

# パートナードッグ&キャットプログラム アドバイザーボード第3回会議 議事概要

## I. 開催概要

日時	2021年5月27日(木)13:00~15:30
場所	AHB 本社会議室
参加者	<p>1. アドバイザー 6名</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 高木國雄法律事務所 弁護士 浅野 明子 氏 ※オンライン参加</li><li>・ 犬猫譲渡仲介サイトOMUSUBI 事業責任者 井島 七海 氏</li><li>・ 犬の遺伝病ネットワーク 代表 今本 成樹 氏</li><li>・ 認定NPO法人人と動物の共生センター 代表 奥田 順之 氏</li><li>・ 認定NPO法人KIDOGS 代表 上山 琴美 氏</li><li>・ 横浜国立大学 准教授 安野 舞子 氏</li></ul> <p>2. ファシリテーター</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ パブリック・ハーツ株式会社 代表取締役 水谷 香織 氏</li></ul> <p>3. 主催・事務局</p> <p>(1)株式会社AHB</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 取締役 営業本部長 長谷川 龍太</li><li>・ 取締役 経営管理本部長 森 兵衛</li><li>・ 経営管理本部 パートナードッグ&amp;キャットプログラム管理責任者 源本 正樹</li><li>・ 営業本部 営業企画担当 谷 美也</li></ul> <p>(2)アニコム損害保険株式会社</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 執行役員 徳永 繁郎</li></ul>

※ 印の意味について

- アドバイザーの発言(A)
- (A)への返答としての発言(B)
- (B)への返答としての発言(C)
- > (C)への返答としての発言(D)

## II. AHBからの現状報告に対する質疑応答

プレスリリース後の社会からの反応	
取材対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本日、テレビ局の取材がある。番組で使われるかどうかわからないが、社会的に注目されていることを実感している。</li> </ul>
パートナー犬&キャットの申し込み	<ul style="list-style-type: none"> <li>● パートナー犬&amp;キャットに関しては、ホームページから「どういう子か?」「迎えたい」という問い合わせを10件くらいいただき数件成約に繋がっている。</li> </ul>
一般からの意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 会社として意見の受け入れ先というのは設けているのか?               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ HP上の問い合わせで「パートナー犬&amp;キャットについて」というカテゴリを作っているが、残念ながら今のところ意見は届いていない。</li> </ul> </li> <li>● より積極的に意見をもらう姿勢を示しても良いのではないか?</li> <li>● 「アドバイザーへの意見はこちら」というリンクもあっていい。</li> </ul>
委員への反応	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 応援コメントは多かった。</li> <li>● SNSの配信に対しても「協力しないでほしい」という意見が直接届いていることも無い。密に連携を取らせていただいている活動者の方からは「こういうものは現実的には必要だと思っている」と共感をいただいているケースもある。</li> <li>● 思ったより反応が薄いと感じる。やっていることが良く、突っ込みどころはあまりないのかもしれない。</li> <li>● 現在の段階ではアドバイザーボード設置の報告と意思表示なので、具体的な情報や手順などを公開した時に色々な意見が出てくるのではないか?</li> </ul>
行政への報告	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 環境省や東京都などの行政には「活動をはじめました」という報告はされているのか?               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 現状はやっていない。</li> </ul> </li> <li>● 環境省は6月1日施行の法改正に伴って、繁殖引退犬猫がどうなっていくのかという事を注視している。報告しておくべきではないか?</li> </ul>

Ⅲ. ケアセンターの構造等に関する報告と質疑応答

ケアセンター	
センター内の配置	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 隔離室はないのか？               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2階に作る。6月に工事が終わる予定。</li> </ul> </li> </ul>
犬ケージの構造	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 犬舎はサークル利用か？造作工事を行って作るのか？               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 既成のサークルを利用する。1.53m×0.73m(内寸)で1頭分となる。動物愛護管理法の規定では運動スペース分離型ケージとなる。配置は図面の通り。</li> <li>○ 動物愛護管理法の基準で「底面は糞尿等が漏えいしない構造であること」とあり、衛生管理の側面から各サークルに床面トレーを設置することにしている。</li> </ul> </li> <li>● 運動スペース一体型として使うこともあるのか？運動スペース分離型として使うことが基本なのか？               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1.53m×0.73m(内寸)のため分離型となる。日中は屋内外の運動スペースに出して遊ばせ、夜は個別に過ごす。</li> </ul> </li> <li>● 天井がないが飛び越えないか？               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 在舎は小型犬のみになる。プードル、チワワ、ダックスなどの小型犬は飛び越えられない。</li> </ul> </li> </ul>
猫のケージ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 猫のケージはどうなっているのか？               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 三段ケージを利用する。夜間はその中で1頭ずつ別に過ごす。日中はケージ外で遊ばせるようにする。</li> </ul> </li> <li>● 逃走防止はできているのか？               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 猫区画は独立しており窓に格子をする形となる。</li> </ul> </li> <li>● 大きさは？               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 60cm×90cmで高さは180cmくらい。もう一つ大きいサイズも視野に入れている。                   <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 60cm×90cmでは大きい猫だと運動スペース一体型ケージとは見なせない場合がある。</li> <li>■ また人馴れの程度によっては、運動スペースに出せない場合も考えられる。</li> <li>■ 人馴れしていない大きい猫が来た時のために、一体型として使えるサイズのケージも用意すべきではないか？                       <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 80cm×120cmの大きいサイズも検討している。</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
火災	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 時々火災で全頭死んだというニュースがある。基本的なことだが、ホットカーペットから漏電するなど、夜間に人が居ない中で管理することについてはどうか？               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 基本的に温度調節にはエアコンのみを利用する。安全管理についてはその他のケースも含めて徹底する。</li> </ul> </li> </ul>
犬の多頭管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● シェルターも概ね1頭ずつの管理だが元々犬は群れを作る。例えば、海外の実験動物の管理では、社会性に配慮して多頭管理がベースになっている。全て1頭ずつでなくてもよいのではないか？               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1頭管理の方がワンちゃんたちにとって良いのか、例えば4～5頭の方が良いのか、様々な観点から助言をいただきたい。</li> </ul> </li> <li>● 多頭管理の方が社会的関係性を作れるので本来は良い。それが難しい子であれば1頭でないといけな。それぞれの適正に合わせた判断は必要。感染症管理についてはより気を使わないといけな。心理的な面で言うと当然ながら群れを作るといふベースを見ておいた方が良い。               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 多頭管理をしたい気持ちはあるが、行政からは1頭管理が基本と言われている。特に一つ一つのケージに床面トレーを設置するように指導を受けているため、結果として1頭管理になっている。</li> <li>○ 法律的には撥水性のある構造(糞尿の浸透しない構造)であれば良い</li> </ul> </li> </ul>

	<p>とのことだが、サークルの縁から漏れ出してくる可能性があるという理由で、受けがあるトレイでないと問題があるという指導。こうした指導は市町村によって変わるのかもしれない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 今回の法改正に準拠して使える既製品は実際少ないように感じる。今後は実務とのすり合わせで変わってくることもあるかもしれない。</li> </ul>
飼育環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 小型犬が多いが床面の温度管理は問題ないか？ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ タオルケットを敷く。必ずしもトイレトレイで排泄できる犬ばかりではないためすぐに汚れるが、毎日洗濯をして清潔に保つようにしていく。</li> </ul> </li> <li>● 温度管理についてはクッションでも良い。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ トイレのしつけができていればクッションだけでも良いのかも知れないが、できていない犬も多いためそういう訳にいかない。衛生面を考えると、むしろタオルケットを敷いた方が糞尿を踏んだり跳び散らしたりを減らせて衛生的と考えている。</li> </ul> </li> </ul>

#### IV. 議題:パートナードッグ&キャットプログラムのプロセスとCSV(共通価値の創造)

議論の結果を以下の枠組みで整理する。

<p>1. 募集～マッチング～アフターケアのプロセス</p> <p>(1)情報収集と情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ ヒアリングシートによる情報収集</li><li>・ WEB等での提供情報</li></ul> <p>(2)声帯除去手術</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 声帯除去・断尾・断耳の考え方</li><li>・ 声帯除去・断尾・断耳の考え方の表明</li><li>・ 避妊・去勢手術と声帯除去との違い</li><li>・ パートナードッグ&amp;キャットを適切に扱う価値</li><li>・ 受け入れを断る</li><li>・ 声帯除去をする獣医師と手術後</li><li>・ 保護団体の場合</li></ul> <p>(3)マッチング</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ マッチングの基準</li><li>・ マッチングができるスタッフの育成</li><li>・ マッチングに活かすための</li><li>・ お問い合わせ・やりとり・審査・エントリー</li><li>・ マッチングの有効性の評価</li></ul> <p>(4)移送、ホームステイ時</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 移送費</li><li>・ 保険・賠償</li><li>・ ホームステイとエントリーの順</li></ul> <p>(5)アフターフォロー</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ アフターフォローの現状</li><li>・ マッチング・審査・アフターフォローのバランス</li><li>・ アフターフォローの内容</li></ul>	<p>2. パートナードッグ&amp;キャットプログラムのCSV (共通価値の創造)</p> <p>(1)基本的な考え方</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 譲渡専門店の経営</li></ul> <p>(2)新たなビジネスモデルの可能性</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 引き取り保証</li><li>・ 物販</li><li>・ 定期販売</li><li>・ 動物病院</li><li>・ 情報資産の形成</li></ul> <p>(3)新しいマッチング ～潜在的な価値の可視化～</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 相性診断</li><li>・ システムの作り込み</li><li>・ あなたにぴったりのパートナードッグ&amp;キャットおすすめサービス</li><li>・ 受注生産へ</li></ul>
--	--

1. 募集～マッチング～アフターケアのプロセス	
(1)WEB上での表示情報、店頭での表示情報	
<p>ヒアリングシートによる情報収集</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 現在のWEB上での表示内容では、細かな情報がほとんどわからない。採用システム上の限界という話もあったが、システム改修を含めて情報を開示する方法を考えた方が良さそう。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 店舗スタッフからも、犬猫の経歴などの情報が店舗に降りてこないことに対して改善してほしいという声がある。これを改善するために、ブリーダー様から引き取る際にヒアリングシートを使用した聞き取りを始めている。ヒアリングシートの項目を細かく設定して、店舗でできる限り情報を把握できるようにする。</li> <li>○ WEBマッチングの場合もヒアリングシートを用いて、実際に犬猫のケアをしているケアセンターのスタッフから細かくお伝えさせていただく。</li> <li>○ WEB上への掲載という形にすると細かいニュアンスが文章では伝わりにくい面もあるため、お問い合わせいただいてから細かくお伝えするという形にしている。</li> </ul> </li> <li>● ヒアリングシートの内容はどのようなものか？ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ブリーダー様の元へ引き取りに行った際に「どんな両親だったか」「何回出産したのか」「どのような性格か」などのヒアリングを行ったうえで記入する。また、ウェルネスセンターやケアセンターで管理する中で、その子の特徴や性格など気づいたことがあれば追記していく。</li> <li>○ ただそれをWEB上で閲覧できるようにすると、勘違いされる部分もあるのではないかと感じている。お問い合わせがあれば電話などでお伝えしたい。</li> </ul> </li> <li>● 各個体の情報を細かく示すには、「このようなヒアリングシートを私たちは使用しています」とヒアリングシートのフォーマットを示し、「お問い合わせいただいた方には一つ一つ丁寧に説明します」とすると透明性も保てるかと思う。ヒアリングシートの大枠を見たい。</li> <li>● 医療面については獣医さんもいらっしゃるので書きやすいと思うが、行動面が気なる。マッチングは行動面がとても大きい。アウトドア派の家族かインドア派の家族で別れる。行動面のシートを作っている保護団体は少ないので、そこをどこまで洗い出せるかは大きい。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ フォーマットを作る段階で相談させていただきたい。</li> </ul> </li> </ul>
(2)声帯除去・断尾・断耳	
<p>声帯除去・断尾・断耳の考え方</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 6月1日の法改正に合わせ、「パートナードッグ&amp;キャットプログラムでは声帯除去を行った犬は扱いません」と表明することはできないか？ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 出来ないことはないと思う。取り組んでいかなければならない面もあるだろう。一方で、本プログラム内では扱わないとなった場合でも、他の企業や団体の類似の取り組みでは声帯除去していても引き取ってもらえるとなると「抑止力になるのか？」という疑問はある。</li> </ul> </li> <li>● 引き取りの際に、該当の犬が声帯除去されていた場合、その子は引き取るがブリーダーには注意をしていくという方法もある。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ なぜ声帯除去は法律で禁止されないのだろうかと感じる部分はある。逆に先生方にお聞きしたいのだが、そのことへの働きかけは獣医師方や愛護団体側からは起こらないのか？ <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ようやく昨年12月25日に行われた環境省の審議会議で声帯除去は虐待ではないかという意見が出始めた。やっと専門家や審議会の人たちも気にし始めたという状況。</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>● 私は獣医師としてやらない。やる意味が分からない。ダックスなどの作業ドッグを本当に売りたいのであれば、吠えない家系を集めてブリーディングをすれば良い。要はブリーダーの努力も必要だということ。声帯除去やっている子を引き取る時に、「ここまでしっかりやっているのに声帯除去は容認なんだ」となることが気にかかる。「なぜそこは許してしまったのだ？」となる。</li> <li>● 現段階で声帯除去をしている子は良いが、「ここを境にやめます」ということを</li> </ul>

	<p>決めないといけない。例えば、既に審議会でも声帯除去は虐待ではないかという議論が上がっている事を紹介し、提携ブリーダーの皆さんに声帯除去の実施は勧めないという表明を行ってもいいのではないかと。「今後、法律で禁止になる可能性があり、このプログラムでお受けできないということも出てくる可能性もあるので極力避けて下さい」と表明するなど。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「声帯を除去している子に関してはお受けすることはできない」と言い切ってしまうと、繁殖で役目を終えた子たちに家庭を見つけるという役割の部分を果たせなくなる面もあり、我々としても何のための活動なのかという葛藤がある</li> <li>○ 「AHBは声帯除去をしている子を引き取ることは前向きに考えていない」という意思表示は既にしている。</li> </ul> <p>● 海外も含めた動物福祉の流れとして、断尾・断耳と同じで声帯除去も行わない方向に進めていくべきだろう。ただ、声帯除去と断尾・断耳とは実施する理由が違うと思うがどうか？声帯除去を行う理由というのは、都心でブリーダーをやっている人が騒音対策で行うというイメージがある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 断尾・断耳については、日本に各犬種が入ってきた時に、当時のケンネルクラブが示していたスタンダードの基準で入ってきているため、断尾・断耳が行われることが常識になっている面がある。</li> <li>○ 断耳については減っている認識。</li> <li>○ プードル、ヨーキーのブリーダー様では断尾をしないところも増えている。</li> <li>○ 断尾・断耳はスタンダードの問題、声帯除去は騒音の問題、意味合いが大きく違う。声帯除去はすぐにやめることができる部分だとは思う。</li> </ul>
<p>考え方の表明</p>	<p>● 私たちの考え方の表明を行うべきではないか？今は声帯除去されたうえで新しい家族探さないといけない子がいるので、声帯除去をされた子も受け入れを行っているが、いつまでに止めるということを表明するという方法もある。また、契約ブリーダーには、法律で変わる可能性があるためなるべく行わないようにお伝えしていますという情報公開があれば、考え方として信頼できるのではないかと？</p> <p>● 店舗で声帯除去された犬を見たお客様は可哀想だと思うだろうし、AHBはこういうブリーダーと提携しているんだと思ってショックを受ける方も多いと思う。どう説明するかがすごく大きい。</p> <p>● 声帯除去された犬を紹介していくことは、社会からの批判も浴びるだろう。多数の意見をいただくことになるかもしれない。</p> <p>● 業界のリーディングカンパニーになるということであれば、ぜひ表明していただきたい。ブリーダーから引き取ることで健全なフローを構築すると仰っているのに、声帯除去をされた子を引き取ることで矛盾が生まれてしまう。表明していくことはパフォーマンスと思われてしまうかもしれないが大事だと思う。</p> <p>● 表明の仕方とステップは検討の余地がある。取引先として「強制する」「取引条件にする」ということは強い出方になる。現実的にブリーダーからの反発も大きくなるだろう。一方で、法律に盛り込まれそうな流れなどを踏まえながら、ブリーダーにもそうした時代の流れを認識してもらい、将来の見通しを共有して準備を進めてもらうというやり方もある。上手く具体的な中長期的な流れが作れるとよい。</p> <p>● 範囲の問題もある。パートナードッグとして紹介する犬は声帯除去はやらないということと、声帯除去した母犬から生まれた子犬は扱わないということには大きな開きがある。業界全体に動物福祉の考え方を広めていくには、段階的な実施が必要。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ パートナードッグの取り組みに限定した考え方であれば、現段階で表明していくこともできるだろう。</li> </ul> <p>● AHBは攻撃的になるのではなく、関係性を築きながら少しずつ働きかけていく姿勢を表明できれば良い。結局、攻撃や批判だけでは何も変わらないので、攻撃するのではなく「協働しながらも働きかけは諦めない」という姿勢をきちん</p>

	<p>と表明する。だからといって目の前の命を見捨てられないという葛藤も当然あるわけで、そのあたりも正直な気持ちを示していいのではないか？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 出し方の問題はあるが、しっかりと内容を検討して、ホームページ上で考え方については表明すべきだろう。</li> </ul>
声帯除去をした犬の受け入れ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 考え方を表明したうえで、声帯除去をしている頭数がそこまで多くないということであれば、受け入れないということを考えるべき。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 声帯除去をした犬の受け入れをしないという条件であっても、犬が入ってこないということではなく、ご理解いただけるブリーダー様から受け入れていくことができる。しっかり検討したい。</li> </ul> </li> </ul>
避妊・去勢手術と声帯除去との違い	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 素人的な質問だが、考え方を表明していく中で、例えば避妊・去勢手術は声帯除去と何がどう違うのか？</li> <li>● 飼い主さんの方でも、生き物としていけないことだと言う方もいれば、犬猫の個体管理をするのは人間の責任、繁殖管理や病気の予防という捉え方もできると保護団体でも別れている。</li> <li>● 避妊・去勢手術に関しては、子宮蓄膿症などの予防になるというのがメリットとしてあるが、太りやすいというデメリットがある。発情期に関連するバイオリズムによるストレスの問題もある。総合的にみて、「当社としてはメリットの方が大きいと考えている」としっかり伝えればクリアできると思う。</li> <li>● 避妊去勢したら繁殖犬猫は子犬・子猫を産めなくなる。そういう意味で、法律的な観点から断尾・断耳や声帯除去と避妊去勢は大きく違うという認識。</li> </ul>
<b>(3) マッチング</b>	
マッチングと審査の違い	<ul style="list-style-type: none"> <li>● マッチングと審査は違う。マッチングとはその犬猫の特性と希望者のライフスタイル・飼育スキルを比較検討して、より適切な組み合わせに沿って提案していくこと。初めて犬を飼う家庭であれば、お散歩時にあまり引っ張らない子にするとか。アクティブに過ごしたい家に老犬では合わないかもしれない。</li> <li>● 審査はマッチングが成立した後に行うこと。しっかりマッチングがされていれば審査は通りやすくなる。</li> <li>● インドアな生活スタイルの家に散歩がすごく必要な犬では審査は通りにくいですが、老犬なら通りやすいかもしれない。</li> <li>● マッチングをしっかりやるのが信頼関係につながる。信頼関係があれば、相談を寄せてくれやすいのでアフターフォローにもつながる。</li> </ul>
現状のマッチング・審査の問題点	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 審査項目の内容が少なく薄い。これでは相手の状況がわからない。聞き取りの内容がほぼ住所と飼えるかどうかになってしまう。ヒアリングシートの中身だと審査できる仕組みが無いのと中身が薄すぎてマッチング機能を果たしていない。項目を増やして行く必要がある。見直すべき。</li> <li>● 審査については審査体制について明示すべき。担当者の意思に振り回されるべきではない。</li> <li>● パートナードッグ&amp;キャットの情報を記載するヒアリングシートを作るという話だったが、マッチングに活かせるように作っていく必要がある。</li> <li>● 希望者の情報を集めていくためのシートも必要だろう。電話で犬の情報などを伝えつつ、飼い主の情報を仕入れつつ両方見て判断できるようにしていく。</li> </ul>
マッチングの進め方	<ul style="list-style-type: none"> <li>● KIDOGS(上山氏が代表を務める団体)では、どのようなマッチングの基準で行っているのか？ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 当団体では、申し込みフォームに細かく項目を設定して、希望者の情報を得ている。犬の情報については、家庭犬になった場合の行動チェックシートと医療情報シートがあり、それぞれの犬に対して評価を行っている。</li> <li>○ 家庭ごとの飼育スキルの評価、飼育環境の評価、犬の特性の評価等を総合的に判断してマッチングを行っている。マッチングの際は情報を頭に入れたスタッフが飼い主さんとお話し進めていく形になる。</li> <li>○ 審査は、審査のための協議会を設置しており、メンバーのうち3分の2以上が賛成したら審査クリアとなる。</li> </ul> </li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 大切なのは譲渡できる方向でできるだけ話すこと。審査をして落とすのではなく、その飼い主さんと犬がどうしたら良い暮らしができるかという姿勢で話す。当団体にマッチングする犬がいない場合、場合によっては他の団体さんを紹介することもある。</li> </ul>
マッチングができる スタッフの育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>● マッチングにはスタッフの技量は必要になる。スタッフ育成が非常に重要。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 行動学やしつけ、医療に関する知識など個別の専門知識も大切だと思う。</li> <li>○ 一方で、専門知識がなくてもきちんとして相手の話を聞いて、それに誠実に答えられるスタッフであればマッチングは大丈夫だと思う。むしろ話を聴く技術が必要。</li> <li>○ 専門的なことが分からなければ専門家に紹介する、電話で確認するという方法もある。あくまで飼い主さんと良好な信頼関係を築けるか。そのようなスタッフを育成することがAHBの価値になる。</li> </ul> </li> <li>● 店頭でのマッチングをメインにするのか、WEBでのマッチングをメインにするのかで変わってくる。今の想定ではどちらか？ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 店頭の方が多い想定。パートナー専門の店舗ができると今よりもかなり多くなる。 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ そうことであれば、まずはパートナー専門店舗にいるスタッフのマッチングスキルを伸ばすことが先決だろう。</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
進め方の順序	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 審査フォームへのエントリー～ヒアリング～審査の順になっているのか？ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 店舗の場合、①店頭でのヒアリング ②審査フォームへのエントリー ③審査の順になる。</li> <li>○ WEBの場合、①問い合わせフォーム ②ヒアリング ③審査フォームへのエントリー ④審査の順になっている。</li> <li>○ 但し、現状は問い合わせを経ずに審査フォームにてエントリーされる方もいる。その場合、①審査フォームへのエントリー ②審査 ③ヒアリングとなる場合もある。</li> </ul> </li> <li>● ホームステイした後にエントリーして審査に落ちてしまう場合が考えられるのではないか？ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ エントリーして審査通ってからのホームステイという流れに変更する。</li> </ul> </li> </ul>
相性診断	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 保護犬猫のマッチングサイトでは、色々な子がいる中で子犬とか純血の子に応募が集まりやすい傾向がある。</li> <li>● OMUSUBI(井島氏が事業運営責任者を務める保護犬猫マッチングサイト)で相性の診断機能を導入したところ、今まで全然応募が来なかった雑種の中大型犬の子にも応募があるようになった。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 保護団体さんの方で登録いただく項目がいくつかあり、そこと検討者の方が6つの質問に答えていただくと掲載されている子との相性度が表示される機能として設計している。</li> </ul> </li> <li>● ライフスタイルに合わせた子を推奨することに意義があり、実際の人気の子に偏るといことも減らせる。お互いにメリットが生まれてくると思う。</li> <li>● 相性診断機能だけで精密なマッチングができるわけではないが、気軽にアクセスして試してもらい、マッチングアプリで「こんな子いるんだ、可愛いね、見て見て」となるだけでチャンスが広がる。</li> </ul>
システムの作り込み	<ul style="list-style-type: none"> <li>● マッチングと審査については様々な課題があるが、解決するには今のシステムだとなかなか難しい面もあるだろう。このサイトのプログラム自体をどこまで今後作り込むのか考えていくべき。</li> <li>● 申し込みフォームがあり、カウンセリングシートがあり、それで人間の情報を網羅して、犬は犬でちゃんとした情報シートがあって、それを教育されたスタッフが見て話し合うというのが良いのではないか？</li> </ul>
マッチングの有効性の評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>● アンケートを取るという話になっているので、マッチングが有効にできているか、アフターフォローはどうしているかなどを確認するのも一つのやり方だと思う。</li> </ul>

(4)費用に関して	
移送費	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 移送費は場所によって異なるとのことだが、おおよその目安を示すべきではないか？ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 移送費の上限2万円となっている。ケアセンター(千葉県習志野市)からの移動の場合、関東圏であればそれほど移送費はかからないが、関西圏への移送となると上限の2万円に達してしまう。安全に移送するために動物輸送専門の業者に依頼しているためこれくらいの費用になる。</li> </ul> </li> <li>● WEB申し込みの場合、申込者の近くの店舗にいる子を選ぶのか、遠くの店舗にいる子を選ぶのかによって費用に大きく差が出ることになる。その点はしっかり示すべき。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 注意書きをするなど意識的に伝えていくようにしたい</li> </ul> </li> <li>● 既に店舗にいる子の場合、移送費はかからないのか？ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 既に各店舗にいる子の場合、移送費はいただかない。</li> </ul> </li> <li>● 既に近くの店舗にいる子を探す方が現実的ということになるだろう。</li> <li>● ケアセンターに行く子と店舗に行く子はどうやって振り分けられるのか？ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 社内基準の中でケアが簡単な子から店舗に行く。例えば、しつけに時間かかりそうな子はケアセンターに行くことになる。</li> </ul> </li> <li>● なかなか決まらない子がいた場合、東京の店舗から大阪の店舗に行き、大阪の店舗から今度は例えば名古屋の店舗に行くと転々とする形にはならないのか？ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ その可能性はあるが、WEBマッチングの時点で詳細な聞き取りを行っており対面後ほぼ100%決まっている。転々とする可能性はゼロではないが、ほとんど起こらないと思っている。</li> </ul> </li> </ul>
ホームステイ期間の事故の費用負担	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ホームステイの期間に骨折などの事故が発生した場合の緊急対応はどうなるのか？今までケージ内で過ごしていた子が突然家庭に行くためソファから飛び降りて前足を骨折するという事も考えられる。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ アニコム24の電話サービスを活用する。アニコム24では、緊急を要する事態かどうかを判断し必要に応じて動物病院への受診を勧めてくれる。</li> </ul> </li> <li>● ホームステイ期間に事故が発生した場合の費用はどうなるのか？ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 虐待のような証拠が見られたり、過失責任がお客様にあったりする場合は請求させていただく。不慮の事故に関してはAHBが負担する。</li> </ul> </li> <li>● 子供が抱っこしていて落としたなどという場合に、それを隠して返却する方もいるかもしれないが？ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 店舗でも毎年事故は発生している。生き物である以上、全てを防ぎ切ることとはできない。そうした事故についてはお客様に請求するのではなく会社での負担としている。</li> </ul> </li> <li>● 費用を負担するからといって事故を起こしていいわけではない。ホームステイでお引き渡しする際に、よく起こる事故のパターンを情報としてお伝えし注意を促す等、できるだけ起こらないようにするしかない。</li> </ul>
(5)アフターフォロー	
アフターフォローの現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>● アフターフォローが重要。今は電話しかしていないかもしれないが、色々なツールが開発されており活用できる。他社ではLINEを使っているところもある。ZOOMなどのWEBミーティングツールをWEBマッチングに用いているとのことだったが、アフターフォローでも使用して顧客との関係性を強めていくと、その後の別のサービスに繋がっていくのでは？</li> </ul>
マッチング・審査・アフターフォローのバランス	<ul style="list-style-type: none"> <li>● アメリカでは保護団体が審査を厳しくすればするほど、悪徳な事業者が繁栄するという研究データが出ている。いかに審査基準を緩くしてアフターフォローを充実させていくか。</li> <li>● アフターフォローももう少し考えないといけない。今の流れだと、マッチングも審査もアフターフォローも不十分。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● マッチングをしたうえで、①審査を厳しくしてアフターフォローを緩くする ②審査を緩くしてアフターフォローしっかりする。どちらに寄せるのか決めていくべき。</li> </ul>
アフターフォローの内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● アフターフォローとは、具体的に何をすれば良いと思うか？ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 保護活動でも悩むところ。飼い主さんにメリットがある状態でこちらにアクセスする仕組みを作ると良い。例えばアメリカで言うと、年に1回ワクチン無料の日を作る。その日に来ればワクチンが無料で打てるので、飼い主さんは必ずその日に犬を連れて来る。</li> <li>○ 人間の行動の原理に基づいて、飼い主さんにメリットがあるモノ・コトを用意しておくことで、飼い主さんがAHBとの関係を切らずにフォローできるようにしていく必要がある。</li> <li>○ 方法として無料が良いのかは分からないが、対面で顔を見せるなどコンタクトを取れる機会を1年に1回作ると飼い主さんの現状も分かるし、そこから別のサービスにつなげることもできる。</li> <li>○ メリットとして物が貰えるのは分かりやすいが、里親会等でバーベキューやお花見をする、ドッグトレーナーに相談できる、獣医師に無料でアドバイスもらえるなどもやっている。</li> </ul> </li> <li>● トリミングやホテルの利用を通じて、アフターフォローしていくという方法もある。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ トリミングやホテルについては、昨年から徐々に準備を進めている。今関東中心で13店舗くらい。</li> </ul> </li> <li>● トリミングやホテルをやっている店舗と、パートナー犬がいる店舗は被っているのか？ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 今は被っていない。ショッピングセンターやホームセンターの事情も絡んでくる。</li> </ul> </li> <li>● 引き渡した日をセカンドバースデーにして、誕生日と併せて年に2回ご来店いただきアンケートに答えてくれたら、いつものフードを1袋プレゼントするなど、アンケートでアフターフォローができるかもしれない。</li> <li>● 動物病院で簡易的な健康診断ができるとアフターフォローとして心強い。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 現在は1病院のみ経営している。実施のためには関連会社などと連携していくことも考えないといけない。</li> </ul> </li> </ul>

2. パートナードッグ&キャットプログラムのCSV(共通価値の創造)	
(1)基本的な考え方	
譲渡専門店の経営	<ul style="list-style-type: none"> <li>● パートナー専門の店舗は、どう経営を成り立たせるか？ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ まずは3店舗を展開にする。このような活動に賛同していただけるパートナーの方々と進め、当社の本業との相乗効果も狙っている。そのため、パートナー専門の店舗だけを切り取って採算を合わすというよりは、会社全体で採算を合わせていく。</li> </ul> </li> </ul>
(2)新たなビジネスモデルの可能性	
引き取り保障	<ul style="list-style-type: none"> <li>● パートナー専門の店舗があれば、成犬・成猫のマッチングのノウハウが蓄積されていく。そうすると、万が一の引き取り保障のサービスが作りやすくなるのではないか？例えば、年間1~2万円を積み立ててもらい、万が一飼えなくなった場合に引き取るという仕組み。飼えなくなるということは、高齢の方だけでなく事故や病気で若い方でも突然起こる。飼い主さんも予測できないことは多い。最期まで飼う責任を果たすという意味でも保障に入ることが責任になる。</li> <li>● 本プログラムも65歳以上の方で保証人がいなければ、お迎え不可となっているが、それも保障サービスがあれば変わるだろう。飼育困難のリスクを分散させることができる。</li> <li>● 既に3年間の引き取り保障はやられていると思うが、3年ではなく生涯にしてしまうとか。そういう店舗があれば、新しい飼い主さんに繋げやすくなるので、そ</li> </ul>

	<p>こが社会課題を解決しながらビジネスになる部分かと思う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 愛護センターでも年齢制限により引き取れない人もいる。後々引き取ってもらえる保障があれば、安心される方もいるのではないかな？</li> <li>● 65歳以上でも保証人の方がいればお迎え可と書いてあるが、例えば80歳の方でも保証人の方がいれば大丈夫なのか？ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 何かあった場合に、親類の方などが引き続き飼養できる環境であることを確認する。</li> </ul> </li> </ul>
物販	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ロスに行った時にペットショップを見に行った。メインは譲渡会だが病院もしつけ教室もグッズ関連も揃っていた。譲渡会に来た人が何回も通ってくれる仕組みを作ることで顧客を繋げる。</li> <li>● 物販を担っている会社さんとの連携も大切。事業領域の整理の問題はあるだろうが、どう協力してこの取り組みを拡げていくか、協働した新たな取り組みができるのか考えていかないといけない。</li> </ul>
定期販売	<ul style="list-style-type: none"> <li>● サブスクリプションで何かできると良い。ペット保険も組み合わせて。</li> <li>● パートナードッグ&amp;キャットプログラムのHPがあるのであれば、そこにEC機能を持たせるという方法もあるのではないかな？</li> <li>● アフターの方が利益は大きいはず。5歳で譲渡したとして、犬猫の寿命を考えるとそこから平均10年間あるので、年間2万円ずつ使ってくれたとしても単純に20万円になるということを考えると、アフターはしっかり考えた方が成り立っていく。</li> <li>● サブスクリプションという意味では、フードの定期配送をフード会社もよくやっているが利益になるとのこと。</li> </ul>
情報系サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 情報資産を形成していくのはどうか？ペットにまつわる商材を開発したり、素材を販売したりするということも考えられる。</li> <li>● うちの子系は人気がある。やはり結局自分の子が一番可愛い。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 自社のサービスとして、社内カメラマンが店舗に出張してAHB卒業ワンちゃん・ネコちゃんと飼い主様の写真を撮るということもこの3月から実施している。</li> </ul> </li> <li>● 県の獣医師会の無料相談会に行くが、毎回来てくれた子の缶バッジ作っている。簡単に作れて非常にコスト安い。うちの子Tシャツも作れる。来てもらう機会を増やせれば良い。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ LINEスタンプを作ることもできる。</li> </ul> </li> </ul>
<b>(3) 生体の流通方法の改革</b>	
希望者の事前登録、提案型マッチング	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 犬や猫を選んでからしか入れないシステムではなく、自分に合ったコンテンツから入りたいというニーズもある。</li> <li>● 犬猫を選ぶのではなく、迎えたい方に情報を登録してもらって、その方のニーズにあった犬猫が入舎した時にお知らせ・紹介するような形も考えられる。</li> <li>● 既に3件くらいAHBのこのプログラムを友人に紹介した。登録を推奨できるサイトがあり、しっかりとしたマッチングがあり、おすすめの子がメールで届くとすると、親切で成約に繋がりがやすいのではないかな？</li> <li>● 実際にペットショップに来る方も「この犬やこの猫が飼いたい！」と言うよりも、「犬を飼いたい」「猫を飼いたい」というニーズがほとんど。提案していくことは重要。</li> </ul>
受注後に繁殖	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 希望者の事前登録・提案型のマッチングが充実して回っていくようになれば、理想的には子犬・子猫の販売も受注生産に切り替えることができるのではないかな？ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ディスクドッグとかレア犬種は受注販売に近い形。10人集まったら交配して、お引き渡しの順番が決められているものはある。</li> </ul> </li> </ul>