世界にひとつ。あなたにひとつ。

お客様本位の業務運営に向けた取り組み状況についてのご報告（2022年度）

JCB 株式会社ジェーシービー

お客様本位の業務運営に向けた取り組み状況

世界にひとつ。あなたにひとつ。

当社は生命保険、損害保険の代理店事業を行っており、カード会員の皆様に各種保険商品をご案内しています。
「お客様のために」を行動原点とする「お客様本位の業務運営」について、取り組み状況をお知らせします。

「お客様本位の業務運営に向けた取り組み状況」 目次

	取り組み状況	ページ
1	お客様の声による募集品質改善	2
2	推奨販売方針と意向確認点検による取引管理	3
3	QA、モニタリングによる募集品質改善	4
4	教育研修プログラムと評価体系	5

＜参考＞「お客様本位の業務運営方針」と金融庁原則との対比

	お客様本位の業務運営方針	金融庁原則との対比
1	お客様の最善利益の追求	原則2
2	利益相反の適切な管理	原則3
3	手数料の明確化	原則4
4	重要な情報の分かりやすい提供	原則5（注2除く）
5	お客様にふさわしいサービスの提供	原則6（注2,3除く）
6	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	原則7

© 2023 JCB Co.,Ltd.

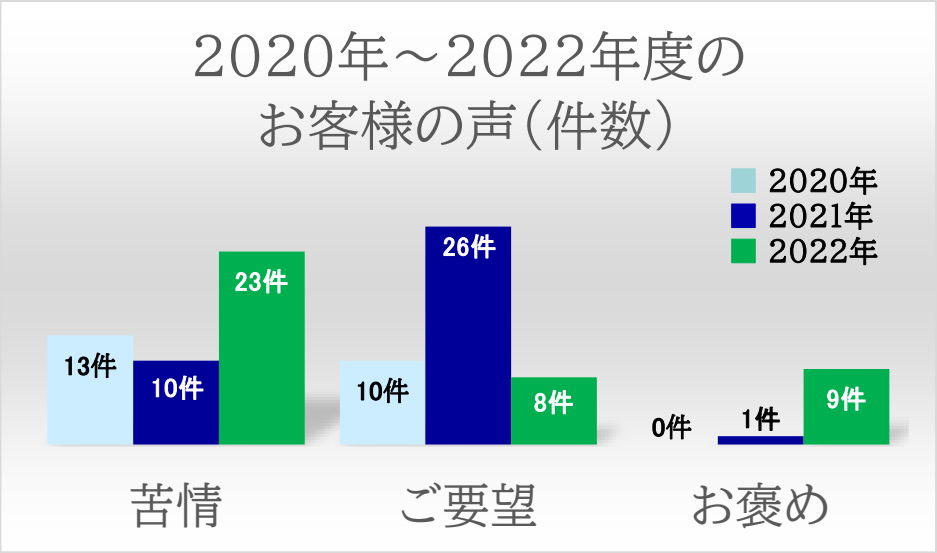
お客様本位の業務運営に向けた取り組み状況

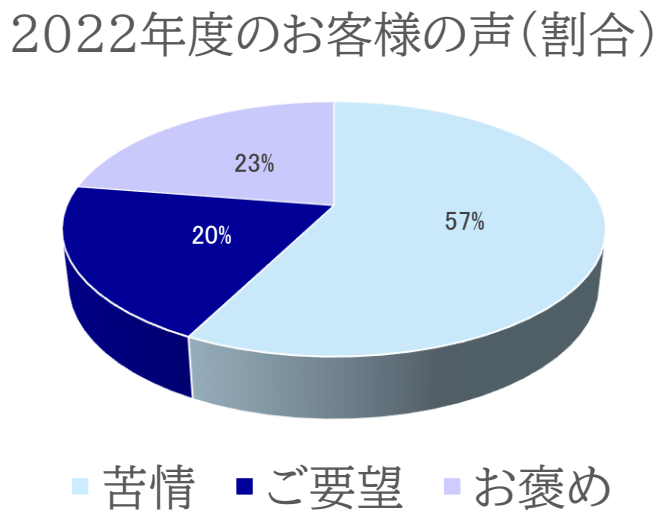
世界にひとつ。あなたにひとつ。

1．お客様の声による募集品質改善

2020～2022年度にJCBの保険代理店業務に対していただいた「お客様の声」を集約したものです。弊社では、いただいた「お客様の声」を社内関連部署や保険会社に連携し、「お客様志向」での業務改善に努めています。また、社内会議や研修で共有し、品質改善策を策定・実行することを通じ社員の意識の向上を図っています。2021年度と比較し2022年度は、ダイレクトメールに記載している保険料のカード決済に関する記載がわかりにくいとのご指摘を多くいただきました。それらの声を踏まえ、記載内容の改善を実施いたしました。

お客様の声





主要KPI

■お客様の声と改善例

（お客様の声）
保険料のカード決済に
関する記載が
抽象的でわかりにくい。

（改善例）
カード決済についての
記載内容を具体化し
わかりやすくした。

© 2023 JCB Co.,Ltd.

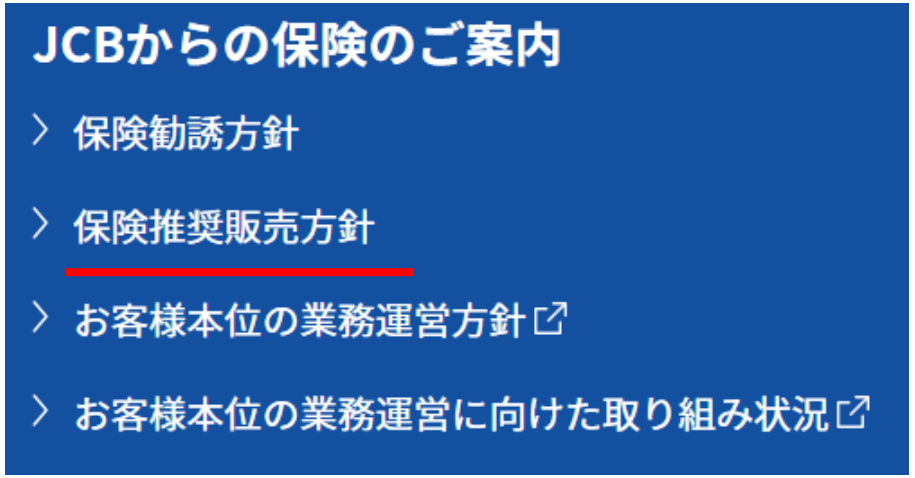
お客様本位の業務運営に向けた取り組み状況

世界にひとつ。あなたにひとつ。

２．推奨販売方針と意向確認点検による取引管理

前述の「お客様の声」やお客様の保険商品に対するニーズ把握等に基づき、お客様に対する保険商品のご案内方針である、「保険推奨販売方針」を定期的（原則として半期に一度）に見直ししております。

JCBのおすすめ保険サイト　下部リンク



※URL　https://insurance.jcb.co.jp/cm/info/hanbai.html

またお客様からお申し込みいただいた保険商品が、お客様のご意向に沿ったものであるかを責任者が点検し、相違がある場合は、お客様との通話内容を確認のうえ、ご意向の再確認や保険募集プロセスに問題が無かったかを確認しております。

© 2023 JCB Co.,Ltd.

お客様本位の業務運営に向けた取り組み状況

世界にひとつ。あなたにひとつ。

３． QA、モニタリングによる募集品質改善

弊社の保険募集の特徴として、コールセンターを通じた保険募集（コールセンターのオペレーターよりお客様へ電話することで保険商品をご案内する）が多い点があげられます。そのため、弊社の保険募集はお客様との通話内容が応対品質に直結することから、専任の担当者が通話内容を確認、評価しています。この活動をQAと呼んでおり、2022年度より新商品のご案内を開始し、お客様より多くのお申し込みをいただいた事から、件数は前年より242件増加となりました。

QA

主要KPI

QA結果をもとに、特に「重要情報を分かりやすくご案内しているか」、「お客様のご意向に沿った案内になっているか」を重点的に確認しオペレーターの指導、教育を実施しております。
QA以外に、最終的にお申し込みにいたらなかったケースにおいても、全募集人を対象にモニタリングによるサンプルチェックを実施しご案内内容の正確さや、応対面で改善点がないかを確認し、募集人に対しフィードバックを行っております。
また電話での募集と同様に、オンライン面談時にも、不手際や不適切な対応が無いかを確認し、改善対応を行っております。

© 2023 JCB Co.,Ltd.

お客様本位の業務運営に向けた取り組み状況

世界にひとつ。あなたにひとつ。

４． 教育研修プログラムと評価体系

弊社では、募集人全員に向けた年間教育研修プログラムを策定し、社内イントラネットを通じ実施しています。
2022年度は、研修全体で以下体系に基づき、原則として毎月実施し、募集品質向上に向けた取り組みを行っています。

項番	テーマ	研修名（抜粋）	研修内容
1	募集人・募集行為	募集人研修、お客様の声（苦情ルール）研修　等	保険募集に関し遵守すべき法令 保険商品知識、募集行為　等
2	コンプライアンス	コンプライアンス研修	関係法令、ハラスメント、事例研究　等
3	情報セキュリティ	情報セキュリティ研修	個人情報保護（ISMS活動）　等
4	CS	CS研修	お客様満足の実現に向けた ケーススタディ　等
5	商品研修	保険新商品研修、外貨建て保険研修　等	保険商品情報の最新化 外貨建て保険に関する知識習得　等

募集人は、役職、役割別に必要とする保険募集資格を設定し、資格取得を通じた募集品質の向上に取り組んでおります。
資格取得補助制度やEラーニング環境の提供により募集人の自己研鑽を支援しております。
募集人の評価においては、単に業績面の評価に限定せず、お客様の声やQA、モニタリング等の結果を踏まえ、募集品質などの行動面の評価を組み入れて実施しております。

© 2023 JCB Co.,Ltd.

お客様本位の業務運営に向けた取り組み状況

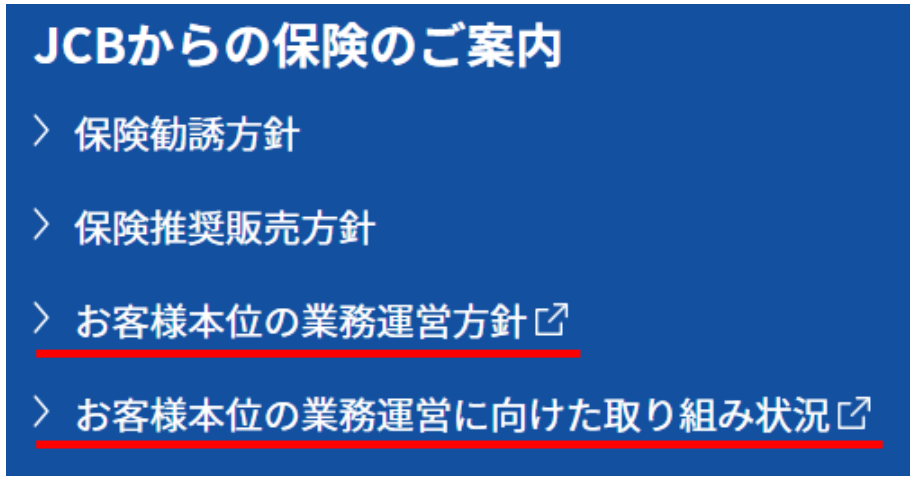
世界にひとつ。あなたにひとつ。

＜ご参考＞　お客様本位の業務運営方針

当社は国内で唯一の国際カードブランドとして、JCBがこれからも大切にしたいことに「お客様志向」を掲げています。
JCBは、お客様志向でカード会員の皆様の日々の生活をサポートし、ご安心いただけるための、さまざまな保険商品を幅広くご案内してまいります。
「お客様本位の業務運営方針」は、弊社「JCBのおすすめ保険サイト」でご案内しており、定期的に見直しを行っております。

JCBのおすすめ保険サイト　イメージ

JCBのおすすめ保険サイト　下部リンク



※URL　https://insurance.jcb.co.jp/cm/top/init/index.html

© 2023 JCB Co.,Ltd.