

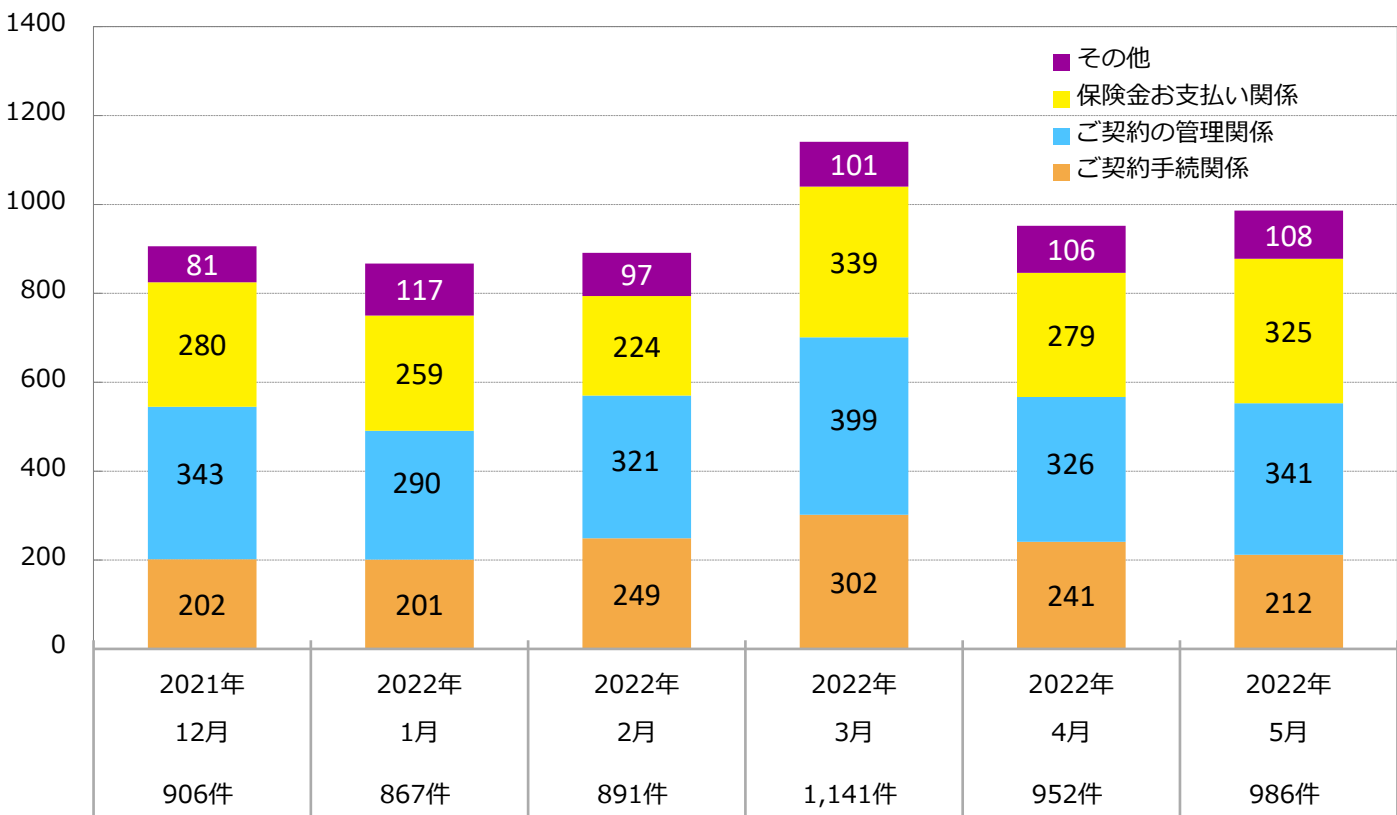
AIG損保は会計年度を毎年12月～11月としています。
そのため本レポートは、2021年12月から2022年5月末までのデータに基づいて作成しています。

お客様の声レポート

当社では、「お客様本位の業務運営方針」に基づく取組みの一環として、お客様からの貴重な声（ご不満・ご要望・ご意見等）と、お客様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、お客様の声を「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、「お客様からのご不満」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。



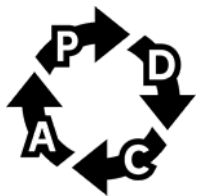
2022年度上半期の苦情受付件数は**5,743件**でした。お申し出内容の内訳としては、ご契約手続関係1,407件、ご契約の管理関係2,020件、保険金お支払い関係1,706件、その他610件でした。

※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 (小数点第2位を四捨五入)
		2021年12月 ~2022年05月	
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	35件 0.6%
	ご契約の継続手続	継続案内のご送付遅れ、漏れなど	531件 9.2%
	募集行為	勧誘や販売方法等に関するもの	14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	404件 7.0%
	ご契約のお引受	ご契約のお引受条件、制限など	38件 0.7%
	保険料誤り	適用保険料の誤りに関するもの	30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 2.0%
	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	167件 2.9%
	その他	上記に該当しないご契約手続に関するもの	75件 1.3%
	小計		1,407件
ご契約の管理関係	証券未着・表記誤り	証券が届かない	591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	168件 2.9%
	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	302件 5.3%
	ご契約の解約手続	解約手続の遅れ、誤り、漏れなど	622件 10.8%
	満期払い戻し	満期返戻金に関するもの	3件 0.1%
	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	264件 4.6%
	その他	上記に該当しないご契約の管理に関するもの	70件 1.2%
	小計		2,020件
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	107件 1.9%
	ご連絡が遅れ・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	991件 17.3%
	お支払いの可否	保険金のお支払い可否に関するもの	42件 0.7%
	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	251件 4.4%
	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	315件 5.5%
	小計		1,706件
その他	個人情報	個人情報に関するもの	84件 1.5%
	その他	上記いずれにも該当しないもの	526件 9.2%
	小計		610件
総合計		5,743件	100%

お客様の声を起点にしたPDCAサイクル活動の展開



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

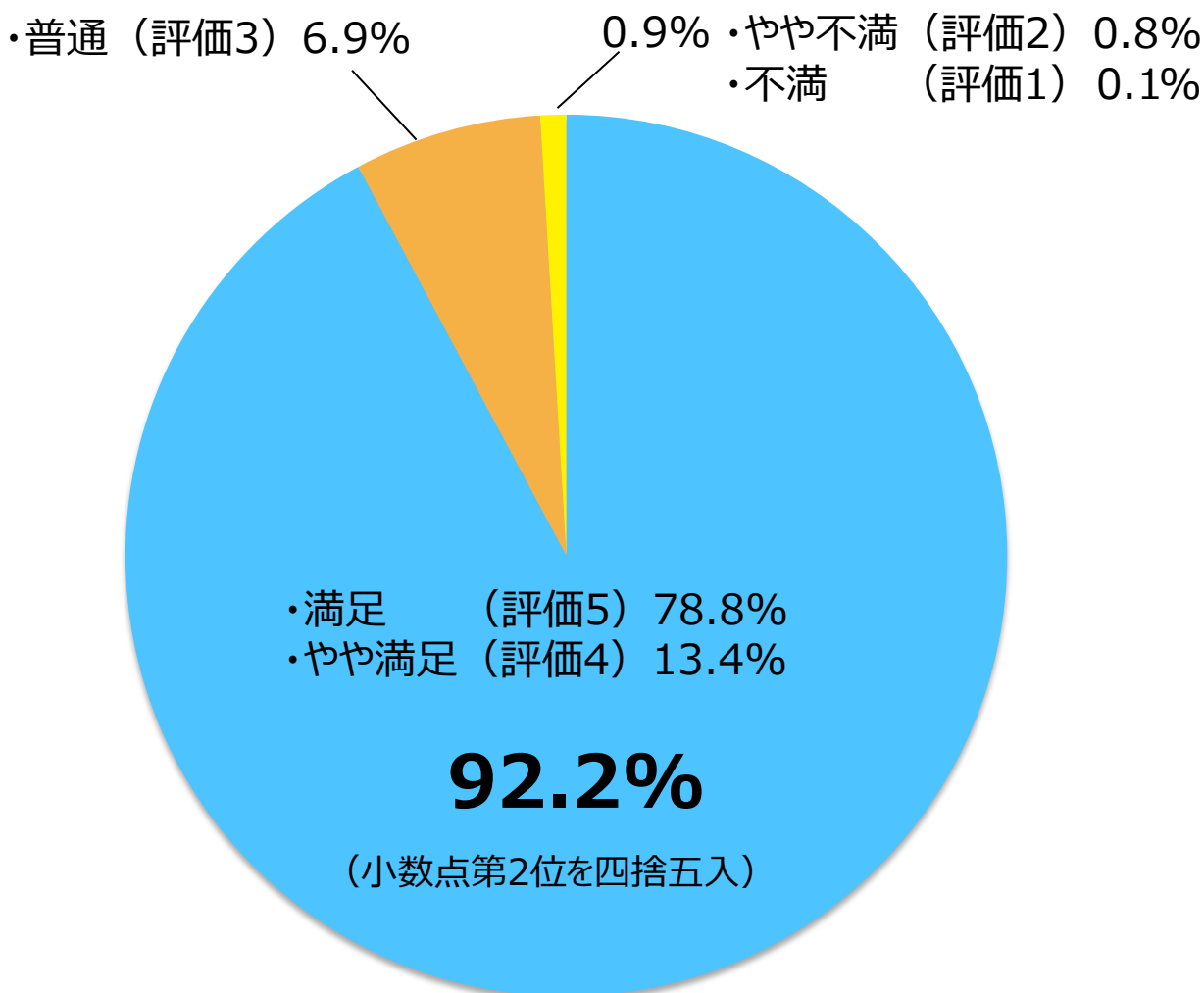
AIG損害保険株式会社

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。

ご契約手続時 お客さまアンケート（Webアンケート）の実施状況

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、2022年上半期は、844件の回答をいただき、総合満足度では92.2%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、0.9%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、お客さまの目線に立った取組みを実施していきます。

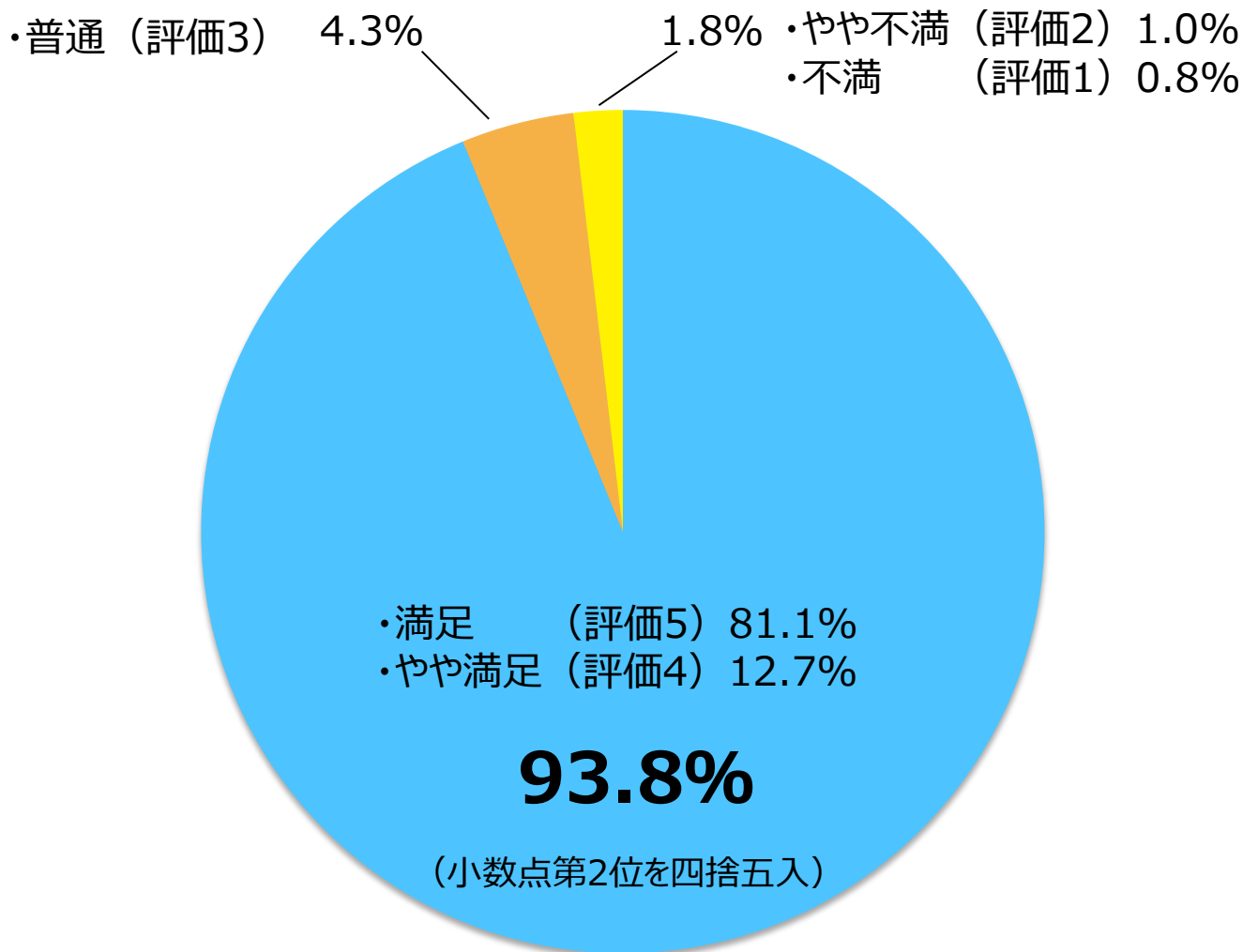
総合満足度（適切なお客さま対応）



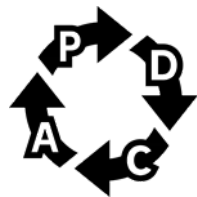
保険金お支払い時 お客さまアンケート（CSアンケート）の実施状況

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「保険金のお支払い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。2022年度上半期は44,712件の回答をいただき、総合満足度では93.8%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



※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。



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。2022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 1

「リビングパートナー保険」インターネット解約受付サービスの 入力画面の案内文を変更し、スムーズな入力ができるように改善

お客様の声

私の契約は「e証券」であり、「保険証券」を受け取っていない。
入力画面で『お手元に証券番号の記載された「保険証券」または「契約証」などをお持ちですか？』という質問があるが、「e証券」の私はどうすればよいのか。



改善しました！

入力画面の案内文を、下記のとおり変更いたしました。
『e証券の場合は、「インターネット契約内容確認サービス」にてご確認ください。』
(改善時期：2022年2月)

入力画面

①～⑧のすべての質問にお答えください

- | | |
|--|--|
| ①ご契約者は、個人の方ですか？ | <input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ |
| ②アクセスされている方は契約者ご本人さまですか？ | <input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ |
| ③お手元に証券番号の記載された「保険証券」または「契約証」などをお持ちですか？（e証券の場合は、「インターネット契約内容確認サービス」にてご確認ください。） | <input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ |
| ④保険の種類はリビングサポート保険・リビングパートナー保険ですか？ | <input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ |
| ⑤ご解約の理由は、お部屋の退去ですか？ | <input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ |
| ⑥ご解約の日付は、本日以降ですか？ | <input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ |
| ⑦ご契約者の名義に変更はありませんか？ | <input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ |
| ⑧ご契約者名義の預貯金口座をお持ちですか？ | <input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ |

改善事例 2

お客様の多様化するニーズに対応するために、
リビングパートナー保険コンビニ払込票の保険料払込金額が
5万円以下の場合、『ファミペイ請求書支払い』の取扱いを開始

お客様の声

更改手続きの保険料払込票を受け取ったが、保険料払込方法がコンビニ払いのみとなっている。
払込み方法を選択できるようにしてほしい。



改善しました！

リビングパートナー保険の更改保険料の払込方法について、
払込金額が5万円以下の場合、『ファミペイ請求書支払い』を可能といたしました。

(改善時期：2022年3月)

ファミペイ請求書支払い とは

お客様がコンビニ払込票のバーコードをスマートフォンにダウンロードした「ファミペイ」アプリで読み込むと、ファミペイ残高でお支払いできるサービスです。



お客さまからのお褒めの言葉

2022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。

当社の代理店に対するお褒めの言葉

火災保険の継続手続きでハザードマップを使い、水災などの特約付帯を説明いただきました。気候変動、環境変化などを共に考えることができ、ハザードマップは大変参考になりました。

隣家から出火があり類焼して困ってました。代理店の方から失火法の説明と損害品の写真撮影、リストの作成等についてアドバイスをいただきストレス無く保険金が支払われました。

当社の社員に対するお褒めの言葉

AIGより送付された口座振替変更依頼書に、記載間違いがないように注意書や付箋がありすぐわかりやすかったです。担当の方に感謝いたします。

自動車事故に遭い、事故担当の方のご尽力により満足する内容で解決することが出来ました。本当に親身になってお力添えいただき感謝しております。

支払いの迅速さに関するお褒めの言葉

事故から8日目で保険金が支払われました。事故担当の方の対応が素晴らしいです。
こんなスピーディな対応は初めてです。

ロードサービスに対するお褒めの言葉

走行中に車が故障してしまいフリーダイヤルに電話したところ、レッカーの手配と帰宅するタクシー代も支払われるとアドバイスをいただきました。ロードサービス業者の対応も非常に丁寧で、早く現場に来ていただき、とても安心できました。