

お客さま満足の上

住友生命の仕事の原点は「お客さまの人生を守ること」にあります。人生の不安を解消し、未来に「安心」をお届けする—その使命感をもって、お客さまニーズに合った最適な保障のご提案、真にお客さまのお役に立つ商品開発、迅速で誠実なお客さま対応などの取り組みを進めています。

■ 「お客さまの声」を経営に活かす取り組み態勢

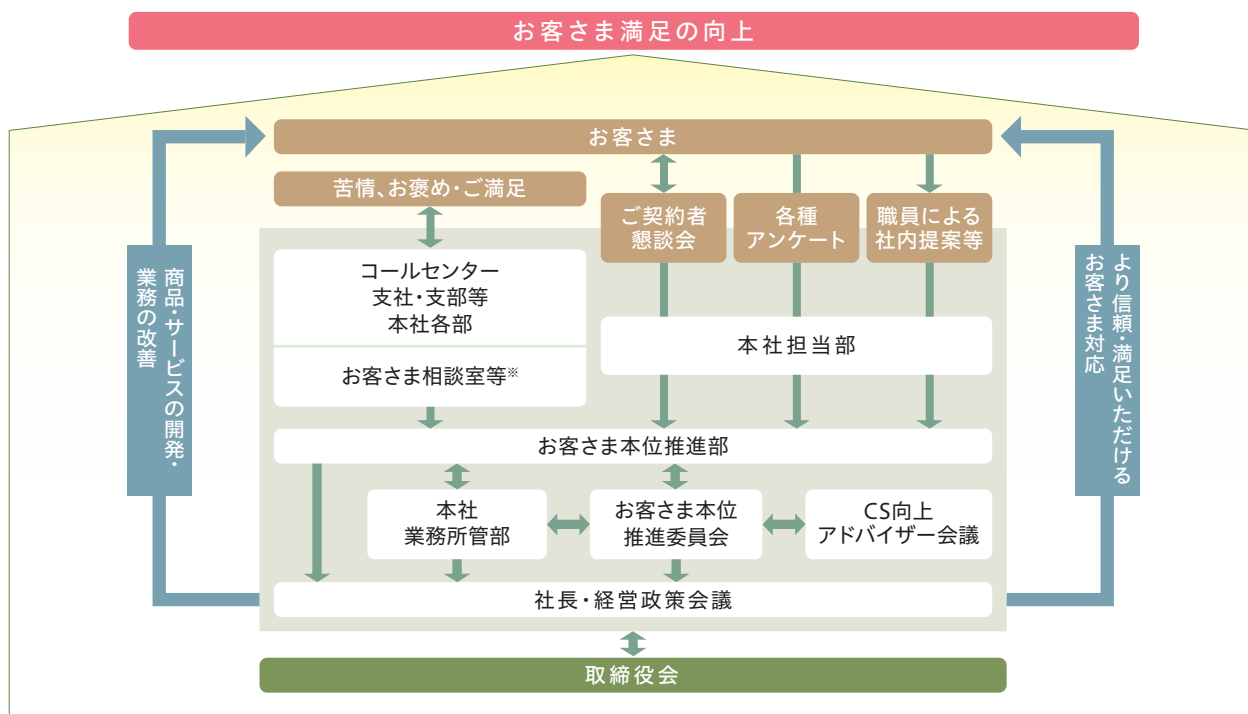
職員一人ひとりがお客さま本位の業務を実践するなかで、「お客さまの声」を真摯に受け止め、その声を活かして商品・サービス開発や業務の改善を行うとともに、お客さまと接する際、より一層信頼・満足いただけるよう努めています。

寄せられる苦情を含めた広範な「お客さまの声」については、所管する部門との間で情報連携および共有化を行い、対応策・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。そのうち部門横断的・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」において改善策の検討を行う等、必要な対策を講じています。

また、消費者志向経営推進組織が実施する「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」に参加しており、「消費者志向自主宣言」をホームページに掲載しています。



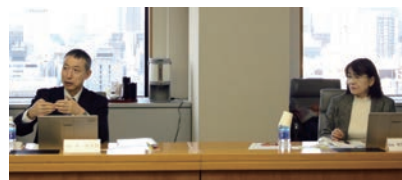
※保険金等のお支払に関する相談の専用窓口です。

CS向上アドバイザー会議

「お客さま本位推進委員会」の諮問機関として2008年3月から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」を設置しており、よりお客さまの視点に立った施策を策定・実行しています。

社外委員(敬称略)

- 江口文子(弁護士)
- 佐藤洋子(日本消費者協会相談室 相談員)
- 長田三紀(情報通信消費者ネットワーク)
- 森俊彦(特定非営利活動法人日本動産鑑定会長)



■ 「お客様の声」を把握する取り組み

「お客様の声」を経営に活かすうえで、苦情やお褒め・ご満足の声をデータベース上に集約して、一元管理し、経営改善や業務改善に役立てています。

お客さまから寄せられる声

●2018年度お客様の声(苦情)受付状況

	苦情件数(件)	構成比(%)
新契約関係	5,385	9.7
収納関係(保険料等)	3,400	6.1
保全関係(契約内容変更等)	19,132	34.5
保険金・給付金関係	12,755	23.0
上記以外	14,740	26.6
合計	55,412	100.0

●お客様の声(お褒め・ご満足)の事例

商品について	“住友生命「Vitality」”に加入したことをきっかけに、食生活の改善や運動など、健康について意識するようになりました。一日の歩数を確認するのが楽しみです。
職員の対応・サービスについて	担当の方が定期的に訪問してくれています。骨折したことを話したところ、該当にならないかと思っていましたが、特約が付加されていることを教えてもらいました。きちんと給付金の案内をしてくださり、ありがとうございました。

いただいた「お客様の声」をもとにした改善事例

様々な方法・ルートで把握した「お客様の声」をもとに、商品・サービスの開発や業務の見直しを進めています。

●商品・サービスの開発、業務の改善

事例	“住友生命「Vitality」”の発売
お客様の声	健康増進を図りたい。保険料の負担を少しでも減らしたい。
内容	継続的に健康増進活動に取り組むことをサポートするVitality健康プログラム ^(※1) を生命保険に組み込んだ商品を発売しました。Vitality健康プログラムを利用しない場合と比べて、ご加入時点で保険契約の保険料を15%割り引いております。 ご加入後の保険料は、日々のウォーキング等の様々な運動に加え、健康診断やがん検診等の健康状態を把握する行動も含めて、健康増進活動のプロセスを総合的に評価し、毎年判定することとしており、お客様の健康増進活動に応じて保険料の割引が適用されます ^(※2) 。 また様々な特典(リワード)によってお客様の健康増進への取り組みをサポートする商品です。 ※1:保険料とは別にVitality利用料が必要になります。※2:ステータスによって割増になることもあります。
事例	ご契約時の留意点に関する動画の作成
お客様の声	契約時の留意点をより分かりやすく教えてほしい。
内容	ご契約時に留意いただきたい事項を分かりやすくご理解いただけるよう、5種類の動画を新たに作成しました。

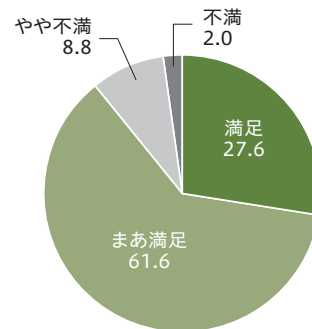
お客さま満足度アンケート

お客様の満足度をうかがうとともに、ご意見・ご要望を把握することを目的として、アンケートを実施しています。

(2018年度 調査概要)

◇実施時期	2018年8~9月
◇対象者	全国のご契約者より無作為抽出
◇対象者数	45,000名
◇有効回答数	8,364名
◇内容	「加入時から保険金等の支払いまでの各プロセスにおける満足度」等計39問

住友生命に対する総合的な満足度(%)



満足層 89.2%
不満層 10.8%

- ・満足層
「満足」「まあ満足」の合計
- ・不満層
「不満」「やや不満」の合計

■ 適切な支払管理態勢への取組み

— 保険金等支払管理態勢について —

- 保険金・給付金のお支払いについては、「ご請求手続きの案内」「支払査定」「他にお支払いできる可能性のある保険金等の請求勧奨」の各段階において専用のシステムを活用し、正確かつ迅速なお支払いサービスに取り組んでいます。
- 保険金等の支払・支払非該当件数(理由別内訳を含む)等について、取締役会等に報告しています。
- 外部の専門家のご意見を取り入れる仕組みとして「保険金等支払審議会」を設置しています。保険金などの支払査定判断、妥当性の検証、お客さまへの説明文書の見直し等を定期的に報告し、審議いただいています。

— 2018年度 保険金等のお支払状況について —

保険金等のお支払件数

区分	保険金	給付金	合計
お支払件数	181,603件	2,014,257件	2,195,860件

(注) 保険金には満期保険金を含み、給付金には生存給付金や団体年金の一時金を含みます。

保険金等のお支払非該当件数

事由	区分	保険金	給付金	合計
支払事由に非該当		2,599件	33,890件	36,489件
免責事由に該当		195件	559件	754件
告知義務違反による解除		70件	313件	383件
詐欺による取消 詐欺による無効		0件	0件	0件
不法取得目的による無効		0件	0件	0件
重大事由による解除		0件	2件	2件
その他		0件	0件	0件
合計		2,864件	34,764件	37,628件

(注) 1. 一般社団法人生命保険協会にて策定した基準に則ってお支払件数、お支払非該当件数を計上しており、当社における従来の計上基準による件数とは異なります。

2. お支払件数、お支払非該当件数は個人保険および団体保険の合計です。なお、団体保険は、当社が支払査定をしている件数となります。

— 保険金等のお支払に関する「相談窓口」「社外弁護士による無料相談制度」について —

保険金・給付金をお支払できなかったお客さまを対象に、専用の相談窓口を開設し、専任の担当者が直接ご相談を受け付けています。さらに、そのご説明でも

ご納得いただけない場合は、社外弁護士へご相談いただける制度をご用意しています。詳細はホームページをご確認ください。

2018年度「相談窓口」ご利用状況

	合計	保険金	給付金
利用件数(利用率)	140件(1.3%)	46件	94件
フリーダイヤル案内件数	11,039件	2,067件	8,972件

※対象となるお客さま：保険金、給付金をお支払いできなかったお客さま

2018年度「社外弁護士による無料相談制度」ご利用状況

ご利用件数	2件
-------	----

2018年度の相談事例から

事由	請求内容	事案概要
免責	入院・手術給付金 運動器損傷給付金 就労不能・介護充実給付金	被保険者の重過失による免責となった事案
支払事由に非該当	保険料払込免除	責任開始期前の発病を原因とするため非該当となった事案