

2020年度

「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

2021年6月30日
SBI生命保険株式会社



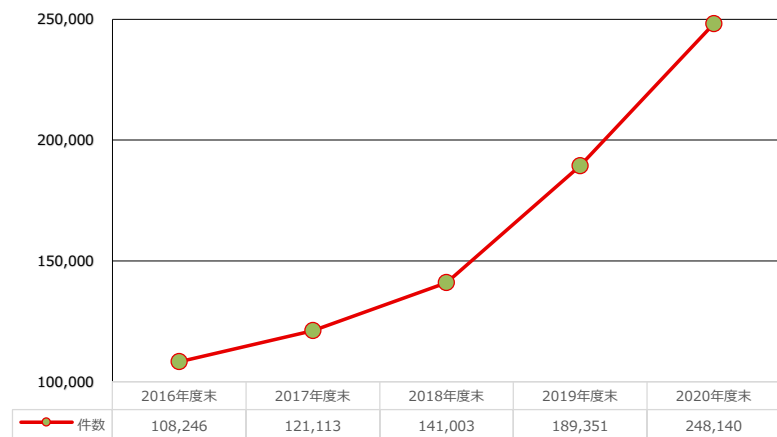
1. 「顧客中心主義」の徹底	2	ページ
2. 「お客さまの声」を生かす取組み	3	ページ
3. 最適な保険商品・サービスの提供	4	ページ
4. 分かりやすい情報提供	10	ページ
5. 適正かつ迅速な保険金・給付金等の支払い	11	ページ
6. 利益相反の適切な管理	12	ページ
7. 本方針を役職員に浸透させる枠組み	13	ページ

「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」の徹底度合いを測る評価指標（KPI）として、「保有契約件数」と「お客さま満足度」を設定し、顧客中心主義の業務運営に取り組んでおります。

保有契約件数

企業理念を踏まえた各種取組の結果、2020年度末の保有契約件数[※]は24.8万件と、**昨年に続き前年対比で30%を超える大きな増加**となりました。



※個人保険件数と団信被保険者数の合計

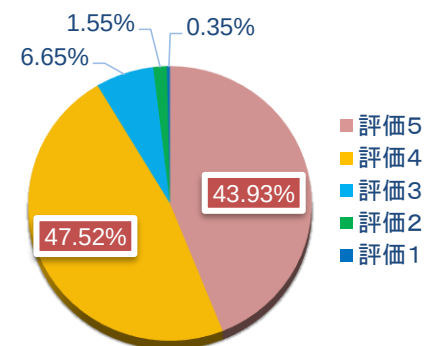
お客さま満足度

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、当社対応についての「満足度アンケート」を実施しております。2020年4月～2021年3月のお客さま満足度における高評価[※]の割合は91.5%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



お客さまからの感謝の声（抜粋）

- とても丁寧に分かりやすく教えていただきました。ありがとうございました。
- 前回提出時（数年前）は、面倒な書類がたくさんあったが、今回はシンプルになっていてとても助かった。有難うございました。
- この度は大変お世話になりました。保険金がとても素早く振り込まれていて、とても驚きました。助かりました。ありがとうございました！

「お客さまの声」を活かす取組（1）

- ご提案募集コーナー -

あったらいいのに、こんな保険やサービス



■ お客さまからのアイデアを商品・サービスに・・・

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り組みを実施しており、2020年度においては**400を超えるご提案**を頂戴しました。

お寄せいただきました貴重なアイデア・は保険グループ内で共有させていただき、新たな商品やサービスの開発や改善につなげていきたいと考えております。

■ より広くお客さまの声を伺うために・・・

当社は、お客さまのご意見やニーズに応える商品や、お客さまの利便性が高く、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、CS（カスタマー・サティスファクション）推進室を中心として、お客さまの声を活かした改善策を担当部署や経営陣へスピーディーに提言する体制を構築しています。



「お客さまの声」を活かす取組（2）

■ カスタマーセントリシティ委員会

「顧客中心主義に基づく業務運営」を徹底するため、2019年4月にカスタマーセントリシティ委員会を発足させました。同委員会において、①「顧客中心主義」の徹底 ②「お客さまの声」を活かす取組み ③最適な保険商品・サービスの提供 ④分かりやすい情報提供 ⑤適正かつ迅速な保険金・給付金等の支払い ⑥利益相反の適切な管理 ⑦本方針を役職員に浸透させる枠組みの7つのテーマについて、お客さまの視点に立ち、それぞれの取組みや成果を評価し、定期的な見直しを行っています。

■ CSアドバイザリーボード

2021年3月に新たにCSアドバイザリーボードを設置いたしました。

当ボードは弁護士、医師、消費生活相談員の社外有識者で構成され、下記2つの役割を担います。

- ① カスタマーセントリシティ委員会の諮問を受けて、付議事項や顧客関連の通知・事務等に関し、顧客中心主義の観点から提言
- ② コンプライアンス部からの諮問を受け、当社の保険金等支払態勢の適切性や個別査定の妥当性等を検証し、医学や法律等の専門的な知見に基づき提言

当ボードの設置により、広く外部の有識者の提言を踏まえ一層の顧客中心主義の業務運営を図るとともに、保険金・給付金の支払いに関しても、適時、社外有識者の意見を確認し、迅速かつ適切な検証とお支払いがおこなえるよう体制を整備いたしております。

最適な保険商品・サービスの提供（1）

- 住信 S B I ネット銀行との共同開発により、
団体信用生命保険のWEB申込サービスを開始いたしました。

住信 SBI ネット銀行の住宅 ローン商品に付帯する団体信用生命保険・団体信用就業不能保障保険について、
専用WEBサイトからお手続きいただけるサービスを開始いたしました。

これにより、保険のお申込時に必要であった書類の記入・捺印・郵送が不要となるだけでなく、住宅ローンのお申し込みに要する期間が短縮されるなど、お客様の利便性が大きく向上しました。

- 共同化団信スキームの提供を開始いたしました。

以下の事業者団体を通じて共同化団信制度の提供を開始しました。

- ①一般社団法人長野県信用金庫協会
- ②一般社団法人全国団信推進協会

こうした取組みを通じ、住宅ローンや事業性ローンをご利用される
お客様のみならず、地方金融機関が従来にないスケールメリットを
享受できるなど、地方創生にも貢献しています。



最適な保険商品・サービスの提供（2）

- 死亡保険「クリック定期！Neo」、就業不能保険「働く人のたより」が、価格、商品性が評価され各種の賞を受賞しました。

- 「クリック定期！Neo」は「低廉な保険料」「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、お客様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「低廉な保険料」に加えて、保障するリスク3つのタイプから選択可能や一部精神疾患も保障する点などから、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、多くのお客様からご好評をいただいております。
- このような点が評価され、国内最大級の保険選びサイト「保険市場」の「2021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」が第1位を獲得**しました。
- 株式会社oricon MEが実施した「2021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「就業不能・所得補償型保険商品」総合1位を獲得**しました。



2021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 第1位



最適な保険商品・サービスの提供（3）

■ 「LINE Pay」に加え、新たに「PayPay」「au PAY」に対応！

既に対応済みの「LINE Pay」に加え、保険料決済で「PayPay」「au PAY」をご利用いただくことが可能となりました。これにより、ご利用の決済サービスの中から選択し、場所や時間に制約されず、スマートフォン端末による簡単なお手続きで継続保険料をお支払いいただくことが可能となり、効率的かつスマートなキャッシュレス決済をご体験いただけます。「LINE Pay」に続き、「PayPay請求書払い」については、**生命保険業界においては初めて**の対応となるものです。

■ Amazon Echo に対応したお客さまへのサービスを開始しました。

スマートスピーカーAmazon Echo シリーズに搭載されるAlexa (アレクサ) を通じたサービスを国内で初めて開始しました。Alexaを通じてお客様は音声で当社の保険商品やサービスの問い合わせや、メッセージを受け取ることができます。

今後、本サービスを活用したお客様へのご案内を拡充して参ります。

注) Amazon Echo および Alexa は、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の登録商標です。Amazon Echo 自体の設定については Amazon.co.jp にてご確認くださいませよう願いたします。メッセージを受け取るには Alexa アプリ内のスキル設定で「アカウントのアクセス権」の「Alexa の通知」をオンに設定ください。当サービスのご提供は無料となりますが、お客様のネットワーク環境により別途通信料が発生することがあります。

最適な保険商品・サービスの提供（4）

■ インターネットでの保険加入サポートのための画面共有サポートサービスを開始いたしました。

新型コロナウイルス感染症の影響により、インターネット等を通じた非対面でのお申し込みニーズが高まる中、お客様がご覧になっているパソコンやスマートフォンの保険加入手続きの画面をコールセンターのオペレーターと共有し、操作方法等のご案内を行うことができる画面共有サポートサービスを開始しました。

お客さまにご負担をおかけすることなく、お困りになっている点の解決を図るなどお客様の利便性の向上に資する取組みと考えております。

一方で、告知情報やクレジットカード番号といった機密性の高い情報をオペレーターが閲覧できないように設定し、お客様情報のセキュリティ面にも十分配慮しております。

■ 女性のお客様専用の保険金・給付金専用コールセンター窓口を開設しました。

女性特有の病気等に罹患されたお客様が保険金・給付金を請求される際、お客様のご希望に応じ、女性のオペレーターが対応することにより、女性のお客様が安心して保険金・給付金を請求いただけるサービスです。SBI生命は今後も様々なサービスの拡充に努めてまいります。



最適な保険商品・サービスの提供（5）

■ 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

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。

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。

1. 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。

2. 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を開設いたしました。

当社では、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ため、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おります。この度、2020年5月より、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。

分かりやすい情報提供

- 昨年に引き続き【わたしがもっと素敵になる、くらしとお金のヒント】を連載、2020年度下期より【あなたの健やかライフを応援！】の連載を開始しております。「よくあるご質問」「保険用語集」などの情報と併せてお役立ち情報として提供し保険加入時、及び加入後の健康管理の参考情報等をお届けしております。

- お役立ち情報 -

お客様からいただくよくあるご質問やお役立ち情報のご案内です。



＞ [死亡保険関連ガイド](#)

死亡保険情報や保険プランに関するお役立ち情報を掲載しています。



＞ [医療保険関連ガイド](#)

医療保険情報や在宅医療に関するお役立ち情報を掲載しています。



＞ [FP風呂内先生のファイナンシャル・プランニング教室](#)

SBI生命のマスコット、スピーくんがファイナンシャルプランナー風呂内先生に「お金との上手な付き合い方」を会話形式で学びます。



＞ [クリック君と学ぶ、保険やお金の話](#)

保険やお金にまつわる「役に立つお話」を、マンガ仕立てのストーリーでご紹介いたします。



＞ [わたしがもっと素敵になる、くらしとお金のヒント](#)

日々の生活を楽しく彩る趣味やペット、住まいや健康などの話題を幅広く取り上げつつ、同時に必要なお金の情報やお金にまつわる役に立つヒントを掲載しています。



＞ [あなたの健やかライフを応援！ SBI生命の健康サポート](#)

「仕事中でもできるストレッチ法」など、日常生活の中で役立つ身近な健康情報を掲載しています。



＞ [よくあるご質問](#)

お客様からいただくよくあるご質問を掲載しています。



＞ [保険用語集](#)

生命保険に関する用語の解説を掲載しています。

適正かつ迅速な保険金・給付金等の支払い

■ 適正な保険金支払いを実現するための体制

保険金・給付金等の支払については、ご請求案件について支払審査部門とは別の部署が再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、社外有識者により、支払対象とならなかったご請求事案を中心に、判断の適切性を検証する「保険金等支払検証委員会」を年2回運営しておりました。2021年1月より、顧客中心主義を一層推進するため、「保険金等支払検証委員会」の機能を新たに設置した「CSアドバイザリーボード」に発展的に移管し、適時、社外有識者（弁護士、医師、消費生活談員で構成）の意見を確認し、迅速かつ適切な検証とお支払いがおこなえるよう体制を整備いたしております。

■ 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。

■ 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開始しました。

■ コミュニケーションガイド

保険金・給付金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り組みを実施しております。

利益相反の適切な管理

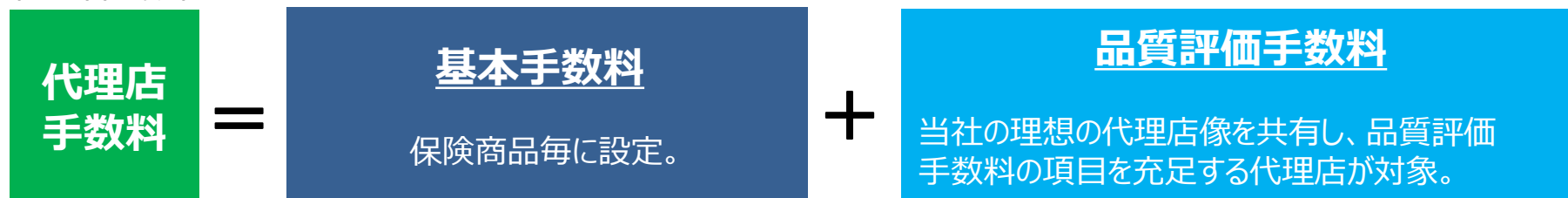
■ 代理店手数料体系について

当社で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としており、「募集代理店に支払う代理店手数料に係る考え方」としてホームページに公表しております。

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。

■ 契約管理、外部委託契約管理について

外部取引、外部委託契約につき、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な管理について不断の見直しを行い、社内管理の徹底を図っております。

本方針を役職員に浸透させる仕組み

■ 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継続して取り組んでいます。

■ 研修等の実施

全役職員に対し、E-learningを含め研修を定期的の実施するとともに、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」コーナーや「コンプライアンス通信」等の社内周知文書にまとめ、周知を図っています。

■ アイデアBOX

全役職員から商品・サービスや業務改善、顧客本位の経営に関する提案等、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。

「お客様安心カード」は、お客さまの声を背景に、社員のアイデアから生まれた提案です。

※ 耐久性・耐水性に優れ、地球環境にも優しいLIMEX[※]という新素材を利用し、災害等で保険証券がすぐに見つからない、水に濡れて判読できない、保険会社の連絡先がわからないといった際にお役立ていただくため、「お客様安心カード」を配布させていただきました。

※ LIMEXは、株式会社TBMが開発した耐久性、耐水性に優れ、紙で起こりやすい手切れや指切れがしにくい機能性を兼備した素材で、紙とは異なり石灰石から製造されるため、製造工程において水をほとんど使用することがない地球環境にたいへん優しい素材です。



お客様安心カード

「お客様安心カード」は、お客様と当社をつなぐツールとして、お客様に安心をご提供させていただくものです。
常にお手元においていただき、何かございましたらお気軽にお問い合わせください。

証券番号	
契約者名	様

※ご記入の際は油性ペンをお使いください。
※カードの管理は契約者様ご自身で責任をもってごこなしてください。
この「お客様安心カード」は石灰石から生まれた環境に優しい新素材（LIMEX）を使用しています。
また、LIMEXは耐久性、耐水性に優れ、紙で起こりやすい手切れや指切れがしにくいといった機能性も兼ね備えています。