

アイペット損害保険の「お客さま本位の業務運営方針」の 取組状況の公表について

2021 年 10 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）」に基づき、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も公表いたします。

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。コロナ禍での行動変容に伴うペットの飼育増加の後押しもあり、保有契約件数は順調に推移しています。

2021 年度末時点 728,724 件

(2020 年度末時点 622,069 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。今期については商品改定による保険料の見直しの影響により一時的に低下していますが、高齢ペットの保険料を引き下げること、長期的にはより多くのお客さまにご継続いただける商品へと改定しております。今後も、多くのお客さまにご契約をご継続いただき、良好な水準を維持してまいります。

なお、契約継続率は、契約件数をベースに算出しています。

2021 年度末実績 89.0%

(2020 年度末実績 89.6%)

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

のご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。

2022年3月31日現在 5,520施設
(2021年3月31日現在 5,297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)	・電話リレーサービスを導入 耳や言葉の不自由なお客さま向けに、通信料無料のFAX問合せ窓口に加え、電話リレーサービスを導入しました。安心してご利用いただけるよう受付体制を構築しています。
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実施しています。
電話が繋がりにくいのでどうにかして欲しい。	・接続品質の向上 お客さまのリダイヤル回数を減らすためお客さまサポート体制を強化しています。リダイヤル率は減少し、実際にお話できるお客さまは90%以上で安定しております。
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。

<p>コンタクトセンターの受付時間内に電話ができないため、保険金請求書を取り寄せることができない。電話以外の方法はないのか。</p>	<p>・ホームページの改修</p> <p>ホームページに、「保険金請求書取り寄せフォーム」を作成しました。取り寄せフォームでご指定いただいた、保険金請求書等の必要部数を、当社より速やかに郵送いたします。</p>
<p>継続の案内が届いたが、手続き方法や更新手続き期日が分かりづらい。</p>	<p>・帳票の改訂</p> <p>「継続契約についてのご案内」のデザインを変更し、各種手続き内容の表記が見やすいように改善を行いました。お手続き期限の記載を目立つようにし、封筒からも期日を確認いただけるようにレイアウト変更を行いました。</p>

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>

・ペットファースト少額短期保険を吸収合併

2020年10月に子会社化したペットファースト少額短期保険株式会社でご加入いただいたご契約について、満期の到来ごとに当社にて契約を引き受けてまいりました。

いっぽうで、当社は、現在のグループ経営方針に基づき2024年度までの3年間を成長に向けた基盤固めの期間と位置づけ、「成長可能性の高い既存事業に経営資源を集中する」ことを掲げております。その方針に従い、成長性の高い損害保険事業へ資源を集約し、当社グループにおける経営の効率化および経営基盤の強化を図ることを目的に、2022年10月1日付けでペットファースト少額短期保険を吸収合併いたしました。合併後も、旧ペットファースト少額短期保険で契約されていたご契約者さまからの保険金請求がございましたら応じてまいります。

・ペットの防災対策について新たなコンテンツを公開

当社は、2019年10月に青森県と動物愛護に関する連携協定を締結し、動物愛護に関する項目で協力関係を構築しています。これまで、ペットの防災対策をわかりやすく伝えるサイト「ペットの防災 FOR AOMORI」の公開や、県民参加型災害対策オンラインプロジェクト「みんなで作る！人とペットの避難所 MAP FOR AOMORI」を実施しておりますが、新たに、ペットの防災についてクイズ形式などで楽しく学べる新コンテンツ「人とペットの防災力診断」(2021年10月)、「人とペットの防災まちがい探し」(2022年3月、7月)を公開しました。

・ペーパーレス化を推進

保険料を口座振替にて払い込む場合の口座振替申込を、印鑑が不要となる、インターネットによる口座振替申込を導入しました。また、保険金のご請求内容について確認事項がある場合、これまではお手紙をお送りし、ご返送をいただくことで内容確認

を進めておりましたが、一部内容の照会において、携帯電話番号を宛先とする SMS の送信を開始しました。

・ **マイページの機能拡充**

口座振替からクレジットカード払いへの変更手続きや、新しいクレジットカードへの変更が可能となりました。また、マイページにて「保険証券」「継続証」の閲覧ができる運用を開始しました。

・ **営業活動の効率化による、お客さまへのサービスレベル強化**

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、全国に営業拠点を配置していますが、更なる営業活動の効率化を目指し、直行直帰の導入やリモートワークの併用も促進するなどして、お客さまとのコミュニケーション機会の効率化や訪問時間等の短縮化も進めています。

・ **「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**

犬・猫の病気や事故を未然に防ぐための対策を紹介する、獣医師監修の専門情報コンテンツ「うちの子 HAPPY PROJECT」において、2022年3月より、ペットのためのオンライン医療辞典「うちの子うちの医療事典」を新たに公開しました。

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>

・ **お客さまのご要望に合わせた SMS 配信**

お客さまからのご要望に応じ、郵送物の送付先の確認のご連絡や、インターネットによる口座振替サービスのご案内など、SMS 配信を実施しています。

・ **お手続きに必要な書類の改訂**

継続案内書類に関し、お客さまの声をもとにわかりやすく見やすい書類へ改訂しました。

4. 適正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正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。

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>

・新表彰制度の導入

当社の行動規範「iPetWays」を体現した社員を月ごとに表彰していく、「iPetWays AWARD」を導入しており、当社の大切にしている企業価値感の浸透に継続して取り組んでいます。

・人事評価制度の整備

当社の理念体系における「Values」にもとづく、「バリュー評価制度」を導入しており、社員一人一人のパフォーマンスや成果に応える評価の仕組みとしています。またパルスサーベイを毎月実施し、社員の満足度や健康状態の把握に継続して取り組んでいます。

以上