

## ◆お客さま満足の向上

住友生命の仕事の原点は「お客さまの人生を守ること」にあります。人生の不安を解消し、未来に「安心」をお届けする—その使命感をもって、お客さまニーズに合った最適な保障のご提案、真にお客さまのお役に立つ商品開発、迅速で誠実なお客さま対応などの取組みを進めています。

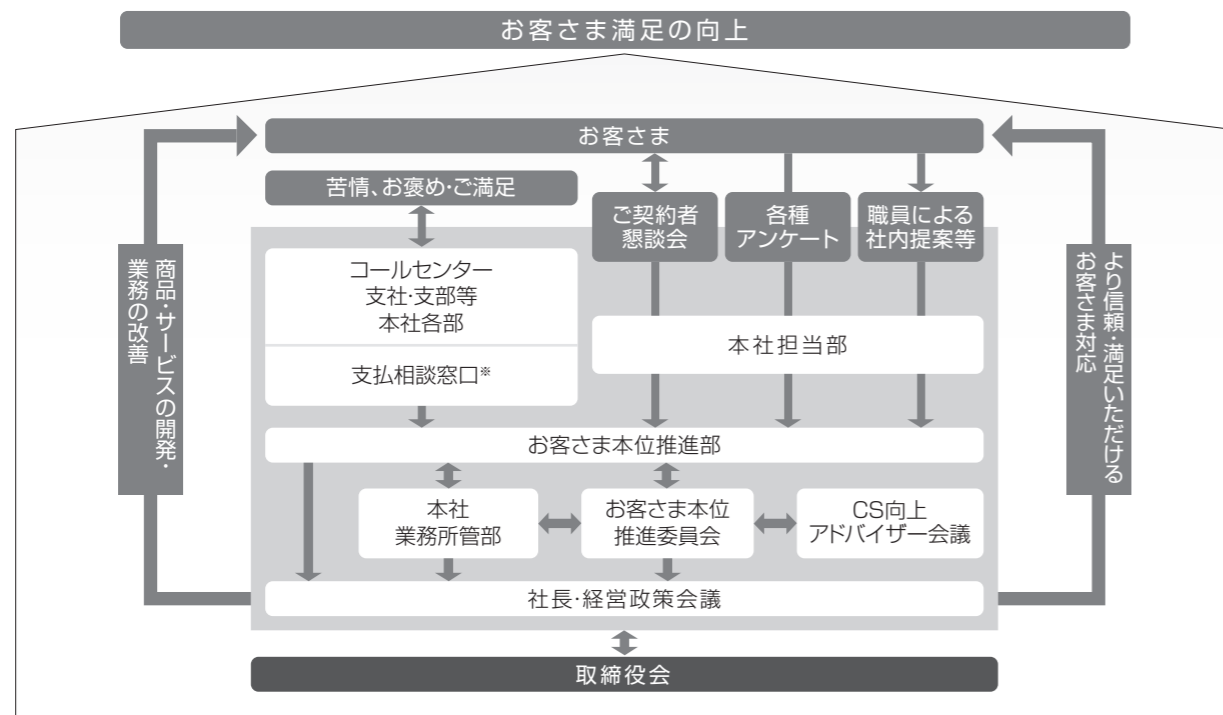
### ●「お客さまの声」を経営に活かす取組み態勢

職員一人ひとりがお客さま本位の業務を実践するなかで、「お客さまの声」を真摯に受け止め、その声を活かして商品・サービス開発や業務の改善を行うとともに、お客さまと接する際、より一層信頼・満足いただけるよう努めています。

寄せられる苦情を含めた広範な「お客さまの声」については、所管する部門との間で情報連携および共有化を行い、対応策・改善策を検討しています。

特に苦情については「お客さま本位推進部」で一元管理し、その分析に基づく改善を推進しています。そのうち部門横断的・全社的な課題については、社長を委員長とする「お客さま本位推進委員会」において改善策の検討を行う等、必要な対策を講じています。

また、消費者志向経営推進組織が実施する「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」に参加しており、「消費者志向自主宣言」をホームページに掲載しています。



\*保険金等のお支払に関する相談の専用窓口です。

### ●CS向上アドバイザー会議

お客さまの声を経営に活かすため、消費者問題に詳しい有識者(消費者問題専門家、弁護士等)を社外委員とする「CS向上アドバイザー会議」(2008年3月より設置)を積極的に運営しています。

お客さま本位の推進に関する諸施策等に関しての意

見を随時いただき、お客さまの視点に立った商品やサービスの開発・情報提供の充実に活かしているほか、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく具体的な取組みの遂行状況についても意見をいただくことで、その実効性検証に役立てております。

社外委員(敬称略)

- 江口文子(弁護士)
- 小浦道子(東京消費者団体連絡センター事務局長)
- 佐藤洋子(日本消費者協会相談室 相談員)
- 森俊彦(日本金融人材育成協会会長)

### ●「お客さまの声」を把握する取組み

「お客さまの声」を経営に活かすうえで、苦情やお褒め・ご満足をデータベース上に集約して、一元管理し、経営改善や業務改善に役立てています。

#### お客さまの声(お褒め・ご満足)の事例

2021年度は77,047件の感謝の声を頂戴しました。

保険商品について	“住友生命[Vitality]”に加入してから、帰宅後に歩く習慣ができて10kg減量することができました。そのおかげで、毎年再検査となっていた健康診断の結果がすべて「A」に改善。“住友生命[Vitality]”をすすめてもらったおかげで歩くようになり、健康になることができました。
デジタルを活用した取組みについて	保険の契約手続きを非対面で行っていただきました。自分のスマートフォンで、自分のペースで内容の確認や手続きを進められ、リラックスして契約ができ、とてもよかったです。担当者の段取りもよく、手続きもスムーズでした。家族の手続きの際も、ぜひ非対面でお願いしたいです。手続きの方法も進化していますごいすね!

#### 2021年度お客さまの声(苦情)受付状況

	苦情件数(件)	構成比(%)
新契約関係	3,866	6.6
収納関係(保険料等)	3,408	5.8
保全関係(契約内容変更等)	20,906	35.8
保険金・給付金関係	11,311	19.4
上記以外	18,965	32.4
合計	58,456	100.0

#### お客さまアンケート

すべてのお客さまを対象に実施する総合調査と、所定の手続き後に、お手続きされたお客さまを対象にタイムリーに実施するトランザクション調査を実施しております。

##### ① お客さまアンケート(総合調査)

年間を通じて本社より順次配信する回答依頼メールやお知らせチラシ、ホームページ等にてアンケートをご案内

##### ② トランザクション調査：所定の手続き後

お客さまの手続き後にメールにてアンケートをご案内

#### 2021年度お客さま満足度の状況

総合満足度	場面別満足度		
	ご加入時	ご加入後	お支払時
89.8%	95.9%	92.9%	96.4%

### ●いただいた「お客さまの声」をもとにした改善事例

様々な方法・ルートで把握した「お客さまの声」をもとに、商品・サービスの開発や業務の見直しを進めています。

#### 商品・サービスの開発、業務の改善

事例	「スミセイの認知症保険」の発売
お客さまの声	病気等への備えも必要だが、“人生100年時代”を迎え、認知症に対しても不安を感じている
内容	社会的課題の1つである「認知症」への備えとして、軽度認知障害(MCI)から認知症までを幅広く保障する「認知症PLUS」(2020年3月発売)に加えて、保障範囲を限定することで低廉な保険料を実現するとともに、4つの告知のみでご加入いただける「スミセイの認知症保険」を発売しました(2022年3月)。

事例	Vitalityサービスセンター※1営業時間外のサービス向上
お客さまの声	Vitalityサービスセンターの営業時間(平日9時~18時・土曜9時~17時)外でもサポートがあると嬉しい
内容	・営業時間外にお客さまからお電話をいただいた際に、よくあるご質問が確認できるチャットボットをお客さまの携帯電話にSMS配信できる機能を導入しました。 ・“住友生命[Vitality]”アプリに登録いただいているメールアドレスの変更について、AI自動音声による日祝日を含めた24時間受付サービスをスタートしました。Vitalityサービスセンターからの回答は2~3営業日後となりますが、お客さまから営業時間内に改めてお電話をかけ直していただく必要がなくなりました。  ※1住友生命では、担当によるサポートの他にVitalityサービスセンターを設置し、お電話やインターネットでVitality健康プログラムやワード(特典)に関する照会も承っています。

事例	団体年金特別勘定「インターネット・ディスクローズ・サービス※2」のシステムレベルアップ
お客さまの声	・団体年金特別勘定の運用実績について、事業年度での運用実績を確認したい ・「メール配信サービス」※3の申込み・アドレス変更を、オンラインで完結したい

・保険年度での運用実績に加え、事業年度での運用実績も確認することができる運用実績報告書を新たに作成しました(毎日更新)。  
・従来、紙の申込書や営業担当を通じてしか手続きいただけませんでしたが、「インターネット・ディスクローズ・サービス」上で、メール配信サービスのお申込み・メールアドレス変更ができるようになりました。

※2「インターネット・ディスクローズ・サービス」は、お客さまがインターネット上で特別勘定の運用実績、各ファンドの運用状況やマーケット動向に関する情報をご覧いただけるサービスです。特別勘定特約を付加されているお客さまは、どなたでも無料でご利用いただけます。  
※3「メール配信サービス」は、月2回、特別勘定特約の運用実績の配信やマーケット急変時に住友生命の見解を配信するメールサービスです。

## ●適切な支払管理態勢への取組み

### — 保険金等支払管理態勢について —

- 保険金・給付金のお支払いについては、「ご請求手続きの案内」「支払査定」「他にお支払いできる可能性のある保険金等の請求勧奨」の各段階において専用のシステムを活用し、正確かつ迅速なお支払いサービスに取り組んでいます。
- 保険金等の支払・支払非該当件数等について、取締役会等に報告しています。
- 外部の専門家のご意見を取り入れる仕組みとして「保険金等支払審議会」を設置しています。保険金などの支払査定判断、妥当性の検証、お客さまへの説明文書の見直し等を定期的に報告し、審議いただいています。

### — 2021年度 保険金等のお支払状況について —

#### 保険金等のお支払件数

区分	保険金	給付金	合計
お支払件数	153,106件	2,073,849件	2,226,955件

(注) 保険金には満期保険金を含み、給付金には生存給付金や団体年金の一時金を含みます。

#### 保険金等のお支払非該当件数

事由	区分	保険金	給付金	合計
支払事由に非該当		2,759件	27,594件	30,353件
免責事由に該当		154件	364件	518件
告知義務違反による解除		67件	214件	281件
詐欺による取消 詐欺による無効		0件	0件	0件
不法取得目的による無効		0件	0件	0件
重大事由による解除		0件	3件	3件
その他		0件	2件	2件
合計		2,980件	28,177件	31,157件

(注) 1. 一般社団法人生命保険協会にて策定した基準に則ってお支払件数、お支払非該当件数を計上しております。  
2. お支払件数、お支払非該当件数は個人保険および団体保険の合計です。なお、団体保険は、当社が支払査定をしている件数となります。

### — 保険金等のお支払いに関する「相談窓口」「社外弁護士による無料相談制度」について —

保険金・給付金をお支払いできなかったお客さまを対象に、専用の相談窓口を開設し、専任の担当者が直接ご相談を受け付けています。さらに、そのご説明でもご納得いただけない場合は、社外弁護士へご相談いただける制度をご用意しています。詳細はホームページをご確認ください。

#### 2021年度「相談窓口」ご利用状況

	合計	保険金	給付金
利用件数(利用率)	106件(1.0%)	32件	74件
フリーダイヤル案内件数	10,656件	2,229件	8,427件

※対象となるお客さま: 保険金、給付金をお支払いできなかったお客さま

#### 2021年度「社外弁護士による無料相談制度」ご利用状況

ご利用件数	4件
-------	----

#### 2021年度の相談事例から

事由	請求内容	事案概要
支払事由に非該当	手術給付金	約款に定める対象外の手術だったため、支払非該当とした事案
	災害保険金	自宅浴槽内で死亡状態で発見されたが、溺水所見はなく病死の可能性が高いと判断されたことから支払非該当とした事案
	手術給付金	「手術」ではなく「検査」が正当との病院回答等により支払非該当とした事案
	災害保険金	火災により死亡されたが、遺書らしきメッセージがあったことや事故現場の状況等から、不慮の事故による死亡ではないと判断し支払非該当とした事案