

消費者志向自主宣言

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

当社は、お客さまの声を真摯にお伺いし、提供する商品とサービスの質向上に向けた取り組みを、より一層強化していくことを宣言いたします。

■ 理念

当社は、お客さまそして全てのステークホルダーから、「最も信頼されるパートナー」になることを目指します。お客さまがより健やかな人生を送れるようお守りするために「お客さま第一」を経営の根幹に置き、お客さまの声をサービス改善につなげ、皆さまからより信頼いただけるパートナーとなります。

■ AXA バリュー（価値基準）

当社は、「最も信頼されるパートナー」となるために、4つのバリュー（価値基準）に従って日々の業務に取り組みます。お客さまを第一に考え、新たな価値を創造しご提供するために、全社が一つのチームとなり、勇気と誠実さをもって行動してまいります。

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。

■ 取組み方針

1. お客様の声を経営に活かす取り組み

当社は、お客様の声を経営判断に活かすことを目的として「VOCプログラム」を導入しています。VOCとは、Voice of customerの略で、「お客様の声」を意味します。このプログラムを通じて、お客様の声を幅広くお伺いし、お客様にご満足いただける商品やサービスの開発に取り組んでいます。

また、お客様満足度を多様な方法で測定し、商品やサービスに対する評価を数値化して、経営判断の重要な材料として取り入れています。

さらに、お客様に対する迅速な対応を目的として、毎月経営陣が会社のアクションや優先事項を議論する場が設けられています。ここでは「卓越した顧客体験」をお届けするために部門横断的な決定がなされます。

2. お客様の声を改善に活かす取り組み

お客様からの声や苦情を速やかに経営や関連部門が共有できる態勢を構築するとともに、関連部門がお客様の声を分析し、改善アクションを策定する「お客様の声ワーキンググループ」を毎月開催しています。

また、社外の専門家や有識者等から消費者目線で意見をいただく「消費者審議会」を定期的で開催し、お客様からのさまざまな声を多角的に分析し継続的な改善活動に繋げています。

このような活動を通じて、商品やサービスの改善とともに、お客様によりわかりやすいパンフレット、帳票、会社ホームページなどの作成に取り組んでいます。

3. お客様との双方向の情報交換

当社は、お客様にご契約内容をご確認いただくために、年1回「ご契約内容のお知らせ」をお届けするとともに、ご契約者向けWebサービスやモバイルアプリなどの機能の拡充や利便性の向上を図っています。

また、お客様の声をもとにした取り組みや改善事例は、年次事業報告書(アニュアルレポート)や会社ホームページなどで情報開示しています。

4. お客様中心の企業文化の醸成

当社は、お客様に最も信頼されるパートナーとなるために企業文化の変革に取り組んでいます。

社員研修では、お客様中心で考えて最善を尽くせるように、数多くのリーダーシップ開発研修、自己啓発研修を実施することにより、全社員への意識浸透を図っています。

また、企業文化の変革に向けた「企業文化改善行動(カルチャーアクション)」を全社的に企画し、より効率的かつ効果的にお客様へサービス提供ができる文化の醸成を進めています。

以上