

## お客さま本位の業務運営方針

当社は、「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。」を経営理念とし、2004年よりペット保険事業を行ってまいりました。2016年12月には「お客さま主義」に重きを置いた共通の価値観として、「行動指針」、「行動規範」および「倫理規範」を制定し、役職員が一丸となって、お客さまに最良の商品・サービスを提供するよう努めております。

当社としては、今後もより一層「お客さま主義」の取組みを強化・徹底するため、金融庁より「顧客本位の業務運営に関する原則」が公表されたことも踏まえ、「お客さま本位の業務運営方針」を策定いたしました。

### 1. 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

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とともに、日々の業務や会社の経営の改善につなげます。

#### <主な取組み>

- ・「お客さまの声」を経営に活かすための社内態勢を整備しております。お客さまからいただいた声は、担当部門にて分析を行い、業務の改善・品質の向上を図っております。
- ・「お客さまの声」に基づく主な取組み事例については、お客さま・お取引先・役職員に発信してまいります。
- ・お客さまからのご意見・ご要望をお伺いする「お客さまアンケート」を実施し、いただいた声を経営の改善に活用するとともに、当社ホームページ上に掲載しております。

### 2. 最良な商品・サービスの提供

当社は、お客さまからの満足と信頼が得られるよう、お客さまのニーズに応える質の高い商品およびお客さまの視点に立ったサービスを提供してまいります。

#### <主な取組み>

- ・お客さまのニーズを的確に把握し、お客さまに満足いただける商品・サービスの開発を行っております。
- ・お客さまの声に基づき、新商品発売後のフォローアップを行い、商品の適切性を検証しております。
- ・インターネット経由でのお申込みの受付、お客さま専用の「マイページ」等のお客さまサービス開発に力を入れております。また、ペーパーレスでご契約のお申込みの受付ができるタブレット端末の導入を推進しております。

- ・上記サービス以外にも、ご契約者さま・被保険者さま向けの優待サービス「クラブアイペット」や、ペットの飼い方に関する情報提供サイト「獣医さんからのお知らせ」「ワンペディア」「にゃんペディア」の提供、お客さまを悲しいお気持ちにさせないよう、ペットの傷病を減らしていく「うちの子 HAPPY PROJECT」を通じて、「ペットとの共生環境の向上」に取り組んでおります。

### 3. わかりやすい情報の提供

当社は、お客さまに保険商品内容を十分ご理解いただけるよう、わかりやすい説明に努めてまいります。

#### <主な取組み>

- ・文字の大きさや色使いなどを工夫し、お客さまにとって見やすくわかりやすい「商品パンフレット」「重要事項説明書」「ご契約のしおり」等を作成しております。
- ・当社が定める勧誘方針等に従い、お客さまのご意向と実情に沿った商品を選択いただけるよう、適切な保険募集を行っております。

### 4. 正確かつ迅速な保険金のお支払い

当社は、お客さまが適切な保険金のお支払いを受けることができるよう、保険金のお支払いを適切かつ迅速に行う態勢を整備し、お客さまの視点に立った保険金のお支払いに努めております。

#### <主な取組み>

- ・アイペット対応動物病院で診療を受けた場合、窓口で当社の保険証を提示すると原則として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提出は必要ございません。保険証を忘れた場合や、アイペット対応動物病院以外で診療を受けた場合も、必要な書類が揃いましたら迅速に保険金をお支払いしております。
- ・保険金のご請求の漏れがないよう、事故受付時に限らず、ご契約内容の変更に関するお申出時や継続時など、あらゆる機会にお客さまにご請求の漏れがないかのご案内を差し上げております。
- ・保険金のお支払い業務について保険金支払部門から独立した部門が各種の検証を行い、適切な保険金支払管理態勢の構築に努めております。

## 5. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を管理するための基本方針を定め、利益相反のおそれのある取引を適切に管理する態勢を構築してまいります。

### <主な取組み>

- ・利益相反管理部門および利益相反管理責任者を設置し、対象取引の特定および管理を統括しております。
- ・役職員に対して利益相反に関する教育・研修を行うなど、役職員の意識の向上と管理力の強化に努めます。

## 6. 運営浸透に向けた取組み

当社は、本方針を役職員へ浸透させるため、各種研修を実施することで役職員の意識醸成を行うとともに、人事評価制度への組み込み等を通じて、お客さまの視点に立った業務運営の動機づけの枠組みを構築してまいります。

### <主な取組み>

- ・本運営方針の基となる「経営理念」「経営ビジョン」「行動規範」「行動指針」を記載した「携帯用カード」を役職員へ配付し、浸透を図っております。
- ・経営陣による「お客さま主義」を主軸とした役職員との対話ミーティング、全社で実施する「お客さま主義」をテーマとした週次朝礼の実施、その他様々な教育・研修等を通じて役職員の意識醸成に努めております。
- ・本方針の更なる浸透のため、「お客さま視点での行動を行っている」役職員に対する表彰制度や、人事評価制度への組み込みを実施します。

以上