

2022年度

「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 にかかると組結果について

2023年6月26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」を活かす取組み	3 ページ
3. 最適な保険商品・サービスの提供	6 ページ
4. わかりやすい情報提供	8 ページ
5. 適正かつ迅速な保険金・給付金等の支払い	11 ページ
6. 利益相反の適切な管理	12 ページ
7. お客さまの負託に応える資産運用	13 ページ
8. 本方針を役職員に浸透させる枠組み	14 ページ

方針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」の評価指標（KPI）として、「保有契約件数」と「お客さま満足度」を設定し、顧客中心主義の徹底に努めています。

保有契約件数

顧客中心主義を踏まえた各種取組みにより、2022年度末の保有契約の加入者数は39.7万人と前年対比25.8%増となりました。2019年度以来、4年連続20%を超える結果となっています。

※ 個人保険の保有契約件数と団体信用生命保険の被保険者数の合計



お客さま満足度

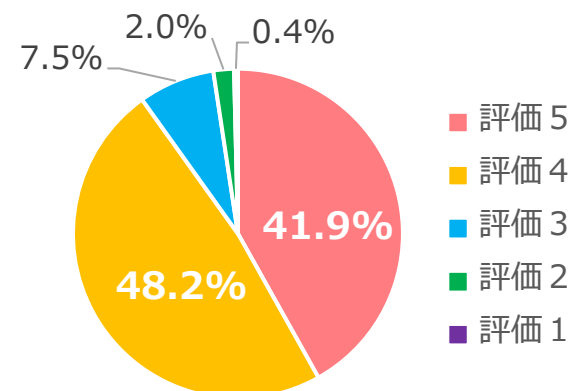
お客さまとの最も大切な接点の一つである給付金ご請求時に、当社対応に関する「給付金のご請求手続きに関するアンケート」を実施しています。

2022年4月～2023年3月のお客さま満足度における高評価※の割合は90.1%となっています。

※ 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



お客さまからの感謝の声（抜粋）

- とても親切に対応していただいた。支払われた給付金が、その後の治療に大変役立っている。加入している保険会社の中でSBI生命が一番対応がよかった。
- 支払われた給付金でとても助かった。本当にありがとう。窓口の方に相談して泣いてしまった時も優しく対応していただき、感謝しています。
- コロナの請求で書類手配にとまどったが丁寧に对应していただき感謝しています。
- SBI生命は手続きの対応がいつもはやく、とても感謝しています。

方針2. 「お客さまの声」を活かす取組み

取組み体制

「顧客中心主義に基づく業務運営」を徹底するため、経営会議の諮問機関としてカスタマーセントリシティ委員会を設置しています。

当委員会では、社外の意見を聴取し、顧客保護および利便性の確保・向上に反映するためCSアドバイザーボードを設置しています。



■ カスタマーセントリシティ委員会

カスタマーセントリシティ委員会は「顧客中心主義に基づく業務運営」を徹底するため、その具体的な取組みについて、対外的な視点から総合的に検証や確認を行うとともに、諮問機関として経営会議に対し専門的見地から意見を答申しています。お客さまの声は当委員会にフィードバックされ、その対応に関する必要な討議、検討課題のモニタリングを実施しています。

■ CSアドバイザーボード

CSアドバイザーボードは弁護士、医師、消費生活相談員の社外有識者で構成されています。お客さまの声に基づく改善課題について、年2回の定例会議、および、適宜実施される諮問を通して社外有識者の提言を踏まえ適切な業務改善等について検討をしています。

2022年度は、社外有識者からの提言を踏まえ、就業不能保険や団体信用生命保険の帳票をよりわかりやすい表記とするため、説明文言の改訂を行いました。また、保険金・給付金支払時において実施される事実確認についても、お客さまへの対応を改善しました。

方針2. 「お客さまの声」を活かす取組み

取組み体制

お客さまの生の声から、顕在化していないニーズを捉えて、新しい商品やサービスの開発・提供につなげることを目的に「ご提案募集コーナー」を開設しております。

あったらいいのに
こんな保険やサービス！



■ ご提案募集コーナー

「ご提案募集コーナー」では、2022年6月に第6回、12月に第7回の受賞者の発表を行いました。

第6回では「相続に関するアイデア」や「長生きリスクに関するアイデア」など、数多くのご提案が寄せられました。

第7回では「DXを駆使した保険商品やサービス」、「子育て家族向けの商品やサービス」、「女性向けの保険商品やサービス」をテーマとしてアイデア募集を行い、数多くのご提案が寄せられました。

その結果、以下のとおり各賞を選定いたしました。

- ・ 第6回目（2021年度下期）
SBI生命大賞 「ペット信託付きの生命保険に関するアイデア」
その他、SBI生命サービス賞、SBI生命商品賞、GO!GO!Swallows賞、社長特別賞
- ・ 第7回目（2022年度上期）
SBI生命DX技術賞 「AIドクターサービス付き生命保険」
その他、SBI生命子ども支援賞、SBI生命女性支援賞

今後もお客さまの声に耳を傾け、投稿いただきましたアイデアを参考に新しい商品やサービスの開発・提供に努めてまいります。

方針2. 「お客さまの声」を活かす取組み

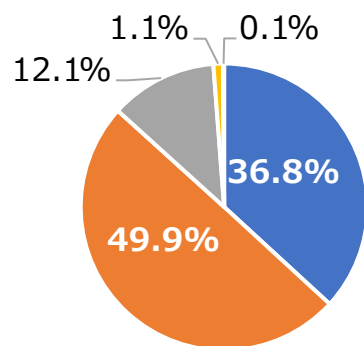
広くお客さまの声を聴取

広くお客さまの声を聴取し、一層のサービス向上と業務改善への活用を目指し、「ご契約者さまアンケート」を実施いたしました。

■ ご契約者さまアンケートの実施

2022年10月～11月に個人保険のご契約者さまを対象に、年1回送付する「ご契約内容のお知らせ」において、「ご契約者さまアンケート」へのご協力のご案内を送付いたしました。アンケート対象者105,344名のうち、6,877名（回答率6.5%）のお客さまよりご回答をいただきました。

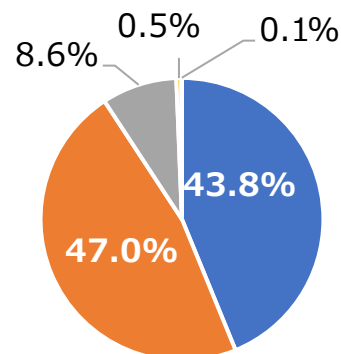
ご回答いただいた内容のうち、お客さまの「総合満足度」「契約継続のご意向」およびその他の主な項目の集計結果は以下のとおりです。ご意見は、今後の商品企画、サービスの向上に役立ててまいります。



総合満足度 **86.7%***

- とても満足している
- どちらかといえば満足している
- どちらともいえない
- どちらかといえば満足していない
- まったく満足していない

* 「とても満足している」「どちらかといえば満足している」の合計



契約継続意向 **90.8%***

- とても思う
- どちらかといえば思う
- どちらともいえない
- どちらかといえば思わない
- 全く思わない

* 「とても思う」「どちらかといえば思う」の合計

項目	アンケート集計結果
「ご契約内容のお知らせ」について	「ご契約内容のお知らせ」について：「とてもわかりやすい」「どちらかといえばわかりやすい」の回答割合 93% ※「ご契約内容のお知らせ」の改善は8頁目をご参照ください
契約後の諸手続きについて	スムーズな手続きができたかについて：「はい」の回答割合 96%
お客様コンタクトセンターについて	対応の満足度について：「とても満足」「どちらかといえば満足」の回答割合 84%
ホームページについて	わかりやすさについて：「とてもわかりやすい」「どちらかといえばわかりやすい」の回答割合 85%

方針3. 最適な保険商品・サービスの提供

終身医療保険

カスタマーアンケートの結果を踏まえ、「リーズナブル・シンプル・フレキシブル」を特長とした終身医療保険を開発し、11月から発売を開始しました。



■ リーズナブルな保険料で充実した保障を確保できる「SBI生命の終身医療保険Neo」を発売しました。

「人生100年時代」を迎え、医療保険（特に終身医療保険）に対するお客さまのニーズは依然として高いものとなっています。こうした中、カスタマーアンケートの結果などを踏まえ、お手頃な保険料と広い引受範囲を実現した「SBI生命の終身医療保険Neo」を開発し、11月から発売を開始しました。

「SBI生命の終身医療保険Neo」の特長

・ リーズナブル お手頃な保険料

喫煙状況や体格（BMI※）等が当社の定める基準を満たす場合、優良体料率が適用され、基準を満たしていない場合に比べて、保険料が割安になります。

※BMI＝体重（kg）÷身長（m）÷身長（m）

・ シンプル 必要な保障を厳選

基本的な保障に加えて、お客さまのニーズが高い保障を厳選、シンプルでありながら充実した保障を確保できる医療保険です。

必要な特約を組み合わせ、お客さまのニーズに合わせた保障にカスタマイズすることができます。

・ フレキシブル 広い引受範囲

健康状態に応じた保険料をご負担いただくことで、「糖尿病」や「高血圧」などの既往症によってこれまで医療保険に入れなかった方でも、ご加入いただける可能性があります。

また「精神疾患」などの病歴がある方でも、特定疾病不担保の条件をつけることで、ご加入いただける可能性があります。

方針3. 最適な保険商品・サービスの提供

最適な保険商品を目指して・・・

保険市場



オリコン

2023年 オリコン顧客満足度(R)調査
「就業不能・所得補償型保険商品」総合1位



ナビナビ保険



- 死亡保険「クリック定期！Neo」、就業不能保険「働く人のたより」は、昨年に引き続き各種のランキングで高い評価をいただきました。

「クリック定期！Neo」は「お手頃な保険料」「簡単＆スピーディな申込手続き」に加え、保険期間を10年から最長30年まで、満了年齢を55歳から80歳の間からご選択できるなど、お客さまの様々なライフステージに合わせ柔軟な選択が可能となっています。

就業不能保険「働く人のたより」はお手頃な保険料に加えて、保障するリスクを3つのタイプから選択可能であることや全疾病型は精神疾患の保障もあることから、働き盛りや共働きの世帯での、働けなくなることによる経済的な不安に対する備えとして、多くのお客さまからご好評をいただいております。

- ・ 国内最大級の保険選びサイト「保険市場」の「2023年版昨年最も選ばれた保険ランキング」の各部門（資料請求・ネット申込）で、**死亡保険「クリック定期！Neo」と就業不能保険「働く人のたより」が昨年に続き第1位を獲得**しました。
- ・ 株式会社oriconMEが実施した「2023年オリコン顧客満足度(R)調査」において、**就業不能保険「働く人のたより」が昨年に続き「就業不能・所得補償型保険商品」総合1位（3年連続）を獲得**しました。
- ・ 株式会社エイチチームフィナジーが運営する保険比較・FPに無料相談できる総合保険サイト「ナビナビ保険」の「【2022年版】ナビナビ保険グランプリ」**就業不能保険部門で「働く人のたより」が第1位を獲得**しました。

方針4. わかりやすい情報提供

ユニバーサル・コミュニケーション・デザイン

提供する情報の内容だけでなく、「見やすさ」「わかりやすさ」も検討のうえ、正しく適切な情報を提供することに努めています。



【UCDA認証「見やすいデザイン」について】

- 一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会が運営する認証制度で、情報量、タイポグラフィ（文字）、色彩設計の点でデザインの「見やすさ」を評価する認証制度となります。認証にあたっては、UCDA認定評価員と理事で構成される「認証審査会」にて審査され、「ユーザーにとって見やすく配慮している」と認められることにより認証が付与されます。

■ 「生命保険証券」がUCDA認証「見やすいデザイン」を取得しました。



お客さまへの各種ご案内について、「見やすさ」「わかりやすさ」を含め情報伝達の品質を高める改善を継続しております。昨年の「ご契約内容のお知らせ」におけるUCDA認証「伝わるデザイン」の取得に続き、2022年度は、保険契約が成立した証としてお客さまへ交付する「生命保険証券」が**UCDA認証「見やすいデザイン」**を取得しました。

UCDA認証「見やすいデザイン」は、情報量、タイポグラフィ（文字）、色彩設計等、複数の項目について、多様な生活者や高度な知見・経験を持つ専門家により厳格な評価基準にもとづき審査されます。

■ 「UCDA アワード 2022」にて2賞を受賞しました。

お客さまサービス向上のための取組みの一環として実施している「わかりやすさ」を理解するための社員研修、お客さまに提供する帳票の改善活動等、情報品質の向上への取組みが評価され**「総合賞（シルバー）」**を受賞しました。

また、ピクトグラムや罫線を活かした簡潔なレイアウトにより、記入箇所が非常にわかりやすく構成されている点が評価され、「名義変更・訂正請求書」が、特に生活者からの評価が高い対象物に与えられる**「アナザーボイス賞」**を受賞しました。

方針4. わかりやすい情報提供

お客様コンタクトセンター

お客さまへのスムーズな対応と
わかりやすい情報提供を実施す
るよう努めてまいります。



※ Well-being 診断とは、Well-being（ウェルビーイング）を実現するために重要になる7要素（「学びと成長」、「認め合い」、「チーム力」、「能力の発揮」、「会社との信頼関係」、「健全な職場」、「ワークライフサイクル」）を中心としたアンケート調査により、Well-being実現のために集中すべき領域が把握できる診断です。

■ 刷新したコールセンターシステムにより、お客さまサービスと業務効率が向上しました。

当社が推進するDX（デジタルトランスフォーメーション）の一環として、お客さまサービスの基盤となるコールセンターシステムを刷新し、2022年4月1日より稼働しております。これまで使用していた複数のシステムがひとつに集約されたことにより、オペレーターは電話応答から入電後の各種対応まで正確な情報をより迅速にお客さまにご案内することが可能となり、お客さまにご提供するサービスが大幅に向上しました。

■ 「Well-being※ CUSTOMER CENTER AWARD」 最優秀賞を受賞

お客さま対応のさらなる品質向上、およびより良いサービス提供に向けた取組みの一環として、すべての従業員が働きがいや幸せを感じて業務ができる体制整備が肝要と考え、お客様コンタクトセンターにおいて、電話対応スキル向上に関するトレーニングや業務環境の改善等を継続的に実施しており、その結果、株式会社プロシードが運営する「Well-being CUSTOMER CENTER AWARD」において、最優秀賞を受賞しました。

全国93センター（38組織/6,249名が所属）の中で総合ランキング1位、部門別ランキング（中・小規模センター部門）で1位となりました。

方針4. わかりやすい情報提供

お客様コンタクトセンター



※1 HDI-Japan は日本のサポートサービス業界の要請に応じて、世界の HDIと同じコンセプトで 2001 年に設立されました。

※2 HDIはITサポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体であり、世界初の国際認定資格制度を築きあげました。HDIは1989年に米国に設立され、現在のビジョンは「卓越したカスタマエクスペリエンスでビジネスを成功させる」ことです。HDI は世界で50,000を超えるメンバーを有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に100の支部/地区会を有しています。

■ HDI格付けベンチマーク クオリティ格付けで「三つ星」を獲得

HDI-Japan※1（運営会社：シンクサービス株式会社）が実施するHDI格付けベンチマーク クオリティ格付け（センター評価）において、お客様コンタクトセンターにおける電話対応の品質が評価され、**最高評価の「三つ星」**を獲得しました。専門の審査員が実際のお客さまとの対応履歴を調査し、5 項目のクオリティ（サービス体制/コミュニケーション/対応スキル/対応手順/困難な対応）について、お客さまがどう感じているかを重視して評価を行うものです。

電話対応者がお客さまに敬意を払い、落ち着いた雰囲気を作成し、お客さまが相談しやすい状況を作ることができる点、一連の電話対応の流れがスムーズで、お客さまの状況にあわせて柔軟な対応を行うことができる点が評価されました。

■ 「HDI認定チームアワード」を受賞

HDI-Japan※1が運営する表彰制度において「**HDI認定チームアワード**」を受賞しました。「HDI認定チームアワード」は、世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体であるHDI※2（本部：米国）が実施するアワードです。ひとつの部門内で一定数の在籍者がHDI サポートスタッフ国際認定資格を取得していることを条件に表彰され、卓越したサービス、豊富な知識を持つチームの証とされています。

また、お客様コンタクトセンターでは、すべてのオペレーターがHDIサポートスタッフ国際認定資格を取得したため、**HDI認定チームアワード最高峰のHDI Team Certified Pinnacle of Excellence**も受賞しました。

方針5. 適正かつ迅速な保険金・給付金等の支払い

体制

■ 適正な保険金・給付金等の支払いを実現するための体制

保険金・給付金等の支払いについては、支払審査部門とは別の部署が検証をおこない、支払業務の品質向上に取り組んでおります。また、顧客中心主義の観点から提言等を行うための諮問機関として設置したCSアドバイザリーボードが保険金等支払検証の機能を持つことにより、社外有識者の意見を聴取し、適切な支払いを迅速に実現する体制を整備しています。

サービス

■ 保険金支払即日サービス

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てるよう、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いするサービスを実施しています。

■ 失効契約の解約返戻金自動振込

お客さまの利便性の向上や解約返戻金の確実な支払いを行うため、失効になった契約において解約返戻金があり、保険料振替口座登録（契約者本人口座に限る）がある場合、お客さまが手続きを行うことなく保険料振替口座へ振込みする取扱いを行っています。

ご案内

■ ご契約内容のお知らせ

毎年、ご契約者さまへ「ご契約内容のお知らせ」を送付し、ご契約内容を確認いただくとともに、住所変更等の必要なお手続きのご案内を行っています。

■ 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サイトやお客様コンタクトセンターからのご案内の他、「コミュニケーションガイド」にも掲載し、「ご契約内容のお知らせ」に同封して送付しております。

制度

■ 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、事前に登録いただいたご契約者さまのご家族へ、当社からご契約者さまの連絡先や安否を確認させていただく制度を設けています。

方針6. 利益相反の適切な管理

利益相反

当社では、「利益相反管理方針」に基づき、お客さまとの利益相反のおそれを漏れなく把握し、お客さまの利益が害されることがないよう態勢を整えています。

■ 代理店手数料体系について

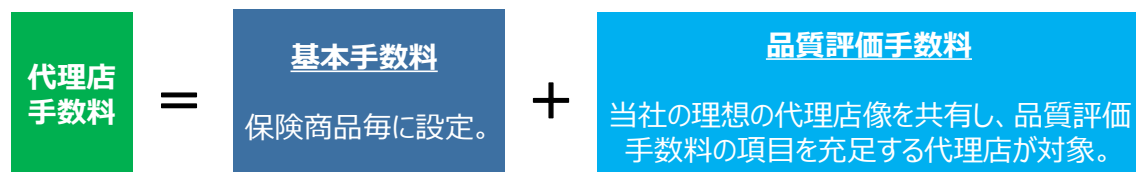
当社では「顧客中心主義」の理念を実践し、お客さまの満足度を向上させるためには、真にお客さまの立場にたち、お客さまの期待に応えることができる代理店こそ理想の代理店像であると考えています。

そのため、理想の代理店像に向けた取組みを適切に評価し、お客さま満足度のさらなる向上に資する代理店手数料体系としております。

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。

代理店手数料のイメージ：

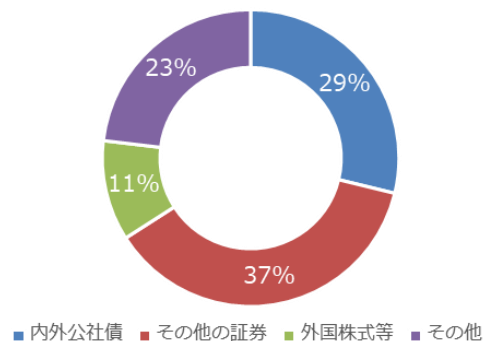


保険商品毎に設定した「基本手数料」と、当社の理想とする代理店像を共有すると認めた募集代理店を対象とした「品質評価手数料」から構成されます。

方針7. お客様の負託に応える資産運用

安定的な収益確保

一般勘定資産構成比
(2023年3月31日現在)



(注) 「その他の証券」には投資信託で保有する内外公社債を含みます。

ESG投資推進

一般勘定資産のうちESG投資の割合



※1. 従来の財務情報だけでなく、環境 (Environment)、社会 (Social)、企業統治 (Governance) に関する要素も考慮した投資を指します。

※2. 企業や地方自治体などが、環境改善効果のあるプロジェクト (グリーンプロジェクト) に要する資金を調達するために発行する債券を指します。

■ 当社は、生命保険契約の負債特性を踏まえ確定利付債券を中心とした資産ポートフォリオを構築しています。

生命保険契約の負債特性を踏まえ、長期にわたり**安定的な収益を確保できるポートフォリオ**を構築することを基本方針としています。

2022年度は、海外におけるインフレ高進による影響から大幅に各国金利が上昇しました。この状況を踏まえ、リスク量を減らすことを目的として外債残高を大幅に減らしました。円建て債券は、国内金利が少しずつ上昇していることから、残高を徐々に増加させております。マーケット全体としては金融不安の懸念が顕在化している部分もあるため、財務の健全性やリスク分散を考慮し、内外不動産ファンド等への投資はスローダウンさせており、よりリスク管理の観点を強めた**収益源泉の多様化と収益の向上**に取り組みました。

■ 中長期的な視点から環境や社会などの課題解決と持続可能な社会の実現に貢献すべくESG投資※1等の取り組みを推進しています。

2022年度は、「社会的課題解決への貢献」の観点から、グリーン・ボンド※2やインフラ・ファンド、また特に太陽光発電所案件における資金ニーズに応えた社債引受等、積極的に**環境負荷軽減・社会インフラ整備に資する投資を拡大**しました。

方針8. 本方針を役職員に浸透させる枠組み

方針・理念の浸透

「顧客中心主義」の理念を徹底的に追求して【SBI生命がお客さまにお届けする価値（VALUE）】の最大化に取り組みます。

SBIグループが掲げる「顧客中心主義」の理念を徹底的に追求して、「SBI生命がお客さまにお届けする価値（VALUE）」の最大化を図ることを中期経営計画の中で全役職員に徹底しています。また「社長メッセージ」において、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継続して発信しております。

◆SBI生命がお客さまにお届けする価値（VALUE）

- ・【お客さま】それぞれのライフステージのニーズに最もマッチし
その時々のお客さまのニーズにあった最適のものを！
- ・すべての【お客さま】に喜ばれる保険商品・サービスを
非健康体の方や、女性視点に立った保険商品、誰にでも使いやすいサービスを
- ・【お客さま】にとって簡単なお手続きで
DXの推進
- ・【お客さま】のお求めやすい料金で
業界最安水準を目指す
- ・【お客さま】に安心してご加入いただけるよう
高いソルベンシー・マージン比率等財務の健全性を確保

時代の変化に応じて、タイムリーにご提供していくこと

方針8. 本方針を役職員に浸透させる仕組み

研修/教育

定期的な研修やE-learning等によって、役職員への周知、方針の浸透を図っています。

アイデアBOX

「顧客中心主義」への取組みに対する動機づけとして、社員からのアイデアを募っています。

全役職員に対し、E-learningを含め研修を定期的実施するとともに、「顧客中心主義」の業務運営に資するトピックスを社内イントラの「顧客中心主義の取り組み」のコーナーへ掲載しております。また、「CS通信」等の社内周知文書に掲載することにより、社内周知を図っています。さらに、各部署ごとに専門研修を実施し、専門的知識の習得にも取り組んでいます。

全役職員から、「顧客中心主義」の業務運営に関する提案、商品・サービス、業務改善等の意見やアイデアを募集して、経営トップが内容を確認し、実現可能なものは順次実行に移し、業務改善等に活かしています。