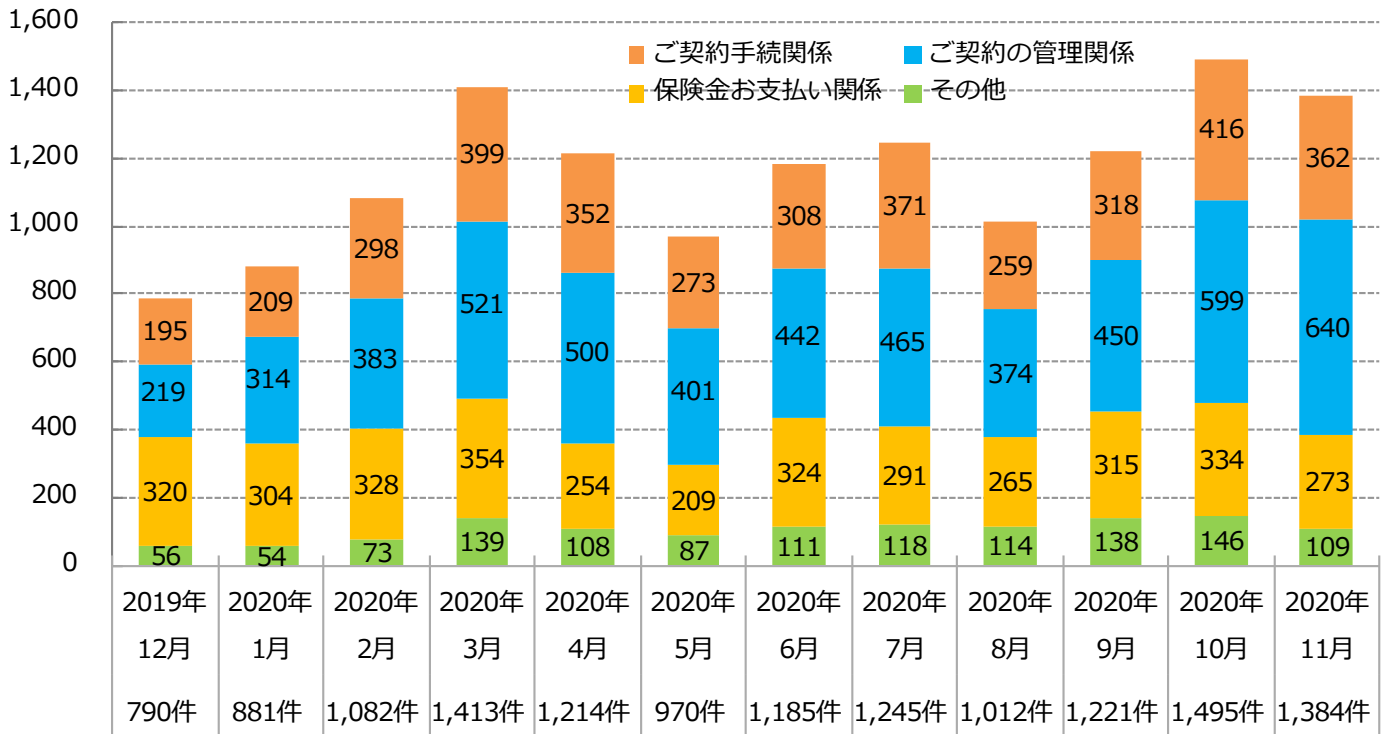


# お客様の声レポート

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

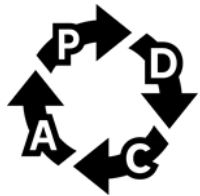
当社では、お客さまの声を「お客様の声データベース」に登録しています。これらのうち、「お客さまからのご不満」については「苦情」として適切に抽出し、原因分析を行い、改善策を策定・実施することで業務品質の向上と商品やサービスの改善にむけた対応を行っています。



2020年度通期の苦情受付件数は**13,892件**でした。お申し出内容の内訳としては、ご契約手続関係3,760件、ご契約の管理関係5,308件、保険金お支払い関係3,571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
		2019年12月 ~2020年11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	86件 0.6%
	ご契約の継続手続	継続案内のご送付遅れ、漏れなど	1,638件 11.8%
	募集行為	勧誘や販売方法等に関するもの	54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	1,006件 7.2%
	ご契約のお引受	ご契約のお引受条件、制限など	107件 0.8%
	保険料誤り	適用保険料の誤りに関するもの	62件 0.4%
	接客態度	ご契約手続時の言葉遣い・態度などマナー全般	247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	351件 2.5%
	その他	上記に該当しないご契約手続に関するもの	209件 1.5%
	<b>小計</b>		<b>3,760件</b>
ご契約の管理関係	証券未着	証券が届かない	1,446件 10.4%
	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	390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	792件 5.7%
	ご契約の解約手続	解約手続の遅れ、誤り、漏れなど	1,746件 12.6%
	満期払い戻し	満期返戻金に関するもの	6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	742件 5.3%
	その他	上記に該当しないご契約の管理に関するもの	186件 1.3%
	<b>小計</b>		<b>5,308件</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	254件 1.8%
	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	2,069件 14.9%
	お支払いの可否	保険金のお支払い可否に関するもの	52件 0.4%
	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	636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	560件 4.0%
	<b>小計</b>		<b>3,571件</b>
その他	個人情報	個人情報に関するもの	204件 1.5%
	その他	上記いずれにも該当しないもの	1,049件 7.6%
	<b>小計</b>		<b>1,253件</b>
<b>総合計</b>		<b>13,892件</b>	<b>100%</b>



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っています。

## 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

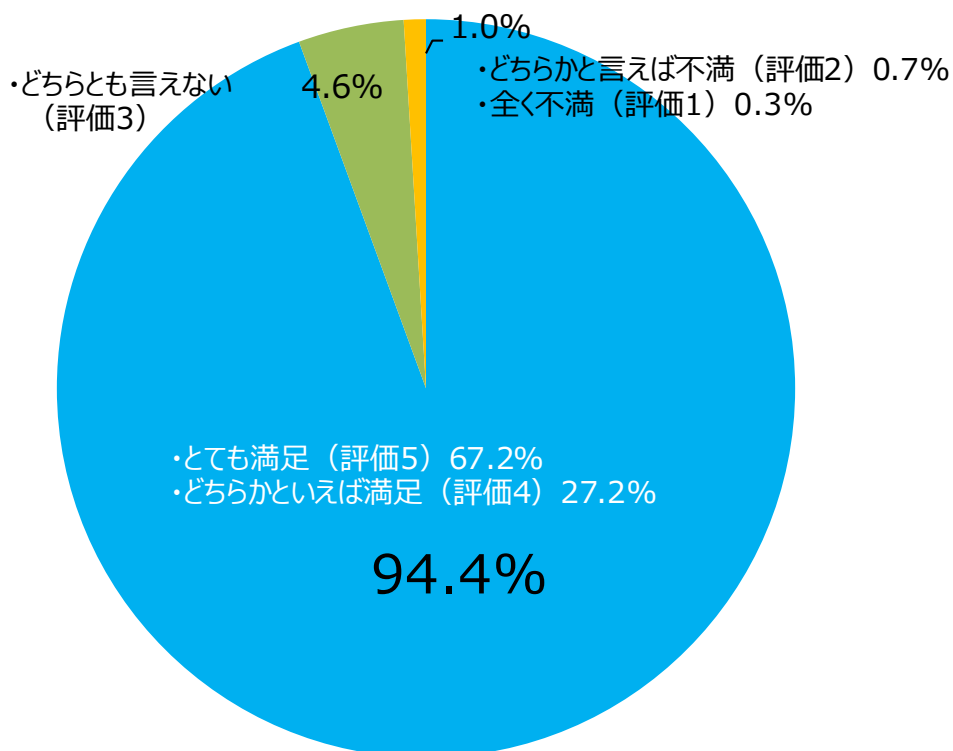
当社では、お客様からのご不満・ご要望を承る窓口として「**お客様の声室**」を設置し、お客様の声を正確に把握・管理しています。また、寄せられたお客様の声については、社内各部署への確・迅速な対応を指示し、お客様の期待にお応えする態勢を整えています。

## 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。2020年度通期は1,968件のご回答をいただき、総合満足度では94.4%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）

### コメント

- ・ 総合満足度の5段階評価の平均は4.6ポイントで、2019年度通期※報告時と同一でした。

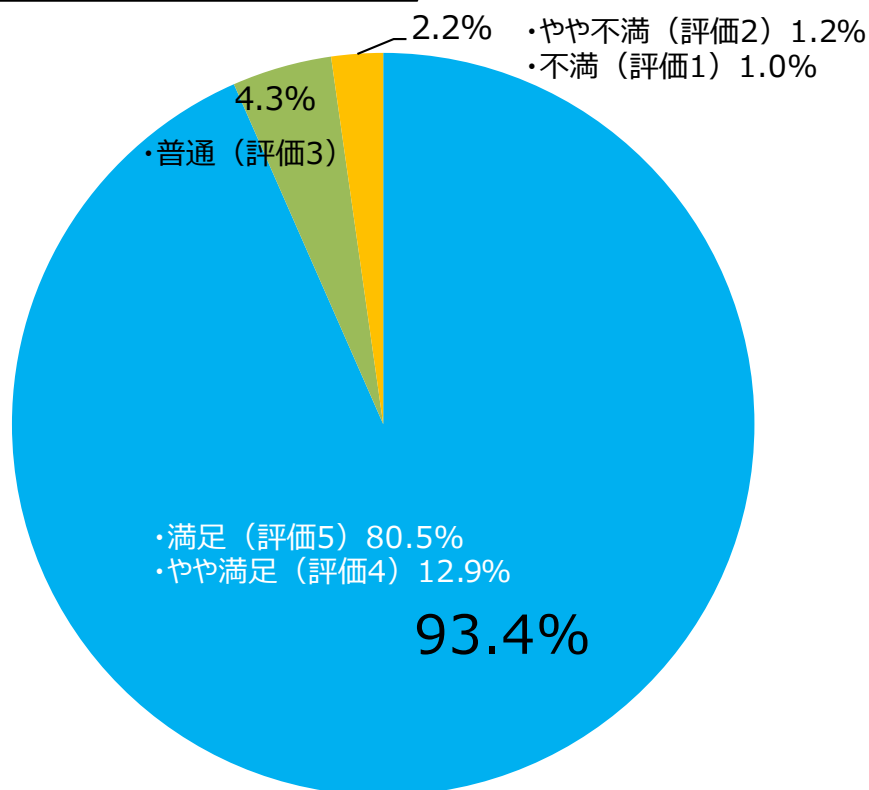
※2019年度通期とは、2018年12月より2019年11月末を指します。

# 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。2020年度通期は84,363件の回答をいただき、総合満足度では93.4%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



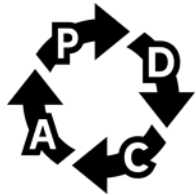
(小数点第2位を四捨五入)

※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4.7ポイントで、2019年度通期※報告時と同一でした。

※2019年度通期とは、2018年12月より2019年11月末を指します。



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。2020年度通期に、「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 当社ホームページ上の控除証明書再発行請求受付画面 における発行可否に関する文言の追加



### お客様の声

ホームページで控除証明書を再発行しようと思ったが、昨年度分の取得ができなかった。受付画面に、昨年度の控除証明書取得方法についてわかるようにしてほしい。



### 改善しました！

ホームページ「控除証明書再発行請求受付」画面に、長期契約に関する注意文言を追加しました。

(改善時期：2019年12月)

## ホームページ「控除証明書再発行請求受付」画面

### 控除証明書再発行請求の受付について

地震保険料控除および生命保険料控除の対象となる保険契約の「保険料控除証明書」につきましては、毎年下記いずれかの方法でお届けしておりますが、万一紛失された場合、インターネットによる再発行手続きが可能です。

- ・ 契約お申し込み後に、保険証券や保険契約継続証に付属（同封、もしくは証券・継続証の下部に添付）して郵送
- ・ 10月中旬以降順次、「保険料控除証明書送付のご案内」のハガキ、もしくは「ご契約内容のお知らせ」に「保険料控除証明書」を同封して郵送

#### 【お願いとご注意】

- (注1) 保険期間が2年以上のご契約の場合、当年の申告に使用する控除証明書のみインターネットでの再発行請求を受付しております。過去分の再発行については、弊社取扱営業店または担当代理店に連絡をお願いいたします。
- (注2) 再発行の受付の際には証券番号を入力いただきますので、お手元に保険証券等をご用意ください。
- (注3) 控除証明書再発行にはお手続きをいただいた日からお手元に届くまで約1週間程度いただいております。再発行にあたっては、一定の日数を要しますので、時間に余裕をもってご連絡いただけますと幸いです。
- (注4) 現在、再発行請求を含め、電子データの交付・マイナポータルへの連携の対応はしていません。

保険期間が2年以上のご契約の場合、当年の申告に使用する控除証明書のみインターネットでの再発行請求を受付しております。過去分の再発行については、弊社取扱営業店または代理店にご連絡をお願いいたします。



## 改善事例2 海外旅行保険のインターネットでの契約可能年齢に関する 注意文言の掲載位置の変更

### お客様の声



インターネットで海外旅行保険を契約しようと必要事項を入力したものの、そのあとの画面で「70歳以上はインターネットでの契約ができない」ことがわかった。申し込み時の必要事項を入力する前に、このような重要事項を記載すべきではないのか。



### 改善しました！



ご出発日時時点で被保険者（旅行者）の年齢が満70才以上の場合は、インターネットではお申し込みできない旨が伝わるよう、よりわかりやすい位置に注意文言を掲載いたしました。併せて、当社取扱代理店までご連絡いただけるよう、ご案内を追記いたしました。

（改善時期：2019年12月）

## 海外旅行保険 インターネット契約試算画面

### 試算画面入口

契約をご検討されている方

まずは保険料を試算 >

今すぐ簡単にお見積りができます！

ご出発日時時点で被保険者（旅行者）の年齢が満70才以上の場合は、インターネットではお申し込みできません。  
お手数ですが、取扱代理店までお問い合わせください。

ご出発日時時点で被保険者（旅行者）の年齢が満70才以上の場合は、インターネットではお申し込みできません。



### 試算画面の生年月日入力箇所

契約者の生年月日

YYYY.MM.DD



※ご出発日時時点で被保険者（旅行者）の年齢が満70才以上の場合は、インターネットではお申し込みできません。

## お客さまからのお褒めの言葉

2020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。

### ロードレスキューに対するお褒めの言葉

高さ制限のある場所にもかかわらず、レッカー業者の方にはとても親切に対応していただきました。また点検後も、わかりやすく丁寧に説明していただき、とても助かりました。また何かあれば、同じ業者にぜひお願いしたいです。

### 支払いの迅速さに関するお褒めの言葉

修理にかかる見積書を提出してから保険金支払いまでとても早く、感謝と同時に驚きました。

※6月29日に見積書を含む保険金請求書を受領し、7月6日に約10万円の保険金のお支払を完了したものと

### 当社の代理店・営業社員に対するお褒めの言葉

2020年7月に発生した九州地方を中心とする豪雨災害において、被害がなかったかの確認のお電話をいただき、ありがとうございました。幸い被害がなかった旨お答えすると、「まだ雨が続く様なのでお気を付けてください」との気遣いの言葉もいただき、感謝しています。

外出中に車が故障したため、契約の担当者へ連絡したら、すぐにロードレスキューを紹介いただき、その後も親切丁寧に対応していただきました。ありがとうございました。

### 事故担当者に対するお褒めの言葉

私にとってはじめてのもらい事故で身体面だけでなく精神的にも疲れが出ていたと思います。そんな中で親切な対応をしてくださってストレスが緩和されました。親身になって話を聞いてくださり、また迅速に対応していただきありがとうございました。

事情を詳しく聞いていただいた上に、特に私と相手方の過失分について、納得のいくとでも分かりやすい説明をしていただきました。また、示談金も早急にお振込みいただきました。迅速、丁寧な対応に大変感謝しております。