

3 顧客満足度向上への取組み

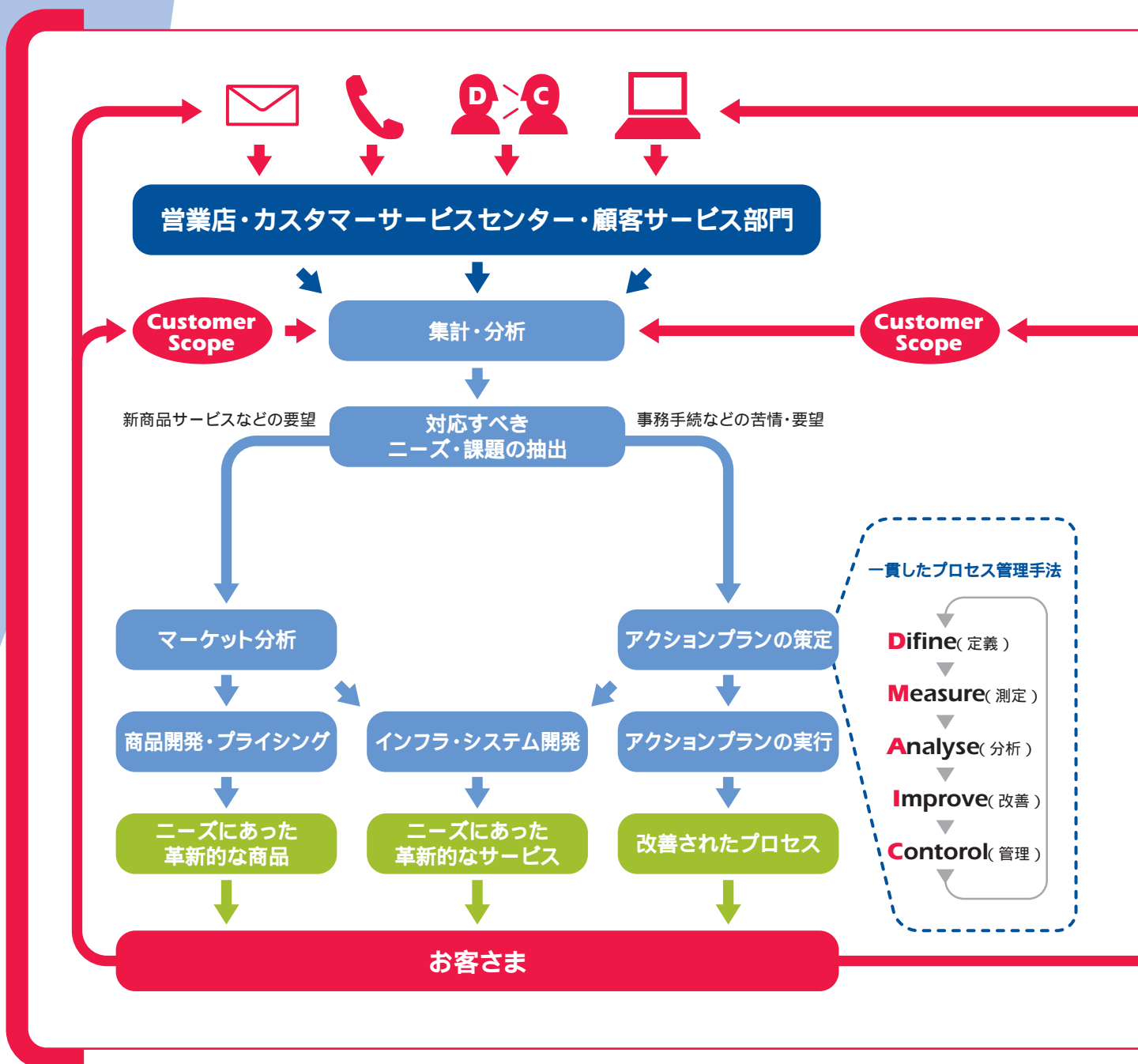
VOCプログラム

アクサでは、一層の顧客満足度向上を目指し、「VOCプログラム」をスタートさせました。

VOCとはVoice of Customerの略で、"お客様の声"を表しています。

会社には日々、商品・サービスの改善の礎となる"お客様の声"が集まってきますが、これらをムダにすることなく、新しい商品・サービスに反映させていこうと考え、構築されたのが「VOCプログラム」です。

このプログラムは、新しい商品・サービスや業務プロセスが開発された後にもモニタリングを続けることによって、常に弛まぬ改善を続けられる仕組みになっています。



カスタマーサービスセンター

カスタマーサービスセンターでは、お客さまから寄せられる電話でのお問い合わせに対して、迅速かつ的確なソリューションを提供できるよう、トレーニングを積んだプロフェッショナルなアドバイザーが、最新の顧客管理システムを駆使して対応にあたっています。

■ 2003年度アクサ グループライフ生命の相談(照会・お申し出)の状況

	新契約関係	収納関係	保全関係	保険金・ 給付金関係	税金	その他	計
4～6月	2,146	1,473	10,104	3,599	54	2,895	20,271
7～9月	2,126	1,411	8,798	3,787	85	1,838	18,045
10～12月	1,901	1,430	11,740	3,672	1,068	2,129	21,940
1～3月	2,227	1,491	13,259	4,084	686	1,961	23,708
計	8,400	5,805	43,901	15,142	1,893	8,823	83,964

Customer Scope

アクサでは、重要な経営目標のひとつに顧客満足度を掲げ、その改善に努めています。顧客満足度の向上を目指していくためには、その成果を測る客観的な指標が必要となりますが、アクサでは "Customer Scope" と呼ばれる調査を定期的の実施し、その指標としています。

一貫したプロセス管理手法

企業が健全な成長を続けていくためには、適正な利益が確保できるよう業務の効率化を図っていく必要があります。しかし、効率化も進め方を間違えると、利益の追求ばかりが先行し、お客さまへ提供するサービスレベルが下がってしまうという事態を招くことにもなりかねません。アクサでは、業務プロセスを効率化する場合の管理手法として「DMAIC」手法を導入し、一貫したプロセス管理を行なっています。この「DMAIC」手法は、業務効率を測る尺度に必ずカスタマーの視点を組み入れる仕組みとなっているため、プロセス改善の過程でサービスレベルの低下を招くような改善案が提示された場合には、先へ進めない仕組みになっています。

Customer Service Dashboard

VOCプログラムから生まれた顧客満足度向上のための具体的なアクションのひとつが "Customer Service Dashboard" です。Customer Service Dashboardは、顧客サービス部門がお客さまに提供しているサービスのうち、お客さまの満足度に大きな影響を与えるいくつかのサービスをピックアップし、その精度やサイクルタイムを日毎に測定、基準値から大きくはずれた場合の要因を探り、排除することでサービスレベルの向上を図っていくというものです。現在は、「申込書受付から証券発送までの日数」や「支払い請求受付から支払い完了までの日数」など、7項目をDashboardに設定し、きめ細かな業務プロセスの管理を行なっています。

契約者懇談会

アクサでは会社の経営状況をご契約者の方々に説明するとともに、ご質問・ご要望・ご提言などをいただく場として、毎年、全国の支社で契約者懇談会を実施しています。

2003年度は全国13支社で開催し、143名のご契約者の方々にご出席いただきました。

- 契約者懇談会のご質問・ご要望の内容
 - 保険商品について
 - 契約や保険金の支払について
 - 生保業界について
 - 保全業務・サービスについて
 - 経営全般について
 - 広報・CMについて
 - AXAグループについて
 - 格付け・ソルベンシーマージンについて

■ 契約者懇談会のご出席者数

ご出席者数	
男性	89名
女性	54名
計	143名

職業別	人数	構成比
企業経営者	95名	66.4%
自家営業者	15名	10.5%
団体代表者	12名	8.4%
その他(主婦含む)	21名	14.7%

年齢別	人数	構成比
20～40歳	8名	5.6%
41～50歳	30名	21.0%
51～60歳	56名	39.2%
61歳以上	49名	34.3%

- 契約者懇談会のご出席者のアクサ生命・アクサ グループライフ生命ご契約状況

アクサ生命のみご加入の契約者	25名
アクサ グループライフ生命のみご加入の契約者	30名
両社ご加入の契約者	88名
計	143名

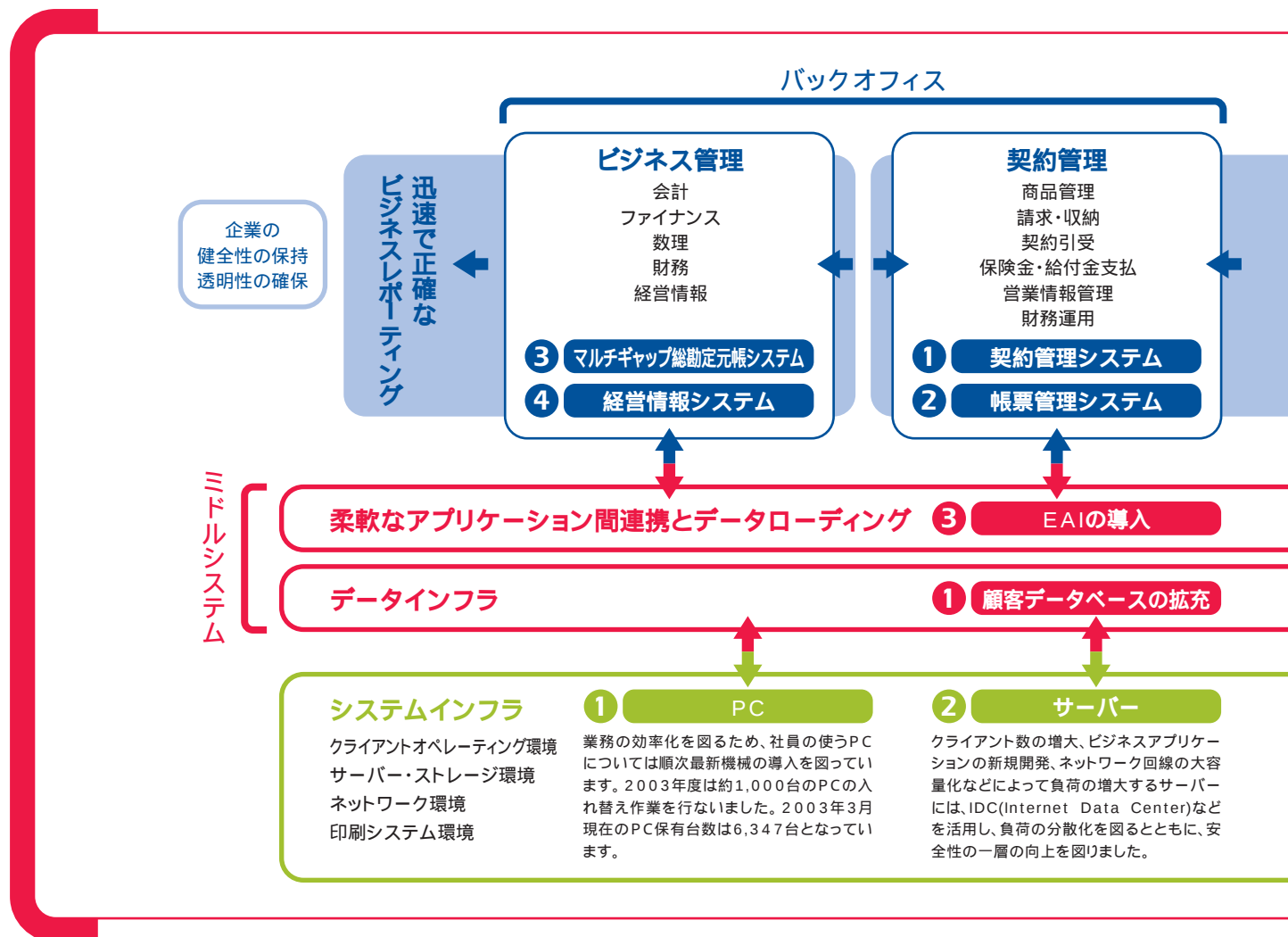
- 開催地 13支社(2003年4月以降、開催順)

9/2 仙台	9/17 群馬
9/4 大阪	9/24 長崎
9/10 岡崎	9/25 旭川
9/11 千葉	10/15 神奈川
9/11 鹿児島	11/17 福井
9/12 広島	1/20 浜松
9/16 長野	

VOCから生まれたソリューション 1

ーサービス・デリバリー・プラットフォームの構築とビジネスアプリケーションの開発ー

VOCプログラムは2003年度、たくさんのソリューションを生み出しました。とくにシステム部門では、営業支援や契約管理など、お客さまに高品質なサービスを提供するために必要なビジネスアプリケーションを効率よく開発するためのサービス・デリバリー・プラットフォームを構築、同時に各ビジネスアプリケーションのオープン化を図り、各アプリケーション間のスムーズな連動とシステム開発の低コスト化を実現しました。また、高付加価値サービスの提供に不可欠な顧客データベースを充実させるとともに、データウェアハウスを構築し、ビジネスアプリケーションの要求に迅速に応えることのできるデータ管理環境を実現させました。



バックオフィス系システム

① 契約管理システム

契約管理業務の効率化を図るため、Web技術を活用し、処理画面によりわかりやすいインターフェイスを採用した契約管理システムを開発、2001年から導入しています。

② 帳票管理システム

契約申込書などの印影を含む書類をオンラインで画面に呼び出し、参照できるシステムを開発、導入しました。マイクロフィルムによる参照作業に比べ大幅な業務効率化が実現したことにより、迅速なお客さまサービスの提供が可能となりました。

③ マルチギャップ総勘定元帳システム

AXAグループの一員であるアクサジャパンは、日本の会計制度に則した決算報告ばかりでなく、米国の会計制度やフランスの会計制度に則した決算報告書の作成を義務づけられています。マルチギャップ総勘定元帳システムは、複数の会計制度に則した決算報告書を同時に作成できるシステムです。決算事務作業にかかる負荷を軽減することで、より迅速で正確なビジネスレポートの作成を可能とします。

④ 経営情報システム

企業が健全な経営を続けていくためには、経営者が常に会社の主要なデータを整理された形で参照できることが理想です。アクサジャパンでは、経営情報システムを構築し、このような環境の整備に努めています。

ミドルシステムの構築

① 顧客データベースの拡充

ビジネスアプリケーションからの高い要求に応えるため、顧客データベースの拡充を行ないました。

② データウェアハウスの導入

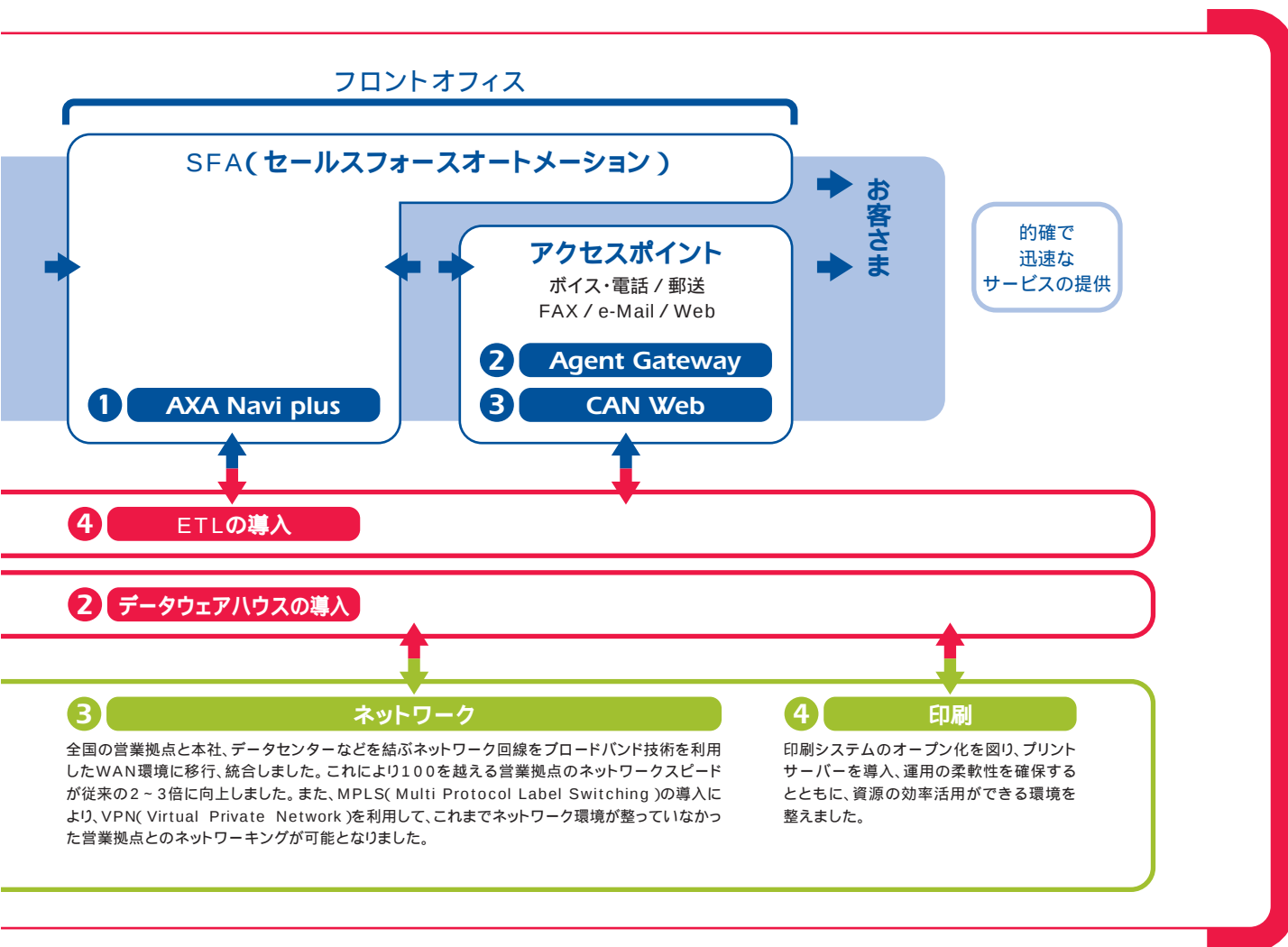
ビジネスアプリケーションのスムーズな動作を実現させるため、データウェアハウスの導入を行ないました。データウェアハウスは、膨大な顧客データのなかから、目的のデータを素早く抽出することを可能とします。

③ EAI(Enterprise Application Integration)の導入

ビジネスアプリケーション間の連動を可能とするためEAIを導入、アプリケーションのオープン化を図り、迅速で高品質なお客さまサービスを実現するためのアプリケーション環境を実現しました。

④ ETL(Extract Transform Load)の導入

基幹系システムなどに蓄積されたデータを抽出し、分析業務を行なうためのデータ収集や変換を行なう仕組みを導入。短期間でデータベース環境の構築が可能となりました。



フロントオフィス系システム

① 営業支援システムのバージョンアップ

顧客データベースとのデータ連動や契約管理システムとの連携機能をもった営業社員向け営業支援システム“AXA Navi Plus”をリリースしました。よりお客さまのニーズにあった的確な提案が迅速に提供できるようになりました。

② 代理店業務支援システムの開発

代理店業務に必要な顧客管理、活動管理を支援するシステム“Agent Gateway”をリリースしました。Web技術をベースに開発されているので、インターネットに接続する環境さえあれば、いつでもどこでも24時間利用できるのが特徴です。

③ 商工会議所向け事務処理支援システムのWeb化

共済制度の運営を行なっている商工会議所の加入者管理や掛け金処理などの事務処理を支援する“CANシステム(“CCI AXA Network System”)web化を図りました。Web化による通信費削減の実現と同時に、インターフェイスの更新などにより一層の利便性が向上しました。

VOCから生まれたソリューション 2

—お客さまの声に、よりの確にえられる体制の構築と新規商品開発状況—

VOCプログラムで集められるお客さまからの要望や提言の中には、新しい商品・サービスに関するものも多く含まれています。こうしたお客さまの要望に迅速にお応えするため、アクサジャパンでは商品開発に関わる組織を抜本的に見直し、お客さまのニーズに合った商品を迅速に提供できる体制を整えました。

2003年度の新商品開発状況

アクサ グループライフ生命は現在、アクサジャパンの団体保険・団体年金保険の引受担当会社として事業を展開していますが、同時に旧日本団体生命の個人保険契約者の方々へのメンテナンス・サービスの提供も行なっています。こうしたお客さまの保障見直しニーズに対応するため、アクサ グループライフ生命では、次の商品の開発を行ないました。

参考

契約転換制度の活用例(終身医療保険(03)へ転換した場合)

お手持ちのご契約を解約することなく、その責任準備金や配当金などをこの保険の全部または一部に充当することによって、保障内容をより充実させることができます。お客さまのニーズにあわせて次の3種類の転換方式を選択できます。

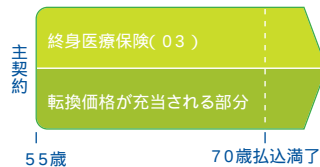
現在ご契約の保険

- ・ 個人年金保険 終身年金 定額型
- ・ 基本年金50万円 60歳払込満了、65歳年金開始
- ・ 口座振替月払保険料 11,924円
- ・ 転換価格 約327万円

入院保障を充実させたい方

主契約転換方式

転換価格を、転換後契約の主契約の全部または一部に充当する方式です。

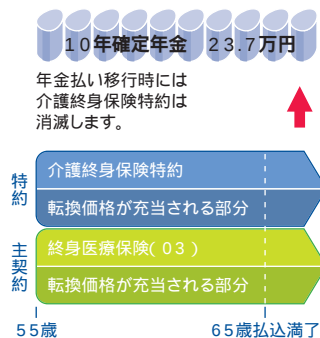


主契約転換の場合				
終身医療保険 タイプ (70歳払込満了)	入院給付金日額	¥10,000		
	うち転換価格充充分	¥7,041		
介護終身保険特約	保険金額	¥0		
	うち転換価格充充分	¥0		
保険料(口座月払)		合計	主契約	特約
～ 65歳		¥10,481	¥10,481	¥0
66歳～ 70歳		¥10,481	¥10,481	¥0
71歳～ 75歳		¥0	¥0	¥0
76歳～		¥0	¥0	¥0
解約払い戻し金額		合計	主契約	特約
65歳時		¥4,300,917	¥4,300,917	¥0
70歳時		¥4,744,764	¥4,744,764	¥0
75歳時		¥4,577,966	¥4,577,966	¥0
80歳時		¥4,265,247	¥4,265,247	¥0

入院保障・介護保障のバランスをとりたい方

主特約転換方式

転換価格を、転換後契約の主契約の全部または一部および介護終身保険特約の全部または一部に充当する方式です。転換後契約に充当する転換価格の割合は、主契約50%:介護終身保険特約50%または主契約75%:介護終身保険特約25%となります。

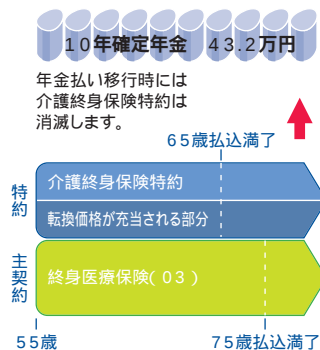


主特約転換(50%:50%)の場合				
終身医療保険 タイプ (65歳払込満了)	入院給付金日額	¥5,000		
	うち転換価格充充分	¥3,512		
介護終身保険特約 (65歳払込満了)	保険金額	¥2,700,000		
	うち転換価格充充分	¥2,178,780		
保険料(口座月払)		合計	主契約	特約
～ 65歳		¥11,667	¥7,337	¥4,330
66歳～ 70歳		¥0	¥0	¥0
71歳～ 75歳		¥0	¥0	¥0
76歳～		¥0	¥0	¥0
解約払い戻し金額		合計	主契約	特約
65歳時		¥4,612,954	¥2,391,261	¥2,221,693
70歳時		¥4,696,145	¥2,372,382	¥2,323,763
75歳時		¥4,706,613	¥2,288,983	¥2,417,630
80歳時		¥4,632,622	¥2,132,623	¥2,499,999

介護保障を充実させたい方

特約転換方式

転換価格を、転換後契約の介護終身保険特約の一部に充当する方式です。(介護終身保険特約の全部に充当することはできません。)



特約転換の場合				
終身医療保険 タイプ (75歳払込満了)	入院給付金日額	¥5,000		
	うち転換価格充充分	¥0		
介護終身保険特約 (65歳満了)	保険金額	¥4,900,000		
	うち転換価格充充分	¥4,357,550		
保険料(口座月払)		合計	主契約	特約
～ 65歳		¥11,896	¥7,390	4,506
66歳～ 70歳		¥7,390	¥7,390	¥0
71歳～ 75歳		¥7,390	¥7,390	¥0
76歳～		¥0	¥0	¥0
解約払い戻し金額		合計	主契約	特約
65歳時		¥4,043,935	¥0	¥4,043,935
70歳時		¥4,226,076	¥0	¥4,226,076
75歳時		¥4,394,408	¥0	¥4,394,408
80歳時		¥4,541,998	¥0	¥4,541,998

契約転換に際しては、次の点にご留意ください。 ●「払い戻し金に関する特則」を付加した主契約および介護終身保険特約には、転換価格を充当することはできません。 ●契約転換により、保障内容、保険金額、保険料、保険料払込期間など、ご契約内容は全く新しく切替わります。 ●契約転換制度をご利用いただく際には、改めて告知または診査が必要となります。健康状態によってはご利用できない場合があります。 ●保険料は、契約転換時の年齢・保険料率により新たに計算します。保険料計算などに用いる予定利率は現在、契約転換を行なうと通常は従来よりも低い利率が適用となります。

【終身医療保険3Y(スリーフィ)】

2003年4月の健康保険法の改正などで医療費に対する関心がにわかにも高まるとともに、医療保障を充実させたいというお客さまの声も高まってきました。アクサ グループライフ生命では、既契約者の方々のこのような保障見直しニーズに対応する商品として「終身医療保険3Y」を開発、2003年6月から販売を開始しました。

医療保障に対するお客さまのニーズとアクサ グループライフ生命のソリューション

アクサ グループライフ生命では、VOCプログラムで明確になったお客さまのニーズに次のような商品を開発することで対応しました。

お客さまのニーズ	アクサ グループライフ生命のソリューション
老後の医療費が心配	→ 終身医療保障で一生をサポート
入院の長期化が心配	→ 通算日数限度を業界トップクラスの1,095日に設定
生活習慣病が心配	→ 7つの生活習慣病(悪性新生物、糖尿病、心疾患、高血圧性疾患、脳血管疾患、肝疾患、腎疾患)をカバーする生活習慣病入院給付特約(03)を新規開発
保険料の負担をできるだけ軽くしたい	→ 解約払いもどし金がない分、保険料が割安となる「払いもどし金に関する特則」を開発
掛け捨ては嫌い	→ 契約者貸付制度を利用可能な解約払いもどし金のあるタイプを併存

さらに、発売後に集まったお客さまのニーズに対応し、2004年7月、次のとおり商品改定を実施しました。

お客さまのニーズ	アクサ グループライフ生命のソリューション
医療保障は一生確保しながら、老後にも備えたい	→ 主契約、特約それぞれに「払いもどし金に関する特則」を自由に設定できるようにしました(下図)。結果、主契約に解約払いもどし金の無いタイプを選択し、その主契約に解約払いもどし金のあるタイプの介護終身保険特約などを付加することで、割安な一生の医療保障と老後準備の両立が可能となりました
保険期間や保険料払込期間を自由に設定したい	→ 主契約、特約ともに自在に設定できるようにしました(主契約の保険期間は終身のみ)
入院初期にかかる費用も保障して欲しい	→ 3大疾病診断給付特約(03)を新たに開発し、入院初期の費用負担に対応しました

35歳 男性 口座振替月払	保険期間	保険料払込期間	保険料
終身医療保険(03) 120日型 タイプ 主契約 (「払いもどし金に関する特則」有/死亡保険金額10倍型)	入院給付金日額	5,000円	終身 75歳 3,540円
高度先進医療給付特約(03)	特約基本給付金額	20,000円	80歳 75歳 40円
特定疾患給付特約(03)	特定疾患給付金額	30万円	80歳 75歳 90円
生活習慣病入院給付特約(03) 120日型	生活習慣病入院給付金日額	5,000円	80歳 75歳 850円
3大疾病診断給付特約(03)	3大疾病診断給付金額	200万円	80歳 75歳 2,760円
介護終身保険特約(「払いもどし金に関する特則」無)	介護保険金額	350万円	終身 65歳 8,831円
家族収入特約(01)型A 5年保証定額型	特約基準年金年額	100万円	60歳 60歳 4,390円
	合計保険料		20,501円

ご家族への保障は、家族収入特約(01)をプラスしてご準備いただけます。

死亡・高度障害状態になられたとき(年金) 毎年 100万円
家族収入特約(01)
例)50歳で死亡された場合のお受取り総額は...特約死亡年金年額100万円×10年=1,000万円

ご契約 保険期間・保険料払込期間 + 60歳満了

介護終身保険特約(「払いもどし金に関する特則」無)の特長

1. 所定の要介護状態になられた場合 → 介護保険金をお支払いし、特約は消滅します。主契約の保障は一生続きます。
2. 所定の要介護状態にならずに亡くなられた場合 → 介護終身保険特約の死亡保険金+主契約の死亡保険金を受け取れます。
3. 不意の資金を必要とされる場合 → 保障はそのままに、払いもどし金の所定の範囲内で契約者貸付制度をご利用いただけます。
4. 年金受取を希望される場合 → 年金払移行特約を付加することにより、保険料払込期間満了後、一生の保障(死亡・高度障害・介護)に代えて、介護終身保険特約部分を年金でお受取りになることもできます。

例)10年確定年金を選択された場合

年金の種類はお選びいただくことができます。
年金払移行特約を中途付加された場合、保険料払込期間満了日以後の移行が可能です。

特約	ガン、急性心筋梗塞または脳卒中と診断され所定の状態になられたとき 3大疾病診断給付特約(03)	ガン診断給付金・急性心筋梗塞診断給付金・脳卒中診断給付金 1疾患1回限度 200万円	80歳まで保障
	所定の生活習慣病で2日以上継続入院されたとき 生活習慣病入院給付特約(03) 120日型	生活習慣病入院給付金 1日につき 5,000円	
	高度先進医療による療養を受けられたとき 高度先進医療給付特約(03)	高度先進医療給付金 技術料に応じて 610~10万円	
	特定疾患を発病され、所定の診断基準に該当されたとき 特定疾患給付特約(03)	特定疾患給付金 1疾患1回限度 30万円	
	所定の要介護状態が180日以上継続したとき 介護終身保険特約	介護保険金* 350万円	
	死亡・高度障害状態になられたとき 介護終身保険特約	死亡・高度障害保険金* 350万円	
主契約	病気・ケガで2日以上継続入院されたとき	入院給付金 1日につき 5,000円	
	所定の手術を受けられたとき	手術給付金 1回につき 手術の種類に応じて 25・15・7.5万円	
	死亡されたとき	死亡保険金 5万円	

ご契約 65歳払込満了(介護終身保険特約) 75歳払込満了

* は重複してお支払いいたしません。

● 左記の特約以外にも、
定期保険特約
災害割増特約
傷害特約
女性疾病入院給付特約(03)
通院給付特約(03)
を付加することができます。

営業社員・代理店の教育研修制度

ひとりひとりに最適なソリューションを提供するためにアクサジャパンでは、刻々と変化するお客さまのニーズを満たすためのサポート、ケア、アドバイスを提供できる人材の育成に力を注いでいます。多様化するお客さまのニーズに対応するためには、生命保険に関する知識はもちろんのこと、フィナンシャル・プランナーに匹敵する知識と情報が必要になります。そこでアクサジャパンでは、生命保険に関する知識にフィナンシャル・プランナーの知識を加味した教育を一貫して行ない、お客さまの最良の人生をサポートできる営業社員および代理店の育成を行っています。

営業社員(CCIチャンネル)の教育研修制度

■ 入社前研修

「キャリア・セッション1-4」を通じて、アクサジャパンの概要・マーケットの概略を説明し、生命保険のもつ社会的役割を通じて営業社員職務の理解促進を図っています。

■ 入社後研修

入社から6カ月にわたって実施されるP.T.C.(Primary Training of CCI-Channel)、7～12カ月に実施されるS.T.C.(Step-up Training of CCI-Channel)、入社1年以降に行なわれるT.T.C. (Take-off Training of CCI-Channel)と入社から一貫した教育研修プログラムを実施しています。また、より高度な販売ノウハウやスキルを身につけるため本社選抜研修として「ステップアップ研修ディスカバリー」「テイクオフ研修エンデバー」を実施しています。さらに、各種e-learning(PCを利用したトレーニング)や通信教育講座などを提供し、アクサFP制度や外部教育機関の資格取得に対するバックアップを行なっています。

営業社員(LAチャンネル)の教育研修制度

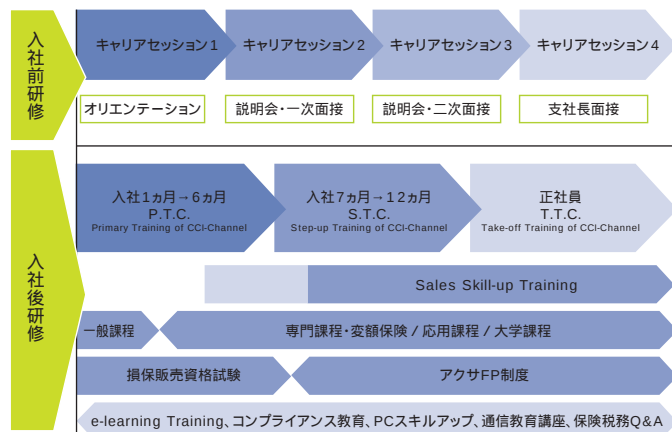
■ 入社前研修

入社前の採用対象者に対して「ACE(AXA Career Education)」と名付けた研修を実施しています。オリエンテーションからステップ1・2・3の4段階構成で、LAの営業スタイルについての理解促進を図っています。

■ 入社後研修

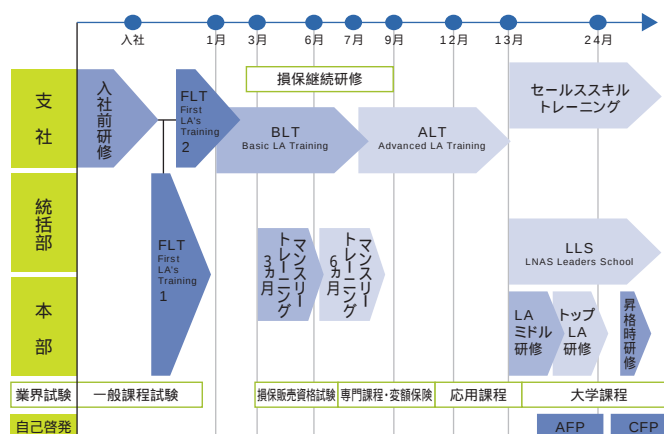
入社から2年目までは、業界共通試験制度にもとづく研修制度を実施しています。研修は「FLT(First LA Training)1・2」「BLT(Basic LA Training)」「ALT(Advanced LA Training)」の3段階構成で、業界共通試験制度にも対応しつつ、LAの販売スタイルであるライフプランの作成に必要なノウハウ・スキルについて身に付けられる内容になっています。さらに活動3カ月、6カ月の区切りで活動状況の振り返りや目標達成への進捗を確認する研修を設けています。2年目以降は「LAミドル研修」「トップLA研修」「LLS(LNAS Leaders School)」でプロとしてのスキルの向上を支援しています。

CCIチャンネル



業界共通試験

LAチャンネル



■ 自己啓発制度

日本FP協会の資格取得研修・各種公開セミナーなど、希望によりさまざまな教育を自由に受けることができる環境を整えています。

代理店の教育研修制度

多様な営業スタイルにあわせた研修が必要な代理店部門では、Career Agent Partner=CAPと呼ばれる専門の担当者が個別の研修を行なっています。業界共通試験制度に対応しつつ、リスクマネジメントを通じた質の高いサービスの提供を実践できるプロフェッショナルな代理店の育成を行なっています。

■ 業界共通試験制度

生命保険協会が定める代理店教育を基本に、成長段階にあわせて各種の業界共通試験を受験できるよう、さまざまなステップアップ研修を随時実施しています。

■ 個別研修

生命保険のプロとして自立した代理店の育成を目標に、CAPがひとりひとりの経験のレベルにあわせた研修を実施しています。

■ 自己啓発制度

日本FP協会の資格取得研修・各種公開セミナーなど、希望によりさまざまな教育を受けることができる環境を整えています。

情報提供について

お客さまから信頼される保険会社であり続けるために、アクサジャパンでは、商品パンフレットやディスクロージャー誌、ホームページなどを通して、ご契約者の皆さまにさまざまな情報提供を行なっています。

ホームページを活用した情報提供

アクサジャパンでは、お客さまサービスの一環としてホームページでの情報提供を行なっています。ホームページ内では、AXAグループおよびアクサジャパン各社の会社案内や販売商品の紹介、健康とお金に関する情報提供などを行なっています。また、お客さまひとりひとりに専用ページを作成し、直接ご質問やご相談などにお答えするコンテンツもご用意。ホームページならではの特性を活用して、サービスの向上に取り組んでいます。



経営活動に関する情報提供

- ディスクロージャー関連資料
「Annual Report」を毎年7月に作成し、本社をはじめ、アクサ生命の各営業店舗に常備しています。
- 業績のお知らせ
アクサジャパンの業績をコンパクトにまとめたリーフレットです。毎年7月に作成し、アクサ生命の担当営業社員がお客さまにお届けしています。



ディスクロージャー関連資料

業績のお知らせ



保険種類のご案内



商品パンフレット



ご契約のしおり-約款

商品に対する情報およびデメリット情報の提供

- 商品情報の提供
保険種類のご案内
アクサグループライフ生命が販売している商品について、仕組みや特長をわかりやすく説明した冊子。
商品パンフレット
各商品の仕組みや特徴をわかりやすく説明した資料。
ご契約のしおり-約款
ご契約に伴う大切な事項を記載した冊子。
保険設計書
お客さまごとに設計したプランの保障内容、保険料などについて説明した資料。
- デメリット情報の提供
「告知義務違反」「免責」「解約」など、契約者が知らないと不利になるような情報については、商品パンフレットやご契約のしおり-約款に明示するとともに、お客さまへの説明についても、その徹底を図っています。

各種の情報提供

アクサジャパンでは、お客さまのニーズに合った刊行物をお届けすることによって情報提供を行なっています。「讀々歳々」は、おもに経営者のみなさまにリスクマネジメントのための情報などをお届けする季刊誌です。「アクサ夢なび」は広く一般のお客さまに、会社情報や保険商品、健康・生活に関する情報をお届けする情報誌です。



讀々歳々



アクサ夢なび