

お客さま本位の業務運営方針（FD方針）

カーステージグループでは「誠心誠意」を社是とし、常にお客さまの立場に立ったサービスの提供を心がけています。保険代理店業務においても例外はなく、お客さまに寄り添ったご提案ができるよう、金融庁が策定する「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づいて運営方針を定めます。

方針1. お客さまにとって最善のプランをご提案します

お客さまのご意向・ご要望に沿った提案をするため、保険プランに必要な項目について細やかな聞き取りを心がけます。また、取扱可能な保険商品の中からよりよいものをお選びいただけるよう、複数のプランを提示します。（原則2, 6）

【取り組み】

保険商品についてより理解を深めていただくため、対面でのお手続きを推奨します。

方針2. お客さまにとって重要な情報を分かりやすく提供します

お客さまにとって利益となる情報はもちろん、不利益となる可能性のある情報も適切にご案内するべく、ご加入の保険について定期的に点検を行います。また、専門用語などはわかりやすく説明するよう心がけます。（原則5）

【取り組み】

整備等でご来店いただく機会を利用して、保険の契約内容の点検を行います。また、満期のご案内は時間に余裕をもって契約内容について深くご理解いただくとともに、より早く証券がお手元に届くよう心がけます。

方針3. よりよいご提案のため、スタッフ教育に努めます

お客さまと関わるスタッフは保険募集に必要な資格を取得し、商品知識や関連法規について年間4回以上の研修を行います。（原則3, 7）

【取り組み】

毎月1回の商品研修とコンプライアンス研修を行い、知識の定着とアップデートに努めます。また、お客さまの声を日々の業務に生かし、よりよい保険のご提案に努めます。

【2024年（2024年10月～2025年9月）の取り組み結果】

指標	達成（%）	備考
対面募集率		方針1に対する取り組み
ペーパーレス手続き率	97.9	方針2に対する取り組み
7日前証券作成率	87.0	方針2に対する取り組み
お客さまアンケート回収率	0.8	方針3に対する取り組み

【2025年度（2025年10月～2026年9月）の取り組み】

指標	目標値	進捗	備考
対面募集率	50%		方針1に対する取り組み
ペーパーレス手続き率	90%	97.8%	方針2に対する取り組み
7日前証券作成率	90%	88.3%	方針2に対する取り組み
お客さまアンケート回収率	5%	2.6%	方針3に対する取り組み

■策定日：2026年1月1日