

今回は、アクサ生命 商品開発本部 商品企画部 部長 大江 徹(オオエ アキラ)さんにお話を伺いました。

□ アクサ生命について

アクサグループの日本法人として1994年に設立された生命保険会社。2000年の日本団体生命との経営統合により、事業基盤を大幅に拡大し、多様なお客さまのニーズにお応えする販売チャンネルを通じて、生命保険・サービスをご提供しています。

アクサ生命に入社した理由

✓ ほけんのぜんぶマガジン編集部

アクサ生命へ入社した経緯や理由を教えてください。



大江さん：

私は転職で入社したのですが、大学を卒業して以来、ずっと生命保険会社に勤めており、前職は違う保険会社におりました。

前職でも商品領域を担当していたのですが、アクサ生命は、複数の販売チャンネルを有し、第一分野商品から第三分野商品まで幅広い商品ラインナップを取り扱っているため、様々なお客さまに多様なニーズにお応えする商品をご提供することができる点に魅力を感じました。

また、商品分野において、業界に先駆けて新しいことに取り組んでいることもあり、その挑戦する姿勢に共感し入社しました。

アクサ生命はどんな会社？

✓ ほけんのぜんぶマガジン編集部

アクサ生命はどんな会社ですか？(ビジョンやミッション/バリュー/企業文化など)



大江さん：

アクサ生命のパーパス「すべての人々のより良い未来のために。私たちはみなさんの大切なものを守ります。」を体現すべく、ビジョンとして「Payer to Partner」を掲げています。

私たちは、ご請求時に保険金や給付金を支払うという役割(Payer)だけでなく、お客さまが抱える不安へのアドバイスや病気の予防など、従来の保険会社の役割を超えたサポートをご提供できる存在(Partner)となることを目指しています。

アクサ生命の強み

▼ ほけんのぜんぶマガジン編集部

アクサ生命の強み、他社との差別化ポイントを教えてください。



大江さん：

商品部門の立場からお答えしようと思いますが…、やはり、変額保険のパイオニアとして培った経験・ノウハウがあるという点でしょうか。

当社は1986年から変額保険の取り扱いを開始し、2009年には主力商品であるユニット・リンクを開発し、現在も発売中です。発売後も、選択可能な特別勘定(ファンド)を増やしたり、保障ラインナップを拡充したりと、商品の魅力度向上に努めてきました。

また、お客さま向けのポータルサイトはもちろん、LINEを通じて契約内容を照会したりできるようするなど、今後も、ハード・ソフトの両面でお客さまにお役立ちできるよう努めていきたいと考えています。



『お客様の声を聞く』ことを大切に

✓ ほけんのぜんぶマガジン編集部

アクサ生命では顧客の課題やニーズにどのように対応していますか？



大江さん：

お客様の課題に対応するためには、まずはその声をしっかりと把握することが重要と考えています。

このため、定期的にVOC (Voice of Customer) プログラムを行い、お客様の声を商品開発に反映させるようにしています。また、直接お客様と相対して下さっている代理店の皆さまの意見も大変重要ですので、代理店の方を対象としたサーベイも四半期に一度実施しています。

また、お客様の課題の中には顕在化していないものもございます。こういったまだ気づいていない課題について対応することも、長期にわたってお客さまをお守りする生命保険においては大切です。

たとえば、2016年4月に新たな医療制度として患者申出療養制度が始まりましたが、その時点では制度の認知度は低く、お客様のニーズとしては顕在化していませんでした。しかしながら、同制度を利用した場合、治療費が高額になる可能性等も踏まえ、保険会社として同制度に対して一早く対応するべく、同年9月には患者申出療養にかかった治療費を保障する新商品「患者申出療養サポート」を発売しました。

アクサ生命の成功事例/選ばれている理由

✓ ほけんのぜんぶマガジン編集部

アクサ生命の成功事例やアクサ生命が選ばれている理由など具体的な事例があれば教えてください。



大江さん：

昨年9月に『アクサの「保障重視」の変額保険 ユニット・リンク長期入院一時金プラス』を発売いたしましたが、お陰様でお客様や代理店の皆さまから大変好評いただいております。

この商品は、継続して14日以上入院した場合に、まとまった一時金をお支払いすることで長期入院時の収入減少に備えることができます。

人生100年時代を迎え「自助」というものの重要性が広く認識されるようになりましたが、その分「働けなくなったとき」の不安も大きなものとなっています。

「働けなくなったとき」に備える保険、就業不能保険・就労不能保険といった保険自体は以前よりございましたが、今回、変額保険の仕組みを活用して、合理的な保険料で就業不能の保障に備えられる保険を開発しましたので、お客さまに新たな選択肢をご用意できたかと考えております。



アクサ生命で現在取り組んでいること

✓ ほけんのぜんぶマガジン編集部

アクサ生命で現在どんなことに取り組んでいますか？



大江さん：

私は商品開発領域を担当しており、私の所属する商品企画部はそのとりまとめ役のようなイメージです。

保険会社の商品開発は中々想像しにくいと思うのですが、生命保険の商品開発も、一般的な商品開発同様に、まずは市場分析から始まります。

「お客さまが直面している課題や不安は何か？」あるいは、「まだ気づいていないけれども将来起こりうる課題は何なのか？」ということに向き合っていきます。

加えて、経済環境、社会保障制度やテクノロジーの変化や競合他社の商品なども踏まえたうえで、商品デザインの検討を進めていきます。

その後、様々な関係部門との協議を重ね、金融庁との認可折衝やシステム開発などを経て、約1年～1年半程度をかけて商品をローンチしていきます。

アクサ生命の将来の展望

✓ ほけんのぜんぶマガジン編集部

アクサ生命の将来の展望を教えてください。

新たな市場や顧客層の開拓、拡大計画/機能拡充など可能な範囲で教えてください。



大江さん：

変額保険のリーディングカンパニーとして、今後もお客さまに充実した保障機能と魅力ある資産形成機能をご提供できるよう、慣習にとらわれず、挑戦を重ねていきたいと考えています。

本日はありがとうございました。