

お客さま本位の業務運営の実現に向けた取り組み

「カスタマーファースト(お客さま第一)」に注力し、
つねに「お客さま視点」でサービス品質向上に努めています。

「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」と「消費者志向自主宣言」

アクサ生命は、お客さま本位の業務運営を推進し、お客さまへの最善の利益を提供するために「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、公表しています。また、

消費者庁、事業者団体、消費者団体に構成される「消費者志向経営推進組織」の推進する「消費者志向経営」の取り組みに賛同し、「消費者志向自主宣言」を行っています。

お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針

アクサ生命保険株式会社(取締役 代表執行役社長兼CEO:ニック・レーン)は、お客さま本位の業務運営を推進し、お客さまへ最善の利益を提供するために、5つの基本方針を策定いたしましたのでお知らせします。

- 1 お客さまの声を活かした業務運営を実現します。
- 2 お客さまの最善の利益を追求します。
- 3 お客さまへ重要な情報を分かりやすくご提供します。
- 4 お客さまのニーズ・ご意向などに応え、お客さまに適したサービスのご提供をします。
- 5 役職員に「お客さま第一」の意識を醸成するための仕組みを構築します。

この5つの基本方針は、全世界のAXAグループ共通のAXAバリュー(価値基準)に則り、「お客さまがより健やかな人生を送れるようお守りする」という当社の使命を実現するために策定しています。このAXAバリューの中で、「お客さま第一(CUSTOMER FIRST)」を経営の根幹に置き、当社のビジョンである「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日々の業務を遂行していきます。

AXAバリュー(価値基準)



お客さま第一 (CUSTOMER FIRST)

私たちは、お客さまを思うことからすべてを始めます。お客さまが今日をどう生き、明日どう暮らすか常に思いめぐらすことで、適切なサポートと感動をお届けできる存在であり続けます。



誠実 (INTEGRITY)

私たちは、確固たる倫理基準に従い、お客さま、社員、株主、そしてパートナーに向けて正しい行動をとるための意見に耳を傾けます。



勇気 (COURAGE)

私たちは、思いを言葉にし、その思いを実現するために行動します。私たちの限界を超え、新しい価値を提供できるよう、大胆な施策を実行します。



ひとつのチーム (ONE AXA)

私たちは、協力しひとつのチームとなることで、より強くなることができます。同じ目標に向けて一丸となり、それぞれが異なる能力を発揮することで、より良いチームとなります。

5つの基本方針と具体的な取り組み例

1. お客様の声を活かした業務運営を実現します。

私たちは、お客様の声を幅広く収集し、お客様にご満足いただける商品やサービスの開発に取り組むとともに、お客様の満足度を多様な方法で測定し、その結果を業務運営に活用します。

具体的な取り組み例

- (1) 私たちは、お客様からいただいた声を、透明性を持って公開するために、「お客様からの評価」を当社ホームページに掲載しています。
- (2) 私たちは、このようなお客様の声を継続的な業務改善につなげるとともに、いただいたご意見を直接経営判断の一部として取り入れています。
- (3) 私たちは、お客様の推奨のご意向を知るための指標である「NPS(ネット・プロモーター・スコア)」を経営の数値的指標としています。

2. お客様の最善の利益を追求します。

私たちは、お客様の最善の利益を図るべく、保険分野その他金融取引における専門性を高めるとともに、職業倫理を強く意識して業務を遂行します。

具体的な取り組み例

- (1) 私たちは、現状のお客様本位の取り組みに満足することなく、さらなるお客様本位の業務運営の良策を模索し続けるために、常に業務改善を実行し、定期的に本基本方針への遵守状況や取り組み状況などを見直す機会を設けて、課題を解決していくアクションを実行していきます。
- (2) 私たちは、「利益相反管理方針」を策定し、お客様の利益を不当に害することがないよう、利益相反を抑止する適切な措置を実施します。

3. お客様へ重要な情報を分かりやすくご提供します。

私たちは、保険商品の販売時はもちろんのこと、お客様と接するさまざまな場面において、お客様の取引経験や金融知識なども考慮のうえ、適切な情報を分かりやすくご提供します。

具体的な取り組み例

- (1) 私たちは、お客様におすすめる保険商品を分かりやすくご理解いただくため、お客様目線で分かりやすい募集資料(パンフレットなど)を作成し、丁寧な説明を行います。

- (2) 私たちは、保険商品の販売時はもちろんのこと、ご加入後のご契約内容などについても、適宜、適切な情報を分かりやすくご提供します。
- (3) 私たちは、お客様にご負担いただく手数料その他の費用について、商品特性や販売経路に照らして、お客様に正しくご理解いただくため、分かりやすい開示を行います。

4. お客様のニーズ・ご意向などに応え、お客様に適したサービスのご提供をします。

私たちは、保険商品の特性および保険販売マーケットを踏まえ、お客様にふさわしい保険商品・サービスを開発し、販売します。

具体的な取り組み例

- (1) 私たちは、保険販売マーケットやお客様が求めているものを追求・調査のうえ、それらを特定するとともに、そのマーケットのお客様にふさわしい保険商品・サービスを開発します。
- (2) 私たちは、お客様の資産の状況、取引経験、知識および取引目的・ご意向を把握し、個々のお客様にふさわしい保険商品・サービスを販売します。
- (3) 私たちは、お客様が正しくご理解のうえ、当社の保険商品をご選択いただけるよう、保険商品を含めた金融商品に関する基本的な知識を得られるための情報を提供します。

5. 役職員に「お客様第一」の意識を醸成するための枠組みを構築します。

私たちは、あらゆる場面において、お客様本位を実践するための給与、教育・研修体系などの整備を行うとともに、本基本方針の浸透に向けた取り組みを進めていきます。

具体的な取り組み例

- (1) 私たちは、お客様の最善の利益をお守りするために、定期的に研修・教育を実施します。
- (2) 私たちは、短期的な当社収益に固執することなく、お客様本位の業務運営を促進するような「報酬・業績評価体系」および適切な「ガバナンス体制」を設計・構築します。
- (3) 私たちは、AXAのバリュー(価値基準)の1つである「お客様第一(CUSTOMER FIRST)」に基づく行動に対する評価を行い、報酬に反映するしくみを構築しています。

代理店を通じたご契約手続きのサービス向上「アクサコンパス」

社会的なデジタル化の進展の中で、お客さまのライフスタイルや保険のニーズは多様化しています。

AXAグループは、デジタル変革を戦略の柱のひとつに掲げ、2013年から世界各国でさまざまな施策に取り組んでいます。「簡単、便利で、分かりやすい保険のご契約手続きとサービス品質向上」をめざした新契約電子システム「アクサコンパス」を2014年6月に導入して以降、ペーパーレスによる手続きを実現し、2016年5月からは、代理店を通じてお申込み手続きをされるお客さまにもアクサコンパスによるご案内を開始したほか、クレジットカードでの保険料のお支払いが可能になるなど、機能拡充を続けています。

アクサコンパスの活用により、これからも質の高いコンサルティングと、スピーディーで分かりやすいご契約手続きを通じて、お客さま本位の価値あるサービスをお届けしてまいります。



1. コンサルティング／ライフプランニング

夢の実現に向けたコンサルティング。将来のライフプランニングや各種リスク分析を行い、お客さまとともに真のニーズを確認します。



2. お客さまのニーズに沿った保険提案

コンサルティングで確認した、お客さまのニーズに沿ったソリューションを最適な保険設計によってご提案。ご納得がいくまで何度でもシミュレーションや再設計を行います。



ご契約者さま向けサービスの拡充「My アクサ」

パソコン・スマホから

24時間



ご契約者さまに2012年からご提供してきたインターネットサービス「Myアクサ」は、2016年6月からモバイルアプリ版を導入しています。

Myアクサは24時間365日無料でご利用いただけ、ご契約後も万全なアフターフォロー体制をご提供してまいります。



保険金・給付金のご請求が発生したとき
各種お手続き から



給付金の請求を選択し、設問に はい・いいえ でお答えいただき請求書類をリクエストいただけます。



お取り寄せは郵送のほかPDFからダウンロードすることもできます。



保険の契約内容を確認したい



生命保険料控除証明の再発行



住所や電話番号を変更したい



最新の積立金額や払いもどし金額を確認したい

※ ユニット・リンク保険(有期型)、ライフプロデュース(06)をご契約のお客さまのみ

その他にも
・積立金額やファンド別騰落率の推移などが分かります
・特別勘定の選択(繰入割合の変更)ができます
・積立金の移転ができます(My アクサなら月1回まで無料!)

アクサコンパスにより、簡単、便利で分かりやすい
感動体験をお客さまにお届けします。

3. ペーパーレス
電子申込み手続き

ペーパーレス・電子署名・印鑑不要。正確・迅速な電子手続きでお客さまのご負担を軽減します。アクサコンパスでは「法人契約」も簡単・便利な電子申込み手続きが可能です。



4. ペーパーレス
電子告知

告知手続きもデジタル画面の質問に「はい」「いいえ」で答えていただきます。所定の条件を満たした場合には、スピーディーにお引き受け結果(見込み)をお知らせいたします。



5. 保険料のお支払い・
デジタル約款

保険料のお支払いは、口座振替やクレジットカードなどがご利用いただけます。また、従来の冊子タイプの約款に加え、デジタル約款もご利用いただけます。



6. ご契約の後も万全な…
アフターフォロー

ご契約いただいた生命保険が将来しっかりとお役に立てるよう、アクサ生命は生涯にわたってお客さまをアフターフォローいたします。また「My アクサ」の登録によりスマートフォン等からのお手続きも可能です。



「お客さまからの評価」を公開

AXAグループの経営の根幹である「カスタマーファースト(お客さま第一)」を具現化するための取り組みとして、アクサ生命は2017年4月から「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で公開しています。

客観性および透明性の確保を目的に、調査からレビュー・評価の公開まで一覧の管理・運営を第三者機関に委託し、いただいた評価をすべて公開する取り組みは、日本の保険業界では初となります。



保険手続きをされたお客さまに
第三者機関からアンケートを送信



お客さまが評価・コメントを送信



アクサがお客さまの評価・コメント
にすみやかに回答



お客さまの評価・コメントとアクサ
の回答をホームページなどに公開

ビジネスの価値の最大化と成長の加速

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

事業基盤の拡大に向けて

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、中小企業の経営者のリスク対策や事業承継対策、従業員の福利厚生プランの提案などを行うことで、地域において信頼されるパートナーとなることを目指しています。

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・団体に向けた新しい福利厚生のご提供

コーポレートチャネルでは、企業や官公庁などのパートナー団体の従業員および職員の皆さまに、福利厚生制度の導入のサポートを行っています。

少子高齢化問題の深刻化、社会保障制度の変遷、さらなるグローバル化の進展といった急激な外的環境の変化をしっかりと踏まえたうえで、企業や官公庁といったパートナーの皆さまの根本的な経営課題の解決に貢献できる新しい福利厚生制度の構築を目指してまいります。

代理店・金融機関を通じた販売の強化・拡大

パートナービジネスチャネルでは、銀行・証券会社などの金融機関、保険専業代理店、また、保険ショップ・税理士・公認会計士など、全国約3,000のプロフェッショナルな代理店を通じて、個人と法人のお客さまの多岐にわたるニーズに対し、最適なリスクマネジメントと質の高いコンサルティングサービスのご提案を行っています。今後も代理店とのパートナーシップのさらなる強化に注力し、社会的背景を踏まえたソリューションの提供・サポートに努めてまいります。

MCVP統括部のビジネス拡大

MCVP(マルチ・チャネル・バリュー・アップ・プログラム)統括部では、コーポレートマーケットの各チャネルへのアサイン、多くの顧客を保有する企業、媒体とのアライアンス、健康経営を推進しており、2016年度はトータル約2,800回のセミナーを開催し、120,000人以上のお客さまが参加しております。

今後も健康経営等、広く啓発活動を行い、リスク予防や保険を活用した備えの重要性の周知に努め、企業としての社会的責任を果たしてまいります。

商品・付帯サービスの充実



『アクサの「一生保障」の医療保険 プライム60』

正式名称：入院保障保険(終身型09)



『予防・早期治療サポート』

正式名称：重症化予防支援保険(無解約払戻金型)



『患者申出療養サポート』

正式名称：患者申出療養給付保険(無解約払戻金型)

2010年の販売開始以来ご好評をいただいている『アクサの「一生保障」の医療保険 プライム60』は、生涯にわたる医療保障を準備いただけます。さらに、重症化予防をサポートする『予防・早

期治療サポート』と患者申出療養を保障する『患者申出療養サポート』を2016年に販売開始して、これらをセットで保障することにより医療保障の幅がひろがりました。

アクサの資産形成の変額保険
『アクサの「資産形成」の変額保険 ユニット・リンク』
 ユニット・リンク 正式名称：ユニット・リンク保険(有期型)

2015年、『アクサの「資産形成」の変額保険 ユニット・リンク』に2種類の特別勘定を追加し、商品力を強化しました。これにより、お客様の選択肢を拡大し、死亡保障と資産形成のニーズに、より幅広くお応えすることが可能になりました。

アクサの外貨建ての変額終身
『アクサの「外貨建て」の変額終身保険 アップサイドプラス』
 アップサイドプラス 正式名称：利率変動型定額部分付変額終身保険(通貨選択型)

2015年、2種類の外貨(豪ドル・米ドル)から通貨を選択し、「定額部分」と「変額部分」の2階建ての運用を行う『アクサの「外貨建て」の変額終身保険アップサイドプラス』を発売しました。将来のための資産形成と、万一のときのご家族のための備えを同時に実現する商品です。

アクサの治療保障のがん保険
『アクサの「治療保障」のがん保険』
 正式名称：ガン治療保険(無解約払いもどし金型) 上皮内新生物治療給付特約付

2011年より販売している『アクサの「治療保障」のがん保険』は、入院の有無にかかわらず、手術・放射線治療・化学治療・緩和療養まで、多様化した最新のガン治療・ケアを保障します。「入院しないガン治療」が増加している最近の傾向にマッチした商品です。

『アクサメディカルアシスタンスサービス』



アクサ生命は、病気の予防や早期発見から病気になったときの治療などのサポート、治療後の回復や心のケアに至るまで、『アクサメディカルアシスタンスサービス』でお客様を支え、生活の質(QOL)の向上のお役に立つことを目指しています。

大切な人保障スペシャル
『大切な人保障スペシャル アクサの「保障重視」の定期保険 ピュアライフ』
 正式名称：生活障害保障型逡減定期保険特約付 無解約払いもどし金型定期保険

2014年、病気やケガで就業不能状態になったときの備えを低廉な保険料でご準備いただける『大切な人保障スペシャル アクサの「保障重視」の定期保険 ピュアライフ』の取り扱いを開始しました。経営者の皆さまには、事業保障資金の確保や事業承継対策にもご活用いただけます。

アクサの長期保障の定期保険
『アクサの「長期保障」の定期保険 OKライフ』
 正式名称：限定告知型定期保険(低払いもどし金型)

アクサの一生保障の医療保険
『アクサの「一生保障」の医療保険 OKメディカル』
 正式名称：限定告知型終身医療保険(無解約払戻金型)

2012年販売開始の『アクサの「一生保障」の医療保険 OKメディカル』と2014年販売開始の『アクサの「長期保障」の定期保険 OKライフ』は、持病などで保険加入をあきらめていたお客様のニーズに応えた商品です。

- 24時間電話健康相談サービス
- 3大疾病サポートサービス
- 糖尿病サポートサービス
- 優待サービス 郵送検査キット
- メディカルコンサルテーション

メンタルサポートサービス

アクサ生命は、経営課題のひとつである従業員のメンタルヘルス対策をサポートするため、法人のご契約者さま(役員・従業員の皆さま)向けに、対面もしくは電話でのカウンセリングをご提供しています。

「イノベーション・インクルージョン・信頼の文化」を重視する 企業文化の醸成

選ばれる企業となるために、社員の多様性(ダイバーシティ)を受け入れる企業文化を醸成し、働きやすい職場を実現する取り組みを継続しています。

企業文化(カルチャー)の変革に向けた取り組み

生産性の向上を目指した「ワークスマート」の取り組み



「働き方改革(ワークスマート)」をキーワードに、労働の質を重視した企業文化の醸成に向けた取り組みを続けています。2014年に導入した在宅勤務制度の利用者は、2017年5月現在で約200名となり、フレキシブルな働き方となったことで、より多くの社員が能力を発揮できる職場環境の構築が進められてきました。また、多様な働き方を実現するための新たな試みである「New Ways of Working」のアクションのひとつとして、システム部門ではオフィスリノベーションを行いました。生産性の向上やワークライフバランスの改善を目的に業務の見直しや長時間労働の削減、有給休暇の取得推進に取り組むと同時に、オフィスのリデザインを行うなど、全社的に「ワークスマート」の動きが浸透しています。

「第4回アクサ女性会議」の開催

性別に関わらず社員が公平に活躍できる企業文化の醸成に向け、継続的に取り組んでいます。

昨年に続き開催された「第4回アクサ女性会議」では、全国から女性管理職とその候補者、男性社員が参加し、男性社員、女性社員がともに活躍できる職場づくりを推進するためのディスカッションを行いました。

さまざまな取り組みの結果、アクサ生命の女性管理職の割合は、17.3%に上昇しています(2017年4月現在)。



カルチャーアンバサダーが主体となったカルチャーアクションの推進

アクサ生命では、毎年、社員の意識調査を実施しています。全社および部門ごとの調査結果をもとに、各部門を代表するカルチャーアンバサダーが部門内の課題を集約して改善アクションを策定し、担当役員とともに取り組みを推進しています。現在カルチャーアンバサダーは31名となり、課題やベストプラクティスの共有を継続的に行いながら、ボトムアップ方式で各部門の社員の意識改革と企業文化の改善に取り組んでいます。

また、役員向けにカスタマーエクスペリエンスをテーマとしたオフサイト研修を実施するなど、会社全体で「カスタマーファースト」のカルチャーを浸透させるための取り組みが進められています。

ダイバーシティ推進への取り組みによる社員の意識改革

多様な人材を活用し、それぞれの個性や特性を最大限に生かすことで新たなイノベーションを創出し、企業の競争力を高めることが求められています。

アクサ生命は、Disability Inclusion Program(障害を理解する講座)やバリアフリー上映会、ファミリーデーなどの社内研修やイベントに加え、LGBTを支援するTokyo Rainbow Prideのパレードにも参加し、社員の意識向上を図ってきました。

また、ERG(社員の自主的なネットワーキンググループ)を支援することにより、多様な社員の声を経営に活かす取り組みも進めています。

2017年4月には「ペアレントポリシー」の導入により、仕事と家庭の両立を会社がより積極的にサポートする体制も築かれています。



企業の社会的責任を果たすための取り組み

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に組み込み、企業文化の一部とすることで、企業の社会的責任を果たしています。

コーポレート・レスポンシビリティ(CR)活動

リスク啓発活動・研究支援

糖尿病リスク啓発活動

アクサ生命は、2012年からの「世界糖尿病デー」サポートやセミナー等を通じて糖尿病のリスク予防と啓発を行っています。

CR Fixed Income Fund(社会的責任ファンド)

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、資産運用からの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年に創設。「少子高齢化」などの課題解決への取り組みを支援しています。

地域社会の発展に寄与する活動

ブラインドサッカー

2006年からブラインドサッカーの支援を行っており、大会などへの社員ボランティアの派遣のほか、社員雇用やブラインドサッカーの普及・認知向上活動に協力しています。2013年からは糖尿病の早期発見につながる弱視のリスク啓発活動にも力を入れています。



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。宮崎経済の活性化支援、東日本大震災の復興支援を目的としたもので、「みらいをつくろう」のコンセプトのもと、子どもたちの明るい未来を応援するさまざまな関連イベントも実施しています。



CRウィークの開催

AXAでは、年に一度、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「Partners for Better Lives~より良い人生のためのパートナー」をテーマに開催し、多くの社員が啓発活動などに参加しています。

学術研究支援(AXAリサーチファンド)

AXAグループは、人間の生活や社会経済、環境に関わるリスクの理解と予防に取り組む基礎研究を支援する基金「AXAリサーチファンド」をパリに設立しました。これまでに55カ国で531のプロジェクトを支援し、日本国内および海外で活躍する日本人研究者が従事しているプロジェクトに対して、約1億6,600万円を拠出しています。

自然災害による被災地への支援活動

復興支援 寄付キャンペーン「みらいをつくろう」

東日本大震災の被災地を支援するために、2011年から継続して寄付キャンペーンを実施し、日本ユネスコ協会連盟を通じて被災地の未来を担う子どもたちの就学支援などを行っています。

アクサ ユネスコ協会減災教育プログラム

「復興支援 寄付キャンペーン『みらいをつくろう』」の寄付金の一部を、「アクサ ユネスコ協会減災教育プログラム」に提供しています。減災教育に取り組む教員を全国から集め、研修会を通じて減災に関するさまざまな知見をお伝えし、各学校の活動を助成することで、東日本大震災から得た教訓を次世代の子供たちに伝えていくためのサポートをしています。

