

## 顧客中心主義に基づく業務運営方針

2017年6月23日  
SBI生命保険株式会社

SBIグループは、1999年の創業当初からお客さまの利益を最優先する「顧客中心主義」を貫き、インターネットをはじめとする革新的な技術を積極的に活用することで、より好条件の手数料・金利でのサービス、金融商品の一覧比較、手数料の明示、魅力ある投資機会、安全性と信頼性の高いシステム、豊富かつ良質な金融コンテンツ等、真にお客さまの立場に立った金融サービスの提供に努めてまいりました。

SBIグループの一員であるSBI生命保険株式会社（以下「当社」といいます。）は、生命保険事業を通じ、人々の不安を解消することで、一人ひとりの思い描く明るい未来に向かって「チャレンジできる人生」を支援して行きたいと考えております。当社は、長期にわたる保険契約をお守りするため健全な保険経営を維持していくとともに、「顧客中心主義」のより一層の徹底を図り、お客さまが真に求める生命保険サービスの開発・提供に努め、お客さまの声を経営やサービスに活かすための取組みを今後も継続して実践してまいります。

こうした取組みをより一層強化・徹底していくために、「顧客中心主義に基づく業務運営方針」を公表するとともに、顧客満足度など常にお客さまの視点からその取組みや成果を評価し、定期的に見直しを行ってまいります。

### 1. 「顧客中心主義」の徹底

当社は、お客さまの最善の利益を第一として行動する「顧客中心主義」を徹底することが、お客さまから選ばれる生命保険会社となるために最も重要なことであると考えています。当社は、高度な専門性と職業倫理を持ってお客さまに誠実かつ公正に対応し、お客さまに満足いただける良質なサービスを常に提供できるよう、「顧客中心主義」の徹底に努めてまいります。

#### <具体的な取組み>

##### (1) 「顧客中心主義」を実現するための基本的価値観の共有

- ・ 当社は、以下の4つの基本的価値観を役職員全員が共有することで、お客さまにとって最適なサービスを提供してまいります。
  - ① 常に誠実に行動し、約束と期待を実現します
  - ② 多様なステークホルダーのニーズと期待を理解し、敬意と思いやりを持って対応します
  - ③ 革新を追求し、機会の創出に挑戦します

- ④ 信頼関係とチームワークで結ばれたオープンな組織作りを推進します
- (2) 先進技術の活用によるお客さまへのサービスの向上
- ・ ブロックチェーンをはじめとする FinTech や IoT、AI、ビッグデータ等といった先進技術の活用を推進する SBI グループの一員として、常に自己進化を怠らず、お客さまの利便性とお客さまのニーズへの最適性を追求する新たな保険サービスの開発に挑戦してまいります。
- (3) 変額個人年金保険の資産運用の方針
- ・ 変額個人年金保険の資産運用に係るリスクとリターンはお客さま（保険契約者）に帰属することから、当社では常に誠実な態度をもって運用にあたることを徹底しております。具体的には、お客さまの最善の利益確保のため、各特別勘定別に管理基準に則った適切な管理をして、必要な手元流動性を確保する以外は極力フルインベストメントの状態を維持して運用しております。

## 2. 「お客さまの声」を活かす取組み

当社は、「お客さまの声」を真摯に受け止め、誠実かつ迅速に対応するとともに、有益な経営情報源として業務の改善につなげ、お客さまの利便性向上および消費者保護に努めてまいります。

### <具体的な取組み>

- (1) 「お客さまの声」の適切な把握・分析
- ・ お客さまからいただいた苦情やお問い合わせ等が漏れなく「お客さまの声」として認識されるように役職員に周知・徹底を行っております。
  - ・ 「お客さまの声」は商品開発やお客さま対応に活用し、お客さまにとって身近で利便性の高いサービスを提供する保険会社であり続けるため、苦情やお問い合わせ等を一元的に集約・分析し、苦情等が発生の都度、関係部門で連携するとともに、サービス改善の取組状況について、経営陣へ定期的に報告を行っております。
- (2) お客さまを対象とした「満足度アンケート」の実施
- ・ お客さまの満足度向上を目的に、保険金・給付金のご請求をいただきましたお客さまを対象に、ご請求のご案内からお支払に至るまでの対応について、「満足度アンケート」を実施しております。当社ではアンケート結果を踏まえた改善策を継続的に実施していくことで、お客さまの満足度向上に努めてまいります。
- なお、「満足度アンケート」の集計結果については、当社 Web サイト (<http://www.sbilife.co.jp/corporate/cs/>) にて公表しております。

### 3. 最適な保険商品・サービスの提供

当社は、SBI グループの一員として、革新的な発想を重視し、変化し続ける時代の流れを着実に捉えた保険商品の開発を行い、お客さまが真に求める保険商品・サービスを提供してまいります。

#### <具体的な取組み>

##### (1) お客さまのご意向・ニーズ等を踏まえた対応

- ・ ご契約に際しては、お客さまのご意向を正確に把握し、把握したお客さまのご意向に沿った商品内容をご提案することを徹底し、申込内容がご意向と合致しているかをご確認いただく態勢を構築しております。
- ・ 当社の募集代理店においても、お客さまの保険商品に関する知識、年齢等を勘案し、お客さまのご意向を踏まえた上で保険募集が行われるよう、代理店への指導・教育に努めております。また、募集代理店から当社へのフィードバックを通じて、お客さまのニーズ・需要動向を把握し、商品開発部門等の関係部門で情報連携を行っております。
- ・ 当社の保険商品に加え、SBI グループ会社の損害保険商品を代理代行にて販売するなど商品ラインナップを拡充し、お客さまの多様なニーズに応える取組みを実施しております。

##### (2) 新規事業および商品開発・改定の検討

- ・ 新規事業や保険商品の開発・改定にあたっては、簡潔で分かりやすいサービスの実現と先進技術を活用した新たな保険サービスの創造を目指し、お客さまのニーズや属性を踏まえて検討を行っております。また、高度な技術力や豊富なデータを持つ外部企業とのアライアンスにより、革新的かつ顧客に新しい価値を提供する保険商品・サービスの開発を目指しております。
- ・ 当社は、社会のセーフティネットとしての役割を認識し、在宅医療保障など、社会保障制度の動向等を踏まえた、既存の保険商品にはない新たな保障の開発・検討に努めております。また、お客さまの健康増進に貢献していくため、お客さま個々人の健康状態等が保険料に反映されるようなパーソナルな保険商品の開発・検討を進めております。

##### (3) その他の取組み

- ・ 一人でも多くのお客さまの利便性を向上させるため、同性パートナーを死亡保険金受取人に指定することを可能とする取扱いを開始しております。
- ・ 団体信用生命保険および団体信用就業不能保障保険の専用コールセンターでは、土日祝日もお客さまからのご質問やご相談に対応しております。
- ・ 変額個人年金保険にご加入のお客さま向けにインターネットサービス（ご契約内容の閲覧、住所変更やスイッチングなどの一部保全手続き）を提供して

おります。

#### 4. 分かりやすい情報提供

当社は、保険商品の内容や仕組みなどのお客さまにとって重要な情報について、お客さまの属性等を踏まえ、十分なご理解・ご納得をいただけるよう分かりやすく丁寧な説明をするように努めてまいります。

お客さまに提供する説明資料やホームページ、取引画面につきましても、お客さま目線で分かりやすさを追求してまいります。

##### <具体的な取組み>

###### (1) ご契約に関する適切な情報提供

- ・ お客さまに保険商品の概要をご理解いただき、ご契約に際して不利益を被ることがないように、「契約概要および重要事項のお知らせ（注意喚起情報）」において、保障内容、保険金や給付金をお支払いできない主な場合、告知義務等を明記するとともに、契約申込サポートデスクにお電話をいただいた際には、お客さまにお知らせすべき重要な事項について丁寧に説明するとともに、ご不明点がないか等を確認しております。
- ・ 当社 Web サイトについては、専門用語や難解な言い回しを極力避けて平易な文言にするとともに、マンガ形式の参考情報（「クリック君と学ぶ保険やお金の話」）を掲載するなど、お客さまにとって読みやすく分かりやすい内容となるよう取り組んでおります。

###### (2) 分かりやすさに配慮した情報提供

- ・ お客さまがご覧になる各種手続きの関係書類は、見やすさ・わかりやすさを向上させるため、\*ユニバーサルデザインに配慮して作成しております。  
\*障害の有無や年齢、性別、人種などにかかわらず、たくさんの人々が利用しやすいように製品やサービス、環境をデザインする考え方をいいます。
- ・ 特別勘定運用報告書などについても見直しを行い、簡潔でわかりやすい内容に変更しております。また、字体のフォントを大きくするなど、お客さまの視点に立ち、見やすさを重視した改善をしております。
- ・ 様々な種類の機器や画面サイズに対応する「レスポンシブデザイン」を採用することにより、パソコン端末だけではなく、スマートフォン端末等からお手続きがしやすくなるようマルチデバイスへの対応を行っております。インターネット上でのお手続きの利便性向上については、継続的に改善に取り組んでまいります。

###### (3) 適切な情報提供を実現するための管理態勢

- ・ 保険募集に関係する文書については、お客さまにとって分かりやすい表示・

内容となっているか、お客さまに誤認されないような表示・内容となっていないかについて、法務・コンプライアンス部門を中心に関係部門（商品開発部門や数理部門など）と連携して審査・確認を行い不断の見直しを行っております。

- ・ お客さまおよび募集代理店からのお問い合わせ業務については、新規のお申込みのお問い合わせ先と既存のご契約のお問い合わせ先に窓口および担当者を分けることで、より専門的かつ迅速なサービスをご提供できる態勢となっております。

## 5. 適正かつ迅速な保険金・給付金等の支払い

当社は、保険金・給付金等のお支払に関する手続きについて、お客さまが不便やわずらわしさを感じることがないようにお客さまに分かりやすい丁寧な説明を行うとともに、保険金・給付金等を適正かつ迅速にお支払いします。

### <具体的な取組み>

#### (1) 保険金・給付金等のご請求に関する情報提供

- ・ 保険金・給付金等の請求方法や各種手続きの方法・必要書類などについては、当社 Web サイトやコールセンターでのご案内のほか、当社保険にご加入されているお客さま向けに年に1回送付している冊子「コミュニケーションガイドブック」にわかりやすくまとめた一覧表を掲載しております。
- ・ 当社 Web サイトでは、各種お手続きのご案内、ご契約の更新や復活のご案内、保険商品に関する情報、生命保険料控除制度、およびご契約内容のご紹介等の項目を掲載して、お客さまの利便性に資する情報をご提供しております。

#### (2) 迅速かつ適正な保険金の支払い

- ・ 迅速・適正な保険金支払のために複数の支払業務担当者の確認による支払体制を整備し、教育と研修を実施して人材育成を図るとともに、業務品質向上・事務処理の効率化を図り、迅速・適正な保険金支払業務を実施しております。

#### (3) 適正な保険金支払を実現するための管理態勢

- ・ 法務・コンプライアンス部門において、毎月、保険金支払部門が迅速かつ適切な保険金・給付金等の支払等が行われているかについての審査を実施し、保険金・給付金等支払業務の品質向上に取り組んでおります。
- ・ 当社では、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を設置し、保険金・給付金等のご請求についてお支払対象とならない旨をお客さまに通知した事案について、お支払対象外とした判断が適切であったか否かの検証を実施しております。

#### (4) その他の取組み

- ・ 給付金のご請求等に際して、お支払の対象とならなかったお客さまに対して

診断書の取得費用相当額（一律 5,000 円）をお支払いする取扱いを実施しております。

- ・ 災害等で本社コールセンターでの受付が困難な場合でも、お客さまからの保険金・給付金等のお問い合わせに継続して対応できるよう、佐賀県鳥栖市に新たにコールセンターを設置しております。
- ・ ご高齢のお客さまには、年に 1 回、給付金請求のお手続きについて、お電話による確認・説明のご案内を行っております。
- ・ 保険金・給付金の請求書類等については簡潔でわかりやすいものとなるよう改善を実施しております。また、お客さまがご記入する箇所にラインマーカで目立たせて案内するなど、わかりやすいお手続きの実現へ向け、継続した見直しを行っております。

## 6. 利益相反の適切な管理

当社やグループ会社の利益を優先してお客さまの利益を害することは、決してあってはならないことです。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のないよう万全を期してまいります。

※ 当社の「利益相反管理方針」については[こちら](#)をご覧ください。

### <具体的な取組み>

#### (1) 関連規程等の策定・周知

- ・ 取締役会において「利益相反管理方針」を策定し、社内外に公表するとともに、具体的な運用基準も定めて社内に周知しております。

#### (2) アームズ・レングス・ルールの遵守

- ・ 当社が募集代理店に支払う代理店手数料および当社が募集代理店として支払いを受ける代理店手数料は、保険業法におけるアームズ・レングス・ルールを遵守するとともに募集代理店による保険募集の公正性の確保に留意した上で、適切な設定を行っております。
- ・ SBI グループ内の再保険会社へ出再する場合においても、保険業法におけるアームズ・レングス・ルールを遵守するとともにお客さまの利益を害するような再保険取引とならないように留意しております。

## 7. 本方針を役職員に浸透させる枠組み

当社では、全ての役職員がお客さまの最善の利益を追求する行動に対して高い意識を持って取り組めるよう、コンプライアンス研修や専門研修等を継続的に実施していくとともに、「顧客中心主義」を徹底する企業文化がより一層定着するよう努めてまいります。

## <具体的な取組み>

### (1) 本方針の理解促進に向けた研修の実施

- ・ 新入社員向けの研修や全社員向け研修において、顧客中心主義という当社の経営理念に関するテーマを設定して理解の促進を図るとともに、お客さま対応部門においては顧客対応品質の向上に向けて定期的な研修を実施してまいります。
- ・ 関連法令等の遵守の徹底を図るため、年2回のコンプライアンス研修を全社員に対して実施しております。
- ・ 当社の役職員各人が、お客さまの最善の利益を追求し高い意識を持って業務に取り組むことができるよう、社外の専門研修についても積極的に参加・受講できる環境を整えております。

以上