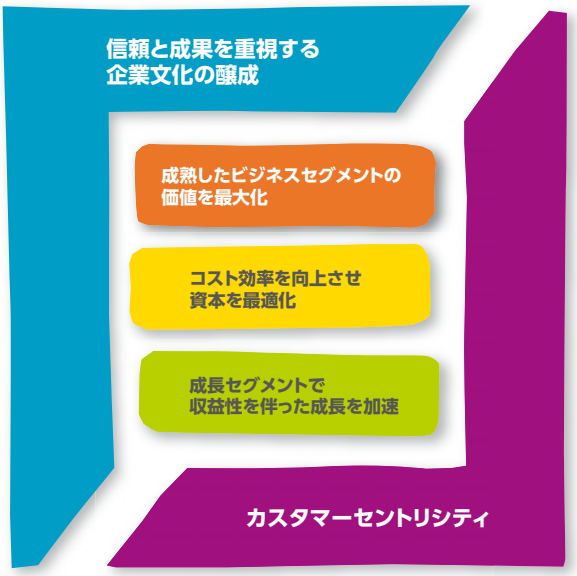
2013年度 経営ハイライト

アクサ生命は
経営戦略「Ambition V」を加速させ
選ばれる企業への道を
着実に前進しています。



アクサ生命の経営戦略 Ambition Vは、AXAグループの中期経営戦略 Ambition AXAと同じフレームワークを用いて構築した、日本における中期経営戦略です。Ambition Vは「信頼と成果を重視する企業文化の醸成」と「カスタマーセントリシティ(お客さま中心主義)」の2つの柱と3つの優先課題で構成されており、資本効率を最大化し、選ばれる企業になることを目標としています。

カスタマーセントリシティ

保険の販売から保険金支払いまでのすべての業務プロセスの見直しや、デジタル化の推進などにより、お客さま、ディストリビューターへのサービスの品質を高め、業界最高水準のサービス品質を目指します。

成熟したビジネスセグメントの価値を最大化

CCI、FA、コーポレートチャネルにおいては、顧客基盤の価値を最大化するために、タイプの異なる営業チャネル同士の連携をいっそう強化。また、持続的な成長を可能にするため、次世代を担うリーダーとなる社員の養成にも注力しています。

成長セグメントで収益性を伴った成長を加速

金融機関窓口販売では、引き続き医療保障商品などを投入することによって、ビジネスの拡大を目指します。また、代理店ビジネスについては、引き続き販売基盤の強化と代理店の皆さまとのパートナーシップの強化を図っていきます。

信頼と成果を重視する企業文化の醸成

相互の信頼と成果を重視する企業文化を醸成し、社員の参画意識を高めるために、アクサ生命の成長の原動力である「社員の能力の最大化」を図っています。また、ダイバーシティの観点から、女性管理職の積極的な登用、障害のある社員のスキルアップ支援、ワークライフバランスの向上などに積極的に取り組んでいます。

コスト効率を向上させ資本を最適化

付加価値の低い業務や重複した業務を排除して、継続的に業務の効率化を図り生産性を高めるとともに、業務の品質を改善することによって、事業効率、ディストリビューターの満足度、資本効率の向上を目指しています。

●デジタル変革に向けた取り組み
●危機発生時の事業継続体制の強化に向けた取り組み
●お客さまへのサービス品質の向上に向けた取り組み
●お客さま向け資料の改善に向けた取り組み
●保険金・給付金請求に関するサービス品質向上に向けた取り組み

→ P.14

アクサの 一生保障 の 医療保険 Self Guard 60 セルフガード

アクサの 長期保障 の 定期保険 OKライフ

就業不能 保障プラン

アクサの 一生保障 の 終身保険 ＋ 大切な人 保障スペシャル

アクサの メディカル アシスタンス サービス
- メディカルコンサルテーション
- 糖尿病サポートサービス
- 24時間電話健康相談サービス

【事業基盤拡大に向けて】
●営業社員を通じた取り組み
●金融機関を通じた窓販ビジネスの拡大
●企業・団体に向けた販売チャネルの強化
●代理店を通じた販売チャネルの強化
●全国の商工会議所を通じたビジネスモデルの再定義
●セミナーセールス活動の強化

【商品戦略】
●アクサの「一生保障」の医療保険　セルフガード60
●アクサの「長期保障」の定期保険　OKライフ
●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／大切な人 保障スペシャル
●アクサのメディカルアシスタンスサービスの拡充

→ P.16

●企業文化（カルチャー）変革に向けた取り組み
●コーポレート・レスポンシビリティ（CR）活動

→ P.18

●生産性向上に向けた取り組み

→ P.20

カスタマーセントリシティ

保険の販売から保険金支払いまで、つねに「お客さま視点」でサービス品質向上に努めました。

2013年度は、デジタル&マルチアクセス変革3ヵ年計画の一環として、営業社員向けにタブレット端末を導入するなど、デジタル化を本格的にスタートさせました。また、東日本大震災の経験も踏まえ、大災害のリスクが顕在化した際にもお客さまにサービスを継続的にご提供できるよう、札幌本社の設立を決定するなど、サービス品質を高めるために、さまざまな角度から事業継続の強化に取り組みました。

デジタル変革に向けた取り組み

インターネットの活用や、スマートフォンやタブレットなどのデジタル端末の普及、ツイッターを代表とするSNSの急激な広まりなど、日本でも、世界でも、各企業において、デジタル分野への対応は避けて通れない課題となっています。また、その課題への対応こそが、お客さまへのサービス向上、営業サポートの強化、業務プロセスの効率化に直結すると考えられます。
AXAグループでは、デジタル変革を戦略の柱のひとつとして掲げ、世界各国で変革を推進しており、日本においても、2015年までの3ヵ年で、多くの経営資源の投入を計画しています。2013年度は、コンサルティングから保険のお申込み手続きまで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)」の導入や、アクサ生命公式ホームページのリニューアルにより、お客さまの利便性の向上などに取り組みました。

危機発生時の事業継続体制の強化に向けた取り組み

東日本大震災の経験から2012年、CEO直下に危機管理・事業継続部門を新設し、事業継続計画の見直しを行いました。2013年には、事業継続体制のさらなる強化を目指して、事業継続上の重要な本社機能を備えたバックアップ拠点の設立を決定しました。
アクサ生命は、東京本社が持つ事業継続上の重要業務の分散を図るため、今後2014年末までに段階的に人員の異動を行い、保険金・給付金支払い、新契約、保全、コールセンター、資金管理、会計などの重要業務を担う社員120名、派遣社員、業務委託等の取引先業者のスタッフを含む総勢400名超体制の「札幌本社」を構築します。

お客さまへのサービス品質の向上に向けた取り組み

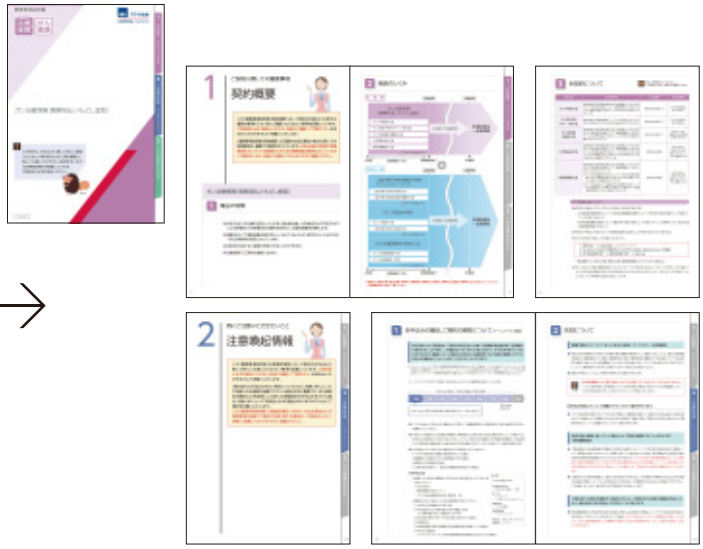
お客さまからの各種お問い合わせにお答えするカスタマーサービスセンターでは、スタッフのスキル向上等を通じてサービス品質の向上に努めてきました。2013年はエージェントチャネルとコーポレートチャネルのサービスセンター機能を統合するとともに、電話応対品質評価の専任チームを設置しました。品質評価活動を通じスタッフのスキル向上に取り組むとともに、入電状況の可視化を図りました。また管理基準を導入し、安定的なつながりやすさの実現に取り組みました。

お客さま向け資料の改善に向けた取り組み

アクサ生命ではお客さまに接するすべてのプロセスで用いる資料について、お客さまの声を取り入れ、見やすく、わかりやすいものとするように改善する取り組みを続けています。ユニバーサルフォントの導入や、デザインの見直し、また、文章を簡素化するなどして、お客さまにとって親しみやすい資料作りを目指しています。その結果、資料に対するお客さまからの評価が大幅にアップしました。

Before（改善前）

After（改善後）



保険金・給付金請求に関するサービス品質向上に向けた取り組み

アクサ生命は、保険金・給付金の請求に関するサービスの品質向上に向けた取り組みを継続しています。2013年度は、給付金請求のサービス品質をさらに向上させ、給付金支払の進捗状況をEメールで給付金受取人へお知らせする支払通知サービスを開始するなど、お客さまから「便利になった」と評価をいただいています。

成熟したビジネスセグメントの価値を最大化　成長セグメントで収益性を伴った成長を加速

販売チャネルの強化と、商品・サービス拡充により事業基盤のさらなる拡大を図っています。

事業基盤拡大に向けて

営業社員数の拡大、ビジネスパートナーとの関係強化やパートナーシップの拡大などに取り組みました。

営業社員を通じた取り組み

CCIチャネルは、全国の商工会議所・商工会との連携を密にしながら、中小企業の福利厚生の充実を通じて地域社会の発展に貢献し、中小企業マーケットにおいてお客さまから選ばれる企業となることを目標にしています。
FAチャネルは、専門知識と独自システム「LNAS」(Life Needs Analysis System)を駆使したライフプランニングを通じて、お客さまの夢の実現をサポートすることを目標にしています。

企業・団体に向けた販売チャネルの強化

コーポレートチャネルでは、企業や官公庁、組合などの団体向けに福利厚生制度導入のサポートを行っています。2013年度は、2012年度より引き続き「アクサのメディカルアシスタンスサービス」をベースとした提案に注力するとともに、他の販売チャネルと連携し活動する「マルチチャネルバリューアッププログラム」の推進によるお客さまとの新たな接点づくりを行い、企業・団体のお客さまとの強固なパートナーシップ構築に取り組みました。

金融機関を通じた窓販ビジネスの拡大

金融法人チャネルでは、「医療保障を再定義」することを目指し、『ずっとメディカル』(入院保障保険(終身型 09)〈60日型〉)、『OKメディカル』(限定告知型終身医療保険(無解約払戻金型))、『セラピー』(ガン治療保険(無解約払いもどし金型))等を、全国の金融機関を通じて、多くのお客さまへお届けしています。また、リタイアメント世代のお客さまへは、『新黄金世代-3』(変額個人年金保険(13)終身型)、『いつでも夢を-3』(変額個人年金保険(13)有期型)等を、引き続き全国の金融機関を通じて提供しています。2014年6月現在で、アクサ生命の商品を取り扱う金融機関数は45となり、今後も多くのお客さまの医療保障とリタイアメントに備える必要性を提案・サポートしていきます。

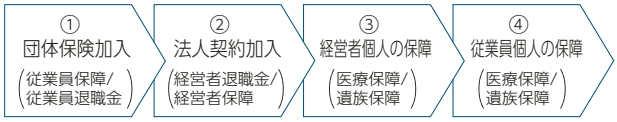
代理店を通じた販売チャネルの強化

エージェントチャネルでは、保険専業代理店や税理士、公認会計士、保険ショップなど、全国のプロフェッショナルな代理店を通じて、個人・法人のお客さまに対するリスクマネジメント、コンサルティングサービスのご提案を行っています。2013年度は販売基盤の拡大と、代理店の皆さまとのパートナーシップのさらなる強化のための施策に特に注力するとともに、2012年度より引き続き、マネープランを中心とした「セミナーセリング」モデルの開発とその啓発の機会の提供に努めました。

全国の商工会議所を通じたビジネスモデルの再定義

アクサ生命は、長年にわたり全国の商工会議所とビジネスパートナーシップを築き、商工会議所の会員企業の福利厚生制度を生命保険でサポートしてきました。2013年4月には、CCIビジネスの土台となる生命共済の加入口数アップを目的に、生命共済の査定成績評価の見直しを行いました。これによりアクサ生命では、全国の商工会議所とのビジネスパートナーシップをさらに強化しています。

CCIチャネルの一般的なビジネスモデル



セミナーセールス活動の強化

～地方新聞社とのタイアップによる新たなビジネスモデル～

2013年度、アクサ生命は代理店や商工会議所、そして地方新聞社などと協同してリスク軽減のためのセミナーを約2,500回以上開催または共催し、約42,700人のお客さまにご参加いただきました。

地方新聞社とのタイアップでは、子宮頸がんのリスク啓発を目的として「子宮頸がん啓発メディアキャンペーン」を実施しました。このキャンペーンを通じて当社は、医療保険のニーズを創出するとともに、広く子宮頸がん予防についての認識と行動を促すことによって、企業の社会的責任を果たすことを目指しています。

商品戦略 × 医療・死亡保険分野の新商品開発やサービスの拡充に注力しました。

アクサの「一生保障」の医療保険　セルフガード60

入院が長引きがちな生活習慣病や、医療費が高額になりがちな先進医療へのニーズに応えて開発された商品です。解約時の払いもどし金がないぶん割安な保険料で、一生涯の医療保障を確保。「生活習慣病入院給付特則」や「3大疾病保障終身保険特約(12)」を付加することで、より充実した保障を準備することも可能です。

アクサの 一生保障 の 医療保険
Self Guard 60
セルフガード

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／大切な人 保障スペシャル

企業の経営リスク対策のニーズにお応えし、「就業不能」の保障に焦点を当てた商品です。従来の死亡保障を中心とした経営者保険よりも包括的な保障をご提供することによって、「就業不能」リスクに備える企業経営者をサポートします。

就業不能 保障プラン

また、個人のお客さまの同様のニーズにお応えする『大切な人 保障スペシャル』は、払いもどし金のない逓減定期保険タイプの特約として提供しています。

アクサの 一生保障 の 終身保険 ＋ 大切な人 保障スペシャル

アクサの「長期保障」の定期保険　OKライフ

健康状態に不安のある方(糖尿病のため通院でインスリン治療中の方、狭心症のため投薬治療中の方など)向けの、万一のときの保障ニーズ、そして老後の生活資金準備のニーズにお応えして開発された商品です。告知項目を簡易にして、引受基準を緩和しました。すでに販売している、限定告知型終身医療保険(無解約払戻金型)『アクサの「一生保障」の医療保険　OKメディカル』とともに、持病(既往症)をお持ちのお客さまへのご提案の幅を広げました。

アクサの 長期保障 の 定期保険
OKライフ

アクサのメディカルアシスタンスサービスの拡充

アクサ生命は、病気になったとき、日本を代表する各専門分野の名医(総合相談医)からセカンドオピニオンを得たり、優秀専門臨床医の紹介を受けることができる無料の付帯サービス「アクサのメディカルアシスタンスサービス」を提供しています。

このサービスに、2012年7月、業界に先駆けて、糖尿病の早期治療・重症化防止をサポートする「糖尿病サポートサービス」を付加しました。糖尿病に関する相談だけでなく、「優秀糖尿病臨床医への診察依頼書」の発行、お客さまが希望される地域に優秀糖尿病臨床医がいない場合や診察依頼書の発行が難しい場合には、糖尿病の専門医療機関を無料でご案内しており、お客さまより好評をいただいています。

アクサの メディカル アシスタンス サービス
- メディカルコンサルテーション
- 糖尿病サポートサービス
- 24時間電話健康相談サービス

信頼と成果を重視する企業文化の醸成

選ばれる企業となるために、企業の社会的責任を果たし、働きやすい職場を実現する取り組みを継続しています。

アクサ生命では、CEOをスポンサーとするカルチャーカウンシルや、各部門のカルチャーアンバサダーが中心となって、全社および部門別のカルチャーアクションを推進しています。また、コーポレート・レスポンシビリティ(CR)の視点を日々のビジネスのなかに組み込み、企業文化の一部として浸透させていくことによって、アクサ生命に関わるすべての方々から信頼され、選ばれる企業となることができると考え、その実現に向けて日々努力を続けています。

企業文化(カルチャー)変革に向けた取り組み

第一回アクサ女性会議の実施

2013年9月18日、アクサ生命初の女性会議が開催され、全国から女性管理職と、その候補者、役員や男性管理職が参加しました。終日行われた会議を通じ、参加者は性別に関係なく活躍できる職場づくりを推進するために何ができるかを考え発信することができました。また、普段は全国それぞれの場所で活躍する女性管理職やその候補者たちがお互いにつながる機会となりました。

ワークライフバランスの推進

多様な働き方を望む社員のニーズに応えるため、法定日数を超える有給休暇、夏季特別休暇、永年勤続休暇に加え、フレックス制度、有給休暇の時間単位の取得制度(年間35時間まで)やボランティア休暇制度を導入しています。
また2011年より育児休業期間を3年に延長し、その育児休業のうち10営業日を有給にするなど、男女共に育児休業を取得することを推進しています。同様に、子育て中の社員への支援として、時短労働取得期間や時間外労働免除期間を小学校就学前までにするなど、子育てをしながら働きやすい環境を積極的に整えています。2012年には、アクサ生命は厚生労働省より子育て中の社員を積極的にサポートする企業として認定を受け、「くるみんマーク」を取得しました。さらに、近年深刻化している介護の問題を考慮し、介護休業を通算365日まで延長しています。

ダイバーシティを推進する体制作り

アクサ生命は、社員の多様性を受け入れる企業文化をさらに醸成するため、社員の半数を占める女性社員の活用と登用に積極的に取り組んでおり、2013年は、役員がスポンサーとなり女性の管理職登用を促進する「スポンサーシップ・プログラム」を導入しました。
また、障害を持つ多くの社員が各自の特性を活かし、さまざまな部門、職種、営業店で活躍し、ビジネスに貢献しています。社内の調査では障害を持つ社員が職場に増えることで、働きやすい職場作りが推進されていると感じている人が多いようです。

女性管理職の割合 **13.1**% (2014年5月現在)
障害者雇用率 **2.1**% (2014年5月現在)

2013年アジア太平洋ディサビリティーマターズアワードを受賞

アクサ生命は2013年、障害者の雇用の推進、就労支援を国際的に展開するコンサルティング会社、米国スプリングボードコンサルティング社が主催する「2013年アジア太平洋ディサビリティーマターズアワード」従業員部門賞を受賞しました。
今回の受賞は、中でも当社の聴覚障害者の雇用と活躍の場を提供する幅広い取り組みが評価されたものです。

コーポレート・レスポンシビリティ(CR)活動

CRウィークの開催

AXAでは、年に一度(6月)、グループ全体でCRウィークを開催し、さまざまなCRの取り組みを行っています。日本でも開催し、多くの社員が参加しています。

東日本大震災被災地への継続的な支援

東日本大震災の被災地を支援するために、引き続きさまざまな取り組みを行っています。2011年から継続して「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～」を実施し、東日本大震災の被災地の未来を担う子供たちの就学支援を行っています。ご契約1件につき1ユーロ相当額を積算し、日本ユネスコ協会連盟が実施する「ユネスコ協会就学支援奨学金 - アクサ奨学生」に寄付しています。

2013年「世界糖尿病デー」をサポート

糖尿病は、放置しておくと重大な合併症を引き起こすといわれており、質の高い医療による早期治療や重症化防止が必要な病気です。アクサは2年連続で「世界糖尿病デー」をサポートし、糖尿病、療養の啓発運動を推進しています。

ブラインドサッカー

アクサ生命は2006年からブラインドサッカーを支援しています。2013年2月には、日本初となる弱視クラスの世界選手権「2013年IBSAブラインドサッカー選手権B2/B3大会」を支援し、糖尿病の早期発見にもつながる「弱視(ロービジョン)」のリスク啓発活動を開始しました。また6月には「第12回アクサブラインドサッカー日本選手権B1(全盲クラス)」を開催するなど、継続的な支援を行っています。

ジュニア・アチーブメント

AXAは金融リスクに関する啓蒙活動をグローバルに展開する「ジュニア・アチーブメント」とパートナーシップを組み、青少年向けの教育プログラムを実施しています。日本では公益社団法人ジュニア・アチーブメント日本と協同で、2012年よりリスク教育プログラム「インシュアー・ユア・サクセス(あなたの成功を保障するために)」を開始。アクサ生命の社員ボランティアが中学生や高校生に、人生の予期せぬリスクに備える知識や手段をお伝えしています。

ジュニアエコノミーカレッジ

小学生の起業体験プログラム「ジュニアエコノミーカレッジ」は、「中小企業の事業承継・後継者確保」に対する経営者の危機感がきっかけとなり、2000年に福島県の会津若松商工会議所青年部が発起したプロジェクトです。アクサ生命は同プロジェクトの理念に共感し、2011年よりNPO設立や活動を支援し、社員ボランティアによるプロジェクトの運営サポートなどを行っています。

CR Fixed Income Fund

アクサ生命が中心となり、AXAグループの資産運用会社などと協力して、資産運用収益の一部を寄付金として拠出する社会的責任ファンド「CR Fixed Income Fund」を2012年に日本の生命保険業界では初のスキームとして設立しました。寄付金は日本が直面している「少子高齢化」の課題に取り組んでいるNPOの活動や教育、大学の研究などの支援に充てられています。

アクサレディスゴルフトーナメント in MIYAZAKI

2013年より、「アクサレディスゴルフトーナメント in MIYAZAKI」に特別協賛しています。このトーナメントは、宮崎経済の活性化支援、東日本大震災被災地の復興支援を目的に「みらいをつくろう」をコンセプトのもと、子供たちの明るい未来を応援する企画となっています。また、宮崎県、宮崎市、日本商工会議所をはじめとした多くの団体が後援する全国でもめずらしい地産地消のトーナメントです。

コスト効率を向上させ資本を最適化

効率的な企業体質の実現に向けて オペレーションの改善に継続的に取り組んでいます。

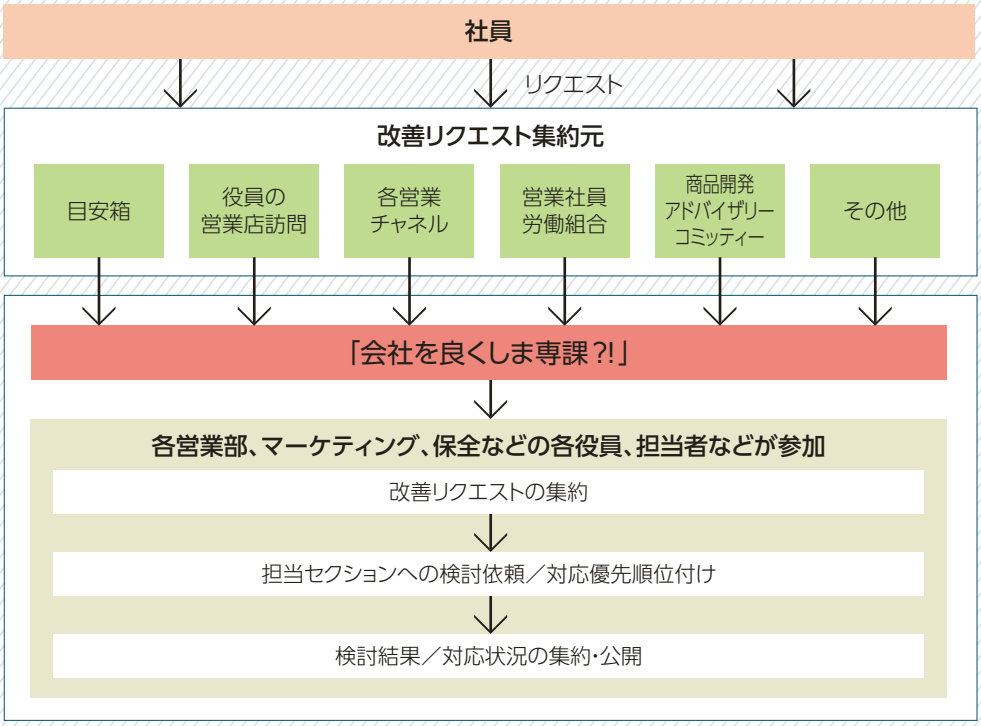
アクサ生命は、継続的に生産性を高める「リーン・マネジメント」プログラムや、ボトムアップ方式による オペレーションの改善アクションなどを行い、コスト削減を実現しました。

生産性向上に向けた取り組み

継続的に生産性を高める「リーン・マネジメント」

アクサ生命は、仕事の内容やプロセスの生産性を継続的に高める「リーン・マネジメント」プログラムを実施しています。本プログラムの最終目標は、生産性の向上によりお客さまに今まで以上に良質なサービスやソリューションをお届けすることです。全社・各部門ごとに大小350以上の計画が策定され、着々と成果を挙げています。アクサ生命では本プログラムを、お客さまをよりよくお守りするという当社のミッション達成に向けた基礎づくりと位置づけ、全社的に取り組んでいます。

ボトムアップ方式によるオペレーションの改善を進める「会良課」

これまで社員や労働組合などからさまざまな形で会社に寄せられてきた意見や提案を、効果的に改善に結びつけるプロジェクトを2011年にスタートし継続しております。以来、各部門の役員・担当者がひとつのチームとして改善に向けて取り組み、寄せられた声に応えています。2014年6月末時点で寄せられた要望の総数は1,099件、うちすでに解決できたものおよび要望に対し解決に向けた取り組みが決定したものは433件となるなど、多くの案件が改善しています。

「会社を良くしま専課?!(会良課)」の概要