

2019年1月4日  
住友生命保険相互会社

## 2019年 社長年頭挨拶（役職員向け挨拶要旨）

振り返れば昨年、住友生命にとって新たな時代に向けて大きな一歩を踏み出した一年だった。その象徴が、住友生命「Vitality」の発売である。「未来を変えていく健康増進型保険」、住友生命「Vitality」は、これまでにない革新的な保険として世の中から大きな注目を浴び、幅広いお客さまから多くの支持をいただくことができた。

迎えた2019年は、平成という一つの時代が終わり、新たな時代の幕が開ける大きな節目の年である。この一年を、これまでの変革の取組みをさらに加速させ、ポスト平成の時代に最もお薦めしたい保険会社として確固たるブランドを確立するために、大きく前進する年としたい。そのために、今一度きちんと原点を見据え、マーケットとお客さまにとことん向き合うことが極めて重要だと考えている。その観点から、次の二点に本気で取り組む一年にしたい。

### <お客さま本位のコンサルティングとサービスの実現>

住友生命「Vitality」は、職員一人ひとりが「Vitalityを通じて社会全体を健康にする」というCSV<sup>\*</sup>の理念を十分に理解・共感した上でお届けすべき新商品だ。そうすることで、ご加入いただいた後のお客さまとの関係を、よりクオリティの高いものとして実現できる。住友生命「Vitality」は、お客さまと保険会社との接点を革新的なものへと変えうる商品だと確信している。

同時に、健康に関するサポートだけでなく、保険のプロとしての「保険に関する寄り添い」もさらに強化する必要がある。この本質的なお客さまの期待に十分お応えすることができれば、我々が大きく飛躍し、お客さまが永続的に増えていく姿が実現できる。

<sup>\*</sup>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む、「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います。

### <ワーク・パフォーマンス・イノベーションの推進>

我々は、現在の仕事を、よりお客さま本位、より相手の役に立てるものにしていくという観点から「ワーク・パフォーマンス・イノベーション」の取組みを推進していく。これは単なる業務削減ではなく、自分の仕事が本当にお客さまを向いたものとなっているか、改めて受け手目線で検証するということだ。我々の働き方は変わってきたが、まだまだ改善の余地はあると思う。「これまでもやってきたやり方だから」、そんな発想とは決別し、お客さまが当社に何を望み、何を期待しているかを常に念頭に置いて日々の業務を推進していかなくてはならない。

最後に、新しい年の幕開けにあたり、チャレンジするという姿勢を常に心掛けてほしい。住友生命はその100年の歴史が示す通り、常にチャレンジして進化するDNAを持った会社である。会社として様々な取組みを進めていくと同時に、職員一人ひとりが未来を拓くための挑戦を続けてほしい。その積み重ねの先にある「日本一お薦めしたい会社」の実現に向け、本年も取り組んでいこう。

2019年1月4日 取締役代表執行役社長 橋本雅博