

**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**

2017年9月に策定・公表いたしました「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、更なる取り組みの推進を図るべく、本方針の定着度合いを評価する指標を以下のとおり設定するとともに、本方針の改定を実施いたしました。詳細については、当社ホームページ ([https://www.ipet-ins.com/company/ipet/cs\\_first.html](https://www.ipet-ins.com/company/ipet/cs_first.html)) よりご確認ください。

**<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、もしものとき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。

**参考： 2017年度末時点 355,513件**

**2. 契約継続率**

契約継続率は、お客さまにご継続いただいている保険契約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。

**参考： 2017年度実績 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。

**参考： 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について以下のとおりです。	
お客さまの声	対応内容
海外医薬品（※）が補償対象外だが、獣医師が処方したものは補償対象にしてほしい。 （※）日本国内で製造・販売が認可されていない海外製の医薬品	<b>・海外医薬品の補償対象化</b> これまで海外医薬品（※）を保険の補償対象外としていましたが、2018年6月1日診療分より保険の補償対象に変更いたしました。
申込後の手続き状況について、申込みしてから何も連絡ないので、どうなっているのか不安であった。	<b>・紙申込書の新規お申込みの受付・お手続き完了のEメール送信の開始</b> お客さまへの迅速な情報提供を行うため、Eメールアドレスをご登録いただいたお客さま向けに、紙申込書による新規お申込みの受付・お手続き完了をお知らせするサービスを開始いたしました。
申込書に不備があったようで、アイペットから電話が来ていたが忙しくて対応できなかった。	<b>・ショートメッセージサービスの開始</b> お客さまへの各種情報を確実にお届けするため、携帯電話番号を宛先としてメッセージを送信する「ショートメッセージサービス」でのお知らせを開始いたしました。
契約の継続手続きをしたので、継続証が発行されるはずだが、届いていたのかわからない。重要な書類だとわかるように送ってほしい。	<b>・継続証送付用の封筒のデザイン変更</b> 継続証をお届けする封筒のデザインを変更し、何が送られてきたのかわかりやすくいたしました。  <b>【継続証送付用封筒のデザイン】</b> 

### 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

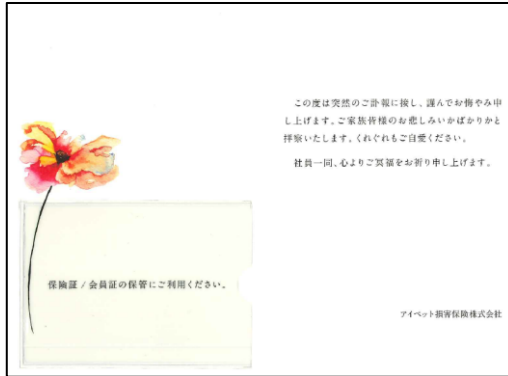
さまの視点に立ったサービスを提供してまいります。

### <主な取組状況>

#### ・ペット死亡時のお悔やみカードの送付

2018年7月より、ペットを亡くされ、気を落とされているすべてのお客さまへ、お悔やみとご冥福をお祈りするメッセージカードを送付することといたしました。

#### 【お悔やみカード イメージ】



### 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>

#### ・お申込時の告知の補助資料のご提供

2018年4月より、告知の不備の削減、正しい告知内容の取得による引受の適正化等を目的にペット保険「うちの子」、「うちの子ライト」の申込書セット内に、告知の補助資料を同封することといたしました。

#### 【告知の補助資料 イメージ】

#### ・帳票改定の実施

2018年6月に、保険募集時にお客さまにお渡しする「パンフレット」、「重要事項説明書」および「ご契約のしおり」について、内容・デザイン等の見直しを行いました。

お客さまの保険商品に対するご理解の促進を図るとともに、情報が過多にならず、必要な情報をわかりやすくお客さまに提供できるよう、文字量・レイアウト等を工夫することで、お客さまにとってより見やすくご理解いただきやすい内容にしました。

#### 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>

###### ・社外意見の聴取を通じた保険金支払態勢・管理態勢の向上

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」を新設し、2018年2月に第1回を開催し、今後、定期的を開催していく予定です。

###### ・保険金請求の利便性向上

お客さまの利便性向上のため、保険金請求書類の取得手段として、2018年4月より保険金請求書のコンビニ印刷サービスを導入いたしました。

#### 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。

#### 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>

###### ・お客さま主義の体現者の表彰

当社では、半期に一度、「お客さま主義」の体現者を表彰しております。「お客さま主義」の体現事例を公表することで、「お客さま主義」を社内に浸透させるとともに、役職員が他部門の取組みを知り、理解を深めることで会社の一体感を高め、より一層、お客さま主義を実現することを目的としております。

###### ・人事評価制度におけるお客さま主義評価項目の設定

お客さま主義の徹底を図るため、人事評価制度中の行動評価の項目として「お客さま主義」を設けております。

以上