

## 消費者志向自主宣言

2017年1月12日  
アクサ損害保険株式会社  
代表取締役社長兼 CEO 藤井 靖之

### (1) 理念

保険商品・サービスを通じて安心して豊かな社会と喜びのある暮らしづくりに貢献します。常にお客さまの立場に立って考え、利便性やサービスの質の向上に取り組んでいきます。

「お客さまから選ばれる企業」となるために、真の顧客満足体験を提供できるよう社内体制の構築を進め、お客さまのニーズを追求し、商品開発や革新的サービスの提供をおこなうことで、新たな価値の創造を目指すと共に、お客さまの声を企業活動全般に活かします。

### (2) 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。

#### 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。

#### 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。

#### 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。

#### 5. お客さま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さま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。

以上