



# Press release

2024年4月30日

## アクサ生命、「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」 にかかると2023年の評価指標の結果および取組みを公表

アクサ生命保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長 兼 CEO：安瀧 聖司）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「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定しています。

この度、お客さま本位の業務運営をより一層推進するために昨年実施した取組みを以下の通り公表します。

■ 取組み：概要は以下の通りです。

基本方針	取組みの概要
（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	・ NPS（ネット・プロモーター・スコア）の採用 ・ 主要手続きにおけるお客さまからの評価、声の収集
（基本方針2） お客さまの最善の利益を追求します	・ 「保険募集に関する基本規則」の設定 ・ 「AXA コンプライアンス・倫理規範」の周知徹底
（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	・ 「公的保障まるわかりガイド」をリリース
（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	・ LNAS（Life Need Analysis System）の機能拡充 ・ Investyle（インベスタイル）をリリース
（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の実施 ・ AXA CEO Awardの実施

■ 当方針ならびに取組みの詳細は、以下よりご確認いただけます。

URL：<https://www.axa.co.jp/about-axa/voc/fd>

当社は、今後もお客さまへ最善の利益を提供するため、全世界のアクサグループ共通の「Our Value and Commitments（私たちの価値基準と行動基準）」の1つである「CUSTOMER FIRST（お客さま第一）」を経営の根幹に置き、お客さまや地域社会の皆さまにとって大切なものをお守りし、より良い未来のために行動してまいります。



---

#### アクサ生命について

アクサ生命はアクサのメンバーカンパニーとして 1994 年に設立されました。アクサが世界で培ってきた知識と経験を活かし、289 万のお客さまから 526 万件のご契約をお引き受けしています。1934 年の日本団体生命創業以来築いてきた全国 511 の商工会議所、民間企業、官公庁とのパートナーシップを通じて、死亡保障や医療・がん保障、年金、資産形成などの幅広い商品、企業福利の増進やライフマネジメント<sup>®</sup>（人生を経営する）\*に関するアドバイスをお届けしています。2022 年度には、2,635 億円の保険金や年金、給付金等をお支払いしています。

\*ライフマネジメント<sup>®</sup>はアクサ生命保険株式会社の登録商標です。

#### アクサグループについて

アクサは世界 51 の国と地域で 145,000 人の従業員を擁し、9,300 万人のお客さまにサービスを提供する、保険および資産運用分野の世界的なリーディングカンパニーです。国際会計基準に基づく 2022 年の売上は 1,023 億ユーロ、アンダーライニング・アーニングスは 73 億ユーロ、2022 年 12 月 31 日時点における運用資産総額は 9,324 億ユーロにのぼります。アクサはユーロネクスト・パリのコンパートメント A に上場しており、アクサの米国預託株式は OTC QX プラットフォームで取引され、ダウ・ジョーンズ・サステナビリティ・インデックス (DJSI) や FTSE4GOOD などの国際的な主要 SRI インデックスの構成銘柄として採用されています。また、国連環境計画・金融イニシアチブ (UNEP FI) による「持続可能な保険原則」および「責任投資原則」に署名しています。

\*アクサグループの数値は 2022 年 1 月～12 月の業績です。

本件に関するお問い合わせは下記までお願いいたします：

アクサ生命保険株式会社 広報部

電話：03-6737-7140

<https://www.axa.co.jp>

---