



# 消費者志向自主宣言 フォローアップ活動について (2019年4月～2020年3月)

アクサダイレクト生命保険株式会社

# 「消費者志向自主宣言」

## ＜理念＞

「保険を通じてお客様の人生をお守りし、お客様の人生をより充実したものにする」ことを目的として、「シンプルな保障をベースに、お客様が自信をもって選べる保険を、手頃な保険料で、いつでも検討できる環境とともにご提供する」ことを常に追求してまいります。

## ＜組織・体制＞



## お客さまの声を経営に活かす仕組み

あらゆるお客様との接点において、お客様からいただいたご不満やご意見を速やかに経営層や関連部署に共有できる体制を構築し、業務改善の検討・実行を継続的に行ってています。

具体的には、役員を座長とする改善策を検討する「VOC検討会」(VOC=Voice of Customer=お客様の声)を隔週で開催し、改善すべき案件については各部門に連携し、早期に商品・インフラ・サービスの改善へと結びつけるプロセスを構築しています。また、これらの改善アクションの実施状況については、定期的に取締役会に報告し、お客様の声が確実に経営に反映される体制を確保しています。

# 「消費者志向自主宣言」

## ＜具体的な取組み＞

### 1. 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

- ・お客さまの声を経営に活かす仕組みに加え、市場調査や消費者動向調査、有識者との意見交換などを定期的に行い、お客さまや社会のニーズに合致した、合理的でシンプルな保険商品や利便性の高いサービスの開発・提供に努めます。

### 2. お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

#### ① お客さまへの情報提供の充実

- ・インターネット上に設置するお客さまの専用ページの充実を図り、契約内容の確認や各種変更の手続きなどが、お客さま自身の手で、いつでもどこでも、簡単に、行えるよう利便性の向上に努めます。
- ・「契約のお知らせ」をご契約者さまに毎年郵送し、ご加入いただいている保障の内容をご確認いただくとともに、生命保険をより有効にご活用いただけるよう、有益な情報の提供に努めます。
- ・当社がご提供する情報については、高齢化など社会的ニーズにも配慮し、よりわかりやすく、見やすいものとなるよう改善に努めます。

#### ② お客さまとの対話を深める取り組み

- ・自身のニーズに合った商品の選択でお悩みのお客さまや、各種手続きに必要なデバイス操作にお困りのお客さまなどに対するサポートの質の向上に努めます。
- ・お客さまと当社の社員が直接対話させていただく大切な機会として、「お客さま懇談会」を毎年実施し、いただいたご意見やご要望をもとに経営改善に努めます。
- ・社外の有識者との対話の機会を定期的にもち、専門的見地や消費者の立場からのアドバイスをもとに商品・サービスの改善に努めます。

### 3. 消費者志向に向けた従業員の意識醸成

- ・アクサダイレクト生命の企業理念と提供価値を定義した「ナラティブ（伝え続けるべきもの）」を作成して社員に配布し、共通の価値醸成とお客さま志向の土台づくりを行います。

※ 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/>



- お客様の声を経営に活かす仕組みに加え、市場調査や消費者動向調査、有識者との意見交換などを定期的に行い、お客様や社会のニーズに合致した、合理的でシンプルな保険商品や利便性の高いサービスの開発・提供に努めます。
- お客様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。



## ① お客さまへの情報提供の充実

- インターネット上に設置するお客さまの専用ページの充実を図り、契約内容の確認や各種変更の手続きなどが、お客さま自身の手で、いつでもどこでも、簡単に、行えるよう利便性の向上に努めます。
- 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しただけるサービス＊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10月より、質問事項に沿ってイラストをタップしていくだけで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](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」に答えていくだけで、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くだけで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。

The screenshots illustrate the user flow:

- Step 1: Basic Information** (Q. お客様の性別と年代を選択してください) - A male icon is highlighted with a red box.
- Step 2: Family Status** (Q. お子さまの有無について選択してください) - A family icon with two children is highlighted with a red box. The number '2人' (2 people) is displayed in the center.
- Step 3: Detailed Recommendation** (あなたに必要な備え) - A windmill icon is highlighted with a red box. A large red arrow points to the next screen.
- Step 4: Insurance Plan Details** (受けなくなったときの 生活費の備え方) - This screen provides a detailed explanation of how to prepare for living expenses if unable to work due to illness or injury. It includes icons for hospitalization and medical fees.

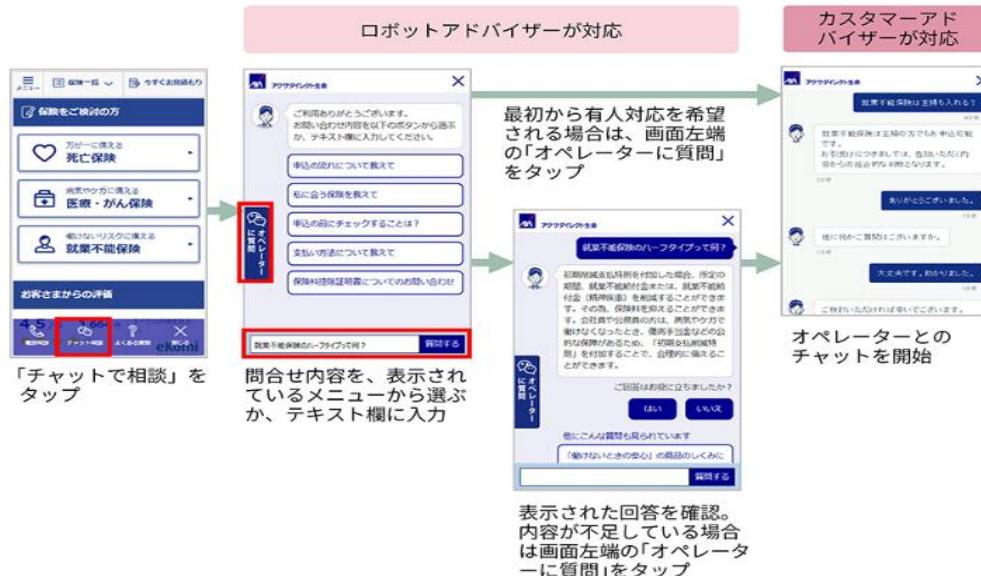
お客様の年齢・性別等、ご自身の状況に合う選択肢のイラストをタップしていくだけで、今必要な備えがわかります。

・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。

## ② お客さまとの対話を深める取り組み

- 自身のニーズに合った商品の選択でお悩みのお客さまや、各種手続きに必要なデバイス操作にお困りのお客さまなどに対するサポートの質の向上に努めます。
- 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時間応対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）



## ② お客さまとの対話を深める取り組み

- お客さまと当社の社員が直接対話させていただく大切な機会として、「お客さま懇談会」を毎年実施し、いただいたご意見やご要望をもとに経営改善に努めます。
- 2019年6月より、上記「お客さま懇談会」に代えて、お客さまへ「手続きに関するアンケート」を実施しております。お客さまへ契約のお申込みや各種お手続きをされた直後にアンケートを送付し、お答えいただくことにより、よりフレッシュなご意見やご要望を数多くいただけるようになりました。いただいたご意見やご要望は各種お手続きごとに要因を分析し、関連部署に共有するとともに、業務改善の検討・実行を行っています。

アンケートのイメージ

【必問】Q1. AXAダイレクト生命をご利用いただいた満足度をお聞かせください。  
お客さまのご意見、ご要望を真摯に受け止め、よりご満足いただけるよう、サービスの向上に取り組んであります。

★★★★★

【必問】Q2. お客様のご意見  
上記の質問で満足度をお聞かせいただきましたが、その理由について、お聞かせください。

【任問】Q3. 今回、保険金・給付金を請求するお手続きの中で、「わかりづらかった」と感じた「不便だった」ところがあれば、教えてください。  
特に「わかりづらかった」もしも「不便だった」と思った項目を一つ選びください。

保険金・給付金ご請求のお申出     保険金・給付金のご請求に関する書類や提出書類

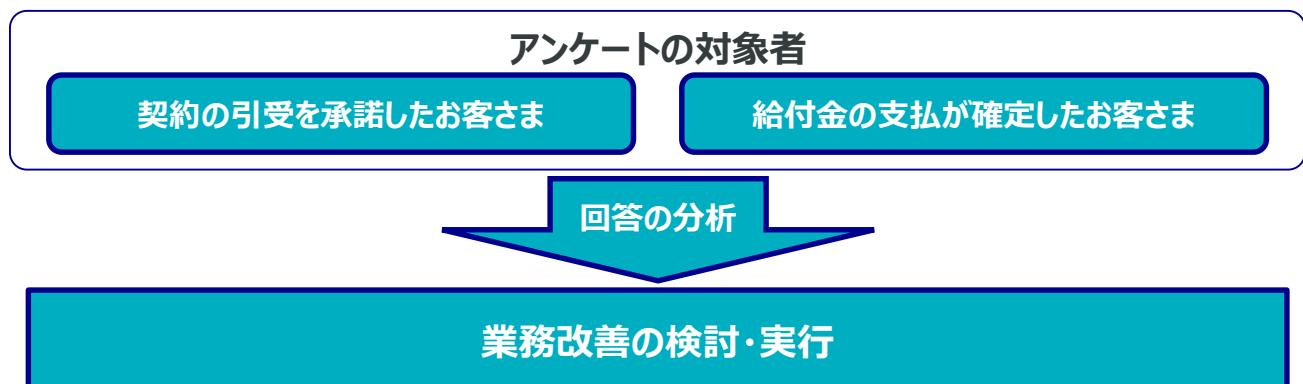
その他

【任問】Q4. Q3でご回答をいただいた項目で、具体的にどこがどのように「わかりづらかった」もしくは「不便だった」かを教えてください。

送信ボタンを押すと訂正できません。送信前に再度ご確認ください。

送信

Powered by eKomi



- アクサダイレクト生命の企業理念と提供価値を定義した「ナラティブ（伝え続けるべきもの）」を作成して社員に配布し、共通の価値醸成とお客さま志向の土台づくりを行います。
- 上記「ナラティブ」の社員への配布を通じてお客さま志向を醸成するとともに、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さま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**

<b>お客さま第一 CUSTOMER FIRST</b>  <p>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。</p>	<b>誠実 INTEGRITY</b>  <p>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。</p>	<b>勇気 COURAGE</b>  <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て、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>	<b>ひとつのチーム ONE AXA</b>  <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>
---	--	---	--