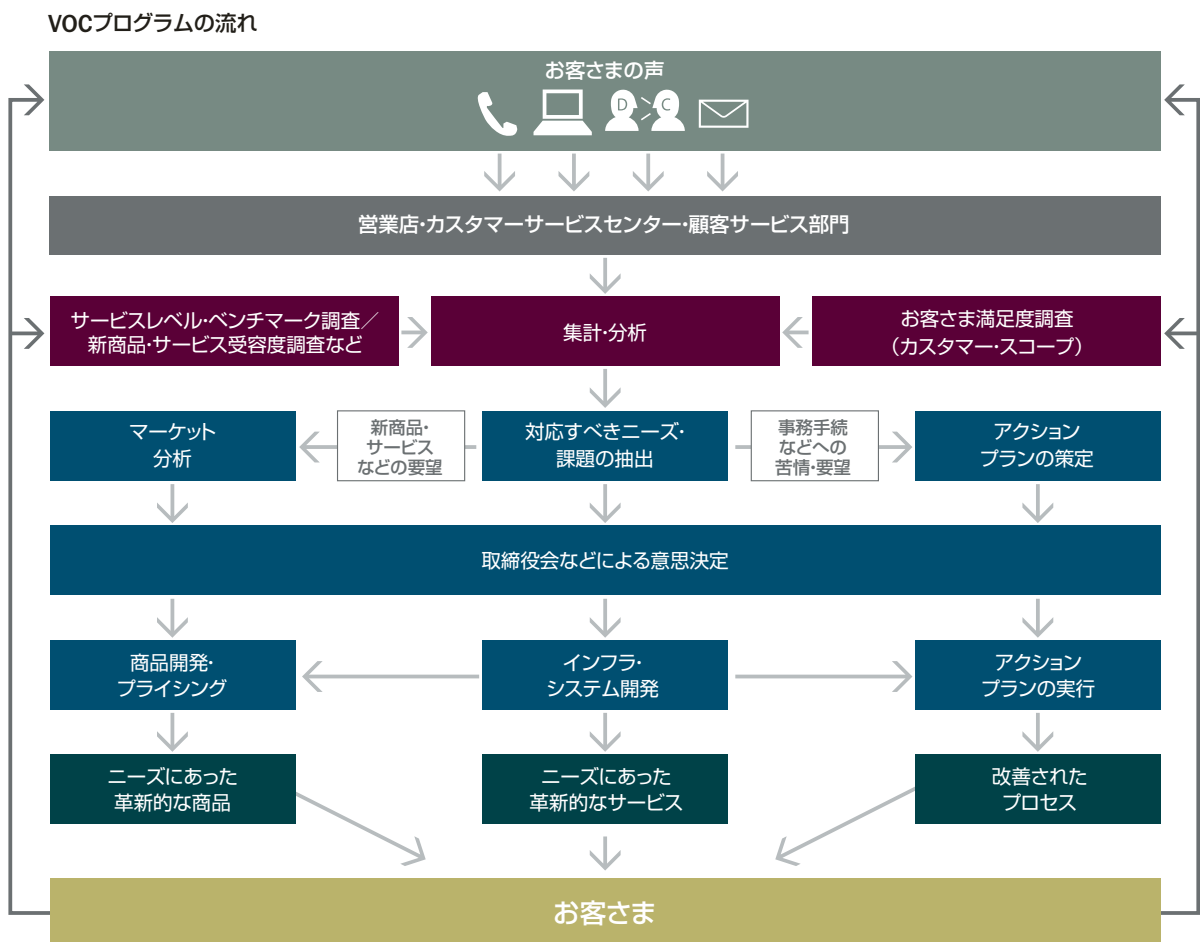


## **お客様の声を経営に活かす取り組み**

人々の暮らしに安心と安全をもたらし、社会の持続的な発展をサポートするという社会的に重要な役割を果たしていくためには、お客様に満足いただくことが大前提となります。アクサ生命は、お客様の声を経営に活かし、お客様満足度を高めるための活動に積極的に取り組んでいます。

### → VOCプログラム

アクサ生命は、お客様の声を経営に活かすことを目的に「VOCプログラム」を導入しています。VOCとは、Voice of Customerの略で、「お客様の声」を意味します。このプログラムを通じてお客様の声を幅広く収集し、真に満足いただける新しい商品やサービスの開発に活用しています。





## カスタマー・スコープ

カスタマー・スコープは、アクサ生命の商品、サービスに対するご契約者の皆さまの満足度を定期的に測定する調査です。調査結果を統計的に分析し、AXAグループ全体で各国別に比較することで、さらなるお客さま満足の上につなげています。

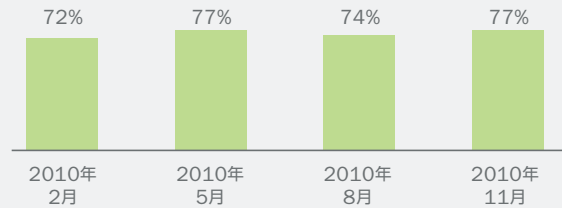


## カスタマー・スコープ調査結果

「きわめて満足している」「とても満足している」とお答えいただいたお客さまの割合の推移

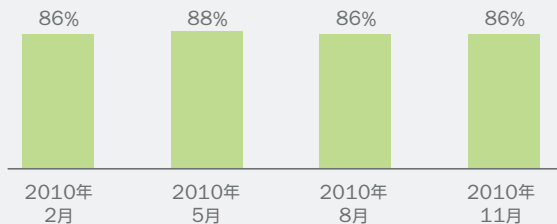
### 総合満足度

Q. アクサ生命に対する総合的な満足度をお聞かせください。



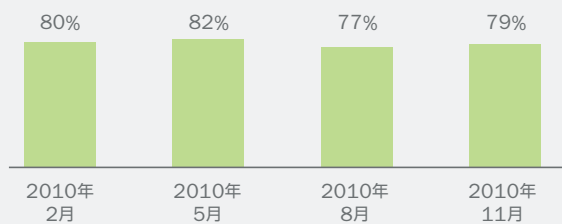
### 保険金・給付金の請求時の応対

Q. 保険金・給付金のご請求の連絡をされた際の、担当者への応対に対する総合的な満足度をお聞かせください。



### 保険金・給付金の手続全般について

Q. 保険金・給付金のご請求の連絡から、保険金・給付金をお受けになるまでのお手続き全般に対する総合的な満足度をお聞かせください。



## 新商品・サービス受容度調査

お客さまから期待される商品やサービスの内容、またそのレベルについて、定量的な調査やインタビュー調査などを行い、お客さまニーズの正確な把握に努めています。

## 新商品発売後調査

新商品をご契約いただいたお客さまに対してアンケート調査を行い、契約後の満足度の把握に努めています。この調査では、お客さまの購買動機の確認や商品の特徴についての評価などの質問を設けており、調査の結果明らかになった改善ポイントを、さらなる商品・サービスの改善、商品開発プロセスや販売方法の見直しなどに役立てています。

## → お客さまの声や苦情を改善に活かす取り組み

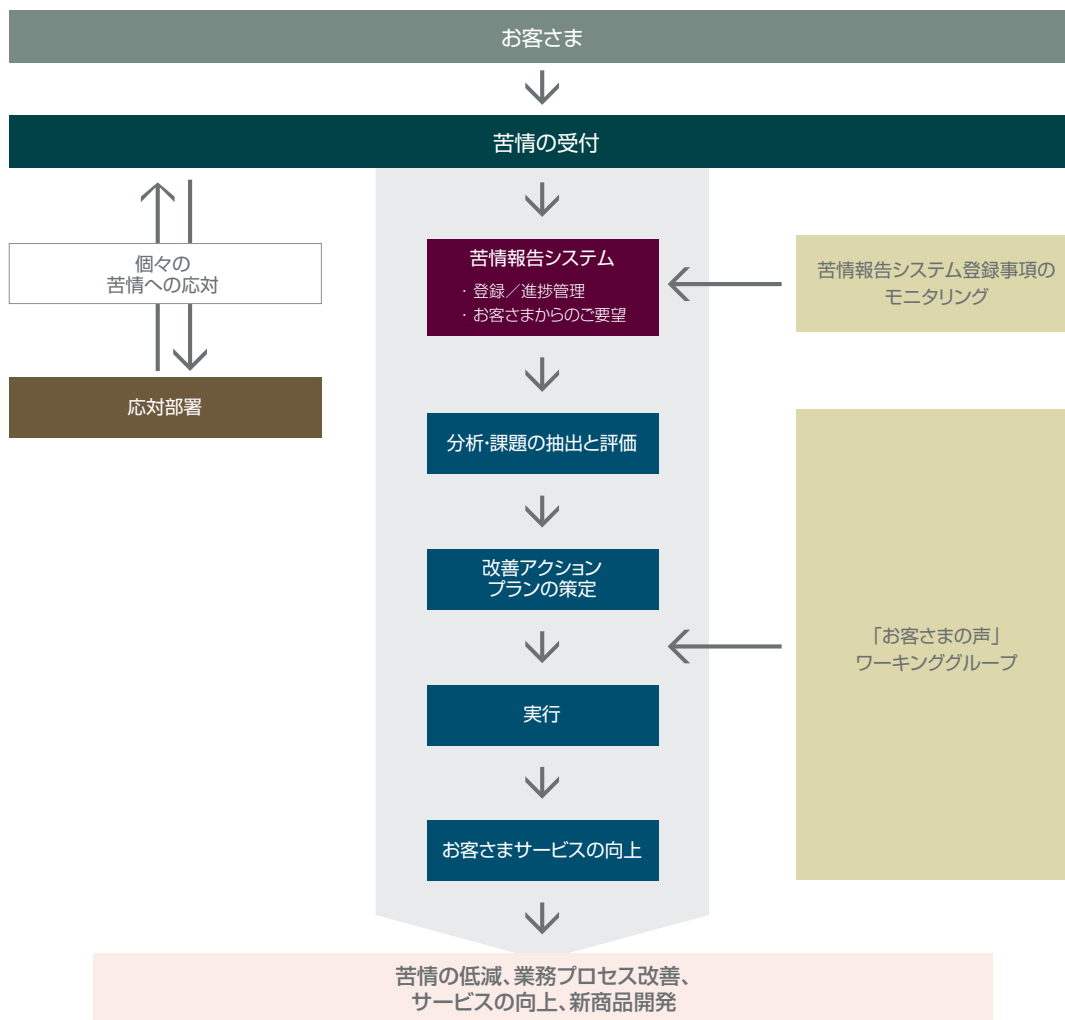
アクサ生命は、お客さまからの苦情を速やかに経営層や関連部署が共有できる仕組みと体制を構築し、改善に活かしています。

### 苦情管理態勢

お客さまからいただいた苦情を経営層や関連部署で共有できる「苦情報告システム」を稼働しています。本社でお客さま対応を統括している「カスタマーサービスセンターお客様相談グループ」では、迅速で適切なフォローを行うため、このシステムに登録された情報をもとに、営業店

や本社各部門と緊密な連携を図っています。また、登録された情報をデータベース化し、サービスの改善や充実に役立てています。さらに、「お客さまの声」ワーキンググループでは、情報を分析し、課題改善に向けた取り組みを行っています。

苦情対応の流れ





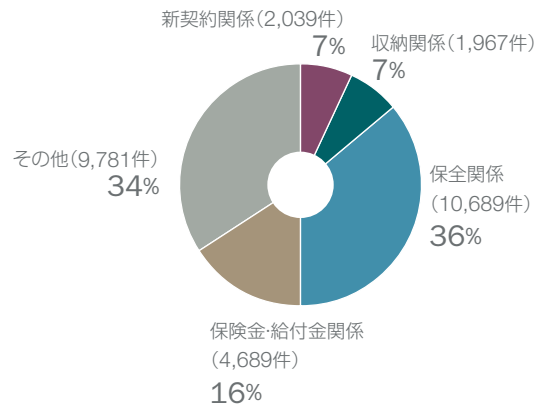
## 代表的なご不満・苦情への対応事例

### 2010年度のご相談(照会、お申し出) 件数

項目	件数
1 新契約関係	43,936
2 収納関係	37,799
3 保全関係	304,377
4 保険金・給付金関係	135,056
5 その他	113,583
合計	634,751

### 2010年度に寄せられた苦情\*の内訳(項目件数 / 苦情件数)

\*受付時に「不満足の説明があったもの」すべてを苦情としています。



#### 保全関係

「ご契約内容のお知らせ」がわかりにくい。



お客さまの声に応え、ハガキサイズからA4サイズへ変更し、ご契約いただいている商品の保障内容についての記載をわかりやすく表示したほか、封書での送付に変更し、お客さまのプライバシー保護にも配慮しました(2010年7月から実施)。

#### 保険金・給付金関係

給付金の支払いが遅い。



「給付金のご請求について、支払いが遅い」とのお申し出が多数ありました。改善策として、お支払いまでのプロセスを変更し、お支払期間を平均で約1日短縮しました(個人保険は2010年5月から、団体保険は8月から実施)。

診断書を提出したが、給付金が支払われなかった。診断書取得にかかった費用を負担してほしい。



お客さまに安心して給付金や保険金をご請求いただくために、当社所定の診断書を提出されたにもかかわらず、お支払いの対象とならなかったお客さまについては、診断書取得費用相当額として一律5,250円(通院証明書は3,150円)をお支払いすることになりました(2008年12月から実施)。

#### その他

カスタマーサービスセンターに電話したがつながらない。



お問い合わせが混み合う曜日、時間帯を統計的に分析し、必要な人員等の配置が行えるよう調整するなど改善に努めております。

## → 保険金支払管理態勢の強化

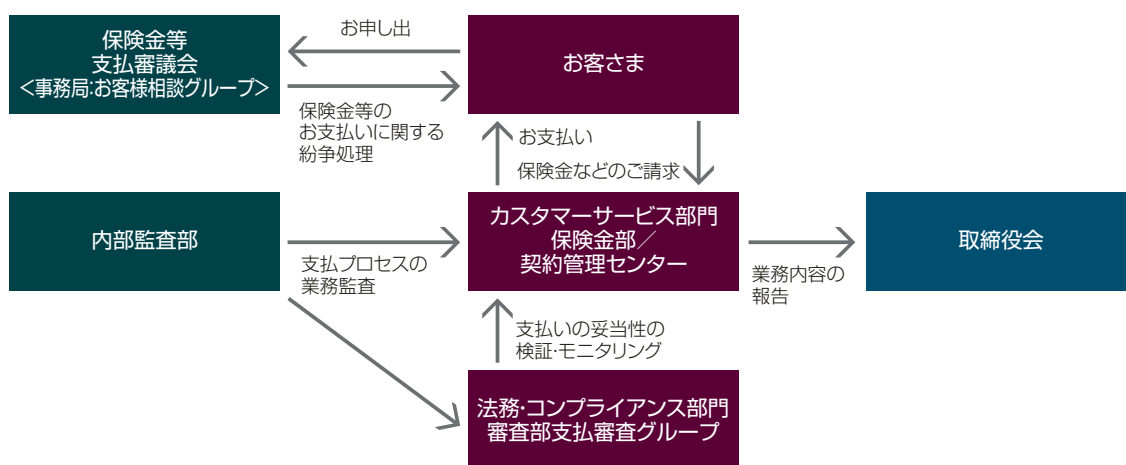
アクサ生命は、支払管理態勢の整備・強化に向けた数々の取り組みを行ってきました。生命保険会社にとって最も重要な使命は、お客さまに保険金・給付金などを適切にお支払いすること。今後も適時適切な支払いを行うための態勢強化・整備に取り組んでいきます。

### 適切な保険金支払管理態勢のための基本方針の制定

保険金・給付金の支払管理態勢の一層の整備・強化を行うため、「適切な保険金等の支払管理態勢の構築に係る基本方針」を制定しています。この基本方針は、商品開発部門や保険引受部門、営業部門などの関連部門が密接に連携し、お支払い時だけでなく、保険商品の販売・勧誘時

や苦情対応に対しても適切な対応ができるよう定めています。この方針のもと、お客さまにとって最良のサービスの提供を目指すと同時に、支払業務の適切な遂行に努めています。

#### 保険金等支払管理態勢



#### 保険金等のお支払状況

2010年度、アクサ生命がお支払いした保険金・給付金の件数は、337,509件となりました。お客さまから請求をいただいたものの、お支払事由に該当しなかった件数（お支払非該当件数）は、19,397件でした。アクサ生命では、保険金・給付金のお支払いの可否について医学的・法律的観点から適切な判断を行うよう努めています。

#### 保険金等のお支払件数、お支払非該当件数及び内訳

2010年度(2010年4月～2011年3月)

区分	保険金				合計	死亡給付金	入院給付金
	死亡保険金	災害保険金	高度障害保険金	その他			
詐欺取消・詐欺無効	0	0	0	0	0	0	1
不法取得目的無効	0	0	0	0	0	0	0
告知義務違反解除	13	1	1	3	18	0	137
重大事由解除	0	0	0	0	0	0	0
免責事由該当	67	38	1	0	106	9	48
支払事由非該当	6	87	141	46	280	0	1,520
その他	0	0	0	3	3	0	2
不払件数合計	86	126	143	52	407	9	1,708
支払件数	15,577	379	539	172	16,667	1,474	175,372

注1) 保険金等のお支払状況については、生命保険協会にて策定した基準に則ってお支払件数、お支払非該当件数を計上しており、当社における従来の計上基準による件数とは異なる場合があります。

注2) 上記件数には、お申し出やご提出いただいた請求書類（診断書等）から、約款上明らかにお支払非該当（お支払事由となる所定の入院日数に満たない等）となるものは含まれていません。

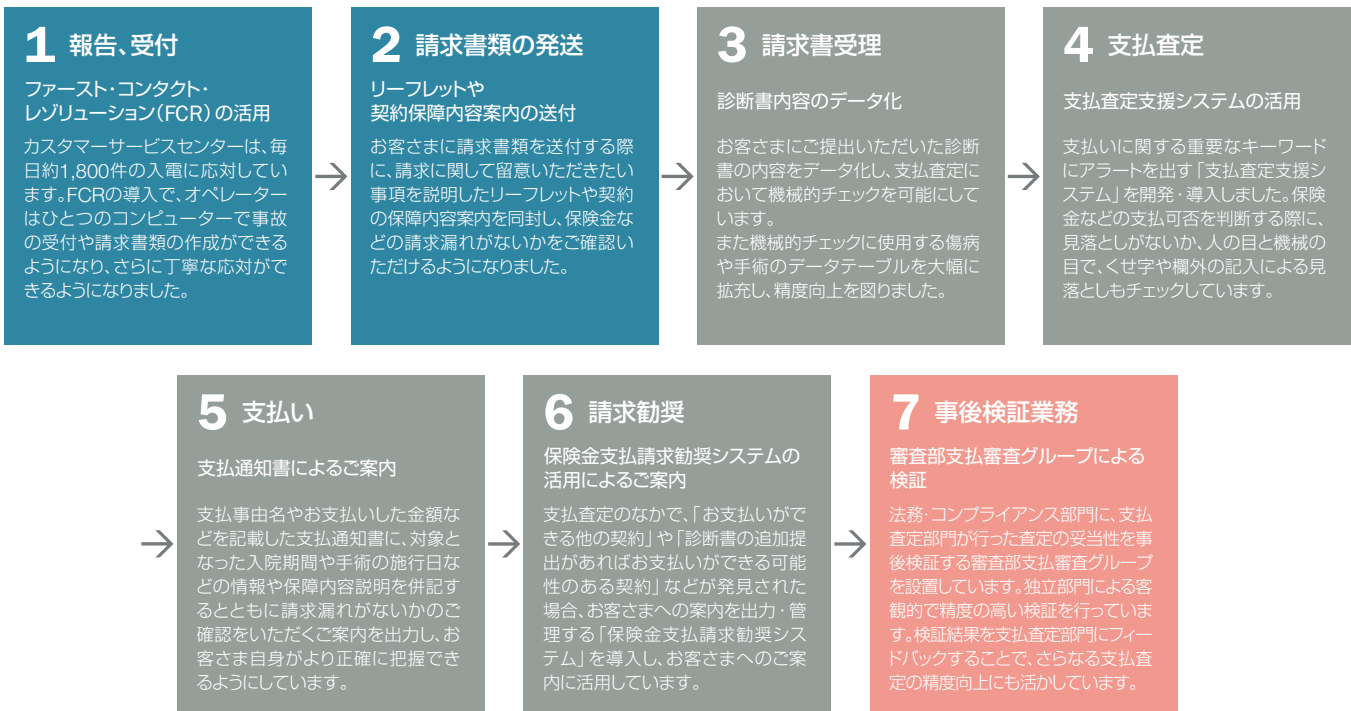
注3) 上記件数は、ご契約単位ではなく、各保険金・給付金ごとに集計したものです。



## 保険金等支払管理態勢の整備と保険金支払プロセスの改善

適切に保険金支払業務が遂行できるようプロセスの整備を行うと同時に、人員の拡充など、態勢の整備を行っています。これにより複数の担当者によるクロスチェックプロセスを構築するとともに、請求された契約以外の支払いについても同時にご案内できる態勢の整備・拡充を図

ています。支払査定では、必要に応じて医師の確認を得るなど、客観的な査定が実施できる態勢の強化に努めています。さらに、人為的な見落としを避けるために、支払査定システムの充実を図ると同時に、お客さまのご契約の一元的な照会が可能なシステムを導入しています。



給付金					合計
手術給付金	障害給付金	その他	合計		
0	0	0	1	<b>1</b>	
0	0	0	0	<b>0</b>	
101	0	7	245	<b>263</b>	
0	0	0	0	<b>0</b>	
11	0	5	73	<b>179</b>	
16,430	52	657	18,659	<b>18,939</b>	
1	0	9	12	<b>15</b>	
16,543	52	678	18,900	<b>19,397</b>	
129,735	205	14,056	320,842	<b>337,509</b>	

用語解説	
詐欺取消/詐欺無効	保険契約の締結・復活に際して、詐欺の行為があった場合、契約は取消となります。
不法取得目的無効	保険金・給付金を不法に取得する目的で保険契約が締結・復活された場合、契約は無効となります。
告知義務違反解除	保険契約の締結・復活に際して、告知した内容が事実と異なる場合、契約を解除することがあります。
重大事由解除	保険金・給付金を詐欺する目的で事故を起こすなどの事由があった場合、保険契約を解除することがあります。
免責事由該当	免責期間中の自殺、契約者・被保険者・受取人の故意など、約款に規定する免責事由に該当するものです。
支払事由非該当	責任開始日前の発病、ガン保険における対象外疾病など、約款に規定するお支払要件に該当しないものです。

→ 新商品の開発

時代や医療技術制度の進歩によって、必要とされる保障の内容も大きく変化しています。アクサ生命は、VOCプログラムや市場調査などを通じてお客さまのニーズにあった、商品の開発に取り組んでいます。



がん治療の経済的負担をサポートする

『アクサの「治療保障」の「がん保険」』  
(正式名称:ガン治療保険(無解約払いもどし金型))

ガンは2人に1人が罹患するといわれる一方、医療技術の進歩により、最近の治療は「手術」だけでなく、「放射線治療」「化学療法(抗がん剤治療)」を効果的に組み合わせた高度な形に変化しています。痛みをやわらげる「緩和ケア」も治療の初期から取り入れられるようになってきました。こうした環境の変化に応え、アクサ生命は、現代のガン治療に対応する最新治療を一生保障する、まったく新しいガン保険を開発しました。治療方法に不安を感じたり、判断に迷ったりしたときに、主治医以外の医師にセカンドオピニオンを求めることができる付帯サービスを提供するなど、サポート機能も充実しています。

■ 開発の背景

医療技術の進歩にともない、ガンによる入院日数は短期化しています(1996年平均46.0日、2008年平均23.9日)\*1。また、「手術」だけでなく、さまざまな治療方法が広く普及し、それに伴って入院治療から通院治療にシフトする傾向が鮮明となっています(通院による化学療法の実施件数は、2002年から2009年の7年で約20倍)\*2。こうした現状を受けてアクサ生命は、従来の入院日額給付型の保障では対象とならなかった通院による治療に着目し、『アクサの「治療保障」の「がん保険」』を開発しました。

\*1 厚生労働省「患者調査」

\*2 厚生労働省「社会医療診療行為別調査(2002年-2009年)」

■ ガン治療の経済的負担をサポート

この商品は、ガン治療に関する多様な給付を取り揃えた新しいタイプの保険です。入院給付を特約とすることで、合理的な保険料でガン治療に備えることができます。商品の特徴は次のとおりです。

- 入院、通院を問わず、ガンの「手術」「放射線治療」「化学療法(抗がん剤治療)」を対象に、それぞれの治療ごとに給付金をお支払いし、特定のガンの手術には保障を上乗せします。
- 「緩和ケア(緩和療養)」など、ガンにかかわる費用を幅広く保障します。
- 当社の従来のガン保険は、通常一定期間の免責期間が設けられていましたが、この保険はすべての保障がご契約時(責任開始期)からすぐに始まります。



一生の死亡保障を割安な保険料で提供

『アクサの「一生保障」の終身保険 保険料長期割安型』  
(正式名称:無配当終身保険(低払いもどし金特則付))

『アクサの「一生保障」の終身保険 保険料長期割安型』は、保険料払込期間中の解約払いもどし金を低く設定(当社無配当終身保険比「70%」)することで、一生の死亡保障を割安な保険料で確保できる終身保険です。保険料の払込期間が満了した後は、一生の死亡保障に代えて、その時点の解約払いもどし金を原資として「年金」を受け取ることが可能です。また、死亡保障をそのままにして資金ニーズに対応できる契約者貸付制度も利用できます。無配当終身保険と同様に、災害割増特約や非更新型定期保険特約などの各種特約を付加し、保障内容を充実させることも可能です。

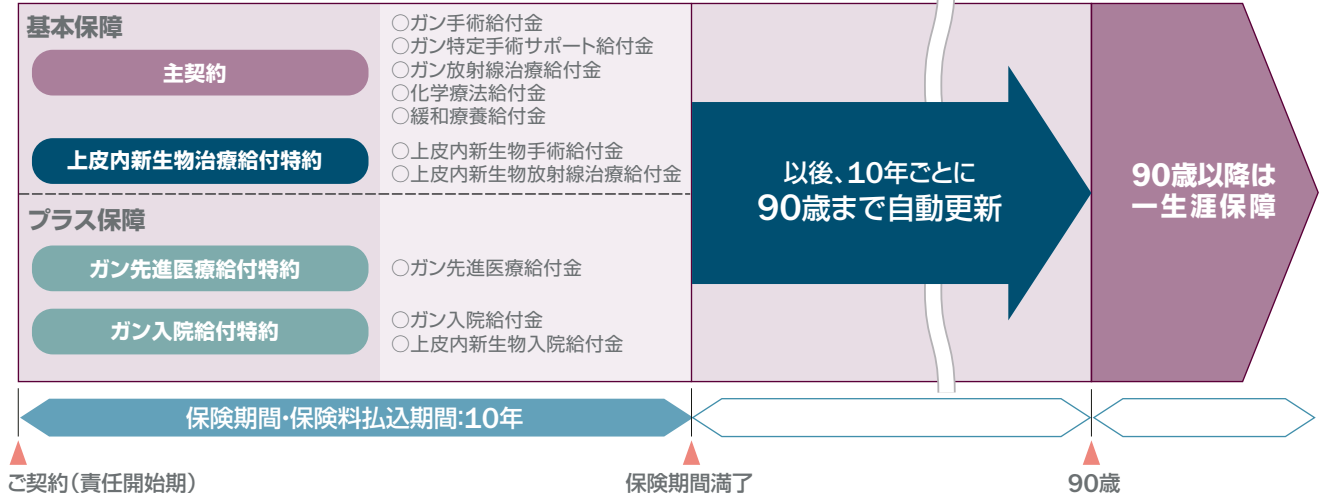
■ 開発の背景

アクサ生命は、お客さまの声を新しい商品やサービスの開発に活かすため、定期的にVOC調査を実施しています。その調査結果から、お客さまのライフプラン上、終身保険に対する潜在的なニーズが高く、なかでも割安な保険料でご契約いただける「低払いもどし金型」の終身保険に対するニーズが高いことがわかりました。この商品は、このようなお客さまの声に応じて開発されたものです。



**【取扱基準】**

取扱保険年齢：5～75歳／保険期間：10年



**■ 最適な治療の選択をサポート**



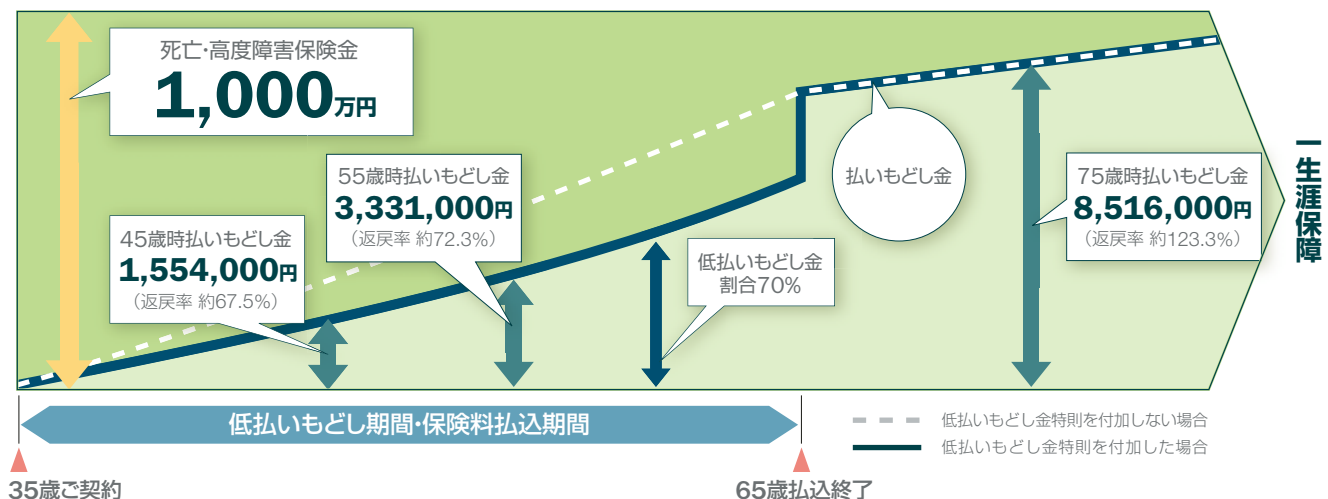
ガン治療保険の販売開始にあわせて、「アクサのメディカルアシスタンスサービス」をスタートします。これは、お客さま（被保険者）に病気の種類や病状に適した治療法、専門医および病院の情報を提供し、最適な治療の選択をサポートするためのサービスで、主な内容は次の2点です。

- 「メディカルコンサルテーション」では、日本を代表する各専門分野の医師が、現在の診断に対する見解や、治療方針・方法についてセカンドオピニオンを提供します。必要と判断した場合には病状、病名にあわせて優秀な専門医への紹介状を発行します。
- 「24時間電話健康相談サービス」では、医師、保健師、看護師など経験豊かな相談スタッフが24時間365日体制で、健康、医療、介護、育児、メンタルヘルスなどの相談にきめ細やかなアドバイスを提供します。

このサービスは、2011年7月から、今回販売開始した「アクサの「治療保障」のがん保険」の他に、主力医療商品である「アクサの「一生保障」の医療保険」シリーズ、『新安心基準』、『アクサの「収入保障」のがん保険』の既契約および新契約に無料で自動的に付帯されます。アクサ生命は、保険商品と同サービスを組み合わせることで、健康と安心をトータルにサポートします。

**【ご契約例】**

契約年齢：35歳 男性  
 保険金額：1,000万円／保険料払込期間：65歳払込終了／保険料払込方法：口座振替月払／保険料：19,180円  
 特約の付加：なし／低払いもどし金特則付の付加：あり／低払いもどし金特則付の型：65歳低払いもどし期間型





## → IT基盤の整備

アクサ生命は、お客さまのニーズに迅速かつ確にお応えしていくために、IT基盤の整備、システムの開発、ITを活用した商品開発に取り組んでいます。

### アクサ生命のIT戦略

アクサ生命は、グローバル企業の利点を活かし、国境を越えた「成功事例の共有や再活用」を積極的に採り入れ、IT基盤の整備を進めています。IT基盤の整備によって、安定的にシステムを運用し、業務プロセスの最適化やシームレス化を促進することで、高い品質とコスト削減の両立を実現しています。また、グローバル組織の強みを活かしながら、日本独特の堅固な組織体制を導入することで、システムの安定的な運用と供給を目指しています。

### 当年度の主な取り組み

#### 合併に伴うシステム統合

アクサ生命は、2000年に日本団体生命と資本を提携し、2005年にアクサ グループライフ生命(旧日本団体生命)と合併、2009年にアクサ フィナンシャル生命(旧ウインタートウル・スイス生命)と合併しました。アクサ フィナンシャル生命との合併では、MDM(契約の名寄せシステム)を活用して、2社をまたいだ既契約の通算チェックを行いました。そのほかにも多くのシステム変更やシステム統合を行い、合併に係るすべての作業を2010年12月に完了しました。

#### お客さまニーズに応えるシステム開発

クラウド型のシステムで一元管理しているお客さま情報を有効活用し、コンタクトセンターとお客さまのコミュニケーションの機会を拡大するためのシステム基盤を開発・拡充しました。また、2010年4月に施行された保険法に対応するため、大規模なシステム改訂を行いました。30以上のサブシステムを改訂し、証券・申込書や遅延利息の計算基準の変更を行ったことで、お客さま視点に立ったより迅速な対応が可能となりました。

#### お客さま視点での商品開発

商品開発関連では、「ガン収入保障保険」「低払いもどし金型終身保険」「最低年金原資保証付変額個人年金保険」「ガン治療保険」の開発に伴うシステム対応を行いました。お客さまのニーズをよりの確に反映した商品の開発のため、IT基盤を活用し、開発期間の短縮化とともに、開発費用の削減に貢献しました。

### 今後の取り組み

#### 安定的なシステム運用

震災など不測の事態が発生してもお客さまの情報を的確に維持・管理できるよう、国内に複数あるサーバの一部を海外に移転し、さらなる安定的なシステム運用を実現します。

#### お客さまニーズに応えるシステム開発

コンタクトセンターの拡充や顧客情報を一元管理することによって、サービスの質と量の向上に貢献します。また、海外のAXAグループ企業で利用実績のある年金支払いシステムを導入し、コストを削減するとともに年金保険の管理強化とサービスの向上を図っていきます。

お客さまの利便性のさらなる向上を目指し、ホームページ上で「住所変更」などのサービスが24時間365日受付可能なWebサービスを整備します。

#### お客さま視点での商品開発

より適切な保険料で商品が提供できるよう、さらなるシステムの統合を図り、開発の基盤を拡充することで、スムーズで低コストな商品開発を支えています。

#### 安定したシステムインフラの提供

日常業務を適切に継続的に行っていくうえで、電子メールや業務アプリケーションなどを用いた「ITサービス」はなくてはならないものとなっています。当社では現在、約12,200台のPCを保有(2011年3月末時点)し、1カ月あたり200万件以上のメールの送受信を行っています。業務効率に大きく影響するITサービスを向上させることで、社員に効率的な業務環境を、お客さまに高品質なサービスを提供していきます。





## → 情報提供について

アクサ生命は、生命保険や会社に関する情報提供・情報開示を積極的に行い、お客さまをはじめとするあらゆるステークホルダーの皆さまとの信頼関係の構築に努めています。

### ホームページを利用した情報のご提供

#### 公式ホームページ

お客さまサービスの一環として、資料請求、保険のプロへの相談の申し込みができるページなどを設けています。販売商品、CMなどの広告活動に関する情報なども掲載しています。



#### 携帯(モバイル)サイト

モバイルサイトを開設し、携帯電話でも資料請求や相談の申し込み、販売商品などに関する情報収集ができる環境を整えています。

### 営業社員を通じた情報のご提供

#### ご契約内容のご確認のための訪問活動

新規のご契約者に対しては、保険証券が郵送されるタイミングで営業社員が訪問し、契約内容を再確認する面談を行っています。専用の「証券フォルダー用ファイル」を用いた説明でお客さまの不安の解消を図るとともに、アフターフォローを含めた契約の担当であることをお客さまにお伝えしています。

### 経営情報に関する情報のご提供

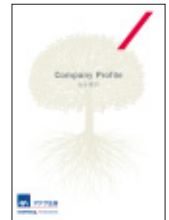
#### ディスクロージャー関連資料

詳細な経営・財務情報を掲載した「アニュアルレポート」を毎年作成し、本社をはじめ、各営業店舗に備え置いています。アクサ生命のCR活動に関する情報も掲載しています。



#### 会社案内

アクサ生命をより深く知っていただくために、当社の沿革や概要、業績などをコンパクトにまとめた会社案内を毎年作成し、配布しています。



### 商品に関する情報、デメリット情報のご提供

#### 商品情報の提供

##### 保険種類のご案内

当社が販売している商品の仕組みや特徴をわかりやすく説明した冊子です。現在販売中のすべての商品を掲載しています。

##### 商品パンフレット

各商品の仕組みや特徴をわかりやすく説明した販売資料です。

##### ご契約のしおり・約款

契約に伴う事項を記載した冊子です。

##### 保険設計書

お客さまごとに設計したプランの保障内容、保険料などについて説明した資料です。

#### デメリット情報の提供

「告知義務違反」「免責」「解約」など、お客さまが知らないと不利になるような情報については、「商品パンフレット」や「ご契約のしおり・約款」に明示するだけでなく、「重要事項説明書(契約概要)」「重要事項説明書(注意喚起情報・その他重要なお知らせ)」を作成し、お知らせするとともに、口頭での説明を徹底しています。



保険種類のご案内



商品パンフレット



ご契約のしおり・約款



重要事項説明書



保険設計書