

シリーズ：『挑戦』を支えるもの

～事故対応事例に学ぶ旅行保険①～

旅行会社が安心安全で魅力ある商品をお客様にご提供することで競争力を高めていくうえで、「旅行保険」は旅の安心を支えるとても重要な武器になります。

今月は、旅行会社が旅行商品と一緒に旅行保険を販売することの意義について、事例を通じて再確認したいと思います。

旅行保険は旅行会社以外にも、インターネットや空港、その他の保険代理店、インターネットなど様々な加入方法があります。では、旅行会社でお客様に旅行保険に加入頂くことにはどういう意味があるのでしょうか。

■旅行会社が保険を取り扱う強みとは

事例① 添乗員がおお客様の氏名、保険の契約内容や証券番号等を把握して保険会社に第一報する

添乗員や旅行会社の社員が、お客様のお名前や生年月日等の情報とともに保険契約の内容も把握して保険会社に第一報することで、保険会社は契約情報をすぐに確認でき、素早い対応が可能となります。複数のお客様が同時に事故に遭われるようなケースでは特に、お客様情報を良く把握した添乗員や旅行会社の情報が、より迅速で正確な初動対応を可能にします。

旅行会社以外の保険代理店で旅

行保険に入った場合、その代理店はそのお客様の情報は把握しています。が、同時に事故の影響を受けている他のお客様のことは分かりません。

事例② お客様ご自身で事故の状況を説明できない場合に添乗員がお客様の状況を説明する

事故の内容によっては、お客様本人が保険会社に事故の状況や自分の状況を説明できないこともありま

す。例えば、お客様が旅行中に急に意識を失われたケースで、添乗員が保険会社への第一報時に「心臓の病気をもちで今回の旅でも毎日薬を飲んでしたが、今朝急に発作が起きたようだ。」「同行のご家族は、初めての症状だと言っている」といったお客様に関する情報を伝えることで、現地病院での治療手配や通訳派遣などについて迅速に的確な指示が可能となることもあります。このほか、ツアー中にお客様が疲れを口にしていたことや、食事や飲酒の状況などの情報も、旅行中に発病して病院で治療を受ける場合に役に立つことがあります。

事例③ 添乗員や旅行会社が同行者の情報や宿泊先の情報を把握している

同行者が何人いて、事故に遭われたお客様がどのように行程離脱する

のか、コンタクトパーソンが誰か等の情報を添乗員や旅行会社から保険会社が把握できれば、その後の対応がスムーズになります

■旅行会社で保険に加入することの意味

これらの事例はいずれも、お客様に旅行会社で保険にご加入いただいたことにより迅速な対応が可能となったケースです。旅行の行程・同行者情報・宿泊情報はもちろん、トラブルに見舞われた際の詳細な状況やその時のお客様の症状などは、基本的にはその場にいたお客様本人や同行者からお聞きするしかありません。しかし、トラブルの種類や症状によっては直接伺うことが困難なケースもあります。そのような場合に、添乗員や旅行会社と保険会社が緊密に情報共有・連携することで迅速で最適な対応が可能となります。

「もしも」の際の迅速で的確な事故対応は、お客様に安心安全に旅行を楽しんでいただくための重要な付加価値となり、旅行会社の競争力につながると思います。

(注)本ページに記載の事例は、いずれも東京海上日動の商品の場合です。東京海上日動では、グループ会社のインターナショナルアシスタンス社と連携した対応を行っています。

(東京海上日動火災保険株式会社 旅行業営業部)

挑戦の数だけ、 保険がある。

To Be a Good Company



東京海上日動

