

CEOメッセージ

ジャン＝ルイ・ローラン・ジョシ

アクサ生命保険株式会社
取締役 代表執行役社長 兼 CEO




“ステークホルダーの皆さまとの信頼関係を築き、日本において「選ばれる企業」となるため、社員一同、引き続き一丸となって努力してまいります”

アンビションV戦略の着実な実行

2012年度は、アンビションV戦略を実行してきたことによって、私たちが変革への道を着実に歩んでいることを再確認することができた1年でした。

1つ目は、2011年度の医療商品の好調な販売を受けて、医療保障分野への取り組みを加速したことです。アクサ生命は、2012年4月に持病をお持ちのお客さまにも充実した保障を合理的な保険料水準でご提供する『アクサの「一生保障」の医療保険・OKメディカル』を、また、同月に幅広い充実した保障をご提供する新特約『先進医療まるとサポート』の販売を開始しました。これらの新商品の新契約件数は、販売開始以降、それぞれ38,800件、131,500件に達しています。また、本年2月に販売開始した「就業不能」に備える新商品『アクサの「企業経営」サポートシリーズ 就業不能保障プラン』、4月に販売開始した遡減定期タイプの特約『大切な人 保障スペシャル』もお客さまに好評をいただき、販売開始後5カ月間で合計約1万件を超える実績となっています。

また、医療保障分野において増加するお客さまのご期待に、より良い包括的なサポートでお応えするため、2012年7月より『アクサの糖尿病サポートサービス』および『アクサのメンタルサポートサービス』を開始しました。さらに、『アクサの糖尿病サポートサービス』の対象を、『アクサのメディカルアシスタンスサービス』を付帯した商品に拡大し、ご利用いただけるお客さまが、15万人から53万人へと飛躍的に広がりました。このように、革新的な商品と充実した付帯サービスをご提供することによって、金融市場の変動に左右されない医療保障分野の商品・サービスへのさらなるシフトを実現するとともに、変化するお客さま

のニーズにお応えし、アクサ生命の事業基盤のさらなる強化を図りました。こうした取り組みの結果、お客さま数は2011年度と比較し、約4万人の大幅な増加となっています。

2つ目は、お客さまの満足度向上のために継続的に注力してきたことがあげられます。例としては、カスタマーサービスセンターの受付時間を全面的に拡大したこと、オンラインサービス「Myアクサ」の開始によってご契約者が保険の手続きをいつでもできるようにしたことなどです。私たちは、新たなサービスやこれまでのサービスの改善を追及し、デジタル変革を実行に移すことによって、お客さまの利便性を高めるマルチアクセス基盤の充実を目指してきました。お客さまサービス改善の取り組みは私たちの変革の序章であり、今後もお客さまにより満足いただけるサービスをご提供するために、最大限の努力をしていきます。

3つ目は、社員の参画意識が2年連続で大幅な向上を達成したという点です。無形の商品を扱う保険会社では、お客さまにより良いサービスをご提供するためには、社員が高い参画意識を持つことが非常に重要です。アクサ生命は、2012年度、企業文化の変革に向けた的確な分析と、優先順位の高いアクションの着実な実行によって、社員の参画意識を向上することができました。この結果から、私たちがより強固で参画意識の高い「ひとつのチーム」に近づくことができたと確信しています。

最後に、アクサ生命はお客さまをリスクからよりよくお守りするため、企業として社会的な責任を果たす取り組み(CR)を、AXAグループのテーマである「リスク啓発・軽減」に沿って策定しており、2012年度は、CRの取り組みを本業のビジネスにさらに深く組み込んでいくことができました。アクサ生命が実施するガンや中小企業の事業承継を

テーマとするリスク啓発セミナーや、子供の起業体験プログラムである「ジュニアエコノミーカレッジ」に、2012年度は32,500名以上の方が参加しました。さらに、さまざまなNGOへの支援プログラムを実施して、4,000万円を超える寄付を行いました。東日本大震災で被災した子供たちの就学を支援する「復興支援1件1ユーロ寄付キャンペーン」や、アクサ生命のグローバルな資産運用のノウハウを活用し、投資収益の一部から持続的に寄付金を拠出する革新的なスキームである「CR Fixed Income Fund」を通じた寄付がその一例です。CRの取り組みは、保険会社としての使命を遂行し、保険業界において差別化を図るための重要な取り組みとなっています。

戦略アクションの成果によって、堅固な財務基盤を構築

戦略アクションを実行した結果、不安定な経済環境にも関わらず、2012年度、アクサ生命は、安定した売上と収益を確保し、好調な業績を収めました。保険料等収入は前年度比0.4%増の6,706億円となり、保険市場全体の第三分野における新契約年換算保険料がマイナス成長となる中、同分野において前年度比21.5%増となりました。収益面では、基礎利益が新契約の増加によるコスト増加の影響を受けながらも前年度比で0.8%増加したほか、有価証券売却益の増加などにより純利益は107.9%増加しました。こうした業績は、変化のお客さまニーズにお応えし、事業基盤が強化されたことを示すものです。

また、財務基盤はソルベンシー・マージン比率が599.5%から674.1%に上昇するなど引続き強固なものとなりました。これは昨今の経済環境下においても、資産運用やリスク管理を厳格に行い、健全なバランスシートを確保していることを証明するものです。

AXAグループにおける位置付け

アクサ生命はAXAグループにとって、戦略上重要な子会社です。新契約価値(NBV)は、AXAグループ全体の約25%を占めており、グループに最も貢献しています。また、アンダーライニング・アーニングス(基礎利益)は、AXAグループの生命保険事業全体の14%を、新契約年換算保険料(AXAグループ基準)では、グループ全体の9%を占めています。世界最大級の保険グループであるAXAにおいて日本の貢献度は非常に高く、AXAグループの成功の鍵となっていることを大変誇りに思います。

また、一般的に日本の保険市場は飽和状態にあると思われていますが、日本市場には高いポテンシャルがあると考えています。経済環境は厳しいとはいえ、市場規模全体が縮小しているわけではありません。アクサ生命が、保険会社としての役割を果たす機会を充分あり、AXAグループのノウハウを活用してお客さまやディストリビューターのニーズに対し革新的な商品やサービスを提供することによって、市場シェアをさらに拡大できると信じています。日本市場において長期的展望に立ち、献身的な努力を継続することによって、持続的に成長していきたいと考えています。

アクサ生命は医療・死亡保障の分野において業界の基準となる会社を目指す

私たちのアンビションは、医療・死亡保障の分野で、中小企業市場や退職者市場などの特定セグメントに注力することによって、保険業界の

基準となる保険会社になることです。そして、私たちの強みであるマルチアクセスとマルチチャネルを最大化しつつ、社会の変化に敏感に対応し、お客さまにより良いサービスを最適なタイミングでご提供するために、無駄のない機敏な企業になることを目指しています。

こうした目標を達成するために、特定分野に注力する専門チームを設置し、中小企業市場や退職者市場における、医療・死亡保障商品の提供を拡大していきます。また、アクサ生命の重要なお客さまやビジネスパートナーである商工会議所、法人、代理店、金融機関などとのよりよい関係を築くためにバランスのとれた商品ラインナップを実現するとともに、マルチチャネル体制をさらに充実させていきます。

さらに、デジタルアクセスを拡充することによって、マルチアクセスポイントを強化し、お客さまの満足度の向上に努めていきます。

アクサ生命は今後3年間でデジタル変革とマルチアクセスの基盤強化のために、多くの経営資源を投下することを決定しました。こうしたプロジェクトを通じて、お客さまサービスの向上と販売サポートの強化、業務プロセスの効率化を実現し、事業基盤の強化を行います。

そして、私たちは、アンビションを達成し成長するための重要な礎として、社員の参画意識の向上に注力し、お客さまへのサポート体制を強化していきます。

東日本大震災での経験を心に刻み、生命保険会社としての使命を果たしていく

生命保険会社としての私たちの使命は、お客さまが安心してよりよい人生をお送りいただけるよう、お守りすることです。AXAグループには57カ国におよぶネットワークとそのノウハウがあり、私たちは多くの場面でこうした知見を活用しています。アクサ生命はグローバル企業の一員であることを生かし、これまで以上に献身的なサポートをお客さまにご提供していきたいと考えています。

2012年度は、東日本大震災で被害を受けたお客さまをサポートするという使命を遂行した年でした。2012年10月には、震災に伴う保険料支払猶予期間など被災地のお客さまに対する特別措置が終了し、お客さまをお守りするために投じてきた保険契約にかかわる特別措置が完了しました。また、この2年間、私たちは、被災地のお客さまへの訪問活動や義援金の寄贈、被災地域や住民の皆さまを励ますためのメッセージやイベントなどのさまざまな取り組みを実行してきました。しかし、未曾有の震災から2年経った今も、甚大な被害を受けた地域は未だ復旧・復興の途上にあります。困難な生活を強いられている皆さまに対して、アクサ生命の全社員を代表して、心からお見舞いを申しあげます。

東日本大震災での経験を心に刻み、アクサ生命の社員一同、お客さまとご家族の健康や財産、資産を、長期にわたりよりよくお守りするために最善の努力を尽くしてまいります。そしてこのような時代であるからこそ、お客さまが最も必要とされるときに、お客さまのそばにいて「安心」をお届けするという保険会社としての使命を果たしていかなければならないと考えています。アクサ生命は、お客さま、そしてディストリビューターの皆さまと信頼関係を構築し、日本において「選ばれる保険会社」になるためにあらゆる努力を続けてまいります。