

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。

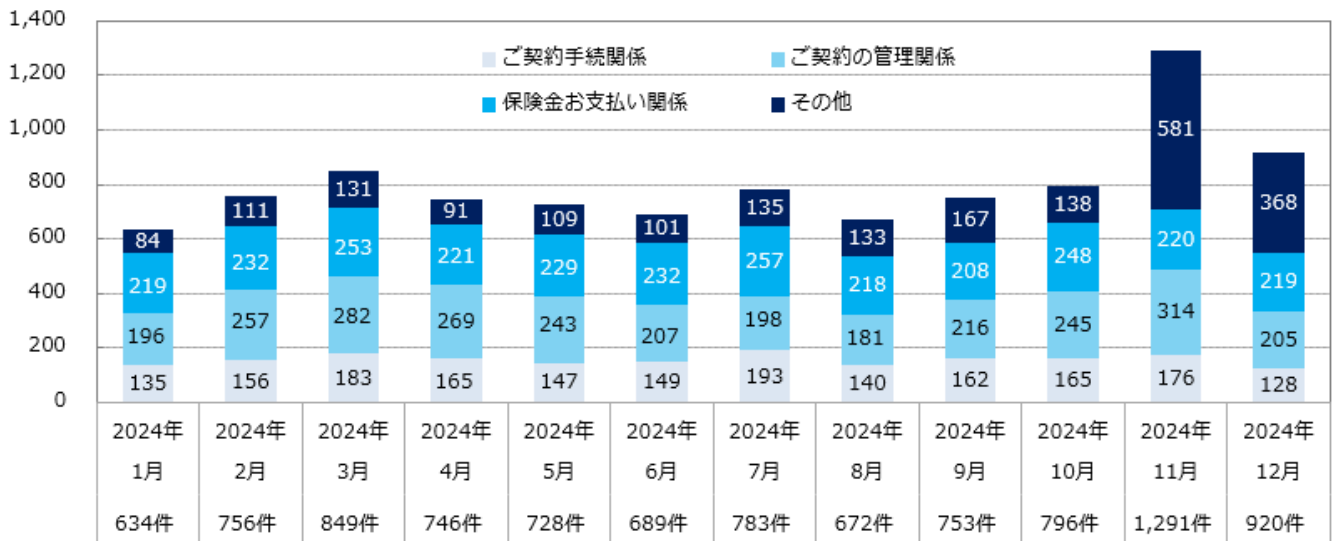
◆お客様の声受付状況

2024年度通期に寄せられたお客様の声は**9,617**件でした。

お申し出内容の内訳は、ご契約手続関係：1,899件、ご契約の管理関係：2,813件、保険金お支払い関係：2,756件、その他：2,149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。

<2024年度通期のお客様の声の受付件数>



◆お申し出内容詳細区分別受付件数

<2024年度通期のお客さまの声の詳細>

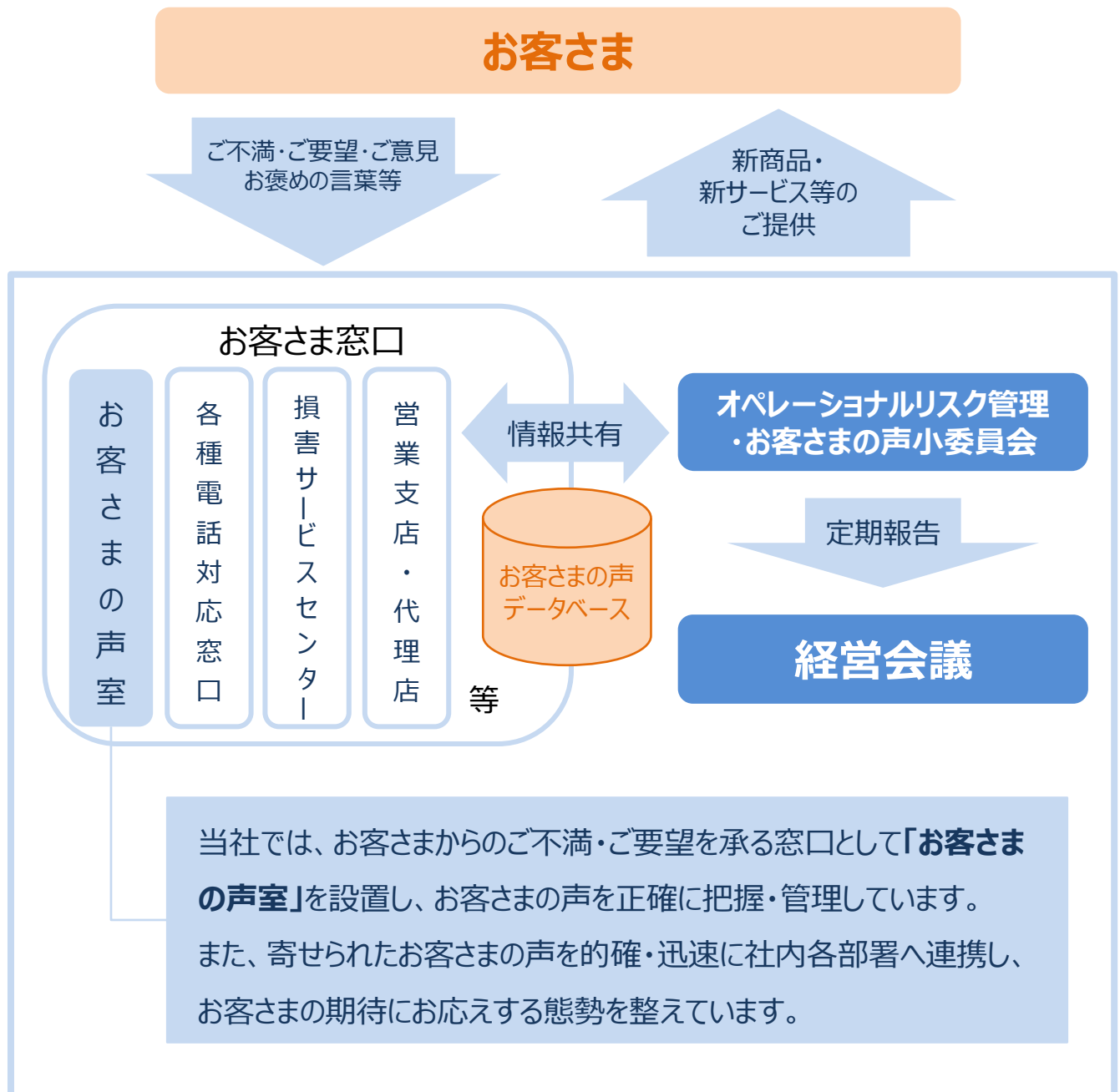
	お申し出内容区分	お申し出内容の例	受付件数	割合
			2024年1月 ~2024年12月	(小数点第2位を 四捨五入)
ご契約 手続 関係	商品内容	商品内容（補償特約など）のご説明不足、誤りなど	25件	0.3%
	ご契約の継続手続	継続案内のご送付遅れ、漏れなど	518件	5.4%
	募集行為	勧誘や販売方法等に関するもの	37件	0.4%
	ご契約内容の説明不足・誤り	ご契約内容のご説明不足、誤りなど	617件	6.4%
	ご契約のお引受	ご契約のお引受条件、制限など	57件	0.6%
	保険料誤り	適用保険料の誤りに関するもの	28件	0.3%
	接客態度	ご契約手続時の言葉遣い・態度などマナー全般	245件	2.5%
	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	177件	1.8%
	その他	上記に該当しないご契約手続に関するもの	195件	2.0%
	小計			1,899件
ご契約 の 管理 関係	証券未着・表記誤り	証券が届かない	645件	6.7%
	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	221件	2.3%
	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	453件	4.7%
	ご契約の解約手続	解約手続の遅れ、誤り、漏れなど	793件	8.2%
	満期払い戻し	満期返戻金に関するもの	8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	472件	4.9%
	その他	上記に該当しないご契約の管理に関するもの	221件	2.3%
小計			2,813件	29.3%
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	198件	2.1%
	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	1,628件	16.9%
	お支払いの可否	保険金のお支払い可否に関するもの	72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	447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	411件	4.3%
	小計			2,756件
そ の 他	個人情報	個人情報に関するもの	193件	2.0%
	その他	上記いずれにも該当しないもの	1,956件	20.3%
	小計			2,149件
総合計			9,617件	100.0%

◆お客さまの声を起点にした活動

当社では、お客さまの声を起点にした業務品質向上への取り組みとして、

「オペレーショナルリスク管理・お客さまの声小委員会」を毎月開催しています。

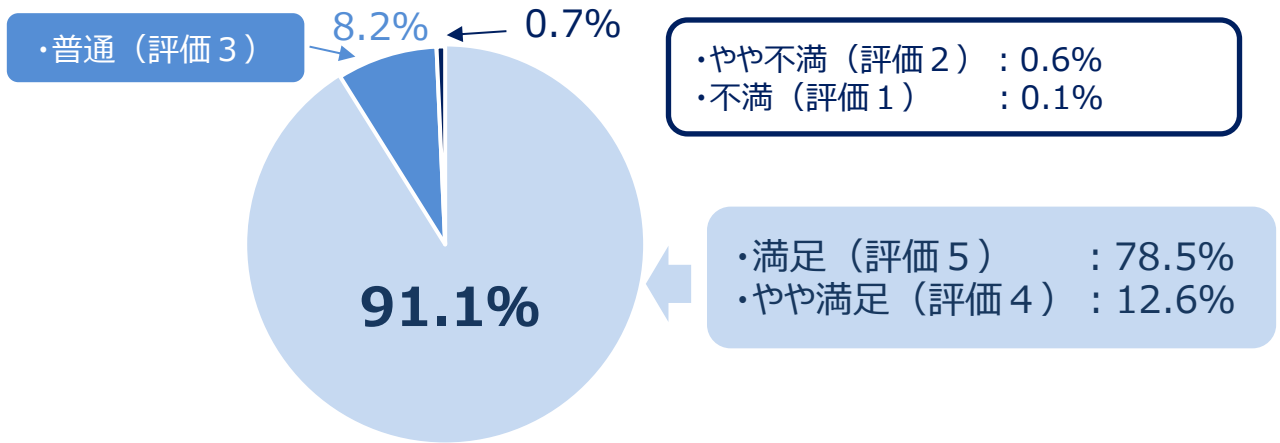
委員会では、お客さまの声データベースに登録されたお客さまの声を検証し、会社の業務改善、商品の充実、サービスの向上に役立っています。



◆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

当社の自動車保険・医療保険をご契約いただいたお客さまの一部の方を対象に、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、2024年度は834件の回答をいただき、総合満足度では91.1%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、0.7%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。

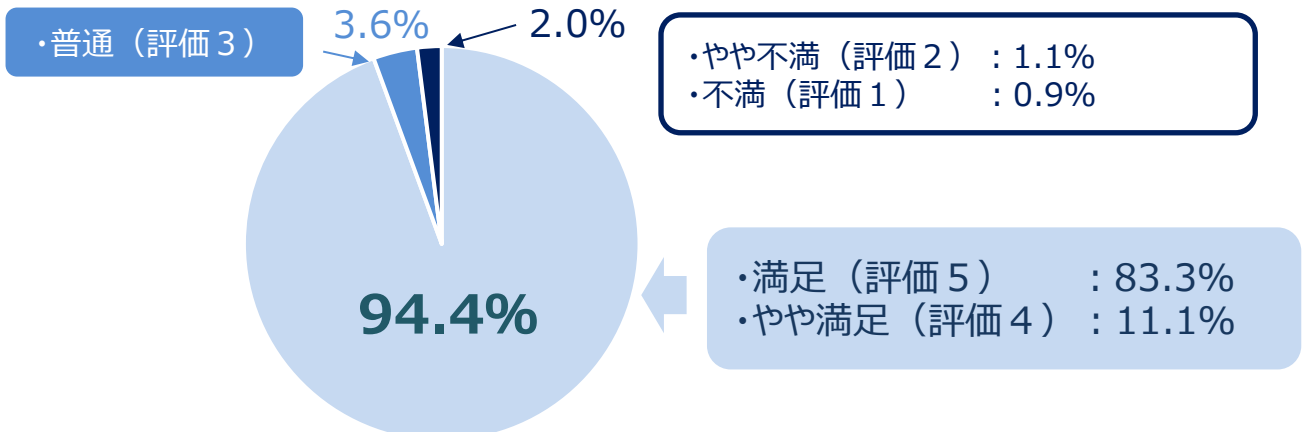
総合満足度（適切なお客さま対応）



◆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。2024年度は66,774件の回答をいただき、総合満足度では94.4%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



◆お客さまの声にもとづく改善事例

当社では、お客さまの声を貴重な経営資源と捉え、業務および品質改善に活かしております。

2024年度に、お客さま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◆

賃貸住宅用火災保険の「満期案内」を見やすく・わかりやすい内容に変更

お客さまの声

賃貸住宅用火災保険の満期案内を受け取ったが、文字が小さくてとても見づらい。

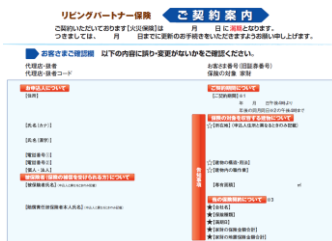
改善しました!

紙面のサイズやページ構成、配色・文字サイズ等を全面的に見直し、受取られたお客さまの視点に立って、読みやすさを改善いたしました。

(改善時期：2024年8月)

満期案内の改善内容

変更前



変更後



変更点

- 紙面をA4サイズに拡大
- 手続きを「Step1・2・3」で記載
- 文字サイズを拡大
- 見やすい配色を採用

◆お客さまの声にもとづく改善事例

◆改善事例2◆

自動車保険の「ファミリーバイク特約」付帯時の選択肢の追加

お客さまの声

原付バイクを購入したので「ファミリーバイク賠償責任特約」に加入したいが、自分が希望しないファミリーバイク人身傷害特約を外せないのは困ります。

改善しました!

お客さまのニーズに合わせて自動車保険の「ファミリーバイク賠償責任特約」のみの加入を可能といたしました。

(改善時期：2024年10月)

※補償開始日が2025年1月以降のご契約が対象

◆改善事例3◆

自動車保険の対物賠償保険の補償内容の拡大

お客さまの声

事故相手の自動車の修理費が時価額を超えてしまうケースの補償は、特約で付帯しなくても常に必要ではないでしょうか？

改善しました!

「相手車全損時臨時費用特約」を対物賠償責任保険に自動付帯し、対物事故の補償内容を拡大いたしました。

(改善時期：2024年10月)

※補償開始日が2025年1月以降のご契約が対象

◆お客さまからのお褒めの言葉

2024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。

当社の代理店に対するお褒めの言葉

高齢者への対応に感謝いたします。火災保険の継続時に気遣っていただき、親族の同席を勧められました。代理店担当者は同席した親族全員に分かりやすく補償内容等を説明していただき、とてもありがたかったです。

タイヤのパンクに気づかず運転してしまい車体が損傷しました。代理店に連絡するとAIG損保の提携修理工場に連絡してすぐに車の引取りと代車を持ってきてくれました。代理店の迅速な対応に感謝いたします。

当社の社員に対するお褒めの言葉

「熱中症と心臓発作の応急処置」をテーマに労働安全講習を実施していただきました。AIG損保の講師は、他の有料の講師より講習内容も話し方も非常に良かったです。

テナントが全焼した際に、AIG損保より事業継続サポート「Claims Promise（高額内払）」にて、とても早く保険金を内払していただき、おかげさまで貸主へテナント料金等の支払いができました。

ロードサービスに対するお褒めの言葉

9月に自動車のトラブルでロードサービスを利用しました。暑い時期だったので、現場に来てくれたレッカー業者の人がわざわざミネラルウォーターのペットボトルをくださいました。とても親切で感動しました。

当社の商品に対するお褒めの言葉

トイレのトラブルがあり火災保険にセットされている、「住まいのかけつけサービス」を利用しました。駆け付けてくれた業者の方の説明が分かりやすく対応がとても良かったです。