

私たちは常に
お客さまのことを第一に考え、
最良の商品・サービスの提供に
努めてまいります。

私たちはお客さまにご納得して当社を選んでいただき、安心して商品をご利用いただくため、全組織が一体となって日々邁進しております。ペット保険の提供を通してペットとの共生環境を向上させることを使命とし、さらなる歩みを進めてまいります。

商品・サービス

いただいたお客さまの声をもとに、商品・サービス開発の検討を行っております。

11ページ～



システム

ITを通じて、お客さまに「安心」で「安全」なサービスを提供することが、私たちの使命です。



保険募集

お客さまに分かりやすく適切な商品説明をするため、代理店と信頼関係を築きながら募集指導を行っております。

15ページ～



お客さま



お支払い

お客さまからいただいた保険金請求に対してのお支払いを、適切かつ迅速に行うことで「安心」をお届けしております。

17ページ～



お客さまの声

常にお客さまの立場に立って、信頼いただけるサービスを提供できるよう心がけております。

21ページ～



商品・サービスラインナップ

当社ではお客さまのニーズに合わせ、ペットの通院から入院・手術まで幅広くカバーしたペット保険「うちの子」および「うちの子プラス」、手術と手術を含む連続した入院に補償を限定し、保険料を抑えたペット保険「うちの子ライト」の3つのタイプの商品をご用意しております。

ペット保険

うちの子^{プラス}

窓口精算
対応商品

ペットショップ
さま
限定商品

最初の1か月はペットの診療費を100%補償

ペットショップ代理店にて販売している商品で、ペットの体調が不安定になりやすい“ペット購入後1か月間”は診療費を100%補償します。2か月目以降はお客さまにお選びいただいた補償割合(70%・50%)を補償します。

補償割合

1か月目

100%

2か月目～12か月目

70%

50%

補償概要

ペット購入後の1か月間は100%補償

ペット保険

うちの子

窓口精算
対応商品

通院から入院・手術まで幅広く補償

大切なペットの通院・入院・手術の費用を補償プランに応じて補償。犬や猫の病気・ケガをカバーするあんしんの医療保険です。病院窓口で保険証を提示するだけで、自己負担分のみ支払いが可能な対応動物病院制度に対応しています。

補償割合

70%

50%

補償概要

通院から入院・手術まで幅広くカバー

ペット保険

うちの子^{Light}

高額になりがちな手術費用を補償

保険料は月々780円から(猫・0歳の場合。犬は月々990円から)。高額になりがちな手術費用に特化し、保険料を抑えた商品です。ライトな保険料でありながら、手術と手術を含む連続した入院(10日間まで)の費用を90%補償します。

補償割合

90%

補償概要

手術と手術を含む連続した
入院を補償

▶ ペット賠償責任特約 (オプション)

ペットが他人にケガをさせたり、他人のものを壊したりして、被保険者さまが法律上の賠償責任を負ったときに損害賠償金や訴訟費用・弁護士報酬などをお支払いする特約です。追加保険料を支払うことによって付帯することができます。

▶ 各種割引制度

各種割引制度として、「多頭割引」「無事故継続割引」「インターネット契約割引」がございます。

各商品には支払限度額や支払限度日数(回数)があります。
詳しくは各商品のパンフレットまたは当社ホームページをご覧ください。



当社ホームページ <http://www.ipet-ins.com/>

アイペット対応動物病院(対応動物病院制度)

当社が提携している全国の動物病院(以下、アイペット対応動物病院)で受診された場合、動物病院の窓口で当社発行の保険証を提示すると、その場でお客さま負担分(保険で補償される金額を除いた額)のみのお支払いとなり、後日、保険金請求書類のご提出は必要ありません。

2016年3月末現在、3,770のアイペット対応動物病院があり、更なる拡大を進めております。

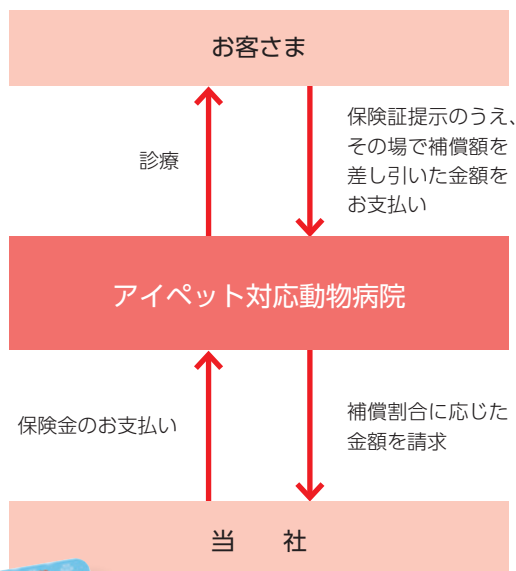
- アイペット対応動物病院以外の動物病院では、窓口での精算ができません。お客さまより直接当社へ保険金を請求いただく必要があります。
- ペット保険「うちの子ライト」およびペット保険「うちの子プラス」の100%補償期間(第1保険期間)は窓口での精算ができません。お客さまより直接当社へ保険金を請求いただく必要があります。



窓口精算のイメージ



アイペット対応動物病院で診療を受ける場合



お支払い方法に関する詳細は
17ページから



クラブアイペット



クラブアイペットとは、アイペット損保と提携している全国の様々な施設やお店で、当社のペット保険のご契約者・被保険者の皆さまがご利用いただけるお得な優待サービスです。

トリミングやペットホテルの割引優待のほか、ドッグカフェ、しつけ教室、ペット雑誌、ペットグッズ等のペットとそのご家族に嬉しい優待・情報サービスを順次追加し、さらにお得に、さらに便利になっております。

今後も引き続きサービス拡充を行い、大切な家族の一員であるペットとそのご家族の皆さまに、より満足いただけるよう取り組んでまいります。



損害保険をより深く理解していただくために

損害保険の仕組み

損害保険制度

損害保険とは、保険契約のうち、保険会社が一定の偶然な事故によって生ずることのある損害を補償することを約束し、これに対して保険契約者がその事故の発生の可能性に応じて保険料を支払うことを約束する契約です。保険制度の目的は、多数のご契約者の皆さまの間で相互にリスクを分散し、偶然の事故による損失を経済的に補償することにより個人生活や企業経営の安定を促進させることにあります。

損害保険契約の性格

損害保険契約は、当事者、つまり保険契約者と保険会社双方の合意によって成立する有償・双務、不要式の諾成契約です。しかし、多数のご契約を迅速・正確に引き受け、後日契約内容をきちんと確認できるようにするために、通常、保険契約の申込み

には一定様式の保険契約申込書を使用し、保険会社は契約締結の証として、保険証券等を作成・交付します。

再保険

再保険とは、「保険会社が引き受けた危険の一部を他の保険会社に転嫁する」保険会社間の保険契約をいいます。

保険会社はお客さまのために常に安定的、合理的な経営を行い、保険金の支払いに十分に備える必要があります。しかし、非常に多数の契約を引き受けることにより、数多くの危険を抱えることにもなります。このため、保険会社は引き受けた保険契約に基づく保険責任の一部を他の保険会社に転嫁し、また相互に交換することにより危険の平均化、分散化を図っています。この仕組みを再保険といいます。

※当社では再保険制度は活用しておりません。

約款について

約款の位置づけ

保険契約の内容は、普通保険約款と特約に基づいており、さらに保険契約申込書に記載された内容（例えば、保険金の支払限度、適用保険料の決定）は、個々の保険契約の具体的な内容として保険契約者の皆さまおよび保険会社双方を拘束するものとなります。

約款等に関する情報提供方法

当社は、ご契約にあたってよく理解していただく必要のある内容について、普通保険約款と特約の内容をわかりやすくご説明するための「パンフレット」や「ご契約のしおり」、「契約概要」、「注意喚起情報」等を記載した重要事項説明書を作成し、お客さまからの資料請求に対して迅速に対応しております。また、ホームページに普通保険約款と特約を開示し、お客さまの利便性向上にも努めております。

ご契約の際にご注意いただきたいこと

保険契約の内容をよくご確認ください

当社では、商品内容の重要な点をわかりやすく説明した「重要事項説明書」や「パンフレット」、「ご契約のしおり」を用意し、契約時にこれらをお客さまへ提供することにより、契約内容について正確にご理解いただけるよう努めております。

また、当社は、保険契約申込書にて意向確認を行うことにより、契約内容がお客さまのご意向、状況に応じた内容となっていることを契約締結時にあわせてご確認くださいようにしております。

申込書は正確にご記入ください

申込書にご記入の際は、記載内容を確認し、告知事項、ご加入のペットの年齢や品種等について正しく記入していただく必要があります。保険契約申込書に記載された事項は、ご契約者さまと当社の双方を拘束するものとなります。したがって、記入していただいた内容が事実と異なる場合には、保険金等をお支払いできない場合もありますので、契約締結時に十分ご確認くださいことがとても重要になります。

保険料

保険料の収受・返戻

保険料は、口座振替やクレジットカードによりお支払いいただけます。

保険料は原則としてご契約と同時に お支払いいただくこととなっておりますので(これを「保険料即収の原則」といいます。)、保険のお申込みをいただき、保険期間が始まって、保険料を払込みいただく前に生じた保険事故については保険料を払込みいただくまで保険金のお支払いはできません。

保険期間中に保険契約の内容に変更が生じた場合は、追加保険料の請求や保険料の返還を行います。また、保険契約が失効した場合や、解除された場合には、保険料を約款の規定にしたがいお返しします。ただし、お返しできない場合もありますので、約款等をご確認ください。

保険料率

お支払いいただく保険料の算出根拠となる保険料率は、当社が主務官庁である金融庁から認可取得を行い適用しております。

なお、保険料は、純保険料(保険金の支払いに充てられる部分)と付加保険料(保険会社の運営や募集の経費に充てられる部分)で構成されております。

勧誘方針

当社では適正な金融商品の販売・勧誘に努めるため、以下のとおり勧誘方針を定めています。

勧誘方針

- 1 損害保険商品(以下「保険商品」といいます。)の販売にあたっては、保険業法、金融商品の販売等に関する法律その他の関係法令等を守り、適正な保険商品の販売に努めてまいります。
- 2 保険商品の販売にあたっては、お客さまに保険商品内容を十分ご理解いただけるよう、知識の習得、研鑽に励み、わかりやすいご説明に努めてまいります。
- 3 お客さまの保険商品に関する知識、ご加入目的、財産の状況等を総合的に勘案し、お客さまのご意向と実情に沿った保険商品をご選択いただけるよう努めてまいります。
- 4 保険商品の販売にあたっては、お客さまの立場に立つて、時間、場所等について十分配慮するよう努めてまいります。
- 5 お客さまに関する情報は業務上で必要な範囲で公正に収集・使用するとともに、厳重に管理する等、適正に取扱います。
- 6 万一保険事故が発生した場合の保険金のお支払につきましては、ご契約の内容にしたがい、迅速、的確に手続きが行われるよう努めてまいります。
- 7 お客さまのご意見、ご要望等をお聞きし、保険商品の開発・ご提供の参考にさせていただくとともに、適正な営業活動に役立たせていただくよう努めてまいります。



契約締結の仕組み

代理店による保険募集

代理店は損害保険会社との間で締結した「損害保険代理店委託契約」に基づき、保険会社に代わって保険募集を行います。当社では、保険会社のために保険契約の媒介のみを行う媒介代理店を通じて保険募集を行っております。

通信販売による保険募集

通信販売での保険加入では、当社コンタクトセンターから商品説明をお聞きいただくか、当社からお送りする資料等の内容をご確認のうえ、保険契約の申込みと保険料の支払いをしていただき、手続き完了となります。

また、当社ホームページでは、「ペット医療費用保険」、「ペット手術費用保険」の資料請求や保険料の見積りだけでなく、保険契約締結まで、ホームページで完了させることができます。



当社ホームページ <http://www.ipet-ins.com/>

代理店

代理店の役割と業務内容

代理店は損害保険会社である当社と損害保険代理店委託契約を締結し、これに基づき当社の代わりに保険募集を行い、お客さまとの間で保険商品の内容の説明や、保険契約の媒介をすることを基本的業務としております。

代理店は損害保険に関するプロフェッショナルとしてお客さまに様々な情報を提供し、家族の一員であるペットに対する医療保険・賠償責任保険等を通じて、お客さまの経済生活の安定を図るという社会的役割を担っております。

代理店登録

損害保険代理店として保険募集を行うためには、保険業法第276条に基づき主務官庁に登録しなければなりません。また、代理店の役員・使用人として保険契約の募集を行う人は、保険業法第302条に基づき、主務官庁に届け出なければなりません。

当社では、代理店で保険募集に従事する人は、一般社団法人日本損害保険協会が運営する「損害保険募集人一般試験」に合格することなどを要件としております。

クーリング・オフ制度(契約申込の撤回等)について

本来、保険期間が1年以下の保険契約については、クーリング・オフ制度の対象とはされていませんが、当社では初年度契約に限り、原則としてクーリング・オフの対象としております。

この場合、お客さまが「ご契約をお申し込みされた日」または「クーリング・オフに関する説明書を受け取った日」のいずれか遅い日から8日以内であれば、申し込みの撤回を行うことができます。

契約内容の確認に関する取り組み

ご契約の内容やお引受け条件等については、契約成立後にお届けする保険証券や継続証等でご確認いただけます。

代理店教育

当社の代理店および募集人は、商品内容をはじめ、コンプライアンス、事務処理等について業務知識に関する研修を定期的に行っており、常に適切な保険募集ができるよう努めております。

また、一般社団法人日本損害保険協会が運営する「損害保険募集人一般試験」について、当社では原則として、損害保険の基礎やコンプライアンス等に関する「基礎単位」に合格することを、保険募集を行う際の要件としております。この試験は5年ごとの更新制となっており、更新試験を受験することにより最新の業務知識等の理解度を確認し、募集人の資質向上を図っております。

代理店数

当社の代理店数は、2016年3月末現在、全国で885店です。

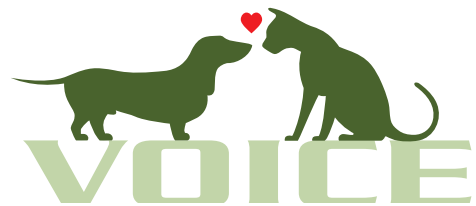
外務社員・代理店研修生

外務社員・代理店研修生制度はありません。

ペットショップの スタッフの皆さまとの リレーションシップをベースに、 「ロイヤルオーナー」化への 取り組みを着実に進めています。



取締役 常務執行役員
田中 聡



現場力・人間力を高めて 代理店との関係を強化

アイペット損保は、コンタクトセンターやWEB経由のほか、代理店などのチャンネルを通じて保険を募集しています。中でも代理店であるペットショップさまは、保険募集のメインであり、損害保険に関する情報をお客さまに提供し、家族の一員であるペットとの生活にもしものことがあった時の不安を取り除くためのお手伝いをさせていただく大切なパートナーです。

代理店営業担当の使命は、新たな代理店の開拓と、当社の保険商品をメインに扱っていただける代理店さま（ロイヤルオーナー）を増やしていくことです。そのために、私たちは「ペットショップさまへ足を運ぶ回数は誰にも負けない」という自負と情熱を持って営業活動を行っています。お問合せやご相談にきめ細かく対応する現場力・人間力こそが、当社の強みということができるでしょう。

適正なコンプライアンス体制の 構築を推進

現在の日本におけるペット保険普及率は5%程度ですが、ペットの飼育頭数等から見ると、ペット保険市場は今後さらに拡大していくものと考えられます。拡大する市場に対応していくためには、ロイヤルオーナーさまはますます重要な存在になっていきます。しかし、ペット保険という商品特性上、保険募集の際の情報提供や意向把握などの適正な業務の運用の徹底や、法令順守に対する意識の向上は必須です。そのために、ショップのオーナーさまやスタッフの皆さまへの勉強会の開催や、日常的な指導などを徹底して行っています。私たちは、今後も代理店と協力して、お客さまとペットたちが、ペット保険を通じて安心して暮らせる社会の実現のための一翼を担ってまいります。

保険金のお支払い

当社では、損害保険会社として重要な責務である保険金等のお支払いを、適切かつ迅速に行うことで、全国のお客さまに「安心」をお届けしております。

保険金請求の仕組み

当社の保険金の請求方法は、ご利用の動物病院によって以下の2通りとなります。

1. アイペット対応動物病院で診療を受ける場合※1

アイペット対応動物病院の窓口で当社の保険証を提示しますと、その場でお客さま負担分のみのお支払いとなり、後日、保険金請求書類のご提出は必要ありません。

※1 ペット保険「うちの子ライト」およびペット保険「うちの子プラス」の100%補償期間（第1保険期間）は窓口での精算ができませんので、お客さまより直接当社への保険金請求が必要になります。

▶ アイペット対応動物病院とは

診療費のお支払い時に当社の保険証を提示することにより、その場でお客さま負担分のみのお支払いができる動物病院をいいます。

▶ アイペット対応動物病院数

全国3,770病院（2016年3月末現在）の窓口で保険金請求手続きをしていただける対応動物病院ネットワークを構築しています。

当社の保険金請求件数の約8割が対応動物病院の窓口での精算によるものです。

▶ 動物病院をアイペット対応動物病院へ推薦・お申込みをご希望の場合

ご契約者さまの場合は、ホームページにごございます、「アイペット対応動物病院推薦フォーム（ご契約者さま向け）」、動物病院ご関係者さまの場合は「アイペット対応動物病院申込みフォーム（動物病院さま向け）」に必要事項をご記入いただき、ご送信ください。アイペット損保より、動物病院さまへご連絡いたします。

- ご契約者さまより推薦いただいた場合、動物病院さまの状況によりご要望に沿えない場合がございます。
- 推薦・お申込みいただいてから、当社よりご連絡を差し上げるまでお時間をいただく場合がございます。



対応動物病院はこのステッカーが目印です。



お近くの動物病院が一目でわかるようになりました。

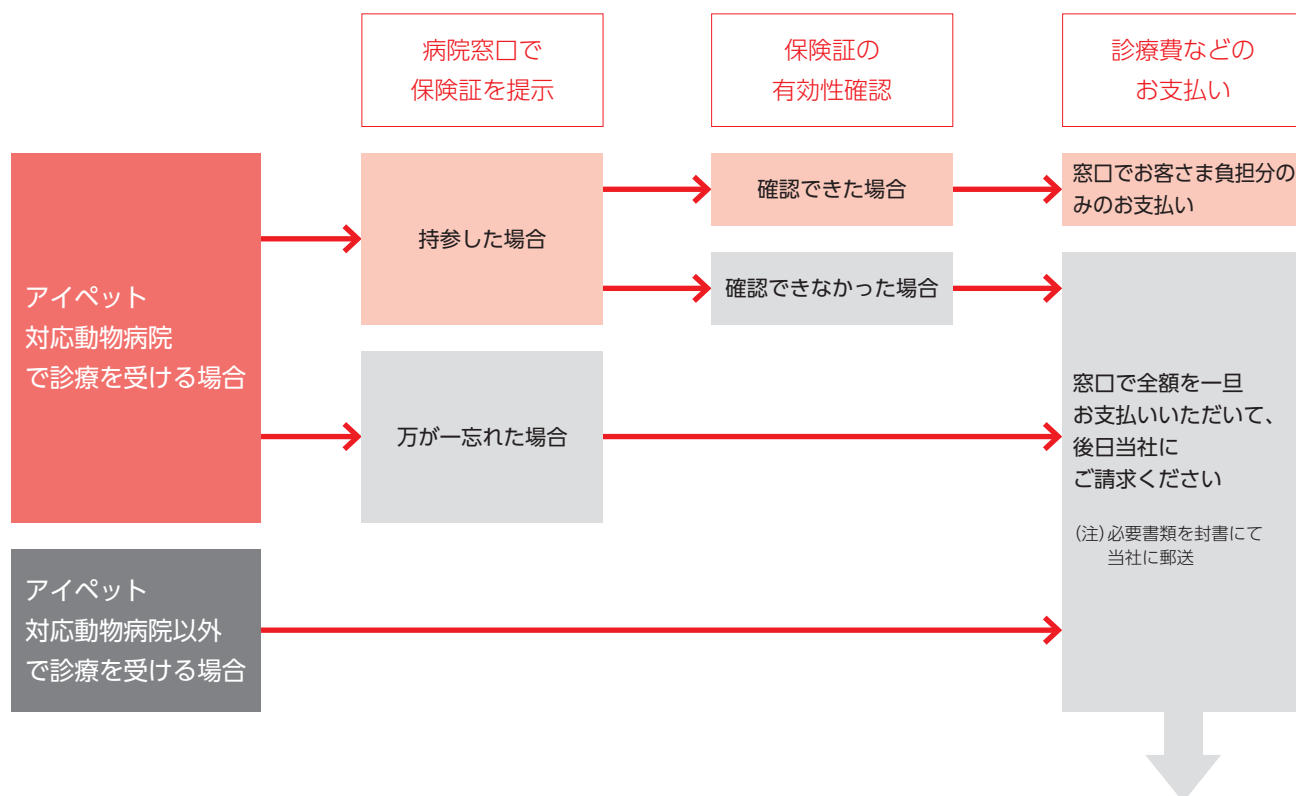


2. アイペット対応動物病院以外で診療を受ける場合

「診療明細書（原本）」と「保険金請求書」の2点をアイペットに郵送し、保険金をご請求いただけます。「診療明細書」が動物病院等で発行されない場合は、「保険金請求書」「領収書（原本）」の他「アイペット指定の診療明細書（原本）」が必要となります。必要な書類が整いましたら、原則30日※2以内に保険金をお支払いします。

※2 保険金をお支払いするために特別な確認・調査・照会等が必要となった場合には、別途お支払いまでの日数を定めます。

お支払いまでの流れ



当社へ直接保険金をご請求いただく流れ

- ① 動物病院窓口で診療費等の全額を一旦お支払いのうえ「診療明細書(原本)※1」をお受け取りいただけます。
●文書発行・作成費用はお客さまのご負担となります。
- ② 「保険金請求書」をお客さまにてご記入いただけます。
- ③ 必要書類を当社までご郵送いただけます。
●保険金の請求には、必ず診療明細書の原本を送付してください。
- ④ 必要書類がすべてそろいましたら、原則30日以内※2に保険金をお支払いいたします。

診療明細書(原本)

診療項目(内容)	単価	数量	金額
診察料	¥1,000	1	¥1,000
血液検査	¥3,000	1	¥3,000
内服薬	¥150	8	¥12,000
フィラリア予防薬	¥3,200	8	¥25,600
小計			¥31,600
消費税			¥3,164
合計			¥34,764

+

保険金請求書

※1 診療明細書が動物病院等で発行されない場合には、「保険金請求書」に加えて、「領収書(原本)」「アイペット指定の診療明細書(原本)」が必要となります。
※2 保険金をお支払いするために特別な確認・調査・照会等が必要となった場合には、別途お支払いまでの日数を定めます。

アイペット損保ホームページより、保険金のご請求に必要な書類をダウンロードいただけます。

「保険金請求書」や「アイペット指定の診療明細書(原本)」は、当社ホームページよりダウンロードいただけます。また、ご契約者さま専用のマイページ上では、証券番号等、当社へご登録いただいている情報があらかじめ記入された書類をダウンロードすることができ、請求の際の手間が省けます。

また、お電話でも必要書類のご請求を承っております。



<http://www.ipet-ins.com/keiyakusya/seikyuu>

※マイページ登録は無料で行えます。

保険金のお支払い

お問合せに対する体制



コンタクトセンター

当社は、全国のお客さまに「安心」をお届けするため、ご意見やご要望、ご質問等様々なお声を承る窓口として「コンタクトセンター」を設け、お客さまの声を大切に、親切・丁寧な対応を行っております。第18回「企業電話応対コンテスト」においてはペット保険会社では初となる「優秀賞」を受賞いたしました。

アイペットコンタクトセンター各種窓口

▶ 各種お問合せ／契約内容の照会・変更／保険金請求についてのご相談 など

●お客さま総合ダイヤル

0800-919-1525
(フリーコール)

【受付時間】月曜日～金曜日 10:00～18:00

(土曜・日曜・祝休日・年末年始についてはお休みさせていただきます)

▶ 資料請求／商品に関するご案内 など

ペット保険へのご加入を検討されているお客さま専用の窓口です。

アイペット損保のペット保険商品に関するお問合せ、資料のご請求などはこちらの新規専用ダイヤルで承っております。

●新規専用ダイヤル

0800-111-1525
(フリーコール)

【受付時間】月曜日～土曜日 10:00～18:00

(日曜・祝休日・年末年始についてはお休みさせていただきます)

当社は、コンタクトセンターを自社スタッフで運営する体制を整えております。元動物看護師や動物好きなど様々なスタッフがお客さま一人ひとりに寄り添った対応を行っております。2015年度は約15万件の各種お問合せをいただきました。



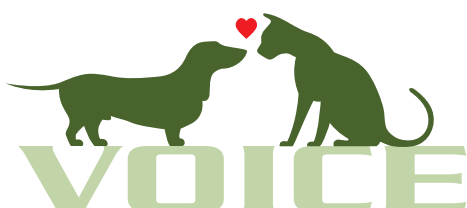
お客さまの大切な家族のことを思い、
お問合せに向き合っております。



チームワークと教育に
力を入れております。

保険事務は事業の根幹であり、
お客さま目線で考え続けることが
さらなる成長のための
キーポイントであると
考えています。

執行役員 業務管理部長
前田 兄太



正確で迅速な業務が お客さまとの信頼感を育む

業務管理部門では、新契約の引受、契約に関する保全業務、保険金のお支払い、ご契約者さまからのお問合せにお答えするコンタクトセンター業務、という4つの業務を担っています。業務管理というと、バックオフィスとして他の業務を支えるサポート的なイメージを持たれるかもしれませんが、お客さま（ご契約者さま）と直接やり取りする機会も多く、保険業務の根幹を成す部門となります。そのため、当部門がいかに機能するのが、当社の成長に大きな影響を与えていると考えています。

日頃から心がけているのは、正確かつ迅速な処理を行うことです。例えば、保険金の分かりやすく素早いお支払いこそが、ご契約者さまの利益にかなうことと位置づけ、当社ではご請求から4～5日、保険金をお支払いできるよう、取り組んでおります。

お客さまの目線で考え 会社の成長に寄与

アイペット損保が、これから企業としてもう一段階上のステージへと進んで成長していくためには、お客さま目線で考えることを、これまで以上に大事にしていかなければならないと感じています。正確さと迅速さだけでなく、さらにお客さまが求めているものが何かを追求することで、利便性や商品の付加価値を高め、お客さまにもっと喜んでいただくことができるようになることを確信しています。

最近では、従来にも増してスタッフからお客さま目線の意見が積極的に発信されるようになり、主語が「私たち」から「お客さま」に変わってきていることが感じられます。これからも、お客さまに対する価値を創造する部門として、役割を果たしていきたいと考えています。

お客様の声をお聴きする

「お客様の声」に対する当社の取組方針

当社は、お客さまから寄せられる様々な声を、前向きかつ積極的に受け止めるとともに、迅速かつ的確に行動し、お客さまサービスの向上を図ることが重要であると考えております。お客さまからの「相談」「苦情」は、お客さまが要求するサービスのレベルと当社が提供するサービスのレベルの差が具体的に表面化したものであると認識しており、お客さまからの「相談」「苦情」を貴重な声として受け止めております。当社は「お客様の声」を当社の施策や業務改善に反映させるとともに、より一層、お客さまにご満足いただけるサービスを提供できるよう、対策を講じてまいります。

当社における「苦情」の定義

当社における「苦情」とは、「お客さまからの不満足の説明」としております。当社にお客さまから直接申し立てられたものだけでなく、金融庁、財務局、国民生活センター、損害保険協会等の外部機関や代理店、動物病院などを経由して当社に連絡があったものも含まれます。

また、「お客さま」とは、当社との保険契約の有無を問わず、広く一般の消費者を指します。

当社への「苦情」のお申し出方法

当社へのお申し出は、コンタクトセンターへのお電話または本社への郵送で行うことができます。

お電話 の場合

お問合せ先 アイペットコンタクトセンターお客さま総合ダイヤル
電話番号 0800-919-1525(フリーコール)
03-5653-6068(一般ダイヤル:有料)
受付時間 10:00~18:00
受付日 月曜日から金曜日(土・日・祝休日・年末年始はお休みさせていただきます)

- ★フリーコールは、携帯電話からでもご利用いただけます。
- ★IP電話やビジネスフォンのご利用でフリーコールに繋がらない場合は、一般ダイヤルをご利用ください。
(通話料はお客さま負担となります)
- ★サービス向上のため、通話内容を録音させていただく場合があります。

郵送 の場合

〒106-0032 東京都港区六本木1-8-7 MFPR六本木麻布台ビル
アイペット損害保険株式会社 お客さま相談グループ宛

また、当社との間で問題を解決できない場合、一般社団法人日本損害保険協会「そんぽADRセンター」に解決の申し立てを行うことができます。

一般社団法人 日本損害保険協会 「そんぽADRセンター」

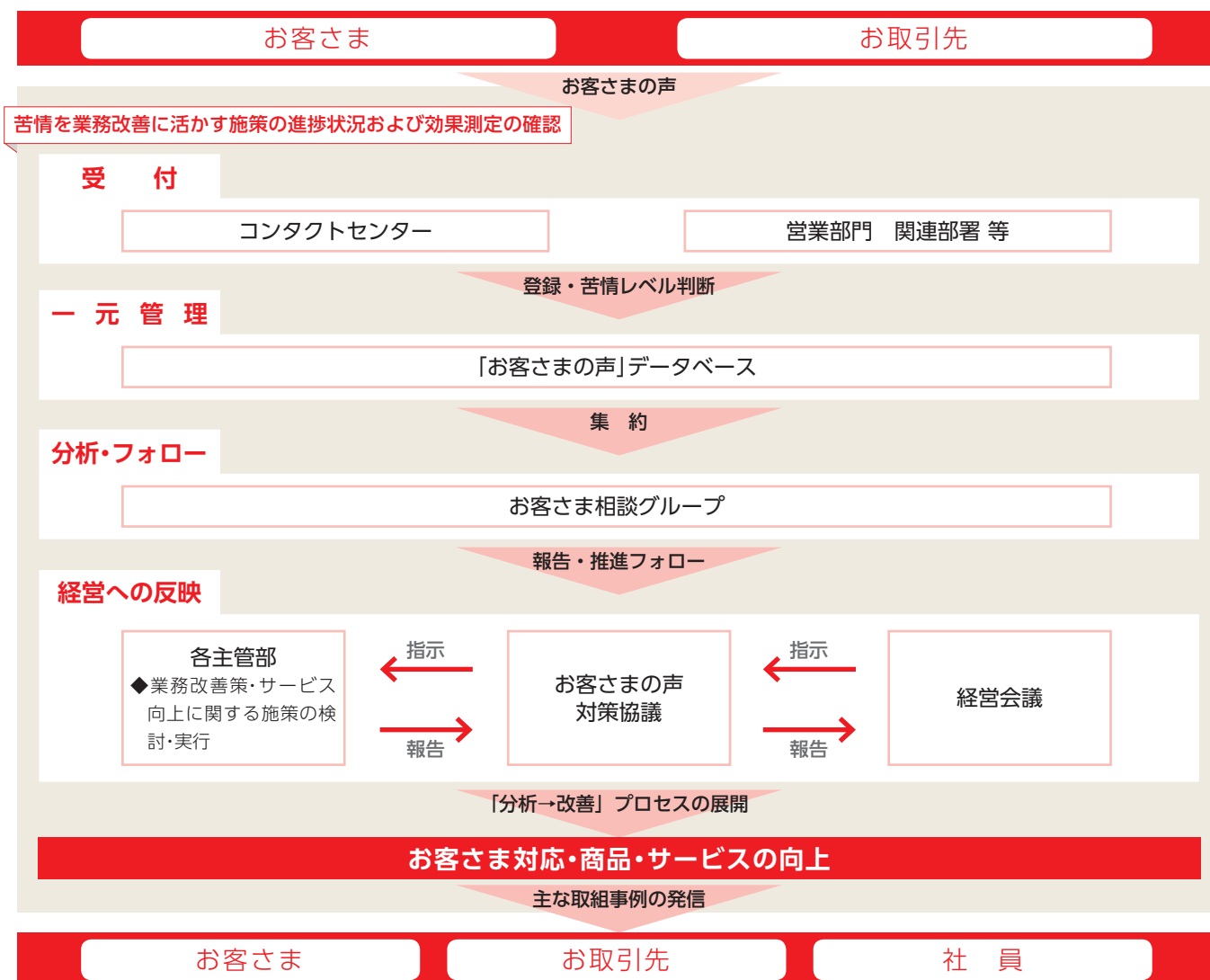
0570-022808

(ナビダイヤル:有料)

【受付時間】月～金曜日／9:15～17:00(祝日・休日および年末年始を除きます。)

- IP電話をご利用の場合は、発信される地域により電話番号が異なりますので、詳しくは同協会ホームページをご参照ください。
<http://www.sonpo.or.jp/useful/soudan/adr/address/>

「お客さまの声」に対する当社の態勢



「お客さまの声」受付状況(2015年度)

当社は、「お客さまの声」を大切にし、より多くの「お客さまの声」に耳を傾け、お客さまの満足度向上に努めております。
「お客さまの声」の受付状況をお知らせいたします。

(単位：件)

項目	件 数					
	2014年度 (ご参考)	2015年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
契約・募集に関するもの	1,065	328	314	446	740	1,828
契約の管理に関するもの	751	220	227	255	455	1,157
保険金に関するもの	634	153	148	165	331	797
その他	137	42	46	66	171	325
合計	2,587	743	735	932	1,697	4,107

※2016年度より「お客さまの声」について幅広く受け付け、当社に寄せられるご意見・ご要望についても計上することにしております。また、本運用に先立ち「お客さまの声」の受付徹底を実施したことによって、2015年度第4四半期から受付件数が増加いたしました。

既存サービスの改善・進歩

アイペット損保では昨今のスマートフォン・タブレット端末の普及にあわせ、インターネット経由でのご案内・お申込みの受付・お客さま向けサービス開発に力を入れております。

- ホームページ経由のお見積り・お申込み機能のリニューアルを実施しました。この改善により、お見積り・お申込み途中の入力情報を保存できる機能等が新たに追加され、お客さまにご都合のよいお時間にしっかりとご検討いただけるようになりました。
- 契約者さま向けマイページを新設し、保険の利用状況や保険金の入金履歴の確認、一部の手続きをマイページにて行っていただくことが可能になりました。このほかにも、マイページ上では保険に加入いただいているペットの年齢にあわせたコンテンツの配信をしており、ペットとの生活に役立つ情報提供を行っております。今後も機能拡張を継続し、お客さまの利便性向上に努めてまいります。
- ペット保険「うちの子」「うちの子プラス」にご加入いただいているお客さまが、お支払い時に対応動物病院の窓口で補償を受けられる「アイペット対応動物病院制度」があります。対応動物病院数を増やすことで、より多くのお客さまにご利用いただきたいと考えております。そのため、動物病院から対応動物病院制度のご利用申請ができる仕組みと、お客さまから推薦を承る仕組みを開始しました。

異業種との新たな取り組み

- 2015年4月、NTTドコモと包括契約および代理店契約を締結し、ドコモのペット保険が誕生しました。NTTドコモが発行する「dアカウント」を持つお客さまに対して「ドコモのペット保険 トータルケア/手術ケア」を販売しており、アイペット損保はその引受損害保険会社として協力しております。
- 全国のペット里親募集情報を提供するサイト「ペットのおうち」が実施する「PET-IDタグ」の普及活動に協賛しております。「PET-IDタグ」は、ペットのおうちに登録されたペットに与えられた固有のIDが刻印された迷子札で、「PET-IDタグ」を身につけたペットを保護した際は、「ペットのおうち」を経由してご自身が保護していることを飼い主さまに伝えることができ、災害時や不測の事態への備えになります。



ペットのおうち
Easy Communications Inc.



PET-IDタグ

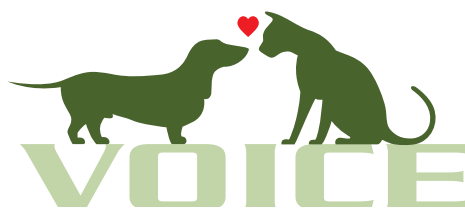




保険募集チャネルの多様化や
ペット保険を核とした
新たな取り組みを通して、
広く社会に貢献していきます。

執行役員 事業戦略室長

萩野 研介



拡大余地の大きい市場で、 募集チャネルの開拓を推進

現在の日本のペット保険市場は約430億円といわれていますが、ペット保険の普及が進んでいる海外における現状に鑑みると、3,000億円程度まで拡大する余地は十分にあると考えています。

その状況を踏まえ、当社では、現在の主要チャネルであるペットショップ以外の代理店やWEBを介した保険募集チャネルの開拓にも力を入れています。2015年4月には、株式会社NTTドコモとのアライアンスを実現させ、「ドコモのペット保険」の提供を開始しました。このように、新たなチャネル開発を通して、ペット保険の認知度を高めていくとともに、当社のペット保険のシェアを拡大することによって、ペットとともに生活される皆さまのもしもの時の不安を取り除くという、ペット保険の持つ使命を果たしていきたいと思っています。

ペット保険を核とした 社会課題への取り組みを積極化

ペットを取り巻く状況の中で、最も社会課題として話題となるのが殺処分です。この問題の解決策として「保護・譲渡活動」が注目されていますが、当社では大手の譲渡団体と提携することで、ペット保険の普及と同時に、社会が抱える課題の解決に取り組んでいます。

また、ペットの世界でも高齢化・長寿命化が進み、慢性疾患の増加という問題が顕在化してきています。ペット保険が、そのセーフティネットとしての役割を果たす可能性の検討なども始めています。そのほかにも、ご高齢の飼い主さまが安心してペットと暮らせる仕組みや、災害に遭われた飼い主さまとペットのための支援策の検討・推進など、ペット保険を核とした社会課題に取り組むことで、「なくてはならない存在」として認識される企業を目指してまいります。

2015年度のトピックス

保 険 ♡

ドコモ向けの商品開発 ドコモのペット保険

株式会社NTTドコモとペット医療費用保険およびペット手術費用保険の包括契約、ならびに募集代理店業務委託契約を締結しました。愛犬もしくは愛猫が病気やケガをした際、動物病院でかかった費用の一部を補償するペット保険サービス「ドコモのペット保険」を、当社を引受損害保険会社として2015年4月1日より提供開始いたしました。

当社の保険商品が連続受賞

株式会社カカコム（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：田中 実）が発表した「価格.com保険アワード2016ペット保険の部」において、アイペット損保の主力商品である「うちの子ライト」が2年連続第1位に選ばれました。同商品は、楽天リサーチ株式会社（本社：東京都世田谷区、代表取締役社長：田村 篤司）を使用した調査においても「手術補償特化型部門」にて、3年連続で第1位を獲得しております。なお、当社は「猫の保険」新規契約数」「（ペット保険）新規インターネット経由契約数」においても第1位となっております。



リ ニ ュ ー ア ル ♡

「アイペット対応動物病院検索」サイトのリニューアル

従来の「アイペット対応動物病院検索」サイトを大幅にリニューアルし、全国の飼い主さまにご利用いただける、「全国動物病院検索」サイトを12月にリリースいたしました。リニューアル後のサイトには、アイペット対応動物病院のみならず、全国最大規模*の動物病院数を掲載しております。この結果、多くの飼い主さまからご利用いただけるようになりました。併せて「エリア」「距離」「キーワード」検索機能を追加することで、ご希望の条件から簡単に動物病院を検索できるようになりました。また、アイペット対応動物病院ごとの診療理念や院長先生の情報を掲載することにより、お客さまがご自身の希望に合った動物病院をお探しいただけるようになりました。

*全国動物病院の約75%に相当します。

掲載動物病院数：8,640件（2015年11月時点）

全国動物病院数：11,259件（平成26年飼育動物診療施設の開設届出状況（診療施設数）、農林水産省より）



ご契約者さま向けマイページの新設・リニューアル

2015年8月よりご契約者さま向けマイページをオープンいたしました。マイページは各種手続きやご契約内容の照会などが、インターネットでいつでもご利用いただけるご契約者さま専用のページです。ご契約者さまの利便性や満足度を高めることを目的としています。

○現在マイページでご利用いただける機能（2016年3月末時点）

【各種手続き】

- ご契約者さま情報の照会・変更 ●ご契約内容の照会・変更
- 各種手続きに必要な書類の取り寄せ ●ペット写真の変更

【保険金請求関連】

- 保険金支払履歴の確認 ●保険金請求書のダウンロード

【その他の機能】

- しつけや病気に関する記事の閲覧 ●アイペット対応動物病院の検索
- クラブアイペットの利用



スマホ版



PC版

今後もご契約者さまの利便性・満足度の向上に努めてまいります。

3つの自社メディア「ワンペディア」「にゃんペディア」「PEDGE」をリリース

2015年10月に3つの自社メディアをリリースいたしました。「ワンペディア」「にゃんペディア」とは、「獣医師をはじめとするペットの専門家の方々から情報をいただき、ペットに関する知識を広く提供する」ために作られた犬・猫辞典です。

ペットと飼い主さまの生活をより豊かで幸せなものにするために、日々の生活の中で生じる様々な問題を解決するための正しい知識をお伝えします。

「PEDGE(ペッジ)」は、「ペット業界の半歩先を伝える。」をコンセプトに、先進的な取り組みや社会的意義のある取り組みをされている個人・企業・団体を紹介するインタビューサイトです。ペット業界の従事者、または同業界に興味・関心がありペット業界のトレンドをいち早く得たいとお考えになる方にとってお役に立つメディアとなることを目指しております。



ワンペディア



にゃんペディア



PEDGE

「ワン！にゃん！おでかけマッピング」企画の実施

夏休みの行楽シーズンに合わせて、ペットとお出かけをした時の位置情報と写真を一緒に投稿いただく企画、「ワン！にゃん！おでかけマッピング」を実施いたしました。観光地はもちろん、近所のカフェやお散歩コース等、多くのおでかけスポットを登録いただきました。

今回のイベントで他の飼い主さまがペットとどのような場所にお出かけしているのか、飼い主の皆さまに新たな「気づき」を提供したいという想いを込めた企画となっております。



第2回「ワン！にゃん！かるた」企画の実施

年末年始にかけて、飼い主さまならどなたでもご参加いただける企画、「ワン！にゃん！かるた」を2014年度に引き続き、2015年度も実施いたしました。日常生活の中でなにげなく撮った、多くの方に見てほしい自慢の写真などを「絵札」として、「絵札」にお選びいただいた写真のコメントを「読み札」としてセットで投稿いただきました。

第1回目の約3,500件を大幅に上回る約7,300件の投稿をいただきました。



「ワン！にゃん！カレンダー」企画の実施

「2016年アイペット公式カレンダー」に掲載する写真を募集する企画、「ワン！にゃん！カレンダー」を実施いたしました。季節を感じさせる写真や面白写真など、飼い主の皆さまから期間中に投稿いただいた写真は、延べ39,773件となりました。厳正なる審査の上選ばれた72名の方の愛犬・愛猫のお写真は、アイペット公式カレンダーのモデルに採用させていただきました。モデルに採用された皆さまには、カレンダーをプレゼントいたしました。当社は、ペットと飼い主さまの豊かで幸せ溢れる生活を共有できるような企画を今後も実施していきたいと思っております。



飼い主さま向け交流イベントの開催

web上でのイベントに留まらず、飼い主の皆さまを対象としたリアルイベントを開催いたしました。飼い主さま同士のコミュニケーションを促進し、情報交換の場を提供したいという想いからイベントの開催に至ることとなりました。これまでに、「ペットへの癒しマッサージ講座」「獣医師が伝えるワンちゃん健康食セミナー&体験料理教室」など、ペットとの生活がより充実するような体験型のイベントを実施しております。参加者の方からは、「他の飼い主の皆さまと交流できて良かった」や「ぜひ、またイベントに参加したい」といったご満足のお声を多数いただきました。

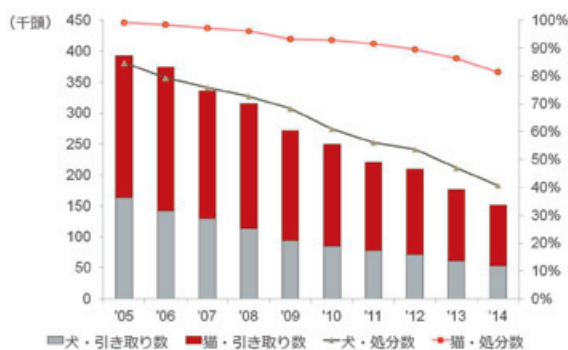


地域・社会に対する取り組み

ペットとの共生環境の向上に向けて

アイペット損保では、「ペットとの共生環境の向上とペット産業の健全な発展を促し、潤いのある豊かな社会を創る。」という経営理念のもと、ペットの社会的地位を向上させるための各種啓蒙活動や、ペット保険を通じて飼い主の皆さまとペットが安心して暮らせる社会の実現にむけて事業を運営しております。

当社の向き合う社会課題



出典:平成26年度 環境省
「犬・猫の引取り及び負傷動物の収容状況」をもとにアイペット損保にて作成

犬・猫が殺処分される前に、動物保護団体等が保護した犬・猫のことを一般的に「保護犬」、「保護猫」と呼んでおります。日本では「動物の愛護及び管理に関する法律(動愛法)」があり、それに基づき各都道府県には動物愛護センターが設置されております。こちらに保護された「捨てられたり迷子となって預けられた犬・猫」が無事動物愛護センターから出られる割合は、猫の場合収容された数の20%未満といわれております。何故なら保護した日から、5日～1週間後*には殺処分されてしまうからです。

動物愛護センターや動物愛護団体、ボランティアの活動、また譲渡会の認知向上により、年々殺処分の数は減少しておりますが、残念ながらまだまだ殺処分が行われている事実があります。1日でも早く殺処分ゼロが実現できるよう、アイペット損保では動物愛護に取り組んでいるNPO法人等への支援を行うとともに、従業員ボランティアを行い、殺処分ゼロに向けて取り組んでおります。

*狂犬病予防法により定められた収容期間は3日間ですが、実際は各自治体の条例に定められた日数(5日～1週間)となります。

殺処分ゼロに向けた、「ふるさと納税」を活用した活動支援

当社は、世界の難民や被災者の生命を守る緊急人道支援、復興・開発支援を行っている特定非営利活動法人ピースウィンズ・ジャパン(広島県神石高原町、代表理事:大西健丞)の理念に賛同し、2014年11月より活動を支援しております。

「ピースワンコ・ジャパン」プロジェクトでは、犬・猫の殺処分数が全国ワースト(2011年度)を記録した広島県を拠点に、殺処分寸前の犬や迷い犬らの保護、譲渡に取り組んでおり、これまで568頭を保護し、うち309頭を譲渡・元の飼い主に返還してきました(2016年3月末時点)。また、災害救助犬の「夢之丞」など、保護した犬を災害救助犬やセラピー犬に育成する活動も行っております。アイペット損保では、「殺処分ゼロ」の実現に向けた環境を作り出すことを使命の一つと位置づけ、ふるさと納税制度を活用した寄付活動により、当社契約者の皆さまおよび当社従業員から合計8,043,000円の寄付を行いました(2016年4月末現在)。

集められた寄付金はピースウィンズ・ジャパンが新しく建設している犬舎の建設費用の一部等に使われております。

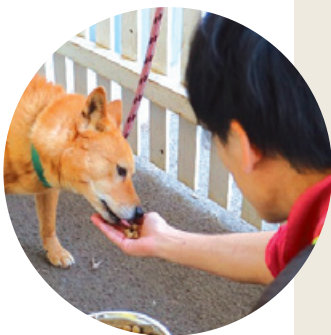


▲ 2016年5月に完成した新犬舎

従業員によるボランティア活動

アイペット損保の2016年度新卒社員を対象とした新人研修の一環で、ピースワンコ・ジャパンを訪問し、保護犬の世話をするボランティア研修を実施しました。

ボランティアでは、主に「散歩」「シャンプー」「爪切り」「給餌」を体験しながら、保護犬との触れ合いを通じて、保護犬のおかれている状況について理解を深めました。ペットとの共生環境の向上を目指し、今後も従業員によるボランティア活動を推進してまいります。



小学生を対象とした、動物愛護精神の普及、啓蒙活動への支援

小学生に動物愛護についての教育を行っている特定非営利活動法人ワンコレクション(東京都港区、代表理事:道舩 雄一郎)の活動を支援しております。この活動は、子供たちに命の大切さを学んでもらうとともに、子供たちがペットに対する正しい知識を得ることを目的としております。授業では、講師からの一方的な講義だけではなく、子供たちが実際に犬に触れる機会を設けることで、これからの動物との「共生」の時代に向けて、動物との接し方を学べるようになっております。



災害救助犬ボランティア・ベンダーの導入

本社執務フロア内の自動販売機に、「災害救助犬ボランティア・ベンダー」を導入しております。ボランティア・ベンダーとは、「ボランティア・ベンダー協会」の社会貢献型自動販売機で飲み物を1本購入すると、3円が寄付金となって指定の公益団体へ寄付できるという仕組みです。当社では、「災害救助犬ボランティア・ベンダー」を導入し、一般社団法人ジャパンケネルクラブの災害救助犬育成活動に寄付を行っております。

