

## Global Compact—Communication on Progress 2010

Sumitomo Life Insurance Company hereby reports on the activities about the Global Compact principles.

<b>■A statement by the CEO</b>	<a href="#">□Top commitment【CSR report 2009 p3-p4】</a>
<b>■Human rights</b> Principle1 Businesses should support and respect the protection of internationally proclaimed human rights; and Principle2 make sure that they are not complicit in human rights abuses.	<a href="#">□C S Rを支える経営体制／ステークホルダーとともに &gt;「従業員の働きがい」【CSR report 2009 p16】</a> <a href="#">□「従業員一人ひとりが働きやすく・働きがいのある職場に向けて」【REPORT SUMISEI2009_p47】</a> <a href="#">□従業員の働きがい&gt;「ワーク・ライフ・バランスの推進」「人権への取組み」他【web】</a>
<b>■Labour</b> Principle3 Businesses should uphold the freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining; Principle4 the elimination of all forms of forced and compulsory labour; Principle5 the effective abolition of child labour; and Principle6 the elimination of discrimination in respect of employment and occupation.	<a href="#">□C S Rを支える経営体制／ステークホルダーとともに &gt;「従業員の働きがい」【CSR report 2009 p16】</a> <a href="#">□「従業員一人ひとりが働きやすく・働きがいのある職場に向けて」【REPORT SUMISEI 2009 p47】</a> <a href="#">□従業員の働きがい&gt;「ワーク・ライフ・バランスの推進」他【web】</a>
<b>■Environment</b> Principle7 Businesses are asked to support a precautionary approach to environmental challenges; Principle8 undertake initiatives to promote greater environmental responsibility; and Principle9 encourage the development and diffusion of environmentally friendly technologies.	<a href="#">□C S Rを支える経営体制／ステークホルダーとともに &gt;「豊かな社会づくり」「地球環境保護活動」【CSR report 2009 p17】</a> <a href="#">□豊かな社会づくり・地球環境保護活動&gt;「スミセイ・ヒューマニー活動」「サンゴ礁保全プロジェクト(石垣島・フィジー)」【REPORT SUMISEI 2009 p42・p45】</a> <a href="#">□豊かな社会づくり&gt;「スミセイ・ヒューマニー活動」【web】</a> <a href="#">□「地球環境保護活動」【web】</a>
<b>■Anti-corruption</b> Principle10 Businesses should work against corruption in all its forms, including extortion and bribery.	<a href="#">□C S Rを支える経営体制／ステークホルダーとともに &gt;「コンプライアンス」【CSR report 2009 p14】</a> <a href="#">□「コンプライアンスへの取組み」【REPORT SUMISEI 2009 p58-p59】</a> <a href="#">□「コンプライアンス」【web】</a>



# CSR レポート 2009

豊かで明るい長寿社会のために

# CSR経営ビジョン

住友生命は保険事業の健全な運営とその発展を通じて、  
豊かで明るい長寿社会の実現に貢献します。

この理念のもと、誠実な業務遂行・健全な財務基盤を通じ、お客さまをはじめとした各ステークホルダーに最も信頼・支持され、持続的・安定的に成長する会社を目指します。

## お客さまへ

お客さまからの信頼をあらゆる活動の起点とし、保険事業の健全な運営を通じて、一人ひとりに最適な生活保障サービスを提供します。

## 社会へ

社会の一員としての役割と責任を認識し、健康で心豊かな社会づくりと地域社会・国際社会の発展に貢献します。

## ビジネスパートナーへ

ビジネスパートナーの信頼・支持を得て、ともに社会的責任を果たします。

## 地球環境へ

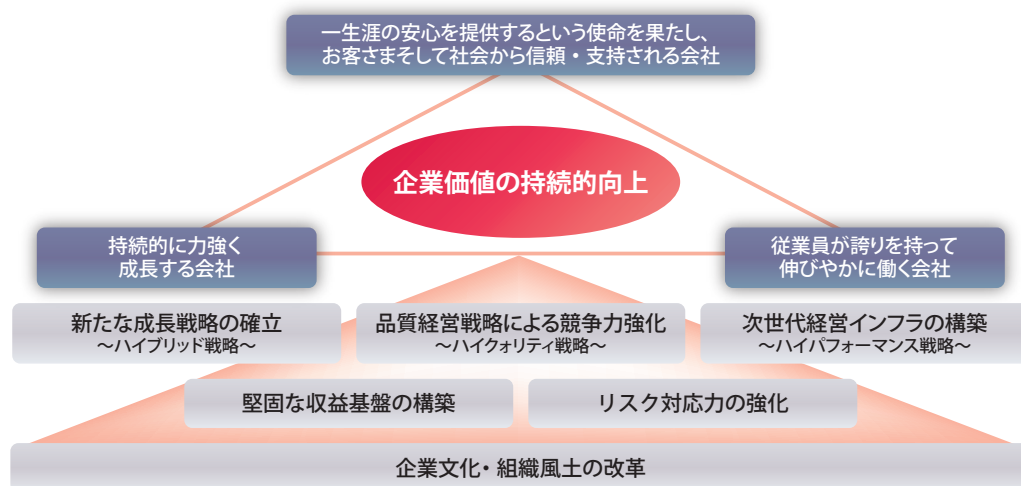
健康な暮らしを支えるため、事業活動において常に地球環境への影響に配慮し、その保護に積極的に取り組みます。

## 従業員へ

従業員一人ひとりが誇りと自信をもっていきいきと働き続けられる会社づくりに取り組みます。  
自由闊達でチャレンジ意欲あふれる組織風土を大切にします。

# スミセイ新世紀ビジョン ～再生と創造～

住友生命は、2008年度に長期経営計画「スミセイ新世紀ビジョン～再生と創造～」を策定しました。営業活動、サービス、業務における各プロセスの改革をさらに推進することで、品質経営と新たな成長路線の確立を目指し、「豊かで明るい長寿社会」の実現に貢献していきます。



## お読みいただくにあたって

住友生命では、当社のCSR活動をステークホルダーの皆さまにわかりやすくお伝えするために、2008年よりCSRレポートを発行しています。

「CSRレポート2009」では、お客さまそして社会から信頼・支持される会社となるために、住友生命が行っている品質向上への取組みを中心に報告しています。また、豊かで明るい長寿社会の実現に向けて住友生命が果たすべき役割を、営業職員や商品開発担当者等が議論した職員座談会も掲載しています。

各ステークホルダーに関する具体的な取組みについては、当社ホームページにも掲載しておりますので、そちらもご覧ください。

皆さまから忌憚なきご意見・ご感想をお寄せいただければ幸いです。

**WEB** <http://www.sumitomolife.co.jp/csr/>

## 読みやすさへの配慮

本レポートは、どなたでも読みやすさを感じていただけるよう、ユニバーサルデザインの観点から、文字の大きさ・太さや、色使い等に配慮しています。

## 報告の対象範囲

### ●対象期間

2008年度(2008年4月～2009年3月)

※報告の一部に、上記期間外の情報も含まれます。

### ●対象範囲

住友生命保険相互会社

※一部グループ会社等の取組みも掲載しています。

### ●発行時期

2009年9月(前回 2008年11月、次回 2010年9月予定)

## 関連情報

財務情報については、ディスクロージャー誌をご覧ください。

**WEB** <http://www.sumitomolife.co.jp/disclo.html>

(注)本レポートは、具体的な商品の内容をご案内するものではありません。

## お問い合わせ先

住友生命保険相互会社

調査広報部 CSR推進室

TEL 03-5550-4332

FAX 03-5550-1182

csr@am.sumitomolife.co.jp

## C o n t e n t s

CSR経営ビジョン／

スミセイ新世紀ビジョン～再生と創造～ ..... 1

お読みいただくにあたって ..... 2

トップコミットメント ..... 3

### 特集1

お客さま総訪問活動で安心をお届けする ..... 5

### 特集2

お客さまの声・社外の声を経営に活かす ..... 7

### 特集3

お客さま視点で正確、迅速、誠実な  
お支払いを実現する ..... 9

### 特集4 職員座談会

豊かで明るい長寿社会の実現に向けて  
～住友生命が果たす役割 ..... 11

### 特集5

安全・確実に資産を運用する ..... 13

CSRを支える経営体制 ..... 14

ステークホルダーとともに ..... 15

第三者意見 ..... 18



# 生命保険業の品質向上を通じて、 豊かで明るい長寿社会の実現を 目指します

## 生命保険業の品質向上を目指して

当社のCSRの根幹は、「CSR経営ビジョン」に謳っているとおり、「保険事業の健全な運営とその発展を通じて、豊かで明るい長寿社会の実現に貢献する」ことです。すなわちそれは、「お客さまに最適な生活保障サービスを提供する」という生命保険業そのものを誠実に行っていくことであり、その品質向上に向けてさまざまな取組みを進めています。

当社で最もお客さまと接する機会の多い営業職員については、コンサルティングサービスのさらなるレベルアップに向け、優秀な営業職員を育成するための教育体系を整備するとともに、営業職員の評価に担当しているご契約の継続状況を反映させるといった改革を実施しました。また、対面でのサービスを全社的に推進していく観点から、「お客さま総訪問活動」を実施し、ご契約内容やご請求漏れ等の確認を行っています。お客さまと向き合い、お客さま一人ひとりに応じたコンサルティングを丁寧に行う、そういった基本を着実に積み重ねていくことが、お客さまとの信頼関係につながっていくと考えています。

生命保険の基本である保険金等のお支払いについても、適時適切なお支払いを実行していくために、お客さまの視点から支払管理態勢のさらなるレベルアップに取り組んでいます。

このように、生命保険業における品質向上の取組みを通じて、お客さま満足の向上を目指してまいります。

## いきいきと働く職員をCSR推進の原動力に

お客さま満足の向上を目指しCSRを推進していくためには、その担い手となる職員が自信と誇りを持って伸びやかに働き続けられることが重要です。

そのため、ワーク・ライフ・バランスの推進や職員のキャリア開発など、多方面でのサポートを実施し、働きやすく、そして働きがいのある職場環境の実現を目指しています。

ワーク・ライフ・バランス関連では、男性も女性も仕事と家庭の両立ができるよう出産・育児・介護等に関する制度を設け、状況に応じて多様な働き方ができる環境を整備しています。職員のキャリア開発に関しては、金融機関の職員としてFP(ファイナンシャル・プランニング)知識の習得はもとより、各職員の特性やキャリア志向に応じて、さまざまな支援を行っています。

さらに、お客さま満足の向上に対する取組みを全社一体となって推進していくために、全国の支社で役員と支社職員が直接語り合う「対話ミーティング」を実施いたしました。「お客さま中心主義の実現」をテーマとした議論の中で寄せられた問題提起、要望、改善提案など職員の生の声を、経営に活かしてまいります。

## 企業市民として社会的課題の解決へ向けて

当社は本業での取組みに加え、一企業市民の責務として、社会が抱える課題の解決に貢献すべく、社会貢献活動や環境保護活動にも積極的に取り組んでいます。

具体的には、2009年度で3年目を迎えた「未来を築く子育てプロジェクト」において、少子化問題に対する取組みとして「エッセイ・コンクール」「子育て支援活動の表彰」「女性研究者への支援」を実施しています。子育てがしやすい環境づくりのために地道な取組みを行っている方々を応援するとともに、このプロジェクトを通じて、「すこやかな子育てと夢のある未来づくり」というメッセージを社会へ広く発信していきたいと考えています。

国連グローバル・コンパクト(GC)は、各企業が、人権、労働基準、環境、腐敗防止の4分野からなる10原則を遵守・実践するよう求めている国際的なイニシアチブです。住友生命は、2008年7月からGCに参加しています。



環境問題も重要な経営課題として認識し、取組みを強化しています。当社が全国に保有する約200棟のビル等に対し省エネルギー型設備を導入するなどの対策を行い、温室効果ガスの排出量削減に取り組んでいます。

また、2010年には日本で「生物多様性条約第10回締約国会議(COP10)」が開催されるなど、生態系の保全に対する社会的関心が高まってきておりますが、当社では2008年より、白化や死滅の危機に瀕しているサンゴ礁の保全を支援しています。支援開始から1年9ヵ月が経過いたしました。プロジェクトを実施している沖縄とフィジーにて、自然環境の維持と地域住民の生活を両立させる取組みが着実に進んできています。

さらに、世界的視野に立って持続可能な社会の構築を目指していくために、2008年より国連のグローバル・コンパクトにも参画しています。

### 豊かで明るい長寿社会の実現のために

2008年の世界的な金融危機の影響などにより、日本社会全体に先行きへの不安が広がっている現在、将来へのリスクに備える生命保険への期待はますます高まっています。当社は、引き続き生命保険業における品質向上の取組みを推進し、生命保険を通じてより多くのお客さまに一生の「安心」をお届けしたいと考えています。そして、ステークホルダーの皆さまとの対話を深め、相互の信頼関係を築きながら、「豊かで明るい長寿社会」の実現を目指してまいります。

2009年9月

取締役社長

佐藤義雄







特集

1

# お客さま総訪問活動で 安心をお届けする

一人ひとりのお客さまと誠実に向き合い、信頼される会社となるために一。

住友生命では、「お客さま総訪問活動」を実施し、コンサルティングサービスの一層の向上に取り組んでいます。

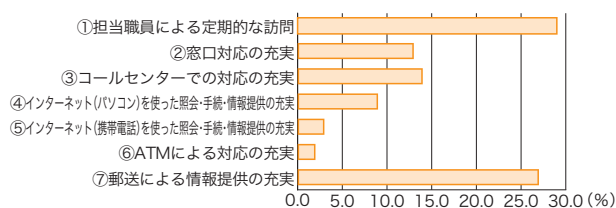
## ◆ 一人ひとりのお客さまとつながる

生命保険会社として、お客さまにご満足いただける保障を提供していくためには、お客さまのニーズを十分に把握することが必要です。そのために、私たち住友生命は、お客さまと直接顔を合わせるコミュニケーションが重要だと考えています。

また、当社が実施したお客さまアンケートでは、「ご加入後のサービスの提供として、特に重視されるもの」として、「担当職員による定期的な訪問」という回答が最も多くなっています。

新規のお客さまだけでなく、すでにご契約いただいているお客さまを大切に、アフターフォローを充実させていくために、当社では2008年10月より「お客さま総訪問活動」を展開しています。

### ご加入後のサービスの提供として、特に重視されるもの



## ◆ お客さまの安心と理解のために

お客さまに一生の安心をお届けするためには、しっかりとしたコンサルティングのご提供を通じて、お客さまご自身がご契約内容に納得し、ご満足いただくことが必要です。

「お客さま総訪問活動」では、ご契約いただいているお客さまを直接訪問し、契約内容の詳しいご説明を行うとともに、ご請求漏れ等の確認を行っています。訪問の際には、ご契約内容の一覧と「保険安心カルテ」を用いて、営業職員がお客さまと一緒にご加入内容について確認します。また、入院・手術・退院後の通院などの、保険金・給付金等の支払事由に該当する事項がないか、その請求がされないままになっていないかも点検します。さらに、それぞれのお客さまがご契約されている内容に合わせて、各種手続き等をご説明します。



保険安心カルテ

当社は、これまでも対面でのアフターサービスを重視し、担当者による定期訪問を推進してきました。しかし「指定代理請求特約」※1や「がん長期サポート特約」※2の付保状況を見ても、すべてのお客さまにご案内できていないことから、改めて全社を挙げて定期訪問を推進しているところです。そして、お客さまへ付加価値の高いサービスやコンサルティングを継続的に提供していきたいと考えています。

※1 被保険者が受取人となる給付金や保険金などを、受取人が請求できない当社所定の事情がある場合、指定代理請求人が、給付金や保険金などを請求することができる特約です。保険料は必要ありません。

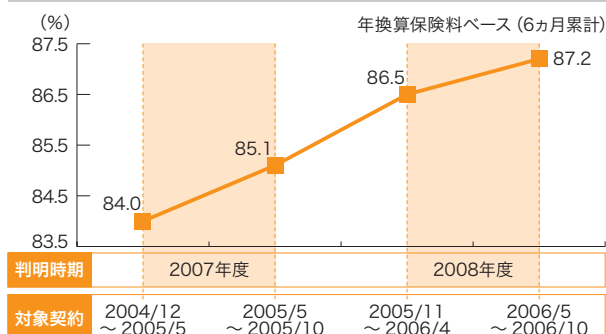
※2 がんで「治癒も病状の好転も見込めない」と診断されたとき、死亡保険金を前払請求できる特約です。「長引いてかさむ治療費」や「ご家族の生活費」などにお役立ていただけます。保険料は必要ありません。

## ◆ お客さまのさらなる満足を目指して

当社では、「お客さま総訪問活動」を支える営業職員の育成に力を注いでいます。体系的な教育制度を設け各種研修を実施する等、営業職員のコンサルティング力の強化に取り組んでいます。また、営業職員の評価を、担当のご契約の継続状況に重点を置いた内容に変更するなど、アフターサービスを重視した運用を行っています。その結果、ここ数年間のご契約の継続率は上昇してきています。

住友生命は、今後も多くのお客さまから信頼され、お客さまの一生にわたる安心を提供できるよう、着実に歩み続けていきたいと考えています。

### 保険契約の継続率(25月目)



## Voice

### お客さまの声

**保険は我が家のお守り  
安心して  
お任せしています**

(有)ナカハタ 代表  
中畑 英之様



「近くに来たので寄ってみました!」と、いつもパワフルで、頻繁に顔を見せてくれるのが鈴木さんです。新しいサービスや特約などの情報をいち早く知らせに来てくれます。保険に関してわかりやすく説明してくれるのはもちろんのこと、いろいろな手続きを迅速に対応してくれるので、鈴木さんに任せておけば間違いはないと絶対の信頼を置いています。鈴木さんに担当いただいている保険は我が家のお守りです。これからも末永くよろしくをお願いします。

### 営業職員の声

**お客さまの「安心」を  
見守り続ける  
存在でありたい**



青森支社 堤支部  
鈴木 登美子

生命保険にご加入いただくということは、そのお客さまとの永いお付き合いが始まるということです。ですから、お客さまに「加入していて良かった」と思ってもらえるように、いざというときに本当にお役に立つ保障をおすすめし、ご要望にしっかりお応えできる迅速で確実なアフターサービスを行うようにしています。お客さまからいただく感謝のお言葉が私の原動力です。これからもより多くのお客さまから「ありがとう」とおっしゃっていただけるように、お客さまの安心をいつも見守り続ける存在でありたいと思っています。





特集

2

# お客さまの声・社外の声を経営に活かす

住友生命では「お客さまの声」を伺い、その声を活かして商品・サービスの開発や業務の改善を行うとともに、より信頼・満足いただけるお客さま対応に努めています。そうした取組みの積み重ねによってお客さま満足の向上に取り組んでいます。

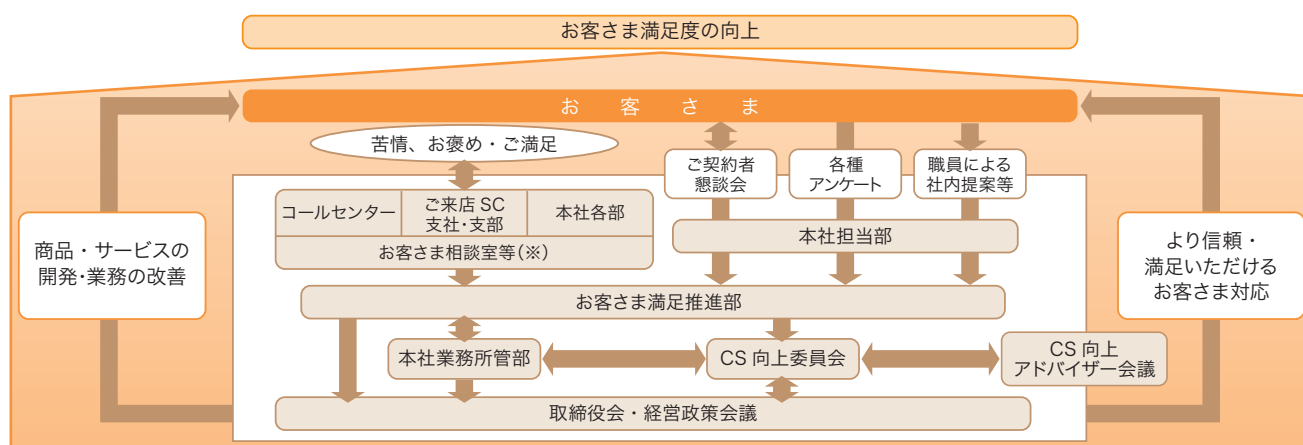
## ◆「お客さまの声」を経営に活かす

当社に寄せられる「お客さまの声」には「苦情」「ご契約者懇談会でのご意見・ご要望」「お客さま満足度アンケートの回答」等があります。それらの「お客さまの声」を本社で集約し、関連する業務を所管する部門間で情報連携および共有化を行い、対応策・改善策を検討しています。「お客さま満足推進部」においても、「お客さまの声」の集約・分析に基づいた部門横断的・全社的課題に関する取

組みの推進を図っています。

また、課題によっては、複数の部門が協力し合って検討し、並行して対応に取り組むべき課題もあるため、それらの課題を検討する機関として設置した「CS向上委員会」において、部門横断的に改善策の検討等を行うとともに、審議結果・対応結果を経営層へ報告し、必要な対策を講じています。

## 「お客さまの声」を経営に活かす仕組み



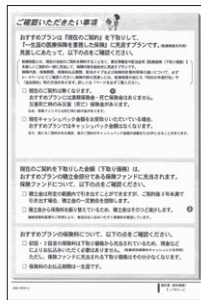
※保険金等のお支払いに関しては、別途、相談窓口を設けています。

## ◆ お客さま視点で改善を図る

さらに、よりお客さまの視点に立った業務運営を行うため、社外の消費者問題に詳しい有識者(消費者問題専門家、弁護士等)を委員とする「CS向上アドバイザー会議」を設置しています。

これまでの会議では、お客さまのお手元に届く書類や通知から、当社の今後のお客さま満足度向上への取組みの方向性に関してまで幅広く意見をいただいています。それらの意見を受け、例えば、医療保障商品の設計書について、不利益な情報等の確認いただきたい事項をより平易な表現でまとめる等、お客さまにわかりやすい記載内容や構成に見直しました。

このように社外有識者の助言も積極的に取り入れ、お客さまの視点に立った商品・サービスの開発や業務の改善を継続していくことでお客さま満足の向上を目指しています。



医療保障商品の設計書

## ◆ お客さま視点での情報提供の充実

一方で、ご契約者や一般の消費者の方々に生命保険の仕組みや制度に対する理解を深めていただき、商品のサービスを十二分に受けていただけるよう努めることも保険会社の使命であると考えています。この観点においても社外の声を積極的に取り入れ、保険に関するさまざまな情報提供の充実に努めています。

その一つとして、2008年度には特定非営利活動法人消費者支援機構関西に監修協力をいただき、消費者の視点から生命保険に関する情報をわかりやすく提供する冊子「マンガでわかる生命保険入門」を作成しました。生命保険契約に関する手続きや留意事項等についてご契約者や一般の消費者の方々に理解を深めていただけるよう、消費者団体等を通じて活用いただいています。



マンガでわかる  
生命保険入門

WEB <http://www.sumitomolife.co.jp/manga/>

## ◆ 今後の課題・展望

「迅速さ」「わかりやすさ」「正確さ」など、お客さまが商品やサービスに求める水準は、日に日に高まっています。

そのような中、当社では保険金等の支払管理態勢の強化等に引き続き努めるとともに、ご加入からお支払い時まで一貫して質の高いサービスを提供できるよう努力していきます。また、お客さまにより信頼・満足していただけるよう、職員一人ひとりのお客さま対応をレベルアップする観点から、マナーや迅速さといったお客さま対応の「基本」を再度徹底する全社運動などの取組みも行っています。

これからもそうした取組みの指針となる「お客さまの声」にしっかりと耳を傾けながら、社外有識者からの助言もいただき、着実にお客さま満足の向上を図っていきます。

## Voice

CS向上アドバイザー会議  
委員の声

常に消費者視点を意識して  
行動することを期待します

弁護士・特定非営利活動法人  
消費者支援機構関西 副理事長  
片山 登志子様



2009年秋からスタートした消費者庁は、「安全安心な市場」「良質な市場」の実現に向けて、行政を消費者・生活者視点に立つものへとパラダイム転換させる拠点です。住友生命が、こうした社会の変化に先駆けて、消費者の視点を大切にするCS向上活動に積極的に取り組み、「お客さまの声」を商品設計、営業、支払い等のすべての業務に活かす努力をしてこられたことは高く評価されます。消費者視点に立つ基本は、日々の業務の中での消費者との真のコミュニケーション。全職員が、常に消費者視点を意識して行動されるよう期待しています。





特集

3

# お客さま視点で正確、迅速、誠実なお支払いを実現する

お客さまの「もしも」のときを支える保険金・給付金。

住友生命では、保険金等を正確、迅速、かつ誠実にお支払いし、

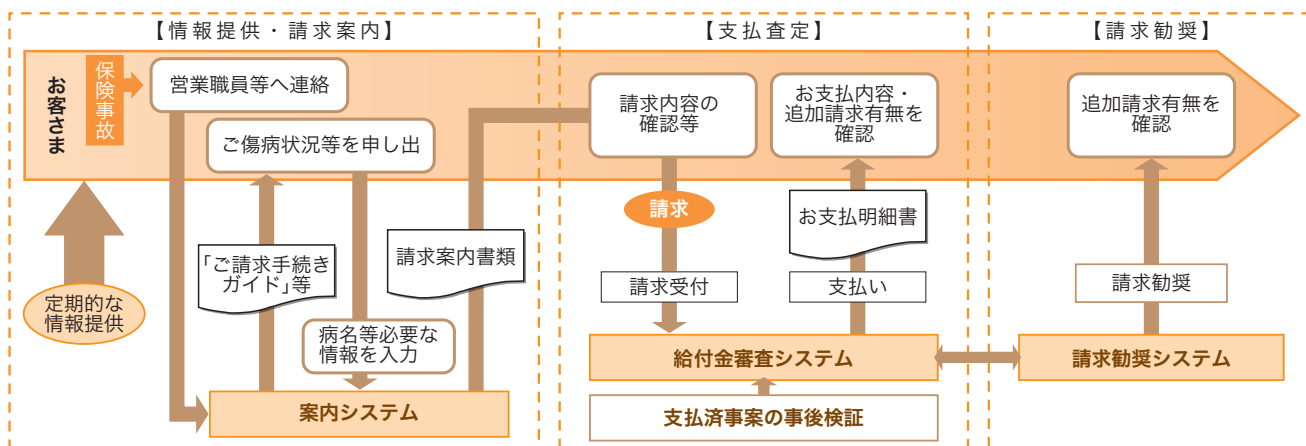
お客さまや社会からより信頼・支持いただくために、態勢整備に取り組んでいます。

## ◆ お客さまの視点に立った態勢の構築

お客さまに病気や怪我等「もしも」のことがあったとき、保険金・給付金を適切にお支払いすることは、私たち保険会社が担う最も重要な責務の一つです。そのため、当社では「保険金等支払管理規程」に「保険金等の支払いを正確、迅速、かつ誠実に遂行することで、お客さま、社会から信頼・支持される会社を目指す」という基本方針を定め、この基本方針のもと支払態勢を構築しています。

また、「請求案内勧奨規程」には、お客さまから保険金等の請求があった際、他の保険金・給付金の支払事由に該当する可能性がある契約を検索し、適切にご案内する体制等を定めています。これに基づき、診断書などの情報をもとに、お客さま一人ひとりのご契約内容を確認、必要に応じて請求勧奨を行う仕組みを構築し、請求があったご契約はもちろん、請求のない別口契約等についても漏れなくお支払いすべく、請求勧奨に取り組んでいます。

## 保険金・給付金等のお支払いの流れ





## 🔥 ご請求からお支払いまでの流れ

### ●「ご請求手続きガイド」等によるご説明

請求の手順や留意事項を記載した「ご請求手続きガイド」、お客さまが加入されているご契約内容一覧、支払可能性のある保険金等をお客さま自身で確認いただくための「ご請求内容セルフチェックシート」等をご案内します。チェックシートは、社外有識者の方々の意見も取り入れ、わかりやすいものになるよう改良を重ねています。

ご請求内容セルフチェックシート

### ●「案内システム」によるご案内

お客さまから伺った病名、入院・手術などの情報を「案内システム」へ入力します。お申し出いただいた契約の他に、お支払いできる可能性のある別口契約や関連給付がないかシステム上で検索・抽出し、お客さまにご案内します。

### ●「給付金審査システム」でのお支払い

お客さまから返送された診断書類の記載情報を「給付金審査システム」に入力し、支払審査を行います。1件の請求に対し、診断書記載内容を2名の入力担当者が別々に入力し、さらに別の担当者が内容をチェックする体制としています。加えて、支払済案件については支払漏れがないか全件検証しています。

### ●「請求勧奨システム」で再確認

お客さまが詳細な病名や治療内容を把握されていないケースもあるため、診断書等の内容から他にお支払いの可能性のある給付について、当社からお客さまへ請求の勧奨を行います。具体的には、診断書の詳細を「請求勧奨システム」に入力し、保険金・給付金の支払いに該当する可能性のあるキーワードを機械上で検索します。該当するキーワードが発見された場合、査定担当者が改めて確認し、お客さまにお知らせします。

## POINT

診断書内に「寝たきり」「四肢麻痺」という文言があれば「高度障害保険金」、「転移」「抗癌剤」「温熱療法」「重粒子」という文言があれば「特定疾病保険金」の支払いに該当する可能性があります。

## 🔥 さらなるレベルアップに向けて

保険金等を適時適切にお支払いすることは、生命保険業の根本であり、当社の社会的責務であります。今後も確実なお支払いを行っていくために、システム面でのレベルアップに取り組んでいくとともに、支払業務に携わる職員の査定能力の向上を図るため、体系的な教育制度の構築にも力を入れていきます。当社はこれからも、お客さまから信頼される会社を目指して、お客さま視点での態勢整備に取り組んでいきます。

## Voice

### 職員の声

お客さまからの  
感謝の声が  
励みになっています

保険金部 支払相談室  
中川 能充



保険商品は、お支払いをして初めてお客さまに価値を実感していただける商品ですので、支払業務に携わっていることを誇りに思います。

請求勧奨では、お客さまから「思いがけない支払があって、驚いたし嬉しかった」といった声や、最終的にお支払いできなかった方からも「調べてくれてありがとう」という感謝の声をいただくこともあり、とても励みになっています。また、この業務には医療に関する専門的な知識が求められるため、定期的開催される勉強会や講習会などを活用しながら、日々勉強を重ね、知識のさらなる習得に努めています。

今後も、一歩踏み込んだお客さま対応を目指し、適切なお支払いができるよう、努力を重ねていきたいと思っています。

特集

4

# 豊かで明るい長寿社会の実現に向けて～住友生命が果たす役割

少子高齢化等を背景に、私的保障の充実が求められている中、CSR経営ビジョンに「豊かで明るい長寿社会」の実現を掲げる住友生命が、社会からの期待にどう応えることができるのか——現場で活躍する職員が集まり、議論しました。

## ◆ 一生涯の「安心」をお届けするために

**司会**・急速な少子高齢化等により、将来への不安が強まる中、「安心」を提供するという生命保険会社の役割が、改めて社会から強く求められるようになってきています。その中で、住友生命はどのような保険商品やサービスを提供していくべきなのでしょう。

**奥下**・やはり、お客さまが求められているのは「万一のときに、真にお役に立つ保険商品」だと思います。時代や外部環境などによって、お客さまが保険商品に期待される役割も変わっていく面がありますが、「不測の事態が起こったときに、保険金等のお支払いを通じてお客さまを支えること」は生命保険の普遍的価値です。これまでもそうでしたが、これからも「真にお客さまのお役に立つ保険商品」を地道な検討を通じて探求していくことが大切だと考えています。



サービス企画室  
佐々木 努

**佐々木**・最近では高齢化の進展もあって、説明資料を「見やすく、わかりやすく」する工夫が今まで以上に重要になっていますね。ただ、法令などで定められた記載事項があるため、お客さまが知りたい情報と住友生命がお客さまにしっかりと伝え

なければならない情報とのバランスに最大限配慮することが大切だと感じています。

**小曾根**・そのバランスが難しいんですね。私がお客さまと接していて常々感じるのは、お客さまによって求めているサービスは、千差万別だということです。これからの時代は、そういったお客さま一人ひとりのニーズに応じたコンサルティングサービスが非常に重要になるのだと思います。そして、それが私たち営業職の腕の見せ所でもあります。

## ◆ 予防医療の観点を保険商品に

**西**・私は、最近、お客さまから生命保険にご加入いただく前に健康診断を受けるサービスについてよくお問い合わせをいただきます。今後は情報提供も含め、予防医療の観点を組み込んだ保険商品・サービスの必要性を感じますね。



新都心支社 グレース渋谷支部  
西 三葉子

**佐々木**・確かに病気は早期で見つければ見つかるだけ早く治るわけですから、それを商品に組み込むという考え方はありますよね。

**奥下**・当社では「介護と医療のスマセイ」というスローガンを掲げ、介護保障および医療保障分野の商品開発に早くから力を入れています。その一方、乳がんの早期発見の大切さ等を伝える「ピンクリボン運動」の応援や、認知症ケアのポータルサイトの開設など、さまざまな社会貢献事業にも取り組んでいます。

## ◆ 「スマセイ」らしいメッセージを伝える

**西**・当社が商品だけでなく、社会貢献活動としてもさまざまな問題に取り組んでいることは大変共感を覚えるのですが、それらの取組みに関する職員への周知と、お客さまに向けた情報発信がまだまだ十分ではないと感じます。

**稲毛**・私も情報発信力の不足は感じています。例えば、私は骨髓バンクにドナー登録しているのですが、同じように登録している職員が



東京事業本部 有楽町営業部  
稲毛 久美子





他にも多数いるのではないかと思います。また、ホームヘルパーの資格を持っている方もたくさんいますし、「介護と医療のスミセイ」ならではの個々人の取組みを会社として取りまとめ、もっとメッセージを発信していく必要があるのではないのでしょうか。



商品開発室  
奥下 高英

**奥下**・確かにお客さまに住友生命の取組みをより理解していただくためにも、そうしたメッセージをもっとPRしていくことが大切ですね。また、企業の社会的責任に対する関心がますます高まってきている点も踏まえ、保険会社本来の業務範囲にとどまらず、そこ

から派生するサービスや多様な社会貢献事業にも幅広く取り組んでいくことが大切ではないかと考えています。

**稲毛**・それをうまく組み合わせるという方法もありますよね。例えば、当社は以前から「サンゴ礁保全プロジェクト」に取り組んでいるので、保険にご加入いただいた後、その年数に応じてプロジェクトへの支援が行われる、といった形もあり得ると思います。

**西**・それは、是非お客さまに「ご加入いただいたおかげで、これだけ寄付ができました」とご説明したいですね。ニーズはあると思いますし、お客さまに「良い保険に入れたな」と思ってもらえたらと思います。

## 🔥 誇りを持って働ける、豊かな会社

**司会**・その他、「豊かで明るい長寿社会」の実現に向けて重要だと思うことをお聞かせください。

**小曽根**・すべての人が「働きたい限りは働き続けられる」ことです。私は入社後、結婚と出産を経験しましたが、今も子育てをしながら元気に働いています。こういった女性が働き続けられる環境があることは豊かな社会に欠かせない要素だと思います。また、子どもからよく「お母さんは、どんな仕事してるの?」と聞かれるのですが、自分のやっている仕事に誇りを持って子どもに語りたいですね。



東東京支社 東神田営業部  
小曽根 美香子

**佐々木**・そうですね。それに、先ほどからの議論にあるように、会社の本業と社会貢献が一体となれば、事業の公共性はさらに高まり、職員は自分の会社をより誇りに思うのではないのでしょうか。そしてそれが、働きがいや私たち自身の豊かさ、社会の豊かさにつながっていくのだと思います。

**司会**・「豊かで明るい長寿社会」の実現に向けて、そこがすべてのスタートと言えるかもしれませんね。本日はありがとうございました。

司会：園田 綾子氏(株式会社クレアン 代表取締役)

## 座談会を受けて

当社は、本業である生命保険業の品質向上がCSRの根幹であるという認識のもと、取組みを推進してきました。

本日は予防医療の話もありましたが、生命保険業を軸としながら、親和性の高い「生命」や「医療」といった分野で、生命保険会社ならではの取組み

を進めることができれば、当社の企業価値はより向上するのではないかと考えます。

また、ステークホルダーへの情報発信については、今までも取り組んでまいりましたが、社内においてもまだまだ不十分であったことを認識し、さらに強化していきたいと思っています。



CSR推進室長 栄森 剛志



# 安全・確実に 資産を運用する

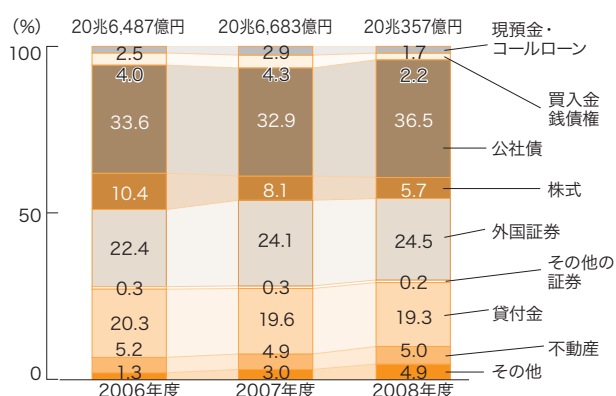
生命保険会社の資産は、大勢のお客さまにお支払いいただいた保険料で成り立っています。住友生命では、お客さまからお預かりした大切な資産を長期・安定的に運用していくことを第一義とし、CSRを含め、さまざまな観点からの投資判断に基づいた運用を行っています。

## ◆ 安全・確実を旨とする資産運用方針

当社の資産運用においては、将来の保険金や給付金のお支払いのために、お客さまからお預かりした大切な資産を長期・安定的に運用していくことを第一義とし、CSRを含めさまざまな角度からの投資判断に基づき投融資を実行していくことで、運用パフォーマンスの向上に努めています。具体的には、生命保険という保険期間が長期にわたる負債の特性に応じ、ALM(Asset Liability Management: 資産・負債の総合管理)の観点から、公社債や貸付金などの長期の円金利資産を中核的な資産として運用することで、リスクを適切にコントロールしながら、安定的な収益を確保していくことを基本方針としています。さらに、許容されるリスク量の範囲内で株式等のリスクを取った運用を行うことで会社価値の向上を目指しています。

こうした方針に基づいた運用を行った結果、2008年来の100年に一度と言われる激動の金融危機・経済危機の中にあっても株式や為替のリスクを適切にヘッジすることで、マーケットの変動による影響をかなりの程度軽減できました。

### 資産の構成(一般勘定)



## ◆ クレジットポリシーなどにもCSRの視点

当社における総合的な信用リスク管理の基本的枠組みを定めた「クレジットポリシー」において、排除すべき投融資として以下の項目を規定しています。

- ① 公序良俗や法令等に反する事業を営んでいると認められる企業等に対するもの
- ② 資金使途が公序良俗や法令等に反すると認められるもの
- ③ モラルリスクの存在が懸念される企業等(代表者含む)に対するもの
- ④ 資産運用に関する法令、社内規定等に抵触するもの
- ⑤ CSR経営ビジョンに則り、企業の社会的責任の観点から妥当性を欠くと判断されるもの

さらに、法令違反など妥当性を欠く取引先の徹底的な排除にも取り組んでいます。

## ◆ 環境に配慮した不動産運用 ～ CO<sub>2</sub>排出量削減に向けた取組み

当社は地球温暖化防止に積極的に取り組んでいくため、不動産運用に関してさまざまな取組みを行っています。例えば、東京本社ビルでは省エネルギーかつ高効率な機器への設備更新を計画的に進めており、2008年度には人感センサー設置によるオフィス内自動消灯システムを導入しました。こうした取組みを通じて、2009年度までに2002～2004年度の平均排出量対比でおよそ20%のCO<sub>2</sub>排出量削減を目指しています。

また、当社が全国に保有している約200棟のテナントビルでは、入居テナントとの協力体制のもと、省エネ型設備の導入や冷暖房設備のきめ細やかな温度設定等を行っています。さらに改修工事においては、独自の環境チェックリストを使って環境と品質の両面から検討を行うなど、CO<sub>2</sub>排出量削減に重点を置いた省エネ対策を推進しています。今後もビル全体の効率的なエネルギー利用を通して、地球温暖化の防止に取り組んでいきます。



# ステークホルダーとともに

住友生命は、「CSR経営ビジョン」のもと、各ステークホルダーからの期待に応えるべく、さまざまな取組みを行っています。

## お客さま満足の上

<http://www.sumitomolife.co.jp/csr/customer/>

### ◆ より一層のお客さま志向への取組み

#### ● 職員のマナー向上への取組み

マナーに関するDVD映像教材を作成し、マナー研修を新人育成の所定研修カリキュラムに組み込んだほか、朝礼等でも定期的に研修を行っています。また、各種アンケートに「当社職員のマナーや挨拶」に関する質問を設け、マナーへの意識の向上を図っています。さらに、アンケート結果で高く評価された支部の取組みを社内報で紹介し、共有しています。



社内報で紹介

#### ● 迅速な対応強化への取組み

迅速なお客さま対応への意識の向上を図っています。また、お客さまから担当者に対する伝言事項や手続き依頼を承った場合には、少しでも早く折り返し連絡させていただくよう全社的に取り組んでいます。

### ◆ 商品・サービスの開発、業務の改善

#### ● 「救Q隊KING」、「ドクター KING」の発売

お客さまにとってのわかりやすさ、商品魅力のさらなる向上という観点から、医療保障の抜本的な見直しを行いました。「どんな場合にいくら給付金を受け取ることができるのか」をお客さまご自身で判断いただける商品としています。より幅広く、そしてわかりやすく「救Q隊KING」、「ドクター KING」が誕生しました。



#### ● 保険約款のCD-ROM化

お客さまの利便性向上を図るとともに環境資源保護の観点から、ご契約時にお渡しする冊子「ご契約のしおり（一定款）・約款」の保険約款部分についてCD-ROM化を行いました。



## ビジネスパートナーとの共生

<http://www.sumitomolife.co.jp/csr/partner/>

### ◆ 金融機関窓販への取組み

お客さまの幅広いニーズにお応えするために、300を超える全国の金融機関で、当社の商品をお取扱いただいています。さまざまなサポート活動を通じ、提携金融機関とともにお客さま満足の上を目指しています。

### ◆ 日本郵政グループへの取組み

民営化された日本郵政グループ各社において、当社の商品をお取扱いただいています。お客さまからの信頼にお応えすべく、販売研修やコンプライアンス研修など、きめ細かなサポート体制を構築しています。

### ◆ 中国における生命保険事業の推進

中国人民保険集团公司とともに中国人民人寿保险股份有限公司に出資しています。同社は中国での生命保険の普及を目指し、事業活動を行っています。また、中国の医学の普及・発展を支援すべく、同社と共同で中国の医学生に対し医学奨学金を支給しました。

#### ● 中国四川大地震支援

2008年5月に発生した中国四川大地震の際には、社団法人日本経済団体連合会を通じて日本赤十字社に義援金と、中国人民人寿保险股份有限公司を通じて必要物資（テント・食料・水・薬等）を支援しました。





## 働きやすい職場づくり

当社のCSR推進には、その原動力となる職員一人ひとりが当社で働くことに誇りと自信を持ち、働く喜びを実感できることが重要だと考えています。すべての職員が持てる意欲・能力を最大限発揮し、心身ともに健やかで伸びやかに働き続けられるよう、さまざまな取組みを行っています。

### ● 女性活躍推進への取組み

2006年4月に女性活躍推進プロジェクトを発足し、男女ともに、働きやすく働きがいのある職場環境・風土づくりを行っています。従来、当社では営業第一線のマネジメント業務は女性が中心となっており、管理職ポストへも積極的に登用してきました。女性職員のさらなる活躍に向け、事務職についても管理職への登用を進めており、女性活躍サポートデスクの設置等バックアップする環境を整えています。

### ● ワーク・ライフ・バランスの推進

職員の意識や職場風土の改革(業務プロセス改革)を通じ、仕事と時間のマネジメント力強化によるワーク・ライフ・バランスの推進に取り組んでいます。また、ライフサイクルにあわせた柔軟な働き方の支援として、2006年より育児・介護との両立支援制度の整備を進めてきました。その結果、仕事と子育ての両立支援に取り組む企業として2007年5月、2009年7月に厚生労働大臣の認定を受けました(計2回)。「くるみんマーク」



### ● 障がい者雇用

地域・社会貢献の観点から、全国に展開する支社において障がい者雇用に積極的に取り組んでいます。また2001年に設立した特例子会社(株)スミセイハーモニーでは、重度の障がい者を中心に約80名の職員が、当社のご契約の保全業務の一端を担い、明るくいきいきと働いています。

## ワーク・ライフ・バランス諸制度



## コミュニケーションの活性化

### ● 「商品&マーケット研究」

支社・支部における創意工夫溢れるすぐれた取組みやノウハウを発表する「商品&マーケット研究」を毎年実施し、支社予選会や全国大会を通じて好事例の共有化を図っています。

15回目にあたる2008年度は、各支社での予選会と本社選考を通過した20組が全国大会に進み、その発表内容は全社に発信され、日々の活動に役立てられています。



### ● 対話ミーティング

お客さま中心主義の実現をテーマとして、支社の職員と役員とが実際に対話を行うことで問題意識を共有する「対話ミーティング」を実施しました。全国88支社で開催され、900名を超える職員が参加しました。

対話ミーティングを通じて寄せられた問題提起、要望、提案といった支社からの数多くの声は、今後の経営に活かすべく、社長をはじめとする経営層や本社の部長で共有され、検討結果は支社にもフィードバックされています。



## 豊かな社会づくり

<http://www.sumitomolife.co.jp/csr/kouken/>

### ●こども絵画コンクール

2009年度で33回目を迎えました。優秀作品100点はルーヴル美術館に展示します。また、配付画用紙1枚につき1円、応募作品1点につき10円をユニセフに寄付しています。



### ●全国縦断チャリティコンサート

全国各地でクラシックコンサートを開催しています。お預かりした募金は各地の社会福祉事業等への寄付や、タイでの学校校舎建設に役立てています。



### ●ピンクリボン運動を応援

乳がんの早期発見、診断、治療の大切さを伝えるため、冊子等の配布やセミナーを開催し啓発活動に努めています。

### ●24時間テレビ協賛

2006年度より日本テレビ他、全国31局共同主催の24時間テレビ「愛は地球を救う」に協賛しています。

### ●少子化対策・子育て支援事業

創業100周年事業として、「未来を築く子育てプロジェクト」を実施しています。子育てのすばらしさを啓発し、子育てしやすい環境づくりを支援しています。

### ●スミセイ・ヒューマニー活動

1992年にスタートした職員参加型のボランティア活動です。清掃活動やバザーなど、職員が自主的に活動し、2008年度はのべ17,576名の職員が参加しました。



### ●認知症ケア支援事業

認知症ケアに取り組む団体を支援するとともに、認知症ケアポータルサイトを開設しています。

### ●住友生命社会福祉事業団(1960年設立の財団法人)

総合健診システム(人間ドック)やいずみホールの運営等、さまざまな社会・文化貢献活動を実施しています。

### ●住友生命健康財団(1985年設立の財団法人)

スミセイライフフォーラム「生きる」等、さまざまな社会・文化貢献活動を実施しています。

## 地球環境保護活動

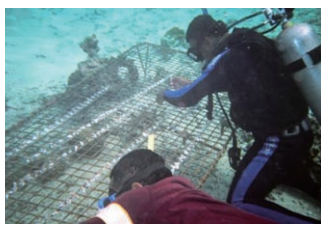
<http://www.sumitomolife.co.jp/csr/kankyo/>

### ●スミセイ環境方針

地球環境に対する具体的行動の指針として「スミセイ環境方針」を定めています。この指針のもと、全役職員が環境保護活動に積極的に取り組んでいます。

### ●サンゴ礁保全プロジェクト

2008年1月より海洋の生態系保全を目的として「サンゴ礁保全プロジェクト」を実施し、サンゴ礁の保全と持続可能な地域づくりに取り組むNGO活動を支援しています。将来的には、保全体制のノウハウを確立させ、世界へ発信していくことを目指します。



サンゴ育苗の様子

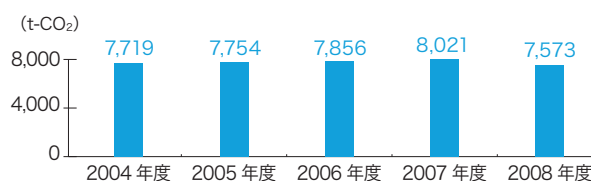
©オイスカ

### ●スミセイeco活動

職員一人ひとりの環境啓発および環境負荷低減を目的として、全社省エネ運動「スミセイeco活動」を展開しています。特に、紙使用量と電気使用量の削減に重点を置いた取組みを実施しています。

※特集5(p13)もご覧ください。

### 本社ビルのCO<sub>2</sub>排出量の実績



※電気・ガスの使用量の換算値は温室効果ガス排出係数を使用。  
※東京本社ビル・大阪本社ビルの合算値。

# 第三者意見

「CSRレポート2009」に対する第三者意見を株式会社インテグレックス 代表取締役社長 秋山をね氏からいただきました。



秋山 をね氏  
株式会社インテグレックス  
代表取締役社長

慶應義塾大学経済学部卒業。  
ファイナンス修士。  
2001年、SRI/CSRの推進を行う(株)インテグレックスを設立。  
内閣府評価専門調査会委員、東洋経済新報社サステナビリティ報告書賞審査員、社会的責任投資フォーラム理事なども務める。

CSRレポートは、企業理念実現のための取組み(PDCA)に対するコミットメントの発信ともいえます。そのような視点から意見を述べたいと思います。

## 評価したい点

冒頭に、企業理念を原点とするCSR経営ビジョンを掲げ、目指す姿を明確にするとともに、それを経営計画に反映し、経営としてCSRに取り組む姿勢が評価できます。

本レポートは、品質向上への取組みを中心としたダイジェスト版となっていて読みやすく、他の取組みについては、簡単な紹介とともに、詳細な内容を記述したWEBアドレスを掲載し、興味のある人がアクセスできるようにになっているのが良いと思います。

品質向上のためのお客さまへの取組みには、お客さまからのCheckが組み込まれ、それに基づく改善が実施されており、PDCAが回っていることが評価できます。WEBには、苦情を含めたお客さまの声と、それをどのように

経営に活かしたかが具体的に示されており、C→Aの流れがわかります。

また、特集の随所にVoiceとしてさまざまなステークホルダー(SH)からの声が掲載され、SHと対話しながら取組みを進めていく姿勢が感じられます。

「職員座談会」では、一人ひとりがCSRの実践者であることが感じられるとともに、予防医療の観点を組み込んだ商品の提案がなされる等、興味深い内容になっています。

## 一層の努力や改善を求めたい点

各SHへの取組みについて、お客さま以外のSHからのCheckに関する一層の記述があると、より良いと思います。WEBの「従業員の働きがい」で、制度利用者の声が掲載されていることは評価できますが、声に基づく制度の改善や、改善のための声の収集等の事例があると、PDCAが回っていることがよりわかりやすくなります。

「地球環境保護活動」については、「環境方針」を策定して取組んでいることは評価できますが、保険という本業を活かした一層の取組みとその報告を期待します。

特集5の資産運用についても、今後の取組みと報告の一層の充実を望みます。

## 今後への期待

生命保険相互会社として、顧客(加入者)だけでなく、社会からの声を聞き、社会からの要請に応えるというCSRにコミットした経営への期待は非常に大きいものがあります。今後も、社会とともにあるサステナブルな企業としての挑戦を続けられることを期待します。

## 第三者意見を受けて

住友生命保険相互会社 常務取締役 嘱常務執行役員 橋本 雅博

貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。真摯に受け止め、今後の取組みに活かしてまいります。特に、地球環境問題は重要な経営課題の一つとして認識しており、さらなる取組みについて今後も継続して検討してまいります。また、各取組みのPDCAについては、よりわかりやすく充実した掲載を心掛けてまいります。

本年は「CSR経営ビジョン」の策定から4年目となりますが、「豊かで明るい長寿社会」の実現に向け、各部署で具体的な取組みを進めているところです。これからも、より多くのステークホルダーとの対話を通じて、生命保険会社として社会的使命を果たし、サステナブルな社会づくりに貢献していきたいと存じます。







**住友生命保険相互会社**

本 社 〒540-8512 大阪市中央区城見1-4-35  
電話 (06) 6937-1435 (大代表)  
東京本社 〒104-8430 東京都中央区築地7-18-24  
電話 (03) 5550-1100 (大代表)  
〈ホームページ〉 <http://www.sumitomolife.co.jp>