

「お客さま第一の業務運営」に関する品質指標（KPI）の公表について

有限会社ジェーシーエム（代表取締役：水野秀一、以下「JCM」）は、【お客さま第一の業務運営】の取り組みにおける品質指標（以下「KPI」）を公表致します。

JCMでは、2022年12月より当社の経営理念に基づいた【お客さま第一の業務運営】に関する取り組みをまとめ、公表いたしました。

JCM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て、より質の高いサービスを提供することで事業者の方々と共に、地域の発展を目指します。

そのための具体的取り組みとして、お客様に対する「営業」・「業務」・「社員の品質」を向上させる指針となるものを明記しております。

JCMでは、これらの取り組みの成果についてKPIを定め定点観測することで毎年点検を行い、お客さま第一の業務運営の改善に生かす活動を行います。

JCMは、利他の心に基づいて、お客様満足度のより一層の向上へ向け、品質向上の努力を続けてまいります。

有限会社ジェーシーエム
代表取締役 水野 秀一

『お客さま第一の業務運営』の取組結果に関するご報告

『お客さま本位の業務運営』に関する2022年12月～2023年3月の取り組み結果についてご報告致します。

お預かりするご契約の件数は、お客様からの信頼して頂いている指標の一つであると考えています。保有件数の増加だけがすべてではありませんが、弊社では新規契約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、これからもお取引の変化をお客様の信頼の証の一つとしてこだわってまいります。

【損害保険 保有契約件数】

2022年度	2023年度	2024年度
2290件		

【生命保険 保有契約件数】

2022年度	2023年度	2024年度
1391件		

1. お客様アンケートの結果

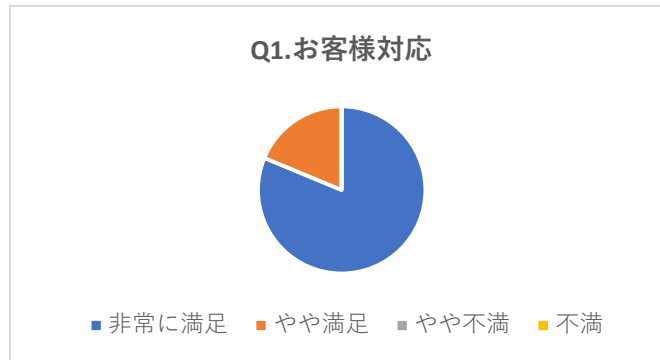
新規・更改等の保険募集時に、WEBおよびハガキにてアンケート依頼を実施しました。

今後、より良いサービスをご提供するためお客様のご指摘を改善のための参考と致します。

※アンケート実施期間：2022年12月1日～2023年3月31日

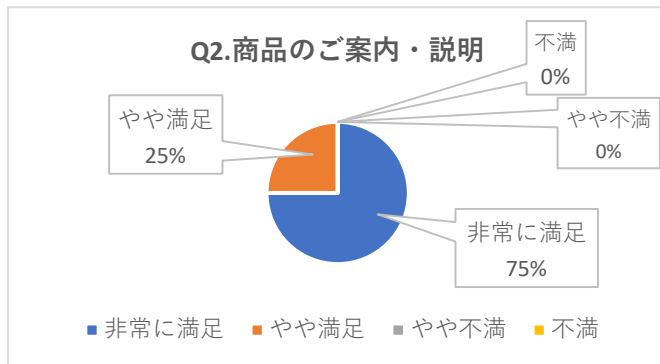
Q1. お客様対応

非常に満足	81%
やや満足	19%
やや不満	0%
不満	0%



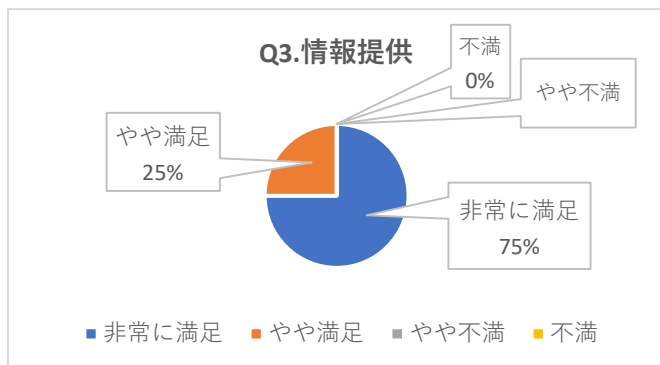
Q2. 商品のご案内・説明

非常に満足	75%
やや満足	25%
やや不満	0%
不満	0%



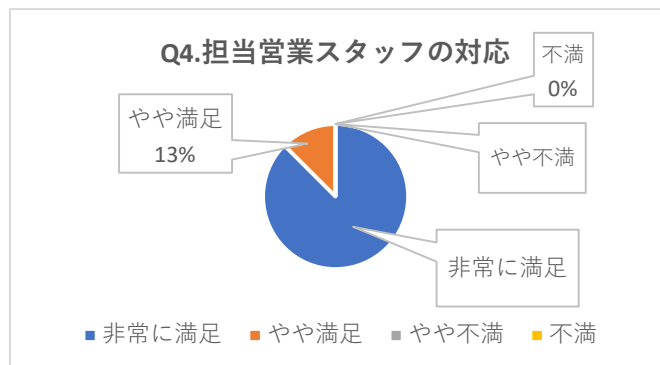
Q3. 情報提供

非常に満足	63%
やや満足	38%
やや不満	0%
不満	0%



Q4. 担当営業スタッフの対応

非常に満足	88%
やや満足	12%
やや不満	0%
不満	0%



2. 各種研修・会議の実施状況

業務品質の向上のため、毎月各種研修を実施しています。研修後に確認テストを実施し習熟度をモニタリングしています。また、お客さま第一の業務運営のため、各種会議で取り組みをブラッシュアップしています。

会議・研修	回数	実施内容
取組改善会議	3回	日々の業務に対しての自己点検を行った後に、自己点検結果を踏まえ、より良い業務を行うための取り組みについて話し合う会議。
業務品質向上会議	3回	従業員が主体となって行う会議。現場のスタッフが肌で感じるお客様本位の取り組みからJCM独自に、お客様にとってのベストプラクティスを考える。
コンプライアンス研修	3回	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。
募集プロセス研修	2回	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。
個人情報取扱研修	2回	当社のプライバシーポリシーについての理解を深める研修。個人情報の持ち出し、管理についてのルールを再確認する。
高齢者募集研修	2回	当社および保険会社の定める高齢者ルールについての確認研修 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無いかよく確認する。
特定保険研修	1回	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を踏まえてご提案が出来ているかを再確認する。
マネーロンダリング研修	1回	犯罪で得た資金等を正当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、その意味と防止の方法について研修します。
障がい者対応研修	1回	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。また、当社ではどのような配慮が出来るのかを検討しスタッフで共有する。
傾聴研修	0回	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訓練をします。またそのための質問力を磨き、よりお客様の想いを引き出せるように研鑽します。
事故対応研修	1回	お客様からの事故報告時の受付対応について全スタッフが研修します。また、事事例などを用いて、保険金支払いまでの流れを身に付けスタッフ全体のスキルアップを図ります。

※上記の研修・会議は、2022年1月より2022年11月までの実績も含んでいます。

3. 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依頼を実施しました。

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が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頂ける保険金支払いを目指します。

※アンケート実施期間：2022年12月1日～2023年3月31日

Q1 今回の事故対応全般についての満足度

非常に満足	100%
やや満足	0%
やや不満	0%
不満	0%

Q1.お客様対応

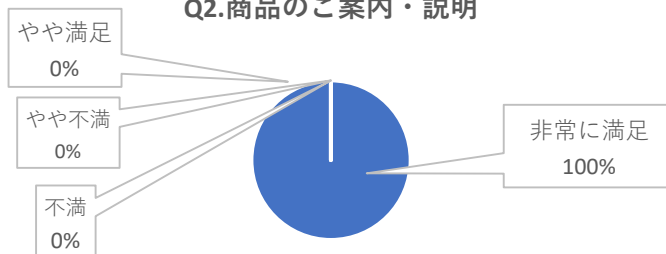


■非常に満足 ■やや満足 ■やや不満 ■不満

Q2 事故受付時の説明のわかりやすさ

非常に満足	100%
やや満足	0%
やや不満	0%
不満	0%

Q2.商品のご案内・説明

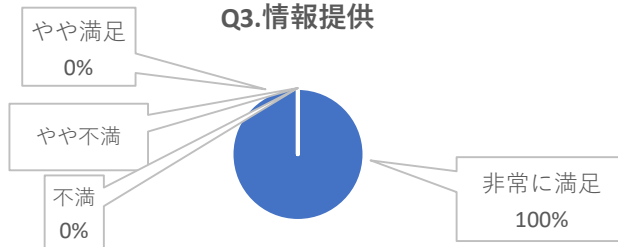


■非常に満足 ■やや満足 ■やや不満 ■不満

Q3 事故対応の進捗状況に関するご連絡

非常に満足	100%
やや満足	0%
やや不満	0%
不満	0%

Q3.情報提供



■非常に満足 ■やや満足 ■やや不満 ■不満

Q4 事故対応について今後弊社に求めるものがあれば教えてください。

●親切・丁寧に対応して頂き、ありがとうございました。

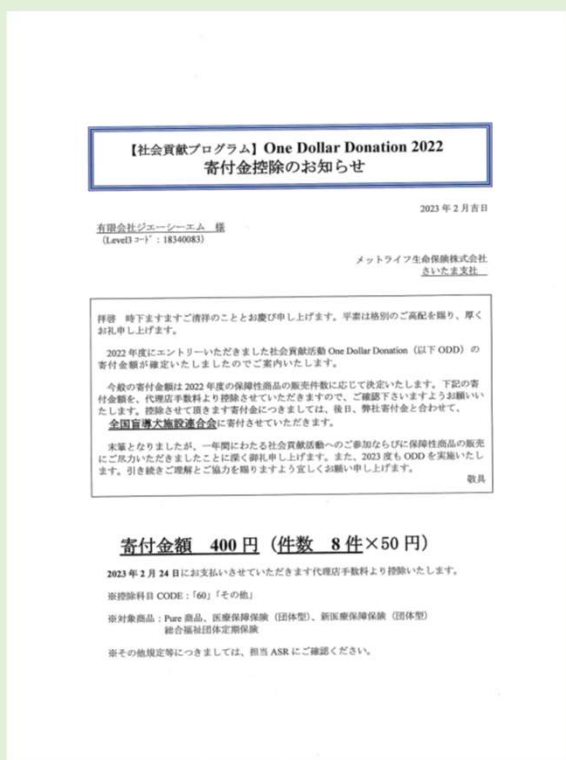
●JCMさんの対応は最高でした。改善点は鑑定のスピードをもっと早くしてほしいです。

現場レベルではクレームが起きているので

4. 社会貢献活動報告

弊社は、保険業務を通じて様々な社会貢献活動を行い、利益の一部を還元することで社会に貢献してまいります。

当社では、社会貢献活動One Dollar Donationに参画し、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行うことにより、社会貢献活動を行っております。



当社は、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」の活動に協賛しております。

法人会ビジネスガード新規契約1件に対して植樹1本を行い、防災・減災と環境保全の取り組みをすることで社会貢献活動を実践してまいります。



5.お客様満足度向上の取り組み

当社は、「適切な業務運営」「業務品質の向上」を図るためAIG損害保険株式会社の認定制度にエントリーし積極的にお客様満足度の向上を目指しています。

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。弊社は、全項目において3年連続で基準を満たし表彰されています。

認定制度	2020年	2021年	2022年
TGA	認定（4項目）	認定（4項目）	認定（4項目）

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。

認定制度	2020年	2021年	2022年
AMA	認定	認定	認定

6. 企業価値向上の取り組み

不確実性の高い時代において、安定した企業経営に取り組むことによって、地域貢献を進めるとともに、従業員が安心して働ける環境の整備を実践しています。



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。弊社も2021年度より認定を受けております。