

100人以上の獣医師に「LINE」で直接相談できる!?

ペット保険のアニコム損保がどうぶつの健康相談サービス 「どうぶつホットライン」を開始

～2017年6月13日より利用可能～

ペット保険シェアNo.1のアニコム損害保険株式会社（本社：東京都新宿区 代表取締役社長：野田 真吾、以下：アニコム損保）は、コミュニケーションアプリ「LINE」を使って獣医師に直接相談ができる「どうぶつホットライン」を、6月13日より開始します。「LINE」での保険金請求の開始（http://www.anicom-sompo.co.jp/news/2017/news_0170517.html）に続き、アニコム損保が提供する「LINE」を活用した新サービス第二弾です。

言葉が話せないペットだからこそ、日々ささいな変化でも飼い主にとっては不安の種になります。しかし、それを解決したくても、WEBやSNS上では不確かな情報が多く、わざわざ動物病院で聞くのもハードルがあるため、悩みを解決することは困難です。

今回、アニコム損保が提供を開始する「どうぶつホットライン」は、アニコムに所属する100人以上の獣医師が、「LINE」上で飼い主の相談にのることで「気軽」で「的確」にペットの悩みを解消する、新たなサービスです。

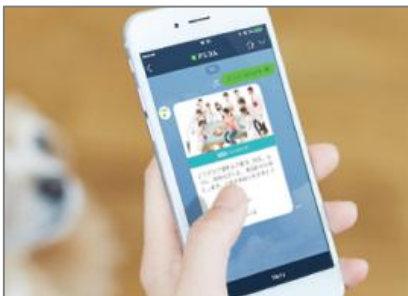
（※）ペット保険シェアNo.1：各社の2016年の契約件数から算出。（株）富士経済発行「2017年ペット関連市場マーケティング総覧」調査

（※）本リリース内で記載している「アニコム」とは、「アニコムグループ」を指すものとします。

■「どうぶつホットライン」3つのメリット

① 気軽に相談できる

かかりつけの先生に聞き忘れてしまったことや、インターネットで調べてもわからなかったことを、スマートフォンひとつで獣医師に直接相談できます。



② 写真や動画を送信できる

写真や動画を送ることで、言葉で説明しなくても、より簡単かつ具体的に相談することが可能です。



③ 100人の獣医師がいる安心感

1人の獣医師だけでなく、複数の獣医師が相談内容をフォローできる体制があるため、それぞれの専門性を生かした対応が可能です。



■「どうぶつホットライン」サービス概要

ペットに関する悩みを「LINE」上で獣医師に直接相談できる、保険契約者限定のサービスです。

獣医学的な知識が必要な疑問をはじめ、しつけや食事についての身近すぎてなかなか相談できないささいな悩みにも、専門的な視点から対応します。

【受付時間】 平日 10-17時

【利用方法】 「LINE」でアニコム損保LINE公式アカウントを友だち追加

> どうぶつ情報登録 > 「どうぶつホットライン」をタップ > 相談スタート！

【特設サイト】 <http://www.anicom-sompo.co.jp/hotline/>

【PR 動画】 <https://youtu.be/7EPVeFjKhY>



■相談例

既読 10:20

インターネットの記事に、麻酔はリスクが高いとあった。避妊手術をする予定だが、不安。

獣医師の田中です。
もちろんリスクがないとは言えません。でも、事前の血液検査やレントゲン検査で健康状態をチェックして、リスクを把握することができます。

10:30

既読 10:40

なるほど!かかりつけの先生に相談してみます。

足の痛みはありそうですか？ 13:15

既読 13:27

痛みはなさそう。動画送ります。

既読 13:28

0:16

ヒザの関節に問題があると、こうした歩き方をすることがあります。その後、普通に歩き始めることも多いです。

【会社概要】

- ・事業内容 : 損害保険業（ペット保険）
- ・代表取締役社長 : 野田 真吾
- ・資本金 : 5,050百万円
- ・本社所在地 : 東京都新宿区西新宿8-17-1 住友不動産新宿グランドタワー39階
- ・ホームページ : <http://www.anicom-sompo.co.jp/>

【LINE ID】
@anicom



《参考情報》

■「どうぶつホットライン」導入の背景 ～獣医師の想いから生まれたサービス～

本サービスは、アニコムに所属する獣医師たちが発案しました。

「ペットのことで悩む人は数多くいるにも関わらず、解決するにはインターネットでの不確かな情報が振りどころになっている」という現状の中で、「気軽に相談していただき、正しい情報でより多くのペットを幸せにしたい」との獣医師ならではの想いから、開発に至りました。



■背景① ペットのこと、実はみんな悩んでいる！

これまでアニコムでは、ペット飼育者のために、電話やWEB・イベント会場において、獣医師やカウンセラーに直接相談できる機会を積極的に作ってきました。そこでは、ペットに関するありとあらゆる相談が寄せられ、多くの方が実はペットのことで悩んでいることが分かりました。しかし、その相談には時間的な制限や予約の問題があり、全てに対応することができないなどの課題もありました。そこで「LINE」がもつ手軽さと、写真や動画をリアルタイムで送信できるという利点を生かし、「LINE」における相談サービスを開始することとなりました。

■背景② インターネットには、医学的根拠のない危険な情報がいっぱい！

ペットに関する悩みがあっても、気軽に専門家に尋ねることは難しく、多くはインターネットで調べる方法が用いられてきました。しかし、WEBやSNS上には医学的根拠のない危険な情報も多く、その情報の信頼性は飼育者自身で見極める必要がありました。そこで、アニコムでは100人以上の獣医師が所属するグループの強みを生かし、「LINE」で気軽に獣医師に相談できる窓口として「どうぶつホットライン」を開始しました。ほかではできない100の専門性と100の知見で、信頼性の高い情報を提供します。

【開発した獣医師からのコメント】



救急病院で働いていた頃、犬に飲ませると良いとブログで紹介されていた“人用のサプリ”を与えたために、容体が急変した子を診察したことがあります。ある時は、5日前から食欲がなく、重度の低血糖で運ばれてきた子犬もいました。いずれも「忙しい獣医さんに聞くのも申し訳ないと思った」ことで、失った命でした。小さな悩みや疑問でも、気軽に手軽に相談できることで救える命があります。100人もの獣医師が集まるアニコムには、こうした命を救う義務があると考え、本サービスを開発しました。（獣医師 小川 篤志）



わたしたちがアドバイスできるのは、病気の治療法などの難しいことだけではありません。むしろ、大事なものは「生活習慣」です。事実、普段いただくペットのご相談は、ごはんや、しつけ、お散歩などの身近なお悩みごとがほとんどです。こうした生活習慣でも「LINE」で気軽に相談していただくことで、多くのペットの笑顔を増やし、「将来の病気を予防する」ことが、私たちアニコムが目指す「予防型保険会社」の想いです。（獣医師 中山 舞）