



# Press release

2025 年 7 月 4 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 2024 年の取組みを公表

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：安淵 聖司）は、お客さま本位の業務運営を推進しお客さまに最善の利益を提供するために「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」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の概要を以下の通り公表します。

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>● お客さまからの評価ページの更新</li><li>● カスタマージャーニーダッシュボードの作成と全社共有</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>● カスタマーコミティの実施</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>● インターネット請求のお客さまサポートの開始</li><li>● パンフレットやデジタルツールなどを通じた、お客さまへの重要な情報のご提供</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、お客さまに適した保険商品・サービスをご提供します	<ul style="list-style-type: none"><li>● 控除証明書電子交付サービス（マイナポータル連携）の開始</li><li>● デジタル手続き（チャットボット・音声による自動対応）の拡大</li><li>● プロダクト・ガバナンスにおける体制整備の取組み</li><li>● 想定されるお客さまのニーズ・属性を特定した研修資料の従業員・代理店への周知</li><li>● お客さまのニーズ、コスト・リスク・リターンの検証等を通じた特別勘定の見直し</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取組みを構築します	<ul style="list-style-type: none"><li>● カスタマー・コンプライアンス月間 2024 の実施</li><li>● 「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」に基づいた行動宣言</li></ul>

■ 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、今後もお客さまに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 Values 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、315 万人のお客さまから 571 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®（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。2024 年度には、2,496 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 50 の国と地域で 154,000 人の従業員を擁し、9,500 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 2024 年の売上は 1,103 億ユーロ、アンダーライニング・アーニングスは 80 億ユーロ、2024 年 12 月 31 日時点における運用資産総額は 8,790 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 2024 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  
コミュニケーション&サステナビリティ  
電話：03-6737-7140  
<https://www.axa.co.jp>