



Press release

2018年5月15日

「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」 にかかると評価指標の設定について

9年連続世界 No.1の保険ブランド*1AXA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、以下「アクサダイレクト生命」）は、2017年6月22日に公表いたしました「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」（以下「同方針」）の定着度を測るための評価指標を定めましたので、お知らせいたします。

今回定めた評価指標は次の3つです。

1. 2017年6月から当社の公式ホームページ上で公表している「お客さまからの評価」*2の総合評価（満足度）
2. 保険金・給付金等の「お支払いまでに要した平均日数」*3
3. 「カスタマーサービスセンターの電話応答率」*4

最新の評価指標：<https://www.axa-direct-life.co.jp/policy/fd/>

今後は、これらの評価指標を用いて定期的に同方針の定着度を測り、その結果を開示するとともに、お客さま本位の業務運営を実現するための具体的な取り組みを会社全体で推進してまいります。
なお、以降も必要に応じて追加指標を設定し、開示していく予定です。

アクサダイレクト生命は、AXAバリューのひとつである、「お客さま第一(CUSTOMER FIRST)」を経営の根幹に置き、当社の使命である「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」ことを目指して日々業務を遂行してまいります。

*1 インターブランド社「BEST GLOBAL BRANDS 2009~2017」より

*2 お客さま満足度の調査結果をタイムリーに公式ホームページから閲覧可能とするスキームです。

客観性および透明性の確保を目的に、調査からレビュー・評価の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初の試みとなります。

この取り組みでは、情報公開を積極的に行うことによって、保険加入を検討中のお客さまに、より納得してご契約いただくことだけでなく、お客さまからの声に迅速に対応し、商品やサービスの品質向上に役立てることを目指しています。



お客さまからのレビュー・評価の収集から公開まで、業務委託先である第三者機関のルールに完全に則った運営を行うという点、原則すべてのコメントを公開する点で、日本の保険業界では初の取り組みとなります。（アクサジャパングループ3社調べ）

- ＊3 書類受理日～着金日を営業日でカウントしています（例：書類が到着した当日にお支払いを決定し、翌日にお振込みした場合は2日となります）。なお、不備があった案件および事実確認を行った案件は含めておりません。また、上記平均日数でのお支払いを保証するものではありません。
- ＊4 カスタマーサービスセンターへの電話着信数に対し、オペレーターが応答した数の割合です。カスタマーサービスセンターにおける電話のつながりやすさを表す指標としています。

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、アンダーライティング・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

<https://www.axa-direct-life.co.jp/>