



「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

2026年7月1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。

2025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。

HDI格付けベンチマークにおいて3年連続で最高評価を獲得！

- ✓ アクサ損害保険は、HDI-Japanによる2025年HDI格付けベンチマークの損害保険業界「問合せ窓口」「Webサポート」の両部門において、最高評価となる三つ星を獲得しました。「問合せ窓口」と「Webサポート」の両部門での獲得は3年連続となります。
- ✓ アクサ損害保険は、お客さまからお寄せいただくご要望を基に、電話・チャット・インターネットなど、お客さまがご希望される手段をいつでもご選択いただけるよう、サポート体制のさらなる向上に取り組んでまいります。

※ 詳細は[こちら](#)



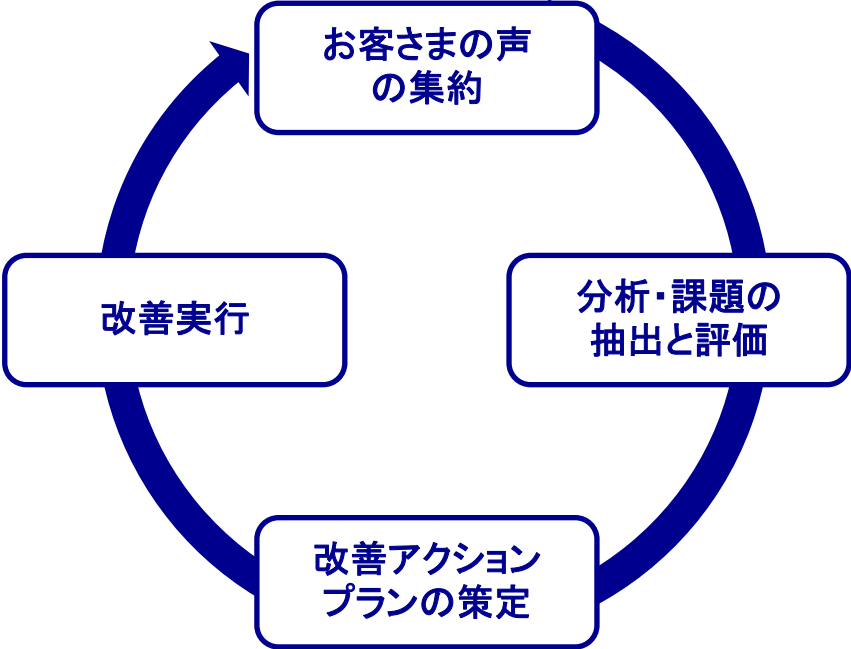
HDI-Japanによる、アクサ損害保険の評価内容

問合せ窓口	Webサポート
・優しく温かみのあるトーンで接し、追加質問もしやすく見積り操作も足並みをそろえてスムーズにサポートしている。 ・顧客の理解が正しいときははっきりとその旨を伝え、具体的な説明が必要ときには噛み砕いて伝えるなど、状況に合わせた柔軟な対応である。	・トップページからすぐに見積りができ、サービス内容や補償についても見つけやすい。 ・チャットボット、見積り機能、動画やお客様の声、他にも保険の知識が深められるコンテンツもそろっており、幅広く情報を得ることができる。 ・知っていると役立つ情報提供もあり顧客視点の親切的なWebサイトである。

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。

お客さまの声とニーズを取り込む為の社内体制の構築

- ✓ アクサ損害保険ではコールセンター、保険金支払部門、本社などにおいてお客さまからご意見を受け付けた際に、すみやかに関連部署でその内容の共有が行える報告システムを導入しています。
- ✓ また、日々の業務において寄せられる苦情やご意見にとどまらず、お客さまの潜在的なインサイトやニーズを把握するため、アンケート等の調査を継続的に実施しております。
- ✓ 顧客体験の改善を推進している「カスタマーエクスペリエンス部」では、これらの蓄え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議を開催し、顧客体験の改善に取り組んでいます。



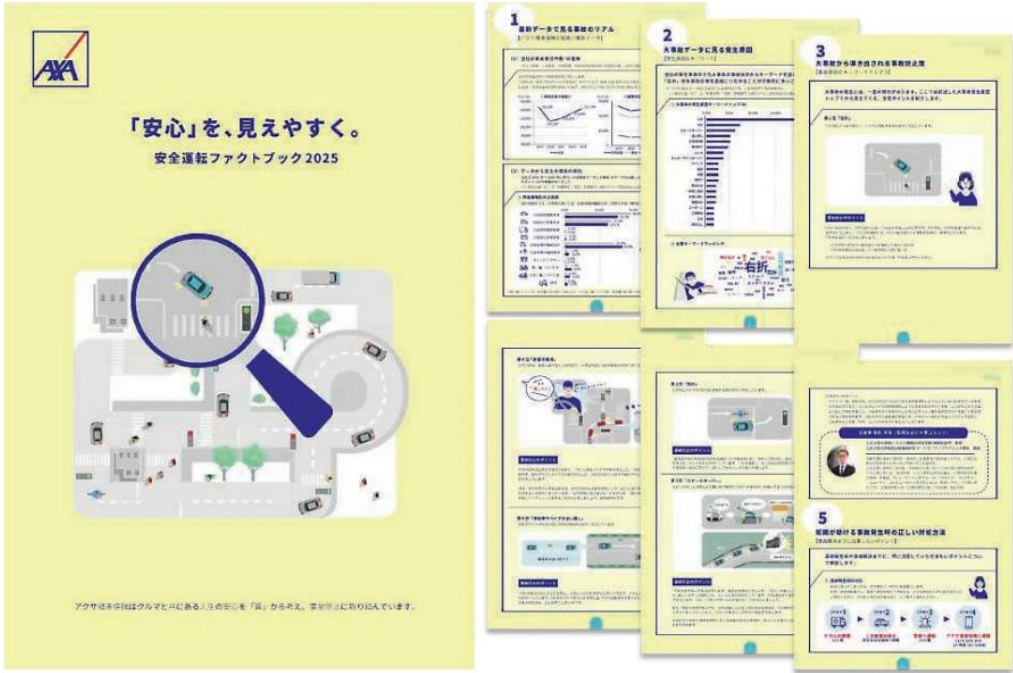
業務プロセス改善・サービス品質向上・商品開発に携わる部門

カスタマー エクスペリエンス部	商品企画部門	法務コンプライアンス部門
	営業部門	カスタマーサービス部門
	お客さま相談室	その他本社各部門

基本方針2：お客さまの最善の利益を追求します。

「安全運転ファクトブック」の発行（2025年2月）

- ✓ アクサ損害保険は、2025年より「安心」という言葉の持つ意味を改めて見つめ直し、「クルマと共に営む一人ひとりの人生をお守りする」というメッセージのもと、TVCMやウェブ動画を公開し、安全運転啓発に関する取組の一環として、2025年2月「安全運転ファクトブック」を作成しました。
- ✓ 保険商品で皆さまをお守りすると同時に、幸せな日常を一瞬にして変えてしまう自動車事故を少しでも減らしたいという思いから、当社で取り扱った事故データの分析を行い、その分析結果から導き出された交通事故防止のポイントや、交通事故発生時に、気を付けていただきたいポイントについて、紹介しています。



※安全運転ファクトブックは[こちら](#)

- 本ファクトブックは、当社の保険ご契約者さまはもとより、広く一般の皆さまにもお届けできるよう、当社ホームページからご自由に閲覧・ダウンロードすることが可能となっています。ぜひご一読ください。

基本方針2：お客さまの最善の利益を追求します。

アクサ損害保険が独自に調査・分析したカーライフ情報のご提供（2025年10月）

- ✓ アクサ損害保険の自動車保険にご契約中や、ご契約を検討されているお客さまの目線に立ち、アクサ損害保険ならではの有益な情報をご提供することを目的に、2025年10月に当社ホームページ「アクサ損害保険が独自に調査・分析したカーライフ情報」を公開しました。
- ✓ 雹（ひょう）などの自然災害を含む事故防止に繋がる情報やカーライフに関する調査などをご提供しています。
- ✓ 当社がお客さまの安全運転にいつも伴走するパートナーの役割を担うことができるよう今後も努めてまいります。

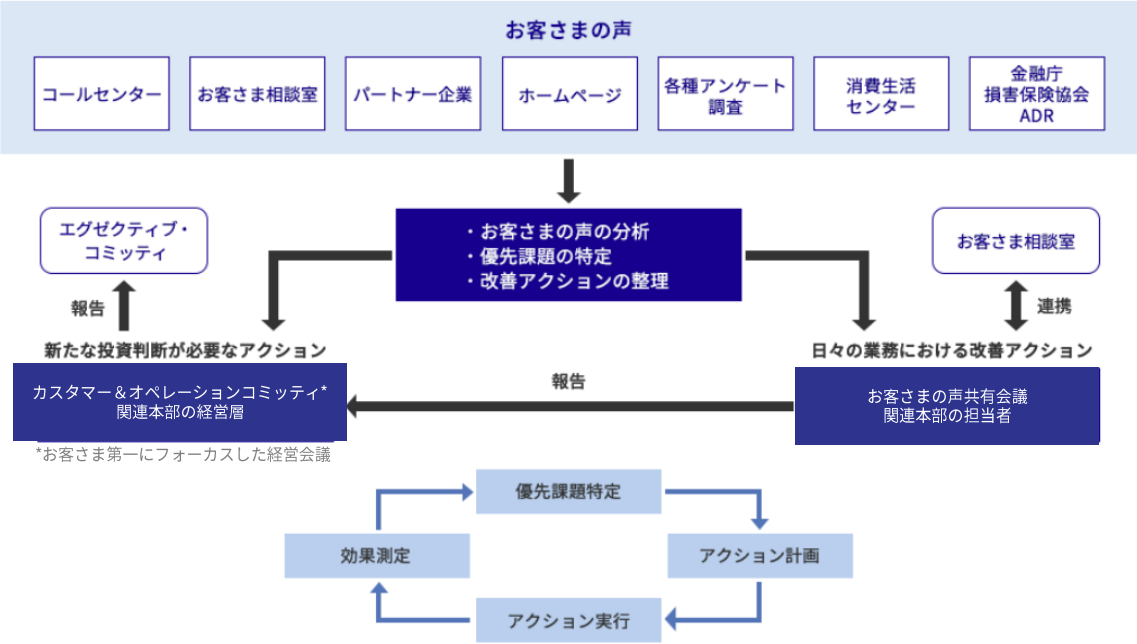
※ 詳細は[こちら](#)



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&オペレーションコミッティの実施

- ✓ 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。
- ✓ 当社は「カスタマーファースト」実現に向け、カスタマーエクスペリエンスの向上とシンプルで効率的なオペレーションモデルへの変革を会社戦略の一つとして掲げています。カスタマー&オペレーションコミッティでは、カスタマージャーニーを包括的に監督し、カスタマーエクスペリエンス、デジタル・データ及びサービス変革の戦略とロードマップ、アクションプランを決定し、その進捗、課題、リスクに関する重要事項について審議しています。
- ✓ お客さまの真のパートナーとなる為に課題改善に取り組んでまいります。



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。

お客さま専用マイページに、翌年度の保険料試算機能をご提供（2025年8月）

- ✓ お客さまの利便性向上を目的とし、当社のお客さま専用マイページ「My AXA」に、翌年度の保険料試算機能*を導入いたしました。
*ポータル上で、事故の等級ダウンに応じた翌年度の保険使用時と不使用時の等級・保険料とその差額の確認ができる機能
- ✓ これにより、突然の事故に遭われた際、お客さまご自身でいつでも*翌年度の保険料をご確認いただけるようになりました。
*事故が複数件ある場合など、試算ができないケースもございます。
- ✓ また、当社へご連絡済の事故がないお客さまも、万が一事故を起こされた場合に、翌年度の保険料がどの程度上昇するかを手軽にご確認いただけるため、安全運転の促進にも寄与できると考えています。

※サービスの詳細は[こちら](#)

※法人契約ではご利用いただけません。

試算結果

	保険を使う場合	保険を使わない場合
等級	事故あり7F等級	事故なし11等級
翌年保険料	約147,000円	約109,000円

保険料の差額 約38,000円
等級が戻るまでの3年間の差額(目安)* 約114,000円

* 等級が戻るまでの間、保険を使わなかった場合と比べて保険料が高い期間が続きます。 おおよその目安として、翌年度1年分の差額を元に算出しています。

お客さまの現在等級と保険料：
等級 等級10等級（事故あり係数0年）
保険料 105,360円/年

よくあるご質問

保険を使った方がいいですか？

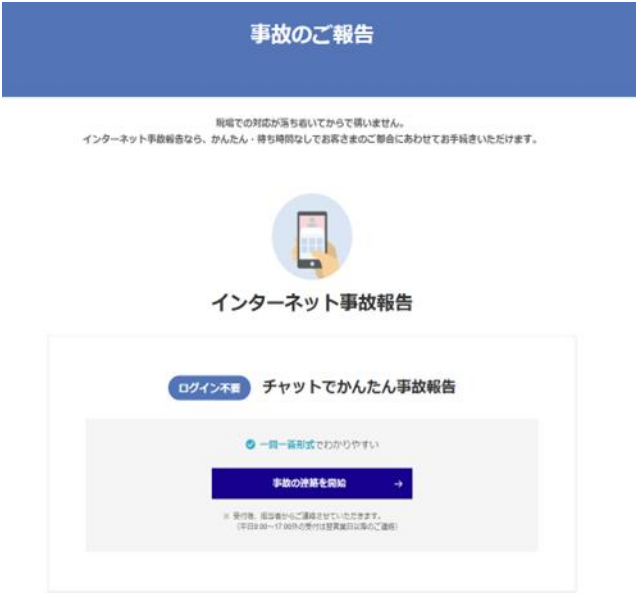
事故がなくても保険料が上がるのはなぜ？

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。

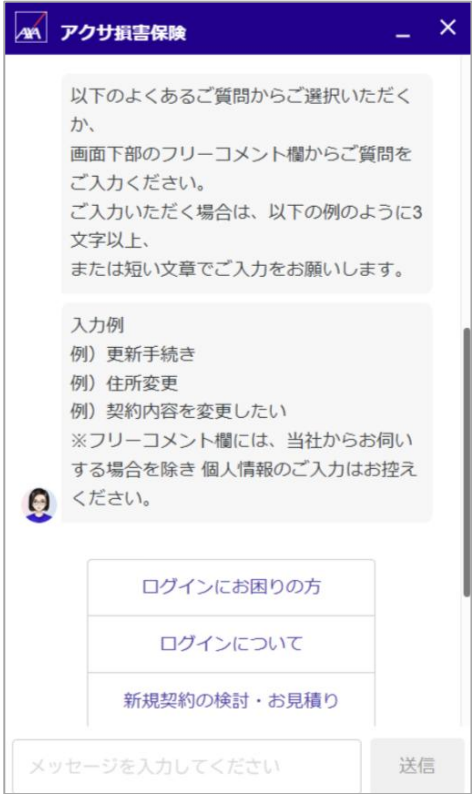
チャットボットサービスの利便性向上（2025年1～12月）

- ✓ 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は、2025年においても利便性の向上を目的に継続的に改善を行いました。
- ✓ 基幹システムとの連携を実現し、従来の一般的な情報提供に留まらず、お客さま一人ひとりのご契約情報を参照し、より具体的かつパーソナライズされた回答が可能となりました。
- ✓ アクサ損害保険の公式ホームページ「事故・故障のご連絡」ページに、新たに「チャットで事故連絡」の機能を設置いたしました。これにより、チャットボットによる事故受付へスムーズに進むことができます。
- ✓ 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が届けるために、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。

アクサ生命による法人顧客向け自動車保険の取扱いを開始（2025年10月）

- ✓ アクサ生命とのグループ連携を強化し、2025年10月より、アクサ生命の営業社員による法人のお客さま向け「アクサダイレクト総合自動車保険」*の取扱いを開始しました。これまでアクサ生命の法人のお客さまから多数寄せられていた「自動車保険もアクサで加入したい」というご要望にお応えするものです。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。
- ✓ この度の体制整備により、アクサ生命は生命保険と損害保険を一括でご提案できるようになり、コスト管理や福利厚生の実施といった中小企業の皆さまが抱える経営課題を、より包括的にサポートすることが可能となりました。今後もアクサ生命とアクサ損害保険は両社のシナジーを活かし、お客さまに寄り添うパートナーとして安心をお届けしてまいります。

※詳細は[こちら](#)

* バイク保険は対象外となります

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。



選べる「3つの無制限」 賠償だけでなく従業員への補償も安心

「対人賠償保険」「対物賠償
保険」「人身傷害補償特約」
の3つの無制限でお客さまの
ビジネスをしっかりサポート
します。無制限での補償をご
希望の場合は、お見積り時に
それぞれの保険金額を「無制
限」に設定してください。

※対人賠償保険はすべてのご契約
で保険金額「無制限」の設定とな
っています。



対人賠償保険



対物賠償保険



人身傷害補償特約

中間コストを圧縮 ネット型だからグッドブライズ！

ネット型（ダイレクト型）自動車保険は、インターネットや
お電話などを活用して直接お客さまとお取り引きすることで
中間コストを圧縮し、合理的な保険料をご提供します。

ネット型（ダイレクト型）

お客さまと直接やりとりするから
中間コストを圧縮



お客さま

保険会社

AXA 11

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2025の実施

「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。2025年は周囲に起こっている課題や問題を「自分事として考えよう」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」傘下のアクサ損害保険、アクサ生命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ひとり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】

- ✓ 2024年に実施した、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）と意見交換会後の取り組み、2025年度におけるコンプライアンス推進に向けた取り組みの共有を行いました。
- ✓ 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。
- ✓ 個人情報の取り扱いに関する事例および保険募集に関する事例等を特設サイトに掲載し、社内情報連携を通じて、各部署における改善活動の高度化を目指しております。

Customer Compliance Month 2025

テーマ

「自分事として考えよう」

- 周囲の課題や問題を自分事として考える -

メッセージ

～ CCMの開催にあたり、安測さんよりメッセージをお届けします。～

  **Customer Compliance Month 2025**

AXA Japan CEO Message 



個人情報

事例から考えるコンプライアンス

Case Studies in Compliance:
Lessons from Incidents

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月より、従業員は目標設定時に「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設定します。
- ✓ 「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」に基づいて、業務上直接的にお客さま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さま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。



(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」(Life/P&C)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。能力開発目標として「お客様本位の業務運営を実現するための基本方針」に基づく行動宣言を設定してください。アクサバリューは「お客さま第一」を選択します。

※アクサバリューの「お客さま第一」に基づいて部門共通の目標項目を取り入れている部門は、本基本方針に沿って必要に応じて見直しを行ってください。

※なお、業務上直接的にお客さまへのインパクトをもたらすことが難しい部門についても、バリューチェーンの中で最終的にお客さま（ご契約者さまをはじめとするアクサジャパンのお客さま）へのサービスに繋がっていることを想定して一人ひとりの行動宣言を設定してください。

※目標の内容につき疑問や相談がある場合はカスタマーエクスペリエンス部にご連絡ください。

- お客様本位の業務運営を実現するための基本方針
1. お客さまの声を活かした業務運営を実現します。
 2. お客さまの最高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、お客さまに適した保険商品・サービスをご提供します。
 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。

<記入例>

目標タイトル	説明	期日	アクサバリュー	目標区分
お客さま本位の業務運営に向けて	営業担当者に対して、優れた教育プログラムやトレーニングを提供することで、お客さまに対してより質の高いサービスを提供できるようサポートします。	2026/12/31	お客さま第一	能力開発目標
お客さま本位の業務運営に向けて	顧客の視点に立ち、ターゲットとなる顧客層にさまのメリットとなる施策を展開します。			
お客さま本位の業務運営に向けて	お客さまのためにより適切なシステム開発体制を			

目標計画
2026

目標タイプ
● 業務目標・能力開発目標

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」に基づいた行動宣言

33/3000文字

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。

66/10000文字

*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」