



# 「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

2025年7月4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、お客さまに適した保険商品・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。

2024年の本方針の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。

## お客さまからの評価ページの更新（2024年8月）

- ✓ アクサ生命では新規契約、保険金給付金請求、その他各種お手続きのサービス向上を図るため、アンケートを実施しており、集めたお客さまの声や評価をホームページ上で公開しております。
- ✓ お客さまからの評価ページについて、よりわかりやすくお伝えできるよう、従来の総合評価に加えて、新規契約/給付金請求/各種お手続きのカテゴリ別に評価が確認できるようになりました。また、不満のお声に対しての改善状況についても掲載を開始いたしました。
- ✓ 2024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さま：4.6点/5点  
給付金をお受け取りいただいたお客さま：4.4点/5点  
各種お手続きをされたお客さま：4.4点/5点



## 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。

### カスタマージャーニーダッシュボードの作成と全社共有（2024年10月）

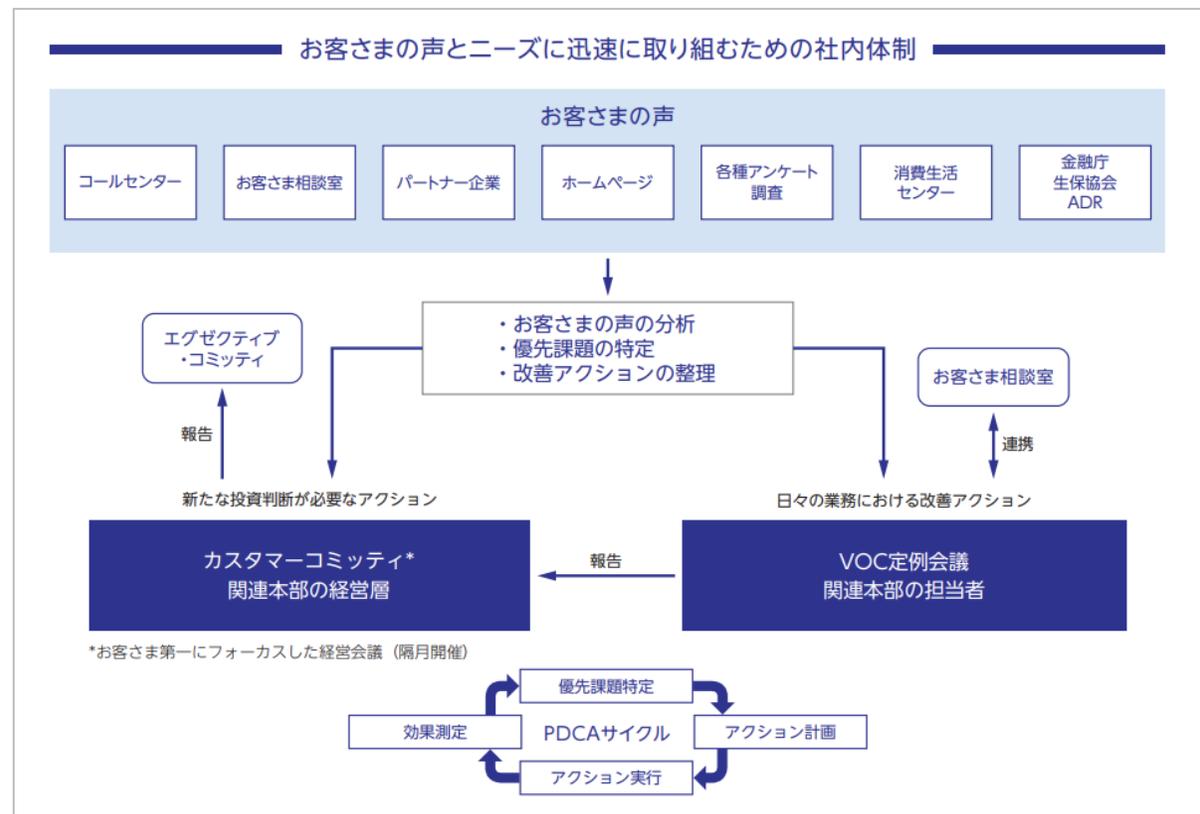
- ✓ 顧客体験の改善に向けて、全社で共通認識を持つためにカスタマージャーニーをベースにしたダッシュボードを作成し、社内イントラネットを通じて全社員に共有いたしました。
- ✓ カスタマージャーニーダッシュボードは定期的に更新され、各種顧客調査の結果、満足度などの顧客体験に関わる指標の状況、現状の課題などを確認することができます。
- ✓ 各部門がカスタマージャーニーの全体像を理解したうえでの改善アクションの検討や、アクション実施後の効果測定などに利用されています。
- ✓ 今後もお客さまの声を生かした業務運営を実現できるよう取り組んでまいります。



## 基本方針2：お客さまの最善の利益を追求します。

### カスタマーコミティの実施（2024年1月～12月）

- ✓ アクサ生命では「コミットメントー私たちの誓い」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ます。
- ✓ さまざまなタッチポイントに寄せられたお客さまの声の分析結果を元に、社内関連部門と定例会を開催し、改善アクションにつなげる為の協議をおこなっています。また、カスタマーコミティ\*に報告をおこなうことにより、お客さまからの声を経営に伝え、迅速にアクションに繋げる体制を構築しています。  
\*お客さま第一にフォーカスした経営会議
- ✓ 今後もお客さまの声を生かして、さらなる満足度向上に努めていきます。



# 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。

## インターネット請求のお客さまサポートの開始（2024年9月）

- ✓ お客様のインターネット請求をサポートする「対面サポート・リモートサポート」を開始しました。
- ✓ インターネット請求によるスピーディなお手続きに関心をお持ちながらもスマホやパソコンの操作が不慣れ等の理由から、これまでご利用を懸念されていたお客様においても、担当社員がお客様の面前、もしくは、お電話で、お申出内容のヒアリングやご契約内容の確認、代理入力を行うことで、手続き完了までのサポートを行います。
- ✓ お客様よりご請求の連絡を受けた際には、「対面サポート・リモートサポート」含め、ご要望に応じた最適な手続き方法のご提案と、お客様への寄り添ったサポートを行っております。



### インターネット請求のお客さまサポートがスタート!!

アクサ生命

担当社員が  
お客様のご要望や環境に合わせて  
インターネット請求のお手続きを  
サポートします!

#### 対面サポート

この様な場合

- アクサ社員に請求手続きを全面的にサポートしてほしい。
- スマホやパソコンに不慣れだが、インターネットを利用してスピーディな請求をしたい。

**対面サポート**  
がおすすめです!

特徴

- ☑アクサ社員がお申出から請求完了までお手続きをサポートします。
- ☑お客様は領収書等の必要書類を用意するだけです。
- ☑お手続きはアクサ社員の端末で行うので、スマホやパソコンに不慣れでも、どなたでもインターネット請求が可能です。

#### リモートサポート

この様な場合

- 請求情報の入力はアクサ社員にお任せ、書類のアップロードは自分でスマホやパソコンを使って請求できる。
- アクサ生命に問合せたその日のうちに請求手続きを完了したい。

**リモートサポート**  
がおすすめです!

特徴

- ☑お申出の内容はアクサ社員が登録しますのでお客様ご自身の登録が不要です。
- ☑お客様には必要書類や口座情報等の残りの請求情報だけ登録いただけます。
- ☑最短でアクサ生命にお申出いただいたその日のお手続きが完了できます。

# 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。

## パンフレットやデジタルツールなどを通じた、お客さまへの重要な情報のご提供（2024年）

### ✓ 商品情報のご提供

各商品のしくみや特徴をわかりやすく説明した「商品パンフレット」をご用意しています。お客さまにとってご理解しづらいと思われる点はQA方式で記載するなどわかりやすい記載を目指しています。また、お客さまがご自身でご確認いただけるよう、親しみやすい動画による商品の案内にも取り組んでいます。



### ✓ 重要な事項についての情報のご提供

お客さまが不利益をこうむることがないように、保険商品や保険制度についてしっかりとご理解いただくために、「パンフレット」や「ご契約のしおり・約款」などでわかりやすい情報を提供しています。また、「告知義務違反」や「保険金や給付金などをお支払いできない場合」など、特に重要な事項については、「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報・その他重要なお知らせ）」でお知らせし、さらに口頭でも丁寧に説明を行っています。



### ✓ 特定保険契約に関する情報提供

変額保険など投資性の高い商品（特定保険契約）は、生命保険協会のガイドラインに沿って、パンフレットや契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）で、運用によって満期保険金額や解約時払戻し金の変動するなどのリスク、お客さまに負担いただく費用をわかりやすく記載しています。また、投資リスクの許容度をご確認いただくデジタルツールを用意し、募集人を通じて投資性の高い商品の加入に際して、お客さまの投資に対する理解が深まるよう努めています。



### ✓ わかりやすい資料の作成に向けた改善

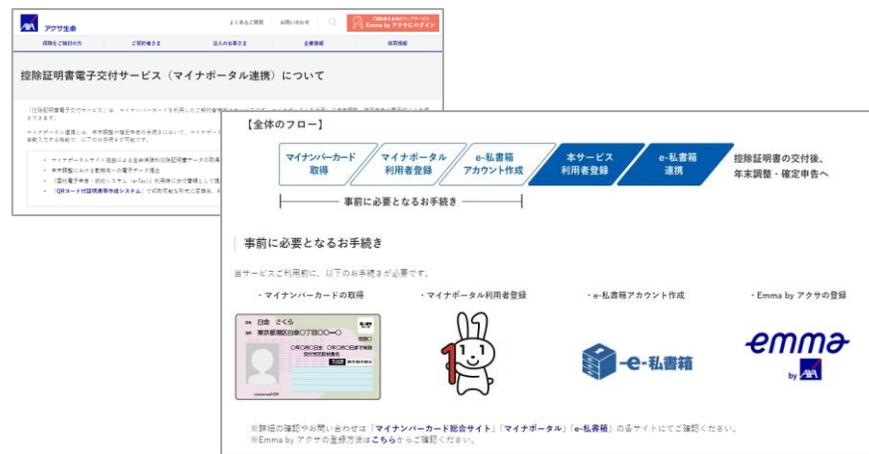
営業部門やお客さまからのご意見を収集し、よりシンプルな記載にしたり、データを追加するなど営業部門とも協議し、よりわかりやすい資料の作成、提供を目指しています。

# 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。

## 控除証明書電子交付サービス（マイナポータル連携）の開始（2024年10月）

マイナポータル連携とは、年末調整や確定申告の手続きにおいて、マイナポータル経由で、生命保険料控除証明書などのデータを一括取得し、各種申請書の該当項目へ自動入力する機能のサービスです。2024年10月よりアクサ生命でも開始いたしました。

- ✓ お客さまにて、マイナポータル連携を行うことにより、マイナポータルサイト経由による生命保険料控除証明書データの取得が行えるようになりました。
- ✓ このデータ取得により、各種申告書への自動入力や年末調整における勤務先への電子データ提出、『国税電子申告・納税システム（e-Tax）』利用時に添付書類として提出いただくことが可能となりました。
- ✓ 一度連携のお手続きが完了すれば翌年以降は自動でデータ取得が可能となり、お客さまの申告作業の簡素化や、手続きの漏れ・負担の削減に貢献できました。
- ✓ マイナポータル連携の利用・操作方法を公式ホームページやYouTube®などを通じて、イラスト等を活用しわかりやすい情報の発信を行った結果、2024年度の利用期間※において、多くのお客さまにご活用いただきました。  
（※利用期間：毎年10月上旬～翌年4月下旬）



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

## デジタル手続き（チャットボット・音声による自動対応）の拡大（2024年）

- ✓ 2024年にお客さまの利便性向上を目的として、デジタル手続きを拡大いたしました。
- ✓ ホームページからの手続きにおいて、チャットボットを通じた電子請求書の送付・受領が可能となりました。従来の紙による対応と比べて、処理完了までの期間を短縮しております。
- ✓ お電話での手続きにおいて、コールオペレーターを介さず音声による自動受付が可能となりました。これにより、必要な手続きを簡単に対応いただけるようになりました。
- ✓ 今後も、お客さまに適したサービスをお届けできるよう、取り組んでまいります。

おすすめ



Emma by アクサから手続き

24時間、土・日・祝日もお手続きが可能です。

保険契約の解約のご依頼は、チャットボットで電子請求書の送付を依頼いただき、その後に電子請求での請求を行っていただきます。



ご契約者さま  
お申し出

下記リンクよりEmma by アクサにログインし、表示される「[保険契約の解約](#)」画面の案内に従ってお申し出ください。  
※お手続きの際はチャットボットを起動して、電子請求書の送付依頼を行ってください。



アクサ生命  
確認・ご連絡

ご依頼内容を確認し、4営業日後にご契約者さまの「[Emma by アクサ](#)」メッセージボックス宛に電子請求書をお送りします。\*



ご契約者さま  
お手続き内容の確認・電子請求書による請求

「Emma by アクサ」のメッセージボックスに届いたメッセージで、お手続き内容の確認をします。その後、電子請求書による請求を行ってください。  
※有効期限が7日となっておりますので、期限内にお手続きをお願いいたします。電子請求書による請求後、メッセージボックスに「電子請求書受付のご連絡」が送信されます。\*

※解約のご請求にあたっての「[ご注意事項を記載した書面](#)」は、[こちら](#)からご確認いただけます。



アクサ生命  
請求内容確認・ご連絡

ご請求内容を確認し、電子請求書での解約をお引き受けできる場合は、解約処理後、お支払いのご案内をメッセージボックス\*、または書面にて通知します。

※解約手続き完了日は商品や電子請求書の請求受付日時によって異なります。また、差引支払額がある場合の着金予定日は、商品によって異なります。詳しいスケジュールは、[こちら](#)からご確認ください。



ご契約者さま  
お手続き状況（完了）の確認

Emma by アクサにログインし、[お手続き状況画面](#)を確認。

## 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。

### プロダクト・ガバナンスにおける体制整備の取り組み

当社は、金融商品を提供する会社として、お客さまにより良い商品をお届けするために、しっかりとした体制を整えています。以下に、具体的な取り組み内容をご紹介します。

#### 【より良い金融商品の提供】

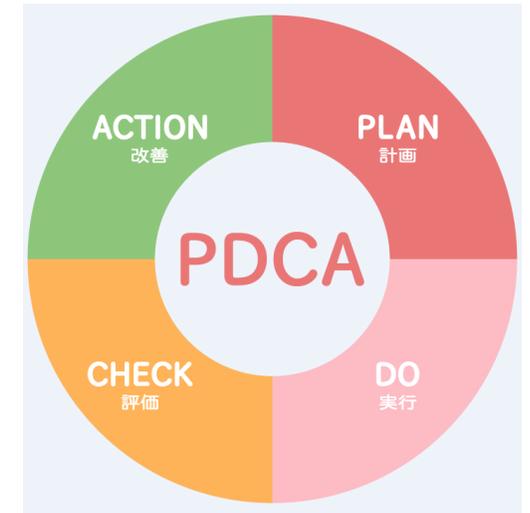
- ✓ 私たちは、金融商品の作成から提供、管理まで、全てのプロセスで品質をしっかり管理するための体制を作っています。
- ✓ 多方面から確認するための商品関連の会議を定期的に行い、お客さまの立場に立って課題やリスクがないかをチェックしています。
- ✓ アクサ・グループの取り組みとして、商品の設計から販売までのプロセスにおいてより良い改善点がないか毎年検証を行っています。

#### 【品質管理の実効性】

- ✓ お客さまの声を収集し、商品の開発および改良の際にご意見・ご要望を反映させています。
- ✓ 既契約のお客さまのご意見を顧客管理アプリから抽出しています。また代理店を通じて加入した匿名のお客さまからのご意見も収集しています。
- ✓ 代理店の担当者を通して、四半期ごとに販売者の意見を集めています。

#### 【PDCAサイクルの確立】

- ✓ セールス分析を実施し、金融商品のライフサイクル全体を通じて、しっかりとした品質管理を行うための仕組みを整えています。
- ✓ プロダクトガバナンスの実効性を確認し、必要に応じて体制を見直すためのPDCA（計画・実行・評価・改善）サイクルを確立しています。
- ✓ 想定しているお客さまの層とずれていないかを確認するための商品チェックを定期的に行っています。



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

## 想定されるお客さまのニーズ・属性を特定した研修資料を従業員・代理店への周知（2024年8月）

- ✓ 2024年8月に新発売したユニット・リンク年金に合わせ、従業員および代理店向けの販売研修資料をリリースしました。
- ✓ この中でお客さまの声などアクサ生命が収集・分析したお客さまのニーズを丁寧に伝え、こういったお客さまに向けて開発した商品なのかその背景を周知しています。
- ✓ この販売研修資料は、新商品の開発または既存商品の改定の際、関係部門の意見を集約したうえでコンプライアンス部門の検証を経てリリースし、アクサ生命の商品研修等で従業員および代理店に広く使用されています。
- ✓ こういった取り組みにより、お客さまに最適な商品をお届けできるよう努めています。
- ✓ 今後も、お客さまに適した保険商品をお届けできるよう、さまざまに取り組んでまいります。

**2. 発売の背景① | 「人生100年時代」のセカンドライフ**

➢ 長寿化が進み日本人の平均寿命は男性81.05歳、女性87.09歳になり、40歳男性の4.6人に1人は95歳まで、40歳女性の2.2人に1人は、95歳まで生きる時代を迎えます。

➢ 「老後生活の充実」は、重要なライフイベントの一つとなり、セカンドライフでは趣味・関心事、夫婦コミュニケーションなどに取り組みたい、そんな声があがっています。

平均寿命と95歳まで生きる割合*
日本人の平均寿命*
1990年 男 75.9
2022年 男 81.0
現在40歳の方の95歳まで生きる割合
95歳まで生きるまで 4.6に1

**3. 商品概要② | 仕組組 (任意一時払保険料なし)**

➢ 最長95歳まで特別勘定で積立金を運用することで、将来の資産形成が可能な変額個人年金保険です。

➢ 契約当初に定めた年金支払開始日からの年金受取に加え、年金支払開始日の繰り上げや積立金の一部引出を行うことが可能です。

➢ ワイドケア (3大疾病保険料払込免除特約 (一時金付)) を付加することで、3大疾病に罹患しながら資産形成を行えます。

**5. 特別定の概要 | 特別定の種類**

特別勘定は13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。

**7. 費用について③ | 説明例**

説明例

ユニット・リンク個人年金保険は、お支払いいただく保険料の全額が主として、保障などの各

**8. 情報開示 2/2**

ご契約後も Emma by アクサ でしっかりサポート！

※本ページは、パンフレットより抜粋

- ① 積立金・払い戻し金などの運用状況をすぐに確認
- ② 積立金移転・積入金前の変更をいつでもおこなう
- ③ 住所変更などの各種お手続きが簡単に
- ④ 「アクサの窓口」で販売店や、仕事や勉強の必要なアプリ
- ⑤ LINEアカウントとの連携でさらに便利に

証券番号をご入力ください！  
Emma by アクサ TOPページ  
<https://myweb.axa.co.jp> または Emma by アクサ 検索

販売研修教材につき、顧客への提示・交付はできません。



# 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2024の実施（2024年8月）

「カスタマーファースト」と「コンプライアンス」の重要性を全社で再認識するために、毎年8月をカスタマー・コンプライアンス月間と称して「お客さま第一」の強化に取り組んでいます。2024年はあらためて基本に立ち返ることとし「Back to the Basics」のテーマのもと、特設サイトにお客様目線でのコンプライアンス活動や学びのコンテンツを掲載しました。「アクサ・ホールディングス・ジャパン」傘下のアクサ生命、アクサ損害保険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一人一人に何ができるかを考える取り組みを行いました。

### 【カスタマーファースト】

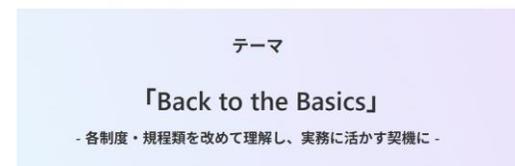
- ✓ 保険金・給付金をお受け取りいただいたお客さまとそれに寄り添う営業担当者の実話を基にした「CXビデオ」を制作し、全社で視聴しました。CXビデオを通じて、従業員一人ひとりが保険会社で働く意義や目的について、考える機会に位置付けています。
- ✓ 役員によるビデオメッセージを特設サイトに掲載し、コンプライアンスおよびお客さま満足向上の取り組みの重要性について、あらためて経営トップから呼びかけを行いました。
- ✓ お客さまから寄せられた苦情状況を全社に公開しました。お客様本位の業務運営を実現するために、所属部署にかかわらずお客様からのフィードバックを真剣に受け止め、組織一丸となって改善の工夫を継続していく意識を高める機会としました。

### 【コンプライアンス】

- ✓ 営業チャネルにおける座談会、コンタクトセンターでの意見交換会、また、カスタマーハラスメントも含めたハラスメントに関する研修等を行いました。
- ✓ 全従業員を必須とするコンプライアンスサーベイを実施し、各部署ごとに正しいコンプライアンスカルチャー醸成に向けたアクションを策定しました。
- ✓ 各部署のコンプライアンスマネージャーに対してコンプライアンス推進活動に関するアンケートを実施しました。コンプライアンス推進活動のベストプラクティスや課題を取りまとめ、特設サイトに掲載するなどの社内情報連携により、各部署における改善活動の高度化を目指しております。



Customer Compliance Month 2024



【Life】各部コンプライアンス推進事例アンケート

# 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。

## 「お客さま本位の業務運営を実現する為の基本方針」に基づいた行動宣言（2024年6月）

- ✓ アクサ生命では2024年6月より、従業員\*の目標設定項目に「お客様本位の業務運営を実現する為の基本方針」に基づいた行動宣言を追加しました。

\*アクサ生命保険所属の内勤社員・技能職正社員・契約社員、アクサ損害保険所属の正社員が対象

- ✓ 「お客様本位の業務運営を実現するための基本方針」に基づいて、業務上直接的にお客様と接する部門に限らず、全ての部門において最終的にはお客様へのサービスに繋がることを意識して、一人ひとりの行動宣言を設定しています。

- ✓ 今後も目標設定時期に合わせて各自の行動宣言を見直し、アクサのバリューである「お客さま第一」\*を実現していきます。

\*アクサのバリュー：「お客さま第一」「勇気」「誠実」「ひとつのチーム」



(6) 「お客様本位の業務運営を実現するための基本方針」に基づいた行動宣言（全社員）

アクサでは「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」を役員を含む全従業員が遵守すべき重要な行動規範として掲げています。「お客様本位の業務運営を実現するための基本方針」に基づく行動宣言を設定してシステムに登録してください。

**お客様本位の業務運営を実現するための基本方針**

アクサでは「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」を役員を含む全従業員が遵守すべき重要な行動規範として掲げています。

方針 1：お客さまの声を活かした業務運営を実現します。  
方針 2：お客さまの信頼の利益を追求します。  
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。  
方針 4：お客さまのニーズ・ご意向などにお応えし、お客さまの満足度を向上させます。  
方針 5：役員を含む全従業員に「お客さま第一」の意識を醸成します。

目標タイトル	内容
「お客様本位の業務運営を実現するための基本方針」に基づいた行動宣言	営業担当に対して、適切な教育プログラムやトレーニングをサポートします。
「お客様本位の業務運営を実現するための基本方針」に基づいた行動宣言	顧客の立場に立ち、ターゲットとなる顧客層に合ったアプローチをします。
「お客様本位の業務運営を実現するための基本方針」に基づいた行動宣言	お客様のためにより適切なシステム開発体制を構築します。

**\*目標タイトル**

「お客様本位の業務運営を実現するための基本方針」に基づいた

**説明**

顧客の視点に立ち、ターゲットとなる顧客層に合ったプロモーション戦略やキャンペーンを企画し、お客さまのメリットとなる施策を展開します。

**ステータス**

進行中

AXAコミットメントー私たちの誓い

i. 私は、すべての行動をお客さまを思うところから始めます