

シリーズ：『挑戦』を支えるもの

旅行業界を取り巻くリスク環境の変化に対応するために

時代とともに新たな市場の創出や業務プロセスの変革が進みビジネス環境が変化すると、取り巻くリスクも変化します。今回は旅行業界のビジネス変革に伴う新たなリスクの代表例として、「インバウンドに関するリスク」と「サイバースク」についてご紹介します。

■インバウンドの医療事情と旅行保険

訪日外国人旅行者が急増する昨今、彼らの渡航者医療の課題が新たなリスクとして認知されています。観光庁が実施した調査では、訪日外国人旅行者のうち4%が「日本滞在中に予期せぬケガや病気を被った」と回答しており、病院での言語問題、医療費の支払いに関する不安や不便の声も挙がっています。

彼らが自国で旅行保険に加入していれば、日本での医療費を保険で賄うことができたり、医療通訳を介して日本国内の病院や医師とのやり取りができることもあります。

しかし、前述の観光庁による調査では、彼らの約3割が「日本滞在中のケガや病気を補償する保険に未加入」と回答しています。「ケガや病気を補償する保険」と言っても、医療費実額が賄えたり病院の手配や通訳まで対応できる「旅行保険」には加入していないという人も加えると、十分な保険を手配していない人はもっと多いと考えられます。

■インバウンドビジネスに伴う新たなリスク

訪日外国人旅行者が日本国内でツ

アー参加中に万が一のケガや病気を被った場合でも、旅行会社としては日本人の国内旅行と同様の安全確保や的確な顧客対応を求められます。

彼らが自分自身で十分な保険に加入していなかった場合でも医療も含めた安全確保や顧客対応を行うには、日本人旅行者とは別の苦労や手間、新たなコストが旅行会社にかかるのではないのでしょうか。

■サイバースクスの増大

近年急激に顕在化しているサイバースクは旅行業界においても例外ではありません。

あらゆる市場において顧客の購買プロセスがオンライン化する中、旅行業界においてもICTの活用によるオンライン取引の普及が急速に進んでいます。オンライン取引は顧客・事業者双方にメリットも多い反面、サイバー攻撃により「自社サーバ内の個人情報」を奪われる「自社サーバには顧客情報は無いが、自社Webサイトが他社のサイトへの攻撃の踏み台とされる」等の被害が近年急増しています。

加えて、2020年に東京オリンピックが予定されるなど、日本がサイバー攻撃のターゲットになりやすくなっているとも言われています。サイバー攻撃の被害は懸命に対策を講じている企業や組織でも例外ではなく、公共機関や教育機関でも重大な事故が発生しています。2015年の日本国内の不正アクセス事件数は昨年の2倍を上回る545億件に上り、実際に日本の企業や組織の8割が既に標的型メールの攻撃を受けているとの

データもあります。

今こうしている間も「自社は100%大丈夫」と言い切ることができるとは限りません。

■変化の時代のリスク対策

このようにビジネスの変化とともに多様で新たなリスクが生まれる環境下でも、安心して事業に取り組み、新しい「挑戦」を続けて行くためには、最新のリスク情報やサービス、保険商品をご活用いただくことが大切です。

東京海上日動では、インバウンド事業を営む旅行会社やオペレーター向けの「インバウンド安心保険」を従来からご提供して参りましたが、更にこの度、訪日外国人自身が日本入国後に加入できる「訪日外国人向け新型海外旅行保険」を開発し、日本国内での医療費の補償に加えて「医療機関の紹介・手配サービス」「けが・病人およびご遺体の移送サービス」のご提供を開始いたしました。

また、サイバースク対策へのご支援として、簡易リスク診断や専門事業者のご紹介等の「サイバースク総合支援サービス」と「サイバースク保険」をご用意しております。

もはや、「旅行会社の危機管理」事故対応」だけでは十分とは言えず、最新のリスク情報をもとに、環境の変化により新たに生まれるリスクにも対応できる危機管理態勢を構築することが急務と言えるでしょう。

(東京海上日動火災保険株式会社 旅行営業部)

挑戦の数だけ、 保険がある。

To Be a Good Company



東京海上日動

