



Press release

2017年12月11日

苦情対応マネジメントシステム国際規格「ISO10002」※1への適合宣言 ～人生のよき「パートナー」としてお客さまに寄り添うために～

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:ニック・レーン)は、2017年12月11日付で苦情対応マネジメントシステムに関する国際規格である「ISO 10002/JIS Q 10002」(品質マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針)に適合した苦情対応マネジメントシステムを構築したことを宣言しました。これに先立ち「ISO 10002/JIS Q 10002」に関する「第三者意見書」を公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)より2017年11月30日付で取得しました。

本国際規格の適合宣言によって、アクサ生命は、お客さま本位の業務運営をさらに推進し、お客さまの声・苦情対応マネジメントシステムを適切に運用し続けていきます。そして、お客さまからいただく声を財産として活かし、全世界のAXAグループ共通のAXAバリュー(価値基準)の1つである「お客さま第一(CUSTOMER FIRST)」を経営の根幹に置いて、今後もお客さまに健やかで幸せな生活をお過ごしいただけるよう、お客さまの人生のよき「パートナー」としてお客さまに寄り添い、多様化するライフスタイルに合った商品やサービスの提供に努めてまいります。

【2017年の「お客さま本位の業務運営実現」への取り組み】

- 1月、苦情対応マネジメントシステムの構築に向けて社内関連規定を整備。
- 2月、消費者庁、事業者団体、消費者団体で構成される「消費者志向経営推進組織」の推進する「消費者志向経営」の取組みに賛同し、「消費者志向自主宣言」を実施。
- 4月、国内保険業界初となる、「お客さまからの評価」(顧客満足度の調査結果)をタイムリーに公式ホームページから閲覧可能とするスキームを、グループ企業であるアクサ損害保険とアクサダイレクト生命保険とともに導入。
- 6月、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、「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」を策定。

※1 ISO 10002/JIS Q 10002「品質マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針」で国際標準化機構(ISO)により制定された苦情対応に関する国際規格であり、消費者保護と顧客満足実現のために必要とされる様々な要件を指針(ガイドライン)として定めているものです。

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、237万の個人、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。2016年度には、2,522億円の保険金や年金、給付金等をお支払いしています。また、「アクサ損害保険」と「アクサダイレクト生命」を連結する親会社として、子会社各社の経営管理・監督を行っています。

AXAグループについて

AXAは世界64ヶ国で16万5,000人の従業員を擁し、1億700万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2016年度通期の売上は1,002億ユーロ、アンダーライティング・アーニングス(基本利益)は57億ユーロ、2016年12月31日時点における運用資産総額は1兆4,290億ユーロにのびます。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。

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
メディア&パブリックリレーションズ
電話: 03-6737-7140
FAX: 03-6737-5964
<http://www.axa.co.jp>