

PRESS RELEASE

2017年4月17日

国内保険業界初！※1

アクサジャパン3社、「お客さまからの評価」を公開

アクサ生命保険(東京都港区、代表執行役社長 兼 CEO:ニック・レーン)、アクサ損害保険(東京都台東区、代表取締役社長 兼 CEO:藤井靖之)、アクサダイレクト生命保険(東京都千代田区、代表取締役社長:斎藤英明)(以下、アクサジャパン3社)は、「お客さまからの評価」(顧客満足度の調査結果)をタイムリーに公式ホームページから閲覧可能※2とするスキームを導入することをお知らせします※3。

客観性および透明性の確保を目的に、調査からレビュー・評価の公開まで一連の管理・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。

本取り組みにおいてアクサジャパン3社は、保険契約の締結や給付金請求などの手続きをされたお客さまに対し、第三者機関であるeKomi社を通じて満足度調査を実施します。調査は簡易アンケート式で、対象のお客さまに、eKomi社がSMSまたはEメールにて直接送付し、ご回答いただいたレビューや評価は、アクサジャパン3社それぞれの返答とともに、そのまま公開されます。

お客さまによるレビューや評価の公開は、レストラン業界やホテル業界などの他業界ではすでに導入され、消費者の購買決定プロセスに大きな影響を与えています※4。本取り組みでは、情報公開を積極的に行うことによって、保険加入を検討中のお客さまに、より納得してご契約いただくことだけでなく、お客さま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。

また、本取り組みは、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)」を具現化するために、グループ全体で実施するアクションの一環です。日本は、グループにおいて世界 6 カ国目の導入国であり、グループが世界で培った知見を活かし、アクサジャパン 3 社で足並みを揃え、取り組むことを決定しました。

アクサジャパン3社は、本取り組みを通じ、ますます多様化するお客さまの声により真摯に耳を傾け、ニーズに合った商品やサービスでお応えすることによって、お客さま満足度のさらなる向上に努めてまいります。そして、革新的で最適なソリューションをご提供することによって、お客さまの安心でより良い人生の実現をサポートしてまいります。

※1: お客さまからのレビュー・評価の収集から公開まで、業務委託先である第三者機関のルールに完全に則った運営を行うという点、原則すべてのコメントを公開する点、また、お客さまからのコメントに速やかに回答するという点で、日本の保険業界では初の取り組みとなります。(2017年4月17日現在 当社調べ)

※2: アクサ生命ならびにアクサ損害保険は会社の公式ホームページ上に、アクサダイレクト生命は公式ホームページからリンクする eKomi 社の評価サイト上に公開します。

※3: アクサ生命は4月18日開始、アクサ損害保険ならびにアクサダイレクト生命は近日中に開始の予定です。

※4: 参考文献:総務省「平成28年版 情報通信白書」

■ 「お客さまからの評価」プロセス



■ 「お客さまからの評価」イメージ ※以下はアクサ生命のホームページです。

AXA アクサ生命
redefining / standards

Welcome to AXA Life Japan | 検索

商品ラインナップ | ぴったりの保険選び | 保険のキホン | アクサを選ぶ理由 | **ご契約者さま** | My アクサ | ツイート | G+

HOME > お客さまからの評価 - お客さまの声、すべて見せます - アクサ生命にいただいたお客さまからの評判や評価 -

総合評価: **4.6/5**
★★★★★
494 件のお客さまからの評価
Powered by eKomi The Feedback Company

★ 5つ	69%
★ 4つ	20%
★ 3つ	7%
★ 2つ	3%
★ 1つ	1%

お客さまからの評価
お客さまの声、すべて見せます
アクサ生命にいただいたお客さまからの評判や評価

いただいたお客さまからの評価は、第三者機関であるeKomiを通して確認を行い、原則的にそのすべてを掲載しています

494件のレビュー [リセット](#)

青森のガン初心者
★★★★★
2017/03/01

担当の***さんがとてもこまめに対応してくれました。

アクサ生命からの回答
青森のガン初心者様 社員への温かいお言葉をいただきありがとうございます。今後ともアクサ生命をよろしく願っています。 お客様相談グループ

2017/03/01

保険金請求するに当たって、書類が不備であった、こちらは、きた書類を記入して、送ったが一部入金が無かったから、電話したら書類が不備だったのでまた書いて送った、二度手間だった。

アクサ生命からの回答
ご回答ありがとうございます。お手数をおかけしてしまい誠に申し訳ございませんでした。ご提出いただいた診断書・領収書等の書類でお支払に必要な事項が確認できれない場合には、追加のご提出や不備の解消をお願いすることもございますが、なるべくご負担なくお手続きいただけるよう、このご意見を今後の業務運営の参考とさせていただきますたく存じます。今後ともよろしく願っています。 お客様相談グループ

[元に戻す](#)

アクサ生命について

アクサ生命は AXA のメンバーカンパニーとして 1994 年に設立されました。AXA が世界で培ってきた知識と経験を活かし、233 万の個人、2,200 の企業・団体のお客さまに、死亡保障や医療・がん保障、年金、資産形成などの幅広い商品を、多様な販売チャネルを通じてお届けしています。2015 年度には、2,747 億円の保険金や年金、給付金等をお支払いしています。また、「アクサ損害保険」と「アクサダイレクト生命」を連結する親会社として、子会社各社の経営管理・監督を行っています。

アクサ損害保険について

アクサ損害保険は、1999 年 7 月に営業を開始し、現在は主に自動車・バイク保険、ペット保険を販売している AXA のメンバーカンパニーです。個人のお客さまを対象とした「アクサダイレクト総合自動車保険」は好調な売上を続け、保有契約件数は 105 万件を超えています。

アクサダイレクト生命について

アクサダイレクト生命は、2008 年 4 月より営業を開始した日本初のインターネット専業生命保険会社で、AXA のメンバーカンパニーです。手頃でわかりやすく、お客さまが自信を持って選択できる保険商品を、インターネットを通じて提供しています。チャネルとデバイスを複合的に活用することでサービスの利便性向上をはかり、お客さまが納得してご契約いただける独自のオムニチャネルを構築しています。

AXA グループについて

AXA は世界 64 ヶ国で 16 万 6,000 人の従業員を擁し、1 億 700 万人のお客さまにサービスを提供する、保険および資産運用分野の世界的なリーディングカンパニーです。国際会計基準に基づく 2016 年度通期の売上は 1,002 億ユーロ、アンダーライング・アーニングス(基本利益)は 57 億ユーロ、2016 年 12 月 31 日時点における運用資産総額は 1 兆 4,180 億ユーロにのびます。AXA はユーロネクスト・パリのコンパートメント A に上場しており、AXA の米国預託株式は OTC QX プラットフォームで取引され、ダウ・ジョーンズ・サステナビリティ・インデックス(DJSI)や FTSE4GOOD などの国際的な主要 SRI インデックスの構成銘柄として採用されています。また、国連環境計画・金融イニシアチブ(UNEP FI)による「持続可能な保険原則」および「責任投資原則」に署名しています。

～本件に関するお問い合わせは下記までお願いいたします～

アクサ生命保険株式会社 広報部
電話:03-6737-7140 FAX:03-6737-5964
<http://www.axa.co.jp>

アクサ損害保険株式会社 コミュニケーションズ&エグゼクティブオフィス
電話:03-4335-8947 FAX:03-4335-8561
<http://www.axa-direct.co.jp>

アクサダイレクト生命保険株式会社 ダイレクトマーケティング部 広報
電話:03-5210-1540 FAX:03-5210-1542
E-mail: communication@axa-direct-life.co.jp
<http://www.axa-direct-life.co.jp/>