



# Press release

2020年7月30日

## アクサ生命、

## 「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」 を改定し、取り組み結果を公表

アクサ生命保険株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長 兼 CEO:安淵 聖司)は、「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」を改定しました。

2017年6月に当方針を策定してから今年で4年目を迎えるにあたり、改めて当方針の見直しを行いました<sup>※1</sup>。また、お客さま本位の業務運営をより一層推進するために実施してまいりました一年間の取り組み<sup>※2</sup>もあわせて公表します。

当方針の主な改定内容は以下のとおりです。

- 「消費者志向自主宣言」を「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」に統合  
添付資料1:「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」下線箇所

※1 改定後の基本方針については添付資料1をご参照ください。

※2 取り組み結果については添付資料2をご参照ください。

アクサ生命は今後も、全世界のアクサグループ共通の「Our Commitments - 私たちの誓い」の1つ、「CUSTOMER FIRST(お客さま第一)」を経営の根幹に置き、「お客さまから最も信頼されるパートナー」となるというビジョンのもと、お客さまに健やかで自信をもってより良い人生をお送りいただけるよう、寄り添ってまいります。

### アクサ生命について

アクサ生命はアクサのメンバーカンパニーとして1994年に設立されました。アクサが世界で培ってきた知識と経験を活かし、254万の個人、2,400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。2019年度には、2,387億円の保険金や年金、給付金等をお支払いしています。

### アクサグループについて

アクサは世界57ヶ国で16万人の従業員を擁し、1億800万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2019年度通期の売上は1,035億ユーロ、アンダーライティング・アーニングスは65億ユーロ、2019年12月31日時点における運用資産総額は9,690億ユーロにのびます。アクサはユーロネクスト・パリのコンパートメントAに上場しており、アクサの米国預託株式は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。

\*上記のアクサグループ数値は2019年度のもの

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>



## 添付資料 1

## お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針

策定日:2017年6月16日  
最新改定日:2020年7月30日  
アクサ生命保険株式会社

アクサ生命保険株式会社(代表取締役社長 兼 CEO:安淵 聖司)は、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、5つの基本方針を策定し、実践・推進しております。

1. お客さまの声を活かした業務運営を実現します。
2. お客さまの最善の利益を追求します。
3. お客さまへ重要な情報を分かりやすくご提供します。
4. お客さまのニーズ・ご意向などにお応えし、お客さまに適したサービスをご提供します。
5. 役員を含む全社員に「お客さま第一」の意識を醸成するための枠組みを構築します。

この5つの基本方針は、全世界のアクサグループ共通の「Our Commitments - 私たちの誓い」に則り、「お客さまがより健やかな人生を送れるようお守りする」という当社の使命を実現するために策定しています。この「Our Commitments - 私たちの誓い」の中で、「CUSTOMER FIRST(お客さま第一)」を経営の根幹に置き、当社のビジョンである「お客さまから最も信頼されるパートナー」となることを目指して日々の業務を遂行していきます。

また、今年度(2020年)の基本方針改定に当たり、2017年2月に公表しました「消費者志向自主宣言」を統合して、「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」とします。

**Our Commitments - 私たちの誓い**

- CUSTOMER FIRST(お客さま第一)  
私たちは、すべての行動をお客さまを思うところから始めます。
- COURAGE(勇氣)  
私たちは、他者を勇気づけて行動を促し、自ら学び成長につながる機会を求めます。
- INTEGRITY(誠実)  
私たちは、責任を持ち、常に有言実行を約束します。
- ONE AXA(ひとつのチーム)  
私たちは、多様性と協調性を通じてともに成功することを追求します。  
素晴らしい判断、革新性に富んだ発想そして持続的な成功は他者の知性、支援、そしてエネルギーなくして実現はできません。

**〈5つの基本方針と具体的な取り組み例〉****1. お客さまの声を活かした業務運営を実現します。**

私たちは、お客さまの声を幅広く収集し、お客さまにご満足いただける商品やサービスの開発に取り組むとともに、お客さまの満足度を多様な方法で測定し、その結果を業務運営に活用します。

(具体的な取り組み例)

- (1) 私たちは、お客さまからいただいた声を、透明性を持って公開するために、「お客さまからの評価」を当社ホームページに掲載しています。
- (2) 私たちは、さまざまな方法で寄せられたお客さまの声に迅速かつ継続的に対応できるように、強固な管理体制を構築しています。「お客さま第一」にフォーカスした経営会議、部門横断的にお客さまの声を集約し議論する会議などを通じて、お客さまからの声を積極的に活かせるよう努めています。
- (3) 私たちは、お客さまの推奨のご意向を知るための指標である「NPS(ネット・プロモーター・スコア)」を経営の数値的指標としています。



## 2. お客様の最善の利益を追求します。

私たちは、お客様の最善の利益を図るべく、保険分野その他金融取引における専門性を高めるとともに、職業倫理を強く意識して業務を遂行します。

(具体的な取り組み例)

- (1) 私たちは、現状のお客様本位の取り組みに満足することなく、さらなるお客様本位の業務運営の良策を模索し続けるために、常に業務改善を実行し、定期的に本基本方針への遵守状況や取り組み状況などを見直す機会を設けて、課題を解決していくアクションを実行していきます。
- (2) 私たちは、お客様からの信頼にお応えしていくため、正しい行動をするための指針である「AXAコンプライアンス・倫理規範」を社員ひとりひとりが遵守し、高い職業倫理の実践に努めています。
- (3) 私たちは、「利益相反管理方針」を策定し、お客様の利益を不当に害することがないよう、利益相反を抑止する適切な措置を実施します。

## 3. お客様へ重要な情報を分かりやすくご提供します。

私たちは、保険商品の販売時はもちろんのこと、お客様と接するさまざまな場面において、お客様の取引経験や金融知識なども考慮のうえ、適切な情報を分かりやすくご提供します。

(具体的な取り組み例)

- (1) 私たちは、お客様におすすめる保険商品を分かりやすくご理解いただくため、お客様目線で分かりやすい募集資料(パンフレットなど)を作成し、丁寧な説明を行います。
- (2) 私たちは、保険商品の販売時はもちろんのこと、ご加入後のご契約内容などについても、適宜、適切な情報を分かりやすくご提供します。
- (3) 私たちは、お客様にご負担いただく手数料その他の費用について、商品特性や販売経路に照らして、お客様に正しくご理解いただくため、分かりやすい開示を行います。
- (4) 私たちは、募集代理店に支払う報酬の水準について、業績面での評価とともに、ご契約を長期に亘ってお守りすることも評価して設定しております。また、さらなる保険募集活動の品質向上へむけ、上記評価に加えて丁寧なお客様対応など、募集代理店のお客様に対する活動全般にかかる「活動品質を評価する体系」を設計し、2019年7月より代理店報酬制度を改定しました。詳細は[こちら](http://www2.axa.co.jp/about-axa/voc/pdf/fd_commission.pdf)をご参照ください。

([http://www2.axa.co.jp/about-axa/voc/pdf/fd\\_commission.pdf](http://www2.axa.co.jp/about-axa/voc/pdf/fd_commission.pdf))

## 4. お客様のニーズ・ご意向などにお応えし、お客様に適したサービスをご提供します。

私たちは、保険商品の特性および保険販売マーケットを踏まえ、お客様にふさわしい保険商品・サービスを開発し、販売します。

(具体的な取り組み例)

- (1) 私たちは、保険販売マーケットやお客様が求めているものを追求・調査のうえ、それらを特定するとともに、そのマーケットのお客様にふさわしい保険商品・サービスを開発します。
- (2) 私たちは、お客様の資産の状況、取引経験、知識および取引目的・ご意向を把握し、個々のお客様にふさわしい保険商品・サービスを販売します。
- (3) 私たちは、お客様が正しくご理解のうえ、当社の保険商品をご選択いただけるよう、保険商品を含めた金融商品に関する基本的な知識を得られるための情報をご提供します。

## 5. 役員を含む全社員に「お客様第一」の意識を醸成するための枠組みを構築します。

私たちは、あらゆる場面において、お客様本位を実践するための給与、教育・研修体系などの整備を行うとともに、本基本方針の浸透に向けた取り組みを進めていきます。

(具体的な取り組み例)

- (1) 私たちは、お客様の最善の利益をお守りするために、定期的に研修・教育を実施します。
- (2) 私たちは、短期的な当社収益に固執することなく、お客様本位の業務運営を促進するような「報酬・業績評価体系」および適切な「ガバナンス体制」を設計・構築します。
- (3) 私たちは、「Our Commitments-私たちの誓い」の1つである「CUSTOMER FIRST(お客様第一)」に基づく行動に対する評価を行い、報酬に反映する仕組みを構築しています。



## 添付資料 2

## 「お客さま本位の業務運営」を実現するための一年間の取り組み結果(概要)

各基本方針で実施した一年間の取り組み結果をご報告いたします。

## 基本方針1: お客さまの声を活かした業務運営を実現します。

- 「お客さまからの評価」を『契約内容通知送付時』に導入(2019年8月)
- 保険金・給付金等支払請求に関する書類の改善(2020年3月)

## 基本方針2: お客さまの最善の利益を追求します。

- 「デジタル面談方式(リモートセールス)」の取り扱いの開始(2020年4月)

## 基本方針3: お客さまへ重要な情報を分かりやすくご提供します。

- 契約者向け手話・筆談サービスの開始(2019年12月)
- 高齢者向けサービスの実施(2020年4月)

## 基本方針4: お客さまのニーズ・ご意向などにお応えし、お客さまに適したサービスをご提供します。

- 「ユニット・リンク介護プラス」の販売開始(2019年9月)
- 介護関連サービス「ウェルエイジングサポート あすのえがお」を一部地域で提供開始(2019年10月)
- 「LINE(ライン)」アプリを利用したお客さま向けサービスの開始(2020年3月、7月)

## 基本方針5: 役員を含む全社員に「お客さま第一」の意識を醸成するための枠組みを構築します。

- 各種制度の見直しを実施(通年)
- 役職員向けのトレーニングやコミュニケーションの充実(通年)

## その他: 新型コロナウイルス感染症拡大にともなうお客さまへの対応

- 「健康経営」<sup>(※)</sup>に取り組む中小企業等の経営者および従業員等の皆さまへのサポート(2020年4月)
- 休校下の小学生へ公式HPからキャリア副教材を提供し在宅学習をサポート(2020年5月)

(※)「健康経営」は、NPO法人健康経営研究会の登録商標です。

「一年間の取り組み結果」の詳細は、

別資料『[「お客さま本位の業務運営」を実現するための一年間の取り組み結果について](https://www2.axa.co.jp/about-axa/voc/pdf/fd_202007.pdf)』をご覧ください。

([https://www2.axa.co.jp/about-axa/voc/pdf/fd\\_202007.pdf](https://www2.axa.co.jp/about-axa/voc/pdf/fd_202007.pdf))