



お客さま本位の業務運営に関する 2018年度の取り組み

アクサダイレクト生命保険株式会社

「お客さま本位の業務運営方針」

- アクサダイレクト生命では、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、「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」ならびにその「定着度を測るための評価指標」を策定し、公表しています。
- 「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」では、お客さまへ最善の利益を提供するために、以下の5つの基本方針を掲げております。

- 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。

「定着度を測るための評価指標」

- お客さま本位の業務運営についての「定着度を測るための評価指標」は、「お客さまからの評価」、「お支払いまでに要した平均日数」、「カスタマーサービスセンターの電話応答率」としており、それぞれの数値は次のとおりとなっております。

定着度を測るための評価指標

評価指標 1

お客さまからの評価

4.5 / 5



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、お客さま満足度の調査結果をすべて公開しています。

※2019年7月1日現在

評価指標 2

お支払いまでに要した平均日数

2.12 日間

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。 ※2018年度年間平均

評価指標 3

カスタマーサービスセンターの電話応答率

94.7 %

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。

※2018年度年間平均

2018年度の取り組み（1）

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。

- 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あり、アクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社の100%子会社です。アクサ・ホールディングス・ジャパン、アクサ生命、アクサ損害保険とともにアクサ ジャングループを形成し、生命保険のダイレクトビジネスを担っています。
- 最新のインターネット技術を活用してお客さまに最善の利益を提供するため、お客さまとの主なタッチポイントとなるWebサイトは継続的に改善を行っております。



2018年度の取り組み（2）

2 お客様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。

•アクサダイレクト生命は、インターネットを介してお客さまに商品・サービスの提供を行っています。そのためお客さまにとってわかりやすく、シンプルな商品やサービスの提供を常に心がけております。

•2018年7月に「アクサダイレクトの定期保険 2」と「アクサダイレクトの収入保障 2」の保険料を改定し、平均16.2%（*1）引き下げを行いました。この改定により、「アクサダイレクトの定期保険 2」と「アクサダイレクトの収入保障 2」は、業界最安水準（*2）の保険料を実現しました。

（*1）2017年度に「アクサダイレクトの定期保険 2」と「アクサダイレクトの収入保障 2」にご契約されたお客さまが、契約時の年齢・保障内容かつ2018年7月2日時点の改定後保険料でのご契約されたと仮定した場合の、保険料の平均引き下げ率。

（*2）アクサダイレクト生命を含む全生命保険会社の定期保険および収入保障保険（リスク細分型商品を除く）を以下の条件で比較した結果、保険料が最も安い保険会社の商品とアクサダイレクト生命の商品との保険料差が10%未満であったため「業界最安水準」という表記を使用しています。

【比較条件】2018年6月1日現在（アクサダイレクト生命の保険料は2018年7月2日以降のもの）

定期保険：20歳、30歳、40歳、50歳の各男女、死亡・高度障害保険金額1,000万円、保険期間10年、月払。リビング・ニーズ特約等の各種特約の有無は考慮せず。

収入保障保険：20歳、30歳、40歳、50歳の各男女、死亡・高度障害年金月額10万円、保険期間・保険料払込期間65歳満了、年金支払保証期間5年、月払。リビング・ニーズ特約等の各種特約の有無は考慮せず。

•2018年9月に、病気やケガ、精神疾患で働けなくなった際の収入減をサポートする保険「アクサダイレクトの働けないときの安心」を発売しました。うつ病などの精神疾患もカバーするなど、充実した保障内容でありながら、業界最安水準（*3）の保険料を実現しました。

（*3）アクサダイレクト生命を含む全生命保険会社の就業不能保険および就労所得保障保険を以下の条件で比較した結果、保険料が最も安い保険会社の商品とアクサダイレクト生命の商品との保険料差が10%未満であったため「業界最安水準」という表記を使用しています。なお疾病・医療保険は、商品によって保障内容に差異があるため、正確な比較はできません。また保険料のみをもって商品の優劣を判断することはできません。

【比較条件】2018年8月1日現在

20歳、30歳、40歳、50歳の各男女、就業不能給付金月額20万円、保険期間・保険料払込期間65歳満了、月払。

定期保険2

収入保障2

働けないときの安心

2018年度の取り組み (3)

3 お客様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。

- アクサダイレクト生命は、インターネットを介してお客さまに商品・サービスの提供を行っており、「お客さまがいつでもどこでもアクセスできる環境」を構築しております。
- 2018年12月、お客さまのスマートフォンの保険申し込み画面をカスタマーサービスセンターと共有しながら、保険申し込みに必要な情報の入力をサポートするサービスを開始しました。スマートフォンでのWebブラウザによる画面共有および入力サポートのサービス提供は、保険業界初 (*) となります。

(*) 2018年12月19日現在 当社調べ

画面共有
入力サポート

- サポート番号をカスタマーアドバイザーに伝えると、お客さまのスマートフォンの保険申し込み画面が共有されます (お客さまはイヤホンやハンズフリー機能でカスタマーアドバイザーとやりとり)
- ご要望に応じ、お客さまから内容をうかがいカスタマーアドバイザーが必要事項を入力します
- お客さまに内容を確認いただき、「確認」「次へ」ボタンを押していただきます

2018年度の取り組み（4）

4 お客様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。

- アクサダイレクト生命は、インターネットを介して商品・サービスをご提供していることから、お客様が自らご判断いただき、納得して保険申込みを完了いただけるよう様々な情報提供に努めております。
- 2019年4月より商品パンフレットをリニューアルし、ライフステージ別に、まず備えるべき保障・おすすめプランがひと目でわかるようなコンテンツを追加するなど、保険のことがよくわからない方でも納得感を持って簡単に検討できるようなページ展開にしました。



- 新商品などにおいても、各特約の保障内容、支払理由等を簡潔に記載し、継続的にわかりやすさを追求しております。

2018年度の取り組み（5）

5 お客様本位の業務運営を追求するための枠組みを構築します。

- アクサダイレクト生命は、お客様へ最善の利益を提供するための枠組み作りを推進し、適切なガバナンス体制の整備に努めております。
- 2019年4月に、社内規定である「アクサダイレクト生命の行動規範」の見直しを実施しました。これはAXAグループにより改訂・発行された「AXAコンプライアンス・倫理規範」を反映させたもので、お客様本位の業務運営を追求するために、すべての社員が継続的に実践していきます。
- 2019年7月に、「保険募集代理店にお支払いする販売手数料について」を公表し、当社の理想の代理店像を表明するとともに、2020年4月にその販売手数料体系を変更する予定であることを公表しました。

