



「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

2024年4月30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。

2023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

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。

NPS（ネット・プロモーター・スコア）の採用（2023年1月～12月）

- ✓ アクサ生命で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。また、アクサ生命サービスの改善に活用する為に各種お手続きをされた直後のお客さまにアンケートをお送りして満足度や品質に関する声を収集しています。
- ✓ NPSを経営の数値的指標に採用するとともに、お客さまの声を幅広く、リアルタイムに収集することにより会社の利益だけではなく、お客さまを第一に考える会社としての業務運営に繋がっています。
- ✓ 2023年のお客さまアンケートにおける満足度の平均点
新規にご契約いただいたお客様：4.6点（対前年+0.1）
給付金をお受け取りいただいたお客様：4.4点（対前年+0.1）



	ご契約 ★★★★★	2024/01/19
積み立てが上手くいくか気になるところです		
	ご契約 ★★★★★ あや	2024/01/19
他社との比較や学資保険などの内容を分かりやすく丁寧に教えて下さったので助かりました。		
	ご契約 ★★★★★ あゆあゆ	2024/01/19
娘二人の保険加入ができました。		
	給付金受取 ★★★★★ きき	2024/01/19
受理されたかどうかメールなどで一報があると分かりやすかった		
	給付金受取 ★★★★★	2024/01/19
ネット対応で簡単だった		

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」周知徹底（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。昨年8月開催されたカスタマー・コンプライアンス月間2023でも、「マンガで学べる！コンプライアンス」を再度従業員に案内し、コンプライアンス意識の向上を図りました。
- ✓ 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。



「公的保障まるわかりガイド」リリース（2023年7月）

- ✓ 年金、医療、介護などの公的保障について、制度の仕組みや利用可能なサービスをまとめて記載したデジタルツール「公的保障まるわかりガイド」をリリースいたしました。
- ✓ お客様の生命保険ご加入のご検討に際しては、商品の保障内容をご理解いただくだけでなく、公的保障を正しくご理解いただくことも重要です。年金については厚生労働省の年金シミュレーターへのリンクを張るなどお客様個々の試算も確認できるようにしています。
- ✓ 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。

公的保障 まるわかりガイド

老齢年金早見表 厚生年金と国民年金の老齢年金支給額の一例
令和5年度価格（年額）

平均標準報酬額	厚生年金被保険者				老齢年金額合計	
	国民年金被保険者 (A)	標準厚生年金 (B)	加給年金 (C)	特別加算 (D)	国民年金被保険者 (A)	厚生年金被保険者 (A+B+C+D)
200,000	795,000	561,578	228,700	168,800	795,000	1,754,078
300,000	795,000	842,366	228,700	168,800	795,000	2,034,866
400,000						
500,000						
600,000						
700,000						

医療費の自己負担割合のこと

■医療費は3～1割が自己負担

	一般・雇用者	所得が一定以上	療育給付利用者
75歳以上	1割	2割	3割
70歳以上 75歳未満	2割		
義務教育就学 から7歳未満	3割		
義務教育 就学前	2割（自治体により異なる）		

公的医療保険が負担：入院中の治療費（診察・検査・投薬・入院料など）
一定割合の自己負担（3割～1割）

その他の費用：食事代などの一部負担、差額ベッド代・入院中の日用品など全額自己負担、先進医療にかかる費用（技術料）全額自己負担

豆知識：自治体ごとに医療費助成制度を実施していて、医療費がさらに軽減～無料になる場合もありますので、詳しくはお住いの自治体にご確認ください。

子ども医療費助成制度 | 指定難病医療費助成制度

※記載の公的医療保険制度の内容は2023年5月時点の内容であり、将来変更される可能性があります。

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。

LNAS（Life Need Analysis System）機能拡充（2023年6月）

- ✓ 新契約設計申込システムのAXA Compass(アクサコンパス)には、LNAS(Life Need Analysis System)という人々のライフスタイル、ファイナンス、および生活目標に応じた、個別のニーズ診断とアドバイスを提供するためのライフマネジメントコンサルティング機能があります。
- ✓ 今回、そのLNASにある医療保障分析機能を拡充し、ユーザーの年齢、性別、健康状態、ファミリーサイズ、収入などの情報を考慮して、将来の医療費に対するニーズを正確に評価および分析できる機能を開発しました。
- ✓ それに伴い、医療費に対するリスクを軽減した適切な医療保険の提案と最適なライフマネジメントのアドバイスができるようになりました。

医療保障について

- ① 医療保障は必要ですか？ 必ず準備しておきたい
- ② 入院したときの保障は？ とても心配なので準備したい
- ③ がんや成人病などの重い病気の保障は？ それなりに心配
- ④ 長期に入院した場合の保障は？ とても心配なので準備したい
- ⑤ 働けなくなった場合の収入保障は？ 必ず準備しておきたい

準備済みの医療保障について

医療費の自己負担額詳細	
入院料等	2,445,079円
手術費用	461,601円
放射線治療費	0円
合計	2,906,680円

自己負担額	
支払医療費 3割負担	872,004円
高額療養費給付	756,804円
合計	115,200円

医療関連費（自己負担額）

差額ベッド代	日額 8,315円（1人部屋）×入院日数	→	274,395円
入院食事療養費	日額 1,380円×入院日数	→	45,540円
その他の費用	月額 0円÷30日×入院日数	→	0円

【前提条件】

- 窓口負担割合
- 差額ベッド代
- その他の費用

選択した疾病 **白血病**

項目	必要資金 (万円)	準備済資金 (万円)
必要資金	291	203

表示更新

a. 必要資金	
医療費	291万円
医療関連費	32万円
年収減少分	0万円
b. 準備済資金	
公的医療保険	203万円
高額療養費	76万円
傷病手当金	0万円
既加入保険	17万円
差額(b-a)	-27万円

(単位：万円)

表示更新

くらし支援計画 | ライフイベントの変更を反映 | 保険保障額推移 | 既加入保険分析 | 戻る | 次へ

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。

Investyle（インベスタイル）リリース（2023年11月）

✓ お客さまの投資に対するリスク許容度を診断するために4つの質問を行ない、その結果を基に最適なモデルポートフォリオ、ファンドの組み合わせを提示し、かつその運用に関する過去実績ならびに将来推計までトータルでご提案できる「Investyle(インベスタイル)」というツールを営業職員向けにリリースしました。

✓ お客さまの投資リスクの許容度を正確に把握・測定し、ニーズに合致した最適なポートフォリオ、組み合わせファンドを提案するために開発しました。

✓ 最適なポートフォリオ、組み合わせファンドをもとにしたユニットリンク保険などの変額商品において、より安心・納得した上でお申し込み頂けるようになりました。

The screenshots show the Investyle tool interface. The top screenshot displays the 'ご希望に合うプランを選択してください (1つ)' (Please select a plan that suits your wishes (1)) screen, where users can choose between '複数ファンド (特別勧定)' (Multiple Funds (Special Recommendation)) and 'アグレッシブ型単数ファンド (特別勧定)' (Aggressive Single Fund (Special Recommendation)). The middle screenshot shows the '過去シミュレーション' (Past Simulation) screen, which includes a line graph of historical performance and a table of returns and risks. The bottom screenshot shows the '将来推計' (Future Projection) screen, which includes a line graph of projected performance and a table of returns and risks.

期間	リターン	リスク
6ヶ月 <td>9.7%</td> <td>17.7%</td>	9.7%	17.7%
1年 <td>30.29%</td> <td>17.16%</td>	30.29%	17.16%
3年(年率) <td>9.79%</td> <td>13.75%</td>	9.79%	13.75%
5年(年率) <td>13.75%</td> <td>17.16%</td>	13.75%	17.16%

期間	リターン	リスク
6ヶ月 <td>9.7%</td> <td>17.7%</td>	9.7%	17.7%
1年 <td>30.29%</td> <td>17.16%</td>	30.29%	17.16%
3年(年率) <td>9.79%</td> <td>13.75%</td>	9.79%	13.75%
5年(年率) <td>13.75%</td> <td>17.16%</td>	13.75%	17.16%

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 Japan CEO Award（2024年1月）

- ✓ 2024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。
※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。
- ✓ 表彰部門は、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」）を設けました。アクサがこれからもより良くお客様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に、2023年にこれらのバリューを体現する形で実行された優れたプロジェクト、計8プロジェクトを表彰しました。
- ✓ これからも、グループ一丸となって、お客様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。



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2023の実施（2023年8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、毎年夏期に開催しています。2023年は、「コンプライアンスならびにカスタマーファーストの意義を問い直す契機」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。
- ✓ 弊社役員のビデオメッセージを掲載し、コンプライアンス遵守およびお客さま満足向上のための取り組みについても改めて考える機会としました。
- ✓ 社員が「お客さま」になり、私どものサービスがお客さまにどのようにご提供されているかの疑似体験結果を紹介しました。また「カスタマーファースト」や「コンプライアンスに関するベストプラクティス」を公募し、公開された内容は業務の改善に活かしております。

【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。
- ✓ 「法人向け生命保険商品に対する金融庁の考え方～review～/ハラスメントの防止」をテーマに営業管理職向け研修（リスクマネジメント研修）を実施しました。

