

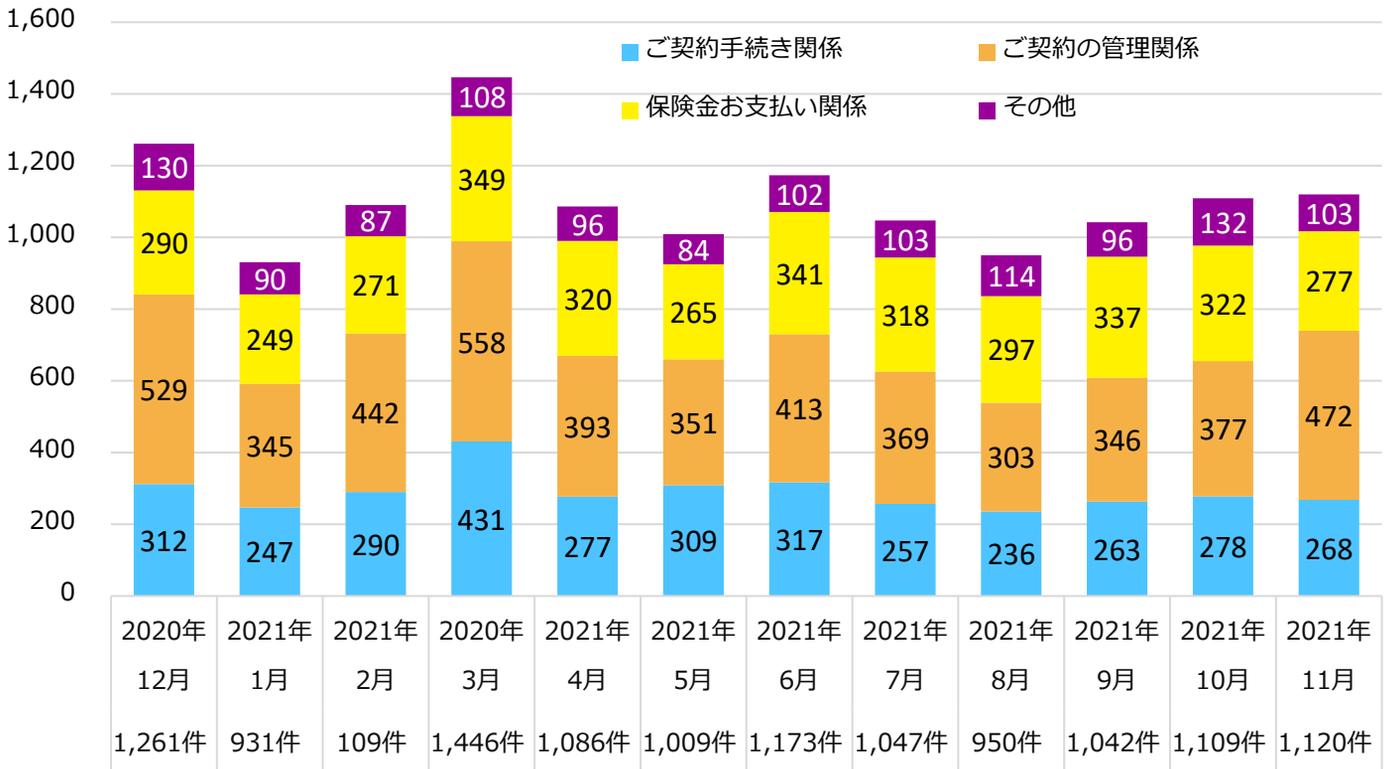
AIG損保は会計年度を毎年12月～11月としています。
そのため本レポートは、2020年12月から2021年11月末までのデータに基づいて作成しています。

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。

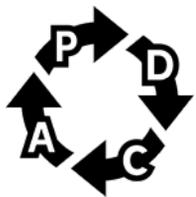


2021年度通期の苦情受付件数は**13,264件**でした。お申し出内容の内訳としては、ご契約手続き関係3,485件、ご契約の管理関係4,898件、保険金お支払い関係3,636件、その他1,245件でした。
※お申し出内容区分の詳細については、次ページの表をご確認ください。

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		
		2020年12月 ~2021年11月	割合 (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	133件	1.0%
	ご契約の継続手続	継続案内のご送付遅れ、漏れなど	1,480件	11.2%
	募集行為	勧誘や販売方法等に関するもの	26件	0.2%
	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	932件	7.0%
	ご契約のお引受	ご契約のお引受条件、制限など	99件	0.7%
	保険料誤り	適用保険料の誤りに関するもの	66件	0.5%
	接客態度	ご契約手続時の言葉遣い・態度などマナー全般	216件	1.6%
	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	323件	2.4%
	その他	上記に該当しないご契約手続に関するもの	210件	1.6%
	小計		3,485件	26.2%
ご契約の 管理関係	証券未着	証券が届かない	1,386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	358件	2.7%
	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	862件	6.5%
	ご契約の解約手続	解約手続の遅れ、誤り、漏れなど	1,592件	12.1%
	満期払い戻し	満期返戻金に関するもの	5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	534件	4.0%
	その他	上記に該当しないご契約の管理に関するもの	161件	1.2%
	小計		4,898件	36.9%
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	253件	1.9%
	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	2,158件	16.4%
	お支払いの可否	保険金のお支払い可否に関するもの	88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	541件	4.1%
	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	596件	4.5%
	小計		3,636件	27.6%
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	1,041件	7.8%
	小計		1,245件	9.3%
総合計			13,264件	100%

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

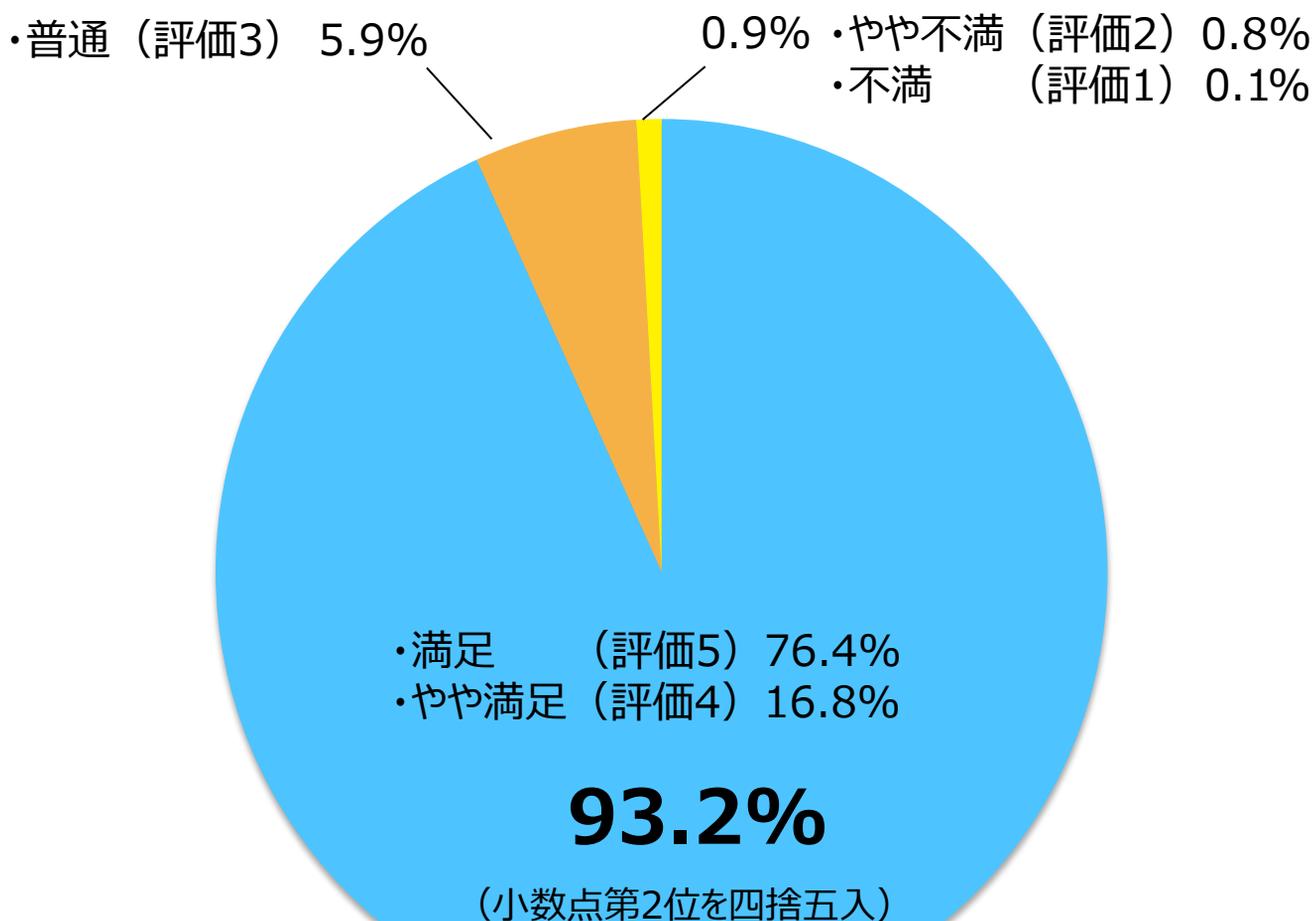
AIG損害保険株式会社

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

当社の自動車保険・医療保険をご契約・ご継続いただいたお客さまの一部を対象に、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、今年度は、2,221 件の回答をいただき、総合満足度では 93.2%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、0.9%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。

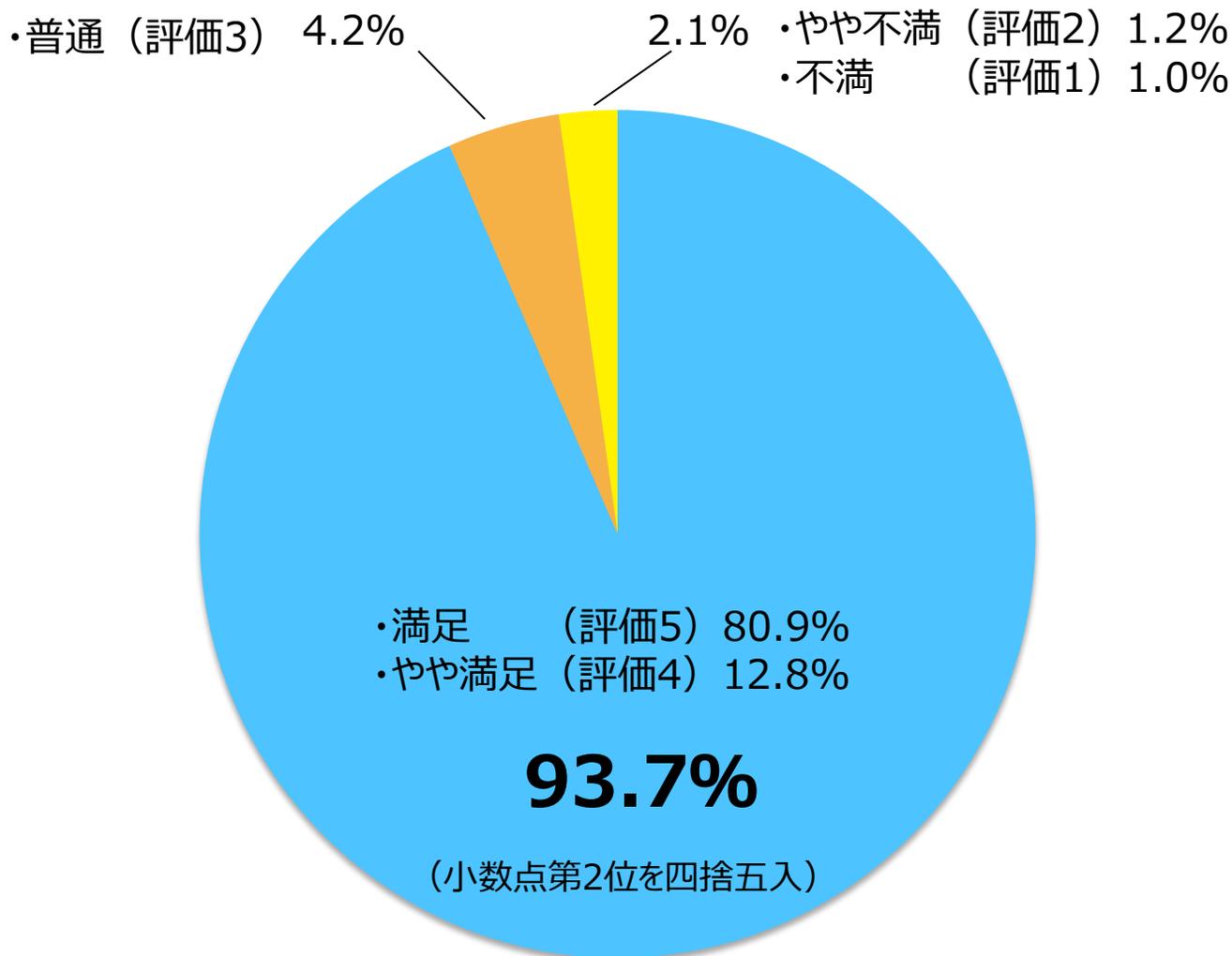
総合満足度（適切なお客さま対応）



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

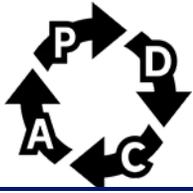
当社では、お客さまの事故対応に対する「満足度」や、お客さまが事故時に望まれるサービスなどを積極的に確認するために、保険金をお支払いしたお客さまを対象に「保険金のお支払に関するアンケート」を実施しています。お客さまの声を真摯に受け止め、今後の業務に活かすことで業務品質の維持・向上を図っています。2021年度通期は84,408件の回答をいただき、総合満足度では93.7%のお客さまから「満足」「やや満足」の評価をいただきました。

保険金のお支払いに関する総合満足度



※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。

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。2021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 ロードサービス（現場応急対応）の受付体制を変更し、緊急時の現場応急サービスを迅速化

お客様の声

車がパンクをしたのでロードサービスによる搬送を依頼したが、対応が遅かった。

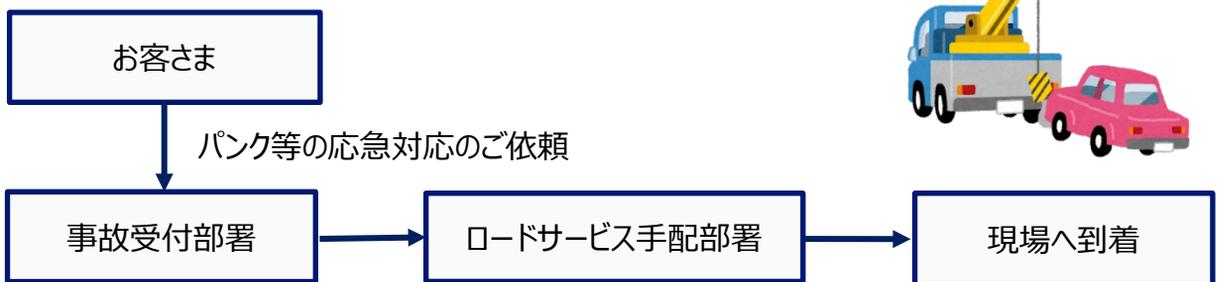


改善しました！

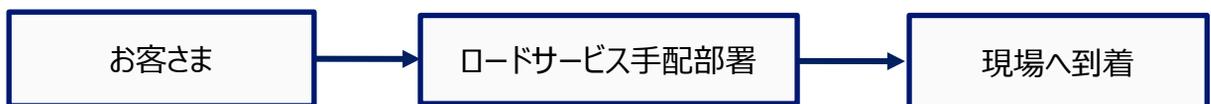
パンク等の現場応急対応については、事故受付部署を介さずに、お客さまからのご依頼をロードサービス手配部署が直接承る体制へと変更し、対応を迅速化しました。
(改善時期：2021年10月)

ロードサービス（現場応急対応）の手配

【変更前】



【変更後】



パンク等の現場応急対応については、お客さまから直接承ることで、迅速に対応いたします。

改善事例2 保険金請求書類を必要としない「デジタル保険金請求」や「簡単支払特急便」のペーパーレスサービスを提案し、お客様のニーズに応じたサービスを提供

お客様の声

ケガで保険金請求する際の手紙が多く、保険金の支払いも遅い。



改善しました！

ケガによる通院のみ、通院治療費のみの事案については、「デジタル保険金請求」や「簡単支払特急便」のペーパーレスサービス利用のご提案を徹底することで、お客様の状況に合わせた利便性の高い保険金請求方法を選択頂き、スピーディーなお支払いを行えるようにしました。

(改善時期：2021年10月)

【書類による保険金請求】

【ペーパーレス保険金請求】

AIG損害保険株式会社 別
ご記入日 20 年 月 日
※ 貴社との保険契約に基づき、契約内容、保険金額、保険金支払方法等に関する詳細は、保険金請求書をご覧ください。
※ 貴社が保険請求に際するに、保険契約者、被保険者または被保険者たる個人情報を、保険契約の履行(保険金支払)の目的、支払金額の算定に
ご 必要の同意書等への添付のうえにご提出 ください。なお、この同意書が有効となる範囲において、個人情報を第三者へ提供等の取扱い
についてはご同意/承諾/同意 いただくこと、あらかじめ保険金請求書に添付の上でご記入ください。

契約者・被保険者 (治療を受けられた方) ※ 保険金請求が承認された場合は、請求書をご記入ください。

ご住所	Tel () () ()
フリガナ	ご連絡先 日中のご連絡先 () () ()
お名前	法人の場合は担当者のお名前をご記入ください
お名前	担当者名

被保険者 (治療を受けられた方) が契約者と異なる場合のみご記入ください。

ご住所	Tel () () ()
フリガナ	ご連絡先 日中のご連絡先 () () ()
お名前	お名前
お名前	性別 男 女
生年月日	年 月 日 () () ()

電話番号をご記入ください ① 保険のご契約が取りましたらご記入ください ②



「デジタル保険金請求」
(PC・スマートフォン請求)



「簡単支払特急便」
(電話による保険金請求)

お客さまからのお褒めの言葉

2021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

タイヤがパンクしてロードサービスを依頼したところ、搬送業者の方からペットボトル飲料水とウェットティッシュをいただきました。

暑い中不安だったので、このような配慮をいただき大変感謝しています。

支払いの迅速さに関するお褒めの言葉

保険金請求書を受領後、メール送信した**翌日に支払っていただき**大変感謝しています。原本到着を待たずに即支払いされ、とてもスピーディーでした。

当社の代理店に対するお褒めの言葉

代理店さんより、契約者である母が高齢のために継続手続き時に同席の依頼をうけました。現在の契約の見直しをいただき保険料が安くなり、また保険証券フォルダもいただきました。**とても信頼できる代理店さんです。**

自動車の保険料が安くなり助かりました。車を注文した際、同居の父の自動車保険等級が1 1等級以上なので、複数所有新規割引を適用して契約出来ることを提案いただき契約しました。

事故担当者に対するお褒めの言葉

保険金請求書類の記載方法をきめ細かく具体的に指示をいただき、戸惑うことが無く記入ができました。保険金支払いも対応が早く、**事故を起こして不安な気持ちを感じることなく対応いただきました。**

レッカー手配時にとっても寒い日で心細い思いをしていた中、お電話口の担当者の方から「寒いので暖かくしてお待ち下さい」という言葉をかけてもらいただきました。**このような言葉をかけてもらいとてもうれしかったです。**AIG損保は素晴らしいと思いました。