

スミセイ中期経営計画2025 4つの取組み

ウェルビーイング デザインへの進化



保険のコンサルティングを中心とした商品・サービス提供にとどまらず、保険以外のサービス領域まで含めたサービスをチャンネルにかかわらず総合的に提供することを通じて、お客さまを守り・増やしていきます。また、これまで以上に地域に根付いてお客さまに寄り添い続けていくための体制を確立させます。

保険を通じた安心の提供と健康増進への貢献

お客さまの体験価値向上のため、「人ならではの」価値に「デジタル」を融合（AI等を活用した活動・コンサルティングサポートの展開など）することで、お客さまの状況・状態に応じた最適な商品・サービスを提供していきます。

具体的には、Vitalityを広めていくための先進的な商品の開発やVitalityを付加することができる商品の拡大を図っていくことに加え、魅力ある貯蓄性商品や代理店チャンネルにおける競争力のある商品を開発します。

企業保険については、団体3大疾病保障保険（ホスピタA・V）の拡充や新商品の開発を推進していきます。

また、お客さまサポートにおいては、チャンネルを超えて総合的なサービスが提供できる体制の強化を図り、支社・本社が一体となったお客さまフォロー体制の強化や、保険手続きやアフターフォローのデジタル化を継続推進していきます。

ウェルビーイングを提供する競争力の高い人財集団づくり

お客さまに寄り添ったサービス提供に資する営業職員（ウェルビーイングデザイナー）の育成と販売体制の強化を図っていきます。

また、営業職員の在籍率向上に向けた運営と指導者教育を強化することと併せて、お客さまへのウェルビーイングの提供に向けた営業職員評価の見直しなどを進めていきます。

充実した暮らしを支え、地域に根付いたウェルビーイングサービスの提供

地域企業における健康経営・ウェルビーイング経営や自治体における取組みを全役職員でサポートしていきます。

自治体での具体的取組みとしては、「Vitalityウォーク」と称して、順次、自治体と連携のうえ住民に向けて、一定期間無償でVitality健康プログラムの一部を提供することで、地域に根付いたウェルビーイングサービスを提供していきます。

これらの取組みにより、保険のお客さまを守り・増やしていくとともに、お客さまに寄り添い地域に根付いてVitalityを提供し、ウェルビーイング価値提供顧客数・Vitality会員数を上げていきます。

		2025中計目標
グループウェルビーイング価値提供顧客数(国内)		1,460万名
グループ保有契約年換算保険料		3兆3,400億円
住友生命	ウェルビーイング価値提供顧客数	1,170万名
	Vitality会員数	240万名
	保有契約年換算保険料	2兆2,600億円

事業チャンネルにおける取組み

営業職員（スミセイライフデザイナー）

事業環境認識

国内市場については、少子高齢化の進行、単身世帯が増加する中、「就労不能・介護」「認知症」「医療」「老後」といった生前保障マーケットは、引き続き拡大トレンドにあると考えています。

新型コロナウイルス感染症への対応が平時へ向かっている一方で、これまで以上に先行きが不透明で将来の予測が困難な時代であり、加速度的な変化が続いていくことが想定されます。加えて、コロナ禍を経てデジタル化・非接触化が一定程度進み、提供される商品やサービスの品質

の高まりに比例して、お客さまの求める水準も高度化、多様化していくと考えています。そのような中で、お客さまのニーズに、柔軟かつ的確に対応できる営業職員の「目指す姿」として「ウェルビーイングデザイナー」を定めました。

職員一人ひとりが「ウェルビーイングデザイナー」としてお客さまに寄り添えるよう、社会保障制度をはじめとした知識習得、デジタルツールを活用した活動、そしてその根幹となる「人の価値」を高める「人財共育」への取組みを強化していきます。

前提となる事項

- 少子高齢化、単身世帯の増加
- 低金利環境の継続可能性
- お客さまニーズの多様化、変化の加速
- 医療保障・介護保障、健康増進型保険への需要の高まり

対策

- 多様化するお客さまのニーズやお客さまの利益に適う商品の提供
- お客さま本位の業務運営の推進とコンサルティング力のさらなる向上
- 人口動態の地域特性に応じたサービス体制構築とマーケット戦略推進
- 社会保障制度に根差した私的保障（当社商品・提携商品）に関する教育に注力
- 健康増進型保険発売を契機とした健康長寿社会実現に向けた社会課題の解決

営業職員チャンネルにおける取組み

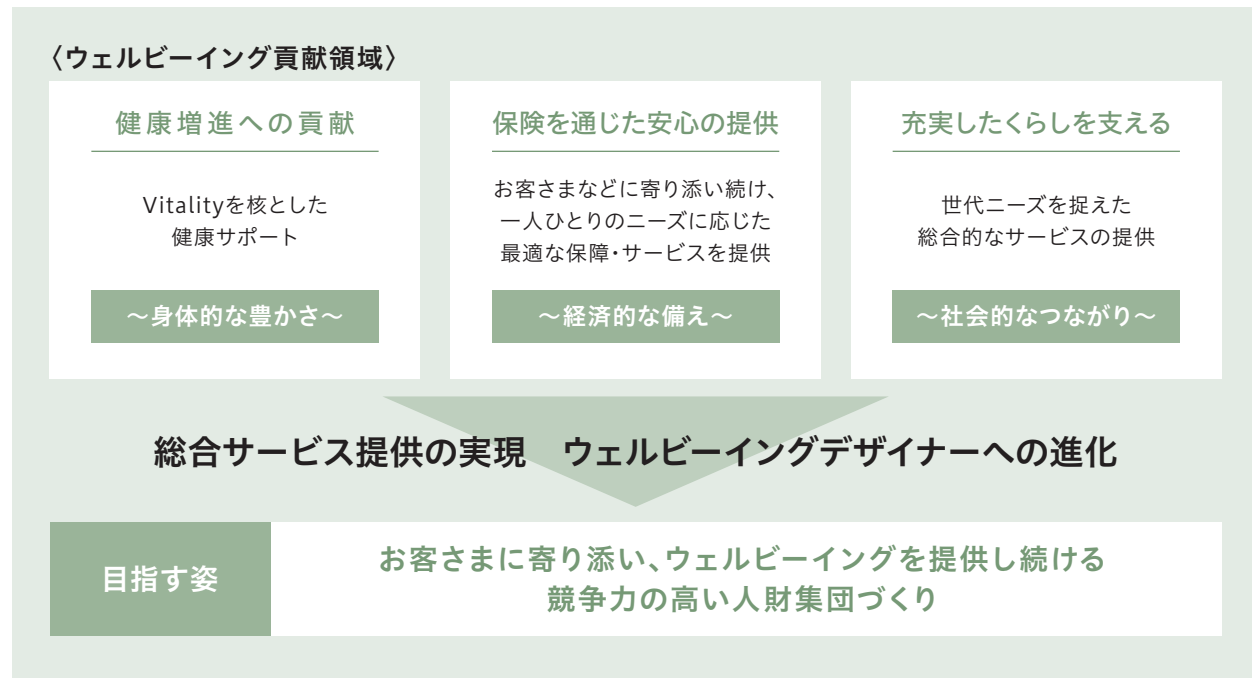
ウェルビーイングデザイナーへの進化

2022年度は、3カ年計画「スミセイ中期経営計画2022」の最終年度として、同計画に掲げる「社会に貢献する」「社会に信頼される」「社会の変化に適応する」という三つの基本方針のもと、「人」と「デジタル」でお客さまを支え、「一人ひとりのよりよく生きる＝ウェルビーイング」への貢献を通じた『なくてはならない』生命保険会社の実現に向けた取組みを進めてきました。

2023年度以降は「住友生命グループVision2030」で目指す姿を実現するべく、「スミセイ中期経営計画2025」にて掲げている、営業職員のレベルアップ・お客さま対応の質を向上していくことにより、ウェルビーイングデザイナーへの着実な進化を図っていきます。具体的には、これまでの保険領域に加えて、お客さまの充実した暮らしを支える「非保険」領域へのサービスを提供していくとともに、これまで以上に地域社会への貢献など、活動の幅を広げていきます。

個人のお客さまには、新商品である「収入パスポート」のお知らせ活動に取り組んでいきます。既契約のお客さまには、保障内容の見直しをより自在に行っていただけるよう、転換制度の対象商品を拡大しましたので、総訪問活動等を通して保障の最新・最適化を案内していきます。

さらに「非保険」領域においては、Vitality健康プログラムを保険契約と切り離し、アクティブチャレンジ等のプログラムの一部をご利用いただける「Vitalityスマート」を発売しました。Vitalityスマートをより多くのお客さまにお届けしていくことで、健康長寿社会の実現に向けた一翼を担っていきたく考えています。また、自治体・企業向けのアプローチとして、地域に根付いたウェルビーイングサービス提供を強化し、継続的なコンタクトを通して、健康経営・ウェルビーイング経営(CSR・福利厚生制度等)のサポートに取り組んでいきます。これらの取組みを通して、お客さまや地域社会の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

営業職員による「人ならではの」価値に加えて、お客さま意向に添った「デジタル」等も活用することで、「人とデジタルが融合」したサービスの提供により、ウェルビーイングに貢献していきます。

その先に、人の力だけではできないことを「デジタル&データ」で補完していき、新たな価値を創出していきます。

具体的なサービスとして、Vitalityのビックデータを活用した「ペース管理&疾病リスク」をVitalityの新機能として搭載しました。

これにより、Vitalityのアプリから「目標達成へのペース管理」「個別アドバイス」「疾病リスク」の情報を得ることができるようになりました。

それ以外にも「デジタル&データ」を活用した接点創出、サービスの進化などを通じて、営業職員による対面での「人ならではの」価値に加え、「デジタル」を活用した対面・非対面を組み合わせたコミュニケーションにより、高品質で満足度の高いコンサルティングとサービスを提供していきます。

“住友生命「Vitality」”

生命保険は従来、経済的な保障による「安心」をお客さまに提供してきました。これから先の未来を見据えた時、この「安心」の領域は一層広がっていきます。“住友生命「Vitality」”を中心に、「一人ひとりのよりよく生きる＝ウェルビーイング」に貢献するサービスを様々なパートナー企業とも連携しながらエコシステムとして展開することで、未来に続く住友生命ならではの価値を実現していきます。

健康寿命の延伸～CSVプロジェクト～

当社の企業理念「経営の要旨」では、社会に貢献するという目的へ向けて、変化する時代・事象の中で本質を見極めることの大切さを説いています。SDGsに代表されるように、現代社会における社会課題は多様化・複雑化しています。こうした課題による影響を見極め、当社のレジリエンスを高めるとともに、課題解決へ向けた取組みを進めることが重要であると考えています。

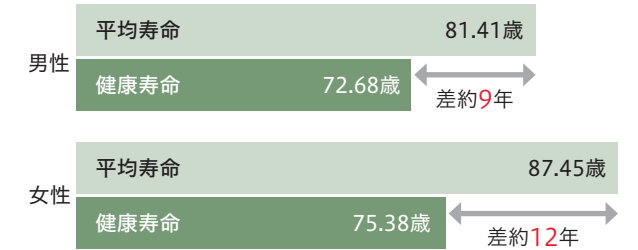
日本は世界でも有数の長寿社会ですが、平均寿命と健康寿命との隔たりは小さくなく、その差を埋めていくことが社会的な課題となっています。

健康寿命の延伸に貢献していくことは、お客さまと長きにわたってお付き合いをしていく生命保険の性質上、事業との親和性が高く、本来的に取り組んでいくべき分野です。

住友生命は、健康増進型保険“住友生命「Vitality」”を軸に、社会全体への健康増進の働きかけや、健康経営

の推進を行うことで、「健康寿命の延伸」という社会課題の解決に取り組んでいます。この取組みを「CSVプロジェクト」と位置づけ、「お客さま」・「社会」・「会社・職員」とともに、健康増進という新しい共有価値を創造することで、「日本の健康寿命の延伸」を目指しています。

平均寿命と健康寿命の隔たり



(出典)「第16回健康日本21(第二次)推進専門委員会」(厚生労働省)

“住友生命「Vitality」”とは

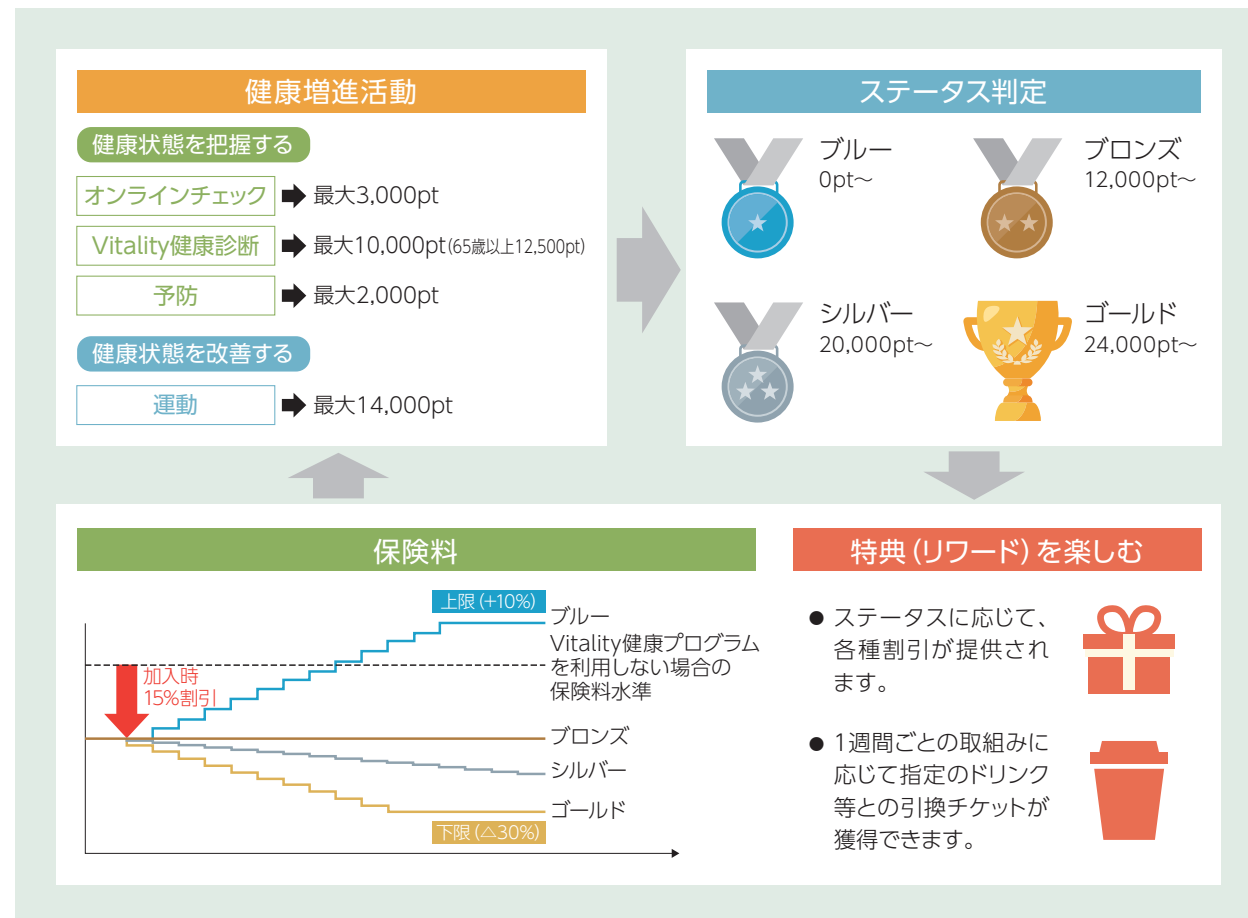
2018年7月に発売した健康増進型保険“住友生命「Vitality」”は、継続的に健康増進活動に取り組むことをサポートするVitality健康プログラム^{※1}を生命保険に組み込んだ商品です。保険本来の保障に加え、お客さまの日々の健康増進活動を包括的に評価し、毎年の取組実績に基づき判定されたステータスに応じて保険料の割引^{※2}を受けることができます。また、フィットネスジムの月会費割引や旅行の割引などの様々な特典(リワード)によって、お客さまの健康増進への取組みをサポートします。

「Vitality」は、南アフリカの金融サービス会社Discovery Ltd.(ディスカバリー)が開発し、1997年より20年以上に亘り、南アフリカで販売されています。また南アフリカのほか、イギリス、アメリカ、中国、シンガポール、オーストラリア、ドイツ、日本等、40の国と地域で、3,000万人以上^{※3}(2022年12月末時点)に提供されています。なお、日本では住友生命が独占契約を結んでいます。

※1 Vitality健康プログラムの利用については、保険料とは別にVitality利用料が必要になります。
 ※2 保険料は割引になるケースだけでなく、ステータスによって割増になることもあります。
 ※3 他国で提供されている「Vitality」の種類はVitality導入各国により異なる場合があります(損害保険・健康保険等)

	<ul style="list-style-type: none"> 健康状態のみならず、継続的な健康増進活動を評価し、ステータスに応じて保険料が変動 健康増進活動をサポートする様々な特典(リワード) 病気等のリスクそのものの減少に寄与する
従来の保険	<ul style="list-style-type: none"> 加入時(ある一時点)の健康状態で保険料を決定 主に、病気等にかかった場合(リスク)に備える機能

“住友生命「Vitality」”のしくみ



新機能「パーソナル健康増進サポート&パーソナル疾病リスクレポート」の追加

Vitality会員に健康増進活動を習慣化していただくため、目標とするステータスまでのポイント獲得ペースを管理したり、取組状況に応じたパーソナルアドバイスや疾病リスクを提示する「パーソナル健康増進サポート&パーソナル疾病リスクレポート^{※1}」機能を2023年3月より提供しています。

機能は生命保険会社が提供するヘルスケア関連サービスにおいて業界初^{※4}となっています。

これからもお客さまに新しい価値を提供できる商品やサービスの開発、それらを実現するためのデジタル&データ人材の育成に取り組んでいきます。

本機能は、累計販売140万件を超える“住友生命「Vitality」”から得られる各種データ^{※2}、国立研究開発法人産業技術総合研究所とのアドバイスの伝え方に関する研究^{※3}、これまで取り組んできたデジタルプロジェクトで得た知見を活かし、独自に開発したものであり、これらの

- ※1 本機能をご利用いただくには、スマートフォン等でVitalityアプリをダウンロードいただく必要があります。
- ※2 Vitality健康プログラムによる歩数や健康診断等のデータ、生命保険契約によるお支払いデータ等
- ※3 「性格特性や健康意識に応じた健康アドバイスの伝え方」に関する共同研究等
- ※4 一般社団法人生命保険協会加盟42社について、当社調べ（2022年12月末時点）

機能の概要

パーソナル健康増進サポート
会員が設定した目標ステータス達成までの「健康増進ペース管理」と、会員個人の性格や健康増進活動実績に基づいた「パーソナルアドバイス」を提供

- ✓ 目標ステータスをクリアできるよう運動ポイントの獲得ペースを管理
- ✓ 会員の性格・特性やポイント獲得状況を踏まえ、個別アドバイス「あなたへのオススメ」を提供

パーソナル疾病リスクレポート
会員の健康診断結果と健康増進活動に基づき「疾病リスクレポート」を提供

- ✓ 会員の経年の健康診断結果や運動実績と、住友生命における疾病等による保険金等お支払いデータの相関を分析し、会員ごとに定量化した「健康スコア」や「生活習慣病リスク」を提供

「Vitalityスマート」の発売

お客さまの健康増進に向けた取組みをサポートするべく、生命保険にVitality健康プログラムを付加した健康増進型保険“住友生命「Vitality」”（以下「保険型」）、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」（以下「体験版」）を提供しています。こうした中、体験版をご利用いただいたお客さまからは「体験後も継続してVitality健康プログラムを利用したい」といった声を多数いただいております。より幅広いお客さまの健康増進活動に貢献するため、2023年4月より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

mart」を発売しました。「Vitalityスマート」は月額330円（税込）で最長2年間利用可能であり、保険型と同様、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。こうした商品ラインアップの拡充を通じ、「ウェルビーイングに貢献する『なくてはならない保険会社グループ』」を目指していきます。

Vitality健康プログラムの比較

	保険型	Vitalityスマート	体験版
提供期間	保険期間と同じ	2年間	4週間
ポイントメニュー	運動 オンラインチェック 健康診断書提出等 予防	同左	運動 オンラインチェック
対象特典	全リワード	アクティブチャレンジ等の一部のリワード	アクティブチャレンジ

VOICE

京阪支社 枚方南支部
西山職員

健康づくりを通じた地域社会の皆さまとの結びつきを感じています

大阪府との共同プロジェクトである大阪Vitalityチャレンジのご案内や、parkrunへの参加を通じて、地域のお客さまの健康づくり（ウェルビーイング）に取り組んでいます。

大阪Vitalityチャレンジでは、生命保険への加入有無を問わずにご利用いただけるVitality健康プログラムをご提供しており、気軽にVitalityを通じた健康づくりを体験いただいています。参加された方からは「欲しい特典（リワード）が最初に当たったので、毎週目標達成を意識するようになった。3カ月の体験で体重が5キロも減少した」との話をいただいております。あらためてVitalityの魅力と効果を実感しています。

健康への意識の低かった年齢の若い方からも、Vitalityに取り組んでいただいたことで「ポイント獲得が楽しくて、健康診断の結果を見るようになった。がん検診を受けるようになった」とのお声もいただいております。若い方にこそVitalityで健康意識を高めていただきたいとの思いで、日々取り組んでいます。私自身Vitalityに加入したことで毎日の歩数を意識して歩くようになりました。これからも地域のお客さまとのつながりを大切にしつつ、Vitalityを通じてお客さまの健康づくりに取り組んでいきたいと思っております。

ホールセール(法人のお客さま向け商品・サービス)

環境認識

企業を取り巻く環境は大きく変化しています。人手不足が予想される中で働き手を確保するためには、企業の従業員が安心して働ける環境づくりが必要不可欠であり、企業福祉制度への期待はますます高まっています。また、「健康経営」や従業員の「治療と仕事の両立支援」に取り組む企業は年々増加しており、そうした中、企業経営

者が従業員一人ひとりをサポートしていくためには、社会保障・企業福祉・自助努力をバランスよく組み合わせることが必要となります。住友生命では、制度運営から、資産運用、従業員へのサービスまで多岐にわたる幅広いニーズにお応えし、総合的な企業福祉制度の実現をサポートします。

2022年度の振り返り

団体3大疾病保障保険は、2018年の発売開始以来多くの企業に導入いただき、治療と仕事の両立支援にお役立っていただいています。

2022年度には、オンラインがん相談サービス「CancerWith for 住友生命」、重症化予防支援サービス「Mystar」を新

たな付帯サービスとして導入したことにより、3大疾病の早期発見から治療、復職支援に至るまで幅広いサポートをご提供可能となりました。



今後の取組み

2023年度は新たに策定した住友生命グループVision2030ならびにスミセイ中期経営計画2025に基づいて、団体3大疾病保障保険の拡充や新商品の開発推進、各種法人向けサポートメニューの充実、また人とデジタルの融合による法人向け各種手続きの利便性向上を図ることにより、企業福祉制度をサポートする体制の構

築をより一層進めていきます。さらには、Vitality健康経営タイプによる健康増進キャンペーンを企業へご提供していくことで、従業員の健康増進をサポートすることのみならず、住友生命のステークホルダーにとっての新たな価値向上に貢献していきます。

法人向け商品ラインアップ

	企業福祉制度等	法人向け商品
従業員の保障・退職金等の準備	弔慰金・死亡退職金制度	総合福祉団体定期保険
	法定外労働災害補償制度	
	遺族・遺児育英年金制度	
	健康経営・治療と仕事の両立支援	団体3大疾病保障保険(全員加入タイプ)
	医療保障制度	医療保障保険(団体型) 団体定期保険入院保障特約 繁栄ドクターGO
従業員の自助努力促進	退職金・退職年金制度	確定給付企業年金保険、確定拠出年金 福利厚生保険Zプラン(5年ごと利差配当付自由保険)
	債務保証制度	団体信用生命保険 団体信用生命保険 がん保障特約 団体信用生命保険 3大疾病保障特約
	お手頃な保険料で死亡・高度障害や3大疾病の保障を準備	希望者グループ保険(団体定期保険) 希望者グループ保険(無配当団体定期保険) 団体3大疾病保障保険(任意加入タイプ)
役員の保障	ゆとりある老後生活資金を準備	拠出型企業年金保険
	自助努力助成制度	住友の財形年金 住友の財形住宅貯蓄 スミセイ財形貯蓄プラン
	弔慰金・死亡退職金制度	総合福祉団体定期保険 繁栄プライムフィット
従業員の自助努力促進	退職慰労金・退職金制度	エンブレムGP エンブレム新長期プラン
	医療保障制度	医療保障保険(団体型) 繁栄ドクターGO

法人向けサポートメニューの充実

■ 従業員向けセミナー

① 健康増進セミナー

食事・運動・睡眠などについて、実際に身体を動かしながら楽しく学ぶことを目的としています。健康増進への意識向上による行動変容につなげます。

参加型のセミナーです。簡単な運動体験を取り入れたり、オンラインセミナーでは投票機能を使うなど楽しく受講できます。



② マネーセミナー

資産形成のための基本的な知識を学び、人生100年時代に備えた投資行動について考えていただくことで、「貯蓄から投資へ」の行動変容をサポートします。

参加型のオンラインセミナーです。投票機能を活用したり、クイズに回答いただくことで巻込みを図ります。



③ ライフプランセミナー

ライフイベントや生活設計を学ぶことで、仕事の大切さや資金計画の重要性を理解し、定着率向上等の効果につながります。

従業員の皆さまご自身に、結婚・出産・セカンドライフといった未来のイベントなど、将来の人生設計を考えていただきます。



④ セカンドライフセミナー

定年後の生活設計に必要な社会保険や年金について学び、生活設計を明確化することでシニア社員の就業意欲向上をサポートします。

退職後の各種社会保険からの給付や年金額を確認し、従業員ご自身で家計プランを作成いただきます。



⑤ 確定拠出年金投資教育セミナー

確定拠出年金の加入者は自らの運用結果について責任を負うこととなりますので、「制度導入時教育」「継続教育」「追加加入時(新入社員)教育」として講師を派遣し、企業における投資教育をサポートしています。

■ 経営者向けコンサルティング

① 健康経営*コンサルティング

健康経営勉強会や健康経営優良法人認定基準解説、健康経営優良法人申請アドバイスなどを行います。

※「健康経営*」はNPO法人健康経営研究会の登録商標です。「健康経営」とは従業員の健康保持・増進の取組みが将来的に収益性等を高める投資であるとの考えのもと、健康管理を経営的視点から考え、戦略的に実施することです。

② 退職金・年金コンサルティング

人生100年時代を見据えた老後資金対策および財政健全化サポートを行います。

■ ビジネスサポート

① ビジネスマッチング

住友生命の全国ネットワークを活用し、当社のお取引企業へのご紹介、ビジネスマッチングの機会をご提供しています。

② ストレスチェックサービス

労働安全衛生法の改正により2015年12月から従業員数50名以上の事業場ではストレスチェックの実施が義務化されています。ストレスチェックの外部委託をご希望の企業向けに、住友生命と業務提携を行った専門業者を紹介する「紹介業務」を行っています。

■ 健康増進キャンペーン

① Vitality健康経営タイプ

無料健康増進キャンペーン(4週間)をご案内させていただきます。ご参加いただいた方は、1週間毎に設定された運動目標を達成すると、特典が必ず獲得できます。

法人向け各種手続きの利便性向上

これまで書面による手続きが多かった法人向けの各種手続きについて、デジタルの活用による利便性向上を推進しています。

具体的には、団体定期保険・団体3大疾病保障保険などについて、企業の事務担当者の皆さまによる入退社手続きや従業員の皆さまによる加入手続きや保障見直しなどについてWeb化を実施。ペーパーレス化・郵送事務削減など事務担当者の皆さまの業務削減・効率化を実現するとともに、従業員の皆さまのご自宅でも加入手続きなどが可能になるなど利便性の向上を図っております。

また、2024年1月からは、確定給付企業年金保険においてもWeb化を実施。事務担当者の皆さまによる入退社手続きのほか、退職金・年金など請求手続きについてもWeb上で行えるようになります。

その他、人とデジタルの融合によりサービス向上を実現するため、各種手続きの改善を続けます。

事業チャネルにおける取組み 金融機関等代理店・ 保険ショップ



環境認識

長寿化の進行により、「人生100年時代」とも呼ばれる超高齢社会に突入しています。このような環境の下、資産を次世代に遺す「相続」のニーズに加え、老後を安心して過ごすための自助努力として、公的年金を補完する「資産形成」のニーズが益々高まっています。国内の低金利環境の継続が想定される中、このようなお客様のニーズに的確にお応えするために、円建商品に加えて、外貨建商品のラインアップの拡充に取り組んでいます。一方で、外貨建商品には為替リスクなどの留意事項があるとともに、金融機関等代理店を通じてご高齢のお客さまにご加入いただくケースもあります。

そのため、各種リスクやリターンを記載した募集補助資料、視覚的にわかりやすく商品性をお伝えする商品紹介動画の提供など、お客さまに外貨建商品の特性や留意事項等を一層わかりやすくご理解いただける情報提供に向けた取組みを進めています。また、今後もお客さまニーズの多様化が更に進むことが予想されます。子会社であるメディケア生命・アイアル少額短期保険とともに、住友生命グループとしてお客さまのニーズを捉えた機動的な商品開発を実現し、商品ラインアップの拡充を図ることで、金融機関等代理店や保険ショップを通じてお客さまに安心と満足を提供していきます。

前提となる事項

- 少子高齢化、単独世帯の増加
- 低金利環境の継続の可能性
- 各種サービスの進展、ライフスタイル変化に伴うお客さまニーズの多様化、変化の加速
- 代理店における顧客本位の業務運営の推進

対策

- 資産を次世代へ遺す「相続」ニーズや、公的年金を補完する「資産形成」ニーズに適う商品の提供
- 低金利環境でもお客さまニーズにお応えできる商品ラインアップの拡充・機動的な商品開発体制の構築
- お客さまへのわかりやすい情報提供等を通じた顧客本位の業務運営推進に向けた支援

2022年度の振り返り

金融機関窓販への取組み

2002年10月の金融機関窓販開始以来、年金保険や生命保険など様々な商品を全国の金融機関を通じ、多くのお客さまにご提供しています。

2022年度は、お客さまの相続対策や資産運用ニーズにお応えすべく、終身保険および貯蓄性商品の販売促進等に取り組みました。その結果、金融機関窓販における累計販売件数は約250万件になりました。

住友生命では、全国の金融機関担当ホールセラーを通じて商品やコンプライアンス等をテーマとした様々な研修を募集人向けに実施しています。また、金融機関専用サポートデスク（電話での照会窓口）を設置し、金融機関からの照会に迅速にお答えするための体制を整えています。

金融機関窓販累計販売実績（2023年3月末現在）

発売以来 **2,500,280**件

※住友生命の金融機関窓販実績合計（証券会社・ゆうちょ銀行含む）

日本郵政グループへの取組み

2008年5月から、日本郵政グループ各社における住友生命商品の販売が開始されました。

全国の郵政担当ホールセラーの活動においては対面および非対面を掛け合わせて、きめ細かな活動・研修を実施しています。

また郵政専用サポートデスクにて日本郵政グループ各社からの照会にお答えすることで、保険販売、適正なコンプライアンス対応等の推進に努めています。

2022年11月より郵便局において、健康上の理由で保険の加入をあきらめていた方のための医療保険（たよれるYOUプラス：5年ごと利差配当付限定告知型終身保険）についてペーパーレスの取扱いを開始しています。これにより窓口業務の負担軽減・効率化を推進するとともに、お客さまへの迅速な保障の提供に向け取り組んでいます。

今後の取組み

2023年度は新たに策定しました住友生命グループVision2030ならびにスミセイ中期経営計画2025に基づいて、引き続きメディケア生命・アイアル少額短期保険とともに、お客さまの多様なニーズにきめ細かくお応えできる商品・サービスの提供に努め、より多くのお客さまに更なる安心と満足をお届けしていきます。

お客さまにとってわかりやすい情報提供の観点から、CS向上アドバイザーに募集資料の意見を求め、よりわかりやすい資料の作成を目指しています。今後もその取組みを継続していきます。

代理店のサポートについては、全国に各代理店を担当するホールセラーを配置し、Webや動画を活用した新たな研修スタイルも活用しつつ、相続や生前贈与等を含めた様々な研修を通じて代理店をサポートする体制を構築しています。定期的なコンプライアンス教材の提供や研修講師の派遣等を通じ、引き続き法令等遵守の注意喚起を行っていきます。

今後も多様化するお客さまのニーズに適切に対応していくために、教育・研修体制の一層の充実に努めていきます。

代理店研修体系

	業務委託説明会	■ 代理店業務の概要 ■ 住友生命の会社概要 等
導入研修	登録前・後研修	
		■ 商品概要 ■ 販売契約実務研修 ■ コンプライアンス研修 等
スキルアップ研修	生命保険研修	■ 商品研修 ■ 事例研究 ■ 販売スキル向上研修 ■ グリーフケア研修 ■ コンプライアンス研修 等

メディケア生命

100%子会社であるメディケア生命保険(株)は、2010年4月に開業しました。保険ショップ、インターネット保険サイトや金融機関などの募集代理店を通じ、「自分にあった商品を主体的に選択したい」という意向を持ったお客さまに対し、シンプルでわかりやすい保険商品を機動的に提供しています。

2022年4月には、主力商品である医療終身保険「新メディフィットA」等について給付内容を充実させる商品改定を行い、ご好評をいただいています。

開業以来、お客さまにとって最適な商品・サービスの提供に努めてきており、これまで多くのお客さまからご支持をいただいた結果、2023年3月には、保有契約件数が160万件を突破しました。

今後も住友生命のグループ会社である強みを活かし、お客さまに選ばれる保険商品やサービスの提供に取り組んでいきます。



お電話でのお問い合わせ・ご相談 **0120-315-056**
[平日 9時~18時 / 土・日 9時~17時] (祝日および年末年始を除く)

公式ホームページ
<https://www.medicarelife.com/>

アイアル少額短期保険

2019年8月に子会社化したアイアル少額短期保険(株)は、少額短期保険業者ならではの機動的な商品開発力を活かし、時代とともに変化するリスクやニーズに対する保険商品を開発してきました。その代表的な商品は、妊娠週数に関係なくご加入いただける妊産婦の方向けの医療保険「ディアベビー」、少子高齢化・単身世帯増加などの社会構造の変化によりリスクが高まる「孤独死」に注目した家主様向けの孤独死保険「無縁社会のお守り」です。

2022年度には、キャッシュレス決済サービス「PayPay」アプリ内の「PayPayほけん」専用商品として、「熱中症お見舞い金保険」、「インフルエンザお見舞い金保険」の提供を開始しました。

今後もユニークな新商品開発やニッチマーケットの開拓等により、住友生命グループのマーケティング戦略に貢献するとともに、お客さまへの充実した商品やサービスの提供に取り組んでいきます。



商品・契約内容のお問い合わせ **0120-550-378**
※平日10時~16時(祝日除く)

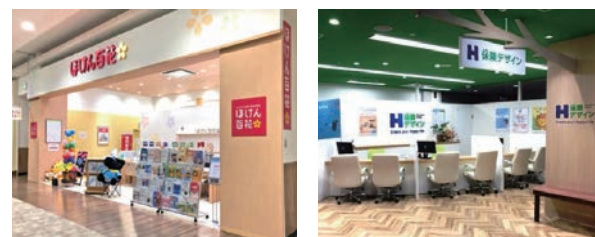
公式ホームページ
<https://www.air-ins.co.jp/>

保険ショップ事業への取組み

100%子会社であるいずみライフデザイナーズ(株)において、保険ショップ「ほけん百花」を運営しています。首都圏・京阪神・名古屋の3大都市圏を中心に83店舗(2023年3月末)を展開しており、ショッピングセンターや駅至近の商店街を中心に店舗し、お客さまに気軽に立ち寄りいただける店舗を目指しています。同店舗は乗合代理店として、住友生命グループの商品だけでなく、32社(2023年3月末)の生損保・少額短期保険の品揃えと丁寧なコンサルティングに加え、質の高いサービスを提供することで、お客さまの多様化するニーズに幅広くお応えできる店舗となっています。

また、2017年7月に子会社化した(株)保険デザインは、関西エリアで保険ショップ「保険デザイン」を運営しており、2023年3月末現在、29店舗を展開しています。

引き続き、保険ショップによる保険販売事業を通じ、より多くのお客さまとご家族に最適な保障を提供していくとともに、お客さまの動向や商品ニーズを的確に捉え、お客さまサービスのより一層の向上に努めていきます。



<https://www.hokenhyakka.com/>
 <https://www.hokendesig.co.jp/>

VOICE



ほけん百花 カリーン江坂店 佐々木店長

お一人おひとりのご希望に合わせて寄り添った提案を

住友生命グループのいずみライフデザイナーズ株式会社が運営する保険ショップ『ほけん百花』の店長として、お客さまのライフプラン相談、ご希望に合わせた保険提案、店舗運営を行っています。

お客さまは、様々なニーズやご不安を抱え相談にいらっしゃいます。「保険を見直したい」というご要望でも、お客さまによってお悩みの中身は異なります。そのため、お考えを丁寧にヒアリングし、お客さまに合った保険提案ができるように入念な準備を心がけています。その提案をご納得いただいた時の「ありがとう」のお言葉は何よりのやりがいです。

また、店長は所属スタッフの育成も務めます。スタッフに対しても同様に丁寧なヒアリング、提案に向けての入念な準備の大切さを伝えています。特に経験が少ないスタッフに対しては、接客後すぐにアドバイスをを行い、どうすればよりお客さまに寄り添った提案ができるかを一緒に考えます。徐々にそのスタッフも自信をもってヒアリング、提案ができるようになり、お客さまにご満足いただいた時は、自分の時以上に嬉しく、店長としての醍醐味だと思います。これからも、多くのお客さまのお役に立てる接客、店舗づくりができるよう、日々取り組んでまいります。

主な住友生命グループ提供商品

住友生命		メディケア生命・アイアル少額短期保険	
終身保険 円建商品 ふるは〜と ロード plus ふるは〜と F ふるは〜と L ふるは〜と L (介護プラン) プラス つみたて 終身保険 外貨建商品 ふるは〜と ロード global II プラス つみたて 終身保険 (米ドル建)	個人年金 円建商品 たのしみ 未来 たのしみ 未来 (学費積立プラン) たのしみ グローバル III (定率増加プラン) たのしみ グローバル III (指数連動プラン) 外貨建商品 たのしみ グローバル III (定率増加プラン) たのしみ グローバル III (指数連動プラン) たのしみ 未来 global たのしみ 未来 global (米ドル建)	医療保険等 医療終身保険 (無解約返戻金型) (20) 新 メディフィット A 特定疾病医療終身保険 (無解約返戻金型) メディフィット Re 新 メディフィット リターン 特定疾病一時給付保険 (無解約返戻金型) (23) 新 メディフィット Plus 無解約返戻金医療 (無解約返戻金型) (23) メディフィット EX がん治療保険 (無解約返戻金型) メディフィット がん保険	収入保障: 定期保険 特約型収入保障保険 (無解約返戻金型) メディフィット 収入保障 定期保険 (無解約返戻金型) メディフィット 定期 (アイアル少額短期保険) 無縁社会のお守り (家族円満生活実現のための保険) 家賃保証 (100%保証) ママと赤ちゃんの医療保険 ディアベビー みんなの葬儀保険 子育て支援中心の総合サービス 子宝エール

※たのしみグローバルIIIは円建・外貨建(米ドル建・豪ドル建)から選択可能

商品

「収入パスポート」の発売

お客さまの身近に潜むリスクである、短期的に働けない状態となった際の収入減少をカバーするため、「収入パスポート」を2023年3月に発売しました。

入院経験者に対するアンケート調査を住友生命が実施したところ、入院期間が2週間以上(1か月未満)の人が収入減少を経験される割合は、67%(約3人に2人)にのびます。さらに、この収入減少を経験された人が、収入回復までに要した期間は、退院後2か月程度が31%、3か月程度が20%となっています。

会社員等の方は傷病手当金が支給される場合もありますが、支給額は収入の概ね2/3であり、収入減少を十分に補えない可能性があります。

そのようなリスクに備えるべく、「収入パスポート」は、継続して14日入院をした場合に、3か月程度の収入保障見合いの一時金をお支払いします。



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。

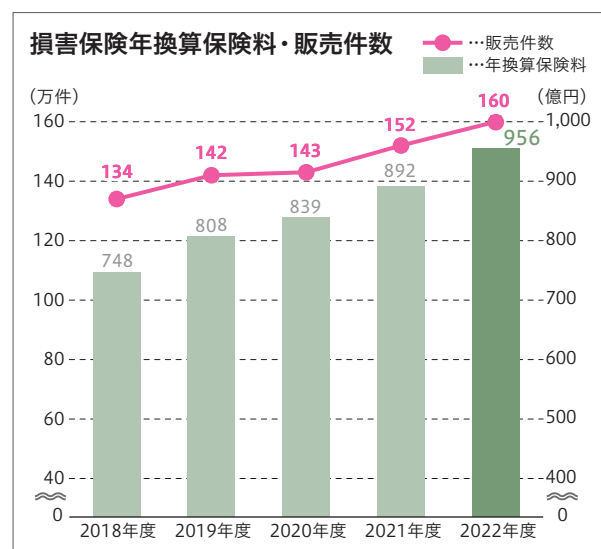


■ 損害保険事業への取組み

2008年9月に三井住友海上火災株式会社と業務提携強化の基本合意を行い、翌年より全面的に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。

高度なリスクコンサルティング力・最大規模の損害サービスネットワークを有する三井住友海上の代理店として、損害保険販売にも積極的に取り組んでいます。個人のお客さまを取り巻く災害・事故等、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しています。

当社は、お客さまとご家族の人生におけるあらゆるリスクをカバーする生保・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。



サービス

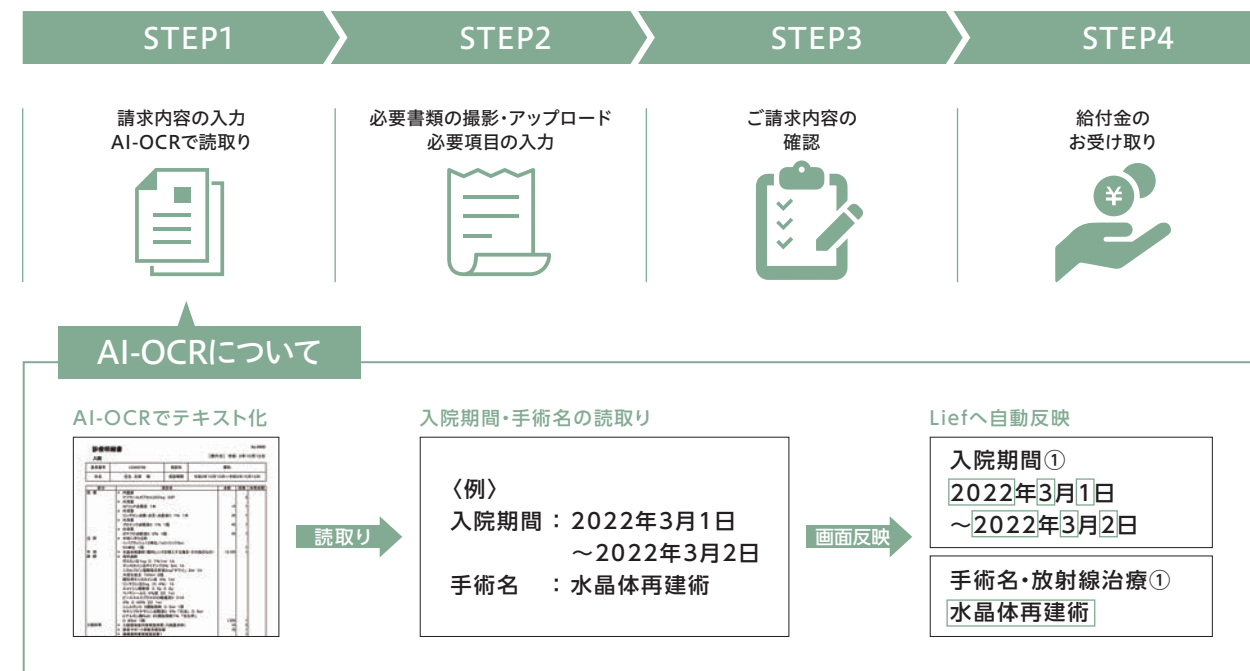
給付金請求のデジタル化

お客さま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。

本サービスでは、営業用タブレット端末の「Sumisei Lief(スミセイリーフ)」やお客さま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です。

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、お客さまのご負担を軽減することができます。

今後もお客さま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。



サービス

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、上記の給付金請求手続きだけでなく、ご契約内容の確認、入出金のお取引、住所変更等をご利用いただけます。



スミセイのご家族アシストプラス

ご契約者・被保険者さま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。



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。

また、コールセンターに入電が集中している際にもお客さまをお待たせすることなくスムーズに手続き受付ができる電話窓口として、一部の要件に「AI自動音声応答サービス(お客さまの発話内容(音声)をAIエンジンが認識し自動音声対話で完結させるサービス)」を導入しています。