

最も信頼されるパートナーとして

お客さまがより健やかな人生をお送りできるよう尽力してまいります。



アクサ生命保険株式会社  
代表執行役社長兼CEO  
ニック・レーン

A handwritten signature in white ink, which appears to be 'Nick Lane', written in a cursive style.

2016年度、アクサ生命は革新的な商品や付加価値の高いサービスを通じて、変化するお客さまのニーズにより迅速にお応えすべく尽力し、安定した保険料収入とともに堅調な収益を実現いたしました。

商品の面では、死亡保障や貯蓄性商品の好調な販売に加え、病気の重症化予防の支援を目的に、「予防・早期治療サポート」を新たに導入しました。「患者申出療養制度」に該当する療養を受けた場合に、全額自己負担となる同制度の技術料を保障する『患者申出療養サポート』も同時期に発売し、いずれの商品も販売開始以降、お客さまやビジネスパートナーの皆さまからご好評をいただいています。

またアクサ生命は先般、「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」を策定し、公表いたしました。私たち役職員一人ひとりが、AXAのコアバリュー（価値基準）のひとつでもある「カスタマーファースト（お客さま第一）」を常に念頭に置き、お客さまの声を生かした業務運営、お客さま視点での商品・サービス開発にこれまで以上に邁進する決意を新たにしています。

そのための取り組みのひとつとして、2016年にはご契約者さま向けウェブサービスを機能拡充するなど、継続的なデジタル化の取り組みを通じて、お客さまの利便性向上に努めました。また、代理店を通じてお申込み手続きをされるお客さまには、新契約電子システム「アクサコンパス」を通じたご案内を開始しました。本年4月には、国内の保険業界としては初めて「お客さまからの

評価」（顧客満足度の調査結果）を公式ホームページから閲覧可能とするスキームを導入するなど、業界に先駆けた新たな取り組みも開始しています。

これらのイノベーションの源泉として、職場におけるダイバーシティ&インクルージョンの推進にも全社的な取り組みを続けています。ダイバーシティに富んだ、参画意識の高い社員が、それぞれの個性や特性を生かし働けることを目指し、労働の質を重視した働き方改革（ワークスマート）も、スタートしました。また、自然災害の被災地の継続的な支援や、地域社会の発展のための取り組みは、私たちが企業としての社会的責任を果たすために欠くことのできない要素であり、アクサ生命のユニークな企業文化の醸成にも寄与しています。

また、お客さまを長期にわたってお守りするという生命保険会社としての使命を果たすべく、コンプライアンスの遵守に加え、リスクマネジメントや内部統制システムの強化にも引き続き注力してまいります。

アクサ生命は今後もお客さまから「最も信頼されるパートナー」となることを目指して、2020年に向けた新たな戦略計画のもと、持続可能な成長とともに、将来の成長に向けた変革を加速し、「最も信頼されるパートナーとして、革新的で卓越したカスタマーエクスペリエンスをお届けし、お客さまがより健やかな人生を送れるようお守りする」というビジョンの達成に向けて尽力してまいります。

