

2025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

2026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	10 ページ
方針5. 適正かつ迅速な保険金・給付金等の支払い	13 ページ
方針6. 利益相反の適切な管理	15 ページ
方針7. お客さまの負託に応える資産運用	16 ページ
方針8. 本方針を役職員に浸透させる枠組み	17 ページ

方針1. 「顧客中心主義」の徹底

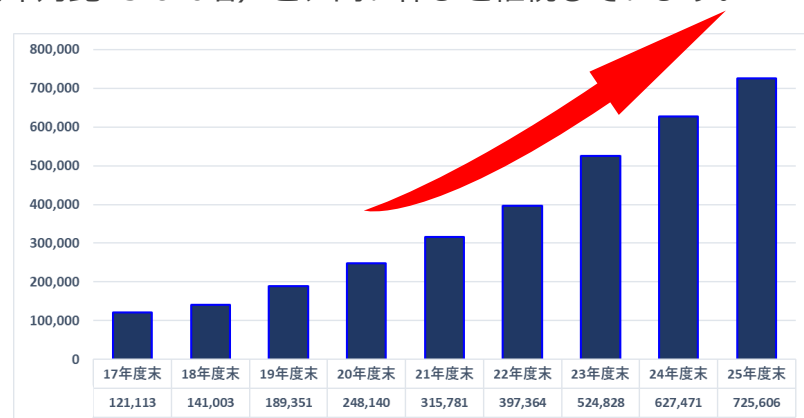
評価指標(KPI)

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 2025年9月～11月に個人保険のご契約者さまを対象に「ご契約者さまアンケート」を実施し、7,150名のお客さまよりご回答いただきました。

保有契約件数

顧客中心主義をふまえた各種取組みにより、2025年度末の保有契約の加入者数※1は、72.6万人（前年対比15.6%増）と、高い伸びを継続しています。

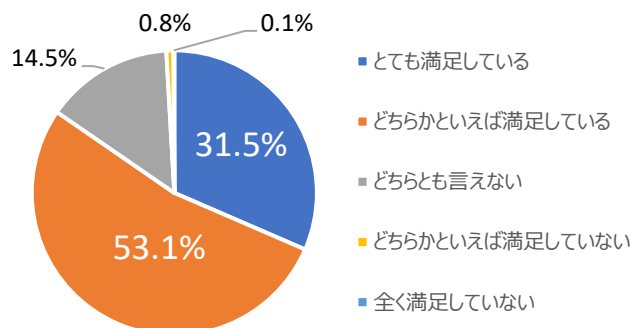


お客さま満足度

毎年実施している「ご契約者さまアンケート」※2で2025年度も高い評価をいただきました。

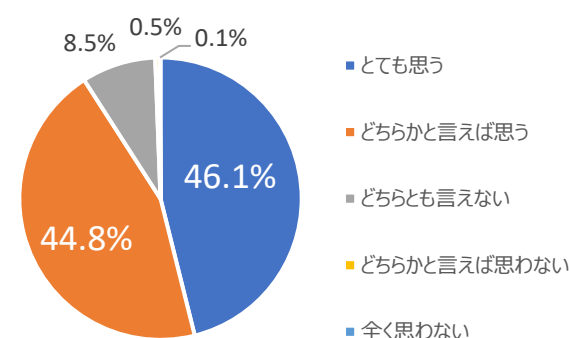
総合満足度 **84.6%**

※「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 **90.9%**

※「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。

加えて、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アドバイザリ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アドバイザリーボード

CSアドバイザリーボードは弁護士、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、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ふまえ適切な業務改善等について検討をしています。2025年度は、お客さま向けの資料の見直し、カスタマーハラスメントに対する対応等で提言をいただきました。

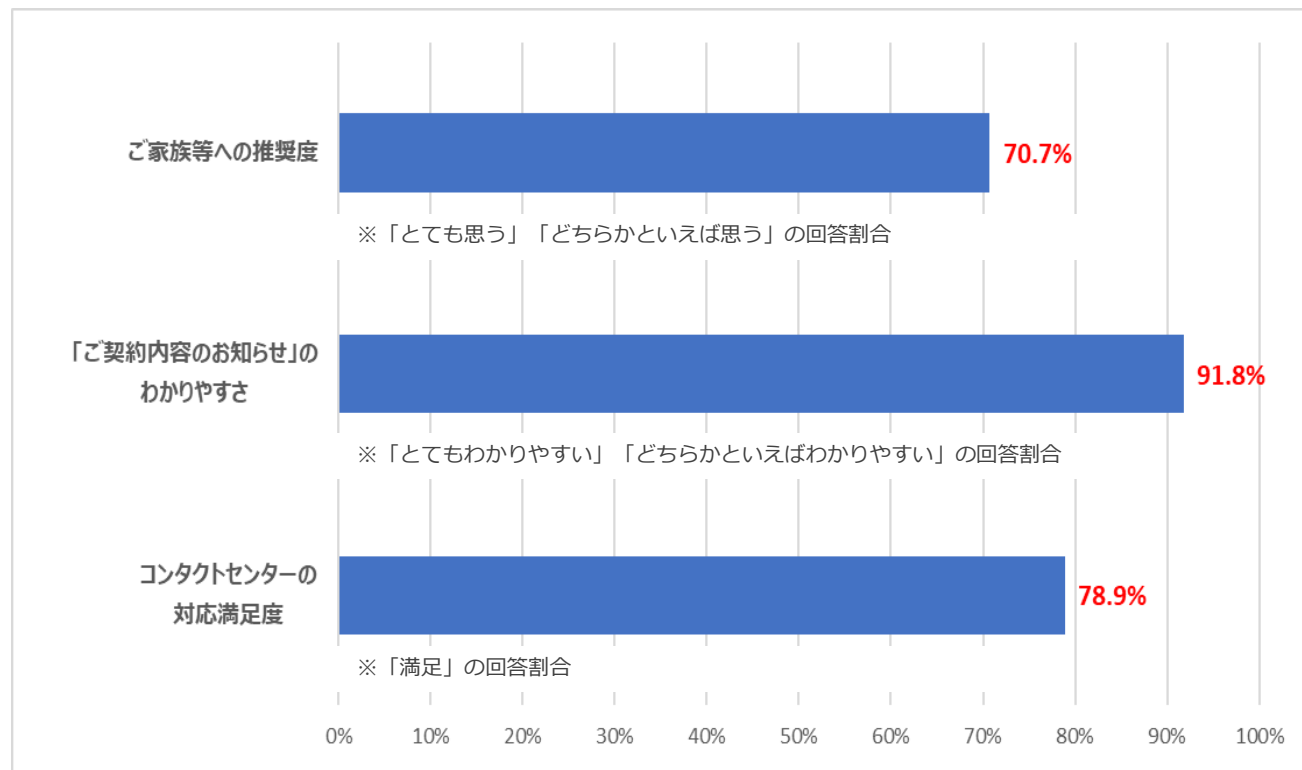
方針2. 「お客さまの声」を活かす取組み

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

2025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167,220名のうち、7,150名のお客さまよりご回答をいただきました。



アンケートの回答は、今後の新たなサービスの導入や、既存サービスの改善、ご契約者さまとのコミュニケーションの手段の改善等に役立ててまいります。

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ご加入いただける金融機関の拡充、付帯サービスの充実に取り組みました。

新商品の提供

保障の充実

付帯サービスの充実

■ SBI 新生銀行の住宅ローンに、「全疾病保障付団信」付保の取扱いを開始

2026年3月2日より、SBI新生銀行の住宅ローン利用者向けに、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」）を付保する取扱いを開始いたしました。これにより、すべての病気・ケガによる就業不能状態に対応する「全疾病保障付団信」を住宅ローンの金利上乗せなどすることなく、お客さまのご負担はゼロで、付保させていただくことが可能になりました。

■ 団体信用生命保険に新付帯サービス「近隣トラブル解決支援サービス」を導入

2025年10月1日より、一般社団法人全国団信推進協会加盟の金融機関を通じてSBI生命の団体信用生命保険に加入された被保険者ならびにその同居人に対し、新たな付帯サービスとして、株式会社ヴァンガードスミスが提供する「近隣トラブル解決支援サービス（Pサポ）」を無料で提供開始いたしました。

方針3. 最適な保険商品・サービスの提供

個人保険 最適な保険
商品を目指して・・・

SBI生命
クリック定期!Neo

2026年 オリコン顧客満足度(R)調査 定期型生命保険
(専門家評価) 第1位



保険市場



SBI生命の
終身医療保険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。

- ・ オリコン株式会社が発表した2026年 オリコン顧客満足度(R)調査 定期型生命保険（専門家評価）ランキングで、「クリック定期!Neo」が、**2年連続総合第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「2026年版最も選ばれた保険ランキング」の4部門で、「クリック定期!Neo」が、**総合第1位**を獲得しました。
死亡保険部門(ネット申込)：**6年連続** 死亡保険部門(資料請求)：**10年連続**
定期保険部門(ネット申込)：**6年連続** 定期保険部門(資料請求)：**10年連続**

「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。

- ・ 国内最大級の保険選びサイト「保険市場」の「2026年版最も選ばれた保険ランキング」の2部門で、「SBI生命の終身医療保険Neo」が、**3年連続総合第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

個人保険 最適な保険
商品を目指して・・・



2026年 オリコン顧客満足度(R)調査
就業不能保険（専門家評価）第1位 価格.com保険



しっかり保険、ちゃんと節約。

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2026年 オリコン顧客満足度(R)調査 就業不能保険（専門家評価）ランキングで、**6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2026年版」において、「就業不能保険の部」で、**2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・FPに無料相談できる総合保険サイト「しっかり保険、ちゃんと節約。（旧ナビナビ保険）」の「2026年度 しっかり保険、ちゃんと節約グランプリ」において、就業不能保険部門で、**5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 2026～就業不能保険部門～」で、**3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「2026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、**6年連続第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

個人保険

付帯サービスの充実

■ SBI生命 安心健康サービス

健康・医療や相続等に関するご相談に、24時間365日※、専門家が無料でお答えする、ご契約者さま専用のサービスです。ご相談者さまのプライバシーは厳守される仕組みになっております。女性スタッフも多数在籍しておりますので、安心してご利用いただけます。

※「メンタル相談サービス」「相続相談サービス」については、別途、相談時間の確認が必要となります。

■ ベストドクターズ®・サービス

SBI生命の終身医療保険Neoご契約の特典として、ベストドクターズ・サービスが無料で利用できます。「ベストドクターズ・サービス」は、優秀な専門医・名医をご紹介します、安心して治療を受けられるようサポートするサービスです。

※ 優秀な専門医・名医とはテラドックヘルス社が多数の医師に対して実施したアンケートをもとに選出した医師が推薦する医師です。Best Doctors、star-in-crossロゴ、ベストドクターズ、Best Doctors in Japan、ファインド・ベスト・ドック、テレセカンド、および、ホスピサーチは、米国および／またはその他の国におけるBest Doctors, Inc.の商標です。

※ Best Doctors, Inc.は、グローバルバーチャルケアリーダー、Teladoc Health, Inc.およびTeladoc Health International, S.A.U.の一員です。

方針3. 最適な保険商品・サービスの提供

デジタルカスタマーサービス

SBI生命のLINE公式アカウントを通じて、様々な手続きが、直感的な操作で行えます。



■ 「LINE公式アカウント」で、 デジタルカスタマーサービスを開始

デジタルカスタマーサービスは、SBI生命の**LINE公式アカウント**を通じて、当社保険商品へのご加入を検討されているお客さまやインターネット経由にて当社保険商品に加入されたご契約者さまを対象に、サービスを提供するものです。

デジタルカスタマーサービスのポイントは以下のとおりです。

- ・ご加入検討中の方向けには、**最短1分で、ぴったりの保険を「診断&見積り」**が可能です。「自分に必要な保障がわからない」という方に対しても、簡単な質問に答えるだけで、AIやチャット機能を活用して、最適なプランをご提案します。そのまま見積りや資料請求もスムーズに行えます。
- ・ご契約者さま向けには、住所変更も給付金請求も、**LINEで完了**します。これまで書面や電話が必要だったお手続きが、LINEのリッチメニューから直感的に操作可能になります。
- ・ご契約に関するご相談や、お手続きに関するご不明点について、**チャットでお気軽にお問い合わせ**いただくことができます。オペレーターによるサポートも備え、デジタルでありながら対面のような安心感を提供します。

今後も、よりお客さまに寄り添い、生命保険業界における最先端のデジタルカスタマーサービス提供企業となることを目指してまいります。

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 2025」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2025」※にて、「**企業総合賞シルバー**」と「**専門家賞（印刷物カテゴリ）**」の2つの賞を受賞しました。

「**企業総合賞**」は、企業全体の情報品質向上のための継続的な取り組みを総合的に評価し、UCDAアワード実行委員会から特に優れている企業・団体に与えられる賞です。SBI生命では、お客さまサービス向上のための重要な施策として、以下の点が特に高く評価され、**4年連続で「総合賞シルバー」を受賞**しました。

【選定理由】

- ・社内横断的な「組織の情報品質」の向上に取り組んでいる
- ・UCDAを実現するため実装・自走させている

「**専門家賞（印刷物カテゴリ）**」では、給付金等の請求手続きをサポートするツール「簡易請求手続きのご案内」が専門家から高い評価を受け、「専門家賞」も受賞しました。このツールは、「お客さまの負担軽減」を最優先に設計されており、分かりやすい構成や視認性の高さが特に評価されました。

【選定理由】

- ・利用条件ごとの色分けやチェックボックスを導入
- ・タスクを直感的に理解でき、確認漏れを防止し、より簡易かつ正確な給付金の請求手続きを補助
- ・情報量、レイアウト、色彩設計の完成度の高さ

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 2025

※ 「Well-being CUSTOMER CENTER AWARD」は、
カスタマーサービス業界へ従事する方々が仕事に
誇りをもち、人生の幸福度向上（Well-being）の
実現に寄与することを目的としたアワードで、株
式会社船井総合研究所が主催しております。

■ 「Well-being CUSTOMER CENTER AWARD 2025」 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。これらの取組の結果として、

「Well-being CUSTOMER CENTER AWARD 2025」で、「最優秀賞」を受賞
いたしました。今回の受賞は、**「全体部門」での「最優秀賞」は2年ぶり3度目、**
「中・小規模センター部門」での「最優秀賞」は4年連続4度目となります。

2025年度の「Well-being CUSTOMER CENTER AWARD」※では、全国 4,920名/35組織（99センター）を対象対象に実施された「Well-being診断」のスコアに基づき、入賞企業が選出されました。

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、1989年に設立されたITサポートサービス業界における世界最大のメンバーシップ 団体HDIの日本における団体です。

■ 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4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。

- ・ 礼儀正しい言葉遣いで礼節があり、顧客への敬意は充分示されている
- ・ どのような質問にも冷静かつ落ち着いて答えており、顧客が信頼して相談している
- ・ 穏やかな話し方と笑顔が感じられる声のトーンで顧客を迎え入れており、安心して相談できる
- ・ 迅速なレスポンスと要点を押さえた的確な説明が非常に頼もしく、顧客から信頼されている

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

■ 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、直系血族がいない場合は甥姪
- ・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。

募集代理店
手数料

=

基本手数料Ⅰ

・保険商品・払込期間毎に設定。

基本手数料Ⅱ

・募集態勢と販売量の双方により決定。
・「お客さま本位の業務運営方針」の公表。

+

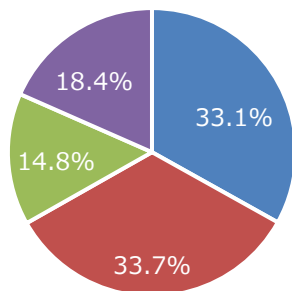
品質評価手数料

・当社の理想の代理店像を共有し、要件を充足する代理店が対象。
・「お客さま本位の業務運営方針」に関する3点の評価項目の取組み状況により決定。

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
(2026年3月31日現在)

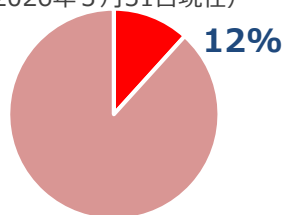


■ 内外公社債 ■ その他の証券 ■ 外国株式等 ■ その他

(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
(2026年3月31日現在)



※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、掲げるサステナビリティ目標の達成状況に応じて条件が変化する仕組みであり、資金使途の柔軟性を保ちながらも、具体的な成果 (KPI) に強くコミットする債券

■ 当社は、生命保険契約の負債特性をふ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ふまえ、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。

2025年度の国内では財政政策への期待の高まりやインフレ懸念から金利上昇が続きました。また国外で高金利環境が継続しており、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ました。足もとでは日銀の金融引き締め政策の継続、中東での紛争、原油価格高、為替相場の激しい変動や史上最高値を更新する国内外株式市場など、経済環境や金融市場の環境は目まぐるしく動いており、財務の健全性やリスク分散を考慮し、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※1等の取り組みを推進しています。

2025年度は、「社会的課題解決への貢献」の観点から、サステナビリティリンクボンド※2への投資で**環境負荷軽減に資する投資を拡大**しました。また従前より投資している、インフラファンドの継続保有など**社会インフラ整備に資する投資も継続**しております。

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。