会社経営を支える根幹的なしくみ

アクサ生命は、世界最大級の保険・資産運用グループAXAの一員として、
お客さまや株主の信頼にお応えし、選ばれる企業となるために、
コンプライアンス(法令等遵守)はもとより生命保険会社に課せられた社会的責任を認識し、
コーポレート・ガバナンスの強化と経営の健全性、透明性の確保に努めています。

執行役一覧

ジャン=ルイ・ローラン・ジョシ
取締役 代表執行役社長兼CEO

幸本 智彦
取締役 代表執行役副社長兼
チーフディストリビューションオフィサー

松田 貴夫
取締役 専務執行役兼
チーフマーケティングオフィサー

住谷 貢
取締役 執行役兼
チーフファイナンシャルオフィサー

マーク・ブロティエール
取締役 執行役兼
チーフオペレーティングオフィサー

松田 一隆
執行役ジェネラル・カウンセル兼
法務・コンプライアンス部門長

種村 尚
執行役兼人事部門長

小笠原 隆裕
執行役兼広報部門長兼
危機管理・事業継続部門長

コーポレート・ガバナンスと内部統制の充実

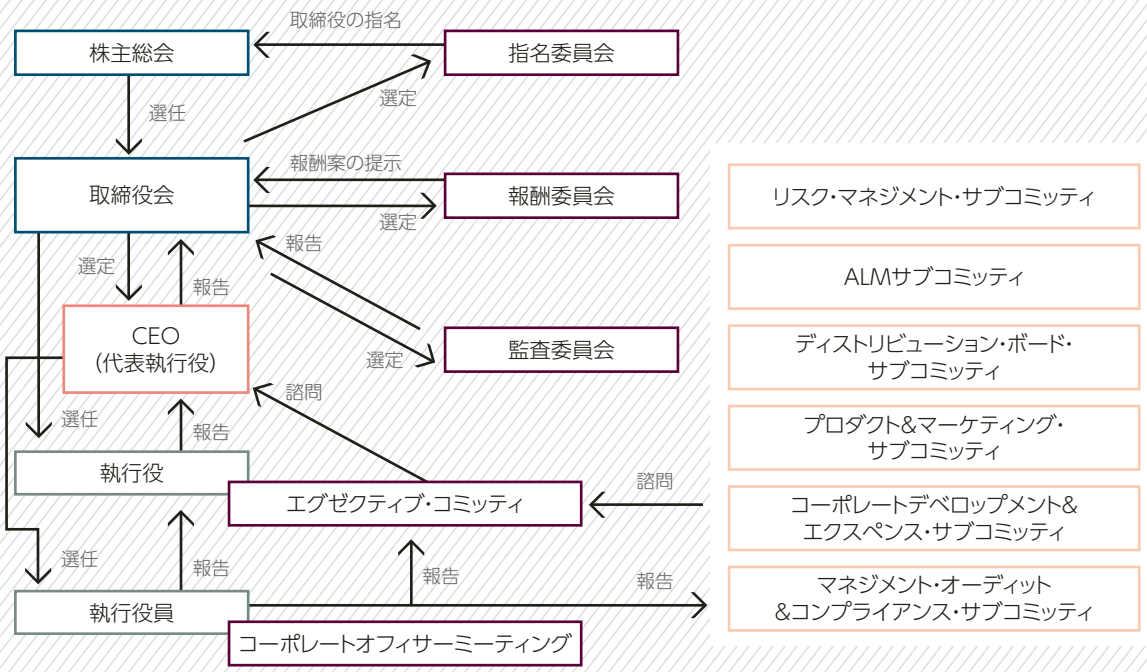
アクサ生命は、業務執行の公正性の確保に向け、コーポレート・ガバナンスの充実・強化を図っています。
また、内部統制システムを整備し、経営の健全性、透明性の確保に努めています。

内部統制システム向上への取り組み

アクサ生命は、企業価値の継続的な向上のために、コーポレート・ガバナンスの充実・強化を図ることで、経営における透明性の確保と、経営目標の達成に向けた経営監視機能の強化に取り組んでいます。
2006年には「内部統制システム構築の基本方針」を策定し、継続的に業務プロセスの改善やコンプライアンス体制の整備、リスクマネジメントの徹底など、内部統制機能の充実・強化を進めてきました。また、内部監査機能の強化の一環として、2007年に内部監査部門をコンプライアンス部門から分離し、監査専任の役員を統括責任者とすることで独立した組織として牽制機能を強化しました。

委員会設置会社のガバナンス

アクサ生命は、監査機能のAXAグループスタンダードへの準拠と迅速な経営判断の推進を目的として、2010年6月30日に委員会設置会社に移行しました。これにより経営の監督と執行が明確に分離されました。業務執行の権限が代表執行役・執行役に委譲されたことで、迅速な経営の意思決定と業務執行が可能となりました。
また、指名委員会、監査委員会、報酬委員会の3つの法定委員会を設置し、社外取締役として金融機関の監督経験者、海外でAXAグループの生命保険業に携わっている役員を選任し、監視機能の強化を図っています。



コンプライアンス体制

アクサ生命は、生命保険会社に課せられた社会的責任を認識し、株主やお客さまの信頼にお応えするために、コンプライアンス(法令等遵守)に立脚した業務運営を行うことを経営上の責務のひとつととらえ、体制整備と意識向上に注力しています。

基本方針

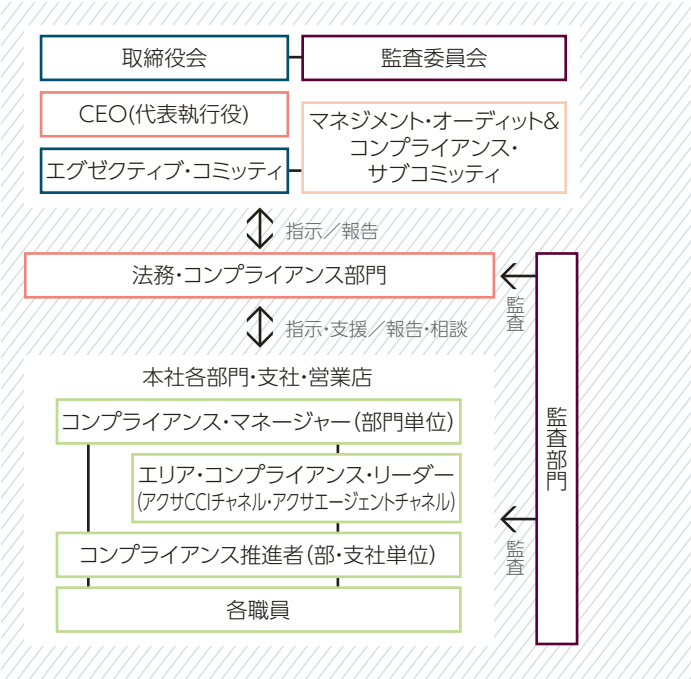
AXAグループは、行動原則・倫理基準「AXAグループ・コンプライアンス&エシックス・ガイド」を策定し、全世界のAXAグループ企業で共有しています。日本におけるAXAグループにおいても、同ガイドに即したコンプライアンス基本方針である「コンプライアンスポリシー」を策定し、グループ企業全社で周知徹底しています。アクサ生命では、これらの基本方針に従い、コンプライアンスを“法令や会社規定などのルール遵守にとどまらず、社会的「良識」に従って行動すること”と定義し、すべての役職員に対する啓蒙を徹底しています。

行動規範

アクサ生命では、主要なステークホルダーである、お客さまやディストリビューター、社員、株主、そして社会から“選ばれる企業”となるため、すべての役職員が守るべき基本事項として「行動規範」を定めており、年1回、全役職員が誓約しています。

コンプライアンス推進体制

AXAグループでは、コンプライアンスの実践を進めるにあたり、3つの階層を定め責任を明確化しています。
まず、経営層のみならず、一人ひとりの役職員には、自らの業務や行動において、その職責に応じてコンプライアンスを日々実践する責任を持たせています(第一防衛ライン:First Line of Defense)。
次に、コンプライアンス担当部門が、経営層および役職員によるコンプライアンス活動の実践を支援し、コンプライアンス体制を整備する責任を担っています(第二防衛ライン:Second Line of Defense)。
さらに、監査部門は、コンプライアンスを含む内部統制システム全般の有効性・効率性について、独立した観点からチェックをする責任を担っています(第三防衛ライン:Third Line of Defense)。
アクサ生命では、法務・コンプライアンス部門が全社のコンプライアンス体制の整備とコンプライアンス活動の統括を担い、コンプライアンスに関する諸施策の立案・実行・モニタリング・評価を行います。その結果については、経営会議である「エグゼクティブ・コミッティ」の諮問機関である「マネジメント・オーディット&コンプライアンス・サブコミッティ」や監査委員会などを通じ、定期的に経営層が報告を受け、必要な指示を行っています。
本社各部や支社・営業部ごとに「コンプライアンス推進者」を任命し、各職場における「コンプライアンス推進委員会」の運営やコンプライアンス活動の推進にあたらせています。また、主要な業務執行部門ごとに「コンプライアンス・マネージャー」を配置し、法務・コンプライアンス部門との連携のもと、各部門のコンプライアンス推進を支援しています。特に、全国に店舗が拡がる営業チャネル(アクサCCIチャネル・アクサエージェントチャネル)については、2013年1月より「エリア・コンプライアンス・リーダー」を新たに任命し、法務・コンプライアンス部門やコンプライアンス・マネージャーと連携のうえ、より営業活動の現場に近いレベルでコンプライアンス活動の推進支援を開始しています。



コンプライアンスプログラム

アクサ生命では、コンプライアンスの具体的な年間実践計画として「コンプライアンスプログラム」を策定・実施しています。コンプライアンスプログラム策定にあたっては、会社を取り巻くリスクや環境の分析や過去に発生した問題点などにもとづき、「重点テーマ」を全社レベルで設定し、本社部門、支社・営業部ごとに具体的な「アクションプラン」を策定・実行しています。「アクションプラン」の策定・実行にあたっては、法務・コンプライアンス部門が支援を行い、定期的に進捗状況をチェックのうえ、経営層に報告しています。また、毎年1回、全役職員を対象に「コンプライアンス・サーベイ」を行い、部門ごとにコンプライアンス意識の醸成をトラッキングし、具体的アクションの策定に役立てています。さらに役職員にとって、コンプライアンス活動をより身近なものとして感じられるよう、毎年、全役職員参加型のイベントである「コンプライアンス推進月間」をコンプライアンスプログラムの一環として開催しています。また、コンプライアンス問題の未然防止のために、より役職員が相談しやすい内部通報制度の整備や実際のケースに関する速やかな情報共有などに取り組んでいます。加えて、人事部門が主導する企業文化の変革に関する社内アクションや、広報部門が主導するコーポレート・レスポンシビリティの活動とも密接に連携をとりつつ、より高いレベルでのコンプライアンス・カルチャーの醸成に継続して取り組んでいます。

コンプライアンス教育・研修の取り組み

コンプライアンスの基本方針や業務執行に関する法令などについて解説した「コンプライアンス・マニュアル」を全役職員に配布、または社内イントラネットで公開し、コンプライアンス教育の基盤として研修などに活用しています。このマニュアルでは、各役職員の日常業務で発生するような事例を多く紹介し、コンプライアンス上の問題や留意点をわかりやすく解説することにポイントを置いています。このマニュアルは定期的に改訂を行い、法令改正やコンプライアンス体制の見直しなどに関する周知徹底を図っています。また、「コンプライアンス教育・研修カリキュラム」を導入し、担当業務や階層に応じた教育体制を整備するとともに、コンプライアンスへの意識と知識を高める機会として、全役職員を対象に毎年全社一斉コンプライアンステストを実施しています。

法令などの違反にかかわる報告体制

法令や会社規定に違反する行為やそのおそれがある行為を発見した場合の報告体制を明確化し、問題行為への迅速かつ適切な対処と再発防止の徹底に取り組んでいます。
また、法令や会社規定に違反する行為にかぎらず、役職員が職場で業務を遂行する上で懸念や疑問を感じた際に直接相談できる窓口として「コンプライアンス・レスキューダイヤル」を設置・整備し、問題点の早期把握と対応に注力しています。

リスク管理への取り組み

アクサ生命は、リスク管理を経営上の最重要課題のひとつと位置づけ、
経営の健全性を高め、企業価値を高めていくことを目指し、
強固なリスク管理体制の構築に取り組んでいます。

リスク管理の基本方針

生命保険会社は、保険業務を営むうえでさまざまなリスクを抱えています。企業価値を高めていくためには、単にリスクを極小化すればよいのではなく、それぞれのリスクを特性に応じて適切にコントロールしていく必要があります。
アクサ生命は、リスクとリターンのバランスを注意深く考察し、リスクがもたらす不利益を効率的に最小化しつつ、事業活動から得られるリターンを最大化していくことをリスク管理の基本方針としています。

リスク管理指標の高度化に向けた取り組み

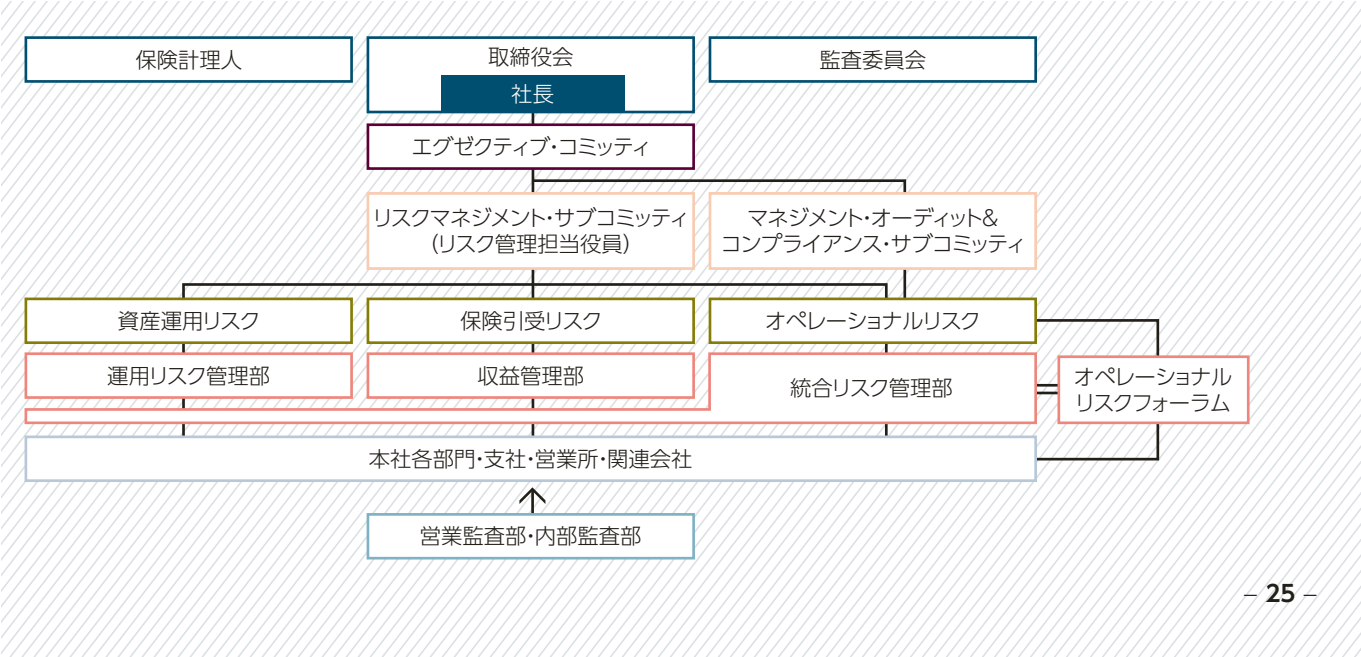
アクサ生命は、新商品開発や販売施策の経営判断に際し、事業の実態を適切に反映する内部指標として、負債の持つオプション性を反映する計算手法を用いたヨーロピアンエンベディッドバリューを指標として採用しています。
統合的なリスク指標として、保険引受リスクや資産運用リスクに加え、オペレーショナルリスクの計量化も含めたエコノミックキャピタルを使用しています。
欧州では、経済価値ベースでの資産価値と負債価値の差額の変動をリスクとして評価する先進的なリスク管理手法として、ソルベンシーⅡの導入が進められています。アクサ生命は、ソルベンシーⅡの内部モデルの要件を満たすようエコノミックキャピタルの改良を推進しています。

リスク管理体制

各担当部門による一次管理、リスク管理部門による管理、監査部門による監査の三重の管理体制をとることで、各種リスクに対する管理体制の強化を図っています。
取締役会はリスク管理に関する基本的事項を定めるとともに、リスク管理部門からの報告を受け、経営レベルでの判断を行っています。

保険引受リスク管理

保険引受リスクとは、経済情勢や保険事故発生率（死亡率、入院率等）が保険料設定時の予測を超えて変動することにより、損失が生じるリスクのことです。
アクサ生命は、収益管理部で保険事故の発生率や将来の収益動向を精査・分析し、契約引受の査定基準や保険料の改定を行っています。
また、保険事故発生率と解約・失効率などについて最悪のシナリオを想定したシミュレーション（ストレステスト）を実施し、その結果をリスクマネジメント・サブコミッティと取締役会等に報告し、経営レベルで対応を検討しています。
当社ではリスク分散の方策の一つとして再保険を活用しています。再保険の取引は、ライフ・リインシュランス・サブコミッティの審議・検討を経て決定されます。また取引先の選定にあっては、主要格付機関の格付け等をベースに信用力を考慮して行われています。



資産運用リスク管理

資産運用全体のリスクを総合的に管理する組織として、インベストメント部門から独立した運用リスク管理部を設置し、相互牽制機能を確保しています。
運用リスク管理部は、資産運用に関するリスク量の管理、リスク状況のモニタリング、経営層への報告などを行っています。

■信用リスク管理
信用リスクとは、投資先・与信先の財務状況や経営状態の悪化などにより債権回収が困難になったり、債券価格が下落したりするリスクのことです。
信用リスクに対しては、デリバティブ取引を含めた保有資産のリスク量について許容限度額を設定し、定期的にモニタリングを行って管理しているほか、個別案件の審査、各企業・企業グループに対する投融資枠を管理しています。

■市場リスク管理
市場リスクとは、金利、為替、株価などの市場環境の変化により、保有資産の価格が変動するリスクのことです。
市場リスクに対しては、デリバティブ取引を含めた保有資産のリスク量について許容限度額を設定し、定期的にモニタリングを行って管理しています。

■流動性リスク管理
流動性リスクとは、運用と調達の期間のミスマッチや予期せぬ資金の流出などにより、必要な資金確保が困難になるリスク（資金繰りリスク）や、市場の混乱などにより市場での取引ができなくなったり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされたりすることで損失が生じるリスク（市場流動性リスク）のことです。
流動性リスクに対しては、流動性資産の残高と流出資金の実績と見込みをもとに、想定されるリスクシナリオ下での流動性を分析することで管理しています。

■ストレステスト
想定される最悪のシナリオでの企業価値や各種財務指標について許容範囲を設定し、定期的にモニタリングして管理するストレステストを実施しています。

オペレーショナルリスク管理

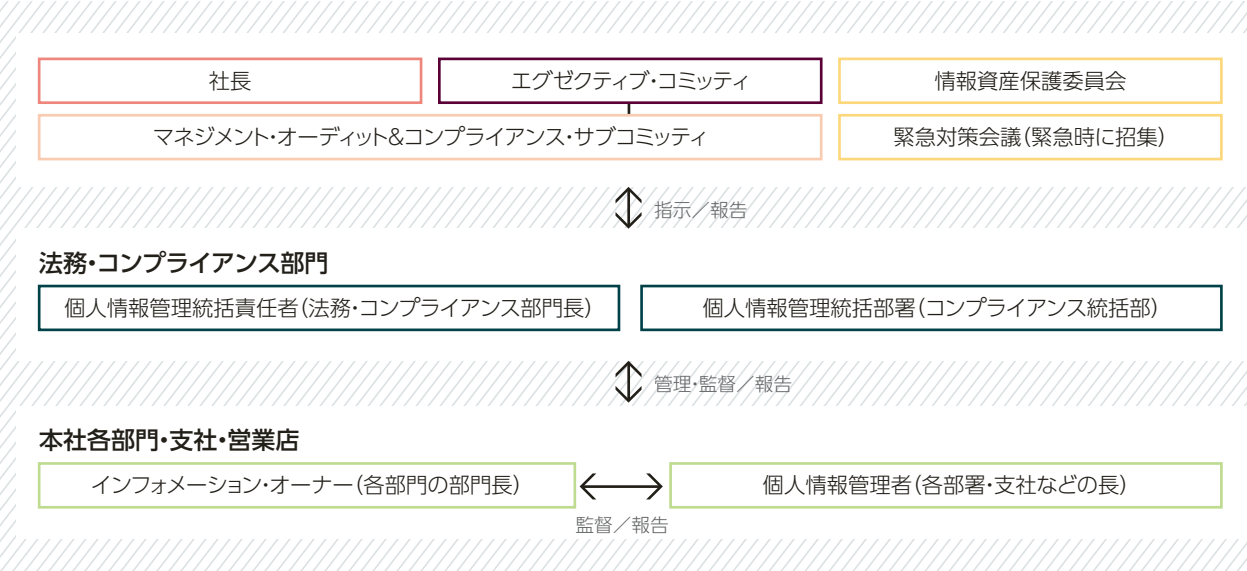
オペレーショナルリスクとは、内生、外生の事象に起因し、プロセス、人、システムが不適切であったり、機能しなかったりすることで損失が生じるリスクのことです。
オペレーショナルリスクはあらゆる部門、業務に内在しているため、アクサ生命は各部門に内在するリスクを特定し、適切に管理してもなお残存するリスクを評価し、重要度に応じて必要な対策を講じることで、リスクの削減に取り組んでいます。
また、経営層による委員会では、各部門のリスク管理状況のモニタリングやオペレーショナルリスク管理にかかわる重要事項を協議しています。
さらに、各部門の代表者が参加するオペレーショナルリスクフォーラムを開催し、オペレーショナルリスク管理にかかわる情報を共有しています。

個人データ保護について

アクサ生命は、契約のお引き受けや保険金のお支払いなど、業務上の目的で収集・利用する情報には、お客さまのプライバシーに関する重要な情報が含まれていることを強く認識し、お預かりした情報を適切に取り扱うとともに、正確性・機密性の保持に努めています。

個人データ保護体制について

アクサ生命は、個人情報保護の基本方針である「プライバシーポリシー」や個人情報の管理に関する規程を策定し、個人データ保護体制を整備しています。
全社の個人データ保護・管理全般を統括する個人情報管理統括責任者のもとで、日常的な個人情報の管理については個人情報管理者が行い、インフォメーション・オーナーが自部門における個人情報の管理に関する最終的な監督責任を負うものとして、個人データ保護に関する権限・責任を明確化しています。
また、各役職員が個人データを適切に取り扱うためのルールをわかりやすく解説する「個人情報保護＆情報セキュリティマニュアル」を全役職員に配布し、社内イントラネットでも公開しています。



プライバシーポリシー（要項）

アクサ生命保険株式会社（以下、「当社」といいます）は、『個人情報の保護に関する法律』（以下、個人情報保護法といいます）に規定される個人情報取扱事業者として、『プライバシーポリシー』を以下の通り策定し、保険業法・保険契約の約款・その他法令に照らして適正且つ公正な手段によってお客さまに関する情報を収集し、お預かりした情報を適切に取り扱うとともに、正確性・機密性の保持に努めてまいります。当社は、個人情報保護法等を遵守するとともに、プライバシーポリシーの継続的改善に努めてまいります。

1. 情報を収集・利用する目的
当社では、お客さまに関する情報を、次のような目的のために利用させていただいております。
・ 保険契約のお引受け・ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い
・ 関連会社・提携会社を含む各種商品・サービスのご案内・提供、ご契約の維持管理
・ 当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実
・ その他保険に関連・付随する業務

2. 収集する情報の種類
当社では、「1.情報を収集・利用する目的」を達成するために、お客さまに関する次の情報を主に収集しております。
・ 氏名・性別・生年月日・住所・電話番号・メールアドレス・職業・勤務先・職務内容・被保険者や受取人との続柄・健康状態・保健医療に関する情報・年収・資産・取引経験・所属団体・金融機関口座・生死に関する情報等
・ 保険契約に基づく保険金・給付金等の支払状況
・ 保険契約の加入状況
・ お客さままたは公的機関から、適法かつ適正な方法により収集した住民票等、公的機関が発行する書類の記載事項
・ 『犯罪による収益の移転防止に関する法律』に基づく取引時確認書類の記載事項

3. 個人情報の収集方法
当社は、関連法令に照らして適切かつ公正な方法で、お客さまの情報を収集します。主な収集方法としては、申込書・各種請求書、アンケート、インターネットや電話により収集する方法、商工会議所等の経済団体・法人等が適切・公正に収集した情報の提供を適法かつ公正に受ける方法等があります。

なお、サービスの品質向上のために、お客さまとの間のお電話の通話内容を録音させていただく場合があります。

4. 第三者への開示・提供
当社は、次の場合を除き、お客さまの個人情報を第三者へ開示・提供いたしません。
・ お客さまの同意がある場合
・ 各種法令に基づく場合のほか、個人情報保護法によりお客さまの同意を得ないでお客さまの個人情報を第三者に提供することが認められている場合
・ 業務の一部について、利用目的の達成に必要な範囲内で委託を行う場合
・ 個人情報保護法に基づき共同利用する場合
・ 生命保険の健全な運営のための制度にお客さまの保険内容を登録し、共同利用する場合

5. アクサジャパングループ内での共同利用
アクサジャパングループでは、以下のとおり個人データを共同利用することがあります。
1.共同利用者の範囲 アクサジャパングループ各社(日本におけるアクサの保険持株会社、保険会社およびこれらの子会社)
2.共同利用の利用目的
・ アクサジャパングループ各社の取り扱う商品・サービスの案内・提供および充実のため
・ 保険持株会社の経営管理のため
3.共同利用する個人データの項目
アクサジャパングループ各社が保有するお客さま情報(住所、氏名、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約内容、保険金・給付金等の支払状況、保険契約の加入状況等のお客さまとのお取引に関する情報)。
4.個人データ管理責任者 当社

6. 法令等に基づき利用目的が限定されている個人情報の取扱い
当社は、個人信用情報機関より提供を受けたお客さまに関する情報について、保険業法施行規則第53条の9に基づき、返済能力の調査に利用目的を限定しております。また、保健医療等の特別の非公開情報(機微(センシティブ)情報)については、保険業法施行規則第53条の10および同法施行規則第234条第1項第17号に基づき、業務の適切な運営の確保その他必要と認められる目的に利用目的を限定しております。

7. 情報の適切な管理
お客さまに関する情報は、正確かつ最新なものに保つよう努めるとともに、社外への漏洩、滅失またはき損が発生しないよう万全を尽くしております。また、業務遂行上の必要性から外部業者に業務委託等を行う場合につきましても、委託先等に機密保持義務を課すなどその管理・監督に努めております。

8. お客さまからの開示等の求めに応じる方法
お客さまが、ご自身に関する情報について「個人情報保護法に基づく開示等」をご請求される場合は、開示等ご請求窓口までお申し出のうえ、当社所定の請求書類等をご提出ください。当社では、ご請求者がご本人であることをご確認させていただいたうえで、できる限り速やかに対応し、文書にて回答させていただきます。また、ご本人以外からご本人に代わってご請求される場合には、その代理権の存在を示す資料(委任状など)のご提出をお願いいたします。なお、お客さまからのご請求に関して、別途定める手数料をいただくことがあります。

〈開示等ご請求窓口〉
(1) 生命保険契約関係
カスタマーサービスセンター
電話 0120-914-712
(受付時間 9:00～17:00 土・日・祝祭日、年末年始の当社休業日を除く)
(2) 財務貸付関係(契約者貸付を除く)
融資担当
電話 03-6737-7280
(受付時間 9:00～17:00 土・日・祝祭日、年末年始の当社休業日を除く)

9. 苦情等お申出窓口
当社は、お客さまに関する情報の取扱いに関する苦情やご相談に対し、適切に対応させていただきます。

〈苦情等お申出窓口〉
カスタマーサービスセンター お客様相談グループ
電話 0120-030-775
受付時間 9:00～17:00
(土・日・祝祭日、年末年始の当社休業日を除く)

10.認定個人情報保護団体
当社は、認定個人情報保護団体である一般社団法人生命保険協会の対象事業者です。同協会では、対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情・相談を受け付けております。

〈お問い合わせ先〉
(一社)生命保険協会 生命保険相談室
〒100-0005 千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階
電話 03-3286-2648
(受付時間 9:00～17:00 土・日曜、祝日などの生命保険協会休業日を除く)
ホームページアドレス http://www.seiho.or.jp 以上

本プライバシーポリシー(要項)は
2014年4月1日現在の内容となっております。
最新「プライバシーポリシー」の内容は、当社ホームページ
http://www.axa.co.jp でご確認ください。

アクサ生命の勧誘方針

アクサ生命は、保険商品の勧誘・販売にあたっては、法令を遵守し、高い倫理感をもって誠実に行動し、適正で適切な取引を行います。

私たちは、世界最大級の保険・資産運用グループであるAXAの一員として、顧客中心主義に基づく最高のサービスを提供することによりお客さまから選ばれる“日本で最良の保険会社”を目指します。
また、社会からの信頼にお応えするため、販売活動における行動指針として次に掲げる方針を定め、お客さまに対して生命保険をはじめとする各種金融商品を勧誘する際には、これらを確実に実践することを誓います。

1. 良き社会人として行動します。
保険業法をはじめとしてすべての法令や会社規定を遵守するとともに、お客さまの信頼と期待に応えるよう、高い企業倫理と良識をもって誠実に行動します。

2. お客さまの特性に応じた勧誘を行います。
コンサルティング活動を通じて、お客さまのご意向と実情に応じた商品設計、勧誘に努めます。とくに、変額保険や変額年金保険などの、市場リスクの影響をお客さまが負うことになる金融商品はもちろんのこと、それ以外の金融商品においても、お客さまの年齢、知識、商品に関する考え方、投資などのご経験、資金の性格、財産の状況、契約を締結する目的などに照らして適正な勧誘を行います。

3. 重要事項についてご説明いたします。
金融商品の購入にあたって、お客さまが合理的かつ妥当な判断を行えるよう、契約上の重要事項は必ず説明いたします。

4. お客さまに関する情報は適正に取扱います。
お客さまの個人情報は、業務遂行に必要な範囲内でのみ収集し適切に使用するとともに、厳正にこれを管理することにより、お客さまのプライバシー保護に努めます。

5. お客さまのご都合に配慮し適当な時間帯に勧誘を行います。
金融商品の勧誘は、支社・営業所においては所定の営業時間内に行い、お客さまへ訪問や電話をする際には、お客さまのご都合に配慮するとともに、社会通念上適当な時間帯に行います。

6. 保険制度の健全性確保に努めます。
お客さま間の公平性、保険制度の健全な運営のためにモラルリスクの排除などに努めます。とくに、未成年者を被保険者とする保険契約の引受にあたっては、適正な保険金額を設定するなど、適正な勧誘に努めます。

7. 適正な勧誘を確保するための教育・研修を実施いたします。
役職員に対し、コンプライアンスに根ざした業務教育・研修を継続して行います。

8. お客さまからのご意見を活用します。
当社の営業店舗やカスタマーサービスセンターに寄せられたお客さまからのさまざまなご意見については、それを金融商品の勧誘に反映させるよう努めます。

反社会的勢力対応の基本方針

アクサ生命は、生命保険会社としての信用を維持し、社会的責任を果たしていくために、
反社会的勢力への対応について以下のとおり基本方針を定めています。

反社会的勢力対応の基本方針

私たちアクサ生命は、生命保険会社に対する公共の信頼を維持し、生命保険会社の業務の適切性および健全性を確保するために、ここに反社会的勢力対応の基本方針を宣言します。

1. 反社会的勢力とは、取引関係を含めて、一切の関係をもちません。また、反社会的勢力とは知らずに何らかの関係を有してしまった場合には、判明後速やかに関係を解消します。

2. 反社会的勢力に対する資金や便宜の提供は、絶対に行いません。

3. 反社会的勢力からの不当要求に備えて、平素から、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。

4. 反社会的勢力からの不当要求を、断固として拒絶します。また、民事上の法的対抗手段を講ずるとともに、被害届の提出や告訴を含む刑事事件としての対応もちゅうちょしません。

5. 反社会的勢力からの不当要求が、事業活動上の不祥事や従業員の不祥事を理由とする場合であっても、事実を隠ぺいするための裏取引を絶対に行いません。

6. 反社会的勢力からの不当要求には、代表執行役等の経営トップ以下、会社組織全体で対応します。

7. 反社会的勢力からの不当要求に対応する従業員の安全を確保します。

利益相反取引の管理についての取り組み方針

アクサ生命は、当社または当社のグループ企業が行う取引によって、
お客さまの利益が不当に害されることがないよう対策を講じています。

利益相反管理方針の概要

当社は、当社およびAXAグループ金融機関が行う取引によりお客さまの利益が不当に害されることのないよう「利益相反管理方針」を定め、利益相反管理体制を整備しております。この管理方針の概要は以下のとおりです。

1. 定義
- 「利益相反」とは、当社およびAXAグループ金融機関が行う取引により、当社のお客さまの利益が不当に害されることをいいます。
- 「AXAグループ金融機関」とは、AXAグループに属する会社のうち、保険業その他の金融業を行う者をいいます。

2. 法令等の遵守
- 当社は、利益相反について定められた法律その他の法令、ガイドライン、会社規定等を遵守いたします。

3. 「利益相反のおそれのある取引」の管理
- 当社は、「利益相反のおそれのある取引」をあらかじめ特定・類型化いたします。
- 当社は、特定・類型化した「利益相反のおそれのある取引」について、その管理方法を選択する等必要な措置を講じることにより、お客さまの利益が不当に害されることを防止いたします。
- 当社は、「利益相反のおそれのある取引」の特定・類型化、およびその管理のために行った措置について記録するとともに、作成の日から5年間その記録を保存いたします。
- 当社は、特定・類型化した「利益相反のおそれのある取引」について定期的に検証し、その検証結果を受けて、記録の更新等を行うことにより、管理体制の実効性を確保いたします。

4. 社内体制の整備
- 当社は、次表のとおり、利益相反管理担当者、利益相反管理統括部署および利益相反管理責任者を設置します。

利益相反管理担当者	本社各部署の所管長
利益相反管理統括部署	コンプライアンス統括部
利益相反管理責任者	法務・コンプライアンス担当執行役

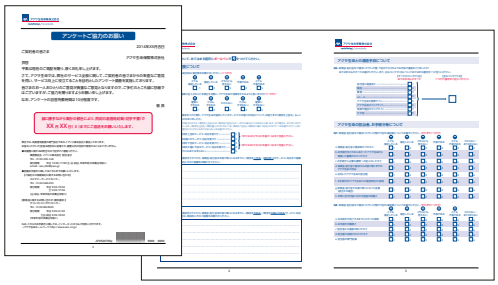
- 利益相反管理統括部署は、利益相反管理責任者の下、利益相反管理担当者と連携して「利益相反のおそれのある取引」の管理を行います。

お客さまの声を経営に活かす取り組み

アクサ生命は、お客さま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、「お客さまの声」を意味します。
このプログラムを通じてお客さま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。

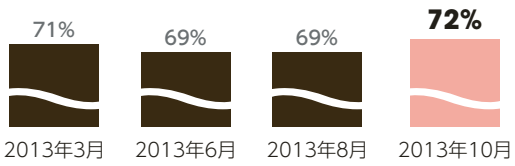
お客さま満足度調査

お客さま満足度調査は、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向上につなげています。

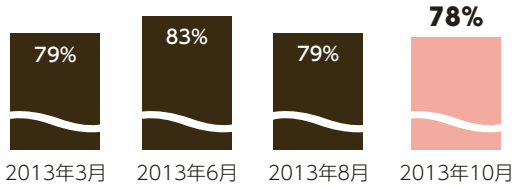


お客さま満足度調査結果

新規に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（2013年3月、6月、8月、10月）
- 調査対象：以下の条件に該当するお客さま
  ① 新規にご契約いただいたお客さま
  ② 保険金・給付金を受取られたお客さま
  ③ 契約保全（各種変更）手続きをされたお客さま
  ④ 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12,000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。

パンフレット・申込書・手続き書類等の評価調査

お客さまに保険の仕組み・保障内容などをお伝えするパンフレットや提案書、お客さまが記入する申込書、各種変更手続き用紙などの書類を実際に手にとって評価をいただく調査を行っています。その結果を受けて「お客さまにとっての伝わりやすさ」の向上に役立てています。

新商品発売後調査

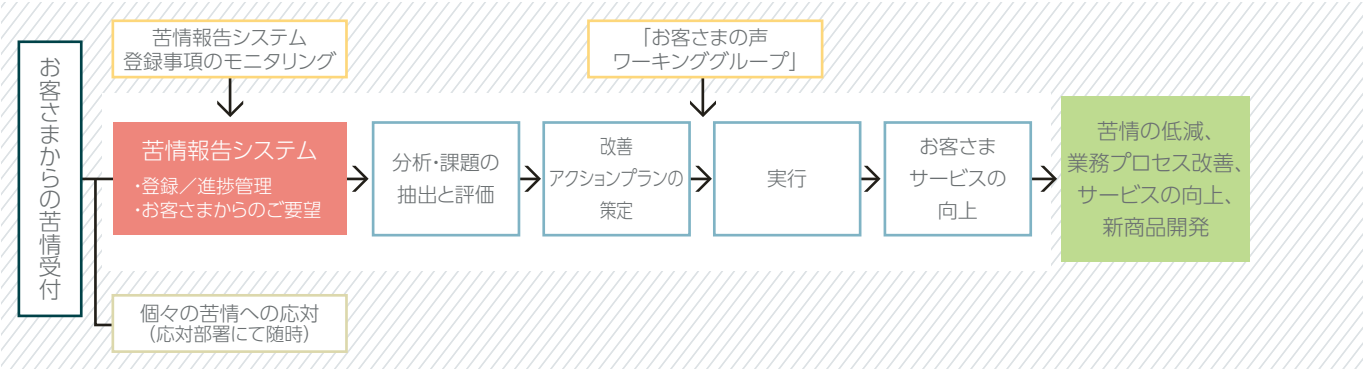
新たに開発した商品にご契約いただいたお客さまに対してアンケート調査を行い、契約後の満足度の把握に努めています。
この調査では、お客さまの購買動機の確認や商品の特徴についての評価などの質問を設けており、調査の結果明らかになった改善ポイントを、さらなる商品・サービスの改善、商品開発プロセスやご提案方法の見直しなどに役立てています。

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しくみと体制を構築し、継続的な改善活動に取り組んでいます。

苦情管理体制

お客さまから苦情を受け付けた際に、速やかに関連部署で苦情内容の確認が行える苦情報告システムを導入しています。また本社においてお客さま応対を統括している「カスタマーサービス統括部 お客様相談グループ」は、このシステムに登録された情報をもとに、より迅速かつ適切なお客さま応対を行えるよう、営業店や本社各部門との緊密な連携を図っています。さらにこのシステムに蓄えられたお客さまの声はデータベース化され、今後のさらなるサービス改善やお客さまサービスの充実のために役立てられています。
また、社内に「お客さまの声ワーキンググループ」を設け、お客さまからのさまざまな声（苦情）を分析し、課題改善に向けた取り組み（PDCAサイクルの循環）を行っています。



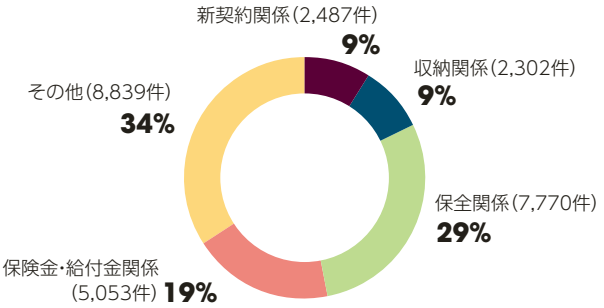
代表的なご不満・苦情への対応事例

2013年度のご相談（照会、お申し出）件数

項目	件数
1　新契約関係	66,974
2　収納関係	51,530
3　保全関係	425,267
4　保険金・給付金関係	259,085
5　その他	276,031
合計	**1,078,887**

2013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「不満足の表明があったもの」すべてを苦情としています。



保険金関係 手続き書類がわかりにくい。 また、診断書を提出したが、給付金がいつ支払いになるか進捗がわからない。 →	2013年10月から、お客さまにわかりやすくなるよう給付金請求書類の内容を変更し、併せてご提出書類のご案内・記入例を追加いたしました。 また、請求書類が当社に到着した時点でお客さまへ到着したことを電話でご連絡するサービスを開始いたしました。メールアドレスをご登録いただいたお客さまには、請求書「到着」および「手続き完了」についてメールでお知らせする「支払通知サービス」を開始いたしました。
カスタマーサービスセンター カスタマーサービスセンターの電話操作や自動音声をわかりやすくしてほしい。 →	2013年に自動音声案内の選択項目およびアナウンス内容を改め、お客さまに少しでもわかりやすくなるようにいたしました。
その他 「アクサのメディカルアシスタンスサービス」の内容を充実させてほしい。 →	従来の「アクサのメディカルアシスタンスサービス」に加えて、2013年7月より、病気になられたお客さまのサポートにフォーカスした「アクサ糖尿病サポートサービス」、中小企業のお客さまにフォーカスした「アクサメンタルサポートサービス」と、サービスの拡大を行いました。

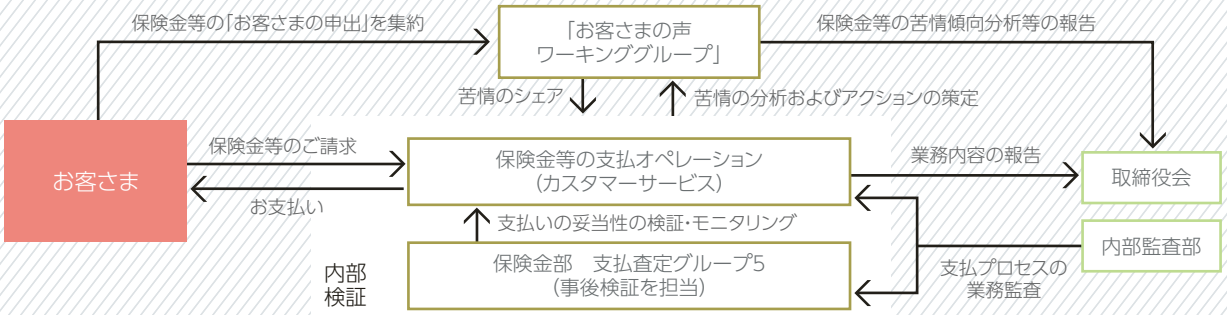
保険金支払管理体制の強化

アクサ生命は、これまで保険金の支払管理体制の整備・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体制強化・整備に取り組んでいきます。

適切な保険金支払管理体制のための基本方針の制定

保険金・給付金の支払管理体制の一層の整備・強化を行うため、「適切な保険金等の支払管理体制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。

保険金等支払管理体制



保険金等支払管理体制の整備と保険金支払プロセスの改善

保険金等の支払プロセスを見直し、お客さまからの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にお届けできるよう、発送手続きの一部機械化等を行っています。

また、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、お客さまが到着日を想定できるようにしました。

1.報告、受付

**ファースト・コンタクト
レゾリューション(FCR)の活用**

カスタマーサービスセンターの受付時間の拡大、ピーク時の増員態勢などにより、お客さまをお待たせしない取り組みを行っています。また、支払請求では、オペレータが受付の時点で発送日をお知らせすることで、お客さまは受領のご予定が立てやすくなりました。

2.請求書類の発送

**機械化の導入／リーフレットや
契約保障内容案内の送付**

請求書類については、一部機械化を導入することにより、封入漏れを防ぎ迅速にお客さまへお届けするようにしました。また、お届けの際に、請求に関して留意いただきたい事項を説明したリーフレットや契約の保障内容案内を同封し、保険金などの請求漏れがないかをご確認いただけるようになりました。
また、請求手続きについて少しでもご安心いただけるよう、お客さまから直接、請求書類をご送付いただいたケースでは本社に請求書が到着した当日に「請求書類到着コール」を開始しています。

3.請求書受理

診断書内容のデータ化

お客さまにご提出いただいた診断書の内容をデータ化し、支払査定において機械的なチェックを可能にしています。また機械的なチェックに使用する傷病や手術のデータテーブルを大幅に拡充し、精度向上を図りました。

保険金・給付金等のお支払い状況

2013年度、アクサ生命がお支払いした保険金・給付金の件数は、378,377件となりました。お客さまからご請求をいただいたものの、お支払い事由に該当しなかった件数(お支払い非該当件数)は、20,936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・給付金等の支払件数、支払非該当件数および内訳

2013年度(2013年4月～ 2014年3月)

区分	保険金					給付金						合計
	死亡保険金	災害保険金	高度障がい保険金	その他	小計	死亡給付金	入院給付金	手術給付金	障がい給付金	その他	小計	
支払件数	14,957	479	542	193	16,171	1,592	194,908	146,342	167	19,197	362,206	**378,377**
詐欺による取消・無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
不法取得目的による無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
告知義務違反による解除	12	2	0	3	17	0	164	146	1	28	339	**356**
重大事由による解除	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	**3**
免責事由に該当	80	26	0	1	107	7	34	31	0	4	76	**183**
支払事由に非該当	4	42	98	100	244	0	825	18,703	71	534	20,133	**20,377**
その他	0	0	0	1	1	0	5	6	0	5	16	**17**
支払非該当件数合計	96	70	98	105	369	7	1,031	18,886	72	571	20,567	**20,936**

(注1) 保険金等の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支払件数、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、約款上明らかに支払非該当(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。

用語解説

詐欺による取消・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。
不法取得目的による無効 ―― 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。
告知義務違反による解除 ―― 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。
重大事由による解除 ―― 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。
免責事由に該当 ―― 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。
支払事由に非該当 ―― 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。

4.支払査定

支払査定支援システムの活用

お支払いに関する重要なキーワードにアラートを出す「支払査定支援システム」を開発、導入しました。保険金などの支払可否を判断する際に、見落としがないか、人の目と機械の目で、くせ字や欄外の記入による見落としもチェックしています。

5.お支払い

支払通知書によるご案内

支払事由名やお支払いした金額などを記載した支払通知書に、対象となった入院期間や手術の施行日などの情報や保障内容説明を併記するとともに請求漏れがないかのご確認をいただくご案内を出力し、お客さま自身がより正確に把握できるようにしています。

6.請求勧奨

「請求勧奨管理システム」の強化・活用による網羅的、継続的なご案内

支払査定の中で、「お支払いができる他の契約」や「診断書の追加提出があればお支払いができる可能性のある契約」などを抽出し、お客さまへの通知を出力・管理する「請求勧奨管理システム」を導入し、網羅的、継続的な請求勧奨業務を行っています。

7.事後検証業務

支払査定結果の妥当性の検証

支払査定結果の妥当性の事後検証を担当するチームの組織再編を行い、検証からお客さまへのご連絡までのプロセスの効率性を改善しています。支払後の検証では客観的で精度の高い検証を維持し、支払査定担当者へタイムリーなフィードバックを行うとともに、定期的に検証結果等の分析・レポートを「お客さまの声ワーキンググループ」で行い、検証の独立性を担保するとともに、支払査定の精度向上に活かしています。

IT基盤の整備

アクサ生命は、安全性の高いIT基盤の整備や先端技術を活用したシステムの開発を通して、
業務生産性の向上、お客さまのニーズに応える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効率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、お客さまにより良いサービスを提供していきます。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、安定的なシステム運用とサービス提供を実現することを目指しています。

2013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

デジタル・マルチアクセスプログラム計画の一環で、紙ベースの業務を見直し、標準化されたペーパーレス・デジタル化、またそれぞれのお客さまに適したチャネルや方法でのサービスの提供を推進しました。
新契約デジタルシステムのパイロット導入を開始し、「お客さま」「ディストリビューター」の視点で新契約業務プロセスを大きく変革し、従来の紙による保険申込だけでなく、オンラインで電子署名を可能にするなど、生産性が大きく向上しました。

お客さま視点のサービス

お客さまの利便性のさらなる向上を目指し、ホームページを刷新しました。グループ標準のウェブサイトコンテンツ管理ツールを新たに導入し、PCだけでなくタブレットやスマートフォン等からも見やすく操作しやすいデザインを採用し、利便性を向上させました。また、保険金・給付金の業務プロセスを効率化し、お客さまが登録された電子メール宛に、支払い状況をお知らせする仕組みを導入しました。

セキュアで堅牢なシステム

新契約デジタルシステムの導入に合わせて、統合IDアクセス管理（シングルサインオン／認証・認可）の仕組みを導入しました。これにより、社員が日常業務で利用するシステムへのログインを一元化し、利用者ごとに適切な権限管理がより効率的に行える仕組みが整いました。今後は統合IDアクセス管理の対象を拡大していき、よりセキュアな環境の整備を進めていきます。また、社員が日常業務で利用するパソコンをWindows7に刷新し、老朽化やセキュリティに関するリスクを低減させました。

今後の取り組み

お客さまニーズに応えるシステム開発

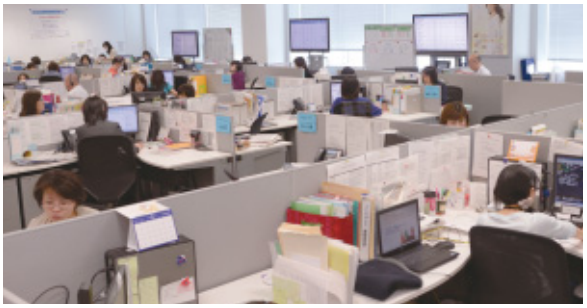
デジタル・マルチアクセスプログラム計画を継続し、刷新された新契約デジタルシステムを共通システムとして再利用し、代理店への展開を進めていきます。
保険料の請求・収納方法のデジタル化を推進し、お客さまにあった多様な収納経路で利便性を高め、手間がかからず迅速・安全に納付いただけるサービスを計画していきます。
Big Dataやソーシャルネットワーク等の先進的な技術を調査し、パイロットプログラムを通じで、お客さまのニーズを汲み入れた最適なサービスを実現するシステム開発を推進します。

お客さま視点のサービス

契約者さま向けインターネットサービス「My アクサ」およびホームページ機能を拡張し、必要な情報をいつでもオンライン上で入手したり、手続きができる仕組みを整備していきます。

コンプライアンスの強化

反社会勢力の取り組みを強化し、アンチマネーロンダリング・反社会勢力データベースの拡張と顧客データベースの整備、スクリーニング機能の強化を進めていきます。



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。

公式ホームページを利用した情報のご提供

PCサイト

保険商品・サービスのラインナップや、CM・広告活動、会社情報、運用レポートなど、お客さまのニーズにあわせたコンテンツをご用意しています。ぴったりな保険選びや保険料の試算ページもご利用いただけます。
サイト上で、「資料請求(無料)」や、保険のプロである「専門スタッフへの相談(無料)」のお申込みが可能です。

スマートフォンサイト

新商品をはじめ、特におすすめの商品ラインナップを掲載しています。お客さまのアクセス環境にあわせて、よりシンプルでわかりやすい情報提供を行っています。PCサイト同様、「資料請求(無料)」「専門スタッフへの相談(無料)」のお申込みが可能です。

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、各営業店舗に備え置いています。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

保険設計書

ご契約のしおり・約款

重要事項説明書

従業員トレーニング

アクサ生命は、お客さまに最高のサービスを提供するために、
「全社員がお客さまのためにリーダーシップを発揮する」ことを目的に人材育成を進めています。
営業社員には販売チャネルの特性にあわせてきめ細かく、内勤社員にはお客さまのことを考えて最善を尽くすよう、
数多くのリーダーシップ開発プログラム、自己啓発プログラムを活用して、優れた人材の育成に努めています。

営業社員トレーニング

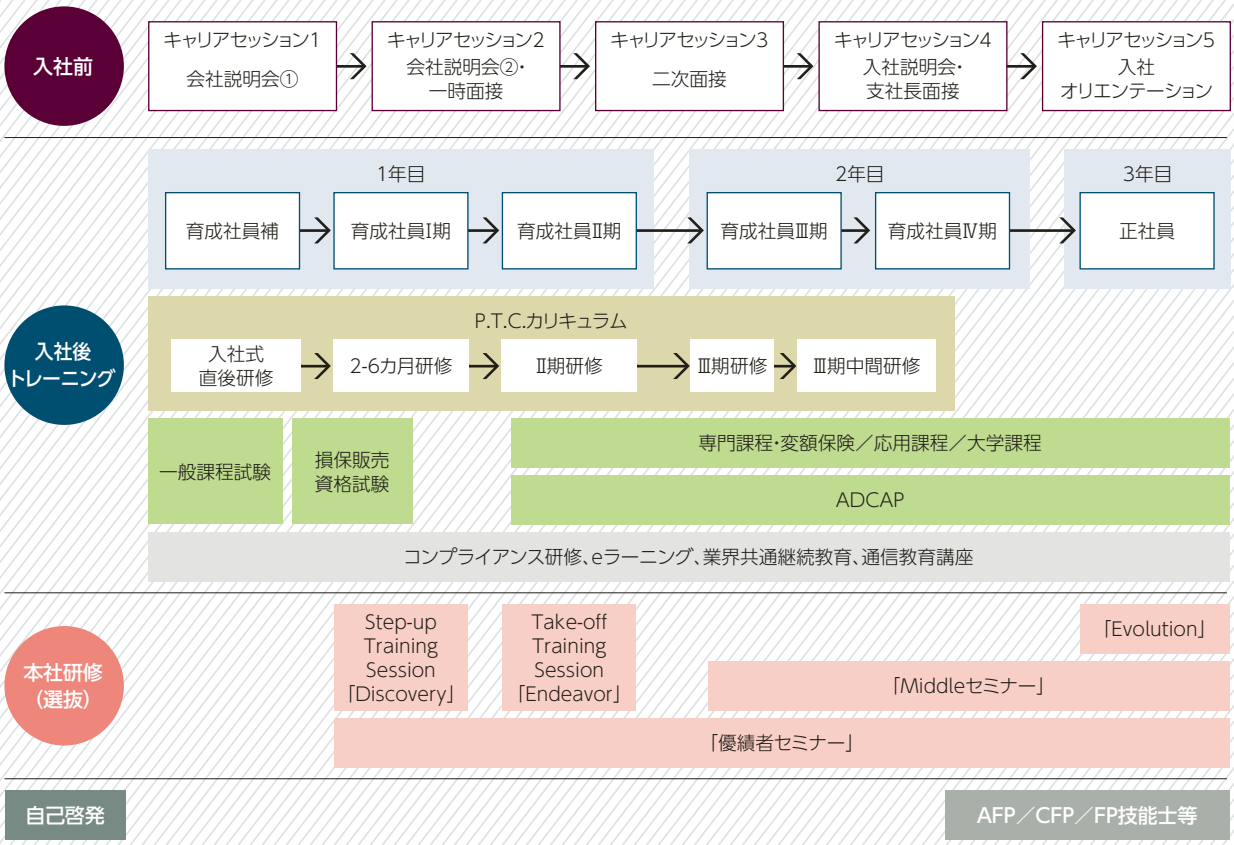
商工会議所・商工会 共済・福祉制度推進スタッフ

入社前

5段階からなる「キャリアセッション」の中で、AXAグループの概要、マーケットの概略などの学習とあわせて、生命保険の社会的役割と職務の理解促進を図っています。

入社後トレーニング

約2年間にわたる初期トレーニング「P.T.C.(Primary Training of CCI)カリキュラム」を実施します。全国8か所の営業局で入社式直後研修を実施した後、支社に配属となり、1カ月間の研修を実施します。その後、局・支社・営業所での集合研修で、ロールプレイングなどを中心とした実践的なトレーニングを実施します。個人・法人のお客さまのニーズにお応えするための基礎的なスキルを身につけ、新規法人顧客の開拓から提案にいたるまでの一貫したトレーニングプログラムを実施しています。
また、本社の選抜トレーニングとして、総合的なスキルアップを目指す「Discovery」、実践的なコンサルティングスキルアップを目指す「Endeavor」、FP的なコンサルティング手法を取り入れてスキルアップを目指す「Evolution」を実施しています。さらに、TV会議システムを活用した遠隔地研修、各種eラーニングや通信教育講座の提供、外部教育機関を活用した資格取得支援も行っています。



ファイナンシャルプラン アドバイザー

入社前

採用候補者を対象に「ACE(AXA Career Education)」を実施しています。オリエンテーションからACE1・2・3・4・5の5段階構成で、ファイナンシャルプラン アドバイザーの営業スタイルの理解促進を図っています。

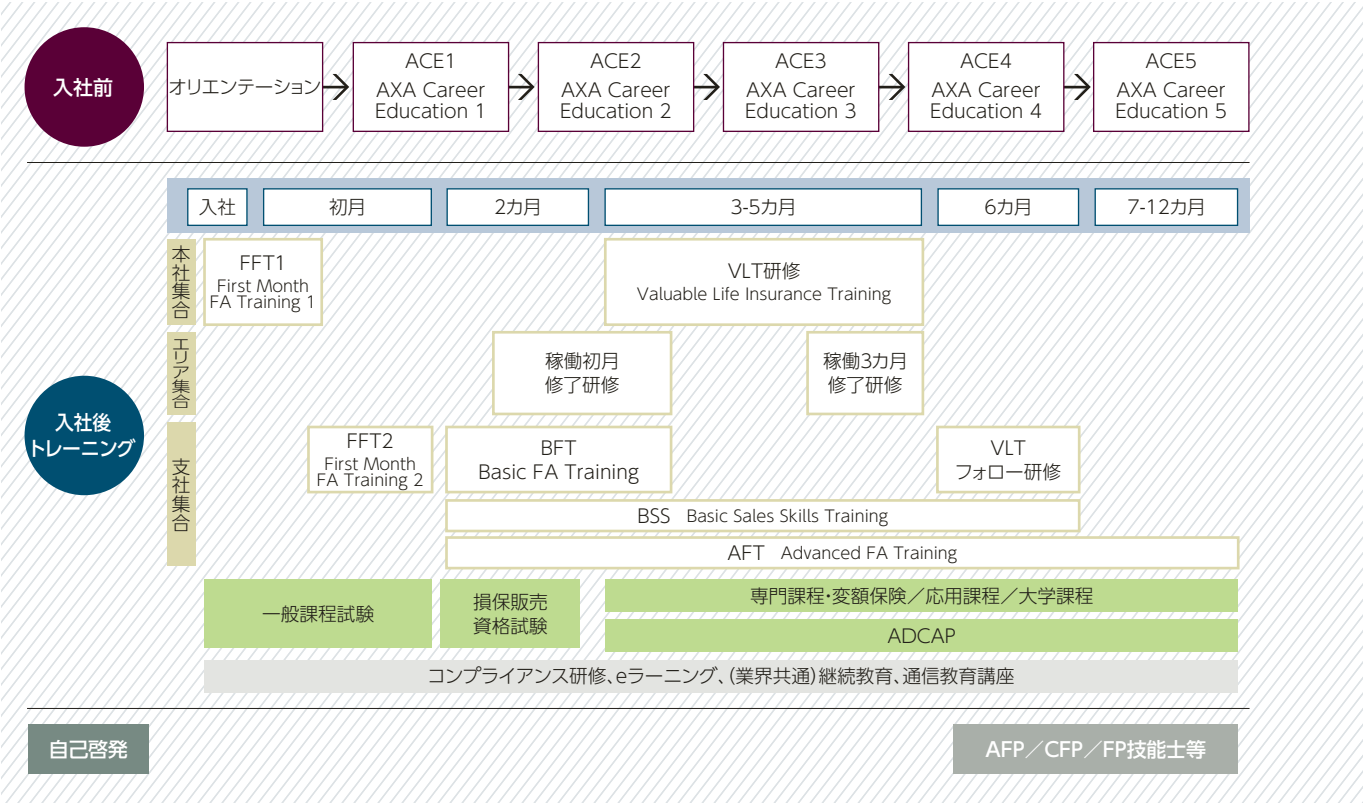
入社後トレーニング

入社初月に、全員が研修センターに集合し「FFT1(First Month FA Training)」を、その後支社において「FFT2」を実施しています。

また、支社では、「BFT(Basic FA Training)」、「BSS(Basic Sales Skills Training)」、「AFT(Advanced FA Training)」、日常営業活動における「OJT」などを行い、コンサルティングスキルの向上を図っています。

集合研修としては「VLT(変額保険研修)」を変額保険販売資格取得後に実施しています。これらの研修を通して、業界共通教育制度に対応するとともに、アクサ生命独自のLNAS*を活用し、お客さまの夢の実現をお手伝いするコンサルティングのプロフェッショナルとして不可欠な知識やノウハウ・スキルを身につけます。

*LNAS:「Life Needs Analysis System」の略。ライフプランシステムを当社独自に開発。「お客さまの夢」を「夢」のまま終わらせないために、より具体的なプランを共に考え、役立つプランを再構築し、バックアップしていきます。そして「お客さまの一人ひとりの夢」を実現するお手伝いをします。



代理店

代理店営業部門では、専門の営業担当者が各代理店の営業スタイルにあわせて、業界共通教育制度を中心にリスクマネジメントを通じた質の高いサービスを提供できる代理店の育成を行っています。

業界共通教育課程

生命保険協会で定める代理店教育を基本に、成長段階にあわせて各種の業界共通教育課程試験の受験をサポートするため、さまざまなステップアップ教育を随時実施しています。

集合研修

商品知識・販売手法・マーケット開拓など、さまざまな分野の教育や情報提供を行うために集合研修を実施しています。

個別研修

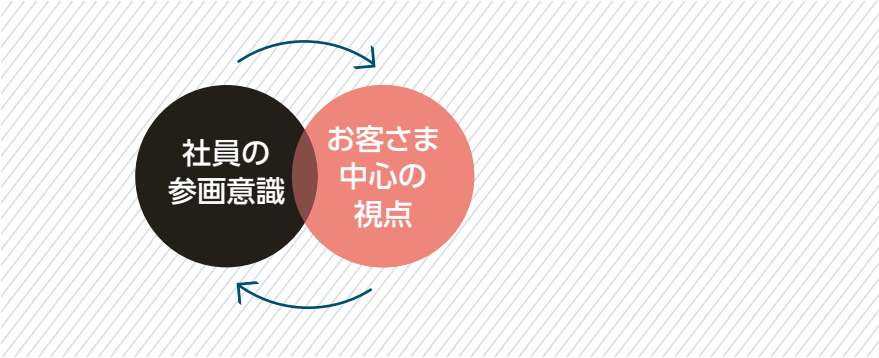
生命保険のプロとして自立できる代理店の育成を目標に、代理店担当社員が一人ひとりの経験・レベルにあわせた個人・法人のリスクマネジメント、社会保険、税務、財務などをテーマとした研修を実施しています。

金融機関代理店

各金融機関の属性やニーズにあわせて、担当ホールセラーが集合研修や個別研修方式で商品内容、販売の手順、コンプライアンスなどに関する研修プログラムを実施するほか、商品研修ビデオや販促ツールの提供を通じて、きめ細かな人材育成教育サポートを行っています。また、複数の金融機関合同の研修を行い、相互交流や情報交換の場を提供しています。

内勤社員トレーニング

アクサのトレーニングプログラムは、信頼と成果を重視するハイパフォーマンスカルチャーの醸成、カスタマーセントリシティを推進するため、「人財」の成長をサポートします。各社員が現在の役割において成功し、アクサでキャリアを築き、リーダーとして活躍するために役立つことを目的としています。

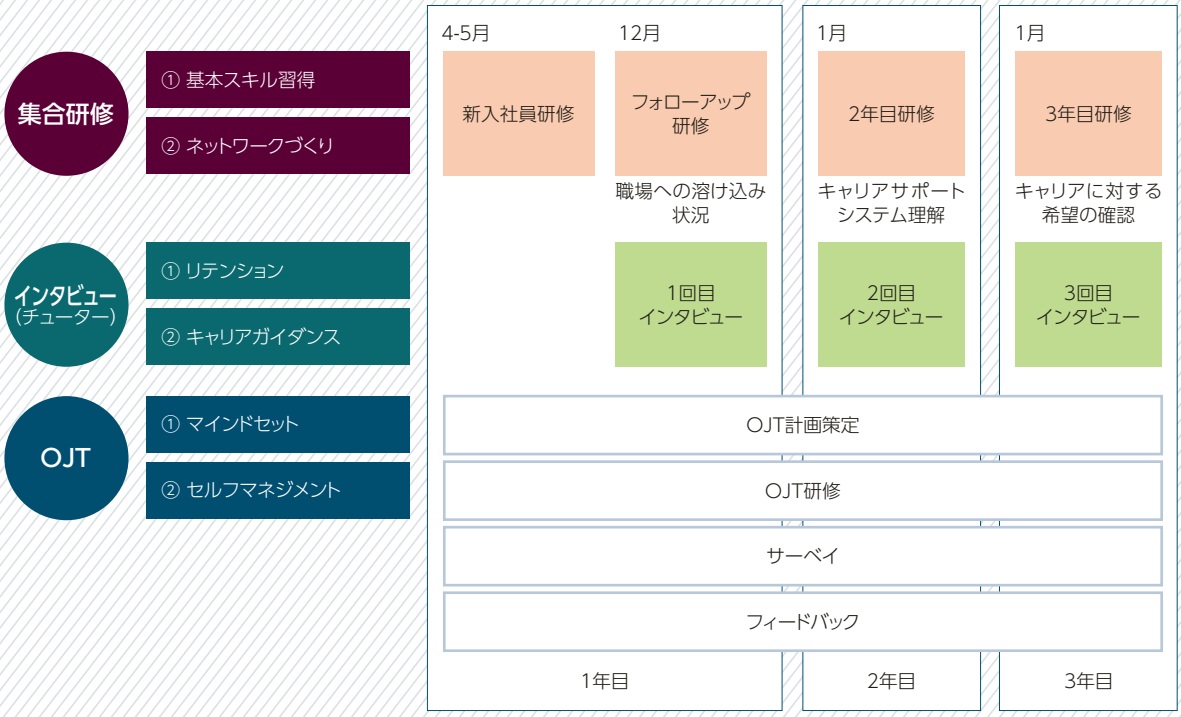


対象:マネージャー × Manager@AXA

AXAグループは、全世界のAXAマネージャーに、グループ共通トレーニングプログラムを提供しています。「目標設定」「コーチング」などマネージャー必須スキルにフォーカスした14のモジュールで構成されたプログラムを通して、世界中のAXAマネージャーが、個人と組織が持続的な成長を実現するためのリーダーシップスタイルを確立していきます。

対象:新入社員 × 新入社員の育成

新卒で入社した新入社員は、導入研修を皮切りに、3年間の体系的なプログラムを受講します。このプログラムは、集合研修、職場でのコーチングや営業店での実習、人事部門によるチューターシップの3本柱で構成されています。社会人へのスムーズな第一歩をサポートし、新入社員ならではのフレッシュな視点をビジネスに活かせるよう、シニアマネジメントチームを交えた研究発表会などを実施しています。



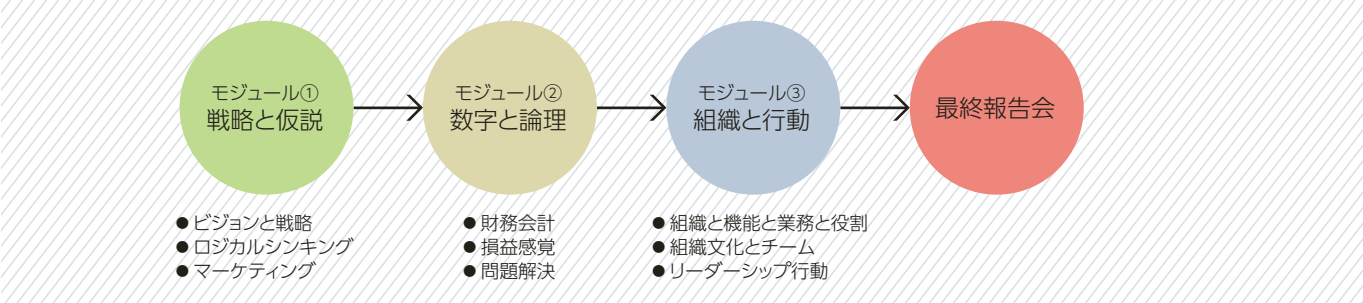
対象:女性社員(営業部門選抜) × 女性リーダー育成研修

アクサ生命は、多様性を受け入れる企業文化を醸成することで、より幅広いお客さまのニーズに応えることができると考えています。この一貫として、女性の活躍を推進するために、女性リーダーシップ研修を実施しています。戦略・事業計画など経営の基礎を、現場のケースに落とし込んで学び、中長期的な会社戦略を理解すると共に、女性ならではの視点を活かした、現場での実行力をアップすることを目的としています。

対象:内勤社員(選抜) × 次世代リーダー育成研修

次世代を担う若手社員に、「会社全体の方向性を理解し、そこから自身の営業に必要なことを考え、実行できる力」と「営業現場での経験を組織全体の経営に役立つよう積み上げられる力」を身につけてもらうトレーニングです。

プログラムは、体系的な戦略策定とアクションラーニングが中心で、選抜された社員のリーダーシップ能力の開発と幹部候補人材の発掘を目的としています。



対象:内勤社員(マネージャー、スタッフ) × ビジネススキルを向上させるために

社員一人ひとりが個人の能力とスキルを高め、最善のサービスを提供できるよう、アクサのリーダーシップ行動(戦略的ビジョン、組織の能力強化、顧客重視、チームのリーダーシップ、変革のリーダーシップ、成功のための分かち合い、結果志向、AXAバリューの実践)の強化を目的とした、ソフトスキル研修を実施しています。

対象:内勤社員選抜 × AXAユニバーシティ

AXAユニバーシティは、国境を越えてAXAグループ共有のスキルを学ぶ研修施設で、アジアではシンガポールにキャンパスを置き、アジアパシフィック地域におけるリーダーシップの開発とテクニカルトレーニングを提供しています。また、米国、スイス、フランスの著名な大学と共同でプログラムを開発し、シニアリーダーの育成に取り組んでいます。
さらに、アクサ生命では、AXAユニバーシティで開発されたプログラムを、ローカル開催の研修プログラムとしても取り入れ、AXAグループとして一貫した内容を、多くの社員に提供しています。