



# 「お客さま本位の業務運営」を実現するための 取り組みについて

2025年7月4日  
アクサ損害保険株式会社

アクサ損害保険では、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、以下**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。**

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。

### **2. お客さまの最善の利益を追求します。**

私たちは、お客さま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。

### **3. お客さま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、お客さまと接するさまざまな場面において、お客さま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。

### **4. お客さまのニーズ・ご意向などにお応えし、お客さまに適した保険商品・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、お客さまにふさわしい保険商品・サービスを開発し、販売します。

### **5. 役員を含む全従業員に「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。**

私たちは、あらゆる場面において、お客さま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。

**2024年の本方針に則って実施した取り組みの一例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ページの更新（2024年8月）

- ✓ アクサ損害保険では新規契約、継続契約、保険金請求のサービス向上を図るため、アンケートを実施しており、集めたお客さまの声や評価をホームページ上で公開しております。
- ✓ お客さまからの評価ページについて、よりわかりやすくお伝えできるよう、従来の総合評価に加えて、新規契約/継続契約保険金請求のカテゴリ別に評価が確認できるようになりました。また、不満のお声に対しての改善状況についても掲載を開始いたしました。
- ✓ 2024年のお客さまアンケートにおける満足度の平均点
  - ・新規にご契約いただいたお客さま：4.1点/5点
  - ・ご契約を継続いただいたお客さま：3.9点/5点
  - ・保険金をお受け取りいただいたお客さま：4.3点/5点



## 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。

### カスタマージャーニーダッシュボードの作成と全社共有（2024年10月）

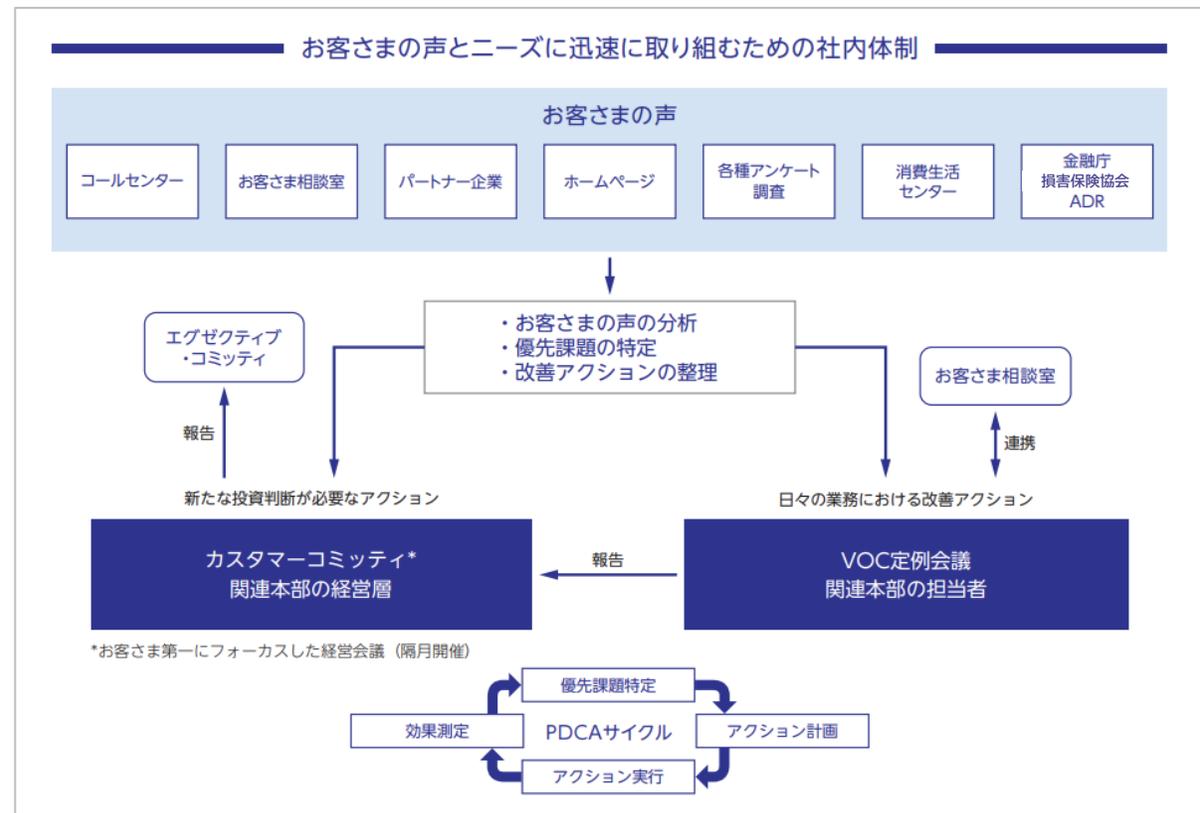
- ✓ 顧客体験の改善に向けて、全社で共通認識を持つためにカスタマージャーニーをベースにしたダッシュボードを作成し、社内イントラネットを通じて全社員に共有いたしました。
- ✓ カスタマージャーニーダッシュボードは定期的に更新され、各種顧客調査の結果、満足度などの顧客体験に関わる指標の状況、現状の課題などを確認することができます。
- ✓ 各部門がカスタマージャーニーの全体像を理解したうえでの改善アクションの検討や、アクション実施後の効果測定などに利用されています。
- ✓ 今後もお客さまの声を生かした業務運営を実現できるよう取り組んでまいります。



## 基本方針2：お客さまの最善の利益を追求します。

### カスタマーコミッティの実施（2024年1月～12月）

- ✓ アクサ損害保険では「コミットメントー私たちの誓い」の中で、「お客さま第一(CUSTOMER FIRST)」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ます。
- ✓ さまざまなタッチポイントに寄せられたお客さまの声の分析結果を元に、社内関連部門と定例会を開催し、改善アクションにつなげる為の協議をおこなっています。また、カスタマーコミッティ\*に報告をおこなうことにより、お客さまからの声を経営に伝え、迅速にアクションに繋げる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
- ✓ 今後もお客さまの声を生かして、さらなる満足度向上に努めていきます。



## 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。

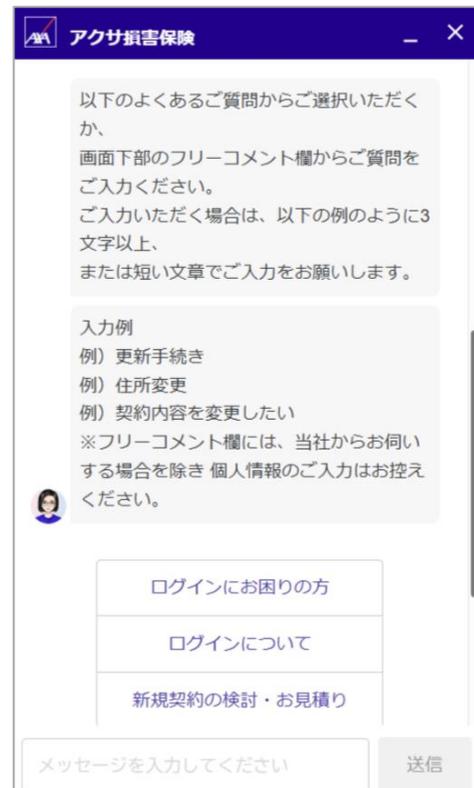
### チャットボットサービスの利便性向上（2024年1月～12月）

- ✓ 2023年に導入したチャットボットによる自動回答サービスを多くのお客さまにご利用いただけるよう、2024年においても利便性の向上を目指し継続的に改善を行いました。
- ✓ デザインの大幅な刷新やLINE公式アカウントからの導線の設置のほか、実際にお客さまからお問い合わせいただいた内容の分析結果に基づき定期的に回答文を更新し、お客さまからのお問い合わせが当サービスのご利用で完結できるよう、お客さま対応品質の向上に努めております。
- ✓ 今後も新しいサービスを通じて、お客さまのお問い合わせに迅速かつ効果的にお答えし、より質の高いサポートを提供してまいります。

当社公式ホームページ



チャットボットの画面



## 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。

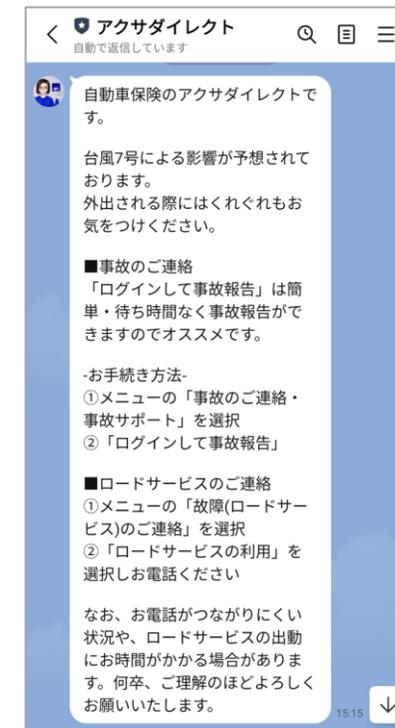
### LINE公式アカウントを活用したお客さまコミュニケーションの促進（2024年1月～12月）

✓ ご契約に係る各種お手続きや事故のご連絡など、お客さまの利便性を高め、当社とのつながりをより一層強化するために、2023年3月に開設したLINE公式アカウントを活用した取組みを2024年も継続して実施しています。

✓ 日々、ご利用されるお客さまが増加している「チャットボットサービス」へつながるメニューの設置や、台風や大雪などの自然災害が発生する可能性が高い地域にお住まいのお客さまへ、ご注意を促すメッセージとともに、万が一事故が発生した際の連絡先をお届けしております。

✓ サービスの詳細は[こちら](#)

※ 本サービスはLINEアプリをご利用いただけるスマートフォン端末のみ、ご利用いただけます。



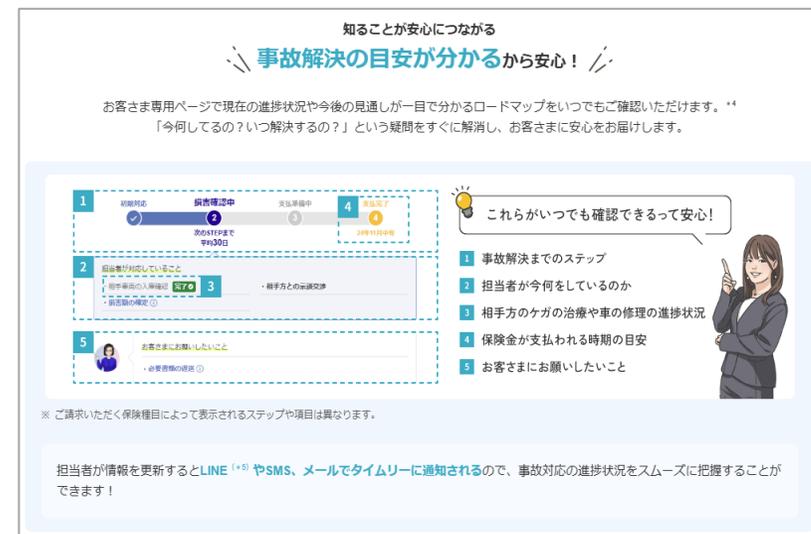
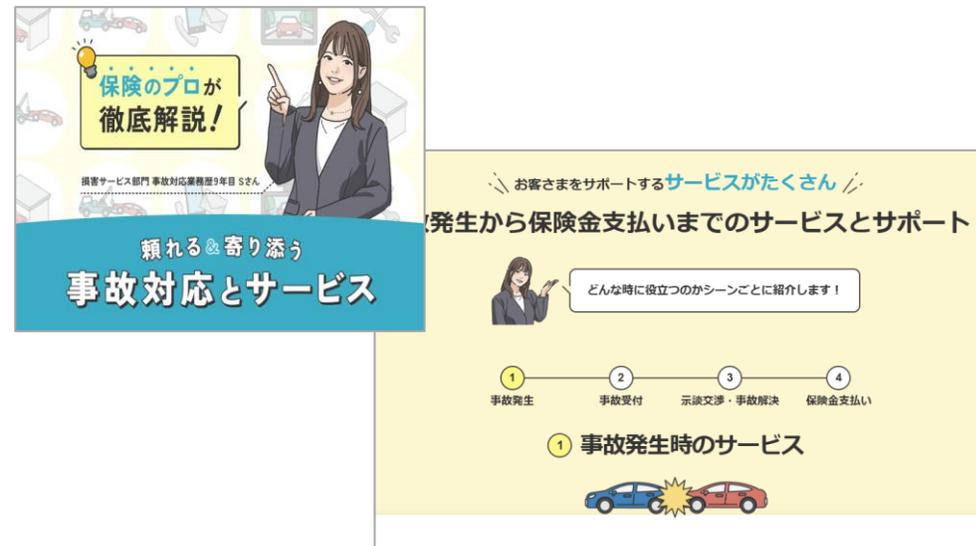
## 基本方針3：お客さまへ重要な情報を分かりやすくご提供します。

### 「事故対応とサービス」専用ページの新設 ～24時間あなたに寄り添う事故対応～（2024年9月）

- ✓ 当社がお届けする安心の事故対応とサービスによるサポートを、より多くのお客さまに知っていただくことを目的として、2024年9月に、当社公式ホームページに「頼れる&寄り添う 事故対応とサービス」専用ページを開設しました。
- ✓ 事故発生から保険金支払いまでのプロセスを、時系列に沿って詳しく解説しています。また、お客さま専用ページで24時間いつでもご覧いただける事故解決ロードマップ\*や、専任担当者とのコミュニケーション方法など、事故が初めてのお客さま目線に立ち、安心をお届けできるよう、さまざまな情報を掲載しています。

- ✓ サービスの詳細は[こちら](#)

\* 現在の進捗状況や今後の見通しが一目でわかるロードマップ（一部の保険種目が対象）



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

### プロダクト・ガバナンスにおける体制整備の取り組み

当社は、金融商品を提供する会社として、お客さまにより良い商品をお届けするために、しっかりとした体制を整えています。以下に、具体的な取り組み内容をご紹介します。

#### 【より良い金融商品の提供】

- ✓ 私たちは、金融商品の作成から提供、管理まで、全てのプロセスで品質をしっかりと管理するための体制を作っています。
- ✓ 多方面から確認するための商品関連の会議を定期的に行い、お客さまの立場に立って課題やリスクがないかをチェックしています。
- ✓ アクサ・グループの取り組みとして、商品の設計から販売までのプロセスにおいてより良い改善点がないか毎年検証を行っています。

#### 【品質管理の実効性】

- ✓ お客さまや代理店の声を収集し、商品の開発および改良の際にご意見・ご要望を反映させています。
- ✓ お客さまのご要望を正しく理解した対応が実践されているかをコールモニタリング体制でチェックしています。

#### 【PDCAサイクルの確立】

- ✓ セールス分析を実施し、金融商品のライフサイクル全体を通じて、しっかりとした品質管理を行うための仕組みを整えています。
- ✓ プロダクトガバナンスの実効性を確認し、必要に応じて体制を見直すためのPDCA（計画・実行・評価・改善）サイクルを確立しています。
- ✓ お客さまにお申し込みいただいた内容と実態と相違が生じていないかの確認を定期的に行っています。

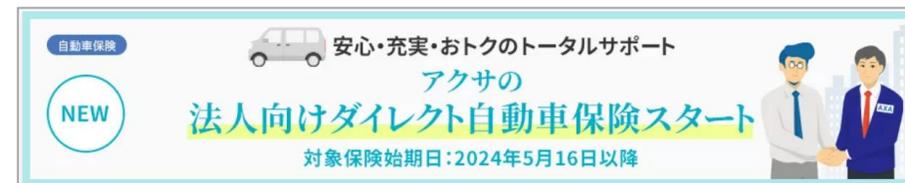


# 基本方針4：お客さまのニーズ・ご意向などにお応えし、お客さまに適した保険商品・サービスをご提供します。

## 法人向け自動車保険の販売（2024年5月）

- ✓ これまでアクサ損害保険の自動車保険では個人のご契約のみをお引受けしていましたが、2024年5月より、法人を契約者・記名被保険者とするご契約のお引受けを開始しました。これに伴い、法人のお客さまもインターネットでお見積りやお申込みのお手続きができるようになりました。
- ✓ お客さまのビジネスを最大限サポートできるよう、現在販売している個人向け自動車保険のノウハウを活用しながら、法人のお客さまに特化した安心の事故対応と充実のサポート体制を、合理的な保険料でご提供します。
- ✓ また、経営者が抱えるさまざまなお悩みの解決をサポートする「専門家相談サービス」\*や、ご希望に応じて、グループ会社アクサ生命の『健康経営アクサ式』のご紹介など、法人のニーズにお応えする充実の補償とサービスをご提供します。
- ✓ サービスの詳細は[こちら](#)

\* 専門家相談サービスは当社業務委託先の[アスクプロ株式会社](#)が提供するマッチングサービスです。



### アクサの法人向けダイレクト自動車保険 3つの特長

特長1



エキスパートによる  
安心の事故対応

事故直後から解決まで親身にサポート  
納得感のある事故解決を追求

特長2



豊富な補償と  
充実したサポート

補償選びを保険のプロが無料でサポート  
会社の経営もサポート

特長3



安心納得の  
保険料

合理的な保険料で固定費削減をサポート  
ネット割+無事故割で最大22,000円割引

#### 経営に関するお悩み相談ができる 専門家相談サービス

経営者さまが抱えるさまざまなビジネスのお悩みに対し、弁護士・税理士・司法書士・社会労務士など相談可能な専門家をご紹介します。



#### アクサ生命のサービスをご紹介 健康経営アクサ式

アクサ生命の健康経営アドバイザーが企業の持続的な発展と経営者・従業員のみなさまの充実した人生を豊富なサービスでサポートします。



# 基本方針5：役員を含む全従業員に「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。

## 「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」に基づいた行動宣言（2024年6月）

- ✓ アクサ損害保険では2024年6月より、従業員\*の目標設定項目に「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」に基づいた行動宣言を追加しました。

\*アクサ損害保険所属の正社員、アクサ生命保険所属の正社員・技能職正社員・契約社員が対象

- ✓ 「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」に基づいて、業務上直接的にお客様と接する部門に限らず、全ての部門において最終的にはお客様へのサービスに繋がることを意識して、一人ひとりの行動宣言を設定しています。

- ✓ 今後も目標設定時期に合わせて各自の行動宣言を見直し、アクサのバリューである「お客さま第一」\*を実現していきます。

\*アクサのバリュー：「お客さま第一」「勇気」「誠実」「ひとつのチーム」



(6) 「お客様本位の業務運営を実現するための基本方針」に基づいた行動宣言（全社員）

アクサでは「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」を役員を含む全従業員が遵守すべき重要な行動規範として掲げています。「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」に基づく行動宣言を設定してシステムに登録してください。

**お客様本位の業務運営を実現するための基本方針**

アクサでは「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」を役員を含む全従業員が遵守すべき重要な行動規範として掲げています。

方針 1：お客さまの声を活かした業務運営を実現します。  
方針 2：お客さまの最善の利益を追求します。  
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。  
方針 4：お客さまのニーズ・ご意向などにお応えし、お客さまの満足度を向上させます。  
方針 5：役員を含む全従業員に「お客さま第一」の意識を醸成します。

目標タイトル	内容
「お客様本位の業務運営を実現するための基本方針」に基づいた行動宣言	営業担当に対して、優れた教育プログラムやトレーニングをサポートします。
「お客様本位の業務運営を実現するための基本方針」に基づいた行動宣言	顧客の立場に立ち、ターゲットとなる顧客層に合ったアプローチをします。
「お客様本位の業務運営を実現するための基本方針」に基づいた行動宣言	お客様のためにより適切なシステム開発体制を構築します。

**\*目標タイトル**

「お客様本位の業務運営を実現するための基本方針」に基づいた

**説明**

顧客の視点に立ち、ターゲットとなる顧客層に合ったプロモーション戦略やキャンペーンを企画し、お客さまのメリットとなる施策を展開します。

**ステータス**

進行中

AXAコミットメントー私たちの誓い

i. 私は、すべての行動をお客さまを思うところから始めます

# 基本方針5：役員を含む全従業員に「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。

## カスタマー・コンプライアンス月間2024の実施（2024年8月）

「カスタマーファースト」と「コンプライアンス」の重要性を全社で再認識するために、毎年8月をカスタマー・コンプライアンス月間と称して「お客さま第一」の強化に取り組んでいます。2024年はあらためて基本に立ち返ることとし「Back to the Basics」のテーマのもと、特設サイトにお客さま目線でのコンプライアンス活動や学びのコンテンツを掲載しました。「アクサ・ホールディングス・ジャパン」傘下のアクサ生命、アクサ損害保険に所属する全ての従業員が一体となり、お客さまの大切なものをお守りし、より良い未来のために今一人一人に何ができるかを考える取り組みを行いました。

### 【カスタマーファースト】

- ✓ 保険金・給付金をお受け取りいただいたお客さまとそれに寄り添う営業担当者の実話を基にした「CXビデオ」を制作し、全社で視聴しました。CXビデオを通じて、従業員一人ひとりが保険会社で働く意義や目的について、考える機会に位置付けています。
- ✓ 役員によるビデオメッセージを特設サイトに掲載し、コンプライアンスおよびお客さま満足向上の取り組みの重要性について、あらためて経営トップから呼びかけを行いました。
- ✓ お客さまから寄せられた苦情状況を全社に公開しました。お客さま本位の業務運営を実現するために、所属部署にかかわらずお客さまからのフィードバックを真剣に受け止め、組織一丸となって改善の工夫を継続していく意識を高める機会としました。

### 【コンプライアンス】

- ✓ お客さま対応部門（コンタクトセンター部門、保険金支払部門）と意見交換会を実施。コンプライアンス部門との円滑な連携・サポート体制の構築について議論しました。
- ✓ 全従業員を必須とするコンプライアンスサーベイを実施し、各部署ごとに正しいコンプライアンスカルチャー醸成に向けたアクションを策定しました。
- ✓ 各部署のコンプライアンスマネージャーに対してコンプライアンス推進活動に関するアンケートを実施しました。コンプライアンス推進活動のベストプラクティスや課題を取りまとめ、特設サイトに掲載するなどの社内情報連携により、各部署における改善活動の高度化を目指しております。

