マテリアリティ

# 保険事業を通じた安心の提供

マテリアリティ：
**保険事業を通じた安心の提供**

**リスク**
- 提供する商品・サービスと顧客ニーズとのミスマッチ、他社・他隣業種からの類似商品・サービスによる陳腐化
- 社会課題解決の視点を無視した投融資行動による資産価値毀損の可能性

**機会**
- 顧客ニーズを捉えた商品・サービスの提供による企業価値の向上
- 社会課題解決に資する資金ニーズ拡大に伴う投融資機会の増加

## 課題認識

国内市場については、少子高齢化の進行、単身世帯の増加、人生100年時代の本格的な到来等により「就労不能・介護」「認知症」「医療」「老後」といった生存保障へのニーズが高まっています。また、日本政府が2050年までにカーボンニュートラルを実現することを掲げるなど、社会環境は常に変化しています。

住友生命は、生命保険商品の提供者であると同時に、お客さまからお預かりした保険料を運用する機関投資家でもあるため、本業を通じて、超高齢社会・カーボンニュートラルといった社会課題の解決に取り組んでまいります。

## 目指す姿

**お客さま本位の経営の推進を通じて、すべての人々に適切な生命保険商品・サービス、その先にある安心を提供する**

## 取組方針・内容

### ❶ 人生１００年時代の到来を見据えたサービスや情報提供の推進

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、住友生命は豊かで明るい健康長寿社会に求められる「健康な暮らし」「安心安全な暮らし」の実現に向け、超高齢社会の社会的課題解決に取り組んでいます。

### ❷ カーボンニュートラル社会実現への貢献（責任投資等）

住友生命の事業の公共性、規模、社会への影響の大きさを踏まえ、地球環境保護への取組みを重要な経営課題の一つであると考えており、温室効果ガス（GHG）排出量ネットゼロを目指すことを通じて、日本を含めた世界共通の気候変動という社会課題に対して、本業である生命保険事業・機関投資家の両事業で取り組んでいます。

## 2020年度取組状況（アプローチ）

### 社会課題の解決に資する商品・サービスの提供

昨今の医療技術の進歩と生存率の上昇を背景として、「がんと共に生きる」時代に対応すべく、2021年3月にがん罹患後の再発等の不安への備えや、一生涯にわたる抗がん剤治療への備えを提供する新商品「がんＰＬＵＳ　ＡＬＩＶＥ（がん診断継続保障特約、がん薬物治療特約、がん診断特約の総称）」を発売しました。

### 超高齢社会における役割発揮に資する取組みの推進

超高齢社会における課題解決を目的に「人生100年サポート協議会」を発足、計4回開催しました。部門横断で取組みを確認、特にジェントロジー教育に関して、外部組織との提携・関係づくりを推進しました。

また、住友生命では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「認知症サポーター」の養成に継続して取り組んでいます。

### 「人ならでは」の価値に「デジタル」を融合した、お客さまの状況・状態に応じた最適な商品・サービスの提供

適切なコンサルティングやきめ細かなアフターサービスの対面コンタクトでの提供・拡充に加え、新しい生活様式に合わせた対応として、EメールやZoom等を活用した非対面コンタクトでの提供を推進しています。

| 電子化対象業務の拡大 | Webでの非対面お手続きの進化 | 非接触営業・コンタクトの推進 | メールでの照会受付・FAQの充実・AIチャットボットでの応対 | EXサポートセンターの一部地域での先行稼働 |
|---|---|---|---|---|
| 営業用端末Liefでの電子手続き対象業務を段階的に拡大し、利用を促進 | Webでの新契約申込の導入や、インターネットサービス（スミセイダイレクトサービス）の機能を拡充 | LINE WORKSを活用したコミュニケーションや、Zoomを活用したWebでの面談等を実施 | 時間を選ばずにお問い合わせ・ご照会いただける環境を整備 | 本センターよりメール等を通じてお客さまへの情報提供や相談に応じるサービスを稼働 |

### 「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組みの更なる推進

本方針に基づく取組状況に関しては、半期ごとに「お客さま本位推進委員会」にて報告し、その実効性向上を図っております。また、お客さま本位の推進に関する諸施策については消費者問題に詳しい有識者を社外委員とする「CS向上アドバイザー会議」にて審議・報告を実施し、当社サービスの改善等に社外の声を役立てております。

住友生命職員に対しては、職員アンケート等を通じてお客さま本位の業務運営についての浸透度等を確認するとともに、お客さま本位に関する研修や教材提供を適宜、実施しております。

### カーボンニュートラル社会実現への貢献（責任投資等）

- GHG排出量削減目標、削減に向けた取組み ※P19-22参照（特集：サステナブルな環境への対応）
- 責任投資の取組み ※P23-26参照（特集：機関投資家としての対応）

## 2020年度における主な成果

特にメールやウェブを活用した非対面によるお客さまとのコンタクトおよび各種手続き・通知等に注力し、お客さまの状況・状態に応じた最適な商品・サービスの提供の仕組み構築が大きく進展しました。また、認知症サポーター数は、2021年3月末時点で35,206名となり、目標25,000名に対して、大きく上回りました。

### 新たな営業スタイルの確立

新型コロナウイルス感染拡大に伴うお客さまの志向や生活様式の変化に合わせて、「LINE WORKS」等を導入し、新たな営業スタイルの確立に向けた取組みを進めています。

コンサルティング
- Web面談ツールの導入（zoom）
- ビジネスチャットツールの導入（LINE WORKS）
- e-ラーニングツールの導入（STUBE）

申込み
- お客さまのスマートフォンなどを利用した申込手続きの導入

**「健康長寿社会の実現」への貢献**

# TOPICS » 保険事業を通じた安心の提供



## TOPICS ① 商品・サービスの提供を通じた課題解決

住友生命は時代背景やお客さまのニーズを踏まえた商品・サービスの提供を通じてお客さまを支えてきました。時代背景を踏まえ、これまでに販売してきた住友生命主力商品の移り変わりを紹介します。

| | 主力商品 | 生前給付等 | 災害・疾病関係特約 | 平均寿命 | 平均入院日数 | 時代背景等 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 戦前・戦後 | 自由保険 | | | | | |
| 1963年（昭和38年） | しあわせの保険 | | | | | |
| 1974年 | | | 手術給付金付疾病入院保障特約（S建式）<br>継続して20日以上入院した場合（1～120日目） | | | オイルショック |
| 1976年 | 転換制度実施 | | 手術給付金付疾病入院保障特約（日額式）<br>継続して20日以上入院した場合（1～180日目） | | | |
| 1983年 | ザ・ベスト | | | 男74.20歳<br>女79.78歳 | | |
| 1987年 | ニューベスト | | 新疾病医療特約（87）<br>継続して5日以上入院した場合（5～124日目） | 男75.61歳<br>女81.39歳 | 44日 | |
| 1989年（平成元年） | | | | | | 消費税3%<br>日経平均株価史上最高値 |
| 1993年 | | リガード | | | | |
| 1994年 | | リビング・ニーズ特約 | | | | |
| 1995年 | 愛＆愛 | | | | | 阪神淡路大震災 |
| 1996年 | | Vガード（日経優秀製品・サービス賞最優秀賞） | | | | |
| 1997年 | | | | | | 公的医療保険自己負担2割<br>消費税5% |
| 1999年 | | らぶシリーズ | | 男77.10歳<br>女83.99歳 | 39日 | |
| 2000年 | | 元気らぶ | | | | 公的介護保険スタート |
| 2001年 | ライブワン | | 救Q隊21<br>継続して2日以上入院した場合（2～184日目） | | | |
| 2002年 | | Q極プラン | がんに備えるかしこい保険 | | | |
| 2003年 | | らぶ30 | 救Q隊OK<br>（日帰りでも4日分） | 男78.36歳<br>女85.33歳 | | 公的医療保険自己負担3割 |
| 2004年 | | | ドクターOK | | | |
| 2005年 | | | スミセイの千客万頼（日経優秀製品・サービス賞最優秀賞） | | | |
| 2007年 | | かいごケア（日経優秀製品・サービス賞最優秀賞）<br>がん長期サポート特約 | 先進医療特約 | | | 2006年 高度先進医療から先進医療への改正<br>がん対策基本法施行 |
| 2008年 | | | | | 35日 | |
| 2009年 | | | ドクターKING<br>救Q隊KING<br>（一時金+1～180日目） | | | |
| 2010年 | ライブワン フルケア | | | 男79.64歳<br>女86.39歳 | | |
| 2011年 | Wステージ | | 新先進医療特約 | 男79.44歳<br>女85.90歳 | | 東日本大震災 |
| 2013年 | | バリューケア | ドクターGO（ジーオー） 救Q隊GO（ジーオー）<br>がんPLUS | | | |
| 2014年 | | | | | | 消費税8% |
| 2015年 | 未来デザイン1UP（日経優秀製品・サービス賞最優秀賞） | 生活障害収入保障特約<br>LiVガード<br>保険料払込免除特約（15） | ドクターGO（ジーオー）・救Q隊GO（ジーオー）（60日型医療の追加）<br>ロングジャーニー | | | |
| 2017年 | プライムフィット<br>わんぱっく | | | | | |
| 2018年 | 住友生命「Vitality」（日経優秀製品・サービス賞最優秀賞） | | | 男81.41歳<br>女87.45歳 | | |
| 2019年 | | | | | | 消費税10% |
| 2020年 | | 認知症保障特約 | ご家族アシストプラス | | | 新型コロナウイルス感染拡大 |
| 2021年 | | | がんPLUS ALIVE | | | |

※平均寿命：厚生労働省「簡易生命表」

## TOPICS ② 人生100年サポートの取組み

住友生命では、人生100年時代の到来を踏まえ、豊かで明るい健康長寿社会に求められる「健康な暮らし」「安心・安全な暮らし」の実現に向け、ジェロントロジー※の知見を有する外部の団体や専門家と連携し、超高齢社会の社会的課題解決に取り組んでいます。

※老後の過ごし方や高齢社会の様々な課題を幅広い分野から研究する学問

具体的取組み 〉〉

### 認知症サポーターの養成

認知症バリアフリー社会の実現を目指して全職員を対象に認知症サポーターの養成に取り組んでおり、2020年度は新たに29,079名の認知症サポーターを養成しました。

### 人生100年時代を応援するコンサルティング

人生100年時代における介護・認知症、老後の備え、健康等について具体的にお客さまと話せるツール「未来ガイド」、お客さまの未来の年表で収支明細をご確認いただきながら、もしものときに必要な資金、豊かな老後に備えたい資金をシミュレーションできるコンサルティングツール「未来診断」「セカンドライフコンサルティング」を作成・活用し、お客さまの人生100年を応援するコンサルティングを推進しています。

### ジェロントロジー教育の推進

全職員が高齢者・高齢社会について正しい知識を身に付けたうえで、お客さまに寄り添った対応をしていくため、全社を対象にジェロントロジー教育を推進しています。

具体的には、各種研修の実施、社外の検定試験の受験推進、外部の専門家による講演会の実施等を行っています。

### 認知症に関する産官学連携の推進

高齢者の生活を健康時から認知症で判断能力が低下した状態まで途切れなくサポートする包括支援システムの開発を目指す産官学連携プロジェクト「COLTEM」に参画し、意思決定支援やその能力評価に関する知見を収集しています。

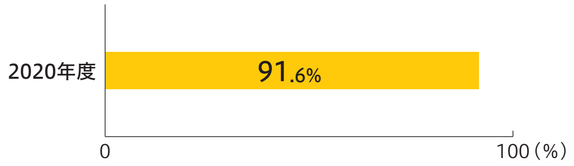
また、京都府立医科大学大学院医学研究科精神機能病態学・成本迅教授が代表理事を務める一般社団法人日本意思決定支援推進機構とアドバイザリー契約を締結し、その知見を交えながら高齢者サービスの向上に取り組んでいます。

## TOPICS ③ お客さま本位の業務運営

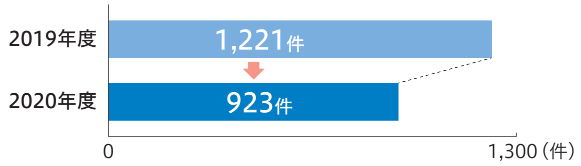
住友生命では「お客さま本位の業務運営方針」を策定し、この方針に基づく具体的な取組みを積極的に推進するとともに、定期的に振返りを行い、各種取組みの実効性を高めていきます。

お客さま本位の業務運営の定着を図るために評価指標（主な評価指標は以下のとおり）を設定しております。当該指標の結果も踏まえ、お客さまの状況に寄り添った対応の進化・改善に引き続き取り組み、お客さま本位の業務運営の更なる推進を図ります。

【お客さま満足度（総合満足度）】



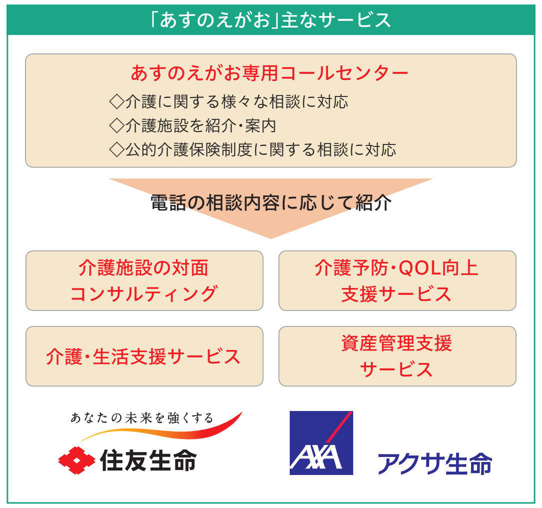

【特定保険契約における苦情発生状況】




### アクサ生命との提携による介護関連サービス「ウェルエイジングサポート あすのえがお」

一部地域で先行案内を行っていた高齢者介護のトータルコーディネートを実現する介護関連サービス「ウェルエイジングサポート あすのえがお」について、2021年4月1日から全国のお客さまへご案内を開始しました。

今回のサービス利用対象者の拡大により、地域・年齢に関わらず、全国の支社等の営業担当者経由で個人保険（ご契約者さまが法人の場合を除く）にご契約いただいた全てのお客さまに本サービスをご利用いただき、介護や認知症に関するニーズにお応えすることが可能となりました。




## TOPICS ④ 新型コロナウイルス感染症に関する対応

**■お客さま対応時**

- デジタルツールを活用した非接触でのリモート活動※1を積極推進。
- 対面の場合は、必ずお客さまの事前了承かつアポを取った上で実施。
（対面もしくはリモートのどちらを希望されているのかを必ず確認）

**■職員への対応**

- 緊急事態宣言／まん延防止等重点措置対象地域は出社抑制を実施。
- 上記地域かに関わらず、在宅勤務やスライド勤務、営業現場においては分散出社等を実施し、移動や密集リスクを抑制。
- 出勤前の検温、入館時やフロア入室時の消毒、間隔を空けたレイアウトなど執務フロアでも感染予防策を実施。
- 本社・東京本社において新型コロナウイルスワクチンの職域接種を実施。

**■保険金・給付金のお支払い**

- 新型コロナウイルス感染症により入院された場合やお亡くなりになった場合、入院給付金、（災害）死亡保険金をお支払い。また、医療機関の事情等により入院できず、医療機関以外の場所で治療を受けている場合も、その治療期間に関する医師の証明書等をご提出いただくことで入院給付金をお支払い。

**■保険契約の特別取扱い等の実施**

- 保険料払込猶予期間の延長や、契約者貸付利率の減免、保険金請求等の必要書類の一部省略などの対応を実施。
（一部の取扱いについては 2020年9月末で終了）

**■付帯サービス等の提供・ご案内**

- 在宅での健康増進活動の後押しとなる動画等をご提供し、また、新型コロナウイルス感染症に関するご相談サービスをご契約者向けにご提供※2。

※1：Zoom・LINE WORKS・Web 申込手続き等　※2：業務委託先であるティーペック株式会社が提供するサービスであり、住友生命の提供する保険またはサービスではありません。

【2021年3月末時点の保険金等の支払件数・金額、特別取扱いの件数等（住友生命単体の実績を掲載）】

| 死亡保険金 | | 入院給付金 | | 保険料払込猶予期間延長 | 契約貸付利息減免 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 支払済件数 | 支払済金額 | 支払済件数 | 支払済金額 | 累計件数 | 累計件数 | 貸付金額 |
| 445件 | 30億644万円 | 9,032件 | 11億3,109万円 | 11,487件 | 64,865件 | 214億3,522万円 |

※記載の数値は全て3月末時点。金額は万円未満切り捨て。

保険事業を通じた安心の提供