

「顧客中心主義に基づく業務運営方針」について

2024年1月25日



	頁
1. 「顧客中心主義」の徹底	2
2. 「お客さまの声」を活かす取組み	4
3. 最適な保険商品・サービスの提供	6
4. わかりやすい情報提供	8
5. 適正かつ迅速な保険金・給付金等の支払い	11
6. 利益相反の適切な管理	14
7. お客さまの負託に応える資産運用	15
8. 本方針を役職員に浸透させる枠組み	16

1. 「顧客中心主義」の徹底

当社は、お客さまの最善の利益を第一として行動する「顧客中心主義」を徹底することが、お客さまから選ばれる生命保険会社となるために最も重要なことであると考えています。

当社は、高度な専門性と職業倫理を持ってお客さまに誠実かつ公正に対応し、お客さまに満足いただける良質なサービスを常に提供できるよう、「顧客中心主義」の徹底に努めてまいります。

取組内容

- ① 当社では、「顧客中心主義」「DXを推進する等のイノベティブを志向」「グループシナジーの一層の活用」「地方創生への貢献」「人財主義」「財務の健全性」の6つの経営方針を掲げております。SBIグループが創業以来掲げている「顧客中心主義」の理念を徹底的に追求していくため、当社では「SBI生命がお客さまにお届けする価値（VALUE）」を以下のように定めています。
 - ・【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

1. 「顧客中心主義」の徹底

当社は、お客さまの最善の利益を第一として行動する「顧客中心主義」を徹底することが、お客さまから選ばれる生命保険会社となるために最も重要なことと考えています。当社は、高度な専門性と職業倫理を持ってお客さまに誠実かつ公正に対応し、お客さまに満足いただける良質なサービスを常に提供できるよう、「顧客中心主義」の徹底に努めてまいります。

取組内容

- ② 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。

2. 「お客さまの声」を活かす取組み

当社は、「お客さまの声」を真摯に受け止め、誠実かつ迅速に対応するとともに、有益な経営情報源として業務の改善につなげ、お客さまの利便性向上及び消費者保護に努めてまいります。

取組内容

- ① a) 当社では、「お客さまの声」を活かす取組みの基盤として、お客さまの声の管理統括部門を設置のうえ、お客さまの声取扱関連諸規程の整備を通し、苦情・相談に限定せず広くお客さまの声を収集し、一元管理する態勢を整えております。
- b) 集められたお客さまの声は、管理統括部門によって一定の評価・分析のうえ、管理統括部門及び関連部門によって毎月開催される定例会議にフィードバックされるとともに、担当部署が検討し、改善を推進しております。課題・ポイントについては毎月経営会議へ報告しております。
- c) お客さまの声は、経営メンバーで構成されている「カスタマーセントリシティ委員会」において定期的に報告され、部門間にまたがる案件等についての対応方針について協議し、必要な対策を講じております。
- d) また、「顧客中心主義」に基づく業務運営を徹底するため、法律・医療・消費者問題に詳しい外部有識者を委員とする「CSアドバイザリーボード」を経営会議への諮問機関として設置し、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い、専門的見地からの意見を取り入れつつ進めております。

2. 「お客様の声」を活かす取組み

当社は、「お客様の声」を真摯に受け止め、誠実かつ迅速に対応するとともに、有益な経営情報源として業務の改善につなげ、お客様の利便性向上及び消費者保護に努めてまいります。

取組内容

- ② 当社では、お客様の声に耳を傾け「顧客中心主義」を推進するため、日々コールセンターや代理店を通して入手されるお客様からの声に加え、商品・サービスに対するアイデア募集やご契約者さまへのアンケート等を通し、広くお客様の声を収集することに取り組んでおります。

- ③ 当社では、お客様の声を反映した取組みについては、ニュースリリース、アニュアルレポート、取組結果等を通じて適宜公表しております。

3. 最適な保険商品・サービスの提供

当社は、SBIグループの一員として、革新的な発想を重視し、変化し続ける時代の流れを着実に捉えた保険商品の開発を行い、お客さまが真に求める保険商品・サービスを提供してまいります。

取組内容

- ① 当社では、お客さまの声を幅広く収集することを通じ、社会環境の変化を踏まえたうえで、お客さまが真に求める保険商品の開発やサービスの提供を行っております。
また、開発後にもお客さまの声や支払管理の観点なども踏まえて商品改廃についての必要性を定期的に検討しております。
- ② 当社では、募集代理店においても、お客さまのご意向を把握したうえで、そのご意向に沿ったプランの提案を行う態勢が整備されていることを、意向把握書面（お客さまのご意向を把握するために募集代理店が作成・使用している書面）の取寄せや募集代理店点検等を通じて、確認しております。
- ③ 当社では、住宅ローン保険の告知から申込みまですべてのお手続きがWebで完結するWeb申込サービスについて、住信SBIネット銀行と共同でシステムを開発し、サービスの提供を開始しております。また、順次対象を拡大しております。

3. 最適な保険商品・サービスの提供

当社は、SBIグループの一員として、革新的な発想を重視し、変化し続ける時代の流れを着実に捉えた保険商品の開発を行い、お客さまが真に求める保険商品・サービスを提供してまいります。

取組内容

- ④ 当社では、お客さまがご高齢であったり、障がいがある場合には、ご意向の把握等に関して、お客さまの状況に配慮し、きめ細やかに対応するよう努めてまいります。
- ⑤ 「Uni-Voice（ユニボイス）[※]」を用いた郵送物の音声案内サービスをはじめ、高齢化対応、障がい者対応、さらに認知症対応等のサービスに加え、今後とも社会のニーズに則した商品・サービスの提供に努めてまいります。

※ 「Uni-Voice」は、「Uni-Voice コード」を読み取ることにより、ご案内文の音声読み上げまたはテキスト表示を可能とするスマートフォン向けアプリケーションです。

4. わかりやすい情報提供

当社は、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わかりやすく丁寧な説明をするように努めてまいります。

お客さまに提供する説明資料やホームページ、取引画面につきましても、お客さま目線でわかりやすさを追求してまいります。

取組内容

- ① 当社では、販売チャネルの特性、提供する商品の特性、購入されるお客さま属性等を考慮し、一方で情報を提供する媒体の特性を考慮しつつ、常にお客さま目線に立ち、必要な情報を的確に提供できるよう努めております。
- ② 当社では、お客さま向けの印刷物やホームページにおいて、ユニバーサルコミュニケーションデザイン（UCD）を取り入れる等、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わかりやすく提供することに努めております。
- ③ 当社では、お客さまに商品内容を正しくご理解いただくために、「商品パンフレット」「商品Webページ」「契約概要」「注意喚起情報」等を通じ、商品内容やご契約にあたっての重要事項の提供に努めております。

4. わかりやすい情報提供

当社は、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わかりやすく丁寧な説明をするように努めてまいります。

お客さまに提供する説明資料やホームページ、取引画面につきましても、お客さま目線でわかりやすさを追求してまいります。

取組内容

- ④ 当社では「ご高齢のお客さま、障がいのあるお客さまへの取組み」を公表し、ご高齢のお客さま、障がいをお持ちのお客さまに対してもわかりやすい情報提供に努めております。
- ⑤ 当社では、商品に直接関係する情報だけでなく、健康や、人生を豊かにするために役に立つ各種情報を、Webコンテンツとして当社ホームページにおいて掲載しております。
- ⑥ 当社では、情報の提供に際しては、お客さまが契約にあたって特に注意していただきたい事項や不利益情報等を強調したり、平易な表現を取り入れるなど、お客さまにとってわかりやすいものとなるよう努めております。

4. わかりやすい情報提供

当社は、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、十分にご理解・ご納得をいただけるようわかりやすく丁寧な説明をするように努めてまいります。

お客さまに提供する説明資料やホームページ、取引画面につきましても、お客さま目線でわかりやすさを追求してまいります。

取組内容

- ⑦ 特定保険契約（現在、販売休止中）については、お客さまに市場リスクをご負担いただく投資性を有する商品であることから、お客さまにご負担いただく費用についてお客さま向けに開示等の対応をしております。
- ⑧ コールセンターへのお問い合わせに対して、適切なお案内をわかりやすくお伝えできるよう、オペレーターのスル向上を目的にした継続的な研修を実施し、オペレーターの対応力の維持向上に努めております。

5. 適正かつ迅速な保険金・給付金等の支払い

当社は、保険金・給付金等のお支払いに関するお手続きについて、お客さまが不便やわずらわしさを感じることがないように、お客さまにわかりやすい丁寧な説明や適切な契約管理・アフターフォローを心掛けるとともに、保険金・給付金等を適正かつ迅速にお支払いいたします。

取組内容

- ① 当社では、保険金・給付金を漏れなくご請求いただくために、最新のご加入内容を記載した「ご契約内容のお知らせ」を毎年1回（変額個人年金保険は「ご契約状況のお知らせ」を毎年4回）ご契約者さまにお届けしております。
- ② 当社では、災害等によりご契約者さま自身とご連絡がとれなくなる場合や、ご契約者さまの高齢化や健康状態等によりご本人からのお問い合わせが困難な場合に備え、あらかじめ指定のご家族を登録いただく「ご家族連絡先登録制度」を設け、ご契約者さまの状況に応じ、適切に保険金・給付金のお支払いを行うための態勢を整備しております。
- ③ 当社では、保険金・給付金のお支払いに関するお問い合わせについて、お客さまにわかりやすく丁寧な説明を行うために、専用の窓口を開設しご相談を受け付けております。

5. 適正かつ迅速な保険金・給付金等の支払い

当社は、保険金・給付金等のお支払いに関するお手続きについて、お客さまが不便やわずらわしさを感じることがないよう、お客さまにわかりやすい丁寧な説明や適切な契約管理・アフターフォローを心掛けるとともに、保険金・給付金等を適正かつ迅速にお支払いいたします。

取組内容

- ④ 当社では、保険金・給付金等を適正かつ迅速にお支払いを行うために、事務手続きの簡素化や支払システムの構築を図るとともに、支払査定に必要な専門的な知識を有する人材の育成に取り組んでおります。
- ⑤ 当社では、ご高齢のお客さまが保険金・給付金等をご請求できない状態にあるときに、予め指定された「指定代理請求人」が代理でご請求できる制度を設け、いざという時にスムーズに保険金・給付金をお支払いできる態勢作りに努めております。
- ⑥ 当社では、保険金・給付金請求時の負担を軽減するため、書類の数や記入項目の削減など必要書類の見直しや、一定の条件を満たす保険金・給付金等のご請求手続きの場合は、診断書に代えて退院証明書または領収書のコピーでもご請求を可能にするなど、お手続きの簡素化に努めております。

5. 適正かつ迅速な保険金・給付金等の支払い

当社は、保険金・給付金等のお支払いに関するお手続きについて、お客さまが不便やわずらわしさを感じることがないように、お客さまにわかりやすい丁寧な説明や適切な契約管理・アフターフォローを心掛けるとともに、保険金・給付金等を適正かつ迅速にお支払いいたします。

取組内容

- ⑦ 当社では、支払査定の適切性を確保するため、査定が完了した契約については支払部門以外の部署で検証を行っております。
また、お支払い時におけるサービスをより一層向上させるため、社外の専門家による助言を活かす仕組みとして「CSアドバイザーボード」を設置し、保険金・給付金等の支払査定判断の妥当性やお客さまのご請求手続きの見直しの方向性等について定期的に報告し、審議いただくなど、適切な支払管理態勢の確保に努めております。
- ⑧ 当社では、不測の災害が生じた場合に備えた事業継続体制を整え、不測の状況下においても保険金・給付金等が適正かつ迅速にお支払いできるように努めております。

6. 利益相反の適切な管理

当社やグループ会社の利益を優先してお客さまの利益を害することは、決してあってはならないことです。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のないよう万全を期してまいります。

取組内容

- ① 当社では、「利益相反管理方針」を公表し、これに基づき社内ルールを整備し、また、独占禁止法に照らした公正な取引の維持管理を目的とするルールも整備しています。これらを徹底するため、全役職員を対象に教育・研修を行っております。
- ② 当社では、運用部門と他の部門を分離し、運用部門が独立して投資判断できる体制を構築しております。
- ③ 当社では、委託する募集代理店等に対して、お客さまのご意向を適切に把握し、必要な情報を提供のうえ、適切な比較推奨販売を確保する観点から、募集代理店における保険募集の品質を評価する「品質評価手数料」を設けており、「募集代理店に支払う販売手数料に係る考え方」として公表しております。

7. お客様の負託に応える資産運用

当社は、お客様に保険金・給付金等を確実にお支払いするため、保険契約の特性を踏まえた適切なリスク管理に基づき安定的な収益確保を目指すとともに、社会的な要請や公共性にも配慮した資産運用に努めてまいります。

取組内容

- ① 当社では、生命保険契約の負債特性を踏まえ、適切なリスク管理のもと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おります。
このため、円貨建の確定利付債券をポートフォリオの中核とした運用を行っております。
- ② 一方で、経営の健全性を考慮しながら許容できるリスクの範囲内で、外国証券や国内外オルタナティブ資産などをポートフォリオに組み入れることにより、収益の向上を図っております。
- ③ 当社は、資産特性や地域特性を考慮し、資産運用を通じて、中長期的な視点からSDGs等の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投資ガイドラインを策定のうえESG投資等の取組みを推進しております。

8. 本方針を役職員に浸透させる仕組み

当社では、全ての役職員がお客さまの最善の利益を追求する行動に対して高い意識を持って取り組めるよう、コンプライアンス研修や専門研修等を継続的に実施していくとともに、「顧客中心主義」を徹底する企業文化がより一層定着するよう努めてまいります。

取組内容

- ① 当社では、定期的に社員向けに発せられる社長メッセージやお客さま本位の業務運営の推進部門から発せられる社内報における「顧客中心主義」の業務運営に関する取組状況等の共有等により、「顧客中心主義」の業務運営実践の社内喚起、啓蒙活動を実施しております。
- ② 当社では、コンプライアンス研修や専門研修、E-learning等を通じた研修を定期的に行うことにより、本方針の役職員への浸透とともに、方針の遂行を担う人材の育成を推進しております。
- ③ 当社では、従業員の経営への参加意識を高め「顧客中心主義」への取組みを推進するために、社内にアイデアボックスを設置し、お客さま視点での業務改善アイデアをはじめとした従業員からのアイデアを募集することにより、経営及び「顧客中心主義」への取組みに対する参加意識への動機づけとしております。投稿されたアイデアについては逐次内容を確認し、経営及び「顧客中心主義」への取組みに活かしております。