

お客さま第一の業務運営方針に基づく 取組結果のご報告

2023年度 実績報告

2024年6月1日

有限会社 ジェーシーエム

はじめに

有限会社ジェーシーエム（代表取締役：水野秀一、以下「当社」）は、「お客さま第一の業務運営方針」に基づく取組み内容、およびその成果としての品質指標（以下「KPI」）を公表すると同時に、定期的な集計と検証を通じて、さらなるお客さま第一の業務運営に努めます。

当社は、保険代理店における情報提供等の付加価値を高め、お客様満足度における地域NO1代理店を目指し、スタッフ一人一人の魅力を高め、より質の高いサービスを提供することにより事業者の方々と共に、地域の発展に貢献します。

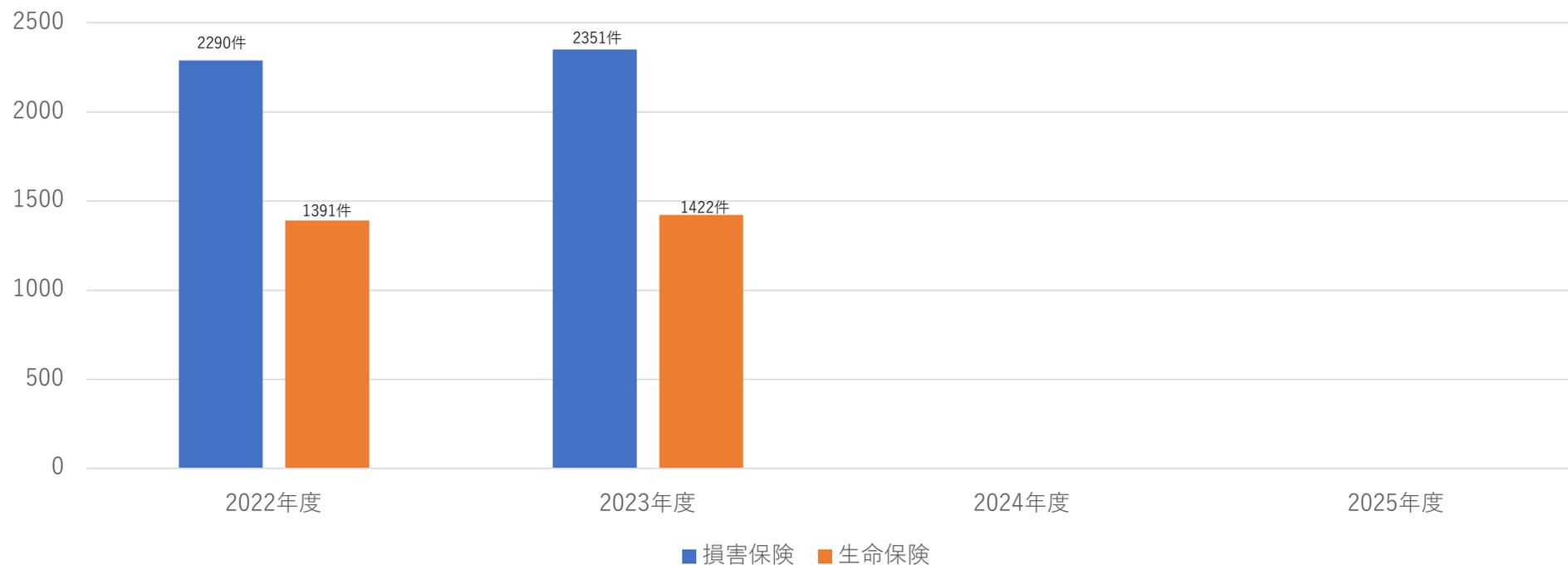
「お客さま第一の業務運営方針」を、「業務品質」「社員品質」を向上させる指針とし、これらの取組みの成果についてKPIを定め定点観測することにより、点検・改善し、お客様満足度のより一層の向上へ努力を続けてまいります。

代表取締役 **水野秀一**

1. 保険契約保有件数の結果

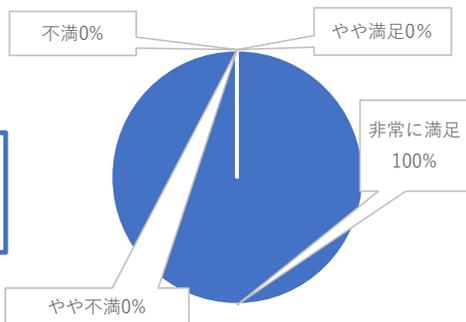
当社では、お客様よりお預かりするご契約件数は、お客様から信頼して頂いている指標の一つと考えています。保有件数の増加だけが全てではありませんが、当社では新規契約件数の大半が既存のお客様からのご紹介となっておりますので、これからも保有契約件数の変化をお客様の信頼の証の一つとしてごだわってまいります。

保有契約件数グラフ



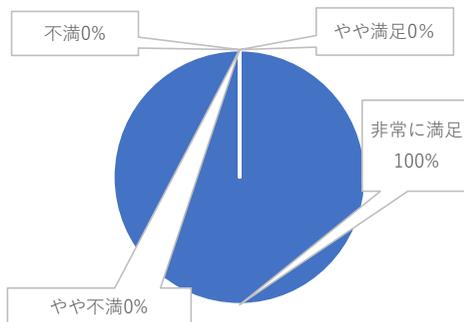
2. 新規・継続時お客様アンケート結果

Q1 お客様対応



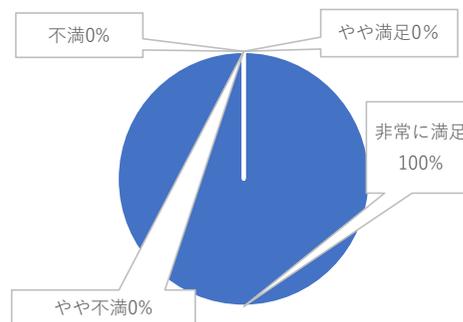
■非常に満足 ■やや満足
■やや不満 ■不満

Q2 商品のご案内・説明



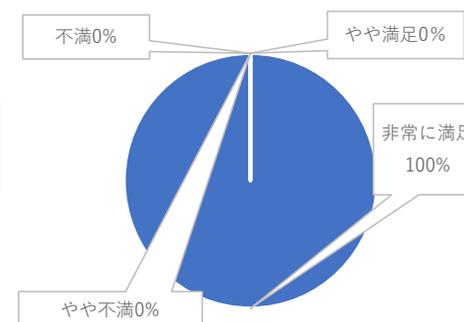
■非常に満足 ■やや満足
■やや不満 ■不満

Q3 情報提供



■非常に満足 ■やや満足
■やや不満 ■不満

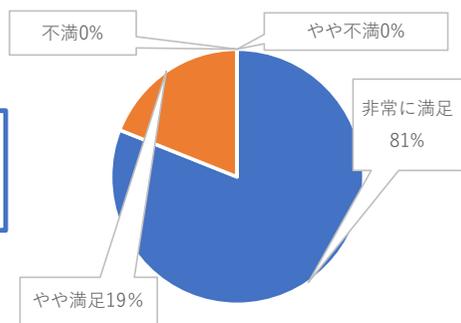
Q4 担当営業スタッフの対応



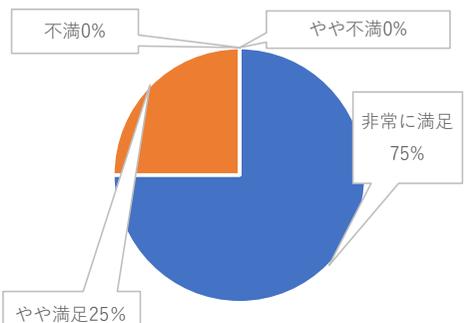
■非常に満足 ■やや満足
■やや不満 ■不満

2024
年度

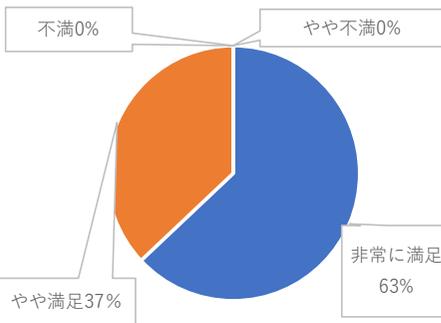
2023
年度



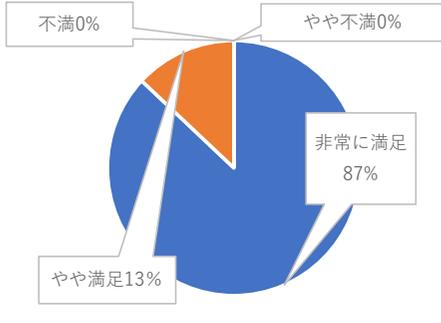
■非常に満足 ■やや満足
■やや不満 ■不満



■非常に満足 ■やや満足
■やや不満 ■不満



■非常に満足 ■やや満足
■やや不満 ■不満



■非常に満足 ■やや満足
■やや不満 ■不満

※2023年度（2023年6月1日～2024年5月31日集計分） / 2022年度（2023年1月1日～2023年3月31日集計分）

3. 各種研修の取組み状況①

業務品質向上のため、当社内において毎月各種研修を実施しています。
また研修後に、確認テストを実施することにより、上席がモニタリングを実施し習熟度の確認を行います。

※実施期間：2023年6月1日～2024年5月31日

コンプライアンス研修 ・金融事業者として守るべき法令等についての再確認の研修。保険業法300条などを踏まえてルール順守を徹底する	実施回数 4回
募集プロセス研修 ・募集行為が適正に行われているか、かつ、お客様に不利益が生じていないか、ロープレ研修を行い上席によるモニタリングを行う	実施回数 2回
個人情報取扱研修 ・当社のプライバシーポリシーについて理解を深める研修。個人情報の持出し、管理、についてのルールを再確認する	実施回数 1回
高齢者募集研修 ・当社および保険会社の定める高齢者対応ルールについての研修。対面募集時の親族同席や弊社スタッフ2名での対応などにより、お客様のご意向に齟齬がないか確認する	実施回数 1回
特定保険研修 ・変額保険、外貨建て保険を募集する際、お客様の投資や外貨への造詣や経験など適合性確認を踏まえての募集が正しく出来ているか確認する研修	実施回数 1回
マネーロンダリング研修 ・犯罪で得た資金等を適正な取引で得たかのように見せかけるマネーロンダリング（資金洗浄）について、その意味と防止方法について確認する研修	実施回数 1回
障がい者対応研修 ・障がい者差別解消法における、「不当な差別的取り扱いの禁止」「合理的配慮の提供」についての知識を深める研修	実施回数 1回
傾聴研修 ・お客様のご要望や夢を丁寧にヒアリングするため、お客様のお話を聴く研修。質問力を磨き、よりお客様の想いを引き出せる力を養います	実施回数 1回
事故対応研修 ・お客様からの事故報告時の受付対応について研修します。事故事例などを用いて保険金支払いまでの対応スキームを身に付けスキルアップを図りお客様満足度を高めます	実施回数 1回

3. 各種研修の取組み状況②

外部講師をお招きし、「お客様との信頼関係をより高めるための傾聴スキル向上セミナー」を開催しました。
ワークショップ形式でのセミナーは経験が少ないせいか最初は全員戸惑っていましたが、講師の人柄もあって次第に緊張も解けて活発なディスカッションとなりました。※2024年5月30日に新座市民会館会議室にて開催

「7つの習慣」の講師資格をお持ちの講師でしたので、自分の内面を見つめ直す時間からスタートしました。
成功（自分の描いた未来の達成）するには原則がある、というお話を皆、真剣に聴いてました。



ポジティブな言葉を発していると指で作った輪っかはそう簡単に崩せない…はずなのですが…

例外もありましたが、言葉の力について楽しく学べました。



傾聴スキルのセミナーを依頼したのですが、スキルだけでは身につかないということで、JCMの企業理念とは！？という部分から再確認する時間を作って頂きました。

なかなか全員と理念共有する時間が持ちにくいので非常に感謝しています。



4. 各種会議の取組み状況

取組改善会議



日々の業務に対しての自己点検結果を踏まえ、より良い業務を行うための取組みについて話し合う会議

【課題】

- 個人情報記載書類が施錠のない棚に収容されていることがある
- Eメール文章自体が個人情報管理台帳に明記されていないため、保管に関する期限が不明確になっている



【改善点】

個人情報記載書類を施錠された棚に限定するよう徹底した
個人情報取扱規定を改定し、メール文章の保管期限を定めた

業務品質向上会議



当社従業員が主体となり、当社の「お客さま第一の業務運営方針」を踏まえたお客様にとってのベストプラクティスを考える会議

【課題】

- 訪問先で見積り作成や修正を行う際に、営業スタッフが使用しているiPadでは、作成できないものがあり、事務所へ問い合わせるなど結果、時間がかかりお客様にご迷惑をかけてしまっている。



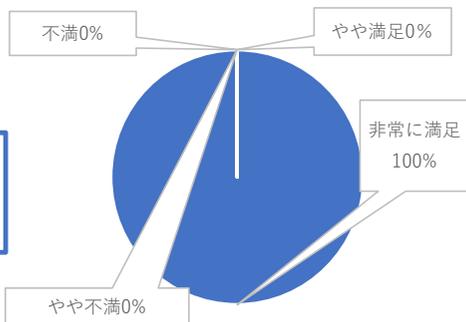
【改善点】

全営業スタッフへモバイルPCを貸与することとした

5. 事故対応満足度調査の結果

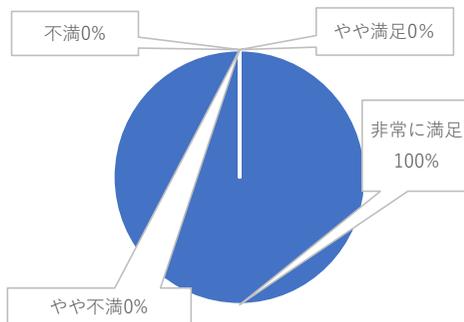
保険金のお支払い時に、WEBおよびハガキにてアンケート調査を実施しました。当社では、お客様へ、より早く、より正確に、保険金をお届けすることを保険代理店の使命と考えています。アンケート結果を真摯に受け止め、よりお客様にご満足いただけるような事故対応サービスに努めます。

Q1 今回の事故対応満足度



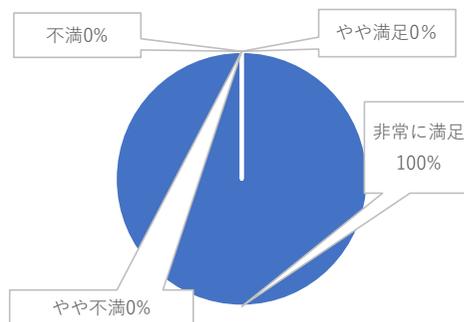
■ 非常に満足 ■ やや満足
■ やや不満 ■ 不満

Q2 事故受付時の説明のわりやすさ



■ 非常に満足 ■ やや満足
■ やや不満 ■ 不満

Q3 事故対応の進捗



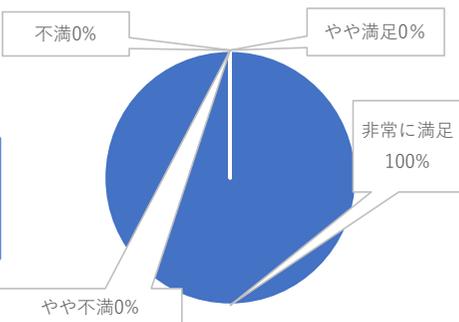
■ 非常に満足 ■ やや満足
■ やや不満 ■ 不満

Q4 事故対応で今後弊社に求めるもの

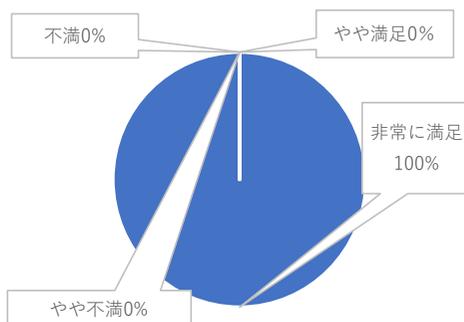
・現状で満足しております。

2023
年度

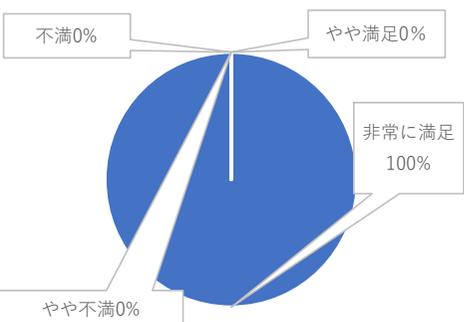
2022
年度



■ 非常に満足 ■ やや満足
■ やや不満 ■ 不満



■ 非常に満足 ■ やや満足
■ やや不満 ■ 不満



■ 非常に満足 ■ やや満足
■ やや不満 ■ 不満

・親切・丁寧に対応対応して頂き、ありがとうございました
・JCMさんの対応は最高でした。改善点は鑑定のスピードをもっと早くしてほしいです。現場レベルではクレームが起きてるので

※2023年度（2023年6月1日～2024年5月31日集計分） / 2022年度（2023年1月1日～2023年3月31日集計分）

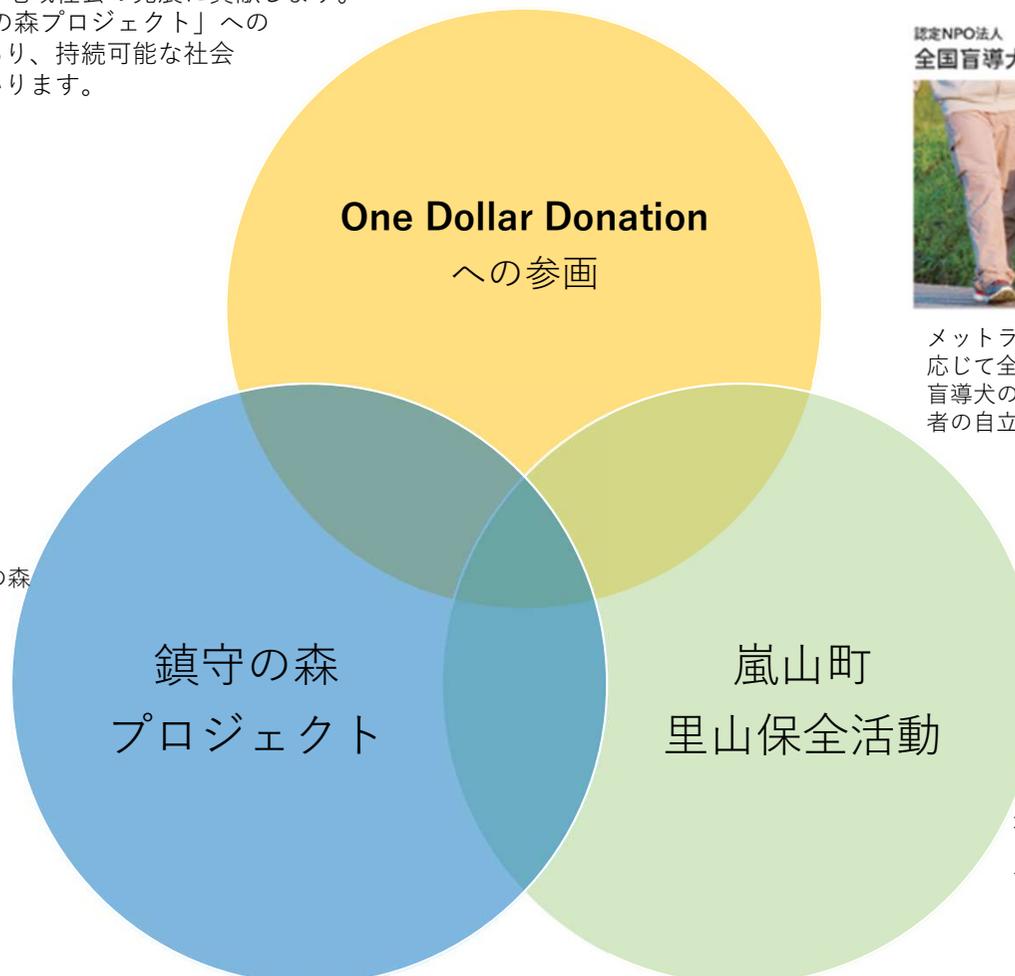
6. 社会貢献活動報告

当社では、各種社会貢献活動を通じて地域社会の発展に貢献します。
特に「One Dollar Donation」「鎮守の森プロジェクト」への
参画は、日頃の営業活動の延長上であり、持続可能な社会
貢献活動として取り組みを続けてまいります。



AIG損害保険を通じて、公益財団法人「鎮守の森プロジェクト」の活動に協賛しています。
法人会ビジネスガード新規契約1件に対し
植樹1本を行い、防災・減災の取組みを
することで地域社会に貢献します。

※販売実績件数：5件



認定NPO法人
全国盲導犬施設連合会



メットライフ生命を通じて、生命保険の販売件数に
応じて全国盲導犬施設連合会へ寄付をすることで、
盲導犬の育成・普及事業の発展をはかり、視覚障害
者の自立と社会参加に寄与しています。

※販売実績件数：13件



埼玉県嵐山町において、ライオンズクラブ
と提携をして里山保全活動を行いました。
下草刈り等、人の手を加えることにより里
山風景を残し、不法投棄や犯罪から森を守
ります。

※活動実績回数：5件

7. 企業価値向上に資する取組み結果

当社では、お客様満足度向上のため、以下の認定制度への取組みを推進しています。
当社の取組みを客観的に認定いただくことで、お客様満足度向上の指標の一つとしております。



TGA認定制度

Top Grade Agency(略=TGA) は、適切なリスクコンサルティング能力と自立した募集管理体制を有した代理店への、AIG損保認定制度です。「品質」「規模」「増収」「収益」の4つの基準のうち3項目を満たすと認定されます。

2023年度は、3項目において基準を満たし認定されております。



AMA認定代理店

AIG損保のプロフェッショナル代理店の中でも、所定の基準を満たしたことにより AIG Model Agency (略=AMA) の称号を付与された、特に顧客満足度の高いサービスを提供できるプロフェッショナルリズムの高い代理店です。

2023年度も「AMA MASTER」として認定されました。



事業継続力強化計画認定

中小企業強靱化法に基づいて、自然災害や感染症拡大などに対する事前対策などの防災・減災等の計画を、経済産業大臣が「事業継続力強化計画」として認定する制度です。

2021年より連続認定を受けております。

8. アフターフォロー実施の取組み結果

当社は契約時の適正募集に加え、契約後も当初の加入目的や契約内容に関するお客さまのご理解をサポートすることを目的として2024年1月よりアフターフォローの体制整備を行い、生命保険に関する当社アフターフォロー活動を開始しました。

特に高齢の契約者様（当社では70歳以上のご契約者様を指します）および特定保険契約（外貨建保険、変額保険）については、契約締結応答月にご契約内容の再確認、為替リスク、元本割れリスク、などについて、お電話または対面で分かりやすく丁寧にご説明いたします。

アフターフォローの 実施	アフターフォロー実施状況				
	自社目標数値	2023年度実績	達成率	2024年度実績	達成率
	70%	74.8%	105.7%		

※対象期間は、2024年2月1日～2024年5月31日で実施。対象契約の総数は、131件。うち98件に関してアフターフォロー活動を行いました。

※対象契約は、70歳以上のご契約者および特定保険（外貨建て保険・変額保険）ご契約者となります。

9. お客様の声を活かす取組み結果

お客さまからの「苦情」はもとより「ご要望・お褒め」等の声も含め【お客さまの声】を収集し、顧客管理ソフトにて組織全体で情報共有しています。お客様の声を【見える化】し、お客様の最善の利益の追求の実現のため、再発防止策の検討を月次営業会議にて行いました。

「苦情」は迅速かつ丁寧な対応を心掛け、お客さまのご理解を得るよう組織で取り組みます。

2023年度に寄せられたお客様の声

- 自動車保険の車両入替手続き完了のハガキが届いたが、車名が旧車両のままになっている。
- 解約完了の通知が届いたのに今月も保険料が引落されている
- 他社からの切り替えのご提案時、修正見積りをその場で再作成出来なかった。（iPadでは計算不可であった）
- 火災保険のご継続で訪問の際、火災以外の補償があることを忘れていた。来てもらって説明してもらって良かったとお声を頂けた。
- 契約内容の分かるものをメールで欲しいとのご要望であったが、まだ届かない、明日までに必要なので困るとのお言葉
- 申込書を郵送した際に、記入箇所を分かりやすく付箋を貼っていたことについて、分かりやすいとお褒めの言葉を頂けた

お客様の声に対する弊社の取組み結果

- 担当だけではなく、事務スタッフにおいても自分事としてダブルチェックを徹底するよう月次営業会議にて社内共有を図った。
- お手続き時のご案内不足。「解約」のお手続きをするだけでなく保険料収納の流れなどもお伝えすべきであった。今後は、お客様が欲している情報を先回りしてご案内するよう月次営業会議にて全員に周知徹底した。
- 全営業スタッフへモバイルPCを貸与し、全保険会社のシステムにおいて見積もり作成を可能とした。
- 当日にメールにてお送りしていたが、お客様のほうで「迷惑メール」のフォルダに入ってしまった。今後は、到着確認のお電話を徹底することとした。

10. より良いサービスのご提供とお客さま第一のコンサルティングの取組み結果①

当社は、お客様の最善の利益の追求を図ることを目的として、保険に関する上級資格への挑戦を続けます。また社員が自ら「成長」することを促すため、キャリアパスへ資格取得を明記しました。

本年度は、1名が損害保険の最上位資格である損保大学トータルプランナーの認定を受けております。

	2022年度	2023年度	2024年度
損保大学トータルプランナー	0名	1名	
損保大学（法律・税務）	1名	1名	
生命保険大学課程	2名	2名	
生命保険応用課程	5名	5名	
生命保険専門課程	4名	5名	
変額保険販売資格	2名	2名	
外貨保険販売資格	3名	3名	
1級ファイナンシャルプランナー	1名	1名	
2級ファイナンシャルプランナー	1名	1名	

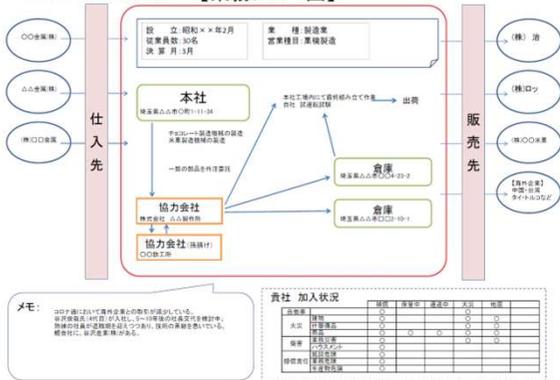
10. より良いサービスのご提供とお客さま第一のコンサルティングの取組み②

当社は、お客様へ丁寧なヒアリングを通じて最適のソリューションをご提案させて頂くために、社内共通の「面談記録シート」を活用し均一の業務品質を心掛けます。また、法人向け損害保険は「業務フロー図」を使用し、お客さま本位のご提案に努めています。

【生命保険】

お客様のご意向把握はもちろんのこと、お客様の夢や目標についてもヒアリングし「面談記録シート」に書き留めます。まずお客様が求めるもの、保険に期待していることを把握し、適切な保険提案に努めています。

○△○工業 株式会社 様 【業務フロー図】

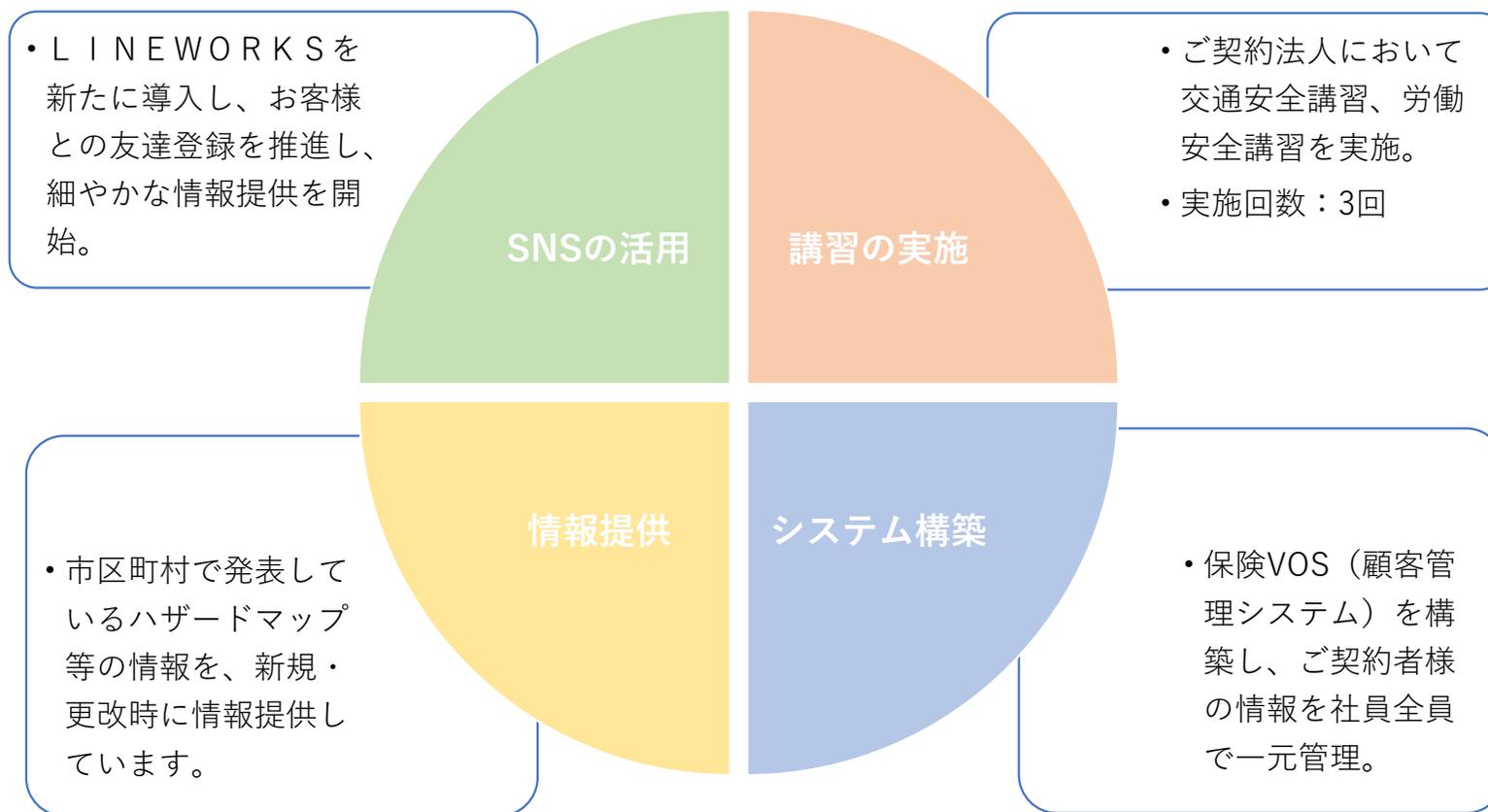


【損害保険】

自社独自の「業務フロー図」を活用し、お客様の情報を「見える化」することで、より具体的に潜在化したリスクを分かりやすくご説明します。最初は空欄のシートをヒアリングしながら埋めていくので、営業経験の少ない社員も、高いパフォーマンスを発揮することが出来ます。

10. より良いサービスのご提供とお客さま第一のコンサルティングの実施取組み③

顧客の最善の利益に資する施策



11. モニタリング実施の結果

当社では、保険募集人の適切な募集プロセスやコンプライアンス推進体制、情報管理状況等の確認のため、自主的な内部点検を実施しております。保険募集人が当社情報管理システム「保険VOS」へ入力したお客さまご対応の履歴を定期的に業務管理責任者が対応状況や記録状況をモニタリングし、必要に応じて指導・改善を実施します。また、営業会議において組織全体に共有しお客さまへの最善の利益の追求に努めています。

顧客対応履歴モニタリング結果

