

# 保険の概念を超え、新たな価値を生み出す “住友生命「Vitality」”

第4回日本サービス大賞 優秀賞 審査員特別賞 受賞

住友生命保険相互会社（大阪府）

## [概要]

- 従来の生命保険にプラスして、健康増進プログラムにセットで加入することで、日々の運動や健康診断などの幅広い健康増進活動をポイント評価し、獲得ポイントに応じた「保険料の変動」や「特典(リワード)」を得ることができる
- リスクに備えるだけでなく、「リスク自体を減らしていく」ための行動変容を促す革新的なサービス

## [特徴]

- 本サービスの強みは、行動経済学の考えなどに基づいた、多種多様な健康増進活動を後押しする仕組みを用意することで、加入者の取り組みを長期にわたり後押しできる点にある
- 会員は Vitality アプリなどを通じて、「Step1. 健康状態を把握する」「Step2. 健康状態を改善する」「Step3. 特典を楽しむ」という3つのステップによって、健康増進に取り組むモチベーションを高めていく
- 獲得したポイントにより年間のステータスが判定され、翌年以降の保険料に反映される。初年度は割引率15%（健康プログラムを利用しない場合との比較）からスタートし、ステータスに応じて、毎年、その割引率が2%の範囲で増加したり減少したりする。毎年の保険料が変動するというのは、国内の生命保険としては例がないが、これが健康増進活動へ取り組む大きなインセンティブとなっている
- 行動変容を後押しするインセンティブとして様々な「特典(リワード)」を用意。「健康長寿社会の実現」という理念に共感を得たリワードパートナー企業と強固なパートナーシップを構築し、行動変容のきっかけになる魅力的な割引やサービス提供を実現している

## [サービスイノベーションの観点から]

リスクに備えるものであった保険をリスクを減らすものに転換し、継続的な健康増進活動を促す仕組みを構築する革新的で優れた価値提案を行った。顧客接点における顧客の意見・要望を的確に把握し、事業組織に繋ぐことで、持続的なサービスイノベーションを実現している

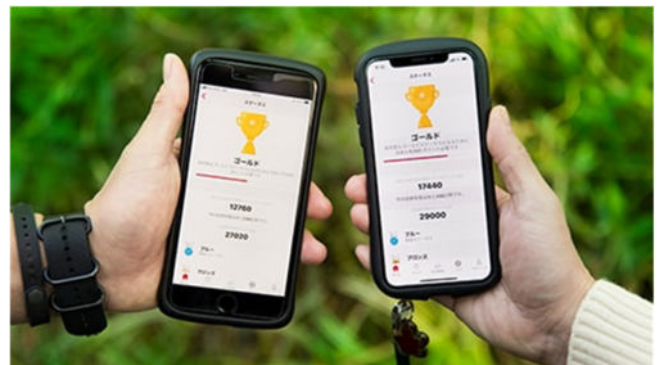
## [組織データ]

所在地	大阪府大阪市中央区
従業員数	45,336名
創業	1907年
キーワード	生命保険、健康増進、行動経済学
売上規模	1兆円以上

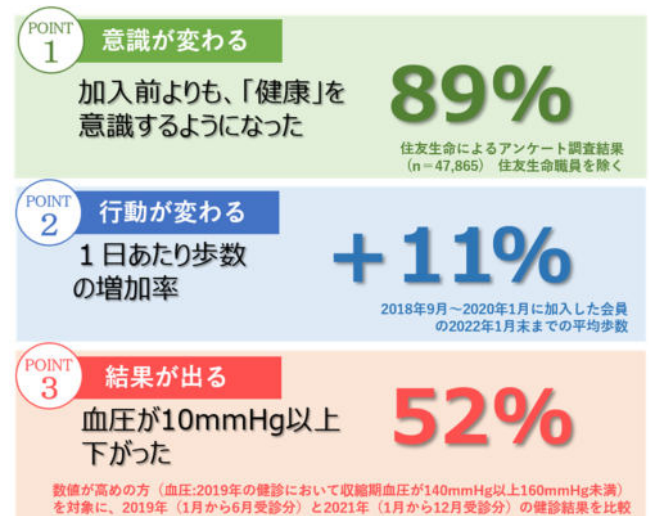
## 行動変容を促す3つのステップ



▲行動変容を促す3つのステップ



▲Vitality アプリ



▲Vitality 会員の变化