

「お客さまが自信をもって、より良い人生を送れるように寄り添う」 パートナーとなるために

お客さまを取り巻く社会的課題を解決し、より良いパートナーとなるための会社変革をすすめています。

2018年度ビジネスハイライト



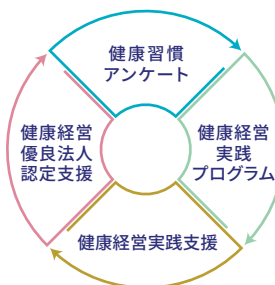
多様化するニーズに応えるための商品・サービスの提供

2018年8月、健康状態に不安を抱えるお客さま向けに『アクサの「一生保障」の医療保険 スマート・ケア with You』^{※1}の販売を開始しました。専用付帯サービスとして、お客さまの健康改善に積極的に働きかける糖尿病重症化予防プログラム・生活習慣改善支援プログラムを新設、提供しています。

また、2019年4月に販売を開始した、『アクサの「治療保障」のがん保険 マイ・セラピー』^{※2}は、多様なニーズに対応した保障の提供に加えて、専用付帯サービスとして、がんの早期発見、治療から社会復帰まで専門的且つ幅広いアドバイスをワンストップでご提供する「がん治療総合窓口ダイヤル」を新設、提供しています。

当社が中小企業経営者を対象に実施した「社長さん白書2018」では、健康経営^{※3}の認知度は向上しているものの、何からスタートしたらよいかわからないという課題が浮き彫りとなりました。こうした企業経営者の声にお応えし、健康経営を効果的・継続的に進めていただくためのサービスとして2019年2月、「健康経営サポートパッケージ」の提供を開始しました。

アクサ生命は、健康経営のPDCA実践支援をはじめさまざまなサービスを提供しています。



※1 正式名称:《限定告知型終身医療保険(無解約払戻金型)》

※2 正式名称:《ガン治療保険(無解約払いもどし金型)》

※3 「健康経営」は、NPO法人健康経営研究会の登録商標です。

アドバイス能力の強化に向けた取り組み

ライフプランのアドバイスツールである「LNAS」は、2018年7月、100歳までのライフプランニングを可能とするなど、「人生100年時代」に対応するアドバイスが提供できるように機能拡充を行いました。

また、2019年3月、法人のお客さま向けのアドバイス能力を強化するために新コンサルティングツール「SME Best Solution (商標登録出願中)」を新たにリリースし、経営者が直面する企業経営上のさまざまなリスクイベントに対する準備状況を確認しながら最適なソリューションの提案を行っています。

デジタル変革の推進と新たなテクノロジーの導入

新契約電子システムである「アクサコンパス」、ご契約者さま向けインターネットサービスである「My アクサ」、代理店支援システム「エージェント・ポータル」の機能拡充や、顧客データベース群を統合する新たなCRMシステムの導入など、お客さまに提供する価値を最大化するために、さまざまな領域におけるデジタル変革をすすめています。

また、ロボットによるプロセス自動化ツール (RPA) や、人工知能 (AI) を搭載したOCR (光学的文字認識) などによる業務効率化、さらに、コンタクトセンターでのサービス向上のために、AIやチャットボットなど、新たなテクノロジーの活用、導入も推進しています。

健康経営の普及推進と実践支援

当社では、高齢化・人手不足等の社会環境の変化を受け、健康経営の普及推進を通じて、企業の生産性向上と持続的発展、従業員とご家族の健康づくりのサポートを行っています。2015年より企業経営者向けの健康経営セミナーの開催、2016年からは全国の社員の「健康経営アドバイザー」認定取得を進め、企業の健康経営の啓発と実践支援を進めています。

また、地方自治体などと連携して健康経営の普及啓発、健康づくりに向けた取り組みを推進しており、2019年6月までに、20を超える自治体と連携協定を締結しました。また、商工会議所や全国健康保険協会 (協会けんぽ) との連携も強化しています。

社会環境の変化に対応したサービスの提供、利便性向上

2018年6月、「家族情報登録」サービスを開始しました。これにより、ご高齢などで保険契約の管理にご不安があるご契約者さまや、多忙で保険手続きができないご契約者さまに代わって、あらかじめ登録いただいたご家族が所定の手続きを進めることが可能となりました。また、災害などの不測の事態によってご契約者さまに連絡が取れない場合には、当社から登録ご家族に連絡できるようにしました。加えて、ご契約者さまやご家族の皆さまに、より一層簡単に給付金のご請求手続きをしていただけるよう、2018年10月より「インターネットによる給付金請求サービス」を拡充しました。

ESG投資やイノベーション創出に向けた投資

AXAグループおよびアクサ生命では、ESG投資に積極的に取り組んでいます。投資先企業のESGの状況を評価して投資判断に組み入れており、健康経営への取り組みはESG評価の項目として採用されています。

また、目の疾患により視機能が極めて弱く、メガネやコンタクトレンズでは視力矯正が困難な“ロービジョン (社会的弱視)”に対する半導体レーザー技術を応用したソリューションなど、社会的課題解決に向けたイノベーション創出のための投資も行っています。



企業の社会的責任を果たすために

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

健康で豊かな生活の実現へ

「健康経営」の普及推進活動

アクサ生命は、「健康経営アドバイザー」認定を受けた社員が企業の「健康経営」の実践をサポートするとともに、商工会議所や地方メディアなどと連携して「健康経営」の普及推進を目的としたセミナーを全国各地で実施しています。



中小企業に向けたシンポジウムの開催

経営者や従業員が疾病に罹患した際のインパクトが大きい中小企業にフォーカスをあて、社会的課題への理解を深めるために、「中小企業における治療と仕事の両立」をテーマにしたシンポジウムを開催しました。また、世界最速で高齢化がすすむ日本社会における「人生100年時代」の課題を提起するために、ベストセラー「LIFE SHIFT」の著者であるリンダ・グラットン氏を迎えて「中小企業における『働き方改革』と『健康経営』」をテーマとしたシンポジウムを開催しました。個人、企業、社会が行うべき備えや取り組みを広く地域社会に向けて発信することにより、企業の社会的責任を果たしていきたいと考えています。



CR WEEKの開催

AXAグループでは、年に一度「お客さまが自信をもって、より良い人生を送れるように寄り添う」という私たちの使命を改めて確認するべく、グループ全体で一斉にさまざまなCR活動に取り組むCR WEEKを開催しています。期間中、日本でも多くの社員が積極的に多様な取り組みに参加しています。



CR Fixed Income Fund (社会的責任ファンド)

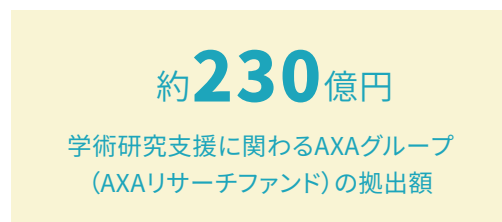
アクサ生命が中心となり、AXAグループの資産運用会社などと協力して、資産運用からの収益の一部を寄付金として拠出する社会的責任ファンド「CR Fixed Income Fund」を2012年に創設。少子化や高齢化による医療環境の変化などに伴う社会的課題の解決に向けた取り組みを支援しています。

学術研究支援 (AXAリサーチファンド)

AXAグループは2008年、「環境」、「健康」、「テクノロジー」、「社会経済」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36の国、国籍数58の研究者が従事する597のプロジェクトに対して約230億円を拠出しています。なお、日本では、5つのプロジェクトに約3億円を拠出しています。



AXA
Research Fund



持続可能な地域社会の構築へ

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みらいを担う子どもたちの就学支援などを行っています。

5億6,000万円以上

東日本大震災被災地支援

※2019年6月時点

アクサレディスゴルフトーナメント in MIYAZAKI

2013年から「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、みらいを担う子どもたちを応援するさまざまな関連イベントも実施しています。



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」に拠出しています。減災教育に取り組む教員を全国から気仙沼市に集め、実地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全国に伝え、次世代の子どもたちの命を守る授業に活かしていくためのサポートを行っています。



38都道府県104校

減災教育プログラムに参加した
小・中・高等学校

多様性を尊重する共生社会の実現へ

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、選手の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。また、2017年から「アクサ地域リーダープログラム with ブラサカ」をスタートし、ブラインドサッカーのクラブチームが独自にクラブ運営できるマネジメント力を身につけ、全国にブラインドサッカーチームの裾野を継続的に広げていくための取り組みも支援しています。



©JBFA/H.WANIBE

アクサ・プライド・ジャパン

さまざまなSOGI(性的指向/性自認)の社員が自分らしく働き生活できるようLGBT当事者とアライ(支援者)の社員が運営する社内ネットワーク(アクサ・プライド・ジャパン)を設け、LGBTへの理解と賛同を表明するステッカーの配布やゲストスピーカーを招いた勉強会の実施、東京レインボープライドへの参加などを通し、社内外への啓発活動を行っています。また、同性カップルでも男女の結婚時と同等の婚姻休暇や慶弔金が支給されるよう社内制度を見直した他、LGBT当事者のお客さまへのコンサルティングツールの開発などを行っています。



AXAバリューに基づいたカルチャー変革を推進するために

「シンプリシティ&エンパワメント」を軸に経営プロセスや組織の簡素化、そして日常の仕事やキャリア構築に対して自律的かつ能動的に取り組み、会社の変革に積極的に働きかけることのできるエンパワーされた社員の育成を可能とするような企業文化の推進を行っています。

多様性を強みにするインクルーシブな企業文化の推進

アクサ生命の企業カルチャー

アクサ生命は、保険ビジネスをPeople Business(人を中心に据えたビジネス)にとらえ、社員の育成がビジネスの成長に直結し、社員と会社がWin-Winの関係を築くことができる企業カルチャーの構築を進めています。

具体的には「Our Commitments - 私たちの誓い」にある行動様式を基盤にしながら、さまざまな経験・能力、高度な専門性を有した新卒からプロフェッショナルまで、多様な人材が、日々の仕事やキャリア構築に対して自律的かつ能動的に取り組み、勇気と自信を持って会社の変革に積極的に働きかけること、また、そのような人材が採用・育成・輩出されるような環境を会社が提供していることを目指しています。自律的かつ能動的な人材が勇気と自信を持って行動できること、すなわちエンパワメントが適切に行われていることによって、社員のパフォーマンスが最大化され、それがお客さまへの最適なサービス提供につながり、Payer to Partnerという私たちのビジョンの達成につながると考えています。

Our Commitments - 私たちの誓い

「Our Commitments - 私たちの誓い」は、アクサ生命の企業カルチャーの基盤であり、カルチャーの重要な構成要素である、社員一人ひとりの行動指針でもあります。

「Our Commitments - 私たちの誓い」をより深く理解するために役員が自らワークショップを開催したり、また各部門においても日々の業務で意識できるような取り組みを実施しています。



カルチャーアンバサダー

アクサ生命では、毎年社員の意識調査(Pulse)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。カルチャーアンバサダー同士で、課題やベストプラクティスの共有を継続的に行い、ボトムアップ方式で各部門の社員の声を経営に生かすための意識改革と企業文化の改善に取り組んでいます。



パフォーマンスマネジメント

アクサ生命の評価制度の特徴は、「成果」と「行動」によって評価される点です。2018年から、新パフォーマンスマネジメントシステム“yes”を導入し、「自分のキャリア形成を自分の手で」をコンセプトに社員の自律的なキャリア形成を後押しします。また、年間を通じて、上司と部下の間でフィードバック(チェックイン)を実施し、目標の進捗状況や能力開発について日常的に会話を持つことで、上司は部下の能力開発をサポートし、適切な行動によって成果を出す企業文化の醸成を目指しています。

女性活躍推進

アクサ生命では、誰もが公平に活躍できる企業文化の醸成に努めています。女性活躍推進については継続的に力を注いでおり、2020年までに女性役員の比率を33%以上にすることを目指します。

6回目の開催となった「アクサ女性会議」では、全国から女性管

理職とその候補者、そして男性社員が参加し、性別に関係なく活躍できる職場づくりを推進するための議論をしました。また、リーダーシップ研修、メンタリングプログラム、スポンサーシッププログラムなども提供しています。



障害者活躍推進

アクサ生命では、障害者の雇用を会社戦略のひとつと位置づけ、通年で採用活動を行っています。特例子会社を設立するのではなく、さまざまな部署で障害のある人と障害のない人が机を並べ、助け合って働いています。そして入社後、障害のある社員が最大限に能力を発揮できるよう、個人のニーズに合わせて細やかな面談の実施、社外支援機関との連携による定着・キャリア形成の支援や、障害を理解する講座（Disability Inclusion Program）の実施などに努めています。また、日本代表選手として活躍しているアスリート社員もおりキャリアとの両立を支援しています。

ワークスマートの実践

「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は、よりフレキシブルで多様な働き方を可能としており、その利便性や効果への理解が浸透してきたことで、利用者は年々増加しています。また、時間短縮勤務制度、コアタイムなしのフレックスタイム制など、就業規則についても多様なニーズに対応できるよう、より柔軟な制度作りを目指して随時見直しを図っています。さらに、躍動的でイノベティブな環境づくりを推進すべくフリーシーティングも拡大しています。ワークスマートの環境整備が進んだことで、仕事と子育ての両立支援の取り組みが高く評価され、2018年に、厚生労働大臣より「プラチナくるみん」の認定を受けました。

多様なお客さまを支えるインクルージョンの実践

アクサ生命では、変革を進める土壌として社員の多様性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。そのひとつが社員の自発的活動（Employee Resource Group）の支援です。現在5つのグループが発足し、イノベーション創出の基軸となっています。バリアフリー上映会、ファミリーデーなどの社内イベントに加え、LGBTを支援する東京レインボープライドのパレードにも参加し、インクルージョンへの社員のさらなる意識向上を図っています。

健康経営

アクサ生命は、2015年4月に「健康宣言」を行い、健康経営を経営戦略に組み込み、社員の健康づくりの推進と生産性向上を両立させるべく、経営改革に取り組んでいます。健康づくりの課題を明らかにするために社員に対して「行動変容アンケート」を実施。本アンケート結果に基づき、「食事・運動・メンタル・がん対策」の4つの項目を柱とした「アクサ・ウェルネス・プログラム」を制定しました。また、健康診断の2次検査や特定保健指導の受診の義務化、長時間労働の抑制、禁煙などを盛り込んだ「健康管理ガイドライン」を制定し、社員の健康増進をサポートしています。

これらの活動が評価され、2019年2月、特に優良な健康経営を実践している大企業や中小企業等の法人を顕彰する制度である「健康経営優良法人・大規模法人部門（ホワイト500）」に3年連続で認定されました。



「お客さま第一」を重視したハイパフォーマンスカルチャーの実現

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、お客さまを第一に考える人材の育成に努めています。

内勤社員トレーニング

アクサ生命の教育プログラムは、AXAバリューを基盤にカスタマーセントリシティを重視したハイパフォーマンスの実現と、多様な社員それぞれの成長とキャリアを支援するために、セルフラーニングカルチャー（自ら学ぶことを奨励する企業文化）を推進しています。各社員が現在の役割において成功し、AXAでのキャリアを主体的に構築することができ、変化に対応しエンパワーされた組織の構築を実現できるリーダーの輩出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）

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のバリューを基礎とした具体的な行動ガイドラインである「Our Commitments - 私たちの誓い」をテーマとした、ソフトスキル研修をさまざまな形で実施しています。

■ 対象：全マネージャー Manager@AXA/AXELERATE

AXAグループは、世界のマネージャーに、グループ共通の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のスキルにフォーカスしたモジュールで構成されたプログラムを通じて、世界中のマネージャーが、個人と組織が持続的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。また、変化に対応し、エンパワーされた組織を実現するためのトレーニングプログラムも、新たに展開しています。



■ 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、国境を越えたAXAグループ共通のリーダーシップ開発を目的に、主にパリ本社で開催されるトレーニングプログラムです。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も取り組んでいます。

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、グローバルに活躍できる人材の育成を目的に、短期・長期の海外赴任の機会を提供しており、次世代リーダーの育成に積極的に取り組んでいます。

■ 対象：全社員 Eラーニング・自己啓発支援

AXAグループでは、社員の多様なキャリア形成や成長へのニーズに応じるために、集合研修のみならず、オンラインを含めさまざまな学習機会・ツールを提供しています。社員自らが主体的にAXAでのキャリアを築くために、キャリア研修や社内インターンシップ、カウンセリング、メンタリングなどのサポートも実施しています。



営業社員・フィナンシャルプラン アドバイザー・代理店向けトレーニング

■ 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1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40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) やSkype for business[※]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。

※ Skype for Businessは、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。



■ 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、各支社によって「FFT (First Month FA Training) 0」を5日間実施し、その後全員が研修センターに集合し「FFT1」を8日間実施、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LNAS[※]完全習得とスキル向上を狙いとした「LST I」、「LST 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、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。

「お客さま第一」の実現に向けて

「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、消費者団体で構成される「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

2019年2月20日改訂

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の5つの基本方針

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・ご意向などにお応えし、お客さまに適したサービスをご提供します。
5. 役員を含む全社員に「お客さま第一」の意識を醸成するための枠組みを構築します。

この5つの基本方針は、全世界のAXAグループ共通の「Our Commitments - 私たちの誓い」[※]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「Our Commitments - 私たちの誓い」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。

※ 「Our Commitments - 私たちの誓い」については、P10をご覧ください。

「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」にかかる評価指標について

「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」の定着度と浸透度を測る評価指標として、当社公式ホームページ上にて公表している「お客さまからの評価」の総合評価（満足度）と、社内意識調査である「社員パルスサーベイ」の結果を活用しています。

これらの結果は、当社公式ホームページで定期的に公開しております。

また、「お客さまからの評価」の結果や寄せられた「お客さまの声」に対しては迅速に対応し、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。

※ 「お客さまからの評価」についてはP22をご覧ください。

総合評価:

4.4 / 5
★★★★☆

「お客さまからの評価」の
総合評価
(2019年4月30日時点)

「社員パルスサーベイ」の結果
社内調査: 2019年1月実施

95%

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、さまざまな方法で寄せられたお客様の声に迅速かつ継続的に対応できるように、強固な管理体制を構築しています。「お客様第一」にフォーカスした経営会議、部門横断的にお客様の声を集約し議論する会議などを通じて、お客様からの声を積極的に活かせるよう努めています。
- (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に、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) 私たちは、募集代理店に支払う報酬の水準について、業績面での評価とともに、ご契約を長期に亘ってお守りすることも評価して設定しております。また、さらなる保険募集活動の品質向上へむけ、上記評価に加えて丁寧なお客さま対応など、募集代理店のお客さまに対する活動全般にかかる「活動品質を評価する体系」を設計し、2019年度に代理店報酬制度へ反映させる予定です。

4. お客様のニーズ・ご意向などにお応えし、お客様に適したサービスをご提供します。

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ご提供します。

5. 役員を含む全社員に「お客様第一」の意識を醸成するための仕組みを構築します。

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「Our Commitments - 私たちの誓い」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。

お客さまの声に迅速にお応えするために

アクサ生命は、お客さまの声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います。

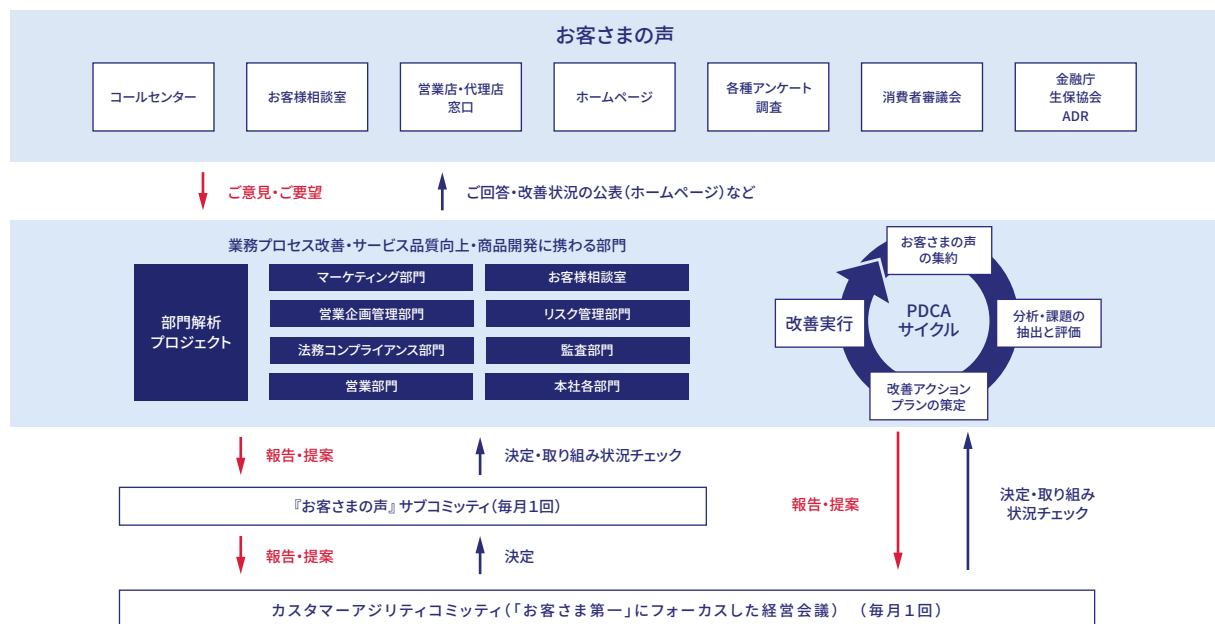
お客さまの声を統括している「お客様相談室」は、このシステムに登録された情報をもとに、より迅速かつ適切にお客さまへの対応を行えるよう、営業店や本社各部門との緊密な連携を図っています。

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っています。また、社内に「『お客さまの声』サブコミティ」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。



お客さまの声とニーズに迅速に取り組むための社内体制



「お客さまからの評価」を通じてのPDCAサイクル

アクサ生命では、各種お手続き（給付金請求手続き、ご契約、保全手続き）の後、お客さまにアンケートをお送りしています。いただいた評価およびコメントは第三者機関であるeKomiを通じて確認を行っており、お客さまにとって最も重要である給付金お受取時およびご契約時のコメントは原則そのすべてを当社ホーム

ページにて掲載しています。

また、内容により直接お客さまにご連絡させていただき、個々の課題の深掘りや解決に取り組むとともに、そこからの学びを会社としての改善アクションに活かしています。

「お客さまからの評価」を通じてのPDCAサイクル



苦情対応マネジメントシステム国際規格「ISO10002」への適合宣言

アクサ生命では、2017年12月11日付で苦情対応に関する国際規格である「ISO10002/JIS Q 10002」（品質マネジメント・顧客満足度・組織における苦情対応のための指針）に適合した苦情対応マネジメントシステムを構築したことを宣言しました。「ISO10002」

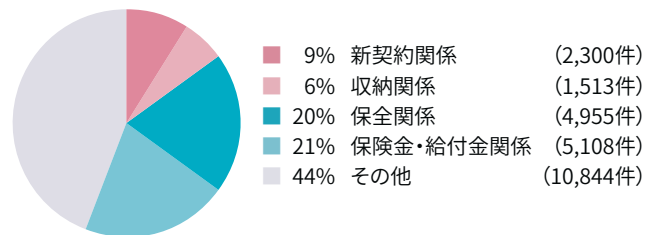
の適合宣言によって、アクサ生命はお客さま本位の業務運営をさらに推進し、お客さまの声を活かして、さらなるお客さま満足度向上に努めてまいります。

ご相談件数、苦情の内訳

2018年度のご相談（照会、お申し出）件数

項目	件数
1. 新契約関係	51,757
2. 収納関係	63,195
3. 保全関係	379,016
4. 保険金・給付金関係	324,115
5. その他	233,527
合計	1,051,610

2018年度に寄せられた苦情[※]の内訳（項目別件数／苦情件数）
※受付時に「不満足の本明があったもの」すべてを苦情としています。



お客さまの声への対応事例

保険金・給付金請求
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。

↓

一定のご利用条件のもと、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サービスを開始しました。

契約者貸付
契約者貸付を利用したが、着金まで日数がかかった。

↓

「My アクサ」のサービスで契約者貸付をご利用いただくと、書面のお手続きと比較して大幅に短縮（最短3営業日）して着金できるようになりました（一部の契約を除く）。また、スマートフォン・PCからのご依頼も24時間・365日可能となっております。

アクサ生命、事業継続マネジメントシステムに関する国際規格「ISO22301」を継続

2019年4月、事業継続マネジメントシステムに関する国際規格である「ISO22301」認証を継続取得しました。アクサ生命は2015年に、日本の生命保険会社として初めて同認証を取得し、また2019年4月現在で同認証を保有する国内で唯一の生命保険会社です[※]。

※ JIPDEC公開情報による（2019年4月1日現在）



BCMS 622484/ISO 22301

多様なお客さまニーズに、多様なソリューションを

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、健康経営の実践支援などを行うことで、「人」と「企業」をお守りし、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や、従業員および職員の皆さま向けの各種セミナーを行っています。

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、健康経営支援プログラムの導入サポートを行っています。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を解決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、保険専門代理店、保険ショップなど、全国約3,000のプロフェッショナルな代理店ならびに銀行・証券会社などの金融機関を通じて、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(マーケティングパートナー)とのアライアンス、健康経営等を推進しており、2018年度はトータル約4,900回のセミナーを開催し、152,000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
スマート・ケア』
正式名称:医療治療保険(無解約払いもどし金型)

 『アクサの「一生保障」の医療保険
スマート・ケア with You』
正式名称:限定告知型終身医療保険
(無解約払戻金型)

変化する医療環境に対応し、2017年、通院治療を重点的に保障する『アクサの「一生保障」の医療保険 スマート・ケア』、2018年、健康状態に不安を抱えるお客さま向けの『アクサの「一生保障」の医療保険 スマート・ケア with You』を販売。付帯サービスや特約の付加により、予防から早期発見・早期治療、リハビリサポートまで、包括的な保障とサービスの提供が可能になりました。


 『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)

病気の初期段階の通院から見舞金をお支払いし、重症化予防をサポートします。

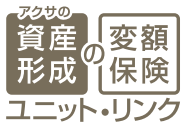
 『患者申出療養サポート』
正式名称:患者申出療養給付保険
(無解約払戻金型)

患者申出療養として実施された療養を受けた場合に保障します。

2016年に販売開始した『予防・早期治療サポート』と『患者申出療養サポート』を所定の医療保険・がん保険にプラスすることで、医療保障の幅が広がります。

 『アクサの「治療保障」のがん保険
マイ・セラピー』
正式名称:ガン治療保険(無解約払いもどし金型)

2019年4月より、最新のガン治療に対応するため、『アクサの「治療保障」のがん保険 マイ・セラピー』の販売を開始しました。新たな「ガン・上皮内新生物一時金特約」でガン診断時にまとまった一時金を受け取ることができ、入院の有無にかかわらず、手術・放射線治療・化学療法・緩和療養まで、多様化した最新のガン治療を保障します。マイ・セラピー専用の付帯サービスを導入し、ガンにかかった後の治療生活の支援のほか、「ガンに罹患しない」ためのサポートも行います。



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

2018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、お客さまの選択肢を拡大し、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」の変額終身保険
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。将来のための資産活用と、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。



ライフ プロデュース(06)
正式名称：年金払定期付積立型変額保険

2006年から販売している「ライフ プロデュース(06)」は、死亡保障を確保しながら積極的な資産形成ができる積立型変額保険です。ライフイベントに応じて保障額や保険料を見直したいというニーズにお応えします。



『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：生活障害保障型通減定期保険特約付
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と万一のときのご家族のため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
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)

2014年に販売開始した『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さまのニーズに応えた商品です。

『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』でお客さまを支え、生活の質(QOL)の向上のお役に立つことを目指しています。



- オンライン健康相談 (Doctors Me)
- 24時間電話健康相談サービス
- セカンドオピニオンサービス
- 糖尿病サポートサービス
- 介護・リハビリサポートサービス
- 郵送検査キットによる血液検査サービス

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、面談もしくは電話でのカウンセリングをご提供しています。

ITやデジタルテクノロジーを活用したお客さまサービス

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

アクサ生命では、世界60か国以上で営業している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。堅牢なIT基盤の整備によって、システムの安定稼働のみならず、サイバーセキュリティの強化、ITコストの最適化、サービスのデジタル化および業務プロセス効率化の促進など、お客さまへの

価値を最大化する取り組みにまい進してまいりました。引き続き、AXAグループのグローバル組織の強みを活かしながらも、日本のお客さまへ質の高いサービスを迅速に提供すべく、国内のアクサ生命独自の組織体制を継続的に強化し、顧客価値のさらなる向上に努めていきます。

2018年度の取り組み

ご契約手続きの利便性を高める「アクサコンパス」

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、「簡単、便利で、ペーパーレス」を目指した手続きを実現し、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ました。2018年2月からは、高性能で軽量な新タブレットPCの使用を開始し、2018年9月からは、保険料引き落とし口座の設定も営業社員のタブレットとお客さまのスマートフォンなどの端末で完了できるようになりました。また、ユニット・リンクをはじめとした長

期分散投資型の商品をお持ちのお客さまの資産ポートフォリオにおけるリスク・リターン特性を考慮し、効果的なアセットアロケーションをシミュレーションする「資産形成」機能を追加するなど、さらなる機能拡充を続けています。これからも営業社員による質の高いコンサルティングと、デジタル機能を活用した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。

ご契約者さま向けサービスの拡充「My アクサ」

2012年からご契約者さま向けにインターネットサービス「My アクサ」を提供しており、サービスの拡充をはかっております。2017年10月より契約者貸付の請求、また2018年3月よりご契約者さまのみでなく、受取人さまからの給付金請求手続きが可能となりました。さらに2019年4月より新契約の証券に同封されるQRコード^{※1}の発行を開始し、これまでの方法よりもさらに簡易に登録いただけるようになりました。

また、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を推進することにより、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。

今後も「My アクサ」での機能を拡充し、いつでもどこでも、ご契約者さまのニーズに応えられるように一層の投資をしてまいります。

※1 QRコードは(株)デンソーウェーブの登録商標です。

「My アクサ」で提供しているサービス

- ご契約内容の照会
- お手続きに必要な書類の発送依頼
- 生命保険料控除証明書の再発行（10月中旬～翌3月末まで）
- 積立金移転・繰入割合変更^{※2}
- 給付金のご請求
- 家族情報の登録・変更
- 住所・電話番号の変更
- 保険料振替口座の変更
- 契約者貸付

※2 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



代理店での契約・保全業務を支える「エージェント・ポータル」

代理店支援システム「エージェント・ポータル」を通じて、代理店の皆さまにお客さまへの最適なサポートを効率的に行っていたけるよう、さまざまな営業支援ツールの提供を行っております。

昨年からは、迅速にお客さま対応をしていただく支援ツールのひとつとして、「保険料の未収納」(2018年10月～)・「新契約の成立、入金、不備」(2018年12月～)、「立替・失効」(2019年2月～)の際に、該当契約の代理店担当者のメールアドレス宛に自動でご案内メールを送信することを開始いたしました。

また、「お客さま本位の業務運営」を推進するため、代理店プロデューサーの皆さまのスキルアップを目的としたeラーニングツール「AGキャンパス」に、2017年10月より特別な変額保険研修コンテンツ「CVLP」の提供を開始いたしました。優績代理店募集人のインタビュー動画、すべてのファンド運用会社の解説など、代理店募集人の皆さまの目線に立った研修教材を提供しており、お客さま満足度のさらなる向上に寄与することを目指しております。

新CRM(カスタマー・リレーションシップ・マネージメント)システム「AXA cockpit 360(商標登録出願中)」

2018年10月、アクサ生命では、お客さまへの価値の最大化を目指し、各種サービスに活用している主要な顧客データベース群

を一つに統合いたしました。これにより、お客さまとアクサ生命の間に存在する、営業担当者、コールセンター、ご契約者さま向けインターネットサービス「My アクサ」など複数のタッチポイントを一気通貫し、お客さまへシームレスなサービスを提供する基盤を整えてまいります。

まずは、この新顧客データベースを活用して、日本全国の営業社員・フィナンシャルプランアドバイザーのための次世代型CRM(カスタマー・リレーションシップ・マネージメント)システムである、「AXA cockpit 360」を開発し、2019年4月より一部地域でパイロット運用を開始いたしました。今後は、国内の全店舗に運用を拡大し、お客さまにご満足いただける価値ある顧客体験の提供に一層努めてまいります。

さらなる業務の効率化に向けて

ロボットによるプロセス自動化ツール(RPA)は全社横断的に適用プロセスを拡大し、業務効率化を推進しています。また、人工知能(AI)を搭載したOCR(光学的文字認識)を利用し、手書きの書類もデジタル化された仕組みで処理できるようにプロセスを再構築してまいります。契約業務や保険金支払い査定業務では、機械学習機能を兼ね備えたシステムを通じ、さらなる処理の自動化・高速化を目指しております。

今後の取り組み

お客さまに提供する価値向上に資するデータ施策

会社の重要資産のひとつであるデータを活用するための全社データ戦略と、これに対応したIT戦略を再定義しました。前述のように、お客さまの情報を、営業担当者、コンタクトセンター、「My アクサ」など、すべてのタッチポイントで共有し、シームレスで質の高いサービスを提供するためのデータベースを構築し、運用を開始しております。また、突然のアクセス数の増加などにも柔軟に対応でき、かつ高いセキュリティを兼ね備えたパブリック・クラウド上にビッグ・データの基盤を再構築し、的確なデータ分析によって高い顧客価値を提供する環境を整えてまいります。

市場の変化に素早く対応するために

2016年より、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であるアジャイルを取り入れてきました。今後は、この動きを全社でさらに加速させ、市場の変化のスピードに柔軟に対応する体制を一層強化してまいります。

セキュアで効率性の高いシステム

アクセスの急激な増大にも迅速かつ柔軟に対応できるように、クラウド環境への移行を推進してまいります。クラウド化の推進により、システムサービスの市場投入時間の短縮、コストの削減を実現します。また、より強固なセキュリティ基盤を包括的に組み込み、システム全体の品質向上を目指します。

イノベーション

お客さまへのサービスのより一層の向上のために、新技術要素を積極的に活用してまいります。保険金・給付金のお手続きや、その他の保全業務において、お客さまのご本人確認を、セキュリティを担保しつつも簡便化するため、生体認証の仕組みを導入する計画を立案しております。また、コンタクトセンターでのサービス向上のために、AIやチャットボットなどを積極的に活用してまいります。新契約業務においても、初回保険料のキャッシュレス化を進めるべく、市場の動向に常に注視しながら、新技術を展開し、お客さまの利便性の向上に努めてまいります。

お客さまがお困りの時に適切にお支払いするために

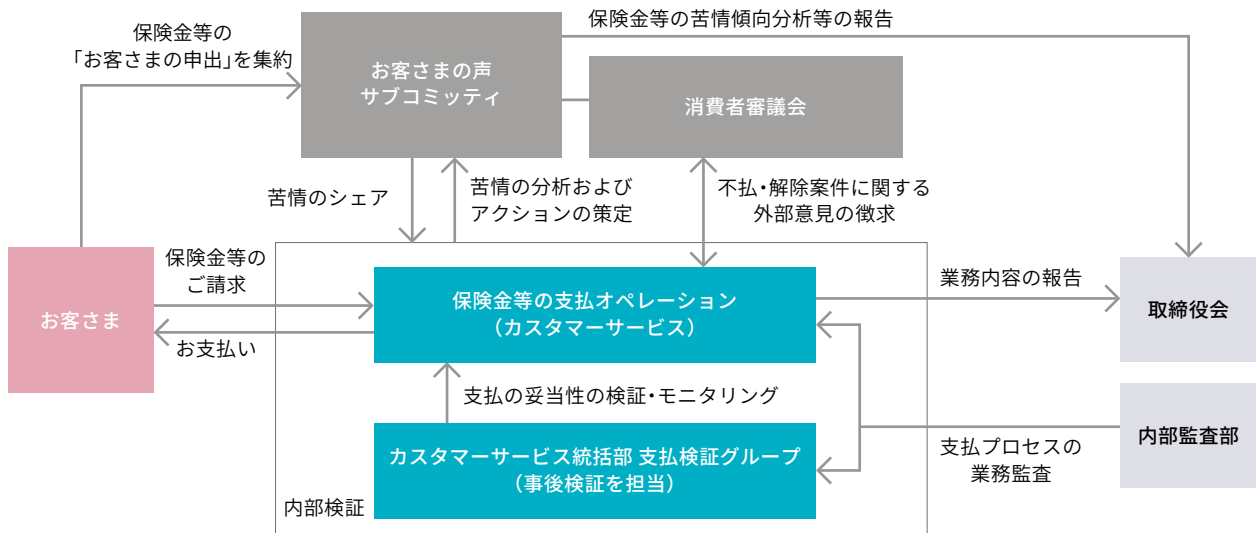
アクサ生命は、これまで保険金等の支払管理体制の整備・強化に向けた数々の取り組みを行ってきました。生命保険会社にとって最も重要な使命は、お客さまに保険金・給付金などを適切にお支払いすることです。今後も適時適切なお支払いを行うための体制強化・整備に取り組んでいきます。

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などを行っています。

入院給付金・手術給付金等の一部のご請求におきましては、インターネットを利用してご請求手続きが完結するプロセスを導入しております。

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、支払い請求では、お客さまが請求書到着の目安をつかめるよう、オペレーターが受付の時点で発送日をお知らせしております。

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

2018年度、アクサ生命がお支払いした保険金・給付金の件数は、484,461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、

31,793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

2018年度(2018年4月～2019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	13,148	228	387	381	14,144	1,099	238,968	192,747	43	37,460	470,317	484,461
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	8	1	1	1	11	0	216	166	1	110	493	504
重大事由による解除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
免責事由に該当	50	6	0	0	56	1	19	17	0	0	37	93
支払事由に非該当	3	6	128	199	336	0	2,088	27,337	22	1,336	30,783	31,119
その他	0	0	0	1	1	0	8	68	0	0	76	77
お支払非該当件数合計	61	13	129	201	404	1	2,331	27,588	23	1,446	31,389	31,793

(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

→ 「請求勧奨システム」による顧客に分かりやすい案内と継続案内管理

支払査定と事後検証の中で、「お支払いができる他の契約」や「追加書類の提出があればお支払いができる可能性のある契約」などを検知し、「請求勧奨システム」により、顧客に分かりやすい案内と継続的な案内管理を行っています。

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検証するため、支払査定部署と独立した専門チームを編成し、客観的で精度の高い検証を維持し、スピーディーにフィードバックを行っています。定期的に検証結果などを分析して、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キングサービスを通じて、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、契約者貸付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。



コーポレート・ガバナンスと内部統制の充実

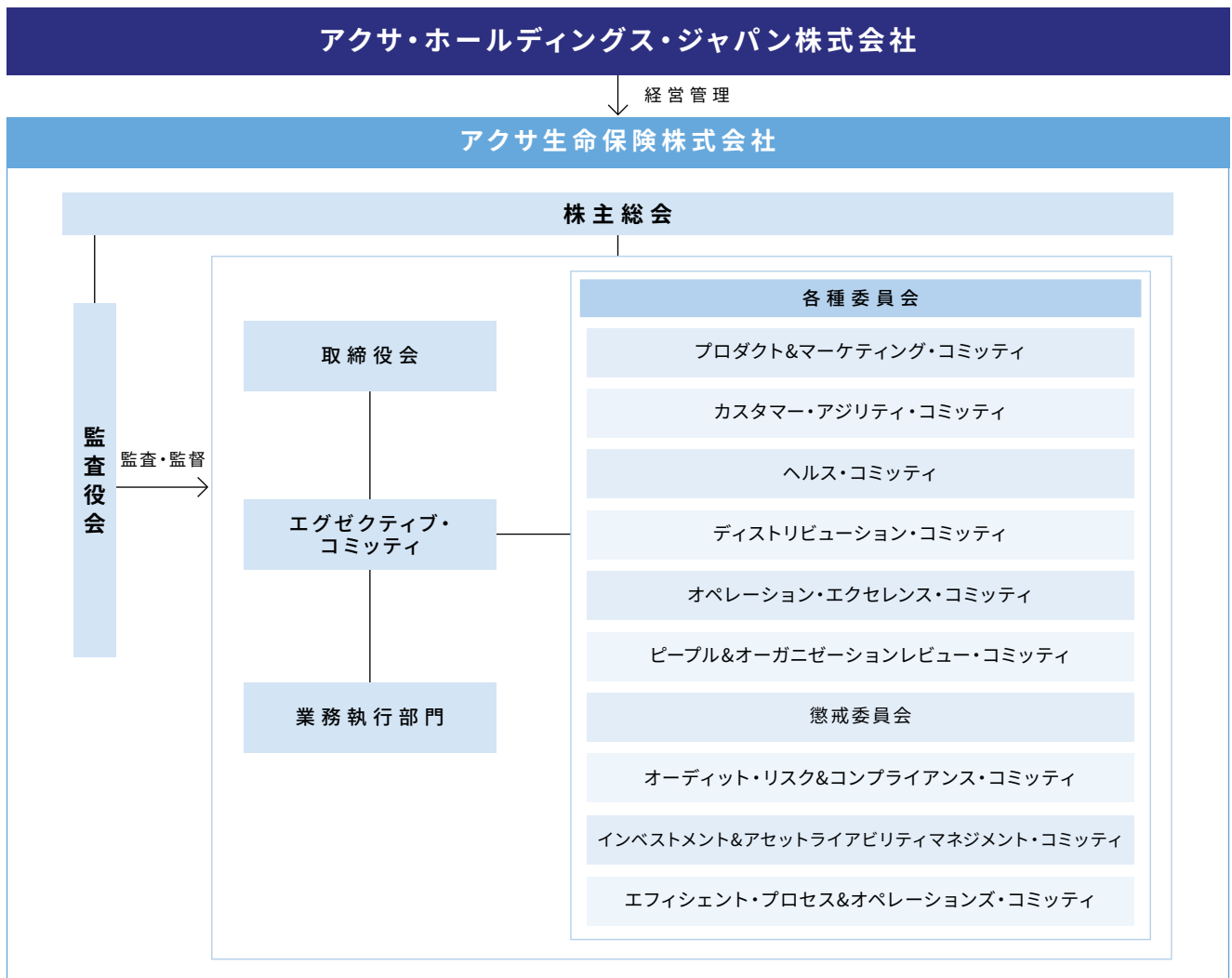
アクサ生命は、企業価値の継続的な向上のため、コーポレート・ガバナンスの充実・強化を図ることとし、経営の透明性の確保と、経営目標の達成に向けた経営監視機能の強化に取り組んでいます。

コーポレート・ガバナンス体制

2019年4月にアクサ・ジャパン・グループは新たに持株会社としてアクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社を設立し、従来アクサ生命が担ってきた子会社管理の機能を持株会社に移管し、アクサ生命はその完全子会社となりました。これに伴い、アクサ生命は保険会社単体としてのより効果的なガバナンス体制の確立をめざし、監査役会設置会社へ移行致しました。また、取締役の業務執行を補佐し、日常的な業務執行の責任を明確化することで、迅速かつ適切な意思決定を行うための体制として執行役員制度を採用しております。

内部統制システム

アクサ生命は、監査役会設置会社への移行に伴い、内部統制システムを一部改編し、監査役監査の実効性を確保するための体制を整備しております。また、各役員間の有機的な連携を図るため、代表取締役および役付執行役員をメンバーとするエグゼクティブ・コミッティ、並びに、その他各種コミッティを設置することにより、より適切な業務運営体制の構築ならびにコーポレート・ガバナンスの強化に努めるとともに、今後も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・強化に取り組んでおります。



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。

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、全役員に対するリスクカルチャーの浸透に努めています。

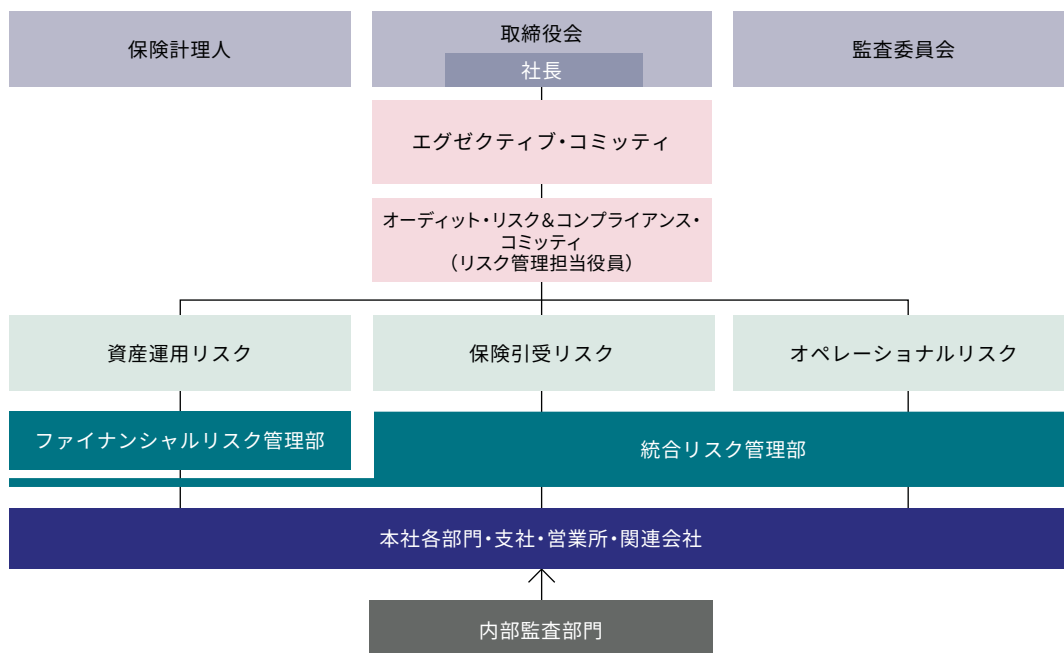
リスク管理の高度化

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AXA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

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、オーディット・リスク&コンプライアンス・コミッティにおいて、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。

リスク管理部門では、財務報告の内部統制の評価プログラムに加えて主要な内部統制を対象にその有効性を検証するための評価プログラムも実施しており、内部統制の評価態勢の強化を継続的に図っております。



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ファイナンシャルリスク管理部を設置し、相互牽制機能を確保しています。ファイナンシャルリスク管理部は、資産運用に関するリスクの管理、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、運用と調達の間で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。

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、その結果をオーディット・リスク&コンプライアンス・コミッ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・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。

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

システム障害および情報セキュリティ脅威によるシステムの侵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&エマージングリスク・マネジメント・サブコミッティを開催し、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。

コンプライアンス態勢

アクサ生命は、お客さまを含むあらゆる人々と長期的な信頼関係を築き、維持することが私たちの使命と考えています。そのため、コンプライアンス（法令等遵守にとどまらず社会的良識に従って高い企業倫理をもって行動すること）を経営上の重要な責務のひとつととらえ、態勢整備と意識向上に注力しています。

AXAのコンプライアンス態勢

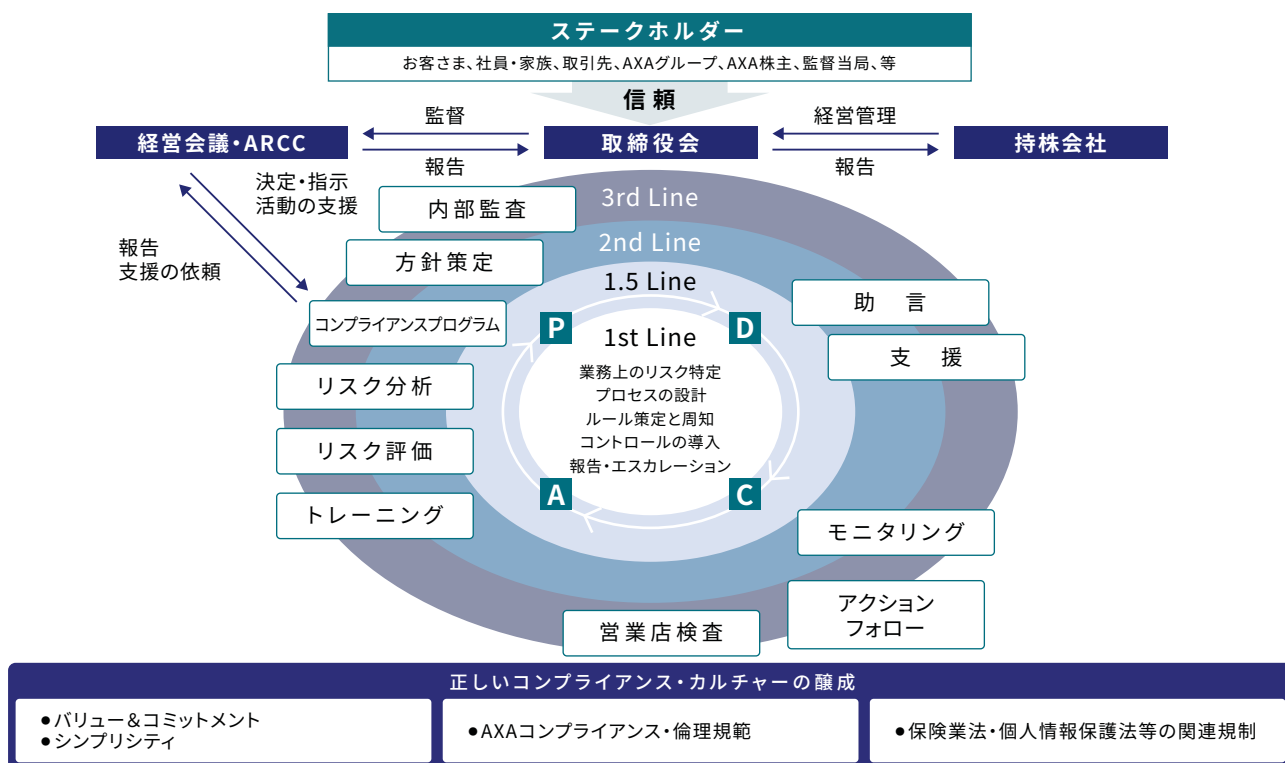
AXAグループは、全AXAグループ社員が守るべき「AXA Compliance & Ethics Code (AXAコンプライアンス・倫理規範)」を定めています。2019年、昨今のグローバルな社会環境の進展をふまえてリスクの変化に応じた重要項目を整理し、社員がコンプライアンスと倫理をより理解し体現しやすいようにシンプルかつ明確に原則を示すものとなりました。アクサ生命もこの規範にしたがって高い企業倫理を実現し、お客さまの信頼にお応えするよう努めています。



AXAグループでは、コンプライアンスに関するグループ共通のスタンダードを定め、社員の倫理、顧客保護、個人情報保護、金融犯罪を含む観点で、定期的に各グループ会社のコンプライアンス推進状況をモニタリングしています。また、AXAグループでは、Three lines of defense (3つの防衛線) にもとづきコンプライアンス・ガバナンスを整備しています。これにしたがい、アクサ生命では3つの防衛線を次のように整備しています。

一人ひとりの社員には、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があります(第一防衛ライン: First Line of Defense)。コンプライアンス担当部門は、第一防衛ラインによるコンプライアンス実践を支援し、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、オーディット・リスク&コンプライアンス・コミッティ (ARCC) や経営会議を通じ、定期的に経営層がモニタリングし、必要な指示を行っています。加えて、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、さらに、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。



コンプライアンスリスク評価と コンプライアンスプログラム

AXAグループではグループ内共通のフレームワークにより、社員の倫理、顧客保護、個人情報保護、金融犯罪などの観点でコンプライアンスリスクを定期的に評価し、リスクに応じた改善アクションを策定・実施・モニタリングしています。

アクサ生命では、コンプライアンスリスク評価の結果をふまえ、年間実践計画「コンプライアンスプログラム」において、リスクに応じた実効的なアクションプランが策定・実施されることを確保しています。アクションの進捗状況は、オーディット・リスク&コンプライアンス・コミッティ (ARCC) 等で経営層が定期的にモニタリングしています。

また、全社員を対象に「コンプライアンス・サーベイ」を行い、部門ごとのコンプライアンス意識と課題認識を分析のうえ、改善アクションを実施しています。

コンプライアンス教育・研修の取り組み

アクサ生命では、コンプライアンスの考え方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社員に周知しており、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、各社員の日常業務で発生するような事例を紹介しています。

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、全社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

アクサ生命では、法令や会社規程などの違反行為やそのおそれを見つけた場合に、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、社内に周知しています。コンプライアンスレスキューダイヤルは、匿名でも報告できる窓口として、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、問題が小さな段階に早期に報告され、早期に是正することを図っています。また、通報者の不利益取り扱いを禁止するなど通報者の保護を図り、安心して報告できるように配慮し厳正に運用しています。



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。

マネー・ローンダリング等防止／反社会的勢力との関係断絶

アクサ生命は、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与等(マネー・ローンダリング等)防止、並びに反社会的勢力との関係断絶が公共的使命を担う生命保険会社としての重要な責務と認識し、これを経営上の最重要課題の一つと位置づけ、以下のように内部管理態勢を構築し、業務を遂行しています。

組織体制

アクサ生命の経営陣は、マネー・ローンダリング等防止対策／反社会的勢力対応の重要性を認識し、法務・コンプライアンス部門の担当役員をマネー・ローンダリング等防止対策／反社会的勢力対応の統括責任者に任命し、主体的かつ積極的に関与するとともに、その取組みを社員に浸透させることにより、管理態勢の強化を図っています。

アクサ生命は、法務部をマネー・ローンダリング等防止対策／反社会的勢力対応の統括部署と定めて一元的な管理態勢を構築し、対応方針を策定・管理のうえ、組織横断的に対応しています。アクサ生命は、お客さまや社員がマネー・ローンダリング等および反社会的勢力との関係に関与すること、または巻き込まれることを防止するため、AXAグループの取組み指針、会社規程、国内外の諸法令・規制等に基づき、本人確認、スクリーニング等の措置

を適切に行うとともに、不断の検証と対応の高度化に努めています。

外部組織との連携

アクサ生命は、当社が提供する金融サービスを不正に利用されることを防ぐため、警察当局、暴力追放運動推進センター、弁護士その他外部専門機関との連携に努めています。

疑わしい取引の届出

アクサ生命は、疑わしい取引が判明した場合、法令等に従い、適時適切に当局に届け出しています。

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の有っ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、代表取締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。

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

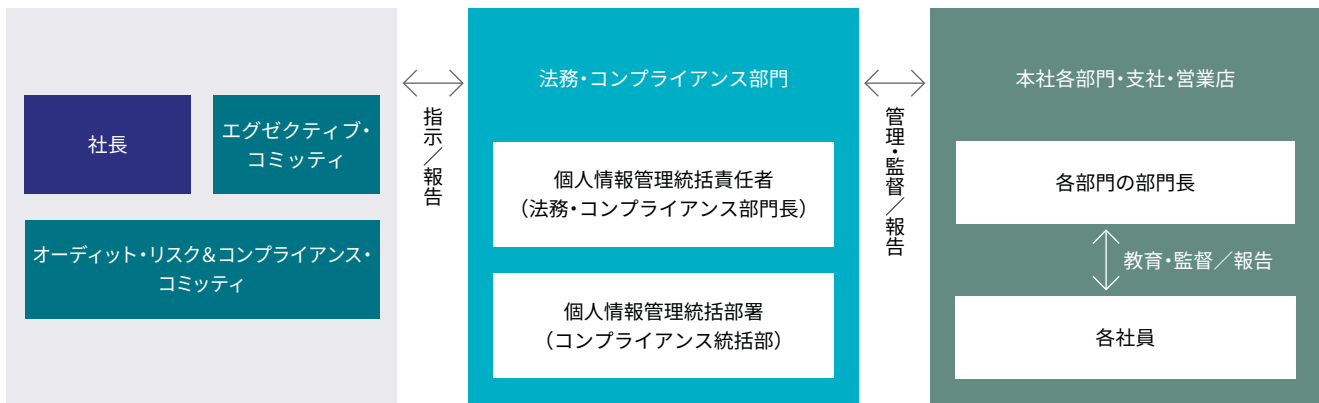
AXAグループでは「グループデータプライバシー宣言」によりお客さまの個人情報保護を最も大切なものと位置付けています。また、AXAグループは、保険グループとして世界で初めて、French Data Protection Authority (CNIL)とEU域内データプライバシー機関の認証を受けた国際的な個人情報保護の標準Binding Corporate Rulesを採用しました。各国の個人情報保護規制にもとづくベストプラクティスをグループ内で共有し、セキュリティ措置の継続的改善に努めています。

これにもとづき、アクサ生命では、個人情報保護の基本方針である「プライバシーポリシー」を定め、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

報の管理責任を負い、日常的に社員を教育・監督する体制として

います。また、個人情報の紛失・漏えいを防ぐために、次のような安全管理措置を講じています。

- 全社員向けに個人情報の取扱いについて定めた「個人情報保護マニュアル」を作成し、日常的な個人情報の取扱いで留意すべきポイントを周知しています。また、定期的な教育研修を通して意識向上を図っています。
- 社外からの不正アクセス対策や、社内でのアクセス権の制限、データの不正持出し防止策を実施しています。
- 業務委託先の選定や管理につき、委託元部署だけでなくとどまらず個人情報管理統括部署やセキュリティチームにより専門的観点でのレビューや監督を実施しています。



AXAグループデータプライバシー宣言

AXAグループの使命は、お客さまがより安心して生活できるよう、お客さまご自身とご家族をさまざまなリスクから守ることにあります。この使命をはたすために、お客さまからお預かりした情報は、お客さまへのサービス向上のために利用させていただいております。

今日、お客さまよりお預かりする膨大なデータの集積によって企業は、ひとりひとりのニーズに即したよりよい商品やサービス、簡便な手続きをお客さまに提供することが可能となりました。

そしてこれらを実現する上で、AXAグループはお客さまの個人情報を保護することが最も大切であると考えています。これにより、AXAグループでは個人情報の取扱いに関する方針を公表いたします。

個人情報の保護についてのコミットメント

AXAグループは、お客さまの個人情報が不正に利用・開示されないように安全管理措置を講じることをお約束いたします。

AXAグループは、データの安全性を管理・監督する個人情報管理部門とデータ・プライバシー・オフィサーのネットワークをグローバルレベルで設置しております。(注)

(注) AXAグループは、国際的な個人情報保護の標準として認められる、French Data Protection Authority (CNIL)とEU域内15機関の認証を受けたBinding Corporate Rulesを採用した世界初の保険グループです。

個人情報の利用についてのコミットメント

AXAグループは、お客さまが直面するリスクに深く精通することによって、最新の

予防策と解決策を提供します。そのために各国の法令にしたがい適切にお客さまの個人情報をお預かりし、利用することを約束いたします。

AXAグループは、お客さまの個人情報を取扱う全従業員、営業社員、サービス提供会社が個人情報の機密性を確保するための適切な体制を整備いたします。

AXAグループがお預かりする個人情報は、お客さまの信頼にもとづいて、ご契約時ならびにご契約期間を通じて、お客さまからご提供を受けるものであり、AXAグループ以外の第三者には譲渡いたしません。

対話と透明性についてのコミットメント

AXAグループは、お客さまのお申し出に応じて、お預かりしているお客さまの個人情報の概要を提供します。またデータを正確に保つとともに、不正確なデータを発見した場合は速やかに訂正いたします。

AXAグループは、国際的な保険グループにおけるリーディングカンパニーとして、個人情報保護に関する政策機関および関係機関との対話を通じて積極的に社会的責任を果たします。

AXAグループは、これらのコミットメントを遵守し、個人情報保護をとりまく今後の動きに対応し、それに応じたお客さまのニーズの変化にも対応してまいります。

さらに詳しい情報は、プライバシーポリシーをご参照いただくか dataprivacy.alj@axa.co.jp にお問い合わせください。

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。

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役員

- 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。