

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
アクサ生命保険株式会社

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仕組みを構築します。**

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、このようなお客様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. 従業員に「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