

◆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り組みを進めています。

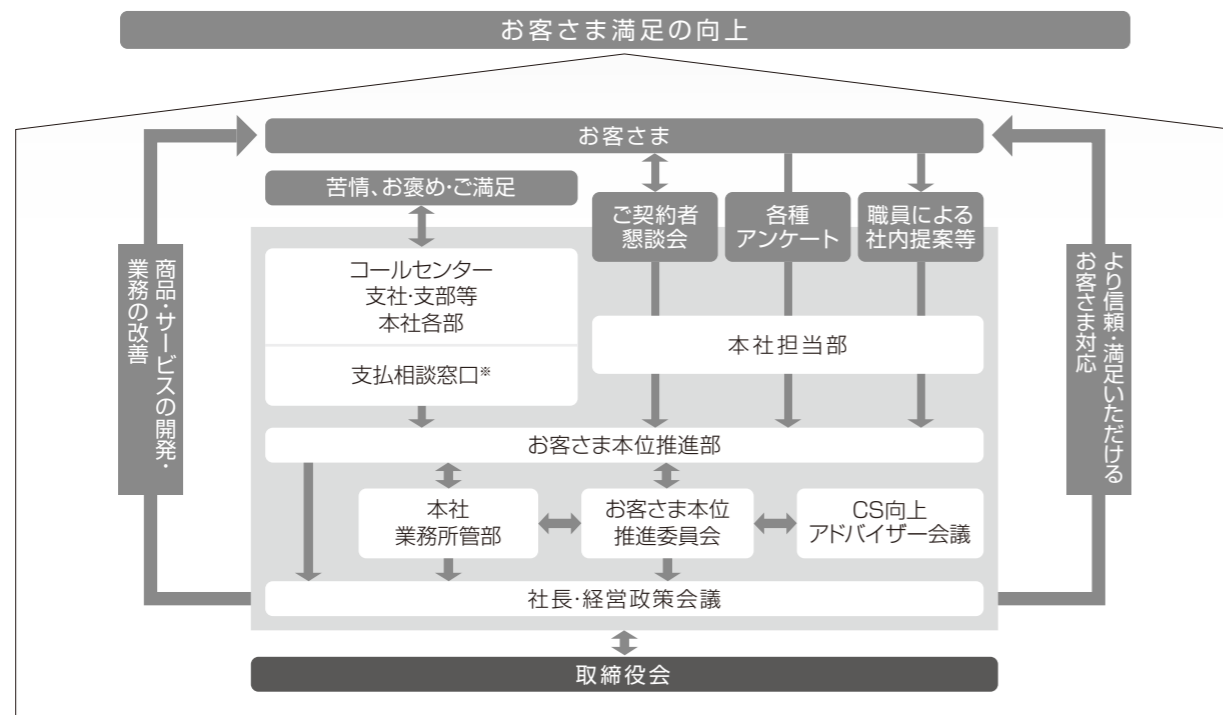
●「お客さまの声」を経営に活かす取り組み態勢

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ついての意

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り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います。

社外委員(敬称略)

- 江口文子(弁護士)
- 北出千鶴子(公益社団法人 全国消費生活相談員協会)

- 小浦道子(東京消費者団体連絡センター事務局長)
- 森俊彦(一般社団法人 日本金融人材育成協会会長)

●「お客さまの声」を把握する取り組み

「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

2022年度は84,856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」への加入をきっかけに、健康診断を受けたところ、良性の大腸ポリープが見つかりました。幸い、早期に発見ができたので手術による治療ができましたが、もし、発見が遅かったら悪性で進行していたと思います。”住友生命「Vitality」に加入して本当によかったです。
デジタルを活用した取り組みについて	給付金の請求を依頼したところ、営業職員が営業用タブレット端末「Sumisei Lief(スミセイリーフ)」を使い、医療機関から発行された診療明細書をその場で撮影・アップロードして手続きを進めてくれました。入力項目も少なく、簡単で、とても便利だと思います*。給付金もすぐに口座に着金して嬉しいです。 *撮影した診療明細書から、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)で読み取る機能を搭載しています。

2022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	3,502	5.4
収納関係(保険料等)	4,064	6.3
保全関係(契約内容変更等)	19,080	29.4
保険金・給付金関係	17,643	27.2
上記以外	20,661	31.8
合計	64,950	100.0

※四捨五入の影響により、合計が100%にならない場合があります。

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います。

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

2022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
90.1%	96.6%	92.1%	97.1%

●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	「Vitality スマート」の発売
お客さまの声	“住友生命「Vitality」”プログラムの一部を無料で最大4週間体験できる「Vitality 体験版」を利用したが、体験期間終了後も継続して Vitality 健康プログラムを利用したい。
内容	Vitality健康プログラムの一部を単独でご利用いただける「Vitality スマート」を発売しました(2023年4月)。月額 330円(税込)で最長2年間利用可能で、保険型同様、ポイント獲得・ステータスアップを目標に健康増進活動に取り組める仕組みのほか、フィットネスジムの会費やウェアラブルデバイス購入代金の割引といった健康増進活動を後押しする特典(リワード)などを提供します。

事例	「戸籍書類取得代行サービス(有料)」の導入
お客さまの声	・忙しくて役所に行く時間がとれない。 ・戸籍書類の取得方法がわからない。
内容	戸籍書類の取得に関してお困りごとがある場合に、お客さまに代わり全国の役所から住民票および戸籍謄本等を取得代行するサービス*1を導入しました(2023年3月)。 *1 住友生命では経験豊富な「(株)エスコーエーエージェント・ジャパン信託」(EAJ 信託社)と業務提携しております。戸籍書類の取得等にかかる諸費用は、お客さまのご負担となります。

事例	“住友生命「Vitality」”アプリ改善サポート体制の拡充
お客さまの声	スマートフォンの操作が苦手なため、“住友生命「Vitality」”アプリの操作方法を教えてください。
内容	スマートフォンの操作が苦手なお客さまでも、Vitality健康プログラムの仕組み状況を、より簡単に把握・確認できるように、アプリの画面構成を「わかりやすく・使いやすく」変更しました。 また、お客さまに安心してアプリをご利用いただけるように、Vitalityサービスセンター*2において、遠隔での画面共有・共同編集サービスを試験導入し、サポート体制のさらなる拡充を目指しています。 さらに、営業時間外におけるサポートとして、AI自動応答システムを導入しました。アプリに登録いただいているメールアドレスの変更など、日・祝を含めた24時間受付サービスを順次展開しています。 *2 住友生命では営業職員によるサポートの他に、お電話やインターネットでVitality健康プログラムやリワード(特典)に関するご照会を受け付けています。

●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の判断、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。

— 2022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	158,166件	3,191,111件	3,349,277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		2,881件	27,968件	30,849件
免責事由に該当		157件	417件	574件
告知義務違反による解除		86件	182件	268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	12件	12件
その他		1件	5件	6件
合計		3,125件	28,584件	31,709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。

2022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)	117件(0.9%)	33件	84件
フリーダイヤル案内件数	13,383件	2,337件	11,046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

2022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	5件
-------	----

2022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	就労不能介護年金	約款に定める「状態」とは認められないため支払非該当とした事案
	特定疾病保険金	悪性黒色腫であるが上皮内癌のため支払非該当とした事案
免責事由に該当	死亡保険金	病死との申出があったものの、1年以内の自殺と認定し免責とした事案