

「顧客中心主義に基づく業務運営方針」にかかる 具体的な取組みについて（2018年度）

2018年9月6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	・・・・・・・・・・	5ページ
4. 分かりやすい情報提供	・・・・・・・・・・	7ページ
5. 適正かつ迅速な保険金・給付金等の支払い	・・・・・・・・・・	9ページ
6. 利益相反の適切な管理	・・・・・・・・・・	10ページ
7. 本方針を役職員に浸透させる枠組み	・・・・・・・・・・	11ページ

1. 「顧客中心主義」の徹底

- 当社は、「顧客中心主義」を徹底するため、企業理念で定める基本的価値観を全役職員に浸透させ、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。
- 「顧客中心主義に基づく業務運営方針」の総体的な評価指標（KPI）として、「保有契約件数」を設定いたしました。



＜具体的な取り組み＞

- ① 企業理念を踏まえた昨年来の取り組みの結果、2017年度末の保有契約件数は、12.1万件（前年度末比+11.9%）と増加いたしました。

＜企業理念＞

私たちは生命保険事業を通じ、人々の不安を解消することで、それぞれ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、豊かで快適な生活と経済の発展に寄与します。

私たちは、**Vision**、**Mission**、**Core Value**を指針とし、変化し続ける環境に革新的発想で挑戦し続けます。

将来像

Vision

生命保険のイノベーターへ！

私たちは、ご契約者様の保険契約を守り続けるとともに、多様なライフスタイルに合った商品・サービスをお届けする生命保険業界の革新者を目指します。

存在意義

Mission

私たちは、自由な発想をもとに、お客様に「一人ひとりが持つ不安を解消し、チャレンジできる人生」を支援することを使命とします。

基本的価値観

Core Value

Commit

常に誠実に行動し、約束と期待を実現します。

Innovate & Create

革新を追求し、機会の創出に挑戦します。

Respect

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。

Collaborate

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。

KPI	KPIの選定理由	
保有契約件数+団信被保険者数	お客様本位の業務運営に関する取り組みの最終的な評価として測定するため	
保有契約件数	2016年度末	2017年度末
普通保険件数+団信被保険者数	108,246	121,113 (+11.9%)

2. 「お客さまの声」を活かす取り組み

- 「お客さまの声」を真摯に受けとめ、定期的な分析を行い、業務改善策を策定・実行することで、業務改善やサービスの向上に反映させます。
- 「満足度アンケート」を実施し、お客様満足度の向上に努めております。

＜具体的な取り組み＞

①「お客様の声」を幅広く吸い上げる仕組みを拡充

2017年12月より、従来のコールセンター等に加え、当社Webサイトより、苦情を含め幅広く「お客様の声」を受付し、その内容により自動的に担当部署で振り分けされる仕組みを構築いたしました。

お寄せいただいた「お客様の声」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、一元的に集約・分析し、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。

また、お客様の声を収集・分析し、改善策の策定・指示・指導を行うお客様相談課を法務・コンプライアンス部に所属させることで、社内各部へのけん制を強め、お客様の声がより一層、業務の改善やサービスの向上に反映される体制といたしました。



2. 「お客さまの声」を活かす取組み

② 「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。アンケート結果は、四半期ごとに、当社Webサイトに公表するとともに、改善策を継続的に実施し、お客さまの満足度向上に努めております。

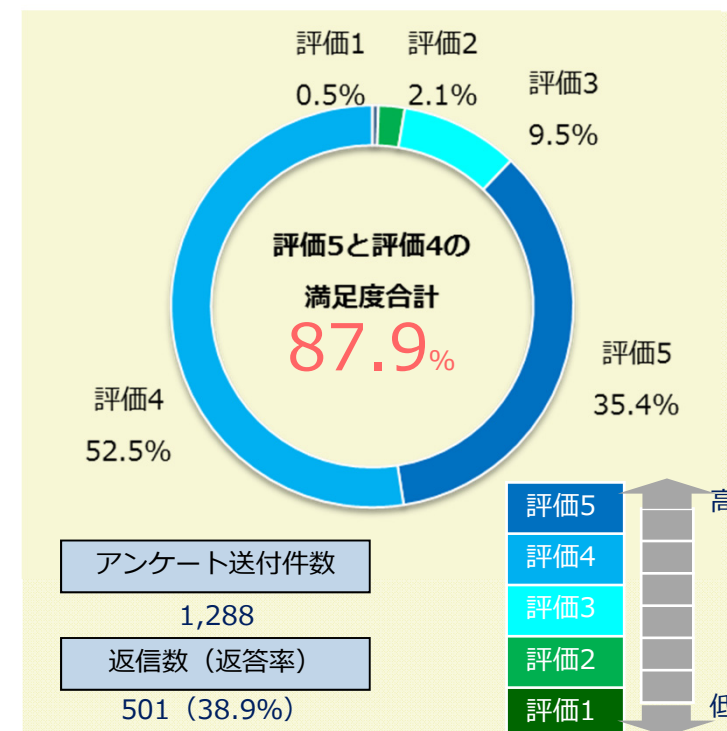
「お客様満足度」は、当社のお客様との主要な接点における取組みを総合的に測定できる指標であることから、評価指標（KPI）にも設定しております。

2017年10月～2018年3月のお客様満足度（給付金支払時。評価5と評価4の合計）は、87.9%となっております。

KPI	KPIの選定理由
給付金ご請求時の お客様満足度	当社顧客との主要な接点における取組みを総合的に測定するため ※加入時、加入後～給付期間のアンケートは除く



お客さま満足度アンケートの集計結果
（給付金のご請求手続きに関して）
2017年10月1日～2018年3月31日までの実施分



3. 最適な保険商品・サービスの提供

- お客さまのご意向ニーズ等を踏まえ、お客様に新しい価値を提供する保険商品・サービスを開発してまいります。
- FinTechやIoT、AI、ビッグデータ等といった先進技術の活用により、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商品・サービスの開発に挑戦してまいります。

<具体的な取り組み>

- ①「全疾病保障」の団体信用就業不能保障保険および特約充実の団体信用生命保険の提供を開始
「全疾病保障」の団体信用就業不能保障保険は、被保険者（住宅ローンのご利用者様）が債務返済期間中に傷害または疾病（精神障害等、所定の免責事由に該当する場合を除く）により就業不能状態になったとき、ローン返済日が到来した場合に支払われる就業不能保険金を月々の債務の返済に充当することで、被保険者の生計の安定を図ります。また債務繰上返済支援特約では、所定の期間、就業不能状態が継続したときに、所定の保険金をもって債務残高の返済に充当します。さらに長期就業不能見舞金特約により、長期の就業不能（就業不能状態が12か月継続）時にお見舞金をお支払いいたします。

当社の団体信用生命保険は、被保険者が死亡または所定の高度障害状態になったとき、所定の保険金をもって債務残高の返済に充当します。また、様々な特約をご用意し、リビングニーズ特約では、余命6か月以内と判断されたとき、重度ガン保険金前払特約では、ガンと診断確定され、すべての治療を受けたが効果がなかった等と判断されたときに、所定の保険金をもって債務残高の返済に充当します。さらに先進医療特約により、先進医療による療養を受けた場合に、先進医療にかかる技術料の被保険者負担額をお支払いし、ローン返済中の経済的負担を支援するなど、充実した保障を提供いたします。

3. 最適な保険商品・サービスの提供

②WEBでの住所変更受付を開始

従来からの封書・電話に加え、当社Webサイトから24時間365日、住所変更を受け付ける体制を構築したことで、お客様の利便性が高まりました。また、受付処理からお客様宛の通知までを完全自動化し、業務効率の向上にも寄与しています。

③大学病院（近畿大学）と協同し、ゲノム医療の体制を構築

2018年春より、AIを活用したがん遺伝子パネル検査の実施可能性を問う研究を実施、本研究にかかる費用を支援することで新たな保険商品の開発に向けた研究を開始いたしました。

（注）がん遺伝子パネル検査は、すでに一部の医療機関で提供されていますが、現状、自由診療扱いでその検査費用や検査後の薬物治療にかかる費用が高額という課題があります。当社は、保険商品がその課題解決手段になると考えます。



4. 分かりやすい情報提供

- 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。

＜具体的な取組み＞

① 分かり易い情報提供

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、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組んでおります。

また、各種手続きの関係書類につきましても、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。

2018年7月からは、保険金支払即日サービスをご利用になるお客さまに対し、必要書類や請求書の記入方法を動画でご案内するお手続きサポートを実施しております。当サービスでは、お客さまが、お手続きのご案内に印刷されたQRコードをスマートフォンやタブレット端末で読み取ることにより、動画でお手続き方法をご覧いただけます。



② 適切な情報提供を実現するための管理態勢

お客さまにとって分かりやすく、誤認されないような表示・内容となっていないか、法務・コンプライアンス部門を中心に関係部門と連携して審査・確認を行い不断の見直しを行っております。

お客さまからのお問い合わせ業務については、新規のお申込みと既存のご契約のお問い合わせの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。



4. 分かりやすい情報提供

③WEBコンテンツ「クリック君と学ぶ、保険やお金の話」

当社Webサイトに、当社のインターネット申込専用定期保険「クリック定期！」にちなんだキャラクター、クリック君が主人公となり、マンガ仕立てのストーリーで、保険やお金にまつわる話を、そのときどきの旬なテーマに沿って、分かり易く解説しています。



5. 適正かつ迅速な保険金・給付金等の支払い

➤ 適正かつ迅速な保険金の支払体制、お客様への情報提供の態勢を整備しております。

＜具体的な取組み＞

①適正な保険金支払を実現するための体制

法務・コンプライアンス部門において、毎月、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。

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、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、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。

②保険金支払即日サービスの開始

当社では、ご家族に万一のことがあった場合、ご葬儀の手配や諸手続きなどにお役立ていただくために、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開始しました。

③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、当社の保険にご加入いただいているお客さま向けに年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」にわかりやすく掲載しております。



6. 利益相反の適切な管理

- 「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。

＜具体的な取組み＞

①利益相反取引の管理態勢

当社では、「利益相反管理方針」に基づき、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引（利益相反のおそれがある取引）を漏れなく把握し、管理するよう努めております。
これらの取組みの結果、利益相反のおそれがある取引は発生しておりません。

②募集代理店に対する手数料

複数の保険会社の商品を扱う乗合代理店においては、代理店手数料の多寡や元受保険会社との系列関係等により、お客様に推奨する商品の選定が影響を受ける可能性があります。
このため、当社では、募集代理店に支払う代理店手数料について、募集に対する過度なインセンティブ（動機づけ）とならないように留意したうえで、設定を行っております。
なお、当社では、現在、変額保険等の金融商品市場における相場等の変動により損失が生ずるおそれがある特定保険契約の募集は行っておりません。

7. 本方針を役職員に浸透させる仕組み

- 本方針の理解促進に向けた研修を実施することとします。
- 業務運営の定着を測るために、K P Iを設定しその進捗状況を確認します。

<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

全社員を対象にした研修において、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。



② K P I の設定

本方針に基づく取組内容を実効性ある取組みとして推進していくために、前述のとおり、新たにK P Iを設定しております。取締役会等への報告を通じて、各種取組みの定着度合とともに定期的にモニタリングを行います。



<KPI（再掲）>

	KPI	KPIの選定理由
①	保有契約件数＋団信被保険者数	お客様本位の業務運営に関する取組みの最終的な評価として位置づけられる
②	給付金ご請求時のお客さま満足度	当社顧客との主要な接点における取組みを総合的に測定するため ※加入時、加入後～給付期間のアンケートは除く