



AIG損保

「お客さま本位の業務運営方針」

2023年度 - 取組状況 -

2023年度(2022年12月1日~2023年12月31日)

お客さま本位の業務運営方針

AIG ジャパングループでは、お客さまの最善の利益を追求し高い価値を提供するため、グローバルなノウハウやネットワークを有する保険会社グループとして、「ACTIVE CARE(アクティブ・ケア)」(1. すべてがシンプルで、分かりやすい。2. リスク情報を、事前に。3. AIG ならではの先進性。) を通じて、「お客さま本位の業務運営」を推進しています。

当社は、「お客さま本位の業務運営」をより一層推進するため、本方針および取組内容を定めるとともに、定期的に見直し、取組状況を公表します。

2023 年度「取組状況」の公表

「お客さま本位の業務運営方針」に基づき、2023 年度（2022 年 12 月～2023 年 12 月）※の「取組状況」を公表します。

※2023 年度については対象期間を変更しています。

目次

方針・取組状況		ページ	
方針 1	お客様の声を活かした業務運営	...	4
方針 2	お客様にふさわしい商品・サービスの提供	...	5
方針 3	保険募集における適切な情報提供	...	10
方針 4	迅速かつ適切な保険金支払い	...	13
方針 5	適切な利益相反管理	...	16
方針 6	「お客様本位の業務運営」の浸透	...	17
別紙	「お客様本位の業務運営方針・取組内容」の見直し	...	19

(ご参考)

金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営方針」との関係

原則	対応する方針
原則 1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	本方針および取組内容を定めるとともに、定期的に見直し、取組状況を公表します。
原則 2：顧客の最善の利益の追求	方針 1、方針 4、方針 5、方針 6
原則 3：利益相反の適切な管理	方針 5
原則 5：重要な情報の分かりやすい提供	方針 3
原則 6：顧客にふさわしいサービスの提供	方針 2、方針 3
原則 7：従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	方針 6

※ 原則 4、原則 5（注 2、4）および原則 6（注 1～4）については、当社の取引形態上、または投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないことから、本方針の対象としていません。

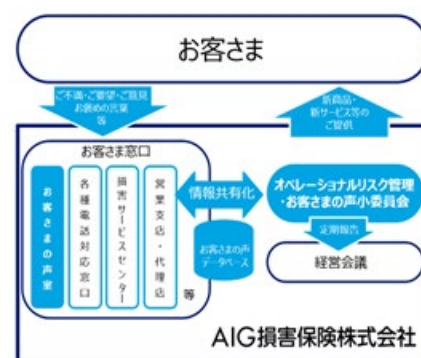


お客さまの声を真摯に受け止め、迅速、的確かつ誠実に対応し、お客さまの安心につながる業務運営と業務品質の改善・向上に活かします。

取組状況

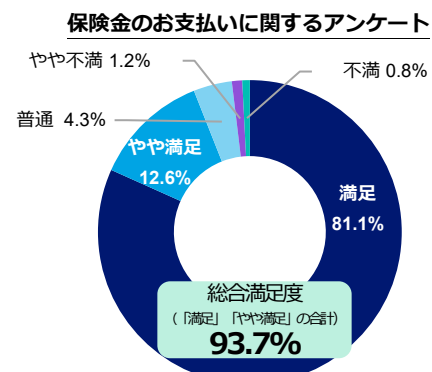
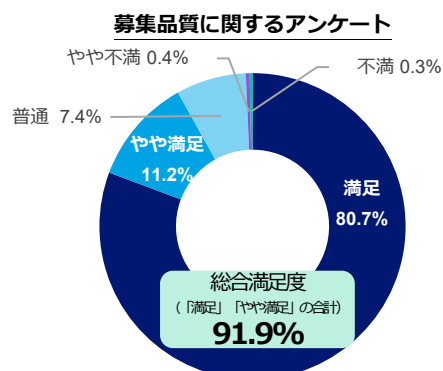
(1) お客さまの声を経営に活かす仕組み

- 営業拠点・損害サービス拠点、コールセンターや代理店で受けたお客さまの声は、「**お客さまの声データベース**」で一元管理しており、今年度は **10,272 件** のお客さまの声を登録しました。
- お客さまの声については、当該事項にかかる各主管部署がその原因分析を行い、改善策を策定し実施することで、業務品質の改善・向上につなげています。**Web による解約手続きの利便性向上や保険金請求書類の記入例の充実**など、今年度も**お客さまの声をもとに、各種の改善**を実施しました。
- 「**オペレーショナルリスク管理・お客さまの声小委員会**」を今年度は **13 回**開催し、当社に寄せられたお客さまの声を把握するとともに、**業務品質の改善と向上**に努めました。



(2) お客さま満足向上への取組み

- 当社の自動車保険・医療保険をご契約・ご継続いただいたお客さまの一部を対象に、インターネットによる「**募集品質に関するアンケート調査**」を実施し、今年度は、**1,952 件**の回答をいただき、**総合満足度**では **91.9%**のお客さまから「満足」「やや満足」の評価をいただきました。しかしながら、**0.7%**のお客さまからは「不満」「やや不満」の評価をいただいていることを真摯に受け止め、引き続き、お客さま視点に立った取組みを実施していきます。
- 保険金をお支払いしたお客さまに対して「**保険金のお支払いに関するアンケート**」をお送りしています。今年度は、**89,223 件**の回答をいただき、**総合満足度**では **93.7%**のお客さまから「満足」「やや満足」の評価をいただきました。しかしながら、**2.0%**のお客さまからは「不満」「やや不満」の評価をいただいていることを真摯に受け止め、引き続き、お客さま視点に立った取組みを実施していきます。
特に不満足を表明いただいたお客さまには速やかにご連絡を差し上げて原因解明に努めるとともに、その内容や再発防止策を社内で共有し、サービス品質の向上に努めています。
- 当社ホームページおよびディスクロージャー誌への掲載を通じて、苦情受付件数を公表しています。さらに、**募集品質のアンケート結果**や**お客さまの声を活かした業務改善事例**を年 2 回当社ホームページで公表しています。「**お客さまの声**」受付状況・改善事例は[こちら](#)をご参照ください。





「アクティブ・ケア」に基づく「お客さまの潜在的ニーズの把握」と「一歩先の心遣い」を追求し、グローバルにおける独自の知見とネットワークを活用しつつ、迅速かつ適切にお客さまの期待とニーズを反映した商品・サービスを提供するよう努めます。

取組状況

- (1) お客さまのニーズやリスクに応じた商品・サービスの開発・提供
- (2) お客さまのご意向を踏まえた契約
- (3) お客さまの声に基づく商品・サービスの改善

運転管理記録システム「日報&アルコールチェック記録アプリ」の紹介サービスを実施

- 2022年4月に道路交通法施行規則が改正され、ドライバーの運転前後の酒気帯びの有無の確認と確認結果の記録および1年間の保存が、安全運転管理者の義務となりました。また、2023年12月にはアルコール検知器の使用が義務化されました。これを受け、当社は**運転管理記録システム「日報&アルコールチェック記録アプリ」**の紹介サービスを開始し、対象企業への紹介を強化しています。
- 当アプリは、アルコールチェックの結果および運行日報の記録・保存ができるもので、当社の法人向け自動車保険の契約者は無償または割引価格で利用することができます。

対象：自動車保険商品



運転診断アプリ「AIG Drive」を活用した安全運転コンテスト第2回を実施

- お客さまの安全運転や燃費向上に向けた運転技術を身につけたいというニーズにお応えし、**運転診断アプリ「AIG Drive」**を用いたコンテストを今年度も実施しました。
- このアプリはユーザーの運転傾向を採点するもので、急ブレーキや急ハンドル等の履歴を記録し運転技術の改善ポイントを明確化できます。
- コンテストは、契約者に限らず一般の皆さまが参加できる形で実施しました。ゲーム感覚で一定条件をクリアしながら、抽選で賞品を獲得するといった、楽しみながら**安全運転意識を高める**ことができる取組みです。

対象：自動車保険商品

ハイパー任意労災（業務災害総合保険） 商品改定による補償の充実とサービスの拡充

- ハイパー任意労災（業務災害総合保険）の商品改定により、主に以下の補償範囲とサービスの拡充を行いました。
 - ✓ 事業主や役員の「死亡補償保険金」および「後遺障害補償保険金」を増額する特約を新設しました。
 - ✓ 治療費用等の実費補償について、親族付添費、ホームヘルパー・介護従事者雇入費用や、保育所・介護施設預入費用、先進医療時の宿泊費の補償を追加しました。
 - ✓ 従業員の病気やケガによる経済的な不安や健康不安をサポートするプランとして、福利厚生に特化した「健康経営サポートプラン」を新設しました。

対象：ハイパー任意労災（業務災害総合保険）



医療保険商品 補償範囲の拡充

- 医療総合保険（通常型・引受基準緩和型）および傷害総合保険（医療型）の商品改定により、以下の補償範囲の拡充を行いました。
 - ✓ **ガン入通院治療費用補償特約**について、所定の医療機関が行う自由診療等も補償対象に追加しました。（対象商品：医療総合保険の通常型）
 - ✓ **回復支援費用補償特約**について、ガンと診断確定された被保険者が入院前に負担した義毛の費用も支払対象に追加しました。また、療養・介護用機器については、購入費用だけでなくレンタル費用も支払対象に追加しました。（対象商品：医療総合保険の通常型）
 - ✓ **入院諸費用補償特約**について、障害福祉サービス・障害児通所支援の費用も支払対象に追加しました。また、ホームヘルパー等の雇入費用、保育所への預入費用の支払要件を一部緩和しました。（対象商品：医療総合保険（通常型・引受基準緩和型）、傷害総合保険（医療型））

対象：医療総合保険（通常型・引受基準緩和型）、傷害総合保険（医療型）



「企業賠償商品における解決援助サービス」に関するチラシを作成

- 企業向け賠償責任保険（国内リスク）にかかる事故の発生時に、スムーズな紛争解決をサポートする「解決援助サービス」について、お客さまにより分かりやすくご案内するためのチラシを作成しました。
- 「解決援助サービス」とは、企業向け賠償責任保険（国内リスク）にかかる事故が発生した場合に、被保険者や被害者がサービスの提供を望んでいるなど、一定の前提条件を満たす場合に、①保険会社として行うべき保険金に関する業務や、②純粋な事務サポートを提供するものです。
- 例えば、被保険者の依頼を受けて、算定した保険金の額およびその根拠を被害者に対して説明したり、被保険者に示談書や免責証書のひな形を提供し、そのひな形の入力事務を行います。
- 示談の主体はあくまでも被保険者ご本人となりますが、当社は法律で許容される範囲内で被保険者の紛争解決をサポートします。

対象：企業賠償保険商品（国内リスク）



海外旅行保険 日本語によるリモート診療の提供

- 海外渡航中のお客さまに、より安心してお過ごしいただけるよう、紹介する医療機関の選択肢を拡充しました。これまで、各国医療機関の協力を得て、お客さまの置かれている状況から通院が困難な場合に、単発的に渡航先の医師によるリモート診療の紹介を行う場合がありました。しかしながら、言葉の壁もあり、ご利用いただけるお客さまが限られていました。
- リモート診療を提供する事業者と提携し、**全世界において日本人専門医による日本語でのリモート診療をキャッシュレスで提供**することが可能になりました。お客さまから当社アシスタンスセンターに連絡をいただき、リモート診療が適切と判断される場合に当社より提案します。
- 以下のような場合に、本サービスの利用を提案します。
 - ✓ 心療内科・精神科の受診時等、外国人医師では言葉・文化の壁によりコミュニケーションが困難なケースで、日本語による診療が必要な場合
 - ✓ 感染症等で外来通院が拒まれる等、医師の診察を受けられずに困っている場合
 - ✓ 遠隔地で具合が悪くなり、医療施設までの移動が困難であるような場合

対象：海外旅行保険

お客さまご自身によるロードサービスのレッカー搬送業者の手配時の注意喚起を実施

- Web 広告を見たお客さまが、ご自身で手配したロードサービス業者との間で、高額請求による料金トラブルが発生する事例が確認されています。そのような現状を踏まえ、一部のロードサービス業者による高額請求トラブルが発生していることを、**お客さまに注意喚起するチラシ**を2023年5月に新設しました。

※同様の注意喚起は当社ホームページ上でも実施しています。

URL : <https://www.aig.co.jp/sonpo/company/attention/2023-01>

対象：自動車保険商品



保険金額（ご契約金額）の見直しに関するマンガを使ったチラシを作成

- 建築工事費が上昇する中、お客さまが火災等で甚大な被害にあわれた場合、保険金額（ご契約金額）によっては十分な補償を受けられない可能性があることから、**保険金額（ご契約金額）の定期的な見直しをご案内するチラシ**を作成しました。

対象：個人火災保険商品



火災・爆発・自然災害の事故を予防するためのサーベイを実施

- 企業のお客さまに対し、専門のサーベイヤーが現地訪問のうえ、火災・爆発・自然災害の観点からそれぞれの企業が抱えるリスクについて、事故予防のご提案をしています。今年度は**160件以上のサーベイを実施**しました。継続して、お客さまにより分かりやすく、実効性の高いサーベイレポートを目指します。

対象：企業向け火災保険商品



中小企業の事業継続性の強化・向上の支援

- 中小企業強靱化法（中小企業の事業活動の継続に資するための中小企業等経営強化法等の一部を改正する法律）に基づき、損害保険の観点から、**事業継続力に関するウェビナー等の開催、代理店を通じた自然災害診断サービス（※1）の実施等**、リスクの防止や改善のためのさまざまな情報提供・対策支援を継続的に行っています。
- 具体的な取組みとしては、**事業継続力強化計画の認定（※2）**取得代理店を中心に顧客企業の事業継続力強化を図っています。
- 事業継続力強化の取組みとしては、2023年9月に中小企業基盤整備機構（※3）から受託した「事業継続力強化計画」先駆的活用事例の収集業務を軸に、事業継続力強化のための保険活用を推進しています。



（※1）自然災害診断サービス：お客さまが住所を入力することで、その土地における自然災害リスク（地震・水災・土砂・津波）を診断し、レポートを作成してお客さまに提供することができるツール。

（※2）「事業継続力強化計画の認定」制度：中小企業の自然災害等に対する防災・減災対策を促進するため、経済産業大臣が認定する制度。

（出典：中小企業庁 <https://www.chusho.meti.go.jp/keiei/antei/bousai/keizokuryoku.htm>）

（※3）国の中小企業政策の中核的な実施機関として、幅広い支援を提供する独立行政法人。中小企業の自然災害、感染症、サイバーリスク等に対する防災・減災対策を促進し、事業継続力強化計画の作成を支援している。

対象：中小企業の事業者向け各種保険商品

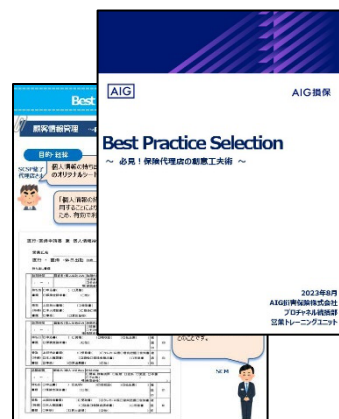


ご自身のニーズや意向に最も適した保険商品をお客さまに選択していただけるよう、「アクティブ・ケア」に基づき、金融商品・サービスに関する知識や取引経験、保険のご加入目的等一人ひとりの状況を踏まえ、お客さまのご理解・ご判断に必要な情報を分かりやすく提供します。
また、ご契約内容や各種変更手続きに関するお問合せの際も、お客さまのご要望等に適切にかつ迅速に対応します。

取組状況

(1) お客さまのご意向に沿った分かりやすい情報の提供への取組み

- お客さまに、**ご意向に沿った最適な保険商品**をご選択いただけるよう、対象となる全代理店に対する研修を通じて、**情報提供の充実**に引き続き取り組みました。
- 医療総合保険や労災総合保険等、公的保険を補完する機能をもつ保険商品に関しては、以前よりお客さまが加入されている**公的保険制度の内容**に応じて適正な保険金額や日額を設定いただくよう、**商品パンフレット**や**重要事項説明書**においてご案内することとしています。本研修のテーマに取り上げることで、**代理店における公的保険に関する理解を深める取組み**を引き続き実施しました。
- お客さまへの分かりやすい情報提供と適切な意向把握および推奨販売を、代理店がより確かなものにしていくための「**代理店サポートプログラム**」を策定し、今年度においては**228**代理店に提供しました。加えて、プログラムを実践した代理店から自らの創意工夫を**121**事例収集するとともに、「**Best Practice Selection～ 必見！保険代理店の創意工夫術 ～**」を作成し、代理店の品質向上のために配付しました。



(2) お客さまに適正な推奨販売をするための取組み

- ご意向に沿った最適な保険商品をお客さまにご選択いただけるよう、**保険募集に関する基本ルール**をテーマに含む研修を、**対象となる全代理店に対して実施**し、適切な推奨販売等への取組みに引き続き努めました。



(3) ご高齢のお客さま、障がいのあるお客さまへの配慮

- **ご高齢のお客さまとご親族に安心してご契約をしていただく取組みをお伝えするポスター**を営業店や代理店の接客スペースに掲示するとともに、この取組みをご説明する**チラシ**を活用してお客さまにご案内し、積極的に推進しています。

- 「**親族登録制度**」(※)の**システムを整備**し、登録いただいたご親族からのご照会の際等の対応の向上を図っています。

(※) ご高齢の契約者の親族を登録する制度。利用目的は、万一契約者と連絡が取れない場合の当社からの連絡先とし、また、ご親族からの契約内容等のご照会に対応するもの。

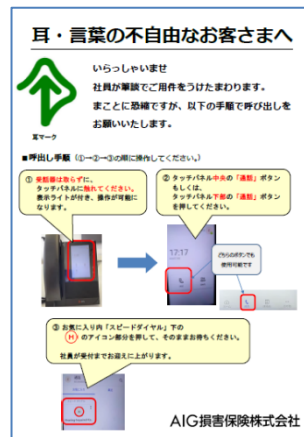
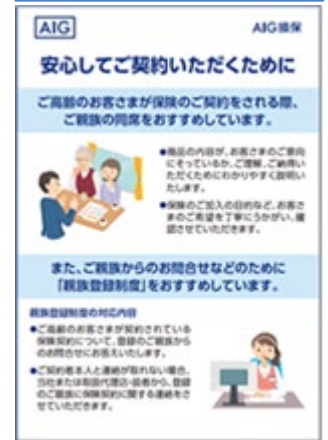
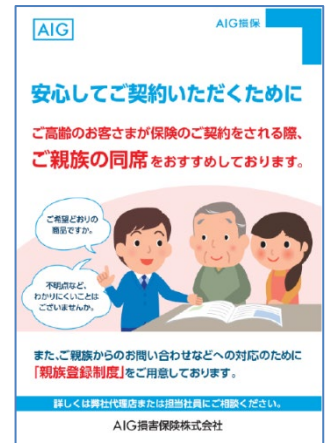
- 全社員および全代理店に対する研修において、**ご高齢のお客さまへの保険の販売時の対応**をテーマとし、お客さまからの苦情事例も活用して取組策の理解の促進を図っています。

- パンフレットおよび重要事項説明書は、**ご高齢のお客さまや色覚障がいをお持ちのお客さまへ配慮した判読しやすい色やフォント**を採用しています。

- **署名代行ルール、代読時のルール、事故の状況や障がいの程度に応じた柔軟な事故受付体制**を整備しています。

- 全国の支店の受付において、耳や言葉の不自由なお客さま向けに**筆談に応じる旨の表示**を行い、ご来店された際には、**ホワイトボードやコミュニケーションボード**等を使って筆談により商品やご契約についての説明を行っています。

- 聴覚障がいをお持ちの方等に向けた「**電話リレーサービス**」に対応する体制を整備しています。



(4)「アクティブ・ケア」に基づくリスク・コンサルティングサービスの取組み

- 最短3年、3段階の資格取得により、リスクコンサルティングに関する知識とスキルを体系的、かつ実践的に学ぶ「**AIG リスクコンサルティング (ARC) 資格制度**」を構築しています。本制度は、2018年8月より運用を開始し、2023年度は**273代理店**が受講しました。
- 高度な専門性が求められる**建物等評価サービスに関する知識とスキル**を習得することを目的とした研修を2017年より実施し、これまでに**64名**の社員が研修を受講しました。また、**13名**の社員が「建物評価コンサルタント資格（社内認定資格）」も取得しています。





「アクティブ・ケア」に基づき、テクノロジーの駆使と高い専門性を両立することで、効率的かつ適正に保険金を支払います。

その実現のために、グローバルでの経験とネットワークを活用したサービスを提供し、また事故受付から保険金支払いに至る業務プロセス、組織・人材、保険金支払業務拠点、システムの各領域において迅速かつ適切な保険金支払業務を行う体制を引き続き整備します。

取組状況

(1) 保険金請求手続きの簡略化の推進等によるお客さま満足度の向上

- 学生向けの保険商品等において実施している「**デジタル保険金請求**（※1）」をご利用いただける保険金項目を拡大し、より多くのお客さまに簡便に保険金請求手続きを行っていただくことが可能になりました。「**簡単支払特急便（SSS）**（※2）」においても、保険金支払プロセスにおける自動化領域を設け、**より迅速な保険金支払い**を実現しています。

（※1）「デジタル保険金請求」は、スマートフォンやパソコンを使用して Web 上で 24 時間 365 日どこでも簡単に保険金請求手続きを完結できるサービスです。

（※2）「簡単支払特急便（SSS）」は、お電話一本で保険金請求手続きを完結できるサービスです。



- 保険金請求手続きに関わるお客さまの**利便性向上**や**迅速な保険金支払い**を目的として、遠隔地等で立会調査が困難な場合や、自然災害等により交通事情が悪い場合等において**ビデオ通話**を使った**リモート損害調査**を導入しています。
- 「補償内容についてのご案内」「個人情報の取扱いに関するご確認」資料を郵送または対面でご案内していましたが、自動車保険の保険金請求書を省略できる事案に限り、**Short Message Service (SMS)**による**ご案内**を開始しました。

(2) 高品質な損害サービスの提供

- 高品質なサービス提供のため、保険商品や保険種類に特化した**専門的教育・研修プログラム**を導入し、**プロフェッショナルの育成**を継続的に実施しています。
- **保険金の適切な支払いを支援するシステム**を導入し、支払可能な保険金のチェックを行っています。また、保険金のお支払完了後においても**事後的なシステムチェック**を実施しています。
- 不正な保険金請求に対しては、不正請求疑義事案の調査を専門的に担う部署や全国の損害サービスセンターにおいて**徹底的な保険金詐欺対策**を行っています。また、不正請求疑義事案の検知精度を高めるための**自動検知システムの導入**や、不正請求対応に関する**社員研修**を実施するなど、不正請求排除の取組みを強化しています。特に、社会問題となっている特定修理業者による火災保険金請求に不正な関与が疑われる事案については、**消費者保護団体や警視庁への協力要請、日本損害保険協会とも連携**のうえ、業界全体の問題として対応を進めています。
- 自動車の車両損害については、損害額の妥当性や事故の原因・損傷部位と事故との技術的因果関係の調査等を専門的に行う部署において**鑑定業務**を行っています。また、事故によるケガや、病気、後遺障害については、看護師等の医療従事経験と専門知識を持つ社員で構成された部署において、顧問医と連携して保険金支払担当者に調査、認定に関するアドバイス等を行っています。



(3) 「アクティブ・ケア」に基づく多様化するお客さまへの価値のあるサービスの提供

- 火災保険においてお客さまの**事業継続**や**生活の早期復旧支援**を目的として、当社が保険金を支払可能と判断した事故について、損害調査の初期段階に**保険金の内払い**（損害見込額の最大 50%まで）を行うサービス「**AIG Property Claims Promise（高額内払）**」を推進しています。
- 医療保険において、女性スタッフが事故受付から保険金支払いまでの対応を行うための**女性専用保険金請求ダイヤル**を設けています。女性特有の疾病など、センシティブな医療情報を男性スタッフには話しにくいという女性の方にも安心してお手続きいただけます。
- 当社が保険金を支払可能と判断し、お客さまが当サービスを希望される場合、当社の送金手配後、**最短 30 分程度**でセブン銀行 ATM を通じて保険金のうち 10 万円までを **24 時間 365 日**いつでも現金で受け取るサービスを実施しています。これにより、自然災害等によりキャッシュカードや通帳等がお手元ない場合にも、当面の生活再建のための手続きにかかる費用を確保していただくことが可能です。



(4) 大規模災害に備えた体制の構築

- ペーパーレスオペレーションとソフトフォンを活用したリモート体制によって、地域を問わず早期に災害拠点を立ち上げることが可能となり、一日でも早い保険金支払いの実現につながっています。
- 大規模災害発生の際には、被害を受けられた可能性のあるお客さまへ保険金請求手続きに関するご案内をお送りし、**お客さまの保険金請求機会の確保**にお役立ていただいています。
- 事故受付のお電話をいただいた際に、保険金支払いが可能かつ現地立会いによる損害調査が必要と判断された事案については、その電話において**立会予定日時を確定させるシステム**を導入しています。これにより、立会予定日時の調整に要する待ち時間の解消が可能となりました。
- 自動車保険においてご契約のお車が雹災の被害に遭われた場合、修理工場への入庫を待たず、当社社員によるご自宅での立会調査を積極的に提案することにより、**迅速な保険金支払い**を実現しています。
- **ドローン**を活用して水害などの被害地域を早期に把握し、地域内にご契約のあるお客さまへ迅速な保険金支払いが実現できるよう、ドローンパイロットやデータ解析などをサポートする人材を増員し、各拠点の体制を強化しています。





お客さまと利益相反が生じる可能性のある取引について適切に把握・管理し、お客さまの利益が不当に害される取引はいたしません。

取組状況

(1) 利益相反の可能性のある取引の把握と管理

- 利益相反管理統括部署であるコンプライアンス統括部は、お客さまと利益相反が生じる可能性のある取引の特定を含め、**取引の把握と管理のための施策を実施**しました。
- 社内管理状況についてモニタリングを実施し、管理状況に問題がない、また利益相反が発生していないことを確認しました。
また、全社員に対してお客さまと利益相反が生じる可能性のある取引に関する研修を実施し、**お客さまの利益が不当に害されることのないよう、周知・徹底**しました。



(2) 損害サービス部門での取組み

- 自動車保険を含めたすべての賠償責任保険に関する事案において、当事者の双方が当社のお客さまである場合等、利益相反が生じるおそれのある事案では、一方のお客さまの利益を不当に侵害することがないように、それぞれのお客さまに異なる担当者を選任するなどの対策を講じており、またモニタリングを実施し、この対策が適切に運用されていることを確認しました。
- お車の事故時にお客さまへ修理工場やレンタカーなどの業者をご案内する場合、お客さまの意向や要望を優先することを徹底し、適正な価格や高品質のサービスを提供できる当社の提携業者をご紹介します。なお、それらの提携業者は当社の損害保険代理店であることを条件としていませんが、当社の損害保険代理店である場合も、当社は新たな自賠責契約等の契約獲得を意図した取引はいたしません。

(3) 資産運用部門での取組み

- 資産運用に関して、利益相反の可能性のある取引が見込まれる場合は、対象取引の全件に対して事前チェックを実施しており、利益相反の可能性がないことを確認しました。



お客さまの最善の利益を追求し高い価値を提供するため、本方針の浸透と定着に向けた取組みを推進し、全役職員および代理店・保険募集人が「お客さま本位の業務運営」に努めます。

取組状況

(1) 役職員へのお客さま本位の業務運営の浸透

- 引き続き、お客さまの最善の利益を追求し、「お客さま本位の業務運営」の推進と定着を当社の優先事項として取り組んでいます。そして、その重要性について、マネジメントから役職員に向けてメッセージを発信しています。
- お客さま本位の業務運営の更なる浸透と定着を推進するため、全社員を対象にお客さま本位の業務運営に関するディスカッション・セッション等を実施するとともに、全社員の個人目標において、お客さま本位の業務運営に関する目標を設定しました。また、当社グループ共通のお客さま本位の業務運営に関する社内向けサイトを通じて、各部門におけるベストプラクティスやお客さまからの声等を発信し、更なる**お客さま本位の業務運営の浸透**に努めました。

(2) 代理店・保険募集人への教育等

- お客さまへの**分かりやすい説明や対応**（保険募集体制の整備）等ができているかの確認として、代理店自身による点検（自己点検）を引き続き推進し、その内容を確認しました。
- 代理店に対して、お客さま本位の業務運営を実践するための**代理店サポートプログラム**を実施し、代理店の経営者だけでなく保険募集人や事務担当者も参加して自代理店における強み弱みを把握する等、代理店・保険募集人による主体的なお客さま本位の取組みを継続的に支援しました。
- 代理店の標準的な行動モデルを詳細にわたりチェックシート化して代理店に提供することで、取組項目の明確化を図るとともに、年初に取組目標を設定、**半期ごとのチェック・レビュー**を実施し、**募集品質の向上**を図りました。
- **適切なリスクコンサルティング能力と適正な募集管理体制を有する代理店**を育成することを目的とした代理店認定制度を実施しています。その制度においては、募集人による当社商品内容の習得および適切な商品説明等による保険募集の実施を目的とした「AIG 商品試験」、リスクコンサルティング能力向上のための当社の「ARC 資格制度」や、一般社団法人日本損害保険協会認定資格である「損害保険トータルプランナー」の取得を基準として取り入れています。加えて、当社共通の品質基準を測る「**業務品質スコア**」を品質項目における基本要件に導入し、全体的に募集品質のボトムアップも図っています。
- 当社では、代理店手数料体系についても「お客さま本位の業務運営方針」をもとに考え方を定めており、お客さまから信頼され選ばれる代理店像を目指し、またお客さまの目線に立った取組みとして、「**代理店手数料体系における代理店評価の考え方**」を公表しています。

2023年度Top Grade Agency(TGA)認定代理店制度

TGA

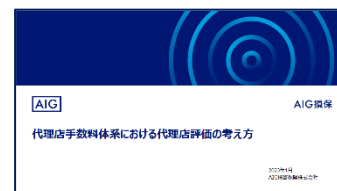
2023年度TGA認定基準(2022年度評価)

基本要件を充足した代理店の他を対象として、「品質」「規模」「収益」の各項目で評価し、4 Crown(4項目充足)および3 Crown(3項目充足)をTGA代理店として認定しています。

評価期間:2021年12月1日～2022年11月30日

認定Crown	代理店数	項目/内容	評価項目	対象数	比率%
4 Crown認定	68店	品質	ARC資格制度の取得	57	83.8%
3 Crown認定	218店	品質	品質向上の具体的な取組の実施(顧客満足度調査等)	197	90.4%
		規模	損害保険大手産種(コンシューマー/コーポ)顧客保有率(アグランス)の向上(前年比)	197	90.4%
		規模	過去1年間のオンライン集約率(前年比)	197	90.4%
		収益	過去1年間の営業利益率(前年比)	197	90.4%
合計	286店	収益	過去1年間のオールタイム顧客数(前年比)	197	90.4%

ARC: AIG標準



「お客さま本位の業務運営方針・取組内容」の見直し

今般、「取組状況」をとりまとめるとともに、「お客さま本位の業務運営方針」および「取組内容」を見直し、文言の整備を行いました。