

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」

取組結果（2019年4月～2020年3月）

2020年5月29日



- 当社は、「お客さま本位」の考え方にに基づき、お客さまの利益に繋がる真摯・誠実かつ公正・適切な企業活動を行うために、2017年6月に「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」を定め、公表しました。

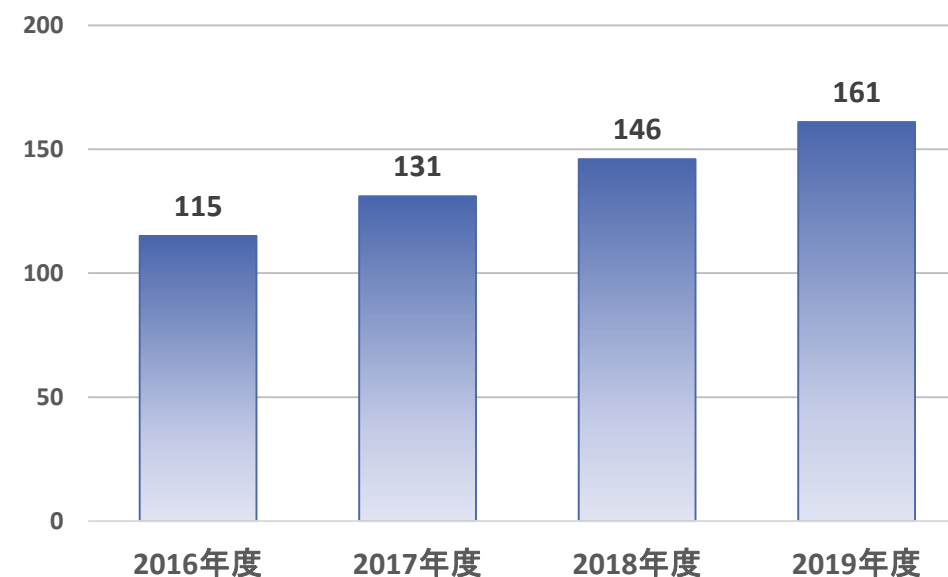
- [方針1] より良い保険商品・サービスの提供
- [方針2] 「お客さま本位」の提案・販売
- [方針3] 業務運営の質の向上
- [方針4] 利益相反取引の適切な管理
- [方針5] 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等
- [方針6] 推進態勢

- 「方針6」では、各方針の取り組み状況等を定期的に確認、公表することとしており、これに基づき、当資料で2019年度の取り組み結果をご報告するものです。
- また、当社では、お客さまのニーズや生活設計に合った保険商品にご加入いただき、末永くご継続いただくことが、重要なお客さま本位の業務運営の一つであると考えています。
- お客さまの数を示す「保有契約件数」は、2018年度末の146千件から2019年度末161千件と順調に増加しています。
- 今後も、よりお客さまにご満足いただける損害保険会社を目指し、お客さまと大切なペットのお役に立てるよう、取り組んでまいります。

保有契約件数の推移（2016年度～2019年度）

<保有契約件数>

(千件)



【方針1】 より良い保険商品・サービスの提供

1. 充実した補償の提供

- 飼い主さまとペットが安心して治療を受けることができるよう、シンプルで分かりやすいペット保険「げんきナンバーわん」および「げんきナンバーわんスリム」をご提供しています。
- 2019年度に当社がお支払いした保険金は3,267百万円（対前年度22.4%増）となり、より多くのお客さまにお役立ていただいています。引き続き、お客さまからご好評いただいている「通院・入院・手術の幅広い補償」「支払回数の制限や1日あたりの限度額なし」といった充実した補償をお客さまにご提供してまいります。



2. ペットライフに関する情報の提供

- 自社ホームページにペットライフを充実させるための情報やペットライフの身近な疑問を分かりやすく紹介したコンテンツ「Pet News Storage」を掲載しています。大切な家族であるペットへの理解を深めるため、ペットに関わる様々なテーマを定期的に発信しています。



[方針2] お客さま本位の「提案・販売」

1. 「お客さま本位」の提案・販売

- お客さまのニーズや生活設計に合った保険商品にご加入いただくため、パンフレット等において契約継続後の保険料の目安が分かるよう、高齢層も含めた全ての区分の保険料を開示しています。

※ パンフレット等に掲載している保険料は現在の保険料率に基づき計算されたものです。今後、商品改定や料率改定が実施された場合等は異なる保険料が適用されます。

2. 正確でわかりやすい情報提供

- お客さまにより円滑かつ正確にお手続きいただき、告知漏れ等の防止となるようご契約申込時にお客さまにご記入いただく告知書について文字を目立たす色合いを採用し告知書の見直しを実施しました。

[方針3] 業務運営の質の向上

1. ご契約申込み時のサービス向上

- お客さまのご契約申込み手続きのご負担を軽減し、ご契約の成立の早期化、保険証券を迅速にお届けできるよう、ペットショップ代理店に対しタブレット導入の拡大を推進し、導入済みペットショップ代理店でのタブレットによるお手続きが全体で97.3%と高い使用率となっています。

2. 保険金お支払い時のサービス向上

- お客さまが保険金をご請求される際の利便性を向上させるため、引き続き動物病院窓口で保険金のご請求手続きを取扱うことのできる病院の拡大に取り組んでいます。なお、2019年度の窓口精算支払いは78,522件となり、支払件数全体の40%を超えています。

3. 「お客さまの声」の活用

- お客さまの声を経営に活かすため、「お客さまの苦情」は、経営層への報告と全社的な情報共有を進め、迅速な苦情解決に努めています。

[方針4] 利益相反取引の適切な管理

利益相反管理への取り組み

- T & D保険グループでは「T & D保険グループ利益相反管理方針」を定め、T & Dホールディングスがグループの利益相反管理を一元的に行っており、当社はこの体制の下、利益相反取引のおそれのある取引の管理を行っています。
- 当社内にて「利益相反管理方針」を定め、利益相反取引が生じることのないよう管理を徹底・強化しています。

[方針5] 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等

従業員教育の実施

- 当社では、コンプライアンス（法令等遵守）を経営の重要課題の一つとして位置付け、「ペット&ファミリー損害保険コンプライアンス行動規範」を制定し、全役職員に周知するとともに、コンプライアンス・プログラムに基づく従業員教育を実施するなど、コンプライアンスの推進に取り組んでいます。
- 「お客さま本位」の行動を実践する人材を育成するため、コンプライアンス・プログラムに基づきコンプライアンス研修等による従業員教育を定期的の実施しています。