2021 年 2 月 1 日
アメリカンホーム医療・損害保険株式会社

「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

2019 年 12 月 1 日～2020 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、2019 年 12 月 1 日～2020 年 11 月 30 日「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。

© AIG, Inc.

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。
アメリカンホーム医療・損害保険株式会社（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

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	･･･P5
方針３	保険募集における適切な情報提供	･･･P6
方針４	迅速かつ適切な保険金支払い	･･･P7
方針５	適切な利益相反管理	･･･P9
方針６	「お客さま本位の業務運営」の浸透	･･･P10
別紙	「お客さま本位の業務運営方針」の「方針」の見直し	･･･P12

方針１

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

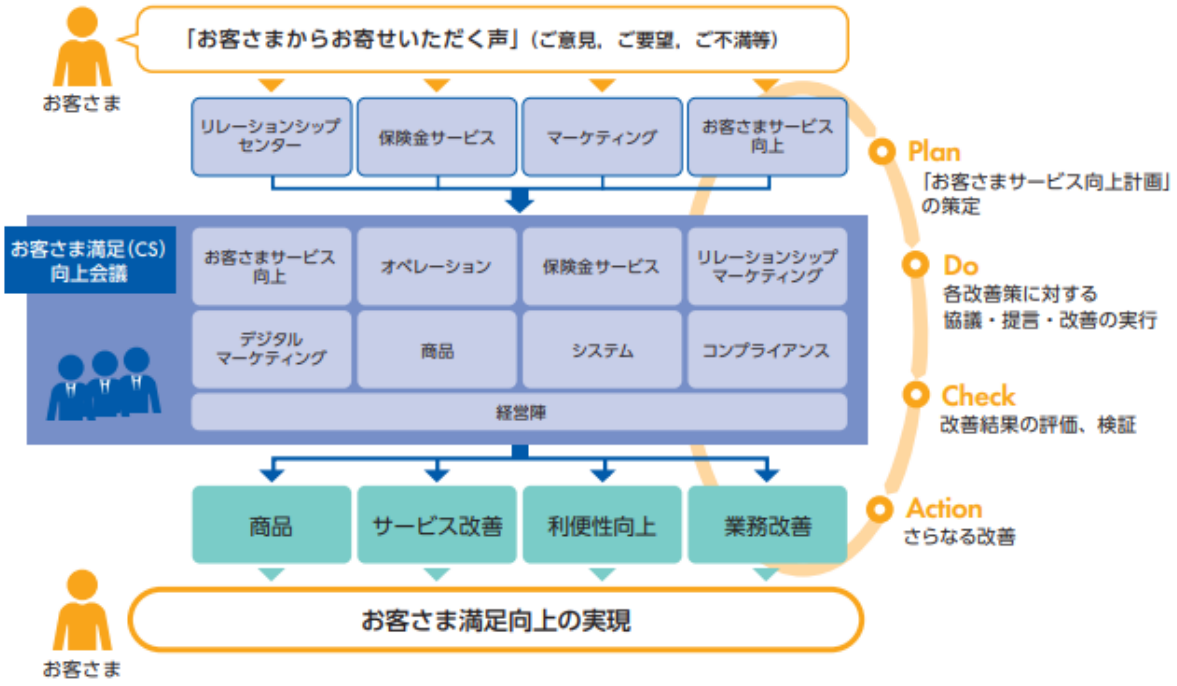
（１）お客さまの声を経営に活かす仕組み

● **お客さまの声の一元管理と登録漏れ防止の取組み**

当社では、お客さま（保険契約者、被保険者、代理店、その他一般の消費者等）からお寄せいただいた苦情・ご意見・ご要望を「お客さまの声」と定義しています。保険金サービス拠点、コールセンターや代理店等で受けたお客さまの声は、「お客さまの声管理システム」に登録し、お客さまサービス向上室を主管部署として一元管理をしています。お客さまの声の適正な管理を行うことを目的に、ロボティクス・プロセス・オートメーション（RPA）を活用し、「お客さまの声管理システム」へ漏れなく登録される態勢としています。当期間中においては 10,494 件のお客さまの声が登録されました。

● **「お客さまの声」に対する取組み体制**

「お客さま満足（CS）向上会議」を定期的に開催し、代表取締役および執行役員は当社に寄せられたお客さまの声を把握するとともに、業務品質の改善と向上に努めました。また、お客さまの声に基づく改善の検討とお客さまの声の分析結果は定期的に社内共有を行っています。



（※体制図（更新））

American Home Direct アメリカンホーム保険 Member of AIG

方針 1

お客さまの声を活かした業務運営

取組状況

- **お客さまより寄せられた声に基づく改善件数**
  - 当期間中にお客さまの声に基づき改善を実施した件数は、21 件です。
  - 主な改善事例は以下のとおりです。

改善事例	
事例 1	ご高齢のお客さまに配慮したサービス向上にむけて、全役職員を対象に「認知症サポーター養成講座」の受講を義務付けし、全ての役職員が受講を完了しました。
事例 2	新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響による保険料の支払い猶予を適用したケースにおいて、猶予した保険料のお支払い方法を「一括払い」だけでなく「分割払い」いただけるお支払い方法を導入しました。
事例 3	保険金請求手続きの進捗状況を SMS（ショートメッセージサービス）を使用してお知らせするサービスに関して、SMS では不便や不安等を感じるというお客さまのご要望に合わせて、電話や書面でご連絡させていただく柔軟な対応ができるよう社内ルールを整備しました。

（2）お客さま満足向上への取組み

- 保険金をお支払いしたお客さまに対して「保険金のお支払いに関するアンケート」をお送りしています。お客さまからご返送いただいたアンケートの内容は、事案を担当した保険金サービスセンターと共有し、今後の業務品質の維持・向上に活用しています。特に不満足を表明なさったお客さまには速やかにご連絡を差しあげ、原因解明に努めるとともに再発防止策を保険金サービス部門内で共有することにより、サービス品質の向上に努めています。
- 苦情の受付件数を分類別に、定期的にディスクロージャー誌やホームページに掲載しています。ディスクロージャー誌には、2020 年 7 月発行版に 2019 年 4 月 1 日～2020 年 3 月 31 日までの結果を、ホームページには 3 ヵ月ごとの結果を四半期ごとに公表しています。お客さまの声を活かした改善事例に関して、直近では 2020 年 12 月 23 日にホームページに公表を行いました。

（ご参考）当社ホームページ：お客さまの声（お客さま満足向上への取組み）

American Home Direct アメリカンホーム保険
Member of AIG

方針 2

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）お客さまのニーズとリスクに応じた商品・サービスの開発・提供

※女性特有の病気に備える保険
morph（モルフ）

- 新商品開発の早期段階から定性的・定量的な調査を交互に繰り返すことで商品コンセプトを決定し、お客さまの「フリクション（ストレスを与える要素）」を解決するための補償を販売しています。
- 「よりパーソナライズされた補償を選択したい」という当社独自の定性調査の結果に基づき、医療保険（くみたて型）を開発し、それぞれのお客さまが各自のニーズやリスクに応じた補償を選択いただける商品を提供しています。
- 新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、一部商品において入院の取扱いの変更や新型コロナウイルス感染症を補償対象とする改定を実施しました。
- 保険金請求漏れ防止の対応として、保険金請求のお問合せをいただいた際、複数のご契約があるお客さまがご請求漏れをされていないかの確認や、解約のお申し出時に過去の保険金請求でのご請求漏れがないかの確認を実施しています。
- お客さまへの郵便物の不達管理として、当社からお客さまへ適切に送付物をお届けできるよう、送付物が不達となった際はコールセンターからお客さまへのご連絡や住民票調査等を実施し、お客さまへ住所変更の依頼をご案内しています。
- 安心メッセージカードとして、おケガやご病気等の困難を抱えて保険金のご請求をいただくお客さまに担当者をより身近に感じていただくため、傷害・医療保険では保険金請求書類に草花の香りつきメッセージカードを添えてお送りしています。

※安心メッセージカード

-

（2）お客さまの声に基づく商品・サービスの改善

- 現況案内の取組みとして、医療保険、長期補償傷害保険のご契約者さまへ、毎年の現況案内をお送りし、補償内容を再確認いただくご案内を行っています。
  医療保険、長期補償傷害保険のご契約者さまへ、毎年の現況案内をお送りし、補償内容を再確認いただくご案内を行っています。
- 補償範囲の重複に関するご案内として、保険金請求書類をお送りする際、補償内容が同様の保険契約等がある場合は、それぞれの補償の保険金額を合計した額が保険金のお支払い限度額となることにご注意いただくためのご案内書として、「«補償の重複»に関するご確認のお願い」を同封しています。
- ホームページへの約款集の掲載
  当社がホームページを通じてご提供した商品の約款をすべてのお客さまが閲覧できるよう、約款集をホームページに掲載しています。保険料率の改定に合わせた最新版の約款集の掲載を随時進めています。
- 「保険金請求書類が面倒」というお客さまの声を受け、利便性の向上のため領収書原本の取得を省略する運用を開始しました。
- 新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う対応として、保険金請求教示レターの発送を一時中止にした他、保険金請求書類の一部省略範囲拡大を実施しました。

方針 3

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

- リレーションシップセンターではトークスクリプト等を整備し、適切な「意向把握」、「情報提供」に努めています。また、お客さま対応において適切な「意向把握」や「情報提供」が行われているかを検証するために専門部署を設け、音声を自動認識しキーワード検索することができるツールを活用してすべての通話を確認し、検索結果に応じて担当者がお客さまとの通話内容を確認しています。
- お客さまのご意向に沿った継続プランが選択できるよう、現在ご加入中のご契約内容の継続プランと補償見直しプランがお選びいただける更改案内を導入しています。（対象商品）：長期補償傷害保険、引受基準緩和型医療保険
- お客さまが解約に至る傾向を把握し、お客さまが無保険状態となるリスクを回避するための情報提供を行う改善施策を検討しています。
- スマートフォンを利用してホームページへのアクセスいただくお客さまの増加に合わせ、ホームページのスマートフォン対応を実施しました。

※スマートフォンサイト

（2）ご高齢のお客さま、障がいのあるお客さまへの配慮

- 全役職員を対象に「認知症サポーター養成講座」の受講を義務付けし、認知症の基礎知識と対応の基本を習得することにより、認知症の方やそのご家族へのお客さま対応、商品・サービスの開発・推進を図っています。
- コールセンターでは高齢者対応マニュアルを整備するとともに、ご高齢のお客さまとの通話において、適切な対応が行われているかを専門部署がすべての通話を確認しています。また、障がい者対応マニュアルを整備し、障がいのあるお客さまの状況に合わせた対応に努めています。
- ホームページ（トップページ・お問合わせ先一覧・保険料の控除証明について）、お客さまへの送付物（長期補償傷害保険更改キット、保険料振替通知、アメホだより（情報提供冊子））を、ユニバーサルフォント、カラーユニバーサルデザインの観点で制作を行っています。また、色覚シミュレーターを用いて色覚障がいのあるお客さまでも見やすいカラーの採用やご高齢の被験者による帳票等の利用テストを実施し、改善に努めました。
- ホームページについて、ご高齢のお客さま、障がいのあるお客さまが容易にホームページに掲載されている情報にアクセスできるよう、マウスを使わない動作に適用したレイアウトへの変更や目の不自由な方が使用している音声読み上げソフトへの対応等、ウェブアクセシビリティ対応を実施しました。
- 2019 年 3 月より目の不自由なお客さまを対象とした新たなサービスとして、「点字書類作成サービス」を開始しています。

（3）保険契約の適正な維持管理

- 適切な保険契約の満期管理を行い、満期までの間にお客さまに時間的余裕をもって保険契約の更改内容をご検討いただけるよう、ご契約の失効を防止するための帳票・通知を導入し、遅くとも満期の 3 ヶ月前までに更改案内を行っています。

方針 4

迅速かつ適切な保険金支払い

「アクティブ・ケア」に基づき、テクノロジーの駆使と高い専門性を両立することで、効率的かつ適正に保険金を支払います。
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業務プロセス、組織・人材、保険金支払業務拠点、システムの各領域において迅速かつ適切な保険金支払業務を行う態勢を引き続き整備します。

取組状況

（1）お客さまにご安心いただけるサービスを提供するための取組み

- 「保険金のお支払いに関するアンケート」調査の活用
  保険金をお支払いしたお客さまに対してお送りしている「保険金のお支払いに関するアンケート」の返送内容を保険金サービス部門で回覧・共有を行い、「お客さまに選ばれ続ける会社」であるためのヒントとして活用しています。また不満足の表明をなさったお客さまの声を受領した場合は、その内容を分析し、担当者へのフィードバックを行う等の業務改善に役立てています。
- 電話応対スキル向上に向けたトレーニング・指導
  お客さまとの電話応対スキル向上に向け、社内および社外研修の受講によるトレーニング・指導を定期的に実施しています。
  ［当社における電話応対トレーニング・指導の実績］
  - 社外の電話応対研修への参加
  - 電話応対コンクール、コンテストへの参加
  - 「保険金のお支払いに関するアンケート」で不満足の声を受領した件の通話音声データの確認および指導
  - トーククオリティの向上を目的とした、お客さまとの通話ログの定期的なモニタリングおよび指導
- お客さまがより便利にご連絡いただけるよう、これまでの電話、FAX および郵便に加え、新たな連絡手段として 2019 年 2 月より SMS（ショートメッセージサービス）を導入しています。

（2）適正かつ品質の高い保険金サービスの提供

- システムによる保険金支払い判断の支援・確認
  データ化された情報に基づいて保険金の支払判断を支援するシステムの活用や、システムを通じて支払可能な保険契約の確認を行っています。
- 保険金支払承認部による検証
  社内に独立した部署として保険金支払承認部を設置しており、適切な保険金のお支払いが行われことを検証し、不払いの防止に努めています。
- 事後のチェック態勢
  保険金支払の検証を実施する専門部署を設置し、保険金のお支払いを行った事案を事後的に検証し、対応の適正性を確認するとともに、保険金支払い部門に検証結果を共有し、応対スキル・品質向上に努めています。

American Home Direct アメリカンホーム保険 Member of AIG

方針４

迅速かつ適切な保険金支払い

取組状況

（３）大規模災害に備えた態勢の構築

- お客さまからご返送いただいた保険金請求書類を電子データ化し、全国の各拠点から電子化された書類を参照できる態勢を構築しています。
- 全国の各拠点で在宅勤務環境を整備し、自宅でも業務を進められる態勢を構築しています。

［対応事例］

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策として、すべての拠点で在宅勤務を整備しました。在宅勤務環境下においても支障なく業務を遂行できる態勢を速やかに構築し、お客さまへの保険金支払いに影響がでないよう業務を継続しました。

方針 5

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）利益相反の可能性のある取引の把握と管理

- コンプライアンス統括部を利益相反管理部門と指定し、利益相反管理方針・規程・マニュアルを定め、利益相反のおそれのある取引の特定および管理態勢の整備を図っています。
- 2019 年 12 月～2020 年 11 月に社内管理態勢の適切性についてモニタリングを実施し、当期間中においても管理状況に問題がないこと、また利益相反が発生していないことを確認しました。
- 利益相反管理部門であるコンプライアンス統括部が管理対象取引として報告を受けた場合、各部署に対して利益相反のおそれのある取引に対して適切な措置をする指示をしています。
- 引き続き、管理対象取引が適切にコンプライアンス統括部に報告される態勢を維持するための、社員教育や社内周知を行ってまいります。

（2）資産運用部門での取組み

- 貸付の実行等あるいは株式の購入・売却等の発生はありませんでした。

方針 6

お客さまを本位とする業務運営の浸透

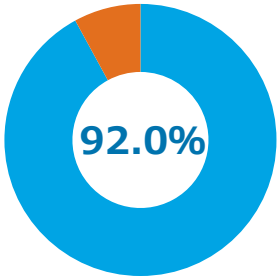
お客さまの最善の利益を追求し高い価値を提供するため、本方針の浸透と定着に向けた取組みを推進し、全役職員および代理店・保険募集人が「お客さま本位の業務運営」に努めます。

取組状況

（1）役職員へのお客さま本位の業務運営の浸透

- 代表取締役社長から、役職員に向けて「お客さま本位の業務運営方針」についての重要性を伝えるメッセージを発信するとともに、「アクティブ・ケア」の実践による「お客さま本位の業務運営」の実現に資する個人目標の設定を掲げました。また、経営戦略の一つとして、お客さまを柱とした KPI（重要指標）を設定し、その実績を毎月マネジメントからのメッセージを通じて役職員へ共有しています。
- 社内浸透を図る取組みとして、「お客さま本位の業務運営方針」の公表以降、毎月の社内報を通じて各部門における「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況、「方針」や「取組内容」の解説、浸透活動等の共有を行っています。また、「アクティブ・ケア」の浸透を目的とした AIG グループ社内イントラネット「ACTIVE CARE STORIES」を通じて AIG グループ内へ取組みの共有を図っています。

- 社内浸透を図る取組みとして、すべての部門に浸透活動を推進する担当者を配置すると共に、担当者による浸透活動を促進することを目的とした会議を毎月開催しています。各部門における浸透施策や勉強会等に関するベストプラクティスの共有を行うことで各部門における浸透の向上と効率化を図っています。また、全社的な施策として浸透の「強化月間」を設け、各部署の担当業務において実践している「お客さま本位の業務運営方針」に関わる取組みの振返りと更に強化すべき行動について議論を促す施策を実施しました。
- 当社では、経営に関する重要事項の審議等を行う経営会議に議案を付議するにあたり、当該議案がどのように「お客さま本位の業務運営方針」に基づいた取組みであるかを共通書式に記載のうえで提出することとしています。これにより「お客さま本位の業務運営方針」を軸とした起案と経営判断に取り組んでいます。
- 役職員の認知・理解をより深めるために、AIG グループ共通で e-Learning 研修を実施しました。
- 役職員に対し「お客さま本位の業務運営方針」の認知・理解を把握すると共に、方針を意識した業務への取組みや行動を実践することができているかを測る社内アンケートを実施しています。2018 年 11 月からこれまでに 7 回のアンケートを実施しており、「お客さま本位の業務運営方針」に関わる公表についての認知は第 1 回 66%であった結果から第 7 回は 98.5%に向上しており、また約 88.6%の役職員が取組みを理解していると回答しています。会社全体としての活動や個人の行動に関する項目においても 95.0%以上の社員が「お客さま本位の業務運営方針」を意識した活動をしていると回答しています。
- お客さま本位の業務運営に資する「KPI（重要指標）」として、保険金をお支払いしたお客さまに対して送付している「保険金のお支払いに関するアンケート」の結果を重視しています。当期間中は、39,041 件の回答をいただき、総合満足度では 92.0%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。今後もより多くのお客さまにご満足をいただくため、ご満足をいただけなかったお客さまからいただいたお客さまの声を分析し、業務改善へつなげることで、改善を行ってまいります。



「とても満足」「どちらかといえば満足」の評価

American Home Direct アメリカンホーム保険 Member of AIG

方針 6

「お客さま本位の業務運営」の浸透

取組状況

（2）代理店・保険募集人への教育等

- 代理店・保険募集人が遵守すべき法令・監督指針・ガイドラインに関する教育・指導として、登録全代理店向けに「AHA通信」を 2020 年 2 月および 8 月に発信し、募集管理ルールや法改正等に伴い対応が必要な事項等についての周知を実施しました。
- 当社が代理申請会社となっている代理店（全 24 店）を対象として、2020 年 5 月～8 月に代理店体制整備状況点検帳票を配布・回収し、体制整備が求められる各項目について点検を実施し、すべての代理店において健全かつ適切な運営を確保するための態勢が整備・維持されていることを確認しました。
  お客さまの声を基に代理店の募集行為や保全対応等に起因する苦情・意見を収集・分析し、お客さまとの対応経緯等の確認を行ったうえで、改善すべき点があった場合に当該代理店へのフィードバックや是正依頼を実施しています。
  引き続き、代理店・保険募集人への周知・点検・改善策の実行促進等の各施策を継続し、お客さま本位の保険募集を行うための態勢維持・改善を図ります。

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

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。