



# 評価指標の結果および 「お客さま本位の業務運営」を実現するための 取り組み施策について

2022年3月

アクサダイレクト生命保険株式会社

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、以下**5つの基本方針**を策定し、実践・推進しております。

## **お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針**

- 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。**

**2020年4月～2021年12月の本方針の評価指標の結果および本方針に則って実施した取り組みの一例をご報告いたします**

## 【2021年】基本方針の評価指標の結果

お客さま本位の業務運営についての評価指標として、「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」を設定しています。

### 評価指標1：お客さまからの評価

お客さまからの評価

4.5/5

※2022年2月1日現在

### 評価指標2：お支払いまでに要した平均日数

お支払いまでに要した平均日数

2.29日間

※2021年1月～2021年12月平均

### 評価指標3： カスタマーサービスセンターの電話応答率

カスタマーサービスセンターの  
電話応答率

93.3%

※2021年1月～2021年12月平均

#### 「お客さまからの評価」とは？

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、いただいた評価を原則すべて公開する取り組みとなります。

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。

#### 「お支払いまでに要した平均日数」とは？

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

#### 「カスタマーサービスセンターの電話応答率」とは？

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。

# 【2021年】「お客さま本位の業務運営」を実現するための取り組み施策

基本方針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。

## 保険相談WEBアンケートの開始（2021年4月）

- ✓ 24時間いつでもお客さまの保険選びをサポートすることができるよう、Webチャット経由で簡単な保険アンケートにお答えいただくだけで、回答内容に沿いパーソナライズした保険プランの設計書をマイページに保存する「保険相談WEBアンケート」サービスを開始しました。
- ✓ 本サービスはWebチャット経由で24時間いつでも利用でき、アンケートは約3分で回答いただけます。
- ✓ またご回答完了後は翌営業日中に当社から保険設計書をマイページに保存するため、思い立ったときに気軽に、自分に合った保険プランを確認いただくことができます。

※ 「保険相談WEBアンケート」サービスの詳細につきましては、以下をご参照ください。

[https://www.axa-direct-life.co.jp/news/2021/news\\_210428.html](https://www.axa-direct-life.co.jp/news/2021/news_210428.html)



基本方針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。

## 「アクサダイレクトの終身医療」保険料改定を実施（2020年11月）

- ✓ 「アクサダイレクトの終身医療」（正式名称：終身医療保険（無解約返戻金型））の保険料改定を行いました。
- ✓ 主契約および特約について料率変更を行い、保険料は平均 25.1%の引下げ（※1）となります。保障内容はそのままに保険料はこれまで以上にお手頃となるため、昨今の世情をふまえ、より高まってきている疾病への懸念や、ご自身・家族の保障についての見直しニーズに、より合理的にお応えできる商品となっています。

※1 料率変更を行う全保障（主契約はⅠ型を選択）を選択した以下条件にて、2020年11月2日以降の改定後保険料で計算した場合の保険料の平均引下げ率。  
（保険料算出条件：Ⅰ型（入院・手術を保障）、3大疾病保険料払込免除特約・入院時一時金給付特約（15）・通院支援特約（退院時給付型）を付加、入院給付金日額5,000円、保険期間・保険料払込期間：終身）  
なお、一部の契約内容では保険料が引上げになる場合があります。

## アクサダイレクトの終身医療

お申込日が2020年10月31日まで			お申込日が2020年11月2日より				
契約年齢	男性	女性	契約年齢	男性	引下げ率	女性	引下げ率
20歳	1,898円	2,377円	20歳	1,621円	14.5%	1,887円	20.6%
30歳	2,850円	2,982円	30歳	2,242円	21.3%	2,283円	23.4%
40歳	4,563円	3,975円	40歳	3,271円	28.3%	2,866円	27.8%
50歳	7,429円	5,748円	50歳	4,986円	32.8%	4,135円	28.0%
60歳	12,298円	9,027円	60歳	8,875円	27.8%	6,624円	26.6%

### ■「アクサダイレクトの終身医療」新旧の月額保険料例

料率変更の対象となる主契約および特約をすべて選択した場合：保険料は平均25.1%（※2）の引下げ

Ⅰ型（入院・手術を保障）、3大疾病保険料払込免除特約・入院一時金給付特約（15）・通院支援特約（退院時給付型）を付加  
入院給付金日額5,000円、保険期間・保険料払込期間：終身

（※2）「平均25.1%」とはこの契約内容における各性別・契約年齢の保険料引下げ率を平均したものであり、保険料引下げ率は契約内容などによって異なります。また一部の契約内容では保険料が引上げとなる場合があります。

具体的な保険料は、[保険料シュミレーションページ](#)からご確認ください。

**基本方針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。**

**『アクサダイレクトのONE メディカル』を販売開始（2020年12月）  
集中治療入院時一時金給付特約 発売（2021年10月）**

- ✓ アクサ生命と共同で新規開発した医療保険『アクサダイレクトの ONE メディカル』（正式名称：終身医療保険（無解約返戻金型）A）を、アクサ生命の代理店チャネルを通じ、2020年12月2日より販売開始しました。
- ✓ お客さまに最適な治療を安心してお受けいただけるよう、入院、手術、通院や、がん、生活習慣病といったさまざまなリスクに加え、先進医療のほか患者申出療養にも対応し幅広い保障を提供します。
  
- ✓ 2021年10月には新特約『集中治療入院時一時金給付特約』の販売を開始しました。
- ✓ 『集中治療入院時一時金給付特約』は、入院中に集中治療室管理を受けたときに、一律20万円の給付金をお支払いするものです。お客さまが集中治療室管理を受けるような重篤な病気やケガで入院された場合、集中治療室管理そのものにかかる費用に加え、退室後のリハビリ治療、また、ご家族が看病される際の交通費や宿泊費など、様々な費用が発生する一方、回復・復職までの収入が減少するといったリスクも想定されます。このような状況においても安心して治療に専念いただけるよう、お客さまやご家族の不安と経済的負担の軽減をサポートします。

**アクサダイレクトの ONE メディカル**

## 基本方針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。

### お客さまからいただいたお声をもとに改善を実施（通年）

- ✓ お客さまの利便性を向上させるため、お客さまからいただいたお声（ご意見）をもとに業務改善を行っております。

#### 【お客さまからの声（ご意見）をもとに改善した事例をご紹介します。】

##### ご意見①

お客さま情報の入力を再開したときに、一度入力した名前や住所などを最初からもう一度入力するのは面倒だ。

The screenshot shows a web form titled 'お客さま情報の入力' (Customer Information Input). It includes a 'ログイン' (Login) button and a message: '端末に保存された入力履歴から自動入力が可能です。' (Automatic input is possible from input history saved on the terminal). A blue arrow points to the right, where another screenshot shows the input fields for '氏名 (漢字)' (Name in Kanji) with '山田' (Yamada) and '太郎' (Taro) entered, and '氏名 (カナ)' (Name in Kana) with 'ヤマダ' (Yamada) and 'タロウ' (Tarou) entered. Red boxes highlight the input fields in both screenshots.

##### 改善方法（対応内容）

Webサイトの「お客さま情報の入力」ページにて、お客さま情報を一度ご入力いただいたことがあるお客さまが「お客さま情報の入力」ページに再訪された際に、お客さまの端末に保存された前回の入力情報の自動入力を選択できるようになりました。

##### ご意見②

保険申込みにあたって行う告知を訂正する際の手続き方法が面倒だ。

emma アクサダイレクト生命

マイページ

##### 改善方法（対応内容）

これまで書面でお手続きをしていただく必要がありましたが、書面ではなくWebサイト上のお客さまマイページよりお手続きが可能となりました。

※お客さまの声をもとに改善を行った事例につきましては、[お客さまのご意見に対する取り組み](#)ページでも紹介しています。

## 基本方針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。

### 公式Webサイトリニューアル（2020年8月）

- ✓ 徹底した顧客調査のもとお客さま目線に立った情報の整理と見せ方を工夫することにより、お客さまお一人おひとりが保険を検討する際に必要な情報をいち早く見つけることができ、保険商品の検討から申込みまでスムーズに進めるようにいたしました。

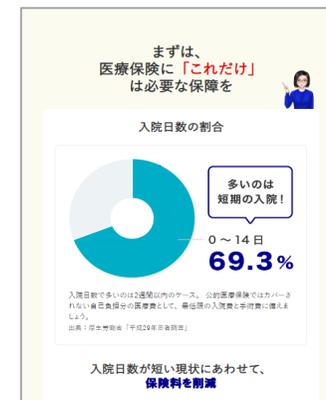
#### ■リニューアルのポイント

##### ① 最低限備えておきたい保障内容をご提案

なんとなく不安に駆られてむやみに保障を足したり、情報が多すぎて比較検討に疲れてしまったりすることのないよう、必要最小限・手頃な保障プランを提示し、お客さまが自信を持って最適な保障をお選びいただけるようにいたしました。

##### ② ページ表示速度をアップ

スクロールせずに見えるファーストビューのコンテンツ量を適正化するなどにより、ページの表示速度を上げ、より快適でスピーディに保険の検討・申込みができるようにいたしました。



基本方針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。

## 公式Webサイトにてオンラインアバター『Emma（エマ）』によるお客さまサポートを開始（2021年12月）

- ✓ お客さまに対するより利便性の高いデジタル体験の提供を目的として、公式Webサイトにおいてオンラインナビゲーター『Emma（エマ）』によるお客さまサポートを2021年12月16日より開始いたしました。



### ■主なサービス内容

#### 【「アクサの脳トレ」コンテンツの提供】

認知症予防・健康寿命の延伸のサポートを目指して、世界的な脳科学の第一人者、株式会社NeU取締役CTO（東北大学加齢医学研究所）の川島隆太博士監修によるゲームコンテンツ「アクサの脳トレ」をご利用いただけます。



#### 【マイページを『Emma by アクサ』へリニューアル】

お客さま専用のマイページを『Emma by アクサ』へと名称変更いたします。これまでと同様に、ご契約内容の確認やご登録情報の変更、病気・ケガによる給付金請求などをオンライン上でお手続きいただけます※。



#### 【Webチャットのアイコンとして登場】

保険選びやお手続き関連などお客さまからのご質問に、ロボットおよびカスタマーアドバイザーがEmma（エマ）アイコンを通じてお答えいたします。



※マイページで提供していた各種手続きはすべて、『Emma by アクサ』でも引き続きご利用いただけます（ただし保険金や就業不能給付金、一部の給付金については従来どおりお電話によるご請求となります）。また、既にマイページのアカウントを作成済みの場合は、これまでと同様のID・パスワードでログインできます。

## 基本方針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。

### カスタマー・コンプライアンス月間2021の実施（2021年7月）

カスタマー・コンプライアンス月間とは、「カスタマーファースト」や「コンプライアンス」の重要性を再認識いただくための強化月間として、毎年7月に開催しています。2021年は「アクサ・ホールディングス・ジャパン」傘下のアクサ生命、アクサダイレクト、アクサダイレクト生命に所属する全ての従業員が一体となり、お客さまの大切なものをお守りし、より良い未来のために今何ができるかを考える月間といたしました。

#### 【カスタマーファースト】

- ✓ 実際に保険金・給付金を受け取ったお客さまと、その担当者の体験を通じた「CXビデオ」を制作しました。ビデオ視聴することで、保険会社で働く意味や意義について、従業員一人ひとりが改めて考えるための機会としました。
- ✓ アクサ生命、アクサダイレクト、アクサダイレクト生命の従業員代表者より、「カスタマーファーストに向けた変革」をテーマに事例を共有するパネルディスカッションを開催し、3社共にお客さまのことを考える機会としました。

#### 【コンプライアンス】

- ✓ セキュリティと個人情報保護の重要性に対する意識を高めるためのラーニングを実施しました。
- ✓ グループ3社のさらなる成長の基盤となるコンプライアンス遵守の組織や風土の醸成に向け、役職員の意識レベルと職場におけるコンプライアンス・カルチャーの浸透度合いを測定し、潜在リスクを点検するため、コンプライアンスサーベイを実施しました。
- ✓ 「適合性の原則と保険の募集におけるコンプライアンス」をテーマにリスクマネジメント研修を実施しました。



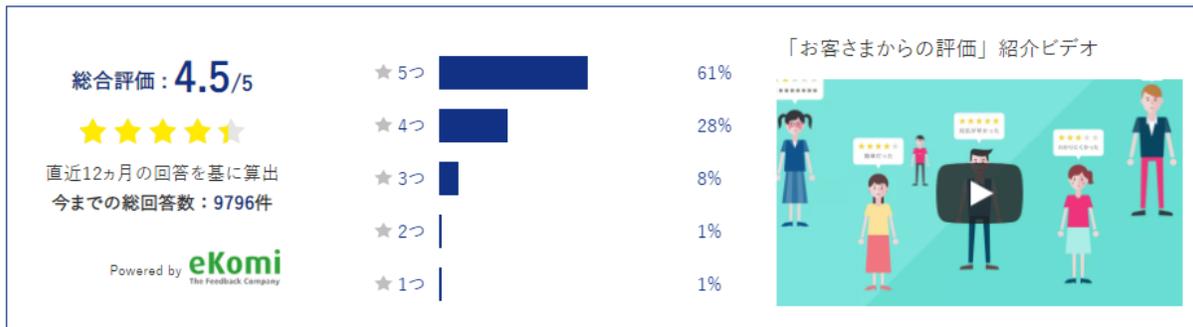
# 基本方針5：お客さま本位の業務運営を追求するための枠組みを構築します

## お客さま満足度のWEBサイトへの公表（通年）

- ✓ ご契約のお引受け直後や給付金のお支払い直後にお客さまにアンケートを送付し、お答えいただくことにより、より具体的なお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、毎月社内のイントラネット掲示板へ掲載し、全社員へ共有しています。社員全員がお客さまからの声を意識した業務運営・業務改善ができるような仕組みを整えています。

### お客さまからの評判/評価 | アクサダイレクト生命保険

アクサダイレクト生命にいただいた  
お客さまからの評判や評価を公開しています



お客さまレビュー（ご契約）

2021年11月29日



簡単な手続きであり 内容もわかりやすかったです。



お客さまレビュー（給付金請求）

2021年02月09日



他社に比べ請求書類が分かりづらい。