

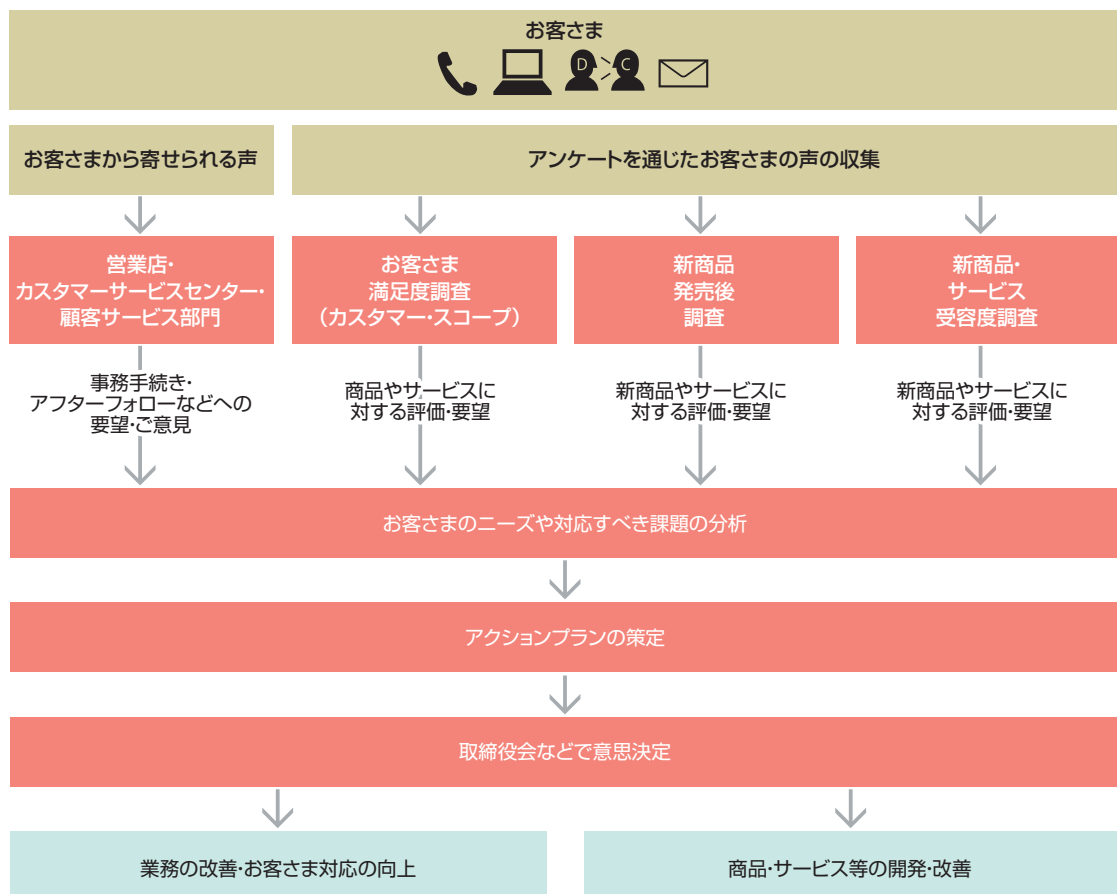
お客様の声を経営に活かす取り組み

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。

VOCプログラムの流れ





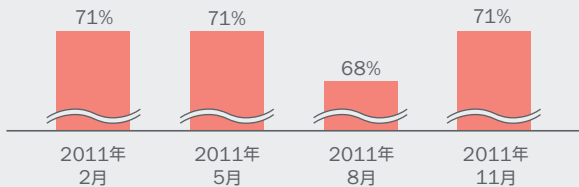
お客さま満足度調査(カスタマー・スコープ)

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、さらなるお客さま満足の上昇につなげています。

お客さま満足度調査結果

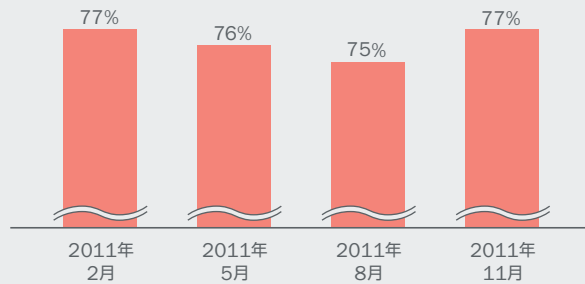
ご契約いただいたお客さまの総合満足度

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・給付金を受取られたお客さまの総合満足度

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。



<実施要領>

- 年4回実施(2011年2月・5月・8月・11月)
- 調査対象(4回合計): 既契約者 約87,000名
ご契約いただいたお客さま、保険金・給付金を受取られたお客さま、契約保全(各種変更)手続きをされたお客さま、その他契約内容通知書を受取られたお客さま

- 有効回答者数(4回合計): 約11,000名
- 総合満足度は、「きわめて満足している」「とても満足している」「どちらでもない」「不満である」「とても不満である」の5択のうち、「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

新商品・サービス受容度調査

一般消費者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、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ご提案方法の見直しなどに役立てています。

→ **お客様の声や苦情を改善に活かす取り組み**

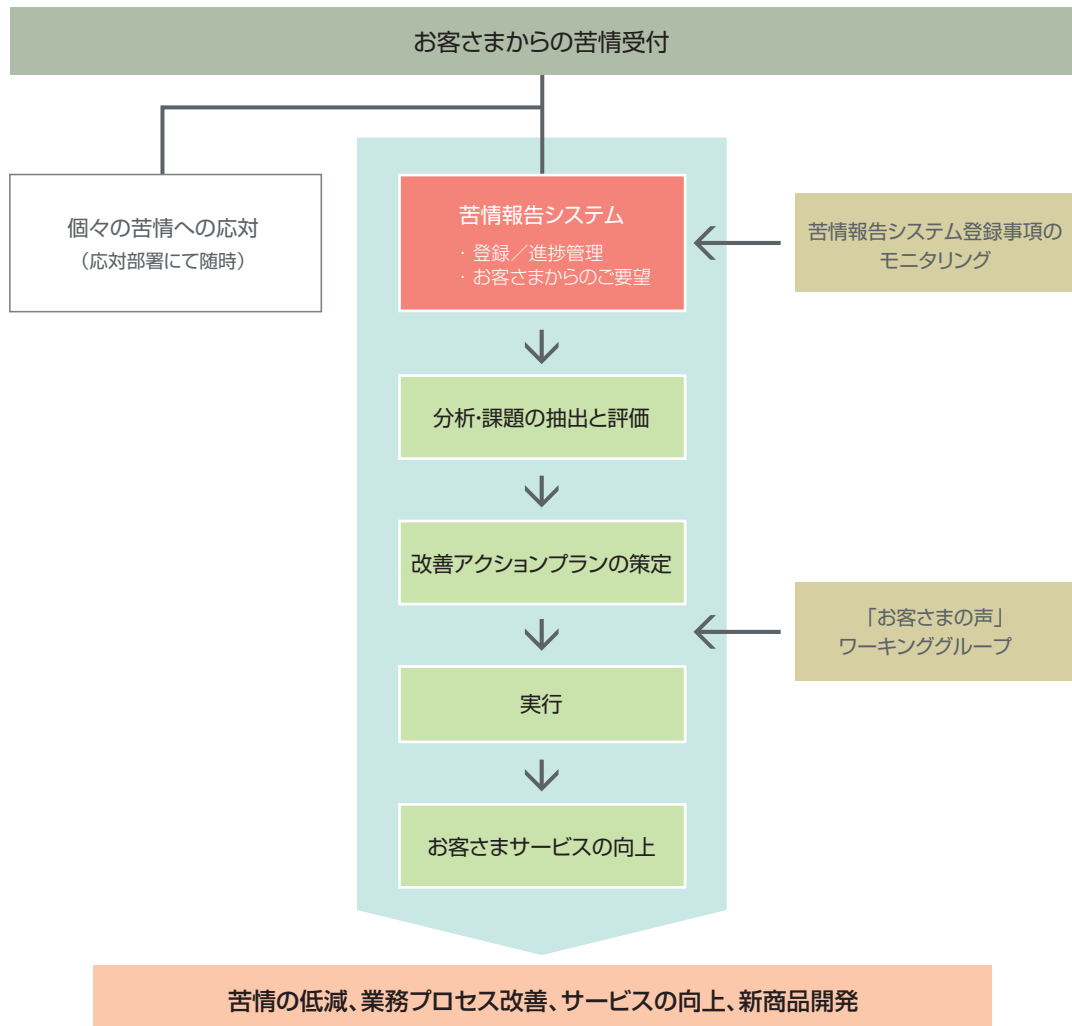
アクサ生命は、2011年度に苦情処理システムを刷新しました。
これによりお客さまからの苦情をより迅速に全社で共有することができるようになり、継続的な改善活動へ活かしています。

苦情管理態勢

アクサ生命は2011年度、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するための「苦情報告システム」を刷新しました。本社でお客さま対応を統括している「事務管理部お客さま相談グループ」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、各部門と連携することでサービスの改善や充実に役立てています。さらに、課題改善の専任の「お客様の声」ワーキンググループが、登録された情報を分析し、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





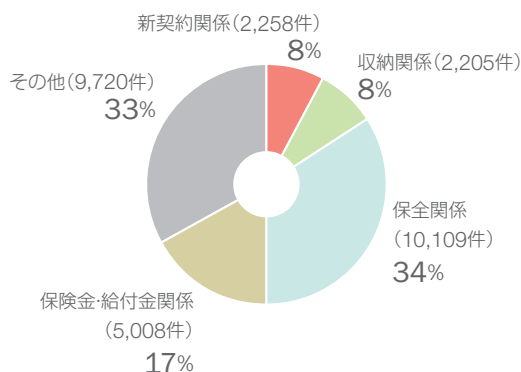
代表的なご不満・苦情への対応事例

2011年度のご相談(照会、お申し出)件数

項目	件数
1 新契約関係	49,979
2 収納関係	42,183
3 保全関係	311,574
4 保険金・給付金関係	148,293
5 その他	163,404
合計	715,433

2011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。



ユニバーサルデザインを採用し、さらにシンプルでわかりやすい内容に変更しました。また封書のデザインも一新し、カスタマーサービスセンターの電話番号を大きく見やすく表示しました。

保険金・給付金関係

保険金などの支払請求書類が到着まで時間がかかる。



書類の到着日をお伝えするとともに、週末にかかる場合は速達による送付を開始しました。

保険証券を紛失してしまったが、再発行の手続きに手間がかかる。



従来契約ごとにご提出いただいていた再発行のための申請書を1枚で複数の契約に対応できるように改善し、効率よく、再発行のお手続きができるようにしました。

その他

休日など、コールセンターへ電話できる時間に営業していない。



お客さまのご要望にお応えし、土曜日もカスタマーサービスセンターの営業(9:00-17:00)を開始しました。お電話の混み合う月曜日にはお客さまの待ち時間を短くできるよう増員態勢でお応えします。

→ 大規模災害へ向けた取り組み

災害時のお客さま特別対応

東日本大震災時には、被災地域のお客さまのための専用ダイヤルを設置、災害免責条項を適用せずに災害保険金等を全額支払い、保険料のお支払い猶予期間の延長、契約者貸付・保険金の迅速なお支払いなど、被災されたお客さまのお役に立てるよう努めました。また、社員を被災地へ派遣し、お客さまのご自宅を個別訪問するなど、安否の確認

を行いました。

今後も予測される首都圏の大規模災害等に備え、本社機能が使用できなくなった場合にも、継続してお客さまにサービスをご提供できるバックアップ体制構築のための取り組みを行っています。

→ 保険金支払管理態勢の強化

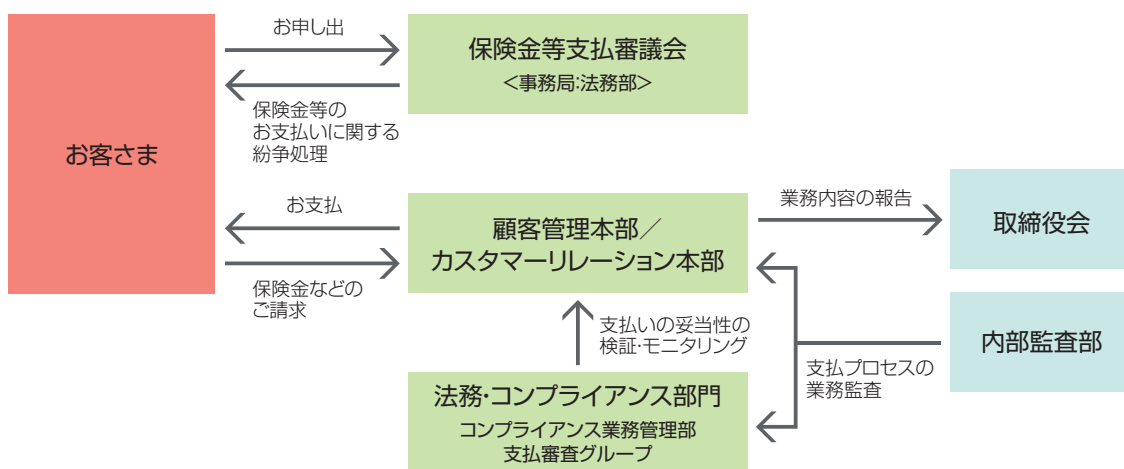
アクサ生命は、これまで保険金の支払管理態勢の整備・強化に向けた数々の取り組みを行ってきました。生命保険会社にとって最も重要な使命は、お客さまに保険金・給付金などを適切にお支払いすることです。今後も適時適切なお支払いを行うための態勢強化・整備に取り組んでいきます。

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・給付金等のお支払状況

2011年度、アクサ生命がお支払いした保険金・給付金の件数は、350,502件となりました。お客さまから請求をいただいたもの、お支払事由に該当しなかった件数(お支払非該当件数)は、19,638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・給付金等のお支払件数、お支払非該当件数及び内訳

2011年度(2011年4月～2012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	0
不法取得目的無効	0	0	0	0	0	0	0
告知義務違反解除	22	0	0	5	27	0	149
重大事由解除	0	0	0	0	0	0	0
免責事由該当	95	27	1	1	124	12	41
支払事由非該当	10	61	121	45	237	0	1,340
その他	0	0	0	1	1	0	3
不払件数合計	127	88	122	52	389	12	1,533
支払件数	15,485	1,802	509	193	17,989	1,523	180,370

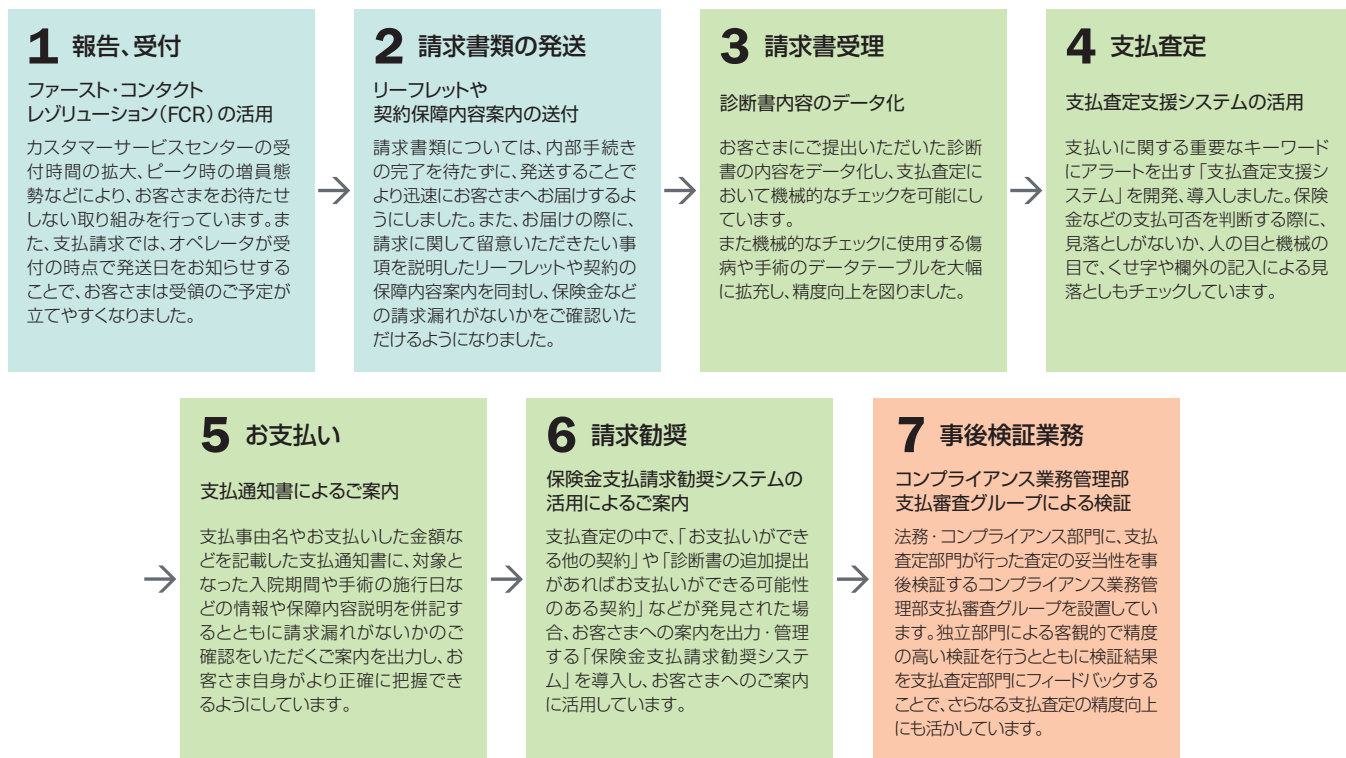
注1) 保険金等のお支払状況については、生命保険協会にて策定した基準に則ってお支払件数、お支払非該当件数を計上しており、当社における従来の計上基準による件数とは異なる場合があります。
 注2) 上記件数には、お申し出やご提出いただいた請求書類(診断書等)から、約款上明らかにお支払非該当(お支払事由となる所定の入院日数に満たない等)となるものは含まれていません。
 注3) 上記件数は、ご契約単位ではなく、各保険金・給付金ごとに集計したものです。



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

保険金等のお支払プロセスを見直し、お客さまからご要望があった支払請求の書類が、迅速にお客さまのお手元までお届けできるよう、複雑な内部手続きを待たずに書類をお届けするプロセスに変更しました。オペ

レータは、お電話をいただいた時点で、支払請求書類の発送日を事前にお知らせし、お客さまが到着を予期できるようにしました。



給付金					合計
手術給付金	障害給付金	その他	合計		
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
110	0	14	273	300	300
0	0	0	0	0	0
24	0	5	82	206	206
16,764	76	695	18,875	19,112	19,112
2	0	14	19	20	20
16,900	76	728	19,249	19,638	19,638
133,275	168	17,177	332,513	350,502	350,502

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・給付金を詐取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	責任開始期前の発病、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合った商品の開発に取り組んでいます。

アクサの
一生保障の**医療保険** OKメディカル

「アクサの「一生保障」の医療保険 OKメディカル」は、健康状態に不安を抱えるお客さまへ充実した医療保障をご提供することに着目した保険です。近年、持病(既往症)を治療中の患者数は増加傾向にあり、医療費の負担に不安を抱える方も増えています。アクサ生命は、こうした現状を踏まえ、持病(既往症)のあるお客さまへ充実した医療保障をご提供するために、既存商品である「限定告知型終身医療保険」の内容を刷新し、「アクサの「一生保障」の医療保険 OKメディカル」を開発しました。また、ご好評をいただいている「アクサのメディカルアシスタンスサービス」が無料で自動的に付帯され、お客さまの健康と安心をサポートし、総合的な医療保障サービスをご提供します。より多くの方に必要な医療保障をお求めいただけるよう、合理的な保険料水準*1を実現しました。

■ 開発の背景

日本の公的医療保険制度は急速な高齢化の進展に伴う変革期にあり、患者の自助努力の必要性はますます高まってきています。また、持病(既往症)を治療中の患者数は増加しており、例えば、高血圧性疾患で治療を受けられている方は全国で約800万人、糖尿病は約240万人と推計されています*2。

健康状態に不安を抱えるお客さまをサポートする

「アクサの「一生保障」の医療保険 OKメディカル」
(正式名称:限定告知型終身医療保険(無解約払戻金型))

- 健康状態に不安を抱えるお客さまへ安心をお届けする保険
- この商品は、シンプルなお内容と合理的な保険料水準を実現し、持病(既往症)をお持ちのお客さまに安心をお届けする保険です。先進医療に対する保障や終身の死亡保障を特約として付加することにより、さらに保障内容を充実させることもできます。商品の特徴は以下のとおりです。
- 持病(既往症)があったり、過去に入院・手術をされたお客さまにもお申し込みいただきやすい医療保険です。
 - 契約前からの持病(既往症)の悪化・再発による入院・手術も保障します*3。
 - 病気やケガによる入院・手術を一生生涯保障します。
 - 「アクサのメディカルアシスタンスサービス」が無料で自動的に付帯され、お客さまの健康と安心をサポートし、総合的な医療保障サービスを提供します。

*1 「無解約払戻金型」であるため合理的な保険料水準となっています。
*2 厚生労働省「平成20年患者調査」
*3 保障が始まる日(責任開始期)より前に入院・手術による療養を医師からすすめていた場合は、入院・手術に対して給付金をお支払いいたしません。

「OKメディカル」の保障内容

ご契約例:入院給付金日額10,000円の場合

主契約	病気で入院	疾病により入院をされたとき	日帰り入院から保障	疾病入院給付金 入院給付金日額×入院日数 1入院60日限度 通算1,095日限度	1日につき 10,000円 1日につき 5,000円 (契約日から1年以内)
	ケガで入院	所定の不慮の事故により入院をされたとき	日帰り入院から保障	災害入院給付金 入院給付金日額×入院日数 1入院60日限度 通算1,095日限度	1日につき 10,000円 1日につき 5,000円 (契約日から1年以内)
	手術	所定の手術を受けられたとき	何度でも保障	手術給付金 入院給付金日額×10	1回につき 10万円 1回につき 5万円 (契約日から1年以内)
	死亡	死亡されたとき <small>※保険料払込期間が終身の場合は、死亡保険金不担保特約(限定告知型終身医療保険(無解約払戻金型)用)が付加されるため、死亡保険金はお支払いの対象外となります。</small>		死亡保険金 入院給付金日額×10	10万円 5万円 (契約日から1年以内)

プラス ご契約にあわせて特約をプラスできます。

特約	先進医療 限定告知型先進医療給付特約	所定の先進医療による療養を受けられたとき	支払削減期間はありません	先進医療給付金 1回の療養につき1,000万円限度 通算2,000万円限度 先進医療一時金	1回の療養につき 先進医療にかかる技術料と同額 1回の療養につき 15万円
	死亡保障	死亡保障を手厚くしたい…限定告知型終身保険特約をプラスできます。			

※この保険には1年間の支払削減期間が設けられており、ご契約日から1年以内は、給付金などのお支払額が50%に削減されます。
(限定告知型先進医療給付特約は支払削減期間がありません。)



先進医療 まるごとサポート

New

先進医療費の経済的負担を幅広く支える

『先進医療まるごとサポート』

(正式名称: 先進医療給付特約(12) / 限定告知型先進医療給付特約 / ガン先進医療給付特約(12))

今回開発した先進医療特約は、治療によっては高額な自己負担となる、先進医療の経済的負担を支える商品です。先進医療にかかる費用(技術料)の総額は、過去5年間で約2倍*1になるなど増加傾向にあります。このような状況を踏まえ、アクサ生命は、お客さまの先進医療の経済的負担を保障するために、「先進医療まるごとサポート」を開発しました。

■ 開発の背景

先進医療は、高い治療効果が見込まれる一方、治療にかかる費用(技術料)が全額自己負担となるなど、受療の際の経済的負担が重くなります。医療の技術革新や実施医療機関数の増加により、先進医療にかかる費用(技術料)の総額は過去5年間で約2倍(約49億円→約98億円)*1になっています。また、代表的な高額治療の例である重粒子線治療の件数は、過去5年間で約1.5倍(557件→873件)*1と増加傾向にあります。

■ 新たな「先進医療」の保障

今回の先進医療特約は、『アクサの「一生保障」の医療保険』シリーズまたは『アクサの「治療保障」のがん保険』に付加することができます。商品の特徴は以下のとおりです。

- 先進医療給付金*2として技術料と同額をお支払します*3。
1療養につき最大1,000万円、通算で2,000万円までお支払します。
- 治療を受ける際の交通費、宿泊費をサポートする一時金をお支払します。
1療養につき15万円の先進医療一時金*2をお支払します。
- 先進医療保障は一生継続します。
一生保障で、保険料は変わりません(「ガン先進医療給付特約(12)」を除く*4)

*1 厚生労働省「先進医療専門家会議」(第27回、35回、45回、57回、62回)資料

*2 「ガン先進医療給付特約(12)」においては、ガン先進医療給付金およびガン先進医療一時金となります。

*3 先進医療の給付対象となる医療行為や医療機関の範囲には制限があります。

*4 「ガン先進医療給付特約(12)」は、付加対象となる主契約と同じく、保険期間10年となります。

「先進医療まるごとサポート」の保障内容

『アクサの「一生保障」の医療保険』プライム1 / プライム2 / がん入院日数無制限型に付加できる新特約

先進医療 給付特約(12)	所定の先進医療による療養を受けられたとき	先進医療給付金	1回の療養につき 1,000万円限度 通算2,000万円限度	先進医療にかかる 技術料と同額	113円 *1
		先進医療一時金	1回の療養につき	15万円	

*1 保険期間・保険料払込期間: 終身、口座振替月払保険料の場合

『アクサの「一生保障」の医療保険』OKメディカルに付加できる新特約

限定告知型 先進医療 給付特約	所定の先進医療による療養を受けられたとき	先進医療給付金	1回の療養につき 1,000万円限度 通算2,000万円限度	先進医療にかかる 技術料と同額	179円 *2
		先進医療一時金	1回の療養につき	15万円	

*2 保険期間・保険料払込期間: 終身、口座振替月払保険料の場合

『アクサの「治療保障」のがん保険』に付加できる新特約

ガン先進医療 給付特約(12)	ガンの治療を 直接の目的とした 所定の先進医療による 療養を受けられたとき	ガン先進医療 給付金	1回の療養につき 1,000万円限度 通算2,000万円限度	先進医療にかかる 技術料と同額	66円 *3
		ガン先進医療 一時金	1回の療養につき	15万円	

*3 保険期間・保険料払込期間: 10年、口座振替月払保険料の場合

→ 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、安全性の高い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。

2011年度の主な取り組み

お客さまのニーズに応えるサービス体制の構築

東日本大震災時には、継続してお客さまへのサービス提供ができるよう、バックアップサイトを福岡に構築し、迅速なサービスインを可能にするインフラ環境を整えました。

お客さま視点のサービス

お客さまからいただいたご意見・苦情に迅速かつ適切に対応できるよう、苦情管理システムの強化を図りました。これにより、部門間の連携、営業現場とのタイムリーな情報共有が可能となりました。

お客さま視点での商品開発

商品開発では、「ガン治療保険（無解約払いもどし金型）」「限定告知型終身医療保険（無解約払戻金型）」「先進医療給付特約」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、より高品質なシステムを効率的に開発できるよう、内部のシステム開発プロセスの確立、継続的な改善を行ってきました。

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。

災害時の事業継続管理

東日本大震災時の経験を踏まえ、新たに事業継続のための部署を設置し、事業継続計画のさらなる充実を図ります。災害時でもお客さまへの最適なサービスの提供と適切な事業継続を確保するために、カスタマーサービスセンターや保険金支払い、契約保全などの主要な業務機能を備えたバックアップオフィスを短期間で立ち上げられるような災害時対応プロセスを確立していきます。

業務効率促進と無駄の排除

AXAグループでも行われている改善活動である「リーンマネジメント」をキーワードに、業務効率促進のためのプロセス改善、徹底的な無駄の排除を目的とする改善活動を推進しています。これにより、付加価値の高い作業へ適切なリソースの集約を行い、お客さまへ質の高いサービスを提供することを目指しています。

お客さまニーズに応えるシステム開発

コンタクトポイント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を図ります。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することで、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ご提供できるよう、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。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、お客さまには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、各営業店舗に備えています。アクサ生命の経営計画をはじめとする経営情報や根底に流れる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

アクサ生命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