

お客さまにとって 「一番薦めたい保険会社」を目指して

平素より住友生命をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。平成24年度決算の状況を掲載したデスクロージャー誌「REPORT SUMISEI 2013」を作成いたしました。業績全般のご報告に加え、経営課題への取組み等についてご紹介しておりますので、是非ご覧いただきたく存じます。

平成24年度の事業概況

当社は「お客さまとご家族の人生を将来にわたって守り、支えていきたい」という想いを“あなたの未来を強くする”というメッセージに託してブランド戦略を展開しております。

平成24年度は、引き続き重要テーマである東日本大震災への対応や営業職員によるサービス・販売体制の強化を中心に、種々の取組みを行うことで、「住友生命ならではの価値づくりを進めてまいりました。

■東日本大震災への対応

ご家族の心情面に配慮しながら保険金のお手続きのご案内を進めるとともに、保険金等の簡易迅速な取扱い等を行うことで、平成25年3月末までに148億円の保険金をお支払いしております。このほか、少しでも被災地の皆さまのお役に立てるよう復興支援への取組みを積極的に進めました。

■営業職員によるコンサルティングとサービスの強化

お客さまとご家族のニーズに応じた最適な保障の提供を通じて安心と満足をお届けしていくため、その中核を担う営業職員によるコンサルティングとサービスの強化を図りました。

営業職員を通じた活動については、平成24年7月より導入した営業用携帯端末「SumiseiLief(スミセイリーフ)」を活用し、お客さまの年齢や家族構成に応じて必要となる保障額をお示しすることができる「未来診断」を用いて、分かりやすく納得感のあるコンサルティングの徹底に努めております。また、お客さまへの定期的な訪問等を通じてご契約内容や必要なお手続きの確認等を行う「スミセイ未来応援活動」を引き続き推進するなど、サービス面の強化を図りました。

こうした質の高いコンサルティングとサービスの担い手となる優秀人材の採用と育成に注力しており、各種研修・教育の充実やファイナンシャル・プランナー資格の取得推進に取り組んでまいりました。

■商品面の取組み

お客さまのライフサイクルにあわせた合理的な形で、一生の死亡保障・介護保障や充実した医療保障をご準備いただくことができる「Wステージ 未来デザイン」等の販売に注力してまいりました。また、平成25年3月には新たながん保障特約「がんPLUS」を発売いたしました。本商品は、将来開発される新薬を含めた抗がん剤治療(公的医療保険制度の給付対象となるもの)に加えて、疼痛緩和ケアも保障対象とする「がん薬物治療特約」、上皮内がんなどにも備えることができる「がん診断特約」の2つの特約から構成されており、既存の各種がん保障に本商品を組み合わせることで、早期がんから進行がんまで様々な治療を保障できるようにいたしました。

なお、平成25年4月に、個人保険・個人年金保険の保険料率の総合的な見直しを実施し、貯蓄性商品については一部のご契約を除き保険料の引上げとなる一方、死亡保障や介護・医療保障などを総合的にご準備いただくことができる主力商品「Wステージ」「ライブワン」では多くのご契約で保険料水準の引下げを行いました。

■お客さまサービス品質の向上

お客さまに一層質の高いサービスを継続的にお届けできるよう、定期的な訪問活動や迅速で丁寧、親身な対応を徹底するとともに、社外の方々のご意見を取り入れながらお客さまあての各種書類の見直しなどを進めてまいりました。また、介護・医療関連のサービスの充実を図るため、ス

ミセイリーフと公式ホームページにおいて、各地域の介護施設や介護に関する相談窓口等を調べることができる情報サイト「スミセイ安心介護」を開設いたしました。さらに、疾病の治療にあたって主治医以外からの意見を聞くためのサポートを行う「スミセイ・セカンドオピニオン・サービス」の提供を開始いたしました。

■金融機関を通じた保険販売等

当社商品をお取り扱いいただく金融機関の増加を図るとともに、終身保険を中心とした一時払商品に加え、平準払商品の販売にも注力してまいりました。一方で、商品研修やコンプライアンス研修等を通じた各代理店へのサポート体制の強化にも取り組んでおります。

同時に、お客さまへの最適な保障のご提供に向けて住友生命グループ全体での取り組みを進めております。保険ショップ等を通じて医療保険を販売している子会社のメディケア生命保険株式会社は、従来の商品を改定して保障内容をレベルアップさせた医療終身保険「メディフィットA」を発売するとともに、同商品を販売する代理店を増加させております。また、来店型保険ショップを展開している子会社のいずみライフデザイナーズ株式会社では、引き続き店舗の新規出店を進めることで、事業の拡大を図っております。

こうした取り組みの結果、個人保険・個人年金保険の保有契約全体の年換算保険料は前年度末比で増加し、保険契約の継続率についても引き続き改善しております。

保険本業の収益力を表す基礎利益は、逆ざやを吸収したうえで、4,261億円(前年比28.4%増)となりました。この基礎利益をもとに、当年度決算においても引き続き内部留保を積み増し、財務基盤の強化を図っております。また、保険金等の支払余力を表すソルベンシー・マージン比率は、832.8%(前年度末比124.2ポイント増)と引き続き行政監督上の基準である200%を十分に上回る水準を確保しております。

今後の経営戦略

ブランド戦略を推進する中で、お客さまに「住友生命ならではの」価値をお届けしていくためには、サービス面・販売面をはじめ、種々の取り組みをレベルアップさせていく必要があると考えております。特に、営業職員を通じたコンサルティングとサービスのレベルアップに引き続き注力するとともに、ご加入後の各種手続きの迅速性・利便性向上等のサー

ビスの充実に取り組んでまいります。

このほか、成長戦略を加速するための取組みとして、金融機関および来店型保険ショップでの保険販売の推進等による販売チャネルの多様化や、アジアの国々を中心とした海外市場への展開にも引き続き取り組んでまいり所存です。

こうした取組みを着実に積み重ねることにより、お客さまにとって「一番薦めたい保険会社」を目指し、全役職員が想いを一つにして取り組んでまいります。今後とも変わらぬご支援、ご愛顧を賜りますよう、よろしく申し上げます。



平成25年7月
代表取締役社長

佐藤義雄