

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・ご意見・お褒め等）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。

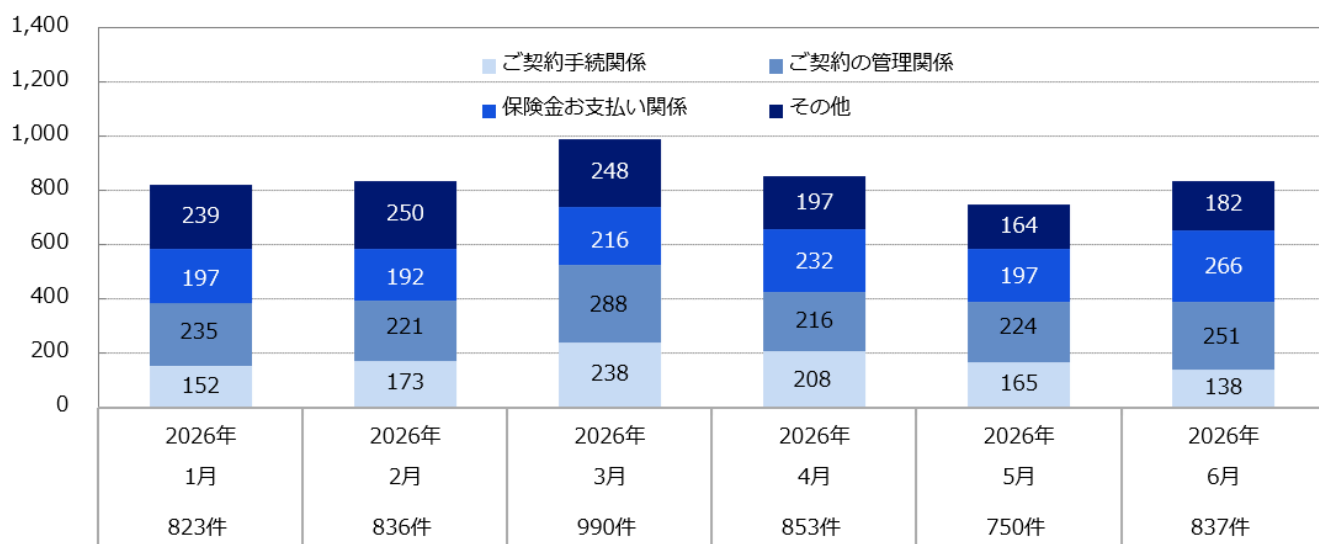
◆お客さまの声受付状況

2026年度上半期にお寄せいただいたお客さまの声は5,089件でした。

お申し出内容の内訳としては、ご契約手続関係1,074件、ご契約の管理関係1,435件、保険金お支払い関係1,300件、その他1,280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。

<2026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

<2026年度上半期のお客さまの声の詳細>

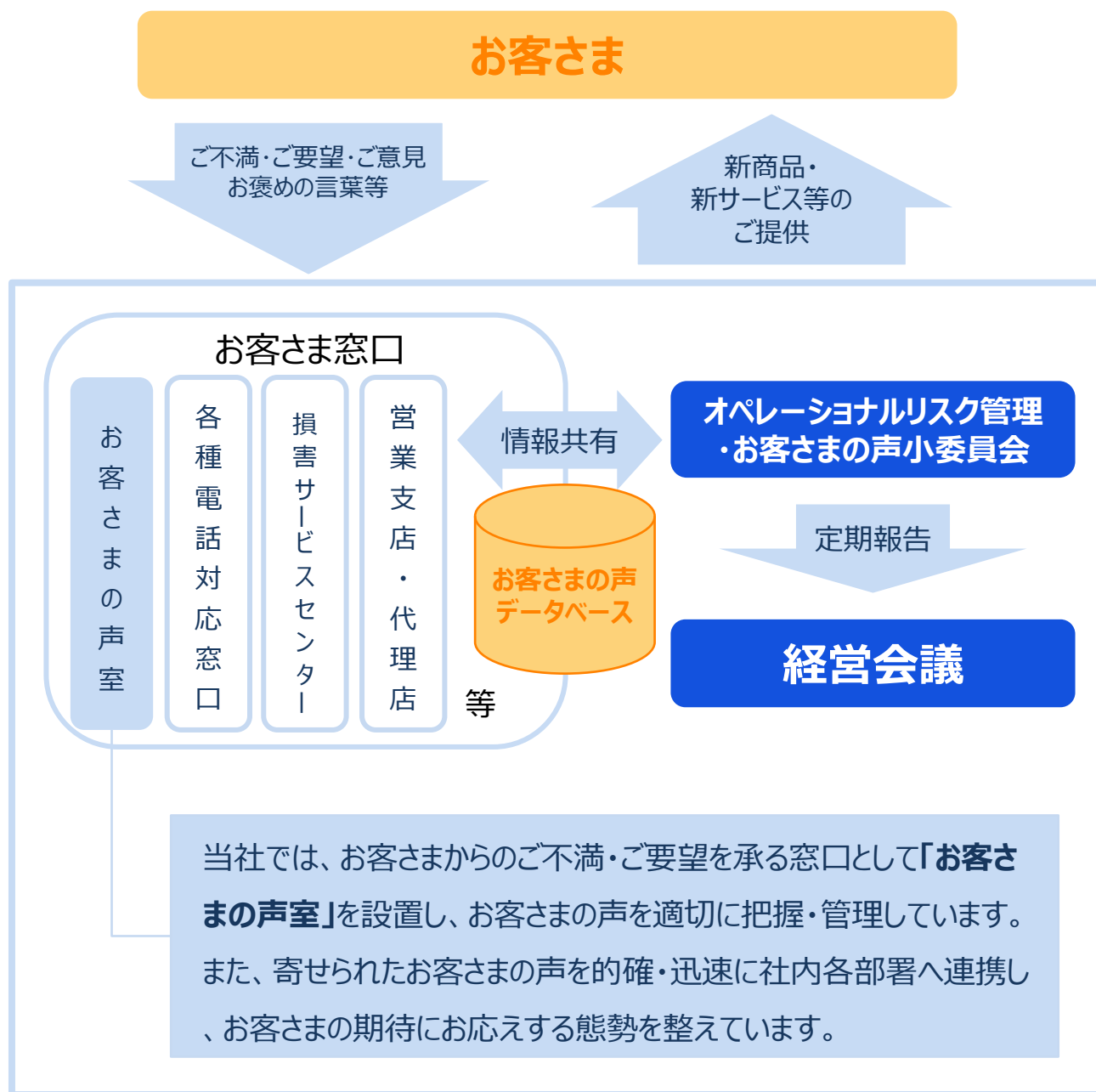
お申し出内容区分		お申し出内容の例	受付件数	割合 (小数点第2位 を四捨五入)
			2026年1月 ～2026年6月	
ご契約 手続 関係	商品内容	商品内容（補償特約など）のご説明不足、誤りなど	42件	0.8%
	ご契約の継続手続	継続案内のご送付遅れ、漏れなど	303件	6.0%
	募集行為	勧誘や販売方法等に関するもの	39件	0.8%
	ご契約内容の説明不足・誤り	ご契約内容のご説明不足、誤りなど	273件	5.4%
	ご契約のお引受	ご契約のお引受条件、制限など	34件	0.7%
	保険料誤り	適用保険料の誤りに関するもの	22件	0.4%
	接客態度	ご契約手続時の言葉遣い・態度などマナー全般	146件	2.9%
	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	81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	134件	2.6%
	小計		1,074件	21.1%
ご契約 の 管理 関係	証券未着・表記誤り	証券が届かない	371件	7.3%
	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	85件	1.7%
	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	239件	4.7%
	ご契約の解約手続	解約手続の遅れ、誤り、漏れなど	341件	6.7%
	満期払い戻し	満期返戻金に関するもの	1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	282件	5.5%
	その他	上記に該当しないご契約の管理に関するもの	116件	2.3%
	小計		1,435件	28.2%
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	132件	2.6%
	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	645件	12.7%
	お支払いの可否	保険金のお支払い可否に関するもの	46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	234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	243件	4.8%
	小計		1,300件	25.5%
そ の 他	個人情報	個人情報に関するもの	111件	2.2%
	その他	上記いずれにも該当しないもの	1,169件	23.0%
	小計		1,280件	25.2%
総合計			5,089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。

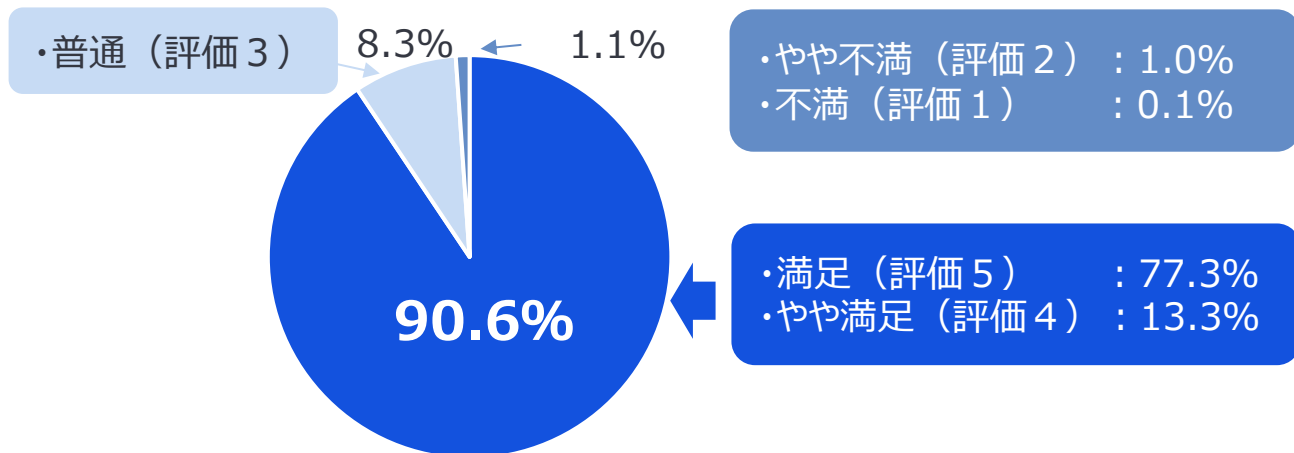
委員会では、お客さまの声データベースに登録されたお客さまの声を検証し、会社の業務改善、商品の充実、サービスの向上に役立てています。



◆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、2026年度上半期は812件の回答をいただき、総合満足度では90.6%のお客さまから「満足」「やや満足」の評価をいただきました。お客さまの声を真摯に受け止め、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。

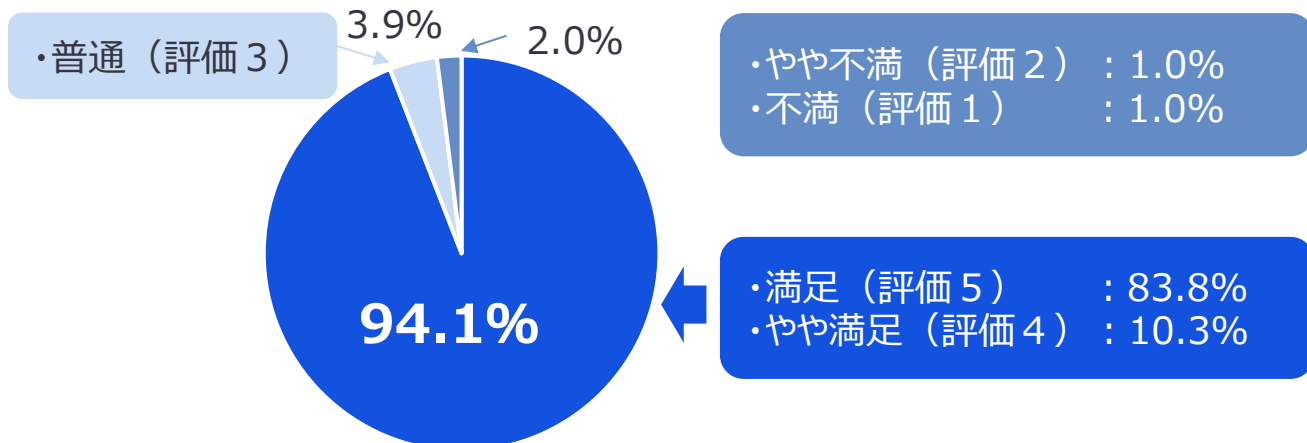
総合満足度（適切なお客さま対応）



◆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。2026年度上半期は30,317件の回答をいただき、総合満足度では94.1%のお客さまから「満足」「やや満足」の評価をいただきました。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。

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2026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◆

ベーシック傷害保険※で、オンラインで申込み手続きが完結するサービスを開始

※ ベーシック傷害保険は、ご加入中の「学生総合保障制度」のご契約が満期を迎える際にご案内している商品です。

お客さまの声

- ✓ 紙の申込書を書いて郵送するのは面倒なので、スマートフォン等で簡単に手続きできるようにしてほしい

改善しました!

前契約において、契約者の生年月日が登録されているお客さまを対象に、申込書類のDM一式へオンライン加入のご案内チラシを同封しました。これにより、スマートフォンやパソコンから24時間お申込みいただけるようになり、申込書の記入・郵送が不要となりました。

(改善時期：2026年2月)

ベーシック傷害保険 オンラインによるお申込みのご案内

手続きがすぐに完了するオンラインでのお申込みがおすすめです!

以下のURL、または右記の二次元コードよりお申込みいただけます。

URL

<https://www-515.aig.co.jp/lp/?campaignCode=5120>

二次元コード



補償が途切れません!

現在のご契約の満期日の前日までにお申込みいただければ、補償が途切れることはありません。
※満期日の前日より後のお申込みにつきましては裏面をご確認ください。

お申込みに必要なもの

- ・申込書、パンフレット
- ・口座情報のわかるもの

申込書に記載のお客番号が必要。
また、お申込みの際は、現在ご契約中の保険の加入者様(お届けしたダイレクトメールの宛名の方)の生年月日をご入力ください。

申込人(保険契約者)について

この保険は、現在ご契約の保険の加入者様が申込人(保険契約者)となります。現在ご契約中の保険から保険契約書の変更をご希望の場合は、紙の申込書をご利用ください。

裏面の注意事項も必ずご確認ください。



◆改善事例2◆

海外旅行保険アシスタンスセンター（※1）への連絡方法として、従来の電話受付に加え、LINE通話（無料）サービスを開始

- ※1 海外旅行中の病気・ケガ・事故・盗難などの際に利用できるサポート窓口であり、24時間365日、日本語で対応しています。
- ※2 パケット通信料はお客さまのご負担となります。Wi-Fi環境で利用されることをお勧めいたします。

お客さまの声

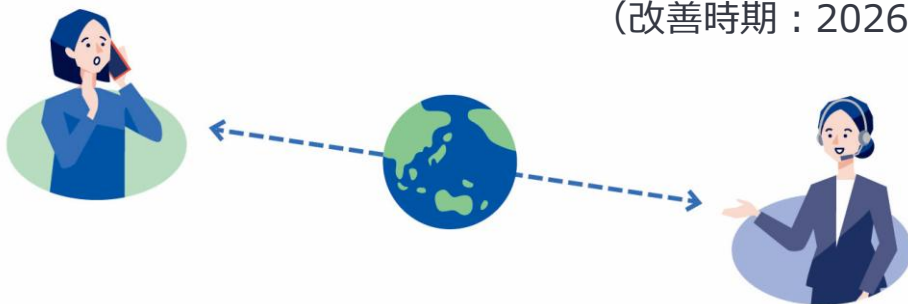
- ✓ 通信環境によっては電話が利用しづらい場合があるため、LINEでの連絡もできるようにしてほしい



改善しました!

病気・ケガなどの緊急時でお困りの時にアシスタンスセンターへ連絡する方法として、LINEによる連絡が可能となりました。電話がつながりにくい場合でも、Wi-Fiなどのインターネット接続環境があればLINE通話をご利用いただけます。

（改善時期：2026年6月）



AIG損保 海外旅行保険のLINE公式アカウントを友だち追加後、トーク画面に表示されるメニューの「通話を始める」をタップすると、アシスタンスセンターへお電話いただけます。

- 本サービスは、日本国内からはご利用いただけません。
- LINEは、LINEヤフー株式会社の登録商標です。

◆お客さまからのお褒めの言葉

2026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

いつも新しい情報やご提案をいただき、ありがとうございます。保険料との兼ね合いから採用に至らないこともありますが、常に最新の情報や最適なご提案をしていただくため、安心してお任せすることができています。

他社で加入している保険で発生した事故のことで相談した際に、親身になって話を聞いてくれ、的確なアドバイスをいただきました。非常に分かりやすく説明をいただいたおかげで、無事に解決出来ました。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

地震によって建物や家財に被害を受け、大変不安な状況でしたが、担当者の迅速かつ誠実な対応に支えられ、安心して生活再建を進めることができました。常にお客様に寄り添う姿勢に心から感謝しています。

WEBでの自動車保険加入に不安がありましたが、問合せに対応してくれたオペレーターが終始丁寧かつ親切に対応してくださり、安心して手続きを完了することができました。高い専門性とお客さま目線の姿勢に感心いたしました。

ロードサービスに対するお褒めの言葉

大雪の影響で通行止めとなる厳しい状況の中、ロードサービスの担当者が何時間もかけて駆けつけてくださいました。大変な環境にもかかわらず、終始丁寧で親切な対応をしていただき、本当に助かりました。心から感謝しています。

当社の商品に対するお褒めの言葉

ハイパーメディカルの福利厚生充実プランに加入して以来、従業員の採用や定着において一定の効果を感じています。福利厚生の充実は従業員の満足度向上にもつながっており、加入して本当に良かったと感じています。