



AIGパートナーズ

# 「お客さま本位の業務運営方針」

2022年度 - 取組状況 -

2022年度(2021年12月1日~2022年11月30日)

## お客さま本位の業務運営方針

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、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」をより一層推進するため、本方針および取組内容を定めるとともに、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

## 2022 年度「取組状況」の公表

「お客さま本位の業務運営方針」に基づき、2022 年度（2021 年 12 月～2022 年 11 月）の「取組状況」を公表いたします。

## 目次

方針・取組状況		ページ	
方針 1	お客様の声を活かした業務運営	…	<u>4</u>
方針 2	お客様にふさわしい商品・サービスの提供	…	<u>7</u>
方針 3	保険募集における適切な情報提供	…	<u>10</u>
方針 4	迅速かつ適切な保険金支払いの支援	…	<u>12</u>
方針 5	適切な利益相反管理	…	<u>14</u>
方針 6	「お客様本位の業務運営」の浸透	…	<u>15</u>
別紙	「お客様本位の業務運営方針・取組内容」の見直し	…	<u>18</u>

(ご参考)

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「お客様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	本方針および取組内容を定めるとともに、定期的に見直し、取組状況を公表します。
原則 2：顧客の最善の利益の追求	方針 1、方針 4、方針 6
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。



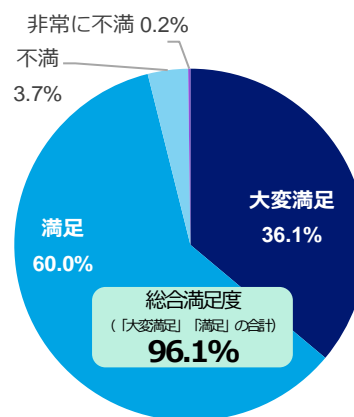
お客様の声を真摯に受け止め、迅速・的確かつ誠実に対応し、お客様の安心につながる業務運営と業務品質の改善・向上に活かします。

## 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結果

2021年度より従来行っていた独自のアンケートから、お客様の満足度を測るとともに、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、2022年度からは個人のお客様だけでなく、法人のお客様に対してもアンケートを実施致しました。その結果 1,891 件(前年 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全体では 96.1%(前年 95.5%)のお客様から、満足の評価を頂戴し、不満の割合は 3.9%(前年 4.5%)と向上しました。引き続きいただいたアンケート結果を真摯に受け止め、営業担当者の募集品質向上に努めています。



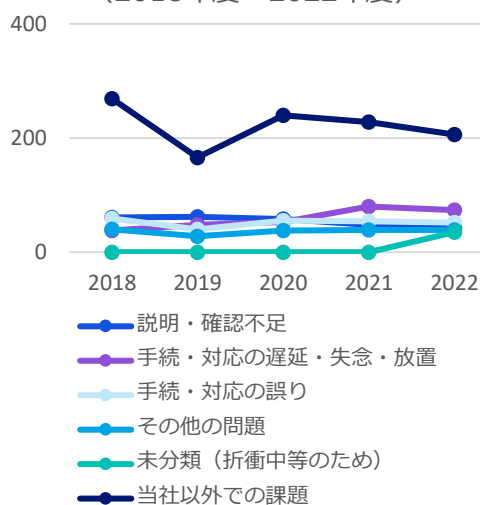
#### ● お客様の声の一元的な管理と改善の態勢

営業拠点、保険会社等で受け付けた当社の保険業務等に係わるお客様の声を一元的に管理する「お客様の声システム」を 2022 年 5 月に導入・運用を開始し、課題等を確認・検証する態勢の強化を図りました。本システムの導入によりお客様の声の社内共有業務や報告業務の効率化を図りました。2021 年 12 月～2022 年 11 月の 1 年間に 388 件(前年 449 件)の苦情が登録されています。件数は昨年との比較では減少傾向にあります。その主な要因は新型コロナウイルス感染症対策の各種の業務上の制約が緩和され、コロナ禍で増加した「手続・対応の遅延・誤り」による苦情が減少したことによります。2022 年度は、当社の課題 151 件※(前年 208 件)について改善取組、再発防止対応を行いました。

※当社または当社提携募集人に責が認められた件数

#### 苦情件数推移

(2018年度～2022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。

受付けたお客さまの声		2018	2019	2020	2021	2022
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の件数		467	344	444	449	388
お客さまの声（苦情）の区分						
当社の課題		198	178	204	221	151
課題 の 分類	説明・確認不足	61	62	58	48	45
	手続・対応の遅延・失念・放置	38	48	53	80	38
	手続・対応の誤り	59	40	55	54	37
	その他の問題	40	28	38	39	31
未分類（集計時に対応中等）		0	0	0	0	18
当社以外の課題		269	166	240	228	219

受付けたお客さまの声		2018	2019	2020	2021	2022
受け付けたお客さまアンケートの件数		2443	-※	1129	2285	1891
お客さまの声（アンケート）の区分						
お褒めの言葉		129	-※	82	191	352
お褒めの言葉以外のアンケート回答		2314	-※	1047	2094	1539

お客さまからいただいたお褒めの言葉	
事例1	担当者の誠実な仕事ぶりです。客である私との距離の取り方が良いです。良いものは勧める、不要のものは誠実に伝える。客の立場、環境をしっかりと把握してくれていて、安心感がある人です。
事例2	事故、故障時の対応が良いです。あと30年間のお付き合いありとても信頼しております。知識、経験が豊富で、何でも相談できる。すぐに駆け付けてくれる。
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	私が他の保険の内容の検討をお願いした時、そちらのメリットをしっかりと伝えてくれて、そこからとても信頼するようになりました。
事例5	契約に際しても説明が行き届き、当方で聞きたいと思うことを先回りして説明してくれるから。丁寧で配慮がなされている。

## (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

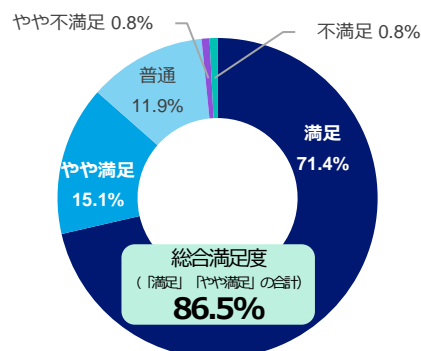
お寄せいただいたお客さまの声を集約・分析結果は、業務品質改善・向上のため全営業拠点に共有し、業務品質の改善・向上に繋げています。また、各営業拠点においては、部支店別の苦情分析結果や日常のお客さまの声を基に研修やディスカッションを実施し、自主的な業務改善も行っています。

#### 業務品質の改善取組

事例 1	原則、毎月開催している設置から3年目を迎えた「お客さまの声検証会議」において、お客さまの声（不満の表明）から、全社に係わる課題を把握・抽出し、改善策を検討・実施することで苦情の再発防止に活かしています。2022年度は、新たなお客さまとの信頼関係強化のため、お客さまとの接点が少ない長期契約を含めた「火災保険のご契約内容の再確認」に関する取組みに着手しました。またAIG損保品質管理部門とお客さまの声に関する情報共有・意見交換会議も昨年から継続して実施しています。
事例 2	法人契約者における業務フローや財務状況を理解し、業務におけるリスクの把握に注力した研修を定期的に行いました。それにより、質の高い提案が可能となり、業務全体の品質を高めることが出来ました。また、営業部支店長のコーチング向上のため、セールスプロセスやヒアリングスキルのトレーニングを実施し、更なる管下営業社員のスキルアップを図ることで、お客さまに寄り沿ったご提案を実践しています。
事例 3	お客さま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、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、レッスン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。
事例 4	お客さまサポートセンターが担当している契約更改業務において、お客さまからお問合せの多い事務手続きを分析し、お客さまの目線に立ったシンプルでわかりやすい当社独自の「ご継続手続きの流れ」の案内チラシを作成するなど、よりお客さまに伝わる提案ができる改善活動を行っています。
事例 5	各拠点でお客さま対応をした際の良い例、悪い例を、2ヶ月に1度社内向けに発信している「お客さま本位の業務運営NEWS」に掲載をし、共有をしています。実際に体験した経験に基づき学んだことや、次回から気を付ける事、他のエリアに対してのメッセージを掲載し、全社で情報共有を行い、お客さま対応品質向上のために活用しています。

### ● 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、126件のアンケートを回収致しました。当社の募集について総合満足度で86.5%（前年88.3%）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、1.6%（前年2.2%）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。





「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

#### ● リスクの把握とソリューションの提供

当社では、お客さま毎に異なるリスクを把握し、真のニーズを確認するため、お客さまの声に耳を傾けることに注力しています。個人のお客さまの場合には、年齢・家族構成・生活スタイルなどにおけるリスクを把握しライフイベントや将来設計へのニーズに反映させるようにしています。また、企業においては業務フローの可視化を通じて隠れたリスクを洗い出し、事業への影響を最小限に抑えるためのソリューションを経営者の皆さまと一緒に築ける活動をしています。お客さま毎に異なるリスクとニーズの把握に努め、「お客さまを知ること」を大切にして参りました。

リスク対策 見直しの一例



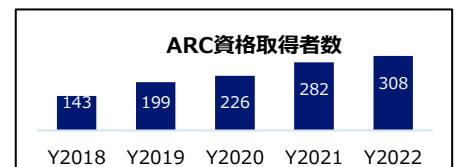
### (2) 「アクティブ・ケア」に基づくリスク・コンサルティングサービスの取組み

#### ● 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12月現在、当社より308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、18名が取得しています。

また、お客さまにご安心いただくための対応プロセスを確認することを目的に、2022年には業種別・リスク別研修を前年度に引続き毎月2回実施し、また、企業における財務リスクへの対策研修の実施を定例化して開催しました。この研修では、お客さまを訪問する事前準備から、お客さまのリスクの顕在化や顕在化したリスクへの提案、更には企業の事業継続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 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、およ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 月に富山で開設したお客さまサポートセンターは、2022 年度も 11 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、さらにお客さまに利便性と安心をお届けできるよう、順次組織を拡大していきます。

● **ウェブサイトのリニューアル**

お客さまに普段の生活や、業務の中に潜んでいるリスクを分かり易くご理解いただけるように、当社ウェブサイトにて法人・個人のお客さまに向けたリスク動画を新たに掲載しました。また事業承継ページの新設や採用情報のページのリニューアルも実施し、更に見やすいウェブサイトを目指し対応しています。

**リスクの具体例**

リスクの具体例

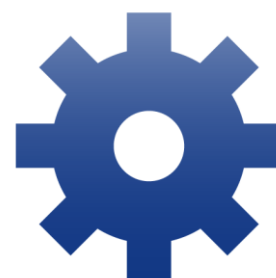
● 事業活動中に発生するリスク	● 労働者に対する賠償責任	● 自動車事故による賠償	● 火災・災害による損害
● 個人情報の漏洩	● 債権回収のリスク	● 海外出張中の病気やケガ	● 相続に関するリスク
● 第三者による盗品	● 退職者の事業承継	● 遺族の生活に関するリスク	● 介護に関するリスク
● 自動車事故	● 死亡のリスク	● 遺族の生活に関するリスク	● 相続に関するリスク
● 債権・債務	● 商品・製品のリスク	● 賠償に関するリスク	● 賠償に関するリスク



### (3) お客様の声に基づく募集業務の品質改善

- お客様の声を把握しやすい環境の整備

「お客様の声システム」を2022年5月から稼働し、登録した「お客様の声」の対応履歴や原因分析、個別の改善策等をタイムリーに共有できる環境を整備しました。これにより、「お客様の声」データをよりスピーディーかつ高度に分析することが可能となり、お客様の声をもとにした保険募集品質の向上やお客様に対するサービスの提供を図る取組みの実施が可能となりました。





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。

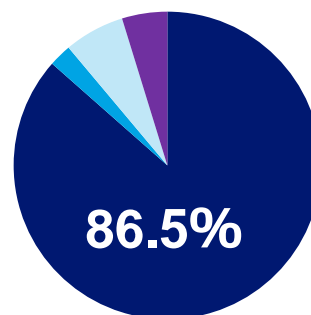
### 取組状況

#### (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

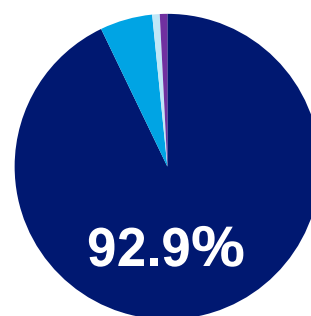
##### ● 重要事項の分かりやすいご説明

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、2022 年度は当社の募集について 86.5%（前年 90.9%）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 92.9%（前年 91.7%）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、改善を図っていきます。



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

##### ● お客さまのご意向を正しく確認する取組み

2022 年度は火災保険の募集品質の向上につなげる取組みを保険会社と協働で開始しました。募集プロセスや特約内容等の商品知識や適正な物件の評価・引受方法などの研修を実施し、一部の部支店で先行してお客さまのご意向や契約内容を確認する取組みを実施しました。長期のご契約や満期更改を迎えるご契約に対しお客さまのご意向や契約内容を確認する取組みを、2023 年度は全部支店で進める予定です。

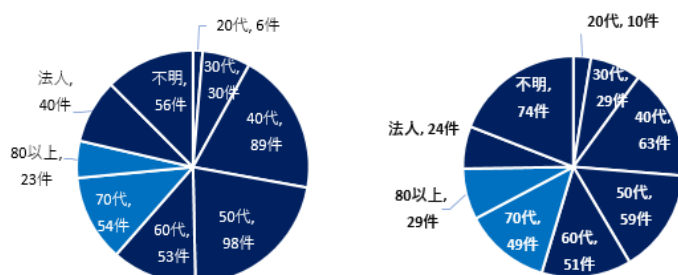
## (2) ご高齢のお客さま・障がいのあるお客さまへの配慮

### ● 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。募集人向けに作成した高齢者対応ハンドブックに従い適切な対応を行う態勢を整備しています。ま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し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。



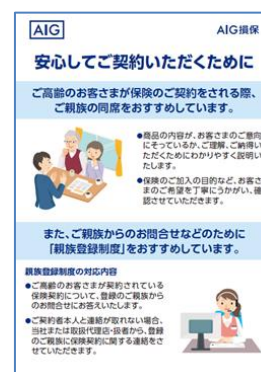
### 苦情受付件数の契約者（申立人）年齢分布割合



	2021 年度		2022 年度	
	件数	割合	件数	割合
20 代	6 件	1.7%	10 件	3.4%
30 代	30 件	8.5%	29 件	10.0%
40 代	89 件	25.2%	63 件	21.7%
50 代	98 件	27.8%	59 件	20.3%
60 代	53 件	15.0%	51 件	17.6%
70 代	54 件	15.3%	49 件	16.9%
80 代以上	23 件	6.5%	29 件	10.0%

### ● 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その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。2022年度は昨年を上回る10,347件（前年5,245件）のご登録を頂いています。





「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の提供、事故受付から保険金支払いに至る業務プロセスの整備、保険会社との緊密な連携、保険金支払いに関する募集人の教育および社内データの管理・分析を徹底し、迅速かつ適切な保険金請求と事故防止を支援する態勢を引き続き強化します。

### 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さまの利便性向上

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。

##### ● より迅速な事故対応のための事故報告方法の改善

お客さまにより迅速な事故対応をご提供するために、保険会社への事故報告の手段を保険会社システムに切り替えるための取組みを行っています。保険会社システムによる事故報告率は昨年度(2021年度) 70.2%でしたが、今年度は 75.2%まで改善しました。



#### (2) 適時、迅速かつ適切な保険金請求手続きの支援

##### ● 保険金請求手続きのサポート

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。

##### ● 事故対応の標準化に向けた取組み

お客さまに適時、迅速かつ適切な事故対応を行うために、災害（地震、台風、洪水等）発生後の事故対応ガイドを作成し周知をしました。また、事故対応のワークスタンダードを作成し社員と募集人がより高品質な事故対応を行えるよう取組みを行っています。



### (3) 大規模災害に備えた態勢の構築

本社、55ヶ所(2022年度時点)の営業拠点およ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およ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。



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。





お客さまの最善の利益を追求した高い価値を提供するため、本方針の浸透と定着に向けた取組みを推進し、全役職員および保険募集人が「お客さま本位の業務運営」に努めます。

## 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

AIG ジャパンの事業コンセプト「アクティブ・ケア」と当社社員が持つべき行動指針「四つの約束」を、「お客さま本位の業務運営」を行ううえでのベースとして社内に浸透させています。更に「お客さま本位の業務運営」が、社員一人ひとりの日々の業務と密接に関連していることへの理解を促進するため、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。実施後は、報告内容を集約し、「お客さま本位の業務運営」が具体的に示されている良い例を選出し、社内報で共有をし、全社において方針に対する理解を深めました。更なる方針の本質的な理解を目指し、部門長を対象にワークショップを開催し、様々な観点からお客さま本位の業務運営につき相互に意見交換をしました。ワークショップ実施後は、各地区内で学んだ内容を共有し、日々の業務の中にある「お客さま本位の業務運営」の良い例、悪い例を社内報に掲載し、社内共有をしています。また、当社グループ共通のお客さま本位の業務運営に関する社内向けサイトを通じて、各部門におけるベストプラクティスやお客さまからの声等を発信し、更なるお客さま本位の業務運営の浸透に努めました。

#### 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を実践する。




#### ● 社員の年間目標およ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、「お客さま本位の業務運営方針」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実施したディスカッションを基に、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 サイクルを廻しています。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組み**

事例 1	<p>近年増加傾向にある、台風や集中豪雨または地震等の自然災害による損害についての事例をお客さまと共有し、市町村のハザードマップやAIG 損保のシステムを使った自然災害レポート等を用い、課題の洗い出しと対策を提案できる募集人の教育・育成に努め、お客さまに分かりやすく情報提供を行う態勢を整えました。</p>	
事例 2	<p>ご高齢のお客さま、ご高齢のお客さまを心配されるご親族の安心をサポートする「親族登録制度」の活用を募集人への周知徹底を図り、これを受け、全国の募集人は本制度の必要性についてお客さまに丁寧な説明を行い、多くのお客さまに新たに活用いただいています。</p>	
事例 3	<p>お客さまの大切な補償が途切れることなく、また、お客さまにとって常に最適で最新の内容であるために、保険契約のご継続のご案内を早期に行うよう努めています。早期にご継続のプランをご案内することにより、補償内容を十分にご理解いただき、お客さまのご意向に沿った補償でより確かな安心を提供できるよう心掛けています。</p>	
事例 4	<p>コロナ禍において、対面でのお手続き等に不安を感じているお客さまには、Web を活用したリモート面談を行っています。お客さまへのご説明資料も Web 専用の資料を用い対面と遜色ない募集品質を保つことができるよう努め、お客さまからも「画期的」との評価をいただきました。</p>	
事例 5	<p>地域の交通事故多発地域の情報を提供するアプリケーション「あんしん My マップ」や事業を営むお客さまには法律改正による企業の対応策に関する Web セミナー等を活用したご提案等、事故等各種リスクに対する事前情報を提供することで、未然にトラブルの発生を防止する「アクティブ・ケア」の取組みに努めて参りました。</p>	



## (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

コンプライアンスプログラムの「インテグリティ（誠実・真摯）ある企業文化の醸成」「保険募集品質の向上」「保険募集に関する業務遂行状況についての点検・モニタリング」の各施策に本方針を反映させて、全募集人・従業員への理解浸透を図ります。お客さまの声システムや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

2022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88名の募集人に実施しており、アセスメント結果・分析データを活用した募集人毎の個別の改善指導により、募集品質・募集話法の品質向上に取り組んでいます。また約480名の当社募集人（提携代理店含む）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。

## 「お客さま本位の業務運営方針・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」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。