



# 「お客さま本位の業務運営方針」 に基づく取組状況について



2020 年度

- 2017年9月に策定・公表いたしました、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく、[2020年度（2019年12月1日～2020年11月30日）](#)の「取組状況」を公表いたします。
- 前年版からの更新箇所は「[青文字](#)」で記載しています。

## 目次

AIG ジャパングループでは、お客さまの最善の利益を追求した高い価値を提供するため、グローバルなノウハウやネットワークを有する保険会社グループとして、日本における AIG グループの固有かつ統一の事業戦略コンセプトである「アクティブ・ケア」※を展開しています。

AIG パートナース株式会社（以下、「当社」という。）は、本方針および取組内容を定め、上記「アクティブ・ケア」の実践などにより、「お客さま本位の業務運営」を推進するとともに、定期的に見直し、取組状況を公表します。

※「アクティブ・ケア」は次の3つの要素で構成されています。

- (1) お客さまの目線に立ったシンプルで分かりやすい情報提供
- (2) 万一のときだけでなく、事故や損害を未然に防ぐ支援
- (3) 先進的なテクノロジー、グローバルで蓄積されたノウハウ、そして国内市場に関する深い知見を活かしたイノベーション

方針 1	お客さまの声を活かした業務運営	… <u>P3</u>
方針 2	お客さまにふさわしい商品・サービスの提供	… <u>P6</u>
方針 3	保険募集における適切な情報提供	… <u>P9</u>
方針 4	迅速かつ適切な保険金支払いの支援	… <u>P11</u>
方針 5	適切な利益相反管理	… <u>P12</u>
方針 6	お客さまを本位とする業務運営の浸透	… <u>P13</u>
別紙	お客さま本位の業務運営方針の方針・取組内容の見直し	… <u>P16</u>

## お客様の声を活かした業務運営

お客様の声を真摯に受け止め、迅速・的確かつ誠実に対応し、お客様の安心につながる業務運営と業務品質の改善・向上に活かします。

### 取組状況

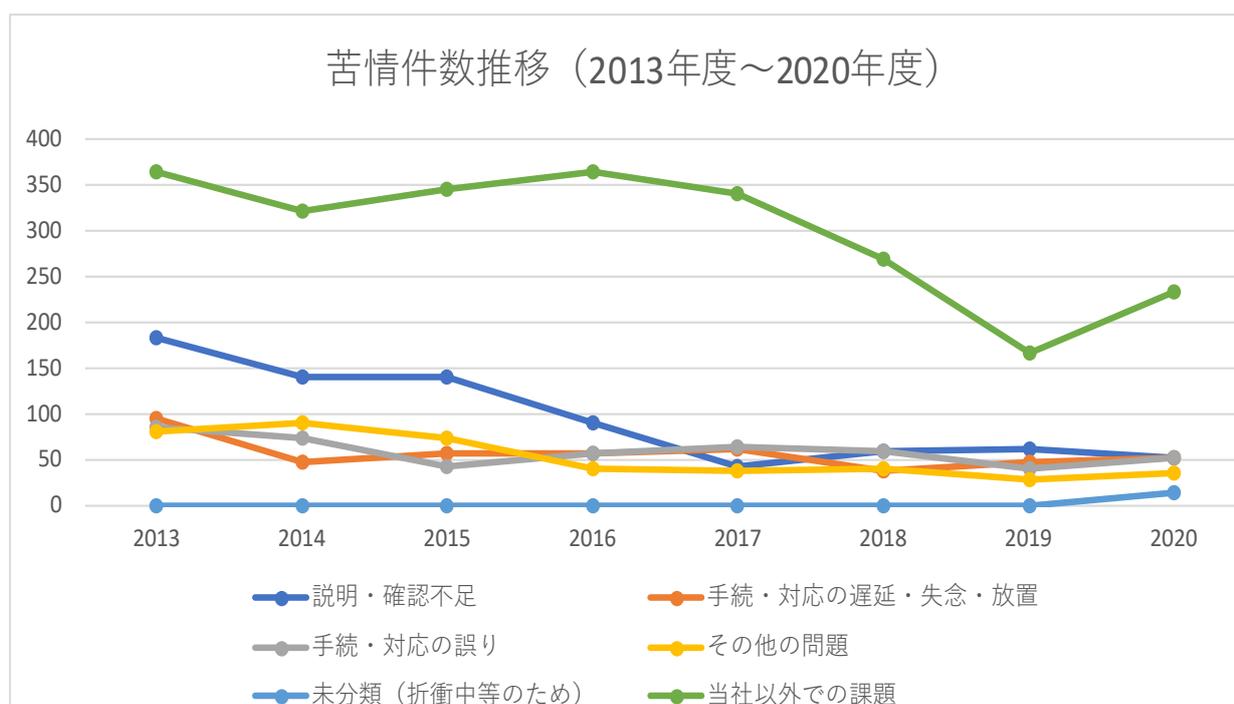
#### (1) お客様の声を経営に活かす仕組み

##### ● お客様アンケートの改定

2019年9月よりお客様アンケートを改定しました。お客様の満足度、NPS（ネットプロモータースコア。お客様のロイヤルティを測る指標）を測ると共に、クロス集計等により改善に向けた原因分析ができるように質問と回答形式を変更しました。コロナウイルスの感染拡大防止の観点から、訪問による募集活動を自粛したため、4月以降のアンケート回収が困難になりましたが、それまでに回収したアンケート結果を基に、次年度以降のお客様満足度と募集品質の向上に活かしていく計画としています。2021年1月からは、コロナ禍においても、より多くのお客様からご意見を頂戴できるよう、アンケート方法の更なる見直しとホームページからもアンケートにご回答いただけるよう改善します。

##### ● お客様の声の一元的な管理と改善の態勢

営業拠点または保険会社で受け付けた当社の保険業務等に関するお客様の声を検証する「お客様の声検証会議」を新設し、原因分析に基づく改善取組を策定、実施しています。2019年12月～2020年11月の1年間では444件（前年同時期344件）のお客様の声（不満の表明）が苦情として登録されています。苦情受付件数が昨年より増加しましたが、その主な要因は新型コロナウイルス感染対策に関連する業務上の各種制約が発生した事と、こうした勤務環境変化に応じて保険会社がより幅広くお客様の声を収集・登録し、的確かつ迅速な改善に繋げる取組を開始した事によるものです。当社での課題195件（前年同時期178件）について改善取組、再発防止対応を行いました。



※2019年9月のお客さまアンケートの改定により、取得できていないデータを「－」と表示しています。

受けたお客さまの声	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
営業拠点または保険会社で受け付けた 当社の保険業務等に関するお客さまの声	813	675	661	612	551	467	344	444
受け付けたお客さまアンケートの件数	－	1794	1819	2067	1979	2443	－	1129
お客さまの声の区分	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>お褒めの言葉</b>	－	99	94	121	130	129	－	82
<b>苦情</b>	813	675	661	612	551	467	344	444
・ 保険会社受付分	731	512	494	480	466	317	225	362
・ 当社受付分	82	163	167	132	85	150	119	82
<b>当社での課題</b>	448	352	314	248	209	198	178	195
・ 説明・確認不足	183	141	140	91	44	61	62	52
・ 手続・対応の遅延・失念・放置	96	48	57	58	63	38	48	53
・ 手続・対応の誤り	87	73	42	58	64	59	40	53
・ その他の問題	82	90	75	41	38	40	28	37
<b>未分類（折衝中等のため）</b>	0	0	0	0	0	0	0	15
<b>当社以外での課題</b>	365	323	347	364	342	269	166	234

お客さまからいただいたお褒めの言葉	
事例 1	納得のいくまで説明していただき、私に合った保険を提案してもらえました。
事例 2	こちらの聞きたい事を先に知らせて下さり、聞いた事柄には丁寧に説明して下さいます。これからも永くお世話に成りたいと思います。

## (2) お客さま満足向上への取組み

### ● お客さまの声を活かした自主的な業務改善

お寄せいただいたお客さまの声を集約・分析結果は、業務品質改善・向上のため全営業拠点に共有し、業務品質の改善・向上に繋げています。また、各営業拠点においては、支店別の苦情分析結果や日常のお客さまの声を基に研修やディスカッションを実施し、自主的な業務改善も行っています。

業務品質の改善取組み	
事例 1	お客さまの声を活かした業務運営の一環として「お客さまの声検証会議」を新設し、実際のお客さまの声（不満の表明）の事例をもとに分析・検討のうえ改善策を策定しています。2020年度、新型コロナウイルス感染対策等の影響により件数が増加した苦情（保険証券等送付書類の遅延、電話が繋がりにくい、等）を課題抽出し、事前説明の励行や受電体制強化の改善取組みを実施しています。
事例 2	環境に変化に伴うお客様のニーズに応える為、保険商品に関する知識習得を毎年実施しております。2020年度におきましては747名が商品別試験を受講し、常に最新の保険知識を身に付け、お客様対応を実践しています。
事例 3	お客さまからのお問合せ、契約更改業務を集中化し、高品質かつホスピタリティの高いサポートを提供できるよう、2019年10月、富山にお客さまサポートセンターを設立しました。これにより、お客さまの身近にいる担当者がよりコンサルティングに時間を割くことが可能となり、募集の品質を高めることに一層注力しています。

## お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

「アクティブ・ケア」に基づく「お客さまの潜在的ニーズの把握」と「一歩先の心遣い」を追求し、グローバルにおける独自の知見とネットワークを活用しつつ、迅速かつ適切にお客さまの期待とニーズを反映した商品・サービスを提供するよう努めます。

### 取組状況

#### (1) お客さまのニーズに基づく商品・サービスの提供

##### ● 潜在的なお客さまニーズの把握と対応

当社では、保険商品販売方針として「推奨販売」を掲げ、生命保険、医療保険では、お客さまの年齢・家族構成などからその意向を推定し、また、推定した内容を提案した後に、再度お客さまの意向をより丁寧に確認、把握することにより、お客さまの潜在的ニーズを把握するように努めています。

#### (2) 「アクティブ・ケア」に基づくリスク・コンサルティングサービスの取組み

##### ● 募集人、社員のリスクコンサルティングのスキル強化

2018年8月よりAIG損保が運用を開始した、最短3年、3段階の資格取得により、リスクコンサルティングに関する知識とスキルを体系的、かつ実践的に学ぶ「AIG リスクコンサルティング資格制度」に参画しています。

**AIG** **AIG損保**

ARC (AIG Risk Consulting) 資格制度  
GRM (General Risk Manager) 資格認定コースのご案内

リスクマネジメント

定額不償

ARC (AIG Risk Consulting) 資格制度とは

この資格は、リスクマネジメントの専門家としてのスキルを認定するもので、お客さまのリスクを的確に把握し、適切なアドバイスを行うための知識とスキルを体系的に学ぶことができます。

1年目 (2018.08～)

2年目 (2019.04～)

3年目 (2020.04～)

e-learning & Test 実践 e-learning & Test/集合研修 実践 e-learning & Test/集合研修

Level High

1年目 (2018.08～)

**General Risk Manager (GRM)**

リスクマネジメントに関する全体像を理解し、顧客企業からの相談に応じて、適切な解決策を提示することができます。

2年目 (2019.04～)

**Senior Risk Manager (SRM)**

顧客企業が抱えるリスクに対する解決策を積極的に提案・提供し、企業の担当者と共に当該企業のリスクマネジメントの一端を担うことで、顧客企業との強い信頼関係を構築します。

3年目 (2020.04～)

**Executive Risk Manager (ERM)**

顧客企業のリスクマネージャーとして、また経営者の相談役として、全幅の信頼を得て、企業価値を最大化するリスクコンサルティングを専門家ネットワークを活用しながら実施することができます。

e-learning & Test 実践 e-learning & Test/集合研修 実践 e-learning & Test/集合研修

リスクコンサルティングに関する研修や自主的な勉強会を行い、2020年11月現在、当社より226名がARC資格者に認定されています。また、3段階資格の最上位のERM資格につきましては、10名が取得することができました。

【2020年11月末 ARC資格取得者数】

GRM	SRM	ERM
101名	115名	10名

取得年度	GRM	SRM	ERM	合計
Y2020	101	115	10	226
Y2019	85	114		199
Y2018	143			143

また、AIG損保が提供するAIGリスクコンサルティング・コンピテンシーモデルプログラムへの登録を推進し、353名がプログラムの受講を完了しました。(2019年度137名)本プログラムは、毎年、「定点観測(セルフチェック)」、「フィードバックを受けてトレーニングプランを策定」、「フォローアップトレーニングを受講」、「日頃の営業活動において実践」といったPDCAサイクルを廻し、リスクコンサルティングスキルやコンピテンシー(再現性のある行動特性やスキル)の現状のレベル(強み・弱み)を把握し、不足するコンピテンシーを高め、高付加価値のリスクマネジメントサービスを提供するための研鑽を図るAIG損保独自のプログラムです。

【AIGコンピテンシー受講状況】

2019年度	2020年度
137名	353名

● リスクコンサルティングを通じた幅広い商品・サービスの提供

個人、企業を取り巻くリスクに対してお客さま視点でのリスクコンサルティングを実施し、多様なお客さまのニーズに合わせた商品・サービスの提供をおこなっています。取扱保険会社としては、損害保険12社、生命保険12社、全24社の取扱いがあり、推奨販売している保険会社の商品では対応できないリスク対策がある場合、もしくはお客さまが希望された場合は、他の取扱保険会社の商品・サービスを提供しています。

● リスク対策の支援、及び重複や漏れの確認

お客さまごとに保険管理一覧表を作成することを推奨し、リスク対策の漏れ、重複がないようコンサルティングをすることを推進し、リスクに備えるお手伝いをしています。企業のお客さまには、AIG損保とも連携して業務フロー等の確認、災害時の図上演習(訓練)なども行っています。



● **お客さまサポートセンターの拡充**

標準化された高品質でホスピタリティの高いサポートを提供できるようお客さまのお問合せ、契約更改のオペレーションを見直し、東京に所在するお客さまサポートセンターの拡充に加え、富山センターの開設を進めました。富山センターは、2019年10月にオープニングスタッフ13名の研修を開始し、2019年12月にセンター長を含めた14名で業務を開始しました。今後、順次拡大していきます。

**ウェブサイトのリニューアル**

リスクコンサルティングの内容や流れを分かりやすくお客さまにお伝えできるよう、2019年7月にウェブサイトを全面リニューアルし、今後の機能拡大にむけて準備を進めました。(http://www.aig.co.jp/apc)

**リスクコンサルティングの流れ**

1 **情報共有・ヒヤリング**  
 私たちはお客さま視点でのコンサルティングを心がけています。リスクコンサルティングの流れやリスク対策の方法、リスクに関する最近のニュースなどをお伝えするとともに、お客さまの事業内容や今後のビジョン、現状のリスク対策やお悩み等もお伺いしています。同じ業種のお客さまでも、事業規模や事業形態によってリスクやその対応手段は千差万別です。お客さまに最も適したご提案ができるよう、まずはお客さまのことを深く理解することから始めさせていただきます。  
 \*ご契約中の保険証券をお預かりして、保険ではどのようなリスクに対処が出来るのかを確認することも可能です。  
 証券診断サービス\*

2 **リスクの分析と共有**  
 ヒヤリングを元に、お客さまの抱えているリスクの洗い出し・特定、及び分析・評価をします。お客さまの業務フローから業種特有の事例、海外での事例など様々な情報を利用し、潜在的なリスクも含めて洗い出し、リスクが発生した場合の事象も含めて分かりやすくご説明いたします。お客さまと一緒にリスクに懸る現状と理想を明確にし、効果的に従業員の方や会社を守るための優先順位をつけていきます。

3 **ご提案と調整**  
 対応すべきリスクの優先順位に合わせて、リスクを減らしたり予防したりするための対策を練り、アドバイスさせていただきます。その中で行う初めのご提案に関しては、採択した施策内容や見積もりを元にお客さまのニーズを細かく再確認しながら調整を行うことで、お客さまにフィットした保険の設計をしています。

4 **アフターケア**  
 リスクは日々変化、複雑化しています。お客さまに合った最新の情報をお伝えする他、万一事故に遭われた際のご相談、リスク対策の定期的な見直しや、従業員の方へのリスクマネジメントに関するセミナー等のご提供も承ります。ご提案、ご契約後も、お客さまの「リスクコンサルティング・パートナー」として、継続的なサポートを提供してまいります。

**(3) お客さまの声に基づく募集業務の品質改善**

● **お客さまの声を把握しやすい環境の整備**

2020年度は、受付けたお客さまの声を経営陣を含めた「お客さまの声検証会議」メンバーにウィークリーで共有するなどお客さまの声をより早く組織的な業務・サービス改善に繋げられるような体制に変更しました。さらに、この体制を強化すべく、お客さまへの対応履歴を記録・共有し、個々のお客さまへのサービス提供のスピード・品質を高めるとともに、より高度な管理・分析を行えるよう新たなシステム開発を進めています。

## 保険募集における適切な情報提供

ご自身のニーズや意向に最も適した保険商品をお客さまに選択していただけるよう、「アクティブ・ケア」に基づき、金融商品・サービスに関する知識や取引経験、保険のご加入目的等一人ひとりの状況を踏まえ、お客さまのご理解・ご判断に必要な情報を分かりやすく提供します。

また、ご契約内容や各種変更手続きに関するお問合せの際も、お客さまのご要望等に適切にかつ迅速に対応します。

### 取組状況

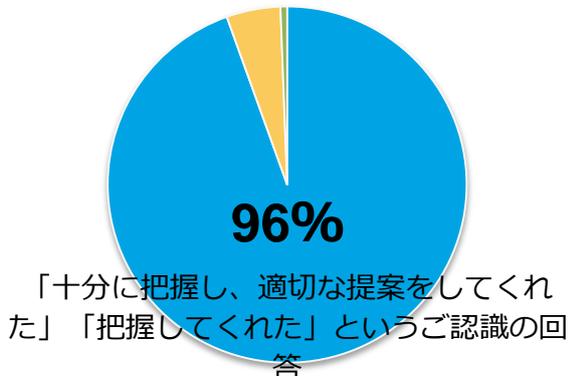
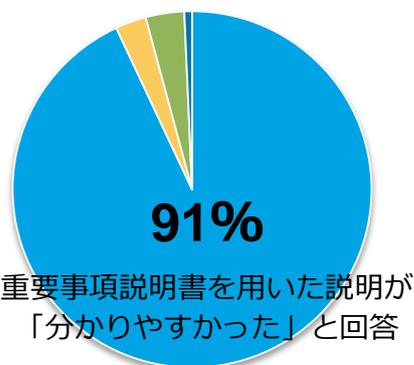
#### (1) お客さまのご意向に沿った分かりやすい情報の提供への取組み

##### ● 重要事項の分かりやすいご説明

お客さまに商品を説明する際には、免責事由や不利益部分など重要事項説明書に記載の内容の他、ご加入いただく保険の補償内容やお勧めした理由を丁寧に説明することとしています。

ご契約の前には、申込書の内容がお客さまのご意向に沿ったものになっているかを必ず確認することとし、ご確認いただいた上で申込書にチェックしていただくこととしています。

その結果として、AIG 損保が実施している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」にて、2020 年度は当社の募集について 91.0% (前年同時期 93.1%) のお客さまから重要事項説明書を用いた説明が「分かりやすかった」との評価をいただき、実施した意向把握に関して 95.5% (前年同時期 93.8%) のお客さまから「十分に把握し、適切な提案をしてくれた」「把握してくれた」とのご認識をいただきました。残念ながらそのような評価、ご認識をいただけなかったお客さまからのご意見を真摯に受け止め、改善を図って行きます。



#### (2) ご高齢のお客さま・障がいのあるお客さまへの配慮

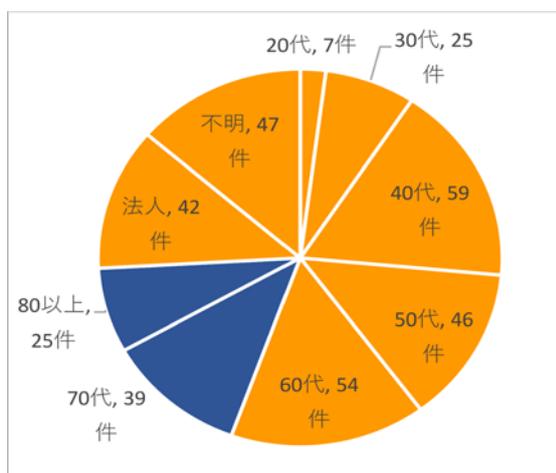
##### ● ご高齢のお客さま・障がいのあるお客さまへの適切な対応、書類の整備

ご高齢のお客さま、障がいのあるお客さまへの対応は、各保険会社のルールに則り対応し、記録を残すことで適切な対応に努めています。2020 年の苦情受付件数の年齢別分布に占めるご高齢のお客さま (70 歳以上) の割合は 20.5% であり、前年の 25.1% から減少しています。ご高齢のお客さまとご親族に安心してご契約いただくため、また、ご親族からのお問い合わせに対応するため、2020 年度は特に「親族登録制度」の登録推進に取り組んでいます。障がいの種類や程度に応じた来店時のサポート方法を周知し、筆談のための備品を用意しています。判読しやすい色やフォントを採用されたパンフレットおよび重要事項説明書の利用、署名代行ルールの活用を行っています。いただいた苦情については、内容を検証し、改善取組を策定、実施しています。

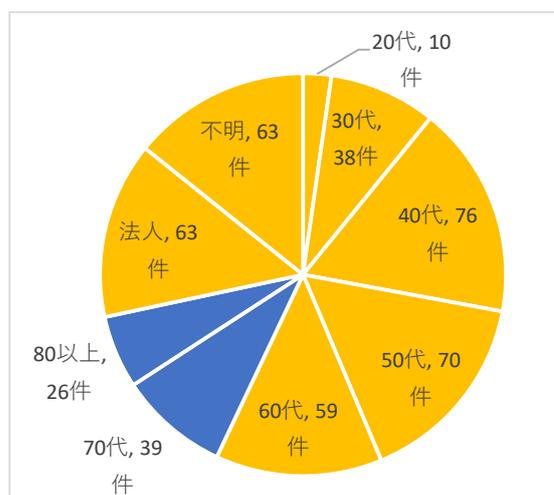


## 苦情受付件数の契約者（申立人）年齢分布割合

<2019 年度>



<2020 年度>



	2019年		2020年	
20代	7件	2.7%	10件	3.1%
30代	25件	9.8%	38件	11.9%
40代	59件	23.1%	76件	23.9%
50代	46件	18.0%	70件	22.0%
60代	54件	21.2%	59件	18.6%
70代	39件	15.3%	39件	12.3%
80以上	25件	9.8%	26件	8.2%

### ● ご親族の同席、親族登録制度のご案内

ご高齢のお客さまとご親族に安心してご契約いただくために、ご契約時のご親族の同席を推奨しています。また、ご親族からのお問い合わせに対応するため「親族登録制度」をご案内させて頂いています。「親族登録制度」の浸透のため、契約の継続手続き等のご案内の際に、70歳以上のお客さまに漏れなくご案内するための確認ツールを提供しおススメした結果、2020年度は4134件のご登録をいただきました。

AIG 損害保険

**安心してご契約いただくために**

ご高齢のお客さまが保険のご契約をされる際、**ご親族の同席**をおすすめしております。

ご親族の同席ですか。  
不明点など、わかりにくいことはご遠慮ください。

また、ご親族からのお問い合わせなどへの対応のために「**親族登録制度**」をご用意しております。

詳しくは弊社代理店または担当社員にご相談ください。

AIG損害保険株式会社

## 迅速かつ適切な保険金支払いの支援

「アクティブ・ケア」に基づき、保険会社と連携し効率的かつ適正に保険金が支払われるようお客さまを支援します。その実現のために、グローバルでの経験とネットワークを活用したサービスを提供し、また事故受付から保険金支払に至るプロセス、保険会社との連携、組織・人材、営業拠点、システムの各領域において迅速かつ適切な保険金請求を支援する態勢を引き続き整備します。

### 取組状況

#### (1) 事故受付手続きの円滑化による顧客満足度の維持・向上

##### ● 円滑な事故受付手続きによるお客様の利便性向上

円滑な事故受付手続きを進めることによって、お客さまの利便性向上に努めます。また、保険会社との連携により、迅速な保険金請求手続きを支援します。

#### (2) 適時、迅速かつ適切な保険金請求手続きの支援

##### ● 社員と募集人の対応スキルの強化

保険金が適時、迅速かつ適切にお支払いされるよう、お客さまに分かりやすく保険金請求手続きの説明を行います。事故が解決するまで、適切に経過報告を行うなどお客さまが安心できるよう支援します。

##### ● 保険金支払いサポートユニット準備室の設置

2020年10月に「保険金支払いサポートユニット準備室」を設置し、2020年12月から業務を開始しました。お客さまにご安心頂ける事故対応のため、取り組みを行います。

#### (3) 大規模災害に備えた態勢の構築

本社、営業拠点及びお客さまサポートセンターにより、大規模災害発生時等においても場所を問わない機動的な事業継続態勢を整備し、お客さまからの事故受付と保険会社との連携により迅速な保険金支払を支援します。事故受付は複数の拠点を設置することにより、大規模災害発生時においても安定的な受電態勢を確保します。

##### ● 大規模災害に備えた事業継続態勢の構築

事業継続計画に基づく業務影響度分析（BIA）、事業継続計画（BCP）を作成し、年1回もしくは業務に大幅な変更がある度に見直しをしています。また、本社役職員、営業部支店長、営業社員等を中心に在宅用PCやiPhone・iPad等のモバイル端末を支給し、大規模災害等で出社が困難な場合の緊急連絡手段及びリモート勤務体制を整備しています。2020年4月7日の緊急事態宣言発出以降、約90%の社員が在宅勤務で業務を遂行しています。

##### ● 大規模災害に備えた訓練の実施

安否確認訓練、シナリオベースの机上訓練をそれぞれ年2回、危機管理チーム（IMT）を立ち上げて行っています。また、データセンターの災害復旧（DRP）訓練を年1回以上、もしくは大幅なシステム環境やアプリケーションの更新や変更、あるいは業務に大幅な変更がある度を実施し、データのバックアップ態勢も整えています。

##### ● 大規模災害時の支援実行

2020年の九州地域の豪雨災害時には、九州地域の支店に着信する電話を本社が受電対応するなど、被災地域の部支店の業務負担を軽減し、お客さま対応に専念できるようサポートを行いました。

## 適切な利益相反管理

お客さまと利益相反が生じる可能性のある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に把握し管理することに努めます。

### 取組状況

#### **(1) お客さまに適正な推奨販売をするための取組み**

- **推奨販売の実施**

保険商品販売方針として「推奨販売」を掲げ、お客さまの属性や保険会社が提供する商品構成等に応じて適切な募集プロセスとなるよう、販売方針の見直しを行いました。その募集プロセスについて、生命保険や医療傷害保険などが該当する第一・第三分野は意向推定型、自動車保険、火災保険、賠償責任保険などの第二分野は損保型としています。

## お客さまを本位とする業務運営の浸透

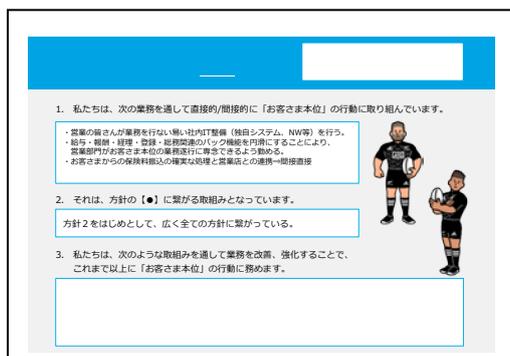
本方針の浸透と定着に向けた取組みを推進し、役職員および保険募集人がお客さま本位に行動するよう努めます。

### 取組状況

#### (1) 役職員へのお客さま本位の業務運営の浸透

##### ● 社員における本方針の理解促進

「アクティブ・ケア」を始めとした各種施策について本方針と一体的に社内浸透させるため、部支店長を対象とした全国会議等において本方針との関連性を説明しています。また、社内イントラネットでのインタビュー記事やベストプラクティスの共有を通じた情宣を行いました。更に、本方針に則った個々の行動を促すため、「四つの約束」という行動指針を社内でも共有しています。マネジメントによるメッセージの配信の他、部支店長同士や全部支店でディスカッションを展開し、なぜ「四つの約束」が必要か、どのように実践するかなどを社員一人一人が考える機会をつくりました。



#### 私たちが実践する 「四つの約束」

- 明るい気持ち
- 素直な気持ち
- 前向きな気持ち
- 常に相手の立場に立って考える

##### ● 社員の年間目標及び営業拠点の業績評価への本方針の反映

マネジメントから、役職員に向けてお客さま本位の業務運営方針と個々人の取組みについて重要性を伝えるメッセージを発信するとともに、社員の年間目標設定において、全ての目標項目が本方針に則っていることを原則とした上で、「アクティブ・ケア」に関する目標を必ず一つ以上設定するように周知しました。また、営業拠点の業績評価項目にも「お客さま本位の業務運営」に関する各種指標を組み込んでいます。

##### ● 営業拠点における本方針の実現に向けた取組み

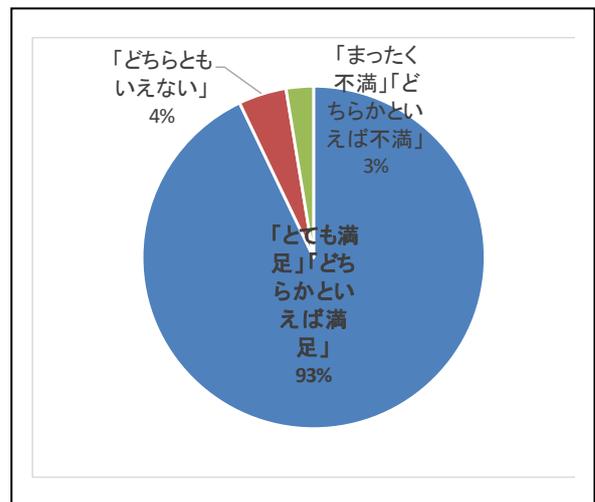
本方針に基づき各営業拠点にてディスカッションを行い、前年度の全社取組み事項が各自の営業拠点で網羅できているかチェックリストにて確認すると共に今年度の営業拠点アクションプランを策定しました。アクションプランについては月次で振り返り、営業部門への報告を行っています。また、ベストプラクティスを研修や会議等で共有することでPDCAサイクルを回しています。上記の結果、各営業拠点による本方針の実現に向けた独自の取組みが以下の事例の通り進められています。

営業拠点における本方針の実現に向けた独自の取り組み

事例 1	台風の影響から大規模な河川氾濫に繋がった事例を元にお客さまに自然災害への意識を高めてもらえるよう、募集人への研修を行い、市町村のハザードマップを含む情報提供ファイルを作成し、お客さまにより分かりやすく情報提供を行えるようにしました。	
事例 2	ご高齢のお客さまを心配される親族の思いを受け止めるため、お客さまの同意をいただいたうえで「親族登録制度」を活用し、お客さまご本と親族の方にも安心いただけるような対応を心掛けています。	
事例 3	民法改正（ライプニッツ係数改定）に関する情報提供を行うことで、賠償にとどまらず自動車保険の人身傷害についてもより適切な保険金額の設定を提案しています。	
事例 4	昨今の大雨等事故も増加していることから、水災への備えが重要であることを記載した専用資料を使用し、情報提供とともにご自宅の水災リスクをお客さまと一緒に確認しながらご契約内容を決めています。	
事例 5	コロナ禍において対面での商品説明等に不安を感じているお客さまにつきましては、Webを活用したリモート面談を行い、その際には対面ではないためお客さまに伝えるべき情報をより分かりやすく丁寧に説明しています。お客さまからは「画期的」との評価をいただきました。	
事例 6	新型コロナウイルスの世界的蔓延に伴い、Webを活用したお客さま対応の必要性を感じ、その準備として、社員同士のWebによるリモート面談を実施するなど社内でのトレーニングをスタートしました。身近なコミュニケーションから始め、徐々にレベルアップを図り、わかりやすい資料の作成や使用方法からWebでの説明スキルの習得に向けたトレーニングを実施した結果、実践でも活用できるレベルまで慣れることができました。今後、お客さま対応においてはリモート面談の更なる浸透を図り、安心していただきながらよりきめ細やかな情報提供を実施していきます。	

お客さま満足度向上に向けた取り組み

AIG 損保が実施している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」にて、当社の募集について総合満足度で 92.9%（前年同時期 94.5%）のお客さまから「とても満足」「どちらかといえば満足」の評価をいただきました。しかしながら、2.6%（前年同時期 0.6%）のお客さまからは「まったく不満足」「どちらかといえば不満足」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り組みを実施していきます。



## **(2) 保険募集人への教育等**

### **● 本方針のコンプライアンスプログラムへの反映**

昨年に引き続き「保険募集態勢に関する研修」「内部監査における本方針の募集人への浸透状況の確認」「営業拠点の自主的な点検とそれに対するコンプライアンス委員会及び本社営業部門によるモニタリング等の実施」といった各施策をコンプライアンスプログラムに組み込み、全募集人・従業者に対する本方針の理解浸透を図るとともに、態勢整備におけるPDCAサイクルを廻しています。2020年度リニューアルしたお客さまアンケートにより幅広くお客さまの声を収集し、お客さま対応に関するベストプラクティスの全社的な情宣についても更に注力していきます。

### **● 募集品質に関する点検、改善の実施**

2019年度実施したクオリティ・アセスメント（募集時のお客さま対応を録音し第三者による評価を行う取組み）の結果を受け、より丁寧な重要事項説明の実現のため、独自の動画コンテンツを作成し募集人の研修・学習等に役立てています。2020年度はコロナ禍による対面募集の制限のためクオリティ・アセスメントは実施できませんでしたが、ロールプレイングによる募集実技点検を全募集人に実施し、継続して募集話法の品質向上に取り組んでいます。

## 「お客さま本位の業務運営方針」の「方針」・「取組内容」の見直し

今般、「取組状況」をとりまとめるとともに、「お客さま本位の業務運営方針」の「方針」および「取組内容」を見直し、軽微な文言の整備を行いました。