

「顧客中心主義に基づく業務運営方針」にかかる 取組結果について（2019年度）

2020年6月28日
SBI生命保険株式会社



1. 「顧客中心主義」の徹底	・・・・・・・・・・・・・・・・	2ページ
2. 「お客さまの声」を生かす取組み	・・・・・・・・・・・・・・・・	3ページ
3. 最適な保険商品・サービスの提供	・・・・・・・・・・・・・・・・	4ページ
4. 分かりやすい情報提供	・・・・・・・・・・・・・・・・	9ページ
5. 適正かつ迅速な保険金・給付金等の支払い	・・・・・・・・	10ページ
6. 利益相反の適切な管理	・・・・・・・・・・・・・・・・	11ページ
7. 本方針を役職員に浸透させる枠組み	・・・・・・・・	12ページ

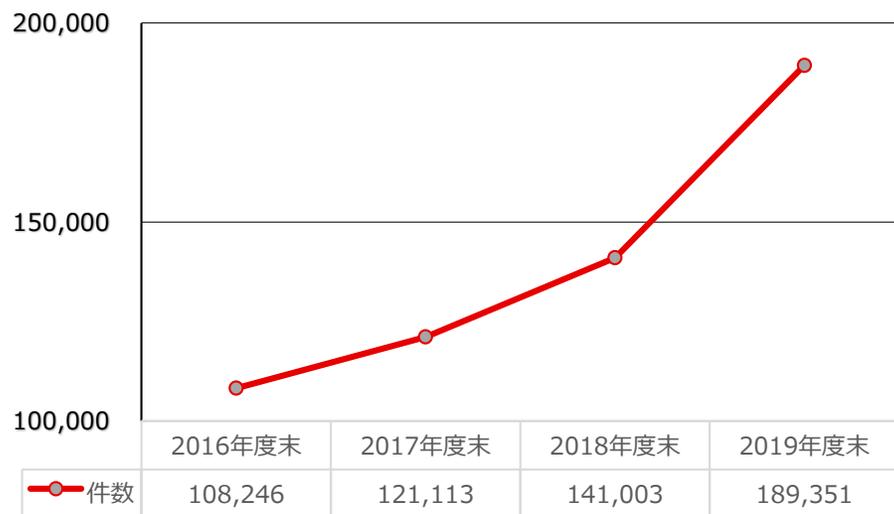
1. 「顧客中心主義」の徹底

当社では、「顧客中心主義に基づく業務運営方針」の徹底度合いを計る評価指標（KPI）として、「保有契約件数」と「お客様満足度」を設定し、顧客中心主義に取り組んでいます。

保有契約件数

企業理念を踏まえた昨年来の取組の結果、**2019年度末の保有契約件数は、18.9万件（対前年比+34.0%）**と大きく増加いたしました。

保有契約件数※



※個人保険件数と団信被保険者数の合計

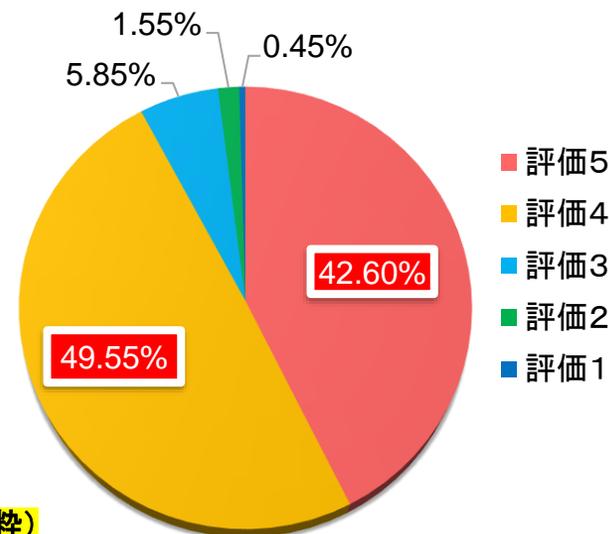
お客さま満足度

お客さまとのもっとも大切な接点の一つである給付金ご請求時に、当社の対応についての「満足度アンケート」を実施しております。2019年10月～2020年3月のお客さま満足度における**高評価※の割合は92.1%**となっております。

※高評価＝評価5と評価4の合計

Q給付金手続きを通して、当社に対する印象はどのように変化いたしましたか。

評価5＝良くなった
 評価4＝やや良くなった
 評価3＝変わらない
 評価2＝やや悪くなった
 評価1＝悪くなった



お客様からの感謝の声(抜粋)

- とても親切でいい対応をしていただきました。
- 病氣してわかりました。”保険”って本当に大事なんだなあ。入ってよかったです。ありがとうSBIさん！！
- 他社に比べて、コンタクトセンターの方の対応もよく、給付金請求手続きも手間がかからない。さらに支払いまでの期間が短く素晴らしいと思う。

2. 「『お客さまの声』を生かす取組み」の取組み状況

【2019年度の新たな取組み】

●ご提案募集コーナー

2019年5月から、当社ホームページに、お客さまが「あったらいいのに」と思う生命保険商品やサービスのアイデアを募る「ご提案募集コーナー」を設け、お客さまからのご意見やご提案を生かす取組みを実施しており、2019年度末までに190件を超えるご意見やご提案を頂戴しました。

2019年12月に発売した就業不能保険「働く人のたより」も、企画段階においてお客さまから「働くことができなくなった場合の備え」に関するご提案をいただいたことが、開発の後押しとなりました。



●「お客様安心カード」

「水に濡れて保険証券が判読できず、保険会社の連絡先がわからない」などのお客様の声を受け、石灰石から生まれ耐水性・耐久性に優れた新素材で作成した「お客様安心カード」を配布いたしました。



●同性パートナー死亡保険金受取人指定のお取扱い

インターネットからのお申し込みについても、所定の条件を満たした場合は同性パートナーを死亡保険金受取人に指定できるようにいたしました。

●「女性のお客さま専用 保険金・給付金受付窓口」の設置

女性特有の病気等に罹患されたお客さまが、安心して保険金・給付金等のお手続きを行っていただけるよう、専任の女性オペレーターが対応する女性のお客さま専用のお問合せ窓口を設置いたしました。



お客さまの声を生かす体制の拡充

当社は、お客さまのご意見やニーズに応える商品や、利便性が高く親しみやすいサービスをご提供するため、コールセンターやWebサイト、当社商品を販売する代理店に寄せられたお申し出に加え、保険金・給付金等のご請求時のお申し出など「お客さまの声」を幅広く集め、一元的に分析・評価する仕組みを構築しています。

また、今年度からCS（カスタマー・サティスファクション）推進室を設置し、お客さまの声を生かした改善策を経営陣へスピーディーに提言する体制を強化いたしました。

3. 「最適な保険商品・サービスの提供」の取組み状況（1）

新商品

就業不能保険 「働く人のたより」



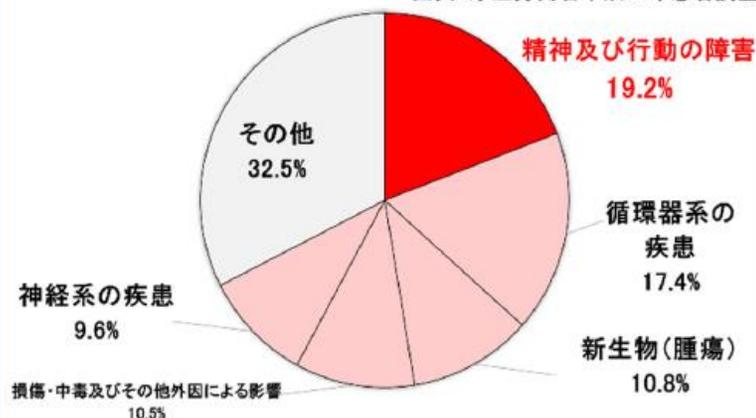
当社が行った「将来の不安に対する意識」調査により、特に働き盛りの方や共働き世帯では、働けなくなることによる経済的な不安が大きいことが分かりました。

このようなご不安やお客さまからのご意見を受けて、2019年12月に、就業不能保険「働く人のたより」の販売を開始しました。

就業不能保険「働く人のたより」は、お手頃な保険料で加入でき、病気やケガなどで働けなくなったときにお給料のように毎月給付金が支払われ、ご家族の生活を守る保障としてお客さまにご安心をお届けする保険商品です。

また、2017年の厚生労働省の調査によると、入院の理由として「精神及び行動の障害」が19.2%と最も高い結果となっています。就業不能保険「働く人のたより」は、現代社会で身近な病気となっている精神疾患を保障できるタイプも取り入れ、働くお客さまへご安心をお届けいたします。

平成29年患者調査
入院患者の傷病分類別構成割合
出典：厚生労働省平成29年患者調査



3. 「最適な保険商品・サービスの提供」の取組み状況（2）

リニューアル

インターネット申込専用定期保険 「クリック定期! Neo」

当社は、2019年4月に、「低廉な保険料」「簡単 & スピーディな申込手続き」でご好評であったインターネット申込専用の定期保険「クリック定期!」をリニューアルしました。

リニューアル後の「**クリック定期! Neo**」は、ご年齢だけでなく、ご結婚やご出産など様々なライフステージに合わせ、保険期間を10年から最長30年まで、または満了年齢を55歳から80歳の間からご選択できるようにいたしました。



サービス

ペーパーレス申込手続きサービス

当社は、代理店窓口販売における新しいツールとして申込ペーパーレスシステムを導入し、従来は紙で行っていた保険申込手続きが、タブレット端末などを利用したペーパーレスで手続きができるようになりました。これにより、代理店さまの業務効率とともに、お客さまの利便性が向上いたしました。

<特長>

1. シンプルでわかりやすい操作性

シンプルでわかりやすい画面操作により、お客さまの利便性と代理店さまの業務効率を、飛躍的に向上させます。

2. すべて画面上で契約完了

これまで書面でお手続きいただいていた、健康状態についての告知や保険料のクレジットカード払いも画面上で完結でき、正確で漏れのないお手続きが可能となります。

3. スムーズなお手続き

お申込内容の確認も画面上で行えるため、紙でのお申込時に発生していた記入不備などがなくなり、スムーズなお手続きが可能となります。

3. 「最適な保険商品・サービスの提供」の取組み状況（3）

サービス

LINE Payで継続保険料支払い！

当社は、他の生命保険会社に先立って、継続保険料の請求書上のバーコードを「LINE Pay 請求書支払い」のコードリーダーで読み込むだけで、簡単に継続保険料をお支払い出来るサービスを開始いたしました。これによりお客さまは、コンビニ決済や銀行払込、スマートフォンを使ったLINE Payから、好きな方法をご選択いただけるようになりました。

サービス

健康・医療から相続までの相談サービス：安心健康サービス

当社は、当社の保険商品にご加入いただいているご契約者さま・被保険者さま、そのご家族を対象に、健康や医療、相続に関するご相談サービスをご提供しています。ご相談者さまのプライバシーは厳守されるだけでなく、ご相談窓口には女性スタッフも多数在籍し、安心してご利用いただけます。

1. 健康・医療関連相談サービス

健康や医療に関するお悩みやご相談に、医師・看護師がお答えします。また看護師による育児相談や、臨床心理士等の専門相談員によるメンタルカウンセリングをご用意しております。

2. 相続相談サービス

遺産分割や相続放棄など、知ってるようで知らないことが多い相続に関するご相談に、相続手続きの専門家である司法書士がお答えします。

3. その他のサービス

各種ご相談サービスに加え、介護サービス事業所・有料老人ホームのご案内や、人間ドック・PET検査紹介予約サービスなどのご紹介サービスもご用意しています。

※ご連絡先は、「保険証券」・毎年お送りしている「コミュニケーションガイド」をご確認下さい。また、当社Webサイトには各サービスの詳細をご案内しておりますので、あわせてご参照ください。

SBI 生命大阪ビジネスセンターの開設！

当社は、万が一一大規模な自然災害などが発生した場合でも、お客さまからの契約照会やお客さまへの保険金・給付金のお支払いなどの重要業務・サービスを継続する社会的使命を担っています。これまでも、BCP（Business Continuity Plan：事業継続プラン）を制定し、業務継続体制を構築してきましたが、2020年5月11日、SBI日本少額短期保険株式会社の大阪本社内に【**SBI 生命大阪ビジネスセンター**】を新たに開設し、当センターで非常時の契約照会業務等を行える体制を強化しました。

当社は、今後も、定期的に災害対策演習を行い、情報システムの安全性確保の確認を行うとともに、その結果を踏まえ必要な改善を行うことで、事業の継続性確保に万全を期していきます。

<SBI 生命大阪ビジネスセンターの特長>

当センターがあるグランフロント大阪は、JR大阪駅や阪急大阪梅田駅方面からのダイレクトなアクセスが可能で、非常用の電源設備や高い耐震・耐風性能を備えています。

<全国3拠点での業務継続体制>

当センターの開設により、2017年6月より稼働している佐賀県鳥栖市のコールセンターと合わせて、全国3拠点（東京、大阪、佐賀）においてお客さまへの対応を図れることとなりました。

団体信用生命保険

住宅ローン等をご利用される方へ、万が一の際や働けなくなることによる経済的不安をカバーするための団体信用生命保険及び団体信用就業不能保障保険をご提供しています。2019年度末までに、取扱金融機関が全国19機関まで拡大しました。これにより、住宅ローン等をご利用されるお客さまへのサポートとともに、地方金融機関を中心とした地方創生にも貢献しています。



団体信用生命保険「ウェブ申込み」

住信SBIネット銀行の一部住宅ローンをお申込みになるお客さまが、SBI生命の団体信用生命保険のお申込みと健康状態の告知手続きをインターネット上で行える「ウェブ申込み」の取扱いを開始しました。

これにより、ご自宅のパソコンまたはスマートフォンからお手続きが可能となり、これまでは団信お申込み時に必要であった書類の記入、捺印、郵送が原則不要となり、お客さまのお手続きのご負担が大幅に軽減されました。

4. 「分かりやすい情報提供」の取組み状況

【分かりやすい情報提供への取組み】

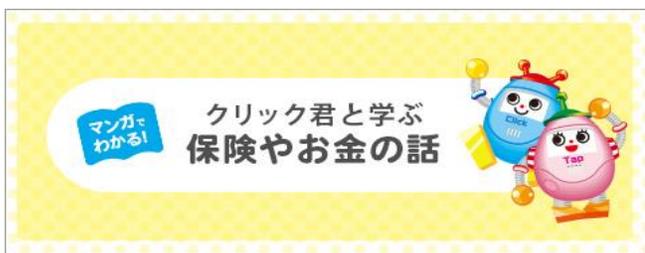
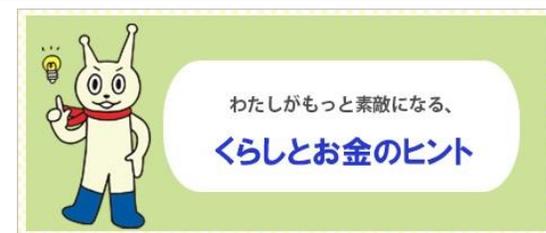


【FP風呂内先生のファイナンシャル・プランニング教室】

当社Webサイトにおいて、当社マスコット「スビくん」の保険やお金などに関する悩みや質問にファイナンシャルプランナーの風呂内先生が答える会話形式のコンテンツを、ご提供しています。スビくと一緒に楽しく学ぶうちに、ファイナンシャル・プランニングの基本的な知識が身に付いていきます。

【わたしがもっと素敵になる、くらしとお金のヒント】

当社Webサイトにおいて、くらしとお金にまつわる情報を集めたコンテンツをご提供しています。住まいや健康だけでなく、趣味やペットまで幅広く話題を取り上げつつ、あわせてそれぞれのお金に関する情報をご提供しています。



【クリック君と学ぶ、保険やお金の話】

当社Webサイトにおいて、当社の保険商品にちなんだキャラクター、クリック君が主人公となり、マンガ仕立てのストーリーで、保険やお金に関する話を、旬なテーマに沿って、分かり易く解説しています。

【SMS（ショートメッセージサービス）による入金・復活のご案内サービス】

保険料のお払込みやご契約の復活などご契約の継続に関する重要なお案内をお客さまへ確実に伝えるため、お電話やお手紙によるご案内に加え、SMS（ショートメッセージサービス）によるご案内を開始いたしました。



5. 「適正かつ迅速な保険金・給付金等の支払い」の取組み状況

【支払検証委員会】

適正な保険金支払を実現するための体制

毎月、迅速かつ適切な保険金・給付金等の支払いが行われているかについて、保険金・給付金等の支払審査部署とは別の部署が検証をし、支払業務の品質向上に取り組んでおります。

また、お支払対象とならなかったご請求を中心に、**社外の専門家である医師、弁護士、消費生活専門相談員等から構成される支払検証委員会**が、当社の判断が適切であったか否かの検証を実施しております。

【保険金支払即日サービス】

ご家族に万一のことがあった場合、ご遺族には深い悲しみと共に、医療費やご葬儀の費用等は経済的ご負担となります。当社では、ご葬儀の手配や諸手続きなどの急な出費に少しでもお役に立つべく、一定の条件を満たすご契約について、FAX等による簡易なお手続きにより、**最短で請求日当日に死亡保険金をお支払**するサービスを実施しております。

【コミュニケーションガイド】

保険金・給付金等の請求などの各種手続きや必要書類などについて、当社Webサイトやコールセンターでのご案内のほか、「コミュニケーションガイド」にも掲載し、ご加入いただいているお客さまに年1回お送りしています。

【ご家族連絡先登録制度】

当社からの郵便物が届かない場合や、大災害発生時等に連絡が取れない場合に、お客さまの安否確認など、お客さまへの連絡がより確実におこなわれるように、あらかじめお客さまのご家族の連絡先をご登録いただく取組みを実施しております。

6. 「利益相反の適切な管理」の取組状況

【お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引の管理】

当社では、「利益相反管理方針」に基づき、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引（利益相反のおそれがある取引）を漏れなく把握・管理する取り組みを実施しています。

代理店手数料体系の見直し

当社は、顧客中心主義に基づき、真にお客さまの利益に貢献できるを理想の代理店像を定め、その理想の代理店像を共有する募集代理店に対し、以下の品質評価手数料等を支払う代理店手数料体系に改めました。

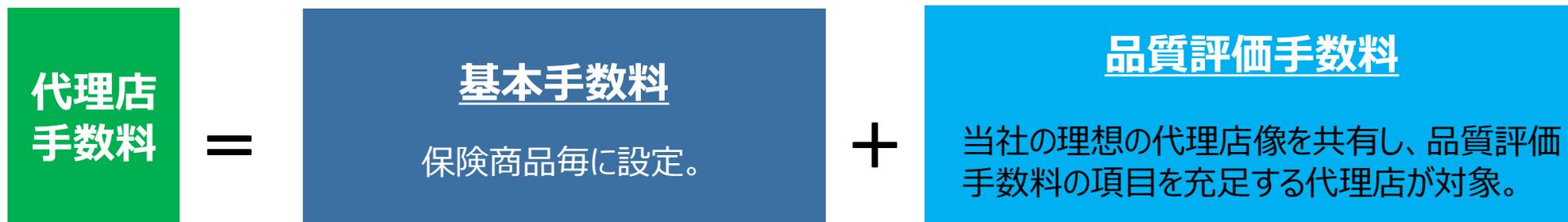
理想の代理店像

- ①お客さま本位の業務運営に基づき、②お客さまのご意向に沿い適切な比較推奨による募集を行い、③十分なアフターフォローを実施する代理店

※当社ホームページに代理店手数料に対する考え方を公表しています。

※代理店手数料のイメージ

保険商品毎に設定した「基本手数料」と、当社の理想とする代理店像を共有すると認めた募集代理店を対象とした「品質評価手数料」から構成されます。



7. 「本方針を役職員に浸透させる枠組み」の取組状況

方針・理念の浸透

当社では、会社全体の戦略、各施策の実施目的、取組み方法及び優先順位を検討・決定する際の判断基準として、中期経営計画の中で「顧客中心主義」を第一に掲げております。

また、全役職員に向けて発せられる「社長メッセージ」等においても、経営トップから「顧客中心主義」を組織全体に浸透するよう取り組んでいます。

研修等の実施

全役職員に対する研修を定期的 to 実施するとともに、顧客中心主義の業務運営に資するトピックスを、「コンプライアンス通信」等の社内周知文書にまとめて周知を図っています。

業績評価

業績評価の一環として、全役職員に対し、自身の担当業務における「顧客中心主義」に係る取組みについて目標を設定し、役職員がそれぞれの目線で取組み可能な「顧客中心主義」を考え、実践するよう、働きかけを行っています。

アイデアBOX

全役職員から商品・サービスや業務改善に関する意見やアイデアを募集し、経営トップが内容を確認し、良いものはどんどん採用し、業務改善等に生かしています。前述のSMSによるお客さまへの情報提供サービスはその中で実現されたアイデアの一つです。