# 保全ビジネス®への挑戦 15

SH.Plus株式会社　代表取締役　太田　俊司
HP：https://www.shplus.co.jp/

## 住友生命 Vitality健康プログラム

### 保険会社＝健康のパートナーの新認識醸成 お客さまとの間に揺るぎない信頼関係構築

生命保険において「保全」とは、単なる事務処理の範疇に収まるものではありません。お客さまとの長期的な関係性を紡ぎ続け、その大切な保険契約が人生のステージや変化に合致した最適な状態であり続けることを保証する、まさに「生命線」と呼ぶべき業務なのです。これなくして、安定した収益確保も、お客さまからの揺るぎない信頼（顧客ロイヤルティ）の確立も望むべくもありません。

多くの保険会社がこの保全活動の実践において、現在も根深い課題を抱えていますが、これに革新的なメスを入れようとする動きが加速しています。その牽引役となっているのが、SOMPOグループの「Insurhealth（インシュアヘルス）」戦略と、住友生命の「Vitality健康プログラム」です。これらは、もはや保険が「万が一の備え」という狭い枠に留まることなく、「日々の健康増進」まで包括的にサポートする存在へと進化することで、お客さまとの親密度、すなわち「顧客エンゲージメント」を飛躍的に高め、保全の質そのものを根本から変えようとする、まさに「保全ビジネス革命」なるものではないかと考えます。

住友生命の「Vitality健康プログラム」は、健康増進活動（運動、健康診断受診など）に応じてポイントを付与し、その累積ポイントで保険料が変動（最大30%割引）したり、様々な特典（ウェアラブルデバイス割引、アクティブチャレンジなど）が得られるという、極めて戦略的な仕組みです。

Vitalityの最大の特徴は、「行動変容を促すことによる顧客エンゲージメントの劇的な向上」です。お客さまは日々の運動を通じてポイントを獲得し、アプリを通じて保険会社と継続的に接点を持つようになります。保険が「もしもの時」という遠い存在から、「毎日の健康」に寄り添う、まさに「人生の伴走者」となることで、「保険会社＝健康のパートナー」という新たな認識が醸成され、お客さまとの間に揺るぎない信頼関係が構築されるのです。

この継続的なエンゲージメントと、保険料割引という明確かつ魅力的な経済的メリットは、お客さまが他社への安易な乗り換えや解約を検討する際の、強力な「ブレーキ」となります。お客さまは、日々の健康サポートという計り知れない付加価値を享受しているため、そのメリットを失うことを躊躇するようになるのです。これにより、保険会社は長期的な契約保全に直接的に貢献する「保全ビジネス」が実現します。

## SOMPOグループ Insurhealth

### 保険とヘルスケアの融合を広範な"面"で展開 データに基づききめ細やかな保全活動可能に

一方、SOMPOグループの「Insurhealth」戦略は、その名の通り保険とヘルスケアの融合を、より広範な「面」で展開し、生命保険が抱える保全課題に多角的な視点からアプローチしています。Insurhealthは以下の三つの側面から保全ビジネスに革新的な影響を与えています。

1. 「予防」への直接介入（「chococoZAP」連携）

住友生命のVitalityが「運動するインセンティブ」を提供するのに対し、SOMPOホールディングスはRIZAPグループへの資本参加とchococoZAP連携により、「運動する場と機会」を直接提供するという強力な一歩を踏み出しました。お客さまはchococoZAPを日常的に利用することで、保険会社のブランドと継続的に接触し、運動習慣を通じて健康になる体験を享受します。これは、病気になってからの保障だけでなく、病気を未然に防ぐ「予防医療」の領域に深く踏み込み、健康寿命の延伸に直接貢献するものです。結果的に契約の継続意向は格段に高まります。

2. 「介護」への覚悟あるコミットメント（「SOMPOケア」の立ち上げ）

SOMPOグループがSOMPOケアを立ち上げた戦略は、「誰もが避けては通れない介護」という人生の最終局面にまで保険会社が責任を持つという、他社にはない強い「覚悟」を示しています。

保険会社が「健康な時から（chococoZAPなど）、そして病気になった時（保険）、さらに介護が必要になった時（SOMPOケア）」まで一貫してお客さまの生活をサポートする姿勢は、お客さまに圧倒的な安心感を与えます。この「ゆりかごから墓場まで」の包括的なサポート体制は、お客さまにとって保険契約を生涯維持する強力な理由となります。

3. データとテクノロジーによる全体最適化

両社の取組みに共通するのは、データとテクノロジーの積極的な活用です。Vitalityはウェアラブルデバイスからの運動データを、InsurhealthはchococoZAPの利用データやSOMPOケアの介護データを収集・分析し、お客さまの健康状態や行動変容を「見える化」しているのです。

これにより、保険会社はお客さま一人ひとりに合わせたパーソナライズされた提案が可能となり、データに基づくお客さま理解は、きめ細やかな保全活動を可能にし、お客さま満足度と契約維持率の向上に直結します。

## 保全活動の課題に革新的なメス

### 新たなチャレンジで進化 未来の保全の姿を提示する

住友生命のVitalityと、SOMPOグループのInsurhealthが示す方向性は、生命保険業界が長年抱えてきた保全活動に関する課題に対し、古いパラダイムを打ち破る新たなチャレンジで、単に手続きを効率化するだけでなく、保険会社が「お客さまの人生と健康に深く寄り添う存在」へと進化することを目指しているのです。この進化は、以下のような未来の保全の姿を提示します。

①先を見越したプロアクティブな保全：お客さまの健康データやライフステージの変化をリアルタイムで把握し、保険会社側から能動的に最適な保障の見直しや、未請求給付金の案内を行う。

②パーソナライズされた顧客体験：一人ひとりの健康状態や生活習慣に合わせた、カスタマイズされた健康増進プログラムやサービスを提供し、お客さまが自ら健康になることを支援する。

③デジタルとヒューマンの融合：手続きの多くはデジタルで完結しつつも、複雑な相談や人生の節目には、データに基づいた質の高いコンサルティングを提供する。

④社会貢献とビジネスの両立：お客さまの健康寿命延伸に貢献することが、保険金支払いの抑制と安定した保険料収入に繋がり、企業の持続的な成長を可能にする。

生命保険業界が、超高齢社会という避けようのない現実の中で力強く持続的に成長するためには、お客さまの「安心・安全・健康」を、まさに「オールインワン」で包括的にサポートするSOMPOグループInsurhealthのようなアプローチが不可欠です。それは、誰もが直面する「介護」という人生の避けては通れない道を、お客さまと共に歩み抜くという「覚悟」を持って、未来の生命保険契約の保全のあり方を、今、まさに再定義することにつながるのです。

7/23（WED）〜7/25（FRI）
本セミナーはYouTube限定配信となります
SowZow
参加費 無料
「損保の闇 生保の裏」著者
朝日新聞社 柴田 秀並 が考える
これから生き残る保険代理店は
きっと●●●●だと思う。

株式会社 朝日新聞社
経済部/金融担当　柴田 秀並 氏
主催：株式会社SowZow
LINE
お申込みはこちら