

# 人に根差した価値

生命保険という目に見えない商品を安心・信頼をもってお届けするために、職員一人ひとりの「人に根差した価値」を高める取組みを進めていきます。また、「人に根差した価値」を高めるためのツールとしてデジタルを活用し、「人」と「デジタル」の両輪で「一人ひとりのよりよく生きる＝ウェルビーイング」に貢献していきます。

## 「人」と「デジタル」の融合

### 新たな営業スタイルの確立

お客様の接点ニーズの多様化を踏まえ、LINE WORKS やZoom等のデジタル活用を推進することで、「人」と「デジタル」でお客様一人ひとりのご意向に沿った対応を心掛けていきます。

職員教育においてもデジタルツールを活用した研修や「クラウドキャンパス」(自学自習の教育用アプリ「S-TUBE」)の活用により、時間・場所に捉われない学習機会を創出する等、環境変化にあわせたコンサルティングスキルの向上を図っています。

また、営業職員の設計したプランを、お客様がご持ち

のスマートフォンやタブレット、パソコンから申込みいただける取扱いを2021年1月から開始しています。

さらに2022年3月からは健康診断結果や本人確認書類の画像アップロード機能や詳細な健康状態の告知事項を入力できる画面を追加し、ペーパーレスでお申込手続きが完結できるよう利便性の向上を図っています。

これらの対応により、ニューノーマルの時代においてもこれまでと変わらない「人に根差した価値」を提供していきます。



### EXサポートセンターの新設

「アフターフォローの複線化」を目的に、営業担当者に加えてデジタルを活用しながら本社からもお客様をフォローする取組みを、2020年7月より一部の支社から順次展開しています。

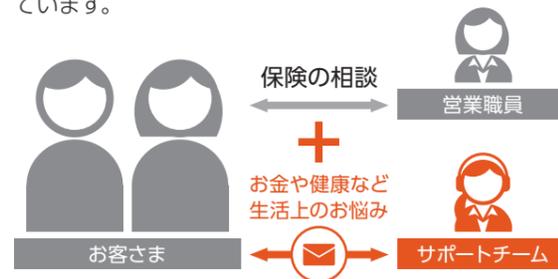
具体的には、本社内に「EX\*サポートセンター」を立ち上げ、本センターよりメール等を通じて、お客様へご興味や気にかかりに応じた情報を定期的に提供するとともに、お客様からもメールや電話によるお問合せを承ることで、お客様との『双方向』コミュニケーション

※名称由来:お客様の「素晴らしい(Excellent)体験(Experience)」をサポートするという意味で命名しています。電子的な(E)・迅速(Express)・先回り(Expected)の意味も含まれます。



の実現を図っています。

サービス展開においては、デジタルを活用することでコミュニケーションの最適化を図りつつも、センター・営業担当者の「人に根差した価値」による対応を心掛けています。



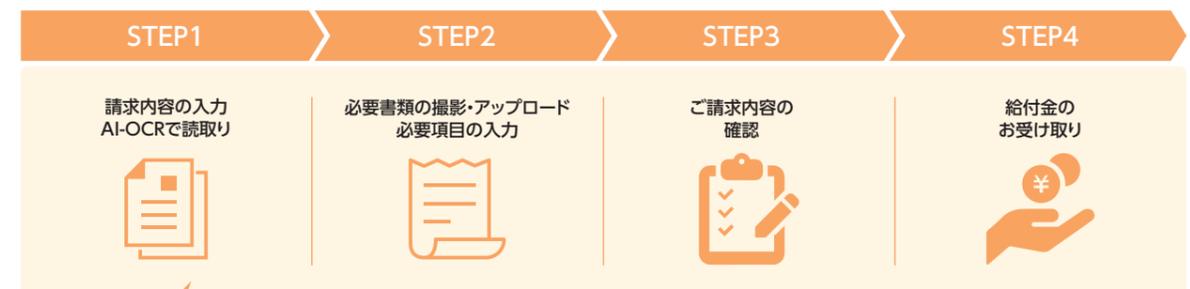
### 給付金請求のデジタル化

お客様一人ひとりのウェルビーイングへの更なる貢献を目指して、2022年1月より給付金のデジタル請求を開始しました。これにより、従来以上に早く給付金をお支払いすることが可能になりました。

本サービスは、営業用タブレット端末の「Sumisei Lief (スミセイリーフ)」やお客様のスマートフォン等で、医療機関から発行される診療明細書を撮影・アップロードいただくことにより、給付金のご請求手続きをオンラインで完結することが可能となりました。

また、撮影いただいた診療明細書から、入院期間や手術名等をAI-OCR(人工知能を搭載した光学文字認識システム)で読み取ることで、ご請求に必要な情報を「Sumisei Lief(スミセイリーフ)」やスマートフォン等に自動反映することができ、お客様のご負担を軽減することができます。

今後もお客様の価値観の変化やニューノーマルの時代に合わせて、利便性の高い「人とデジタルの融合」したサービスの提供に取り組んでいきます。



### AI-OCRについて



### PayPayマネーでの生命保険料支払いの開始

デジタル技術によって決済手段が加速度的に多様化しており、スマートフォン決済が普及するなど、人々の意識が大きく変化しています。

これまでは口座振替などが一般的な決済手段でしたが、「外出予定がないので家で支払いたい」といったように、日常生活導線の中で支払いを希望する人が増加しています。

このようなトレンドを踏まえ、住友生命においてもニーズの多様化に柔軟に対応し、保険料支払いの場面でもストレスフリーを実現すべく、2022年4月から「5年つみたて終身保険」の初回保険料のお支払いについてPayPayマネーでの決済を開始しています。

今後も、世の中の動きを把握し、さらに便利かつ安全な決済手段の実現を目指し検討していきます。

### ▼スマートフォンでの保険料支払い画面(イメージ)

