

“ アンビションV戦略を着実に推進し、
社員一丸となって、お客さまをサポートし、
価値あるソリューションをご提供してまいります。



アクサ生命保険株式会社
取締役 代表執行役社長 兼 CEO
ジャン=ルイ・ローラン・ジョシ

2013年度の事業を振り返って

2013年度、アクサ生命は急速に変化するお客さま、そしてディストリビューターのニーズにお応えする商品やサービスを提供するために、機動的に会社変革を実行した結果、選択的に注力した分野で成長を継続することができました。これは、当社のアンビションV戦略が着実に成果をあげていることを示しています。

まず1つ目に特筆すべき点は、アクサ生命の医療保障分野の新契約年換算保険料が12%増加するなど堅調に推移したことがあげられます。これは、変化するお客さまのニーズにお応えしてきた成果であり、金利の影響を受けにくいビジネスラインにフォーカスするという戦略に基づいて、私たちが選択した分野で施策を実行した成果でもあります。

2012年度に販売を開始した就業不能時の収入を保障する就業不能保障保険が、お客さまから高い評価を得ていることも成長の大きな原動力となっています。また、2013年10月から主に代理店を通じて販売されている「アクサの「一生保障」の医療保険 セルフガード60」も、入院日数の短期化を反映して合理的な医療保障を提供し、高い評価を得ています。さらに、「アクサのメディカルアシスタンスサービス」と「アクサのメンタルサポートサービス」が付帯される商品を拡大して、より多くのお客さまに包括的な医療保障分野のソリューションの提供を実現しました。このように、私たちは商品やサービスの継続的な変革を実行しており、結果として、お客さま数は前年に比べて1万8,000人増加しました。

2つ目は、顧客基盤が拡大するとともにお客さま満足度も上昇し、2013年度は当社史上最も高い満足度を実現した点です。これは言うまでもなく、私たちがお客さまサービスの向上に真摯に取り組んできた結果であり、社内各部門が連携してさまざまなアクションを実行するとともに、アクサ生命の全社員がお客さま中心主義を実現するために尽力した努力の賜物でもあります。さらに、事業継続の分野では、危機発生時においても事業継続を確かなものとするために、北海道札幌市に「札幌本社」の設立を発表し、2014年末までにその設立を予定しています。札幌本社の設立は、いかなる状況下においてもお客さまが私たちを必要とする時に素早くサービスをご提供するという、保険会社としての使命をより良く果たすことを目的としています。

3つ目は、マルチアクセスを強化しお客さまにより良い体験価値をご提供するための施策を実行できた点です。アクサ生命は、マルチチャンネル体制によって、お客さまにはさまざまな接点から当社にアクセスしていただくことを可能としています。お客さまの利便性向上の一環として、AXAグループの先進的な技術を駆使した新たな公式ウェブサイトを立ち上げました。さらに、新契約時の設計書作成や、申込、告知手続きなどをお客さまの目の前で行える新契約電子システム「アクサ コンパス (AXA Compass)」を導入しました。このシステムによって、保険加入時のプロセスのデジタル化を推進し、スピーディーな手続きと質の高いコンサルテーションの提供が可能となり、お客さまによりよい体験価値の提供が可能となりました。また、このデジタル変革は、お客さまの体験価値や満足度にさらに貢献するだけでなく、私たちがより生産性の高い組織となることを可能とします。



4つ目は、以上のようなすばらしい成果の礎として、社員の参画意識が3年連続で向上し、2013年度には過去最高値に到達した点です。これは、正しい企業文化の醸成を目指して、的確な分析と適切なアクションを着実に実行した結果によるものです。言うまでもなく、参画意識が高い献身的なチームの存在なくして、本年度のすばらしい業績を達成することはできませんでした。社員の高い参画意識は、アクサ生命が今後さらに成長していくために欠かすことのできない資産です。

5つ目は、アクサ生命が企業文化の変革の一環として、職場における「ダイバーシティ&インクルージョン」を推進した点です。当社は、2013年度、第1回目となる「アクサ生命 女性会議」を開催し、女性社員が多様なライフスタイルを維持しながら、重要な業務を担うことができる職場環境の実現を奨励しました。職場における女性の活躍を推進する取り組みを継続することによって、女性管理職の比率は2009年の6%から13.1%に上昇しました。さらにアクサ生命は、さまざまな部門において障害を持つ社員の採用を継続しており、就業率は2.1%となりました。職場における「ダイバーシティ&インクルージョン」は、アクサ生命が推進する会社変革のための重要な柱のひとつです。アクサ生命は、多様性を受け入れることによって、社会との共生が可能となるだけでなく、多様な視点を内包することによって会社のイノベーション文化を育み、他社との差別化も実現できると考えています。



2013年度の振り返りの最後となりますが、生命保険会社として、お客さまやコミュニティをリスクからお守りするためには、企業として社会的責任を果たす取り組み(CR)が重要です。そしてCR活動もまた、イノベーションの源泉となっています。2013年度は、AXAグループが推進するCRのテーマである「リスク啓発・軽減」に基づいて、私たちは本業の延長線上でCR活動を企画するとともに、本業にCR活動をさらに深く組み込むことを実現しました。2013年度は、ガンや事業承継に関するリスク啓蒙セミナーを開催し、4万2,000人以上の人々が参加しました。また、1,500人の子供たちが、起業体験プログラム「ジュニアエコノミーカレッジ」や、予期せぬリスクに対して備える方法を学ぶ「ジュニア・アチーブメント」などの教育プログラムに参加しました。さらに、私たちは東日本大震災の被災地に住む子供たちの就学支援を行う「復興支援1件1ユーロ寄付キャンペーン〜みらいをつくろう〜」や、「CR Fixed Income Fund」などの寄付キャンペーンを通じて6,000万円以上の寄付を行いました。「CR Fixed Income Fund」は、2012年に立ち上げた革新的な寄付スキームであり、AXAグループの資産運用の専門的な知見を活かして運用収益の一部を寄付金として持続的に拠出していくものです。また、被災地の子供たちへの就学支援を拡大するために、アクサ生命は「1件1ユーロ寄付キャンペーン」の寄付額を増やすことを決定しました。以上のような活発なCR活動の結果、当社のCR成熟度は全世界のAXAグループ企業の中で第3位となりました。

戦略的アクションの成果によって 好調な業績を堅持

以上のような会社の取り組みの結果、2013年度、アクサ生命は選択的に注力してきた医療保障分野での成長や堅調な収益、そして強固で弾力性に富んだバランスシートを実現するなど、好調な業績を収めました。医療保障分野の新契約年換算保険料と保険料等収入はそれぞれ12%増加、2%増加となりました。収益指標では、主に資産運用収益の増加によって、基礎利益は29%の増加、純利益は45%の増加を達成。この業績は、アクサ生命が変化のお客さまのニーズにより良くお応えすることによって、事業基盤を強化したことを示すものです。また、ソルベンシー・マージン比率が674%から713%に増加するなど財務基盤が強化されました。これは、リスクマネジメントにおけるAXAグループの豊富な知見によって、バランスシートをさらに強化することができた証左であり、お客さまを長期にわたってお守りするための礎となります。

アクサ生命はAXAの戦略上重要なグループ企業

2013年度も引き続き、アクサ生命はAXAグループの中で重要な地位を占めています。アクサ生命の新契約により見込まれる将来的な価値は、AXAグループ全体の新たな契約価値の約25%にあたり、グループで最も高い占率となっています。また、アンダーライティング・アーニングスと新契約年換算保険料においては、それぞれAXAグループの生命保険事業全体の16%と9%を占めています。

一般的に、日本の保険市場は飽和状態にあるといわれていますが、私は2つの観点からビジネスをさらに拡大するチャンスがあると考えています。1つ目は、世界で2番目の規模である日本の保険市場で、社会的な変化にともない医療保障やリタイアメント分野のお客さまニーズが変化している点です。2つ目は、主に金利の影響を受けやすい商品の売上減少によって市場全体の年換算保険料は横ばいで推移していますが、医療保障分野は成長している点です。これらの点を考慮すると、日本市場ではお客さまのニーズに大きな変化が起きており、私たちは今後も成長できると確信しています。同時に、私は当社の熟慮された戦

略を実行し、また市場の変化やお客さまのニーズに着実に対応することで、市場競争を勝ち抜くことができると考えています。

今後の展望：2015年に向けたアンビション



私たちのアンビションはこれまでと変わりません。それは、中小企業や退職者などの特定セグメントにフォーカスしながら、医療保障と死亡保障という特定分野で、業界の基準となる会社になることです。また、私たちのマルチアクセスおよびマルチチャネル体制を活用して社会の変化に対応しながら、より献身的かつタイムリーにお客さまへサービスをご提供するため、機敏で無駄のない企業になることです。

このことを念頭に、アクサ生命は、中小企業や退職者層などのお客さまにご提供する医療保障や死亡保障分野の商品やサービスの強化に引き続き注力します。また、2014年度は、充実した保障内容、業界最高クラスの付帯サービスなど、当社がご提供している包括的な医療保障分野のソリューションを活用しながら、死亡保障分野の成長にフォーカスしていきます。

同時に、アクサ生命はお客さまに最高水準の体験価値をご提供するために、マルチチャネル体制をさらに拡充していきます。また、デジタル化を推進して多様なアクセスポイントをご提供することによって、お客さまの利便性とサービスの向上を図ります。そのためにアクサ生命は、お客さま、ビジネスパートナー、ディストリビューターなどの声に真摯に耳を傾け、ご要望への理解を深めつつ、引き続き多くの経営資源をデジタル化に投下していく予定です。

そして、社員のさらなる参画を促し、優秀な人材を魅了する企業文化への変革を進めていくために、社員のイノベーションを奨励し、生産性を高める職場環境を構築していきます。言うまでもなく、保険業は無形の商品を取り扱っており、ビジネスの中心は人材です。保険ビジネスにおいては、社員一人ひとりのクオリティが重要であり、会社が将来成功を収めるために不可欠な要素となります。

生命保険会社としての使命

私たちのビジネスでは、お客さまが病気などの困難な状況に直面した際に、保険金や給付金の支払いを通じたサポートをご提供するだけでなく、リスクの発生前、発生時、そして発生後も、ソリューションを提供することが重要です。私たちは、お客さまがより安心して生活できるように、リスクからお守りすることを使命としており、その使命を果たすことによってのみ、日々変化する社会の中で、保険会社としての役割を果たすことができると考えています。人々をお守りすることが、私たちのビジネスの根幹であり、それはまた、私たち、保険会社の役職員が日々の業務を誇りに思う理由のひとつでもあります。

アクサ生命には、歳月をかけて構築してきた事業の基礎があり、人々をお守りするために献身的に努力している参画意識の高い社員がいます。私は、アクサ生命の事業基盤をもってすれば、これまで以上のサービスをご提供し、お客さまをより良くサポートできると確信しています。

