



評価指標の結果および 「お客さま本位の業務運営」を実現するための 取り組みについて

2022年3月10日
アクサ生命保険株式会社

アクサ生命では、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、以下**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。

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。

2. お客さまの最善の利益を追求します。

私たちは、お客さま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。

3. お客さま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、お客さまと接するさまざまな場面において、お客さま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。

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。

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、お客さまにふさわしい保険商品・サービスを開発し、販売します。

5. 役員を含む全従業員に「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。

私たちは、あらゆる場面において、お客さま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。

2021年の本方針の評価指標の結果および本方針に則って実施した取り組みの一例をご報告いたします

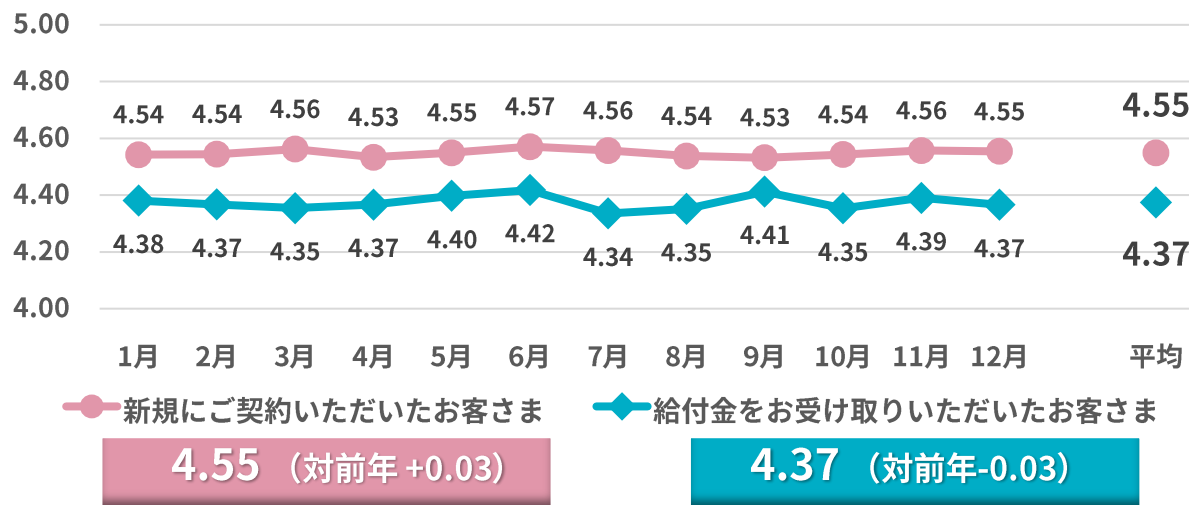
【2021年】基本方針の評価指標の結果

基本方針の定着度と浸透度を測る評価指標として、「お客さまからの評価」の総合評価（満足度）と「お客さま本位の業務運営」にかかる意識に関する社内調査結果を設定しています。

「お客さまからの評価」の総合評価（満足度）

「お客さまからの評価」とは？

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、いただいた評価を原則すべて公開する取り組みとなります。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。



「お客さま本位の業務運営」にかかる意識の浸透度を測る社内調査

「お客さま本位の業務運営」にかかる意識の浸透度を測る社内調査とは？

当社では「お客さま本位の業務運営」にかかる意識の浸透度を測る社内調査として、『「お客さま第一」に関する従業員サーベイ』を実施しています。この社内調査で、「お客さま第一」を意識して業務遂行しているかなど、社員の意識を測定していきます。

質問: **私は常に「お客さま第一」を目指して行動している** に対して、「強く同意する」「同意する」と回答した社員の割合

95%

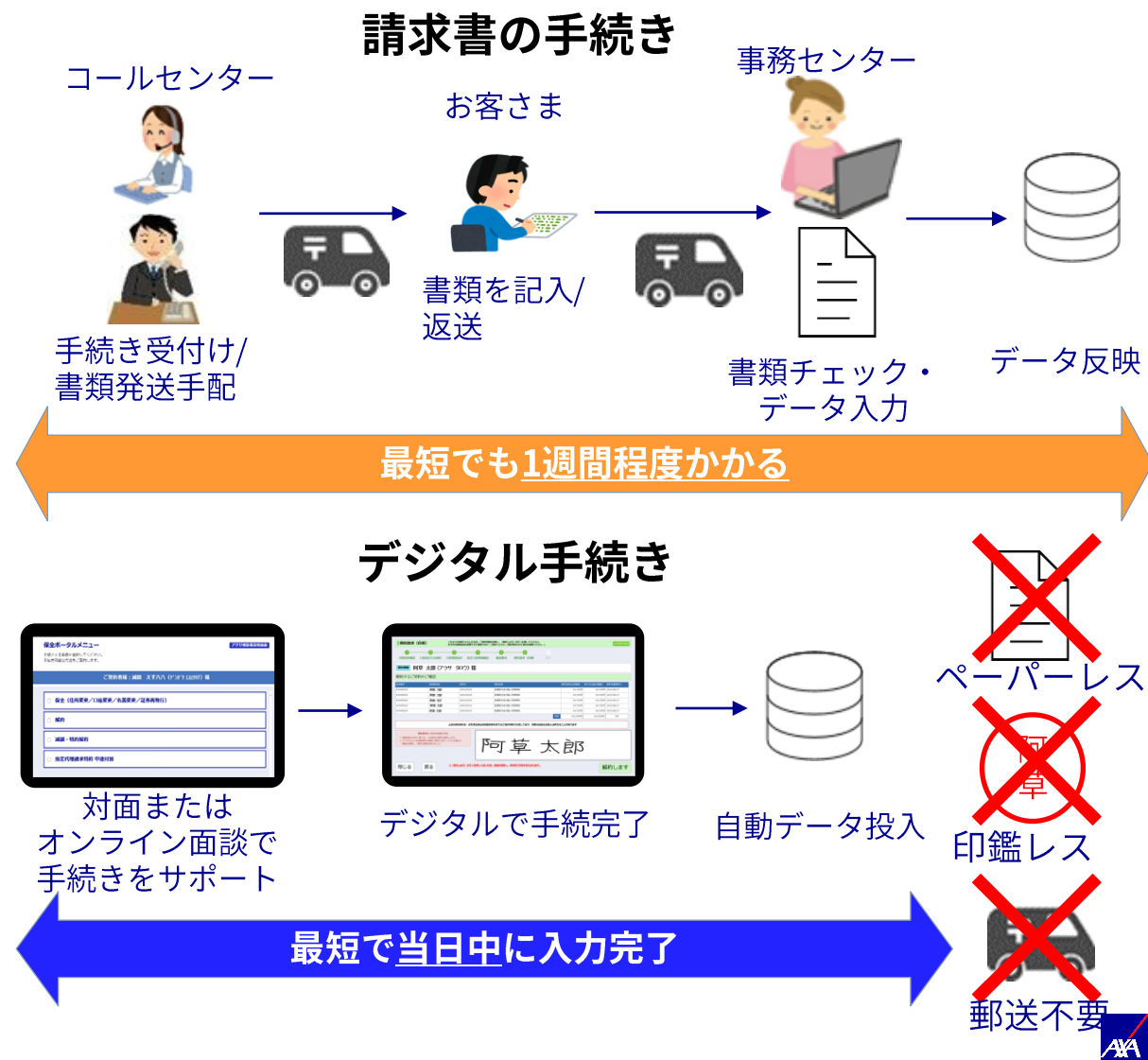
対前年+2%

【2021年】「お客さま本位の業務運営」を実現するための取り組み施策

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。

営業社員のタブレット端末を使った契約保全手続き（2020年3月より順次取扱い可能な手続きを追加）

- ✓ ご契約の保全手続きはコールセンター、ウェブサイトなどを通じてお客さまご自身で手続きすることができますが、お客さまの中には「保険の手続きは複雑で、営業担当者にサポートしてほしい」というご要望がありながら、書類での手続きになるが故の煩雑さがありました。
- ✓ そこで、営業担当者のタブレット端末でお客さまに手続き内容や変更内容を確認しながらその場で手続きが完了する「営業保全デジタル」という仕組みを構築しました。
- ✓ 手続きの種類は解約から始まり、口座変更、名義変更、住所変更など随時手続きを増やし、また、コロナ禍で対面が難しい状況下に対応したオンライン面談も実現しています。
- ✓ この取り組みにより、手続きが自動的に完了でき、郵送だと1週間かかる処理日数もわずか1日まで短縮され、お客さまにご好評いただいています。



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。

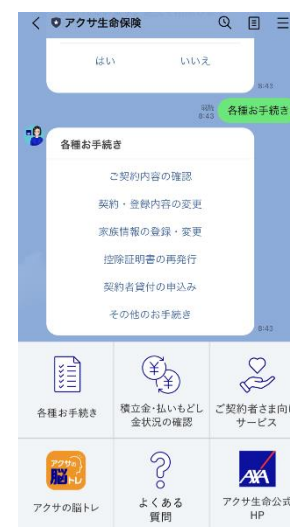
「LINE（ライン）」アプリの「Emma by アクサ」サービス拡充（2021年4月、5月、8月、9月）

【サービスのイメージ】

2020年3月より運営しているLINEの公式アカウントのサービス拡充を継続して実施しています。

- ✓ 2021年4月：「契約者貸付」の機能を追加
- ✓ 2021年5月：アカウント連携後のメニューを使いやすいレイアウトに変更
- ✓ 2021年8月：「Emma by アクサ」のアカウント連携後、一定期間後にアカウント連携が自動解除されるため、解除5日前にお知らせメッセージを自動で配信する機能を追加
- ✓ 2021年9月：「家族情報登録」の機能を追加

今後も、より「使いやすく」「分かりやすい」サービスを目指し、お客さまの要望に応じた機能拡張を行ってまいります。

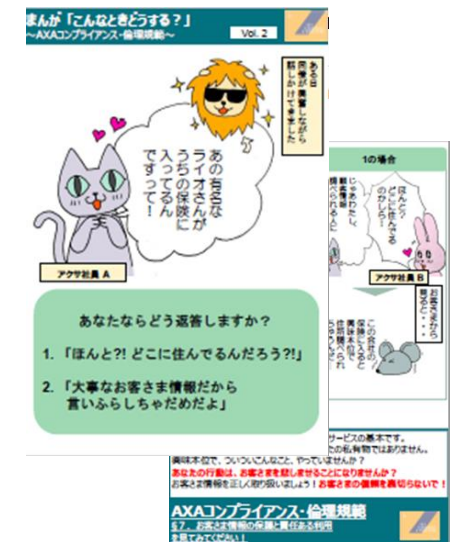
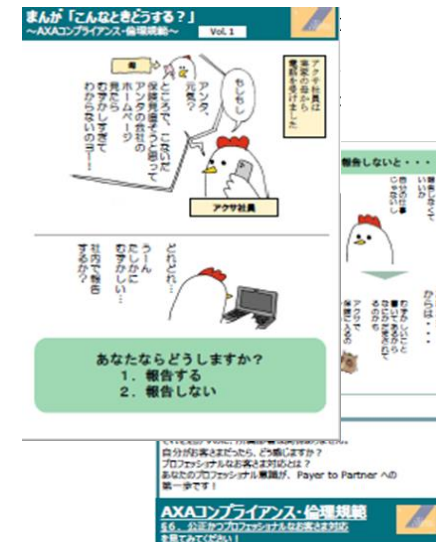


- ※ 本サービスは、LINEアプリをご利用いただけるスマートフォン端末のみ、ご利用いただけます。
- ※ 複数のLINEアカウントと「Emma by アクサ」アカウントのご連携はできません。
- ※ 本サービスのご利用は、「Emma by アクサ」稼働時間にのみご利用できます。
- ※ 本サービスのご利用にあたっては、LINEアプリ、ならびにスマートフォン端末は厳重に管理いただきますようお願いいたします。

基本方針2：お客さまの最善の利益を追求します。

「AXAコンプライアンス・倫理規範」の再周知（2021年7月～）

- ✓ アクサ生命では、
「お客さまがより健やかな人生を送れるようお守りする」ために各社員がお客さまへ適切な行動をとれるよう、
「AXAコンプライアンス・倫理規範」を適用しています。
- ✓ 「AXAコンプライアンス・倫理規範」は
全世界のAXAグループ会社の社員が守るべき
最低限かつ最重要な「原則」を11個のセクションに分けて
シンプルに示しています。
- ✓ そこで、全社員がより身近に「AXAコンプライアンス・倫理規範」を理解しお客さまへ適切に行動できるよう、セクションごとに日常的に起こりそうな事例について「こんなときどうする？」と問いかけて解説するまんがメールマガジンを全社員に月次で発信しています。



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。

「契約内容確認活動メニュー」の開発（2021年4月）

- ✓ 2021年4月より、営業社員・フィナンシャルプランアドバイザーの持つ営業用タブレット端末に表示可能な、契約内容確認活動メニューを開発いたしました。
- ✓ 契約内容確認活動メニューでは、一つの画面から契約内容の確認や保険金給付金の請求漏れの確認、家族情報登録や保全手続き、ご契約者さま向けウェブサービス「Emma by アクサ」のご登録、各種サービスのご案内が可能となりました。画面を見ながらお客さまとの対話を通じて、契約に関する疑問点の解消や、ペーパーレスでの保全手続きのご案内を行います。本メニューはお客さまの要望に応じて、対面およびリモートでのご案内に対応可能です。
- ✓ 本メニューの利用を通じて、お客さまに対して、わかりやすい情報を提供してまいります。

契約内容確認活動メニュー		閉じる
XXXX野 XXXX之 様 お客様プロフィールの確認・更新		チェック欄
契約内容	ご契約内容の確認 ▶ ご契約一覧はこちらから	<input checked="" type="checkbox"/>
	保険金・給付金の請求漏れの確認 入院・手術されていませんか？ 外来手術・通院でも請求可能な場合があります。	<input checked="" type="checkbox"/>
家族情報登録/ 指定代理請求特約	ご家族情報登録の状況確認 ▶ ご登録内容の確認・変更はこちらから ▶ ご登録はこちらから	<input type="checkbox"/>
	指定代理請求特約付加の状況確認 ▶ 特約付加状況はこちらから	<input type="checkbox"/>
	ご登録先のご家族へのご挨拶 今後のご連絡のために登録いただいたご家族の方へご挨拶をさせていただければ幸いです。	<input type="checkbox"/>
ライフマネジメント®/ 既加入保険分析	ライフマネジメント®やご加入されている保険全般の振り返り ▶ コンサルティングメニューはこちらから	<input type="checkbox"/>
	Emma by アクサのご登録状況確認 ▶ ご登録はこちらから	<input type="checkbox"/>
各種サービス	ご利用いただける付帯サービスのご紹介 ▶ サービス内容ははこちらから お客さまが健康なときも、病気になるときも、ずっと支え続ける付帯サービスをご用意いたしました。	<input type="checkbox"/>
	アクサダイレクト自動車保険のお見積り ▶ お見積りはこちらから	<input type="checkbox"/>
各種お手続き ▶ 各種お手続き画面はこちらから 住所変更、名義変更、口座変更等の手続きができます。		<input type="checkbox"/>
前問確認日：		<input type="checkbox"/>
お客様のご意向を確認した項目に「○」し、右の「次へ」ボタンを押してください。		次へ

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。

商品説明動画の拡充（2020年12月～）

- ✓ お客さまへわかりやすい情報提供をさせていただくため、商品内容や周辺知識を説明する動画の充実に取り組んでいます。
- ✓ 一例としては新発売した認知症一時金特約に対応する社会情勢、商品特長をご説明する動画などをリリースしました。
※認知症一時金特約は医療治療保険（無解約払いもどし金型）に付加可能
- ✓ コロナ禍において面談する回数や時間が気になるお客さまには、面談前に動画をご覧いただくことで、実際の面談時間を効率的に使っていただけます。
- ✓ 今後もお客さまに有益な情報をお伝えできる動画のリリースを予定しております。

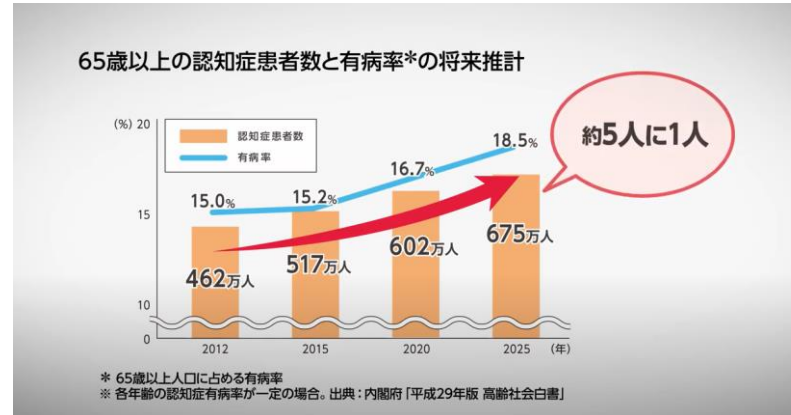
アフラの
一生保障の医療保険

スマート・ケア

認知症 重点プラン

医療治療保険（無解約払いもどし金型）Ⅲ型
通院支援特約（退院・外来手術時給付型）／認知症一時金特約付

※ 契約年齢は40歳～80歳です。



特約 認知症

一時金で早期発見のための診療や
認知症を遅らせるための治療をカバーできる！
認知症一時金額は3つのコースから選択できます。

150万円コース 100万円コース 50万円コース

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。

ユニット・リンクシリーズで、3大疾病/7大疾病保険料払込免除特約を販売開始（2021年）

- ✓ 2021年10月に『ワイドケア』※1をユニット・リンク、ユニット・リンク介護へ導入しました。
- ✓ 3大疾病（ガン、急性心筋梗塞、脳卒中）または7大疾病（3大疾病に加え糖尿病、高血圧性疾患、肝硬変、慢性腎臓病）の罹患にて所定の要件の該當時に、以降の保険料の払込が免除され、保険加入時の保障と資産形成の機能はそのまま保険料ご負担なくご継続いただけます。生活習慣病の罹患により就労継続が困難となることへの恐れや、罹患以降の収入減少等で長期的なライフマネジメント®の根本的見直しを余儀なくされる不安を抱えるお客さまへ、安心をお届けします。

※1 正式名称：3大疾病保険料払込免除特約、7大疾病保険料払込免除特約



『アクサダイレクトのONE メディカル』販売開始（2020年）、集中治療入院時一時金給付特約 発売（2021年）

- ✓ 2020年12月よりアクサ生命の代理店チャネルを通じて販売中の『アクサダイレクトのONE メディカル』※2は、特約による幅広い保障、業界最高水準の一時金額での3大疾病保障などで、お客さまの多様なニーズにお応えしてきました。
- ✓ 2021年10月には新たに『集中治療入院時一時金給付特約』を販売開始し、集中治療室や退室後の治療費に加え、ご家族による看病等の治療費以外の費用、そして回復、復職までの期間中の収入減少などへのお客さまのご不安に、一時金の給付でお応えします（一律20万円）。

※2 正式名称：終身医療保険（無解約返戻金型）A



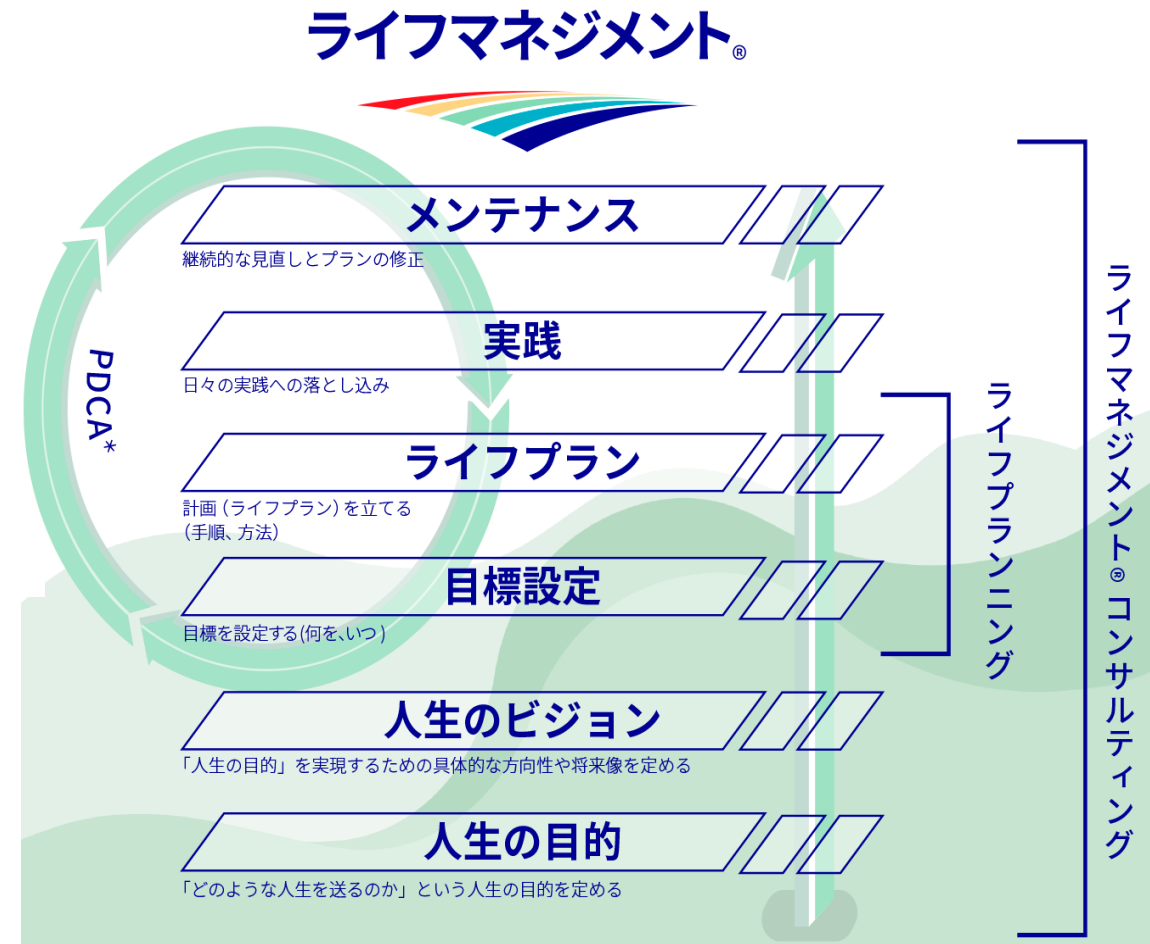
基本方針4：お客さまのニーズ・ご意向などにお応えし、お客さまに適したサービスをご提供します。

「ライフマネジメント®」の理念に基づいた新たな取り組みを開始（2021年8月）

- ✓ ライフマネジメント®の必要性・コンセプトの啓蒙活動、及びライフマネジメント®コンサルティングを実践するための各種取り組みを開始しました。
- ✓ ライフマネジメント®コンサルティングでは、「何をしたいのか」という手段ではなく、「何のためにしたいのか」から考え、「人生の目的・ビジョン」のヒアリングをもとに、お客さまにとって必要なプランの作成、実行をサポートします。
- ✓ 公式HPやSNS、各種セミナー、当社プロデューサー等を通じて「ライフマネジメント®」を広く一般に周知し、ライフマネジメント®コンサルティングによって、多くの方が漠然と抱えている将来への不安を解消し、すべての人々が人生を経営し、自信をもって人生を歩んでいる社会を創りあげることを目指していきます。

ライフマネジメント®～人生を経営する～とは

国家経営、企業経営、組織経営、チーム経営などと同じく、
『人生の目的、人生のビジョンに基づいて、将来のあるべき姿を考え、そこに至る道筋を構想し、そして、その実現に向けて、現実と向き合って進んでいくこと』



※「ライフマネジメント®」はアクサ生命保険株式会社の登録商標です

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。

アクサの「健康経営サポートパッケージ」産業医プログラム サービスの拡充（2021年4月）

※「健康経営」は、NPO法人健康経営研究会の登録商標です。

- ✓ 近年増加傾向にあるメンタルヘルス不調者への対応、そして健康経営に取り組む企業の経営者および従業員の皆さまをサポートするためのサービスを開発いたしました。
- ✓ 法定ストレスチェック実施を支援するサービス、産業医選任をサポートするサービスにより、中小企業の課題解決をサポートします。
- ✓ 本サービスはアクサグループのシナジーを最大限活用し、アクサ・アシスタンス・ジャパンが開発したサービスをアクサ生命の主要顧客である中小企業の皆さまに提供しております。

【サービスのイメージ】



出典：独立行政法人労働政策研究・研究機構「第2回日本人の就業実態に関する総合調査(2014年調査)」 「第3回日本人の就業実態に関する総合調査(2018年調査)」

基本方針5：役員を含む全従業員に「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。

カスタマー・コンプライアンス月間2021の実施（2021年7月）

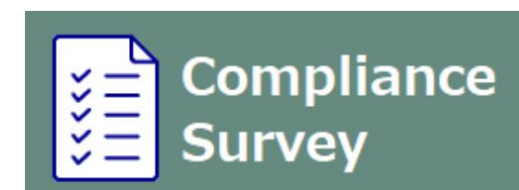
カスタマー・コンプライアンス月間とは、「カスタマーファースト」や「コンプライアンス」の重要性を再認識いただくための強化月間として、毎年7月に開催しています。2021年は「アクサ・ホールディングス・ジャパン」傘下のアクサ生命、アクサダイレクト、アクサダイレクト生命に所属する全ての従業員が一体となり、お客さまの大切なものをお守りし、より良い未来のために今何ができるかを考える月間といたしました。

【カスタマーファースト】

- ✓ 実際に保険金・給付金を受け取ったお客さまと、その担当者の体験を通じた「CXビデオ」を制作しました。ビデオ視聴することで、保険会社で働く意味や意義について、従業員一人ひとりが改めて考えるための機会としました。
- ✓ アクサ生命、アクサダイレクト、アクサダイレクト生命の代表者より、「カスタマーファーストに向けた変革」をテーマに事例を共有いただくパネルディスカッションを開催し、3社共にお客さまのことを考える機会としました。

【コンプライアンス】

- ✓ セキュリティと個人情報保護の重要性に対する意識を高めるためのラーニングを実施しました。
- ✓ グループ3社のさらなる成長の基盤となるコンプライアンス遵守の組織や風土の醸成に向け、役職員の意識レベルと職場におけるコンプライアンス・カルチャーの浸透度合いを測定し、潜在リスクを点検するため、コンプライアンスサーベイを実施しました。
- ✓ 「適合性の原則と保険の募集におけるコンプライアンス」をテーマにリスクマネジメント研修を実施しました。



基本方針5：役員を含む全従業員に「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。

CEO Award 2021（2022年1月）

- ✓ 2022年1月に、従業員が積極的・自発的にAXAのパーパス^{*1}やバリュー^{*2}を体現している活動を表彰する授賞式を行いました。
※アクサ生命保険・アクサダイレクト・アクサダイレクト生命保険の3社合同で企画、運営。
- ✓ 4つのバリュー^{*2}に該当する取り組みのうち「Customer first」部門では、2つのプロジェクトが表彰されました。そのうちのひとつとして、「リモートセールス」プロジェクトでは、従来の契約手続きの不便さを解消し、お客さまにとって利便性が高くなるサービスを構築いたしました。（詳細は右図をご覧ください）
- ✓ これからもグループ一団となって、お客さまへの価値創造の活性化を図るとともに、より良いサービスが提供できるよう取り組んでまいります。



【電子申込みによるリモートセールスを開始】

新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、オンライン面談で新規ご契約手続きができるようにシステム構築をいたしました。ご提案から意向確認、電子自署などの申込手続きまで全てオンラインで対応できるようになり、お客さまの利便性が向上しました。



^{*1} アクサは、200年以上にわたって受け継いできたDNA、保険と資産運用のコアビジネスで培った専門性や経験、ノウハウを活かして、私たちがかわるすべてのステークホルダーのみなさまの大切なものをお守りし、より良い未来に向けて行動する、という企業姿勢を私たちの「パーパス（存在意義）」として定義しています。

^{*2} アクサの価値観として、4つのバリュー（お客さま第一/誠実/勇気/One AXA）が掲げられています。