広告

事業継続を支える AIGの「損害サービス」の力

「保険金を支払う」だけでは終わらせない



AIG

AIG損害保険
個人／中小企業／
大企業・中堅企業セグメント 損害サービス統括部長
若尾 俊之氏

AIG損害保険
執行役員
損害サービス部門担当
湯本 英利氏

AIG損害保険
火災保険損害サービス部長
企業財物損害サービス部長
江藤 俊輔氏

事故や災害が起きた後、企業に必要なのは、損害に見合った保険金だけではない。お客さま、従業員、サプライヤーなど広い範囲の関係者、さらには地域社会まで及ぶ可能性のある影響を最小限にするため、事業を止めないための資金をいち早く確保し、複雑な事故では解決への道筋を描く。時には海外の専門家とも連携する。AIG損害保険が重視するのは、事故対応から保険金の支払い、復旧までの支援を、お客さまの状況に合わせて柔軟に組み立てる損害サービスだ。約30年にわたり損害サービスの現場を歩んできた3人のプロフェッショナルに、企業の再起と事業継続、そして力強い前進を支える仕事の本質を聞いた。

三位一体で お客さまの状況を理解する 事業継続まで見据えた 損害サービス

湯本　30年以上損害サービスに携わってきましたが、お客さまから求められる役割の大きな変化を実感しています。適正な保険金をお支払いすることは、保険会社にとって決して変わることのない基本です。それに加えて現在は、お客さまをいかに深く理解し、事業継続や再起に向けて状況に応じたサービスを提供できるかが、以前にも増して問われています。

保険商品や契約条件には一定の枠組みがあります。その上で、お客さまの状況をいかに的確に理解し、事故対応の進め方や必要な支援をどう組み立てるか。そこに損害サービスの奥深さがあります。大切なのは、お客さま、代理店、

広告



AIG損害保険　執行役員　損害サービス部門担当　湯本　英利氏

そして私たち保険会社が三位一体となって状況を理解し、必要なサービスを組み立てることです。お客さまが求めることを、保険のプロである代理店がお客さまのビジネスへの理解に基づいて補完し、AIGが高い専門性とネットワークでソリューションを提供する。それが、損失を最小化し次の成長に向かうための迅速な支援につながります。

江藤　特に昨今増え続ける自然災害では、建物や設備の復旧にとどまらず、その先の事業継続まで見据えた対応が求められます。事業を中断・縮小して収入が減っても、従業員の給与や賃料などの支払いは続きます。近年はサプライチェーンを通じて、1社の停止が取引先にも広く波及します。

事故や災害の直後、お客さまを支えるために重要なのが、すぐにお使いいただける資金のご提供です。当社では「AIG Property Claims Promise」(以下、「Claims Promise」)という保険金の早期内払いによって、事業継続や早期復旧を支援しています。

若尾　「Claims Promise」で重きを置いているのは、単に保険金をお支払いすることではなく、そのお金を事業継続にどう生かしていただくかです。最終的に保険金の額が確定してからお支払いするだけでは、お客さまの事業継続に間に合わないことがあります。だからこそ、最終的にお支払いすると見込まれる金額の一部を早い段階でお渡しし、お客さまの事業継続を支え、お客さま自身の顧客や従業員、地域社会、ビジネスパートナー、さらには サプライチェーンへの影響をできる限り抑えることを目指します。AIGでは、こうした考えをグローバルに共有し、各国・地域で取組みを進めてきました。今では当社を代表するサービスの一つに育っています。

見積書がそろう前から、損害を見極める「Claims Promise」を支える高度な専門性

湯本　AIGの「Claims Promise」では、お支払いの対象の事故と確認した後、7日以内に損失見込額の最大50%までを内払いします。難しいのは、その損失見込額を早い段階でどう把握するかです。

通常であれば、修復業者から見積書が出てはじめて損害額が見えてきます。しかし「Claims Promise」では、その前の段階で現場を確認し、専門的な知見と経験を踏まえて「この金額ならお支払いできる」と判断します。いかに早く、適切な損失見込額をつかめるか。それがこの仕組みの要です。

江藤　この判断を支えるのが担当者の専門性です。日常的な教育とともに、損害額の確認を担う経験豊富な外部鑑定人ともネットワークを築いています。

また担当者には常にできるだけ現場に足を運んでもらっています。被災現場でお客さまと直接話し、お客さまをよく知る代理店からも話を聞く。三位一体でお客さまの置かれた状況に向き合うことで、何が事業継続のための最優先事項なのかが見えてきます。「今まさに資金が必要だ」と判断すれば、お申し出を待つことなく、こちらからご提案します。

湯本　社内では一人ひとりの経験や能力に応じて保険金の決定権限を与え、知識や実務の判断に生かす力が高まるほど、より大きな判断を任せています。「Claims Promise」が実現した背景でもあるこの制度は、お客さまが必要とする支援をいち早くお届けできる理由の一つとなっています。

サイバーから海外の賠償事故まで世界の知見で、解決への道筋を描く

若尾　近年、明らかに脅威が高まっているのがサイバーインシデントやサイバー犯罪です。AIGには、その発生前から、お客さまが必要とする備えを手助けできるスペシャリストがいます。実際に事故が発生した際には、私たちがコントロールタワーとなり、フォレンジック調査(事故の原因をデジタル証拠から究明する調査)や行政への報告、対外公表、システム復旧などを整理し、必要に応じて専門ベンダーにつなぎ、対応全体を調整するといったサポートも可能です。重要なのは、単に保険金をお支払いすることではなく、お客さまの総損失を抑え、事業と企業価値を守ること。予防に加えて、事故発生時、発生後までの全過程を通じて支援するのが、AIGのサイバー事故対応の姿です。



AIG 損害保険 個人／中小企業／大企業・中堅企業セグメント
損害サービス統括部長 若尾 俊之氏

海外PL(生産物賠償責任)などの企業賠償も、基本的な当社の損害サービスのスタンスは同じです。AIGがビジネスを展開する200以上の国や地域での損害サービス、法制度、市場等に関する広範な知識を生かし、お客さま、代理店・保険ブローカー、その他のアドバイザーと密接に連携しながら、商品の流通量や流通先、類似判例の有無などすべての要素を考慮し、ベストな対応を検討します。特に北米は、このグローバルネットワークの価値が発揮される代表例です。州ごとに法律や判例の傾向が異なるため、私たちは現地のAIGと連携し、対応戦略の策定から適切な弁護士の選定まで行っています。グローバルな専門知識と現地市場への深い理解、日本側によるリーダーシップを組み合わせることで、現地の状況に即した対応を行いながら、お客さまの意向にも寄り添うことができます。

湯本　現地でビジネスをしている人と、遠く離れた国から見ている人では、見えているものが違います。各国のAIGのメンバーから文化や法制度、リスクを学びながら対応することは、私たち自身の力を養うことにもつながっています。

若尾　一方で、災害の多い日本で培った災害対応やきめ細かなお客さま対応は、海外のAIGからも「教えてほしい」と求められる分野です。知見は一方通行ではなく、各国の市場で相互に生かされています。日本の専門性も、AIGのグローバルな事故対応力を高めています。



AIG損害保険 火災保険損害サービス部長 企業財物損害サービス部長
江藤 俊輔氏

事故の後に何ができるか状況に応じた損害サービスをさらに追求

江藤　先日、工場が全焼し、「Claims Promise」で内払いを行ったお客さまとお会いしました。建物も設備も失い、ご年齢のこともあって当初は廃業も考えていたそうです。

ところが、取引先から「事業を続けてほしい」という声があり、保険金の内払いも後押しとなって、「もう一度やってみよう」と事業継続を決断されました。今では建物も再建され、事業を続けていらっしゃいます。必要とされる時にお客さまや地域社会までをも支えられる損害サービスという仕事の意味を、あらためて教えられた出来事でした。

保険は、保険金をお支払いして完結するものではありません。支払いを少し前倒しして事業継続を後押しできれば、その先にいる取引先やお客さまとのつながりを維持する一助にもなります。

若尾　火災保険、賠償責任保険、サイバー保険、自動車保険など保険の種類にかかわらず、お客さまに伴走しながら最良の解決へ導くことがAIGの使命です。そのために、私たちは専門性を磨き続けます。

また、事故対応で得た知見を商品部門へフィードバックし、商品やサービスそのものの改善に反映することも、損害サービスが果たすべき役割です。

湯本　私たちはこれからも、お客さまの状況に応じて組み立てる損害サービスを追求していきます。事故や災害が起きれば、まず一定の損失が発生します。ただ、その後の対応次第で損失は膨らみもすれば、抑えることもできます。日本のお客さまへの深い理解とグローバルな知見に加え、社内外のエキスパートネットワークと迅速な保険金お支払いを実現する体制を組み合わせることで、私たちはその部分での真価を発揮します。

お客さまを理解し、寄り添いながら、そのときどきの状況に応じて、事故対応の進め方や必要な支援を組み立てる。事故による副次的な損失をできる限り抑え、日本の企業が自信を持って前へ進むところまで支える。複雑化する世界で、お客さまから信頼されるリスクパートナーであるとは、まさにこのようなことを意味すると私たちは考えます。

AIG損害保険株式会社

〒106-0041
東京都港区麻布台1-3-1