

◆ご契約者懇談会でのご意見・ご要望の例

Validityの日々のポイントの達成を意識し、歩数が足りない場合は、夜歩くなど、運動のきっかけとなっています。健康診断の数値も良くなりました。

日頃から“住友生命「Validity」”をご利用いただき、誠にありがとうございます。

2019年に実施した“住友生命「Validity」”のお客さまあてアンケート、および“住友生命「Validity」”の会員の歩数や血圧値に関する調査によれば、加入前よりも健康を意識するようになった方が約93%を占め、行動の変化として1日あたりの歩数は約17%増加し、健康状態の変化として加入時に血圧が高め(140mmHg以上)とされていた方の約48%が10mmHg以上下がり、更には、加入後に生活の質が高まったように感じている方が約84%を占めるという結果がでています。発売後1年という段階での調査結果ではありますが、健康になるため

のプロセスや継続的な取り組みを評価・サポートする“住友生命「Validity」”の目指す効果が少しずつ現れてきていると考えております。

また、“住友生命「Validity」”への加入をきっかけに、「隣の駅から歩くようになった」、「ジムに通い始めた」、「食生活に気を付けるようになった」といった声を多数いただいております。多くのお客さまが日々の健康増進活動に取り組むきっかけになったものと認識しております。

今後もお客さまの継続的な健康増進活動をサポートするべく、Validity健康プログラムのレベルアップ、更なる魅力向上に努めてまいります。

高齢の方は、スマートフォンのアプリの操作が難しいのではないかと。

高齢のお客さまについては、スマートフォンアプリや(ウェアラブル)デバイスに不慣れな方も多くと承知しており、“住友生命「Validity」”では、そのようなお客さまでもご自身で初期設定や各種操作をしていただきやすいよう努めております。

具体的な画面遷移を記載した「スタートアップガイド」や操作にかかわる各種動画コンテンツをご用意しているほか、メールやお電話で直接お問い合わせいただける「Validityサービスセンター」を設置し、アプリの操作方法を含めた各種サポートをご提供しております。

対面でのサポートを希望される場合は、営業職員によ

る訪問や営業拠点へのご来店を通じてサポートを行っており、スムーズなサポートをご提供するための体制も整えております。お客さまのサポートを行う営業職員や事務担当者のための照会窓口の設置や教育の充実をはじめ、各営業拠点でのスマートフォンの操作性を踏まえてWi-Fi環境を整備するなど、様々な取り組みを進めてまいりました。

画面共有などのテクノロジーを活用した遠隔サポートの充実など、今後もお客さまのサポートに役立つ取り組みについて検討してまいります。

AIなどのテクノロジーの進歩も活用し、顧客に寄り添った小回りの利くサービスを提供してほしい。

AIなどのデジタルテクノロジーを活用して、お客さまの利便性を向上させていくことは重要な課題であると認識し、検討を進めております。

2018年4月に東京および米国シリコンバレーに「スミセイ・デジタル・イノベーション・ラボ(現デジタルイノベーション推進室)」を開設し、サービスの高度化、業務の効率化等の既存事業領域の強化に取り組むとともに、スタートアップ企業等との新事業創出に向けた検討を行い、実証実験を実施してまいりました。

さらに、デジタル領域に限らず、社会・マーケットの変化を的確に捉えながら、未来の主力事業の創出と、成長基盤の拡大を目的として、2019年4月に「新規ビジネス企

画部」を設置しました。これまでに、給付金自動請求実現に向けたブロックチェーン技術活用、お客さまサービスのデジタル化、リモート画面共有システムによるお客さま応対支援、GPSを活用した営業活動の効率化、AI活用による最適なタイミングの最適な商品提案、お客さまの趣味嗜好などのデータも加味した商品を提案する実証実験など、20テーマ以上の実証実験を実施し、順次、効果検証と実装への検討を行っております。

引き続き、国内のみならず海外の知見も取り込みながら、関係各部門やスタートアップ企業などとの連携を強化し、お客さまに寄り添ったサービスが提供できるよう、デジタルテクノロジーの活用を推進してまいります。