

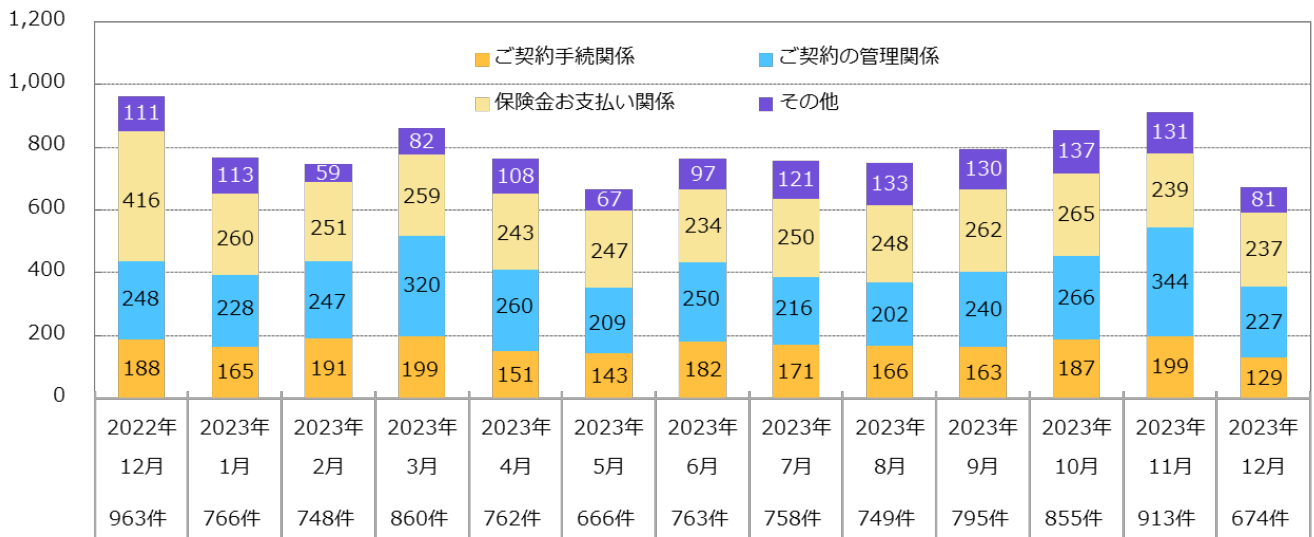
AIG損保の会計期間変更に伴う調整のため、本レポートは2022年12月から2023年12月までのデータに基づいて作成しています。

# 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。



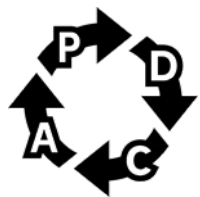
2023年度通期の苦情受付件数は**10,272件**でした。お申し出内容の内訳としては、ご契約手続関係2,234件、ご契約の管理関係3,257件、保険金お支払い関係3,411件、その他1,370件でした。

※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	
		2022年12月 ～2023年12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	35件	0.3%
	ご契約の継続手続	継続案内のご送付遅れ、漏れなど	717件	7.0%
	募集行為	勧誘や販売方法等に関するもの	38件	0.4%
	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	740件	7.2%
	ご契約のお引受	ご契約のお引受条件、制限など	75件	0.7%
	保険料誤り	適用保険料の誤りに関するもの	34件	0.3%
	接客態度	ご契約手続時の言葉遣い・態度などマナー全般	184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	234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	177件	1.8%
	<b>小計</b>		<b>2,234件</b>	<b>21.8%</b>
ご契約の管理関係	「証券未着・表記誤り	証券が届かない	818件	8.0%
	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	240件	2.3%
	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	528件	5.1%
	ご契約の解約手続	解約手続の遅れ、誤り、漏れなど	984件	9.6%
	満期払い戻し	満期返戻金に関するもの	6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	479件	4.7%
	その他	上記に該当しないご契約の管理に関するもの	202件	2.0%
	<b>小計</b>		<b>3,257件</b>	<b>31.7%</b>
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	247件	2.4%
	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	1,922件	18.7%
	お支払いの可否	保険金のお支払い可否に関するもの	84件	0.8%
	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	473件	4.6%
	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	685件	6.7%
	<b>小計</b>		<b>3,411件</b>	<b>33.2%</b>
その他	個人情報	個人情報に関するもの	215件	2.1%
	その他	上記いずれにも該当しないもの	1,155件	11.2%
	<b>小計</b>		<b>1,370件</b>	<b>13.3%</b>
<b>総合計</b>		<b>10,272件</b>	<b>100.0%</b>	

# 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」を毎月開催しています。委員会では、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  
等

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

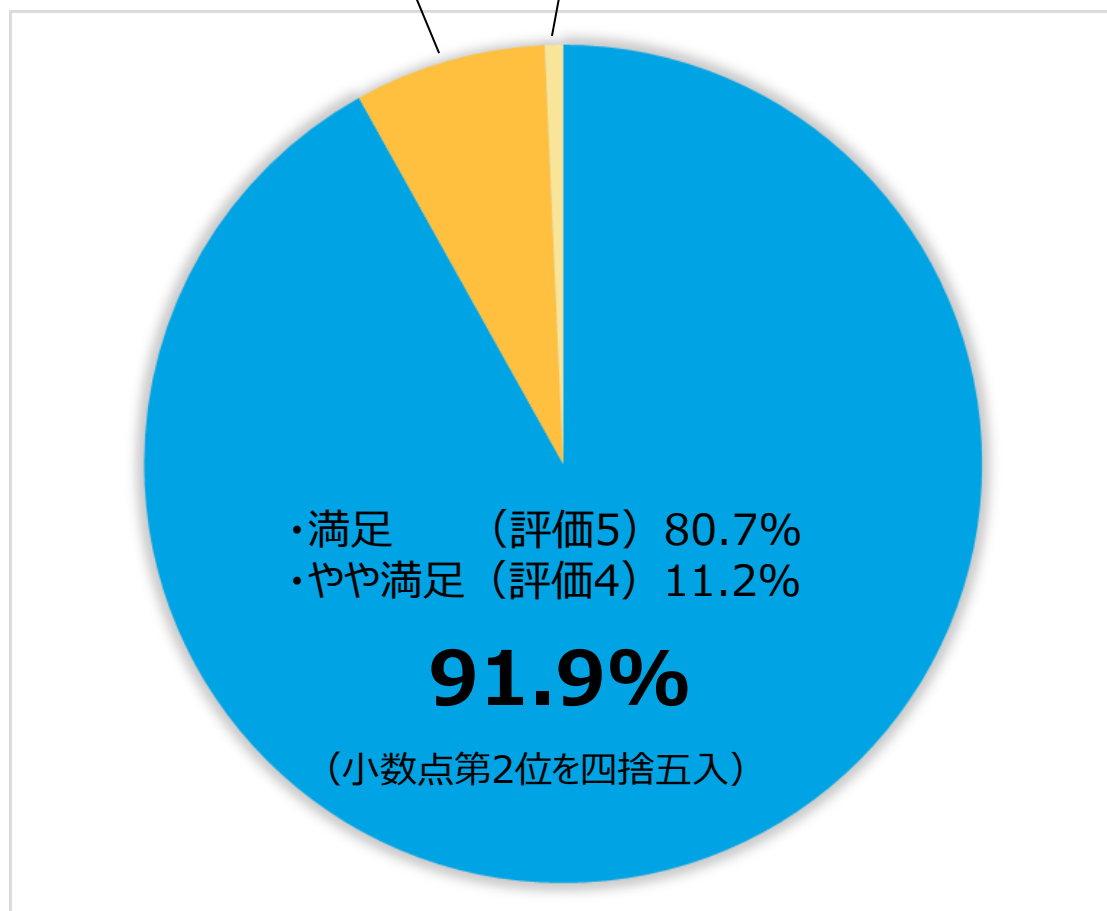
当社では、お客様からのご不満・ご要望を承る窓口として「お客様の声室」を設置し、お客様の声を正確に把握・管理しています。また、寄せられたお客様の声については、社内各部署への確・迅速な対応を指示し、お客様の期待にお応えする態勢を整えています。

## 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・医療保険をご契約いただいたお客さまの一部の方を対象に、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、2023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）

- ・普通（評価3） 7.4%
- 0.7%
- ・やや不満（評価2） 0.4%
- ・不満（評価1） 0.3%

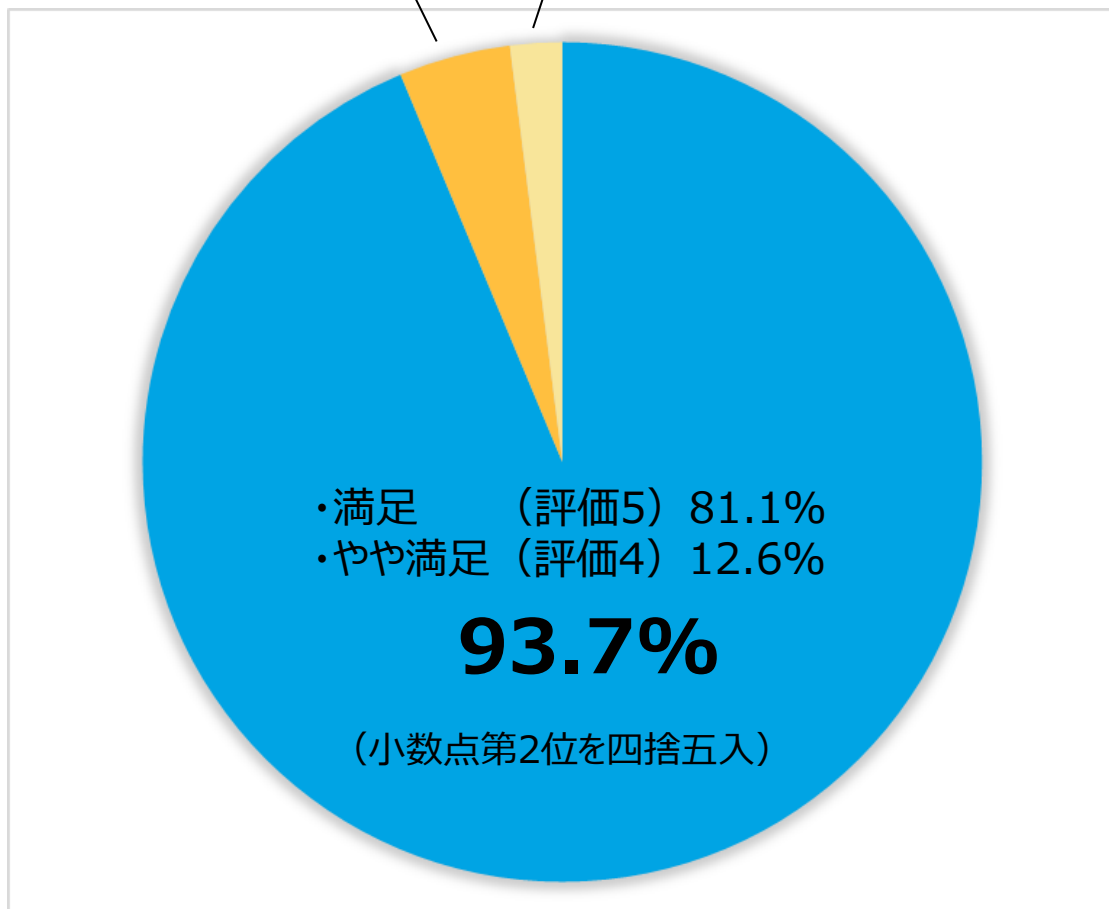


## 保険金お支払い時 お客さまアンケート（CSアンケート）の実施状況

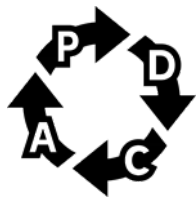
当社では、お客さまの事故対応に対する「満足度」や、お客さまが事故時に望まれるサービスなどを積極的に確認するために、保険金をお支払いしたお客さまを対象に「保険金のお支払いに関するアンケート」を実施しています。お客さまの声を真摯に受け止め、今後の業務に活かすことで業務品質の維持・向上を図っています。2023年度は89,223件の回答をいただき、総合満足度では93.7%のお客さまから「満足」「やや満足」の評価をいただきました。

### 保険金のお支払いに関する総合満足度

- ・普通（評価3） 4.3%
- ・やや不満（評価2） 1.2%
- ・不満（評価1） 0.8%



# 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サイクルを回しています。2023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

### 「リビングパートナー保険」インターネット解約手続きサービスで、ペーパーレス手続を開始

※「入居者プラン変更・解約サポート」を導入している代理店のご契約者が対象となります。

#### お客様の声

インターネットで入力したにもかかわらず、入力後に解約書類が送付され、結局は書面での手続きが必要になった。インターネットの利便性が全く機能していない！



#### 改善しました！

解約書類の提出を省略し、ペーパーレスでの手続きを開始しました。この改善により、書類の送付・返信の時間が短縮され、書類送付による郵便事故等の紛失リスクも軽減されます。

※ 契約条件等によっては、従来どおり書類による手続きが必要となります。

(改善時期：2023年8月)

## 「リビングパートナー保険」インターネット解約手続きサービスの流れ



### STEP 1

お手続き画面に記載の条件すべてに該当する方は、次画面で解約お手続きに必要な情報をご入力いただきます。



### STEP 2

確認通知書を後日郵送させていただきます。



### STEP 3

返還保険料が発生する場合はお手続き完了後、約10営業日で登録いただいた口座へ振り込みされます。

## 改善事例 2

### 傷害保険における『デジタル保険金請求』において、提出書類の画像ファイルをアップロードする機能を追加

#### お客様の声

スマホで保険金請求できるのは便利ですが、その後に必要書類を郵送することになり、結局はとても時間がかかる。画像をインターネット経由でアップロードできないのか？

#### 改善しました！

書類の画像ファイルをアップロードすることが可能になり、お客さまはインターネット経由で保険金請求手続きができるようになりました。

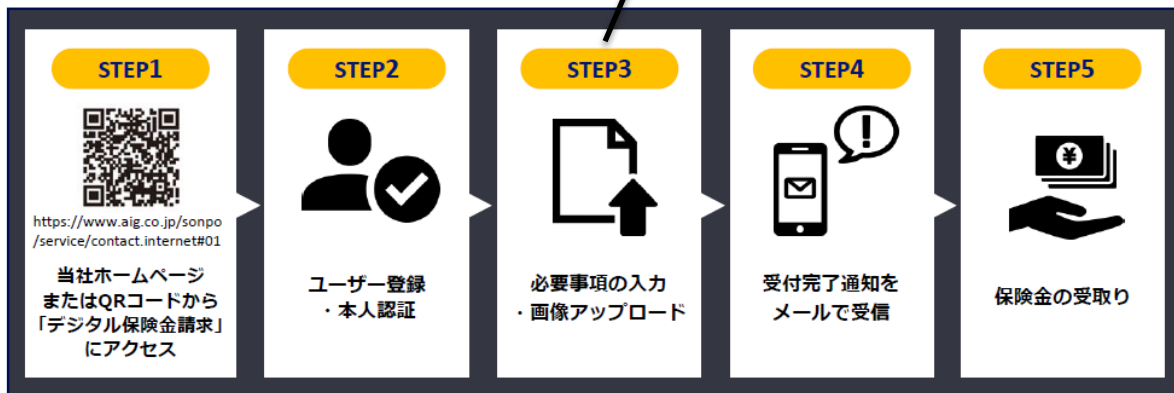
(改善時期：2023年4月)

『デジタル保険金請求』は、パソコンやスマートフォンからいつでも、どこからでもオンラインで簡単に手続きを行えます。書類の画像ファイルをアップロードする機能を使用することで、さらにスピーディな保険金の受取りが可能となります。



#### 画像ファイルのアップロード

#### デジタル保険金請求の流れ



## お客さまからのお褒めの言葉

2023年度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

賠償責任保険の新規契約の際、複数プランの提案をきちんと細部にわたり説明いただきました。ここまで丁寧な説明してくれる代理店さんはいませんでした。ありがとうございます。

火災保険料を安くしたく「風災・雹災・雪災」に20万円の免責金額設定を希望しましたが、小さな損害事例を説明いただき前契約と同内容で継続しました。おかげで、その年に台風被害に遭いましたが自己負担なく家の修理ができました。

### 当社の社員に対するお褒めの言葉

賠償事故が発生した際に、「解決支援サービス」を実施していただきました。スムーズな紛争解決をサポートしていただき、被害者の方から誠意ある対応と認められ円満解決につながりました。

ご担当者は事故の対応が早く、常に明るい雰囲気でお話をしてくださいました。事故のことで暗い気持ちになりがちですが、ご担当者の明るい雰囲気でお気持ちが軽くなりました。

### ロードサービスに対するお褒めの言葉

誤って車が縁石に乗り上げ、タイヤがパンクしてしまいました。深夜にもかかわらず、ロードサービスの方がすぐにかけてくださり安心いたしました。心強いサービスを提供していただき感謝申し上げます。

### 提携業者に対するお褒めの言葉

追突事故に遭い、帰宅後に急に気分が悪くなり不安感に襲われました。傷害保険の「健康サポートサービス」を思い出して電話したところ、親切なアドバイスをいただき安心できました。