

保険代理店業務における
「お客さま本位の業務運営方針（FD 宣言）」

方針1 お客さまに「安心・安全なカーライフ」を提供いたします（原則2.5.6※）

トータルカーライフサポートをとおり、ご満足いただける商品・サービスをお届けし、お客さまのカーライフがより快適になるように努めます。お客さまの補償内容・特約等を分かりやすくご提案し、最適な保険プランをご提案します。

実施している主な取組指標（KPI）

車両保険付帯率 目標 85%以上（2024年4月～2025年3月実績 77.7%）

方針2 お客さまに寄り添った事故対応で満足度100%に努めます（原則2.6※）

お客さまが事故にあわれた際に、いち早く現場にかけつけ安心していただき、円滑な保険金請求手続きを支援することで、事故によるお客さまの不安の解消に努めます。

実施している主な取組指標（KPI）

デジタル事故経路事故連絡割合 目標 100%（2024年4月～2025年8月実績 93.1%）

方針3 利益相反の適切な管理に努めます。（原則2.3.6.7※）

お客さまの利益が不当に害されることのないよう、法令等に従って適切に業務を遂行します。

保険会社および商品選択について、お客さまのご意向を妨げることの無いよう、お客さまが推奨保険会社以外の保険会社を希望される場合等は、お客さまの状況・意向に合った保険会社をご案内します。

方針4 社員研修を計画的に実施しお客さまサービスと業務品質向上に努めます（原則7※）

年間研修計画書を作成し、募集人全員が商品知識とコンプライアンスの意識を高め、お客さまに最善のサービスをご提供できるよう努めます。

また、業務品質向上のため月1回の保険役員会、保険全体会議を実施します。

募集人資格の全社員取得の取組

社内研修開催（月1回以上）

保険役員会（月1回）

保険全体会議（月1回）

方針5 満期前の早期手続きに努めます。（原則5.6※）

お客さまに始期開始前に正確な証券をお届けし、安心・安全なカーライフを送っていただくため、早期にお客さまにアプローチを実施し、満期日28日前までに手続きを行います。

実施している主な取組指標（KPI）

28日前早期更改率 80%以上（2024年4月～2025年3月末実績 72.6%）

方針6 お客さまの声を経営に活かす仕組み・体制を構築します（原則2.6※）

お客さまアンケートを積極的に収集し、サービス品質向上と業務改善し、更なるお客さま満足につなげるよう努めます。

「お客さまの声受付簿」を活用し、お客さまの声を真摯に受け止め、積極的に企業活動に活かします。

実施している主な取組指標（KPI）

お客さまアンケート回答件数 目標 50件（2024年4月～2025年10月末実績 35件）

※本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則（外部リンク）」に対応したものです。

変額保険等お客さまが手数料を負担する商品は取り扱ってないため、原則4は対象外としています。

原則に基づく各方針記載のKPI（および実績値）は全項目共通です。

2025年4月1日
株式会社カーサービス釧路
代表取締役 石田 功