

アクサ生命、電子申込みによるリモートセールスを開始し、 お客さまの利便性を向上

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:安瀬聖司)は、ニューノーマルにおけるお客さまのライフスタイルや価値観に合わせた最適なサービスが提供できるよう、2021年1月21日より申込みのリモート対応^(※1)を開始します。

新型コロナウイルス感染症と向き合った体験が、人々の根本的な価値観やライフスタイルに与えた影響は計り知れません。これらの変化によりもたらされたニューノーマルの中で、当社はお客さまの多様なニーズや嗜好に最適なスタイルでお応えするために、「対面セールス」、「リモートセールス」、「ハイブリッドセールス」の3つのビジネススキームを確立しました。このような状況下であるからこそ、アクサ生命は社会的に責任ある企業として、お客さまの安心・安全をお守りしながら、多様な接点を通じて、お客さまのライフマネジメント^{®(※2)}に寄り添い続けていくことが大切であると考えています。

当社は、新型コロナウイルス感染症が拡大した昨年4月に、いち早くリモートセールスを開始しました。今回の申込手続きのリモート化により、ご提案から意向確認、電子自署などの申込手続きまでオンラインで対応できるようになり、お客さまの利便性が向上します。また、申込手続きに要する時間やご契約成立までの期間が短縮し、より早く保障をお引き受けし、安心をお届けすることが可能となりました。

アクサ生命は、昨年11月、ご契約者さま向けウェブサービスを刷新し、より便利に安心して様々なサービスをご利用いただけるよう、新たなプラットフォーム「Emma(エマ) by アクサ」の提供を開始。また、全国各地のコールセンターにおいては、コロナ禍においてもお客さまへの十分なサービスを提供するため、在宅勤務の体制を整え、営業時間短縮を行わずサービスレベルを維持するなど、オンライン・オフラインの両面から、お客さまとの接点の強化に取り組んでいます。今後も「お客さま本位」を経営の根幹に据え、ニューノーマルにおけるお客さまの嗜好やご意向に多様な接点でお応えできるよう取り組んでまいります。

【1月21日に新たに導入する電子申込みの概要】

- ① 営業担当者がリモートでお客さまに申込手続き画面をお見せしながら説明し、お客さまのご回答を仮入力
- ② お客さまがご自身の端末にて申込内容を確認し、チェック項目へのチェック入力
- ③ お客さまが電子自署をご入力することにより、申込手続きが完了

新契約申込書手続き



※1 電子申込みでのリモート対応は個人契約のみ(一部を除く)となり、法人契約は対象外となります。

※2 ライフマネジメントはアクサ生命保険株式会社の登録商標です。



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、アンダーライニング・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 億ユーロにのぼります。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>