



執行役員 人生100年サポート部長  
千葉 由紀子

職員のリテラシー向上により、  
人生100年時代の一生を最後まで支えることが、  
私たちの目指す姿です。

「高齢化」という言葉は、一般的にはネガティブに捉えられがちです。しかし、誰もが健康で長生きすることを望めば、必然的に高齢化していくわけですから、本来はポジティブなものであるはず。だからこそ、ネガティブな捉えられ方を変えたいという強い想いがあります。それを実現すれば、きっと誰もが明るくいきいきと生きられる社会に変わります。

私がそう思うようになった発端は、高齢社会の様々な課題を研究する学問であるジェロントロジーについての学びでした。様々な学問的観点から老年を研究した結果、高齢化をネガティブに捉える感覚は誤りであることを知りました。そして、誤った認識によるお客さまへのアプローチは、誤ったソリューションの提供につながります。高齢者について正しく理解することによってこそ、お客さまの自律的な人生設計への支援ができると思っています。

一方で、高齢化の進行に対し、自助によって社会保障を補完するという観点で、それぞれのお客さまに寄り添ったコンサルティングが求められます。その点、当社は営業職員（スマセイライフデザイナー）がそれを担い、力強く進めています。今後は、その仕組みをさらに進化させ、お客さまの多様性に応じて、お一人おひとりに合ったサポートを行っていきたく考えています。

住友生命は経営戦略として、「一人ひとりのよりよく生きる＝ウェルビーイング」に貢献することを掲げています。「Vitality」で健康増進を後押ししながら、その先までサポートし続けることで、一生のウェルビーイングに一貫して貢献できます。

高齢化が進み、お客さまと会社の2者だけの関係ではなく、各地域の中でお客さまを守ることが非常に重

要になってきていると考えています。住友生命では、地域包括支援センターとの関係作りをスタートさせるなど、社外との連携も積極的に進めており、そのことがお客さまへのより深い理解につながるという好循環が生まれています。このような取り組みを通じた十分な理解があってこそ、お客さまに適切な情報を提供できると考えています。

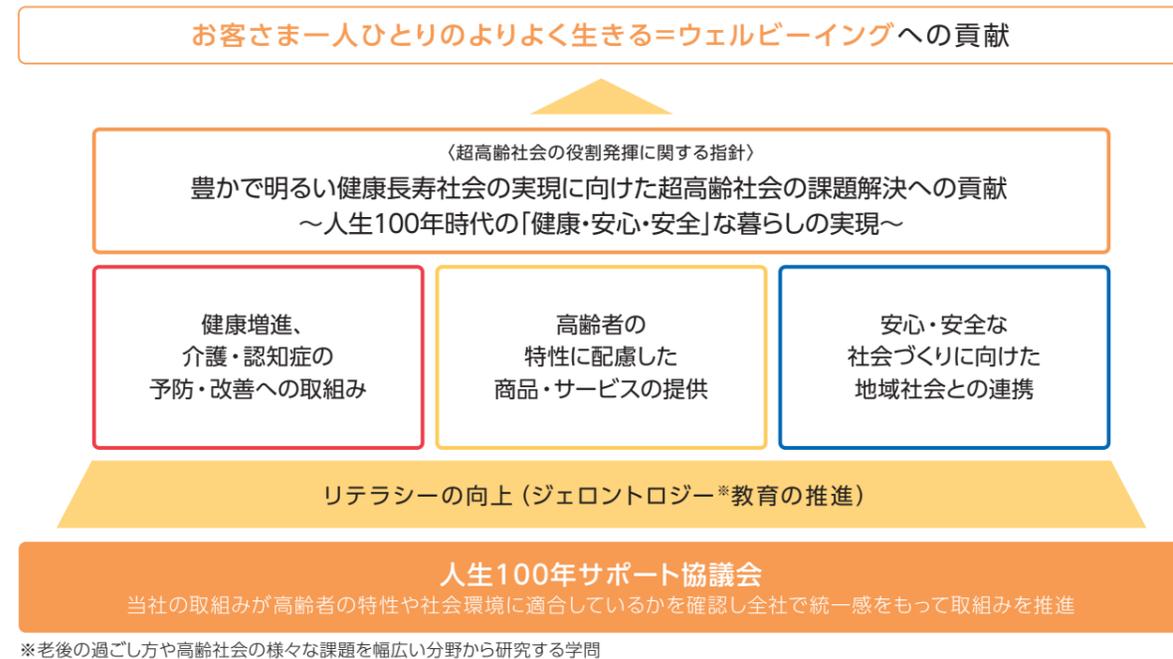
その一つの形として、営業職員のコンサルティングをサポートする「シニアライフガイド」という冊子を新たに作りました。また、「ウェルエイジングサポートあすのえがお」では、介護について、相談からサービスの紹介まで一貫して対応できる相談窓口を設置し、情報提供の場を広げています。

また私自身の経験から、今後の体制充実に当たって重要な要素になるのが「リテラシー」と考えています。例えばジェロントロジーの知見に基づいて企画された情報提供冊子や諸施策は、事業推進の原動力になっていると思います。その観点から、社内にジェロントロジー検定受験を推奨し、さらに、認知症を正しく理解するために、認知症サポーターも養成しています。

ウェルビーイングの在り方は人それぞれです。だからこそ、営業職員がそれぞれのお客さまに寄り添い、各地域と連携することに意味があります。当社では、生命保険を中心とした“Well-being as a Service (WaaS)”の拡大を推し進め、ウェルビーイングを支えるサービスをエコシステムとして提供しています。それによりお客さまの人生に最後まで寄り添い、必要なサービスをトータルでお届けするのが、当社が最終的に目指す姿です。高齢者というのは一つの枠組みに過ぎず、人生そのものに対して生命保険会社が向き合う姿勢こそが大切だと思えます。

## ▶ 人生100年サポート運営

人生100年時代の到来やライフスタイルの多様化、医療サービスの変化といった環境変化が進む中、住友生命では、2020年4月に設置した部門横断組織「人生100年サポート協議会」を通じて、超高齢社会の課題解決への取り組みを全社で統一感をもって推進していくことで、お客さま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。



### ■ よりよい人生設計に向けてのコンサルティング

人生100年時代における健康、老後の備え、介護・認知症、相続等についてお客さまと共に考える情報冊子「未来ガイド」「シニアライフガイド」「知っておきたい認知症のこと」をお届けしています。また、お客さまの未来の年表で収支をご確認いただきながら、もしもの時に必要な資金や豊かな老後に備えたい資金をシミュレーションできるコンサルティングツール「未来診断」「セカンドライフコンサルティング」を活用し、お客さまの人生100年を応援するコンサルティングを推進しています。

### ■ 「ウェルエイジングサポートあすのえがお」のサービス提供

2021年4月から、介護関連付帯サービス「ウェルエイジングサポートあすのえがお」を全国のお客さまにご案内しています。電話でのご相談や、お悩みに応じたサービスのご紹介により、介護、老後、認知症等に関するお客さまの課題解決をサポートしています。

### ■ 社内体制の充実

全職員が高齢者・高齢社会について正しい知識を身に付けた上でお客さまに寄り添った対応ができるよう、ジェロントロジー検定の受験推進、専門家による講演、各種研修等を実施しています。

また、スマセイライフデザイナー（営業職員）の初期教育カリキュラムに認知症サポーター養成講座を導入しています。

### ■ 「認知症バリアフリー宣言試行事業」への参加

2022年3月、日本認知症官民協会が行う「認知症バリアフリー宣言試行事業」に参加し、認知症の人やそのご家族が地域で安心して自分らしく暮らし続けることができる社会の実現を目指す「認知症バリアフリー宣言」を公表しました。



### ■ 地域包括支援センターとの関係構築 ～地域社会との連携～

認知機能が低下したお客さまへの支援や安全な社会環境づくりへの貢献に向け、地域包括支援センターとの関係づくりを推進しています。見守り支援活動への参画や地域イベントへの参加等を通じて、地域社会との連携強化に取り組んでいます。

### ■ 認知症に関する外部の専門的知見の活用

東京大学高齢社会総合研究機構のジェロントロジー産学連携プロジェクト、日本金融ジェロントロジー協会などの外部団体への参加により、超高齢社会の課題に関する最新情報の収集に努めています。

また、京都府立医科大学大学院医学研究科精神機能病態学・成本迅教授が代表理事を務める一般社団法人日本意思決定支援推進機構とアドバイザー契約を締結し、その知見を交えながら高齢者サービスの向上に取り組んでいます。