



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

2023年3月9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。

2022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

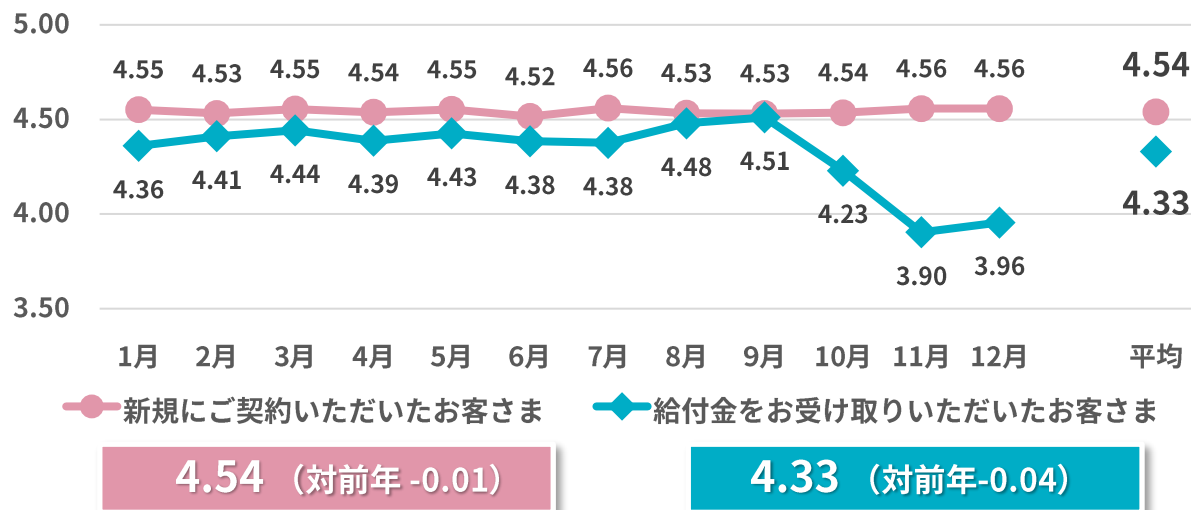
【2022年】基本方針の評価指標の結果

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±0%



「お客さま本位の業務運営」を実現するための 取り組みの一例について

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。

ご契約者さま向けウェブサービス「Emma by アクサ」のサービス拡充（2022年1月～）

「Emma by アクサ」では、重要な情報をタイムリーに分かりやすくお届けするために、順次サービスを拡大しております。

- ✓ 2022年1月より、新サービス・メッセージボックス機能でお手続き完了等を即時にお知らせするサービスを開始しました。
- ✓ 2022年8月、「ユニット・リンク」シリーズ※1も契約者貸付のご利用が可能となりました。また、新たな特別勘定追加等、画面改修も実施しました。

「Emma by アクサ」と連携できるLINEのサービスも拡充しました。

- ✓ 2022年4月、LINEメニューに「契約者貸付の返済」を追加。LINE上で貸付残高・貸付利率等を確認し、手続きに進むことが可能です。

今後も「Emma by アクサ」や「LINE公式アカウント」を通じて、革新的で便利なサービスの提供に努めてまいります。

※1『ユニット・リンク』シリーズ：ユニット・リンク保険（有期型）、ユニット・リンク介護保険（終身移行型）、ユニット・リンク保険（定期型）、継続入院収入支援ユニット・リンク定期保険

メッセージボックス画面（イメージ）

お手続き完了のご連絡（保険金・給付金請求）

お手続きの状況について、以下の通りお知らせいたします。

証券番号	
受付番号	
受付日	2022/1/0*
お手続き内容	保険金・給付金請求
支払額	10000,011円
支払日	2022/1/20

詳細につきましては、後日書面にてご案内をさせていただきますので
そちらでご確認ください。

※お手続き状況はこちらでもご確認いただけます。

契約者貸付入力画面（イメージ）

貸付金額の入力

貸付を希望される契約を選択し、貸付希望額を入力してください。
複数契約で貸付をご希望される場合は、再度お手続きください。

	証券番号	商品名	被保険者名	契約日	貸付利率	貸付ご利用可能額	貸付希望額
選択	839-	長期傷害保険		2010/1/1	2.75%	722,000円	<input type="checkbox"/> 貸付限度額 0,000円
選択	864-	ユニット・リンク保険（定期型）		2021/12/1	3.75%	872,000円	<input type="checkbox"/> 貸付限度額 300,000円

※ 2022年8月8日時点でのご利用可能額となっております。

LINE貸付返済機能（イメージ）

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。

「新型コロナウイルス感染症」請求専用画面の設立（2022年2月）

- ✓ 新型コロナウイルス感染症の第6波による給付金請求増加に伴い、2022年2月7日に新型コロナウイルス感染症専用のインターネット請求画面をリリースしました。
- ✓ これに伴い、通常はインターネット請求がご利用いただけないスマート・ケアをはじめとする、全医療保険が「新型コロナウイルス感染症」に限りインターネットで簡単に請求手続きを行えるようになりました※。
- ※法人契約・ご契約から2年以内の契約は除く
- ✓ 2022年9月6日には、法人契約、ご契約から2年以内の契約へも拡大し、多い月はインターネットからの請求が1万件以上あり、多くのお客さまにご利用いただきました。

AXA アクサ生命

よくあるご質問 お問い合わせ

ご契約者さま向けウェブサービス Emma by アクサにログイン

保険をご検討の方 ご契約者さま 法人のお客さま 企業情報 採用情報

新型コロナウイルス感染症の入院給付金のご請求をされるお客さまへ

新型コロナウイルス感染症に罹患された皆さまのご回復を心よりお祈り申し上げます。

ホテル・自宅での療養や入院のご請求については、インターネットでのご請求が簡単・便利です。

ぜひご活用ください。

[詳しく見る →](#)

お知らせ 新型コロナウイルス感染症 宿泊療養・自宅療養による入院給付金のお取扱いについて 詳細はこちら >

お客さまを金融 令和4年山形県

保険をご検討の方 保険の選び方ガイド

emma by AXA アクサ生命

公式サイトTOP よくあるご質問 お問い合わせ

ご契約者さま向けウェブサービス Emma by アクサにログイン

新型コロナウイルス感染症に関する給付金請求専用ページ

入院もしくは宿泊・自宅療養された方（被保険者さま）について

* は必須項目です。

証券番号（半角） *	※ハイフン（-）無しでご入力ください。	
被保険者さまの名前 * （全角漢字）	姓	名
被保険者さまの名前 * （全角カナ）	セイ	メイ
性別 *	<input type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 女	
生年月日 *	-- -- --	

[キャンセル](#) [次に進む →](#)

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」のさらなる浸透（2021年7月～）

- ✓ アクサ生命では、「AXAコンプライアンス・倫理規範」にしたがって、「お客さまがより健やかな人生を送れるようお守りする」ために各従業員がお客さまへ適切な行動をとれるように図っています。
- ✓ 「AXAコンプライアンス・倫理規範」は、全世界のアクサグループ会社の従業員が守るべき最低限かつ最重要な「原則」を11のセクションに分けてシンプルに示したものです。
- ✓ アクサ生命では、従業員がこの規範をより具体的に理解して日常の行動につなげられるよう、2021年7月のカスタマー・コンプライアンス月間2021から1年間、毎月、規範の11のセクションについて「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発行しました。
- さらに翌年7月のカスタマー・コンプライアンス月間2022では、毎週、「まんがコンプラの『コ』～こんなときどうする？～」を発行し、個人情報保護など特に気になる事例をさらに深掘りして周知しました。
- ✓ 今後もお客さまの声をふまえて周知徹底を図ってまいります。

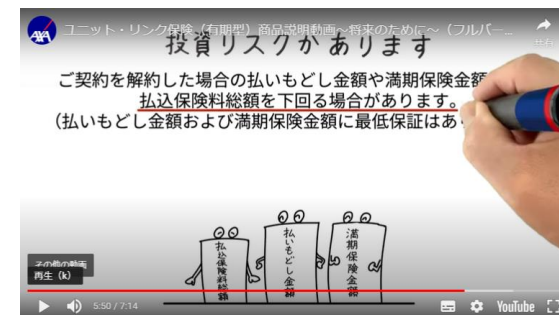
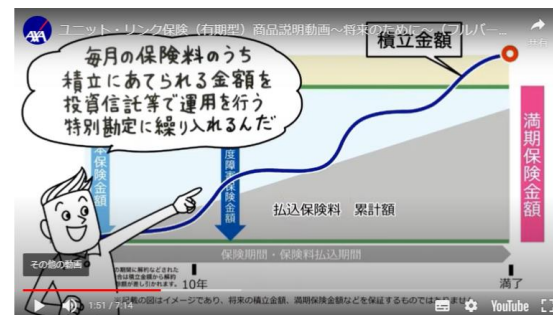
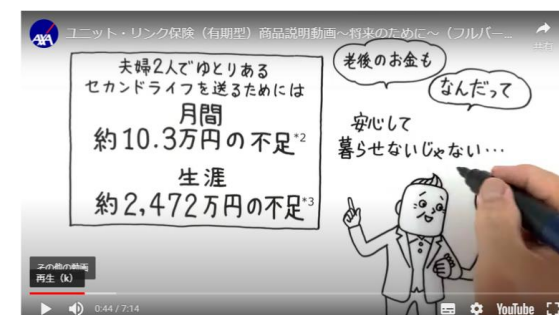


基本方針3：お客さまへ重要な情報を分かりやすくご提供します。

商品説明動画（「ユニット・リンク保険」）のリリース（2022年2月）

- ✓ 主力商品であるユニット・リンク保険（有期型）についてわかりやすくご理解いただけるよう、親しみやすい動画を作成しました。
- ✓ この動画では商品の必要性、保障の内容、ご注意いただきたい事項まで全体をわかりやすくご確認いただけます。またそれぞれのパート毎の動画もご用意し、必要な情報ごとに短い時間で視聴いただけるようにもしています。
- ✓ 今後もお客さまにとって必要な情報をよりわかりやすく提供できるよう取り組んでまいります。

【動画のイメージ】



※ 動画は、当社ホームページにてご覧ください。
(<https://www.axa.co.jp/product/saving/unit-link>)

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。

適合性確認の動画導入（2022年5月）

- ✓ 法律上の誠実公正義務や適合性原則の内容を明確化するため、「保険会社向けの総合的な監督指針」および生命保険協会の「保険募集人の体制整備に関するガイドライン」の改正が行われました。
- ✓ それを踏まえ、お客さまに適合性確認についての重要性を言葉・活字ではなく、よりわかり易くご理解いただくため、募集の中で動画視聴いただくプロセスを導入いたしました。
- ✓ なお、動画視聴いただいたお客さまであっても、ユニット・リンク保険の場合「ユニット・リンク確認コール※」はこれまでと同様に実施し、顧客保護に努めてまいります。

3. ご確認いただきたい点(その3)

この商品の保険料に充当する資金は、
次のすべての要件が満たされていることをご確認ください。

- 1 保険料の負担にあたり、十分な収入・財産があること
- 2 借入金を前提としていない自己資金であること
- 3 お客さまのライフイベントに照らして、積立金額、払いもどし金額、満期保険金額などが払込保険料総額を下回る場合でも許容できる余裕資金であること

※余裕資金=食費や光熱費、お子さまの教育費など、日常生活全般に必要なお金以外の「無くても今の生活には影響しない資金」

※アクサ生命では、ユニット・リンク保険にご加入いただくお客さまに対し、取扱者からの説明に加えて、特に重要な事項についてお客さまにお電話にてご確認をさせていただいております。

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。

介護・認知症関連サービス 「あすのえがお」 サービス利用拡大について（2022年4月～）

- ✓ 住友生命との業務提携に基づき、2019年10月よりサービス提供をスタートし、段階的に利用拡大を続けておりました。
- ✓ 2022年4月より、代理店よりご加入いただいたお客さまもご利用いただけるようになったことで、アクサ生命の全てのお客さまがご利用いただけるようになりました。
- ✓ さらに、一部対象商品を限定していましたが、より多くのお客さまとそのご家族の皆さまの介護関連ニーズにお応えするため、これを撤廃し、全ての保険商品（団体保険は除く）が対象となりました。また、法人契約のお客さまもご利用いただけるようになりました。

今後も引き続き、お客さまとそのご家族のニーズに対し「商品、サービス、アドバイス」を提供して、「ペイヤーからパートナーへ」のビジョンを実現してまいります。



アクサ生命

ウェルエイジングサポート

あすのえがお

アクサ生命のお客さま

“介護・老後・認知症の悩み”を相談！
お電話で最適なサービスを紹介します

施設探し 生活支援 介護予防 資産管理

ご家族にも



アクサ生命の保険契約者さま・被保険者さまはもちろん、その配偶者さまとお子さま、それぞれのご両親も無料でご相談いただけます。

ご優待も



「あすのえがお」から申し込むと、入居金やサービス利用割引など各種優待もございます！

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。

長期入院による収入減少に備えられる『ユニット・リンク長期入院一時金プラス』を販売開始（2022年9月）

- ✓ 「人生100年時代」を迎え、「自助」の必要性が広く認識される社会となる中で重要性が高まっている「長期入院時の収入減少」に備えることができる『ユニット・リンク長期入院一時金プラス』※1の販売を2022年9月に開始しました。
- ✓ 本商品は、継続して14日以上入院した場合、「継続入院収入支援一時金」としてまとまった一時金をお支払いします。

※1 正式名称：継続入院収入支援ユニット・リンク定期保険



『ユニット・リンク』シリーズ※2に2種類の特別勘定を追加（2022年9月）

- ✓ アクサ生命は、ライフスタイルの多様化に伴う資産運用ニーズに変化により、柔軟に対応できるよう、2022年9月より、『ユニット・リンク』シリーズに「外国株式型」と「外国債券型」の2種類の特別勘定を追加しました。

※2 『ユニット・リンク』シリーズ：ユニット・リンク保険（有期型）、ユニット・リンク介護保険（終身移行型）、ユニット・リンク保険（定期型）
なお、当該ファンドの追加後に販売開始した『継続入院収入支援ユニット・リンク定期保険』も同様に右記12ファンドから選択することが可能です。

特別勘定の種類

特別勘定は12種類。最大10種類を選択し、組み合わせることができます。ご契約後も変更可能です。

安定成長 バランス型	積極運用 バランス型	日本株式型	日本株式 プラス型
New 外国株式型	外国株式 プラス型	世界株式 プラス型	新興国株式型
New 外国債券型	世界債券 プラス型	オーストラリア 債券型	金融市場型

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）、『継続入院時収入支援特約A』 および『特定疾病一時金給付特約A』 発売（2022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』※1は、特約による幅広い保障などで、お客さまの多様なニーズにお応えしてきました。
- ✓ 保障機能のさらなる強化を目的に、30日以上継続入院を保障する『継続入院時収入支援特約A』の販売を開始し、長期入院時の収入減少などのご不安にお応えします。
- ✓ また、11疾病等による所定の状態を保障する『特定疾病一時金給付特約A』を新設し、重度な疾病による長期間の治療生活における経済的・精神的なご負担の軽減をサポートします。
- ✓ 今後も「ONE AXA」のグループシナジーにより、お客さまの幅広いニーズを満たした商品を提供します。

アクサダイレクトの
ONE メディカル

※1 正式名称：終身医療保険（無解約返戻金型）A

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。

AXA CEO Award（2023年1月）

- ✓ 2023年1月、従業員が積極的、かつ自発的にAXAのパーパス「すべての人々のより良い未来のために。私たちはみなさんの大切なものを守ります。」を体現している活動を表彰するためのセレモニー※を執り行いました。
- ✓ 表彰部門としては、パーパスの体現に欠かせないアクサ共通の価値観である4つのバリュー（「お客さま第一」「勇気」「誠実」「ひとつのチーム」）各部門のほか、アクサがこれからもより良くお客さまに寄り添って優れたサービスをご提供できる会社であり続けるためのビジョンを反映し、「サステナビリティ（持続可能性）」や「ウェルネス（お客さまや従業員の健康や生きがい等の向上）」の2つを加えました。
- ✓ これからも、グループ一丸となって、お客さまにお届けする価値の向上を目指して様々な取り組みを行ってまいります。

※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社で企画、運営。



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2022の実施（2022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。2022年は、「ONE AXA 寄り添い、思いやる気持ちで築く安心と未来」のテーマのもと、「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。
- ✓ グループ3社の代表者に「カスタマーファースト」や「カスタマーエクスペリエンス」についてのインタビューを実施し、私たちが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機会としました。
- ✓ 高齢者や障がいのあるお客様など、助けを必要としている方々への基本的な向き合い方やお声がけ方法を学ぶ、ユニバーサルマナー検定取得講座を開催しました。

【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。
- ✓ コンプライアンス遵守の組織や風土の醸成に向け、コンプライアンスサーベイを実施しました。
- ✓ 「生命保険商品に関わる監督指針」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。

「認知症サポーター養成講座」の実施について（通年）

- ✓ アクサ生命では、誰もが認知症への正しい知識をもち、認知症の人への適切な対応を身につけるため、全従業員が「認知症サポーター」になるべく、推奨活動をしています。
- ✓ そのため、全従業員が「認知症サポーター養成講座」の受講ができるよう、プロセスを導入いたしました。
- ✓ 営業社員においては、入社初期の研修カリキュラムに組み込むことで多くの営業社員に受講してもらえることが可能となり、新入社員と既存社員合わせ、2022年12月時点での受講率は約86%となりました。
- ✓ 中途入社に従業員においては、e-learningを活用のうえ、受講機会を提供できる体制を構築しました。

今後も「ペイヤーからパートナーへ」のビジョンを実現するため、また「人生100年時代」を支えるために、地域社会の認知症の方やそのご家族への理解を深め、皆さまをサポートできる会社を目指してまいります。

