

# アクサダイレクト生命 PRESS RELEASE

2017年6月28日

## アクサダイレクト生命、「お客さまからの評価」をWebサイトで公開<sup>\*1</sup>

8年連続 世界No.1の保険ブランド<sup>\*2</sup>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、「お客さまからの評価」(顧客満足度の調査結果)をWebサイトで閲覧可能とするスキームを導入いたしました。

本取組みは、AXAグループの経営の根幹である「カスタマーファースト(お客さま第一)」を具現化するために、グループ全体で実施するアクションの一環として、日本においてはアクサ生命保険株式会社(東京都港区、代表執行役社長 兼 CEO:ニック・レーン)、アクサ損害保険株式会社(東京都台東区、代表取締役社長 兼 CEO:藤井 靖之)とともに、アクサジャパングループ3社で共同して実施しています。

レビュー・評価の調査から公開まで、一連の管理・運営は第三者機関であるeKomi社を通じて行われます。保険契約の締結や保険金・給付金請求などの手続きをされた当社のお客さまへ、eKomi社が簡易アンケートを実施し、ご回答いただいたレビュー・評価はeKomi社によって回収され、アクサダイレクト生命からの返答とともに、そのままeKomi社のWebサイトで公開<sup>\*1</sup>されます。

客観性および透明性の確保を目的に、レビュー・評価の調査から公開まで一連の管理・運営を第三者機関に委託し、いただいた評価をすべて公開する取り組みは、日本の保険業界ではアクサジャパングループ3社が初<sup>\*3</sup>となります。

アクサダイレクト生命は、ますます多様化するお客さまの声に真摯に耳を傾け、ニーズに合った商品やサービスでお応えすることによって、お客さま満足度のさらなる向上に努めてまいります。そして、デジタルを活用した革新的で最適なソリューションをご提供することによって、お客さまに安心してお選びいただける生命保険会社を目指してまいります。

\*1 アクサダイレクト生命のWebサイトからリンクするeKomi社の評価サイト上で公開されます

\*2 インターブランド社「BEST GLOBAL BRANDS 2016」より

\*3 2017年4月17日現在 アクサジャパングループ3社調べ



Certificate



現在のeKomi認定



アクサダイレクト生命  
お客さまからの評価



4.4 / 5

直近1年以内のレビュー数445をもとに算出しています。

今までの総レビュー数 445

すべてのレビュー

85.84% 11.01% 3.15%

お客さまレビュー ★★★★★ 5 / 5

病気入院のため給付金申請をしました。書類が届くのも、申請後に給付金が振り込まれるのも早く、助かりました。病気でナーバスになっていた中、気持ちが楽になる対応をありがとうございました。

保険金・給付金受け取り時のレビュー - アクサダイレクト生命からのコメント

アンケートにご協力いただきありがとうございます。お役にたてたようで何よりでございます。よりご満足いただける対応を目指したいと思っておりますので、よろしくお願ひいたします。 お客様相談室

2017/06/14 17:01 回答

アクサダイレクト生命

アクサダイレクト生命は、1817年にフランスで生まれ、世界64の国と地域、約1億300万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・資産運用グループ、AXAのメンバーカンパニーです。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商品を、インターネットを通じて提供しています。

〒102-0083 東京都千代田区

お客さまレビュー ★★★★☆ 3 / 5

怪我入院等の欄が過去5年とありましたがあまり覚えていなかったので思い出すのに大変でした。  
保険内容は満足した内容で契約するところが出来よかったです。

契約時のレビュー - アクサダイレクト生命からのコメント

アンケートにご協力いただきありがとうございます。ご契約いただいた保険内容についてご満足いただけたようで、たいへん嬉しく思います。過去5年以内の告知入力の際はお手数をお掛けいたしました。お客さまがご利用しやすい環境を整えられるよう精進いたします。今後とも、アクサダイレクト生命をよろしくお願ひいたします。 お客様相談室

2017/06/05 12:33 回答

お客さまからいただいた評価の一部です

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)