

# お客様本位の業務運営方針

株式会社アスク(以下、「当社」)は、「プロの代理店としてお客様に寄り添い、ともに成長していきたい」「クオリティの高いサービスを提供し、安心と信頼をお届けしたい」という想いから、「お客様目線の提案、120%の力でサポート」を経営理念に掲げています。保険の力を通じて皆様に安心をご提供。そして、個人のみならず日本の企業を元気にしたいと考えています。

これらを実現し、お客様と誠実かつ真摯に向き合い「お客様本位の業務運営」を徹底していくために、当社は金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定し、取組状況を公表しています。

## 方針 1 お客様目線で提案しています

お客様のニーズや現在の状態を理解し「どのような未来を支えるのか」を共に考えていくため、長期視点を持って企業・個人の方の将来を支える提案をしています。

### 【具体的な取組】

- 事故の問い合わせ時には、お客様の状況に応じて何が必要かを判断し対応しています。
- 保険に限らず、お困りごとやご興味のあることを伺えるよう、雑談を交えながら自然なコミュニケーションを心がけています。
- 周辺知識を常に勉強し、単なる保険商品の説明だけではなく、広く情報提供のできるリスクコンサルティングを行っています。
- 保険金請求の際には、お客様に安心していただけるよう、提出書類の必要性や保険金の算出根拠をより丁寧に説明しています。
- お客様の要望をヒアリングし、お客様が何に困っているかを理解したうえで、相手の立場に立った行動を考えています。
- 事故対応のばらつきをなくすため、統一したヒアリングシートを整備し、全従業員が同様の対応を行える体制としています。
- お客様と長期的にお付き合いしていくために必要な取り組みを、組織として継続的に検討しています。
- 社内受付業務においても事務スタッフ全員がお客様に対して同じ対応ができるよう連携しています。

## 方針 2 プロ代理店としてお客様に寄り添いとともに成長していきます

お客様を取り巻く環境が変化する中で、周辺情報なども含めて情報提供するように心掛けています。

### 【具体的な取組】

1. 個人法人を問わず、お客様ひとりひとりのリスクを分析して、お客様をしっかりと理解することで寄り添っています。
2. 金融周辺知識を具体的に習得する為に、資格の取得に関しては社内評価指針に結び付けることで募集人が積極的に取得できる環境を作っています。
3. 知識やスキルを組織的に底上げする為に保険会社から毎週最新の情報提供を受けています。
4. 信頼関係を築くため、お客様とのコミュニケーションを密にし、潜在的なニーズを把握した上で最適なご提案を行っています。
5. 事故事例については毎週アウトプットしてお客様に再発防止の提案ができるようにしています。
6. お客様に最適な保険をわかりやすい言葉で説明・提案し、事故などの発生時には的確なアドバイス等でサポートを行うようにしています。

## 方針 3 120%の力でサポートしています

保険という概念にとらわれずにお客様の最善の利益の追求を目指しています。

### 【具体的な取組】

1. お客様に公的保険の内容をより丁寧に説明し、理解していただいたうえで保険商品を提案しています。
2. お客様の視点でプラスαの提案を常に心がけ、最適なご案内を行っています。
3. 異業種交流会に参加することによって多種多様な経営者とつながりを持ち、お客様に有益な情報や人脈を紹介しています。
4. お客様の事業発展をサポートし、適切な助言ができるよう、各種外部セミナーに積極的に参加し、知識や情報を取り入れています。

## 方針 4 クオリティの高いサービスを提供し、安心と信頼を届けています

お客様にとって必要な情報を、定期的に発信をしていくことによってリスクに対しての気づきを提供しています。

### 【具体的な取組】

1. 定期的に社内において保険商品の勉強会を開催し、知識をアップデートして最新の情報を得ています。
2. お客様情報を集約するシステムを採用し、社内で対応履歴を共有することで全員がお客様にきめ細やかな対応ができる体制にしています。
3. サポートが必要な高齢者・障がい者のお客様についてはマニュアルに沿ってよりきめ細かい対応をしています。
4. お客様に余裕をもってご検討いただけるように、早めの対応・早めの連絡を徹底し早期に満期のご案内をしています。

## 方針 5 プロ代理店として利益相反の適切な管理をしています

手数料の高い商品にとらわれず、お客様に最適な商品を提供しています。

### 【具体的な取組】

1. お客様の意向に沿って適切な商品を提供しています。
2. 当社の規定に沿った募集プロセスを全員が実施できるよう、お客様情報システム上に対応履歴を記録し内容を検証しています。
3. 事故対応の際、お客様の利益が不当に害される可能性のある事業者への依頼は行いません。

## 方針 6 法令を遵守し、社会に貢献しています

コンプライアンスやお客様対応等において、アスク品質を構築することを念頭に置いて日々取組をしています。

### 【具体的な取組】

1. お客様満足度の安定を目指し、お客様ファーストの会社を意識し取り組んでいます。
2. HPなどは積極的に更新開示し、不透明さをなくし、常に最新の情報をお客様に届けています。
3. 十分な医療体制が整っていない地域において平等な医療が受けられることを願い、国連の国境なき医師団への協賛をしています。

## 方針 7 アスクサイクルのもと従業員の意欲向上を意識した業務運営を行っています

アスクサイクルは、従業員の成長が会社品質や経営基盤を高め、長期的に安定したサービス提供につなげる循環の考え方で、お客様満足度の向上を目指しています。

### 【具体的な取組】

1. 資格取得など従業員のスキルアップに必要な費用を会社にて援助し、学習意欲を高めています。
2. 従業員が積極的に業務に取り組めるよう、資格手当、ボーナス査定において評価する体制をとっています。
3. 採用・人事は【育ちの良さ・品格・素直さ・役員全員一致】の理念に基づき行っています。
4. 従業員が人間的に成長できるように、会社品質の安定をはかり、安定的で成長する会社経営を心掛けています。
5. 従業員の生活が安定し成長することで、長期的なお客様対応ができるようにしています。

## 方針補足：非該当とする原則に関する説明

金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則」における非該当項目は以下の通りです。

- ・原則 4 に関して本原則に該当する金融商品の取り扱いがなく取引形態も該当いたしませんので非該当としています。
- ・原則 5（注 2）に関して当社は複数の金融商品をパッケージとして販売・推奨するがために非該当としています。
- ・原則 6（注 2）に関して当社は複数の金融商品をパッケージとして販売・推奨するがために非該当としています。
- ・補充原則 1 に関して当社は金融商品の組成に携わらないため非該当としています。
- ・補充原則 2 に関して当社は金融商品の組成に携わらないため非該当としています。
- ・補充原則 3 に関して当社は金融商品の組成に携わらないため非該当としています。
- ・補充原則 4 に関して当社は金融商品の組成に携わらないため非該当としています。
- ・補充原則 5 に関して当社は金融商品の組成に携わらないため非該当としています。