



Press release

2018年4月2日

「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」にかかる評価指標の設定について

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、2017年6月16日に公表した「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」(以下、「同方針」)において、同年4月より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」※¹の総合評価(満足度)を同方針の定着度を測るための評価指標とすることにしましたので、お知らせいたします。

今後、この「お客さまからの評価」をベースに定期的に同方針の定着度を測るとともに、「お客さまからの評価」で寄せられた「お客さまの声」にも真摯に向き合い、同方針に基づく具体的な取り組みを会社全体で推進していきます。

なお、お客さま本位の業務運営をより一層定着させるためにも、今後も必要に応じて追加指標を設定し、社内外に開示していく予定です。

また、当社では、2017年12月11日に、国際規格である「ISO 10002/JIS Q 10002」※²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ており、お客さま本位の業務運営をさらに推進し、お客さまからいただく声を財産として活かし、お客さまの多様化するライフスタイルに合った商品やサービスの提供に努めています。

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、常にお客さまに寄り添い、単に保険金や給付金をお支払いする「支払者(ペイヤー)」から、お客さまのリスクを予防・軽減するアドバイスやサービスをご提供し、お客さまの健やかで幸せな人生をお守りする「パートナー」となることを目指します。

「お客さまからの評価」のイメージ

現在の総合評価: <https://www.axa.co.jp/customer-feedback/>



アクサ生命公式ホームページより



- ※1 :お客さま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とするスキームです。
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の試みとなります。
この取り組みでは、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。
- 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で、日本の保険業界では初の取り組みとなります。(当社調べ)
- ※2 :「品質マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針」で、国際標準化機構(ISO)により制定された苦情対応に関する国際規格です。消費者保護と顧客満足実現のために必要とされる様々な要件を指針(ガイドライン)として定めているものです。

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 ケ国で 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 億ユーロにのびります。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
メディア&パブリックリレーションズ
電話：03-6737-7140
FAX：03-6737-5964
<http://www.axa.co.jp>