

お客さまの声レポート

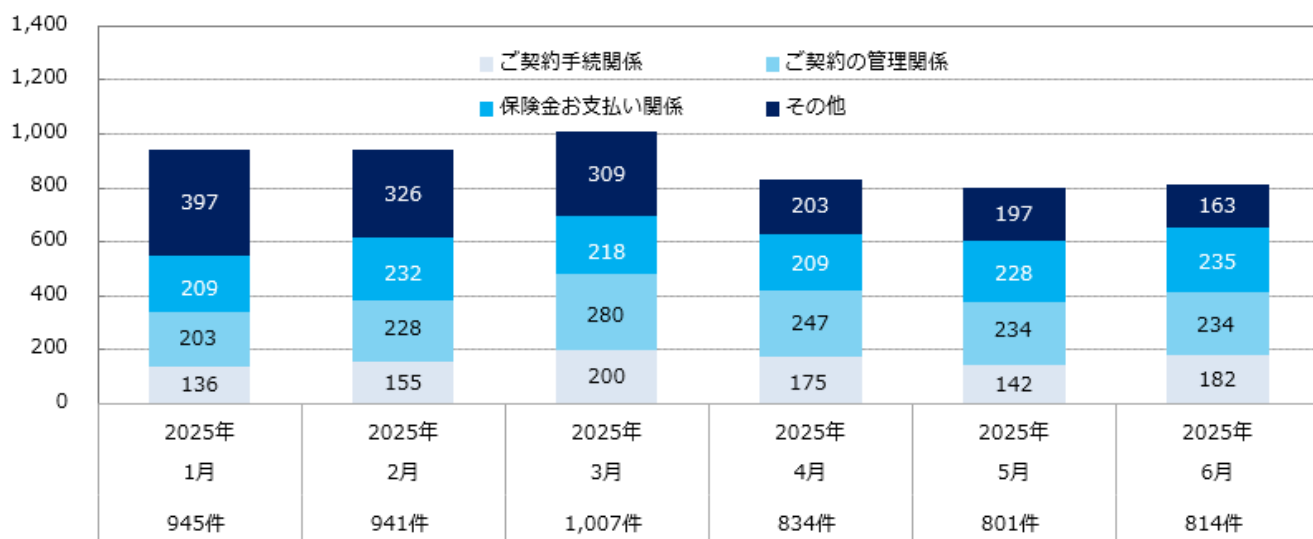
当社では、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組みの一環として、お客さまからの貴重な声（ご不満・ご要望・ご意見等）と、お客さまの声を起点にした業務品質向上にむけた取組状況を半期単位で取りまとめ、「お客さまの声レポート」として公表しています。

◆お客さまの声受付状況

2025年度上半期の苦情受付件数は**5,342件**でした。お申し出内容の内訳としては、ご契約手続関係990件、ご契約の管理関係1,426件、保険金お支払い関係1,331件、その他1,595件でした。

※お申し出内容区分別の詳細については、次ページの表をご確認ください。

<2025年度上半期のお客さまの声の受付件数>



◆お申し出内容詳細区分別受付件数

<2025年度上半期のお客さまの声の詳細>

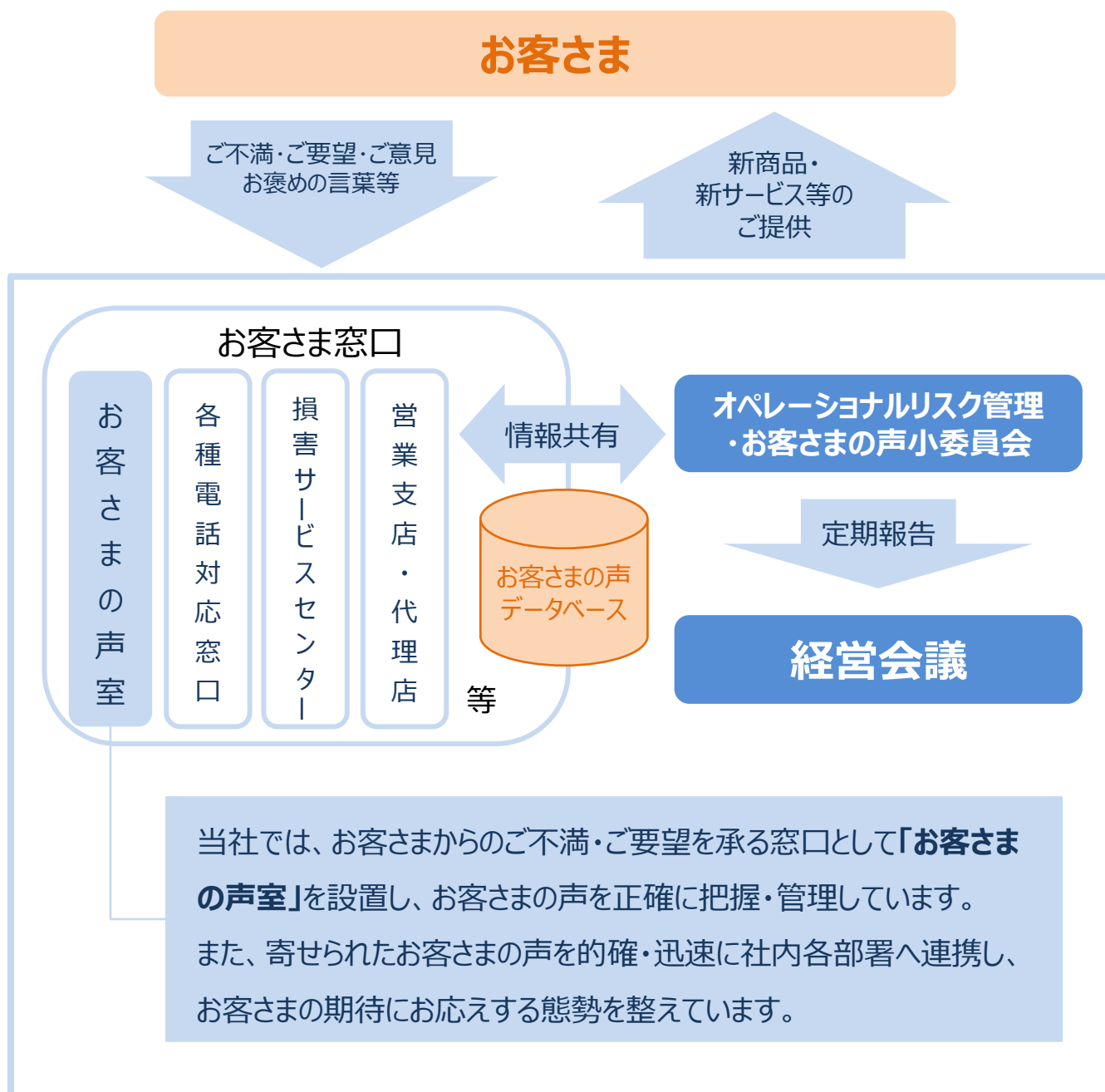
お申し出内容区分		お申し出内容の例	受付件数	割合
			2025年1月 ～2025年6月	(小数点第2位を 四捨五入)
ご契約手続関係	商品内容	商品内容（補償特約など）のご説明不足、誤りなど	14件	0.3%
	ご契約の継続手続	継続案内のご送付遅れ、漏れなど	320件	6.0%
	募集行為	勧誘や販売方法等に関するもの	12件	0.2%
	ご契約内容の説明不足・誤り	ご契約内容のご説明不足、誤りなど	325件	6.1%
	ご契約のお引受	ご契約のお引受条件、制限など	25件	0.5%
	保険料誤り	適用保険料の誤りに関するもの	8件	0.1%
	接客態度	ご契約手続時の言葉遣い・態度などマナー全般	109件	2.0%
	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	87件	1.6%
	その他	上記に該当しないご契約手続に関するもの	90件	1.7%
	小計		990件	18.5%
ご契約の管理関係	証券未着・表記誤り	証券が届かない	354件	6.6%
	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	115件	2.2%
	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	203件	3.8%
	ご契約の解約手続	解約手続の遅れ、誤り、漏れなど	396件	7.4%
	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	267件	5.0%
	その他	上記に該当しないご契約の管理に関するもの	88件	1.6%
	小計		1,426件	26.7%
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	113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	787件	14.7%
	お支払いの可否	保険金のお支払い可否に関するもの	42件	0.8%
	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	207件	3.9%
	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	182件	3.4%
	小計		1,331件	24.9%
その他	個人情報	個人情報に関するもの	106件	2.0%
	その他	上記いずれにも該当しないもの	1,489件	27.9%
	小計		1,595件	29.9%
総合計			5,342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。

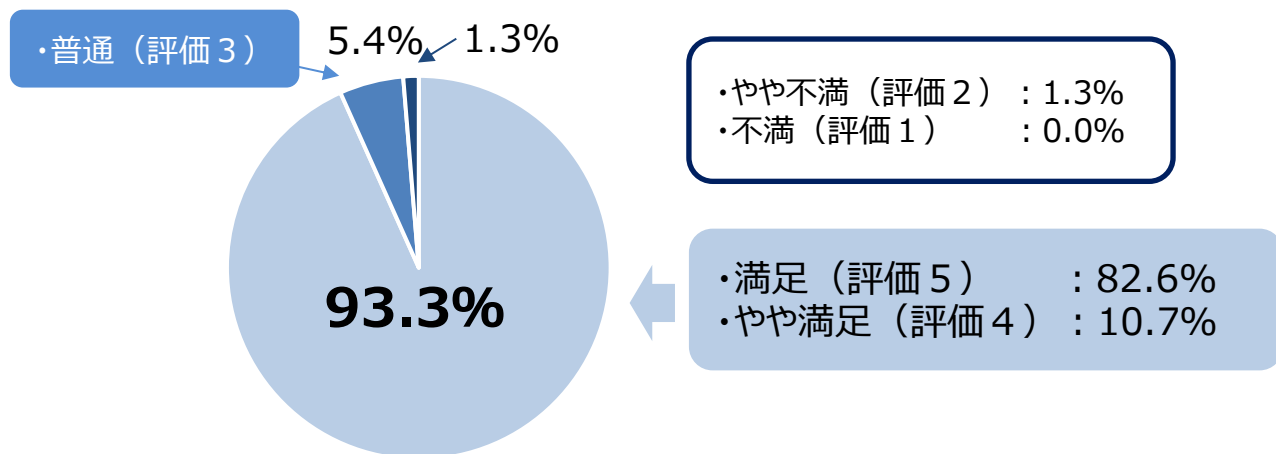
委員会では、お客さまの声データベースに登録されたお客さまの声を検証し、会社の業務改善、商品の充実、サービスの向上に役立てています。



◆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

自動車保険・医療保険をご契約のお客さまの一部の方を対象に募集品質の向上を目的として実施し、2025年度上半期は149件の回答があり、総合満足度では93.3%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、1.3%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。

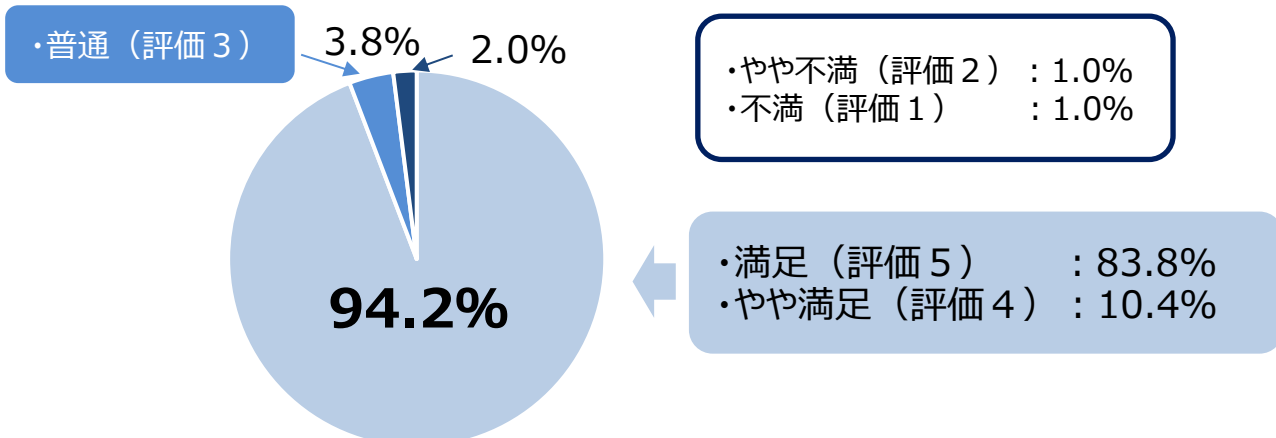
総合満足度（適切なお客さま対応）



◆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

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実施しています。2025年度上半期は30,270件の回答があり、総合満足度では94.2%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、「不満」「やや不満」の評価をいただいた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・向上を図っていきます。

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。
お客さまの声をもとに2025年度上半期に改善した事例の一部をご紹介します。

◆改善事例 1◆

「傷害総合保険 保険金請求書」の読みやすさ・記入しやすさの改善

お客さまの声

保険金請求書を受け取ったが、文字が小さくて読みにくいし、記入する箇所がわかりにくい。

改善しました!

背景の色使いの工夫、具体的な選択項目を追加することにより、
読みやすさ・記入しやすさを改善しました。（改善時期：2025年2月）

「事故の状況」記入欄の改善例

変更前

傷害総合保険 保険金請求書 兼 同意書							
5 事故の状況	いつ起こりましたか	20	年	月	日	午前/午後	時 分頃
	どこで起こりましたか	都道府県			市郡区		
	どのようにして起こりましたか						

変更後

傷害総合保険 保険金請求書 兼 同意書							
5 事故の状況	いつ起こりましたか	20	年	月	日	午前/午後	時頃
	どこで起こりましたか	☒ 自宅 / 自宅以外の場合はご記入ください。▶			都道府県		
	どのようにして起こりましたか	☒ 転倒 ☒ やけど ☒ 熱中症 それ以外の場合は具体的な状況をご記入ください。					
	自動車、原動機付自転車運転中の事故の場合	事故時点で有効な運転免許証の有無 ☒ あり ☒ なし					

◆改善事例2◆

法人のお客さま向けの主な保険契約が一元管理できる
「デジタル保険証券」の対象商品を拡大

お客さまの声

会社の保険を複数契約しパソコンで管理しているが、火災保険の契約は依然として紙の保険証券で送られてくるので、その保管や管理が面倒である。

改善しました!

これまで紙で発行されていた企業財産保険（ニュープロパティガード）の保険証券が「デジタル保険証券」の対象に加わり、他の契約と同様にパソコン等で閲覧可能となりました。（改善時期：2025年3月）

※「企業財産保険（ニュープロパティガード）」は、お客さまのご要望に合わせてオーダーメイドで設計できる事業者向けの火災保険です。

「デジタル保険証券」の特長

画面では保険証券の内容に加えて、以下の情報を確認いただけます。

- | | |
|---------------------|------------|
| ● 保険の約款 | ● 重要事項説明書 |
| ● 付帯サービス | ● 事故時の連絡先 |
| ● 商品・ご契約等に関するお問い合わせ | ● ご契約の変更履歴 |

デジタル保険証券は2024年9月よりサービスを開始し、今回の対象拡大により以下のラインナップとなりました。

対象の保険商品

- ・ 業務災害総合保険
- ・ 事業賠償・費用総合保険（ALL STARs）
- ・ 企業財産保険（ニュープロパティガード）
- ・ 個人情報漏洩保険

◆お客さまからのお褒めの言葉

2025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

自動車保険の付帯サービスである、『事故時ご自宅訪問』サービスを利用し、良い対応をしていただきました。家族からはネットの自動車保険の方が割安なのでネット契約で良いのではないかと言われましたが、多少割高であったとしても、代理店の方に勧めていただいたAIGのほうが安心できます。

代理店の方が挨拶に来られた際、私の車に障がい者のステッカーが貼ってあるのを見て、障がい者割引の説明をしていただきました。私は4級障害者で手帳も所持しています。このような説明は初めてで、割引になるのはありがたいです。確認していただきありがとうございます。

当社の社員に対するお褒めの言葉

弁護士費用の請求に対して速やかに対応していただきありがとうございました。相手側から謝罪を受け和解という形で決着しました。事件から8ヶ月、家族も長く苦しみましたが元気を取り戻しつつあります。いろいろと相談に乗っていただきありがとうございました。

控除証明書の件で問い合わせた際、「長期契約のため保険料が高額で継続できなかった」と伝えたところ、担当オペレーターの方より、「保険期間1年でも継続が可能」とのアドバイスをいただきました。丁寧なご説明と保険料負担について寄り添った対応をしてくださって本当にありがとうございました。

損害鑑定人に対するお褒めの言葉

地震保険金請求時の立会調査の際、鑑定人の方の対応が非常に親切かつ丁寧でわかり易かったです。AIG損保に加入していて良かった。安心感に繋がりました。

当社の商品に対するお褒めの言葉

代理店の方より照会していただいた『プロアクト』と呼ばれる自動車修理工場の対応が早くて驚きました。修理代も安く、さすがAIG！心のこもった対応でした。