

アクサ生命 PRESS RELEASE

2017年6月16日

アクサ生命、お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針について

アクサ生命保険株式会社(本社:東京都港区、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、「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」を策定いたしましたのでお知らせします。

アクサ生命では、これまでも「お客さま視点」に立った経営を進めてまいりましたが、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」という当社の使命の実現をより一層推進していくために本方針を策定いたしました。

今後も、AXA バリューの1つである、「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。

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、237 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。2016 年度には、2,522 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。

AXA グループについて

AXA は世界 64 개국で 16 万 5,000 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、アンダーライティング・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 4,290 億ユーロにのぼります。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>

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 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組み例>

1. お客さまの声を活かした業務運営を実現します。

私たちは、お客さまの声を幅広く収集し、お客さまにご満足いただける商品やサービスの開発に取組むとともに、お客さま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。

(具体的な取組み例)

- (1) 私たちは、お客さまからいただいた声を、透明性を持って公開するために、「お客さまからの評価」を当社ホームページに掲載しています。
- (2) 私たちは、このようなお客さま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、お客さま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。

添付資料

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。

(具体的な取組み例)

- (1) 私たちは、現状のお客様本位の取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。

(具体的な取組み例)

- (1) 私たちは、お客様におすすめす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. 役職員に「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組みを進めていきます。

(具体的な取組み例)

- (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、報酬に反映する仕組みを構築しています。

以上