



AIG損保

「お客さま本位の業務運営方針」

2024年度 - 取組状況 -

2024年度（2024年1月1日～2024年12月31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、「ACTIVE CARE(アクティブ・ケア)」(1. すべてがシンプルで、分かりやすい。2. リスク情報を、事前に。3. AIG ならではの先進性。) を通じて、「お客さま本位の業務運営」を推進しています。

当社は、「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。

2024 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、2024 年度（2024 年 1 月～12 月）の「取組状況」を公表します。

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	...	4
方針 2	お客様にふさわしい商品・サービスの提供	...	5
方針 3	保険募集における適切な情報提供	...	9
方針 4	迅速かつ適切な保険金支払い	...	12
方針 5	適切な利益相反管理	...	15
方針 6	「お客様本位の業務運営」の浸透	...	16
別紙	「お客様本位の業務運営方針・取組内容」の見直し	...	18

(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 5、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 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づけの枠組み等	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いません。

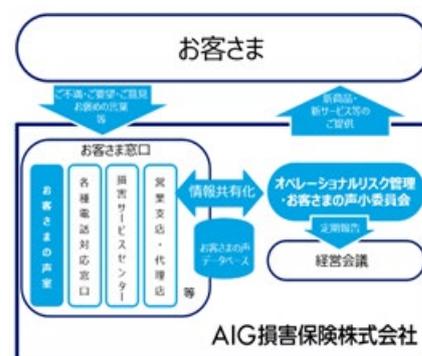


お客様の声を真摯に受け止め、迅速、的確かつ誠実に対応し、お客様の安心につながる業務運営と業務品質の改善・向上に活かします。

取組状況

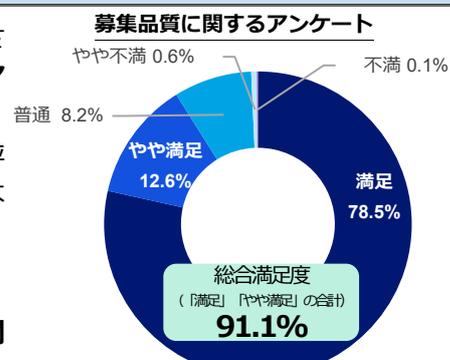
(1) お客様の声を経営に活かす仕組み

- 営業店舗・損害サービス拠点、コールセンターおよび代理店で受けたお客様の声は、「**お客様の声データベース**」で一元管理しており、今年度は**9,617件**のお客様の声を登録しました。
- お客様の声については、当該事項にかかる各主管部署がその原因分析を行い、改善策を策定し実施することで、業務品質の改善・向上につなげています。**スマートフォンアプリによる保険料支払い手続きの導入や海外旅行保険の保険期間延長手続きのペーパーレス化**など、今年度もお客様の声をもとに、**各種の改善**を実施しました。
- 「**オペレーショナルリスク管理・お客様の声小委員会**」を今年度は**12回**開催し、当社に寄せられたお客様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。

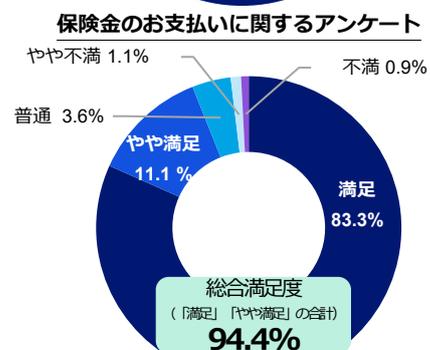


(2) お客様満足向上への取組み

- 当社の自動車保険・医療保険をご契約・ご継続いただいたお客様の一部を対象に、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**」を実施し、今年度は、**834件**の回答をいただき、**総合満足度**では**91.1%**のお客様から「満足」「やや満足」の評価をいただきました。しかしながら、**0.7%**のお客様からは「不満」「やや不満」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、お客様視点に立った取組みを実施していきます。



- 保険金をお支払いしたお客様に対して「**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。今年度は、**66,774件**の回答をいただき、**総合満足度**では**94.4%**のお客様から「満足」「やや満足」の評価をいただきました。しかしながら、**2.0%**のお客様からは「不満」「やや不満」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、お客様視点に立った取組みを実施していきます。



- 特に不満足を表明いただいたお客様には速やかにご連絡を差し上げて原因解明に努めるとともに、その内容や再発防止策を社内でも共有し、サービス品質の向上に努めています。
- 当社ホームページおよびディスクロージャー誌への掲載を通じて、苦情受付件数を公表しています。さらに、**募集品質のアンケート結果**や**お客様の声を活かした業務改善事例**を年2回当社ホームページで公表しています。「**お客様の声**」受付状況・改善事例は[こちら](#)をご参照ください。
 - お客様の長期的な満足度を高めるために、2024年7月に「**カスタマー・エクスペリエンス委員会**」を設置し、お客様体験を向上させる各種取組みについての論議を開始しました。



「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。

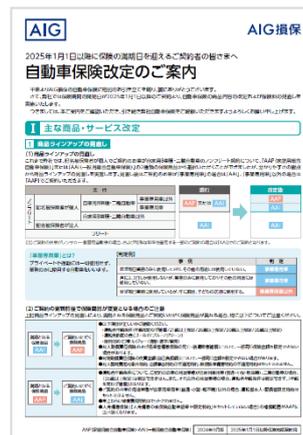
取組状況

- (1) お客さまのニーズやリスクに応じた商品・サービスの開発・提供
- (2) お客さまのご意向を踏まえた契約
- (3) お客さまの声に基づく商品・サービスの改善

商品ラインナップの見直しおよび補償拡充の商品改定を実施（2025年1月以降の保険始期）

- 自動車保険にはリスク細分型自動車保険および一般型自動車保険の二種類があり、個人のお客さまはいずれの商品にも加入をすることができることから選択の複雑性が生じていました。これを**個人向け商品はリスク細分型自動車保険へ、事業者向けは一般型自動車保険へとそれぞれ一本化する**ことで、分かりやすい内容に変更しました。
- 人身傷害諸費用特約において、従来ニーズの高かった、**交通事故による入院時に個室への入院を可能とする差額ベッドに対する補償を可能とする拡充**を図りました。

対象：自動車保険商品



AIG 損保×ティーペック株式会社 新デジタルツール「ハイパー + plus Baton」リリースによるヘルスケアサービスの拡充

- ハイパー任意労災（業務災害総合保険）のヘルスケアサービスの拡充として、ティーペック株式会社と連携し、2024年4月1日より、「**ハイパー + plus Baton（プラスバトン）**」のデジタルツールの提供を開始しました。
- 「ハイパー + plus Baton」は、企業（経営者）が主体となって、従業員とそのご家族の「健康」を支えるヘルスケアサポートサービスで、企業の労災上乗せ保険である「ハイパー任意労災（業務災害総合保険）」にご加入の皆さまがご利用いただける、健康サービスのウェブサイトです。従来のウェブサイトから大きく進化し、**チャットによる健康相談、セカンドオピニオンの予約手配の申込みなど、各種サービスをオンラインで利用**することができます。

対象：業務災害総合保険（ハイパー任意労災）などの商品に一定の補償を付帯した契約



「企業賠償商品における解決援助サービス」に関するお客さま向け動画およびまんがチラシを作成

- 企業向け賠償責任保険（国内リスク）にかかる事故の発生時に、スムーズな紛争解決をサポートする「解決援助サービス」について、前年リリースのチラシに続き、**お客さまにより分かりやすくご案内するための動画およびまんがチラシを作成**しました。
- 「解決援助サービス」とは、企業向け賠償責任保険（国内リスク）にかかる事故が発生したとき、被保険者からご希望があり、被害者にご了解いただける場合に、できる限りスムーズに紛争が解決できるよう、サポートさせていただくものです。例えば、被保険者の依頼を受けて、算定した保険金の額およびその根拠を被害者に対して説明したり、被保険者に示談書や免責証書のひな形を提供し、そのひな形の入力事務を行います。
- 示談の主体はあくまでも被保険者ご本人となりますが、当社は法律で許容される範囲内で被保険者の紛争解決をサポートします。

対象：企業賠償保険商品（国内リスク）



水害や地震・津波のリスクを簡単に確認できる Web サイトを開発

- 水災による損害が増加しているなか、保険料の公平性を図るため、2024年10月1日以降を保険始期とする契約から、全国一律であった**水災料率を地域のリスクに応じて5区分に細分化**しました。

これにともない、**お客さまがお住まいの地域の水害や地震、津波のリスクを Web 上で確認いただけるリスクマップ（水災等地確認マップ）**を開発し、保険契約時のみならず、いつでも災害リスクを確認いただけるようにしました。

対象：個人火災保険商品



こども総合保険 オンライン加入用の入力画面を改善

- こども総合保険のオンライン加入サービスの入力画面の見直しを行い、お客さまが分かりやすいよう表記文言を変更したり、入力エラー発生時の解消サポート機能を追加するなど、**操作方法が直感的に分かるデザイン・内容**を目指しました。
- オンライン加入手続きの途中で離脱されるお客さまが多いことから、手続きを完了していないお客さまに対して加入漏れを防止する目的で、定期的にリマインドメールをお送りする取組みを実施しました。
- 小学校から中学校への進学時に補償が中断されてしまったお客さまに対して、お客さまの意図しない付保漏れを防ぐ観点からショートメッセージサービス（SMS）を活用したリマインドの取組みも実施しました。

対象：傷害保険商品

中小企業の事業継続性の強化・向上の支援

- 中小企業強靱化法（中小企業の事業活動の継続に資するための中小企業等経営強化法等の一部を改正する法律）に基づき、損害保険の観点から、**事業継続力に関するセミナー、ウェビナー等の開催、代理店を通じた自然災害診断サービス（※1）の実施等**、リスクの軽減や改善のためのさまざまな情報提供・対策支援を継続的に行っています。
- 具体的な取組みとしては、事業継続力強化計画の認定（※2）取得代理店を中心に顧客企業の事業継続力強化を図っています。
- 事業継続力強化の取組みとしては、2023年9月に中小企業基盤整備機構（※3）から受託した「事業継続力強化計画」先駆的活用事例の収集業務を軸に、事業継続力強化のための保険活用を推進しています。



（※1）自然災害診断サービス：お客さまが住所を入力することで、その土地における自然災害リスク（地震・水災・土砂・津波）を診断し、レポートを作成してお客さまに提供することができるツール。

（※2）「事業継続力強化計画の認定」制度：中小企業の自然災害等に対する防災・減災対策を促進するため、経済産業大臣が認定する制度。

（出典：中小企業庁 <https://www.chusho.meti.go.jp/keiei/antei/bousai/keizokuryoku.html>）

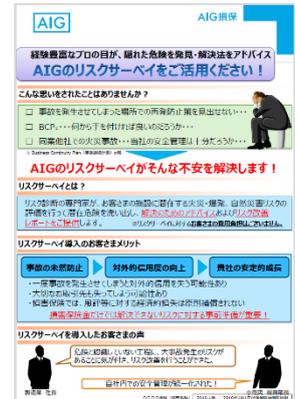
（※3）国の中小企業政策の中核的な実施機関として、幅広い支援を提供する独立行政法人。中小企業の自然災害、感染症、サイバーリスク等に対する防災・減災対策を促進し、事業継続力強化計画の作成を支援している。

対象：中小企業の事業者向け各種保険商品

火災・爆発・自然災害の事故を予防するためのサーベイを実施

- 企業のお客さまに対し、専門のサーベイヤークが現地訪問のうえ、**火災・爆発・自然災害の観点から、それぞれの企業が抱えるリスクについて、事故予防のご提案**をしています。継続して、お客さまにより分かりやすく、実効性の高いサーベイレポートの提供を目指します。

対象：企業向け火災保険商品



海外旅行保険 日本語によるリモート診療の提供

- 海外渡航中のお客さまにより安心してお過ごしいただけるよう、リモート診療を行う事業者と提携して、**全世界において日本人専門医による日本語でのリモート診療をキャッシュレスで提供**しています。このサービスは、お客さまから当社アシスタンスセンターに連絡をいただき、リモート診療が適切と判断される以下のようなケースで提案します。
 - ✓ 心療内科・精神科の受診時等、外国人医師では言葉・文化の壁によりコミュニケーションが困難なケースで、日本語による診療が必要な場合
 - ✓ 感染症等で外来通院が拒まれる等、医師の診察を受けられずに困っている場合
 - ✓ 遠隔地で具合が悪くなり、医療施設までの移動が困難であるような場合

対象：海外旅行保険



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

- お客さまに、**ご意向に沿った最適な保険商品**をご選択いただけるよう、対象となる全代理店に対する研修を通じて、**情報提供の充実**に引き続き取り組みました。
- 医療総合保険や労災総合保険等、公的保険を補完する機能をもつ保険商品に関しては、以前よりお客さまが加入されている**公的保険制度の内容**に応じて適正な保険金額や日額を設定いただくよう、**商品パンフレット**や**重要事項説明書**においてご案内することとしています。本研修のテーマに取り上げることで、**代理店における公的保険に関する理解を深める取組み**を引き続き実施しました。
- 代理店が保険業務におけるベストプラクティスを追求し、高品質な保険募集体制を構築することを目指し、代理店におけるお客さま本位の業務運営の定着と体制整備を支援するための「**代理店サポートプログラム (SCSP-セールスコンプライアンス・サポートプログラム)**」を策定・実施しています。お客さまへの分かりやすい情報提供と適切な意向把握および推奨販売を、代理店がより確かなものにしていくため、今年度においては本プログラムを **199** 代理店に提供するとともに、プログラムを実践した代理店から自らの創意工夫を **122** 事例収集しました。また、さらなる代理店の品質向上を促すため、新たにプログラムを実践した代理店を中心に前年度に作成した「Best Practice Selection～ 必見！保険代理店の創意工夫術～」を配付しました。



(2) お客さまに適正な推奨販売をするための取組み

- ご意向に沿った最適な保険商品をお客さまにご選択いただけるよう、**保険募集に関する基本ルール**をテーマに含む研修を、**対象となる全代理店に対して実施**し、適正な推奨販売等への取組みに引き続き努めました。



(3) ご高齢のお客さま、障がいのあるお客さまへの配慮

- **ご高齢のお客さまとそのご親族に安心してご契約をしていただく取組みをお伝えするポスター**を営業店や代理店の接客スペースに掲示するとともに、この取組みをご説明する**チラシ**を活用してお客さまにご案内し、積極的に推進しています。

- 全社員および全代理店に対する研修にご高齢のお客さまへの保険の販売時の対応を取り上げ、**親族登録制度(※)**などの理解の促進を図っています。

(※) ご高齢の契約者の親族を登録する制度。利用目的は、万一契約者と連絡が取れない場合の当社からの連絡先とし、また、ご親族からの契約内容等のご照会に対応するもの。

- **認知症に関する知識の習得や理解の促進**のため、認知症サポーター講座を開催し、代理店および営業社員に受講を推進しています。

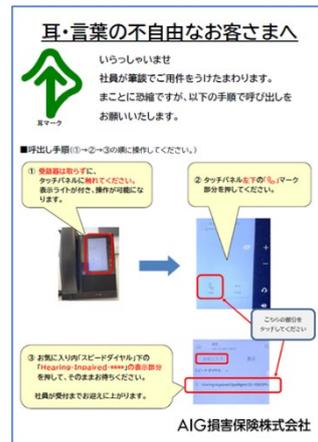
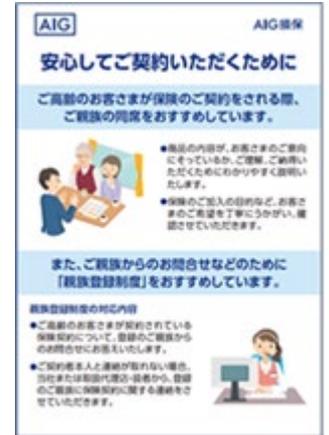
- パンフレットおよび重要事項説明書は、**ご高齢のお客さまや色覚障がいをお持ちのお客さまへ配慮した判読しやすい色やフォント**を採用しています。

- **署名代行ルール、代読時のルール、障がいの程度に応じた柔軟な事故受付体制**を整備しています。

- 全国の営業店舗・損害サービス拠点の受付において、耳や言葉の不自由なお客さま向けに**筆談に応じる旨の表示**を行い、ご来店された際には、**ホワイトボードやコミュニケーションボード**等を使って筆談により商品やご契約についての説明を行っています。

- 2024年4月の改正障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、適切な体制を整備するとともに、必要かつ合理的な配慮を提供するよう社員および代理店・保険募集人へ研修等を通じて周知徹底しています。

- 聴覚や発話に障がいをお持ちのお客さま等に向けた「**電話リレーサービス**」について、当社ホームページでご案内するとともに、ご連絡に対応する体制を整備しています。



(4) 「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

- 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 (ARC) 資格制度**」を構築しています。本制度は、2018年8月より運用を開始し、2024年度は**306代理店**が受講しました。
- 高度な専門性が求められる**建物等評価サービスに関する知識とスキル**を習得することを目的とした研修や「建物評価コンサルタント資格（社内認定資格）」取得の推進等を2017年より開始し、専門知識を持つ社員による建物等評価サービスを実施しています。





「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い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体制を引き続き整備します。

取組状況

(1) 保険金請求手続きの簡略化の推進等によるお客さま満足度の向上

- 学生向けの保険商品等において「**デジタル保険金請求** (※1)」を推進しており、ご契約情報の自動反映や書類のアップロード機能などを搭載したデジタルプロセスを新たに導入することで、お客さまにとってより簡便に保険金請求手続きを行っていただくことが可能になりました。さらに、保険金請求書類を代理店に提出される場合においても、紙媒体に出力することなく、電子データのまま提出いただけるサービスを開始しました。また、「**簡単支払特急便 (SSS)** (※2)」では保険金支払プロセスにおける自動化領域を設け、**より迅速な保険金支払い**を実現しています。

(※1)「デジタル保険金請求」は、スマートフォンやパソコンを使用して Web 上で 24 時間 365 日どこでも簡単に保険金請求手続きを完結できるサービスです。

(※2)「簡単支払特急便 (SSS)」は、お電話一本で保険金請求手続きを完結できるサービスです。

- 保険金請求手続きに関わるお客さまの**利便性向上**や**迅速な保険金支払い**を目的として、遠隔地等で立会調査が困難な場合や、自然災害等により交通事情が悪い場合等において**ビデオ通話**を使った**リモート損害調査**を導入しています。
- 「補償内容についてのご案内」「個人情報の取扱いに関するご確認」資料を郵送または対面でご案内していましたが、自動車保険の保険金請求書を省略できる事案に限り、**ショートメッセージサービス (SMS)** による**ご案内**を開始しました。

(2) 高品質な損害サービスの提供

- 高品質なサービス提供のため、保険商品や保険種類に特化した**専門的教育・研修プログラム**を導入し、**プロフェッショナルの育成**を継続的に実施しています。
- **保険金の適切な支払いを支援するシステム**を導入し、支払可能な保険金のチェックを行っています。また、保険金のお支払完了後においても事後的なシステムチェックを実施しています。
- 不正な保険金請求に対しては、不正請求疑義事案の調査を専門的に担う部署や全国の損害サービスセンターにおいて**徹底的な保険金詐欺対策**を行っています。また、不正請求疑義事案の検知精度を高めるための**自動検知システムの導入**や、不正請求対応に関する**社員研修**を実施するなど、不正請求排除の取組みを強化しています。特に、社会問題となっている特定修理業者による火災保険金請求に不正な関与が疑われる事案については、**消費者保護団体や警察への協力要請、日本損害保険協会とも連携**のうえ、業界全体の問題として対応を進めています。
- 自動車の車両損害については、損害額の妥当性や事故の原因・損傷部位と事故との技術的因果関係の調査等を専門的に行う部署において**鑑定業務**を行っています。また、事故によるケガや、病気、後遺障害については、看護師等の医療従事経験と専門知識を持つ社員で構成された部署において、顧問医と連携して保険金支払担当者に調査、認定に関するアドバイス等を行っています。



(3) 「アクティブ・ケア」に基づく多様化するお客さまへの価値のあるサービスの提供

- 火災保険においてお客さまの**事業継続**や**生活の早期復旧支援**を目的として、当社が保険金を支払可能と判断した事故について、損害調査の初期段階に**保険金の内払い**（損害見込額の最大 50%まで）を行うサービス「**AIG Property Claims Promise（高額内払）**」を推進しています。
- 医療保険において、女性スタッフが事故受付から保険金支払いまでの対応を行うための**女性専用保険金請求ダイヤル**を設けています。女性特有の疾病など、センシティブな医療情報を男性スタッフには話にくいという女性の方にも安心して手続きいただけます。
- 当社が保険金を支払可能と判断し、お客さまが当サービスを希望される場合、当社の送金手配後、**最短 30 分程度**でセブン銀行 ATM を通じて保険金のうち 10 万円までを **24 時間 365 日**いつでも現金で受け取れるサービスを実施しています。これにより、自然災害等によりキャッシュカードや通帳等がお手元がない場合にも、当面の生活再建のための手続きにかかる費用を確保していただくことが可能です。
- 企業向け賠償責任保険において、お客さまと被害者の交渉が円滑に進むよう、事故対応に関するアドバイスや、お客さまからのご希望に応じて被害者へ直接連絡を行うなど、保険会社として法律上可能な範囲でお客さまの紛争解決を丁寧にサポートいたします。



(4) 大規模災害に備えた体制の構築

- ペーパーレスオペレーションとソフトフォンを活用したリモート体制によって、地域を問わず早期に災害拠点を立ち上げることが可能となり、一日でも早い保険金支払いの実現につなげています。
- 大規模災害発生の際には、被害を受けられた可能性のあるお客さまへ保険金請求手続きに関するご案内をお送りし、**お客さまの保険金請求機会の確保**にお役立ていただいています。
- 事故受付のお電話をいただいた際に、保険金支払いが可能かつ現地立会いによる損害調査が必要と判断された事案については、その電話において**立会予定日時を確定させるシステム**を導入しています。これにより、立会予定日時の調整に要する待ち時間の解消が可能となりました。
- 自動車保険においてご契約のお車が雹災の被害に遭われた場合、修理工場への入庫を待たず、当社社員によるご自宅での立会調査を積極的に提案することにより、**迅速な保険金支払い**を実現しています。



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適切に把握・管理し、お客さまの利益が不当に害される取引はいたしません。

取組状況

(1) 利益相反の可能性のある取引の把握と管理

- 利益相反管理統括部署であるコンプライアンス統括部は、お客さまと利益相反が生じる可能性のある取引の特定を含め、**取引の把握と管理のための施策を実施**しました。
- 社内管理状況についてモニタリングを実施し、管理状況に問題がない、また利益相反が発生していないことを確認しました。
また、全社員に対してお客さまと利益相反が生じる可能性のある取引に関する研修を実施し、**お客さまの利益が不当に害されることのないよう、周知・徹底**しました。



(2) 損害サービス部門での取組み

- 自動車保険を含めたすべての賠償責任保険に関する事案において、当事者の双方が当社のお客さまである場合等、利益相反が生じるおそれのある事案では、一方のお客さまの利益を不当に侵害することがないように、それぞれのお客さまに異なる担当者を選任するなどの対策を講じており、またモニタリングを実施し、この対策が適切に運用されていることを確認しました。
- お車の事故時にお客さまへ修理工場やレンタカーなどの業者をご案内する場合、お客さまの意向や要望を優先することを徹底し、適正な価格や高品質のサービスを提供できる当社の提携業者をご紹介します。なお、それらの提携業者は当社の損害保険代理店であることを条件としていませんが、当社の損害保険代理店である場合も、当社は新たな自賠責契約等の契約獲得を意図した取引はいたしません。

(3) 資産運用部門での取組み

- 資産運用に関して、利益相反の可能性のある取引が見込まれる場合は、対象取引の全件に対して事前チェックを実施しており、利益相反の可能性がないことを確認しました。



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

- 「お客さま本位の業務運営」を AIG ジャパングループの企業文化の一つとして掲げ、お客さまの最善の利益を追求し、「お客さま本位の業務運営」の推進と定着を優先事項として引き続き取り組んでいます。そして、その重要性について、マネジメントから役職員に向けてメッセージを発信しています。
- AIG ジャパン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「お客さま本位」の行動・考え・想い、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と定着**に努めました。

(2) 代理店・保険募集人への教育等

- お客さまへの**分かりやすい説明や対応**（保険募集体制の整備）等ができてきているかの確認として、代理店自身による点検（自己点検）を引き続き推進し、その内容を確認しました。
- 代理店に対して、お客さま本位の業務運営を実践するための**代理店サポートプログラム（SCSP-セールスコンプライアンス・サポートプログラム）**を実施し、代理店の経営者だけではなく保険募集人や事務担当者も参加して自代理店における強み弱みを把握するなど、代理店・保険募集人による主体的なお客さま本位の取組みを継続的に支援しました。
- 代理店と当社がともにお客さまへのサービスの質の向上を通じて顧客満足度向上に取り組み、お客さまから信頼され選ばれ続ける代理店を目指すための当社独自のプログラム「AMAT（AIG Model Agency Trial）」を導入しています。本プログラムにおいて、代理店の標準的な行動モデルを詳細にわたりチェックシート化して代理店に提供することで、取組項目の明確化を図るとともに、年初に取組目標を設定、**半期ごとのチェック・レビュー**を実施し、**募集品質の向上**を図りました。
- **適切なリスクコンサルティング能力と適正な募集管理体制を有する代理店**を育成することを目的とした代理店認定制度を実施しています。その制度においては、募集人による当社商品内容の習得および適切な商品説明等による保険募集の実施を目的とした「AIG 商品試験」、リスクコンサルティング能力向上のための当社の「ARC 資格制度」や、一般社団法人日本損害保険協会認定資格である「損害保険トータルプランナー」の取得を基準として取り入れています。加えて、当社共通の品質基準を測る「**業務品質スコア**」を品質項目における基本要件に導入し、全体的に募集品質のボトムアップも図っています。更に2024年度は代理店の業務品質を強化する施策の選択肢を増やすべく、「**お客さま本位の業務運営を実現するための明確な方針**」の策定・公表（FD 宣言）を認定基準に追加しました。
- 当社では、代理店手数料体系についても「お客さま本位の業務運営方針」をもとに考え方を定めており、お客さまから信頼され選ばれる代理店像を目指し、またお客さまの目線に立った取組みとして、「**代理店手数料体系における代理店評価の考え方**」を公表しています。

2024年度Top Grade Agency (TGA) 認定代理店制度

2024年度TGA認定基準(2024年度採用)

※本表はTGA認定基準の概要を示すもので、詳細はTGA認定基準の全文を参照してください。AIGはTGA認定基準の策定・公表に尽力をしております。

認定Crown	代理店数
4 Crown	82店舗
3 Crown	233店舗
2 Crown	239店舗

項目/方針	共通: 各社別の基本項目すべてを充足し、以下の項目のうち2つ以上を充足すること
品質	ARC資格制度の取得 (2名以上) 上の資格取得者数(2名以上または25%以上) 上の資格者数(2名以上)
経験	損害保険大手課程 (IP/FIN/FP) 損害保険トータルプランナー 認定取得者数(2名以上)
規模	最近1年間のオンライン申請回数 1件以上
収益	過去2年間で7%以上の増収を達成していること かつ、最近1年間の売上増(20%)以上の増収を達成していること
成長	最近1年間のオンライン顧客数 5%以上

AIG AIG損保



「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、文言の追加を行いました。