

「お客さま第一の業務運営方針」の取組状況の公表について

当社では、2017 年の「お客さま本位の業務運営方針」公表以降、「お客さま第一の業務運営方針」への改称後も継続的に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した。

今般、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」（以下、本方針）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。

2024 年度末時点 971,367 件
(2023 年度末時点 883,631 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。

2024 年度末実績 88.4%
(2023 年度末実績 87.9%)

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。

2025年3月31日現在 6,090施設
(2024年3月31日現在 5,928施設)

「お客さま第一の業務運営方針」取組状況

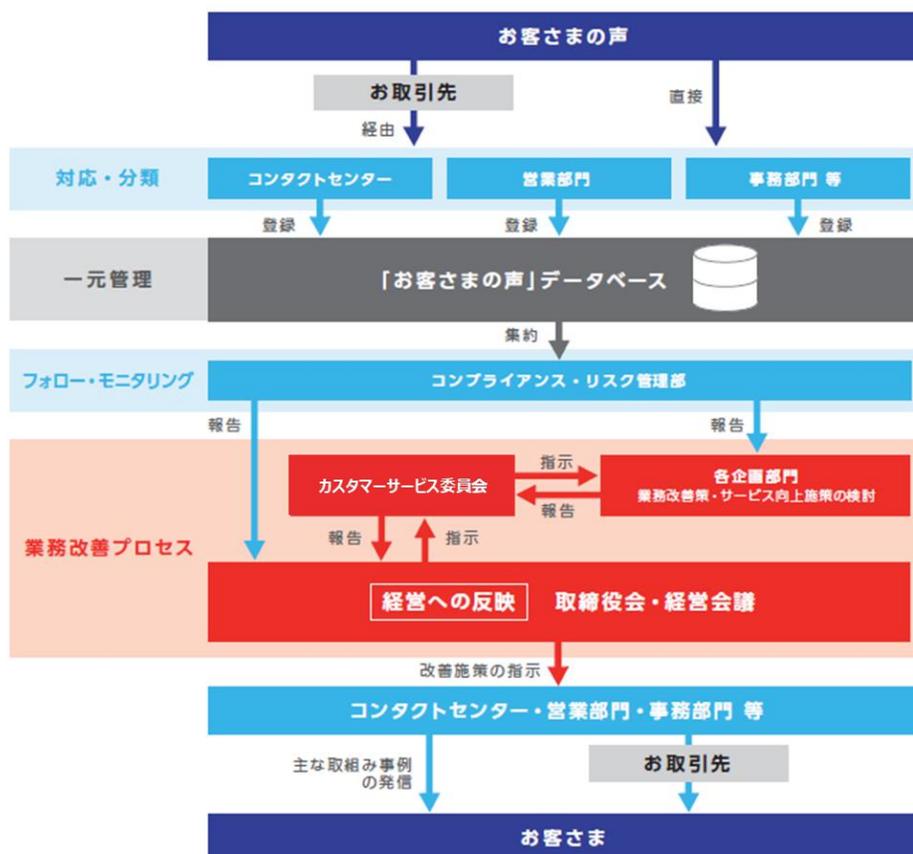
1. お客さまの最善の利益の追求

私たちは、お客さまに最良のサービスをお届けします。「一生涯のパートナー」として、お客さまの安心に満ちた豊かな人生の実現をお手伝いすることこそが使命であり、これに寄与しないサービスの提供はいたしません。

また、最良のパートナーたるために高い専門性と職業倫理を持って誠実かつ公正に業務に取り組むとともに、お客さまとのあらゆる接点において、お客さまの最善の利益に適った商品・サービスを目指し、また、その品質を高めていくことで、お客さまの最善の利益に貢献してまいります。

・「お客さまの声」を経営に活かす態勢

当社は、いただいた「お客さまの声」を一元管理し、経営へ報告、反映される仕組みとなっています。



<「お客さまの声」を起点とした改善事例>

お客さまの声	対応内容
<ul style="list-style-type: none"> ・加入検討中で保険料を調べたいが、入力しないと見積りできないのは不便。 ・ペットがどんな病気やケガをしやすいのか、アイペットで補償される傷病をあらかじめ知りたい。 ・加入検討中に質問したいが、聞いたり調べたりするのが大変。 	<p>サービスサイトトップページを以下のとおり改修しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報を入力しなくても保険料（参考金額）が提示できるようになりました。 ・ペットの品種や年齢をご指定いただくだけで、そのペットのかかりやすい病気やケガを簡単に確認できるようになりました。 ・病気やケガの診断結果と保険料（参考金額）を一画面で表示することで、保険加入のご検討がスムーズに行えるようにしました。 ・保険加入を検討されている方の疑問にこたえるため「よくあるご質問」を掲載しました。
<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットで申込手続きしようとしたところ、保険料はクレジットカード払いのみの取扱いしかなかった。口座振替で契約するには、申込書を取寄せて記入するしか方法が無いので面倒になってしまった。 ・インターネットで保険料払込を口座振替で申込みしたかったが、申込書の取寄せや記入返送といった郵送のやりとりで日数を要し、成立までにだいぶ時間がかかってしまった。 	<p>WEB（インターネット）申込みにおける保険料払込方法を拡充しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従来、WEB 申込における払込方法は「クレジットカード払い」のみでしたが、「口座振替」を新たに選択可能としました。これにより、お客さまの選択肢が広がり、より柔軟にご利用いただけるようになりました。 <p>口座情報登録の簡素化を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・口座振替をご希望のお客さま向けに、口座情報の WEB 登録機能を設けました。 ・口座情報の WEB 登録により、以下のメリットが生まれました。 <ul style="list-style-type: none"> - ペーパーレス：従来の書類による申請が不要となり、環境にやさしい手続きが可能になりました。 - 印鑑レス：印鑑による認証が不要となり、手続きの簡素化を実現しました。 - 即日登録：WEB での入力により、即日で口座情報の登録が完了します。 <p>※「うちの子」「うちの子ライト」ともに口座振替をご利用いただけます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・死亡解約の手続き書類を送ったが、きちんと届いているか不安。 ・書類到着状況をいちいち問合せしないと確認ができないのは不便。 ・だいぶ前に書類を送付し手続き完了の連絡を待っているが、いつごろ完了するのか。 	<p>死亡解約書類を受領した際に、ご契約者さまに対して SMS での通知を開始しました。この通知では、SMS に記載の URL から本人認証を行うことで、当社が書類を受領した日付をご確認いただけます。なお、解約日までの保険料をお支払いいただく必要があるため、お引き落としの確認後に解約手続きを進めます。そのため、保険料の払込方法によって 1～2 か月程度の手続き期間を要する旨をご案内の内容に加えております。</p>

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。

<主な取組状況>

・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。

2. 利益相反の適切な管理

私たちは、お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反の防止に関する方針・ルールを定め、そのおそれがある取引について適切な管理を行います。

<主な取組状況>

・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。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

私たちは、お客さまの真のご理解につながるよう、商品・サービス、また、それらがお客さまの最善の利益に適っているかを確認・検証する態勢や運用体制等に関する重要な情報について、その特性を踏まえ分かりやすくご提供します。

<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、書類到着時のご連絡など、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。

4. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

私たちは、お客さまとのあらゆる接点を通じて、お客さまニーズの理解に努めます。また、長期的な視点にも配慮した定期的・継続的な情報提供を適切に行います。

<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るとともに、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。

・クラブアイペットの拡充

ご契約者さま・被保険者さまがご利用いただける優待サービス「クラブアイペット」は、アイペット対応動物病院の誘致等による加盟店数の拡大、ペットとの暮らしに役立つ多様な切り口での特集企画の設置、メルマガ「クラブアイペットマガジン」配信等により、お客さまの利便性向上に努めています。

・ペットの防災対策に関して、お役に立つ情報の公開やイベントなどを通じた啓発活動を展開

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、ペットの防災対策の啓発・普及に努めています。当社ウェブサイトにて「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、通常時からの具体的な対策や必要な備えなどについてわかりやすくお伝えしているほか、ペットの防災対策に関するアンケートや調査結果、ペット防災に関する有識者のインタビューなどを公開しています。また 2024 年度は各地でのイベントにも参加し、防災ミニ Book の配布やパネル展示、体験アトラクションなどの実施を通じて、ペットの防災の必要性をより身近に感じて頂けるような取組みも開始しました。

・「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。

5. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

私たちは、本方針に基づく業務運営の推進に向け、役職員による業務運営の状況を適切に検証・評価するとともに、役職員を支援していくための必要な体制を構築します。

<主な取組状況>

・行動規範の浸透

お客さまの視点に立った業務運営を実現するべく、私たちの想いを踏まえて具体化した行動規範である「iPetWays」を日常的に体現している役職員を称える表彰制度として「iPetWays AWARD」を設けています。このAWARDは、役職員一人ひとりが日々の行動へ互いに感謝の気持ち等を伝える場になるとともに、私たちが大切にしている価値観を体現していく行動規範の浸透を図る場となっています。

・育成体系の整備

役職員のパフォーマンスアップは、お客さまの視点に立った業務運営を実現していくうえで重要な基盤となります。私たちは様々な学習プログラムを育成体系として整備し、業務上で必要となるスキルや知識の向上を図っています。またこの育成体系を通じて役職員一人ひとりの人財レベルを引き上げ、組織力の強化も図っています。

・人事評価制度の整備

私たちはペットの保険が当たり前の世の中にすることをミッションとしています。そしてこのミッションを達成するために大切にしている価値観である「Values」の発揮についても人事評価していく仕組みとしています。

・エンゲージメントの定期的なモニタリング

会社全体でお客さまの視点に立った業務運営を実現していく中において、役職員のエンゲージメントが高まることは、一人ひとりのモチベーションや生産性を高めるだけでなく、お客さま志向の強化にも繋がります。私たちはエンゲージメントを重視しており、定期的なモニタリングを通じて役職員と会社の一体感や信頼関係の把握と分析、改善施策の導入といった一連のサイクルを廻しています。

以上