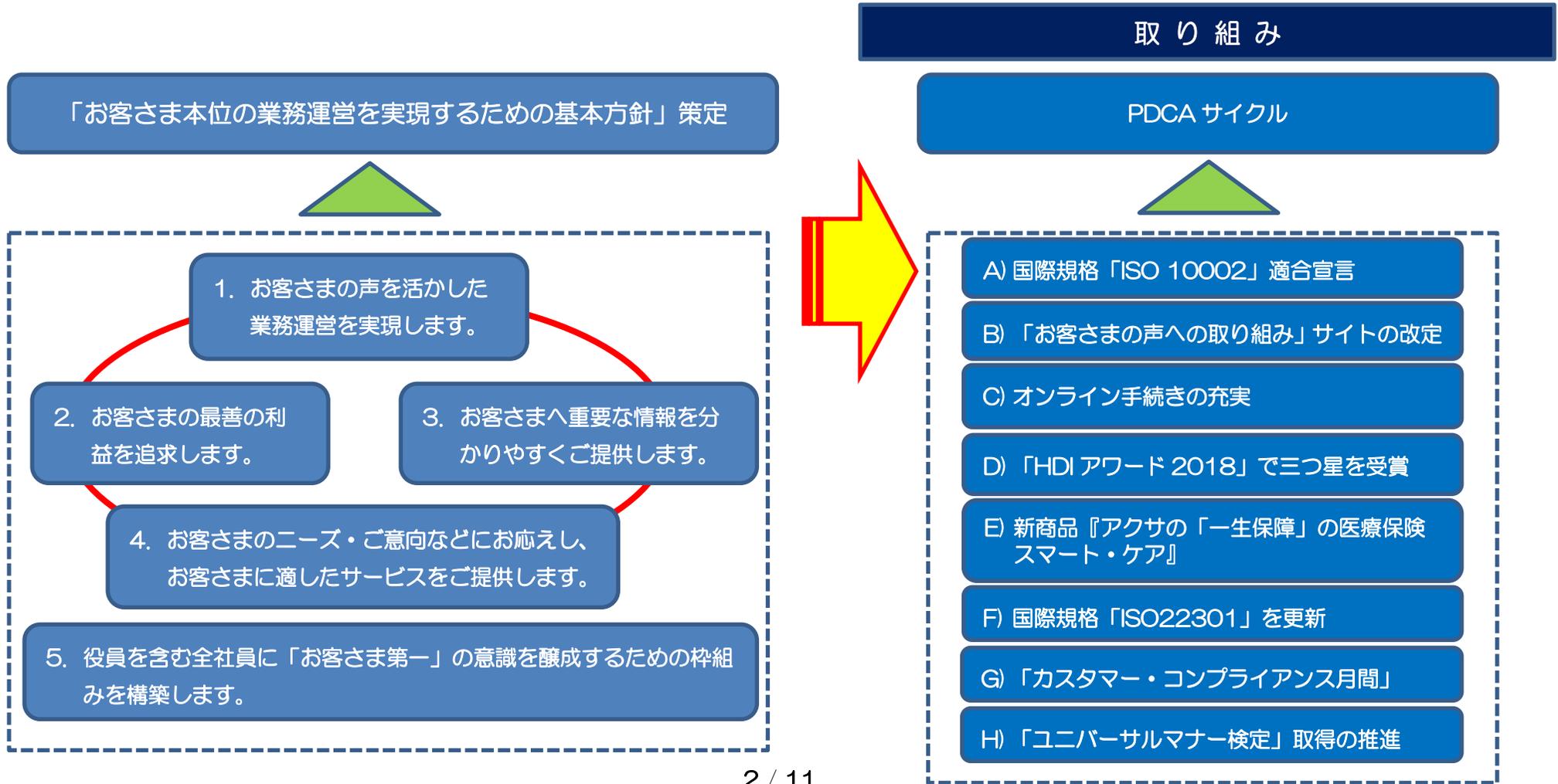


アクサ生命は、
この1年、
いかに「お客さま」のことを想って業務運営を推進してきたのか？
(2017年6月-2018年7月)

「お客さま本位の業務運営」推進への 概念図



アクサ生命からのメッセージ

当社の「お客さま」、そしてこれから「お客さま」になる方々へ

A) 国際規格「ISO 10002」適合宣言

2017年12月11日

苦情対応マネジメントシステムに関する国際規格である「ISO 10002/JIS Q 10002」(品質マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針)に適合した苦情対応マネジメントシステムを構築したことを宣言。

「ISO 10002/JIS Q 10002」に関する「第三者意見書」を公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)より取得(2017年11月30日)。

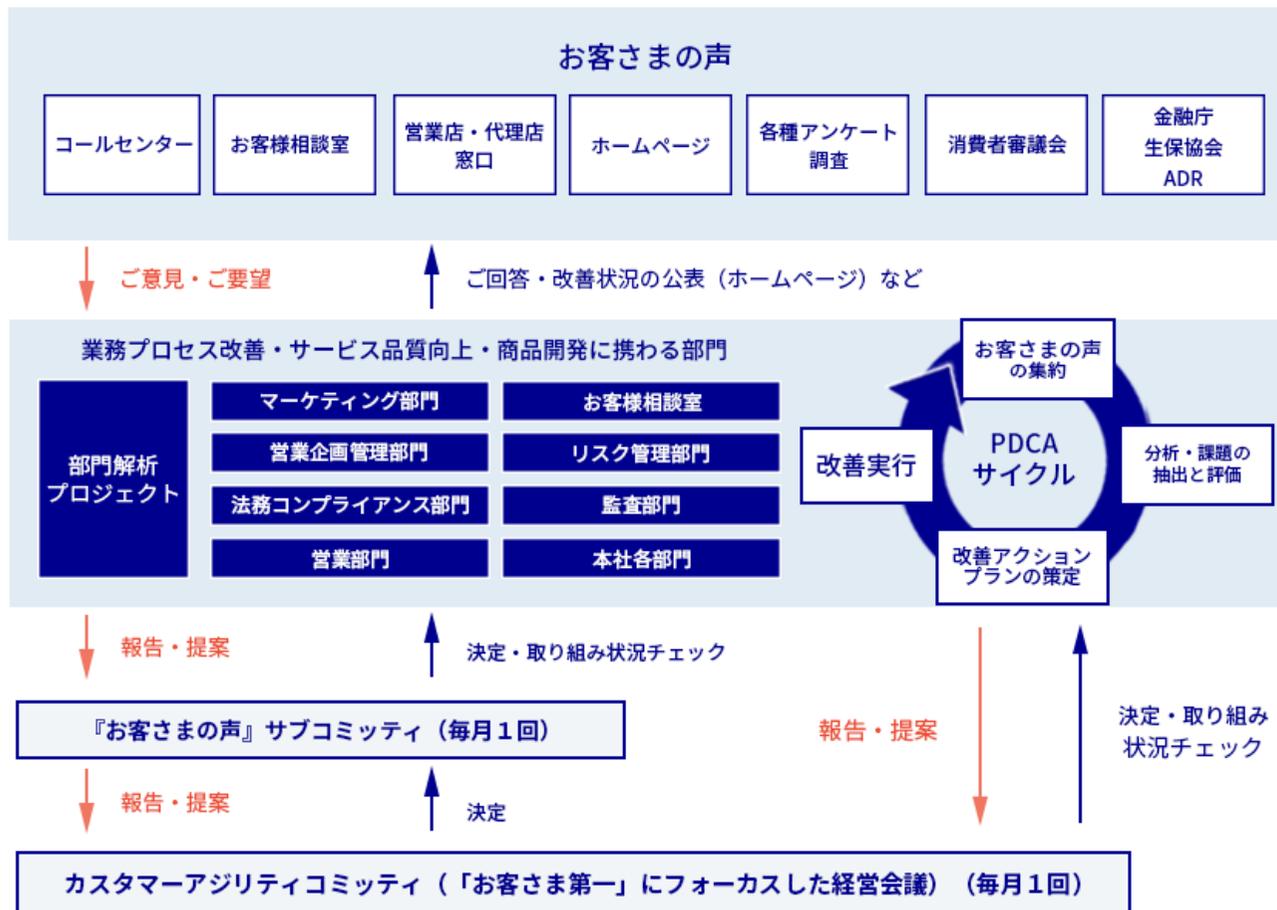
「ISO 10002/JIS Q 10002」導入による「お客さま」のメリット

- (1) 本規格の適合宣言をしている企業に対しては、お客さまは申し出がしやすく、安心して相談できる。
- (2) 企業とのコミュニケーションが増し、お客さまから提案がしやすくなる。
- (3) 企業のお客さま対応力が向上するため、責任転嫁やたらい回しされることがなくなる。
- (4) 対応の迅速性が増し、お客さまからの申し出が反映され、納得のいく対応がなされる。

(「ACAP」ホームページより一部抜粋)

お客様の声とニーズに迅速に取り組むための社内体制

お客様の声とニーズに迅速に取り組むための社内体制



B) 「お客様の声への取り組み」サイトの改定

2018年4月2日

お客様の声に関するさまざまな取り組みをよりわかりやすくお伝えするために、「お客様本位の業務運営を実現するための基本方針」ページをはじめ、「お客様の声を経営に活かす体制」「消費者志向自主宣言」「苦情対応マネジメントシステムの国際規格 ISO10002 への適合宣言」ページなどをまとめるとともに、ホームページ内に「お客様の声への取り組み」ページとして刷新。

よくあるご質問 お問い合わせ サイトマップ My アクサ

アクサ生命 保険をご検討の方 ご契約者さま 企業情報 採用情報

HOME > お客様の声への取り組み

お客様の声への取り組み

アクサ生命は、よりよい企業活動を行うためにお客さまからのご意見・ご相談などについて以下のような取り組みを行っております。

お客様の声を経営に活かす体制	お客様本位の業務運営を実現するための基本方針
国際規格ISO10002への適合宣言	消費者志向自主宣言
お客様の声の受付状況と反映事例	お客さまからの評価
消費者審議会	ご相談窓口のご案内
国際規格「ISO22301」の認証取得	

C) オンライン手続きの充実

2017年8月19日

その1：給付金請求手続きがオンライン上で完結

ご契約者向けのオンラインサービス「My アクサ」での給付金請求手続きを開始。

「My アクサ」での給付金請求手続きでは、従来のプロセスより、簡単な手続きで、迅速な給付金支払が可能に。

- ◇ 「My アクサ」から、24 時間いつでも・どこでも、給付金の請求手続きを行っていただけるように。
- ◇ 「My アクサ」に登録されているお客さまは、ご自身のご契約において、少額の給付金のご請求をされた場合、お手続き開始から最短 2 日で給付金をお受け取りいただけるように。
- ◇ 「My アクサ」の登録情報を活用しているため、給付金請求手続きでお客さまにご入力いただく項目は最小限に。

2017年10月30日

その2：契約者貸付の請求手続きがオンライン上で完結

ご契約者向けのオンラインサービス「My アクサ」での契約者貸付の請求手続きを開始。

パソコン、スマートフォン、タブレット型端末による「My アクサ」での契約者貸付の請求手続きは、従来の書類による手続きと比べて簡単、かつ迅速に。

- ◇ 「My アクサ」から、24 時間いつでも・どこでも、契約者貸付金の支払請求手続きを行うことが可能に。
- ◇ 「My アクサ」では、手続き開始から最短 3 営業日で契約者貸付金のお支払いが可能に。また、契約者貸付金のお支払日にはご契約者宛にメールで送金のお知らせを送信。
- ◇ 「My アクサ」では、契約者貸付のお手続きの進捗確認に加え、契約者貸付可能額の試算ができるように。

C) オンライン手続きの充実

2018年3月27日

その3：「ご家族さま向けオンラインサービス」

ご契約者さま向けのオンラインサービス「My アクサ」での給付金請求手続きの機能を、更に便利に、より多くのお客さまにご利用いただけるよう機能拡充し、ご契約者さまのご家族のご契約も公式ホームページ上で、簡単に給付金請求のお手続きができるサービスを開始。

この給付金請求手続きでは、次のサービスがご利用可能に。

- ◇ ご家族のご契約は「公式ホームページ：インターネットでのご請求」にて、24時間いつでも・どこでも、給付金請求手続きが可能に。
- ◇ 少額の給付金のご請求をされた場合、お手続き開始から、お支払いまで最短2日で給付金をお受け取りいただけるように。

2018年6月13日

その4：「家族情報登録」サービス

事前にご登録いただくことで、ご家族がご契約者さまに代わって、お電話で契約内容のお問い合わせなどができる「家族情報登録」サービスを開始。

ご契約者さまがあらかじめご家族を登録することにより、その登録されたご家族が「保険契約内容の照会」、「各種請求書類の契約者宛の送付依頼」などの手続きをすることが可能に。

このサービスはご契約者さまのみならずそのご家族の利便性を高めるものであり、ご高齢などで保険契約の管理にご不安があるご契約者さまや、多忙で保険手続きができないご契約者さまに代わって登録ご家族が所定の手続きを進めることが可能に。

また、災害などの不測の事態によってご契約者さまに連絡が取れない場合には、登録ご家族に連絡することになり、より安心して生活をお送りいただく一助に。

D) 「HDI アワード 2018」で三つ星を受賞

2018年5月16日

5月16日に都内で行われた「HDI アワード 2018」において、2017年調査期間において「問合せ窓口」部門で三つ星を獲得し表彰。2016年にも「問合せ窓口」部門で三つ星を獲得、今回が2回目の受賞。

「HDI アワード」「三つ星」

「HDI アワード」とは、2017年1月～12月に調査した、Webサポート、問合せ窓口、モニタリング格付けにおいて、三つ星獲得全企業(公開格付け/依頼格付け問わず)と、2017年五つ星認証/サポートセンター国際認定(SCC)を取得された企業を対象に授賞式を開催。

「三つ星」とは、HDIの国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、一般ユーザと専門家が顧客の立場からWebサポートおよび問合せ窓口のクオリティとパフォーマンスを評価し、三つ星から星なしの格付けを行い、その中で最高評価の三つ星を受けたもの。

(HDI-Japan ホームページより一部抜粋)

E) 新商品

『アクサの「一生保障」の医療保険 スマート・ケア』

2017年9月19日

『アクサの「一生保障」の医療保険 スマート・ケア』[正式名称：医療治療保険（無解約払いもどし金型）]を販売開始。

近年、医療技術の進歩に伴い、平均入院日数が短期化する一方で、入院費用は高額化。また白内障や大腸ポリープをはじめ、日帰り手術を行う疾病は多数あり、それに伴い通院患者数が増加。

このような医療事情なども踏まえ「お客さま」が求めているであろう「安心」と「保障」を提供すべく、入院前後の通院に加えて、日帰り手術後の通院を保障した医療治療保険『スマート・ケア』を開発。

F) 国際規格「ISO22301」を更新

2018年4月

事業継続マネジメントシステムに関する国際規格「ISO22301」を再取得。

「ISO22301」は事業継続マネジメントのフレームワークを認証する国際規格であり、本規格の取得後も、定期的に事業継続マネジメントに関する厳格な審査が行われる。

2015年に、日本の生命保険会社として初めて同認証を取得。また2018年4月現在で同認証を保有する国内で唯一の生命保険会社。

事業継続の取り組みや体制が、引き続き国際的にも高いレベルにあることの証左。

東日本大震災を契機として、事業継続の重要性を再認識し、2012年4月に危機管理・事業継続部門を設置。以降、いかなる事象が発生した場合においてもお客さまに平時と変わらぬサービスを提供することができる体制を構築。

また、2014年には、事業拠点の分散と重要業務の移転によって、事業の継続性を飛躍的に強化することを目的として、「札幌本社」を設置。

アクサ生命の役職員は？

G) 「カスタマー・コンプライアンス月間」

2017年7月

AXA バリューである「お客さま第一」および「お客さま本位の業務運営」の観点から、すべての役職員が各々の立場から「お客さま」のことを今一度考える「カスタマー・コンプライアンス月間」を開催。

「お客さま本位」と「コンプライアンス」は、それぞれAXA バリューの「お客さま第一」と「誠実」と重なる価値観。

「カスタマー・コンプライアンス月間」では、お客さまからのより高い信頼を得るために、社員一人ひとりが、この2つの価値観に従って何をすべきか考える期間。

主な実施アクション

「学ぶ」アクション	
カスタマー・ファーストの役員コミットメント	役員が「お客さま第一」に対して行ったコミットメントの進捗を社内イントラネットにて公開。
オフィスビジット	本社部門のメンバーが各地を訪れ、「お客さま本位の業務運営」をメインテーマにディスカッションを実施。
AXA バリューワークショップ	「お客さま第一」を中心に、AXA バリューについてディスカッションセッションを実施。
カスタマー・コンプライアンス・セミナー	「お客さま本位の業務運営」をメインテーマとしたセミナーを開催。
「知る」アクション	
CXビデオ	実際に保険金をお受け取りになったお客さまと担当者に取材をした動画を配信。ビデオを見て、個人・チームにとっての「お客さま第一」を考える。
「考える」アクション	
カスタマー・コンプライアンス・アワード	「お客さまとの最高の感動体験」をテーマに、お客さまに喜ばれた体験談を社員が社内イントラネットに投稿。

2018年7月

今年も「カスタマー・コンプライアンス月間」を開催中。

H) 「ユニバーサルマナー検定」取得の推進

2017年

カスタマーサービス部門にて、ユニバーサルマナー検定3級全員取得をめざし、東京・札幌にてユニバーサルマナー検定3級の講習会を実施。2018年も未取得者に対し継続して講演会実施を計画中。

日々、お客さまと直接接することの多いカスタマーサービス部門として、更なるサービス向上と、また今後、高齢者や障害のある方などにもよりよいサービスの提供を目指している。高齢者や障害のある方をより深く理解することにより、様々なお客さまへのサービス品質の向上につながる。

ユニバーサルマナーとは

高齢者や障害者、ベビーカー利用者、外国人など、
多様な方々を街で見かける現代。

私たちにとって、“自分とは違う誰かの視点に立ち行動すること”は、特別な知識ではなく、
「こころづかい」の一つです。

多様な方々へ向き合うためのマインドとアクション。
それを私たちは「ユニバーサルマナー」と名づけました。

(日本ユニバーサルマナー協会ホームページより抜粋)