



「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

2026年7月1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。

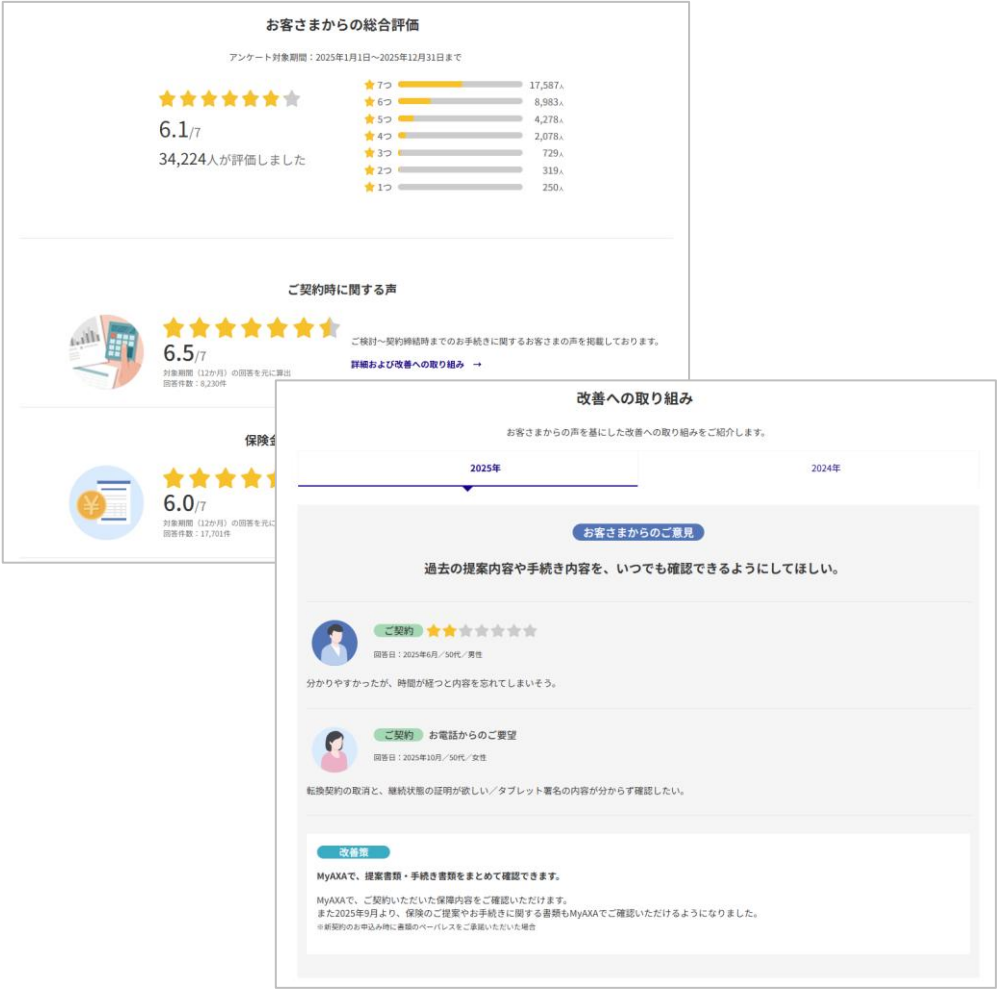
私たちは、あらゆる場面において、お客さま本位を実践するための給与、教育・研修体系などの整備を行うとともに、本基本方針の浸透に向けた取り組みを進めていきます。

2025年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

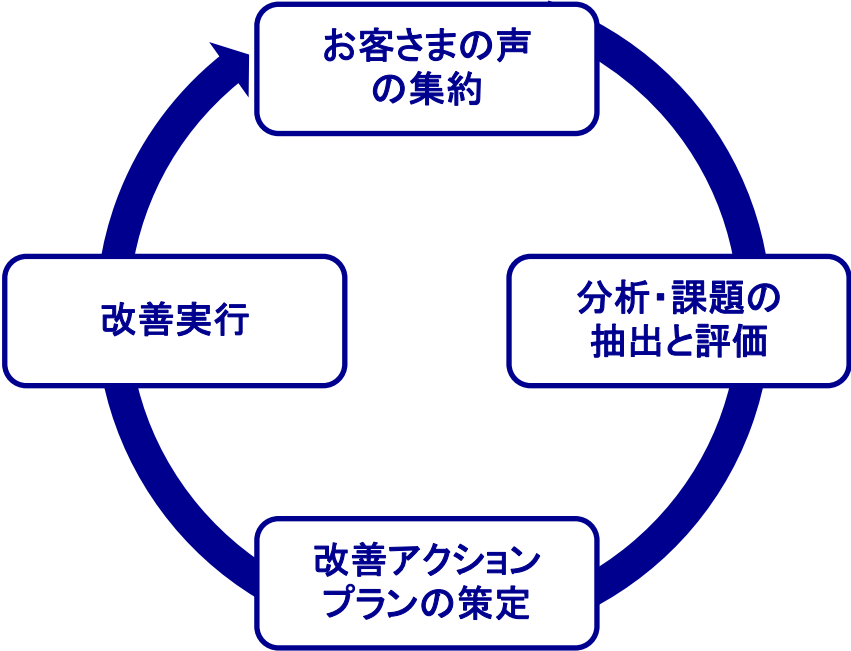
- ✓ アクサ生命では新規契約、保険金給付金請求、その他各種お手続きのサービス向上を図るため、アンケートを実施しており、集めたお客さまの声や評価をホームページ上で公開しております。
- ✓ お客さまからの評価ページについて、よりわかりやすくお伝えできるよう、従来の総合評価に加えて、新規契約/給付金請求/各種お手続きのカテゴリ別に評価が確認できるようになりました。また、不満のお声に対しての改善状況についても掲載を開始いたしました。
- ✓ 2025年のお客さまアンケートにおける満足度の平均点
新規にご契約いただいたお客さま：6.5点/7点
給付金をお受け取りいただいたお客さま：6.0点/7点
各種お手続きをされたお客さま：5.9点/7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。

お客さまの声とニーズを取り込む為の社内体制の構築

- ✓ アクサ生命ではコールセンター、全国の営業店、本社などにおいてお客さまからご意見を受け付けた際に、すみやかに関連部署でその内容の共有が行える報告システムを導入しています。
- ✓ また、日々の業務において寄せられる苦情やご意見にとどまらず、お客さまの潜在的なインサイトやニーズを把握するため、アンケート等の調査を継続的に実施しております。
- ✓ 顧客体験の改善を推進している「カスタマーエクスペリエンス部」では、これらの蓄え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議を開催し、顧客体験の改善に取り組んでいます。



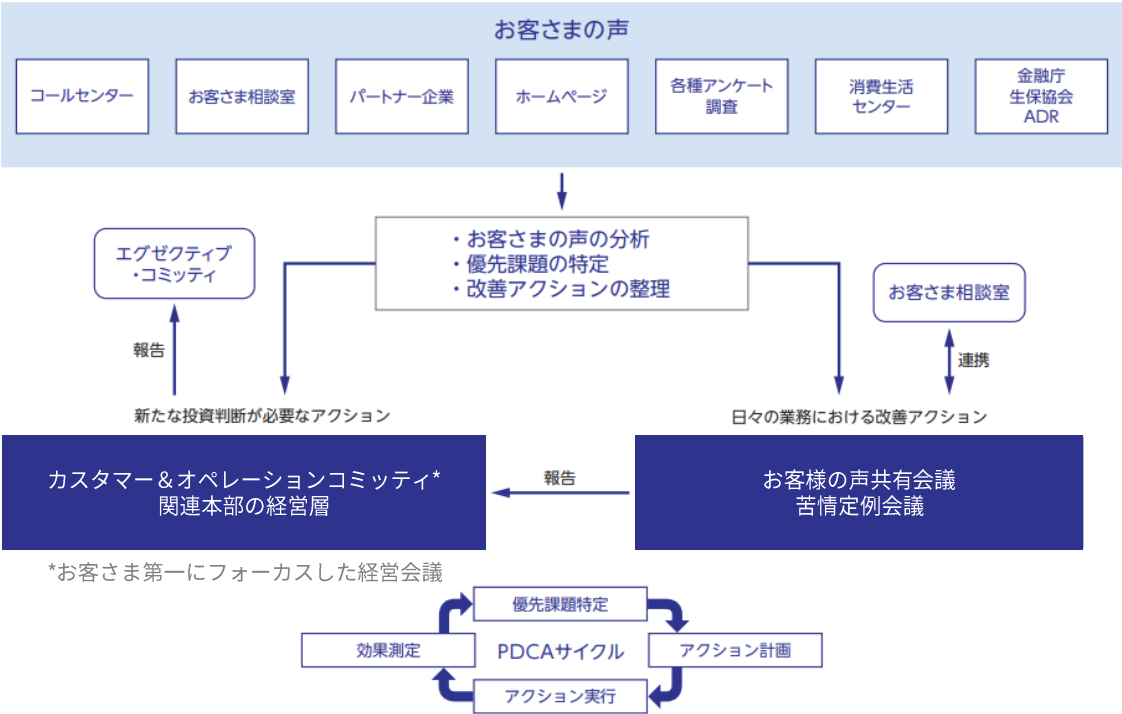
業務プロセス改善・サービス品質向上・商品開発に携わる部門

カスタマー エクスペリエンス部	営業企画管理部門	法務コンプライアンス部門
	営業部門	カスタマーサービス部門
	お客様相談室	その他本社各部門

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&オペレーションコミッティの実施

- ✓ 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。
- ✓ 当社は「カスタマーファースト」実現に向け、カスタマーエクスペリエンスの向上とシンプルで効率的なオペレーションモデルへの変革を会社戦略の一つとして掲げています。カスタマー&オペレーションコミッティでは、カスタマージャーニーを包括的に監督し、カスタマーエクスペリエンス、デジタル・データ及びサービス変革の戦略とロードマップ、アクションプランを決定し、その進捗、課題、リスクに関する重要事項について審議しています。
- ✓ お客さまの真のパートナーとなる為に課題改善に取り組んでまいります。



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。

お客さま専用マイページMyAXAへの「新契約帳票格納」機能のリリース

- ✓ 2025年9月より、ご提案・お申込み時の書類（設計書、重要事項説明書、申込書控えなど）をMyAXAでご確認※でいただけるようになりました。
※ご契約前にMyAXAへご登録いただき、担当者が書類をアップロードした場合にご利用いただけます。
- ✓ ペーパーレスでお申込みいただけるようになり、ご契約後も書類の保管が不要で便利になりました。
- ✓ また、お客さまご自身でお申し込み時の書類を確認いただけるため、検討時の内容を振り返りながら見直しなどにもご活用いただけます。



MyAXAにログイン

MENUから
「書類の閲覧」を選択

リンクをタップして
書類を確認

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

- ✓ お客さまから医療保険の給付金請求のご連絡を担当社員が受けた際に、お客さまに簡単・便利・早いインターネット請求をご利用いただけるよう、担当社員がお客様のインターネット請求のお手続きをサポートする「対面サポート・リモートサポート」*を昨年よりご提供開始しております。
- ✓ 当社で行っております各種お手続きのお客さまからの評価のアンケートにおいて、「対面サポート・リモートサポート」を利用してご請求いただいたお客さまのご回答は、書類の郵送によるご請求手続きと比較し、高い評価をいただいております。
- ✓ 今後も引き続き「対面サポート・リモートサポート」含め最適な手続き方法のご提案と、お客さまへの寄り添ったサポートを行ってまいります。

*お客さまの面前、もしくは、お電話で担当社員がご請求内容をヒアリングし、持参の端末へ代理入力を行い、手続き完了までのサポートを行うサービス。



インターネット請求のお客さまサポートがスタート!!



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ーな請求をしたい。



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**その日のうちに手続きが完了**できます。

AXA 7

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わかりやすいご提供

✓ 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。2025年9月からお客さま専用マイページ「MyAXA」でご契約時の設計書やパンフレットなどをいつでもご確認^{*}いただけるようになりました。

^{*}ご契約前にMyAXAへご登録いただき、担当者が書類をアップロードした場合にご利用いただけます。

✓ 重要な事項についての情報のご提供

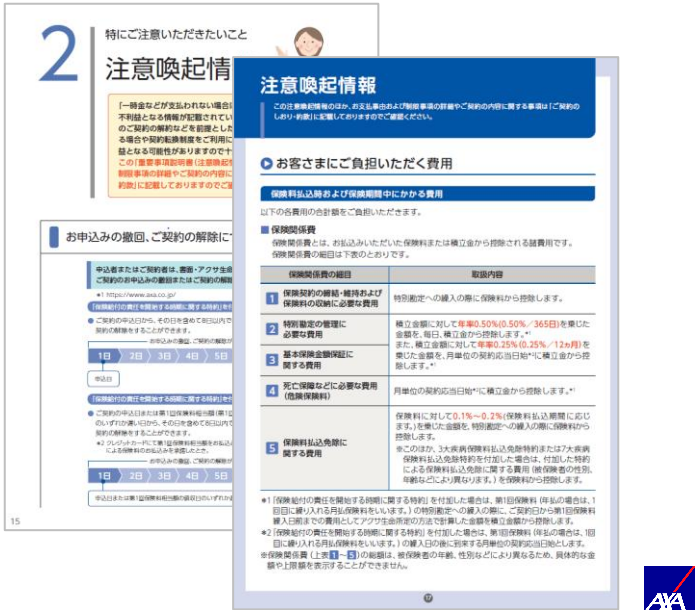
お客さまが不利益をこうむることがないように、保険商品や保険制度についてしっかりとご理解いただくために、「パンフレット」や「ご契約のしおり・約款」などでわかりやすい情報を提供しています。また、「告知義務違反」や「保険金や給付金などをお支払いできない場合」など、特に重要な事項については、「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報・その他重要なお知らせ）」でお知らせし、さらに口頭でも丁寧に説明を行っています。

✓ 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いもど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。



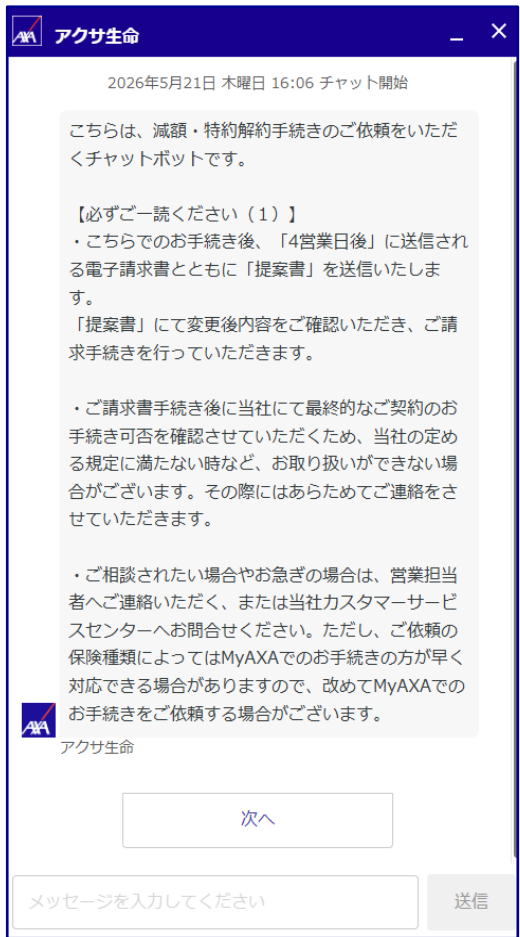
基本方針4：お客さまのニーズ・ご意向などにお応えし、お客さまに適した保険商品・サービスをご提供します

お客さま専用マイページMyAXAからのデジタル手続きの更なる拡大

✓ 2024年から引き続き、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。

✓ デジタル化への課題であった「ご希望のお伺い」、「お客さまへのご案内」について、お手続きの性格に合わせて以下のフローとすることでデジタルでの手続き拡大を叶えております。

- 1：Chatbotにてご案内を行い、ご変更内容を入力いただくことで、お手続きが完結できるようにしました。
(例：指定代理請求中途付加)
- 2：Chatbotにてご案内を行い、ご依頼内容を入力いただくことで、後日電子にて試算等のご案内、電子請求書を送付し、それをお客さまより受信することでお手続きが完結できるようにしました。
(例：保険金／保険料の減額・特約解約)
- 3：MyAXAから変更内容を、お客さまにご選択いただいたうえで、変更の手続きサイトに遷移し、お手続きが完結できるようにしました。
(例：クレジットカード番号の変更)



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。

簡易請求対象手術の拡大

- ✓ 手術給付金のご請求時に、お客さまにご負担をおかけしないよう、医師の証明となる「診断書」のご提出に代え、医療機関から発行される「診療明細書コピー」のご提出でご請求可能な、簡易請求のお手続きを従来より設けておりました。
- ✓ お客さまから請求時のお手続きをより簡便に行いたいとのお声をいただき、ご請求数の多い手術を中心に簡易請求可能かどうかの検討を行い、2025年10月より、簡易請求でご請求可能な手術を従来より約3倍に拡大いたしました。
- ✓ 簡易請求の拡大は、書面によるご請求だけでなく、インターネットによるご請求でも同様に行い、請求画面ではイラストを入れるなどで手術選択をわかりやすくしております。
- ✓ 今後も、お客様さまのご意向にお答えし、ご請求手続きのシンプル化を図ってまいります。

部位・臓器			No.	手術名（診療明細書に記載されている手術名）	補足
消化器	23	内視鏡的乳癌切除術	23	内視鏡的乳癌切除術	
			24	内視鏡的胆道結石除去術	
			25	内視鏡的胆道ステント留置術	
			26	経経ヘビニア手術	※腹腔鏡下による手術
			27	流産手術・流産による子宮内容除去術	※人工流産を除きます
経膈・生殖系	28	帝王切開術	28	帝王切開術	
			29	子宮全摘術	※腹腔鏡下による手術
			30	子宮筋腫摘出（開出）術	※腹腔鏡下・子宮鏡下による手術
			31	子宮鏡下有蒂筋腫下動脈切離術	
			32	子宮内膜ポリープ切除術	
泌尿器	33	体外衝撃波碎・尿管結石碎砕術	33	体外衝撃波碎・尿管結石碎砕術	
			34	経尿道的尿管ステント留置術	
			35	経尿道的尿管結石除去術	
			36	経尿道的レーザー前立腺切除・高散術	
			37	経尿道的前立腺手術	
泌尿器	38	経尿道的前立腺高周波治療	38	経尿道的前立腺高周波治療	
			39	焦点式高エネルギー超音波療法	※前立腺肥大症に対する
			40	経尿道的前立腺摘出術	
			41	経尿道的前立腺摘出術	
			42	痔瘻根治手術	
肛門	43	痔核手術（脱肛を含む）根治手術	43	痔核手術（脱肛を含む）根治手術	
			44	痔核手術（脱肛を含む）PPH	
			45	痔核手術（脱肛を含む）硬化療法（四段注射法によるもの）	
			46	痔核手術（脱肛を含む）硬化療法	
			47	痔核手術（脱肛を含む）結紮術	※Cのご契約ではお支払
肛門	48	痔核手術（脱肛を含む）焼灼術	48	痔核手術（脱肛を含む）焼灼術	
			49	痔核手術（脱肛を含む）血栓摘出術	
			50	人工関節置換術	※「足の関節は除きます」
			51	肩関節置換術	※関節鏡下による手術
			52	半月板切除術 / 半月板縫合術	※関節鏡下による手術
膝・骨格	53	アキレス腱断裂手術	53	アキレス腱断裂手術	
			54	末梢動脈移植術	※内シャント造設術と
			55	下腔静脈手術 除去切除術	
			56	下腔静脈手術 静脈瘤切除術	
			57	下腔静脈手術 硬化療法	※Cのご契約では硬化療法・高位結紮
血管	58	下腔静脈手術 高位結紮術	58	下腔静脈手術 高位結紮術	
			59	下腔静脈手術 内視鏡下	
			60	内視鏡下 下腔静脈不全穿通切離術	
			61	下腔静脈手術 内視鏡下	
			62	1～61の手術でガンに対する手術	※Cのご契約では除く

『入院・手術内容報告書』がご利用いただける対象手術
診療明細書のコピーの添付でご請求可能です。（※主な商品・特約のみ記載しています）

A 以下の商品・診療明細書に手術料として設定されている場合は、すべて「入院・手術内容報告書」をご利用いただけます。
※約に一部対象外となる手術があります。

- ・終身医療保険（09）[871]
- ・プライム120 無解約引いもどし金型終身医療保険（09）[873]
- ・セルフガード60・30 無解約引いもどし金型終身医療保険（12）[830]
- ・メディアン 限定告知・無解約引いもどし金型終身医療保険14[801]
- ・女性疾病入院手術給付特約（I型）（II型）

※商品名（記載欄の3文字）

B またはCの商品・対象手術一覧のNo.1～No.62の手術について、「入院・手術内容報告書」をご利用いただけます。
（無解約引いもどし金型）

- ・スマート・ケア 医療治療保険[825]

※商品名（記載欄の3文字）

C 医療給付金付個人終身保険[610/812/826] 新医療保険[630/640/845/847/853]

- ・医療給付金付個人定期保険[095/195/295/395/495/510/810]
- ・医療保険[250/251/252/253/254/255/256/850]
- ・終身医療保険（03）[660/670/829/831]
- ・セルフガード 入院保障保険（終身型）[837]
- ・スマート・ケアwith You[860]
- ・限定告知型終身医療保険[859]
- ・プライム60 入院保障保険（終身型）[875]

※商品名（記載欄の3文字）

[BまたはCの商品 対象手術一覧]

部位・臓器	No.	手術名（診療明細書に記載されている手術名）	補足
眼	1	水晶体再建術	※白内障に対する手術です
	2	後発白内障手術	
	3	緑内障手術	
	4	網膜剥離手術	
	5	網膜剥離手術	※網膜に対するレーザーや内視鏡による手術です
眼	6	網膜剥離手術	※網膜剥離手術
	7	網膜剥離手術	※網膜剥離手術
	8	網膜剥離手術	※網膜剥離手術
	9	網膜剥離手術	※網膜剥離手術
	10	網膜剥離手術	※網膜剥離手術
眼	11	網膜剥離手術	※網膜剥離手術
	12	網膜剥離手術	※網膜剥離手術
	13	網膜剥離手術	※網膜剥離手術
	14	網膜剥離手術	※網膜剥離手術
	15	網膜剥離手術	※網膜剥離手術
消化器	16	大動脈瘤手術（吻合又は移植を含む）	※カテーテルアブレーションともいいます
	17	胃切除術・噴門側胃切除術	※腹腔鏡下による手術も含まれます
	18	胃切除術・噴門側胃切除術	※大腸・小腸・胃・十二指腸などのポリープに対する手術です
	19	内視鏡的消化管止血術	
	20	小腸鏡的消化管止血術	
消化器	21	直腸切除・切除術	※腹腔鏡下による手術も含まれます
	22	直腸切除・切除術	※腹腔鏡下による手術も含まれます

① 水晶体再建術（白内障手術）

② 後発白内障手術

③ 緑内障手術

④ 硝子体茎頭微鏡下離断術

⑤ ○○光凝固術（眼球に対するレーザーや冷凍凝固による手術）

⑥ 眼瞼下垂症手術（※美容目的は支払対象外）

⑦ 耳・舌・顎（骨）腫瘍摘出術

⑧ 気管切開術

⑨ 経皮的冠動脈形成術・経皮的冠動脈ステント留置術

⑩ 経皮的カテーテル心筋焼灼術（カテーテルアブレーション）

⑪ 大動脈瘤手術（吻合又は移植を含む）

⑫ 胃切除術・噴門側胃切除術（※腹腔鏡下手術含む）

⑬ 内視鏡的○○ポリープ・粘膜結腸内視鏡的止血術

⑭ 直腸切除・切断術（※腹腔鏡下手術含む）

⑮ 胆嚢摘出術（※腹腔鏡下手術含む）

⑯ 胆嚢結石手術

⑰ 腎・尿管・尿管結石手術

⑱ 経経ヘビニア手術（※腹腔鏡下手術含む）

⑲ 流産手術・流産による子宮内容除去術（※人工流産除く）

⑳ 帝王切開術

㉑ 子宮全摘術（※腹腔鏡下手術含む）

㉒ オビ筋腫・内臓ポリープ手術（※腹腔鏡下・子宮鏡下手術含む）

㉓ 経尿道的前立腺手術

㉔ 痔瘻・痔核手術

㉕ (腕・足・肩・股) 人工関節置換術

㉖ 肩関節手術（※関節鏡下手術含む）

㉗ 半月板切除術/半月板縫合術（※関節鏡下手術含む）

㉘ アキレス腱断裂手術

㉙ 末梢動脈移植術（内シャント造設術）

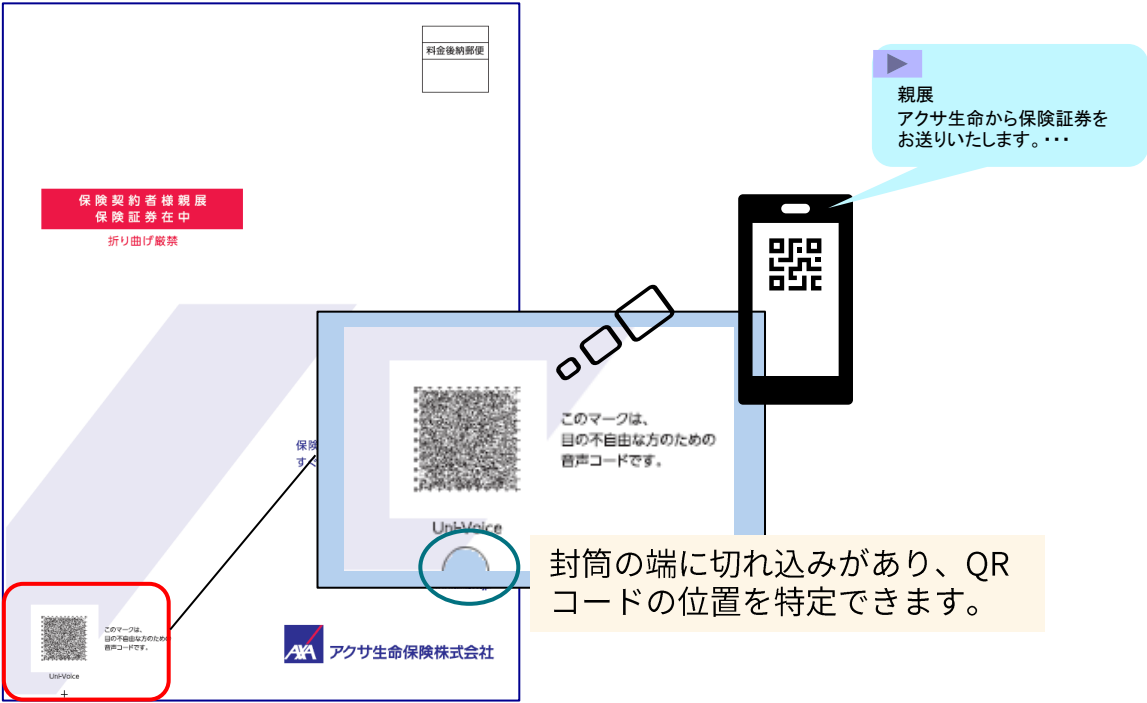
㉚ 下腔静脈手術

10

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。

視覚障がい者の方向けの封筒(ユニボイス) 対応

- ✓ 障がい者に配慮した取り組みの一環として、視覚障がい者の方を対象に、保険証券封筒へユニボイス（Uni-Voice）を導入いたしました。
- ✓ ユニボイスは、視覚障がい者の方をはじめとしたお客様向けに、QRコードをスマートフォンで読み取ることで、郵送物の種類や概要を音声で確認できる仕組みです。保険証券封筒へ導入することで、保険契約成立後にお客様へお届けする郵送物について、視覚障がい者の方でもアクサ生命の保険証券であることを容易にご認識いただけるようになります。
- ✓ こうした取り組みを通じて、より多くのお客様に安心してご利用いただけるサービスの向上に取り組んでおります。



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。

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と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2025の実施

「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。2025年は周囲に起こっている課題や問題を「自分事として考えよう。」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、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。
- ✓ 個人情報の取り扱いに関する事例および保険募集に関する事例等を特設サイトに掲載し、社内情報連携を通じて、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 2025

テーマ
「自分事として考えよう」
- 周囲の課題や問題を自分事として考える -



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

- 2024年6月より、従業員は目標設定時に「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設定します。
- 「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。

MY PERFORMANCE

2026年度
目標設定実施ガイド

本ガイドは、2026年度の目標設定実施概要を記載したものです。
目標設定プロセスを紹介するビデオも併せてご確認ください。
MyPerformanceのシステム操作方法は、ユーザーガイドをご確認ください。

People & AXA

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」(Lift/Run)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。能力開発目標として「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ください。アクサバリューは「お客さま第一」を選択します。

※アクサバリューの「お客さま第一」に基づいて部門共通の目標項目を取り入れている部門は、本基本方針に沿って必要に応じて見直しを行ってください。

※なお、業務上直接的にお客さまへのインパクトをもたらすことが難しい部門についても、バリューチェーンの中で最終的にはお客さま（ご契約者さま）をはじめとするアクサジャパンのお客さまへのサービスに繋がることを想定して一人ひとりの行動宣言を設定してください。

※目標の内容につき疑問や相談がある場合はカスタマーエクスペリエンス部にご連絡ください。

お客様本位の業務運営を実現するための基本方針

1. お客さまの声を活かした業務運営を実現します。
2. お客さまの最善の利益を追求します。
3. お客さまへ、必要な情報を分かりやすく提供します。
4. お客さまのニーズ・ご要望などにお応えし、お客さまに適した保険商品・サービスをご提供します。
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。

目標タイトル	説明	期日	アクサバリュー	目標設定
お客様本位の業務運営に向けて	営業担当に対して、優れた教育プログラムやトレーニングを提供することで、お客様に対してより質の高いサービスを提供できるようサポートします。	2026/12/31	お客さま第一	能力開発目標
お客様本位の業務運営に向けて	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。			
お客様本位の業務運営に向けて	お客様のためのより適切なシステム開発体制を構築し、顧客利便性の高いインフ			

目標計画
2026

目標タイプ
● 業務目標・能力開発目標

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」に基づいた行動宣言

33/3000文字

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。

段落

B I U S

66/10000文字

*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」

AXA 14

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。

ディストリビューションクレドの改訂および、カードの配布

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、営業部門の従業員を対象として「ディストリビューションクレド」の抜本的改訂を実施し、カード形式にて配布しております。本改訂に伴い「私たちの行動宣言」を制定し記載しました。ここには「お客さま第一」の姿勢を最上位に、そしてより鮮明に記しており、従業員がアクサ生命の基本方針を理解し行動に活かすための起点となり、かつ社内外における様々な取組の基盤となります。私たちはこれを積極的に用いて、あらゆる場面においてお客さま本位を実践するため、従業員の意識醸成に取組み続けます。

なお、このクレドはアクサグループ共通の「Our Commitments - 私たちの誓い」に沿い、当社が掲げている「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の5つの基本方針」（下記抜粋）を包含しております。

- 1. お客さまの声を活かした業務運営を実現します。
- 2. お客さまの最善の利益を追求します。
- 3. お客さまへ重要な情報を分かりやすくご提供します。
- 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。
- 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。

【クレド活用 of 具体的取組】

- ✓ 2026年の年度始めに、営業部門の責任者である池西常務兼CDOから「お客さま第一」の意識醸成の必要について触れ、それを目指すためにクレド改定とクレドカードの配布、さらにトレーニング、プロモーションの展開についてのメッセージを発しています。
- ✓ 従業員がクレドの内容を周知、理解するために、上記CDO等当社経営層からのメッセージ発信に加え、パソコンの待ち受け画面とリモートツールでの壁紙に、クレドイメージ画像を配布しています。加えて本社、営業拠点向けに紙のポスターを配布し掲示しています。
- ✓ 教育、トレーニングでの取組として、入社直後の教育研修体系の見直しを行っています。具体的には全ての販売チャネルの入社全員に、新たに研修時間を設けクレドカードを配布し、その解説を実施することで「お客さま第一」の意識醸成に取組んでいます。
- ✓ クレドには、お客さまを主体とした高い倫理観を求めるコンプライアンスの考え方についても記載しております。法令やルールの遵守に留まることなく、より高いコンプライアンス意識を持って業務に取組み、お客さまからの信頼を得続けることを目指します。

【クレドカード】イメージ



表紙 見開き 裏表紙