



Press Release

AIG Japan Holdings
Kamiyacho MT Building, 3-20,
Toranomom 4-chome,
Minato-ku, Tokyo 105-0001
Japan

2017年9月28日

「お客さま本位の業務運営方針」の制定について

AIG ジャパン・ホールディングス株式会社は、別紙のとおり、日本における AIG グループとしての「お客さま本位の業務運営方針」（以下、本方針）を制定しましたので、お知らせします。

日本における AIG グループでは、共通のビジョンとして「お客さまにとって最も価値のある保険会社を目指す」ことを掲げております。本方針は、このビジョンの実現に向け、より一層お客さまの目線に立った取組みを推進するために制定したものです。

また、日本における AIG グループでは、『ACTIVE CARE（アクティブ・ケア）』という事業戦略コンセプトを通じて、AIG が世界中で蓄積した知見や最新のテクノロジーを駆使し、お客さまの日常に潜むリスクを的確に把握し、そのリスクに備えるための支援を提供する取組みを行っています。お客さまのニーズに寄り添うことは、この事業戦略コンセプトの重要な要素であると同時に、本方針の趣旨・精神に合致するものと AIG グループは考えています。

今後も、AIG グループの役職員が代理店・保険募集人とともに本方針に基づくお客さま本位を徹底した業務運営を推進し、お客さまにとって最も価値のある保険会社グループになることを目指してまいります。

本方針に基づき、以下の日本における AIG グループ各社では、方針の制定及び取組みの公表を行っております。

その詳細は、各社のホームページをご参照ください。

AIU 損害保険株式会社: http://www.aiu.co.jp/about_us/news/20170928.htm

富士火災海上保険株式会社:

<http://www.fujikasai.co.jp/CGI/news/index.cgi?view=detail&seq=670>

アメリカンホーム医療・損害保険株式会社:

<http://www.americanhome.co.jp/v2/information/2017/170928.html>

AIG 富士インシュアランスサービス株式会社:

<http://www.f-is.co.jp/policy/fiduciaryduty.html>



FOR IMMEDIATE RELEASE

AIGグループについて

AIG グループは、世界の保険業界のリーダーであり、80以上の国や地域で顧客にサービスを提供しています。1919年に創業し、現在では、損害保険、生命保険、退職給付およびその他の金融サービスを幅広く提供しています。AIGグループの商品・サービスを通じた多岐にわたるサポートは、法人および個人のお客様の資産を守り、リスクマネジメントおよび確かなリタイアメント・セキュリティをお届けします。AIGグループにおける主要事業は、コマーシャル・インシュアランスおよびコンシューマー・インシュアランス、ならびにその他の事業で構成されます。コマーシャル・インシュアランスは、企業賠償・経営保険、企業財物・スペシャリティ保険の2事業部門、コンシューマー・インシュアランスは、個人向け退職給付、団体向け退職給付、生命保険、個人向け損害保険の4事業部門により構成されています。持株会社 AIG, Inc.はニューヨークおよび東京の各証券取引所に上場しています。

日本では、AIU損害保険株式会社、富士火災海上保険株式会社、アメリカンホーム 医療・損害保険株式会社、ジェイアイ傷害火災保険株式会社、AIG富士インシュアランスサービス株式会社、テックマークジャパン株式会社などが事業を展開しています。

詳細は、ウェブサイトwww.aig.co.jpをご覧ください。



制定日2017年9月28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、お客さまにとって最も価値のある保険会社グループを目指すというビジョン（私たちの目指す姿）を掲げています。

AIGジャパン・ホールディングス株式会社（以下、「当社」という。）は、上記ビジョンを実現するために、より一層お客さまを本位とする保険会社グループとなるべく本方針を制定し、定期的に見直し、取組状況を公表します。

また、お客さまのパートナーとして選ばれることを目指す事業戦略コンセプト「アクティブ・ケア」※を展開し、グローバルなネットワークを有する保険会社グループとしてお客さまにとって最善の利益を追求するために、お客さまの目線に立った取組みを実施します。

※「アクティブ・ケア」とは

日本におけるAIGグループ固有かつ統一の事業戦略コンセプトです。

「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

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。

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。

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。

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。

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。

6. お客さまを本位とする業務運営の浸透

お客さまにとって最も価値のある保険会社グループとなるために、本方針の浸透と定着に向けた取組みを推進し、役職員および代理店・保険募集人がお客さま本位に行動するよう努めます。