

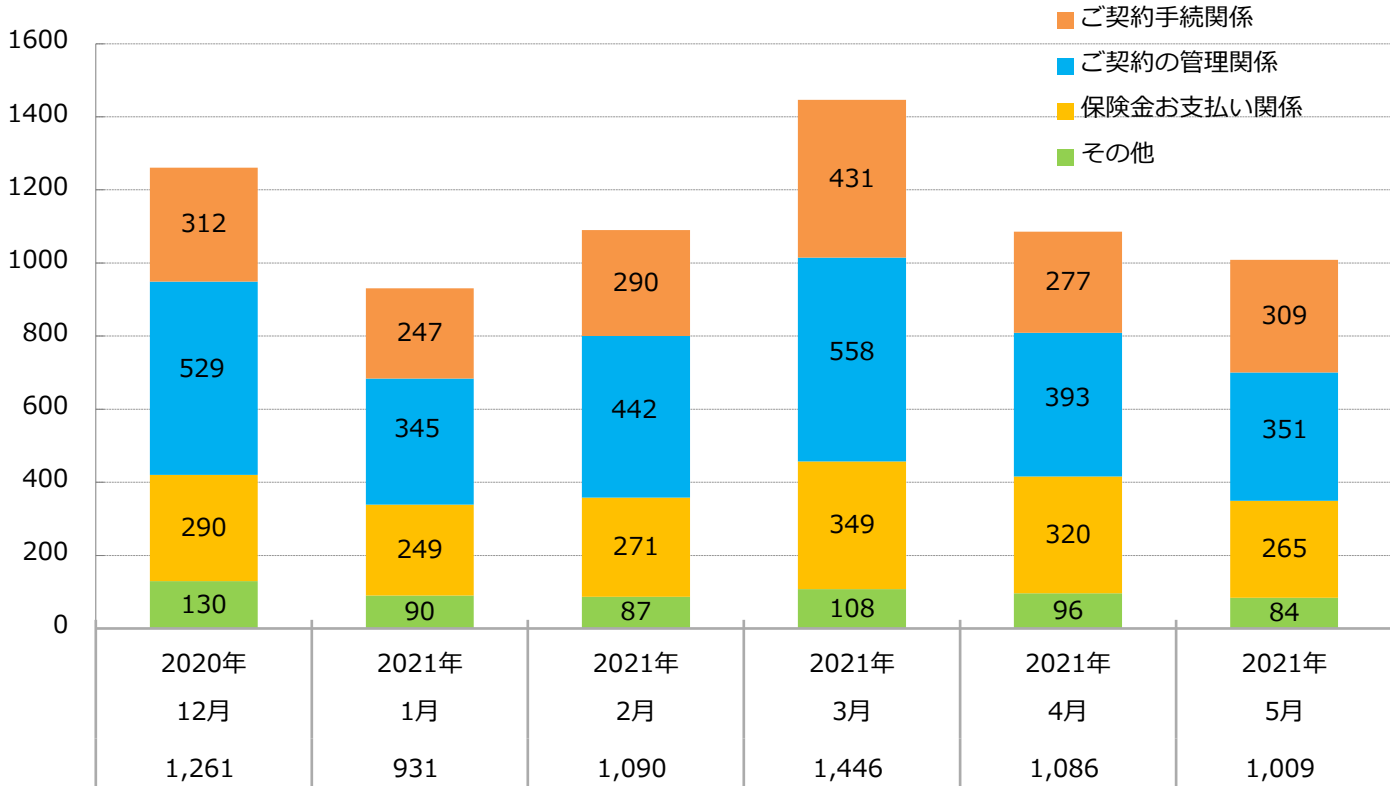
AIG損保は会計年度を毎年12月～11月としています。
そのため本レポートは、2020年12月から2021年5月末までのデータに基づいて作成しています。

お客様の声レポート

当社では、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組みの一環として、お客さまからの貴重な声（ご不満・ご要望・ご意見等）と、お客さまの声を起点にした業務品質向上にむけた取組状況を半期単位で取りまとめ、「お客様の声レポート」として公表しています。

お客様の声受付状況

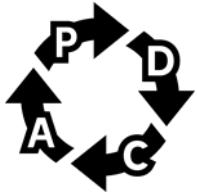
当社では、お客さまの声を「お客様の声データベース」に登録しています。これらのうち、「お客さまからのご不満」については「苦情」として適切に抽出し、原因分析を行い、改善策を策定・実施することで業務品質の向上と商品やサービスの改善にむけた対応を行っています。



2021年度上半期の苦情受付件数は**6,823件**でした。お申し出内容の内訳としては、ご契約手続関係1,866件、ご契約の管理関係2,618件、保険金お支払い関係1,744件でした。
※お申し出内容区分の詳細については、次ページの表をご確認ください。

お申し出内容詳細区分別苦情受付件数

お申し出内容区分	苦情内容の例	苦情受付件数	割合
		2020年12月～2021年5月	(小数点第2位を四捨五入)
ご契約手続関係	商品内容	商品内容（補償特約など）のご説明不足、誤りなど	93件 1.4%
	ご契約の継続手続	継続案内のご送付遅れ、漏れなど	837件 12.3%
	募集行為	勧誘や販売方法等に関するもの	15件 0.2%
	ご契約内容の説明不足・誤り	ご契約内容のご説明不足、誤りなど	447件 6.6%
	ご契約のお引受	ご契約のお引受条件、制限など	48件 0.7%
	保険料誤り	適用保険料の誤りに関するもの	33件 0.5%
	接客態度	ご契約手続時の言葉遣い・態度などマナー全般	113件 1.7%
	帳票類（申込書・パンフレット等）	申込書・パンフレット等の帳票類の記載が不適切など	157件 2.3%
	その他	上記に該当しないご契約手続に関するもの	123件 1.8%
	小計		1,866件
ご契約の管理関係	証券未着	証券が届かない	706件 10.3%
	口座振替・分割払い	口座振替や保険料分割払いに関するもの	187件 2.7%
	ご契約の変更手続	車両入替など、ご契約内容を変更する手続の遅れ、漏れなど	435件 6.4%
	ご契約の解約手続	解約手続の遅れ、誤り、漏れなど	909件 13.3%
	満期払い戻し	満期返戻金に関するもの	2件 0.0%
	接客態度	ご契約の管理業務時の言葉遣い・態度などマナー全般	300件 4.4%
	その他	上記に該当しないご契約の管理に関するもの	79件 1.2%
小計		2,618件	38.4%
保険金お支払い関係	示談関係	示談金額全般に関するもの	131件 1.9%
	ご連絡の遅れ・手続方法	ご連絡遅れ、保険金お支払いについてのご説明不足など	1,020件 14.9%
	お支払いの可否	保険金のお支払い可否に関するもの	43件 0.6%
	接客態度	保険金お支払い業務時の言葉遣い・態度などマナー全般	258件 3.8%
	その他	上記に該当しない保険金のお支払いに関するもの	292件 4.3%
小計		1,744件	25.6%
その他	個人情報	個人情報に関するもの	90件 1.3%
	その他	上記いずれにも該当しないもの	505件 7.4%
小計		595件	8.7%
総合計		6,823件	100%



当社では、お客様の声を起点にした業務品質向上への取組みとして「**オペレーショナルリスク管理・お客様の声小委員会**」を毎月運営しています。お客様の声データベースに登録されたお客様の声を検証し、会社の業務改善、商品の充実、サービスの向上に役立てています。

お客様

ご不満・ご要望・ご意見
お褒めの言葉
等

新商品・
新サービス等
ご提供

お客様窓口

お客様の声室

各種
電話
対応
窓口

損害
サービス
センター

営業
支店・
代理
店

情報共有化

お客様の声
データベース

オペレーショナルリスク管理
・お客様の声小委員会

定期報告

経営会議

AIG損害保険株式会社

当社では、お客様からのご不満・ご要望を承る窓口として「**お客様の声室**」を設置し、お客様の声を正確に把握・管理しています。また、寄せられたお客様の声については、社内各部署への確・迅速な対応を指示し、お客様の期待にお応えする態勢を整えています。

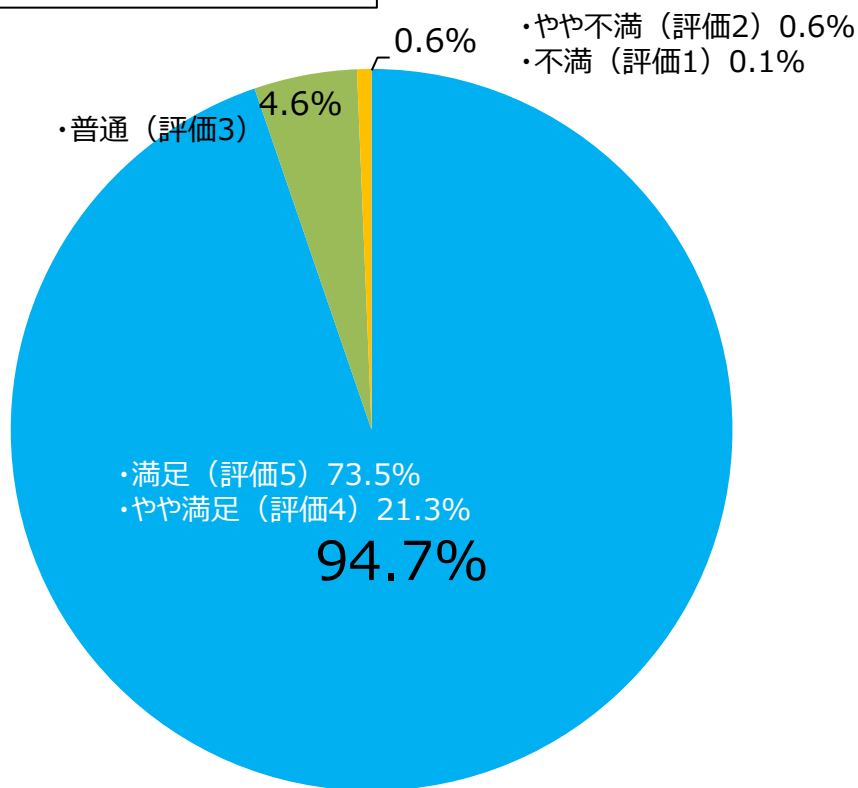
ご契約手続き時 お客さまアンケート（Webアンケート）の実施状況

当社では、募集品質の改善・向上を目的として、自動車保険と医療保険の一部のお客さまを対象にアンケートを実施しています。

アンケートでは、契約手続きや重要事項の説明についての満足度などを調査しています。

2021年度上半期は1,236件のご回答をいただき、総合満足度では94.7%のお客さまから「満足」「やや満足」の評価をいただきました。

総合満足度（適切なお客さま対応）



(小数点第2位を四捨五入)

※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計は必ずしも100とはなりません。

コメント

- 総合満足度の5段階評価の平均は4.6ポイントで、2020年度通期※報告時と同一でした。

※2020年度通期とは、2019年12月より2020年11月末を指します。

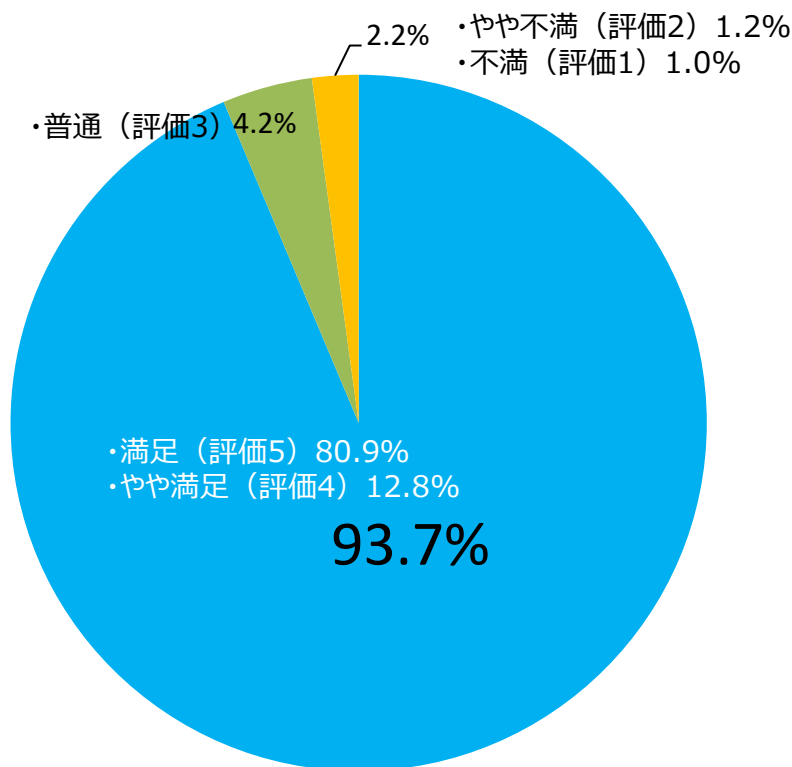
保険金お支払い時 お客さまアンケート（CSアンケート）の実施状況

当社では、お客さまの事故対応に対する「満足度」や、お客さまが事故時に望まれるサービスなどを積極的に確認するために、保険金をお支払いしたお客さまを対象に「保険金のお支払に関するアンケート」を実施しています。

お客さまの声を真摯に受け止め、今後の業務に活かすことで業務品質の維持・向上を図っています。

2021年度上半期は42,298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。

保険金のお支払いに関する総合満足度



(小数点第2位を四捨五入)

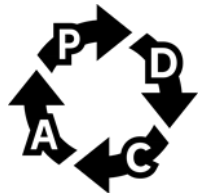
※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計は必ずしも100とはなりません。

コメント

- 総合満足度の5段階評価の平均は4.7ポイントで、2020年度通期※報告時と同一でした。

※2020年度通期とは、2019年12月より2020年11月末を指します。

お客様の声をもとにした改善事例



当社では、お客様の声を貴重な経営資源と捉え、改善のPDCAサイクルをまわしています。2021年度上半期に、「お客様の声」をもとに改善に至った事例の一部をご紹介します。

改善事例 当社ホームページ上の控除証明書再発行請求受付画面における証明書発行にかかる所要日数（目安）の追加



お客様の声

ホームページで控除証明書を再発行手続きを行ったが、まだ届かない。



改善しました！

ホームページ「控除証明書再発行請求受付」画面に、手続きから証明書お届けまでの所要期間を追記しました。

（改善時期：2021年1月）

ホームページ「控除証明書再発行請求受付」画面

控除証明書再発行請求の受付について

地震保険料控除および生命保険料控除の対象となる保険契約の「保険料控除証明書」につきましては、毎年下記いずれかの方法でお届けしておりますが、万一紛失された場合、インターネットによる再発行手続きが可能です。

- ・ 契約お申し込み後に、保険証券や保険契約継続証に付属（同封、もしくは証券・継続証の下部に添付）して郵送
- ・ 10月中旬以降順次、「保険料控除証明書送付のご案内」のハガキ、もしくは「ご契約内容のお知らせ」に「保険料控除証明書」を同封して郵送

【お願いとご注意】

- (注1) 保険期間が2年以上のご契約の場合、当年の申告に使用する控除証明書のみインターネットでの再発行請求を受付しております。過去分の再発行については、弊社取扱営業店または担当代理店に連絡をお願いいたします。
- (注2) 再発行の受付の際には証券番号を入力いただけますので、お手元に保険証券等をご用意ください。
- (注3) 控除証明書再発行にはお手続きをいただいた日からお手元に届くまで約1週間程度いただいております。再発行にあたっては、一定の日数を要しますので、時間に余裕をもってご連絡いただけますと幸いです。
- (注4) 現在、再発行請求を含め、電子データの交付・マイナポータルへの連携の対応はしていません。



控除証明書再発行にはお手続きをいただいた日からお手元に届くまで約1週間程度いただいております。再発行にあたっては、一定の日数を要しますので、時間に余裕をもってご連絡いただけますと幸いです。

お客さまからのお褒めの言葉

2021年度上半期にお客さまから届けられた「お褒めの言葉」の一部をご紹介します。

支払いの迅速さに関するお褒めの言葉

入院保険金の請求について、事故担当の方には書類提出まで親切に相談にのっていただきました。また**支払いについても、保険金請求書をメール送信した翌日に支払っていただき**驚きとともに大変嬉しく思いました。

3月初旬に上階からの水漏れで損害を受け大変ショックを受けておりましたが、鑑定人の方や事故担当の方に迅速に動いていただき、3月中に損害保険金をお支払いいただきました。**顧問税理士からも3月中に入金がないと決算が崩れると言われていたので安心しております。**迅速に動いていただいた鑑定人の方、事故担当の方に改めて深く感謝申し上げます。

当社の代理店・営業社員に対するお褒めの言葉

転倒により右手を負傷し治療を受けていましたが、通院が想定より長期化しており、代理店へ「治療を終了し、保険金請求したい」と相談しました。その際**後遺障害診断書を取った方が良いとのアドバイスを受け、書類一式を提出したところ、後遺障害等級13級の認定を受け70万円の保険金を受け取ることができました。**ありがとうございました。

2021年2月に発生した福島県沖を震源とする地震で罹災し、保険金の請求方法について代理店に相談したところ、**アドバイスが的確で、段取りが早く、安心しました。**
○○さんから保険に加入して良かったです。

※当社代理店の個人名を○○と置き換えて表記しています。

事故担当者に対するお褒めの言葉

長期間に渡る療養でしたが、**入院部分のみ先行してお支払いいただく等、事故担当の方には臨機応変な対応**をしていただき感謝しています。

今回上皮内がんによる入院をしましたが、過去にもがん診断保険金の支払いがあったため対象外とっていました。しかし事故担当の方が顧問医に照会をかけてくださり、結果、**転移再発性のものではないとのことで再びがん診断保険金を受け取ることができました。**きめ細かい対応に感謝しています。