



Press release

2019年7月22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」 の改定および取り組み結果の公表について

アクサ生命保険株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長 兼 CEO:安淵 聖司)は、「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」を改定したことをお知らせいたします。

2017年6月に当方針を策定してから今年で3年目を迎えるにあたり、改めて当方針の見直しを行いました^{※1}。また、お客さま本位の業務運営をより一層推進するために実施してまいりました一年間の取り組み^{※2}もあわせて公表いたします。

当方針の主な改定内容は以下のとおりです。

- 「AXAコンプライアンス・倫理規範」をAXAグループ全体で導入
添付資料1:「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」2-(2)項下線箇所
- 代理店報酬制度の改定
添付資料1:「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」3-(4)項下線箇所

今後も、AXAグループの行動規範である「Our Commitments - 私たちの誓い」の1つ、「CUSTOMER FIRST(お客さま第一)」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の提供を通じて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てまいります。

※1 改定後の基本方針については添付資料1をご参照ください。

※2 取り組み結果については添付資料2をご参照ください。

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、246 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。2018 年度には、2,400 億円の保険金や年金、給付金等をお支払いしています。

AXA グループについて

AXA は世界 63 ケ国で 17 万 1,000 人の従業員を擁し、1 億 500 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 2018 年度通期の売上は 1,029 億ユーロ、アンダーライニング・アーニングスは 62 億ユーロ、2018 年 12 月 31 日時点における運用資産総額は 1 兆 4,240 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 広報部

電話：03-6737-7140

FAX：03-6737-5964

<http://www.axa.co.jp>



添付資料 1

お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針

2017年6月16日策定
2018年7月27日改訂
2019年2月20日改訂
2019年7月22日改訂

アクサ生命保険株式会社

アクサ生命保険株式会社(代表取締役社長 兼 CEO:安淵 聖司)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し、実践・推進しております。

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、「CUSTOMER FIRST(お客さま第一)」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

- CUSTOMER FIRST(お客さま第一)
私たちは、すべての行動をお客さまを思うところから始めます。
- COURAGE(勇気)
私たちは、他者を勇気づけて行動を促し、自ら学び成長につながる機会を求めます。
- INTEGRITY(誠実)
私たちは、責任を持ち、常に有言実行を約束します。
- ONE AXA(ひとつのチーム)
私たちは、多様性と協調性を通じてともに成功することを追求します。
素晴らしい判断、革新性に富んだ発想そして持続的な成功は他者の知性、支援、そしてエネルギーなくして実現はできません。

〈5つの基本方針と具体的な取り組み例〉**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り組むとともに、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。

(具体的な取り組み例)

- (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、さまざまな方法で寄せられたお客さま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。「お客さま第一」にフォーカスした経営会議、部門横断的にお客さまの声を集約し議論する会議などを通じて、お客さま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。



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、お客様からの信頼にお応えしていくため、正しい行動をするための指針である「AXAコンプライアンス・倫理規範」を社員ひとりひとりが遵守し、高い職業倫理の実践に努めています。
- (3) 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、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) 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様対応など、募集代理店のお客様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7月より代理店報酬制度を改定しました。詳細は[こちら](http://www2.axa.co.jp/about-axa/voc/pdf/fd_commission.pdf)をご参照ください。(http://www2.axa.co.jp/about-axa/voc/pdf/fd_commission.pdf)

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枠組みを構築します。

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グループの「Our Commitments-私たちの誓い」の1つである「CUSTOMER FIRST(お客様第一)」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



添付資料 2

「お客さま本位の業務運営」を実現するための一年間の取り組み結果(概要)

各基本方針で実施した一年間の取り組み結果をご報告いたします。

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。

- 「お客さまからの評価」を『保全手続きをされたお客さま』へ導入(2018年7月、2019年1月)
- カスタマー・コンプライアンス月間の実施(2019年7月)

基本方針2: お客さまの最善の利益を追求します。

- 「手術照会コール」の導入(2018年10月)
- 「AXA コンプライアンス・倫理規範」の適用開始(2019年3月)

基本方針3: お客さまへ重要な情報を分かりやすくご提供します。

- 大規模法人に所属するお客さまへの職制配布パンフレットの改訂(2019年3月)
- 代理店報酬制度の改定(2019年7月)

基本方針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。

- インターネット手続きの改善(2018年10月、2019年4月、6月)
- 新商品 がん保険「マイ・セラピー」販売開始(2019年4月)

基本方針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。

- 「Our Commitments - 私たちの誓い」の導入(2019年1月)
- 社員パルスサーベイの実施(2019年1月)

「一年間の取り組み結果」の詳細は、

別資料『[「お客さま本位の業務運営」を実現するための一年間の取り組み結果について](http://www2.axa.co.jp/about-axa/voc/pdf/fd_201907.pdf)』をご覧ください。
(http://www2.axa.co.jp/about-axa/voc/pdf/fd_201907.pdf)