

# 3 顧客満足度向上への取組み

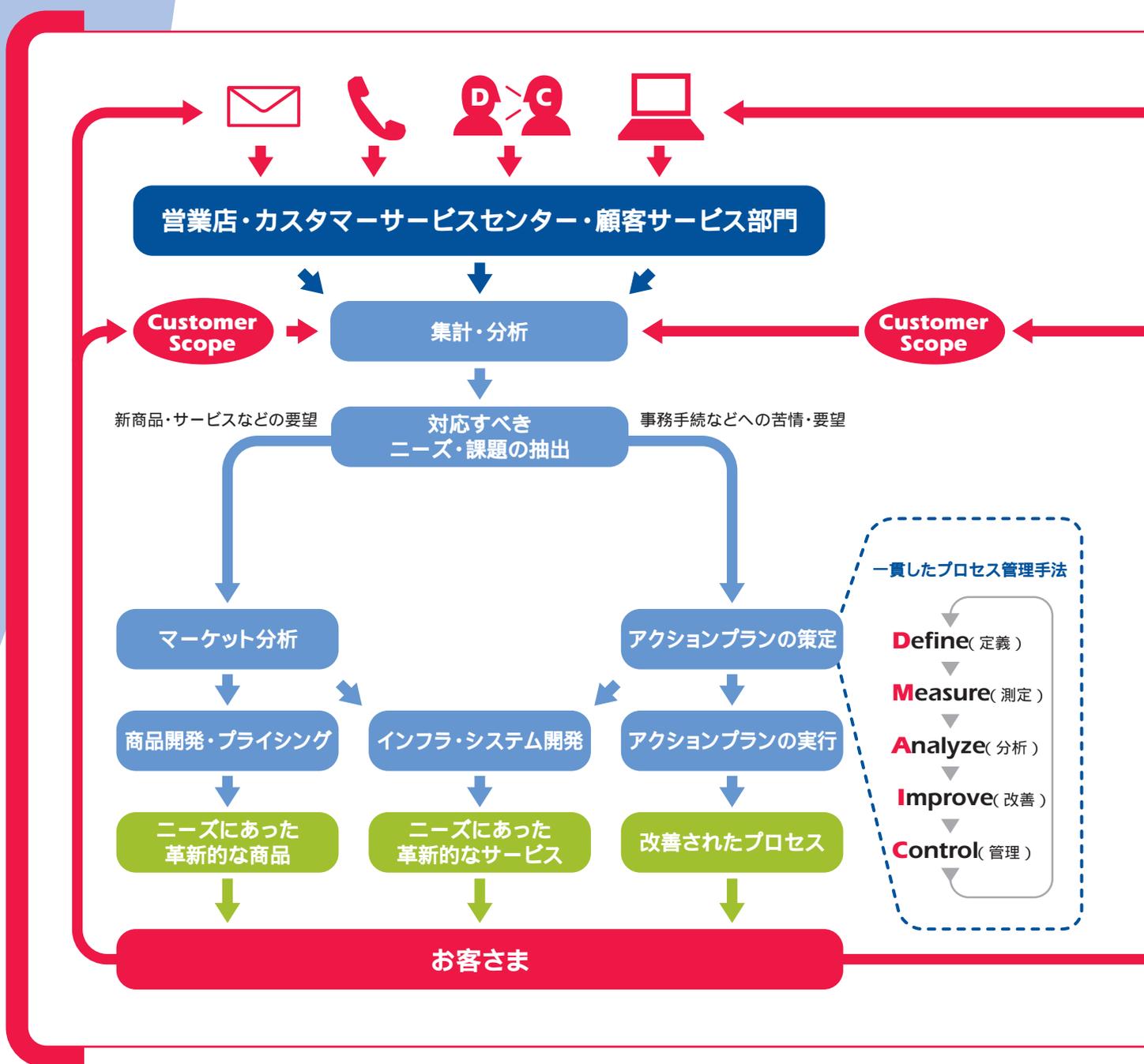
## VOCプログラム

アクサジャパンでは、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"が集まっていますが、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もモニタリングを続けることによって、常に弛まぬ改善が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年度アクサ生命の相談(照会・お申し出)の状況 (件)

	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	903	748	5,337	926	34	2,459	10,407
7～9月	764	902	5,473	915	43	2,238	10,335
10～12月	939	898	7,717	864	735	2,693	13,846
1～3月	1,033	900	9,072	998	273	2,721	14,997
計	3,639	3,448	27,599	3,703	1,085	10,111	49,585

## Customer Scope

アクサジャパンでは、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、アクサジャパンでは "Customer Scope" と呼ばれる調査を定期的を実施し、その指標のひとつとしています。

## 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。

アクサジャパンでは、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るところが特徴です。

## 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プログラムのひとつが "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、改善を進め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

アクサジャパンでは会社の経営状況をご契約者の方々にご説明するとともに、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いについて
- 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

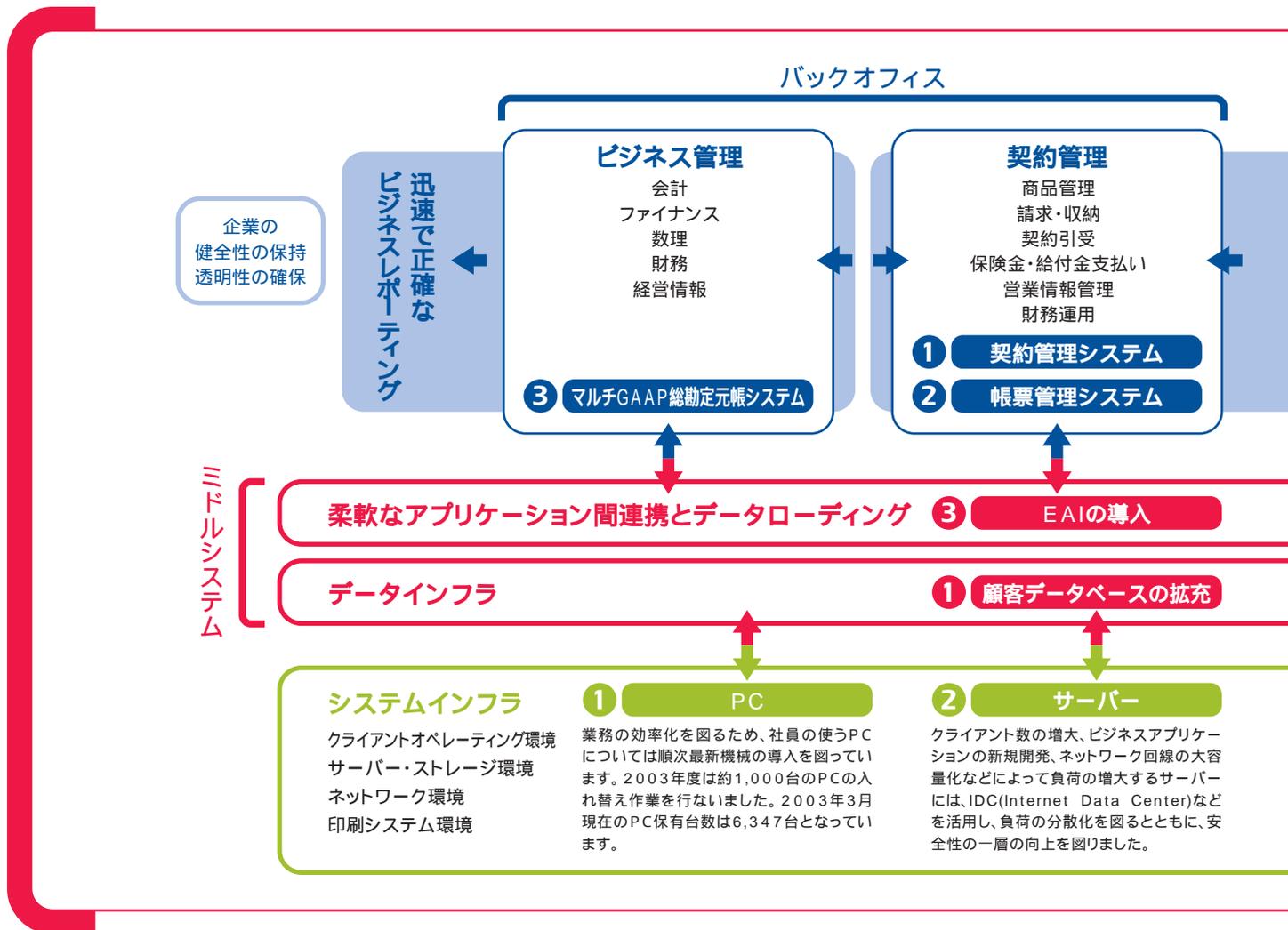
開催地 13支社(2003年4月以降、開催順)

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(システム開発)

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、顧客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GAAP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。2005年度より導入を開始するマルチGAAP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。

## 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 顧客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、顧客データウェアハウスの導入を行ないました。顧客データウェアハウスは、膨大な顧客データの中から、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

### SFA(セールスフォースオートメーション)

営業支援ツール

- ① LMT
- ① AXA Navi Plus

### アクセスポイント

ボイス・電話 / 郵送  
FAX / e-mail / Web

- ② Agent Gateway
- ③ CAN Web

お客さま

的確で  
迅速な  
サービスの提供

### ④ ETLの導入

### ② 顧客データウェアハウスの導入

### ③ ネットワーク

全国の営業拠点と本社、データセンターなどを結ぶネットワーク回線をブロードバンド技術を利用したWAN環境に移行、統合しました。これにより100を超える営業拠点のネットワークスピードが従来の2～3倍に向上しました。また、MPLS(Multi Protocol Label Switching)の導入により、VPN(Virtual Private Network)を利用して、これまでネットワーク環境が整っていなかった営業拠点とのネットワークが可能となりました。

### ④ 印刷

印刷システムのオープン化を図り、プリントサーバーを導入、運用の柔軟性を確保するとともに、資源の効率活用ができる環境を整えました。

## 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

営業活動に有効な顧客セグメンテーションが可能な“LMT(Lead Management Tool)”や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持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金処理などの事務処理を支援する“CANシステム(CCI AXA Network System)”の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、利便性が一層向上しました。

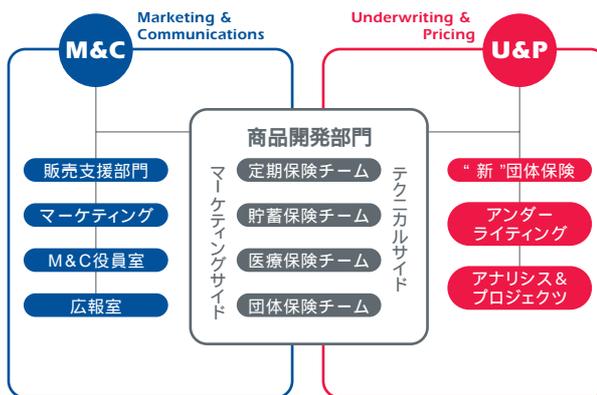
## VOCから生まれたソリューション 2(新商品の開発)

お客様の声に、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あった商品を迅速に提供できる体制を整えました。

### 新商品開発体制

お客さまのニーズや市場動向などの収集・分析、各販売チャネルとの調整などを担当する部門であるMarketing & Communicationsと、契約引受業務や収益分析などを担当する部門である Underwriting & Pricing が、横断的なチームを作って商品企画から開発までのプロセスを共同で担当する体制を構築しました。これにより、よりお客さまのニーズにあった商品を、より迅速に開発できる体制が整いました。



### 2003年度の新商品開発状況

新しい体制のもと、2003年度は次の商品の開発を行ないました。

### 法人のお客さま向け

## 【初期低払いもどし金型通増定期保険】

アクサ生命は歴史的背景から全国の商工会議所や商工会とのつながりが深く、お客さまに中小企業経営者や個人事業主の方が多いのが特徴のひとつです。こうした中小企業経営者や個人事業主のお客さまのニーズにお応えして、「初期低払いもどし金型通増定期保険」を2004年3月に発売しました。

### お客さまニーズとアクサ生命のソリューション

アクサ生命は、中小企業経営者や個人事業主の方々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	アクサ生命のソリューション
ビジネスの拡大とともに増大する事業保障資金を確保したい	保険料は変わらずに、一定期間経過後保険金額が複利で通増する通増定期保険を開発
勇退時の退職慰労金を確保しておきたい	勇退時には解約払いもどし金を退職慰労金として活用することも可
いざ資金が必要となった場合にも頼れる保険がいい	契約者貸付制度で不意な事業資金ニーズにも対応
できるだけ合理的に保障を確保したい	一定の条件を満たした法人契約の場合、保険料は全額損金扱いも可能

#### <ご契約例> 45歳 男性の場合

初期低払いもどし金型通増定期保険1型

(契約形態)契約者:法人、被保険者:役員、死亡保険金受取人:法人

死亡・高度障害保険金額はご契約の型に応じて、1型の場合ご契約後11年目より毎年50%複利で通増します。

変更前通増率 0%

変更後通増率 複利50%

低払いもどし期間[3年]

基準保険金額(契約時保険金額) 1億円

満了67歳

ご契約 45歳

保険期間・保険料払込期間[22年]

満了67歳

5億円

死亡・高度障害保険金額は、基準保険金額の最高5倍まで通増します。

保険期間 保険料払込期間 年払保険料

22年 22年 3,479,600円

実効税率は40.87%で計算しております。(単位:千円)

経過年数	3年	5年	7年	10年	12年	15年	18年	22年
保険年齢	48歳	50歳	52歳	55歳	57歳	60歳	63歳	67歳
死亡・高度障害保険金額	10,000万円	10,000万円	10,000万円	10,000万円	22,500万円	50,000万円	50,000万円	50,000万円
保険料累計(A)	10,439	17,398	24,358	34,796	41,756	52,194	62,633	76,552
払いもどし金(B)	4,810	14,330	20,770	30,610	35,370	32,560	23,340	0
単純返戻率(C=B÷A)	46.0%	82.3%	85.2%	87.9%	84.7%	62.3%	37.2%	0.0%
税軽減効果累計(D)	4,266	7,110	9,954	14,221	17,065	21,331	25,598	31,286
実質負担額(E=A-D)	6,173	10,288	14,403	20,575	24,690	30,863	37,035	45,265
実質返戻率(F=B÷E)	77.9%	139.2%	144.2%	148.7%	143.2%	105.5%	63.0%	0.0%

払いもどし金・税軽減効果累計は千円未満、単純返戻率・実質返戻率は小数点第2位以下を切り捨て、保険料累計・実質負担額の千円未満は切り上げて表示しております。

解約されると以後の保障はなくなります。

初期低払いもどし金型通増定期保険の払いもどし金額は、保険期間満了時に0円となります。

税軽減効果累計とは、保険料の損金計上額に実効税率をかけたものです。

上記表の内容に関する保険料の経理処理は「法基通9-3-5」、「および」直法2-2、「課法2-3(例規)」が適用されたものとして計算しております。

法人税等の取扱いに関しては将来的に税制の変更により経理処理方法・税率等が変わる場合があります。年々の経理処理にしましては税理士または税務署等にご確認ください。

初期低払いもどし金型通増定期保険は、低払いもどし期間(ご契約後3年間)中に解約された場合の払いもどし金を抑制する仕組みで保険料が計算されています。

個人のお客さま向け

【終身医療保険1095(いちまるきゅうごう)】 終身医療保険(03)

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わかになり高まるとともに、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。アクサ生命では、このようなニーズに対応する商品として「終身医療保険1095」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生命のソリューション

アクサ生命では、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涯をサポート
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も用意

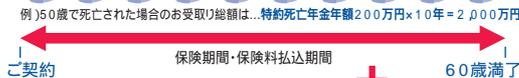
さらに、発売後に集まったお客さまのニーズに対応し、2004年7月、次のとおり商品改定を実施しました。

お客さまのニーズ	アクサ生命のソリューション
医療保障は一生涯確保しながら、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。結果、主契約に解約払いもどし金のないタイプを選択し、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、割安な一生涯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も対応できるようになりました

<ご契約例> 35歳 男性の場合

	保険期間	保険料払込期間
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	10,000円
高度先進医療給付特約(03)	特約基本給付金額	20,000円
特定疾患給付特約(03)	特定疾患給付金額	30万円
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	10,000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
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
家族収入特約(01) 型A 5年保証定額型	特約基準年金年額	200万円

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。



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、一生涯の保障(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。



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。

\* は重複してお支払いいたしません。

## 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なっています。

### 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、生命保険の持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か月にわたって実施されるP.T.C.(Primary Training of CCI-Channel)、7～12か月に実施される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

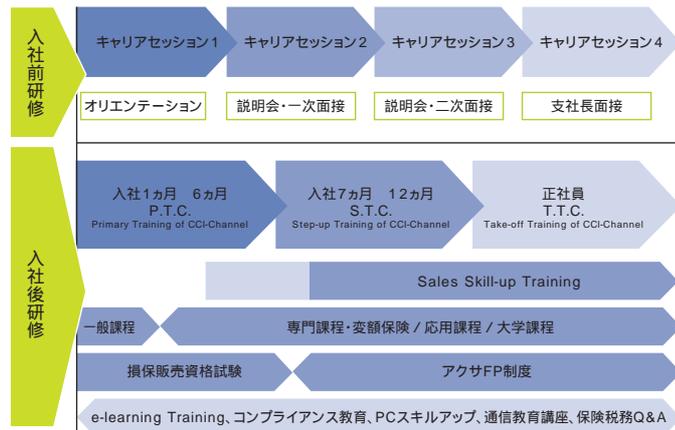
#### 入社前研修

入社前の採用対象者に対して「ACE(AXA Career Education)」と名づ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

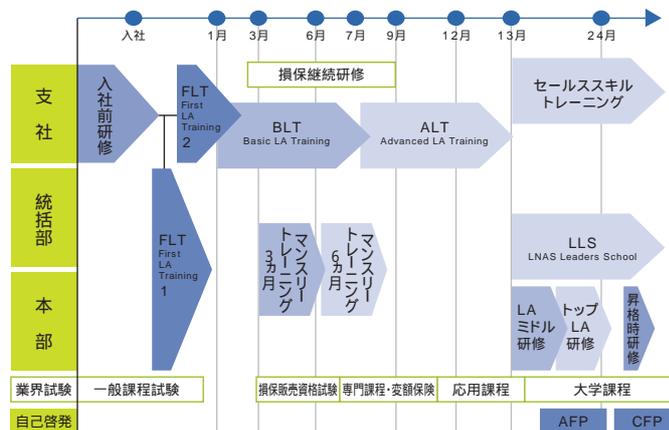
入社から2年目までは、業界共通試験制度に基づく研修制度を実施しています。研修は「FLT(First LA Training)1・2」「BLT(Basic LA Training)」「ALT(Advanced LA Training)」の3段階構成で、業界共通試験制度にも対応しつつ、LAの販売スタイルであるライフプランの作成に必要なノウハウ・スキルについて身につけられる内容になっています。さらに活動3か月、6か月の区切りで活動状況の振り返りや目標達成への進捗を確認する研修を設けています。2年目以降は「LAミドル研修」「トップLA研修」「LLS(LNAS Leaders School)」でプロとし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

### 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。



ご契約のしおり-約款

保険設計書

### 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あ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、主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