

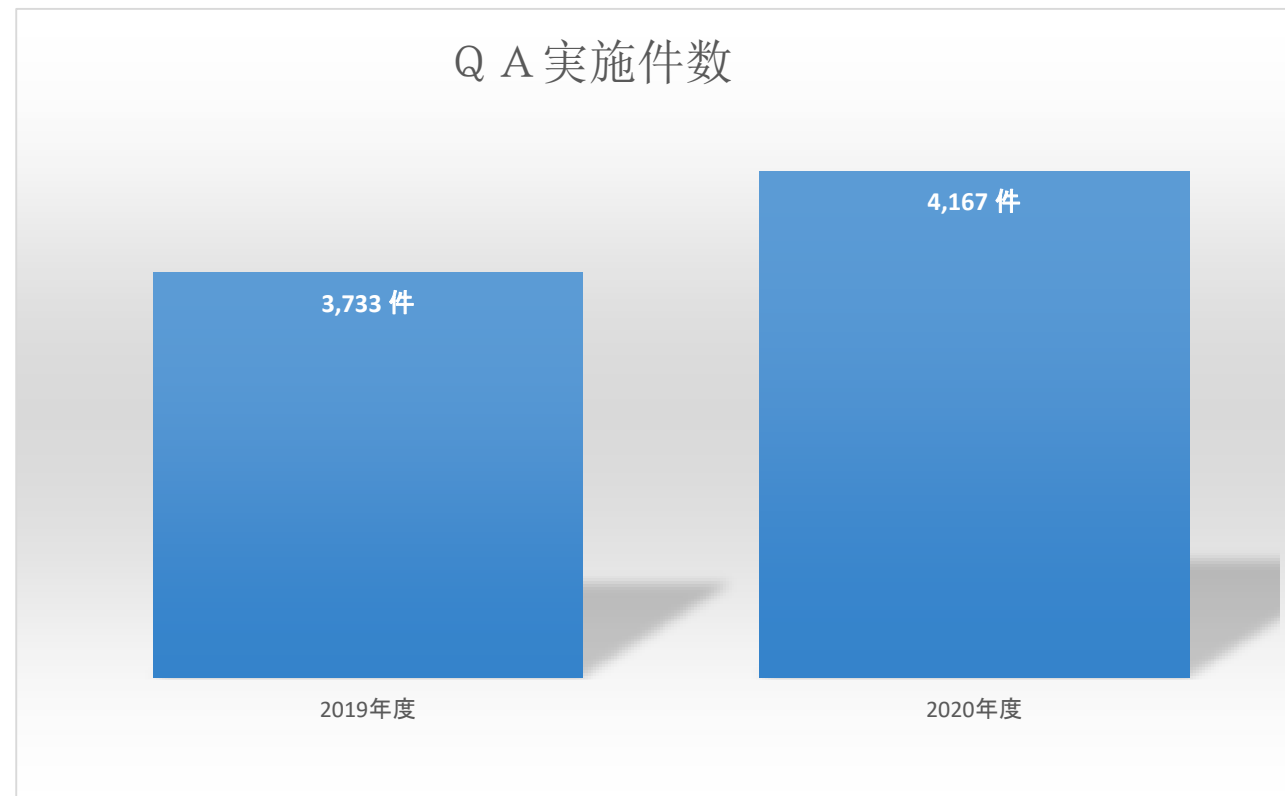
お客様本位の業務運営方針に関する成果指標について

JCBでは、保険代理店業務に関して2020年9月30日に「お客様本位の業務運営方針」を策定、公表しました。その取り組み状況を測る指標として、以下のとおりQuality Assurance(以下「QA」と、お客様の声の集約状況を公表します。

QAとは

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のご案内をさせていただくこと)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対応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、評価をしています。この活動をQAと呼んでいます。
<グラフ1>は2019~2020年度のQA実施件数を示したものです。

<グラフ1>

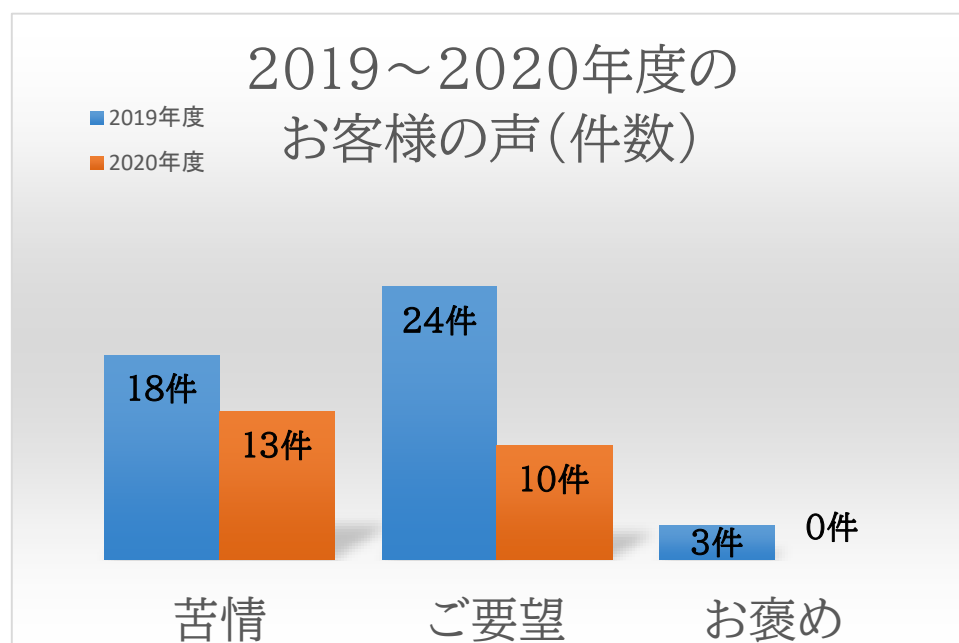


弊社ではQAの評価結果をもとにオペレーターの指導、教育を実施しています。今後もQAを通じた対応品質の向上に努めてまいります。

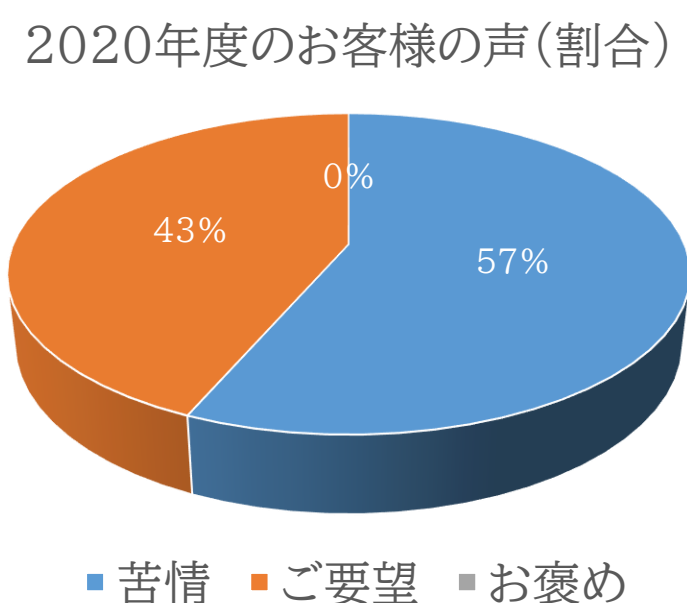
お客様の声

<グラフ2> <グラフ3>は、2019~2020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。

<グラフ2>



<グラフ3>



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することにより社員の意識の向上を図っています。

今後も、QAの評価をもとにしたオペレーターの教育、およびお客様の声に基づく業務改善活動を継続し、お客様本位の業務運営を実現してまいります。

以上