

2020年9月25日
アイペット損害保険株式会社

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

2020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、主な取組状況について公表いたします。

また、本方針の定着度合いを評価する指標の状況を更新するとともに、本方針の改定を実施いたしました。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。

2019年度末時点 508,225 件
(2018年度末時点 423,352 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、ペットの高齢化等の影響により昨年対比で微減ではあるものの、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。

2019年度末実績 89.3%
(2018年度末実績 90.1%)

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またはマイページ画面をご提示いただき、かつ保険契約の有効性が確認できた場合、診療費の御精算に当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。

2020年4月1日現在 5,054施設
(2019年4月1日現在 4,701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について以下のとおりです。

お客さまの声	対応内容
(耳や言葉の不自由なお客さま)	・FAX 問合せ窓口、および専用お問合せ Web ページを開設 耳や言葉の不自由なお客さま向けに、通信料無料の FAX 問合せ窓口を開設しました。また、Web 窓口と FAX 窓口をお客さまご自身で選択いただけるよう、専用 Web ページでご案内しています。
対応動物病院で保険証を忘れてしまった場合、不便である。	・契約内容提示手段の拡張 対応動物病院での窓口精算時に「保険証」の提示に加えて、スマートフォン等でマイページの「ご契約内容の確認」画面を提示することでも窓口精算を受けられる運用を開始しました。
電話が繋がりにくいのでどうにかして欲しい。	・音声ガイダンスを変更し、つながりやすさを改善 お客さまのリダイヤル回数を減らすように音声ガイダンスを変更しました。リダイヤル率は減少し、実際にお話できるお客さまの数が増えております。
近隣の動物病院をアイペット対応動物病院化して欲しい。	・対応動物病院数拡大のため、訪問・提案を実施 お客さまに大きな利便性をもたらす対応動物病院制度をより効果的にするため、引き続き動物病院へ訪問・提案をしています。

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。

<主な取組状況>

・「高齢者」および「障がい者」対応のガイドライン制定

「高齢者」あるいは「障がい者」のお客さまに対し、配慮すべき内容等をガイドラインにまとめ、よりわかりやすいご案内の提供や、お客さまご自身にて各種手続きが行えるよう、ガイドラインを制定しました。

・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上げるため、新たに静岡営業所を設置し、15拠点としました。

・予防医療メールのバックナンバーを公開

お客さまより、契約者向けに定期配信している予防医療メールの過去配信記事を読みたいというアンケート結果を受けて、過去配信記事の閲覧 Web ページを公開しました。

・「保険事務における代理・代筆」の実施

高齢である、あるいは障がいがある等の理由により、お客さまご自身で各種手続きを行うことが難しい場合に、お客さま本人の意向のもと、代理あるいは代筆にて手続きが行えるようにしました。

・「うちの子 HAPPY PROJECT」によるペットと飼い主さまの関係性コンテンツリリース

うちハピプロジェクトとはなにかを追記。2020年3月31日より、本プロジェクトの第6弾として『しつけ』をテーマに、ワンちゃんネコちゃんとの絆を深めるためのコマンドトレーニング（お手やハウスの教え方）の動画コンテンツを公開しました。

また、同年8月31日には、当社のご契約者さま6,523名に行った、犬・猫の飼い方に関するアンケートについての調査結果を当社 Web サイト上に公開しました。

→ <https://www.ipet-ins.com/uchihap/research/2020/>

・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。（新型コロナウイルスの影響により、延期）

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サイトの視認性、可読性の向上

お客さまにご理解いただき易い構成に変更し、視認性、可読性を意識した、親しみやすいデザインに変更した。また、より多くの方に見ていただくための施策を実施しました。

・マイページの改善

「マイページへのログインがわかりづらい」というご指摘をうけ、ログイン画面の視認性、文言を変更しました。また、マイページ画面の提示で窓口精算が可能になったことをうけ、利便性向上のため構成の変更を実施しました。

・代理店募集人に対するeラーニングを推進

お客さまへの保険商品案内の均質化・向上を実現するため、募集人のサービスレベル向上の目的でeラーニングの学習コンテンツを定期的に配信しました。

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>

・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月より設けております。

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。

<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います。

・ **eラーニングを用いた教育を継続実施**

2020年3月、全社員向けに、eラーニングによる教育を実施しています。

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、表彰しています。

・ **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」を設けています。

以上