



「お客さま本位の業務運営」を実現するための 一年間の取り組み結果について (2019年8月~2020年7月)

2020年7月

アクサ生命保険株式会社

アクサ生命では、お客さま本位の業務運営を推進し、お客さまへ最善の利益を提供するために、以下**5つの基本方針**を策定し、実践・推進しております。

1. お客さまの声を活かした業務運営を実現します。
2. お客さまの最善の利益を追求します。
3. お客さまへ重要な情報を分かりやすくご提供します。
4. お客さまのニーズ・ご意向などにお応えし、お客さまに適したサービスをご提供します。
5. 役員を含む全社員に「お客さま第一」の意識を醸成するための枠組みを構築します。

基本方針に則って実施した一年間の取り組みの一例をご報告いたします

基本方針1：お客様の声を活かした業務運営を実現します。

「お客さまからの評価」を『契約内容通知送付時』に導入（2019年8月）

- ✓ 「お客さまからの評価*」を給付金をお受け取りいただいたお客さま/新規にご契約されたお客さま/保全手続きをされたお客さまに続き、2019年8月より、「契約内容通知送付時」にも導入いたしました。
- ✓ ご契約者さまに年次で送付している「ご契約内容のお知らせ」にアンケート回答のための二次元コードを記載したチラシを同封することで、新規にご契約されてから、一度もお手続きをされていないお客さまの声を収集することが可能となりました。
- ✓ お客さまから頂戴したさまざまなご意見・ご要望を真摯に受けとめ、サービスの品質向上や改善に引き続き反映させていただきます。

* お手続きいただいたお客さまの携帯電話番号(ショートメッセージ)やEメールアドレスにアンケートを配信し、お手続きに関する総合的な満足度などに回答いただくスキームです。



基本方針2：お客さまの最善の利益を追求します。

「デジタル面談方式（リモートセールス）」の取り扱いの開始（2020年4月）

- ✓ 新型コロナウイルス対策における感染拡大防止の趣旨を踏まえ、当社では、当社社員とお客さまが新型コロナウイルスに感染しない、させないことを最優先とし、緊急事態宣言対象地域における社員による「お客さま訪問と営業活動」を自粛しました。
- ✓ 一方で、お客さまの生命保険加入ニーズが高まっていること、さらに募集人と接触せずに商品説明や申込みを希望されるお客さまが増加していること等に鑑み、2020年4月より、当社は、所定の条件のもとで、お客さまと直接対面することなく、電話、eメール、郵送、ビデオ会議システムを使用した新契約募集の取り扱いを開始いたしました。
- ✓ 「デジタル面談方式（リモートセールス）」を希望され申込みに至ったお客さまの声として、「スムーズに自宅ですべてが完結できて良かった」「安心して契約を申し込むことができた」「離れた場所でもスムーズに手続きをすることができた」といった好意的な反応が寄せられています。

基本方針3：お客さまへ重要な情報を分かりやすくご提供します。

契約者向け手話・筆談サービスの開始（2019年12月）

- ✓ 2019年12月より、手話・筆談サービスの提供を開始いたしました。
- ✓ 本サービスの導入により、聴覚や言語機能に障害をお持ちのご契約者さまも当社のカスタマーサービスセンターをご利用になり、ビデオ通話を通じて、手話や筆談で、ご契約に関するお問い合わせや各種手続きのお申し出を行っていただくことが可能となりました。
- ✓ ご利用者のご意見を伺いながら、サービス内容や質のさらなる向上に取り組むとともに、ご契約者以外の方々へのサービスの提供も検討してまいります。

【サービスのイメージ】



※1 サービスの詳細は、当社ホームページにてご覧ください。(<https://www.axa.co.jp/request/sign-language>)

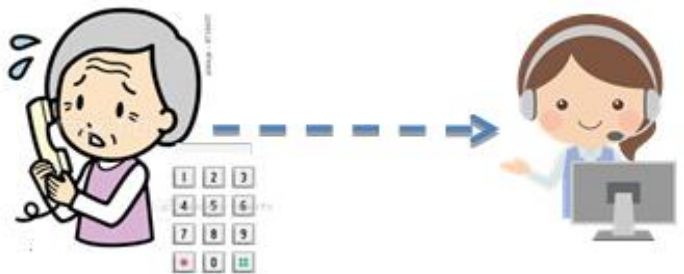
※2 手話通訳オペレーターによるサポートサービスは、株式会社プラスヴォイス（本社：宮城県仙台市、代表取締役社長：三浦宏之）が提供します。

基本方針3：お客さまへ重要な情報を分かりやすくご提供します。

「高齢者向けサービス」の実施（2020年4月）

- ✓ 高齢者の方が、よりカスタマーサービスセンターを利用しやすくなるよう、高齢者の方からの入電の場合は、用件選択のプッシュフォン操作を行わず、カスタマーサービスセンターのオペレーターに着信させる新サービスを開始いたしました。（現時点では、80歳以上の方に対しサービスを提供しております）
- ✓ 高齢者にとっては、音声自動ガイダンスを聞きながらプッシュフォン操作を行っていただくことは難易度が高く、時間がかかってしまうことや、ご自身が問い合わせしたい用件を選択できないことが発生していることが推測されたため、高齢者のお客さまのご負担を軽減することを目的とし、本サービスの提供に至りました。
- ✓ 今後も、本サービスをご利用になったお客さまの声を参考に、改善を図ってまいります。

<変更前>



音声自動ガイダンスに従いプッシュフォン操作が必要でした。
例) 給付金は1を、解約は2を…

<変更後>



着信した電話番号から、契約者の年齢を特定し、契約者の年齢が80歳以上の場合は、プッシュフォン操作は不要となりました。

基本方針4：お客様のニーズ・ご意向などにお応えし、お客様に適したサービスをご提供します。

「ユニット・リンク介護プラス」の販売開始（2019年9月） 介護関連サービス「ウェルエイジングサポート あすのえがお」を一部地域で提供開始（2019年10月）

- ✓ 人生100年時代に対応する保険として介護、認知症に備える『アクサの「資産形成」の変額保険ユニット・リンク介護プラス』※1の販売を開始しました。
- ✓ 「ユニット・リンク」※2の「死亡保障」・「資産形成」の機能に加え、一生涯の「介護・認知症」の保障も確保できる商品です。
- ✓ また商品の販売に合わせて住友生命との共同開発による新しい介護関連サービス「ウェルエイジングサポート あすのえがお」を一部地域で提供開始しました。
- ✓ ご家族までご利用可能とし、介護相談や介護施設紹介など、求められるニーズに包括的に応えし、幅広く介護に関する不安の解消や将来のリスクの軽減をサポートしています。

※1 正式名称：《ユニット・リンク介護保険（終身移行型）》

※2 正式名称：《ユニット・リンク保険（有期型）》



人生100年時代に備え、資産形成しながら、
一生涯の介護・死亡保障が確保できる保険です。

この保険には投資リスクや負担いただく諸費用があります。

-詳しくはこちらから-

https://www.axa.co.jp/product/nursing_care/ltc-ul

基本方針4：お客様のニーズ・ご意向などにお応えし、お客様に適したサービスをご提供します。

「LINE（ライン）」アプリを利用したお客様向けサービスの開始（2020年3月、7月）

本サービスは、アクサ生命が運営するご契約者さま向けウェブサービス「My アクサ」でご登録をいただいたご契約者さまが「アクサ生命LINE公式アカウント」を「友だち追加」することによって、2020年3月より、4つの情報が即時に確認できるようになりました。また、2020年7月より、2つのサービスが追加されました。

2020年3月：以下の4つの情報が即時に確認できるようになりました

- ① 月々の保険料や契約日
- ② 積立金・払いもどし金の状況*
- ③ ユニットプライスの現況*
- ④ よくあるご質問

*ユニット・リンク保険（有期型）、ユニット・リンク介護保険（終身移行型）、ライフプロデュース（年金払定期付積立型変額保険）にご加入のお客様のみご利用いただけます。



2020年7月：上記に加え、2つのサービスが追加されました

- 住所/電話番号変更
- 保険料お支払い情報の変更（クレカ番号変更・保険料振替口座変更）

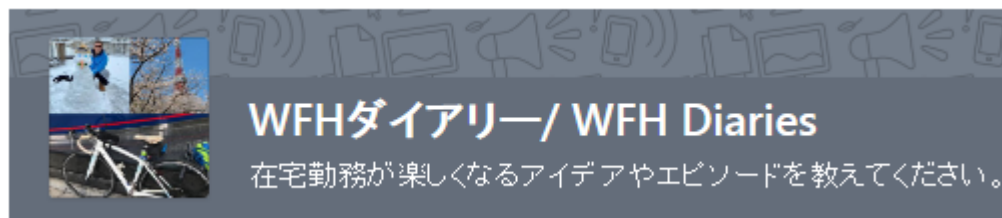
基本方針5：役員を含む全社員に「お客さま第一」の意識を醸成するための枠組みを構築します。

各種制度の見直しを実施（通年）

働きやすい環境を社員に提供することは、カスタマーファースト（お客さま第一）の実効性をより向上させることにつながるため、各種制度の見直しをおこないました。社員の満足度ややりがいを向上させることで、今まで以上に、お客さまに寄り添ったサービスを提供することを期待しています。

新型コロナウイルス感染症拡大による制度変更

- ✓ 新型コロナウイルス感染症拡大の際は、お客さまに寄り添い、サービスレベルを維持し・対応できるよう、在宅勤務や通勤に関する規則・社内ルールを速やかに変更したことにより、社員の心の安定を維持しながら、お客さま対応に専念することができました。
- ✓ 在宅勤務が大半を占める時期であった2020年4月の社内調査では、不安を感じる社員は3割を切り、8割近い社員がチームとのつながりやコミュニケーションに満足してる結果となりました。
- ✓ また、社員の心と体のケアのため、エキササイズビデオや在宅勤務に役立つツールの利用方法などを提供することを目的としたサイト「絆（kizuna）」を開設いたしました。
- ✓ 「絆（kizuna）」のサイト内では、在宅勤務〈Work From Home（WFH）〉をストレスなく実施できるよう社員からのアイデアやエピソードを募集し、社員のモチベーション維持を図りました。



基本方針5：役員を含む全社員に「お客さま第一」の意識を醸成するための枠組みを構築します。

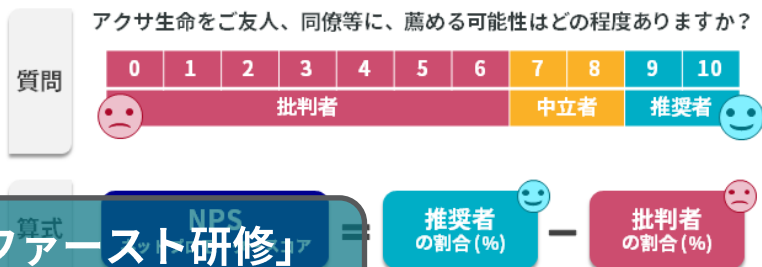
役職員向けのトレーニングやコミュニケーションの充実（通年）

「働き方改革」の推進に伴い、新しいツールを活用しながら、業務遂行をサポートするため、役職員向けのトレーニングやコミュニケーションを充実させました。

- ✓ eラーニングの活用を増やしたり、Teams（オンライン会議アプリ）を導入したことにより、場所を問わずに社員が素早くスキルを身につけることができました。
- ✓ また、社員が業務遂行に必要なトレーニングをデジタルツールで提供することにより、各社員が即座に受講でき、お客さまへもそれらの情報をスピーディーに伝達することが可能となりました。
- ✓ 2019年9月には「カスタマーファースト研修」を全社員向けのトレーニングとして、eラーニングにて実施しました。これにより、お客さまの声やそれに基づくアクション、効果の測定方法等を社内で共有することができ、社員一人ひとりが「お客さま第一」に対する意識を高めることができました。



NPS（ネットプロモータースコア）とは？



その他：新型コロナウイルス感染症拡大にともなうお客さまへの対応

「健康経営」に取り組む中小企業等の経営者および従業員の皆さまへのサポート（2020年4月）

新型コロナウイルス感染症による影響が拡大する中、お客さまのご不安の解消や地域社会の課題の解決に資する取り組みを通じ、生命保険会社としての役割を果たすため、下記の取り組みの推進をいたしました。

「健康経営」（※1）に取り組む中小企業等の経営者の皆さまへのサポート

経営者をサポートするコンテンツとして、健康経営アドバイザー資格を有する当社社員が以下の情報を提供いたしました。

- ・ 職場の感染リスク対策・従業員の健康管理等に関する産業医によるアドバイス情報
- ・ 新型コロナウイルス感染症関連の事業支援策に関する情報（関係省庁、都道府県、政府系金融機関等の最新情報）

「健康経営」に取り組む中小企業等の従業員の皆さまへのサポート

「運動」、「食事」、「睡眠」の3つの領域から健康維持・増進をサポートするサービスおよびコンテンツとして、健康経営アドバイザー資格を有する当社社員が以下の情報・動画を提供いたしました。

運動：

- ・ オンラインフィットネスクラブ「WEBGYM」（スマートフォン用運動機会増進アプリ）によるアクサ限定エクササイズ動画コンテンツ（サービス提供会社：株式会社東急スポーツオアシス）（※2）
- ・ AXAグループがスポンサーする英プレミアリーグサッカークラブ「リバプールFC」による自宅で出来るエクササイズ動画コンテンツ
- ・ アクサ生命所属のブラインドサッカー日本代表強化指定選手による自宅で出来るエクササイズ動画コンテンツ
- ・ 運動に関するワンポイントアドバイス

食事：

- ・ 世界的に著名なフレンチシェフ松嶋啓介氏の“おうちでできる”「食を通じて健康になる“地産地消レシピ”」動画コンテンツ
- ・ 管理栄養士監修による食事や生活習慣に関するワンポイントアドバイス

睡眠：

- ・ 「睡眠」に関する動画コンテンツ（帝人株式会社・睡眠専門医監修）
- ・ 睡眠課題を把握するためのWebサービス「睡眠チェック」（サービス提供会社：帝人株式会社）（※2）
- ・ 「睡眠」に関するワンポイントアドバイス

※1 「健康経営」は、NPO法人健康経営研究会の登録商標です。

※2 対象保険商品のご契約者である法人にお勤めの皆さまにご利用いただけます。



その他：新型コロナウイルス感染症拡大にともなうお客さまへの対応

休校下の小学生へ公式HPからキャリア副教材を提供し在宅学習をサポート（2020年5月）

- ✓ 夢を叶えるライフプラン啓発の為、生命保険会社として小学校へのキャリア教育副教材提供をいたしました。冊子の副教材を学校授業での活用を要望された全国の小学校(80校)と児童支援施設へ寄贈しました。
- ✓ 本教材を休校により在宅学習を行うお子さまへの支援を担う保護者様を支えるコンテンツとして、どなたでもいつでもご自由にご利用いただけるよう、アクサ生命公式ホームページに掲載しました。電子ファイル副教材をダウンロードすることで、児童の皆さまの在宅での探究的な学習時の補助として、保護者さまと児童の皆さまとのコミュニケーションツールとしてご活用をいただいています。

アクサ生命公式ホームページ「人生100年の歩き方」：<https://www.axa.co.jp/100-year-life>

電子ファイル：https://www2.axa.co.jp/digitalsalestool/pdf/think_of_your_future_self.pdf

『人生100年時代 未来の自分を考えてみよう』	
目次	
1	100年で時代はこんなに変わる！？
2	みんなの将来の夢は何？＋自分の夢を描いてみよう ワークシート
3	夢をかなえるためには、どうすればいい？
4	わたしたちがこの職業についての理由
5	人生100年時代 夢のその先についても考えてみよう
協力	アクサ生命保険株式会社
発行	株式会社スタディマーケット
広告企画協力	株式会社アドクリエイツ

