

アイペット損害保険の「お客さま本位の業務運営方針」の 取組状況の公表および改定の実施について

アイペット損害保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：山村鉄平）は、2018年9月に見直しを実施した「お客さま本位の業務運営方針（以下、本方針）」に基づく、主な取組状況を公表いたします。また、本方針の定着度合いを評価する指標の状況を更新いたしましたので、あわせてお知らせいたします。本方針の詳細については、当社 Web サイトよりご確認ください。

→ https://www.ipet-ins.com/company/ipet/cs_first.html

<本方針の定着度合いを評価する指標>

1. 保有契約件数

保有契約件数はご契約いただいている保険契約の件数を表しております。

当社は、より多くのお客さまに、もしもの時にも安心してペットに治療を受けさせてあげるためにペット保険のご加入を促進し、この達成状況を表す指標として、保有契約件数を設定しています。

2018年度末時点 423,352件
(2017年度末時点 355,513件)

2. 契約継続率

契約継続率は、お客さまにご加入いただいた保険契約の継続状況の割合を示しています。当社は、お客さまにニーズに合う商品にご加入いただき、その後もご契約を永くご継続いただくことを経営の最重要事項として捉えています。この達成状況を表す指標として、契約継続率を設定しています。多くのお客さまにご契約をご継続いただき、良好な水準を維持することができています。

なお、契約継続率は、契約件数をベースに算出しています。

2018年度末実績 90.1%
(2017年度末実績 89.4%)

3. アイペット対応動物病院数

当社が提携している動物病院（アイペット対応動物病院）で受診される際は、その窓口で当社発行の保険証を提示いただき、かつ保険証の有効性が確認できた場合、診療費のご精算にあたりお客さまの自己負担分のみのお支払いとなり、当社に対する保険金請求書類の提出は必要ありません。

アイペット対応動物病院をお客さまにご利用いただくことで、お客さまの保険金請求のお手続きの手間が減るだけでなく、動物病院窓口で精算が必要となる診療費のご負担を軽減することで、最善の治療を受けていただきやすくなります。上述のとおり、お客さまの利便性等の向上のため、アイペット対応動物病院の更なる拡大を目指してまいります。

2019年7月1日現在 4,754施設
(2018年7月1日現在 4,519施設)

「お客さま本位の業務運営方針」の取組状況

1. 「お客さまの声」を経営に生かす取組み

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。

<主な取組状況>

「お客さまの声」を起点とした改善事例は以下のとおりです。

お客さまの声	対応内容
保険料引落しのタイミングを事前に教えて欲しい。	・電子メールの活用による事前連絡 保険料引落とし前に、お客さまに対し、事前に口座残高を確認するよう、電子メールにて事前のご案内を行うことといたしました。
電話が繋がりにくいのでどうかかして欲しい。	・Webフォームによるお客さま問合せ窓口の設置 当社Webサイトにお問合せ受付窓口を設置し、24時間受け付けを可能といたしました。
解約手続書類発送後、手続きが進んでいるのかわからない。／保険金請求書を送付したが、届いているか心配だ。	・電子メール活用による書類受付・処理完了の連絡 当社で書類受領後、お客さま宛に電子メールにて連絡を行うこと、手続き完了時にも同様に連絡を実施することといたしました。
近隣の動物病院のアイペット対応動物病院化をして欲しい。	・対応動物病院拡大のため、訪問・提案を実施

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。

<主な取組状況>

・うちの子キュートの品種拡大

2018年11月に従来の鳥・うさぎ・フェレットの3種に加えて、お客さまからのご要望の高かったハリネズミ・モモンガ・リス・ハムスター・ネズミ・モルモット・ト

カゲ・カメなどを保険の対象として追加し、対象ペットの範囲を拡大いたしました。

・ **LINE 公式アカウントの開設**

LINE 公式アカウントを開設し、キャンペーン情報や飼い主さま向けに獣医師が作成・監修したコンテンツの発信を実施いたしました。

・ **LINE を活用した写真不備対応**

ペット保険のお申込後、ペット写真のご登録がないお客さまへ LINE で写真不備の通知を実施する対応を開始いたしました。

・ **営業拠点の増設**

ペットショップ代理店および動物病院への訪問活動の効率を上げ、より緊密な連携により、お客さまへのサービスレベルを向上させるため、新たに宇都宮・鹿児島・青森・新潟・高松・沖縄に営業拠点を設置し、14 拠点といたしました。

・ **「うちの子 HAPPY PROJECT」によるペットの傷病への理解促進**

2019 年 7 月 1 日より本プロジェクトの第 4 弾として、『皮膚トラブル』をテーマに、犬・猫の皮膚の役割や、よくみられるかゆみなどのトラブル例を紹介しています。

「皮膚炎」は、アイペットの「ペットの保険金請求が多い傷病のランキング 2019（総合編）」でも、犬で第 1 位、猫で第 2 位です。多くの飼い主さまが経験したことのある身近な病気といえることから、皮膚炎に関する理解促進を目指した活動を行っております。

・ **マイページの情報拡充**

マイページ内のコンテンツ「獣医さんからのお知らせ>飼い方 Q&A」に、ご契約者さまからご質問の多い項目に対して回答するコンテンツを拡充いたしました。

・ **うちの子 HAPPY マラソンへの特別協賛**

飼い主さまがペットの健康に関心を持ち、幸せな時間を長く共に過ごすために何ができるかを考えるきっかけを提供すべく、日本最大級のドッグマラソンイベントへ特別協賛いたしました。555 組のわんちゃんとお飼い主さま等、合計 8,000 人を超える方々にご来場いただきました

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。

<主な取組状況>

・Web サイトリニューアル

お客さまにご覧いただきやすい構成に変更し、視認性、可読性を意識した、親しみやすいデザインに変更いたしました。また、より多くの方にご覧いただくための施策を実施いたしました。

・お申込みフォーム改善

Web サイトから当社の保険にお申込みをいただく際に多頭申込みを選択する箇所がわかりにくいというお客さまからのご指摘を踏まえ、選択箇所の変更を行いました。

・「窓口精算開始通知メール」の配信開始

2019年6月より、お客さまから多くのご照会を頂戴していた「いつからアイペット対応動物病院での窓口精算が可能か」について電子メールで通知するサービスを開始いたしました。

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。

<取組状況>

・保険金等支払審査会の開催

当社保険金支払管理態勢の向上に向け、獣医療関係者・弁護士・当社ご契約者さまより直接ご意見を頂戴する場として「保険金等支払審査会」を2018年10月に開催いたしました。今後も、定期的に開催していく予定です。

・不正請求に関する情報提供窓口を開設

保険金支払管理態勢の公平性・公正性を強化すべく、不適切な保険金請求に関する情報を社外から広く募るための窓口を2019年1月に設置いたしました。

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。

<取組状況>

・利益相反取引の審査

お客さまの利益を不当に害することのないよう、保険業法をはじめとする関連法令等の規定に基づき、利益相反のおそれのある取引の管理を通じ業務の適切性を確保するため、法務部門による利益相反取引の審査を実施しております。

さらに、審査結果および継続的に管理している案件の状況については、コンプライアンス委員会で定期的に報告しております。

・ **eラーニングを用いた教育を継続実施**

2019年1～2月、全社員向けに、eラーニングによる教育を実施しております。

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。

<取組状況>

・ **表彰制度のブラッシュアップ**

お客さま主義の観点等から会社に大きな貢献をした役職員を、社長褒章、役員表彰、部門内表彰の三段階に区分し、表彰する仕組みとしました。

・ **人事評価制度の整備**

お客さま主義の徹底を図るため、人事評価制度の中に「お客さま主義」を設けております。

以上