



お客さま本位の業務運営に関する 2019年度の取組み (2019年4月～2020年3月)

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。

- アクサダイレクト生命では、上記掲げた5つの基本方針のもと、お客さま、社会の要望を踏まえた商品やサービスの開発・改善に取り組んでいます。

※ これまでの「お客さまのご意見に対する取組み」（改善活動例）について以下もご参照ください。
<https://www.axa-direct-life.co.jp/about/activity/>

「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おります。

※ 2020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

2.16 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。

※ 2019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

94.3%

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おります。

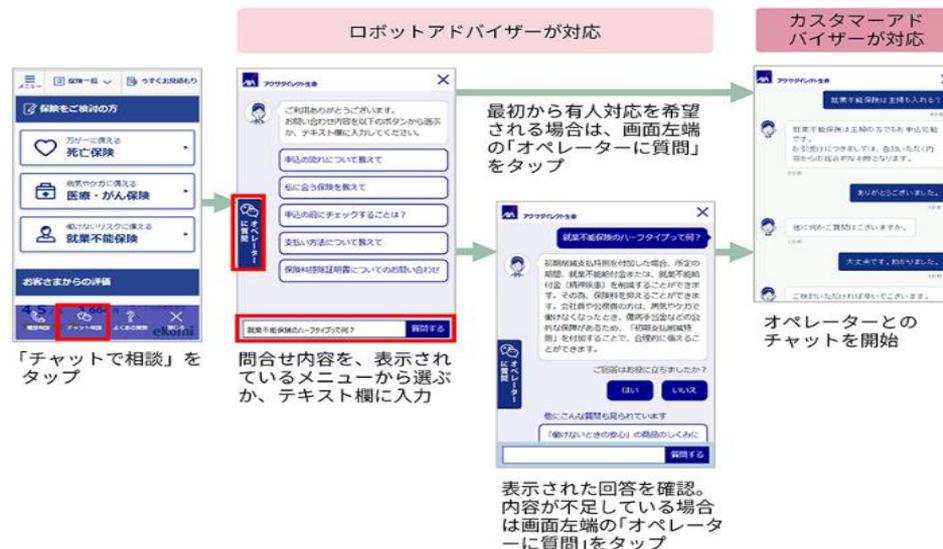
※ 2019年度年間平均

2019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門生命保険会社です。アクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社のダイレクトビジネスを担う生命保険会社として、アクサ生命、アクサ損害保険と相互に連携し、シンプルで合理的かつ手頃な保険商品、デジタル技術を活用した便利で革新的なサービスをご提供しています。
- 2019年9月より、Webチャットにおいてロボットアドバイザーとカスタマーアドバイザーをシームレスに連携し24時間対応可能にいたしました。今般の取組みにより電話よりもWebチャットで気軽に・すぐに相談したいという方に対し、いつでもどこでもロボットアドバイザーがスピーディにお応えします。また、より複雑な質問等には、カスタマーアドバイザーとのチャットに切り替えることにより、お待たせすることなくスムーズに回答いたします。

■ Webチャットサービスのご利用方法（スマートフォンの例）



2019年度の取り組み（2）

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。

- 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。
- お客さまの入院時だけでなく退院後の通院への保障ニーズにお応えするため、2019年9月に生存退院後の通院保障を新設し、通院支援特約（退院時給付型）として「アクサダイレクトの終身医療」に付加いただけるようにいたしました。
- 2019年9月に、健康状態に不安をお持ちの方の、入院や手術等にかかる医療費に対する保障ニーズに応えるべく、緩和型終身医療保険「アクサダイレクトのはいりやすい医療」を発売しました。豊富な特約の組合せによってきめ細かな保障内容の設定が可能ながら、業界最安水準の保険料*を実現しました。

（*）アクサダイレクト生命を含む、インターネットでの募集を行っている生命保険会社の引受基準緩和型医療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】2019年8月23日現在

20歳、30歳、40歳、50歳、60歳の各男女、入院給付金日額5,000円、入院中手術：10倍、入院外手術：5倍、先進医療特約付加、支払限度：60日、保険期間・保険料払込期間：終身、保険料払込方法：月払。

アクサダイレクトの

はいりやすい医療

引受基準緩和型終身医療保険

2019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。
- 2019年7月より、当社Webサイトのマイページにて医療保険・がん保険の給付金請求手続きを完結いただけるサービス*1を開始しました。また今般の取組みにより、アクサダイレクト生命では保険申込みから加入後の各種変更手続き、給付金請求手続きまで一連の手続きをすべてオンラインで完結いただけるようになりました*2。

(*1) 保障内容や治療の内容によっては、書類等の送付が必要となる場合があります。

(*2) 保険申込みの際、健康診断結果を提出いただく場合があります。また保険加入後の各種変更手続きの際、生年月日や性別の訂正、および復活の手続きは書類等の送付が必要となります。

■ 給付金請求手続きの流れ



まずは傷病名や入院および手術の有無などの情報を入力いただきます。
続けて、給付金お支払先口座などの情報を入力いただきます。



お客さまにて領収書や診療明細書などの必要書類をご準備いただいた後に、
書類の画像をアップロードいただきます。
(郵便をご希望の際はカスタマーサービスセンターまでお問合せください)



提出書類を確認させていただいた後に、書面およびメールにてお手続き
の完了をお知らせいたします。

2019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10月より、質問事項に沿ってイラストをタップしていただけておすすめの保険を紹介する新コンテンツ「かんたん！ぴったり保険ガイド」をWebサイトに公開いたしました。
https://www.axa-direct-life.co.jp/advice/beginner/index.html?topbnid=hoken_guide

■「かんたん！ぴったり保険ガイド」のポイント

- 質問事項に沿って、お客様の「年齢・性別」「婚姻関係」「配偶者の職業」「お子さまの有無」に答えていただけて、お客様に必要な備えがわかります。
- アニメーションを使ったコンテンツとなっており、保険のことがよくわからない方でも、イラストをタップしていただけてスムーズな保険選びが可能です。
- 自分に必要な保険がわかったら、そのまま保険料見積もり画面に進み、スピーディに保険料を確認することができます。



お客様の年齢・性別等、ご自身の状況に合う選択肢のイラストをタップしていただけて、今必要な備えがわかります。

・ 風船をタップすると、お客様に必要な備えの詳細を見ることができます。
・ 保険料が気になったらすぐに保険料見積もり画面で確認いただけます。

2019年度の取り組み（5） -1

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12月までに全社員を対象に「Our Commitments - 私たちの誓い」をより深く理解するための人事研修を実施いたしました。「Our Commitments - 私たちの誓い」は、カルチャーの重要な構成要素である私たち一人ひとりのお客様本位の業務運営を実践すべく行動・意思決定の指針となり、望ましいカルチャーを形成するための基盤になります。
- また「Our Commitments - 私たちの誓い」は、2020年度より人事考課制度の行動評価項目として取り入れております。

Our Commitments - 私たちの誓い

お客様第一 CUSTOMER FIRST	誠実 INTEGRITY	勇気 COURAGE	ひとつのチーム ONE AXA
 <p>私たちは、お客様を思うことからすべてを始めます。お客様が今日をどう生き、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。</p>	 <p>私たちは、確固たる倫理基準に従い、お客様、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。</p>	 <p>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。</p>	 <p>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。</p>

2019年度の取り組み（5）-2

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。

- 2020年3月に、「募集代理店に支払う手数料の考え方」を公表し、募集代理店手数料体系の全体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いたしました。

※「募集代理店に支払う手数料の考え方」 <https://www.axa-direct-life.co.jp/corporate/pdf/200327.pdf>



その他：新型コロナウイルス感染症対策への取組み - 1

- 新型コロナウイルス感染症の影響によりご不安な日常生活や事業運営を余儀なくされていらっしゃる皆さまに謹んでお見舞い申し上げます。
- アクサダイレクト生命では、未だ先行きが不透明な状況下、ご契約・サービスに関する特別取扱いや新型コロナウイルス感染症に関する情報提供など、お客さまや地域社会の課題の解決をサポートする取組みを進めております。

ご契約に関する特別取扱い

各種お手続きの 簡易・迅速化

保険金・給付金のお手続きの際、お申出により、必要書類を一部省略するなど、通常よりも簡易なお取扱いとしております。

また、新型コロナウイルスによる影響で保険料のお払込みが困難な場合には、ご契約者さまからのお申出により、保険料のお払込みを猶予する期間を延長させていただきお取扱いを行っております。

入院給付金に関する お取扱い

新型コロナウイルス感染症に罹患されたお客さまが、医療機関の事情などにより、医師の指示で、ご自宅またはその他病院などと同等とみなされる施設(ホテルなどの滞在型施設)で治療を受けられた場合でも、その治療期間に関する医師の証明書等をご提出いただくことで、入院給付金のお支払対象としてお取扱いしております。

災害保険金等の支払対象 となる感染症の範囲拡大

新型コロナウイルス感染症に罹患されたお客さまにつきまして、当該感染症を直接の原因としてお亡くなりになった場合には、「災害割増特約」などのお支払対象としてお取扱いしております。

※ 本ページに記載のご契約・サービスに関する特別取扱いは、すべて2020年7月1日現在実施しているものです。

各種サービスによるお客さまサポート

新型コロナウイルス感染症に関する不安解消への取組み

当社の商品付帯サービスとして被保険者さまとその同居のご家族に無料でご提供している「24時間電話健康相談サービス」*1では、医師・保健師・看護師等が「新型コロナウイルス感染症」に関するご相談に24時間365日お応えしております。

そのほか、内閣府の戦略イノベーション創造プログラム「AIホスピタルによる高度診断・治療システム」の一環として、国立研究開発法人 医薬基盤・健康・栄養研究所が開発・提供している、「人工知能アバターを利用した新型コロナウイルス感染症の相談補助システム」*2についてもご紹介しております。

外出自粛などの影響による運動不足の解消へのサポート

アクサ・ホールディングス・ジャパン傘下のアクサ生命が提供する『健康経営サポートパッケージ』の健康増進メニューである運動機会増進アプリ『WEBGYM(ウェブジム)』*3のアクサ生命専用ページを期間限定ながら当社のご契約者さま、被保険者さまとその同居のご家族の方に無料でご利用いただけるようにしております。

*1 「24時間電話健康相談サービス」はティーベック株式会社が提供します。サービス内容・品質についてはアクサダイレクト生命が保証するものではありません。新型コロナウイルスへの感染が疑われる状態の定義に当てはまる方には、各都道府県所定の「帰国者・接触者相談センター」をご案内いたします。新型コロナウイルスについては十分解明されていないこともあるため、感染経路・潜伏期間・感染予防など、政府の基本方針、厚生労働省や国立感染症研究所のガイドラインの範囲内でご相談にお応えいたします。

*2 本システムは、国立研究開発法人 医薬基盤・健康・栄養研究所が提供するものです。ご案内の内容、有効性などについて、アクサダイレクト生命が保証するものではありません。また、当社が提供する保険商品・サービスの一部を構成するものではありません。本システムの内容は予告なく中止、変更される場合がありますので、あらかじめご了承ください。

*3 「WEBGYM(ウェブジム)」はスポーツクラブ・ジム運営会社大手のひとつ、株式会社東急スポーツオアシスが運営するエクササイズ動画配信アプリです。アクサ生命では、2019年12月に『健康経営サポートパッケージ』の健康増進メニューとして、運動機会増進アプリをリリースして以来、株式会社東急スポーツオアシスと提携しております。

※ 本ページに記載のご契約・サービスに関する特別取扱いは、すべて2020年7月1日現在実施しているものです。