



消費者志向自主宣言 フォローアップ活動について

2018年12月
アクサ損害保険株式会社

取り組み方針 1. 消費者の声をいかす仕組みづくり

- ・お客さまに価値を認めて頂ける保険商品・サービスを提供していくため、お客さまから頂いた声を管理・分析して継続的な改善に取り組んでいきます。
- ・お客さまから「選ばれ」「頼られる」保険会社と評価されるように、お客さまから寄せられた声・苦情を貴重な財産として活用するために全社をあげて対応し、信頼と成果を重要視する企業を目指します。

- 2017年2月より順次、サービス品質の向上を図るため、新規契約、継続契約、保険金請求をされたお客さまにアンケートを実施しております。
- 透明性、公平性を確保するため、いただいたコメントと評価（5点満点）はご不満の声も含め、そのままホームページに掲載しております。
- 保険商品や事故対応における保険金支払内容、社員の接遇面などの改善要望など、アンケートの結果や別途お申し出いただいた苦情を分析し改善プランを作成、経営会議に報告の上、各改善策の実装に取り組んでおります。
- 具体的な社内体制や運用については、「取り組み方針 3.経営トップ方針」をご参照ください。

The screenshot displays the AXA website's customer review section. At the top, there are navigation tabs for '自動車' (Car), 'バイク' (Motorcycle), 'ペット' (Pet), and '生保' (Life Insurance). Below this, there are dropdown menus for 'アクサダイレクトの特長' (AXA Direct Features), '補償内容' (Coverage), '事故対応とサービス' (Accident Response and Service), and '保険の選び方' (How to Choose Insurance). The main heading is 'お客さまからの評価' (Evaluation from Customers). Below the heading, there is a section for '総合評価' (Overall Evaluation) showing a 4.2/5 rating based on 4328 reviews. A bar chart shows the distribution of ratings: 5 stars (2139), 4 stars (1312), 3 stars (586), 2 stars (136), and 1 star (155). There are also sections for '評価とレビュー' (Evaluation and Reviews) and 'すべて表示' (Show All). The reviews include a 5-star review from 2018年11月26日 and a 4-star review from the same date. The 4-star review mentions a complaint about a delay in the repair process, and the response from AXA Direct expresses gratitude for the feedback and states that the complaint has been resolved.

取り組み方針 2. ステークホルダーとの対話

- ・お客さまや外部有識者との対話の機会を持ち、頂いたご意見を社内全部門で共有します。
- ・お客さま、株主、社員、環境、コミュニティ、サプライヤーを主要なステークホルダーと考え責任ある企業としての役割を果たす努力を続けます。

(お客さま)

- ➡ 実際に交通事故に遭遇し保険金請求されたお客さまにインタビューを実施。事故の発生から保険金お支払に至るプロセスごとにお客さまのお心持の確認や当社の対応、そして今後に期待することについてご意見をいただきました。
- ➡ その内容は、当社の全社員が参加する2018年秋の全体会議で共有し、常にお客さまの立場に立って考え、サービス品質の向上に取り組んでいく必要性を再認識する機会としました。

(有識者)

- ➡ 外部講師による「自動運転に関する法的問題と保険会社の対応」について社内セミナーを開催。今後の自動車市場の動向を見据えたうえで当社の現状と課題を認識する有益な機会となりました。
- ➡ テクノロジーの力でリスクを「見える化」して、事故ゼロ・渋滞ゼロのクルマ社会の実現をめざす「MIRAI DRIVE PROJECT」を2016年より推進しています。2018年9月、リスク回避の重要性や安全を考えることの楽しさなどの「気づき」が世の中に広がっていくことを狙いとして、美術系の4大学から計20名の学生を招待し、美術系学生の持つ柔軟で独創的な発想で、「何気ない日常に起きうるリスク」から家族や友人を守るためのアイデアを競っていただきました。

(社員)

- ➡ 主に利便性やサービス品質の向上を目的とした社員による業務改善提案制度を刷新。刷新後は提案数が増加し、数多くの提案が承認され実装されております。また、制度の活性化を図るため、全ての提案と回答内容は、社内イントラネットで共有しております。



取り組み方針 3. 経営トップ方針

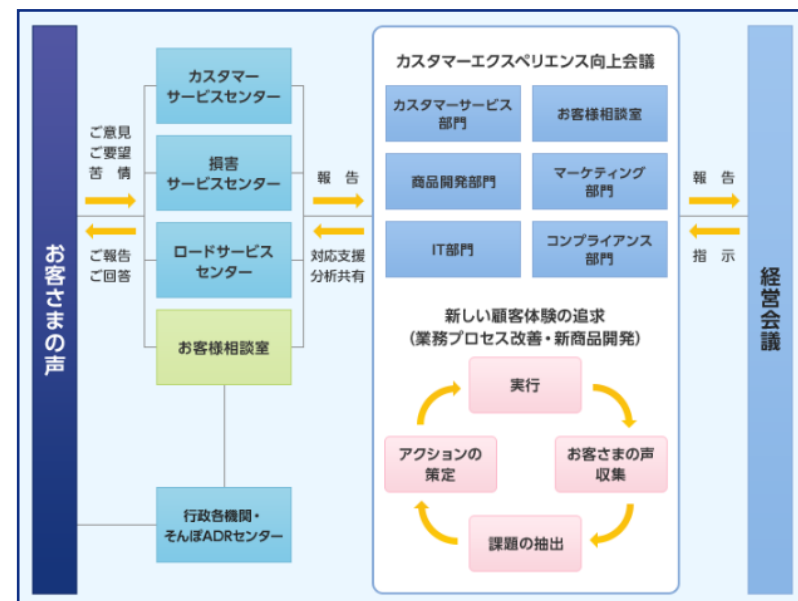
- ・お客さまにご満足頂けるよう、ひとりひとりのお客さまにパーソナルベストなサービスを提供し、さらなるお客さまの満足の実現と保険ビジネスの革新を目指します。
- ・この方針を社内に浸透させ、お客さまにとって価値あるサービスの提供に結びつけます。

- ➔ 当社が、真にお客さま主導の会社になるべく、2018年4月、カスタマーエクスペリエンス&品質本部を社内に新設しました。
- ➔ 顧客体験を実際に向上させることを目的とし、社内にはカスタマーエクスペリエンスビジョン（スマートパートナー）、およびウェブサイト・コンタクトセンター・損害サービスそれぞれの領域における品質基準を策定しました。
- ➔ 各本部と新設本部が連携し、カスタマーエクスペリエンスビジョン・品質基準を達成するべく業務改善に取り組んでいます。

カスタマーエクスペリエンスビジョン: スマートパートナー

私たちは、お客様に安心を提供するパートナーとして存在し続けます。

お客様一人一人の期待・ニーズを一步先まで捉え、
プロフェッショナルサービスをスマートに提供します。



取り組み方針 4. 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

- ・お客さまに寄り添った保険商品・サービスの開発を行い、分かりやすく利便性の高い保険商品の提供に努めます。消費者のデジタル化の進行に合わせた日々変化するお客さまのニーズにお応えし、さらなる顧客サービスの向上に努めます。
- ・お客さまから頂いた貴重なお声を通して改善した事例はホームページに掲載します。

- ➔ 2017年11月より、新テレフォニーシステムを導入しました。電話・メール・チャット・画面の共有など、お客さまの様々なニーズ（オムニチャネル）への対応が可能となっただけでなく、社内連携の効率化や生産性の向上を実現しております。
- ➔ 初めて当社に自動車保険にご加入いただく方からのお問い合わせや、自動車保険や自動車周辺情報の関する専門用語の意味が分かりにくい、という声にお応えして、該当するホームページの改修を行いました。
- ➔ お客さまが、当社のWebサイトを通じて行う保険のご加入や契約内容の変更手続きについて、よりスムーズに進めていただけるよう、ご入力フォームの最適化やご入力いただく際の注意喚起の表示を行いました。

ホーム > 自動車保険 > 自動車保険の選び方 > はじめての自動車保険

はじめての自動車保険

保険会社や補償選びのポイント、お見積りやお申込みに関するよくある疑問などをまとめました。

[自動車保険（任意保険）について詳しく知りたい！](#)

[お見積りについて詳しく知りたい！](#)

ホーム > 自動車保険 > 自動車保険の選び方 > 自動車保険お役立ち情報

自動車保険お役立ち情報

自動車保険に関する基礎知識やもしもの時の対処法などを幅広くご紹介！

自動車重量税
2018年9月25日

自動車取得税
2018年9月25日

取り組み方針 5. お客様との対話を深める取り組み

・全社員が全ての事業活動においてお客様の目線とお客さまの声を意識できるように、お客様相談室の体験研修や、消費者との意見交換を実施いたします。

- ➔ 2017年6月、損害サービス本部、及びペット管理部の担当者を中心に、実際にお客さま相談室へ寄せられたお電話のモニタリングを実施しました。
- ➔ 自動車・バイク保険を提供する企業の社会的責任の一環として、交通事故の「予防」のための啓発活動を行う一方で、事故後の「ケア」も重視しています。2017年9月、「交通事故後のケア」に焦点をあてたシンポジウム「顔と心と体のケアシンポジウム2017 ～交通事故後の心のケア～」を開催いたしました。
- ➔ 上記シンポジウムにご参加いただいた方からは、「保険会社がこのようなシンポジウムを開催・企画されたことにすごく驚かされた。今後も続けて開催してほしい。」「自分のケガに向き合って治してみたい！と思えるようになった。」などの感想をいただきました。

顔と心と体のケアシンポジウム2017

—交通事故後の心のケア—

主催/アクサ損害保険株式会社 共催/公益社団法人 顔と心と体研究会

[開催報告はこちら](#)

