

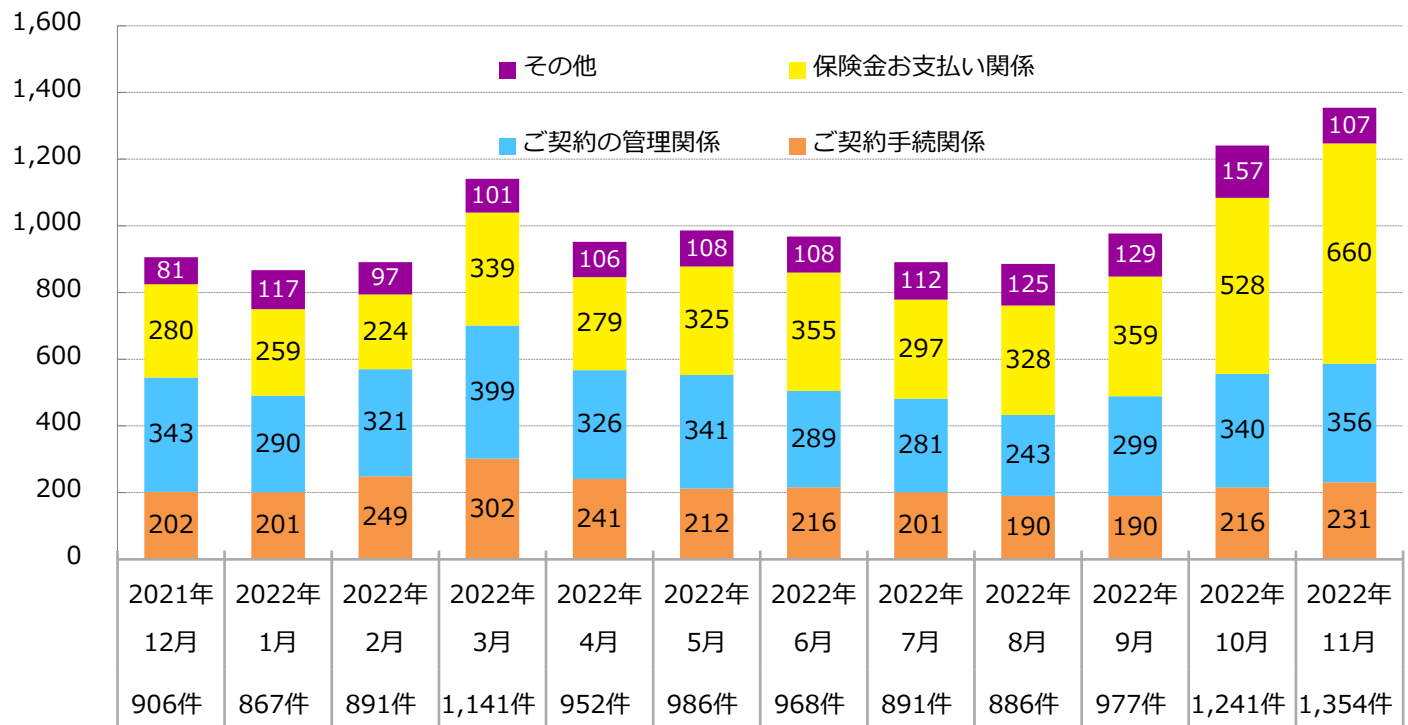
AIG損保は会計年度を毎年12月～11月としています。
そのため本レポートは、2021年12月から2022年11月のデータに基づいて作成しています。

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

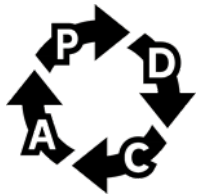
当社では、お客様の声を「お客様の声データベース」に登録しています。これらのうち、「お客様からのご不満」については「苦情」として適切に抽出し、原因分析を行い、改善策を策定・実施することで業務品質の向上と商品やサービスの改善にむけた対応を行っています。



2022年度通期の苦情受付件数は**12,060件**でした。お申し出内容の内訳としては、ご契約手続関係2,651件、ご契約の管理関係3,828件、保険金お支払い関係4,233件、その他1,348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		
		2021年12月 ~2022年11月	割合 (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	60件	0.5%
	ご契約の継続手続	継続案内のご送付遅れ、漏れなど	961件	8.0%
	募集行為	勧誘や販売方法等に関するもの	30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	800件	6.6%
	ご契約のお引受	ご契約のお引受条件、制限など	71件	0.6%
	保険料誤り	適用保険料の誤りに関するもの	58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	214件	1.8%
	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	289件	2.4%
	その他	上記に該当しないご契約手続に関するもの	168件	1.4%
	小計		2,651件	22.0%
ご契約の管理関係	証券未着	証券が届かない	1,029件	8.5%
	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	334件	2.8%
	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	573件	4.8%
	ご契約の解約手続	解約手続の遅れ、誤り、漏れなど	1,177件	9.8%
	満期払い戻し	満期返戻金に関するもの	4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	508件	4.2%
	その他	上記に該当しないご契約の管理に関するもの	203件	1.7%
	小計		3,828件	31.7%
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	270件	2.2%
	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	2,282件	18.9%
	お支払いの可否	保険金のお支払い可否に関するもの	72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	491件	4.1%
	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	1,118件	9.3%
	小計		4,233件	35.1%
その他	個人情報	個人情報に関するもの	211件	1.7%
	その他	上記いずれにも該当しないもの	1,137件	9.4%
	小計		1,348件	11.2%
総合計		12,060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

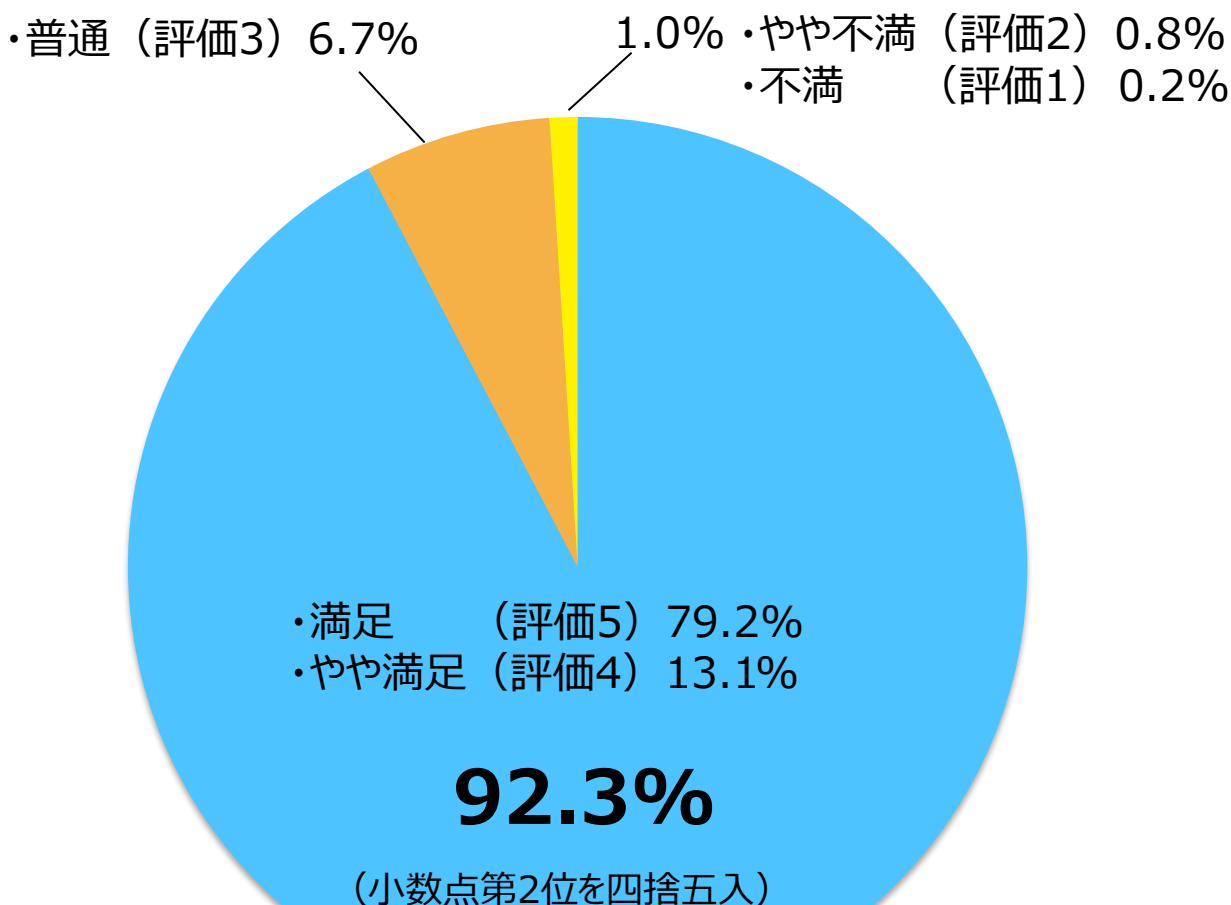
AIG損害保険株式会社

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、1,756件の回答をいただき、総合満足度では92.3%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、1.0%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。

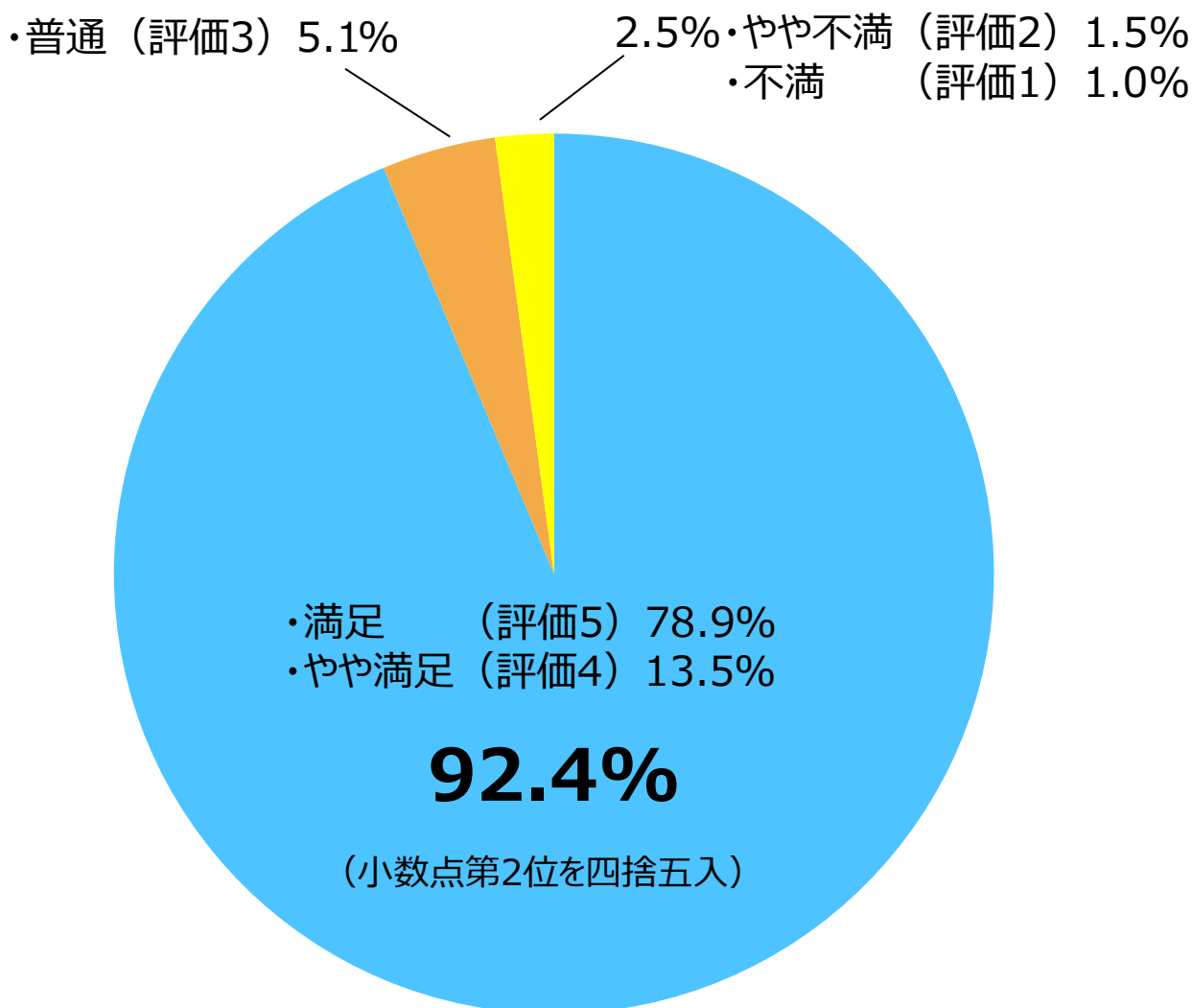
総合満足度（適切なお客さま対応）



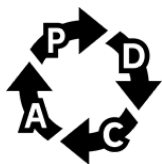
保険金お支払い時 お客さまアンケート（CSアンケート）の実施状況

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年度通期は101,985件の回答をいただき、総合満足度では92.4%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



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。2022年度に、「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

インターネット契約サービス「国内旅行傷害保険」のお申込み前の質問（他保険の告知）において、クレジットカードにセットされている保険が告知不要であることを追記

お客様の声

申込前の質問(告知事項)の他保険告知画面に、「クレジットカード付帯の保険は除く」と記載してもらえるとわかりやすい。



改善しました！

インターネット契約サービス「国内旅行傷害保険」のお申込み前の質問（他保険の告知）において、クレジットカードにセットされている保険が告知不要であることを追記いたしました。

(改善時期：2022年11月)

AIG AIG損保 国内旅行傷害保険
(インターネット契約サービス)

お申込み前の質問 告知事項 (抜粋)

追記いたしました

下記に該当する保険契約で、死亡保険金が4,000万円を超える他の契約がありますか？
生命保険・カードにセットされている保険・簡易保険は除きます。「多重契約による保険金詐欺防止」のためにおたずねするものです。

海外旅行保険

傷害総合保険

普通傷害保険

交通事故傷害保険

共済などその他

改善事例 2

社会的なデジタル化（ペーパーレス）に対応するために、保険料振替口座の登録手続きをWeb上で完結するサービスを開始

お客様の声

口座振替届出書の印鑑が相違している不備の連絡を受けたが、他の保険会社ではそもそも口座振替依頼書が不要であった。



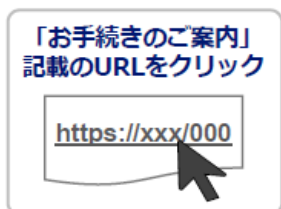
改善しました！

保険料振替口座の登録手続きをお客さまに直接Web上で行っていただく、「Web口座振替登録」のサービスを開始いたしました。本サービスはペーパーレス・印鑑レスであり、銀行届出印の相違などの発生がなくなります。

(改善時期：2022年10月)



OR



「お手続きのご案内」に記載されているQRコード/URLから、口座情報を登録いただきます。

〇〇銀行	
支店コード	口座番号
<input type="text"/>	<input type="text"/>
暗証番号	
<input type="text"/>	
生年月日	
<input type="text"/>	



お客さまからのお褒めの言葉

2022年度通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

コロナ禍の為、お客さまに“フルリモート”で建設事業者のリスクを投影しながらご説明したところ、対面と同じレベルで非常にわかりやすいです。とお褒めの言葉をいただきました。

自動車保険の募集時に、道路交通法改正に対応した「日報&アルコールチェック記録アプリ」を提案したことが、タイムリーな情報提供となりお褒めにつながりました。

当社の社員に対するお褒めの言葉

事故で不安でしたが、**担当の方からお心遣いを頂き**、相手方との交渉を安心してお願いできました。今後もAIG損保の商品を利用します。とお褒めの言葉をいただきました。

会社を設立されて間もないお客さまが、水災により設備什器に損害を受けられました。**すぐに保険金の内払いをご案内をしたところ、「オープンしたばかりでお金が無く本当に助かりました。」**と大変喜んでいただきました。

支払いの迅速さに関するお褒めの言葉

提携業者に対するお褒めの言葉

保険金の支払いが迅速で、保険金請求についてサポートしてくれた営業社員、損害サービスセンターの方々の対応は丁寧で素晴らしかった。とお褒めの言葉をいただきました。

水災で鑑定人さんが日曜日にも関わらず来てくださいました。とても親切で**保険以外のこと（行政にて無料廃棄等）も色々教えてください**感謝しています。とお褒めの言葉をいただきました。