

消費者志向 Communication Book

～ 消費者志向 コミュニケーションブック ～

2021

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。

また、新型コロナウイルス感染症により影響を受けられたすべての皆さまに、心よりお見舞い申し上げます。

当社では、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など、当社を取り巻く環境の急速な変化を捉えて、豊かで健康な暮らしの実現に向けて、本業を通じて、SDGsに代表されるような社会的課題の解決につながる取組みを進めております。

2018年に発売した“住友生命「Vitality」”は、リスクに備えるだけでなく、リスクを減らし、リスクを改善する、あるいは分散化することで人生をより楽しむという新しいコンセプトの商品です。リスクの在り方も時代とともに変わっており、平均寿命や健康寿命が伸びることに伴って、長い人生をいかに健康的に心豊かに楽しむかという人々の意識が高まっています。この商品の価値を、一人ひとりのお客さまとご家族へ、広くは地域・社会へ、大きな共感を持って受け入れていただくために、当社の「人に根差した価値」に磨きをかけるとともに、「デジタル」を活用して、お客さまに寄り添ったサービスをお届けいたします。「人」と「デジタル」でお客さまを支え、「一人ひとりのよりよく生きる＝ウェルビーイング」に貢献し、「なくてはならない」生命保険会社を目指します。

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、「なくてはならない」生命保険会社の実現に向けた取組みに加え、「みんなの声を聴き、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。



取締役 代表執行役社長
高田 幸徳

CONTENTS

| | | | |
|---|--------|----------------------------|-----|
| 【特集】健康増進型保険“住友生命「Vitality」”について ---- | P 2～15 | 従業員の積極的な行動（従業員の働きがい） ----- | P30 |
| 経営方針に基づいた消費者志向経営の推進 ----- | P16～19 | 従業員の積極的な行動（従業員意識の向上） ----- | P31 |
| 「お客さまの声」を経営に活かす取組み ----- | P20～25 | 豊かな社会づくり（子育て支援） ----- | P32 |
| 保険金等の確実なお支払い ----- | P26 | カーボンニュートラル社会実現への貢献 ----- | P33 |
| 消費者への情報提供の充実 ----- | P27～28 | 寄稿 ----- | P34 |
| 消費者志向意識醸成に向けた取組み ----- | P29 | | |



お客さま・社会のウェルビーイング（よりよく生きる）に貢献する
健康増進型保険“住友生命「Vitality」”について



住友生命「Vitality」加入者の声と実績

- 2018年の発売当初から、住友生命「Vitality」加入者の健康増進に向けた意識、行動、健康状態の変化が見られます。

健康意識の変化

加入前よりも「健康」を意識

93%

住友生命によるアンケート調査結果回答15702名。住友生命職員除き。

行動の変化

1日あたりの歩数

17%増加

2018年9月～11月契約の加入後1月目と2月目以降を比較

結果

血圧が10mmHg以上下がった

48%

2018年9月～11月契約のうち加入時の収縮時血圧が140以上の方

加入前よりも生活の質が高まった

84%

住友生命によるアンケート調査結果 回答数15,702（住友生命職員を除く）

- アンケート調査結果（2019年9月公表）の詳細はこちら
<https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2019/190926.pdf>

行動経済学に基づき行動変容を促す Vitality

- 健康寿命の延伸と健康長寿社会の実現という**社会課題**の解決に取り組みます。

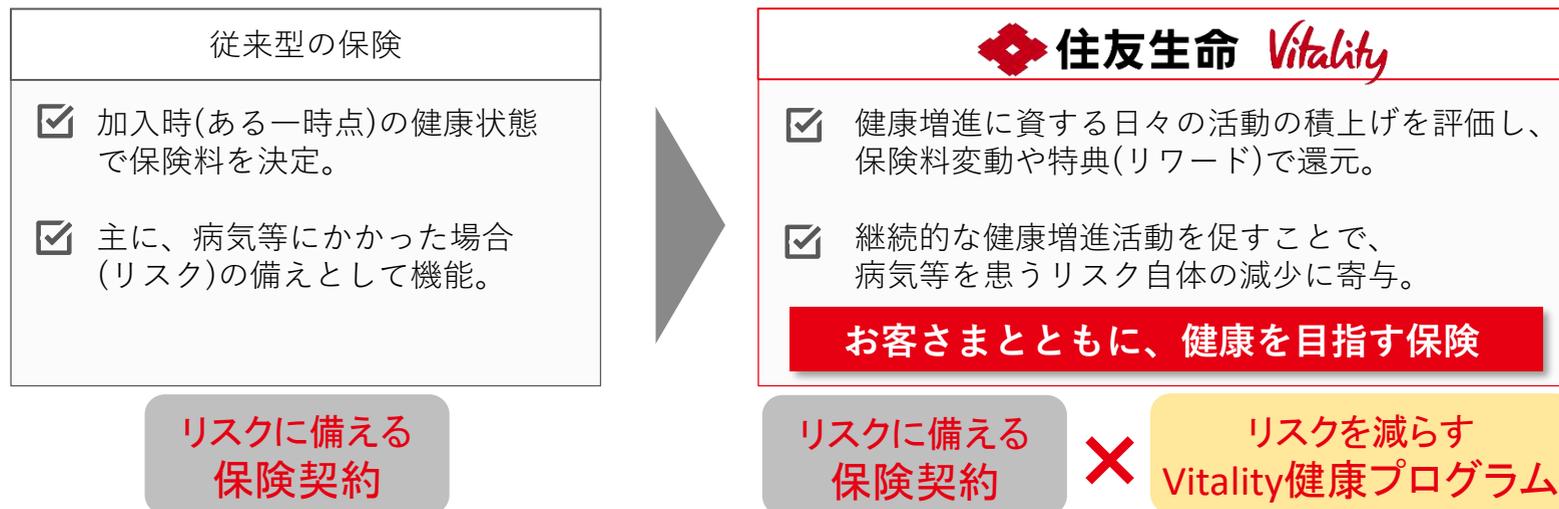
健康寿命とは、介護などを必要とせず自立して日常生活を送れる期間



(出典) 平均寿命：「平成28年簡易生命表」(厚生労働省)
健康寿命：「平成28年国民生活基礎調査」(厚生労働省)



- 行動経済学を応用した仕組みで**行動変容**を促すことで、リスクを減らし、健康寿命を延ばす役割が、健康増進型保険“住友生命「Vitality」”にはあります。



Vitalityが生み出す健康増進サイクル

- 「Vitality」は、「運動や健康診断などの取組みをポイント化し評価する」という仕組みを通じて、**リスクそのものを減らす**健康プログラムです。

<Vitalityによる健康増進サイクル>



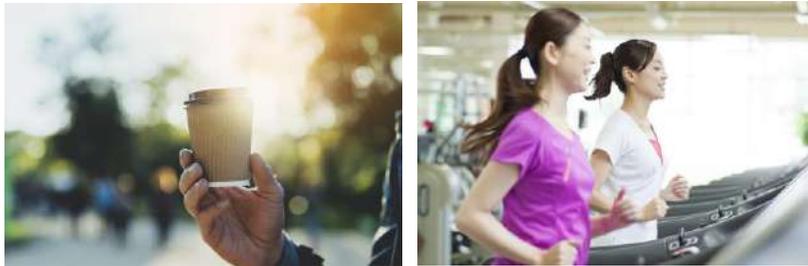
- 「健康状態を把握する」「健康状態を改善する」「特典を楽しむ」というサイクルを、ポイントプログラムや特典(リワード)などを通じて、毎年継続していけるようにサポートしています。

Vitalityの健康増進を後押しする仕組み ①アクティブチャレンジ

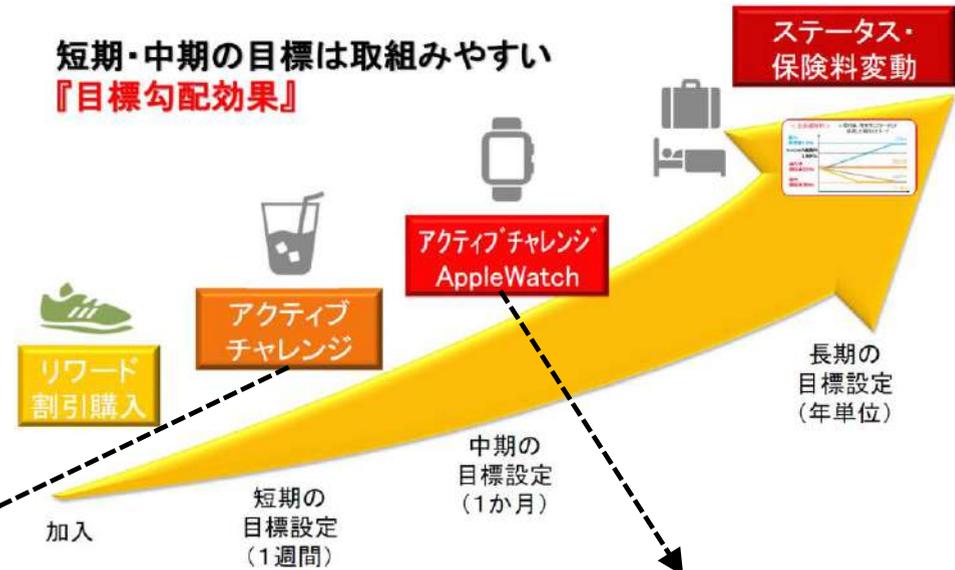
- 1週間毎の短期の目標設定、1か月単位の中期の目標設定を繰り返すことにより、**運動の習慣化**を促します。

行動経済学

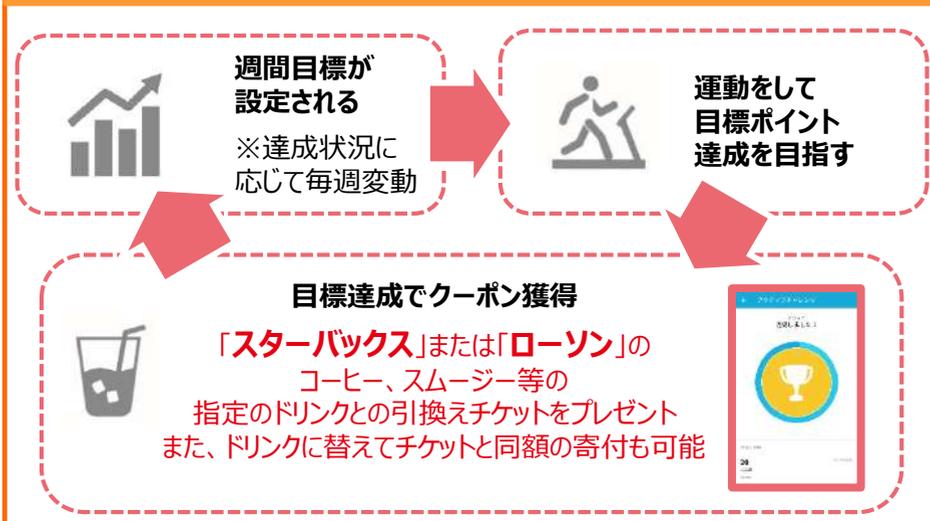
将来の価値より、目先の価値を重視してしまいがち(=双曲割引)



短期・中期の目標は取組みやすい『目標勾配効果』

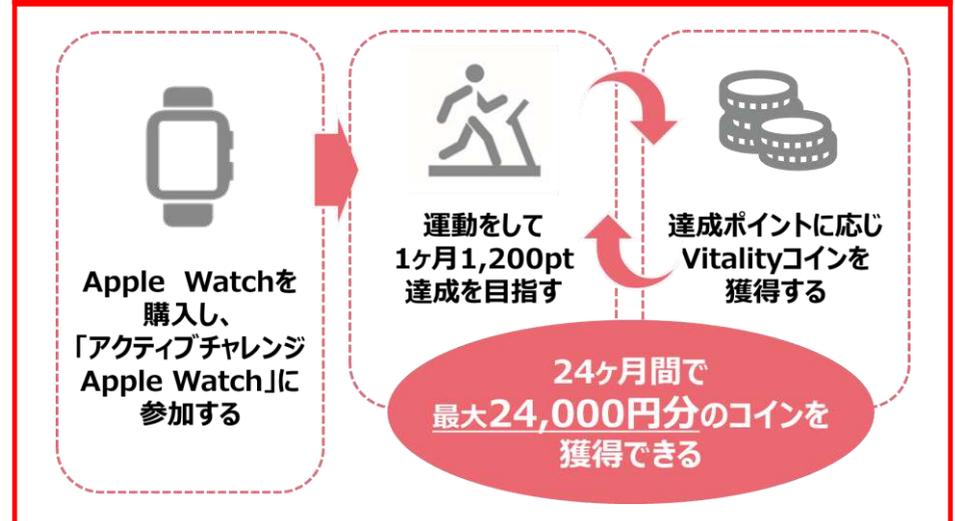


アクティブチャレンジ



➤ アクティブチャレンジの詳細はこちら
<https://vitality.sumitomolife.co.jp/reward/active/>

アクティブチャレンジ Apple Watch



➤ アクティブチャレンジ Apple Watchの詳細はこちら
https://vitality.sumitomolife.co.jp/reward/apple_watch/

Vitalityの健康増進を後押しする仕組み ②ステータス・保険料変動

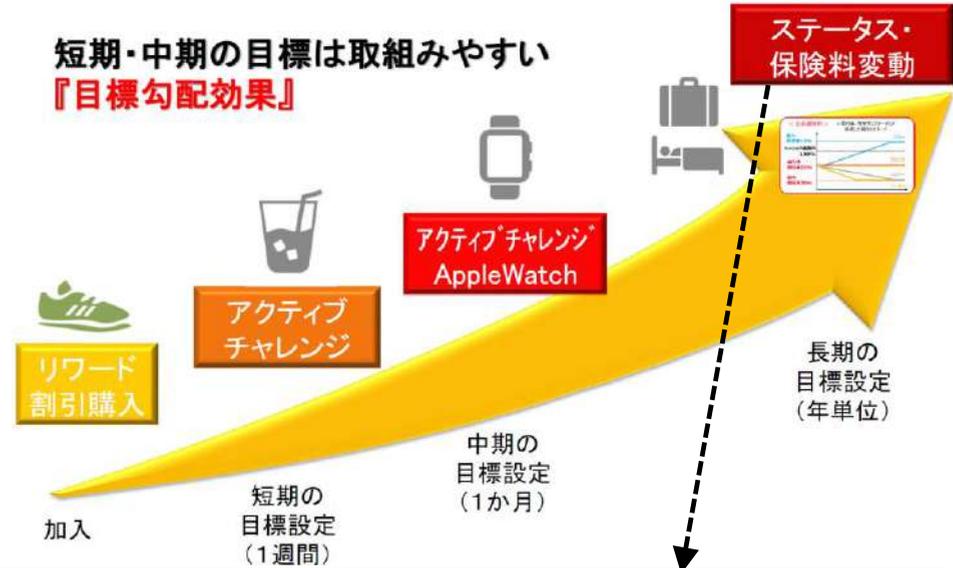
- ご契約1年目は一律15%の保険料の割引適用があります。2年目以降の保険料は健康増進への取組みに応じて変動します。

行動経済学

人間の行動には「損したくない」という心理が強く作用する(=損失回避性)



短期・中期の目標は取組みやすい『目標勾配効果』



ステータス・保険料変動

Vitalityステータスとは、健康増進活動への取組み度合いをランク付けしたものです。取組みによって獲得したVitalityポイントに応じて判定され、4種類のステータスに分けられます。

Step1:健康状態を把握する

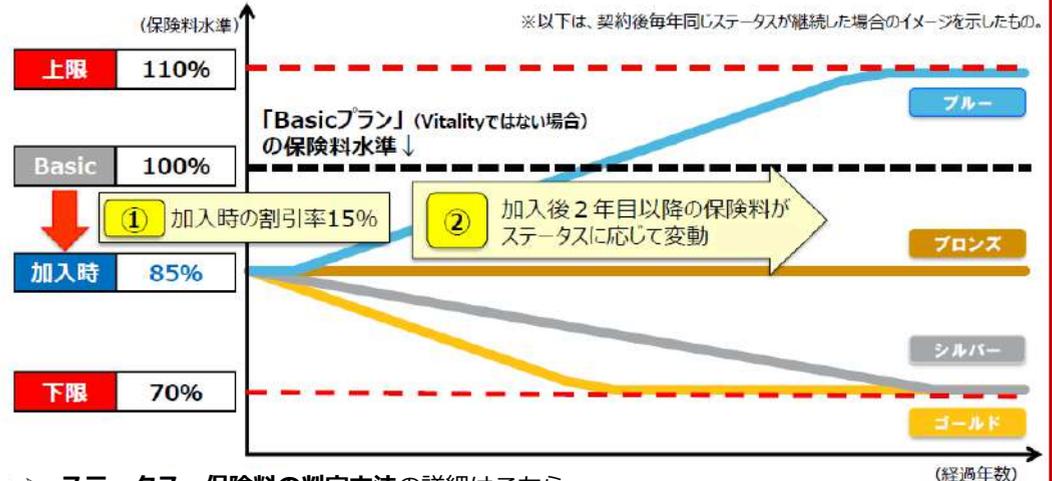
- ✓ 健康診断 受診
 - ✓ がん検診 受診
 - ✓ オンラインでの健康チェック
- Vitalityポイント獲得!

Step2:健康状態を改善する

- ✓ 日々の歩数・心拍数を計測
 - ✓ スポーツイベントに参加
- Vitalityポイント獲得!



ステータスに応じて、保険料が変動します。Vitality健康プログラムを利用しない場合と比較し、ご契約1年目は割引率15%、2年目以降の保険料は健康増進への取組みに応じて変動します。割引率の上限は30%、割増率の上限は10%です。



➤ 健康増進メニューの詳細はこちら
https://vitality.sumitomolife.co.jp/guide/about_program/

➤ ステータス・保険料の判定方法の詳細はこちら
<https://vitality.sumitomolife.co.jp/about/insurance/>

Vitalityの健康増進を後押しする仕組み ③多様な特典(リワード)

➤ 楽しみながら健康増進に取り組むサポートをする、**さまざまな特典(リワード)**があります。

行動経済学

人間は動機が無いと現状を変えない(=現状維持バイアス)

＜特典内容の一例＞

イオン ヘルシーフード特典

【特典内容】

Vitality会員がイオン対象店舗で対象の野菜・果物を購入すると、毎月購入金額の最大25%相当のVitalityコイン(*)を獲得できます。健康への取り組みに応じて獲得率がアップします。

(*)Vitalityコインとは、所定の電子マネーギフト等に交換できる、当社が独自に発行・管理する仕組みです。



Hotels.com

【特典内容】

オンラインサイトで宿泊予約を行うと、ステータスに応じた特別会員価格でホテル・旅館等が利用できます。



| | |
|------|--------|
| ゴールド | 40% 割引 |
| シルバー | 20% 割引 |
| ブロンズ | 15% 割引 |
| ブルー | 10% 割引 |



『ポケモン GO』チャレンジ特典

【特典内容】

毎週の運動ポイント目標達成で『ポケモン GO』内で利用できる道具を獲得することができます。

➤ **特典(リワード)**の詳細はこちら
<https://vitality.sumitomolife.co.jp/reward/>

短期・中期の目標は取り組みやすい
『目標勾配効果』

ステータス・
保険料変動



特典(リワード)



2021年6月現在

Vitalityの成果

- Vitalityによる行動変容が、加入後の**運動機会の増加**や**適度な運動を継続**することにより、**健康診断結果の改善**に貢献しています。

運動機会の増加・継続

加入前よりも
運動する機会が増えた

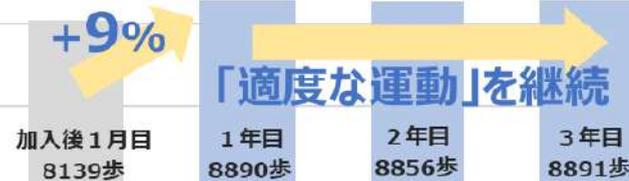
加入後は平均歩数が増加
その後も適度な運動を継続

※2018年9月～2019年1月に加入した会員の
2021年1月末までの平均歩数を分析

81%

住友生命によるアンケート調査結果
回答数11,666。住友生命職員を除く

Vitality会員※の平均歩数



健康診断結果が改善

血圧値が
10mmHg以上下がった

44%

血糖値が
10mg/dl以上下がった

31%

LDLコレステロールが
10mg/dl以上下がった

39%

※2018年9月～2021年1月に加入した会員のうち、
2021年3月までに加入後の健康診断を提出されて
いる方かつ各項目が下記の条件に該当する方が対象

血圧値：加入時の収縮期血圧が140mmHg以上
血糖値：加入時の空腹時血糖が126mg/dl以上
LDLコレステロール：加入時のLDLコレステロール
が140mg/dl以上

<有識者からのコメント>

国立研究開発法人 産業技術総合研究所
人間拡張研究センター 研究センター長（工学博士）
持丸 正明氏



Vitalityの健康増進活動を継続する効果ははっきり出ていると言っていいと思います。行動のきっかけとして心に響くことは人によって異なり、多くの人に行動変容を起こすには特定の何かをすればいいというものではありません。これほどの割合で健康診断結果の改善が見られるというのは、Vitalityの多様な仕組みのどこかが人の心に引っかかり、健康増進活動が継続されているということを示しています。

国立研究開発法人 産業技術総合研究所
情報・人間工学研究領域 研究戦略部 研究企画室長（保健学博士）
小峰 秀彦氏



健康診断結果の改善は医学的にもインパクトのある結果です。これは、Vitalityが健康診断結果そのものにはこだわらず、健康増進への取り組みに対してインセンティブを付けた商品性であるために得られた結果だと思います。健康診断結果に効果が表れるのは時間がかかりますが、取り組むこと自体はすぐに可能です。そこに着目して評価する仕組みとしているため、行動変容につなげられていると考えられます。

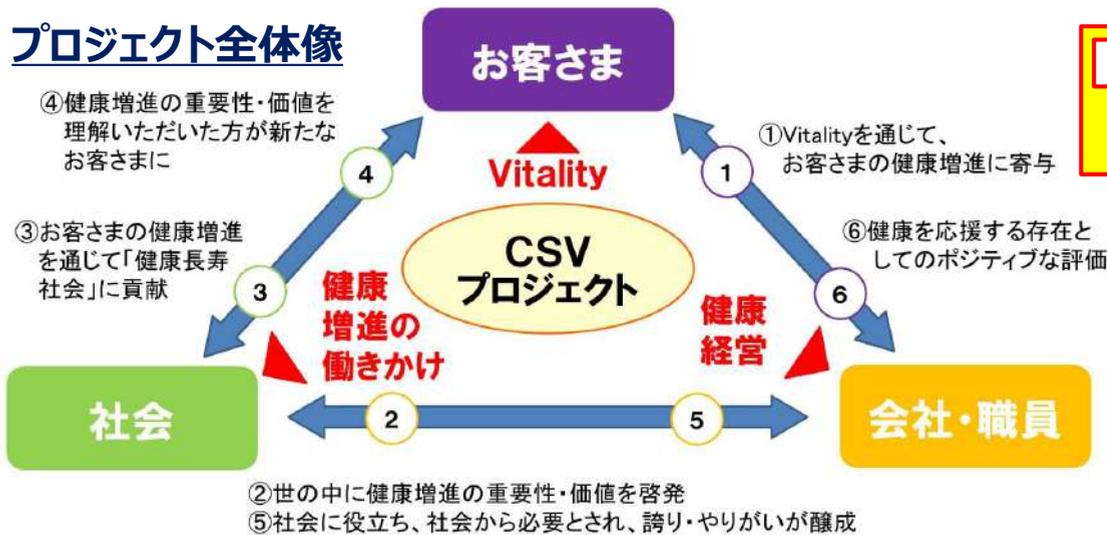


- アンケート調査結果（2021年7月公表）の詳細はこちら
<https://www.sumitomolife.co.jp/about/newsrelease/pdf/2021/210706.pdf>

Vitalityを軸にした社会課題解決に向けて

- 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。

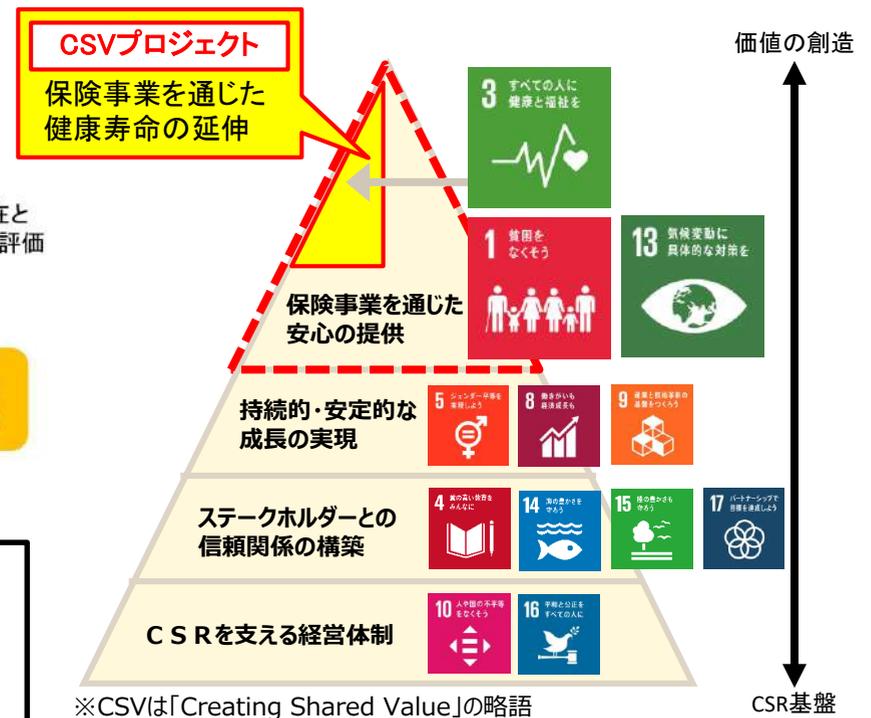
プロジェクト全体像



プロジェクト理念

- ・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。



CSVプロジェクトなどの社会貢献への取り組み概要はP17

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あり、どなたでも気軽に参加いただけます。

「お客さま」においては、Vitalityの役割である健康増進活動をサポートする機会として、「社会」においては、地域の幅広い方に向けた運動習慣機会の創出と地域コミュニティ形成支援として、「会社・職員」においては、職員が家族とともに健康増進に取り組む活動としてランナー・ウォーカー・ボランティアへの参画を推進しています。



➤ parkrunの詳細はこちら
<https://vitality.sumitomolife.co.jp/event/parkrun.html#notes>

スミセイ“Vitality Action”

スミセイ“Vitality Action”は、2017年の住友生命創業110周年を記念し、健康増進をテーマにした新たな社会貢献活動としてスタートしました。「たいせつな人とカラダ動かそう！」をコンセプトに、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。

2020年度まで
開催回数：111回(内オンライン開催7回)
参加人数：12,432名(5,862組)

2021年3月には記念すべき110回目を迎え、元ラグビー日本代表の廣瀬俊朗さんによる、自宅から親子で参加できるオンライン版として開催しました。

➤ スミセイVitality Actionの詳細はこちら
<https://www.sumitomolife.co.jp/sva/>



公式コミュニティサイト Vitality部

Vitality部は、日頃から住友生命「Vitality」をお楽しみいただいている方々が、運動報告や情報交換、励まし合いを通じ、みんなで楽しく健康になることを目指すコミュニティサイトです。「Vitality会員同士のコミュニケーションが、運動を続けたり、健康を意識したりするモチベーションにつながっている」との声を受けて、企業からの一方通行の情報提供に留まらず、お客さま同士で体験や気づきをシェアすることができる交流の場を提供しています。



➤ Vitality部の詳細はこちら
<https://vitality-community.sumitomolife.co.jp/>

“住友生命「Vitality」プラザ”

“住友生命「Vitality」プラザ”は、健康増進型保険“住友生命「Vitality」”の先進性やその価値を実感いただくことができる、来店型店舗です。各店舗では健康増進イベントや健康に役立つ知識をお届けするセミナーの開催、Vitality健康プログラムの疑似体験、特典(リワード)の展示などのコンテンツを提供しています。



SUMITOMO LIFE「Vitality」
PLAZA
住友生命「Vitality」プラザ

- ・新宿店(2019.11オープン)
- ・有楽町店(2020.6オープン)
- ・銀座Flagship店(2021.8オープン)

➤ 住友生命「Vitality」プラザの詳細はこちら
<https://vitality.sumitomolife.co.jp/plaza/>

➤ CMなど各種動画一覧はこちら：<https://vitality.sumitomolife.co.jp/ad/>

新しい生活様式への対応

- 新型コロナウイルス感染症拡大を受けて、**おうち時間**が増えていることから、Vitalityの取組みも変化しています。

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「Vitality Run&Walk Challenge」に特別協賛しました。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。なお、Vitality会員は、完走・完歩証の提出でVitalityポイントを獲得できます。



- VRWCの詳細はこちら
<https://vrwc.runtrip.jp/> (ラントリップ社ウェブサイト)

おうちVitality

できることから毎日少しずつ、体を動かすことで、おうち時間をより健康的に。住友生命「Vitality」は、おうちでの健康づくりを応援します。Vitalityアンバサダーの浅田真央さん・浅田舞さんと一緒に楽しめる動画などを提供しています。



- Vitalityアンバサダーページはこちら
<https://vitality.sumitomolife.co.jp/ambassador/>

- “住友生命「Vitality」”加入者の**「家族の健康」に対する意識の変化**を踏まえ、既にVitality健康プログラム(標準プラン)をご利用いただいている方のご家族さま専用※のプランを2021年6月から発売しています。 ※配偶者または2親等以内のご家族が対象です。

新型コロナウイルス流行により「家族」に対する意識が変化

新型コロナが流行してから
「家族の健康」を意識するようになった

86%

新型コロナが流行してから
「家族と過ごす時間」が増えた

56%

Vitality会員のアンケート調査結果：同居家族のいる会員 31,316人を対象に調査

家族や友人とのコミュニケーションに貢献するVitality

家族や友人と
一緒に健康増進に取り組んでいる

73%

Vitalityに加入してから
家族や友人とのコミュニケーションが増えた

56%

Vitality会員のアンケート調査結果：家族にVitality会員がいる会員 12,732名を対象に調査



- Vitality健康プログラムを利用するには、健康増進乗率適用特約を付加した保険契約に加えて、Vitality健康プログラム契約を締結する必要があります。また、保険料とは別に、Vitality利用料として標準プランは月額880円(税込)、家族プランは月額440円(税込)の払い込みが必要です。
- Vitality健康プログラム契約の内容(ポイント獲得の対象となる健康増進活動、提供される特典の内容、Vitality利用料等)は、将来変更することがあります。
- 標準プランはすべての特典(リワード)がご利用可能ですが、家族プランは一部ご利用対象外の特典(リワード)があります。

- Vitality家族プランの詳細はこちら
<https://vitality.sumitomolife.co.jp/special/familyplan.html>

Vitalityの評価

- 一般社団法人ソーシャルプロダクツ普及推進協会が主催する『第8回ソーシャルプロダクツ・アワード2021』において、住友生命「Vitality」が**審査員特別賞**を受賞しました。



SOCIAL PRODUCTS
AWARD 2021

(<https://www.apsp.or.jp/socialproductsaward/>)

▼審査員コメント（総評）

金融機関初!

社会的課題を解決する視点で市場を見直し、商品そのものを抜本的に革新した秀逸な生命保険。**行動経済学の知見から緻密に設計された価格、特典（リワード）、プログラムには、感嘆させられる。**それらを実現するための、さまざまな企業とのパートナーシップも評価できよう。**生活者一人ひとりに健康的なライフスタイルを促し、それがひいては国や地域における社会保障費の削減に貢献する仕組みは、ソーシャルプロダクツを体現している。**今後、生活者のさらなる社会的な意識・行動を、啓発できる特典（リワード）やプログラムなどの拡充・展開に、期待したい。

- 上記以外にもVitalityを軸にしたCSVプロジェクトについて、評価をいただいています。

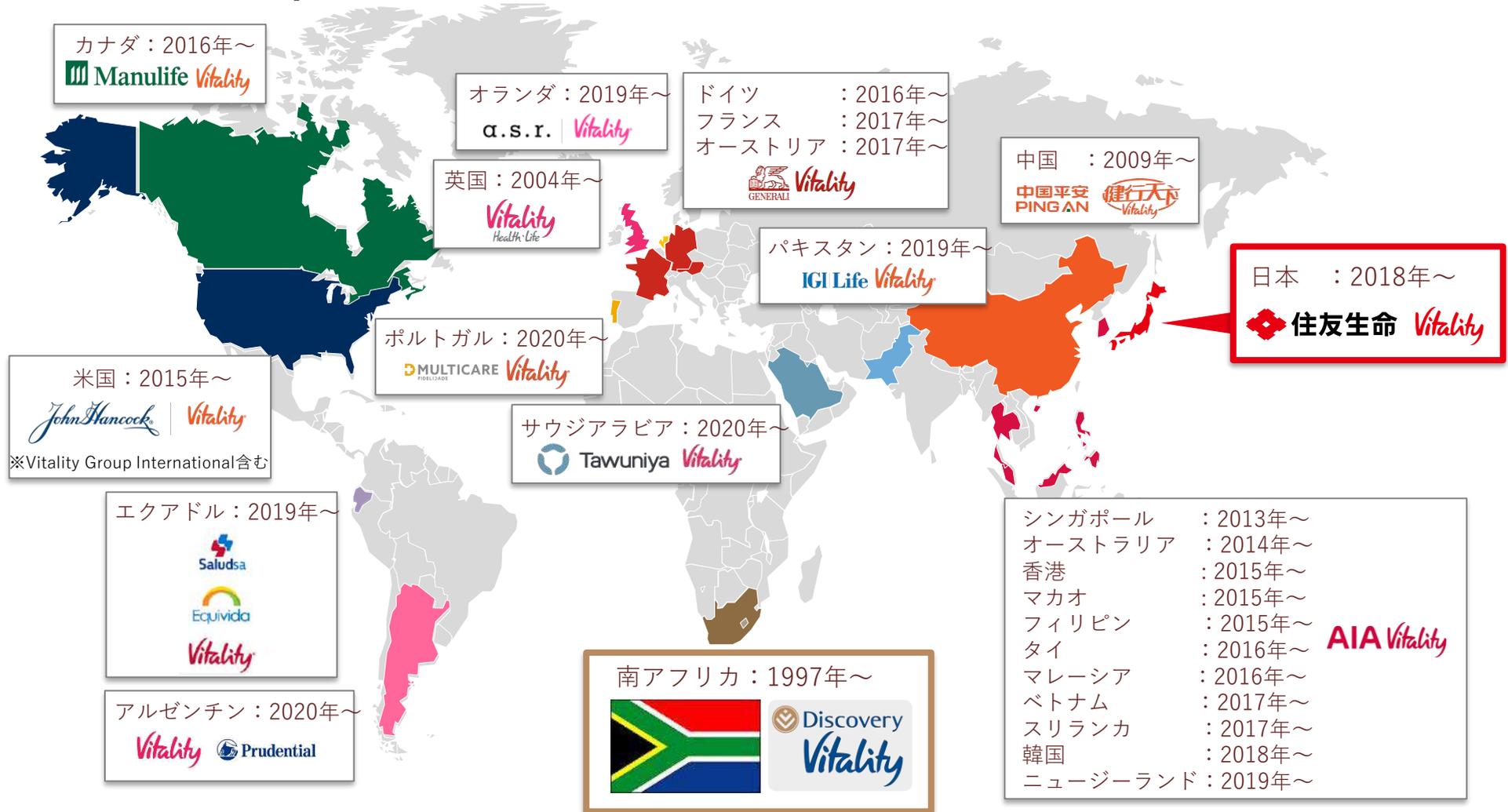
| CSVプロジェクトの社外からの評価 [受賞(認定)年月/受賞対象] | | | |
|---|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ●スポーツ庁長官感謝状受賞 [2018年7月 /スミセイ“Vitality Action”] |  | <ul style="list-style-type: none"> ●第7回健康寿命をのばそう！アワード 【生活習慣病予防分野】 厚生労働大臣最優秀賞受賞 [2018年11月/CSVプロジェクト] |  |
| <ul style="list-style-type: none"> ●2018年日経優秀製品・サービス賞 最優秀賞 日経ヴェリタス賞受賞 [2019年1月/“住友生命「Vitality」”] |  | <ul style="list-style-type: none"> ●神奈川県「ME-BYO BRAND」 認定 [2019年3月 /“住友生命「Vitality」”] |  |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ●第7回スポーツ振興賞 「経済産業省 商務・サービス審議官賞」受賞 [2019年4月 /スミセイ“Vitality Action”] |  |

| 経済紙での主な報道 | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ●2020年2月21日/日経ビジネス「ケーススタディー」 住友生命、「健康増進で保険料割引」の商品開発舞台裏 https://business.nikkei.com/atcl/NBD/19/00114/00059/ | <ul style="list-style-type: none"> ●2019年10月18日/東洋経済 住友生命「健康なほど保険料が安い」保険の成否 https://toyokeizai.net/articles/-/308876 |

Vitalityのグローバル展開

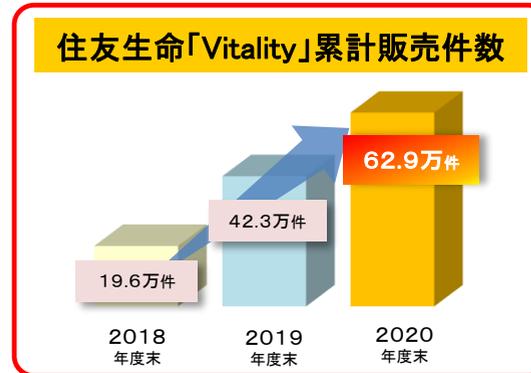
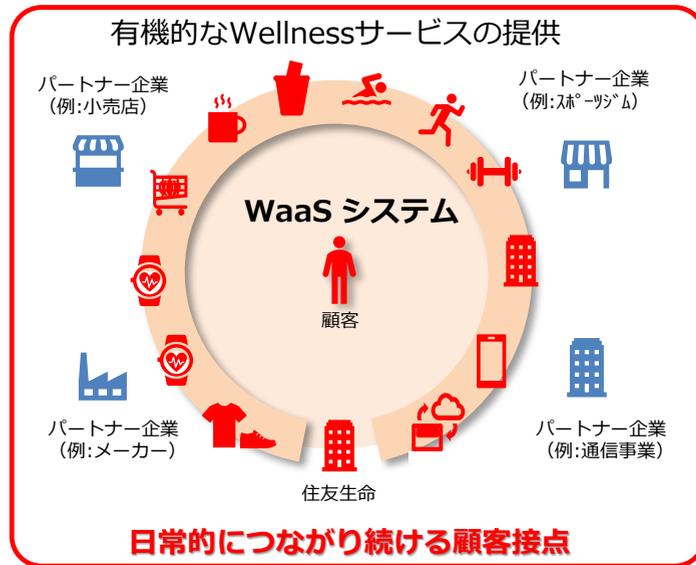
➤ 日本におけるVitalityは、**住友生命が単独展開**しています。(2018年7月24日発売開始)

- ✓ **1国1保険会社との提携**
- ✓ **世界26の国と地域**
- ✓ **会員数2,170万人** (2020年12月末時点)
- ✓ **20年以上のノウハウ・データ蓄積**



Vitalityの歩みと実績

- ▶ 人生100年時代の生命保険を“**Well-being as a Service (WaaS)**”、すなわち「一人ひとりのよりよく生きるためのサービス」と位置付け、「Vitality」を中心とし、多くの事業と連携して**お客さまのウェルビーイングのためのサービス**を提供していきます。



2021.3
新パートナーを発表
『ポケモン GO』

2020.3
歯科検診・ゴルフが
Vitalityポイント対象に



2020.8
新パートナーを発表
イオンリテール等

Vitality健康プログラムのこれまでの歩み

2018.7 Vitality発売開始
(11社のパートナーとスタート)



2019.9 新パートナーを発表
全国展開
スポーツクラブ 2社



2019.7 対象保険商品拡大
(すべての主力保険が対象に)



2020.3
認知症保険を発売



2020.5~
家で出来るメニュー提供
(例) ・オンラインフィットネス
・SNS応援キャンペーン



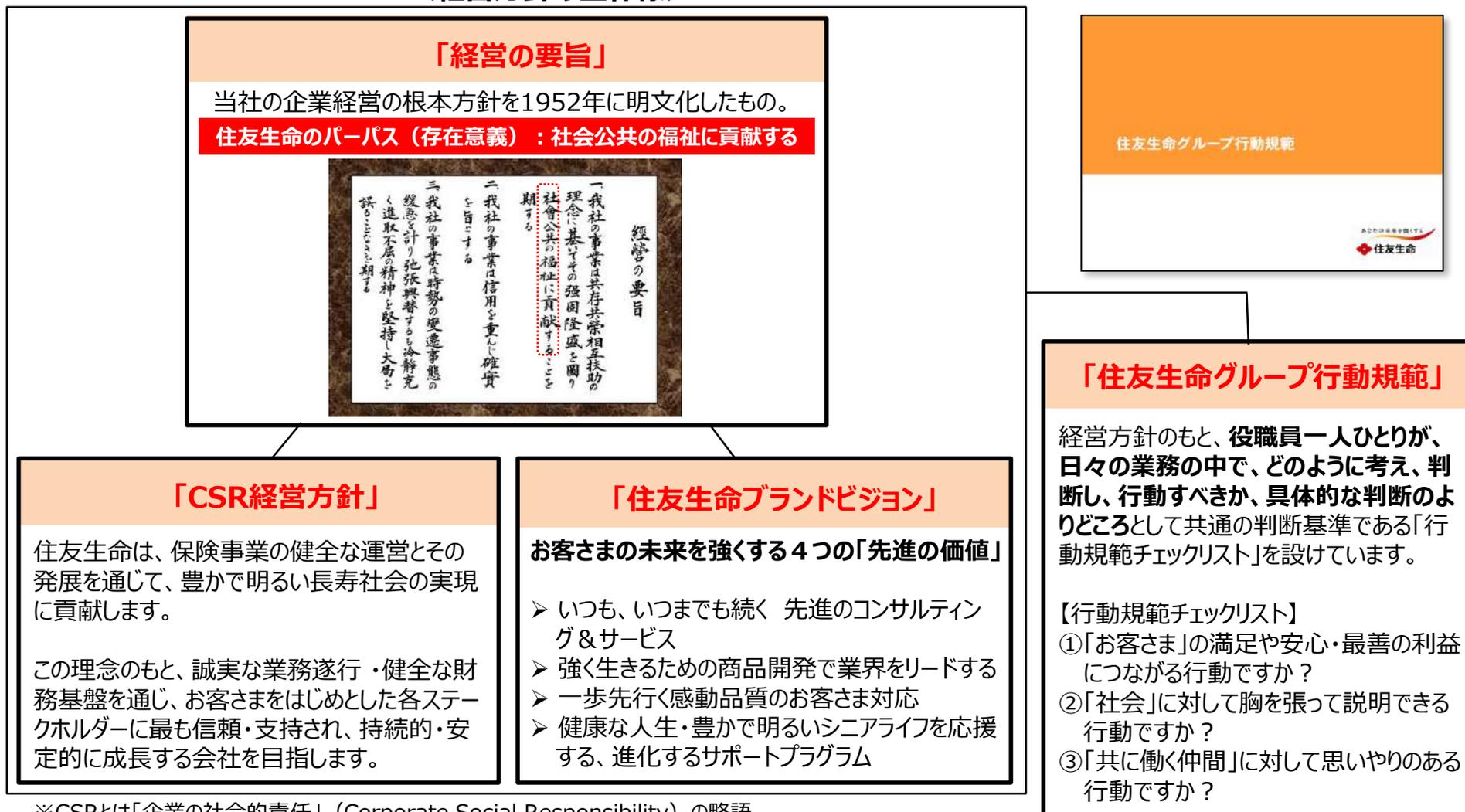
2016.7 プロジェクト発表
(Discovery、住友生命、Softbank)

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

住友生命の経営方針は、企業理念である「**経営の要旨**」を頂点とし、そこに示された当社の普遍的な使命をCSR※の視点から示す「**CSR経営方針**」、および中長期的に実現を目指していく「**お客さまの視点から見た会社の姿**」を示す「**住友生命ブランドビジョン**」によって構成されています。これらの経営方針のもと、消費者志向経営を推進しています。また、住友生命およびグループ各社の役職員の行動規範として「**住友生命グループ行動規範**」を定めています。

<経営方針の全体像>



※CSRとは「企業の社会的責任」(Corporate Social Responsibility) の略語

経営方針に基づいた消費者志向経営の推進

社会に貢献する ～SDGs達成への貢献～

CSR経営方針に基づき、CSR経営を推進する上で重要となる5つの「CSR重要項目」を定めており、各CSR重要項目と対応するSDGsを示し、重点的に取り組む課題を明確にしています。

“住友生命「Vitality」”の推進を通じて健康長寿社会に貢献することを中心に、ESGを重視した事業活動を通じて、SDGsの達成に向けた取り組みを進めることで、社会に貢献してまいります。

| | | |
|------------------------|---|--|
| 保険事業を通じた健康寿命の延伸 |  | <p>・“住友生命「Vitality」”に関する事業を推進</p> <p>“住友生命「Vitality」”を広く社会に向けて発信するための取組みや、商品、プログラムメニュー、特典（リワード）の進化に資する取組みなどを実施</p> |
| 保険事業を通じた安心の提供 |  | <p>・人生100年時代を見据えたサービスや情報提供の推進</p> <p>お客さまに提供する商品・サービスや情報提供等をさらに進化させ、超高齢社会の社会的課題解決へ取り組む</p> |
| |  | <p>・カーボンニュートラル社会実現への貢献（責任投資等）</p> <p>温室効果ガス排出量削減目標の設定や資産運用事業の責任投資を中心に、カーボンニュートラルの実現に向けて取り組む</p> |

| | |
|---|--|
|    | <ul style="list-style-type: none"> 働き方の変革 柔軟で多様な人材の採用育成 協業等によるビジネスパートナーとの共生 オープンバージョンによる新たな価値創造 事業展開インフラ（IT等）の強化 |
|     | <ul style="list-style-type: none"> 金融リテラシー教育の推進 地球環境の保護 社会貢献活動の推進、地方自治体との連携 |
|   | <ul style="list-style-type: none"> コーポレートガバナンスの強化 コンプライアンスへの取組み 人権への取組み 個人情報保護への取組み ERMの高度化 リスク管理体制の整備・高度化 |



CSVプロジェクト

CSR経営をベースとして、“住友生命「Vitality」”を軸に、社会全体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おります。

※CSVは「Creating Shared Value」の略語

サステナビリティ推進協議会

SDGsをはじめとする社会・環境課題に関する情報の共有および課題解決に向けた取組みを推進するために設置。

人生100年サポート協議会

健康長寿社会の実現に向けて、ジェロントロジーの知見も取り入れて、超高齢社会の課題解決への貢献を目的に設置。

➤ SDGsへの対応の詳細はこちら

<https://www.sumitomolife.co.jp/about/csr/sustainability/sdgs/index.html>

経営方針に基づいた消費者志向経営の推進

社会に「なくてはならない保険会社」へ

当社は、社会に「なくてはならない保険会社」を実現するために、中期経営計画の遂行と共に、次の3つのキーワードについて取り組んでいきます。

「人」

お客さま・社会の視点をぶらさず進んでいくために、**職員一人ひとりの「人」の価値**を高めていきます。

「デジタル」

「人」の価値を未来にわたって高め続けていくために、「デジタル」を活用し、**住友生命ならではのコンサルティングとサービス**を提供していきます。

「ウェルビーイング」 (よりよく生きる)

精神的・社会的・経済的健康も含めた「よりよく生きる」へ貢献するために、**Vitalityを中心に、お客さまの「よりよい人生」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。

社会に信頼される
すべての主語は「お客さま」

社会に貢献する
SDGs達成への貢献

社会の変化に適応する
進化し続ける企業へ変革

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

加入時の分かりやすいコンサルティングは勿論のこと、加入後もライフステージに応じた最適な保障をお届けできるよう、**対面とデジタルでお客さまの求めるコンサルティング&サービスを実現**します。

“強く生きる”ための商品開発で
業界をリードする

介護・医療・貯蓄・**健康**分野の商品を中心に、お客さまの「こういう保険が欲しかった」という声に応える先進的な商品を創り上げ、**お客さまの安心と健康寿命の延伸に貢献**します。

一歩先行く“感動品質”の
お客さま対応

あらゆる場面で「どこよりも便利で高品質な手続き」と「どこよりも温かく親身な対応」を**オールスミセイで実現**していきます。

“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

介護や健康のサポート、社会保障や**ウェルビーイング(よりよく生きる)**に関する相談など保険事業と密接に関係する分野を核に、新たなサポートプログラムを実現し、**人生100年時代においてもお客さまの期待に応え**続けます。

あなたの未来を強くする
住友生命

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

「住友生命グループ行動規範」の浸透によるお客さま本位の業務運営の実践と、企業文化としての定着に向け、「行動規範」動画（ドラマ）の作成や研修など、各種取り組みを実施しています。

住友生命グループ行動規範

経営方針を役職員が行動レベルで実践していくために定めている指針。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もの。

経営方針のもと、役職員一人ひとりが、日々の業務の中で、どのように考え、判断し、行動すべきか、具体的な判断のよりどころとして共通の判断基準である「行動規範チェックリスト」を設けています。



| | |
|---------------------------------|---|
| ① 「お客さま」の満足や安心・最善の利益につながる行動ですか？ | <input checked="" type="checkbox"/> ・あなたは、直接お客さまに接する場合でなくても、あなたの行動が、多くのお客さまに影響を与えることを考えていますか？ <input checked="" type="checkbox"/> ・あなたの行動は、「お客さま」よりも会社や自分の利益・都合を優先したものになっていませんか？ |
| ② 「社会」に対して胸を張って説明できる行動ですか？ | <input checked="" type="checkbox"/> ・あなたは、昔はこれでよかったという理由ではなく、今の社会常識に照らして適切な行動ができていますか？ <input checked="" type="checkbox"/> ・あなたの行動は、マスコミやSNSに採り上げられても、お客さまや会社などに対して迷惑をかけることのない、社会的に正しい行動ですか？ |
| ③ 「共に働く仲間」に対して思いやりのある行動ですか？ | <input checked="" type="checkbox"/> ・あなたの行動は、家族や大切な人に誇れるものですか？ <input checked="" type="checkbox"/> ・あなたは、職場での「何かおかしいな（法令違反や倫理的に問題があるのでは）」と思う行動に対して、気づかぬふりをしていませんか？ |

➢ 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

➢ 「ハートミーティングデー」

職員一人ひとりが自分たちの使命を確認し、感動品質のお客さま対応を行うことができるように、毎月各職場にて映像視聴と、ハートミーティング（意見共有）、私の貢献宣言（年初に立てたお客さま志向の目標）を実施しています。

➢ 「支社職員と役員との対話ミーティング」

毎年、全支社へ役員が出向いて実施しています。2020年度は、「お客さま・社会により貢献できる『理想の支社』はどんな姿か？ また、そのために具体的に何ができるか？」をテーマに、オンラインにて実施しました。



「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

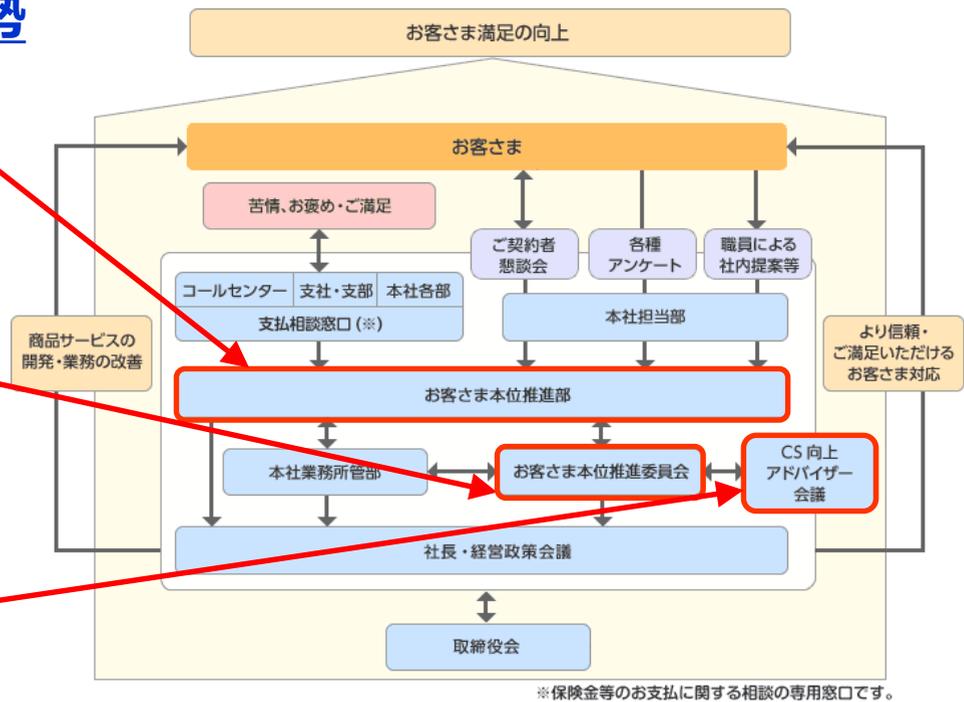
お寄せいただいた「お客さまの声」は、本社担当部にて集約し、関連する業務を所管する部門との間で共有化を行い、改善策を検討しています。特に苦情については、「お客さま本位推進部」で一元管理し、その分析に基づく改善を推進しています。

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、お客さま満足の上昇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。



＜2021年1月開催 CS向上アドバイザー会議 主な議題＞

- 2020年度上期お客さまの声状況
- 書面の誤植・不正確記載にかかる苦情事情の報告
- 選択通貨建平準払終身保険パンフレット作成について
- 消費者視点からのCS向上へ向けた取組み
- お客さま本位の業務運営について 等



2021年1月開催の様子

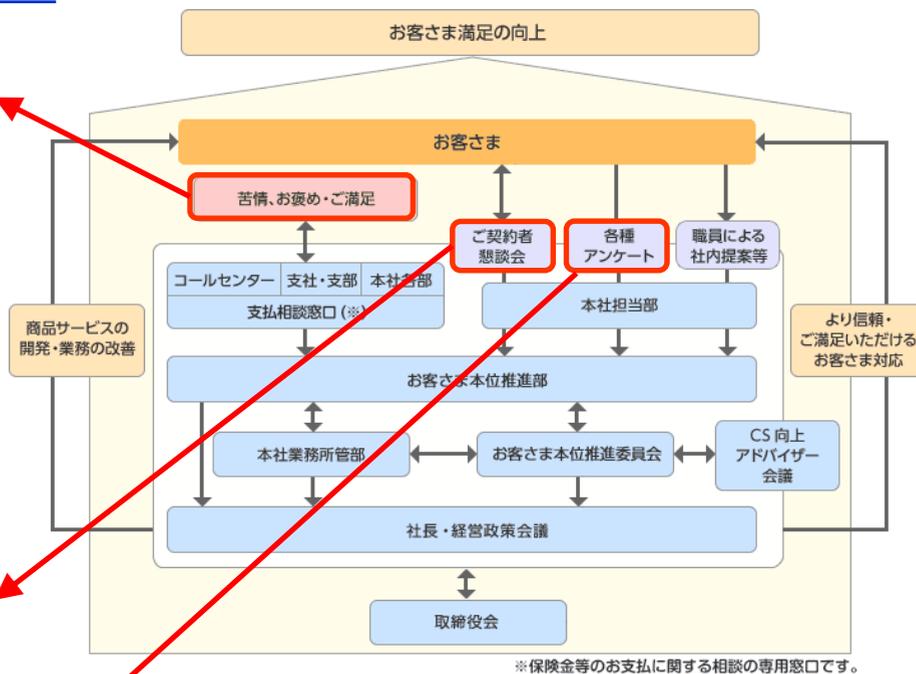
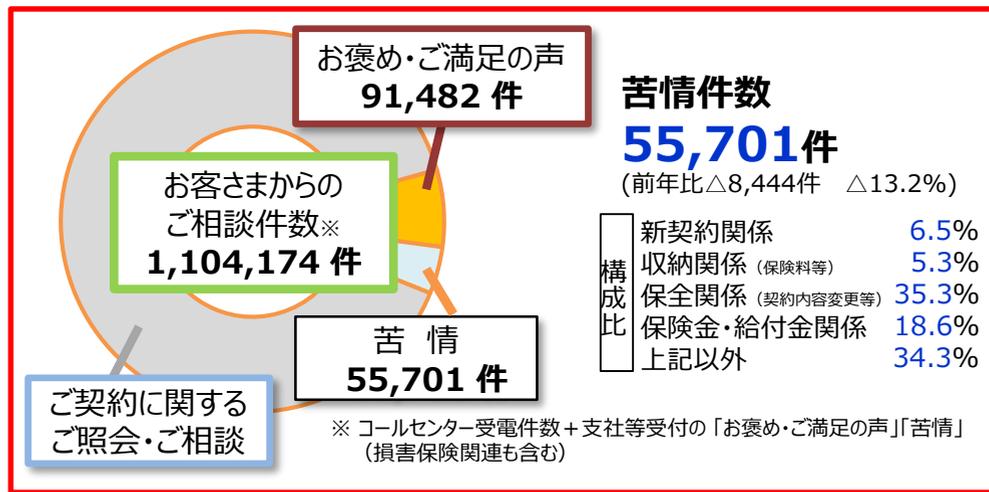
社外委員【2021年9月現在】（敬称略）

- ・江口 文子（弁護士）
- ・小浦 道子（東京都消費者団体連絡センター 事務局長）
- ・佐藤 洋子（日本消費者協会 相談員）
- ・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



2020年度に寄せられた「お客さまの声」の状況



ご契約者懇談会

全国で**89**回開催 **1,497**名が参加

ご契約者懇談会の詳細はP22

2020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
- 2 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

※ 2020年度から顧客調査体系を見直し、すべてのお客さまを対象に実施する総合調査と、所定の手続き後に、お手続きされたお客さまを対象にタイムリーに実施するトランザクション調査を実施しております。

| | | | |
|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 総合満足度 | 場面別満足度 | | |
| | ご加入時 | ご加入後 | お支払時 |
| 91.6% | 95.9% | 93.8% | 96.8% |

お客さまからいただいた声の活用

定期的・継続的に確認できるよう、新生活の始まる4月や夏季休暇時など季節毎によくあるお問い合わせ事例を月毎にまとめ、お客さま対応時に心がける点を紹介した「お客さま本位推進カレンダー」を作成し、社内教材として活用しています。

(主なテーマ例)

- コロナ対応
- 定年・退職
- 転居・転職
- 夏期休暇・年末年始 など

「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

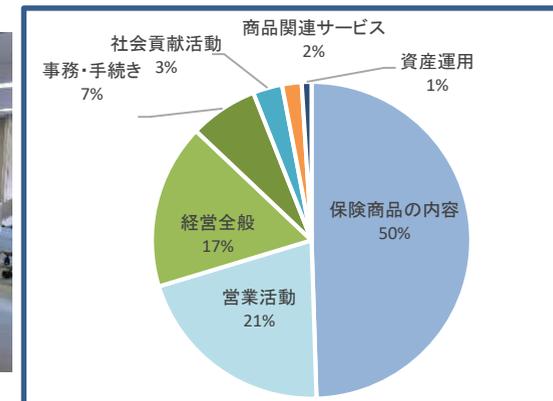
ご契約者の皆さまに当社の経営状況をご説明し、ご理解いただくとともに、ご意見等を幅広く吸収し、経営に反映していくために、毎年1月～3月に、全国の支社等でご契約者懇談会を開催しています。

2021年は、全国で89回開催し、1,497名のご契約者の方々にご出席いただきました。なお、新型コロナウイルスの感染拡大の状況を踏まえ、一部のご契約者懇談会につきましては、Web会議システムを活用し、バーチャル形式、ハイブリッド形式（バーチャルと集合の融合形式）での開催といたしました。



2021年ご契約者懇談会の様子

【2021年ご意見・ご要望等の内訳】



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、地域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。

2020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、訪問または資料郵送後に、電話やメールで補足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〔KC's〕様主催）に参加しています。
2020年度は、オンライン勉強会や、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オンライン・コミュニケーションなどに多くの職員が参加しました。
- 兵庫県、特定非営利活動法人スマセレ様主催の大学生向けオンラインセミナーに講師派遣で協力し、大学生の皆さまの企画実現を支援しました。
- 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、オンライン講義を行いました。



大学生向けオンラインセミナー

「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

お客さまの望む方法によってサービス・応対を提供できる体制の実現

お客さまの声

- ・在宅している今こそ、普段は忙しくてできなかった手続きをしたいから訪問してほしい。
 - ・対面での手続きは控えたい。
- 等、新型コロナウイルスの感染拡大を受け、様々なお声を頂戴しています。

- ・お客さまの利便性向上を図る観点から、ビジネスチャット「LINE WORKS」や、Web面談ツール「Zoom」を導入しました。(2020年9月)
- ・営業職員の設計したプランを、お客さまがお持ちのスマートフォンやタブレット、パソコンから申込みいただける取扱いを開始しています。(2021年1月)



これまで当社が取り組んできた「対面」の価値を生かしつつ、「非対面」でのサービスも充実させることで、デジタルと人ならではの価値を融合させたお客さま目線での商品・サービスを提供してまいります。

新型コロナウイルス感染拡大を受けた住友生命「Vitality」のプログラムの前進

お客さまの声

住友生命「Vitality」に加入しているが、新型コロナウイルス感染拡大により外出しづらく、ジムにも通いにくい。

新型コロナウイルスの感染拡大により外出が一部制限される環境下においても、楽しんで運動に取り組んでいただくべく、「おうちVitality」と称し、ご自宅でも取り組める運動コンテンツや、オンラインフィットネスをはじめとした期間限定の特典（リワード）提供等を通じて、Vitality会員の健康増進活動のサポートに努めました。(2020年5月)



入院保障充実特約(09)の給付金額の拡大

お客さまの声

入院前後の通院費用や入院にかかる様々な諸費用に対して、今まで以上に備えたい。

1日以上入院（日帰り入院を含む）で一時金をお支払いする「入院保障充実特約(09)」の給付金額を最大で30万円まで（従来は最大で10万円まで）付加可能としました（2021年3月）。

「お客さまの声」をもとにした改善事例

新商品「がんPLUS ALIVE」の発売

お客さまの声

がんの治療後も再発の不安が続くことから、がん再発時の備えとなる商品を提供してほしい。

がん罹患後もお客さまが安心して「生きる」ための支えとなることを願い、がんの再発等の不安に備える「がん診断継続保障特約」、および「がん薬物治療特約」の終身保障タイプを開発し、これらの商品を「がんPLUS ALIVE」として発売しました。（2021年3月）

わかりやすい情報の提供

金融機関窓口での外貨建商品販売にかかる情報提供等

金融機関窓口でご加入いただくお客さまの中にはご高齢の方も多いため、外貨建保険の商品特性や留意事項等を一層わかりやすくご理解いただくため、他金融商品との比較を目的にリスクやリターンを記載した募集補助資料の提供等を行っています。

また、商品内容や為替リスク等をわかりやすく情報提供できるよう、音声と映像で解説する動画資料により、お客さまにより理解いただけるような工夫もしております。



契約締結前交付書面(契約概要/注意喚起情報)兼 商品パンフレット

【お申込みにあたって、生命保険募集人から、下記の点について口頭でご説明いたします。】

- 契約締結前交付書面(契約概要/注意喚起情報)兼 商品パンフレットは、ご契約に際して特にご注意いただきたい事項を記載(P21~46)していますので、ご契約前に必ずお読みいただき、内容を正確に理解の上、お申し込みいただけますようお願いいたします。
- 給付金などをお支払いできない場合など、お客さまにとって不利益となる事項が記載(P43[注意喚起情報8])された部分は特に重要ですので、必ずお読みください。
- 現在ご加入中の生命保険契約の解約・減額を前提として本商品のお申込みを検討されている場合、お客さまにとって不利益となる可能性があることが記載(P40[注意喚起情報5])されていますので、必ずご確認ください。

この商品は住友生命を引受保険会社とする生命保険です。預金とは異なり、また、元本割れすることがあります。解約時の市場金利、為替レートの変動等により、損失が生じるおそれがあります。

投資性商品の選択に資する情報を提供するため、特定保険契約に係る募集資料(商品パンフレットおよび注意喚起情報)および商品概要資料に、「保険契約関係費」「資産運用関係費」等のお客さまにご負担いただく費用の種類ごとに計算方法を記載しています。

「お客さまの声」を経営に活かす取組み ⑥



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、お客さまと従業員の感染拡大の防止を最優先課題とした取組みを推進いたしました。また、保険契約の取扱いや、保険金・給付金のお支払い等において、以下の対応を実施する等、お客さまの状況に応じて寄り添った対応を実施しております。

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(※)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)
※Zoom・LINE WORKS・Web申込手続き等



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。

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。
(業務委託先であるティーパック社が提供するサービスです。)

<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



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

2020年度決算
保険金・年金・給付金お支払実績

469万件 **1兆2943**億円

| 死亡保険金 | 満期保険金 | 年金 | 給付金 | その他 |
|----------------|---------------|-----------------|-----------------|-----|
| 10万件 3570億円 | 4万件 1814億円 | 263万件 4396億円 | 189万件 2965億円 | |

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。

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お話ができるツールです。



『未来診断』
働けなくなった時や万一の備えはもちろん、お客さまの夢・希望に合わせた人生100年の年表・収支明細が確認できるツールです。



スミセイ 未来応援活動

住友生命は、ご加入いただいているお客さまに定期訪問等を実施しています。

- ご契約内容・お届け事項の確認（再説明）**
現在ご加入いただいているご契約の内容・お届け事項を確認（再説明）させていただきます。保険金等を確実にお支払いできるように、「被保険者」・「死亡保険金受取人」・「契約者代理人」等の方の同意をおすすめしています。
- 必要な手続きの確認**
給付金等のご請求漏れ・ライフイベントに伴う必要な手続きがないか確認させていただきます。
- 安心してご契約を継続いただくための各種ご案内**
スミセイダイレクトサービス・ご家族アシストプラス・未来応援サービス等のご案内をさせていただきます。

お客さまへの継続的なコンサルティング&サービス

ご加入いただいているお客さまに定期訪問を実施し、定期的にご加入いただいているご契約内容の確認（再説明）をさせていただきます。お客さまのライフイベント（結婚、出産等）の状況や、給付金等のご請求漏れがないかの確認、安心してご契約を継続いただくための各種サービスのご案内などを通じ、お客さまにとって常に最適な保障となっているかのコンサルティングをさせていただきますのが「スミセイ未来応援活動」です。コロナ禍においては、非接触のニーズを踏まえたデジタルツール等の活用を推進しています。

高齢社会やデジタル社会への対応として、「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」の登録の手続きを推進しております。「スミセイダイレクトサービス」は登録やログイン方法を簡略化するレベルアップを行っており、今後も更なる利便性向上に向けて、対象手続きの拡大等に注力してまいります。

スミセイの ASSIST PLUS ご家族アシストプラス
ご契約者・被保険者にもしものことがあっても、契約を安心してご継続いただけるよう、あらかじめ指定されたご家族等が、契約内容のご確認や各種お手続き、保険金等のご請求を代理できる制度です。

➢ スミセイのご家族アシストプラスの詳細はこちら
https://cam.sumitomolife.co.jp/lineup/mirailabo/digibook/assist_book/

スミセイ DIRECT SERVICE タイレクトサービス
インターネットや電話、提携ATMで、簡単に入金取引・各種お手続き・契約内容照会などがご利用いただけます。

➢ スミセイダイレクトサービスの詳細はこちら
<https://www.sumitomolife.co.jp/contract/ds/>

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、一部の地域でメール等を通じて各々のお客さまに応じた情報提供やご相談に応じるサービスを開始しております。





「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。

スミセイ 健康相談ダイヤル

24時間・年中無休で専門スタッフが健康相談に応じます。

スミセイ セカンドオピニオンサービス

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。

スミセイ 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。

【テスト結果レポート】

あたまの健康チェック®

電話で行う簡単なテストで認知機能状態の経時変化確認や軽度認知障害(MCI)の可能性を判定します。
(2020年10月開始)

※認知症PLUSご加入の被保険者さまがご利用になれます。

「問題は見つかりません」「MCIの疑いあり」のいずれかで評価（一部ボーダーライン判定あり）

「MCI疑いあり」の場合には医療機関への受診、および（医師にMCIと診断された場合の）保険金請求を促すチラシを同封

▶ **あたまの健康チェック®**の詳細はこちら
<https://www.sumitomolife.co.jp/about/customers/check.html>

スミセイの 認知症PLUS プラス

長寿社会の社会課題の1つである「認知症」を「MCI（軽度認知障害）」の段階から保障し、経済的なサポートを行うとともに、早期発見・予防につなげることを目的として、2020年3月に、「認知症PLUS」を発売いたしました。

軽度認知障害（MCI）や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パンフレット「知っておきたい認知症のこと」を作成し、情報提供を行っています。（ウェブサイトでも電子ブックとして公開）

▶ 「知っておきたい認知症のこと」の電子ブックはこちら
https://cam.sumitomolife.co.jp/lineup/mirailabo/digibook/ninchisyoo_book/

※上記サービスは業務委託先であるティーパ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」

高齢者介護のトータルコーディネートを實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月から全国のお客さまへご案内を開始しました。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。

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

ウェルエイジングサポート **あすのえがお**

「あすのえがお」主なサービス

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
- ◇介護施設を紹介・案内
- ◇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

- 介護施設の対面コンサルティング
- 介護予防・QOL向上支援サービス
- 介護・生活支援サービス
- 資産管理支援サービス

消費者志向意識醸成に向けた取り組み



金融リテラシーやユニバーサル対応

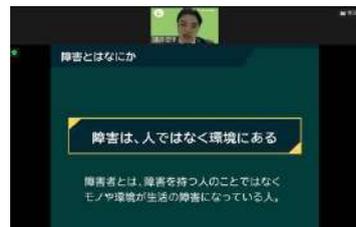
お客さまの金融リテラシー向上に繋がる取組みの一環として F P 技能士資格の取得推進、健康長寿社会実現に向けた知識を習得するための「日本健康マスター検定」受験に取り組んでいます。またご高齢のお客さまや、障がいのあるお客さまに寄り添った対応ができるように、ユニバーサルマナー検定の団体受講、認知症への理解を深め、お客さまに寄り添った対応ができるように、認知症サポーターの養成などに取り組んでいます。



当社の「認知症サポーター養成講座」の推進が全国キャラバン・メイト連絡協議会主催の、2020年度企業・職域団体における認知症サポーターの活動事例の選考にて、優秀賞に選定されました。



認知症サポーター
オンライン研修の講師の様子



オンラインでのユニバーサルマナー
検定の様子（2020年8月）

| | |
|--|------------------------------|
| ○ F P 技能士資格取得者数 <small>(厚生労働省所管国家資格)</small> | 2021年3月末時点 33,656名 |
| ○日本健康マスター検定合格者数 <small>(一般社団法人日本健康生活推進協会様が実施)</small> | 9,922名 |
| ○認知症サポーター累計養成数 <small>(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)</small> | 47,116名 |
| ○ユニバーサルマナー検定3級合格者 <small>(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)</small> | 1,182名 |

ジェロントロジー[※] 検定の取組みなど

ジェロントロジーの知見を取り入れて、商品・サービスや情報提供等をさらに進化させ、「健康な暮らし」「安心・安全な暮らし」実現のため、超高齢社会の課題解決へ取り組んでいます。

2020年9月には世界アルツハイマー月間に合わせて外部専門家による「認知症について学ぶ研修会」の講演会を実施。2020年12月には本社職員を対象としたジェロントロジー検定試験の団体受験を実施するなど、超高齢社会に関する情報収集・社内へのフィードバック・職員のリテラシー向上を図っています。



| | |
|--|-----------------------------|
| ○ジェロントロジー検定試験合格者数 <small>(一般社団法人日本応用老年学会様が実施)</small> | 2021年8月末時点 2,857名 |
| * 2021年度からは全国の支社・支部等の職員も団体受験の対象としています。 | |

※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

従業員の積極的な行動 従業員の働きがい



「働き方改革」に向けた取組み ～WPI(ワーク・パフォーマンス・イノベーション)プロジェクト～

新インフラの導入による業務の効率化や、既存業務の見直し等によって生み出した時間を、職員一人ひとりが「お客さま本位の仕事」へ集中するとともに、長時間労働の抑制や休暇取得の推進、柔軟な働き方を認める勤務制度の導入等により、職員にとって「健康でいきいきと働く」職場を実現し、会社全体として一層の生産性（パフォーマンス）向上を目指しています。



女性活躍推進をはじめ、障がい者雇用、LGBT理解促進、シニア活躍推進等の自分らしく活躍できる職場づくりを進めています。

女性管理職比率

| 2021年4月実績 | 2025年度末目標 |
|-----------|-----------|
| 44% | 50% |

目標

- ・2025年度末の女性管理職比率を50%とする
- ・男性の育児休暇取得100%を通じ、全職員が働きやすい職場環境を整備する

職員とその家族が健康になる「健康経営」の推進

お客さま、職員、社会にとって「人」「デジタル」で「ウェルビーイング」に貢献する「なくてはならない」生命保険会社を目指しており、この根幹を支える重要なものの一つが、職員一人ひとりの健康に対する「意識」と「行動」です。このような認識のもと、住友生命は、職員とその家族の健康増進への取組みをサポートするなど、「健康経営」を推進しています。

- 2020年度の健康経営について、職員の健康診断における「2次健診対象者占率30%未満」を掲げて取り組んだ結果、「28.9%」と前年に続いて目標を達成しました。
- また、2020年度においてもその取組みが認められ、4年連続で経済産業省の健康経営優良法人認定制度において「健康経営優良法人2021(ホワイト500)」に認定されました。



健康経営取組みの状況(2020年度)

| カテゴリー | 指標 | 評価項目 | 実績 |
|------------|---------------|------------|---------|
| 健康管理 | 定期健康診断 | 1次健診 受診率 | 97.9% |
| | | 2次健診 受診率 | 61.0% |
| | 特定健診 | 受診率 | 83.6% |
| 健康リスクの軽減 | 40歳以上の特定保健指導 | 対象者の割合 | 10.4% |
| | | 指導完了率 | 50.1% |
| 健康維持・増進の奨励 | ウォーキングキャンペーン | 参加者数(1回のみ) | 12,413名 |
| 健康意識推進の取組み | 健康に関するセミナーの実施 | 実施実績 | 1回実施 |

※コロナ禍により実績面の影響あり。(健康管理面の運営変更による受診率低下、ウォーキングキャンペーンやセミナーの回数減少等)

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

職員によるボランティア活動で、29回目となる2020年度は、コロナ禍においても時間や場所に捉われず実施できる活動に取り組み、**総活動数は165、延べ参加人数は51,983名**となりました。



中古衣料収集・寄贈
＜大阪団体支社＞



令和2年7月豪雨災害
＜熊本支社＞

家庭で余っている食べ物を収集し、食事に不自由している方に寄贈するにフードドライブや、雑巾やグリーティングカードを制作し、病気の子どもと家族のための滞在施設を運営している団体に寄贈する活動を実施しました。



フードドライブ＜本社＞



病気の子どもと家族のための滞在施設を運営している団体に寄贈する活動＜本社＞

環境ボランティア活動



＜釧路支社＞



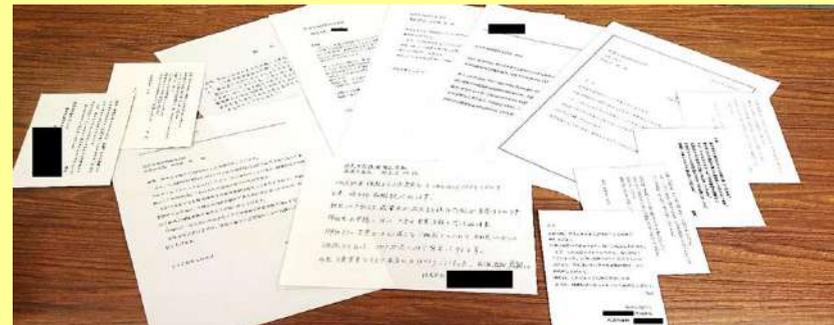
＜富山支社＞

福井支社に在籍する匿名の職員が、コロナ禍の自宅待機中の時間を使い200枚のマスクを手作りし、大人用・子ども用とサイズを変え、また子ども用はかわいいデザインの布を使って、一つずつ丁寧にラッピングもされていました。

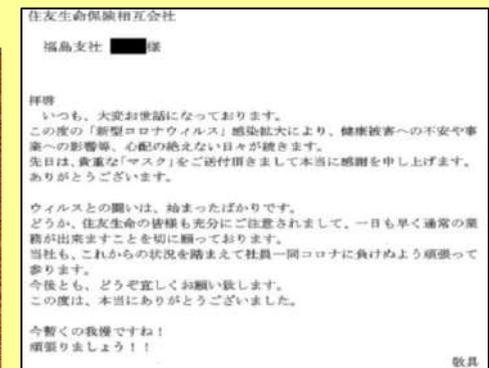
寄贈先の坂井市役所の皆さまからは、「学校が再開して、子どものマスクが不足していたので助かります」「かわいいマスクだから子どもたちにも喜んで使ってもらえます」など、感謝の言葉をいただきました。



実際にいただいたお礼状やメールなど



緊急事態宣言で活動制限が始まった直後の2020年4月末、福島支社のお取引先の企業さま計448社に、担当の営業職員名入りの文書を添えて、宅配便でマスク（50枚/社）を送りました。到着直後から支社、支部、営業職員に対して多くのお礼の電話、手紙、FAX、メールが届きました。





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14回となる2020年度は、【子育て支援活動の表彰】は計181組の応募から12組が表彰、【女性研究者への支援】は計123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8回目となる2020年度はコロナ禍の中でも、子どもたちに「学び」と「体験」を届けるため、オンラインによって多数のプログラムを実施しました。



【受賞歴】

- ・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＞



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

こども絵画コンクール

子どもたちの夢を育み豊かな成長を願って、1977年からスタートし2021年で44回目を迎えました。毎年国内外から多数の応募があり、2000年度からはフランス国立ルーヴル美術館にて毎年約1ヶ月間優秀作品を展示しています。また、「お渡しした画用紙1枚につき1円、応募作品1点につき10円」を寄付し、日本ユニセフ協会の活動を応援しています。

開始以来の応募総数が1,150万点（2019年度は147,114点、2020年度は新型コロナウイルスの影響により延期）を超えるコンクールへと成長しました。2021年度は、感染防止対策に万全を期したうえで、再開しています。



➤ 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43回文部科学大臣賞

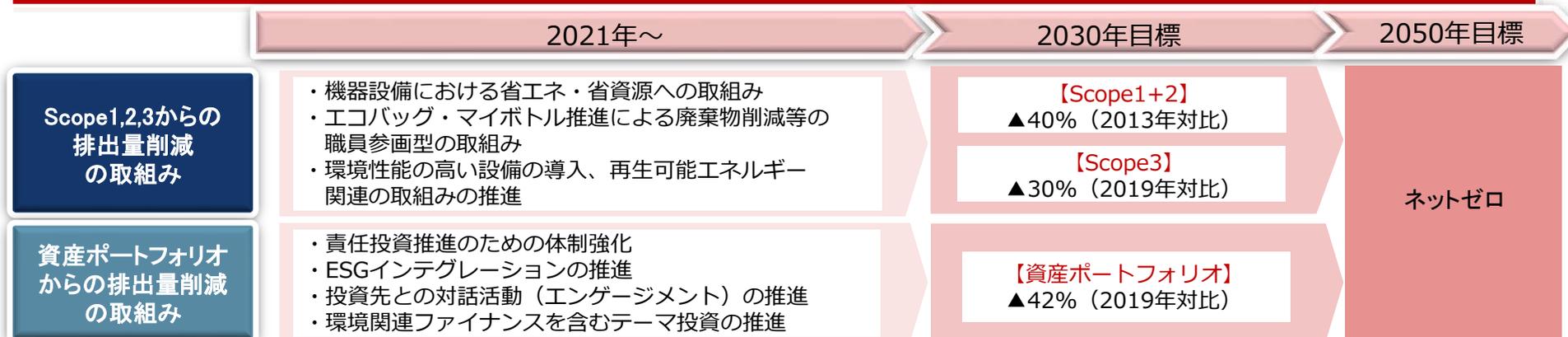
➤ 子育て支援全体の詳細はこちら：<https://www.sumitomolife.co.jp/about/csr/initiatives/stakeholder/community/educate/index.html#sec03>

カーボンニュートラル社会実現への貢献



住友生命は、温室効果ガス排出量の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います。

温室効果ガス排出量ネットゼロに向けた削減目標



(注) Scope1、2、3とはGHGプロトコルが定める、事業者の温室効果ガス排出量算定報告基準における概念であり、以下を指します。Scope1:住友生命の燃料使用による直接排出量、Scope2:住友生命が購入した電気・熱の使用による間接排出量、Scope3:Scope1、2以外の事業活動に伴う間接排出量(カテゴリ15(投資)については、「資産ポートフォリオ」からの排出量として、別途管理)削減指標は資産規模の影響を排除して評価するため「保有残高あたりのGHG排出量(資産ポートフォリオのGHG排出量÷資産ポートフォリオ残高)」としています。

責任投資に対する考え方

ESG（環境・社会・ガバナンス）を含む中長期的な持続可能性（サステナビリティ）を考慮した資産運用（責任投資）を行うことにより、社会的に責任ある機関投資家として持続可能な社会の実現に貢献していくとともに、中長期的な運用収益の向上の両立を目指す。

主な責任投資の取組内容

| ESG投融資 | スチュワードシップ活動 |
|--|--|
| 財務情報に加え、ESG要素を考慮した投融資行動を言い、以下の手法に取り組みます。 ①ESGインテグレーション：投融資判断にESG要素を考慮 ②テーマ投資：資金使途がSDGs達成に資する案件への投資 ③ネガティブスクリーニング：特定の資金使途等の投資を禁止 | 日本版スチュワードシップ・コード※に沿って実践する投資先企業との建設的な「目的を持った対話」および議決権行使を言います。 ※「責任ある機関投資家」の諸原則 |

責任投資の取組事例

| グリーンボンド | ソーシャルボンド | インフラファンド |
|--|--|--|
| フランス国有鉄道が発行する高速鉄道網や鉄道システムの管理・改善・エネルギー効率化等に資するグリーンボンドに投資しました。(2021年3月)  「写真提供：フランス国有鉄道」 | IFC（国際金融公社）が発行する開発途上国の新型コロナウイルス対策に資するソーシャルボンドに投資しました。(2020年6月)  「写真提供：IFC」 | ブラックロック・リアルアセットが運用するOECD加盟国の再生可能エネルギー発電施設等を投資対象とするファンドに投資しました。(2020年11月)  「写真提供：ブラックロック・リアルアセット」 |

一人ひとりに寄り添うサービスをめざして

私が外部委員となっているCS向上アドバイザー会議は、「お客様の声」を経営に活かす取組み態勢の一つとして位置づけられています。新型コロナウイルス感染症を契機に会議や議論の形は変わりましたが、オンラインを活用し、タイムリーに質問や説明を受け、意見交換をする機会は以前よりも増えていると感じることがあります。

住友生命は行動変容を促すVitalityを軸に、健康寿命の延伸を目指し、CSVプロジェクト理念として、①お客様への「Vitality」の提供、②社会全体への健康増進の働きかけ、③職員とその家族が健康になる「健康経営」の推進を掲げています。私は住友生命にあらゆる手段を模索して引き続き「行動変容を促すVitality」において掲げる情報やメッセージを具体的に社会に発信して欲しいと思います。この取組みこそが社会全体への健康増進への働きかけ、ウェルビーイングに繋がっていくと期待しています。住友生命には、社会全体への健康増進のための旗振り役になって頂きたいのです。

消費者志向経営の面では、CS向上アドバイザー会議でご説明を受けた「苦情の一元管理」の体制にとっても注目しています。「お客様の声」を経営に活かすには、お客様の声を聴き、活かす体制が十分に機能していなければ実現できません。「苦情の一元管理」は、「お客様の声」を本社担当部で集約し、関連する業務部門との共有化を図り、改善策を検討することをスキームとしており、お客様に誠実に向き合うという住友生命の姿勢がストレートに表れる場面だと思います。ここで集約された案件は思うような結果にならないケースも含めて、職員皆の「気づき」として共有し、お客様一人ひとりに寄り添うよりよいサービスへと繋げていただきたいと思います。



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



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 東京都中央区築地7-18-24
(ホームページ) <https://www.sumitomolife.co.jp>