



Press release

2025 年 7 月 4 日

アクサ損害保険、「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 2024 年の取組みを公表

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	● お客さまからの評価ページの更新 ● 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
（基本方針 2） お客さまの最善の利益を追求します	● カスタマーコミティの実施
（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	● チャットボットサービスの利便性向上 ● LINE 公式アカウントを活用したお客さまコミュニケーションの促進 ● 「事故対応とサービス」専用ページの新設
（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	● プロダクト・ガバナンスにおける体制整備の取組み ● 法人向け自動車保険の販売
（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 2024 の実施 ● 「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

■ 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-direct.co.jp/company/about_us/comments/fiduciaryduty_policy/

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。



アクサ損害保険について

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100万件を超えています。

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
コミュニケーション&サステナビリティ
電話：03-4335-8565

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

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2024年1月～12月の業績です。