



2022年2月1日
AIGパートナーズ株式会社

「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

2021年度（2020年12月1日～2021年11月30日）

- 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、2021年度（2020年12月1日～2021年11月30日）の「取組状況」を公表いたします。

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	… P3
方針 2	お客さまにふさわしい商品・サービスの提供	… P6
方針 3	保険募集における適切な情報提供	… P9
方針 4	迅速かつ適切な保険金支払いの支援	… P12
方針 5	適切な利益相反管理	… P14
方針 6	お客さまを本位とする業務運営の浸透	… P15

<表：金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係>

原則	対応する方針
原則 1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	当該方針に係る取組状況を定期的に公表し、定期的に見直しを実施します。
原則 2：顧客の最善の利益の追求	方針 1 / 方針 4
原則 3：利益相反の適切な管理	方針 5
原則 5：重要な情報の分かりやすい提供	方針 2 / 方針 3
原則 6：顧客にふさわしいサービスの提供	方針 2 / 方針 3
原則 7：従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	方針 6

※原則 4、原則 5（注 2、4）および原則 6（注 1～4）については、当社の取引形態上、または投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないことから、本方針の対象としておりません。

お客さまの声を活かした業務運営

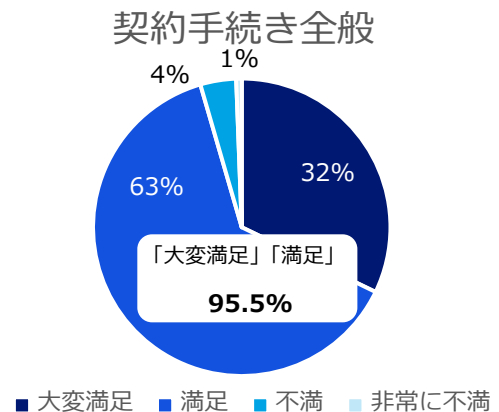
お客さまの声を真摯に受け止め、迅速・的確かつ誠実に対応し、お客さまの安心につながる業務運営と業務品質の改善・向上に活かします。

取組状況

(1) お客さまの声を経営に活かす仕組み

● お客さまアンケートの結果

2019年9月より従来行っていたアンケートから、お客さまの満足度を測ると共に、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改定しアンケートを実施しております。その結果2,285件のアンケートを回収致しました。契約手続き全般については、95.5%のお客さまから、満足の評価を頂戴し、不満足の割合は4.5%でした。アンケート結果を真摯に受け止め、11項目のアンケート結果を基に、営業担当者の募集品質向上に努めております。

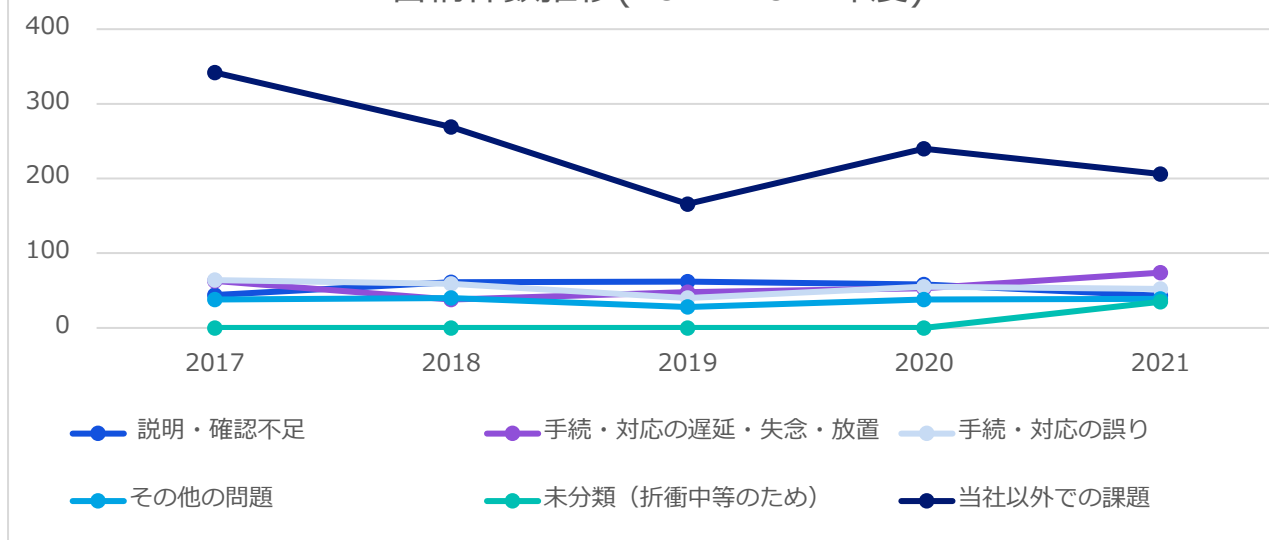


アンケートの11項目	手続きにかかった時間	身だしなみ・言葉使い	ご案内時期が適切	共感・寄り添いの姿勢	お客様のご意向の理解度
担当者の熱意の高さ	説明の分かり易さ	重要事項説明の丁寧さ	商品・サービスの豊富な知識	リスクに対処するための提案	備えるべきリスクに関する説明

● お客さまの声の一元的な管理と改善の態勢

2020年より新たに「お客さまの声検証会議」を設置し、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を検証する態勢強化を図り、原因分析に基づく改善取組を策定、実施しました。2020年12月～2021年11月の1年間では449件（前年同時期444件）の苦情が登録されています。件数は昨年と同水準ですが、一昨年との比較では増加傾向が継続しています。その主な要因は昨年から続く新型コロナウイルス感染症対策に関連する業務上の各種制約のため「手続・対応の遅延」による苦情受付が増加していることです。当社での課題208件（前年同時期195件）について改善取組、再発防止対応を行いました。

苦情件数推移(2017-2021年度)



※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。

	2017	2018	2019	2020	2021
受付けたお客さまの声					
営業拠点または保険会社で受け付けた	551	467	344	444	449
当社の保険業務等に関するお客さまの声					
受け付けたお客さまアンケートの件数	1979	2443	-	1129	2285
お客さまの声の区分	2017	2018	2019	2020	2021
お褒めの言葉	130	129	-	82	191
苦情	551	467	344	444	449
・ 保険会社受付分	466	317	225	362	338
・ 当社受付分	85	150	119	82	111
当社での課題	209	198	178	204	208
・ 説明・確認不足	44	61	62	58	43
・ 手続・対応の遅延・失念・放置	63	38	48	53	74
・ 手続・対応の誤り	64	59	40	55	52
・ その他の問題	38	40	28	38	39
未分類(折衝中等のため)	0	0	0	0	35
当社以外での課題	342	269	166	240	206

お客さまからいただいたお褒めの言葉	
事例 1	押しつけが無い自然に寄り添う営業はありがたいですね。社員教育の高さと本人の努力の継続は顧客の定着につながると思います。
事例 2	担当している営業マンが、数十年くらいの付き合いで信頼できる人なので何よりもお客さまのことをいつも考えてくれます。いつもお世話になっています。

事例 3	最近はネットでの契約がお安くお得なようですが、相談できる相手の顔を知っているのは、大きな安心につながります。
事例 4	すごくわかりやすく説明をしてくれて、既存の保険ときちんと比較して下さいと無理強いもなく話をしてくれたので、気持ちよく加入できました。

(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の集約・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	2020 年度に設置した「お客さまの声検証会議」における課題対応として、今年度は継承契約に起因する苦情再発防止のため、当社独自のご案内送付とフォローコールを開始することとしました。加えて AIG 損保品質管理部門とお客さまの声（不満の表明）に関する定例共有会議を新設し、四半期ごとに情報共有・意見交換を実施しております。
事例 2	営業社員に対しては、リスクコンサルティングセールスの視点からお客さまの課題を明確にし、解決策を提案できているか、セールスロールプレイング大会を開催し確認しました。また部支店長にはコーチングロールプレイング大会を開催し、営業社員へのコーチングスキルの確認を行いました。今後は営業社員にはリスクコンサルティングの定着を、部支店長にはコーチングスキルを向上させ、より一層お客さまに寄り添ったご提案が出来るよう社員のレベルアップを図ります。
事例 3	2019 年 10 月より富山に開設したお客サポートセンターでは、お客さまからのお問合せ、契約更改業務について、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、新たに入社したメンバーに対し、導入研修・OJT 研修・スキルアップ研修の 3 つに分けて、丁寧なトレーニングを実施しています。例えば、レッスプランを徹底議論し、わかりやすい表現にかみ砕いた独自研修資料を作成する事で、お客さまにご説明する際にも、わかりやすい言葉で伝わるように説明ができる人材を育成しています。

「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

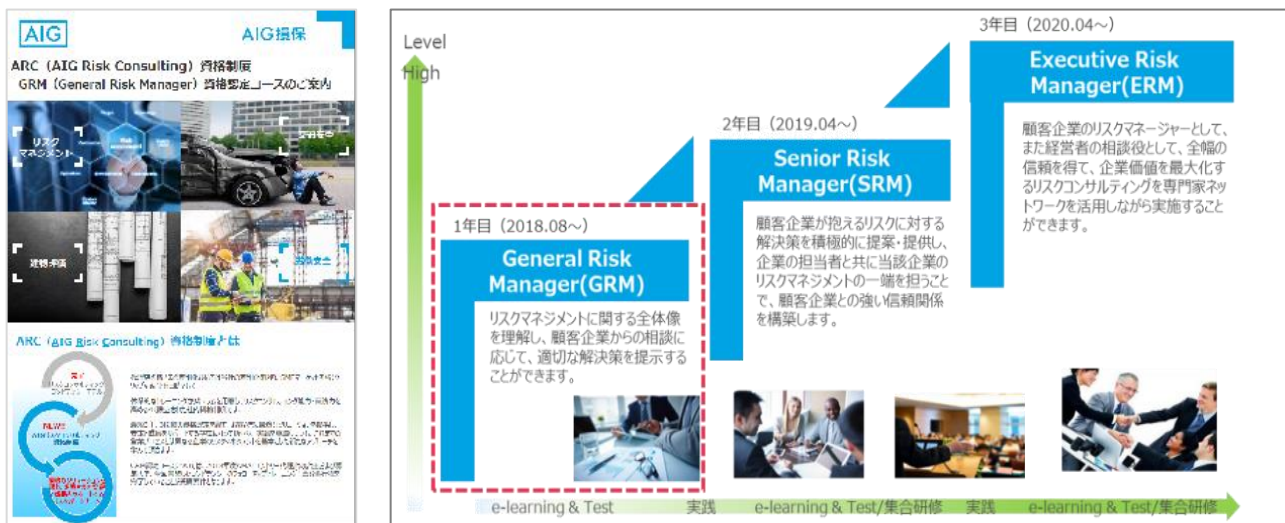
● 潜在的なお客さまニーズの把握と対応

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。



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、2022年1月現在、当社より282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、14名が取得しています。

【2022年1月 ARC資格取得者数】

GRM	SRM	ERM
140名	128名	14名

取得年度	GRM	SRM	ERM	合計
Y2021	140	128	14	282
Y2020	125	129	10	264

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、369 名がプログラムの受講を完了しました。(2020 年度 353 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】

Y2019	Y2020	Y2021
137 名	353 名	369 名

また、お客さまにご安心いただく為の対応プロセスを確認することを目的に、2021 年には業種別・リスク別研修を毎月 2, 3 回の実施を定例化して開催しました。この研修では、お客さまに訪問する事前準備から、お客さまのリスクの顕在化、また顕在化したリスクに対するお客さまへのアドバイスの仕方を学習し、募集人のスキル向上に努めました。

● リスクコンサルティングを通した幅広い商品・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 10 社、生命保険 8 社、全 18 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**

2019年12月より富山にお客さまサポートセンターを開設しましたが、さらにお客さまの利便性と安心をお届けできるよう、2021年度も16名のスタッフを増員しました。当センターでは、保険契約手続きに関する書類作成から郵送、データ入力などの契約関連事務、およびこれらに関するお客さまからの電話による問合せ対応等を行います。

また、担当業務やスキルに合わせた研修制度を充実させ、保険事務のプロフェッショナルを育成し、お客さまに高品質でホスピタリティの高いサービスが提供できる体制を構築しています。今後も、さらなる組織化を実現する為に、順次拡大していきます。

(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**

2021年度より、お客さまの声を起点とした業務改善・品質向上に関する連携強化のため、AIG 損保との定例共有会議を開始しました。保険会社による当社の問題点の分析データ等を参考に業務品質向上を図る目的で四半期ごとに開催しています。また、お客さまへの対応履歴を記録・共有し、より高度な分析を行うことで、サービス提供のスピード・品質を高めるよう開発していた新システムを導入し、2022年度中の稼働開始を予定しています。

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

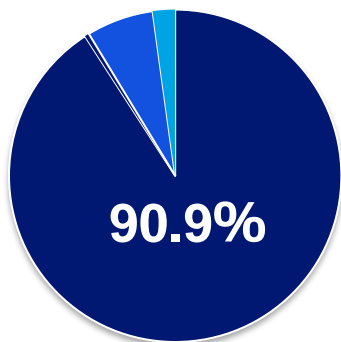
(1) お客さまのご意向に沿った分かりやすい情報の提供への取組み

● 重要事項の分かりやすいご説明

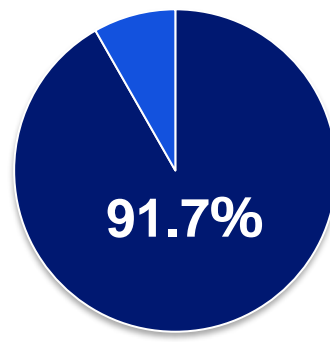
お客さまに商品を説明する際には、免責事由や不利益部分など重要事項説明書に記載の内容の他、ご加入いただく保険の補償内容やお勧めした理由を丁寧に説明することとしています。

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、2021 年度は当社の募集について 90.9%（前年同時期 91.0%）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 91.7%（前年同時期 95.5%）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。



重要事項説明書を用いた説明が「分かりやすかった」と回答



「十分に把握し、適切な提案をしてくれた」「把握してくれた」というご認識の回答

(2) ご高齢のお客さま・障がいのあるお客さまへの配慮

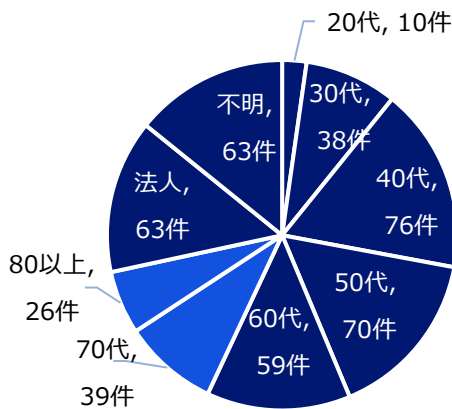
● **ご高齢のお客さま・障がいのあるお客さまへの適切な対応、書類の整備**

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。2021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21.8%であり、前年の20.4%から増加傾向となりました。改善を図る為、募集人向けに高齢者対応ハンドブックをリリースし、浸透のため研修・理解度テストを実施致しました。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。

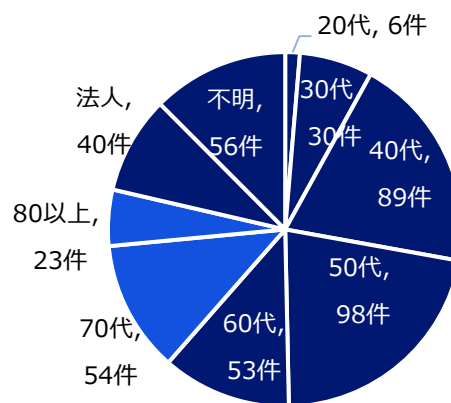


苦情受付件数の契約者（申立人）年齢分布割合

<2020年度>



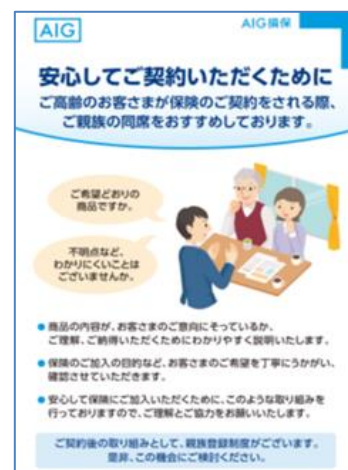
<2021年度>



	2020年度		2021年度	
	件数	割合	件数	割合
20代	10件	3.1%	6件	1.7%
30代	38件	11.9%	30件	8.5%
40代	76件	23.9%	89件	25.2%
50代	70件	22.0%	98件	27.8%
60代	59件	18.6%	53件	15.0%
70代	39件	12.3%	54件	15.3%
80代以上	26件	8.2%	23件	6.5%

● **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も活用しています。取り組みの強化により、2021年度は昨年を上回る5,245件（前年4,134件）のご登録を頂いております。



AIG 親保

安心してご契約いただくために
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。

ご希望通りの商品ですか。

不明点など、わかりにくいことほごございませんか。

- 商品の内容が、お客さまのご意向にそっているか、ご理解、ご納得いただくためにわかりやすく説明いたします。
- 保険のご加入の目的など、お客さまのご希望を丁寧にうかがい、確認させていただきます。
- 安心して保険にご加入いただくために、このような取り組みを行っておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

ご契約後の取り組みとして、親族登録制度がございます。
是非、この機会にご検討ください。

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新設

「アクティブ・ケア」に基づき保険会社と連携して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することを目指して、2020年12月にユニットを設立しました。今年度は、お客さまからの事故報告をより迅速に保険会社に連携できるよう、事故受付のプロセスを見直しました。また、会社全体の事故案件数の把握と内容分析を通じて、効率的に保険金の支払いが行われているか確認を行いました。次年度は、「事故受付から保険金支払いまでの一連の対応業務の標準化」と「事故対応に関連する知識とスキルのトレーニング」を予定しており、お客さまによりご安心頂ける対応を目指して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、55ヶ所の営業拠点及びお客さまサポートセンターの連携により、全国どこで大規模災害が発生しても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で対応することにより、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）をワールドワイドな知見に基づくAIG標準にリニューアルし、危機管理体制を強化しました。また、本社役職員、営業部支店長、営業社員、事務クラーク全員に在宅用PCやiPhone・iPad等のモバイル端末を配備し、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。

● 大規模災害に備えた訓練の実施

安否確認訓練、緊急時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変更がある度に実施し、データのバックアップ態勢を整えています。

● 大規模災害時の支援実行

台風や豪雨災害時には、被災地域に着信する電話を本社で受電対応するなど、被災地域の社員は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、AIG ジャパンホールディングス傘下の各社とともに、「ACTIVE CARE・お客さま本位の業務運営にかかる意識調査」を行い、日頃の業務がお客さま視点で行うことができているかの確認と意識づけを行いました。更に、本方針に則った個々の行動を促すため、昨年引き続き「四つの約束」という行動指針を社内でも共有し、日々の業務運営のベースとしています。またお客さま本位の業務運営と社員個々の日々の業務が密接に関連していることへの理解を促進するため、テーマを設定した本社・営業部支店全店でのディスカッション・セッションを実施しました。実施結果について全部支店から報告を集約・分析したところ、本方針について一定認知は出来ている事が分かりましたが、更なる本方針の浸透に向けて、本社部門長によるワークショップを開催し、効果的な浸透策について検討し、次年度に向けて実践することとなりました。

「お客さま本位の業務運営」
ディスカッションシート 部門用

担当者: 営業本部 総務経理部
作成者: ○○ ○○
作成日: 2020年9月28日

- 私たちは、次の業務を通して直接的・間接的に「お客さま本位」の行動に取り組んでいます。
 - 営業の皆さんが業務を行ない、新しい仕組み整備（独自システム、NW等）を行う。
 - 紹介・勧誘・研修・登録・契約締結のバックアップを行うことにより、営業部門がお客さま本位の業務遂行に専念できるよう助める。
 - お客さまからの保険料納付の滞りや滞りとの連携一貫徹底
- それは、方針の【●】に繋がる取組みとなっています。
方針2をはじめとして、広く全ての方針に繋がっている。
- 私たちは、次のような取組みを通して業務を改善、強化することで、これまでに以上に「お客さま本位」の行動に努めます。
 - 営業部門をはじめとする各部門と連携して、バックオフィスとして、お客さま本位の業務運営が実現できるように貢献となる取組を引き続き、幅に対応していく。

お客さま本位の業務運営とは

AIG Partners

お客さまにとって最も価値のある「リスクコンサルティングパートナー」として、お客さま視点に基づき、お客さまの要望に沿ったカスタマイズされた提案や対応がタイムリーにできる様になること。

まず「お客さまを知る（聴く）」ことから、お客さまのことをよく知ってはお客さまの期待を大きく超えるサービスが提供できて選ばれる事ができる。

お客さまを知る
Active Care
お客さまの声を最大限に上げる
高い評判、高い評価を得る
お客さまがAIGから価値を最大限に引き出す
お客さまの期待を大きく超える
AIGの成長につながる
強く社員も成長を促すことのできる
お客さまの期待を大きく超える

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、昨年度に引き続き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

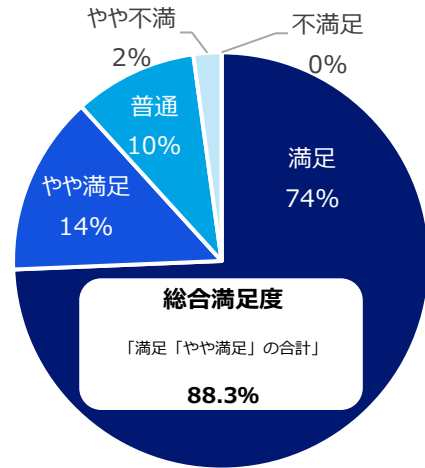
本方針に基づき各営業拠点にてディスカッションを行い、前年度の全社取組み事項が各自の営業拠点で網羅できているかチェックリストにて確認すると共に今年度の営業拠点アクションプランを策定しました。アクションプランについては月次で振り返り、営業部門への報告を行っています。また、ベストプラクティスを研修や会議等で共有することでPDCAサイクルを回しています。上記の結果、各営業拠点による本方針の実現に向けた独自の取組みが以下の事例の通り進められています。

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

<p>事例 1</p>	<p>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。</p>	
<p>事例 2</p>	<p>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、お客さまご本人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。全国の支店では本制度の必要性について丁寧に説明を行い、一人でも多くのお客さまにご活用いただけるよう努めています。</p>	
<p>事例 3</p>	<p>お客さまの大切な補償が途切れないよう、補償の契約満期を迎える前に早期にお客さまにご連絡をし、補償内容の見直しを行っています。早期に見直すことでゆとりをもって補償の確認をし、お客さまに安心して補償の更新をしていただく事を心掛けています。</p>	
<p>事例 4</p>	<p>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。</p>	
<p>事例 5</p>	<p>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、対面とリモート面談のハイブリットでよりお客さまに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。</p>	

● **お客さま満足度向上に向けた取組み**

AIG 損保の自動車保険・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 88.3%（前年同時期 92.9%）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、2.2%（前年同時期 2.6%）のお客さまからは「不満足」「やや不満足」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**

「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。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より募集品質の向上に取り組めます。

● **募集品質に関する点検、改善の実施**

2021 年度は、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）を 107 名の募集人が実施しており、アセスメント結果・分析データのフィードバック時の改善指導により、募集品質・募集話法の品質向上に継続して取り組めます。また 499 名の当社募集人（提携代理店）全員がロールプレイングにより募集実技点検を実施し募集話法の向上に取り組んでいます。