

「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 に関する取り組み結果（2019年度）



少額短期保険会社

日本アニマル倶楽部株式会社

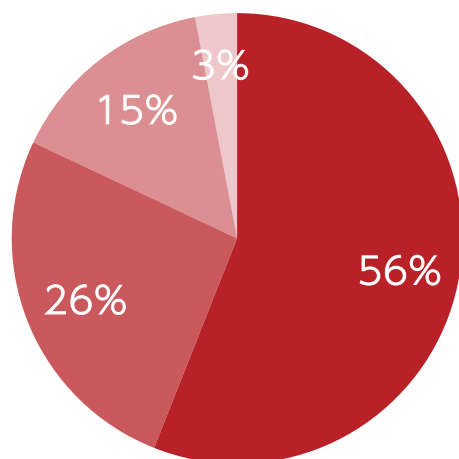
2019年度の取り組みを評価する指標（KPI）

2019年度の取り組みについて評価の確認を行うため、保険契約に新規でご加入もしくは継続のお手続きをされたお客様と保険金請求のお手続きをされたお客様を対象に顧客満足アンケートを実施しました。

| アンケート内容 | 満足度 | | | |
|-------------------------|---------|-------|---------|--------|
| | 非常に良かった | 良かった | あまり良くない | 良くなかった |
| 保険金のご請求に関する当社の対応について | 43.4% | 51.6% | 4.0% | 1.0% |
| 保険金請求到着SMS配信サービス（※）について | 45.9% | 50.4% | 2.9% | 0.8% |
| | 非常に早い | 早い | 普通 | 遅い |
| 迅速な保険金支払いについて | 25.7% | 38.0% | 28.1% | 8.2% |

（アンケート実施期間：2019年6月～2020年3月 有効回答数：3,075件）

当社のペット保険「プリズムコール®」の魅力について



- 保険料が変わらない
- 限度額まで100%保障
- 保証内容
- 多様な品種が加入可能

（アンケート実施期間：2020年5月 有効回答数：238件）

※SMS配信サービス：SMS（スマートフォンで短いテキストによるメッセージを送受信するサービス）にて保険金請求書が当社に到着し審査を開始したことをご案内するサービス

当社は、お客さまから寄せられる様々な声を真摯に受け止め、サービスの向上に活かすとともに、業務改善・経営改善など、業務運営の質の向上に積極的に役立ててまいります。

主な取り組み内容

管理体制の構築

当社ではお客さまからのご意見・ご不満・ご要望などをお受けし、関連部門と連携して迅速な問題解決に努めています。また、お客さまからの貴重なご意見は社内の各部門ならびに取締役会にて情報共有を行い、当社の商品やサービス、業務プロセスの改善に活かします。

2019年度の主な取り組み結果

お客さまからいただいた声に基づく主な業務改善

お客さまからのご意見・ご不満・ご要望について2019年の主な取り組み結果は以下のとおりです。

| お客さまの声 | 業務改善の内容 |
|----------------------|--|
| 返送した保険金請求書が届いているか不安 | ご返送いただきました保険金請求書が当社に到着しましたらSMSにてご契約者さまに到着した旨をご案内して少しでもお客さまの不安を取り除けるよう業務改善に取り組みました。 |
| 保険金請求権が失効するなんて知らなかった | お客さまへのご案内書類に保険金請求権が3年で失効することをわかりやすく記載し注意喚起を行うことにより保険金の請求漏れが無くなるように業務改善に取り組みました。 |
| 健康診断書の内容が分かりにくい | 健康診断書の内容を見直し表記方法などを工夫して動物病院の先生を始めどなたがみてもわかりやすく記載しやすいように変更して業務改善に取り組みました。 |

2. お客様のニーズに対応した商品・サービスの提供



当社は、お客様の状況やご意向を踏まえ、多様化するお客様のニーズに応える商品・サービスを提供することで、お客様からの満足と信頼を得られるよう努めてまいります。

主な取り組み内容

お客様のニーズに応える商品の開発

お客様の声を収集し、ご要望を反映しながらお客様のニーズに応える商品の開発を積極的に行います。

お客様のニーズに応える商品ラインナップの拡充

自社での商品開発だけでなく、ほかの保険会社の商品を代理店として取り扱うことで商品のラインナップを拡充し、多様化するお客様のご要望にワンストップでお応えできるよう努めます。

2019年度の主な取り組み結果

インターネットを活用した保険申込の導入

ペットショップなどの店頭での申込手続きだけでなく自宅からインターネットで申し込みできるようにしてほしいとのご要望に基づき、インターネットを活用した保険申込の仕組みを導入して、いつでもどこでも便利にお申し込みいただけるよう取り組みました。

加入可能年齢の引き上げ

譲渡会にて安心してペットを迎えられるように譲渡会専用のペット保険を開発し、いままでの加入可能年齢を引き上げることでより多くの方々にペット保険をご案内できるように取り組みました。

より多くのペットに安心を

小動物・鳥を迎えられてすぐに保障が開始される保険がほしいとのお客様の声に基づき、生体販売時用のオリジナル小動物・鳥プランの商品を開発してご要望にお応えできるように取り組みました。

当社は、お客さまに保険商品の内容を十分に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。

主な取り組み内容

提供する情報の充実

当社では、当社の契約者、代理店、株主をはじめ、一般消費者ならびに地域社会の皆様の当社の事業に対する理解を促進し、適正なご評価をいただくために、ディスクロージャー誌ならびにウェブサイトで、当社の事業に関する重要な情報の適切な開示に努めています。当社のウェブサイトには、商品・サービス・お手続き方法や会社情報などの情報や、当社からのお知らせを掲載しています。

情報のわかりやすさへの配慮

分かりやすい募集資料を作成するため、パンフレットなどの作成にあたっては、保障内容および保険金のお支払い事例をイラストで、ご理解をいただけるように工夫し、文字サイズ、色、レイアウトなどに配慮を行い、必要な情報を分かりやすくお伝えできるように努めます。

2019年度の主な取り組み結果

ビッグデータ分析による改善

SBIグループと共同でビッグデータ分析を行いお客さまに保険商品の内容を十分にご理解いただけるようホームページなどの改善に取り組みました。当社ではこれからもグループシナジーを活用した取り組みを推進してわかりやすい説明に努めてまいります。

タブレット活用によるご案内

保険募集人がわかりやすい保険商品の内容をお客さまにご案内できるようタブレットを活用した申込システムを導入、あわせて申込書のペーパーレスによるCO2の削減にも取り組みました。

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の把握および管理を行ってまいります。

主な取り組み内容

利益相反管理方針の策定・公表

当社では、利益相反取引管理の報告および措置に関する基本事項を「利益相反管理方針」に定め、社内外への周知を行います。

利益相反管理体制の確保

当社では、独立した利益相反管理統括部門を設置し、適切な利益相反管理体制の確保に努めます。

2019年度の主な取り組み結果

保険募集管理体制の整備

お客さまの利益が不当に害されることのないよう代理店の日常業務が適正に行われているかを確認するため当社代理店監査部門による「代理店点検」を実施しています。「代理店点検」は代理店が守るべきポイントが分かりやすいようフォーマットを作成し実施状況の確認を行う体制を構築して代理店の法令遵守状況や業務遂行状況の実態を把握するとともに業務適正化の指導も行いました。

5. お客様本位の業務運営の浸透に向けた取り組み



当社は、本方針を全役職員へ浸透させるため、各種研修を実施するとともに、人事評価制度への反映等を通じて、顧客中心主義に基づく業務運営の動機づけの枠組みを構築してまいります。また、顧客中心主義に基づく業務運営の定着のため、取り組みの進捗を測る指標を設定するとともに、その結果を定期的に公表いたします。

主な取り組み内容

コンプライアンス研修の実施

事業年度ごとにコンプライアンスプログラムを策定し、全役職員を対象とした、コンプライアンス（法令遵守等）研修を実施します。

2019年度の主な取り組み結果

コンプライアンス研修の実施

2019年度のコンプライアンスプログラムを策定し、コンプライアンス（法令遵守等）研修を4月に全役職員を対象とし実施しました。また、新入社員に対しては入社時研修にコンプライアンス研修を実施しお客様本位の業務運営の浸透に向けた取り組みを行いました。

代理店セミナーの実施

代理店セミナーを全国の主要都市で実施し高品質なサービスを提供するため、保険商品・コンプライアンス研修を実施しお客様の特性に配慮し正確かつ迅速に対応するように努めています。