

◆総代会の主な質疑応答

新型コロナウイルスの影響を踏まえた営業活動について

新型コロナウイルス感染が心配される環境下で営業活動の工夫はどのようにされていますか？

新型コロナウイルスを踏まえた今後の職員の感染防止対策と営業活動について

「契約者に寄り添う」という経営方針を掲げている住友生命として、新型コロナウイルス禍の大変な中で、コロナに負けず、会社と契約者が共に力強くこの困難を乗り越えて行くという心構えでコロナに打ち克てるようにしていくことが大切と思いますが、このような状況下で、今後どのように職員を守り、どのように営業活動を行って行くのか、その方針をお聞かせ下さい。

回 答

- 2020年1月に危機対策本部を設置してから感染拡大防止を念頭においた取組みを進めてまいりましたが、緊急事態宣言の発令以降、順次各支社での営業活動を自粛し、同年4月16日より全国において対面での営業活動を自粛しました。
- 2020年5月下旬に緊急事態宣言が全面的に解除されたことを受け、同年6月1日以降は、お客さまと職員の安全や感染拡大防止を第一に営業活動を再開しておりますが、まずは、お客さまの健康状態の確認を最優先事項としております。
- また、訪問前の職員の検温、マスクの着用、消毒等の感染防止策を徹底しており、対面でのコンタクトについては、お客さまの事前の了承がある場合に限っております。
- こうした中で、メール、電話といった非対面の手段も織り交ぜてご対応するなど、対面での対応時間を短くすべく適宜工夫しており、ご加入の意思はあるものの対面でのお手続きをご希望されないお客さまには、郵送による申込手続きを実施しております。
- このように種々対策を講じたうえで営業活動を行っておりますが、「デジタル」を活用したお客さまとの接点づくりの拡大と、お客さまの体験価値を向上させるサービスの拡充がますます重要になってくると考えており、2020年6月から全国の営業職員を通じて「お客さま未来安心活動」を展開しております。
- この活動では、デジタル活用の前提となるメールアドレスや携帯電話番号、スミセイダイレクトサービスへの登録をお願いするとともに、いざという時に保険が適切に機能するよう、あらかじめ登録していただいたご家族が契約内容の確認やお手続きをすることができる「スミセイのご家族アシストプラス」のご案内を非対面により行っております。
- 加えて、テレワーク、時差出勤の推進、オフィス環境の整備など、職員の健康管理に十分に留意した職場づくりも推進しております。

アフターコロナを見据えた非対面での営業体制について

生命保険の契約は営業職員によるお客様との対面営業が中心であり、多くのお客様は生命保険に関する知識が十分にあるわけではなく、対面での十分な説明やしつかりとしたコンサルティングは大変重要であると考えています。

ただ、今般の新型コロナウイルス感染拡大に伴い、非対面の営業活動充実を求める声が高まっているのも事実であり、インターネットやスマートフォンを活用した契約締結ルールや契約更新手続きのプラットフォームの確立など新しい営業体制の構築も大きな課題と思われまます。

ウィズコロナ、アフターコロナを踏まえた非対面の営業体制の充実についてどのような検討をされているのか、今後の取組み等についてお教え頂ければと思います。

「新しい生活様式」を踏まえたお客さまとのコミュニケーションについて

ソーシャルディスタンスやテレワークなど新しい生活様式が今後着実かつ構造的に定着していくと考えられます。その中で、契約者と営業職員のコミュニケーションの厚みを落とさないための取組みや工夫を教えてください。

回 答

- コロナ禍における社会の変化や、その先の将来を見据えれば、対面での「人ならではの」価値に加え、「デジタル」を活用したお客さまとの接点づくりの拡大と、お客さまの体験価値を向上させるサービスの拡充が重要であり、現在、デジタル上の接点となる情報の収集に取り組んでおります。
- また、今回明らかとなった課題を踏まえて、新たな営業体制の早期の実装を目指すため、非対面での営業活動や契約締結にかかる部門横断のプロジェクトチームを立ち上げ、検討を進めております。
- プロジェクトチームでは、デジタルツールを活用し、非対面であっても対面と変わらない品質のコミュニケーションを実現することで、高品質なコンサルティングを行う体制づくりの検討を進めております。
- また、非対面での契約締結を可能とするため、郵送による申込手続きのルールを整備するとともに、お客さまのスマートフォンやインターネット回線を通じた手続きについても検討を進めております。
- さらに、アフターフォローのあるべき姿も検討しており、「デジタル」と「営業職員」による新たなお客さまフォローの展開を予定しております。
- こうした取組みを加速させることで「人ならではの」価値と「デジタル」を融合させ、「高品質」なコミュニケーションとコンサルティングを実現するとともに、住友生命全体でお客さまに寄り添ったサービスをお届けすることで、お客さまに体験していただく価値を高めてまいります。

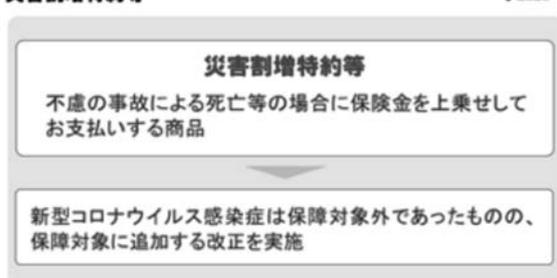
新型コロナウイルス感染症に関する保険給付について

大きな問題となっている新型コロナウイルス感染ですが、このような新種ウイルス治療に対応する保険はあるのでしょうか？(個人向け又、企業団体向け)
現在なければ、今後検討していく可能性はありますか？

回答

- 新型コロナウイルスに感染したことをもって一時金をお支払いするような商品はありませんが、新型コロナウイルス感染症に起因して医療機関に入院された場合、疾病入院給付金のお支払い対象となります。なお、入院が必要にもかかわらず、病院の事情により、臨時施設または自宅にて医師等の管理下で療養を行った場合についても、医師等の証明書類に基づき給付金をお支払いします。
- また、新型コロナウイルス感染症に起因してお亡くなりになった場合についても、死亡保険金のお支払い対象となります。
- 災害割増特約など不慮の事故による死亡等の場合に保険金を上乗せしてお支払いする商品については、新型コロナウイルス感染症に起因した死亡等はお支払いの対象外となっておりますが、新型コロナウイルス感染症による甚大な影響と生命保険会社としての社会的責任に鑑み、既加入者も含め、新型コロナウイルス感染症による死亡等を保障対象に追加する対応を行っております。

災害割増特約等



- これらについては個人保険商品・企業保険商品とも同じ取扱いとなっております。
- なお、当社は三井住友海上社の代理店として、保健所等の指示を受けて新型コロナウイルスに汚染された施設の消毒措置を行った場合や、従業員が罹患し政府労災保険等の認定を受けた場合に保険金をお支払いする企業向け損害保険商品も取り扱っております。
- 引き続き、社会環境も踏まえ、お客さまのニーズに合う商品の開発に努めてまいります。

「認知症PLUS」の販売状況について

新商品「認知症PLUS」は、今後「人生100年時代」で不安を少しでも小さく出来る商品だと思いますが、市場の環境が厳しい時期ですが進展状況を教えてください。

「認知症PLUS」の積極的な提供について

新型コロナウイルス感染予防の為に自粛生活を行うことにより、社会的な孤立や運動不足が原因で、認知症のリスクが高まっている時期でもあります。この様な中、今年2020年3月24日に「認知症PLUS」の発売は絶好のタイミングで、時代に合った保険ができたことは大変喜ばしいことです。十分な感染防止対策を取りながら、この商品の営業活動を精力的にさせていただきますよう、期待申し上げます。

回答

- 現在は、新型コロナウイルス感染症に伴う社会的な孤立や運動不足による影響が懸念されるなど、「人生100年時代」において、認知症は他人事ではないリスクといえます。厚生労働省の調査によれば、65歳以上の約4人に1人はMCI（軽度認知障害）または認知症といわれており、今後も増加が見込まれます。
- このような背景のもと、「認知症PLUS」は、MCIから認知症までを幅広く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24日に発売しました。
- そして、住友生命「Vitality」の対象商品に「認知症PLUS」を加えるとともに、認知症予防に有効とされている「歯科健診」「ゴルフ」を新たに Vitality健康プログラムの健康増進メニューに追加しました。
- また、認知症等になられた場合に、あらかじめ登録いただいたご家族が契約内容の確認やお手続きができる「スミセイのご家族アシストプラス」の提供をあわせて開始しました。
- 2020年4月の「認知症PLUS」の発売は、想定を上回る順調なスタートを切りました。これは、認知症の予防、早期発見、罹患時の保障等について、総合的な保障とサービス内容が一定程度評価されたものと考えております。
- 一方で、新型コロナウイルスの感染拡大による緊急事態宣言の発令以降、順次各支社での営業活動を自粛し、2020年4月16日より全国の支社において対面での営業活動を自粛したため、当該期間における新契約募集は事実上停止することとなりました。なお、同年4月15日時点の累計販売件数は約9000件です。
- 2020年6月1日以降は、お客さま・職員の安全、感染拡大防止を第一に、健康長寿社会の実現に向け、「認知症PLUS」の販売等を通じた総合的な保障とサービスの提供に注力していく所存です。