



# Press release

2021年4月22日

## アクサ生命、電子本人確認の導入により リモートセールスのサービスを拡充

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 以下、アクサ生命)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4月22日より、ご契約の電子申込み<sup>(※1)</sup>において電子本人確認のサービス提供を開始します。

新型コロナウイルス感染症と対峙し、人々のライフスタイルや働き方は大きく変化しました。ニューノーマルにおけるお客さまとの接点においては、第一に、お客さまの安心・安全が求められます。アクサ生命は、お客さま一人おひとりに最適な接点をご提供し、お客さまのライフマネジメント<sup>®</sup><sup>(※2)</sup>に適時寄り添うため、「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、テクノロジーを活用して、サービスの拡充に努めています。

今年1月には、電子申込みによるリモートセールスを開始し、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の対応が可能となりました。さらに今回、電子本人確認のリモート化により、お客さまから本人確認書類のコピーを提出いただく従来の方法に加え、スマートフォンカメラで顔写真と本人確認書類を撮影しアップロードしていただくことで、遠隔・オンラインでも本人確認手続きを行っていただけるようになりました。これにより、本人確認手続きのペーパーレス化が実現し、お客さまの利便性が向上するとともに、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、より迅速に保障をお届けできるようになりました。今後も、変化するお客さまのニーズや期待にお応えできるよう、継続的にサービスの拡充を行っていきます。

アクサ生命は、昨年11月、ご契約者向けのウェブサービスを刷新し、24時間365日、より安心・より便利にさまざまなサービスをオンラインで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」の提供を開始しました。また、コロナ禍においても、コールセンターの質の高いサービスを維持するなど、オンラインと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。

今後もアクサ生命は「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意向に多様な接点でお応えし、お客さまの大切なものをお守りする真のパートナーとなることを目指してまいります。

【4月22日に新たに導入する電子本人確認の概要】

・お客さまの手続内容

- ① 手続きの画面で表示されるQRコードをスマートフォンカメラで読み取る。
- ② 本人確認書類を撮影する。
- ③ ご自身の顔写真を撮影する。
- ④ サーバーにアップロードする。

・お客さま画面イメージ(本人確認書類として運転免許証を選択した場合)



※1 電子申込み等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54ヶ国で15万3千人の従業員を擁し、1億500万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2020年度通期の売上は1,032億ユーロ、アンダーライティング・アーニングスは43億ユーロ、2020年12月31日時点における運用資産総額は10,320億ユーロにのびります。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2020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>