

「お客さま第一の業務運営方針」の改定および取組状況の公表について

当社は、2017 年に「お客さま本位の業務運営方針」を公表し、現在まで本方針に基づく取り組みを続けてまいりました。昨年 3 月より第一生命グループの一員となったことに伴い、2024 年 5 月に名称を「お客さま第一の業務運営方針」に変更し、内容も第一生命グループと一体的なものへと見直しを行い、引き続き「お客さま第一の業務運営」に係る取り組みを推進してまいります。

今般、「お客さま第一の業務運営方針」に基づく主な取組状況と本方針の定着度合いを評価する指標の状況を公表いたします。

当社の「お客さま第一の業務運営方針」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。

堅調なペット需要を背景に、ペットショップをはじめとする代理店チャネルの貢献、インターネットチャネルの伸長なども伴い、多くの皆さまにご支持をいただいた結果、保有契約件数は順調に増加しています。

2023 年度末時点 883,631 件

(2022 年度末時点 807,071 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、契約件数をベースとした契約継続率を設定しています。

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。

2023 年度末実績 87.9%

(2022 年度末実績 88.7%)

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、お客さまの利便性などの向上のため、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。

2024年3月31日現在 5,928施設
(2023年3月31日現在 5,779施設)

「お客さま第一の業務運営方針」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
<ul style="list-style-type: none">・契約内容の変更を電話や書類返送の手間をかけずに行いたい。・申込はWEBで手軽にできたのだから、変更も同様にWEBで手続きできるようにしてほしい。	<ul style="list-style-type: none">・マイページについて以下のとおり改善いたしました。・保険料の振替口座変更をマイページで手続き可能にしました。・次年度契約内容の変更（保険料の払込回数、賠償責任特約の付帯・削除、通知物WEB化の同意）について、変更受付期間中につきマイページで手続き可能にしました。
<ul style="list-style-type: none">・「うちの子」「うちの子ライト」の各商品を選択しないと申込フォームに進めない。・「うちの子」「うちの子ライト」の各商品の違いが比較しにくい。・契約者向けの情報が見つげにくくて不便。	<ul style="list-style-type: none">・申込フォームの選択画面から商品ごとのお見積り・申込フォーム画面に変更することで、画面遷移の手間を省きました。・「うちの子」「うちの子ライト」商品特長などの情報を掲載し説明を充実させました。・「ご契約者さまが必要な情報にわかりやすくだり着けるよう、ページ最上部に「ご契約者の方」用のボタンを常設し、新設した専用ページに簡単に移動できるようにしました。
<ul style="list-style-type: none">・送られてきた案内を見たが、送金サービスの口座指定がわかりづらい。・送られてきた案内を見ても、SMS返金についての操作方法がわかりづらい。・不担保削除の再審査手続きがわ	<ul style="list-style-type: none">・各種お客さまへの通知物（レター・案内チラシなど）の文面について見直しを図り、ご理解いただけるよう一部改訂しました。

<p>かりづらい。</p> <p>・引受条件承認書の書き方がわかりづらい。</p>	
<p>口座不備が起きた際の口座振替依頼書の返送対応が面倒。</p>	<p>ネット口座の利用期限を延長（3日⇒30日）しました。また、口座不備レターがお客さまの手元に到着したあとも口座登録を可能とし、口座不備レター上にネット口座活用の誘導文言を記載しました。</p>
<p>通知物の WEB 化によって保険証カードを持っていないが、死亡解約手続きの際に送られてきたお悔やみカードに保険証保管用のポケットが付いている。</p>	<p>保険証/会員証の発行を前提としたお悔やみカードの様式を見直し、カード発行がないお客さまにも有効にご活用いただけるスタンド型フォトフレームに変更しました。</p> <p>（お手元にあるお気に入りの写真をペットとの思い出の一枚として飾ることができます。）</p>
<p>チャットで死亡解約ができないのであれば、その旨を記載してほしい。</p>	<p>「お問合せチャット」初期画面のメッセージ内容を見直し、あらかじめご認識いただけるように、「解約などを含む個別のご契約に関する内容については受付できない」旨を記載しました。</p>
<p>マイページで保険料がわからない。</p>	<p>マイページトップ画面のご契約内容部分に、保険料については、「保険証券」内で確認できる旨の注釈を記載しました。</p> <p>（あわせて、「保険証券」内で確認できる保険料以外の事項についても記載しています。）</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>

・マイページの機能拡充

保険料の振替口座の登録、保険契約ご継続時のご変更（払込回数、賠償特約付帯・削除、通知物 WEB 化の同意）が可能となりました。各種お手続きのオンライン化やマイページの機能拡充によりペーパーレス化を推進しております。

・定期通知物用封筒への音声コード搭載

障がいをお持ちのお客さまへの対応向上の一環として、聴覚障がい者の電話利用の円滑化のため、電話リレーサービスでのお問合せを承っていましたが、2024年2月より、新たに視覚障がい者へのサービスレベルの向上を目指し、保険証券やご継続の案内などの封筒へ、音声コード（Uni-Voice）※を搭載することとしました。

到着した書類についての内容物の案内と、コンタクトセンターへのお問合せがスムーズに行えるよう、フリーダイヤル案内を音声で行います。

※印刷物の文字情報を二次元コードに変換したもので、通信不要で対応の携帯・スマートフォン

端末、専用アプリで読み取ることができ、音声で読み上げすることができます。

・**営業活動の効率化による、お客さまへのサービスレベル向上**

営業活動効率の向上に向けた働き方改革の推進を通じて、代理店および動物病院とより緊密な連携を行うことで、お客さまへのサービスレベルの更なる向上に努めております。

・**ペットの防災対策について新たなコンテンツを公開**

当社では、独自の「ペットと人の SDGs」に基づき、重点課題「ペットと共に安全に」の取組みの一環として、ペットの防災対策をわかりやすく伝えるためのコンテンツ「ペットの防災 -いざというとき、守ってあげられるように-」を公開しております。

2023 年度は、「数字で見る『ペットの防災』のリアル」として、ペットの防災対策に関するアンケート調査結果などを公開しました。また、令和 6 年能登半島地震を受け、災害と隣り合わせの現状を踏まえ、「同行避難」に対する認知・理解度に加え、被災地のペットへの支援意向などについての調査結果を公開しました。

2023 年 3 月には、ペットの防災サイト公開 1 周年記念企画として、ペット防災に関する有識者の特別インタビューを実施し、公開しました。

・**「うちの子 HAPPY PROJECT」に「うちハピ小動物図鑑」を追加**

ペット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」では 2024 年 3 月より、小動物（エキゾチックアニマル）を追加し、小動物の特性や習性、健やかに暮らすために必要な情報を獣医師がお伝えするコンテンツ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>

・**約款の改定**

お客さまによりわかりやすく、かつ迅速な保険金支払いを可能とするべく実務の円滑化などを目的とし、約款条文の明確化・平明化を行いました。*

「疾病」「手術と連続する入院」などの用語の定義や、入院保険金請求時の保険金の計算方法などを明確にすることで、お客さまにとってよりわかりやすい約款としております。

※2024 年 6 月 2 日以降となる契約（継続契約含む）より

・**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**

お客さまへの案内書類に関し、お客さまの声をもとにわかりやすく見やすい書類の検討・改訂を行っております。

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などの規定に基づき、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などを通じて、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>

・**表彰制度の浸透**

お客さまの視点に立った業務運営を支える当社の行動規範である「iPetWays」を体現した役職員を称える表彰制度として、「サンキュープロジェクト」を行っています。行動規範の体現者を称えることで役職員の本方針に対する意識醸成をより高め、当社の大切にしている価値観のさらなる浸透強化を図っています。

・育成体系の整備

全社で実施する e ラーニング、その他様々な教育・研修などを通じて役職員の意識醸成に努めております。

・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。

以上