

## ◆総代会の主な質疑応答

### “住友生命「Vitality」”のプロモーションについて

“住友生命「Vitality」”は、健康増進を図りつつ保険料の割引きを受けることができるといった特典があるものであり、加入者の増加が見込まれることから非常に期待しています。一方、テレビCMについては、「Vitality」という言葉と俳優の瑛太さんは印象に残るものの、PRという点で工夫の余地があるのではないかと感じています。YouTubeにおいて動画も公開していますが、これも、視聴する人は限られると思われれます。こうした点を踏まえて、加入者には特典があるということ在不特定多数の方に周知したり、保険加入のニーズが高いと思われる家族が多く訪れる場所でアピールしたりするなど、積極的にプロモーションを行うことも考えられると感じていますので、“住友生命「Vitality」”の今後のプロモーション展開として具体的にどのようなことを考えているのかを教えてくださいいただければと思います。

### 回 答

- 貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。
- テレビCMでは、瑛太さん演じる上田一のキャラクターを通じて「Vitality」のプロモーションを展開しております。
- 瑛太さんには「1UP」のプロモーションからご対応いただいております。少し不思議なキャラクターを瑛太さんに演じていただき、「1UP」は保険商品のカテゴリで非常に認知度が高い商品の一つとなり、数々のCMの賞も受賞しました。
- この状況を活かすため、瑛太さん、上田一というキャラクターで形作られた枠組みに「Vitality」を載せて、まずは商品の認知度を高めていくことをプロモーションの柱として運営してまいりました。
- おかげさまで、直近に実施したネット調査において、「Vitality」という商品名の認知度は、「健康増進型保険」のカテゴリで第1位となっており、相当高い水準で「Vitality」が認知されていることがわかっております。
- 今年度は、「Vitality」の「リワードを楽しむ」という魅力を伝えることで、更なる認知度向上を図っていただくというコンセプトのもと、特典パートナー企業とコラボしたプロモーションを計画しており、第一弾として、Apple WatchとコラボしたCMの放映を開始しました。
- 15秒から30秒という短い時間で何を訴えるかという点については様々なご意見、ご視点があるかと存じますが、まずは商品名の認知度を上げていくことが必要と考えております。
- また、「Vitality」の良さをご理解いただくために、テレビCM以外のデジタル広告、具体的には、YouTube、FacebookやTwitter等の公式SNSでのプロモ-

ーションも展開しております。この中で具体的に商品のよさ、あるいは商品を通じた様々な体験をお伝えすることで総合的な魅力をお伝えしていく考えです。

- CMやデジタル広告以外のプロモーションとしては、健康に関する大型イベントへのブース出展、「parkrun（パークラン）」をはじめとした各種スポーツイベントへの協賛、特典パートナー企業とコラボした活動等、「Vitality」だからこそできる、プロモーション展開も図っております。
- また、今後、「Vitality」によって得られたビッグデータを分析することによって、より健康な行動変容に繋げるための情報提供をすることによって、より多くのお客さまに、健康増進における「Vitality」の魅力を感じていただけるよう努めてまいりたいと考えております。
- いずれにしても、プロモーションについては、様々な顧客層のニーズ・要望の期待値にお応えしていくことが大変重要だと考えておりますので、更なる工夫を重ねて、継続して様々な視点でのアプローチにチャレンジしてまいりたいと考えております。

### 高齢社会における今後の取組みについて

急速に進む高齢化社会の中で、認知能力の問題を含め高齢者そしてそのご家族を守る意味で、一方で長寿化する社会を一つのマーケットと捉え攻める意味で、御社の商品・サービスについてはこれまでも随時ご説明を下さっていますが、最近時の金融ジェロントロジーの考え方の進展や内外の情勢等も踏まえ、包括的な経営方針の一環としてあるいは業界を代表する立場として、今後の取り組み等につきお考え等あればお教え頂きたいと思っております。

### 回 答

- 当社はCSVプロジェクトにおいて、健康寿命を延伸し健康長寿社会の実現に貢献することを目指しており、これは、高齢社会において金融機関に求められる役割にも合致していると考えております。
- 「人生100年時代」に備えた資産形成や資産管理の重要性が高まる中、これまでも、高齢のお客さまに対して、保険商品が確実に機能して役立つような商品・サービスを提供してまいりましたが、次期中期経営計画も見据え、高齢者に提供するサービスの在り方について抜本的な検討を進めておりますので、これまでの取組みと、今後の方向性についてご説明申し上げます。
- お手続きの面では、高齢のご契約者に、より安心して保険にご加入いただき、ご継続いただけるよう、これまで、70歳以上のご契約者への保険募集に際して、ご親族や指定代理人等のご同席を依頼する対応を行ってまいりました。

- また、今後、ご契約者自身によるお問い合わせが困難となる事態が増加していくことが見込まれるため、あらかじめご家族を登録していただければ、そのご家族からの契約内容に関する照会に直接お答えすることができる「ご家族登録サービス」へのご登録を積極的に推進しております。
- さらに、ご契約者自身の意思表示が困難な場合に備え、契約の各種お手続き等が円滑に進むような方策の検討も今後進めてまいります。
- また、一層の介護関連ニーズの増加にお応えすべく、2018年10月にアクサ生命保険株式会社と「介護関連サービスの共同開発および共同利用」に関する業務提携を行い、現在、総合的な介護関連サービスの構築に取り組んでいるところです。
- 商品面では、介護保障の一部として認知症に対する保障や、ご高齢の方にもご加入いただける貯蓄性の商品として一時払終身保険や平準払個人年金保険等をご提供しており、長寿化に伴うお客さまの保障ニーズや貯蓄ニーズに今後もお応えしてまいりたいと考えております。
- “住友生命「Vitality」”においては、今後、高齢のお客さまにより一層ご利用いただきやすいものとなるような健康増進プログラムの改良や特典の充実を図ってまいります。
- 今後も、お客さま本位の業務運営を念頭に、これらの取り組みを実施していくことで、多様化するお客さまニーズにお応えし、社会からみて「なくてはならない」会社となるよう努めてまいります。
- この仕組みにより職員の安否を迅速に確認するとともに、同時並行で、明確な指示系統のもと、被災状況に応じたお客さま対応を図ります。被災地のお客さまに対しては、現地職員や本社職員によるお見舞い訪問、行政対応を補完できるような災害時に必要な物品の配布、生命保険に関するお支払いの請求サポートやお手続きの一部簡略化、また、損害保険代理店としてのサポートなど、お困りの時にこそお客さまに寄り添うことを心掛けております。昨年大阪府北部地震、西日本の豪雨の際には、お見舞い訪問やお支払い対応など、迅速かつ丁寧に対応しました。
- また、保険会社としては、災害時においても円滑に保険金・給付金をお支払いできる業務継続体制の整備が重要であり、事務やシステムに携わる職員の安否確認後、業務継続の対応を図ります。関西にあるシステムのメインフレームの稼働確認を行い、万一被災した場合は関東にあるバックアップセンターの利用を開始します。お客さまからの保険の内容等に関する照会へのコールセンターでの対応や保険金・給付金の支払業務についても、平時は主要な業務を大阪で担っておりますが、大阪本社が被災し機能が停止した場合でも、主に札幌にて業務を代替して継続する体制を整えております。
- 災害発生前の備えや平時の訓練も非常に重要であり、本社・支社および全国にある約1,700の拠点への災害用備蓄品の配備や建物の耐震化などの対応を講じるとともに、実際の災害時に適切に行動できるよう、異なる前提をおいて定期的に訓練を行っております。あわせて平時から職員の防災意識の醸成を目的とした教育にも取り組んでおります。
- これらの対応は、「大規模災害等対策マニュアル」および「業務継続計画」に具体的な手順として定めており、これまでの災害の経験や訓練結果による気づきを活かして随時見直しを行い、実効性の向上を図っております。
- 各子会社についても当社と同様に被災状況の確認や対応指示が的確にできるよう、当社の担当部門が体制整備のサポートやチェックを行っております。
- 特に大きな影響が想定される子会社は、スミセイ情報システムとメディケア生命です。当社システム全般を担うスミセイ情報システムは当社と共同で災害対策を講じており、迅速な対応ができるよう、システムの維持やバックアップセンターへの切り替え等を当社の指示系統の中で実施する体制を整えております。また、メディケア生命は、基幹システムが当社と異なるため個別に業務継続計画を策定しておりますが、東京被災時には当社の大阪本社で当社職員が保険金等の支払業務や受電業務等を代行するなど、グループとしてお客さまへの対応ができる体制を整備しております。
- このように様々な対策を講じておりますが、特に地震については、時期、場所、規模のいずれも予測は困難であり、常日頃の意識や準備を怠らないこととあわせて新たな情報を能動的に入手し災害対策のレベルアップを図ってまいります。

## 大規模災害への備えについて

大規模な地震が発生した時の備えについては、社内各社万全にされていますでしょうか。

## 回 答

- 大規模災害が発生した場合に、職員の安否確認と被災地のお客さま対応、そして保険会社の重要業務である保険金・給付金を遅滞なくお支払いする体制を整える、いわゆる業務継続については、当社およびグループ会社の重要な経営課題と認識しており、1995年の阪神・淡路大震災、2011年の東日本大震災などの経験を踏まえ、順次様々な対応を行いレベルアップさせてまいりました。
- 災害発生時は、職員の安否状況を確認するための社外の専用システムと社内メールの両方を活用し、迅速・正確に被災状況を確認して経営トップにまで情報を共有できる体制を構築しております。特に、指示系統が混乱しやすいことから、情報の共有、指示ルート明確化とともに、数か月毎に繰り返し訓練を行い機能するようにしております。また、大規模な災害の場合は、即座に、社長を本部長とした危機対策本部を設置し、指示系統の一元化と対応スピードの向上を図ります。