



消費者志向 Communication Book

~ 消費者志向 コミュニケーションブック ~

2024

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。

ごあいさつ

保険の枠を超えて、 ウェルビーイングサービスの価値を世の中にひろげていきます。



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。

当社では、「心身ともに満たされた状態」と解される「ウェルビーイングへの貢献」をテーマに掲げ、この考え方を「for your well-being」というメッセージに込め、一人ひとりのよりよく生きることへの貢献を表明しています。

2018年に当社が開発・発売した健康増進型保険"住友生命「Vitality」"は、リスクそのものを減らすことで人生やライフスタイルを変え、よりポジティブに楽しんでもらおうという保険です。様々なステークホルダーや社会への新たな価値提供により、生命保険の枠を超え、非保険領域の展開にも大きな可能性を拓くことができました。

お客さまのくらしをよりよくしていくサービスとして「Well-being as a Service(WaaS)」※という概念で領域をひろげ、人生のペインポイントに対してどのような価値を提供できるかを考えていくと同時に、業務提携や出資、M&Aなどを通じて、私たちの考えに共感いただける様々な企業・団体とともに、WaaSエコシステムとしてつながっていく活動を進めていきたいと思います。

日本国内においては、地方創生の支援に力を入れています。各自治体と連携して、それぞれの地域における生活関連サービスをどう展開して、地域の課題にどう向き合っていくかなど、民間事業者としてできること、求められていることは数多くあります。地域に根付いたウェルビーイングサービスの提供を積極的に推進していきたいと思います。

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。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。

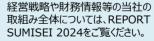
※「Well-being as a Service」の略で、"住友生命「Vitality」"を中心に「一人ひとりのよりよく生きる=ウェルビーイング」を支えるサービスをエコシステムとして展開していきます。



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 4~ 7	消費者志向意識醸成等の推進 P25
Vitalityを軸にした社会課題解決に向けて P 8~14	従業員の積極的な行動 P26
「お客さまの声」を経営に活かす取組み P15~20	社会・環境課題解決への取組み P27
保険金等の確実なお支払い P21	豊かな社会づくり 子育て支援 P28
人生100年サポートの取組み P22	資産運用の高度化に向けた取組み P29
消費者への情報提供の充実 P23~24	寄稿 P30







2023年度 トピックス ①

コンサルティングデスク(保険新規加入者向けの電話相談窓口)が、HDI社の2023年【生命保険業界】格付け ベンチマークにて「問合せ窓口格付け」で最高ランクの三つ星評価を受賞しました

住友生命のコンサルティングデスクが、HDI-Japan主催「HDI格付けベンチマーク」2023年【生命保険業界】において、「問合せ 窓口格付け」で最高ランクの三つ星評価をいただきました。

問合せ窓口評価項目には「クオリティ」と「パフォーマンス」がありますが、それぞれ4点満点中3.77点(前年3.29点)と3.85点 (前年3.52点)と、高水準指標である3.5点をいずれも上回る評価をいただきました。

■コンサルティングデスクとは?

保険の新規加入や見直しの相談窓口として、お客さま向けのフリーダイヤルの電話応対を行っています。

コールセンターは当社の保険にご加入されている既契約者さまからの保険金・給付金の請求や名義変更などの保全手続きに 関するお問い合わせが中心ですが、コンサルティングデスクは保険をご検討されている当社の保険には未加入のお客さまから **のお問い合わせ**が中心となっており、お客さまのご要望(ニーズ)の把握から最適な解決策を提示し、お客さまを最寄りの支 社(営業職員)に取り次ぐ役割を果たしています。



雷話応対の様子

【評価のポイント】 ▶ 格付け結果のプレスリリースはこちら

https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_231108.asp



住友生命保険相互会社

丁寧な言葉遣いで顧客の疑問を快く受止め、協力的である。顧客のニーズや保険を検 討する際の不安な気持ちに寄り添いながら、親身になって相談にのっている。説明は 顧客それぞれの状況に合わせて具体例を用いているのでわかりやすく、豊富な知識と 自信に満ちた姿勢は信頼を得ている。

▶ (出典)2023年10月企業毎分析結果はこちら https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/results/202310 k.asp

問合せ窓口評価項目			
クオリティ	パフォーマンス		
サービス体制 コミュニケーション 対応スキル プロセス/対応処理手順 困難な対応	平均応答速度 放棄率 対応時間 初回コンタクト解決率 顧客満足度		

■HDI社格付けベンチマークとは?

HDI-Japan(※)が主催となり、Webサポートの有効性と企業の問合せ窓口のサポート内容について、HDI国際サポート標準に基づいて 顧客視点で三つ星~星なしの4段階で格付けする年間企画。

※ITサポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体。

➤ HDI-Japanの詳細はこちら https://www.hdi-iapan.com/

2023年度 トピックス ②

住友生命が協賛する「parkrun Japan」が スポーツ庁「第2回 Sport in Lifeアワード」大賞を受賞 ※受賞式は

※受賞式は2023年3月(2022年度)に実施されました。

住友生命が協賛する一般社団法人parkrun Japanの取組みである「parkrun」(以下「パークラン」)が、スポーツ庁が主催する「第2回Sport in Lifeアワード」(※1)の「Sport in Life 2022 大賞(最優秀賞)」を受賞しました。

※1:「Sport in Lifeアワード」の詳細はこちら https://sportinlife.go.jp/

■受賞理由

- ✓「ウォーキング」という誰もが参加しやすいテーマで参画のハードルを下げている。
- ✓ 世代や障がいの有無によらず取組可能な「多様性」を実現する取組みである。
- ✓ 毎週同じ曜日・時間帯に開催されており、「習慣化」につながるプログラムである。







パークランは、2004年に英国で始まった、毎週土曜日朝8時に行われる参加費無料のウォーキング、ランニングなどを行う運動コミュニティイベントで、全国38か所(2024年7月現在)で開催されています。パークランは、年齢・性別・障がいの有無等に関わらず、どなたでも気軽に参加することができ、習慣的に集い楽しみながら運動する場となることで、人々の健康増進に寄与する取組みです。(※2)

※2:パークランの詳細はこちら https://www.parkrun.jp/

住友生命は、社会への健康増進の働きかけ等を通じて「健康寿命の延伸」という社会課題の解決に取り組んでおり、2019年4月のパークラン日本上陸以降、**日本における唯一のプレゼンティングパートナーとして国内でのパークラン展開を全面的にサポート**してきました。



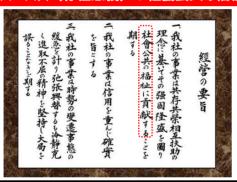
経営方針の全体像

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〈"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。

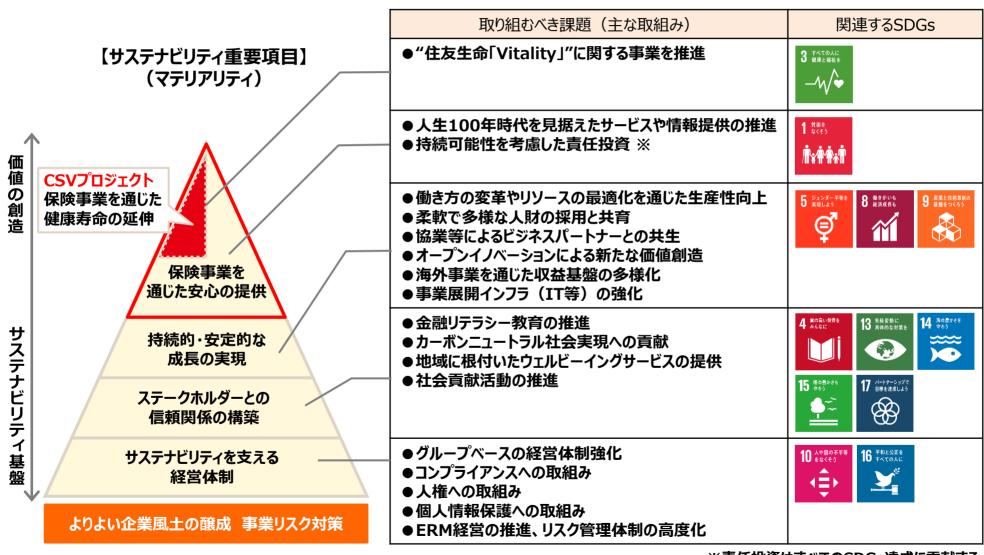
> 消費者志向自主宣言の詳細はこちら

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

志向経営

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。



「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、3か年計画「スミセイ中期経営計画2025」を 2023年4月からスタートしています。

「住友生命グループVision2030 について

2030年にありたい姿として、「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』「を掲げ、ウェルビーイングサービスの提 供という領域でトップランナーを目指すことを明確にしています。 住友生命グループは、単に生命保険の価値を提供するだけでなく、 さらにその範囲をひろげて様々な形でステークホルダーに貢献してい きます。

Vision2030の詳細につきましては、 公式ホームページをご覧ください。

「スミセイ中期経営計画2025」について

「スミセイ中期経営計画2025」においては、「住友生命グループ Vision2030 に向けた最初の3年間であることを踏まえ、厳しい経 営環境が想定されるなかにおいても将来への投資を行うなど、その 実現に向けた取組みを着実に進めていき、2030年に向けて飛躍し ていくための軌道を確立していきます。

これまでの取組みを強く・太くしていくことが重要であることから、サステ ナビリティ重要項目に引き続き取り組むとともに、「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 拡大し、これらの取組みを確実なものとするための推進エンジンとし て、「人の価値」を高めることによる生産性の向上、保険事務手続 きのデジタル化やデータ価値を最大活用したコンテンツの作成・提供 などにより、「人とデジタルが融合 したサービスの提供を充実させてい きます。

また、これらの取組みの基盤となる、パーパス経営の社内外への浸 透や、不祥事故・コンプライアンス違反の根絶を含む企業風土の醸 成にも取り組むとともに、今後予想される様々な事業リスクへの対策 を検討し、事業のサステナビリティを高めていきます。

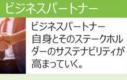
住友生命グループVision2030

~日本・世界・地球未来のウェルビーイングに向けて~

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」



なく、活き活きとくら すことができている。



1人でも多くの方に ウェルビーイングの価値を提供 目指すべき目標 ウェルビーイング価値提供顧客数

2000万名 うちVitality会員数 500万名



気候変動のリスクが 大きく低減される。 多様な生物が生息 できる環境。



身近な方とともに、 幸せに生きること ができる。



周りの方から 信頼され、誇りと 自信をもって 働き続けられる。





ステークホルダーを支えていくことで、信頼・支持され、 住友生命グループも持続的・安定的に成長する。

スミセイ中期経営計画2025

~ 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」へ ~

Vision2030実現に向けた軌道の確立

4つの取組みと2つの推進エンジンにより ウェルビーイングをお届けする領域を

広げていく

ウェルビーイング デザインへの 進化

> 推准エンジン 人財共育

収益構造改革

グループ戦略

新規領域での イノベーション の実現

推進エンジン デジタル & データ

これまでの取組みを強く太く ~サステナビリティ重要項目の推進~

よりよい企業風土の醸成

事業リスク対策

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。





住友生命グループ各社および役職員へ浸透

お客さま本位の実現

▶ 住友生命グループ行動規範の詳細はこちら

https://www.sumitomolife.co.jp/about/company/policy/conduct.pdf

「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、年度初に「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(個人目標)」を策定します。そして、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職員の更なる育成に努めています。

▶ 「支社職員と役員との対話ミーティング」

毎年、全支社で「支社職員と役員との対話ミーティング」を実施しています。また対話をした出向役員は、 「お客さま・社会のウェルビーイング」と「職員自身のウェルビーイング」を両輪で実現するために、1年間の 継続的・定期的な対話を通して各組織の取組みを後押しする「役員フォロー運営」も実施しています。



Vitalityを軸にした社会課題解決に向けて ①

健康寿命の延伸 ~CSVプロジェクト~

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。

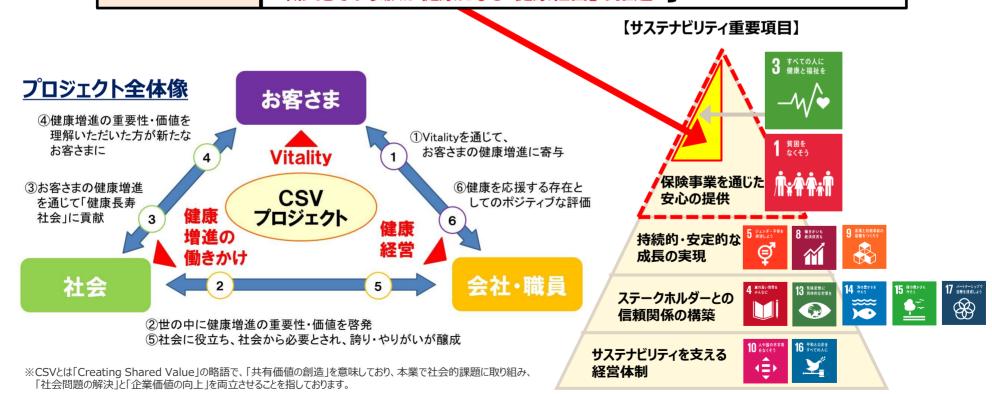
CSVプロジェクト

保険事業を通じた健康寿命の延伸

【理念】

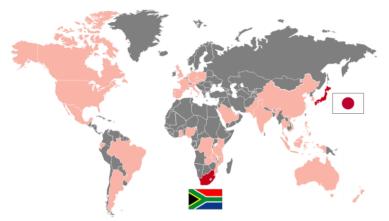
- ·お客さまへの「Vitality」の提供
- ・社会全体への健康増進の働きかけ
- ・職員とその家族が健康になる「健康経営」の推進

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。



Vitalityを軸にした社会課題解決に向けて ②

世界的健康増進プランド「Vitality」とは



世界41の国と地域で、 4,200万人以上*1が加入 (2024年6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

「Vitality」会員数の推移



「Vitalityスマート」の発売

Vitality健康プログラムの一部を単独で 提供する商品を2023年4月から発売。

	保険型(標準プラン)	Vitality スマート	体験版
提供 期間	保険期間と同じ	期間の制限なし	4週間
ポイント 火ニュー	運動 オンラインチェック 健康診断書提出等 予防	同左	運動 オンラインチェック
対象 特典	全リワード	アクティブチャレンジ等 一部のリワード	アクティブチャレンジ

Vitalityスマート

月額330円(稅込)

期間の制限なくご利用いただけます!
*Vitality健康プログラムの一部のみ利用可能「Vitalityスマート」は、保険による保障はありません

「Vitality福利厚生タイプ」の発売

企業負担で従業員が「Vitalityスマート」を利用できる「Vitality福利厚生タイプ」を2024年6月から発売。



「Vitality福利厚生タイプの詳細はこちら https://www.sumitomolife.co.jp/corporative/noninsurance/vitality-benefit/

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

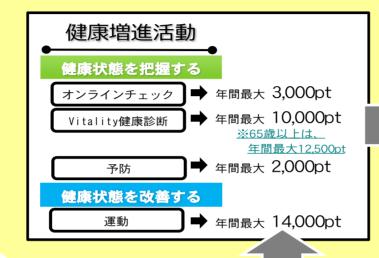
> Vitality利用料[★] 月額880円 (税込)



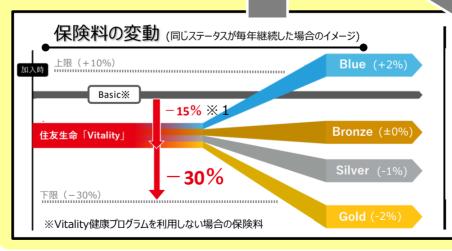
リスクに備える

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







特典(リワード)を楽しむ

- **※2**
- ●ステータスに応じて、ホテル などの宿泊代金を割引
- ●1週間ごとの取組みに応じて ドリンクチケット等を獲得
- ●ドリンク等に替えて各種団体 への寄付も可能





★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)をお払込みいただきます。 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」"の提携企業・プログラム

"住友生命「Vitality」"は、多様なパートナー企業との提携等により、さまざまな特典(リワード)をご用意しています。











F1T365 フィットネスジム 【2024年4月現在】

GARMIN







LAWSON





OMRON







など

SoftBank



など

- ※1.Apple Watchは、Apple Inc.の商標です。
- %2.@2024 Niantic, Inc. @2024 Pokémon. @1995-2024 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。

▶ 特典(リワード)の詳細はこちら https://vitalitv.sumitomolife.co.ip/reward/

『続けられる仕組み』: アクティブチャレンジ

遠い目標より、**1週間という近いゴール** がんばった自分にはご褒美を♥











週間目標を達成すると 各種ドリンク等と交換できる チケットが必ず獲得できる!

「日本赤十字社」「WWFジャパン」への「寄付」に交換することも できます Vitality会員の日々の取組みが社会貢献にも繋がっています!

> ※「金色有功章」(きんしょくゆうこうしょう)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。

獲得したドリンクチケット等は**「あしなが育成会」「日本対がん協会」**

2021年6月からスタートした、アクティブチャレンジを通じた寄付が4.4億円を突破!

2023年5月には、寄付の取組みで日本赤十字社の「金色有功章」※を受章しました!

寄付総額は以下のとおりです。(2021年6月~2024年3月受付分)

446,735,878_円

1 调間^{※1}の目標 ポイントが自動設定

ウォーキング等により ポイント^{※2}を獲得し、 日標ポイントを日指す

- ※1.毎週月曜日の0時から日曜日の23時59分を1週間とします。
- ※2.運動ポイント(歩数・心拍数・フィットネスジム)が対象となります。

Vitalityを軸にした社会課題解決に向けて ⑤

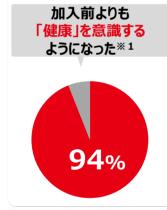
"住友生命「Vitality」"による効果

Vitality会員の変化

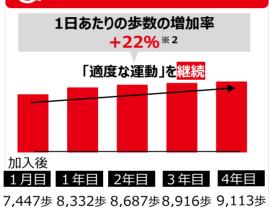
会員の健康への意識の変化とともに、

血圧や血糖値、LDLコレステロールなどもダウン!

① 意識が変わる



② 行動が変わる

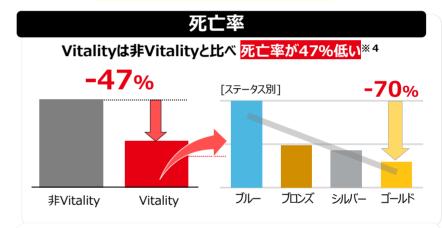


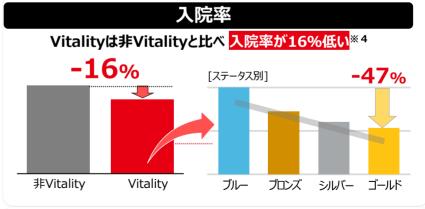
③ 結果が出る



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は 「死亡率・入院率が低い」!





(※1) 住友生命によるアンケート調査結果 加入以前から意識していると回答した会員、ならびに住友生命職員を除く(※2) 2018年9月~2021年1月に加入した会員における加入後1月目と4年目(2024年3月末まで)の平均歩数を比較(※3) 2018年9月~2020年4月に加入された方のうち、各項目の数値が高めの方(加入1年目の健診において、収縮期血圧:140mmHg以上160mmHg未満、空腹時血糖:110mg/dl以上126mg/dl未満、LDLコレステロール:140mg/dl以上180mg/dl未満)を対象に、1年目と4年目の健診結果を比較(※4) ■ 2018年9月(Vitality提供開始)から2023年3月以前契約の2023/4月~2024/3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・ ランニングや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。





詳細はP3「2023 年度 トピックス は ご覧ください。



parkrun

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 部員同士で健康や運動についてシェアしたり、 質問したりして、気軽に交流することができます

"住友生命「Vitality」プラザ"

【銀座Flagship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 I" 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

自治体との連携を通じた健康なまちづくり

■「Vitalityウォーク」を通じて健康なまちづくりへ

大阪府をはじめ、いくつかの自治体との先行実施を経て、2023年度からは「Vitalityウォーク」と称して、自治体と連携したVitality健康プログラムの提 供に取り組んでいます。2025年度末までに100の自治体との実施を目指しており、初年度の2023年度は20自治体と実施しました。充実したくらし・ 世代を支え、地域に根付いたウェルビーイングサービスを提供するために、自治体との関係性をより深め、お客さま・地域・社会のウェルビーイングへの貢 献を進めていきます。



アプリ登録サポート会で、 登録・操作説明会を実施





案内チラシ



2023年度は全国20自治体と連携

- ●北海道苫小牧市「Vitality苫小牧ウォーク」(2023年8月28日~)
- 千葉県富里市「Vitalityとみさとウォーク」(2023年9月18日~)
- ●神奈川県平塚市「Vitalityひらつかウォーク」(2023年9月15日~)
- ●福岡県飯塚市「Vitality飯塚ウォーク」(2023年9月18日~)
- 千葉県習志野市「習志野チャレンジウォーク」(2023年9月15日~)
- ●福井県越前市「Vitality Walk in Echizen City」(2023年9月25日~)
- ●広島県三原市「Vitality三原ウォーク」(2023年10月2日~)
- ●鹿児島県霧島市「Vitality霧島ウォーク」(2023年10月23日~)
- ●**富山県富山市「Vitality富山ウォーク」**(2023年10月2日~)
- ●新潟県上越市「Vitality上越ウォーク」(2023年10月23日~)
- ●岐阜県可児市「Vitality可児ウォーク」(2023年10月9日~)
- 北海道札幌市「Vitality札幌ウェルネスウォーク」(2023年10月9日~)
- ●群馬県渋川市「Vitalityしぶかわウォーク」(2023年10月23日~)
- **青森県「あおもりVitalitvウォーク」**(2023年10月16日~)
- ●神奈川県伊勢原市「Vitalityいせはらウォーク」(2023年10月15日~)
- ●**香川県「かがわVitalityウォーク」**(2023年10月28日~)
- ●群馬県富岡市「Vitality富岡ウォーク」(2023年11月20日~)
- ●広島県尾道市「Vitality尾道ウォーク」(2024年12月1日~)
- ●神奈川県南足柄市「Vitalityみなみあしがら健幸ウォーク」(2024年2月5日~)
- ●神奈川県秦野市「Vitalityはだの春風ウォーク」(2023年2月15日~)

(ニュースリリース順に掲載)

▶ 地方自治体とのVitalityを通じた連携事業の詳細はこちら https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/walk.html

「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、 お客さま満足の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。

お客さま満足の向上 お客さま 苦情、お褒め・ご満足 職員による ご契約者 各種 アンケート 社内提案等 コールセンター 支社・支部 本社各部 本社担当部 支払相談窓口(※) より信頼・ 商品サービスの ご満足いただける 開発・業務の改善 お客さま対応 お客さま本位推進部 CS 向上 本社業務所管部 お客さま本位推進委員会 アドバイザー 会議 社長・経営政策会議 取締役会 ※保険金等のお支払に関する相談の専用窓口です。

<2024年2月開催 CS向上アドバイザー会議 主な議題>

- ▶ 2023年度上期お客さまの声状況
- ▶ 本社直接折衝態勢の状況
- ▶ 「支払相談窓口」「社外弁護士による無料相談制度」のご利用状況について
- ▶ 2023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【2024年4月現在】(敬称略)

- ・汀口 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 ②

2023年度に寄せられた「お客さまの声」の状況

新契約関係

上記以外※2

収納関係 (保険料等)

保険金・給付金関係

※2:保険料控除、アフターサービス関係など

苦情件数 (※1)

57,153件

※1: 当社のお客さまから不満足の表明があったもの

お褒め・ご満足の声

81,619件

頂戴した声の事例

保険商品について

脳梗塞になったため、給付金を請求しました。初めは、正直まだ自分には保険ははや いかな、と思いながらも、万が一のお守りに、と加入しました。まさか自分が脳梗塞に なるなんて思いもしませんでした。お金のことは気にせず治療に専念できることが、こん なにもありがたいことだとは思いませんでした。あの時提案していただいて、ありがとうご ざいました。

お客さまの属性や状況に応じた対応について

担当者に訪問してもらったことで、給付金の請求漏れがあることがわかりました。早速、 給付金請求の手続きを進めてもらったところ、診断書の提出が必要となったのですが、 高齢の私のために、担当者が病院まで同行してくださり、診断書取り寄せのサポート をしてくださいました。こんなに親身になって色々対応してくれた担当者は初めてです。 本当にありがとうございました。

お客さま満足の向上 7.1% 6.1% 保全関係(契約内容変更等)30.5% お客さま 19.4% 36.9% 苦情、お褒め・ご満足 職員による アンケート 社内提案等 コールセンター 支社・支部 本社各部 本社担当部 支払相談窓口(※) より信頼・ 商品サービスの ご満足いただける 開発・業務の改善 お客さま対応 お客さま本位推進部 CS向上 本社業務所管部 お客さま本位推進委員会 アドバイザー 社長・経営政策会議 取締役会 ※保険金等のお支払に関する相談の専用な口です。 ご契約者懇談会 ご契約者懇談会の詳細はP17 1,708名が参加 全国で89回開催

2023年度のお客さま満足度の状況

1 お客さまアンケート(総合調査)

年間を通じて本社より順次配信する回答依頼メールや お知らせチラシ、ホームページ等にてアンケートをご案内

トランザクション調査:所定の手続き後

お客さまの手続き後にメールにてアンケートをご案内

総合 満足度

91.9%

場面別満足度			
ご加入時	ご加入後	お支払時	
96.7%	92.4%	96.3%	

「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。

2024年は全国で89回開催し、1,708名のご契約者の方々にご出席いただきました。



2024年ご契約者懇談会の様子

【2024年 代表的なご意見・ご要望等と内訳】

"住友生命「Vitality」" 関連	◆「Vitality利用料」払込方法の拡大 ◆ Vitality健康プログラムの一層の進化		
保険商品の内容 ("住友生命「Vitality」" 関連以外)	◆ 貯蓄ニーズに応える商品開発 ◆ 保険加入の対象年齢拡大		
経営全般	◆ 賃上げの取組み ◆ 配当に関する考え方		
営業活動	◆ 営業活動手法のデジタル化		
事務・手続き ◆ 保険料の支払方法の多様化			
保険商品の内容 "仕方生会[Vitality」"関連("柱友生命"Viality」を発送され、 会業に表す事務。			

11%

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。











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。2023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」の会員の皆さまや、全国大学生活協同組合 連合会 関西北陸ブロック様のご協力による大学生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。



大学生との双方向コミュニケーションの様子



大学での 講義の様子

「お客さまの声」を経営に活かす取組み④

「お客さまの声」をもとにした改善事例

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」の導入

お客さまの声

様々な手続きが一つにまとめられたスマートフォンアプリが欲しい。

お客さまの利便性向上を目的とした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」(以下、本アプリ)の提供を開始しました。(2023年4月)

本アプリでは保険商品の資料請求、保険プラン作成のご依頼や契約申込みに加え、保険にご加入済みの方は「スミセイダイレクトサービス」を利用することで、給付金請求や契約に関する各種お手続きが可能です。

さらに、契約者さまや被保険者さま、そのご家族も利用可能な 商品付帯サービス*が本アプリから利用できるようになりました。

(2024年4月) ※商品付帯サービスについてはP24もご覧ください。





Digital Concierge



スミセイ・デジタルコンシェルジュ

あなただけの 保 険 の総合窓口 ダウンロードはこちら









保険料の支払における決済手段の拡充

お客さまの声

保険料の支払方法について、多種多様な決済手段を導入してほしい。

決済手段の多様化に向けた取組みとして、お客さまのスマートフォンで「クレジットカード決済・登録」、「継続的にお払込みいただく保険料振替口座の登録」を可能とするサービスや、一時的な保険料のお払込み方法として「Pay Pay」の選択肢を追加しました。(2024年3月)

こうした決済手段をご活用いただくことで、時間や場所を気にせず、お客さまのスマートフォン1台で払込方法情報の登録および払込みが可能となりました。

詳細はこちら https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2023/240315.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

簡易取扱い請求範囲(デジタル請求範囲)の拡大

お客さまの声

契約後早期の場合や、がん等の成人病での入院による給付金請求では、診断書の取り寄せが 必要と言われたが、請求手続きをもっと簡素化してほしい。

給付金請求において、診断書の取り寄せに代えて医療機関発行の診療明細書や領収証の写しのご提出で手続きいただけるご請求 の対象範囲を拡大しました。

これにより、デジタルで請求できる範囲も大きく広がり、給付金請求をよりスムーズにお手続きいただけるようになりました。

保険事務手続き等に関する解説動画のYouTube掲載について

お客さまの声

保険事務の手続き方法やVitalityアプリの操作方法等を動画で確認したい。

保険事務の手続き方法やVitalityアプリの操作方法等に関する2分程度の動画を作成し、 You Tubeチャンネル「住友生命 お手続き解説チャンネル」に掲載しました。

掲載動画は、今後順次追加していきます。







「スミセイのかんたん告知終身保険90」の発売

お客さまの声

80歳を超えても入れる保険が欲しい。

相続への備えや資産形成に対するニーズにお応えするべく、これまでご加入いただけなかった80歳超のお客さまにも円建の一時払終身保険の提供が可能になるよう、新たに営業職員チャネルにて「スミセイのかんたん告知終身保険90」を発売しました。(2024年3月)

かんたん告知 終身保険90

詳細はこちら https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2023/240314.pdf

「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

"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。

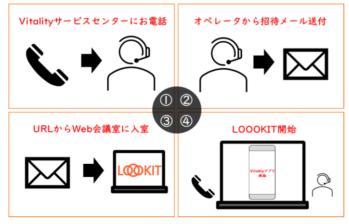
お客さまに安心してアプリをご利用いただけるように、Vitalityサービスセンター*1において、遠隔での画面共有・共同操作が可能となる「LOOOKIT」*2の活用を開始しました。

- ※1 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。
- ※ 2 米国シリコンバレーのスタートアップ企業であるWaagu,Inc. (CEO: Nagesh Challa) が提供するプラットフォームです。

【本サービスご利用のイメージ】

本サービスは、Vitalityサービスセンターにお電話いただいたお客さまのご照会内容に応じて、 オペレーターからご利用を案内します。

a. ご利用開始までの流れ



b. LOOOKITご利用中のイメージ



詳細はこちら https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2023/240201.pdf

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

2023年度決算

保険金・年金・給付金お支払実績

488_{万件} 1 兆 2965 億円

死亡保険金	満期 保険金	年金	給付金
12万件 4446億円	1万件 768 億円	256万件 4322億円	215万件 3227億円

※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

給付金のご請求方法には、書類のほか、インターネット(スミセイダイレクト サービス)でのご請求手続きがあります。

※インターネットでのお手続きは一部の給付金が対象で、ご利用には条件があります。

詳細はこちら https://www.sumitomolife.co.jp/contract/service/hospital/ds.html



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、社外弁護十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

住友生命では、一人ひとりのウェルビーイングに貢献する取組みとして、従来から行っている保険を通じた安心の提供に加え、"住友生命「Vitality」"を様々な形でひろげていくことで身体的な豊かさへ貢献してきました。

また、世代に応じた金融教育や、新たにスタートしている保険以外の商品も含めた総合金融コンサルティングを通じた経済的な備え、地域包括支援センターとの連携による社会とのつながりのサポートを行っています。

これからも、人生100年時代をよりよく生きるための取組みをより一層進め、お客さま一人ひとりの多様なウェルビーイングに寄り添った商品・サービスを提供していきます。

人生100年時代の 主な社会課題

少子高齢化

健康課題

認知症患者の増加

老後資産の不足

世帯構造の変化

健康増進への貢献

Vitalityを核とした 健康サポート

身体的な豊かさ Physical well-being

- "住友生命「Vitality」"の展開
- 自治体と連携した「Vitalityウォーク」等



保険を通じた安心の提供

お客さまなどに寄り添い続け、 一人ひとりのニーズに応じた 最適な保障・サービスの提供

経済的な備え Financial well-being



- 金融教育の推進
- 総合金融コンサルティング 等



充実したくらし・世代を支える

世代ニーズを捉えた 総合的なサービスの提供

社会的なつながり Social well-being

● 地域包括支援センターと連携したセミナー開催等



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。





人生100年時代に向け、 「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

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。

公約年金シミュレーションについてご確認ください 未来診断 Liefコンサルティング

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。





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

- ▶「スミヤイ未来応援活動(※)」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。

ZEEL 未来応援 经证法证

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」や「スミセイダイレクトサービス」の登録推進に注力するとともに、「スミ セイ・デジタルコンシェルジューの提供も開始しました。



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。

スミヤイダイレクトサービス



ご自宅や外出先などから、インターネット等で、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。

スミセイ・デジタルコンシェルジュ



保険商品の資料請求、保険プラン作成のご依頼や契約申込みに加え、保険にご加入済みの方は本アプリから「スミセイ ダイレクトサービス」を利用することで、給付金請求や契約に関する各種お手続きが可能なスマートフォンアプリです。

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)

からだのお悩みから治療のご相談まで、お客さまとそのご家族の健康をサポートいたします。

商品付帯サービスの詳細はこちら

https://www.sumitomolife.co.ip/about/customers/support.html

健康相談ダイヤル

健康に関するご相談を、電話または チャットにて承ります。

ゆ メディカル ナビゲーション

医療カウンセリングのプロがあなたの 病気や健康の悩みに合わせた選択 肢をご提案します。

障害年金サポートサービス

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®

電話での約10分間の簡単な対話で 元気な頃から記憶力の状態を定期 チェックできるサービスです。

「plus Baton」のご案内

plus Baton(プラスバトン)は健康に関する不安やお悩みなど様々な場面で活用いただける健康サポートWebサイトです。 商品付帯サービスの一部について、電話だけでなく、チャットによる健康相談、Webフォームによるセカンドオピニオンの申込み 等を、オンラインで利用することができます。 plus Batonの詳細はこちら https://plus-baton.t-pec.co.jp/sumitomo-life/lp



※上記サービスは業務委託先であるティーペ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・認知症に関するご相談にお答えいたします。 あすのえがおの詳細はこちら 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

https://www.sumitomolife.co.jp/about/customers/asunoegao.html

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 ◇介護施設に関する相談 ◇公的介護保険制度に関する相談

電話・メール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)
- ·介護施設の電話相談·Web検索。

介護·生活支援

- ・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·OOL向上支援

- ・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

- ・信託銀行・シニアサポート団体等を ご紹介。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。
- ※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・総合金融コンサルティング・金融教育の推進

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技能十資格の取得推進、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

OFP技能士資格取得者数(3級以上) 34,302名

(厚牛労働省所管国家資格)

〇日本健康マスター検定累計合格者数 10,191名

(一般社団法人日本健康生活推進協会様が実施)

〇認知症サポーター累計養成数 50,900名

(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)

Oユニバーサルマナー検定3級合格者

2.538名

(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)

Oジェロントロジー※検定試験累計合格者数 5,486名

(一般社団法人日本応用老年学会様が実施)

2024年3月末時点

総合的な金融コンサルティングを通じた ファイナンシャル・ウェルビーイングへの貢南

多様な資産形成ニーズに応えていくため、NISAやiDeCoといった保険 以外の領域も含めた金融リテラシーを高め、総合的な金融コンサルティ ングを通じたお客さまのファイナンシャル・ウェルビーイングへ貢献する取組 みを進めています。2024年4月には東京・大阪に「ファイナンシャル・オ フィストを新たに設置し、高度な金融リテラシーを持つ人財の育成や金 融商品の販売手法の構築、新たなマーケットの創出を進めていきます。

総合的な金融コンサルティングを通じた貢献領域の拡大

従来の保険を通じた安心の提供、"住友生命「Vitality」"を通じた健康増進への貢献に加え、「ファイナンシャル・オフィス」の設置によって総合的な 金融コンサルティングを進め、お客さまのウェルビーイングに貢献する領域を拡大していきます。



保険を通じた安心の提供

金融リテラシー・キャリア教育を軸にした教育サービス

こどもたちへの教育支援サービスを通じてWell-being(よりよく生きる)の実現を目指し、人生100年 時代を生きていく現代のこどもたちが社会を生き抜く力、リテラシーを身に着けるための出前授業プログラ ムを提供しています。

住友生命の金融教育では、投資や資産運用といった金融商品の知識以上に、ライフプラン(人生設 計)のプロとしてWell-being(どうよりよく生きるのか)の観点から授業を構成しています。

出前授業プログラムの概要(一例)

内 容:一度は受けたい「お金と人生」の授業

金融リテラシーだけでなく、自分らしく幸せに生きること(Wellbeing)について考えることができます。

師:住友生命職員

(ファイナンシャルプランナー有資格者) 現役社会人による授業という観点で キャリア教育効果も期待できます。



※金融教育のほか、キャリア教育や課題解決型授業など複数のメニューを提供

従業員の積極的な行動 従業員の働きがい

人的資本・人財共育への取組み

歴史の中で貫かれてきた「社会公共の福祉に貢献する」というパーパスや、「住友生命グループVision2030」を具現化し、全てのステークホルダーに対して サステナブルに価値を提供していくため、その資本である「職員(人)」を「財(たから)」と位置づけ、社長自らが「人財共育本部」を立ち上げて「人財共 育本部長」となり、経営戦略と連動した人的資本経営=「人財共育」に取組んでいます。

住友生命の人的資本・人財共育の取組みは、パーパスをはじめとする経営理念や経営戦略と深く結びついています。お客さま・社会など、各ステークホルダーのウェルビーイングと職員自身のウェルビーイングを実現することで、パーパス・経営戦略の実現に貢献することを目指しています。

人財共育の取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、各取組みによって生み出される価値を可視化しています。 主なモニタリング項目については、右記の表をご確認ください。

具体的な取組みの概要

ステークホルダーに価値を提供するために職員のウェルビーイングを実現する取組み(人財の育成)

会社側の取組み

- 経営理念と連動した人財戦略を明示
- 目指す姿としてのコンピテンシーを策定
- タレントマネジメントのレベルアップ



職員の取組みへの支援

- ●自律的なキャリア形成の支援
- 積極的な自己研鑽の推進

職員のありたい姿「一人ひとりが自律的かつ主体的に成長しながら、自身の価値を発揮できる周りの方から信頼され、誇りと自信をもって働き続けられる。(エンゲージメントの向上)」



職員のウェルビーイングをサステナブルなものにしていくための取組み(環境の整備)

人財の多様性の発揮(DE&I)

多様な人財が、公平な環境で、互いを尊重しながら自分らしく活躍できる、働きがいのある職場づくりを進めています。

働き方改革(WPI)

2018年度からWPI(ワーク・パフォーマンス・イノベーション)の取組みを進めています。

健康経営

 職員やその家族が積極的に健康維持・増進 活動に取り組むことを全力でサポートし、 持続可能な未来の実現を目指します。

主なモニタリング項目

人財共育に おける視点	項目		2022年度 実績	2023年度 実績
ステークホルダー に価値を提供す	経営戦略と 人財戦略の 連動	経営戦略を踏まえた コンピテンシー(目指す姿) の明示	(対象職種) 総合キャリア職	(対応職種) 総合キャリア職 ビジネスキャリア職
るために職員の ウェルビーイング	(主事)	デジタル活用人財認定数	_	_{※1} 2,746名
を実現する取組み	自律的な キャリア形成の 支援	自己啓発費用サポート 活用者数 (2021年度よりスタート)	2,116 名 (2021年度比 +1,443名)	1,474 名 (2021年度比 +801名)
		女性管理職比率	48.3%	48.4%
		男性育休取得率 (うち30日以上取得者占率)	100% (3.0%)	100% (13.7%)
職員のウェルビー	ダイバーシティ、 エクイティ& インクルージョン	男女の賃金の差異 (男性の賃金ご対する女性の 賃金の割合) 上段:職員:11,808名 下段:営業職員:28,976名	52.5% 93.4%	53.2% 86.8%
イングをサステナ		障がい者雇用率	2.4%	2.5%
ブルなものにして いくための取組み	きめの取組み 働き方改革	総労働時間削減 (2016年対比)	▲10.3%	▲11.0 %
		月1日以上有給休暇 取得者占率	81.8%	84.3%
		2次健診対象者占率	27.2 %	27.1 %
		ウォーキングキャンペーン 参加者数	22,075名	19,743名
		ストレスチェック受検率	82.0%	85.4%
1 = 3 o T- / D 3 +	職員の「や エンゲージメント 等を測定	職員エンゲージメントスコア	61 %	61 %
上記の取組みを通じた職員の「や		職員が活躍する環境	72 %	72 %
りがい」等を測定		コラボレーション ※2 コミュニケーション	74% 67%	75% 68%

※1:経済産業省の定める「DXリテラシー標準」に基づいたEラーニングの受講・修了テストを完了した人数

※2:所属内での協力・連携に関する指標

社会・環境課題解決への取組み

カーボンニュートラル社会実現への貢献

社会・地球環境のウェルビーイングへの貢献に向けて、住友生命グループで温室効果ガス(以下、GHG)排出量の2050年ネットゼロを目指しています。 また、中間目標として2030年の削減目標を定めており、自社の事業活動や資産ポートフォリオにおけるGHGの削減を進めています。 気候変動をはじめとした課題を抱える地球環境は、持続可能な社会の基盤になると認識しており、自然資本・生物多様性の保全にも取り組んでいます。

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。32回目となる2023年度は、地域やSDGs達成への貢献度が高い取組みなどで、全所属100%の実施を達成し、**総活動数は201、のべ参加人数は47,452名**となりました。



parkrunボランティア <岐阜支社>



ねんりんピックボランティア <松山支社>



陸前高田復興応援ありがとうマラソン ボランティア <盛岡支社>



ペットボトルキャップ収集・寄贈 <広島支社>



青島太平洋マラソンボランティア 〈宮崎支社〉



リレー・フォー・ライフ (※) <越谷支社>

※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。

<高知支社>

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。

<北見支社>

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

こ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・社会科学野)と 子育ての両立を支援しています。

第17回となる2023年度は、表彰式が2024年3月に東京の野村コンファレンス プラザ日本橋で5年ぶりに対面で行われ、【子育て支援活動の表彰】は計183組 の応募から12組が表彰、【女性研究者への支援】は計114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/



受賞者の皆さまと選考委員の記念写真



スミセイアフタースクールプロジェクト

小学牛の放課後の居場所である全国の放課後児童クラブ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、こどもたちに学び・成長の機会を提供しています。

2023年度は訪問プログラム35回、オンラインプログラム15回実施し、全国各地でこどもたちに特別な時間をお届けしてきました。



スミセイアフタースクールの詳細はこちら https://sumiseiafterschool.ip/

【受當曆】

- •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
- ・2015年『健康寿命をのばそう! アワード (母子保健分野) 厚牛労働大臣最優秀賞』
- ・2014年『キッズデザイン賞』







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

こどもたちの豊かな成長を願って1977年に開始し、2024年度で47回目を迎えました。開始以来の応募総数が 1,172万点(2023年は75,650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、毎年春に同美術館に優秀作品105点を展示して います。また、お渡しした画用紙・応募作品数に応じて日本ユニセフ協会に寄付を行っています。



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/



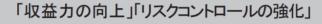
第46回文部科学大臣賞

資産運用の高度化に向けた取組み

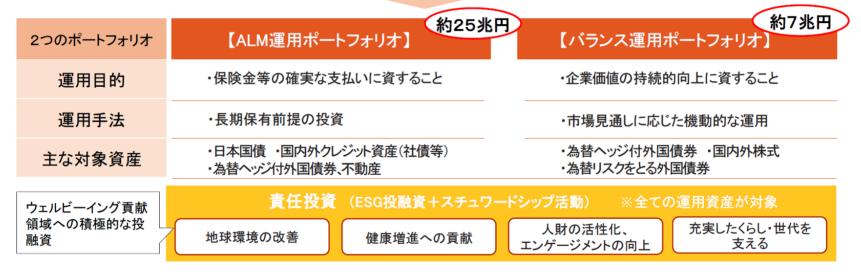
資産運用の取組み

「ALM運用ポートフォリオ」と「バランス運用ポートフォリオ」の2つのポートフォリオ運営を推進し、それぞれの目的に応じた収益力の向上とリスクコントロールの強化に取り組んでいます。

また、責任ある機関投資家として、中長期の安定的な運用収益の確保と持続可能な社会の実現への貢献の両立を目指しています。

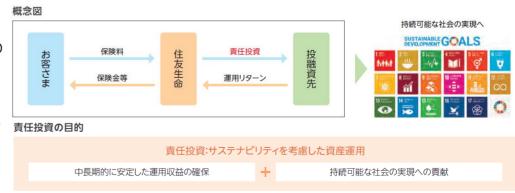


資産運用ポートフォリオを2つに区分し、それぞれの運用目的に応じた運用を一層推進



責任投資の取組み

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。持続可能な社会の実現への貢献は、当社パーパス に沿った取組みであるとともに、資産運用において中長期的に投資機 会の確保と投資リスクの低減に資すると考えます。今後とも責任投資の 推進を通じて、社会・環境課題の解決に一層貢献していきます。



寄稿

コンサルティングデスクの受賞報告を受けて思うこと

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。

今年度の本誌のトピックスとして、『コンサルティングテスクが、HDI社の2023年【生命保険業界】格付けベンチマークにて「問合せ窓口格付け」で最高ランクの三つ星評価を受賞しました』という報告が掲載されました。 おめでとうございます。

私は、本誌の2021年度版(2020年度報告書)の寄稿で、「苦情の一元管理」の体制に注目し、 各職員の「気づき」の共有の重要性について触れさせていただきました。

今回の受賞はコンサルティングデスクの所属部門のみならず、これまでの「お客さまの声」を経営に活かす取り組みの中で、各職員のそれぞれの部門での「気づき」の共有が一つの形となり、評価されたものだと思います。基本に基づいた議論の一つひとつの積み重ねと、顧客に誠実に向き合う姿勢こそ、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であることを、職員の皆さまは確信しているのではないでしょうか。

住友生命は、主軸商品であるVitalityを中心として「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つながる活動を目指しています。

そのために、「お客さま・社会のウェルビーイング」と「職員自身のウェルビーイング」を両輪で実現するための職員の育成という要素を大事にされていると思います。さまざまな取り組みが形として評価されるようになってきたこの時期こそ、基本に立ち返り、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のための対話を、より一層活性化させることが重要になると思います。

「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、チャレンジすることができる職員の育成には、次世代を見据えた継続的な取り組みが不可欠だと思います。住友生命が信頼される消費者志向経営を推進するために、職員の育成のためのさらなる取り組みを期待しています。



CS向上アドバイザー会議社外委員 弁護士 江口 文子 氏



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

2024年10月 お客さま本位推進部作成