

アクサ生命 PRESS RELEASE

2014年5月9日

アクサ生命、公式ウェブサイトのリニューアル

～お客さまにより良い体験価値(カスタマー・エクスペリエンス)をお届けすることを目指して～

アクサ生命保険株式会社(本社:東京都港区、代表執行役社長兼 CEO:ジャン＝ルイ・ローラン・ジョシ)は、公式ウェブサイトのリニューアルを行い、新規および既契約のお客さまにわかりやすく充実した情報を提供し、ユーザビリティ(使いやすさ)とお客さまのアクセスポイントとしての機能を拡充しました。当社は、今後もお客さまの利便性向上への取り組みを継続することによって、お客さまにより良い体験価値をご提供することを目指します。

- **生命保険業界初「オンラインチャット機能」を導入、アクセスポイントをさらに多様化**
 - 営業社員・代理店・金融機関窓口・コールセンターなどのお客さまとのアクセスポイントに加えて、オンラインチャットを通じてお客さまからのご質問にお答えします
- **「コールバック機能」を導入、お客さまのご予定に合わせたサービスを開始(2014年5月下旬予定)**
 - カスタマーサービスセンターの受付時間外に、ウェブサイトからお客さまのお名前や電話番号などを入力いただき、ご都合の良い時間を指定いただければ、当社コールセンタースタッフが折り返しご連絡を差し上げるシステム
- **「見積もり機能」を刷新し、わかりやすい保険料シミュレーションをご提供**
 - 保険商品のご購入を検討されているお客さまに、ウェブサイトでは保険料シミュレーションと保障内容をわかりやすくご提示
- **「レコメンデーション機能」の導入**
 - 「年齢・性別」や「ライフイベント」などから簡単な操作でお客さまに「ぴったりの保険選び」をサポート
- **「デジタル約款」により、いつでも簡単に約款の閲覧が可能**
 - 冊子タイプの約款だけでなく、当社公式ウェブサイトから「デジタル約款」の取得が可能
 - 保険証券番号の入力により、ご契約いただいている商品の約款の検索が可能
 - 冊子タイプのように保管・紛失の心配はありません
 - 「文字拡大」・「キーワード検索」・「目次から各ページへのリンク機能」・「保険用語の説明」などの機能を導入
- **インターフェースの刷新**
 - 「フラットデザイン」・「ブロックデザイン」を採用し、お客さまのアクセスビリティを強化



アクサ生命は、AXAグループが世界で推進するデジタル化プログラムの知見を活かし、お客さまとの多様なアクセスポイントの強化に努めるとともに、サービスを拡充することによって、お客さまにより良い体験価値の提供に努めてまいります。



アクサ生命保険株式会社

redefining / standards



コールバック機能

お客さまのご都合の良い時間を指定いただき、コールセンタースタッフが折り返しご連絡を差し上げるシステム



レコメンデーション機能

お客さまの年齢・性別やライフイベントなどから「ぴったりの保険選び」をナビゲーション



デジタル約款

ウェブサイトからの取得が可能に。「文字拡大」、「キーワード検索」、「目次から各ページへのリンク機能」、「保険用語の説明」などの機能を導入



Why AXA ?

お客さま視点に立ったコンテンツで、アクサを選ぶ理由を紹介



みなさんの体験談

ビギナーや検討者層へ既存のお客さまの加入時における体験談を紹介



オンラインチャット
お客さまからのご相談に
チャットでご回答



見積もり機能
ウェブサイト
で保険料の見積もりと保障内容を
わかりやすくご提示



トップページスライダー
プロモーションエリア
(スライダー)を設けることにより、
新商品やキャンペーン情報、
CR活動などを表示



保険のキホン
保険とは何か?をシンプルに、
わかりやすく説明。
用語集やよくあるご質問を併設



アクサ生命について

アクサ生命は AXA のメンバーカンパニーとして 1994 年に設立されました。AXA が世界で培ってきた知識と経験を活かし、200 万の個人、2,200 の企業・団体のお客さまに、死亡保障や医療・がん保障、年金、資産形成などの幅広い商品を、多様な販売チャネルを通じてお届けしています。2012 年度には、2,466 億円の保険金や年金、給付金をお支払いしています。

AXA グループについて

AXA は世界 56 ヶ国で 15 万 7,000 人の従業員を擁し、1 億 200 万人のお客さまにサービスを提供する、保険および資産運用分野の世界的なリーディングカンパニーです。国際会計基準に基づく 2013 年度通期の売上は 912 億ユーロ、アンダーライニング・アーニングス(基本利益)は 47 億ユーロ、2013 年 12 月 31 日時点における運用資産総額は 1 兆 1,130 億ユーロにのびます。AXA はユーロネクスト・パリのコンパートメント A に上場しており、AXA の米国預託株式は OTC QX プラットフォームで取引され、ダウ・ジョーンズ・サステナビリティ・インデックス(DJSI)や FTSE4GOOD などの国際的な主要 SRI インデックスの構成銘柄として採用されています。また、国連環境計画・金融イニシアチブ(UNEP FI)による「持続可能な保険原則」および「責任投資原則」に署名しています。詳細は www.axa.com をご参照ください。

～本件に関するお問い合わせは下記までお願いいたします～

アクサ生命保険株式会社 広報部

電話: 03-6737-7140 FAX: 03-6737-5964

<http://www.axa.co.jp>



アクサ生命保険株式会社

redefining / standards