

## アクサ損保 顧客本位の業務運営の取組

# 21年評価指標の結果と取組公表

遂行します」

す」

▽取組みの概要…カ  
スタマー・コンプライア  
ンス月間2021の実施

▽取組みの概要…自  
動車保険業界初「子育て  
応援割引」の導入、動画  
サポートによる事故受付

アクサ損保は3月8

本位の業務運営をより一

【基本方針1】「お客

さまへ重要な情報を分か

【基本方針5】「『お

日、顧客本位の業務運営

層推進するために202

さまの声を財産とし、お

りやすく適切にお伝えし

客さまを大切にする会

を推進し顧客へ最善の利

1年に実施してきた取り

客さま本位の業務運営に

ます」

▽取組みの概要…顧

客とカスタマーアドバイ

益を提供するために策定

組みを公表した。

努めます」

客とカスタマーアドバイ

築し、維持します」

した「お客さま本位の業

21年の「お客さまから

▽取組みの概要…

客とカスタマーアドバイ

▽取組みの概要…顧

務運営に関する基本方

の総合評価（満足度）」

「お客さまからの総合評

ザーの「Duoオペレー

客の目線に立った改善活

針」について、同方針の

のスコアは5点満点中4

価」（満足度）、タイム

ション」、顧客の声を生

動、「お客さま第一（C

定着度を測る指標として

・2点で、対前年比では

りいな顧客の声の収集

かした改善事例の公表

ustomer Fir

設定した「お客さまから

＋0・1点だった。

【基本方針2】「お客

【基本方針4】「お客

st）」に基づく行動評

の総合評価（満足度）」

取組みの概要は次の

さまの最善の利益を追求

さまに寄り添った商品・

価

のスコア、ならびに顧客

通り。

するため、誠実に業務を

サービスの提供を行いま