」を経営に活かす取組み態勢

苦情の一元管理

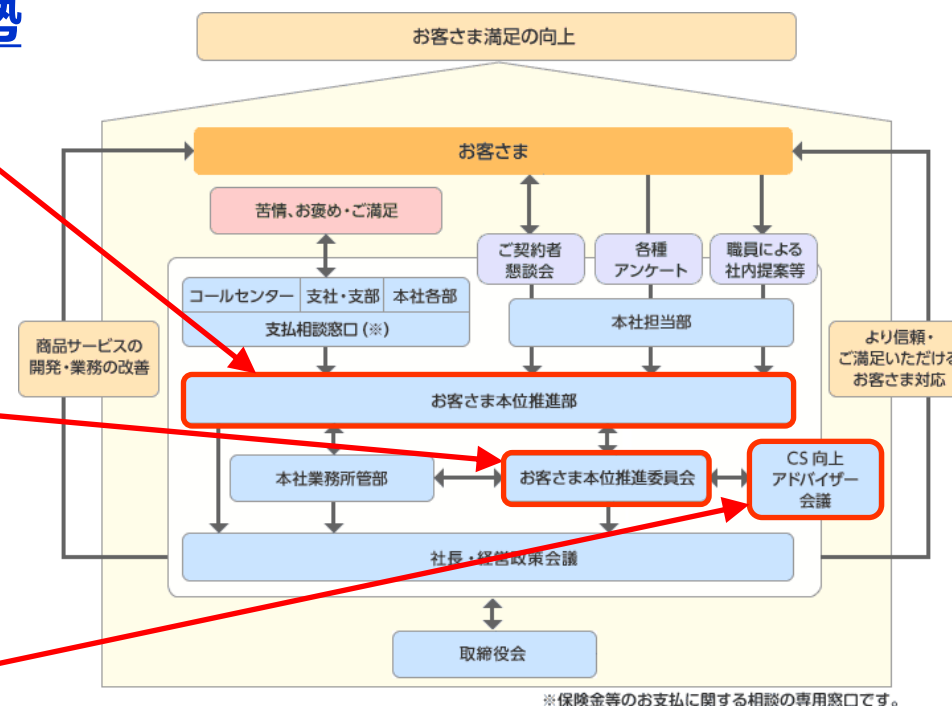
お寄せいただいた「お客さまの声」は、本社担当部にて集約し、関連する業務を所管する部門との間で共有化を行い、改善策を検討しています。特に苦情については、「お客さま本位推進部」で一元管理し、その分析に基づく改善を推進しています。

お客さま本位推進委員会

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「お客さま本位推進委員会」を開催し審議しています。

CS向上アドバイザー会議

2008年3月より、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、お客さま満足向上に関する諸施策などに関してのご意見をいただき、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。



<2023年2月開催 CS向上アドバイザー会議 主な議題>

(住友生命「Vitality」プラザ 銀座Flagship店にて開催)

- 2022年度上期お客さまの声状況
- 2022年度お客さまアンケートの結果について
- 2022年度消費者視点でのお客さま本位推進に向けた取組み
- お客さま本位の業務運営について 等



社外委員【2023年4月現在】（敬称略）

- ・江口 文子（弁護士）
- ・北出 千鶴子（公益社団法人 全国消費生活相談員協会）
- ・小浦 道子（東京消費者団体連絡センター 事務局長）
- ・森 俊彦（日本金融人材育成協会 会長）

「お客さまの声」を経営に活かす取組み ③

全国各地でのご契約者懇談会の開催

ご契約者の皆さまに当社の経営状況をご説明し、ご理解いただくとともに、ご意見等を幅広く吸収し、経営に反映していくために、毎年1月～3月に、全国の支社等でご契約者懇談会を開催しています。

2023年は全国で89回ご契約者懇談会を開催いたしました。



2023年ご契約者懇談会の様子

【2023年 代表的なご意見・ご要望等と内訳】

商品内容	◆ 「Vitality体験版」、Vitality健康プログラムの一層の進化 ◆ 短期入院の保障
経営全般	◆ 脱炭素に向けた取組み
営業活動	◆ 営業職員のエンゲージメント向上
事務・手続き	◆ 新型コロナウイルス感染症のお支払い

商品内容	経営全般	営業活動	事務・手続き	その他
55%	18%	16%	8%	4%

地域の消費生活センター等との交流

全国の支社のお客さま対応の責任者等が、地元の消費生活センター等を定期的に訪問し、当社のお客さま本位の取組みなどの情報提供を行うとともに、地域でのコミュニケーションを通じて、お客さまが消費生活センター等にご相談された場合の当社お客さま対応窓口を明確にするなどの交流を図っています。

2022年度は、新型コロナウイルスの状況を踏まえて、消費生活センター等の意向を事前に確認のうえ、訪問または資料を郵送するなどの対応を行いました。



消費生活センター訪問時の様子

さまざまな主体と連携したコミュニケーションの実施

- 消費者の幅広いご意見をお聞きするため、「事業者と消費者の双方向コミュニケーション研究会」（特定非営利活動法人消費者支援機構関西〔通称KC's〕様主催）に参加しています。
2022年度は、視覚障がいのある方をサポートする団体「きんきビジョンサポート」の会員の皆さまとの双方向コミュニケーションに参加しました。
- 大東文化大学様と公益社団法人消費者関連専門家会議〔通称ACAP〕様との連携講座などにおいて、当社の「お客さまの声を活かす取組み」等について講義を行いました。



大学での講義の様子

「お客さまの声」を経営に活かす取り組み ④

「お客さまの声」をもとにした改善事例

「Vitality スマート」の発売

お客さまの声

Vitality健康プログラムの一部を無料で最大4週間体験できる「Vitality体験版」を利用したが、体験期間終了後も継続してVitality健康プログラムを利用したい。

Vitality健康プログラムの一部を単独でご利用いただける「Vitality スマート」を発売しました。（2023年4月）

月額330円（税込）で最長2年間利用可能で、保険型同様、ポイント獲得・ステータスアップを目標に健康増進に取り組める仕組みのほか、フィットネスジムの会費やウェアラブルデバイス購入代金の割引といった健康増進活動を後押しする特典（リワード）などを提供します。

➤ 詳細はこちら <https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2022/221216.pdf>



新商品「収入パスポート（正式名称：継続入院収入サポート特約）」の発売

お客さまの声

ケガや病気により入院をした場合、特に入院が長期間になった場合の収入減少のリスクに備えたい。

継続して14日入院をした場合に、3か月程度の収入保障見合いの一時金をお支払いする「収入パスポート」を発売しました。（2023年3月）

これまで公的社会保障制度の補完として、ケガや病気で働けなくなるリスクへの備えを提供してきましたが、本商品は、お客さまの身近に潜むリスクとして、従来に比べてより短期的に働けない状態となった際の収入減少をカバーします。

➤ 詳細はこちら <https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2022/230316.pdf>



「お客さまの声」を経営に活かす取組み ⑤

「お客さまの声」をもとにした改善事例

「戸籍書類取得代行サービス(有料)」の導入

お客さまの声

- ・ 忙しくて役所に行く時間がとれない
- ・ 戸籍書類の取得方法がわからない

戸籍書類の取得に関してお困りごとがある場合に、お客さまに代わり全国の役所から住民票および戸籍謄本等を取得代行するサービス※を導入しました。(2023年3月)

※住友生命では経験豊富な「㈱エスクロー・エージェント・ジャパン信託」と業務提携しております。戸籍書類の取得等にかかる諸費用は、お客さまのご負担となります。

➤ 詳細はこちら <https://www.sumitomolife.co.jp/about/senior/procedure/supportinfo2/>

“住友生命「Vitality」”アプリ改善・サポート体制の拡充

お客さまの声

スマートフォンの操作が苦手なため、“住友生命「Vitality」”アプリの操作方法を教えてほしい。

スマートフォンの操作が苦手なお客さまでも、Vitality健康プログラムの取組み状況を、より簡単に把握・確認できるように、アプリの画面構成を「わかりやすく・使いやすく」変更しました。

また、お客さまに安心してアプリをご利用いただけるように、Vitalityサービスセンター※において、遠隔での画面共有・共同編集サービスを試験導入し、サポート体制のさらなる拡充を目指しています。

さらに、営業時間外におけるサポートとして、AI自動応答システムを導入しました。アプリに登録いただいているメールアドレスの変更など、日・祝を含めた24時間用件受付サービスを順次展開しています。

※住友生命では営業職員によるサポートの他に、お電話やインターネットでVitality健康プログラムやリワード（特典）に関するご照会を受け付けています。

「お客さまの声」を経営に活かす取組み ⑥

「お客さまの声」をもとにした改善事例

団体年金特別勘定特約「円貨建株式口E」(ESG運用)の発売

お客さまの声

環境 (Environment) ・ 社会 (Social) ・ ガバナンス (Governance) に着目した ESG投資が日本の投資家にも急速に浸透しつつあるなかで、SDGs推進・ESG経営の推進の1つとして、企業年金においても社会課題の解決につながる取組みをしたい。

日本株式を主な投資対象としたESG運用特価型商品である、団体年金特別勘定特約「円貨建株式口E」(ESG運用)を発売しました。(2021年10月)

国内上場企業のESGへの取組みをアナリストが評価し、企業価値の向上が期待できる銘柄のほか、将来的にESG評価の向上が期待できる銘柄にも投資を行うことで中長期的な収益獲得を目指す運用を行うことが特徴です。

➤ 詳細はこちら <https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2021/210601.pdf>

団体3大疾病保障保険に新付帯サービスを導入

お客さまの声

団体保険における、病気からの復職支援を通じた「治療と仕事の両立支援」のサポートがほしい。

団体3大疾病保障保険※1専用の、「がん患者向け」と「急性心筋梗塞・脳卒中患者向け」の2つの無料付帯サービスを導入しました。(2022年10月)

「がん患者向け」サービスでは、オンライン上で、治療や副作用のことだけでなくプライベートな悩みまで、24時間いつでも匿名で認定アドバイザー※2に相談することができます。

「急性心筋梗塞・脳卒中患者向け」サービスでは、一人ひとりの健康状態や生活環境に合わせて医療専門職が最適な生活習慣改善プランを提案し、2週間に1回の電話面談を通して、改善プランの実行状況や健康状態を確認し、重症化予防をサポートします。

※1：治療と仕事の両立を支援する「ホスピタA」、「ホスピタV」の3大疾病保険金が支払われた方が対象

➤ 詳細はこちら <https://www.sumitomolife.co.jp/corporative/guidance/welfare/>

※2：看護師、社会保険労務士、キャリアカウンセラー等



「お客さまの声」を経営に活かす取組み ⑦

新型コロナウイルス感染症への対応

新型コロナウイルス感染症に対しては、お客さま・従業員への感染拡大の防止を最優先とした取組みを推進しました。

2022年度は、新規感染者数が過去最多となったことに伴い入院給付金等の請求件数が増加したことで、支払体制がひっ迫し一部お支払いが遅延するなど、お客さまにご迷惑をおかけすることもありましたが、人員増加等により支払体制の強化に努めました。

お客さまへの対応

2020年4月

宿泊施設・自宅にて医師等の管理下で療養をした場合も「入院」として取扱い、入院給付金のお支払い対象とする
特別取扱い（以下、「みなし入院」）を実施

2022年9月

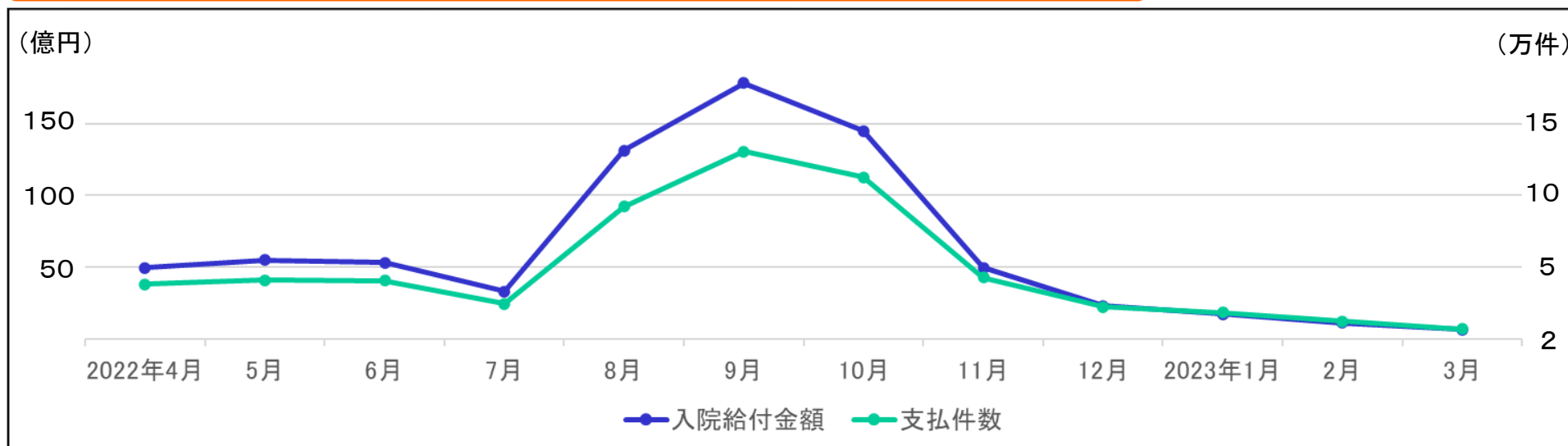
政府が新型コロナの全数把握の見直しを公表したこと等を踏まえ、
「みなし入院」のお支払い対象を高年齢者等の重症化リスクが高い方とする
取扱いに変更

2023年5月

新型コロナの感染症法上の位置付けが変更されたこと等を踏まえ、
「みなし入院」によるお支払いなどの特別取扱いは終了※

※（無配当）団体定期保険における災害保険金等は2024年4月1日以降到来の更新契約より順次終了

新型コロナに起因する入院給付金のお支払額・お支払件数の推移(2022年度)



保険金等の確実なお支払い

お役に立った保険金・給付金

保険金等を正確、迅速、かつ誠実にお支払いし、お客さまや社会から、より信頼・ご支持いただくために、支払管理態勢の強化に取り組んでいます。

生命保険

2022年度決算
保険金・年金・給付金お支払実績

594万件 **1兆3607**億円

死亡保険金	満期 保険金	年金	給付金
11万件 4161億円	2万件 1065 億円	259万件 4245億円	319万件 3888億円

※グラフはお支払金額ベースの割合で表示しております。
※給付金には入院・手術給付金のほか生存給付金等が含まれております。

その他

災害保険金、
高度障害保険金 等

～給付金請求手続きのデジタル化～

医療機関から発行される診療明細書の撮影・アップロードなどを行っていただくことで、給付金の請求手続きをオンラインで完結いただけます。

①スミセイダイレクト
サービスへログイン



②請求内容の入力



③必要書類の撮影・
アップロード
必要項目の入力



④ご請求内容確認
(住友生命)



⑤給付金お受け取り
(お客さま)



第三者機関による公平性の確保

保険金・給付金をお支払いできなかったお客さまを対象に、より分かりやすく丁寧な説明を行うために、専用の窓口を開設し、専任の担当者が直接お客さまからのご相談をお受けしています。さらにご納得いただけない場合は、社外弁護士へ無料でご相談いただける制度を用意するなど、社内における三審制の態勢を構築しています。

保険金等のお支払いに関する「相談窓口」

専任の担当者が直接お客さまからのご相談をお受けし、状況によってはお支払いの再検討も含めた対応を行う専用窓口を開設しています。

「社外弁護士による無料相談制度」

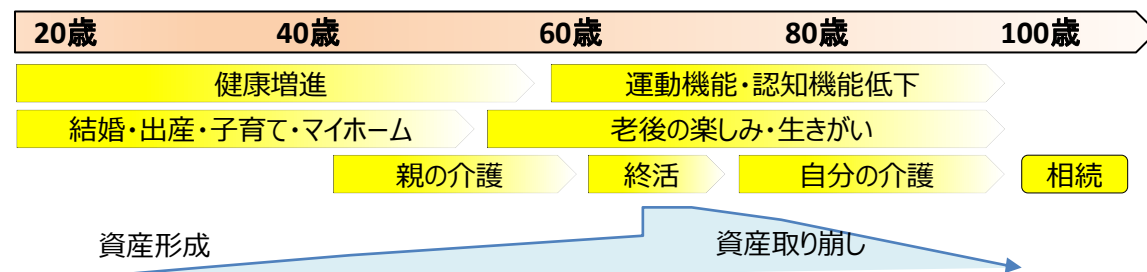
中立な立場で、法令・約款に照らして、社外弁護士へ無料でご相談いただける制度を用意しています。

外部専門家の委員で構成する「保険金等支払審議会」での審議

3名の外部専門家が、当社のお支払いに関する査定判断の妥当性について審査します。

人生100年サポートの取組み

人生100年時代の到来やライフスタイルの多様化、医療サービスの変化といった環境変化が進む中、住友生命は、お客さま一人ひとりの「健康・安心・安全」な暮らしの実現に向けた様々な取組みにより、お客さまとご家族の一生のウェルビーイングに貢献していきます。



様々なリスクに備える保険商品でお客さまの安心をサポート



“住友生命「Vitality」”による健康増進

P7～13参照

お客さまに寄り添ったコンサルティング

P23参照

超高齢社会の到来を踏まえたお客さまサービスの提供

P23～24参照

《超高齢社会の役割発揮に関する指針》

豊かで明るい健康長寿社会の実現に向けた超高齢社会の課題解決への貢献
～人生100年時代の「健康・安心・安全」な暮らしの実現～

ジェロントロジー（老年学）に関するリテラシー向上

P25参照

外部の専門的知見の活用

日本金融ジェロントロジー協会、日本意思決定支援推進機構といった外部団体や、東京大学高齢社会総合研究機構のジェロントロジー産学連携プロジェクトへの参加により、超高齢社会の課題に関する最新情報の収集に努めています。これらの取組みにより得た専門的知見を踏まえて、高齢のお客さまとご家族のウェルビーイングに資する新たな取組みの検討等、高齢期を支えるサービスの向上に取り組んでいます。

地域に根差したウェルビーイングサービスの提供

住友生命では、人生100年時代の到来やライフサイクルの多様化といった環境変化に応じ、商品・サービス等のさらなる進化、地域社会との連携強化等を通じ、超高齢社会の課題解決への取組みを進めています。

地域社会との連携強化においては、高齢者の特性に配慮した安心安全な社会環境づくりへの貢献に向け、地域における高齢者見守り活動や相続セミナーなどを実施しています。また、地域包括ケアシステムの中核機関である「地域包括支援センター」との関係づくりを推進し、高齢のお客さまが住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けられるよう、当社のサービスだけでなく、地域の公共サービスを含めてご案内することで、お客さまへ安心をご提供できる体制構築を目指しています。



地域包括支援センターで福祉協力員を対象に
終活セミナーを実施した際の様子

消費者への情報提供の充実 ①

最適な商品・サービスの提供に向けた情報提供

一人ひとりのお客さまへ最適な保険をお届けするために、お客さまのニーズにあわせたコンサルティングや情報提供の充実のほか、以下のツールなどを活用した人生100年時代の「よりよく生きる（ウェルビーイング）」のサポートに取り組んでいます。

未来ガイド



人生100年時代向け、「もしものときのリスク」と「健康」についてまとめた冊子です。

ロングライフガイド



長い人生をよりよく過ごすために、健康やお金についてまとめた冊子です。

知っておきたいがんのこと



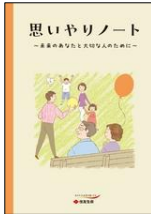
がんについて知っておきたい基本的な情報をコンパクトにまとめた冊子です。

知っておきたい認知症のこと



認知症に関する基礎知識や予防対策、向き合い方などをまとめた冊子です。

思いやりノート



お客さまの想いや希望をご家族に書き残すことができる冊子です。

未来診断



現在のご家族状況や収入等をもとに将来備えるべき金額をシミュレーションできるツールです。

社会保障制度動画



公的保険制度等について、わかりやすく解説している動画です。

お客さまへの継続的なコンサルティング＆サービス

- ▶ 「スミセイ未来応援活動（※）」を中心としたアフターサービスを提供しています。
- （※） 定期訪問等を通じてお客さまにご加入内容を十分にご理解いただくとともに、現在も最適な保障になっているかを診断（コンサルティング）する活動です。
- ▶ デジタルを活用して本社からのアフターサービスを実施する「EXサポートセンター」を2020年7月に開設し、各々のお客さまに応じて、メール等を活用した情報提供を行うとともに、ご相談にも応じるサービスを順次、提供しています。

高齢社会やデジタル社会を踏まえた対応

- ▶ 高齢社会やデジタル社会への対応を踏まえて、「スミセイのご家族アシストプラス（※1）」や「スミセイダイレクトサービス（※2）」の登録の手続きを推進しています。

（※1） お客さまが認知症等になられた場合、あらかじめ登録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サービスで、「ご家族登録サービス」「契約者代理制度」「被保険者代理制度」の3つのサービス・制度の総称です。

（※2） ご自宅や外出先などから、インターネットや電話、提携ATMで、簡単に入出金取引・各種お手続き・契約内容照会をご利用いただけるサービスです。

- ▶ 生体認証の設定により「スミセイダイレクトサービス」も含めて簡単にログインができ、資料請求、保険プランの作成依頼を始め、プラン内容の確認からお申し込みまでをワンストップでお手続き可能とするスマートフォンアプリ「スミセイ・デジタルコンシェルジュ」を2023年4月から提供しています。



消費者への情報提供の充実 ②

お客さまに寄り添う 各種相談サービス（商品付帯サービス）

お客さまに安心をお届けするために、ご加入いただいている商品に応じて各種相談サービスを提供しています。



24時間・年中無休で専門スタッフが健康相談に応じます。



総合相談医のセカンドオピニオンを無料で受けられます。



障害年金の申請全般を専門家がサポートいたします。

あたまの健康チェック®

電話で軽度認知障害（MCI）の可能性を判定します。

※上記サービスは業務委託先であるティーベック株式会社が提供いたします。ご利用可能なお客さまには条件があります。

介護関連サービス「ウェルエイジングサポートあすのえがお」

ケアマネジャー等の専門資格をもったスタッフが介護・老後・認知症に関する様々なご相談にお答えするサービスを提供しています。また、ご要望に応じて、介護施設探しの相談サービス等のご紹介も行っています。

ウェルエイジングサポート

「あすのえがお」の主なサービス

あすのえがお

あすのえがお専用コールセンター

◇介護に関する様々な相談に対応

◇介護施設に関する相談に対応

◇公的介護保険制度に関する相談に対応

電話の相談内容に応じて紹介

介護施設の コンサルティング

- ・介護施設の無料コンサルティング（提携介護施設への優待ご入居もあります）
- ・Webでも施設案内を行っています。

介護・生活支援 サービス

- ・見守り・駆け付けサービス等を優待特典付きでご利用
- ・介護・福祉関連商品の通信販売を優待割引付きでご利用

介護予防・QOL向上 支援サービス

- ・提携先企業のスクール等に優待割引でご入会
- ・介護予防等に関する商品を優待価格でご購入

資産管理支援 サービス

- ・信託銀行・シニアサポート団体等をご紹介します。財産管理、遺言、身元保証、任意後見、身上監護などのサービスをご利用いただけます。

➤ あすのえがおの詳細はこちら <https://www.sumitomolife.co.jp/about/customers/asunoegao.html>

※上記サービスは業務委託先である株式会社ドリームキャッチャーおよび当社提携先の各企業が提供いたします。住友生命の個人保険（財形保険を除く）に加入のご契約者さま、被保険者さまおよびそのご家族がご利用可能です。

消費者志向意識醸成に向けた取り組み

金融リテラシー・ユニバーサル対応・ジェロントロジー※の取り組みなど

お客さまの金融リテラシー向上に繋がる取組みの一環としてFP技能士資格の取得推進、健康長寿社会実現に向けた知識を習得するための「日本健康マスター検定」受検に取り組んでいます。またご高齢のお客さまや、障がいのあるお客さまに寄り添った対応ができるように、ユニバーサルマナー検定の団体受講、認知症への理解を深め、お客さまに寄り添った対応ができるように、認知症サポーターの養成などに取り組んでいます。さらに、超高齢社会の課題解決に向けて、ジェロントロジーの知見を取り入れることで、商品・サービスや情報提供等をさらに進化させていくべく、ジェロントロジー検定試験の団体受験等を推進しています。

※ジェロントロジー：老後の過ごし方や高齢社会の様々な課題を自然科学、社会科学、理工学など幅広い分野から研究する学問

2023年3月末時点

○FP技能士資格取得者数

(厚生労働省所管国家資格)

43,657名

○日本健康マスター検定累計合格者数

(一般社団法人日本健康生活推進協会様が実施)

10,324名

○認知症サポーター累計養成数

(特定非営利活動法人地域ケア政策ネットワーク様が認定)

56,485名

○ユニバーサルマナー検定3級合格者

(株式会社ミライロ様が実施、一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会様が認定)

2,122名

○ジェロントロジー※検定試験累計合格者数

(一般社団法人日本応用老年学会様が実施)

5,124名



認知症サポーター研修 講師の様子



受講者の様子



オンラインでのユニバーサルマナー検定の様子



東京本社でのジェロントロジー検定試験の団体受験の様子

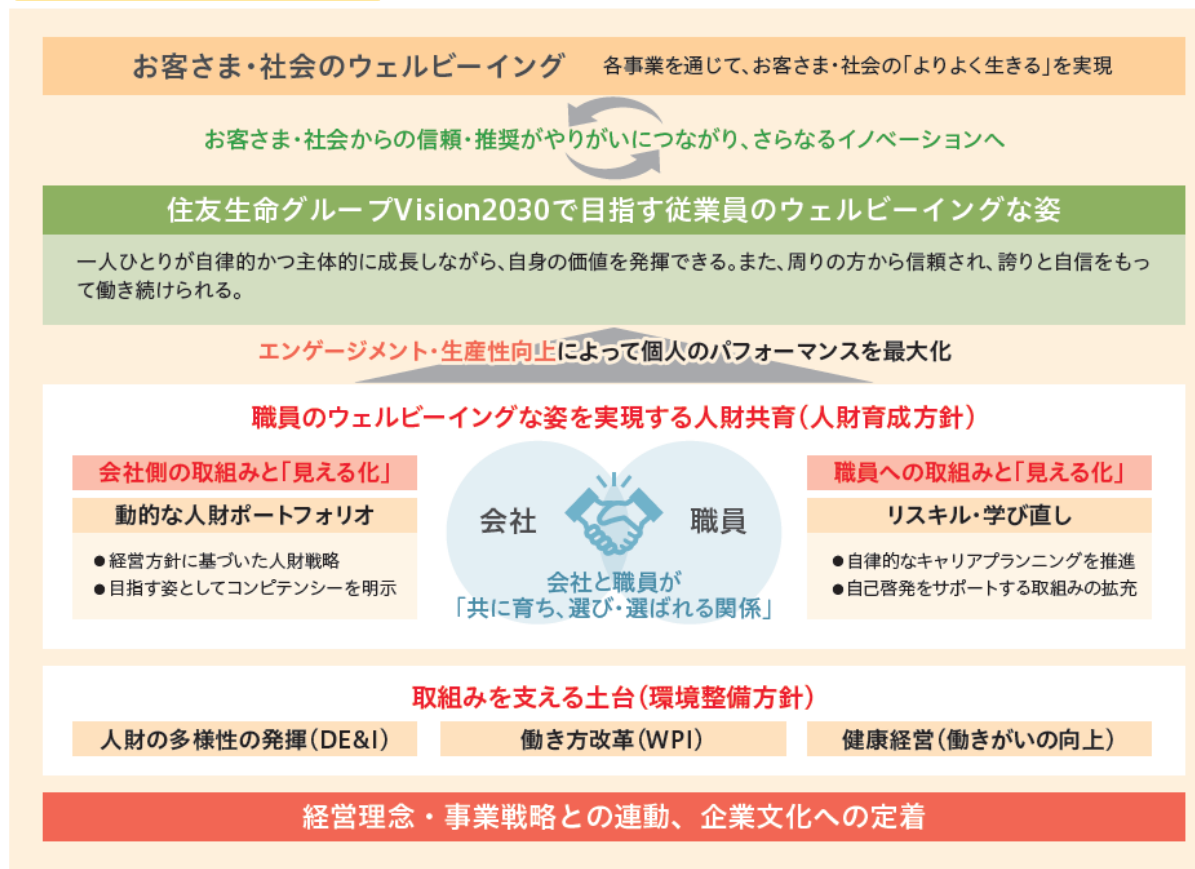
従業員の積極的な行動 従業員の働きがい

人財共育・人的資本への取り組み

お客さま・社会のウェルビーイングに貢献するために、根幹となるのは「人の価値」です。この「人の価値」を高めるため、社長を本部長とした「人財共育本部」を中心として、経営方針に基づいた事業戦略と人財戦略の一体化に取り組んでいます。

住友生命の人財共育に関する取り組み（＝人的資本経営の取り組み）は経営理念・事業戦略と深く結びついており、職員のウェルビーイング実現を通じて、お客さま・社会のウェルビーイングに貢献することを目指しています。人財共育に関する取り組みは多岐に亘りますが、その中でも特に優先度・重要度の高い項目を「モニタリング項目」と位置づけ、各取り組みによって生み出される価値を可視化しています。

具体的な取り組みの概要



主なモニタリング項目

項目	人財共育における視点	実績
動的な人財ポートフォリオ	経営戦略と人財戦略の連動	2023年度より新コンピテンシー運営スタート
リスク・学び直し	自己啓発費用サポート活用者数	2,105名 (前年比+1,429名)
ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン	女性管理職比率	48.3%
	男性育休取得率	100%
	男女の賃金の差異 (男性の賃金に対する女性の賃金の割合)	40.3%
	障がい者雇用率	2.4%
働き方改革	総労働時間削減(2016年対比)	▲10.3%
	月1日以上有給休暇取得者占率	81.8%
健康経営 (働きがいの向上)	定期健康診断受診率(1次健診)	100%
	ウォーキングキャンペーン参加者数	22,075名
	ストレスチェック受検率	82.0%
エンゲージメント	職員エンゲージメントスコア	61%
	職員が活躍する環境	72%

従業員の積極的な行動 従業員意識の向上

スミセイ・ヒューマニー活動

1992年に開始した「スミセイ・ヒューマニー活動」は、地域社会への貢献、職員の意識醸成を目的として、海岸清掃やマラソン大会のボランティア・施設訪問など多岐にわたる活動を展開しています。31回目となる2022年度は、地域やSDGs達成への貢献度が高い取り組みなどで、全所属100%の実施を達成し、**総活動数は210、のべ参加人数は49,601名**となりました。



parkrunボランティア
＜松山支社＞



中古衣料収集・寄贈
＜福島支社＞



鎌倉ウォーキングスタンプラリー
＜南神奈川支社＞



絵本・日用品の収集・寄贈
＜京阪支社＞



びわ湖マラソンボランティア
＜滋賀支社＞
※がん患者やその家族・支援者の方ががんに立ち向かう日々の思いや体験を語り合い、リレー方式で歩きながら寄付を募るチャリティ活動です。



リレー・フォー・ライフ（※）
＜長崎支社＞

環境ボランティア活動



あったか高知。秋のおもてなし一斉清掃
＜高知支社＞



宮城県わたしたちの森づくり事業
＜仙台支社＞



ラブアース・クリーンアップ（海岸清掃）
＜福岡支社＞



2022おかやま共生の森保育のついで
＜中国四国育成室・中国四国基礎研修室＞

2020年度からヒューマニー活動としてスタートしたフードドライブ（家庭での余剰食材を収集し、食事に不自由している方に寄贈する活動）も、本社をはじめとして様々な職場で実施いたしました。



＜本社＞



＜東京本社＞



＜小山支社＞



＜神戸支社＞



＜堺支社＞



＜岡山支社＞

豊かな社会づくり 子育て支援

未来を強くする子育てプロジェクト

子どもたちの成長を地域みんなの力で応援するため、2007年より子育て支援に取り組む団体や個人を表彰し、その貴重な活動をサポートしています。また、助成金制度を設けて女性研究者の研究（人文・社会科学分野）と子育ての両立を支援しています。

第16回となる2022年度は、【子育て支援活動の表彰】は計225組の応募から12組が表彰、【女性研究者への支援】は計109名の応募から10名が表彰されました。

➤ 未来を強くする子育てプロジェクトの詳細はこちら

https://www.sumitomolife.co.jp/about/csr/community/mirai_child/



スミセイアフタースクールプロジェクト

小学生の放課後の居場所である全国の学童保育等の支援事業として2014年より開始し、「いのち」「健康」「未来」をテーマにしたプログラムを訪問・オンラインによりお届けすることで、子どもたちに学び・成長の機会を提供しています。

第10回目となる2022年度は、全国35都道府県、合計48団体での開催となりました。



➤ スミセイアフタースクールの詳細はこちら

<https://sumiseiafterschool.jp/>

【受賞暦】

- ・2018年『地方創生担当大臣表彰』
- ・2017年『グッドデザイン賞』
- ・2017年『青少年の体験活動推進企業表彰審査委員会奨励賞』
- ・2015年『健康寿命をのばそう！アワード（母子保健分野）厚生労働大臣最優秀賞』
- ・2014年『キッズデザイン賞』



＜プログラム例＞



テーマ「いのち」
「心臓外科医のシゴト」



テーマ「健康」
「レベルアップ！
全身元気なわとび」



テーマ「未来」
「世界に広がる！けん玉」

こども絵画コンクール

こどもたちの夢を育み豊かな成長を願って、1977年にスタートし2023年で46回目を迎えました。毎年国内外から多数の応募があり、開始以来の応募総数が1,165万点（2022年度は73,026点）を超えるコンクールへと成長しました。

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、毎年約1ヶ月間同美術館に優秀作品を展示しています。

また、お渡ししました画用紙1枚につき1円、応募作品1点につき10円を日本ユニセフ協会に寄付しています。



➤ こども絵画コンクールの詳細はこちら

<https://www.sumitomolife.co.jp/about/csr/community/art/kodomo/>



第45回文部科学大臣賞

資産運用の高度化に向けた取り組み

気候変動への対応・責任投資への取り組み

▶ 住友生命では、地球環境は持続可能な社会の基盤になるとの認識のもと、事業活動において生じる環境負荷の低減や生物多様性等に配慮するとともに、脱炭素社会への移行を促すことで、カーボンニュートラル社会の実現に貢献します。

▶ 中長期的に安定した運用収益の確保と、持続可能な社会の実現への貢献を目的として、サステナビリティを考慮した資産運用（責任投資）を推進しています。

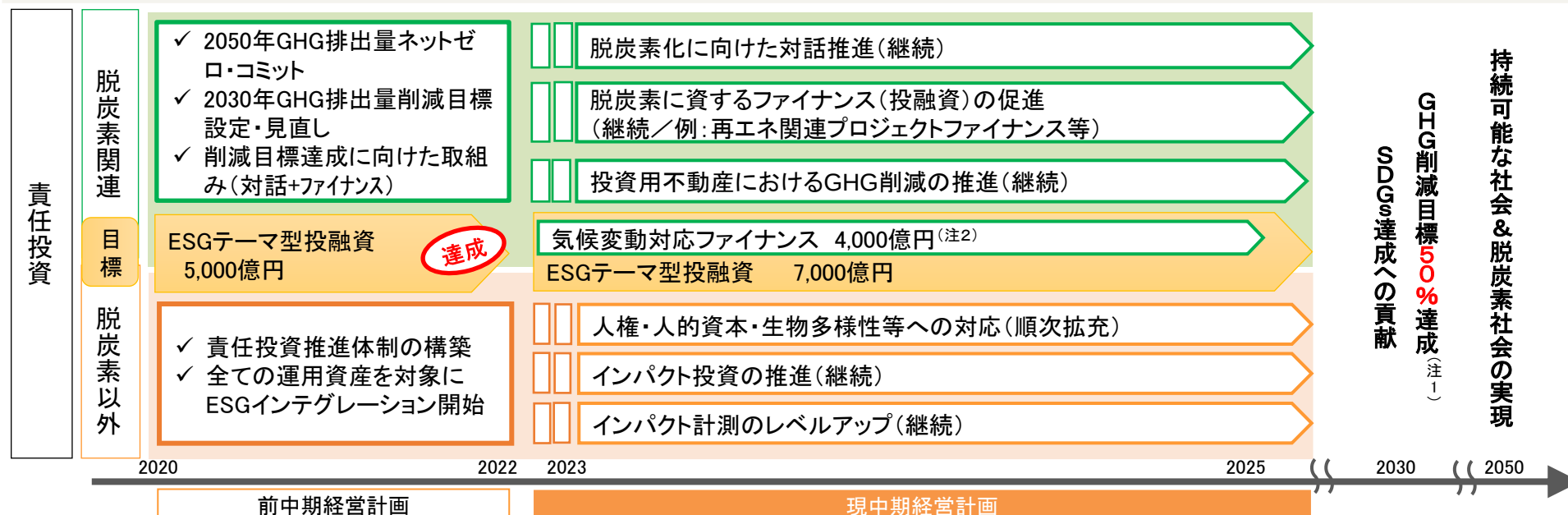
【ESGテーマ型投融資】

資金使途がSDGs達成に資する投融資案件を指します。2020～2022年度の3か年実行額は6,823億円となり、目標額5,000億円を達成しました。2023～2025年度は新たにESGテーマ型投融資7,000億円、うち気候変動対応ファイナンス4,000億円の実行を目指しています。

ESGテーマ型投融資 事例紹介

Nuveen Natural Capital (農地戦略ファンド)	中米経済統合銀行(ブルーボンド)	環境エネルギー投資(インパクト投資)
- 投資金額: 約65億円 - 投資時期: 2022年6月 - 農地および関連事業への投資を目的とするファンド - 持続可能な農業の推進を通じ、環境問題や生態系保護等への対応にも貢献	- 投資金額: 30億円 - 投資時期: 2023年1月 - 海洋保全や持続可能な漁業など、水環境に関連する事業を資金使途とする債券	- 投資金額: 15億円 - 投資時期: 2023年3月 - 環境・エネルギー分野に特化したベンチャーファンド - 財務的リターンに加え、再生可能エネルギー普及など社会的インパクトの創出を目指す
		
写真提供: Nuveen	写真提供: CABI	写真提供: DeepForest Technology / プラゴ

取り組みのロードマップ



(注1) 2023/3月に同削減目標を▲42%⇒▲50%に引き上げ

(注2) ESGテーマ型投融資目標金額の内数字

社会に求められる価値を新たな形にして

私が委員を務めるCS向上アドバイザー会議は、「お客さまの声」を経営に活かす取り組み態勢の一つとして位置づけられています。

この一年を振り返ってみると、職員の皆さまは、各世代のお客さまに対して誤解を与えないだけでなく、わかりやすい商品説明となっているか、職員自身がそのリーフレットを使ってお客さまに説明するときに図や表が誤解を与えていないか、対応する表現は適切かなどの多角的な視点をもって会議に臨まれて、私たちとともに積極的な議論を重ねてきました。このような基本に基づいた議論の一つひとつの積み重ねが、お客さまに求められ、社会に求められる価値を形にすることに繋がる重要な作業だと思います。

“住友生命「Vitality」”は、「一人ひとりのよりよく生きる＝ウェルビーイングに貢献する」ことで、社会全体への健康増進の働きかけに繋がる活動を推進してきました。そして、その活動はさらに広がりを見せており、社会に求められる価値を提供していく一環として、「アクティブチャレンジで寄付をする」という社会貢献の仕組みについて本冊子で報告されています。

一週間のサイクルで設定される運動ポイント目標を達成することで、特典を獲得できるアクティブチャレンジの仕組みを活用した寄付は、住友生命とお客さまが一体となって取り組むことができる新しい価値を提供していると思います。

現場を見据えた丁寧な議論の積み重ねと新しい取り組みへのチャレンジを通して、住友生命の職員の皆さまは、「一人ひとりのよりよく生きる＝ウェルビーイングに貢献する」という本質を考える機会を得ていくのではないかと思います。

私もCS向上アドバイザー会議の委員として、住友生命が目指す社会に求められる価値を形にするというポジティブな視点を意識しつつ、協力していきたいと思っています。



CS向上アドバイザー会議社外委員
弁護士 江口 文子 氏

あなたの未来を強くする



住友生命

生命保険のお手続きやお問合せにつきましては

スミセイコールセンター 0120-307506

受付時間 月～金曜日 午前9時～午後6時
土曜日 午前9時～午後5時

住友生命保険相互会社

本 社：〒540-8512 大阪府大阪市中央区城見1-4-35
東京本社：〒104-8430 東京都中央区八重洲2-2-1
東京ミッドタウン八重洲

(ホームページ) <https://www.sumitomolife.co.jp>