

商品・サービス

スミセイ中期経営計画2022

商品・サービス

多様化するお客さまのニーズにお応えする商品・サービスの展開

●多様化が進むお客さまのニーズにお応えするため、住友生命グループ各社と提携先各社との連携による多様なスピーディな商品・サービスの提供を推進します。

●社会の多様化が進む中、すべてのお客さまに当社の商品、サービスを快適にご利用いただくため、お客さまの状況・状態に応じたサービス・対応を、お客さまの望む方法によって提供できる体制を実現します。



“住友生命[Vitality]”の拡大・進化等に資する取組みを実施



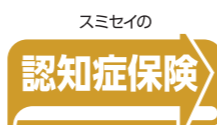
お客さまに寄り添い続けるサービスの実現を推進

「5年つみたて終身保険」「スミセイの認知症保険」の発売

生命保険になじみの薄い若年層のお客さまを中心に幅広い年齢層のお客さまの貯蓄ニーズにお応えすべく、死亡保障と資産形成の機能を持った平準払終身保険「5年つみたて終身保険」を2021年9月に発売しました。本商品は「5年経過以後、解約返戻金額が既払込保険料相当額を上回る」「告知不要でかんたんに加入できる」ことを特長としています。



高齢のお客さまに対し、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2022年3月に発売しました。お客さまの多様なニーズを踏まえた商品の発売を通じて、「一人ひとりのよりよく生きる＝ウェルビーイング」に貢献し、「なくてはならない」生命保険会社を目指しています。



業務提携を通じた商品展開

住友生命は時節を捉えた柔軟な対応として、業務提携を行うことで、お客さまの幅広いニーズにお応えしています。

■法人向け商品の充実

2016年10月に基本合意した業務提携を受けて、2017年4月から住友生命の営業職員チャンネルにおいて、エヌエヌ生命の法人向け定期保険の取扱いを開始しています。



■米ドル建保険の販売

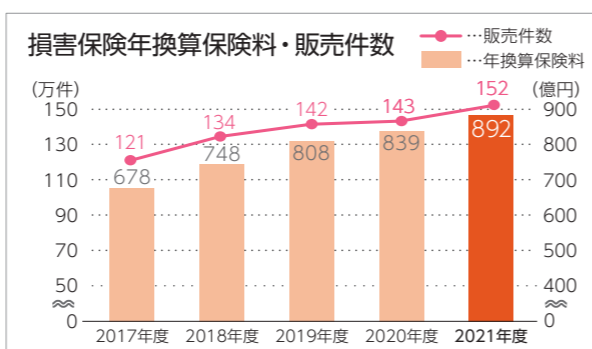
長引く国内の低金利環境の中、多様化するお客さまニーズにより一層お応えすることを目的にソニー生命と業務提携を行い、2019年1月から住友生命の営業職員チャンネルにおいてソニー生命の米ドル建保険の取扱いを開始しています。



■損害保険事業への取組み

2008年9月に三井住友海上火災保険株式会社と業務提携強化の基本合意を行い、翌年より同社の損害保険商品を住友生命の営業職員チャンネルにおいて販売しています。

個人のお客さまを取り巻く様々なリスクに対応するGKシリーズ(自動車・火災・傷害保険)や、企業のお客さまの事業活動を支える損害保険商品・サービスの提供により、多様化するお客さまニーズにお応えするとともに、生保・損保一体での「総合生活保障」を今後ともお届けしていきます。



お客さまサービスの維持・向上に向けた取組み

■お客さまの利便性向上に向けた取組み

お客さまに迅速で簡便に手続きいただけるよう、『人とデジタルの融合』に記載の取組み(詳細はP20を参照)のほか、以下のような取組みも行っています。

スミセイダイレクトサービスによる電子手続き

ご自宅や外出先などからインターネットで「スミセイダイレクトサービス」にログインいただくと、ご契約内容の確認、入出金のお取引、住所変更、給付金請求の手続き等をご利用いただけます(電話・提携ATMでは入出金のお取引等をご利用いただけます)。また、ご契約内容や住友生命からのお知らせ等を記載している「スミセイ安心だより」もスミセイダイレクトサービスにて閲覧いただけます。今後も、電子手続きの対象範囲の拡大等、IT技術を活用したお客さまの利便性向上に向けた取組みを推進していきます。



お客さまからのご照会に関する取組み

従来のコールセンターでの電話による対応に加え、ホームページに掲載しているFAQの充実や、メール問合せフォームによるご照会の受付、AIツールがチャットでのご照会に自動で回答するAIチャットボットでの対応等、時間を選ばずにご照会いただける環境を整備しています。

給付金請求時の簡易取扱い

給付金等のお支払いにあたっては、お支払い漏れがないよう、正確で丁寧な事務対応を進めるとともに、入院・通院給付金等のご請求に際して、診断書に代えて診療明細書等による簡便な取扱いが可能な範囲を拡大する等、お客さまのご負担の軽減に取り組んでいます。

外部サービスとの連携

お客さまの様々な老後資産データの見える化を実現するため、フィンテック事業者(株式会社マネーフォワード等)に個人年金保険(確定年金)の情報が連携できる体制を構築しました。

このサービスを利用いただくことで、個人年金保険(確定年金)のご加入者は、将来受け取る年金額・受取期間をフィンテック事業者が提供する資産管理サービスで確認することができ、より総合的に資産を管理することが可能となります。

■ご高齢の方等へ配慮した取組み

ご高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さまにも安心して契約をご継続いただけるよう、各種取組みを進めています。なお、詳細は当社ホームページ内「ご高齢の方への取組み」にも掲載しています。

スミセイのご家族アシストプラス

ご契約者・被保険者にもしものことがあった場合でも、ご契約内容の確認や各種手続き、保険金等のご請求をスムーズに行っていただける「スミセイのご家族アシストプラス」のお申込みを推進しています。



認知症関連サービス

長寿社会における大きな社会課題の1つである「認知症」を保障する「認知症PLUS」・「スミセイの認知症保険」を発売し、同商品にご加入のお客さまには、電話で行う簡単なテストで、MCI(軽度認知障害)の状態を高精度に判定できる、「あたまの健康チェック®」をご提供し、MCIの早期発見や保険金等のタイムリーなご請求をサポートしています。

代筆・代読によるお手続き

ご高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さまに配慮した取組みとして、ご家族等による代筆で手続きいただけるお取扱いを実施しています。加えて、契約者や受取人などの請求権者あてに手続きのご意思を確認させていただくことで、郵送させていただいた書類に代筆いただけるお取扱いも実施しています。また、ご要望に応じて請求書類等の代読も行っています。

目の不自由なお客さまへの対応

お客さまからのご意見を踏まえ、総合通知「スミセイ安心だより」には、目の不自由な方でも概要を音声で聞くことができるよう、音声コードを搭載しています。

聴覚や発話に困難があるお客さまへの対応

コールセンターにおいて、一般財団法人日本財団電話リレーサービスが提供する、電話リレーサービスを通じたお問い合わせに対応しています。

※電話リレーサービス:聴覚や発話に困難がある方と聞こえる方を、通訳オペレータが手話・文字と音声とを通訳することにより、電話で双方向につながるサービス