

AXA Group Key Figures

AXAは1817年にフランスで生まれ、世界のお客さまから信頼をいただいている世界最大級の保険・金融グループです。

世界に 約**5,000**万人の顧客

世界に 約**11万7,000**人の従業員

総売上 約**9兆2,500**億円 (約716億ユーロ)

アンダーライニング・アーニングス 約**2,584**億円 (約20億ユーロ)

純利益 約**1,292**億円 (約10億ユーロ)

運用資産総額 約**99兆8,742**億円 (約7,750億ユーロ)

S & P 保険財務力格付け **「AA⁻」**

数値は2003年AXAグループ実績
換算レート 総売上、アンダーライニング・アーニングス、純利益:1ユーロ=¥129.20(2003年平均)
運用資産総額:1ユーロ=¥128.87(2003年末)



contents

1 アクサジャパンの事業概況		
決算ハイライト	04	
2 アクサジャパンのフィナンシャル・プロテクション	06	
3 顧客満足度向上への取り組み		
VOCプログラム	08	
VOCから生まれたソリューション 1(システム開発)	10	
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		
VOCから生まれたソリューション 2(新商品の開発)	12	
お客さまの声に、よりの確に応えられる体制の構築と新規商品開発状況		
営業社員・代理店の教育研修制度	14	
情報提供について	15	
4 企業としての責任		
アクサジャパンのリスク管理への取り組み	16	
コンプライアンス体制	17	
顧客情報の保護について	18	
社会貢献活動	19	
資料編		20
・ 保険会社の概況及び組織		21
・ 保険会社の主要な業務の内容		28
・ 2003年度における事業の概況		28
・ 直近5事業年度における		
主要な業務の状況を示す指標		29
・ 財産の状況		30
・ 業務の状況を示す指標		42
・ 保険会社の運営		59
・ 特別勘定の状況		59
・ 保険会社及びその子会社等の状況		61
保険商品一覧		62
企業概要		68
営業店網		69
開示基準項目索引		75

ごあいさつ



AXAは1817年にフランスで生まれ、現在では世界5,000万人のお客さまに信頼をいただいている世界最大級の保険・金融グループです。フィナンシャル・プロテクション、すなわち生命保険、損害保険、貯蓄、資産運用などの幅広いサービスを、個人から中小企業、大企業など、あらゆるタイプのお客さまのニーズにあわせて提供することをコアビジネスとしています。

AXAの目標は、生涯にわたってこうしたお客さまのニーズに確実に応えるサービスを提供し、フィナンシャル・プロテクション分野におけるリーダーとなる、ということ。世界に広がるすべてのAXAのメンバーカンパニーが、この共通の目標の実現を目指して日々努力を続けています。

日本では、1994年にアクサ生命を設立し、2000年の日本団体生命との戦略的提携によって事業を大きく拡大、アクサ ジャパンホールディングを中心とした保険グループを形成しました。以来、日本に強固な顧客基盤を持つ初めての外資系生命保険会社として、個人のお客さまはもとより、中小企業から大企業まで、お客さまのニーズにあった的確なソリューションを提供し、お客さまにより満足していただくことを目標に事業を展開してきました。

とくに2003年度は、新しい戦略計画の中で策定した優先課題に焦点を絞って計画を実行してきました。わたしたちの主要な顧客基盤に経営資源を集中し、お客さまのニーズに則した商品の開発やサービスの改善を図ることで、お客さま満足度の一層の向上に努めました。

また、同時に業務プロセスの徹底した見直しを実施し、効率化を図ることで、外的環境に左右されない安定的な企業経営の実現を目指しました。

その結果、主要顧客基盤へのさらなる集中と業務の効率化は、力強い収支改善をもたらし、黒字転換を実現することができました。また、お客さま満足度を示す重要な指標のひとつである解約・失効率は、8.29%と前年度の10.03%から大幅に改善することができました。

AXAにとって日本は、欧州、北米とならぶ重要な事業基盤のひとつです。

アクサジャパンは、世界で培ったAXAの歴史と経験を存分に活かし、日本のみなさまに最適で革新的なソリューションの提供に努め、日本市場での持続的な事業の拡大を目指していきます。

どうか、アクサジャパンの一層の躍進にご期待ください。

2004年7月

A handwritten signature in black ink, appearing to read "P. Dono", written over a horizontal line.

アクサ ジャパン ホールディング株式会社
代表取締役社長
フィリップ・ドネ

1

アクサジャパンの事業概況

決算ハイライト

アクサ生命、アクサ グループライフ生命の両社は、力強い収支改善による黒字転換を実現。2003年度においても好調な業績を維持しました。

個人保険・個人年金保険の保険料収入が大幅に伸張

アクサ生命、アクサ グループライフ生命の2社合算で4,824億円と、前年度の4,042億円から19.3%増加しました。2003年6月に商品改定した終身医療保険と、銀行窓口販売による個人年金保険の販売が好調に推移し、保険料収入が増加しました。

解約・失効率が大幅に改善

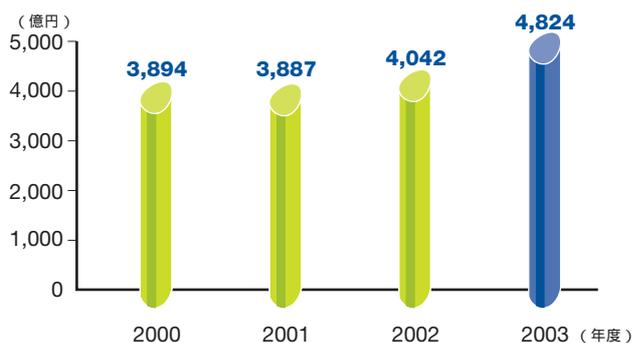
お客さまと直接接する業務のプロセスを改善し、サービスレベル向上の取組みを継続的に行なった結果、解約・失効率が大幅に改善し、アクサ生命、アクサ グループライフ生命の2社合算で8.29%と、前年度10.03%から1.74ポイント低下しました。

基礎利益が大きく改善

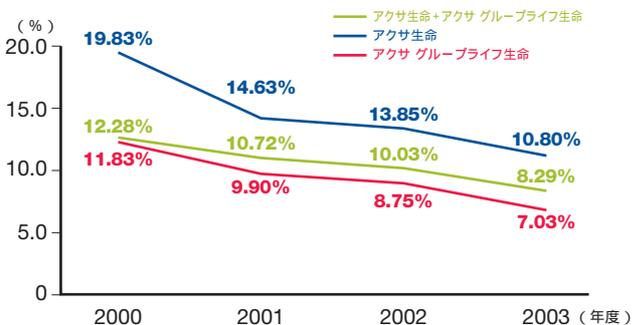
アクサ グループライフ生命は機会を捉えた資産運用と適切なリスク管理を行ない、利息・配当金収入が増加したことなどにより、基礎利益が増加しました。

一方、アクサ生命は設立後間もない会社であり、新契約のウエイトが保有契約に比べて高いこと、2000年に日本団体生命（現アクサ グループライフ生命）より譲り受けた営業権500億円の年間償却分100億円と保険業法第113条に定める創業費用の繰延分の償却27億円が計上されていることなどを理由に、基礎利益はマイナスとなっています。償却は2003年度で完了するため、2004年度以降の基礎利益は大幅に改善する見通しです。

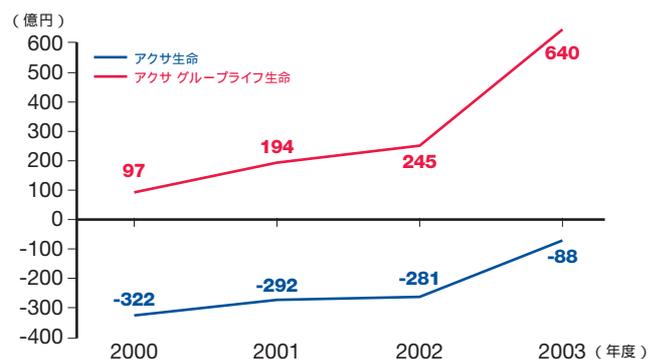
保険料収入の推移



解約・失効率の推移



基礎利益の推移



アクサ生命の資産の状況

保有契約の増加に伴い、保険料等収入が増加し、総資産は5,410億円(前年度比159.1%)となりました。

アクサ生命貸借対照表(抜粋)

科目	年度		科目	年度	
	2003年度 (2004年3月31日現在)	2002年度 (2003年3月31日現在)		2003年度 (2004年3月31日現在)	2002年度 (2003年3月31日現在)
現金及び預貯金	10,180	9,811	保険契約準備金	491,043	283,422
コールローン	48,000	47,500	代理店借	780	200
金銭の信託	80,909	58,988	再保険借	1,128	176
有価証券	338,225	180,026	その他負債	17,323	43,728
貸付金	11,581	6,464	退職給付引当金	8,600	6,400
不動産及び動産	1,279	1,496	価格変動準備金	476	119
代理店貸	12	10	負債の部合計	519,354	334,048
再保険貸	2,015	35	資本金	60,500	50,500
その他資産	37,232	28,852	資本剰余金	60,500	50,500
繰延税金資産	11,645	7,028	利益剰余金	105,150	98,232
貸倒引当金	38	49	株式等評価差額金	5,842	3,348
資産の部合計	541,045	340,164	資本の部合計	21,691	6,116
			負債及び資本の部合計	541,045	340,164

(単位:百万円)

アクサ生命損益計算書(抜粋)

科目	年度	
	2003年度 (2003年4月1日から 2004年3月31日まで)	2002年度 (2002年4月1日から 2003年3月31日まで)
経常収益	333,335	208,981
保険料等収入	284,670	181,547
資産運用収益	20,783	2,921
その他経常収益	27,881	24,512
経常費用	345,033	237,521
保険金等支払金	35,939	23,665
責任準備金等繰入額	207,621	108,736
資産運用費用	5,997	7,582
事業費	75,745	78,292
その他経常費用	19,729	19,244
経常損失	11,697	28,540
特別利益	7	13,000
不動産動産等処分益	1	0
貸倒引当金戻入額	6	-
その他特別利益	-	13,000
特別損失	1,087	157
不動産動産等処分損	94	91
価格変動準備金繰入額	357	66
その他特別損失	636	-
税引前当期純損失	12,777	15,697
法人税及び住民税	173	177
法人税等調整額	6,032	15,355
当期純損失	6,918	31,231
前期繰越損失	98,232	67,000
当期末処理損失	105,150	98,232

(単位:百万円)

アクサ生命の経常収支の状況

保険収支では、保険料等収入が2,846億円(前年度比156.8%)となる一方、保有契約の増加に伴って保険金等支払金は359億円(前年度比151.9%)となりました。また、事業費は757億円(前年度比96.7%)となりました。事業費にはアクサグループライフ生命からの業務受託に伴う費用274億円が含まれています。なお、2003年度末で保険業法第113条繰延資産(27億円/年)および営業権償却(100億円/年)が完了しました。その結果、経常収支はマイナス116億円となりましたが、償却の完了等により2004年度以降の経常収支は大幅に改善される見通しです。

ソルベンシー・マージン比率

1,669.0%

アクサ生命のソルベンシー・マージン比率は500%の水準をターゲットにコントロールしていますが、2003年度末はビジネスの成長をサポートするために行なった200億円の増資や、有価証券の含み益の増加などにより、1,669.0%まで上昇しました。

格付けについて

AA⁺

アクサ生命とアクサグループライフ生命の保険財務力格付け(スタンダード&プアーズ)および保険金支払い能力格付け(格付投資情報センター)は、「AA⁺」と高く評価されています。

標記の格付けは2004年7月30日時点の評価であり、将来的には変化する可能性があります。また、格付けは格付機関の意見であり、保険金支払い等についての保証を行なうものではありません。