

アクサ生命 顧客本位の業務運営の取組

「お客さまからの評価」等を公表

アクサ生命は3月10日、「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」の定着度を測る指標として設定した「『お客さまからの評価』の総合評価（満足度）」のスコアと、同社の全従業員を対象とした調査である「『お客さま本位の業務運営』にかかる意識の浸透度を測る社内調査結果では、「私は常に『お客さま第一』を目指して行動している」という質問に対して、「強く同意する」「同意する」と回答した従業員割合は95%で、対前年で12%だった。公表した。

2021年の「お客さまからの評価」の総合評価（満足度）の平均スコアは、新規に契約した顧客からは4・55で対前年で10・03、給付金を受け取った顧客からは4・37で対前年で▲0・03だった。

アは、新規に契約した顧客からは4・55で対前年で10・03、給付金を受け取った顧客からは4・37で対前年で▲0・03だった。

第一の考え方は大切である。と確信している」「顧客第一の仕事をする」と自分が与えられた責任と目標を達成することにつながるため」「自分にとっての顧客とは誰なのかを常に意識し、その顧客のために業務をする

ことで、より効果的であり結果を生むことができると思う」「顧客の意向を十分くみとり、常に寄り添い、無理のない、安心してもらえる提案を心掛けていく」「顧客第一であることが、持続的なビジネス拡大につながる

とともに、個人としても働きがいを見いだせることを理解している」「顧客本位の業務運営を常に心掛けていく。目先の利益を追うことは、顧客のためにも会社のためにもならないと考えて行動している」「自分が顧客の

立場に立った時に、この人が担当でよかったと思ってもらえるような営業パーソンでありたいと常に思っている」「顧客の幸せが自分の幸せに返ってくると思うから」などのコメントが寄せられた。

22年1月実施の「お客さま本位の業務運営」にかかる意識の浸透度を測る社内調査結果では、「私は常に『お客さま第一』を目指して行動している」という質問に対して、「強く同意する」「同意する」と回答した従業員割合は95%で、対前年で12%だった。公表した。

「強く同意する」「同意する」と回答した従業員からは「顧客にアクサを理解いただき、良い会社