



AIG損保

代理店手数料体系における 代理店評価の考え方

2021年2月

AIG損害保険株式会社

はじめに

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、日本におけるAIG グループの固有かつ統一の事業戦略コンセプトである「アクティブ・ケア」を展開しています。当社は、お客さまが直面するリスクに前もってしっかり備えるためのお手伝いをし、私たちが最も必要とされるときにお客さまに寄り添うことのできる態勢を整え、高い専門性を持つ代理店やパートナーを通じてお客さまにAIG損保ならではの価値を提供しています。

また、上記「アクティブ・ケア」の実践などによりお客さま本位の業務運営をより一層推進するため、「お客さま本位の業務運営方針」を制定するとともに具体的な取組内容を策定し、お客さまの目線に立った様々な取組みを実施しています。

お客さまから信頼され選ばれる代理店像を目指し、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、今般、代理店手数料体系における代理店評価の考え方について公表を行うこととしました。

お客さまにとっての価値を最大化し、当社が提供するイノベーションと商品・サービスがお客さまに大きな力をもたらすことを目指して挑戦を重ねてまいります。

経営理念

当社は、“経営理念”として以下のとおり「目指す姿」「使命」「価値観」を定めています。

VISION 私たちの目指す姿

私たちは、優れた人材、テクノロジー、グローバルネットワークを原動力としてお客さまに高い価値を提供し、日本の保険業界のイノベーターとして進化し続けます。

MISSION 私たちの使命

私たちは、リスクに関するグローバルな知見とノウハウを通じて、お客さまの将来への不安を減らし、未来に向かうサポートをします。

VALUES 私たちの価値観

- 私たちは、独自の道を歩むことを恐れずに、お客さまの問題解決を通じて価値を提供します。
- 私たちは、何事をするにも常に「ACTIVE CARE」の意識を持って臨みます。
- 私たちは、イノベーションと企業成長の原動力である人材の多様性を大切にします。

私たちの中核となる戦略

当社は、経営理念を実現するため、以下のとおり“4つの中核となる戦略”を定めています。

1. Segmentation

フォーカスするお客さまのセグメント*¹においてナンバーワンを目指し、差別化した価値を提供します。

2. ACTIVE CARE

ACTIVE CARE*²のコンセプトに基づく新たな保険のあり方を提唱します。

3. Risk Consulting

グローバルな知見とノウハウに基づく最先端のリスク・コンサルティング・サービスを提供します。

4. Data Analytics

高度なデータ分析を潜在的なリスクの発見と対策に活用して、新たな価値を提供します。

*¹ お客さまセグメント別戦略について

AIG損保は、常にお客さまの視点で物事を捉え、お客さまにとって最適かつ他社とは差別化された価値提供を行うため、お客さまセグメントを明確にし、各セグメントのニーズの的確な把握に努めるとともに、当該ニーズに合致した商品・サービスを提供します。

1. 大企業・中堅企業 (Corporate)
2. 中小企業 (SME)
3. 個人 (Individual)

*² ACTIVE CARE (アクティブ・ケア)

アクティブ・ケアは、日本におけるAIGグループ固有かつ統一の事業戦略コンセプトです。アクティブ・ケアは、次の3つの要素で構成されています。

1. お客さま目線に立ったシンプルで分かりやすい情報提供
2. 万一のときだけでなく、事故や損害を未然に防ぐ支援
3. 先進的なテクノロジー、グローバルで蓄積されたノウハウ、そして国内市場に関する深い知見を活かしたイノベーション

当社が望む代理店像

当社が、代理店とともに目指している代理店像は以下のとおりです。

ACTIVE CAREコンセプトのもと、お客さま本位の業務運営の実践を基本に
高い業務品質を有し持続的に成長する代理店

= 「適切なリスクコンサルティング能力」 +
「自立した経営&募集管理体制」
を有する代理店



お客さまから信頼され選ばれる代理店

代理店評価の考え方

当社が、代理店とともに目指している代理店像の実現のため、お客さま本位の業務運営方針のもとに代理店評価の考え方を定めています。この考え方を代理店手数料にも反映させていただきます。

<代理店評価の考え方>

当社は「お客さまから信頼され選ばれる代理店」を評価します

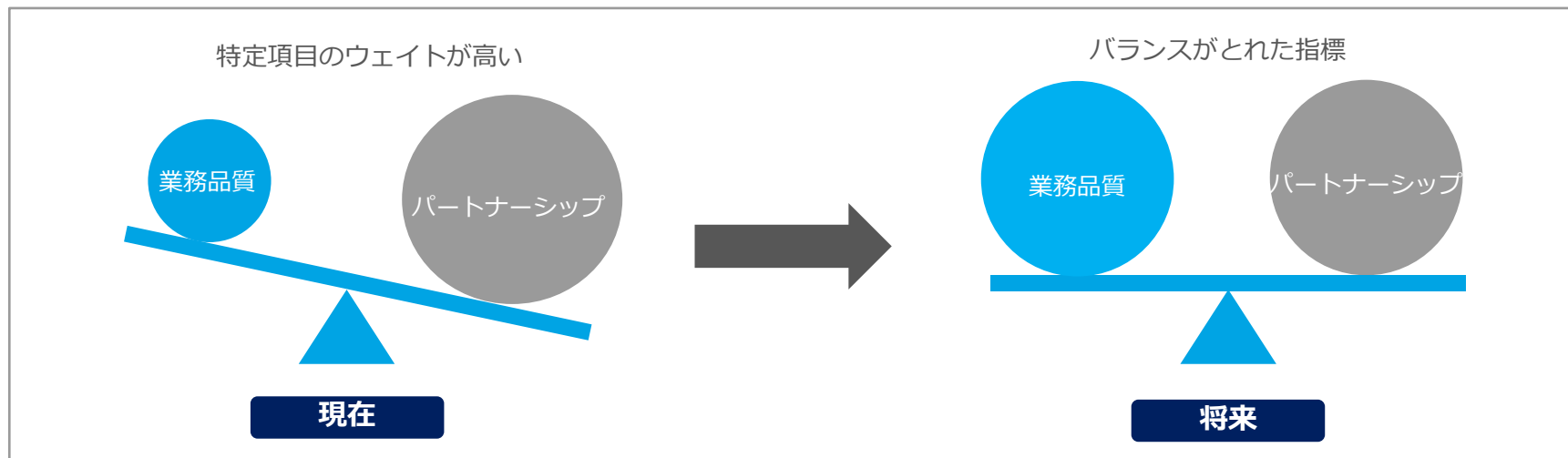
1. ACTIVE CAREの実践、お客さまに対する的確なリスクコンサルティング活動を評価します（業務品質）
2. お客さま本位の業務運営を念頭に置き、代理店の業務品質を高めるための行動を評価します（業務品質）
3. 当社と戦略を共有し、お客さまにより価値のある提案を行うことによる増収と規模の確保を評価します（パートナーシップ）

代理店を評価する指標

代理店を評価するにあたり、「業務品質」と「パートナーシップ」を評価指標に定めています。

評価指標	評価の視点
代理店の業務品質	●ACTIVE CARE ●お客さま本位の業務運営方針 ●お客さま満足度の向上 ●募集人のレベルアップ ●代理店組織の強化 ●コンプライアンス ●事務対応
代理店と当社におけるパートナーシップ	●戦略の共有 ●当社認定代理店 ●増収と規模の確保

今後、更なるお客さま本位の業務運営を目指し、「業務品質」と「パートナーシップ」のバランスがとれた評価指標への見直しをおこなっていきます。





AIG損保