



「お客さま本位の業務運営」を実現するための 取り組みについて

2024年4月30日

アクサ損害保険株式会社

アクサダイレクトでは、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お守りするために、以下5つの基本方針を策定し、実践・推進しております。

1. お客さまの声を活かした業務運営を実現します。

私たちは、お客さまの声を幅広く収集し、お客さまにご満足いただける商品やサービスの開発に取り組むとともに、お客さまの満足度を多様な方法で測定し、その結果を業務運営に活用します。

2. お客さまの最善の利益を追求します。

私たちは、お客さまの最善の利益を図るべく、保険分野その他金融取引における専門性を高めるとともに、職業倫理を強く意識して業務を遂行します。

3. お客さまへ重要な情報を分かりやすくご提供します。

私たちは、保険商品の販売時はもちろんのこと、お客さまと接するさまざまな場面において、お客さまの取引経験や金融知識なども考慮のうえ、適切な情報を分かりやすくご提供します。

4. お客さまのニーズ・ご意向などにお応えし、お客さまに適したサービスをご提供します。

私たちは、保険商品の特性および保険販売マーケットを踏まえ、お客さまにふさわしい保険商品・サービスを開発し、販売します。

5. 役員を含む全従業員に「お客さま第一」の意識を醸成するための枠組みを構築します。

私たちは、あらゆる場面において、お客さま本位を実践するための給与、教育・研修体系などの整備を行うとともに、本基本方針の浸透に向けた取り組みを進めていきます。

基本方針1：お客さまの声を活かした業務運営を実現します。

お客さまからの総合評価（満足度）（2023年1月～12月）

- ✓ 当社は、お客さまの声を活かした経営の定着、推進度合いを測る指標として「お客さまからの総合評価」(※)を経営の数値的指標としています。

(※) 「お客さまからの総合評価」とは？

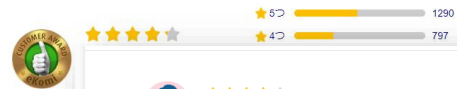
お客さま目線を軸にしたサービス品質の向上を図るため、新規契約、継続契約、保険金請求をされたお客さまにアンケートを実施しています。透明性、公平性を確保するため、いただいたコメントとご評価（5点満点）はご不満の声も含め、そのまま当社ウェブサイト「[お客さまの声](#)」ページに掲載しています。

- ✓ 2023年のお客さまからの総合評価：4.3（対前年 +0.1）



アクサダイレクトでは、お客さまとともに新規契約、継続契約、事故対応サービスの向上を図るため、アンケートを実施しております。

お客さまからの総合評価



- ★★★★★
2023年10月07日 06:14:28
ウェブサイトでの契約・変更手続きが出来るので時間に縛られずによかったです。
- ★★★★★
2023年10月07日 00:07:03
まだ事故が無く良いも悪いもわかりません。
- ★★★★★
2023年10月06日 22:41:52
補償内容が充実しているのに保険料は抑えられており、総合的に見て魅力ある保険であり、説明書きもシンプルでわかりやすい。
- ★★★★★
2023年10月06日 18:35:52
長年の契約で特に問題はなかった。

基本方針1：お客さまの声を活かした業務運営を実現します。

お客さまの声を活かした反映事例の公表（2023年1月～12月）

- ✓ お客さまの声（VOC…Voice of Customer）は社内専用のシステムに登録のうえ分析を行い、お客さまにご満足いただける顧客体験(カスタマーエクスペリエンス)を感じていただくことを目的として、日々の改善活動に活用しています。
- ✓ 特に、多くのお客さまにとって有益かつご満足につながるお声からの改善事例については、当社ウェブサイト「[お客さまの声の反映事例](#)」ページへ、2021年度以前から継続して2023年度も定期的に掲載し公表しています。
- ✓ 今後もお客さまの目線にたった改善を積極的に進めてまいります。



基本方針2：お客さまの最善の利益を追求します。

「AXAコンプライアンス・倫理規範」のさらなる浸透（2021年7月～）

- ✓ アクサダイレクトでは、「AXAコンプライアンス・倫理規範」にしたがって、「お客さまがより健やかな人生を送れるようお守りする」ために各従業員がお客さまへ適切な行動をとれるように図っています。
- ✓ 「AXAコンプライアンス・倫理規範」は、全世界のアクサグループ会社の従業員が守るべき最低限かつ最重要な「原則」を11のセクションに分けてシンプルに示したものです。
- ✓ アクサダイレクトでは、従業員がこの規範をより具体的に理解して日常の行動につなげられるよう、2021年7月のカスタマー・コンプライアンス月間2021から1年間、毎月、規範の11のセクションについて「こんなときどうする？」と問いかけて解説するまんががメールマガジンを発行しました。昨年8月開催されたカスタマー・コンプライアンス月間2023でも、「マンガで学べる！コンプライアンス」を再度従業員に案内し、コンプライアンス意識の向上を図りました。
- ✓ 今後もお客さまの声をふまえて周知徹底を図ってまいります。



基本方針2：お客さまの最善の利益を追求します。

当社ウェブサイトのセキュリティ強化を維持した利便性の向上（2023年10月）

- ✓ 当社ウェブサイトのセキュリティ強化ならびにお客さまに安全・安心にご利用いただくために、2022年9月にお客さま専用ページ「Emma by アクサ（旧マイ・アクサファイル）」のログイン方法を二段階認証に変更いたしました。その体制を前提に、より一層の利便性を向上させるため、2023年3月に開設したLINE公式アカウント（詳細は[こちら](#)）を活用したログイン方法を追加しました。
- ✓ アクサダイレクト公式LINEアカウントの友だち追加なしにご利用可能で、ログイン時に必要なユーザーIDとパスワードの入力が省略されることで、かんたんにログインができるようになりました。
- ✓ サービスの詳細は[こちら](#)

ログイン

2022年9月6日からログイン方法が変更となりました

セキュリティ強化のため、ログイン方法が新しくなりました。
ログインできない方および見届番号/証券番号/継続契約番号でログインしていた方は、本人確認が必要なためこちらからお手続きください。
* 変更の詳細は[こちら](#)

ユーザーID

メール等で案内されたユーザーID

ユーザーIDがわからない方は[こちら](#)

パスワード

アクサダイレクトのパスワード

パスワードを表示する

パスワードがわからない方は[こちら](#)

次へ

[ログインに関するよくあるご質問はこちら](#)

[Eメールに認証番号が届かない方はこちら](#)

外部サービスでログイン
※お客さま専用ページで事前に設定が必要です。

LINEでログイン

LINEでEmma by アクサにログインとは？

基本方針3：お客さまへ重要な情報を分かりやすくご提供します。

当社ウェブサイトのリニューアル（2023年3月,6月,8月,11月）

- ✓ お客さまに保険料や事故対応、ロードサービスなどの、当社商品のメリットを分かりやすくお伝えすることを目的として、3月にトップページの大幅なリニューアルを行いました。
- ✓ 保険料をお見積りされるお客さまの目線にたち、複数のご提案ならびに、お客さまに合わせたおすすめポイントの表示機能を6月に開始いたしました。
- ✓ ご契約の継続を検討される際のお客さまの目線にたち、ご検討開始からお申し込み手続きに至る流れを、多くのお客さまのお声を参考に、8月と11月にリニューアルいたしました。リニューアル詳細は [こちら\(8月, 11月\)](#)



基本方針3：お客さまへ重要な情報を分かりやすくご提供します。

お客さまからのお問合せ方法の最適化（自動車保険・バイク保険）（2023年7月）

- ✓ お客さまから当社へお寄せいただくお問合せは、保険料のお見積りからご契約内容の変更、事故・故障が発生した際など多岐に渡ります。当社がお客さまに対して、滞りなく適切にご対応するための体制のご提供が必要と認識し、2023年7月に当社ウェブサイト「[お問合せ一覧](#)」ページをリニューアルしました。
- ✓ このリニューアルにより、お客さまからのお問合せ内容に応じた最適なお問合せ方法を、24時間365日ご提供することが可能となりました。
- ✓ 当社はアクサのバリューである、「お客さま第一（カスタマーファースト）」を経営の根幹に置き、常にお客さまに寄り添い、お客さまへ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。

PC



スマートフォン



基本方針4：お客さまのニーズ・ご意向などにお応えし、お客さまに適したサービスをご提供します。

AXAプレミアムロードサービスの改定（2023年1月）

- ✓ 自動車保険ならびにバイク保険をご契約いただいているすべてのお客さまへ、より安心・充実したカーライフをご提供するため、2023年1月に「AXAプレミアムロードサービス規定」を改定し、サービス内容を拡充しました。
- ✓ 主なサービス内容の拡充は、自動車の無料レッカー移動距離を、ダイレクト型損保最高水準※の150kmまで延長しました（バイクは100km）。そのことにより、万が一の状況に遭遇したお客さまに手厚いサービスのご提供が実現し、多くのご評価をいただいております。
- ✓ 拡充したサービス内容の詳細は [こちら](#)

※自社調べ（2023年4月現在） 特約等を除いて、国内のダイレクト型自動車保険会社8社が提供するロードサービスの無料レッカー移動距離を比較



ロードサービスセンター指定の
最寄修理工場なら
**距離無制限の
無料レッカーサービス**

お客さま指定の修理工場でも！
150kmまで無料

35km → 150km
無料レッカー距離を延長しました！

車両保険の有無や車種に関わらず、アクサダイレクトの自動車保険に
ご契約中のみなさまがご利用いただけます。

**24時間、
あなたに
寄り添う。**

業界最高水準の
ロードサービス

※付帯サービスとしてロードサービスを提供している保険会社比較。最低額や無料レッカー距離など計12項目のうち8項目が業界最高水準（2023年4月自社調べ）

基本方針4：お客さまのニーズ・ご意向などにお応えし、お客さまに適したサービスをご提供します。

LINE公式アカウントを開設（2023年3月）

- ✓ お客さまと当社との接点を増やし、よりスムーズなご案内と利便性向上を目的として、2023年3月にアクサダイレクトの自動車保険・バイク保険のご契約者さま向けのLINE公式アカウントを開設いたしました。
- ✓ お客さま専用ページ「Emma（エマ） by アクサ」と連携いただくことで、事故対応状況の更新通知をLINEで受け取り※ができるようになりますとともに、万一の際にはLINEの画面からすぐに事故・故障のご連絡画面へ遷移できるようになり、より利便性が向上しております。
- ✓ サービスの詳細は [こちら](#)

※ 本サービスはLINEアプリをご利用いただけるスマートフォン端末でのみ、ご利用いただけます。

アクサダイレクトの
LINEですぐつながる
安心の事故対応

公式アカウントからタッチするだけで
専任スタッフにつながります。

アクサダイレクト
友だち 215,402
アクサダイレクトの公式アカウントです。
基本情報を見る >

まずはLINEアプリから「友だち追加」
今すぐ友だちになる

まずはLINEアカウントの
連携をお願いいたします。

今すぐ連携をする →

事故
故障
Emma by アクサを利用する
各種手続きのご案内
アクサダイレクト
クラブオフサービス
よくあるご質問

基本方針4：お客さまのニーズ・ご意向などにお応えし、お客さまに適したサービスをご提供します。

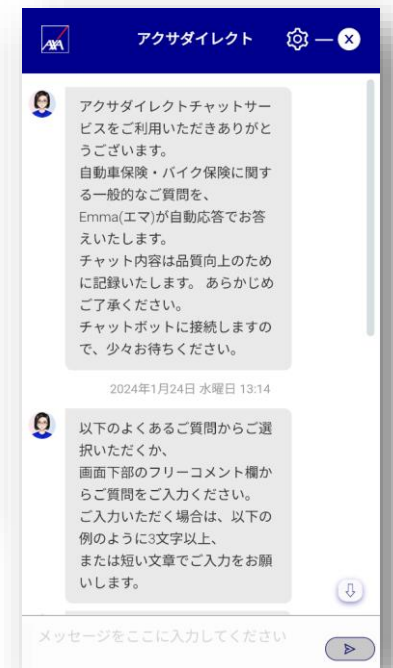
チャットボットサービスの導入（2023年10月）

- ✓ チャットを介したお客さまからのお問合せについて、より便利で速い解決を目指しチャットボットによる自動回答サービスを導入いたしました。
- ✓ このサービスは 24 時間 365 日お気軽にご利用いただけ、当社にお電話でお問合せいただくことが難しい場合や、ウェブサイト上での見積り等のお手続き中においても補償内容や特約、割引などの詳細をご確認いただけます。
- ✓ サービスの詳細は [こちら](#)

PC



スマートフォン



基本方針4：お客さまのニーズ・ご意向などにお応えし、お客さまに適したサービスをご提供します。

事故受付時における各種サービスの導入（2023年5月）

- ✓ 予期せぬ交通事故に遭遇された直後に、弊社へ事故のご報告をいただいたお客さまをお支えするために、2023年5月から事故受付時に新たなサービスを導入いたしました。
- ✓ 特に「電話交代サービス」は、事故受付の際、お客さまに代わって事故の相手方とお電話で直接お話するもので、事故対応の初期段階で行う対応を進め、お客さまだけでなく事故の相手方の不安を解消するサービスとなっております。
- ✓ 実際に「電話交代サービス」をご利用いただいたお客さまのご評価は、このサービスをご利用されなかったお客さまのご評価を上回る結果となっております。
- ✓ サービス内容の詳細は [こちら](#)



事故対応満足度 **93%**^{*1}

24時間あなたに寄り添う事故対応

1 事故現場で安心！ 電話交代サービス 事故受付の際、お客さまに代わって事故の相手方とお電話で直接お話します。 ^{*2}	2 事故の当日中に対応！ 初期対応サービス 事故の相手方や医療機関・修理工場など関係先への連絡、代車の手配などを事故受付当日中に行います。 ^{*3}	3 事故解決まで安心！ 事故相手との電話おまかせサービス 24時間 365日 事故の相手方から連絡がありお困りの場合は、いつでもお客さまに代わって直接相手方に折り返しのお電話をします。 ^{*4}
---	---	---

24時間、あなたに寄り添う。

事故相手との電話交代サービス

基本方針4：お客さまのニーズ・ご意向などにお応えし、お客さまに適したサービスをご提供します。

お客さまに納得感をお届けする事故対応体制の構築（2023年8月）

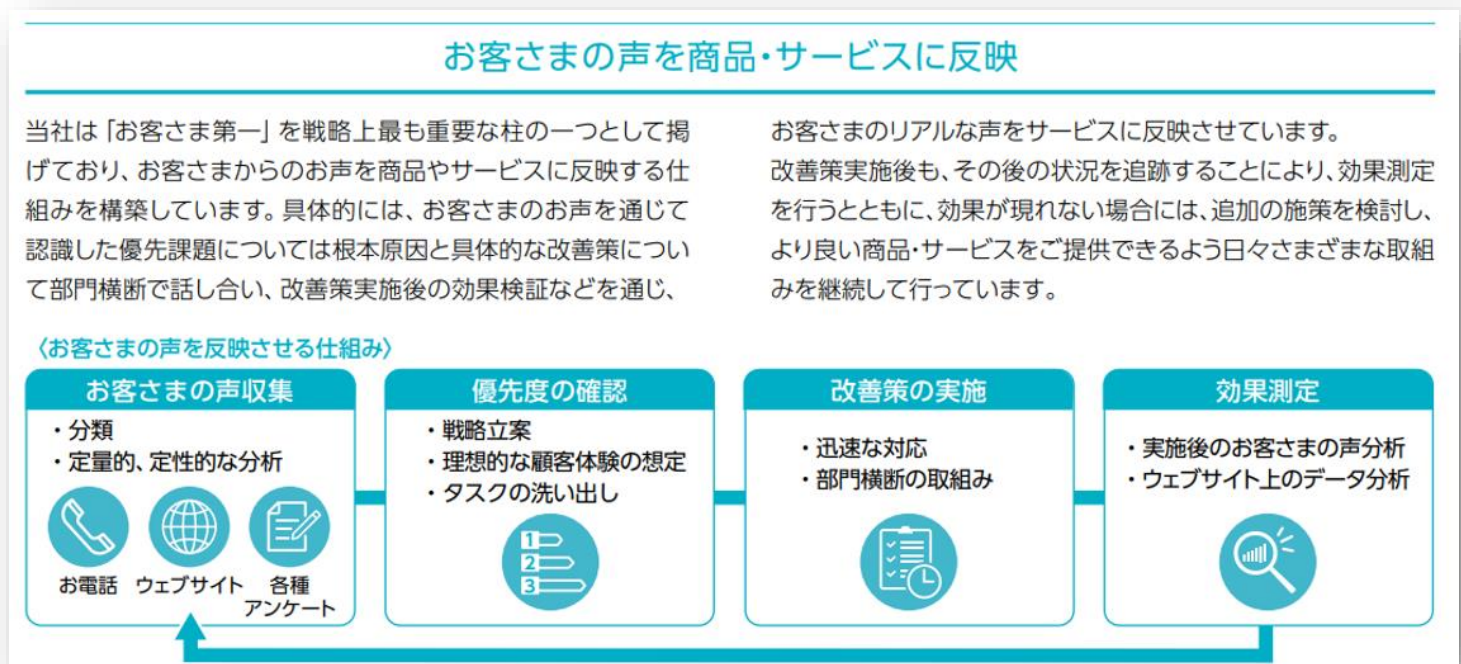
- ✓ 事故の状況によっては、お客さま・事故の相手方双方に責任の割合（過失割合）が発生する事故がありますが、ドライブレコーダーを装着されている場合、事故当時を記録した映像を専用システムで解析し、その結果をお客さまにご提供しお打ち合わせのうえ、事故の相手方と交渉するサービスを2023年8月から開始しました。
- ✓ 保険会社が貸与する専用のドライブレコーダーではなく、市販のドライブレコーダーでこのサービスを活用することが可能で、客観的な分析結果が得られることでお客さまにより一層の納得感をお届けしています。
- ✓ サービスの詳細は [こちら](#)



基本方針5：役員を含む全従業員に「お客さま第一」の意識を醸成するための枠組みを構築します。

お客さまの目線に立った改善活動（PDCA）（2023年1～12月）

- ✓ 当社は「お客さま第一」を戦略上最も重要な柱の一つとして掲げており、お客さまからのお声を商品やサービスに反映する仕組み（お客さまのお声から認識した優先課題について根本原因と具体的な改善策の実施）を構築しています。
- ✓ 改善策実施後も、その後の状況を追跡することにより効果測定を行うとともに、効果が現れない場合には追加の施策を検討し、より良い商品・サービスをご提供できるよう、日々さまざまな取組を継続して行っています。



基本方針5：役員を含む全従業員に「お客さま第一」の意識を醸成するための枠組みを構築します。

交通事故予防のオリジナル教材を全国の小学校に提供（2023年3～8月）

- ✓ 小学生を対象に、自転車による交通事故のリスクや事故を回避するポイントを伝える目的で、オリジナル教材「交通事故を防ごう！エマと学ぶ危険の予測と回避」を共同制作し、全国47都道府県の公立小学校172校の教員へご提供しました。
- ✓ また、当社の担当者が小学校に出向き本教材を使用した「出前授業」を行い、2023年3月から8月までの間に合計12,912人のみなさまにご提供しました。
- ✓ 授業を受けた小学生からは、「何が起こるかを予測して行動したいです。」「自転車事故に気をつけます！」などのお声が寄せられました。
- ✓ 取組みの詳細は [こちら](#)



「Emma（エマ）」によるレクチャー



学校へ提供した授業スライド（一部）

基本方針5：役員を含む全従業員に「お客さま第一」の意識を醸成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2023の実施（2023年8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、毎年夏期に開催しています。2023年は、「コンプライアンスならびにカスタマーファーストの意義を問い直す契機」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。
- ✓ 弊社役員のビデオメッセージを掲載し、コンプライアンス遵守およびお客さま満足向上のための取り組みについても改めて考える機会としました。
- ✓ 社員が「お客さま」になり、私どものサービスがお客さまにどのようにご提供されているかの疑似体験結果を紹介しました。また「カスタマーファースト」や「コンプライアンスに関するベストプラクティス」を公募し、公開された内容は業務の改善に活かしております。

【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。



基本方針5：役員を含む全従業員に「お客さま第一」の意識を醸成するための枠組みを構築します。

AXA CEO Award（2024年1月）

- ✓ 2024年1月、従業員が積極的、かつ自発的にAXAのパーパス「すべての人々のより良い未来のために。私たちはみなさんの大切なものを守ります。」を体現している活動を表彰するためのセレモニーを執り行いました。

※アクサ生命保険、アクサダイレクト、アクサダイレクト生命保険の3社で企画、運営。

- ✓ 表彰部門は、パーパスの体現に欠かせないアクサ共通の価値観である4つのバリュー（「お客さま第一」「勇気」「誠実」「ひとつのチーム」）を設けました。アクサがこれからもより良くお客様に寄り添って優れたサービスをご提供できる会社であり続けるために、2023年にこれらのバリューを体現する形で実行された優れたプロジェクト、計8プロジェクトを表彰しました。
- ✓ これからも、グループ一丸となって、お客さまにお届けする価値の向上を目指して様々な取り組みを行ってまいります。

