



# お客さま本位の業務運営に関する基本方針

## 2022年の取り組み

2023年3月9日

アクサ損害保険株式会社

アクサダイレクトでは、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お守りするために、以下、**基本理念と5つの基本方針**を策定し、実践・推進しております。

### 【基本理念】

当社は、保険商品・サービスを通して、安心して豊かな社会と喜びのある暮らしづくりに貢献します。常にお客さまの立場に立って考え、利便性やサービスの質の向上に取り組んでいきます。「お客さまから選ばれる企業」となるために、真にお客さまにご満足いただける顧客体験を提供できるよう社内体制の構築を進め、お客さまのニーズを追求し、商品開発や革新的サービスの提供を行うことで、新たな価値の創造を目指すと共に、お客さまの声を企業活動全般に活かします。

### 【基本方針】

#### 1. **お客さまの声を財産とし、お客さま本位の業務運営に努めます。**

私たちは、お客さまから「選ばれ」「頼られる」保険会社として評価いただけるよう、お客さまの声・苦情を貴重な財産として管理・分析し、役職員が心を1つにして、真の顧客満足体験をご提供できるよう、お客さま本位の業務運営に努めます。

#### 2. **お客さまの最善の利益を追求するため、誠実に業務を遂行します。**

私たちは、お客さまの最善の利益を図るべく、業務の専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を遂行します。お客さま、株主、社員、サプライヤーなどを主要なステークホルダーと考え、信頼と成果を重要視する責任ある企業としての役割を果たす努力を続けます。

#### 3. **お客さまへ重要な情報を分かりやすく適切にお伝えします。**

私たちは、お客さまへの情報提供や説明にあたっては、商品・サービスの内容を明確にし、重要な情報に関しては、お客さまが十分にご理解いただけるようわかりやすく説明して、適切な情報提供を行います。お客さまからいただいた貴重なお声を通じて改善した事例はウェブサイトに掲載します。

#### 4. **お客さまに寄り添った商品・サービスの提供を行います。**

私たちは、お客さまにわかりやすく利便性の高い保険商品・サービスの提供を行います。デジタル化の進行に合わせた日々変化するニーズ・ご意向に適した価値あるサービスをご提供できるよう常に意識し、この目的をよりよく実現するための技術の革新・専門性の向上に努めます。

#### 5. **「お客さまを大切にできる会社」としての枠組みを構築し、維持します。**

私たちは、お客さまの最善の利益をお守りする体制を維持するため、これに適した業績評価体系、従業員研修の整備など適切な動機付けの枠組みを構築し、ガバナンス体制の強化を図るとともに、さらなるお客さまの満足の実現と保険ビジネスの革新を目指します。この方針を社内に浸透させ、お客さまにとって価値あるサービスの提供に結びつけます。なお、全社員がすべての事業活動においてお客さま目線とお客さまの声を意識できるように、定期的にお客さまの声を共有いたします。

2022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

# お客さま本位の業務運営に関する基本方針 2022年の取り組み

## 基本方針 1：お客さまの声を財産とし、お客さま本位の業務運営に努めます。

### お客さまからの総合評価（満足度）

私たちは、お客さまの声を活かした経営の定着、推進度合いを測る指標として「お客さまからの総合評価」(※)を経営の数値的指標としています。

#### (※)「お客さまからの総合評価」とは？

お客さま目線を軸にしたサービス品質の向上を図るため、新規契約、継続契約、保険金請求をされたお客さまにアンケートを実施しています。

透明性、公平性を確保するため、いただいたコメントとご評価（5点満点）はご不満の声も含め、そのまま[当社ウェブサイト](#)に掲載しています。

### タイムリーなお客さまの声を基にした改善

私たちは、当社ウェブサイト上でのお手続きが、多くのお客さまにとって簡単で、かつ分かりやすいものとなるよう継続的に改修に取り組んでいます。

実際にお手続きが完了した直後に実施しているアンケートにお寄せいただいた「お客さまの声」をタイムリーに把握し改修を継続的に実施しております。

当社ウェブサイト上でのお手続きは、新規契約や契約期間中の内容変更など多岐に渡りますが、2022年度はアンケートの対象エリアの拡大を実施いたしました。

### 2022年の総合評価

# 4.2 / 5

(対前年比：±0.0)



キャンペーンが適用されているのかがわかりにくい！



子育て応援割引の適用方法がわからない…。

比較サイトで入力した内容の修正方法がわからない。



## 基本方針2：お客さまの最善の利益を追求するため、誠実に業務を遂行します。

### カスタマー・コンプライアンス月間2022の開催



「カスタマーファースト」や「コンプライアンス」の重要性を再認識するための強化月間として、「カスタマー・コンプライアンス月間2022」を7月に開催しました。

2022年は「ONE AXA 寄り添い、思いやる気持ちで築く安心と未来」のテーマのもと、「アクサ・ホールディングス・ジャパン」傘下のアクサ生命、アクサダイレクト、アクサダイレクト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何ができるか、を考える月間といたしました。

### カスタマーファースト

- ✓ 実際に保険金を受け取られたお客さまと、その担当者の経験を通じた「CXビデオ」を制作しました。ビデオを視聴することで、保険会社で働く意味や意義について、従業員一人ひとりが改めて考える機会としました。
- ✓ グループ3社の代表者に「カスタマーファースト」や、「カスタマーエクスペリエンス」についてのインタビューを実施し、私たちが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何ができるかを考える機会としました。
- ✓ 高齢者や障がいのあるお客さまなど、助けを必要としている方々への基本的な向き合い方やお声かけ方法を学ぶ「ユニバーサルマナー検定取得講座」を開催しました。

### コンプライアンス

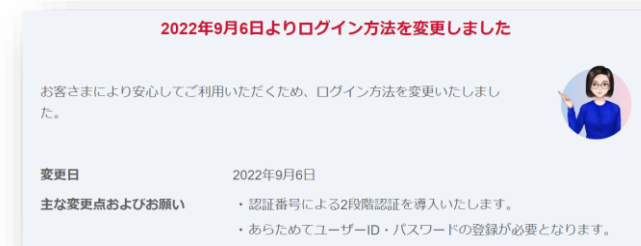
- ✓ セキュリティと個人情報保護の重要性に対する意識を高めるためのラーニングを実施しました。
- ✓ コンプライアンス遵守の組織や風土の醸成に向け、コンプライアンスサーベイを実施しました。
- ✓ 「生命保険商品に関わる監督指針」をテーマにリスクマネジメント研修を実施しました。

### 当社ウェブサイトのセキュリティ強化を実施

昨今、デジタル化の進展と同時にセキュリティの側面においても強化が求められる時代となっております。

この流れを受け、当社においては2022年9月、当社ウェブサイト内お客さま専用ページ「Emma by アクサ（旧マイ・アクサファイル）」につきまして、お客さまにより安全・安心にご利用いただくため、二段階認証によるログイン方法へ変更いたしました。

※関連ページは[こちら](#)



## 基本方針3：お客さまへ重要な情報を分かりやすく適切にお伝えします。

### 手話通訳サービスの導入

2022年6月、耳や言葉のご不自由なお客さまにもビデオ通話を通じ、安心してスムーズに各種お問い合わせをしていただけるよう、「アクサダイレクト 手話通訳サービス」を開始いたしました。

アクサグループでは「すべての人々のより良い未来のために。私たちはみなさんの大切なものを守ります。」というパーパス（存在意義）のもと、デジタル技術を活用したサービスにより、より多くのお客さまに安心してお選びいただける損害保険会社を目指してまいります。

※関連ページは[こちら](#)



### 当社自動車保険の特色を動画で紹介

当社は多くのお客さまへ、2021年7月に業界初(※1)導入の『子育て応援割引(※2)』や、万が一の際の補償や事故対応など、様々な視点で当社が販売する自動車保険の特色を認知いただきたく、積極的な情報提供活動を継続的に推進しています。

2022年度の取組の一例としては、インターネット上における動画サイトへ多くのコンテンツの掲載を推進しました。



(※1) 2021年3月現在（当社調べ）

(※2) 『子育て応援割引』は、「乳幼児同乗割引」の愛称（ペットネーム）です

### お客さまの声を活かした改善事例の公表

お客さまの声（VOC…Voice of Customer）は社内専用のシステムに登録のうえ分析を行い、お客さまにご満足いただける顧客体験(カスタマーエクスペリエンス)を感じていただくことを目的として、日々の改善活動に活用しています。

特に、多くのお客さまにとって有益かつご満足につながるお声からの改善事例については、当社ウェブサイト「[お客さまの声の反映事例](#)」ページへ、2021年度以前から継続して2022年度も定期的に掲載し公表しています。

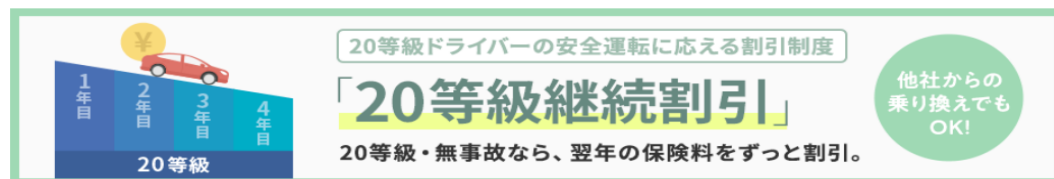


## 基本方針4：お客さまに寄り添った商品・サービスの提供を行います。

### 自動車保険の新しい特約や割引制度の導入

当社は、お客さまの多様なライフスタイルから生まれるさまざまなニーズにお応えする納得の保険料と充実の補償内容で、お客さまの安心のカーライフをサポートできるよう、2021年は業界としてはじめて(※1)自動車保険に導入した「子育て応援割引(※2)」に引き続き、2022年は、多くの割引・特約の導入を行いました。

今後、日本で普及が見込まれる、EV（電気自動車）、PHEV（プラグインハイブリッド自動車）に対しては、「EV割引」「EV充電設備補償特約」を新設し、電気自動車の普及を促進することで環境負荷低減に貢献することと併せ、保険会社としてグリーン・インシュアランス・プロダクト（環境に配慮した保険商品）を推進してまいります。



20等級ドライバーの安全運転に応える割引制度

**「20等級継続割引」**

20等級・無事故なら、翌年の保険料をずっと割引。

他社からの乗り換えでもOK!

1年目 2年目 3年目 4年目  
20等級



真剣に考えたい地球のこと。未来を思うEVオーナーへ

対象  
EVまたはPHEVの自動車

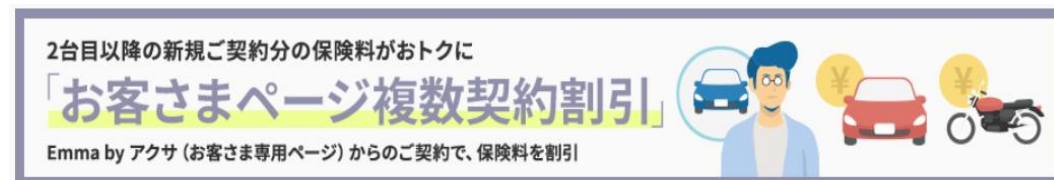
アクサから**「EV割引」**登場!



無事故

あなたの安全運転を保険料に反映 1年間無事故なら、翌年の保険料を割引!

**「無事故割引」スタート!**



2台目以降の新規ご契約分の保険料がおトクに

**「お客さまページ複数契約割引」**

Emma by アクサ（お客さま専用ページ）からのご契約で、保険料を割引

### 自動車保険主な特約一覧（赤枠の特約を2022年に導入）



地震・噴火・津波危険「車両全損時一時金」特約 →	<b>鍵交換費用補償特約 →</b>	<b>レンタカー費用補償特約 →</b>	<b>車両新価特約 →</b>	対物全損時修理差額費用補償特約 →
弁護士費用等補償特約 →	ファミリーバイク特約 →	<b>日常生活賠償責任保険特約（示談交渉付） →</b>	<b>EV充電設備補償特約 →</b>	アクサ安心プラス →

(※1) 2021年3月現在（当社調べ） (※2) 『子育て応援割引』は、「乳幼児同乗割引」の愛称（ペットネーム）です

## 基本方針4：お客さまに寄り添った商品・サービスの提供を行います。

### デジタルとヒューマンの融合によるお客さま対応

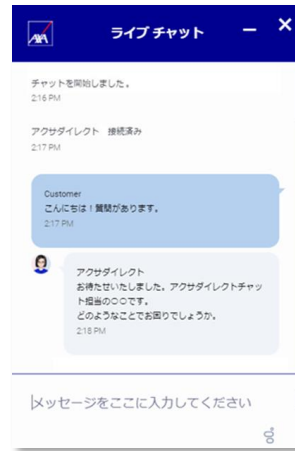
当社のコンタクトセンターでは、アクサのビジョンである「Payer to Partner」の実現を目指し、お客さまの人生に寄り添う「パートナー」となれるよう、日々変革に取り組んでいます。

2021年度からスタートした「Duoオペレーション（ホスピタリティを持ってお客さまと信頼関係を築き、相互に納得しながら保険契約をサポート）」の2022年度取組は、従業員それぞれが新しい価値を創造し、お客さまに安心と信頼をお届けできるよう『共通テーマ』を設定しました。そのことにより従業員一人ひとりにお客さま対応の更なる意識向上が図られただけでなく、そのエッセンスはチャットによるお客さまとの双方向コミュニケーションにも活用されています。

その取り組みには多くのお客さまから高いご評価をいただいております。

#### 【お客さまのお声（一例）】

- ・チャットのやり取りがわかりやすかったです。
- ・チャットでの問い合わせが早くて助かりました。
- ・聴覚障害者が連絡しやすいようメールやチャット機能などあり助かります。



### お客さまから事故対応の専任スタッフ向けの伝言機能を導入

2022年8月、お客さまの利便性向上と事故対応の専任スタッフと双方向コミュニケーションの充実化を目的に、事故対応の専任スタッフが所属するサービスセンターの営業時間外（平日 17:00～翌 9:00、土日祝）にお客さまから携帯電話で問い合わせのお電話をいただいた場合に、伝言メモおよび折り返し依頼を残すことが可能なフォーマットにつながるショートメッセージ送信サービスを開始いたしました。

本機能が導入されて以降、特に平日の日中にお仕事などでご多忙な日々を送られているお客さまの活用はとて多く、お客さまへ安心をお届けする大きな役割を担っています。

#### 【お客さまのお声（一例）】

- ・電話は勤務時間外に連絡するのが難しかったので、ショートメッセージでやり取りできるのがよかった。
- ・ショートメッセージでのやり取り→リンクからウェブ上で自分の時間の都合に合わせて手続きが出来るのが良かったです。

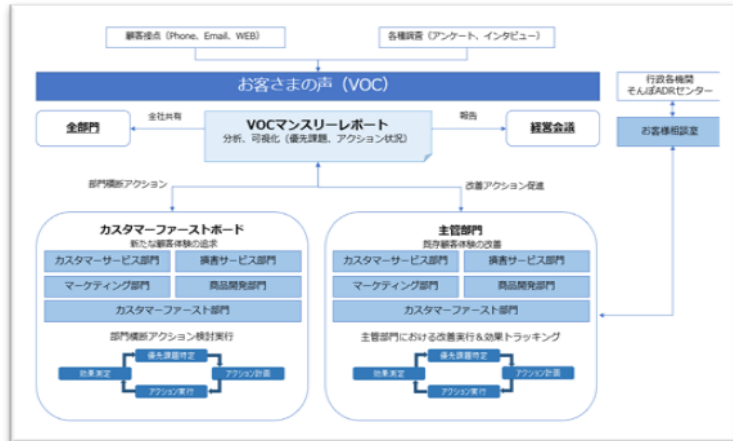


## 基本方針5：「お客さまを大切にする会社」としての枠組みを構築し、維持します。

### お客さまの目線に立った改善活動

当社では、さまざまな方法で寄せられたお客さまの声を分析した結果や改善に向けたアクション状況を纏めた「VOCマンスリーレポート」を発行し、経営会議への報告、ならびに全社員がすべての事業活動においてお客さま目線とお客さまの声を意識することを目的に全部門に共有を行っています。

そのほか、特にお客さまの日々変化するニーズ・ご意向に適した価値あるサービスの提供の実現と、新たな顧客体験を追求するための会議（カスタマーファーストボード）を月次で開催し、部門を横断した共働のアクションを適時にPDCAサイクルを機能させながら進めています。



### 環境を守るための取組み

当社では、気候変動などの環境を守るための取組みを推進するため、共通の問題意識を持った従業員が自主的に集い、ERG（エンプロイー・リソース・グループ）を立ち上げ活動を行っています。企業だけでなく、お客さまをはじめ、すべてのステークホルダーの皆さまにとっての大きなリスクである地球温暖化、多発する自然災害などに対し、部門・役職・年齢問わず一人ひとりができることを広め、地球環境を守っていきたい、という共通の思いを持ち、様々な活動を推進しています。

また、気候変動の基礎知識とビジネスに与える影響の理解を促進するため、気候変動に関するアクサグループのeラーニングプログラム「アクサ気候アカデミー」をすべての従業員が受講しました。



### コーチングカルチャーの浸透

当社の目指すべき組織文化ビジョンは「インスパイアされる職場（社員がその個としての存在が認められ、各々が自己実現できると感じられる職場）の実現」です。

そのために当社では、社員1人ひとりの「Will（キャリア目標）」をサポートしそれを実現できる「Can（能力）」の付与（トレーニングプログラム）と「機会」（社内公募制度）を提供可能とする人事制度としています。

トレーニングプログラムは3つのポイント「リーダーシップ開発」、「コーチング」、「自律的キャリア支援」で構成され、特に「コーチング」については、2022年度は「信頼関係の構築」など様々なテーマで実施された社内研修によってカルチャーの浸透が進み、コーチ（上司）とコーチー（部下）が目標達成に向けた行動を双方向で意識し、その取り組みをより一層活性化させています。

