

## お客様の声を経営に活かす取り組み

アクサ生命は、お客様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、「お客様の声」を意味します。

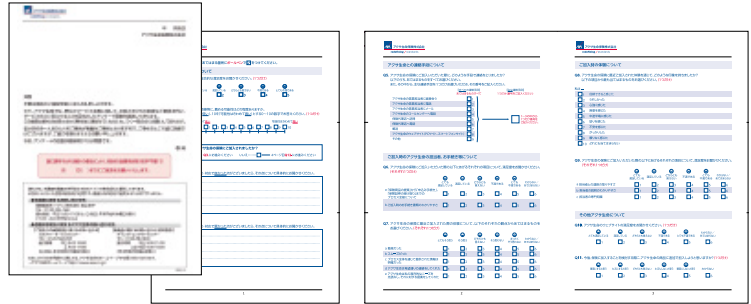
このプログラムを通じてお客様の声を幅広く収集し、

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。

### お客様満足度調査

お客様満足度調査は、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。

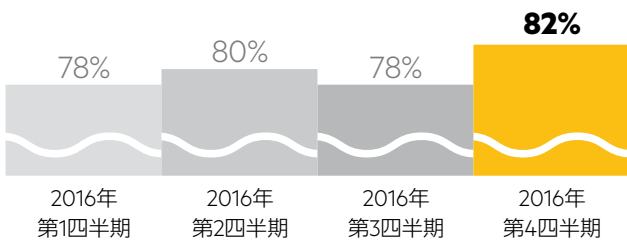
調査結果を統計的に分析し、さらなるお客様満足度の向上、業務やサービスの改善に活用しています。



### お客様満足度調査結果

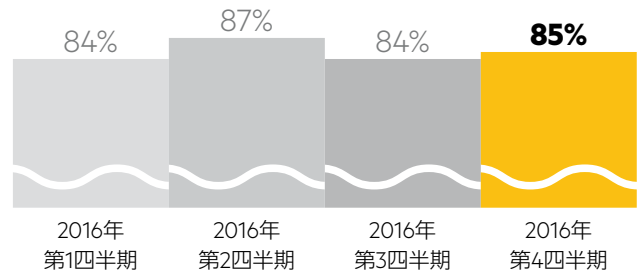
新規にご契約いただいたお客様の総合満足度

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・給付金を受け取られたお客様の総合満足度

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

- 調査対象：以下の条件に該当するお客様
  - ① 新規にご契約いただいたお客様
  - ② 保険金・給付金を受け取られたお客様
  - ③ 契約保全(各種変更)手続きをされたお客様
  - ④ 契約内容通知書を受け取られたお客様

- 有効回答者数(2016年度合計) 16,819名
- 総合満足度は、「とても満足している」「満足している」「どちらとも言えない」「不満である」「とても不満である」の5択のうち、「とても満足している」「満足している」とお答えいただいたお客様の割合

### 新商品・サービス受容度調査

お客様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・ホームページ等の評価調査

お客様に保険のしくみ・保障内容などをお伝えするパンフレットや提案書、お客様が記入する申込書、各種変更手続き用紙などの書類や、ホームページ画面を実際に確認しながら評価いただく調査を行っています。その結果を受けて「お客様にとっての伝わりやすさ」の向上に役立っています。

### 「お客様からの評価」の公開

お客様の満足度に関して、より客観性および透明性を確保することを目的に、「お客様からの評価」を第三者機関(eKomi社)に委託し、いただいた評価をすべて、当社からの返答とともに、公式ホームページから閲覧できる取り組みを開始しました。情報公開を積極的に行うことにより、お客様からの声に迅速に対応し、商品やサービスの品質向上に役立てることを目指しています。

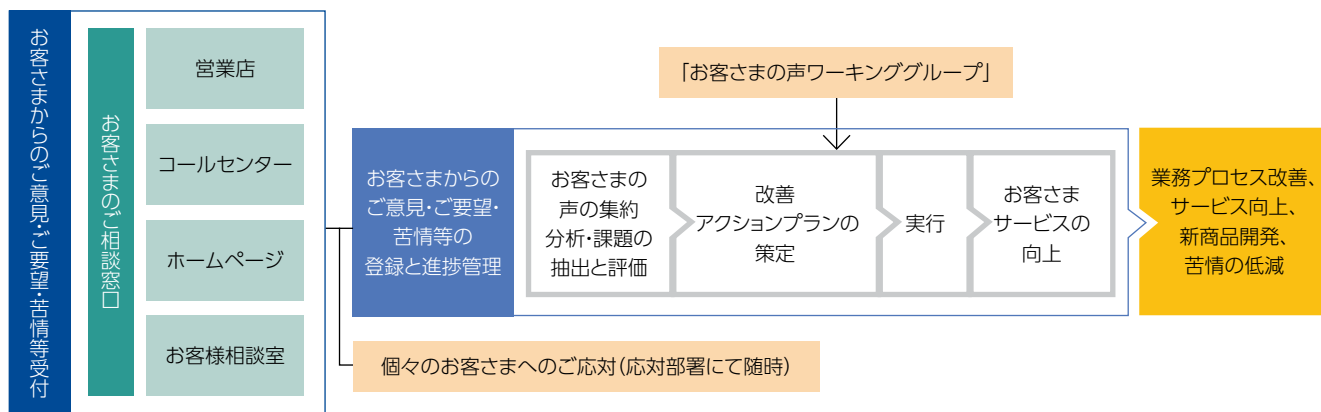
# お客さまの声や苦情を改善に活かす取り組み

アクサ生命は、お客さまの声や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。

## お客さまの声や苦情の管理体制

コンタクトセンター、全国の営業店、本社などにてお客さまからご意見・ご要望・苦情等を受け付けた際に、速やかに関連部署でその内容の共有が行える報告システムを導入しております。お客さまの声を統括している「お客様相談室」は、このシステムに登録された情報をもとに、より迅速かつ適切にお客さまへの対応を行えるよう、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充実のために役立てています。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)を行い、お客さまの満足度向上を図っています。



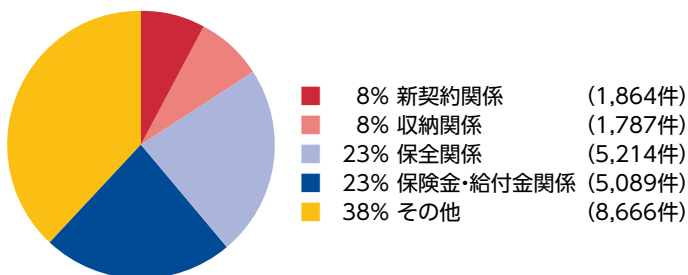
## ご相談件数、苦情の内訳

2016年度のご相談(照会、お申し出)件数

項目	件数
1. 新契約関係	60,486
2. 収納関係	60,681
3. 保全関係	362,133
4. 保険金・給付金関係	263,709
5. その他	224,423
合計	971,432

2016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「不満足の説明があったもの」すべてを苦情としています。



代表的なご不満・苦情への対応事例

保険金・給付金請求	住所変更	各種手続き
インターネットでも受け付けてもらえるようにしてほしい。	住所変更の依頼をしたが、処理が終わったのかが分からない。	ホームページ上の契約者向けのページが探しにくい。
↓	↓	↓
一定のご利用条件の下、ホームページ上での入院・手術給付金の通報受付を行っておりますが、通報受付のみではなく、ご請求に必要な書類等をお客さまにアップロードいただき、ホームページ上でお支払いまでのお手続きを完了させるしくみの構築に着手いたしました。(2017年下期サービス開始予定)	2017年3月より、住所変更をコールセンターの自動応答システムでご依頼されたご契約者さまのうち、ご希望された方に対して、手続き完了後、SMS(ショートメールサービス)にてご連絡するサービスを開始いたしました。	2016年11月に、ホームページの構成およびデザインを一新し、ご契約者さま向けの各種手続きやその他必要な情報を見つけやすいようにいたしました。

## 保険金等支払管理体制の強化

アクサ生命は、これまで保険金等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。

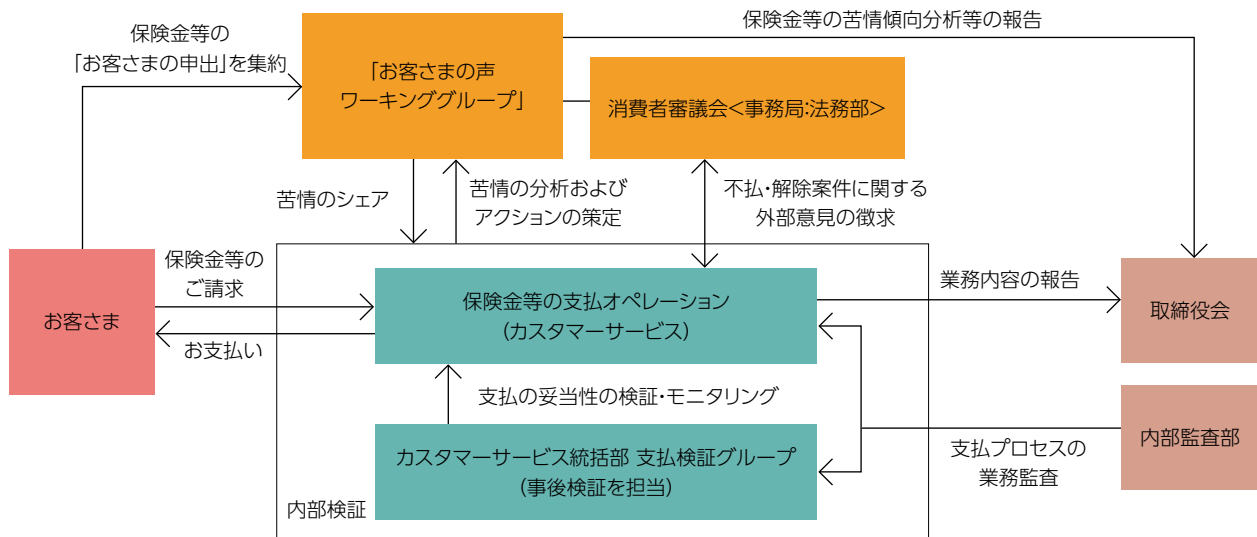
今後も適時適切なお支払いを行うための体制強化・整備に取り組んでいきます。

### 適切な保険金等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等支払業務プロセスの改善

保険金等の支払業務プロセスを見直し、お客さまからのご要望を受けた支払請求の書類を、迅速にお客さまのお手元にお届けできるよう、発送業務の一部機械化等を行っています。

コンタクトセンターへお電話をいただいた際に、支払請求書類の発送日をオペレータから事前にお知らせし、お客さまに到着日の目安を立てていただけるようにしています。

#### 1. 報告、受付

##### 通報受付時の対応改善

コンタクトセンターではピーク時に増員態勢をとるなど、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、お客さまは請求書到着の目安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、封入漏れを防ぎ迅速にお客さまへお届けするため、作成発送業務において一部機械化を導入しています。また、請求書お届けの際に、請求の際にご留意いただきたい事項を説明したリーフレットやご契約の保障内容案内を同封し、保険金等の請求漏れがないかをお客さまご自身でご確認いただけるようにしています。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」を実施しています。

#### 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、支払査定時に機械的なチェックを導入しています。また機械的なチェックに用いられる傷病や手術のデータテーブルの拡充と精度向上に努めています。

#### 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」を導入しています。保険金等の支払可否の判断の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も含めチェックしています。

## 保険金・給付金等のお支払い状況

2016年度、アクサ生命がお支払いした保険金・給付金の件数は、435,349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、お支払いに該当しなかった件数(下記表の「お支払非該当件数合計」)の合計は、

28,949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・給付金等のお支払件数、お支払非該当件数および内訳

2016年度(2016年4月～2017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
お支払件数	13,308	219	435	552	14,514	1,115	219,796	174,023	46	25,855	420,835	435,349
詐欺による取消・無効	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
不法取得目的による無効	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	4	4
告知義務違反による解除	11	1	0	6	18	1	171	163	0	53	388	406
重大事由による解除	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	3	3
免責事由に該当	57	9	0	2	68	2	46	30	0	6	84	152
支払事由に非該当	9	14	141	190	354	2	1,213	25,929	31	829	28,004	28,358
その他	1	0	0	0	1	0	6	8	0	10	24	25
お支払非該当件数合計	78	24	141	198	441	5	1,440	26,134	31	898	28,508	28,949

(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。

## 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等を記載した支払通知書に、対象となる入院期間や手術の施行日等の情報や保障内容説明を併記しています。あわせて請求漏れがないかご確認いただくご案内を作成し、お客さまご自身でより正確に把握いただけ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「請求勧奨管理ツール」により、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を事後検証するため、専門チームを編成し、検証からお客さまへのご連絡までの業務効率性もあわせて改善しています。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を分析し、支払査定の精度向上に活かしています。

## 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。

### 営業社員を通じた情報のご提供

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。

### 会社に関する情報のご提供

#### 会社案内・ディスクロージャー資料

アクサ生命の沿革や概要、業績などをコンパクトにまとめた会社案内をご提供しています。また、公式ホームページにおいて、企業情報やCM、広告活動などの情報を掲載しています。また、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。また、FacebookやYouTubeなどのさまざまなソーシャルネットワークサービスを通じて、広く社会に向けた情報発信を行っています。



### 商品に関する情報のご提供

#### 商品情報のご提供

現在、販売している商品を一冊にまとめた「保険種類のご案内」をご提供しているほか、各商品のしくみや特徴をわかりやすく説明した商品パンフレットをご用意しています。ご契約に際しては、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「保険設計書」をご提供しているほか、ご契約に伴う事項を記載した「ご契約のしおり・約款」をご提供しています。

また、公式ホームページでは、商品やサービスについての情報提供のほか、各商品のデジタル約款の情報開示も行っております。

#### デメリット情報のご提供

「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・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。



### ご契約内容に関する情報のご提供

#### ご契約内容のお知らせ

ご契約者さま宛てに、年に1回、ご加入いただいているご契約の内容を記載した書面をお届けしています。

#### ご契約者さま向けウェブサービス(My アクサ)

ご契約内容の照会や、お手続きの進捗を確認できる給付金請求、控除証明書の再発行などの各種お手続きを、パソコン、スマートフォンで24時間無料でご利用いただけます。また、iPhone/Android専用のスマートフォンアプリでも、サービスをご利用いただけます。



# 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、生命保険会社として業務執行の公平性の確保に向け、コーポレート・ガバナンスの充実・強化を図るとともに、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。

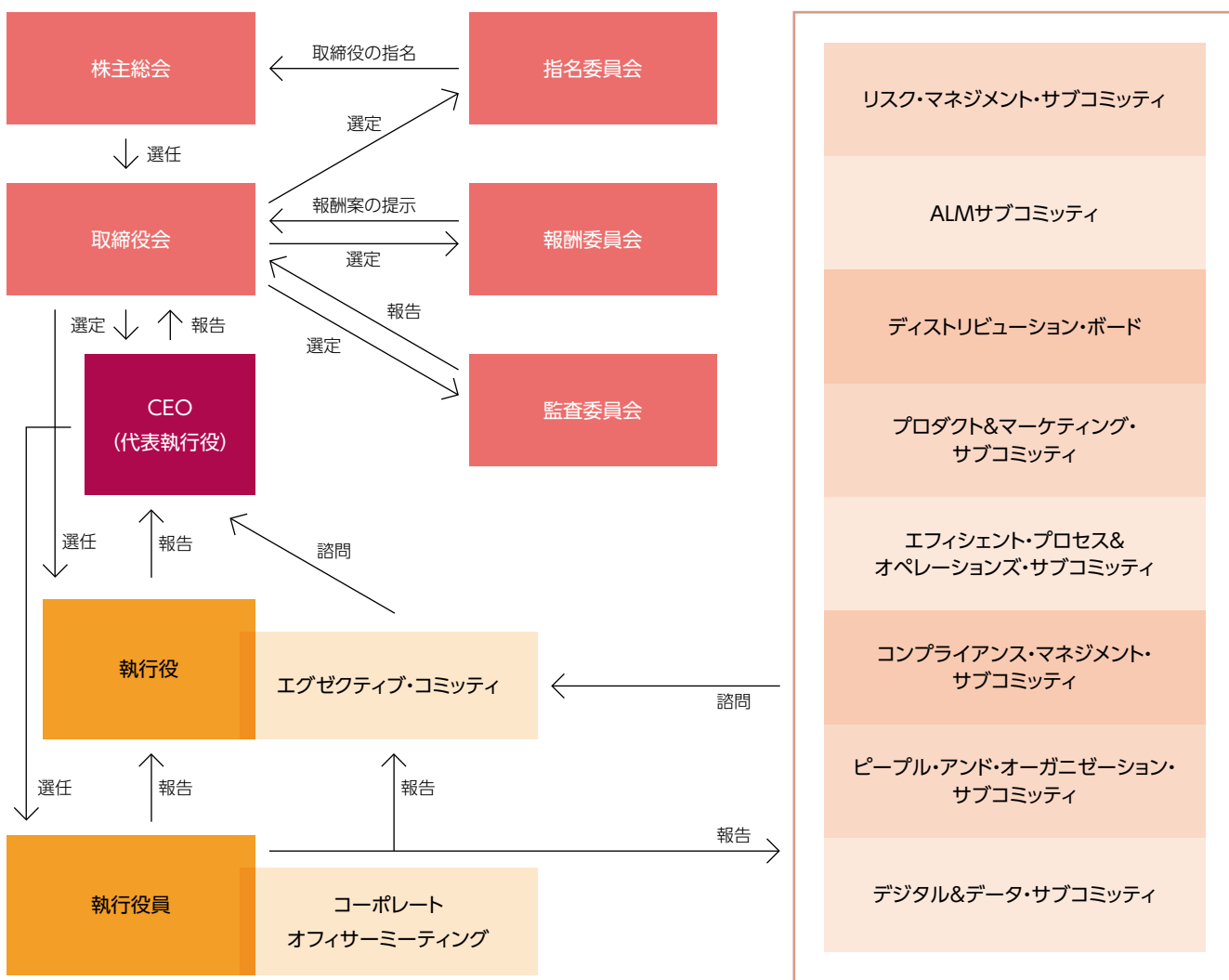
## 内部統制システム向上への取り組み

アクサ生命は、企業価値の継続的な向上のため、コーポレート・ガバナンスの充実・強化を図ることとし、経営の透明性の確保と、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。

2014年のアクサ ジャパン グループ再編に伴い、従来アクサ ジャパン ホールディング株式会社が担ってきた保険持株会社としての機能を発揮すべく内部統制システムの改定を実施しております。今後もアクサ ジャパン グループとして、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・強化を進めてまいります。

## 指名委員会等設置会社のガバナンス

アクサ生命は、監督機能の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日に指名委員会等設置会社(2015年改正会社法施行前の委員会設置会社)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、社外取締役を含め監視機能の強化を図っています。



# コンプライアンス態勢

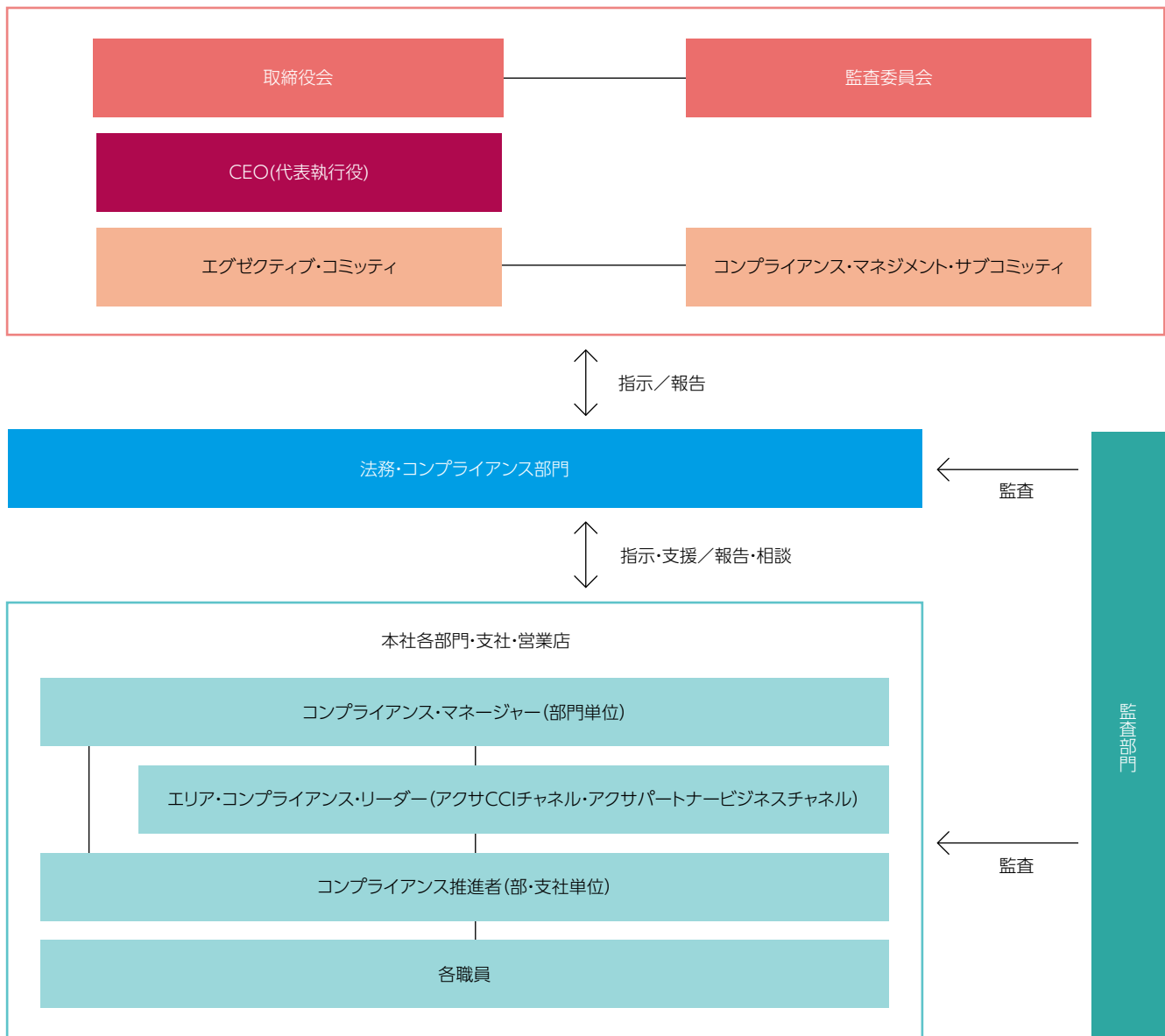
アクサ生命は、生命保険会社に課せられた社会的責任を認識し、お客さまや株主の信頼にお応えするために、コンプライアンス(法令等遵守)に立脚した業務運営を行うことを経営上の責務のひとつとらえ、態勢整備と意識向上に注力しています。

## 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。アクサ生命では、法令などをはじめ、社会的規範を遵守し、公正・堅実な企業活動を行うことを目的として、コンプライアンスを経営の最重要課題のひとつと位置付け、「コンプライアンス基本規則」を定め、すべての役職員に対して、これらの基本方針を遵守するよう徹底しています。

## 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態勢

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、コンプライアンス態勢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態勢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。重要なコンプライアンス事項については、専門機関である「コンプライアンス・マネジメント・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。

加えて、法務・コンプライアンス部門は、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配置・任命し、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。

さらに、全国に店舗が広がる営業チャンネル(アクサCCIチャンネル・アクサパートナービジネスチャンネル)については、エリア・コンプライアンス・リーダーを任命し、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、地域ごとに営業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行っています。

## 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、当社の経営戦略やリスクコントロールの整備状況などの内部環境および規制動向などの外的環境を踏まえて、リスク評価を行い、重点テーマを設定した後、具体的なアクションプランを策定・実施しています。法務・コンプライアンス部門は定期的にこれらのアクションプランの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、正しいコンプライアンス・カルチャーの醸成度合いをはかるために、全役職員を対象にコンプライアンス・サーベイを行い、部門ごとに分析のうえ、具体的改善アクションを策定するなど、PDCAサイクルに取り込んでいます。

## 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」を定め、社内イントラネットなどを通じ全役職員に周知しており、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。また、このマニュアルは法令改正やコンプライアンス態勢などに関する周知徹底を図っているほか、定期的に内容の見直しを図っています。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。

## 内部通報制度の取り組み

法令や会社規程などの違反行為やその恐れを発見した場合に、役職員が速やかに報告できる内部通報制度(コンプライアンスレスキューダイヤル)を整備し、同制度に関するポスターの貼付やカードを全役職員に配布することで周知しています。また電話だけでなく、メール、ウェブ、郵送など複数の経路で報告を受け付けることで、コンプライアンスレスキューダイヤルの活用を促進し、正しいコンプライアンス・カルチャーの醸成に努めています。



# 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付け、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。

## リスク管理の高度化

EEA(欧州経済領域)では、2016年1月に経済価値ベースの保険監督制度であるソルベンシーⅡが導入されています。アクサ生命では、エコノミック・キャピタル・モデルとしてアクサグループのソルベンシーⅡ内部モデル(以下、「内部モデル」といいます)を活用しリスク管理の高度化を推進しています。具体的には、経営判断を要するリスクアペタイトや戦略計画、投資計画、販売施策、新商品開発等を設定・評価する際に利用しています。内部モデルのリスク計測としては、保険引受リスクや資産運用リスクに加え、先進的手法によりオペレーショナルリスクを計量化したSTEC (Short Term Economic Capital)を使用しています。内部モデルの自己資本としては、市場整合的手法で評価されたAFR (Available Financial Resources)を使用し、リスクと資本のコントロールを行っています。

伝統的なリスク管理フレームワークに加えて、自然災害・気候変動、地政学、社会変革、技術革新等の不確実性を有するリスクをエマージングリスクと捉え、中・長期的な経営判断をサポートする取り組みも行っています。また、リスクガバナンスをさらに強化すべく、全役職員に対するリスクカルチャーの浸透に努めています。

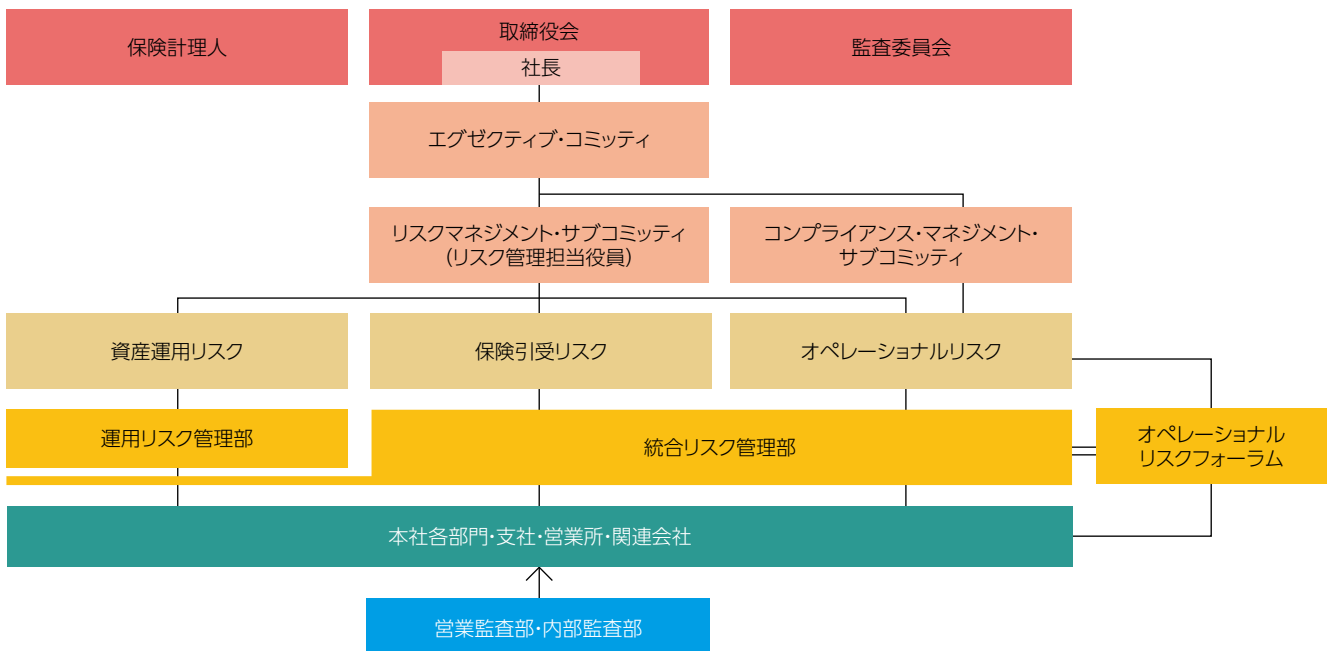
## 保険引受リスク管理

保険引受リスクとは、経済情勢や保険事故発生率(死亡率、入院率など)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、担当所管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・サブコミティと取締役会などに報告し、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ひと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・ラインシュランス・サブコミティの審議・検討を経て決定されます。また取引先の選定にあたっては、主要格付機関の格付けなどをベースに信用力を考慮して行われています。



## 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。また、リスクマネジメント・サブコミティにおいて、保険子会社を含めたグループ全体のリスク管理を実施しています。

## 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、相互牽制機能を確認しています。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、運用と調達の間隔のミスマッチや予想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下記7項目の損失事象に分類されており、アクサ生命のあらゆる部門、業務に内在しています。

- ① 内部不正行為  
内部関係者が関与する詐欺・横領、または規制・法令・社内規則の潜脱を目的とした類いの行為により損失が生じるリスク。
- ② 外部不正行為  
第三者による詐欺・横領を目的とした類いの行為や、サイバー攻撃による顧客情報の流出等により損失が生じるリスク。
- ③ 労務慣行・職場環境  
雇用、健康、安全に関する法令、協定に違反した行為、第三者に対する賠償責任、差別行為により損失が生じるリスク。
- ④ 顧客・商行為  
外部（顧客・取引先）との取引における不適切な行為により損失が生じるリスク。
- ⑤ 物的資産の損傷  
災害その他の事象による有形資産の損失、および有形資産の損害から損失が生じるリスク。
- ⑥ システム障害  
システム障害から損失が生じるリスク。
- ⑦ 業務実行・商品・デリバリー・プロセス管理  
管理・プロセス上の偶発的なミス、取引上のミスにより損失が生じるリスク。

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、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。

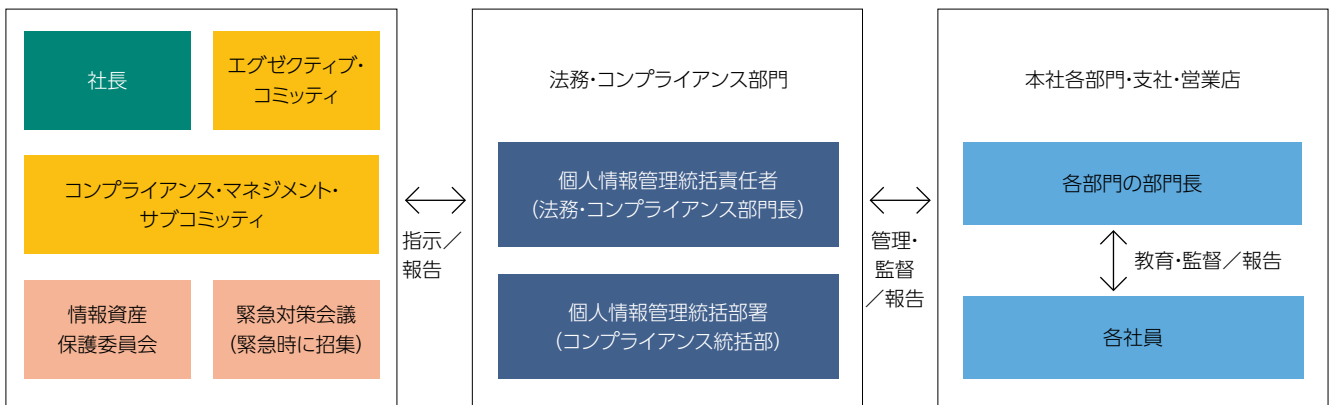
# 個人データ保護について

アクサ生命は、契約のお引受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

AXAグループでは2015年に「グループデータプライバシー宣言」を定め、お客さまの個人情報保護を最も大切なものと位置付けています。そのもとで、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、各部門の長が自部門における個人情報の管理につき監督責任を負い、各社員を教育・監督する体制としています。また、情報セキュリティ部と緊密に連携し、セキュリティのさらなる強化を図っています。



### 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か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きます。

- ・ 保険契約のお引受・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

お客さまに関する情報のうち、マイナンバー(行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(以下、「番号法」といいます))で定める個人番号をいいます。以下同じ)については、番号法に基づき、保険取引に関する法定調書作成事務に必要な範囲内においてのみ利用し、ご本人の同意があっても他の目的には利用しません。

#### 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・個人番号(マイナンバー)・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。

- 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会社およびその子会社)
  - 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
    - ・アクサジャパングループの経営管理のため
  - 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のお取引に関する情報)
  - 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。
  - ・当社は、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。
  - ・当社は、お客さまのマイナンバーについては、番号法に基づき、保険取引に関する法定調書作成事務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、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、ご請求者を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】**

- 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)
- 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】**

お客様相談室  
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】**

(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>

**本プライバシーポリシー(要項)は**

2017年5月30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します。**

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。

## アクサ生命における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。

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躊躇うちよしません。
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に対策を講じています。

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がないように利益相反管理体制を整備するとともに、「利益相反管理方針」を策定いたしました。当社は、この管理方針に基づき、適切に業務を行っております。なお、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。

## 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」を積極的に取り入れ、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構築することで、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。

### 2016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

デジタル化計画の一環で、従来の業務を見直し、標準化、ペーパーレス化を推進するとともに、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伸展してまいりました。営業担当者に加えて、全国の代理店への新契約デジタルシステム基盤の展開を完了しました。

さらに、医務告知査定ツールのデジタル化を完了し、より迅速な契約成立に寄与しております。

#### お客さま視点のサービス

ご契約者さま向けウェブサービス「My アクサ」、モバイルアプリ版「My アクサ」の機能を拡充させました。これまで個別に提供していた一部の投資性商品の「ご契約者さま専用インターネットサービス」を「My アクサ」に統合し、利便性を向上させました。また、お客さまがご自身で保険金・給付金の支払い状況をいつでも確認できるようになりました。

さらに保険金・給付金の請求業務を見直し、紙ベースのマニュアル作業から、デジタル化されたイメージとワークフローによる案件の見える化が可能となり、迅速な保険金・給付金支払いへの貢献が期待されています。

今後、「My アクサ」での保険金・給付金の請求依頼や証明書類・領収書等のアップロード機能を整備し、よりいっそう利便性の向上、効率化を目指します。

#### 安定的なシステム運用

システムのモニタリングを強化することを目的とし、国内にコマンドセンターを設置しました。障害の未然防止、早期発見により、安定したシステム運用を目指しています。

#### コンプライアンスの強化

反社会的勢力の取り組みを強化し、アンチマネーロンダリング・反社会的勢力データベースの拡張と顧客データベースの整備を行いました。

法令への対応を行い、CRS(共通報告基準)に即した顧客データベースの整備を行いました。

### 今後の取り組み

#### お客さまニーズに応えるシステム開発

データを会社の重要資産のひとつとして位置付け、ビジネス価値向上に向けた全社データ戦略と、これに対応したデータに関するIT戦略を定義しました。引き続き、全社的なデータガバナンスプロセスを推進してまいります。

また、ビッグ・データの基盤導入を完了し、データサイエンティストが高度な分析やモデルを構築する環境が整いました。データから得られる知見をお客さまの価値向上につなげる施策を推し進めてまいります。

#### 市場の変化に素早く対応するために

新商品や新しいサービスをより早くお客さまに提供するために、より柔軟で俊敏なシステム開発手法(アジャイル)を全社的に取り入れてまいります。品質を担保しながら、常にお客さまからのフィードバックを取り入れ、市場の変化に対応しながら機能強化を推進してまいります。

#### お客さま視点のサービス

第3者機関を通じて得られたお客さまの声や評価をホームページなどを通じてすべて開示するしくみを構築してまいります。お客さまからの声に迅速に対応し、サービス品質の向上に役立てるとともに、加入検討中のお客さまに対しても積極的に生の声を開示しサービス品質の見える化を進めてまいります。

#### 効率的な業務を実現するシステム開発

ロボットによるプロセス自動化(RPA)を活用し、繰り返し行う単純な手作業をRPAツールで自動化する実証的な調査を行い、業務の効率化を支援してまいります。

## 従業員トレーニング

アクサ生命は、お客さまに最高水準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

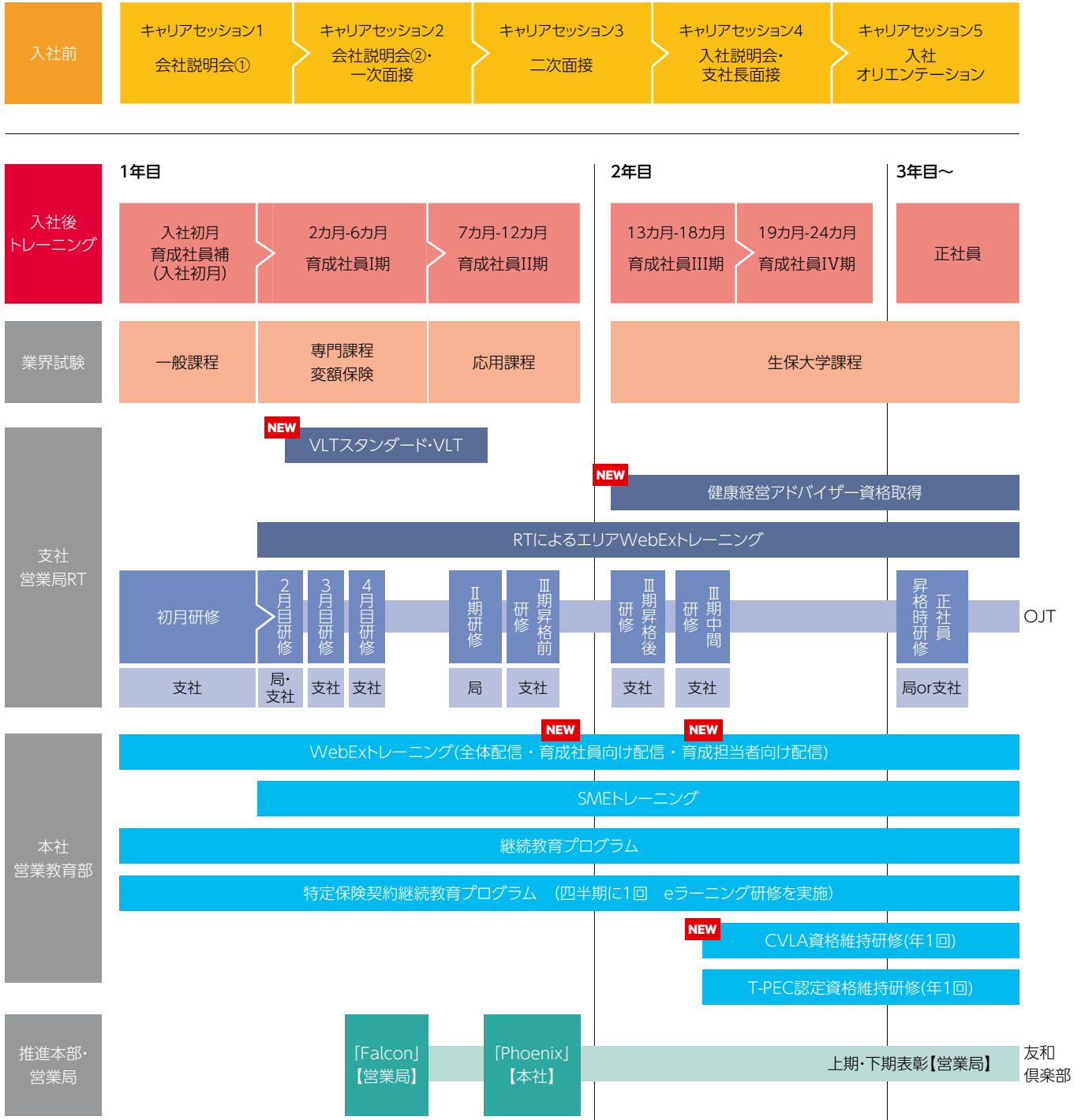
5段階からなる「キャリアセッション」の中で、AXAグループの概要、マーケットの概略などの学習とあわせて、生命保険の社会的役割と職務の理解促進を図っています。

##### 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45カ所の支社で入社後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・局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「Falcon」、実践的なコンサルティングスキルアップを目指す「Phoenix」を実施しています。さらに、TV会議システム（WebEx）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。







■ フィナンシャルプラン 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、フィナンシャルプラン 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

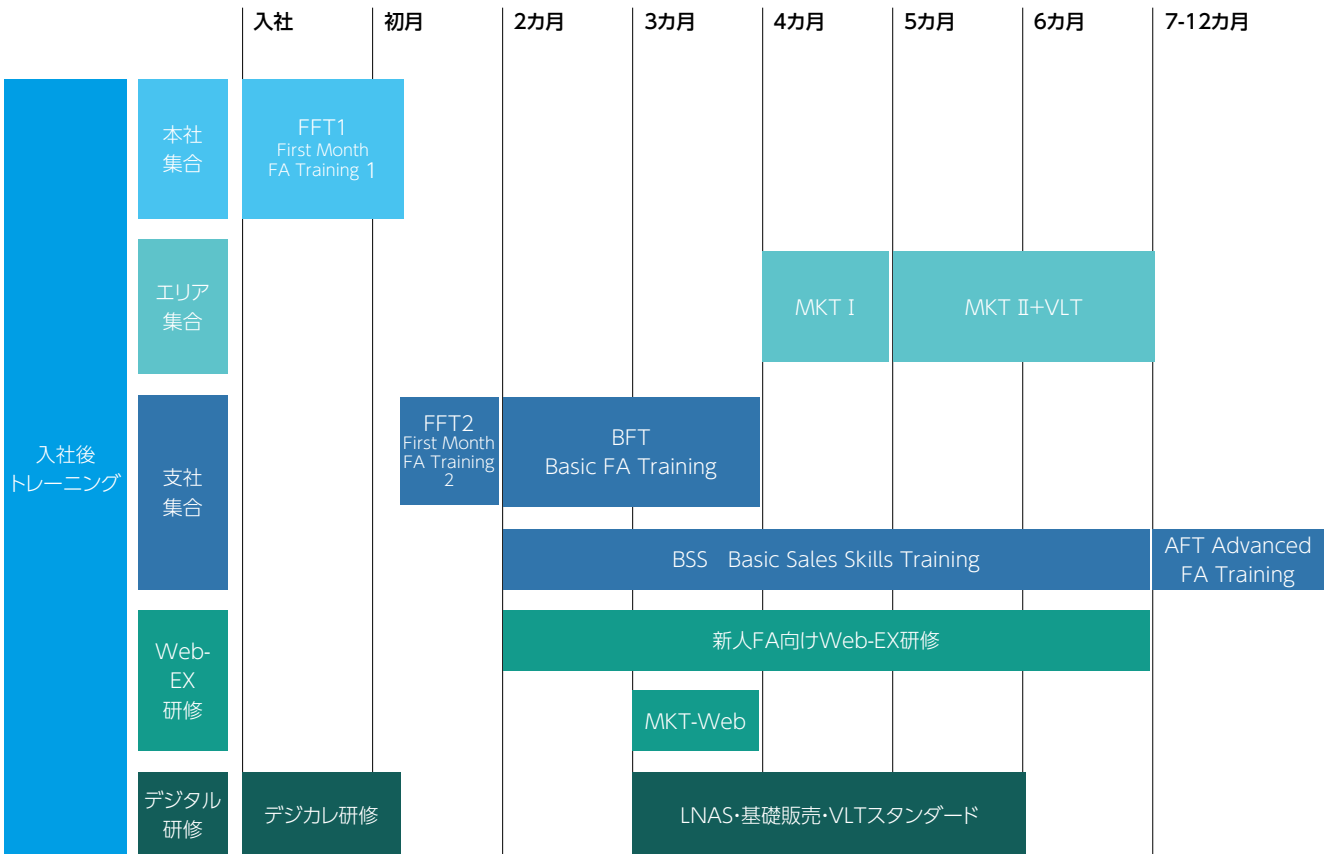
入社初月に、全員が研修センターに集合し「FFT1 (First Month FA Training 1)」を、その後支社において「FFT2」を実施しています。

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。

エリア集合研修としてはマーケット開拓スキル向上を狙いとした「MKT I」「MKT II」を実施しています。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

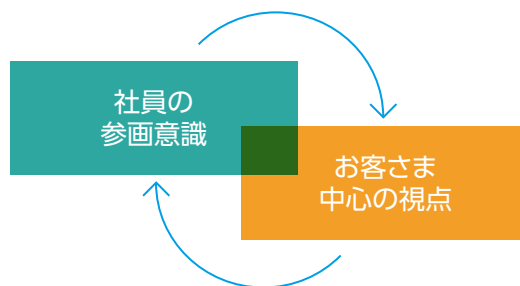
生命保険のプロとして自立できる代理店の育成を目標に、代理店担当社員が一人ひとりの経験・レベルにあわせて個人・法人のリスクマネジメント、社会保険、税務、財務などをテーマとした研修を実施しています。

金融機関代理店

各金融機関の属性やニーズにあわせて、営業担当者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

アクサ生命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、AXA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：内勤社員(マネージャー、スタッフ)

リーダーシップ行動研修

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、AXAのリーダーシップ行動(ビジョン、能力開発、協働、リーダーシップ、お客さま、変革、成果)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。

リーダーシップフレームワークの7つの要素



■ 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：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協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。

また、AXAグループでは、社員を世界共通のリソースと捉え、短期・長期の海外赴任を実施しています。

