

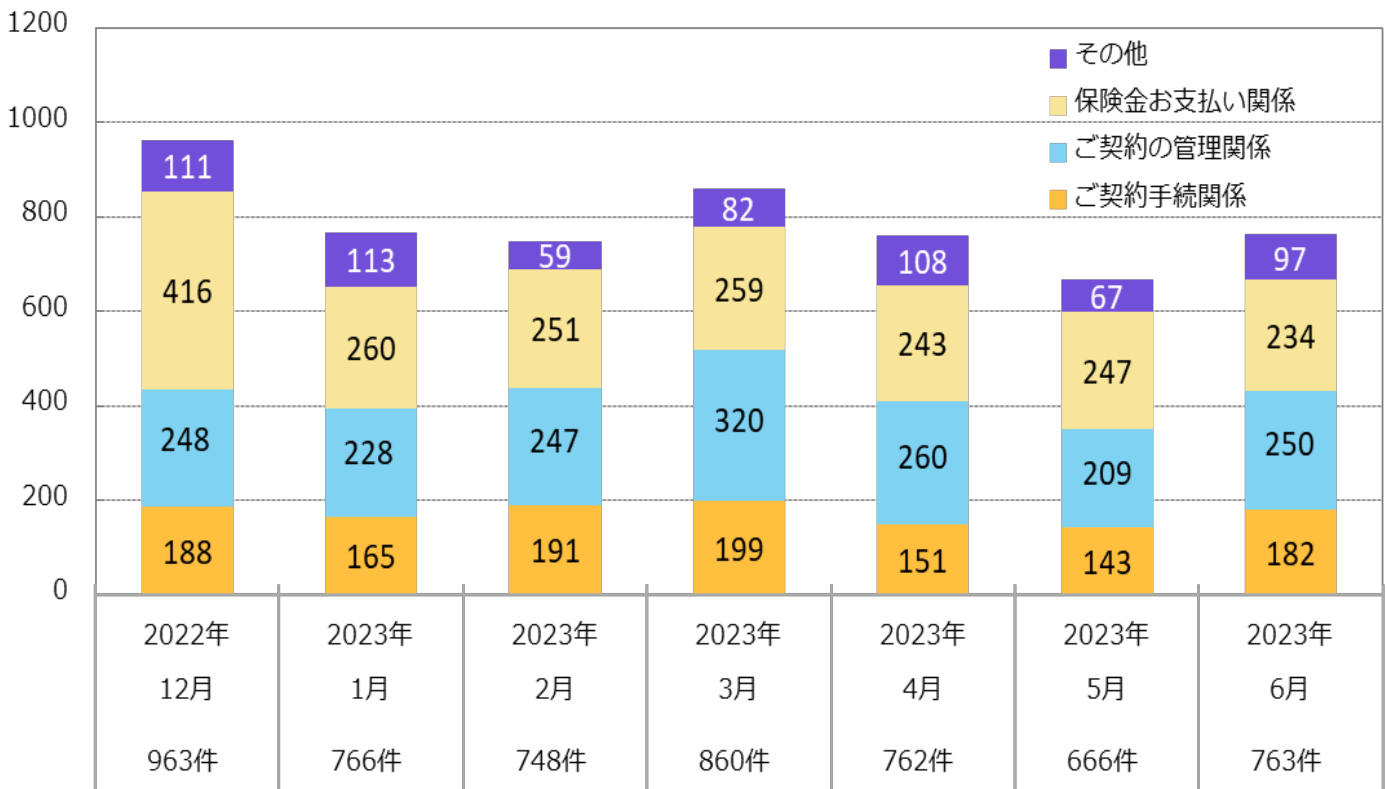
AIG損保の会計期間変更に伴う調整のため、本レポートは2022年12月から2023年6月までのデータに基づいて作成しています。

# 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。

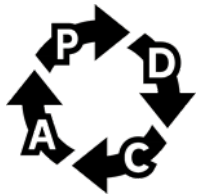


2023年度上半期の苦情受付件数は**5,528件**でした。お申し出内容の内訳としては、ご契約手続関係1,219件、ご契約の管理関係1,762件、保険金お支払い関係1,910件、その他637件でした。

※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	
		2022年12月 ~2023年06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	20件	0.4%
	ご契約の継続手続	継続案内のご送付遅れ、漏れなど	398件	7.2%
	募集行為	勧誘や販売方法等に関するもの	17件	0.3%
	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	430件	7.8%
	ご契約のお引受	ご契約のお引受条件、制限など	30件	0.5%
	保険料誤り	適用保険料の誤りに関するもの	13件	0.2%
	接客態度	ご契約手続時の言葉遣い・態度などマナー全般	92件	1.7%
	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	131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	88件	1.5%
	<b>小計</b>		<b>1,219件</b>	<b>22.0%</b>
ご契約 の 管理 関係	「証券未着・表記誤り	証券が届かない	407件	7.4%
	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	154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	284件	5.0%
	ご契約の解約手続	解約手続の遅れ、誤り、漏れなど	552件	10.0%
	満期払い戻し	満期返戻金に関するもの	3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	265件	4.8%
	その他	上記に該当しないご契約の管理に関するもの	97件	1.8%
	<b>小計</b>		<b>1,762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	125件	2.3%
	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	1,029件	18.6%
	お支払いの可否	保険金のお支払い可否に関するもの	49件	0.9%
	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	246件	4.5%
	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	461件	8.3%
	<b>小計</b>		<b>1,910件</b>	<b>34.6%</b>
そ の 他	個人情報	個人情報に関するもの	105件	1.9%
	その他	上記いずれにも該当しないもの	532件	9.6%
	<b>小計</b>		<b>637件</b>	<b>11.5%</b>
<b>総合計</b>		<b>5,528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

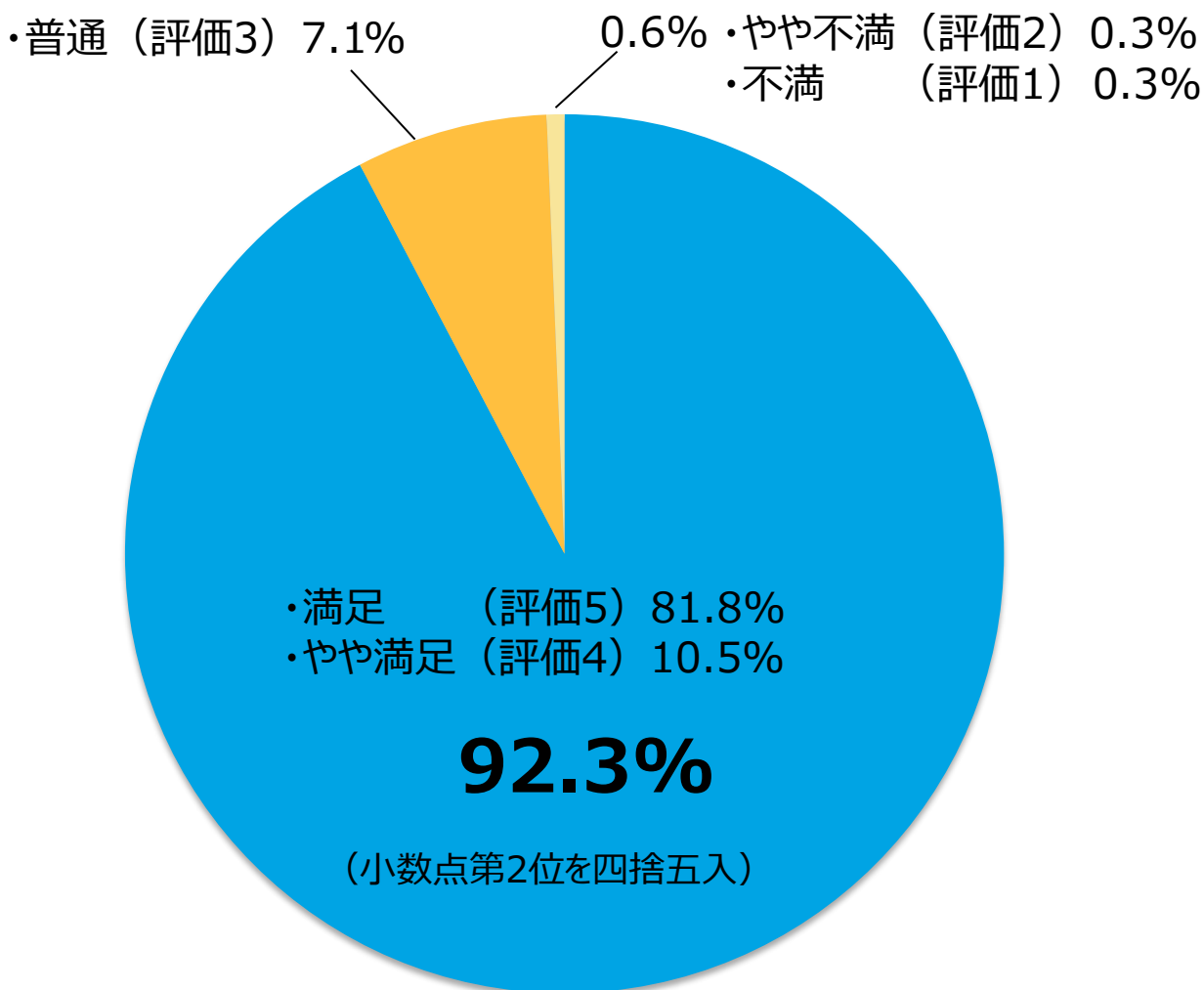
## AIG損害保険株式会社

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、2023年上半期は、1,077件の回答をいただき、総合満足度では92.3%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、0.6%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。

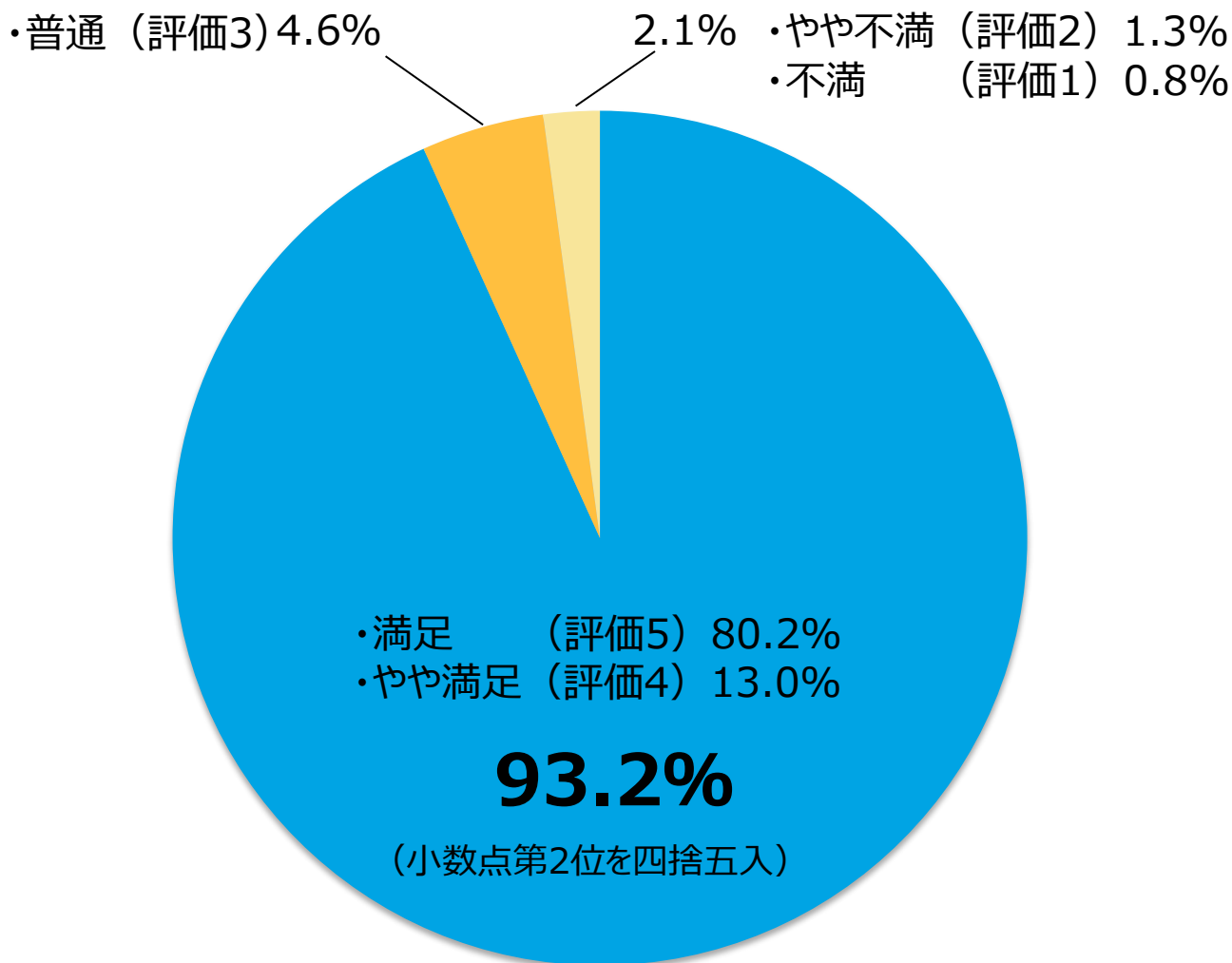
### 総合満足度（適切なお客さま対応）



## 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。2023年度上半期は50,873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。

### 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。



## 改善事例 2

インターネット海外旅行保険の「よくあるお問合せ」について、  
申込み可能となる説明をわかりやすく修正

### お客様の声

「出発当日までお申込みいただけます」と記載されているが、  
出発後は申し込みができない旨を、よくあるお問合せに追記してほしい。



### 改善しました！

従来は「出発当日までお申込みいただけます」と記載していましたが、  
「ご出発前までお申込みいただけます」との記載に修正いたしました。

(改善時期：2023年6月)

## よくあるお問合せ:契約前 – 契約条件についてのご質問

Q. インターネットでは、出発日の何日前まで申し込みできますか？



A. インターネットでは、ご出発の90日前からご出発前までお申し込みいただけます。  
なお、出発当日のお申込みは、クレジットカード払に限りです。

## お客さまからのお褒めの言葉

2023年度上半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。

### 当社の代理店に対するお褒めの言葉

継続契約の際に的確なアドバイスだけではなく、代理店の推奨方針、募集人の権限、個人情報の取扱いに関してまで説明いただき、安心して継続できました。

借りている家のお風呂を破損してしまい、代理店さんに相談したところ「借家人賠償保険で対応出来ます」と教えていただきました。保険金請求をお手伝いいただき、すぐ修理代が支払われました。**保険に入っていて本当に助かりました。**

### 当社の社員に対するお褒めの言葉

契約者であった実の姉が亡くなり、解約手続きのため電話をしました。ご担当者は**お悔やみの言葉**から始まり、**わかりやすいようにゆっくりとしたペースで丁寧に対応**してくださいました。おかげで解約返戻金も受け取れました。

自動車事故の対応で、ご担当者は**逐次優しい言葉**をかけて下さいました。**「安心して下さい」「お任せ下さい」とのお言葉が頼もしく感じました。**戸惑いや不安の中、常に寄り添って頂きありがたかったです。

### 支払いの迅速さに関するお褒めの言葉

会社の車が水災に遭い保険会社に連絡したところ、事故担当者はすぐ会社への車両損害確認のアポイントを取り対応してくださいました。「**車両確認のアポイント→車両確認→損害額の判断→保険金支払い**」の流れが**とてもスムーズ**でした。

### ロードサービスに対するお褒めの言葉

自動車が動かなくなりロードサービスに来ていただきましたが、遅い時間だったため修理工場が開いておらずAIGの提携工場に搬送していただきました。**一時預りをしていただき、翌朝外車向けの専門工場へ運んでいただき非常に助かりました。**