

# アクサダイレクト生命 PRESS RELEASE

2017年6月22日

## アクサダイレクト生命、お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針について

8年連続 世界 No.1 の保険ブランド\*1 AXA グループのアクサダイレクト生命保険株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:斎藤英明、URL: <http://www.axa-direct-life.co.jp>、以下「アクサダイレクト生命」)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していくために、「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」を策定いたしましたのでお知らせいたします。

アクサダイレクト生命は、これまでもお客さま志向の経営を行ってまいりましたが、全世界の AXA グループ共通の AXA バリュー(価値基準)と、「保険を通じてお客さまの人生をお守りし、お客さまの人生をより充実したものとす」という当社の使命に則り策定いたしました。

今後も、AXA バリューの1つである、「お客さま第一(CUSTOMER FIRST)」をかけた、シンプルで合理的な商品やサービスの開発に努め、お客さまご自身でご判断いただけるよう、わかりやすく充実した情報提供に尽力してまいります。

\*1 インターブランド社「BEST GLOBAL BRANDS 2016」より

### アクサダイレクト生命について

アクサダイレクト生命は、2008年4月より営業を開始した日本初のインターネット専業生命保険会社で、アクサ生命保険株式会社の100%子会社です。アクサ生命、アクサダイレクト生命、アクサ損害保険の3社で形成されているアクサ ジャパン グループのダイレクトビジネスを担う生命保険会社として、手頃でわかりやすく、お客さまが自信を持って選択できる保険商品を、インターネットを通じて提供しています。チャンネルとデバイスを複合的に活用することでサービスの利便性向上をはかり、お客さまが納得してご契約いただけるよう独自のオムニチャンネルを構築しています。

### AXA グループについて

AXA は世界 64 ヶ国で 16 万 5,000 人の従業員を擁し、1 億 700 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 2016 年度通期の売上は 1,002 億ユーロ、アンダーライニング・アーニングス(基本利益)は 57 億ユーロ、2016 年 12 月 31 日時点における運用資産総額は 1 兆 4,290 億ユーロにのぼります。AXA 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、AXA 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。

～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～

アクサダイレクト生命保険株式会社 ダイレクトマーケティング部 広報

TEL:03-5210-1540 FAX:03-5210-1542

E-mail: [communication@axa-direct-life.co.jp](mailto:communication@axa-direct-life.co.jp)



アクサダイレクト生命保険株式会社

redefining / standards

## お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針

アクサダイレクト生命保険株式会社(代表取締役社長:斎藤英明)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していくために、次の5つの基本方針を策定いたしましたのでお知らせします。

### お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針

1. インターネット技術を活用したビジネスモデルの進化に努めます。
2. お客さまにとってわかりやすく、シンプルで合理的な商品やサービスを提供します。
3. お客さまの利便性を向上させるため、いつでもどこでもアクセスできる環境を構築します。
4. お客さまご自身でご判断いただけるよう、わかりやすく充実した情報提供を実現します。
5. お客さま本位の業務運営を追求するための枠組みを構築します。

この5つの基本方針は、全世界のAXAグループ共通のAXAバリュー(価値基準)と、「保険を通じてお客さまの人生をお守りし、お客さまの人生をより充実したものとする」という当社の使命に則り策定いたしました。

#### ● AXAバリュー(価値基準)

##### ➤ **お客さま第一 (CUSTOMER FIRST)**

私たちは、お客さまを思うことからすべてを始めます。お客さまが今日をどう生き、明日どう暮らすか常に思いめぐらすことで、適切なサポートと感動をお届けできる存在であり続けます。

##### ➤ **誠実 (INTEGRITY)**

私たちは、確固たる倫理基準に従い、お客さま、社員、株主、そしてパートナーに向けて正しい行動をとるための意見に耳を傾けます。

##### ➤ **勇気 (COURAGE)**

私たちは、思いを言葉にし、その思いを実現するために行動します。私たちの限界を超え、新しい価値を提供できるよう、大胆な施策を実行します。

##### ➤ **ひとつのチーム (ONE AXA)**

私たちは、協力しひとつのチームとなることで、より強くなることができます。同じ目標に向けて一丸となり、それぞれが異なる能力を発揮することで、より良いチームとなります。

## 添付資料

### <5つの基本方針と具体的な取組み例>

#### 1. インターネット技術を活用したビジネスモデルの進化に努めます。

(具体的な取組み例)

- (1) 私たちは、インターネット技術を活用したビジネスモデル自体がお客さま本位であるとの信念のもと、このモデルの進化に努めます。
- (2) 私たちは、常に最新のテクノロジーを活用することによって、お客さまの利便性向上に努めます。

#### 2. お客さまにとってわかりやすい、シンプルで合理的な商品やサービスを提供します。

(具体的な取組み例)

- (1) 私たちは、お客さまに納得してお選びいただけるよう、わかりやすくシンプルな商品・サービスを提供します。
- (2) 私たちは、合理的な商品を提供することによって、「お客さまの人生をお守りし、お客さまの人生をより充実したものにする」ことを目指します。

#### 3. お客さまの利便性を向上させるため、いつでもどこでもアクセスできる環境を構築します。

(具体的な取組み例)

- (1) 私たちは、インターネットの利点を最大化し、「いつでも」「どこでも」サービスを受けられる環境を構築し、提供します。
- (2) 私たちは、最新技術を活用した新たなサービスの創出に努め、お客さまのさらなる利便性の向上を目指します。

## 添付資料

### 4. お客さまご自身でご判断いただけるよう、わかりやすく充実した情報提供を実現します。

(具体的な取組み例)

- (1) 私たちは、シンプルで合理的な商品・サービスを提供することによって、お客さまがご自身で納得してご検討いただける環境の構築を目指します。
- (2) 私たちは、お客さまの目線にたってわかりやすい Web サイトを作成し、正確で充実した情報提供を行います。

### 5. お客さま本位の業務運営を追求するための枠組みを構築します。

(具体的な取組み例)

- (1) 私たちは、お客さま満足度を経営指標として採り入れ、その向上に取り組めます。
- (2) 私たちは、お客さま本位の業務運営を促進する「報酬・業績評価体系」を設計・構築します。
- (3) 私たちは、経営の健全性や公正な募集活動の確保の観点から募集代理店に支払う手数料を適切な水準に設定します。
- (4) 私たちは、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を排除するなど、適切なガバナンス体制を整備します。
- (5) 私たちは、社員に対してお客さまへ最善の利益を提供するための研修・教育を定期的実施します。