



2003

ANNUAL REPORT

アクサ損害保険の現状



はじめに

180年の歴史をもつ世界最大級の保険グループ「アクサ」が、損害保険の日本現地法人としてアクサ損害保険株式会社を設立したのは1998年。日本によく金融・保険の規制緩和がはじまり、外資系を中心にリスク細分型自動車保険という画期的な保険商品が、ダイレクトという販売スタイルで登場しはじめた頃でした。

私たちは、ダイレクト保険の分野においてヨーロッパで何年にもわたって積み重ねた経験とノウハウを、世界第2位の保険大国である日本に導入すべく入念な準備を行い、「アクサダイレクト」というブランドネームで日本進出を果たしました。

1999年の商品認可取得、販売開始と同時に、積極的な広告活動、PR活動を展開し、認知度の向上および会社のイメージ作りに力を入れてきました。そしてダイレクト保険の心臓ともいえるコールセンターやITインフラの構築、お客様対応の人材であるカスタマーアドバイザーの育成等にも尽力してまいりました。

また、合理的かつ低価格な保険商品と高い付加価値サービス、そしてダイレクトチャネルによる販売手法など、消費者により多くの選択肢をご提供できたことなどにより、多くのお客様から支持され、今日まで業績を順調に伸ばすことができました。

より革新的なもの、より高品質なサービスに敏感な、厳しい目を持つ日本の消費者に、保険のダイレクト販売という私たちの手法やリスク細分型の商品は、今後も関心を持って受け入れられていくのではないかと期待しております。

お客様に支持される企業として今後も日本市場で長く事業を継続し、成長・発展していくために、私たちが大切にしていることは「お客様の声を聞き、お客様一人ひとりのニーズにお応えしていく努力を惜しまない。」ということです。これはまた、アクサグループのビジョンの一つ、「お客様の身近で頼れるプロフェッショナルになること。」にも通じるものです。

私たちはお客様から信頼されるために、これからもなお一層の努力を続けてまいります。

アクサ損害保険株式会社
代表取締役社長 ギ・マルシア



AXA GROUP

アクサグループについて



世界のAXAであるために。

フィナンシャル・プロテクション。これはAXAが展開する事業そのものを示す言葉であり、

1817年の創業以来、常にお客さまの声に耳を傾け続けてきたAXAがたどり着いたひとつの解答でもあります。

移り変わりの激しい時代にひとりひとりのお客さまに対して最適なソリューションを見つけ、それを提供する。

簡単そうに見えて実はなかなか実現できることではありません。

それを実現するためにAXAは、単に「商品」を提供するだけの企業ではなく、お客さまのご希望が実現するまでの

一貫した「サービス」を提供する企業でありたいと、自らの進むべき道を再定義しました。

次に掲げる5つのコアバリューはこのAXAの「フィナンシャル・プロテクション」を支える行動理念です。

世界約13万人のスタッフがこのコアバリューを共有しながら、

フィナンシャル・プロテクションという事業のグローバル・スタンダードを確立することを目指して活動しています。

AXA's Five Core Values アクサの5つのコアバリュー

Professionalism プロ意識

Innovation 革新性

Pragmatism 現実的な考察力

Team Spirit チーム・スピリット

Integrity 誠実



AXA Group Key Figures

AXAは1817年にフランスで生まれ、現在約60カ国、5,000万人のお客さまから信頼をいただいている世界最大級の保険・金融グループです。

世界中に 約 **5,000** 万人 の顧客

総売上 約 **8兆6,300** 億円 (約750億ユーロ)

運用資産総額 約 **88兆7,500** 億円 (約7,420億ユーロ)

税引後利益 約 **1,600** 億円 (約14億ユーロ)

世界中に擁する従業員は 約 **13** 万人

S&P 保険財務力格付け **「AA」**

※数値は2002年AXAグループ実績

※換算レート 総売上および税引後利益：1ユーロ=115.07円(2002年平均)

運用資産総額：1ユーロ=119.61円(2002年12月31日)

※標記の格付けは2003年7月30日時点の評価であり、将来的には変化する可能性があります。また、格付けは格付機関の意見であり、保険金支払等について保証を行うものではありません。

お客さまひとりひとりに
対応したソリューションを
提供し、最良の人生を
サポートします。

AXAのコアビジネスであるフィナンシャル・プロテクション。

それは、お客さまの「真のニーズ」を把握することからはじまります。

商品やサービスはもちろん、お客さまひとりひとりの状況に応じた最も適切なアドバイスの提供までをトータルに行い、最良の人生をサポートします。

AXAグループのコアビジネス

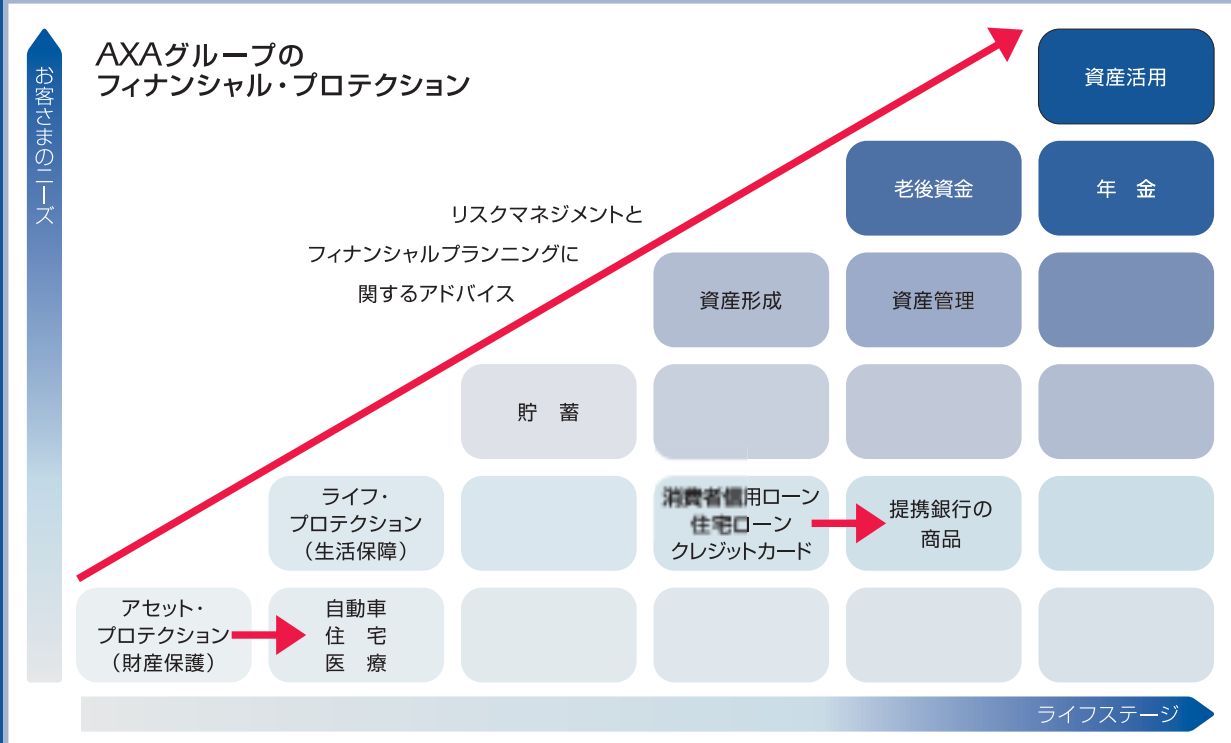
お客さまのニーズは、時代やその国の経済情勢、個人のライフスタイルによって変化します。フィナンシャル・プロテクションという事業を展開していくためには、AXAグループ自身も常に新しい挑戦を続けていかなければならないと考えています。

フィナンシャル・プロテクションとは

フィナンシャル・プロテクションとは、お客さまの「真のニーズ」を把握し、現状選び得る最適なソリューションを提供することです。この考え方はAXAがこれまでコアビジネスとしてきた保険や資産運用の事業の経験から生まれてきたものです。お客さまのニーズは、個人のお客さまにおいてはそのライフステージのなかで、企業のお客さまにおいてはその事業の伸展にあわせて、絶えず進化し拡大していくものです。お客さまとの長いお付き合いのなかで、こうしたニーズの変化にきめ細やかに対応していくため、フィナンシャル・プロテクションには、財産保護から生活保障、貯蓄、資産形成、資産活用まで幅広い分野のサービスが含まれています。

あらゆるライフステージで お客さまを支える ソリューションの提供

結婚、お子さまの誕生・進学、住宅の購入、退職後の生活…。人生には数多くのライフイベントがあり、その時々で必要となるものは変わっていきます。お客さまの一生をサポートしていくためには、保険商品だけではなく貯蓄や資産形成といった幅広い分野のサービスを提供していく必要があります。AXAでは、お客さまの多様なフィナンシャルニーズにお応えするため、リスクマネジメントやフィナンシャルプランニングに関するアドバイスを含めた、総合的なソリューションを提供していきます。



AXAグループのコミットメント

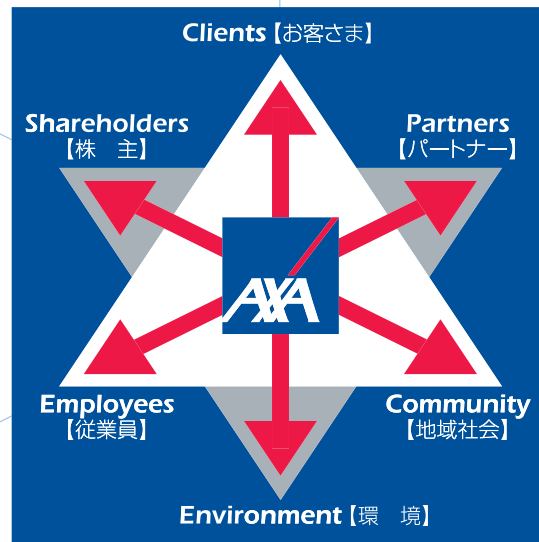
AXAは、お客さまや株主の方々、従業員、ビジネスパートナー、そして地域社会や環境など、関係するさまざまな人々や組織、そして社会に対して、企業としての責任を全うしていきます。具体的には次のようなコミットメントを掲げ、そのコミットメントを通じて、私たちがビジネスを展開する地域社会の発展を継続的にサポートいたします。

お客さまに対して



専門家としての高い倫理基準に基づいて、プロフェッショナルなアドバイスと幅広いソリューションを提供し、**お客さま**と緊密で息の長い信頼関係を構築していきます。

AXAのステークホルダー



株主に対して

業界最高レベルの業績を達成し、正確かつ十分な情報開示を行うことによって、**株主**の期待に応えていきます。



ビジネスパートナー、サプライヤーに対して



定められた行動規範を遵守し、対話を促進することによって、**サプライヤー**をはじめとする**ビジネスパートナー**と質の高い関係を構築していきます。

従業員に対して



職場における相互の尊重と権限委譲を推進し、定期的なトレーニングと能力開発の機会を提供することで、**従業員**の満足度を高め充実感を提供していきます。

地域社会に対して

社会貢献活動を通じて、またプロとしてのノウハウやイノベーション能力を社会に還元することによって、**地域社会**に対する責任を全うしていきます。



環境に対して



環境リスク管理に関するプロとしてのノウハウを提供し、また職場において環境にやさしい行動を実践することによって、**環境**保全に対する役割を積極的に果たしていきます。



AXA DIRECT

アクサ損害保険について





contents

第1章: 会社の概況及び組織

- 9 1. 代表的な経営指標
- 10 2. 経営方針
- 11 3. 会社の特色
- 12 4. 会社の沿革
- 13 5. 経営の組織
- 15 6. 株主・株式の状況
- 16 7. 取締役および監査役
- 16 8. 社会公共活動
- 17 9. 情報提供活動

第2章: 主要な業務の内容

- 18 1. 取扱い商品
- 20 2. お客様相談室等の紹介・案内
- 21 3. 保険のしくみ
- 22 4. 約款
- 22 5. 保険料
- 23 6. 保険金の支払い
- 24 7. 保険募集

第3章: 主要な業務に関する事項

- 26 1. 直近の事業年度における事業の概況
- 28 2. 直近の5事業年度における主要な業務の状況を示す指標
- 29 3. 直近の2事業年度における業務の状況を示す指標等
- 39 4. 責任準備金の残高の内訳

第4章: 会社の運営

- 40 1. リスク管理の体制
- 40 2. 法令遵守(コンプライアンス)の体制
- 41 3. 社外・社内の監査・検査体制
- 41 4. 顧客情報保護取り扱い方針

第5章: 直近の2事業年度における財産の状況

- 42 1. 計算書類
- 49 2. リスク管理債権
- 49 3. 債務者区分に基づいて区分された債権
- 50 4. 保険金等の支払い能力の充実の状況(ソルベンシー・マージン比率)
- 52 5. 時価情報等
- 53 6. その他

- 54 損害保険用語の説明