

## お客様本位の業務運営に関する宣言【FD宣言】

### 【経営理念】

気軽に尋ねやすいお店作りを心がけ、すべてのお客様に「安心」をお届けし「信頼」を築き「絆」を深めるサービスを提供します。

私たち ASK(以下、当社)は「あなたの街の保険屋さん」をコンセプトにした、地域密着型の保険代理店です。「ask」=「尋ねる」。これから保険を検討される方や既に保険に加入されている方など、すべてのお客様にとって身近な存在で何でも尋ねていただける保険代理店であり続けるためにお客様本位の業務運営を最重要経営課題として取組み、以下に掲げる取組みを行うことを宣言いたします。

#### 1. お客様本位の業務運営に関する取組み

当社の社名 ASK は「安心」「信頼」「絆」の頭文字をとり名付けました。私たちは、お客様の立場に立ち、お客様の日常生活における様々なリスクを多角的に分析し、お客様のお役に立つ情報提供と商品案内を行います。その結果お客様に「安心」「信頼」をいただきお客様との間に「絆」を深めます。

#### 2. 法令順守のための取組み

すべてのお客様にご満足いただける商品、サービスを提供しつつ、適切な募集を行うため、定期的な社内研修等で法令を周知徹底し、遵守します。

#### 3. お客様の意向確認に関する取組み

お客様の意向に適した商品サービスを提供します。お客様の現状とご意向、年齢や性別、家族構成、資産状況を把握し、ご意向に沿った商品提供に努めます。

#### 4. お客様の声を活かした業務改善並びに品質向上の取組み

お客様から直接的、間接的に寄せられる声に真摯に対応し、業務改善・品質向上を目的とする社内研修を定期的に行い周知徹底します。

#### 5. 社員教育、育成への取組み

保険商品の知識・保険業法および法令等のコンプライアンスに関する教育など、お客様の立場に立った質の高いご提案ができるよう、継続的・反復的に従業員に対する教育・研修を定期的に行います。

## 当宣言の定着を測る KPI 設定について

### 1. 生命保険 37 ヶ月継続率

目標値を 85%以上と設定します。

お客様のご意向に沿った提案を行い、丁寧かつわかりやすい商品説明を実施し、ご理解、ご納得いただければ、長くご継続いただけるものと考えます。

### 2. 継続教育・社内研修実施

目標値を社内研修参加率 100%と設定します。(社内研修参加率には後日参加者も含む)

「コンプライアンス研修」「保険業法研修」「商品研修」など定期的に社内研修を実施し、お客様の保険を扱う責任として、品質向上に向けた取組みを行います。

制定日 2020年2月

株式会社 ASK  
代表取締役 國見 澄子