

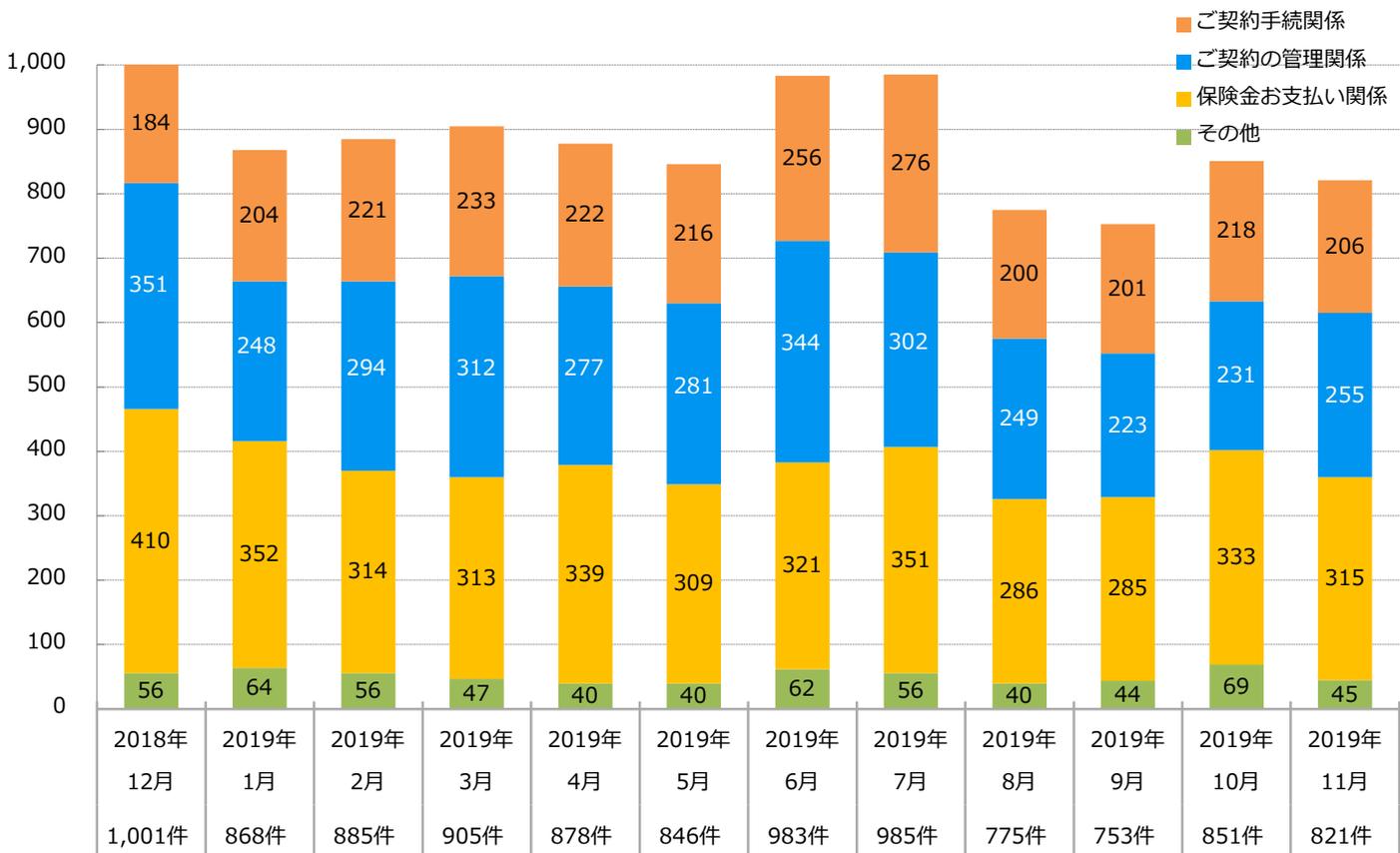
AIG損保は会計年度を毎年12月～11月としています。  
そのため本レポートは、2018年12月から2019年11月末までのデータに基づいて作成しています。

# お客様の声レポート

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



通期の苦情受付件数は**10,551件**でした。お申し出内容の内訳としては、ご契約関係2,637件、ご契約の管理関係3,367件、保険金お支払い関係3,928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<br>(小数点第2位を四捨五入) |              |
|------------|------------------|-----------------------------|---------------------|--------------|
|            |                  | 2018年12月～2019年11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     | 57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             | 793件                | 7.5%         |
|            | 募集行為             | 勧誘や販売方法等に関するもの              | 59件                 | 0.6%         |
|            | 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            | 869件                | 8.2%         |
|            | ご契約のお引受          | ご契約のお引受条件、制限など              | 63件                 | 0.6%         |
|            | 保険料誤り            | 適用保険料の誤りに関するもの              | 86件                 | 0.8%         |
|            | 接客態度             | ご契約手続時の言葉遣い・態度などマナー全般       | 233件                | 2.2%         |
|            | 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    | 288件                | 2.7%         |
|            | その他              | 上記に該当しないご契約手続に関するもの         | 189件                | 1.8%         |
|            | <b>小計</b>        |                             | <b>2,637件</b>       | <b>25.0%</b> |
| ご契約の管理関係   | 証券未着             | 証券が届かない                     | 842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          | 346件                | 3.3%         |
|            | 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 | 478件                | 4.5%         |
|            | ご契約の解約手続         | 解約手続の遅れ、誤り、漏れなど             | 1,098件              | 10.4%        |
|            | 満期払い戻し           | 満期返戻金に関するもの                 | 7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    | 483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        | 113件                | 1.1%         |
|            | <b>小計</b>        |                             | <b>3,367件</b>       | <b>31.9%</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                | 317件                | 3.0%         |
|            | 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   | 2,305件              | 21.8%        |
|            | お支払いの可否          | 保険金のお支払い可否に関するもの            | 74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   | 743件                | 7.0%         |
|            | 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      | 489件                | 4.6%         |
|            | <b>小計</b>        |                             | <b>3,928件</b>       | <b>37.2%</b> |
| その他        | 個人情報             | 個人情報に関するもの                  | 170件                | 1.6%         |
|            | その他              | 上記いずれにも該当しないもの              | 449件                | 4.3%         |
|            | <b>小計</b>        |                             | <b>619件</b>         | <b>5.9%</b>  |
| <b>総合計</b> |                  | <b>10,551件</b>              | <b>100%</b>         |              |

# 適正な保険金をお支払いするための審査実施状況

当社では、保険金支払管理態勢をより強化する観点から「**保険金支払管理小委員会**」（社外有識者を構成員に含みます）を毎月運営し、保険金をお支払いできないとした事案や、そのご連絡に係るお客さまからの苦情・不服申立事案について検証を行い、万一、不十分・不適切な対応と判断された場合には、再調査・再確認を実施しております。

2019年度（2018年12月～2019年11月）は、378件の審査を行い、委員会により調査や確認が不十分であると判断された事案は1件でした。

## ● 審査実施状況

（単位：件）

| 審査事案        | 2019年度<br>(2018年12月～2019年11月) |
|-------------|-------------------------------|
| 保険始期前発病（注1） | 198                           |
| 免責事由（注2）    | 8                             |
| 告知義務違反（注3）  | 7                             |
| その他         | 165                           |
| <b>合計</b>   | <b>378</b>                    |

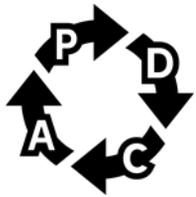
（注1）保険始期前発病：保険始期（補償開始日）前に発病していた疾病に関しては保険金のお支払いはできません。

（注2）免責事由：約款の「保険金を支払わない場合」（免責事由）に関しては保険金のお支払いはできません。

（注3）告知義務違反：お客さまが保険ご加入に際して当社が告知をお願いした事項に正しく回答されなかった場合は、保険契約を解除し、保険金のお支払いはできません。（ただし、請求された疾病と告知されなかった疾病との間に因果関係がないことを確認できた場合はお支払いの対象となります。）

## ● 審査事例

| 保険の種類          | 判断のポイント                     | 事案の概要と審査の結果   |
|----------------|-----------------------------|---|
| 自動車保険          | 「支払対象外」<br>支払事由に該当するか       | 車両保険について、自宅屋根から雪の塊が落下し、フロントヘッドライト等が破損したとの事故報告をいただきました。事故現場立会調査および事故解析調査の結果、雪の塊の落下ではなく、走行中に堆雪等へ衝突したことで発生した損害であることが判明しました。ご報告いただいた事故内容と損害状態が一致せず、また車両危険限定特約がセットされたご契約であったため他物との衝突や接触によって生じた損害は支払事由に該当しないことから、保険金のお支払い対象とはならないと判断しました。 |
| 業務災害補償<br>総合保険 | 「保険始期前発病」<br>保険始期前に発病していないか | ご報告いただいた疾病「末期腎不全」について、主治医へ確認した結果、保険始期よりも前に発病し治療を行っていたことが判明しました。よって、保険始期前発病に該当し、保険金のお支払い対象とはならないと判断しました。   |
| 傷害総合保険         | 「支払対象外」<br>支払事由に該当するか       | 個人賠償責任特約について、草刈り中の飛び石で他人の車の窓ガラスを破損したとの事故報告をいただきました。当初、草刈りはお客さまの業務の一環であり、免責事由である「職務遂行に起因する事故」に該当し、お支払い対象にはならないと判断しましたが、小委員会の指示により再調査を行った結果、お客さまの業務の一環ではないことが確認されたため、保険金のお支払い対象と判断し保険金をお支払いしました。                                      |



当社では、お客様の声を基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。

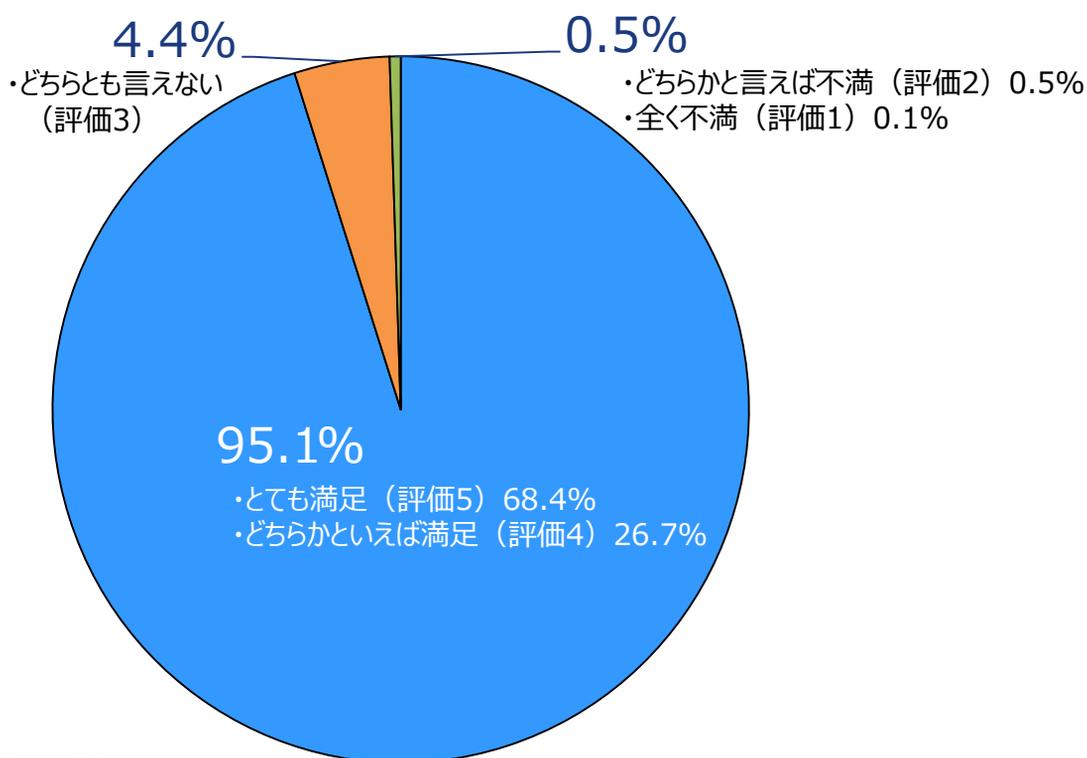
## ご契約手続時 お客さまアンケート（Webアンケート）の実施状況

当社では、募集品質の改善・向上を目的として、自動車保険と医療保険の一部のお客さまを対象にアンケートを実施しています。

アンケートでは、契約手続きや重要事項の説明についての満足度などを調査しています。

2018年12月～2019年11月は1,763件のご回答をいただき、総合満足度では95.1%のお客さまから「とても満足」「どちらかといえば満足」の評価をいただきました。

### 総合満足度（適切なお客さま対応）



(小数点第2位を四捨五入)

※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。

### コメント

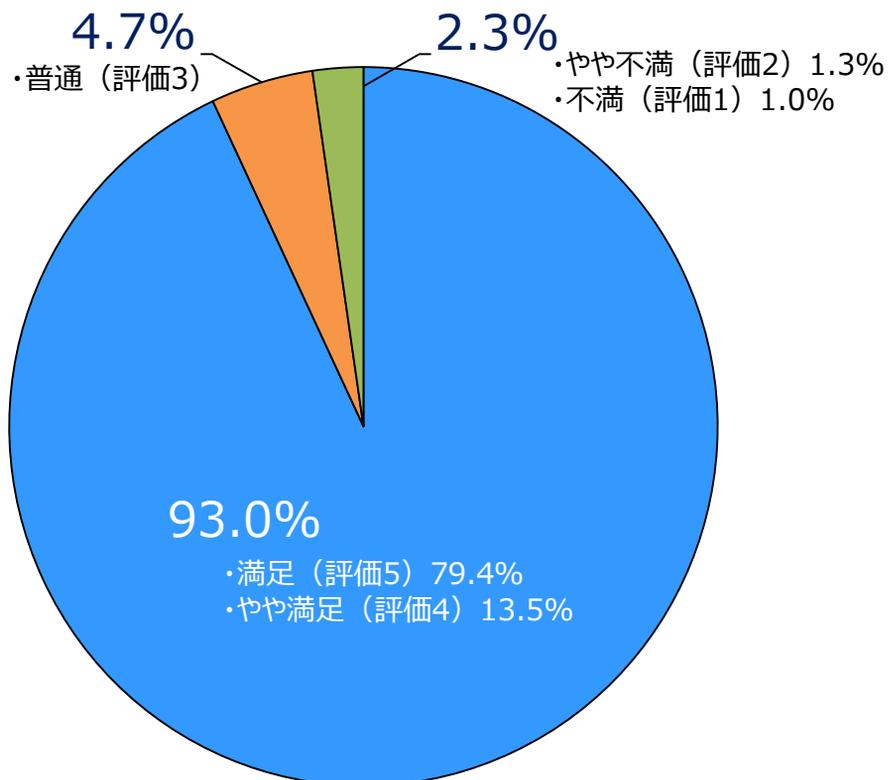
- 総合満足度の5段階評価の平均は4.6ptでした。
- 総合満足度は2018年通期報告時より増加（+2.1%）しました。

## 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。2018年12月～2019年11月は85,044件の回答をいただき、総合満足度では93.0%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



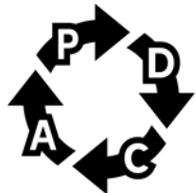
(小数点第2位を四捨五入)

※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。

### コメント

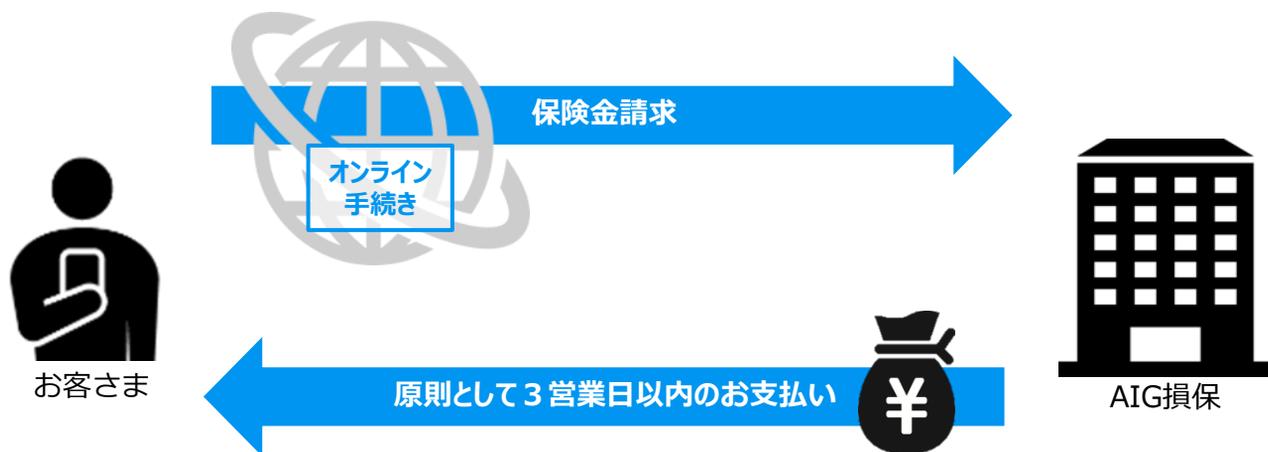
- 総合満足度の5段階評価の平均は4.7ptでした。
- 総合満足度は2018年通期報告時より減少 (-0.6%) しました。

## 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。2019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 『デジタル保険金請求』サービスの開始



#### お客様の声

子供がメガネを壊したが、保険金を受け取るまでに書類のやり取りが何度もあり面倒だった。また保険金を受け取るまで、想像以上に時間がかかった。



#### 改善しました！

一部の学生向け傷害保険契約において、スマートフォンやパソコンを使って「インターネット事故報告」のページへアクセスし、必要事項を入力いただくことで、保険金請求手続きが行えるようになりました。

(デジタル保険金請求サービス)

従来は郵送でご提出いただいていた携行品損害に関する写真や修理の見積書も、メールでのご提出が可能となり、原則として3営業日以内に保険金をお支払いできるようになりました。

(改善時期：2019年3月)

## 改善事例2 カスタマーサポートセンターにおける音声ガイダンスの変更



### お客様の声

控除証明書再発行を依頼するためカスタマーサポートセンターへ電話したが、番号選択のガイダンスを聞いてもオペレーターに対応してもらえる番号が何番かがわからなかった。控除証明書の再発行でも、オペレーターに対応してもらえる選択番号を選びやすいガイダンスにしてもらいたい。



### 改善しました！

控除証明書再発行時の選択番号を以下のように変更しました。

1番：SMSによる再発行請求URLの配信  
2番：音声自動応答サービス



1番：SMSによる再発行請求URLの配信  
2番：音声自動応答サービス  
3番：オペレーターによる対応

(改善時期：2019年11月)

改善事例3 障がいをお持ちのお客さま向けコミュニケーションツールの設置

AIG損保の  
コミュニケーションツール

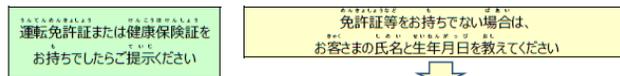
AIG AIG損保

いらっしゃいませ、本日はどのようなご用件でしょうか？

1. ご希望のお手続きを指さしてください（該当がなければ「その他」をお選びください）



2. お手続きの前に、本人確認をさせていただきます。ご協力をお願いします



以下の文字や数字を指すか、筆談でお答えください



AIG損害保険株式会社

\*AIG損保株式会社「AIG」2018.12.01発行 Copyright © AIG General Insurance Company Ltd. all rights reserved

お客様の声

契約の更新や変更の手続きの際、筆談器具だけではこちらの意図が伝わるまでに時間がかかる。



改善しました！

文字や話し言葉によるコミュニケーションが困難な方とよりスムーズに各種手続きを行えるよう、上図のコミュニケーションツールを新設しすべての営業店に配置しました。契約の更新や変更の手続きの際によく使われる用語をイラスト付きで記載しており、それらを指さしていただくことで、お客様の意図をより迅速かつ正確に把握することができるようになりました。

(改善時期：2019年3月)

## お客さまからのお褒めの言葉

2019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。

### 当社の災害対応に関するお褒めの言葉

台風19号で被災したのですが、**高額請求にも関わらず、迅速な対応をしていただき感謝**いたします。周囲にも被害に遭われた方がいましたが、いち早く保険金を受け取ることができました。

台風15号で被災し、保険金請求の為の書類を送付したところ、**1週間を待たずに保険金の支払いが決定**しました。迅速な対応に驚くとともに感謝しています。

### 当社の代理店・営業社員に対するお褒めの言葉

対物事故を起こしたが、前年にも事故を起こして保険金の支払いを受けたので申し訳なく思い、被害者への弁償は自腹で行おうと考えていました。しかし**保険を使った場合と使わなかった場合の保険料の差額など、担当者**に相談に乗ってもらった結果、**保険を使うこと**にして良かったです。

当初入院していた病院での治療方針に不安があったため相談したところ、スピーディーに**セカンドオピニオンの手配**などをしていただきました。結果的に東京の病院で手術を行い、無事退院することができました。その上保険金の支払いも受けられ大変助かりました。

### 上記以外のお褒めの言葉

従業員が出張先現場で病気入院となったとき、**医療費だけでなく航空機代も支払い対象となり、経済的負担を軽減**できて非常に助かりました。

書類の記入方法について何度か問い合わせをしましたが、**どなたが窓口へ出てもすぐ安心感がありました**。いろいろ違う方と話しても皆さん揃って的確に回答してもらえたので、嬉しく思いました。