

平成30年1月4日  
住友生命保険相互会社

## 平成30年 社長年頭挨拶

住友生命保険相互会社（社長 橋本 雅博）は、1月4日（木）に本社および東京本社で年賀式を行いました。以下に社長挨拶のあらましをご紹介します。

昨年の一文字を自分なりに選ぶならば「転」。すなわち、世の中全体でこれまでの流れが大きく「転じた」一年であった。「スミセイ中期経営計画2019」の初年度となった2017年、当社もこれまでの流れを大きく転換する数々の取組みをスタートさせた。

### (1)働き方変革

これは単なる業務削減ではない。「会社目線」「本社目線」「上司目線」の仕事を全て「お客さま目線」、「現場目線」、「受け手目線」から創り変える。「住友生命だけの世界」と決別し、当社を徹底的に「転じる」機会にしたい。

### (2)顧客体験価値の向上

お客さまとの様々な接点における仕事のあり方を、顧客目線で見直し進化させていく。キーワードになる5つの視点で全ての仕事をチェックし、お客さまに価値のある体験を創り出していく。

- ①「Always on」～いつもお客さまに寄り添う～
- ②「All Sumisei」～会社全体でお客さまを支える～
- ③「Proactive」～お客さまの変化に先回り対応する～
- ④「Flexible」～お客さまのニーズに柔軟に対応する～
- ⑤「On your side」～お客さまの立場に立ち、お客さまのご都合を優先する～

さらに、迎えた2018年、当社は、健康増進型保険「Vitality」の発売というさらに大きな「転」に臨む。

リスクに備えるだけでなく、お客さまの健康増進をサポートし、リスクそのものを減らして健康な人生を過ごしていただく。これが、お客さまにお届けしていく新しい価値であり、同時に、世の中全体を健康にしていく社会的な価値にもつながる。一人ひとりがこの「CSV(Creating Shared Value)」の理念をしっかりと理解し、お客さま・世の中の視点を常に忘れずに「Vitality」に取り組んでいく。

「起承転結」という言葉があるように、「転」の次には「結」を迎える。2018年は、「転」の流れを大きな果実として結実させる年である。大きな転換期に臨む私たちにとって、時には高い壁にぶつかって立ち止まることがあるかもしれない。でも、また何度でも走り始めればいい。「必要なのは『走り』続けることじゃない。『走り始め』続けること(※)」。住友生命は日本の保険業界をリードし、保険のイメージを変えていく会社を目指す。

(※)竹原ピストル氏「オールドルーキー」の歌詞より引用

以上