

お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）

お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表 （金融庁が策定した原則 1 に対応）

当社は、あらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしてまいります。

お客さまの最善の利益の追求 （金融庁が策定した原則 2 に対応）

当社は、お客さまのニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客さまの満足度を向上させていきます。また、「お客さまの声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしてまいります。 ※KPI①に該当

利益相反の適切な管理 （金融庁が策定した原則 3 に対応）

当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築していきます。また、保険会社から代理店として手数料を受領しますが、その手数料に捉われることなく、比較推奨販売を遵守してまいります。 ※KPI④に該当

重要な情報の分かりやすい提供 （金融庁が策定した原則 5 に対応）

当社は、お客さまの状況（知識・経験等）、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまに重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明してまいります。 ※KPI②に該当

お客さまにふさわしいサービスの提供 （金融庁が策定した原則 6 に対応）

当社は、お客さまを取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客さまの意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供してまいります。またご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行ってまいります。 ※KPI⑥に該当

従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 （金融庁が策定した原則 7 に対応）

当社は、当該、業務運営方針-FD宣言-の徹底に向けて、従業員に対する教育や研修を継続的に実施してまいります。また併せて、ガバナンス体制の構築にも努めてまいります。 ※KPI④⑤に該当

(K P I) 宣言の定着を測るための評価指数

- ①お客さまの声獲得のための独自アンケート 100件以上
- ②ペーパーレス手続き率80%以上
- ③満期日7日前証券作成率80%以上
- ④社員向け商品研修10回以上
- ⑤社員向けコンプライアンス研修4回以上
- ⑥自動車保険継続率90%以上

※2024年度KPI指標の振り返り

- ①車両保険セット率（自動車）70%以上 : 70.5%（228件/323件）
- ②継続率（自動車）90%以上 : 94.7%（565件/596件）
- ③28日前早期更改率（自動車）60%以上 : 62.9%（73件/116件）

2025年4月1日制定
株式会社ラングローブ