

## 訪日外国人ならびにインバウンドビジネス事業者向けの新商品・サービスの提供開始

東京海上日動火災保険株式会社(社長 北沢 利文、以下「当社」)は、訪日外国人の増加に伴うインバウンドマーケットの拡大を地方創生に繋げるべく、訪日外国人ならびにインバウンドビジネス事業者向けの新保険・サービスを2016年7月以降順次提供を開始することといたしましたので、お知らせいたします。

本保険・サービスは、①国内事業者向けの『インバウンドビジネス支援サービス』および②訪日外国人(旅行者)向けの新型海外旅行保険(『JAPAN TRAVEL INSURANCE ~TOKIO OMOTENASHI POLICY~』)により構成されます。

### 1. 背景

近年の訪日外国人の急速な増加を受け、訪日外国人の事故や不慮のケガ・病気等の安心・安全の確保に加え、拡大するインバウンドマーケットの取込みが地方創生・地域活性化の有望な手段の1つとして期待されています。その一方で、受け入れ側の事業者にとっては、「多言語対応」「異文化や多様な宗教等に対する対応」「渡航者医療に係る態勢整備」等の受入環境整備が大きな課題となっております。

このような状況を踏まえ、当社は、「①インバウンド対応支援」「②コミュニケーションの円滑化支援」「③安心と安全の提供」の3つをコンセプトに、国内事業者向けの『インバウンドビジネス支援サービス』と訪日後に加入する新型海外旅行保険(『JAPAN TRAVEL INSURANCE ~TOKIO OMOTENASHI POLICY~』)を提供することといたしました。

当社は、今後一層の拡大が見込まれる訪日外国人への安心・安全の提供や、インバウンドビジネスに関わる国内事業者の受入態勢整備の支援を通じ、地方創生の取組みの柱の一つとして、地域経済の伸展を目指してまいります。

### 2. 保険・サービスの概要

#### (1)【国内事業者向け】インバウンドビジネス支援サービス

##### ①対象

当社の全国商工会議所会員向け団体超ビジネス保険(ペットネーム:超ビジネスプロテクト)にご加入の会員事業者様

##### ②提供する各種支援・コンサルティングサービス

通訳事業者に加えて、インバウンドに関するコンサルティング会社である「株式会社やまところ」等と提携し、7月より各種支援・コンサルティングサービスを無償で提供いたします。なお、以下4つのサービス総称を「インバウンドビジネス支援サービス」としております。(サービス詳細は別紙の通り)

サービス名	内容
a. 多言語電話通訳サービス	訪日外国人のお客様が施設内で病気の発症やお怪我をされた際に加えて、お客様とトラブルになった際にご利用できる通訳専用のコールセンターをご用意します。(10か国語・24時間対応)
b. インバウンド情報提供サービス	事業者様が訪日外国人向けのビジネスを推進するために有効なさまざまな情報・ツールをご提供し、各国からの外国人観光客の特徴や動向、取り組み事例などをわかり易く解説します。

c. インバウンドコンサルティングサービス	ターゲット国からの旅行者を集客するために有効な広告媒体のご案内や、訪日外国人向けの決済システムの導入を支援する事業者のご紹介等を行います。(紹介先の事業者との契約にあたっては有料となります)
d. おもてなし診断サービス	モニター調査員が施設に実際に行くことで(ミステリーショッピング)、自施設の顧客満足度を40項目の設問で調査し、業界平均と比べての強み弱みをご報告します。(10店舗以上の店舗を所有される事業者様対象)

## (2)【訪日外国人(旅行者)向け】新型海外旅行保険

～JAPAN TRAVEL INSURANCE ～TOKIO OMOTENASHI POLICY～

### ①商品等の概要

訪日外国人が、日本入国後にスマートフォンやインターネットで加入できる新型海外旅行保険を7月中旬から提供いたします。(加入画面上の言語は英語・韓国語・中国語(簡体字)の3か国語)

### ②補償内容

訪日外国人旅行者が日本国内においてケガ・病気をした場合の治療費用や、患者・遺体の本国等への移送費用等を1,000万円まで補償します。

### ③提供するサービス

本商品には、以下のサービスを付帯いたします。

サービス名	内容
a. アシスタンスサービス	「医療機関の紹介・手配サービス(*1)」「治療費キャッシュレスサービス(*1)」「電話による通訳サービス(*2)」「患者・遺体の移送サービス」を提供します。 (*1)サービス提供会社の東京海上グループのインターナショナルアシスタンス株式会社が最寄りの医療機関等を検索の上でご案内差し上げ、医療機関の了承が得られた場合にお立替なく(キャッシュレスで)受診いただけるサービスです。 (*2)医療通訳は英語・中国語・韓国語、一般通訳は左記3か国語を含む43か国語に対応します。なお、医療通訳については「一般社団法人ジェイ・アイ・ジー・エイチ」と提携し提供いたします。
b. アプリケーションサービス	「docomo Wi-Fi」「翻訳(音声またはテキスト入力による翻訳)」等の機能を搭載した当社専用スマートフォンアプリを開発し、付帯サービスとして提供します。
c. トラベルサービス	「パスポートおよびクレジットカードの紛失・盗難時のサポート」「空港・ホテル間の送迎手配」等のサービスを提供します。

なお、東京海上グループは、旅行出発前の訪日外国人に対し、グループ内の海外現地法人にて、各国のマーケット特性に応じた海外旅行保険の販売を行っております。今後、アジア・オセアニア地域の海外現地法人が販売する海外旅行保険にご加入のお客様に対しても、準備が整い次第、上記のアシスタンスサービス(「治療費キャッシュレスサービス」や「電話による通訳サービス」等)やアプリケーションサービス(「docomo Wi-Fi」や「翻訳(音声またはテキスト入力による翻訳)」等)の提供を開始する予定です。

また、2015年12月より株式会社NTTドコモとともに医療法人財団医親会・海上ビル診療所において、同社のがき翻訳™(手書き入力文字を自動で翻訳するサービス)を実際の間診場面にて活用する取り組み(実証実験)を実施しており、その研究成果を踏まえ、アプリケーションサービスの医療に関する翻訳機能の改善を図って行きます。

以上

## 1. 国内事業者向け「インバウンドビジネス支援サービス」について

通訳事業者に加えて、インバウンドに関するコンサルティング会社である「株式会社やまごころ」および「株式会社 MS&Consulting」と提携して提供する「インバウンドビジネス支援サービス」のサービスメニュー詳細は以下の通りです。

## ①多言語電話通訳サービス(無料)

訪日外国人のお客様が施設内で病気の発症やお怪我をされた際に加えて、お客様とトラブルになった際にご利用できる通訳専用のコールセンターをご用意します。(24 時間対応)

事故やトラブル時など、訪日外国人のお客様とのコミュニケーションが非常に重要なシチュエーションにおいて電話通訳が利用可能となることで、スタッフの方々の心理的負担が大きく軽減されます。

対応言語は以下の10か国語になります。

**対応言語** 英語、中国語、韓国語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、ロシア語、フランス語、インドネシア語

## ②インバウンド情報提供サービス(無料)

訪日外国人向けのビジネスを推進するために有効なさまざまな情報・ツールをご提供し、各国からの外国人観光客の特徴や動向、取り組み事例などをわかり易く解説します。

インバウンド対応に興味・関心はあるものの、まずは情報収集をしたい、何から取り組むべきかわからない、といった方々にとって、特にご活用いただけます。

- a. ニュースレターの提供 :インバウンドの最新情報、直近のイベント予定等
- b. オンラインセミナーの発信 :外国人観光客の国別動向、インバウンド対応の進め方、集客・受入態勢の強化方法等

## ③インバウンドコンサルティングサービス(無料)

## a. 集客力強化支援

ターゲット国からの旅行者を集客するために有効な広告媒体のご案内や、効果的な表現の広告を制作可能な事業者のご紹介等を行います。

## b. 受入態勢強化支援

免税店登録のための申請方法のご案内や訪日外国人向けの決済システムの導入を支援する事業者のご紹介等を行います。

※紹介先の事業者との契約にあたっては有料となります

## ④おもてなし診断サービス(無料)

株式会社 MS&Consulting が提供会社となり、モニター調査員が事業者様の施設に実際に行くことで(ミステリーショッピング)、施設の顧客満足度を40項目の設問で調査し、業界平均と比べた強み弱みをご報告します。(10店舗以上の店舗を所有される事業者様対象)

<やまごころの概要>

名 称	株式会社 やまごころ
設立年月	2012年11月
所在地	東京都新宿区新宿2-9-22 多摩川新宿ビル3F
代表	村山 慶輔
概 要	<p>2007年より「日本のインバウンドを熱くする」をミッションに、日本最大のインバウンド業界向けBtoBポータルサイト「やまごころ.jp」(月間20万PV以上、メールマガジン会員数約14,000名以上)を企画・運営。インバウンド観光に携わる企業・自治体を対象に、インバウンドに関する情報発信、研修・セミナー、講師派遣サービス、コンサルティングサービス、人材マッチングサービスなどを展開している。主催セミナーには、通算6,000名以上を動員。</p> <p>代表取締役 村山 慶輔氏は、2013年朝日新聞AERA「アジアに勝つ日本人100人」に選出されており、現在、ジャパンショッピングツーリズム協会の理事をはじめ、インバウンド関連諸団体の理事を多数兼任。書籍に「インバウンドビジネス入門講座～訪日外国人観光攻略ガイド～(翔泳社)」がある。</p>

<MS&Consultingの概要>

名 称	株式会社 MS&Consulting
設立年月	2008年5月
所在地	東京都中央区日本橋小伝馬町4-9 小伝馬町新日本橋ビルディング
代表	並木 昭憲
概 要	<p>月間最大調査件数2万2千件、年間調査店舗数5万9千店舗、2000年から他に先駆けて顧客満足度調査の提供と活用方法の研究を行っているCS調査でのリーディングカンパニーであり、国内No.1の調査実績を持つ。</p> <p>また、40年以上の歴史を持つ経営コンサルティング会社から分社・独立した同社では、現状把握だけでなく、その後の組織改善を目的とした業務設計とサービス提供を得意とし、一過性の調査ではなく、CS・ES・業績の成果につながる仕組みの構築を支援する。現在は、東京海上キャピタル(株)の運営ファンドが株主であり、東京海上グループ及び同グループの取引先へのサービス提供も行っている。</p>

2. 一般社団法人ジェイ・アイ・ジー・エイチとの提携について

訪日旅行者が医療機関でスムーズに受診するうえでは、医療知識や専門用語を用いた通訳が重要となります。それを踏まえ、当社は、医療分野に強みを持つ一般社団法人ジェイ・アイ・ジー・エイチ(以下「JIGH」)と提携しサービスを提供いたします。

<JIGHの概要>

名 称	一般社団法人ジェイ・アイ・ジー・エイチ/Japan Institute for Global Health
設立年月	2011年2月
所在地	〒107-0052 東京都港区赤坂6-14-2 赤坂倉橋ビル3F
理事長	<p>渋谷 健司(*)</p> <p>(*)東京大学医学部医学系研究科国際保健学専攻 国際保健政策学教室 教授 厚生労働省「保健医療2035」策定懇談会 座長</p>
概 要	<p>医療・保健領域のグローバルな課題解決に取り組む独立系医療シンクタンク。</p> <p>医療通訳事業である「mediPhone(メディフォン)」事業の他、ポリオ根絶等に係る政策提言や「医療機関における外国人患者受入れ環境整備事業(厚生労働省主管事業)」のアドバイザー等も務める、医療分野において高い専門性を持つ事業者。</p>

以上