

お客さま本位の業務運営

2017年5月10日、お客さまの最善の利益を追求する観点から、これまで以上にお客さま本位の業務運営を推進するために、「お客さま本位の業務運営方針」を公表しました。

また、実効性を高めるため、関係役員および生命保険業等を行う国内子会社の社長を構成員とし、住友生命の社長を委員長とする「お客さま本位推進委員会」を設置しています。同委員会では「お客さま本位の業務運営方針」および同方針に係る具体的な取組み事項について定期的に振り返り、お客さまの声を経営改善に活かす等のお客さま本位の取組みを推進しています。

「お客さま本位の業務運営方針」

当社では、お客さまの最善の利益を追求する観点から、これまで以上にお客さま本位の業務運営を推進するために、以下の方針を定めます。

1. 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

住友生命では、「経営の要旨」「CSR経営方針」「住友生命ブランドビジョン」によって構成される経営方針や「住友生命グループ行動憲章」に則り、役職員一人ひとりが、お客さまに対して誠実・公正に、また、最善の利益を図る視点を持って業務に取り組むとともに、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう、継続して努めてまいります。

2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

住友生命では、多様化するお客さまのニーズにお応えし、豊かで明るい長寿社会の実現に貢献する商品の開発に取り組むとともに、生命保険商品の募集にあたっては、一人ひとりのお客さまの状況やニーズにあった最適な保障を提案いたします。また、生命保険が長期にわたる商品であることも踏まえ、生命保険商品ご加入後においても、継続的にお客さまへの情報提供等のサービスを行うとともに、生命保険会社の重要な根幹業務である保険金や給付金等のお支払いを正確、迅速かつ誠実に遂行することで、お客さまサービスの向上を実現してまいります。

3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供

住友生命では、生命保険商品の内容等に応じ、お客さまが商品選択する上で重要な情報を分かりやすく提供いたします。特定保険契約[※]に関しては法令等を踏まえお客さまにご負担いただく諸費用等の開示を行うなど、分かりやすい情報の提供に努めてまいります。

4. お客さまの安定的な資産形成やニーズに適った商品提供を支える資産運用

住友生命では、お客さまの安定的な資産形成やお客さまニーズに適った生命保険商品の提供を可能にするため、そして将来にわたって保険金等を確実にお支払いするために、適切なリスクコントロールのもと、資産運用の高度化に取り組んでまいります。

5. お客さま本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系

住友生命では、保険業法および関連法令等に加え、生命保険商品の募集に関し必要な知識を身につけるための従業員教育を実施することで、お客さま満足度の維持・向上に努めてまいります。また、生命保険商品の募集だけでなく、お客さま満足度の維持・向上に向けた取組みを踏まえた評価体系の構築に努めてまいります。

6. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

住友生命では、お客さま利益の保護を図る観点から、当社とお客さまの間、またはお客さま相互間の利益相反により、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な管理態勢を構築いたします。あわせて生命保険にご加入いただくお客さまの利益を確保するため、適切な保険募集管理態勢を構築いたします。

7. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み

住友生命では、お客さま本位の業務運営の定着を図るために、評価指標の設定を行うとともに、より良い業務運営としていくために、実施状況について定期的に検証を行い、方針に基づく各種取組みの実効性を高めてまいります。

※市場リスクを有する外貨建保険・変額年金保険等の投資性商品



詳しくはホームページをご参照ください。

サービス

■ 事務サービス品質の維持・向上に向けた取組み

● お客さまの利便性向上に向けた取組み

・ Sumisei Lief(スミセイリーフ)を利用した電子手続き

事務サービス面では、お客さまに迅速で簡便にお手続きいただけるよう、従来から利便性の向上に取り組んでいます。2019年1月には、保険のご加入時において、タブレット端末「Sumisei Lief(スミセイリーフ)」を用いたお申込み手続きの電子化を開始しました。電子サインを導入するとともに、健康診断結果を「Sumisei Lief(スミセイリーフ)」に搭載しているカメラで撮影することで、紙でのご提出を不要とするなど、お手続きの簡素化を図っています。

入金のお取引や住所変更手続きなど、保険ご加入後の諸手続きにつきましては、請求書類への記入に替えて、「Sumisei Lief(スミセイリーフ)」に必要事項を入力していただくことで、お客さまの面前でスピーディにお手続きが完了する「LiefDirect(リーフダイレクト)」サービスを提供し、また、お客さまご自身でインターネット・電話・提携ATMにより、ご自宅や外出先で各種お手続きいただける「スミセイダイレクトサービス」を提供しています。



・ 給付金請求時の簡易取扱い

給付金請求のお申し出をいただいた際には、お支払い漏れのないよう、正確で丁寧な事務対応を進めるとともに、ご請求からお支払いまでの日数の短縮に取り組んでいます。そのため、対面によるご請求手続きのサポートを推進するとともに、入院・通院給付金などのご請求の場合においては、診断書に代えて診療明細書等を活用した簡便でご負担の少ない取扱いを実施しています。

● 高齢者・障がい者に配慮した取組み

・ ご家族登録サービス

ご高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さまにも安心してご契約を継続いただけるよう、各種取組みを進めています。

契約者ご本人によるお問合せが困難となる場合や、老人ホームへの転居などによりご連絡が取れなくなってしまう場合に備え、あらかじめご登録いただいたご家族も保険契約の内容等についてご照会いただける「ご家族登録サービス」を推進しています。



・ 代筆・便宜後見人制度

ご高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さまに配慮したお取扱いとして、ご家族等による代筆でお手続きいただけるお取扱いや、ご本人による意思表示が困難な場合に、代理人によるお手続きを簡易にご利用いただける便宜後見人制度等を導入しています。

加えて、お客さまからのご意見を踏まえ、総合通知「安心だより」には、音声コードを搭載しています。



・ 社内教育

一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会が、ご高齢の方やお身体の不自由な方への細やかな配慮を身につける目的で実施している「ユニバーサルマナー検定」の受講を推奨するなど、社内教育にも力を入れています。今後もより多くのお客さまに安心をご提供できるよう、様々な取組みを推進していきます。

働き方改革

働き方改革やダイバーシティ推進、ガバナンスの高度化、リスク・リターンのバランスに基づくERM経営の推進等により、経営基盤の強化に取り組んでまいります。

■ 「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)～

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、一層の生産性(パフォーマンス)向上を目指しています。

2019年度 重点的な取組み

2019年度は、以下を重点的に取組み、お客さま目線での生産性向上に努めます。

- **更なる業務削減**
お客さま目線・受け手目線で、既存業務や社内の基準・ルールを、ゼロベースで見直します。
- **テレワーク(多様な働き方)の推進**
在宅勤務・テレワーク・時差出勤等、「時間」と「場所」を選ばない柔軟な働き方を推進します。また、「テレワークチャレンジ」と称して職員が順次テレワークを体験し、「より生産性の高い働き方」の考察・実行につなげます。
- **社内コミュニケーションの円滑化**
電話・メール・チャットの中から状況に応じて最適なコミュニケーション手段を選ぶことによって、円滑なコミュニケーションとスピード感のある仕事を推進します。
- **長時間労働抑制と月1日以上休暇取得推進**
遅くとも19時30分には帰社をする19時30分退館運営を引き続き行うとともに、月1以上の有給休暇取得を推進します。

総労働時間の削減

3カ年で総労働時間の1割削減(2016年度対比)を目標に掲げており、2018年度は2016年度対比**4.9%**(1人あたり年間約**107時間**)の削減となりました。

人事評価見直しと「働き方改革企業2019 特別賞(評価制度部門)」受賞

職員一人ひとりがより生産性の高い仕事をするため、より短い時間で高いパフォーマンスを発揮している職員を評価するよう、人事評価の見直しを行いました。また、この見直しが評価され、「働き方改革企業2019 特別賞(評価制度部門)」(株式会社ワーク・ライフバランス 主催)を受賞しました。

2015～「ワークスタイルイノベーション」運営
2017～「働き方変革運営」

2018～「WPIプロジェクト」

長時間労働の抑制

- ✓ 総労働時間削減
- ✓ 20時退館運営
- ✓ PC強制シャットダウン
- ✓ 休暇取得推進
- ✓ トップダウン業務削減

2018年7月より、新ITインフラを構築し、在宅勤務・モバイルワークが可能になりました。
また、2019年4月からはフレックスタイム制も導入しました。

意識と行動の変革

お客さま本位の仕事へのシフト

- ✓ 社内基準・ルール見直し
- ✓ 業務の全面見直し
- ✓ 社内報告業務廃止
- ✓ 業務の見える化(共有化)

健康でいきいきと働く職場の実現

- ✓ 職員のスキルアップ・自己啓発
- ✓ **働く「時間」「場所」柔軟化**
- ✓ 健康経営推進

時間あたり生産性の向上

- ✓ 19時30分退館運営
- ✓ 会議運営効率化
- ✓ **新ITインフラのフル活用**
- ✓ 「20%スタート・80%クロージング」※
- ✓ 諸手続きの電子化
- ✓ ペーパーレス推進
- ✓ 意識改革
(生産性を踏まえた人事評価)

※「20%スタート・80%クロージング」とは、資料作成における手戻りや過剰品質を防ぐための取組みです。作成者は、資料作成初期段階(完成度20%)で作成依頼者に方向性を確認します。その後、内容的に完成した段階(完成度80%)で依頼者に提出し、依頼者は内容が期待水準を満たすものであればよしとし、資料の見栄え・体裁等への修正は求めません。

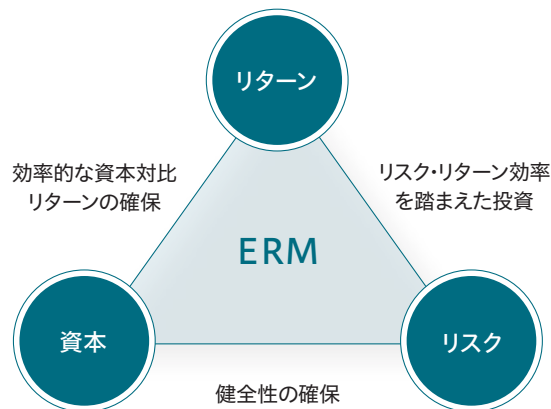
ERM経営の推進

ERMの考え方

「スミセイ中期経営計画2019」では、リスク・リターン
のバランスに基づく「ERM※の推進」を、重点取組事業
を支える「事業基盤(サービス、経営基盤)」における取
組項目の一つと位置付けています。

※Enterprise Risk Managementの略

具体的には、リターン・リスク・資本についてより一
体的な管理を進め、リスクを適正にコントロールし財
務の健全性を確保することで保険金等の確実なお支
払いを実現するとともに、資本(リスクバッファ)を有
効活用し効率的にリターン(企業価値)の向上を図るこ
とでお客様の利益に貢献していきます。



ERMの経営への活用

上記ERMの考え方に基づき、「資本を有効活用し
て、どのようなリスクをどの程度のリスク量まで取って
リターンを獲得するのか」という経営上のリスク選好
(定性面・定量面)を明確化した「リスクアペタイト・ス
テートメント」を策定したうえで、「リスク選好と整合

的な経営計画の策定(Plan)→経営施策の執行(Do)
→計画の進捗状況のモニタリング(Check)→必要に
応じた計画等の見直し(Action)」という「PDCAサイ
クル」を通じて、ERMの更なる高度化を図っています。

経営のベースとなる普遍的なリスクに対する姿勢(長期的なリスク選好)

・住友生命グループは、主に、保険引受・資産運用においてリスクテイクを行い、リスクを適切にコントロールします。

中期経営計画期間(2017~2019)の環境に対応したリスク選好(中期的なリスク選好)

【リスクアペタイト・ステートメント】

- ・お客さまニーズを踏まえたコンサルティングの推進を通じた保障性商品等を中心とした保険販売拡大によるリスクテイクにより、安定的な収益確保と資本充実を図り、資産運用・海外事業等の新たなリスクテイクにより資本を有効活用します。
- ・市場環境悪化時等においても事業継続が可能となるリスクと資本のバランスを遵守しつつ、資本を有効活用し効率的に企業価値向上を図ります。

リスク選好に基づく「スミセイ中期経営計画2019」を策定

会社全体の経営計画

資本を有効活用するために、リスク・リターン等の検証を実施の上、資本配賦を決定・実行

重点取組事業



- 財務の健全性を確保することで保険金等の確実なお支払いを実現
- 住友生命グループの企業価値の持続的向上を通じてお客様の利益への貢献を実現