



# Press release

2024年4月30日

## アクサ損害保険株式会社、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」 にかかる2023年の評価指標の結果および取組みを公表

アクサ損害保険株式会社（本社：東京都台東区、代表取締役社長兼 CEO：田中 勇二郎）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	<ul style="list-style-type: none"><li>お客さまからの総合評価（満足度）</li><li>お客さまの声を活かした反映事例の公表</li></ul>
(基本方針2) お客さまの最善の利益を追求します	<ul style="list-style-type: none"><li>「AXA コンプライアンス・倫理規範」のさらなる浸透</li><li>当社ウェブサイトでのセキュリティ強化を維持した利便性の向上</li></ul>
(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	<ul style="list-style-type: none"><li>当社ウェブサイトのリニューアル</li><li>お客さまからのお問合せ方法の最適化</li></ul>
(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	<ul style="list-style-type: none"><li>AXA プレミアムロードサービスの改定</li><li>LINE 公式アカウントを開設</li><li>チャットボットサービスの導入</li><li>事故受付時における各種サービスの導入</li><li>お客さまに納得感をお届けする事故対応体制の構築</li></ul>
(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	<ul style="list-style-type: none"><li>お客さまの目線に立った改善活動の実施（PDCA）</li><li>交通事故予防のオリジナル教材を全国の小学校に提供</li><li>カスタマー・コンプライアンス月間 2023 の実施</li><li>AXA CEO Award の実施</li></ul>

■ 当方針ならびに取組みの詳細は、以下よりご確認ください。

URL：[https://www.axa-direct.co.jp/company/about\\_us/comments/fiduciaryduty\\_policy/](https://www.axa-direct.co.jp/company/about_us/comments/fiduciaryduty_policy/)

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。



---

#### アクサ損害保険（アクサダイレクト）について

アクサ損害保険株式会社は、1998年に設立され、翌年7月より営業を開始し、現在は主に自動車・バイク保険、ペット保険を販売しているアクサのメンバーカンパニーです。個人のお客さまを対象とした「アクサダイレクト総合自動車保険」は好調な売上を続け、保有契約件数は110万件を超えています。

#### 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9,324億ユーロにのびります。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

アクサ損害保険株式会社 広報部

電話：03-4335-8565

URL：<https://www.axa-direct.co.jp/>

---