

# 2023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

2024年6月17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	13 ページ
7. お客さまの負託に応える資産運用	14 ページ
8. 本方針を役職員に浸透させる枠組み	15 ページ

# 方針1. 「顧客中心主義」の徹底

## 評価指標(KPI)

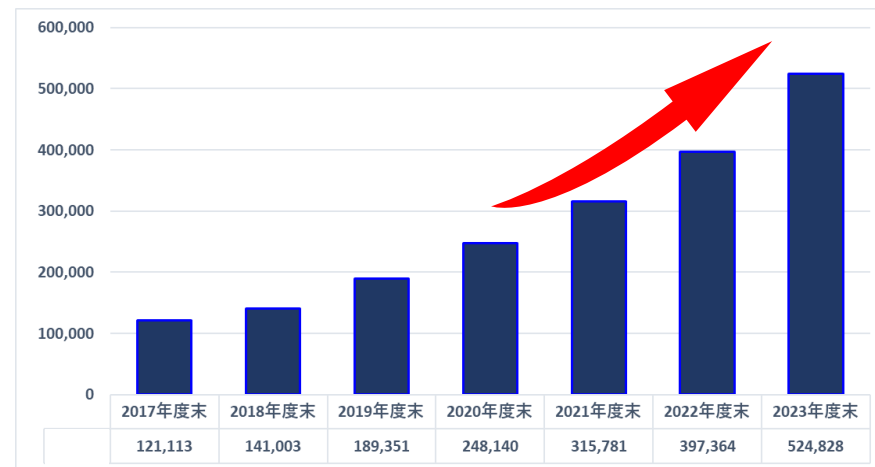
当社では「顧客中心主義に基づく業務運営」の評価指標（KPI）として、「保有契約件数」と「お客さま満足度」を設定し、顧客中心主義の徹底に努めています。

※1 個人保険の保有契約件数と団体信用生命保険、団体信用介護保障保険の被保険者数の合計

※2 当社では、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しお客さまの声を広く収集しています。

顧客中心主義を踏まえた各種取組みにより、2023年度末の保有契約の加入者数※1は、52.5万人と前年対比32.1%増となりました。2019年度以来、5年連続20%を超える結果となっています。

## 保有契約件数

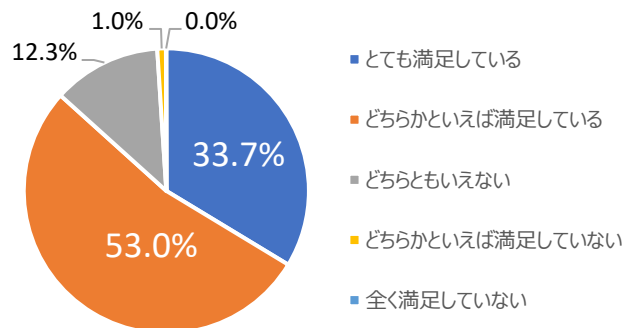


## お客さま満足度

2023年9月～11月に実施（年1回実施）した「ご契約者さまアンケート」※2において4,385名のお客さまよりご回答をいただきました。

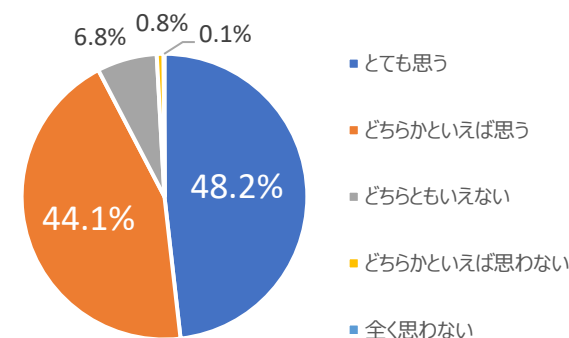
総合満足度 **86.7%**

※「とても満足している」「どちらかといえば満足している」の合計



契約継続意向 **92.3%**

※「とても思う」「どちらかといえば思う」の合計



## 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おります。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。

2023年度は、契約者ご本人さま以外の第三者によるWEB申込契約について追認範囲の拡大を実現しました。

## 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、2023年6月に第8回、12月に第9回の受賞者の発表を行いました。

第8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。

第9回では、生命保険に付帯するサービスについて、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8回（2022年度下期）  
SBI生命大賞 「子育て家族向けの保険のサービス」  
その他、SBI生命DX技術賞、SBI生命子ども支援賞、SBI生命女性支援賞、社長特別賞
- ・ 第9回（2023年度上期）  
SBI生命大賞 「高齢者の保険内容の自動案内」  
その他、あったらいいな賞、スビィ賞

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。

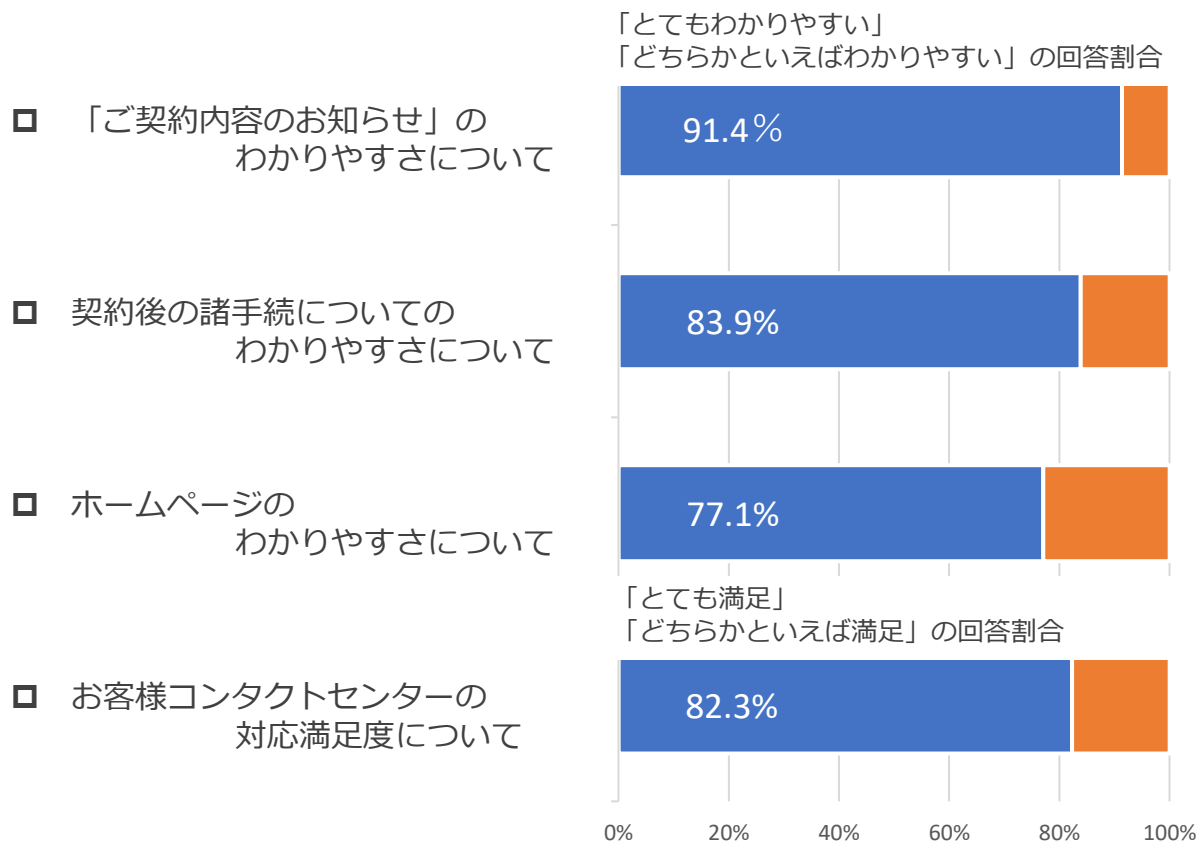
## 方針2. 「お客さまの声」を活かす取組み

### 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

2023年9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136,961名のうち、4,385名のお客さまよりご回答をいただきました。



## 方針3. 最適な保険商品・サービスの提供

### 団体信用生命保険

当社の主力商品の一つである団体信用生命保険・団体信用就業不能保障保険を検討されるお客さまのために、商品内容の一層の充実に取り組みました。

### 保障の充実

### 新商品の提供

- 住信 SBI ネット銀行の住宅ローンに対応した加入期間が最長 50 年となる「団体信用生命保険」の取扱いを開始

2023年8月4日より、住信 SBI ネット銀行が取り扱う住宅ローンの最長の借入期間が35年から50年となったことに伴い、住信 SBI ネット銀行の住宅ローンに導入されている当社の団体信用生命保険「スゴ団信」の最長加入期間を50年とする取扱いを開始しました。**なお、住宅ローンの借入期間を最長50年までとする取扱いは、ネット銀行では住信 SBI ネット銀行が初の取組み※となります。**

※「ネット銀行」とは、ソニー銀行、au じぶん銀行、PayPay 銀行、大和ネクスト銀行、楽天銀行、GMO あおぞらネット銀行のことをいいます。2023年7月27日時点の各行 HP 情報より。（住信 SBI ネット銀行調べ）

- 「全疾病保障付団体信用生命保険」をARUHI新住宅ローンの利用者向けに提供を開始

2023年8月21日より、アルヒ株式会社とSBI新生銀行が共同開発した変動金利型住宅ローン「ARUHI 住宅ローン（MG 保証）」に対し、就業不能保障特約付き団体信用生命保険（商品名：「全疾病保障付団信」）の提供を開始しました。

- 「団体信用介護保障保険」をSBI 新生銀行の住宅ローン利用者向けに提供を開始

2024年3月1日よりSBI新生銀行の住宅ローン利用者向けに、団体信用介護保障保険を提供開始しました。これにより既に団体信用介護保障保険にご加入いただいている住宅ローン利用者の方も含め、団体信用介護保障保険の引受保険会社が当社に変更となりました。

# 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



### オリコン顧客満足度(R)調査 (FP評価)

2024年 オリコン顧客満足度(R)調査  
「就業不能保険」総合1位



### ナビナビ保険



### コのほけん!



- 死亡保険「クリック定期! Neo」、 「SBI生命の終身医療保険Neo」、 就業不能保険「働く人のたより」は、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。

「SBI生命の終身医療保険Neo」は、「お手頃な保険料(リーズナブル)」、「必要な保障を厳選(シンプル)」、「広い引受範囲(フレキシブル)」の3つが特長の終身医療保険です。SBIグループならではのお手頃な保険料はもちろん、人気のある特約を厳選し、既往歴(過去の病歴)によりこれまで医療保険にご加入いただけなかった方でもご加入いただける可能性を拓けました。

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「2024年版最も選ばれた保険ランキング」の各部門で、死亡保険「クリック定期! Neo」、 「SBI生命の終身医療保険Neo」、 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「2024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、FPが評価した「**就業不能保険**」ランキングで**総合1位(4年連続)**を獲得しました。
- 株式会社エイ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「【2023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。
- Sasuke Financial Lab株式会社が運営する保険比較サイト「コのほけん!」の「コのほけん! Insurance of the Year 2024」**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 アワード 2023」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、所定の手続きの際にお客さまにお渡しする書面「事実確認へのご協力をお願い」について、タイトルや説明文が簡潔かつ的確であるとともにイラストでわかりやすく手順を表すなど、細かな部分にまで配慮が行き届いており、生活者を重視する企業姿勢を感じるデザインであるとの評価を受け、「**UCDAアワード 2023**」（印刷物カテゴリ 帳票・チラシ部門）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  
Customer  
Center

※「Well-being CUSTOMER CENTER AWARD」は、カスタマーセンターで働く人達の幸福度を調査し、幸福度を高めてカスタマーセンターの価値を向上させることを目的としたアワードです。

### ■ Amazon Kendra を利用した検索ツールでオペレーターの顧客対応をサポート

社内のコールセンター業務へのAmazon Kendraの導入を通じて、約款、パンフレット、Q&A、規程類等を対象とした検索の完全自動化を実現しました。これにより、コールセンターのオペレーターは直感的な言葉で検索を行うセルフボット機能を最大限に活用して、保険商品や契約保全サービスに関する情報を簡単に見つけられるようになり、お客さまとのスムーズなやり取りが実現しました。

### ■ 「Well-being CUSTOMER CENTER AWARD 2023」最優秀賞を受賞

当社では、中期経営計画目標の一つとして、「CS（顧客満足度）とES（従業員満足度）の好循環の実現」を掲げ、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ております。そのため、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、**2年連続、最優秀賞を受賞**しました。

全国139センター（51組織/11,434名が所属）の中で、中・小規模センター部門、**総合ランキング1位、部門別ランキング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。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2年連続で獲得**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。

どの電話担当者も丁寧な態度で印象よく顧客に接し、落ち着いた抑揚のある話し方や、協力的な態度からは誠実さが感じられ、顧客の信頼を得ていた点や、顧客それぞれの事情に応じた案内を意識し、顧客が抱える問題の解決に向けた主体的なリードができていた点が評価され、総合クオリティスコアとしては、昨年を上回るスコアとなりました。

# 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います。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アドバイザー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います。

# 方針5. 適正かつ迅速な保険金・給付金等の支払い

## 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。

2023年8月1日より、「ご家族連絡先登録制度」のサービスを、以下のとおり拡充いたしました。

- ・ 登録いただけるご家族を、「配偶者または2親等内の親族から1名」から「配偶者または3親等内の親族から1名」に変更しました。
- ・ 登録されたご家族からの保険契約の内容に関する照会が可能となりました。
- ・ 登録されたご家族からの各種手続きの請求書類の送付のご依頼が可能となりました。

# 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。

### ■ 募集代理店に支払う販売手数料に係る考え方

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と考えています。

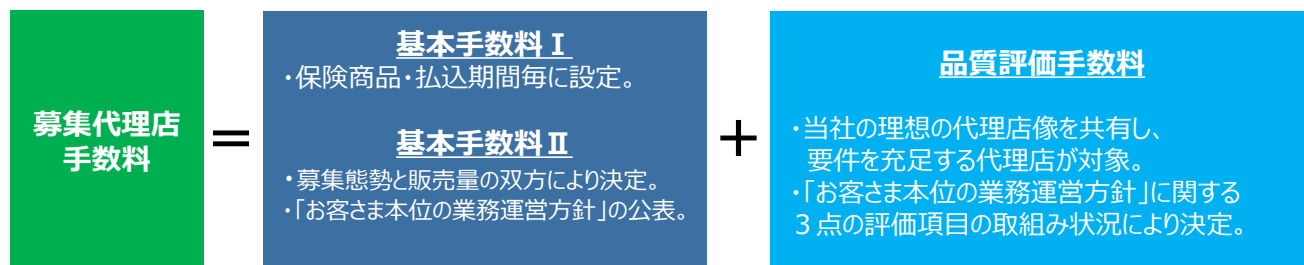
そのために募集代理店は、当社の「顧客中心主義に基づく業務運営の理念」ならびに「お客さまにお届けする価値（Value）」をご理解いただき

- (1)「お客さま本位の業務運営方針」に基づき、
- (2)お客さまのご意向を確実に把握し、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行うことが必要と考えます。

これらを実践している募集代理店を適切に評価し、お客さまの満足度がさらに向上するための募集代理店手数料体系としています。

手数料のイメージ:

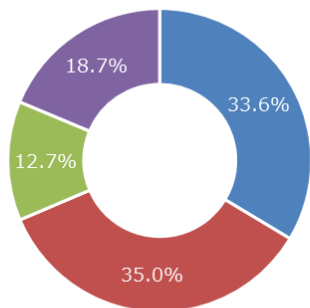
保険商品・払込期間毎に設定した「基本手数料Ⅰ」と、「お客さま本位の業務運営方針」を公表するなどの募集態勢と販売量の双方を反映する「基本手数料Ⅱ」および、「お客さま本位の業務運営方針」に関する具体的な取組みや内部管理体制の整備状況を反映した「品質評価手数料」から構成されます。



# 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  
(2024年3月31日現在)

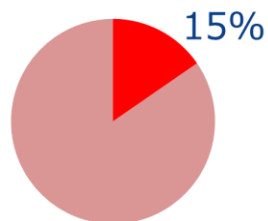


■ 内外公社債 ■ その他の証券 ■ 外国株式等 ■ その他

(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  
(2023年度末)



※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。

2023年度の国内では金融政策が転換されるとの期待の高まりから金利上昇が続く、また国外で高金利環境が長期化するとの思惑から外貨建資産に係るヘッジコストが高止まりを続けました。そのため相対的に投資妙味の増した国内公社債中心の投資を行い、ポートフォリオに占める外国公社債の割合は低下しました。足もとでは日銀のマイナス金利解除、更なる金融政策の正常化、また34年ぶりの円安水準や史上最高値を更新する国内外株式市場など、金融市場の環境は目まぐるしく動いているため、財務の健全性やリスク分散を考慮し、よりリスク管理の観点が強めた**収益源泉の多様化と収益の向上**に取り組んで参ります。

- 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。

2023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枠組み

### 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レポート」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、実現可能なものから順次実行に移し、業務改善等に活かしています。