

商品・サービス

● スミセイ中期経営計画2022

商品・サービス

- 多様化が進むお客さまのニーズにお応えするため、住友生命グループ各社と提携先各社との連携による多様かつスピーディな商品・サービスの提供を推進します。
- 社会の多様化が進む中、すべてのお客さまに当社の商品、サービスを快適にご利用いただくため、お客さまの状況・状態に応じたサービス・対応を、お客さまの望む方法によって提供できる体制を実現します。

多様化するお客さまのニーズにお応えする商品・サービスの展開

住友生命 Vitality “住友生命[Vitality]”の拡大・進化等に資する取組みを実施

サービス改革 お客さまに寄り添い続けるサービスの実現を推進

● 新商品「がんPLUS ALIVE」

昨今の医療技術の進歩と生存率の上昇を背景として、「がんと共に生きる」時代に対応すべく、2021年3月にがん罹患後の再発等の不安への備えや、一生涯にわたる抗がん剤治療への備えを提供する新商品「がんPLUS ALIVE(がん診断継続保障特約、がん薬物治療特約、がん診断特約の総称)」を発売しました。

この商品は“住友生命[Vitality]”の対象商品であり、

健康的な生活習慣の実践やがん検診を後押しする様々なしきみを持つ“住友生命[Vitality]”を組み合わせることで、提供することにより、「がんのリスクに備え、リスクを下げる」新しいがん保障のカタチを提供していきます。



「日経優秀製品・サービス賞 最優秀賞 日経ヴェリタス賞」受賞商品

“住友生命[Vitality]”は、「2018年日経優秀製品・サービス賞 最優秀賞 日経ヴェリタス賞」を受賞しました。生命保険会社で初の5度目の受賞*となります。
*2019年5月、住友生命調べ



1UP

働けなくなるリスクに備える生活保障 **2015年10月発売**

●「病気がケガで働けなくなってしまったとき」にお客さまおよびそのご家族の生活をお守りし、社会復帰をサポートすることをコンセプトとした、“強く生きていくための保険”です。

がん長期サポート特約

長期にわたるがんの治療費や生活費をサポート! **2007年11月発売**

●がんになり、治療も病状の好転も見込めない所定の状態に該当すると診断されたとき、死亡保険金の全部または一部を前払請求できます。

千客万頼

健康に不安があり、保険加入をあきらめていた方へ **2005年4月発売**

●5つの告知項目に1つもあてはまらなければ保険に加入できます。
●現在の病気が再発・悪化して入院・手術をされたときでも、給付金を支払います。
●医療保障も死亡保障も一生続きます。

Vガード

5つの重度慢性疾患を保障! **1996年2月発売***

●重度の高血圧症、重度の糖尿病、慢性腎不全、肝硬変、慢性すい炎に該当した場合、および死亡・高度障害に該当した場合に保険金を支払います。
*後継商品である「LiVガード」を2015年10月に発売以降、新規のご契約はお取り扱いを停止しています。

● 業務提携を通じた商品展開

エヌエヌ生命との業務提携 ～法人向け商品の充実～

2016年10月に基本合意した業務提携を受けて、2017年4月から住友生命の営業職員チャンネルにおいて、エヌエヌ生命の法人向け定期保険の取扱いを開始しています。

2019年2月に国税庁より法人向け定期保険につきまして、保険料の税務取扱いを見直す旨の予告があり、見直し後の税務の取扱いが不透明であったため、お客さま保護の観点から法人向け定期保険の販売を自粛しました。見直し後の税務取扱いやお客さまのニーズを踏まえて、現在は右記の商品を取扱いしています。

住友生命とエヌエヌ生命は、業務提携のメリットを最大限活かし、今後も引き続きより良い商品やサービスの提供・拡大を検討することでお客さまの様々なニーズにお応えしていきます。

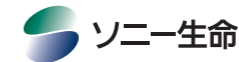


商品(法人定期保険)	商品名称(エンブレムN)
介護・障害保障型定期保険(災害保障タイプ)	介護・障害定期(災害保障タイプ)
重大疾病保障保険	重大疾病
災害・重度疾病定期保険	エマーゼンシープラス(標準型)
無解約返戻金型 災害・重度疾病定期保険	エマーゼンシープラス(無解約返戻金型)
低解約返戻金型 災害・重度疾病定期保険	エマーゼンシープラス(低解約返戻金型)

ソニー生命の米ドル建保険の取扱いに関する業務提携 ～多様化する商品ニーズへの対応～

長引く国内の低金利環境の中、多様化するお客さまニーズにより一層お応えすることを目的にソニー生命と業務提携を行い、2019年1月から住友生命の営業職員チャンネルにおいてソニー生命の米ドル建保険の取扱いを開始しています(取扱商品は右記のとおり)。

住友生命とソニー生命は、業務提携を通して、お客さまの幅広いニーズにお応えするため今後も更なる協力関係を構築していきます。



商品(米ドル建保険)	商品名称(外貨建保険W)
米ドル建終身保険	ソニー生命の外貨建保険W 米ドル建終身保険
米ドル建養老保険	ソニー生命の外貨建保険W 米ドル建自由保険(養老保険)
米ドル建一時払終身保険(無告知型)	ソニー生命の外貨建保険W 米ドル建終身保険(一時払い)

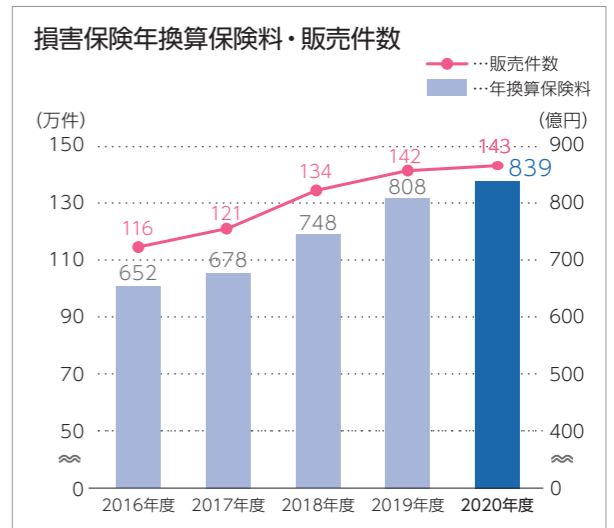
損害保険事業への取組み

2008年9月に三井住友海上火災株式会社と業務提携強化の基本合意を行い、翌年より全面的に同社の損害保険商品を住友生命の営業職員チャンネルにおいて販売しています。

高度なリスクコンサルティング力・最大規模の損害サービスネットワークを有する三井住友海上の代理店として、損害保険販売にも積極的に取り組んでいます。

個人のお客さまを取り巻く災害・事故等、様々なリスクに対応するGKシリーズ(自動車・火災・傷害保険)や企業のお客さまの事業活動を支える損害保険商品・サービスの提供により多様化するお客さまニーズにお応えしています。

当社は、お客さまとご家族の人生におけるあらゆるリスクをカバーする生保・損保一体での「総合生活保障」を今後ともお届けしていきます。



●お客さまサービスの維持・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

お客さまに迅速で簡便に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。

Sumisei Lief(スミセイリーフ)を利用した電子手続き

保険のご加入時においては、タブレット端末「Sumisei Lief(スミセイリーフ)」を用いて申込みいただいています。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等、お手続きの簡素化を図っています。

また、入出金のお取引や住所変更手続き等、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代えて、「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、その場でスピーディにお手続きが完了するサービス「LiefDirect(リーフダイレクト)」を利用いただけます。

なお、お客さまの利便性向上に向け、2020年8月以降、「LiefDirect(リーフダイレクト)」により手続きいただける対象範囲の拡大を図っています。



スミセイダイレクトサービスによる電子手続き

お客さまご自身でインターネットにより、ご自宅や外出先で入出金のお取引や住所変更等を手続きいただける「スミセイダイレクトサービス」を利用いただけます(電話・提携ATMでは入出金のお取引等を手続きいただけます)。

また、「スミセイダイレクトサービス」を使いたいときにすぐに使えるようにすることを目的に、2021年1月から、ログイン方法の簡素化およびセキュリティ強化を図っており、今後も、電子手続きの対象範囲の拡大等、IT技術を活用したお客さまの利便性向上に向けた取組みを推進していきます。



Webによる加入申込み

ご契約の申込手続きは、訪問での「Sumisei Lief(スミセイリーフ)」による電子手続き等に加え、新型コロナウイルスの感染拡大等の影響もありニーズの高まった、非接触での手続きを希望された場合に、お客さまのスマートフォン等によりお手続きができるよう、2021年1月よりWeb申込みを開始しました。

お客さまからのご照会に関する取組み

従来のコールセンターでの電話による応対に加え、ホームページに掲載しているFAQの充実や、メール問合せフォームによるご照会の受付、AIツールがチャットでのご照会に自動で回答するAIチャットボットでの応対等、時間を選ばずにご照会いただける環境を整備しています。

モバイル決済サービス

スマートフォンを使用した決済等、世の中の決済手段は急速なスピードで変化していますが、当社においてもスマートフォンなどのモバイル端末を用い電子マネーで即時払いを可能とする「モバイル決済サービス」として、ビリングシステム株式会社が提供する「PayB」サービスを導入しており、保険料のお払込みにおいて利用いただけます。今後も、世の中の動きを把握し、従来の手段にとらわれず、さらに便利かつ安全な決済手段を検討していきます。

給付金請求時の簡易取扱い

給付金等のお支払いにあたっては、お支払い漏れがないよう、正確で丁寧な事務対応を進めるとともに、入院・通院給付金等のご請求に際して、診断書に代えて診療明細書等による簡便な取扱いが可能な範囲を拡大する等、お客さまのご負担の軽減に取り組んでいます。

外部サービスとの連携

お客さまの様々な老後資産データの見える化を実現するため、フィンテック事業者(株式会社マネーフォワード等)に個人年金保険(確定年金)の情報が連携できる体制を構築しました。

このサービスを利用いただくことで、個人年金保険(確定年金)のご加入者は、将来受け取る年金額・受取期間をフィンテック事業者が提供する資産管理サービスで確認することができ、より総合的に資産を管理することが可能となります。

ご高齢の方等へ配慮した取組み

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契約をご継続いただけるよう、各種取組みを進めています。

スミセイのご家族アシストプラス

お客さまのお手続きのサポートをより充実させるために、「ご家族登録サービス」、「被保険者代理制度」、そして「契約者代理制度」からなる「スミセイのご家族アシストプラス」を2020年3月24日から開始しています。

「ご家族登録サービス」により、あらかじめ登録されたご家族も契約内容等についてお問い合わせいただくことができます。

「被保険者代理制度」により、被保険者の意思表示が困難な場合には、あらかじめ指定した被保険者代理人が保険金・給付金等のご請求を行っていただくことができます。

「契約者代理制度」により、ご契約者の意思表示が困難な場合には、あらかじめ指定した契約者代理人が当社所定のお手続き(住所変更、ご契約者貸付、保険金額等の減額、解約等)を行っていただくことができます。

ご契約者・被保険者にもしものことがあっても、契約を安心してご継続いただけるよう「スミセイのご家族アシストプラス」を推進しています。



代筆・代読によるお手続き

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取組みとして、ご家族等による代筆で手続きいただけるお取扱いを実施しています。加えて、契約者や受取人などの請求権者あてに手続きのご意思を確認させていただくことで、郵送させていただいた書類に代筆いただけるお取扱いも実施しています。また、ご要望に応じて請求書類等の代読も行っています。

目の不自由なお客さまへの対応

お客さまからのご意見を踏まえ、総合通知「スミセイ安心だより」には、目の不自由な方でも概要を音声で聞くことができるよう、音声コードを搭載しています。

また、お客さまのご要望があった際には、点字での文書の作成を承っています。



聴覚や発話に困難があるお客さまへの対応

コールセンターにおいて、一般財団法人日本財団電話リレーサービスが提供する、電話リレーサービスを通じてお問い合わせに対応しています。

※電話リレーサービス:聴覚や発話に困難がある方と聞こえる方を、通訳オペレータが手話・文字と音声とを通訳することにより、電話で双方向につなぐサービス

認知症関連サービス

長寿社会における大きな社会的課題の1つである「認知症」を早期段階から保障する「認知症PLUS」を2020年3月24日から発売し、同年10月1日から同商品にご加入のお客さまには、電話で行う簡単なテストで、MCI(軽度認知障害)の状態を高精度に判定できる、「あたまたの健康チェック®」をご提供し、MCIの早期発見や保険金等のタイムリーなご請求をサポートしています。

また、認知症には「自分では気づきにくい」疾患特性があることから、「認知症PLUS」にご加入いただいたご契約者およびそのご家族(ご家族登録サービスにご登録いただいたご家族)に、ご加入時以降、継続的に認知症に関する情報提供を行っています。

社内教育

保険募集時やアフターフォローをはじめご高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さまに対応する際に、お客さまの状況・状態に応じた寄り添った対応が出来るよう、応対要領、心構え、募集ルール等を取りまとめ、社内教育を図っており、特に、コールセンターでは、全職員を対象とし、ご高齢の特性の理解等を目的とした応対研修も実施しています。

加えて、認知症への理解を深め、お客さまに寄り添った対応ができるように、特定非営利活動法人地域共生政策自治体連携機構が所定の養成講座を受講した者を認定している「認知症サポーター」の養成に取り組んでいます。また、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」の団体受講も実施しています。

今後もより多くのお客さまに安心をご提供できるよう、社内教育を行ってまいります。