

マルチチャネル

スミセイ ライフデザイナー（営業職員）

共有価値創造(CSV)に向けた販売・サービス体制を構築するとともに、変化する多様なお客さまニーズへの確にお応えしていきます。

平成28年度の振り返り

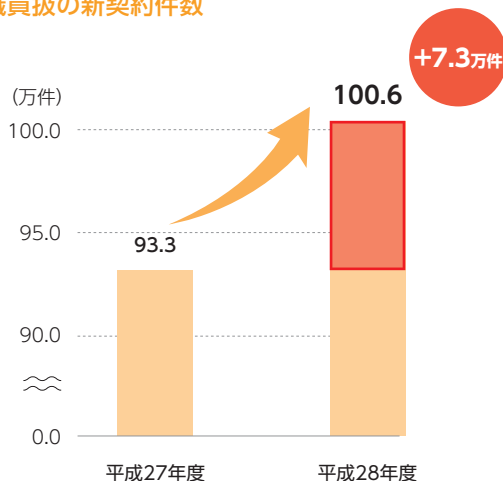
営業職員による保険販売につきましては、一人ひとりがお客さまにとっての「理想のライフデザイナー」となれるよう、四半期ごとの採用・育成体制のもとで優秀人材の採用と入社後の初期教育の充実に取り組むとともに、成長ステップに応じて継続的に教育を行うことで、対面でのコンサルティングとサービスの強化を図ってまいりました。

営業活動面では、販売ツールである「未来診断」を活用したコンサルティング力のレベルアップに引き続き取り組み、将来必要となる保障額や備えるべきリスクを確認いただきながら、お客さまのニーズに応じた最適な保障の提供に努めました。こうした保障性商品への取り組みに加え、一時払終身保険や個人年金保険等の貯蓄性商品も販売することで多様なニーズにお応えできる体制としております。

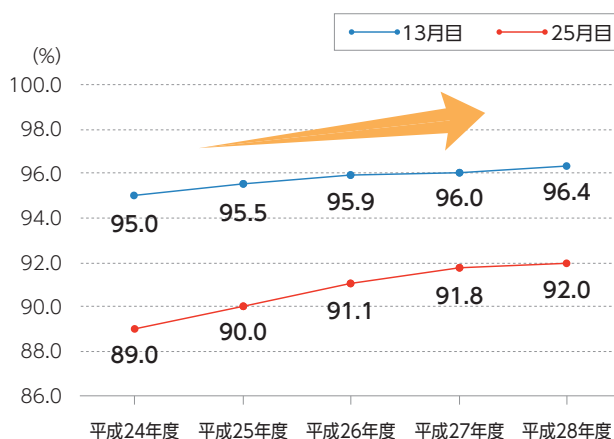
平成28年度の主力商品(Wステージ・ライブワン)販売実績は約38.4万件となりました。特に新規契約は、平成27年9月に発売した就労不能保障を備えた「未来デザイン1UP(ワンアップ)」のコンセプトである「働けなくなるリスクに対する保障」が若年層・生活責任層などの世代にご好評いただいた結果、前年比増の約14.2万件(前年比+6千件)となりました。加えて、個人年金保険(たのしみワンダフル)等の貯蓄性商品の販売が大きく伸びたことも背景に、営業職員チャネル全体の販売実績は約100.6万件(前年比+7.3万件)となりました。

なお、営業職員扱の保険契約継続率については、引き続き改善を続けており、平成28年度は年換算保険料ベースで13月目で96.4%、25月目で92.0%となりました。

営業職員扱の新契約件数



営業職員扱の継続率



環境認識

前提となる事項

- 少子高齢化、単独世帯の増加
- お客さまニーズの多様化、変化の加速
- 人口動態の地域特性
- 低金利環境の継続可能性

課題

- 多様化するお客さまニーズやお客さまの利益に適う商品の提供
- お客さま本位の業務運営の推進とコンサルティング力のさらなる向上
- 人口動態の地域特性に応じたサービス体制構築とマーケット戦略推進
- 健康増進型保険発売を契機とした健康長寿社会実現に向けた社会的課題の解決

平成29年度の取組み

新たな中期経営計画において、共有価値創造(CSV)に向けた販売・サービス体制の構築に取り組むとともに、変化する多様なお客さまニーズに的確に対応し、お客さまへの最適な保障の提案を推進することを主軸としています。

平成29年3月に新たな主力商品、特約組立型保険「プライムフィット」をはじめ、お子さま向け総合保障商品「わんぱく」、女性専用パッケージプラン「1UP WOMAN」、さらに経営者さま向け保険「繁栄1UP」のレベルアップなど、「1UP」を中心とした主力商品について、大幅に商品ラインアップを拡充いたしました。

加えて、中小企業マーケットの深耕や多様化するお客さまのニーズに対するスピーディかつ効率的な商品ラインアップの拡充を狙いとして、エヌエヌ生命保険株式会社と

の業務提携により、平成29年4月より「エンブレムN 生活障害定期」「エンブレムN 遡増定期」の販売を開始しました。

また、平成28年7月に南アフリカの金融サービス会社 Discovery、ソフトバンク株式会社と共同で「Japan Vitality Project」を発表いたしました。本プロジェクトは、「CSV」の概念に基づき開発中の「健康増進型保険」を通じて、お客さまの健康増進活動の促進による健康状態の向上および健康長寿社会を実現することを目的とした取組みです。

優秀人材の採用と継続的な育成の強化を通じたコンサルティング力の向上といった従来の取組みを着実に進めるとともに、「健康増進型保険」のような新たな価値を提供していくことで、お客さま、社会との共有価値の創造を実現してまいります。

顧客層の更なる拡大に注力 お客さまのニーズにあったコンサルティングの推進

生活責任層・女性・子ども向け

スミセイの特約組立型保険



法人向け

エヌエヌ生命の生活障害保障型定期保険



エヌエヌ生命の定期保険
低解約返戻金型遡増定期特約II



▶ あなたの未来を強くする先進のコンサルティング&サービス

スミセイ未来応援活動

住友生命は、ご加入いただいているお客さまに**定期訪問等を実施**しています。定期訪問等を通じてお客さまにご加入内容を十分にご理解いただくとともに、結婚・出産などのライフイベントや必要な手続きの確認などを通して、現在も最適な保障になっているかを診断(コンサルティング)させ

せていただく「スミセイ未来応援活動」を実施しています。

- ご契約内容の確認(再説明)
- 必要な手続きの確認
- 最新情報の提供



スミセイ未来応援サービス

スミセイ・マイル

お客さまとスミセイの関係が深まるたび、スミセイからお客さまにマイルをお贈りします。貯まったマイルは、抽選(ドリームチャンスコース)へのご応募や寄付、または素敵な賞品と交換していただけます。

スミセイ・マイルはこんなときに貯まります。

- 未来応援活動へのご協力
- ライフイベントの発生
- ご家族を被保険者とした新たな契約にご加入
- ご紹介による契約の成立
- 「スミセイ・マイルアンケート」へのご協力
(お客さまご自身でインターネットからお答えいただけます。)

ライフステージギフト

お客さまとご家族について、以下のライフイベントをお知らせいただくと、スミセイからのお祝いとして素敵なギフトをお届けします。

- ご出生 ● 小学校入学 ● 中学校入学
- ご就職 ● ご結婚 ● 還暦

※スミセイ・マイルは未来応援サービスにお申込みいただいているお客さまに対して、会社の定める要件を満たした場合に付与します。

※一部の契約は対象外となります。詳細は、スミセイライフデザイナーまでお問い合わせください。



スミセイ未来診断

「未来診断」では、お客さまの収入・支出をもとに

- もしものとき(働けなくなったとき・死亡したとき)の必要保障額が一目でわかります。
- 必要保障額から合理的な保険のカタチをご確認いただけます。

営業用携帯端末「SumiseiLief(スミセイリーフ)」を使用

「LiefDirect(リーフダイレクト)」サービス

全国約3万名のスミセイライフデザイナーの営業用携帯端末「SumiseiLief」で、ご加入後の各種手続き*が即時完了する「LiefDirect」サービスを提供しております。



- 請求書類への記入に替えて、「SumiseiLief」に必要事項を入力していただくことで、**簡単・スピーディ**な手続きが可能です。
- お客さまの急な資金ニーズにも、**即日送金サービス**(平日14:30を過ぎて、また土曜日にお手続きされたときは翌営業日に着金)でお応えします。

※対象となるお手続きやご利用方法につきましては、スミセイライフデザイナーまでご照会ください。

別途、お客さまご自身でインターネット等から各種お手続きいただける「スミセイダイレクトサービス」を提供しております。

することで、視覚的にも分かりやすく「必要保障額」をご確認いただいたうえで、「必要保障額にあった最適な保障内容」をご提案することができます。



相談サービス(商品付帯サービス)

商品付帯サービス

ご利用可能なお客さま



24時間・年中無休で専門スタッフが健康相談に応じます。

プライムフィット・ライブワン・Wステージ・ドクターGO・Qパックのご契約者・被保険者さまおよびそのご家族



総合相談医のセカンドオピニオンを無料で受けられます。

「がんPLUS」を付加したプライムフィット・ライブワン・Wステージ・ドクターGO・Qパックの被保険者さま



障害年金の申請全般を専門家がサポートいたします。

未来デザイン1UP・スクエアライン1UP・生活障害収入保障特約が付加されたわんぱくのご契約者・被保険者さまおよびそのご家族



介護の専門家による電話・訪問相談サービスを提供いたします。

未来デザイン1UP・スクエアライン1UP・生活障害収入保障特約が付加されたわんぱく・バリューケアのご契約者・被保険者さまとその配偶者さまおよびそれぞれの両親

※上記サービスは業務委託先であるティーペック株式会社が提供いたします。詳細は、当社ホームページをご覧ください。

▶ スミセイライフデザイナーの教育制度

教育制度

個人の成長ステップに応じたきめ細やかな研修を実施しております。特に、入社後の初期教育は保険の社会的意義・商品知識・事務手続き等の習得に加え、お客さまの立場に立った質の高いコンサルティングを提供できるよう3か月に亘る集合研修を実施し、質量ともに充実した研修を行っております。

その後も充実した教育システムの中で、生活設計・企業福祉・税務・相続・金融商品といった幅広い知識をマスターし、豊富な知識とスキルを兼ね備えた人材の育成を目指しております。

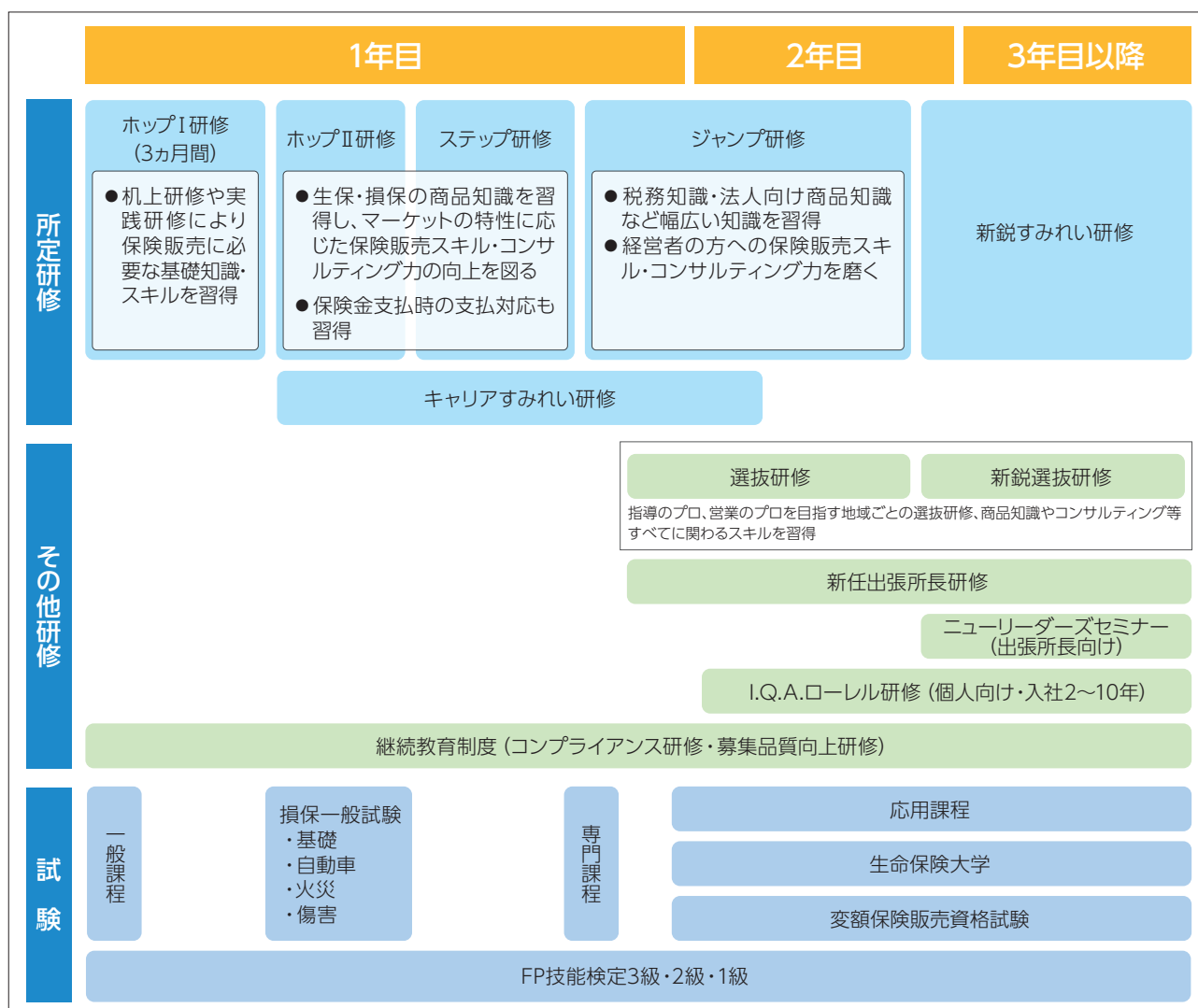
「いつも、いつまでも続く先進のコンサルティング&サービス」を提供するために、生命保険だけではなく金融商品・社会保障制度等に関する豊富な知識を有する「FP技能士

(厚生労働省所管国家資格)」資格の取得・活用を推進しております。

平成29年4月時点で32,629名がFP資格を取得しております。(総合職員・一般職員等を含む)



【スミセイライフデザイナーの教育体系】



▶ 現行商品(未来デザイン1UP)と今後の商品戦略

「未来デザイン1UP」に込めた想い

平成27年9月より発売した「未来デザイン1UP」は、「病気や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、まさに“強く生きていくための保険”で

新商品の開発にあたって

「未来デザイン1UP」は、「働けなくなってしまったときの収入保障」という、経済的負担が大きいにも関わらず、まだ十分な備えができていない人が多い分野において、大手生命保険会社として初めて本格的な保障の提供にチャレンジした商品です。

商品の開発にあたっては、単身世帯の増加・共働き世帯の増加等の世帯構成の変化に伴う保障準備に対する考え方の変化といった外部環境を踏まえるとともに、当社で消費者アンケートを実施し、「病気やケガで働けなくなるリスク」を保障する保険商品(就労不能保険)に対するニーズ、

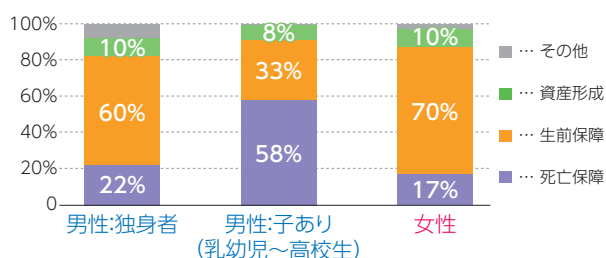
す。そうしたコンセプトを踏まえ、「未来デザイン1UP」では、「お客さまおよびそのご家族の生活を強くサポートする」という住友生命の強い決意を込めて、“生活保険”というキャッチフレーズを用いています。

生命保険で備えるべき必要保障額のコンサルティングに対する関心度等、消費者の生の声を調査し、「本当にお客さまのお役に立てる商品とはどういう商品か」ということを追求してまいりました。

また、商品設計に際しては、保険金等のお支払い時におけるお客さまに寄り添った感動品質のサービスの提供を実現できるよう、商品開発部門だけでなく、事務サービス部門も含めた部門横断的なプロジェクトチームを結成し、開発を進めてまいりました。

外部環境の変化を踏まえた商品開発

生命保険加入の主たる目的

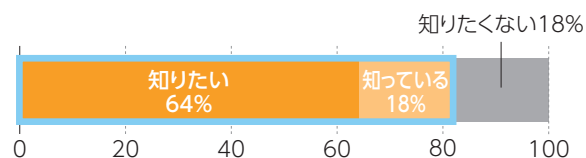


出典:生命保険文化センター「生活保障に関する調査(平成25年)」

消費者の声を踏まえた商品開発

働けなくなったときの必要保障額を知りたいか?

82% …8割以上が必要保障額に関心あり



出典:住友生命「2015年アンケート調査」

今後の商品戦略

“生活保険”という考え方を世の中にさらに広く伝えていくとともに、「ご加入時の丁寧なコンサルティング」、「ご契約後の継続的なアフターサービス」、「保険金等のお支払い時の迅速かつ誠実な対応」といった、住友生命ならではのコンサルティング&サービスの価値を提供し、「あなたの未来を強くする」というブランドビジョンの実現を目指してまいります。

今後の取組みの1つとして、現在、「健康」への関心の高まりに着目し、リスクに備えるための保険は従来どおりご提供しつつもお客さまの「健康づくり」をサポートできるような新しい保険「健康増進型保険」の開発に取り組んでおります。

政府の「健康日本21(第二次)」(二十一世紀における第二次国民健康づくり運動)にも示されているとおり、「健康寿命」(日常生活に制限がなく過ごすことができる期間を示す指標)を延ばし、豊かな老後の生活を送るためにも、運動や食生活等の改善を通じた日々の健康づくりにより、生活習慣病の発症や重症化の予防の取組みを行うことの重要性が着目されています。

「健康増進型保険」は、従来の保険商品に、健康を改善する

ためのツールや関連知識、それを促すインセンティブ等を提供することで、保険加入者がより健康になることをサポートするプログラムを組み込んだ商品です。当社は、健康増進型保険の分野において20年以上の経験を持つ南アフリカの金融サービス会社Discovery(ディスカバリー)と提携し、同社の健康増進プログラム「Vitality」の仕組みや、同社のもつ経験・ノウハウを活用して開発を行っています。

この健康増進型保険は、「お客さま」「社会」「企業・従業員」が共有価値を創造する「Creating Shared Value」の概念に基づいた商品であり、保険加入者に健康になるための行動変化を促すと同時に、保険会社としても加入者の死亡・疾病リスクの低下によるメリットを享受でき、また、社会全体としても国民の健康増進につながり、生産性の向上や医療費等の削減に寄与するものと考えます。

本商品の発売も含め、今後もより一層お客さまのお役に立てるように不断の努力を重ね、魅力的な新商品の開発に取り組んでまいります。

▶「先進的な商品・サービスのご提供」

リスクについて考えないのが、
いちばんのリスクだと思う。
働けなくなる心と体のリスクに、
生活保険という新発想。

生活保険で、じぶんを救え。

1UP↑
未来デザイン ワンアップ

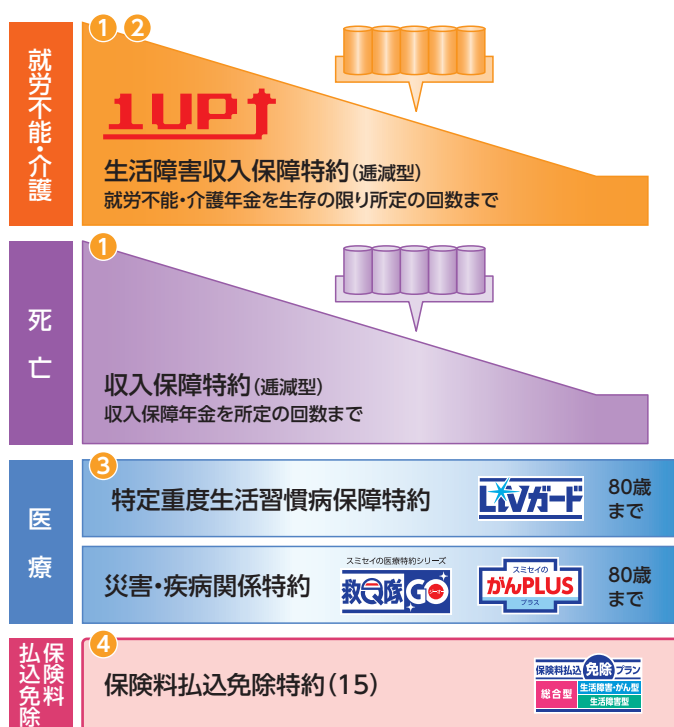
「未来デザイン1UP(ワンアップ)」は「死亡したとき」だけでなく、「病気やケガで働けなくなったとき」のリスクに備えることのできる保険商品です。

一般的な生命保険では、「死亡したとき」等に、その経済的損失を補填することが基本的な考え方になっています。「未来デザイン1UP」は、従来の生命保険の考え方を超え、「病気や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、まさに“強く生きていくための保険”です。

そうしたコンセプトを踏まえ、「未来デザイン1UP」では、“生活保険”というキャッチフレーズを用いています。

「未来デザイン1UP」の販売を通じて、“生活保険”という新たな生命保険の考え方を世の中に広く伝えていくとともに、「ご加入時の丁寧なコンサルティング」、「ご契約後の継続的なアフターサービス」、「保険金等のお支払い時の迅速かつ誠実な対応」といった、住友生命ならではのコンサルティング&サービスの価値を提供し、「あなたの未来を強くする」というブランドビジョンの実現を目指してまいります。

プライムフィット 未来デザイン1UPのしくみ図例



① 2つの必要保障額に合った合理的な保険!

「働けなくなったとき」、「死亡したとき」それぞれで異なる必要保障額に対して、これまで一体で提供していた生前保障と死亡保障を分離することで、各保障額を自在に設定できるようになり、リスクごとの必要保障額に合った合理的な保障をご準備いただけます!

② 働けない状態を幅広く保障!

これまでの「介護保障」が「働けない状態の保障」へと進化し、幅広くカバーできるようになりました!
「病気やケガで働けなくなるリスク」を幅広くカバーし、お客さまおよびそのご家族の生活を強くサポートする「生活保険」へと生まれ変わりました!

③ 生活習慣病を幅広く保障!

生活習慣病保障の対象疾病が拡大!
より充実した保障内容へと進化しました!

④ 保険料払込免除のラインアップ充実!

保障範囲が拡大したことに加え、お客さまのニーズに合わせて「3つの型」から選択いただけます。

【生活障害収入保障特約】●生活障害収入保障特約には、死亡保険金、解約返戻金はありません。●就労不能・介護年金は、医師から働けないと診断されたときや休業等の事実のみではお支払いできません。●(生活障害)収入保障特約(通減型)の年金受取回数は毎年1回ずつ通減し、最低5回保証されています。【特定重度生活習慣病保障特約】●特定重度生活習慣病保障特約には、死亡保険金、高度障害保険金、解約返戻金はありません。●生活習慣病により所定の条件に該当したときは特定重度生活習慣病保険金をお支払いします。●「責任開始日から90日以内に診断されたがん(悪性新生物)」はお支払いできません。●年金等のお支払理由の詳細は約款に定められており、所定の条件を満たすことが必要です。必ずご確認ください。●ご検討にあたっては、「設計書(契約概要)」「注意喚起情報」「ご契約のしおりー定款・約款」「ご契約重要事項のお知らせ[契約内容(および解約返戻金額表)]」を必ずご覧ください。

“1UP”が「2016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!



生活保険で、じぶんを救え。

1UP↑

未来デザイン ワンアップ

1UPは、「2016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。

当社は、生命保険会社で初の4度目の受賞*となります。これからもお客さまのお役に立つ商品を提供してまいります。

※平成29年4月、当社調べ

より多くのお客さまにお届けすることができるように1UPがさらに進化!

NEW

当社では、平成29年3月23日より、新たな主力商品、特約組立型保険「プライムフィット」をはじめ、お子さま向け総合保障保険「わんぱっく」、女性専用パッケージプラン「1UP WOMAN」、女性専用パッケージプラン「1UP WOMAN」を発売し、さらに経営者さま向け保険「繁栄1UP」のレベルアップを行いました。

WOMAN」を発売し、さらに経営者さま向け保険「繁栄1UP」のレベルアップを行いました。

スミセイの特約組立型保険



各種特約による「就労不能・介護保障」「死亡保障」「医療保障」を組み合わせる「1UP」の新しい選択肢です。「資産形成・老後保障」の有無を含め、お客さまが各種保障を必要に応じて組み合わせられるようになり、お客さまのニーズに、より合理的に応えられるようになりました。



“もしものリスクに備え、お子さまの夢を応援する”お子さま(3～14歳)向けの総合保障商品です。身近なリスクから病気やケガが重症化したときまで、総合的に備えることができます。



仕事や家事を頑張る女性に1UPをお届けするために、女性(15～39歳)専用パッケージプランを発売しました。乳がんなどの女性に多い疾患の手厚い保障や、働けないリスク・家事ができないリスクのカバー、将来のための積立をトータルでご準備いただけます。



経営者さまが働けない状態になった場合に、所定の期間、年金をお支払いすることで、企業存続のための運転資金や一時的な資金繰りの悪化などに備えることができます。また、年金支払先の変更により、働けなくなった場合に資金を柔軟に活用でき、保険料も全額損金に算入できます。

1UPを知っていただくために

「1UP」の発売にあたっては、“生活保険”という新たな生命保険の考え方を世の中に広く伝えていくために、各メディアやコミュニケーション手法の役割を明確にし、それぞれを連動させた統合プロモーションに取組みました。

また、お客さまに1UPの特徴をご理解いただくための動画

「吉田羊さんが教えてくれる保険の話」や、若年層の方に興味を持っていただくための「LINEスタンプ」等を作成しました。

なお、CMシリーズは、一般社団法人全日本シーエム放送連盟主催「2016 56th ACC CM FESTIVAL」において、ACCゴールド(フィルム部門Aカテゴリー)を受賞いたしました。



営承E310・Y103

保障をさらに充実させるさまざまな特約

がんPLUS

【がん診断特約】

- 早期発見・早期治療がカギ **上皮内新生物**もカバー!

【がん薬物治療特約】

- 抗がん剤治療・疼痛緩和ケアをカバー!(将来誕生する新薬による抗がん剤治療も保障!)

- 生まれて初めてがんと診断されたとき、がん診断保険金をお支払いします。
- 責任開始日から90日以内に診断されたがんはお支払いできません。
- がん薬物治療給付金はがんにより、公的医療保険制度の給付対象となる当社所定の抗がん剤・疼痛緩和薬の投与・処方を受けられた場合お支払いします。
- 同じ月に、複数回または複数月分の抗がん剤・疼痛緩和薬の投与・処方を受けた場合でも1か月分のお支払いとなります。

平成25年4月発売



新先進医療特約

全額自己負担となる先進医療の技術料はもちろん、交通費などの諸費用までカバー!

- 平成26年6月から技術料が高額な「粒子線治療(重粒子線治療・陽子線治療)」について、当社が先進医療給付金を直接医療機関にお支払いするサービスを開始!

※本サービス対応の先進医療技術や医療機関は限られています。詳しくは当社担当者までお訊ねください。

平成23年4月発売

新 先進医療特約

がん長期サポート特約

保険料無料!

長期にわたるがんの治療費や生活費をサポート!

- 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。

平成19年11月発売



充実した医療保障をお望みの方に!

ドクターGO

- 入院したら一時金をお支払い!(入院保障充実特約(09)を付加した場合)
- 日帰り入院から長期の入院まで安心!がん入院は支払日数無制限!
- 入院中・外来を問わず、公的医療保険対象の1,000種類以上の手術を保障!
- がん入院中の手術は倍額をお支払い!

平成21年10月発売

スミセイの医療保険



- 日帰り入院とは、入院日=退院日の入院で、入院基本料の支払いの有無などを参考にして判断します。
- 手術給付金は、公的医療保険制度における医科診療報酬点数表に基づき判断し、お支払いします。「創傷処理」等、手術給付金をお支払いできない手術が5種類あります。
- 傷害や疾病、手術の種類によってはお支払いできないこともあります。必ず約款にてご確認ください。
- お支払対象となる治療・入院・手術は、治療を直接の目的としたものに限りします。

充実したセカンドライフのご準備をされる方に!

たのしみワンダフル

- 価額魅力と設計の自在性を向上させた個人年金保険が誕生!
- 今まで以上に幅広いお客さまの資産形成ニーズにお応えできます!

平成26年1月発売

スミセイの個人年金保険



- 保険料払込期間中の死亡保障を既払保険料相当額に抑えることにより、年金受取額が多くなるしくみの年金です。

エヌエヌ生命と業務提携

平成28年10月、当社はエヌエヌ生命保険株式会社と、有益なパートナーシップを構築し、多様化するお客さまのニーズにより一層お応えすることを目的とし、業務提携を行うことに基本合意しました。

この業務提携により当社は、自社商品のレベルアップも含め法人向け商品のラインアップを拡充・強化し、中小企業マーケットの深耕を図るとともに、多様化するお客さまのニーズに対するスピーディかつ効率的な商品ラインアップの拡充を実現します。

また、法人向け事業保険のエキスパートであるエヌエヌ生命は、当社の約3万名の営業職員を通じて、商品の提供先を広げ、より多くの中小企業とその経営者が財務や財

産の面で安定した将来を確保できるよう充実したサービスの提供と、中小企業サポーターとしての身近な存在を目指します。

当社とエヌエヌ生命は、今後もより良い商品・サービスの提供、拡大を検討していくことでお客さまのさまざまなニーズにお応えしてまいります。



業務提携調印式

住友生命で提供するエヌエヌ生命の法人向け定期保険

平成28年10月に基本合意した業務提携を受けて、平成29年4月から当社の約3万名の営業職員チャネルにおいて、エヌエヌ生命の法人向け定期保険「生活障害保障型定期保険」および「定期保険/低解約返戻金型 通増定期特約Ⅱ」

をそれぞれ「エンブレムN 生活障害定期」「エンブレムN 通増定期」の名称で発売しております。

今回の業務提携による商品販売で、双方ともに、事業保険分野での競争力を一層高めてまいります。

販売名称(愛称)	約款名称	仕組み図
	生活障害保障型 定期保険	<仕組み図> ※図はイメージです。
商品の特徴		保障内容 ・経営者に必要な大型保障を無駄なく効率的に準備できます。 ・死亡時の保障だけでなく、所定の高度障害状態または生活障害状態となった場合の「生存中の保障」も確保できます。 保険料 ・保険料は保険期間を通じて一定です。 解約返戻金 ・急な資金ニーズには、解約返戻金の活用が可能です。(契約者貸付についてもご利用可能です。)
一定期間の万一(死亡・高度障害状態・生活障害状態)のときの保障を準備できる、満期保険金のない商品です。		

販売名称(愛称)	約款名称	仕組み図
	定期保険/ 低解約返戻金型 通増定期特約Ⅱ	<仕組み図> ※図はイメージです。
商品の特徴		保障内容 ・経営者に必要な大型保障を無駄なく効率的に準備できます。 ・ご契約年齢やニーズに応じて、4つの型(S型・M型・L型・Y型)から保障タイプを選択することが可能です。 保険料 ・保障は通増しますが、保険料は一定です。 解約返戻金 ・急な資金ニーズには、解約返戻金の活用が可能です。(契約者貸付についてもご利用可能です。)
一定期間の万一(死亡・高度障害状態)のときの保障を準備できる、満期保険金のない商品です。また、特約部分の保障は、保険期間中、所定の通増率に応じて通増限度に達するまで通増します。		

IT(情報技術)の活用

当社では中期経営計画に基づいた中期システム化計画を策定し、取組み分野ごとに常に先進的なIT(情報技術)を取り入れ、お客さまサービスの更なる高度化に取り組んでいます。スマセイライフデザイナー(営業職員)用タブレット型端末の導入、コールセンターシステムやスマセイダイレクトサービス等のお客さま接点チャネルを中心とした各種レベルアップや、お客さま対応情報の一元管理などのお客さまサービス体制におけるITサポートの強化、代理店向け商品開発用のプラットフォーム(第2個人保険システム)を

導入するなど、順次効果的なシステム構築を推進してまいりました。日々進化するサイバー攻撃に対しては、「SUMISEI-CSIRT」を構築し、迅速かつ確な対応を行う態勢を整えています。また、住友生命グループ全体のセキュリティレベルの標準化や安定的なシステム維持態勢の整備を目的として、子会社・財団等が利用するメールシステム等を共通利用するためのクラウドサービスを構築・導入し、グループ全体でのリスク管理強化にも努めています。

ITを活用したお客さまサービスの向上

平成28年3月、モバイル決済端末機 通称「スパットくん」の更改で、クラウド型総合プラットフォーム「CAFIS Arch®」対応端末を導入いたしました。

従来よりスマセイライフデザイナーがお客さまのご自宅や職場を訪問して保険料を受領させていただく際にモバイル決済端末を活用してまいりましたが、カラー液晶画面とタッチパネルを採用することで、スマートフォンのように

文字が見やすく、操作が簡単となり、付属品のスタイラスペンを使用することで液晶画面を活用した電子サインの入力が可能となりました。

サービスの活用シーンの多様性と決済手段の拡張性がより向上したこの決済端末を活用して、よりきめ細かなお客さまサービスの提供に取り組んでまいります。

システム開発の推移

昭和48年	全国オンラインシステム稼働	平成19年	テレビネットワークシステム導入
平成元年	個人保険システムの再構築		モバイル決済端末「スパットくん」導入
平成3年	ALカード取引、アンサー開始		保険金給付金「案内システム・請求勧奨システム」稼働
平成8年	インターネットホームページ開設	平成20年	「お客さまの声管理システム」稼働
	新契約アンダーライティングシステム「SUN」稼働		第2コールセンター稼働
平成12年	スマセイコールセンター稼働	平成22年	新SUN(新契約アンダーライティングシステム)稼働
	スマセイネットATM稼働	平成23年	社外サービスを利用した資産運用システム稼働
	保全請求・手続きのワークフローシステム稼働	平成24年	スマセイライフデザイナー(営業職員)用携帯端末「SumiseiLief(スマセイリーフ)」導入
	銀行窓販向け代理店Webシステム稼働	平成26年	お客さま対応情報を一元管理するデータベースの構築
平成13年	スマセイライフデザイナー(営業職員)用携帯端末「With」導入	平成27年	銀行窓口販売における申込手続きのペーパーレス化を実施
平成15年	給付金支払いのワークフローシステム稼働		公式ホームページ・スマセイダイレクトサービスのスマートフォン対応を実施
平成17年	全国オンライン・イントラシステムのWeb化		クラウド型総合プラットフォーム「CAFIS Arch®」に対応したモバイル決済端末機「スパットくん」を導入
平成18年	スマセイライフデザイナー(営業職員)用携帯端末「Vite(ビット)」導入	平成28年	代理店向け商品開発用プラットフォーム(第2個人保険システム)を導入
	スマセイダイレクトサービス開始		