

2024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

2025年6月30日
SBI生命保険株式会社



方針1. 「顧客中心主義」の徹底	2 ページ
方針2. 「お客さまの声」を活かす取組み	3 ページ
方針3. 最適な保険商品・サービスの提供	5 ページ
方針4. わかりやすい情報提供	8 ページ
方針5. 適正かつ迅速な保険金・給付金等の支払い	11 ページ
方針6. 利益相反の適切な管理	13 ページ
方針7. お客さまの負託に応える資産運用	14 ページ
方針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)

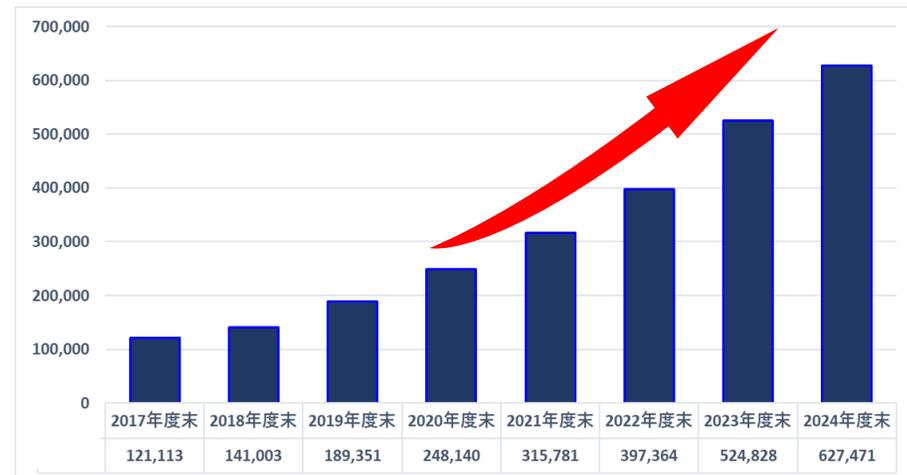
当社では「顧客中心主義に基づく業務運営」の評価指標（KPI）として、「保有契約件数」と「お客さま満足度」を設定し、顧客中心主義の徹底に努めています。

※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 2024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「ご契約者さまアンケート」を同封し、アンケート対象者153,212名のうち、5,850名のお客さまよりご回答をいただきました。

顧客中心主義をふまえた各種取組みにより、2024年度末の保有契約の加入者数※1は、62.7万人と前年対比19.6%増と、高い伸びを継続しています。

保有契約件数

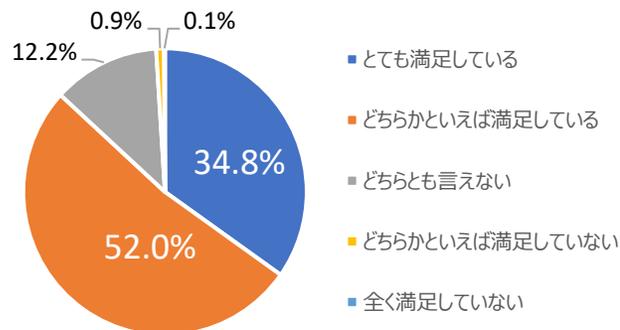


お客さま満足度

毎年実施している「ご契約者さまアンケート」※2で2024年度も高い評価をいただきました。

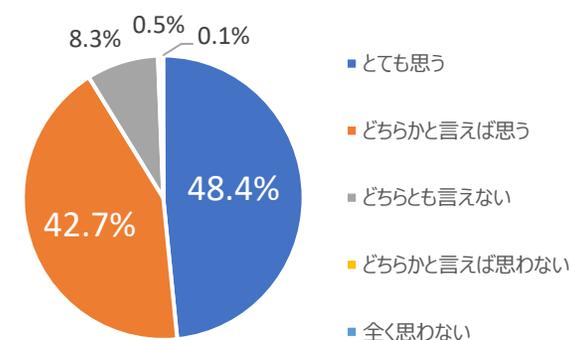
総合満足度 **86.8%**

※「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 **91.1%**

※「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、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。

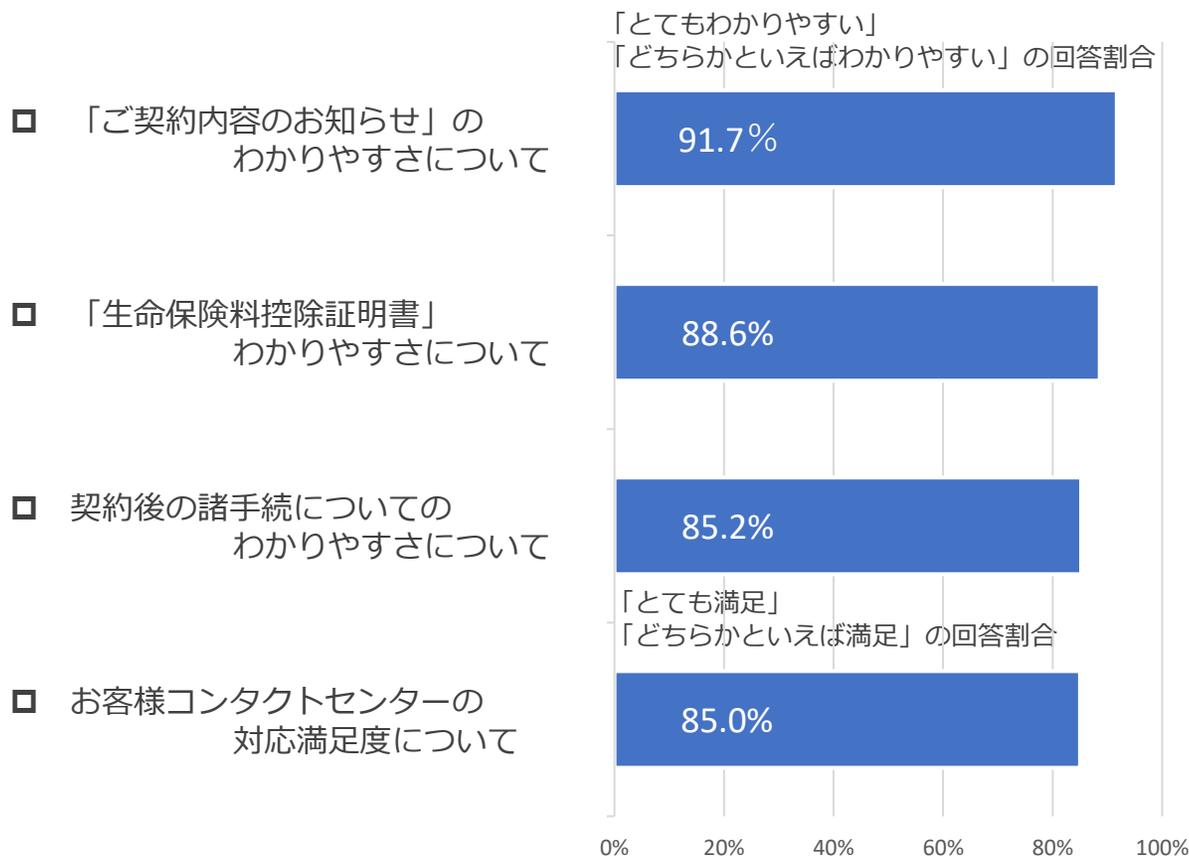
方針2. 「お客さまの声」を活かす取組み

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

2024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「ご契約者さまアンケート」を同封し、アンケート対象者153,212名のうち、5,850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。

新商品の提供

保障の充実

■ 「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。

■ 住信SBIネット銀行の住宅ローンに対応した保障限度額が3億円となる団体信用生命保険の取扱いを開始

2025年2月4日より、住信SBIネット銀行が取り扱う住宅ローンの借入上限金額が3億円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」の保障限度額を3億円とする取扱いを開始しました。

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・・・

オリコン顧客満足度(R)調査 保険 (FP評価) ランキング



SBI生命
クリック定期! Neo

保険市場



- 死亡保険「クリック定期! Neo」、終身医療保険「SBI生命の終身医療保険Neo」が各種主要ランキングで第1位を獲得

「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拡げました。

- オリコン株式会社が発表した2025年 オリコン顧客満足度(R)調査 定期型生命保険 (FP評価) ランキングで、**死亡保険「クリック定期! Neo」が、初の総合第1位を獲得**しました。
- 国内最大級の保険選びサイト「保険市場」の「2025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」、終身医療保険「SBI生命の終身医療保険Neo」が第1位を獲得**しました。

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・・・

オリコン顧客満足度(R)調査 保険 (FP評価) ランキング



価格.com保険



就業不能保険
価格.com保険経由 申込数1位
※就業不能保険3商品から選ばれました (期間: 2024年1月1日~12月31日)

ナビナビ保険



コのほけん!



保険市場



■ 就業不能保険「働く人のたより」は、各種主要ランキングで第1位を獲得

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。

- オリコン株式会社が発表した2025年 オリコン顧客満足度(R)調査 就業不能保険 (FP評価) ランキングで、**5年連続総合第1位**を獲得しました。
- 株式会社カカクコム・インシュアランスが発表した「価格.com保険アワード2025年版」において、「就業不能保険の部」で、**初の第1位**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「【2024年版】ナビナビ保険グランプリ」において、就業不能保険部門で、**3年連続第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 2025」就業不能保険部門で、**2年連続第1位**を獲得しました。
- 国内最大級の保険選びサイト「保険市場」の「2025年版最も選ばれた保険ランキング」の就業不能保険2部門で、**5年連続第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」は、企業（団体）・行政が生活者に発信するさまざまな情報媒体を、産業・学術・生活者の「集合知」により開発した基準を使用して「第三者」が客観的に評価し、優れたコミュニケーションデザインや企業の情報品質の向上への取り組み姿勢を表彰するものです。

■ 「UCDA アワード 2024」にて2賞を受賞

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（以下、UCDA）が主催する「UCDAアワード2024」※にて、「総合賞シルバー」と「特別賞」（印刷物カテゴリ 帳票・チラシ部門）の2つの賞を受賞しました。

「総合賞」は、企業としての情報品質向上のための取り組みをUCDAが評価し、実行委員会で決定した総合的に評価が高い企業・団体に与えられるものです。当社においては、お客様サービス向上のための取り組みの一環として継続的に実施している「わかりやすさ」を理解するための社員研修や、お客さまに提供する帳票の改善活動等の取り組みが評価され3年連続の受賞に至りました。

「特別賞」（印刷物カテゴリ 帳票・チラシ部門）では、給付金のお支払条件をわかりやすくご案内する「就業不能給付金ご請求のしおり」が評価を受け、受賞に至りました。具体的には、お支払条件に該当していることの確認の流れが明確に示され、さらに色彩設計やレイアウトも工夫されており、総合的にお客さまの満足度が高いとの評価を受けました。

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
AWARD Best center 2024

※ 「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。

■ 「Well-being CUSTOMER CENTER AWARD 2024」 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ます。

このような取組の結果として、株式会社プロシードが運営する「**Well-being CUSTOMER CENTER AWARD**」において、**3年連続、最優秀賞を受賞**しました。

2024年度の「Well-being CUSTOMER CENTER AWARD」※では、全国 11,278名/51組織（132センター）を対象にWell-being診断を実施し、そのスコアで入賞企業が決定されました。

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



※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※（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3年連続で獲得**しました。クオリティ格付け（センター評価）は、HDI-Japanの専門の審査員が実際のお客さまとの電話対応における履歴を調査し、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、お客さま目線で評価を行うものです。

今年度のクオリティ格付けでは、当社コールセンターにおける対応について、以下のような評価（抜粋）をいただいております。

- どの担当者も礼儀正しく、顧客に敬意を払いながら対応している
- 自然な会話を通じて距離を縮めながら、解決に向けて確実に進めている
- 顧客の気持ちを懐深く受け止め、心情に配慮しながら誠実に向き合い、親密な関係を築いている
- 顧客が安心感を得るまで粘り強く対応し、身近な相談相手となっている

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実施し、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

お客様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、お客様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

■ 指定代理請求制度

特約により、保険金・給付金等について受取人（＝被保険者）が請求できない事情がある場合に、あらかじめ、契約者が被保険者の同意を得て指定した代理人が受取人に代わって保険金・給付金等の請求を行うことを可能とする制度です。

指定代理請求人は、以下の範囲で指定できます。

- ・被保険者の戸籍上の配偶者または直系血族、直系血族がない場合は甥姪
- ・被保険者と同居しまたは被保険者と生計を一にしている被保険者の3親等以内の親族

■ ご家族連絡先登録制度

当社では「ご家族連絡先登録制度」を導入しております。

「ご家族連絡先登録制度」は、以下の場合などに、当社からのご契約者さまの連絡先や安否をご家族に確認させていただく制度です。

- ・当社からの通知物をご契約者さまに届かない場合
- ・大災害発生時等において、当社からご契約者さまに直接の連絡がとれず、安否確認・緊急連絡が必要な場合

また、この制度により、ご家族からの保険契約の内容照会や請求書類の送付依頼も可能になります。ご登録いただくことで、保険金・給付金等の請求もれの防止などにつながります。ご契約者さまの配偶者または3親等内の親族の方（18歳以上で日本在住の方）から1名を登録することができます。

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。

■ 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。

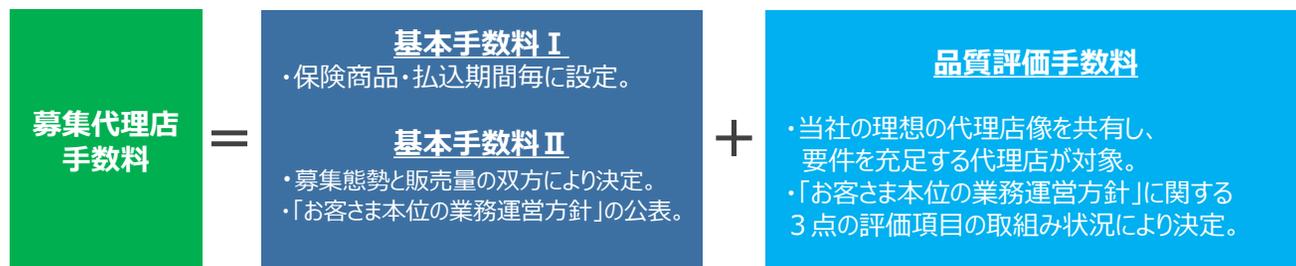
そのために募集代理店は、当社の「顧客中心主義に基づく業務運営の理念」ならびに「お客さまにお届けする価値 (Value)」をご理解いただき

- (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:

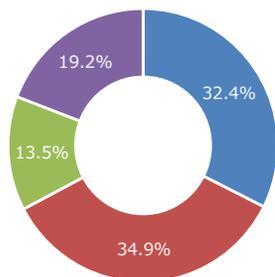
保険商品・払込期間毎に設定した「基本手数料Ⅰ」と、「お客さま本位の業務運営方針」を公表するなどの募集態勢と販売量の双方を反映する「基本手数料Ⅱ」および、「お客さま本位の業務運営方針」に関する具体的な取組みや内部管理体制の整備状況を反映した「品質評価手数料」から構成されます。



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
(2025年3月31日現在)

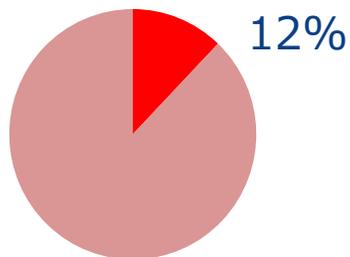


■内外公社債 ■その他の証券 ■外国株式等 ■その他

(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
(2024年度末)



※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。

- 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

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。

2024年度には国内外で金融政策の転換が進みました。国内では日銀が利上げを継続し長短金利が上昇しました。国外では利下げが開始され、外貨建資産に係るヘッジコストは低下したものの高止まりとなりました。そのため相対的に投資妙味の増した国内公社債中心に入替えを図りました。足元では日銀による金融引き締めの本格化、米国における関税政策を受けたリスクオフや不確実性の高まりなど、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を強めた**収益源泉の多様化と収益の向上**に取り組んでまいります。

- 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※等の取り組みを推進

2024年度は、「社会的課題解決への貢献」の観点から、**新興国における貿易金融の課題解決を支援**するための国際開発金融機関への投資、また**環境負荷軽減や社会インフラ整備に資する**再生可能エネルギー案件を擁するインフラ・ファンドへの投資などを行いました。

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います。

◆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。

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まとめた「CSレポート」を社内イントラに掲載し、本方針の意識付けを図っています。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。