



「お客さま本位の業務運営」を実現するための 2022年の取り組みについて

2023年3月9日

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。

2022年1月～2022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

【2022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

※2023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

10.77日間

※2022年1月～2022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

91.7%

※2022年10月～2022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。

【2022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。

給付金オンライン請求手続きの取扱い商品の拡大（2022年12月） お客さま専用ページ『Emma by アクサ』のセキュリティを強化（2022年12月）

✓ オンライン請求サービスの対象商品を拡大し、「アクサダイレクトのONEメディカル」の取扱いを開始いたしました。

※ 給付金のオンライン請求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/about/insurance/01/>

✓ お客さま専用ページにログインする際、「メールアドレス（アカウントID）」および「パスワード」に加えて、認証コードの入力が必要となりました。認証コードは、ご登録の携帯電話番号、またはメールアドレスに送信されます。お手元の携帯電話に認証コードが送信されることにより、なりすまし防止のためのセキュリティ強化を図りました。

※ 認証コードの配信は一定の要件を満たしている場合になりますので、認証コードの入力が毎回必要となるわけではありません。

※ ログインプロセ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/info/info_mfa.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ONE メディカル』に長期入院時の収入減少に備える『継続入院時収入支援特約A』および11疾病などに備える『特定疾病一時金給付特約A』を追加（2022年6月）

- ✓ 2020年12月、アクサ生命と共同で開発した医療保険『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販売開始しました。
- ✓ 販売開始以降も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、保障の充実を図ってまいりましたが、2022年6月より『継続入院時収入支援特約A』および『特定疾病一時金給付特約A』の販売を開始しました。
- ✓ 『継続入院時収入支援特約A』は、所定の入院が30日以上継続した場合に『収入支援給付金』をお支払いするものです。給付金は、最大120万円（給付金月額として20万円を指定した場合）までの設定が可能です。本特約によって、長期入院時の収入減少に給付金で備えることができます。
- ✓ 『特定疾病一時金給付特約A』は、11疾病で所定の状態に該当した場合や臓器移植を行った場合に一時金をお支払いするものです。一時金は、最大200万円までの設定が可能です。生活習慣病をはじめとする重度の疾病により長期間あるいは永続的な治療生活を余儀なくされる場合の経済的負担や精神的負担の軽減をサポートします。



『ONE メディカル』は、アクサ生命の登録募集代理店からご加入いただく保険商品です。
本資料は商品の概要を説明したものであり、保険募集を目的としたものではありません。詳しくは「パンフレット」、「重要事項説明書／ご契約のしおり・約款」を必ずご覧ください。

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。

死亡保険金等受取人および指定代理請求人の指定範囲を拡大（2022年12月）

- ✓ 死亡保険金等受取人および指定代理請求人の指定範囲を拡大し、事実婚および同性のパートナーをお申込み時にご指定いただける取扱いを開始いたしました。
- ✓ 当社では、これまで事実婚および同性のパートナーの死亡保険金等受取人のご指定は、契約成立後にお客さまからのお申出により個別に対応させていただいておりましたが、お申込み時にご指定いただくことが可能となりました。
- ✓ また指定代理請求人についても、お申込み時および既契約のお客さまともに、事実婚および同性のパートナーをご指定いただくことが可能となりました。

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。

通訳オペレーターを介したビデオ通話による手話通訳サービスを開始（2022年4月）

- ✓ 耳や言葉のご不自由なお客さまにも、ビデオ通話を通じてスムーズに保険の申込手続きやご契約に関する各種お問合せをしていただけるよう、「アクサダイレクト生命 手話通訳サービス」を開始しました。
- ✓ 本サービスは耳や言葉のご不自由なお客さまの専用窓口として、通訳オペレーターを介したビデオ通話により、スムーズに当社カスタマーサービスセンターや契約者専用ダイヤルへお問合せをしていただけるものです。保険の申込手続きや、ご契約に関する各種問合せを承ることができ、筆談・文字チャットによるやり取りも可能です。



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。

保険料見積りウェブページのリニューアル（2022年6月）

■ リニューアルのポイント

- ✓ 見積りの検討がしやすいようコンテンツを拡充しました（保障内容の説明の拡充、みんなの加入内容の追加）
- ✓ 複数の商品の俯瞰性・比較のしやすさを改善しました（保険種類ごとにグループ化、各商品の違いの説明）
- ✓ 一般的に理解が難しいと思われる専門用語を平易化しました（ページ上の文言の見直し）

リニューアル後のページ

The screenshots illustrate the redesigned insurance premium estimation website. The first screenshot shows the 'Insurance Premium Estimation' page with a 'Medical Insurance' section highlighted. The second screenshot shows the 'Medical Insurance' details page with a 'Lifetime Medical' option selected. The third screenshot shows the 'Surgery Payment' section with 'Receive (Type I)' selected. The fourth screenshot shows the 'Additional Free Services' section.

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。

生命保険料控除証明書に関する特設ページの公開（2022年10月）
給付金オンライン請求手続きご説明動画の公開（2022年12月）

【控除証明書対応ページ】

■ リニューアルのポイント

- ✓ 年末調整等の申請時に必要な控除証明書の発行からお手続きまでに関しての特設ページを設置することで、お客様の利便性を高めました。



【給付金Web請求手続き動画の公開】

■ リニューアルのポイント

- ✓ マイページおよび公式Web上のご契約者様向けページにWeb請求のおすすめポイントや実際のご請求の流れについての動画を公開することで、支払い事由が発生した際のご請求方法を分かり易くご確認いただけるようになりました。



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。

カスタマー・コンプライアンス月間2022の実施（2022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。2022年は、「ONE AXA 寄り添い、思いやる気持ちで築く安心と未来」のテーマのもと、「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。
- ✓ グループ3社の代表者に「カスタマーファースト」や「カスタマーエクスペリエンス」についてのインタビューを実施し、私たちが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機会としました。
- ✓ 高齢者や障がいのあるお客さまなど、助けを必要としている方々への基本的な向き合い方やお声かけ方法を学ぶ、ユニバーサルマナー検定取得講座を開催しました。

【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。
- ✓ コンプライアンス遵守の組織や風土の醸成に向け、コンプライアンスサーベイを実施しました。
- ✓ 「生命保険商品に関わる監督指針」をテーマにリスクマネジメント研修を実施しました。



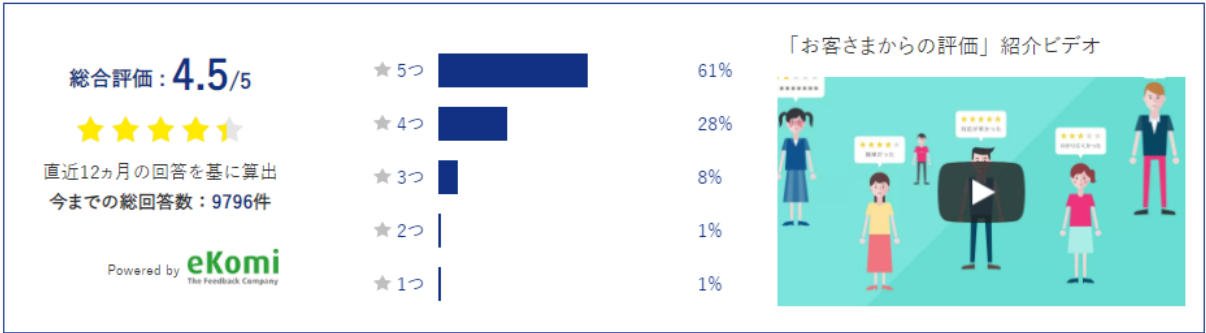
基本方針5：お客さま本位の業務運営を追求するための枠組みを構築します

お客さま満足度のウェブサイトへの公開（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。