



24時間365日サポート

JTBグローバル危機管理サービス



JTB Global Assistance

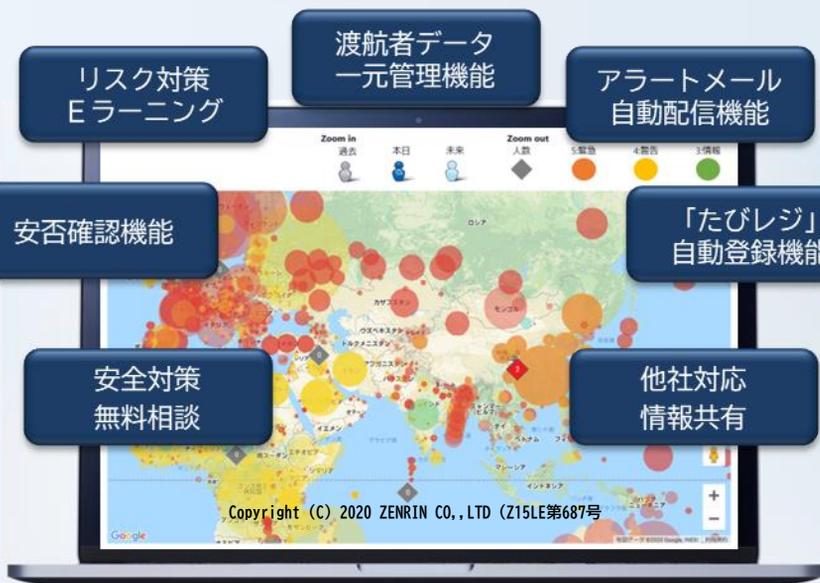
当社は、金融業界・損保業界・旅行業界をメインに、多くのクライアント企業様と契約し、そのご契約先企業様の大切なお客様（カスタマー・会員様）に、国内、海外のご旅行のコンサルティングやご旅行に関するさまざまな情報の提供、あるいはご旅行中のトラブル解決や現地での快適なご旅行のためのアシスタンスサービスを提供することで、お客様の安心・安全・快適をサポートさせていただいております。

これはとりもなおさず、ご契約先企業様のブランド価値を高め、カスタマー・会員様のブランドロイヤルティを強固にすることにつながります。当社は旅行部門における、いわゆる「BtoBtoC」のビジネスモデルでは業界の第一人者を任じております。

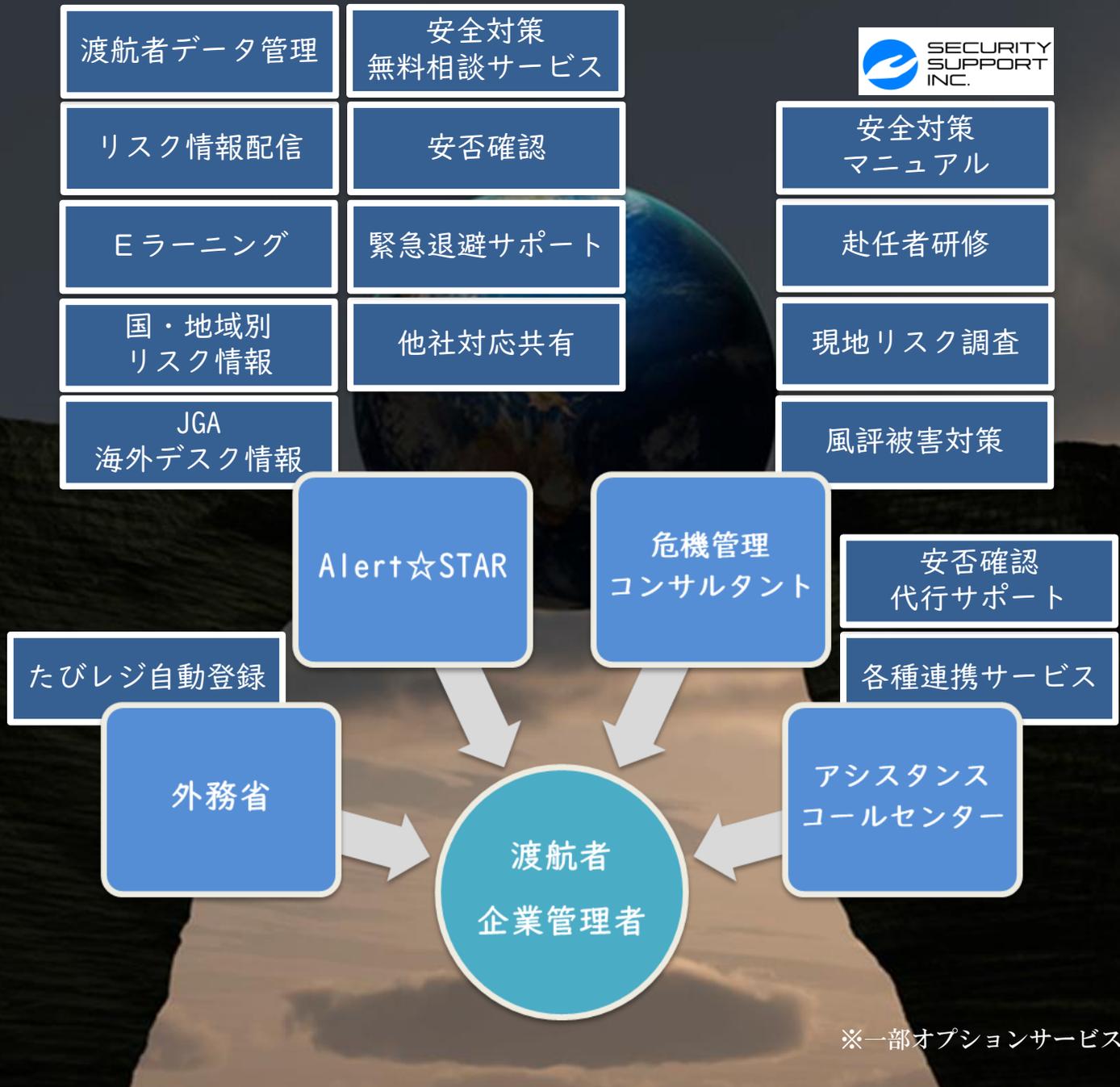
特に、国内のコールセンターや24時間365日営業の緊急デスク、さらに海外56箇所のJGAデスクでは合計300人を超えるスタッフが、日夜、ホスピタリティある対応をさせていただいております。

代表取締役 社長執行役員 大山 恵一

AlertSTAR[®]



自然災害
感染症流行
テロ予告
デモ計画
治安速報
労働争議
ストライキ
道路封鎖
停電・断水
などの速報が
届きます



※一部オプションサービス

JTBグローバル危機管理サービス

－ “想定”と“予防”に重点をおいた危機管理サービス －

日本での主な「リスク」は、地震や台風などの自然災害ですが、海外ではその他にも、感染症の爆発的な流行、テロや武力紛争、労働争議、物流の遮断、システム危機など、日々さまざまなリスクが発生しています。

天災・人災、あるいは既知・未知に関わらず、突発的に発生するリスクへの対処を誤ると企業に大きなダメージを与えることはいうまでもありません。

JTBグローバル危機管理サービスは、旅行中のトラブルを解決してきた、JTBならではの経験知を活かし、さらにリスクマネジメントの経験豊富なプロフェッショナルとともに、海外で活躍する企業のみなさまを全面的にバックアップいたします。

“リスクの想定と予防”に重点をおいた危機管理サービスをご提供します。

渡航準備
[平時]

渡航中
[警戒時]

事件・事故
[緊急時]

退避・帰国

えっ、その行動って海外では危険なの？



リスク対策 Eラーニング & 国・地域別 リスク情報

海外では、些細なトラブルが重大なリスクを招くこともあります。「リスク対策Eラーニング」では、危機を察知し、それらに対処する方法を学習し、さらに「国・地域別リスク情報」で、渡航国の危険度や、どのような行動に注意すべきかなどを予め知ることで、いざというときに渡航者自らが危機回避の行動がとれるよう、危機回避能力を高めるために有効です。

解決できる課題

- 赴任者だけでなく、帯同家族や出張者にも安全対策研修を実施したい。
- 国や地域でリスクが異なることを理解させ、防災・防犯の意識付けと、自らリスク回避の初期対応ができるようにしたい。
- 海外慣れしている社員の安全意識をさらに向上させたい。

ご導入の決め手 [製造業]

駐在員は渡航前に研修を実施していますが、帯同家族や出張者まで対応ができておらず、以前より課題でした。

「リスク対策Eラーニング」は研修のように集合させる必要がなく、PCやスマホで好きなときに受講できるのがいいですね。海外では治安や感染症など様々なリスクがあり、また国・地域によって注意すべき点も異なる。「国・地域別リスク情報」には、そのような情報が集約されているのでとても有益です。

渡航準備
[平時]

渡航中
[警戒時]

事件・事故
[緊急時]

退避・帰国



ラチャプラソン交差点でテロ発生！
って、そどこ？

アラート情報 日本語配信

リスクが発生した際、その情報だけで、渡航者がすぐに自らの身を守る行動をとることはできるのでしょうか。

アラート☆スターは、リスク情報に加え、発生エリアの地図、リスク回避に必要な行動アドバイスを日本語と英語で渡航者へ配信。さらに「情報 (Inf)」「警告 (Wrn)」「緊急 (Ctrl)」の3段階でリスク評価がされているので、安否確認の実施基準にも活用ができます。

解決できる課題

- 海外で有事が発生した際、安否確認の実施判断に迷う。基準もない。
- ナショナルスタッフへの安全配慮ができていない。
- グループ会社へもリスク情報等をすぐに展開したい。
- 自社の海外事業所に情報収集や報告はさせているが、予見・予測などの分析までは難しい。

ご導入の決め手 [製造業]

アラート☆スターは情報の幅が広く、海外特有のリスク情報のほか、デモ・集会・交通機関のトラブルなど、ヒトやモノの流れが滞るリスク情報は、日々の生活だけでなく、社業にもかかわることなので重宝しています。無料の情報だけでは、この辺の情報はカバーがしきれてないので助かります。また感染症流行や悪天候などの予兆情報は、生活用品の備蓄や、病院に早めに相談しておく等の「備え」ができます。

また危機回避のアドバイスとリスク発生エリアの地図がついているのもありがたいですね。

渡航準備
[平時]

渡航中
[警戒時]

事件・事故
[緊急時]

退避・帰国

そういえば...

あの社員はいま どこへ出張にいったらいいの？

渡航者 データ管理

グローバル展開をする企業にとって、海外で発生する様々なリスクに対する安全配慮義務は、駐在員・出張者だけではなく、ナショナルスタッフも同様です。従業員がいまどこにいるのか、誰がどの様なリスクに晒されているのか、従業員の緊急連絡先など、全ての情報をすばやく、しかも正確に把握しなければなりません。アラート☆スターは、それら情報の一元管理が可能です。また過去の渡航歴の一覧ダウンロードで、感染症の発生時も該当エリアへの渡航者を速やかに特定できます。

解決できる課題

- 駐在員と出張者の安全対策は別々の部署で対応しており、業務の重複や漏れがある。
- GPSで渡航者を把握することによるプライバシー侵害の懸念。特に海外では日本と法律が異なる点も課題。
- 海外拠点に危機管理の専任組織を設立したい。

ご導入の決め手 [製造業]

ナショナルスタッフへの安全配慮、駐在員の第三国への出張管理ができていない点が課題でした。

アラート☆スターは、日本語・英語の表示切替ができるので、海外拠点の責任者に駐在員やナショナルスタッフの安全管理をさせることもでき、日本本社の役割も明確になりました。

また以前は、駐在員は人事部、出張者は総務部で安全管理をしていましたが、導入後は、リスク発生時にどの部署の誰が、その影響を受けているのか素早く把握でき、横断的な管理ができる点もいいですね。

渡航準備
[平時]

渡航中
[警戒時]

事件・事故
[緊急時]

退避・帰国



いつでも相談できるプロフェッショナルがいる安心

安全対策 無料相談 サービス

アラート☆スターは、リスク情報を発信するだけではありません。発生しているリスク（アラート）について、危機管理コンサルタントに無料で何度でも相談できるサービスをプラス。

さらに緊急時には国外退避サポートサービスもうけられます。平時から緊急時まで、危機管理のプロフェッショナルが企業管理者のみなさまをフルサポートします。

解決できる課題

- 有事発生の際に社内体制だけで迅速に対応できるのか心配。
- 兼任のため日常業務を優先してしまい、安全管理業務を優先することができない。
- 安全対策の対応者、経験、ノウハウなどが不足している。
- 経費、人手等の余裕がない

ご導入の決め手 [外食業]

法務部は弁護士、総務部は社労士といったように、それぞれの部署にエキスパートがいますが、こと安全管理に関しては、その様な経験者や専任者がいるわけでもなく、何かあったらと不安を感じていました。

アラート☆スターは、危機管理コンサルタントに、アラート情報に関する相談が何度でも無料でできるので、とても心強いです。

またいざという時は、国外退避サポートもあるので、費用対効果が高いサービスですね。

渡航準備
[平時]

渡航中
[警戒時]

事件・事故
[緊急時]

退避・帰国



“いざ”という時に頼れる存在がいる安心

アシスタンス コールセンター

アシスタンスコールセンターでは、アシスタンス経験豊富なオペレーターが24時間365日、渡航者のみなさまを、あらゆるトラブルからサポート。

「カバンを盗まれたのでカードをとめたい」「こどもが急に熱をだしたので、病院への送迎と通訳の手配をお願いしたい」「州境が封鎖される前に空港に向かいたい」など、企業管理者さまの業務を支援します。

解決できる課題

- ・夜間や休日に有事が発生してもリアルタイムで対応できない。
- ・複数の事案が同時に発生した場合に迅速に対応できるか不安。
- ・緊急時に応急処置的な対応人員しかない。
- ・危機管理業務の一部をアウトソースしたい。

ご導入の決め手 [企業コンサルタント業]

世界各国に渡航者がおり、緊急時のトラブル対応が課題となっていました。トラブルの内容は、医療相談から犯罪被害、紛失相談など多岐にわたり、総務では専門知識が不足していること、時差の関係からも全ての対応が難しいことは明らかでした。アシスタンスコールセンターでは渡航者からの相談を総務の代わりに24時間365日対応をしていただけ、尚且つ専門的なサポートが受けられる点も非常に魅力です。渡航前に緊急時の相談先としてアシスタンスコールセンターの電話番号を伝えていますが、とても安心感があると好評です。

渡航準備
[平時]

渡航中
[警戒時]

事件・事故
[緊急時]

退避・帰国

緊急時は大使館・総領事館からのサポートも



外務省 「たびレジ」 自動登録

アラート☆スターに登録したトラベル情報が「たびレジ」に自動登録されるサービスです。

「短期の出張だし安全な国だから、たびレジの登録は不要」と、誤解をしていないでしょうか。海外でのトラブルは、テロ・暴動だけではありません。

大規模災害をもたらす世界各地の異常気象、大地震や感染症の流行など、あらゆるリスクに備える必要があります。

解決できる課題

- 「たびレジ」の登録を指示しても登録率が6~7割に留まっており、さらに徹底をさせたい。
- 短期出張が多く、登録が本当に必要なのか迷う。
- 外務省や領事館のホームページをチェックすればよいのではないか、といった意見もあり登録の徹底がなかなか進まない。

ご導入の決め手 [サービス業]

当初はアラート☆スターと安否確認システムだけで充分と思っていましたが、今般の感染症対応をきっかけに「たびレジ」自動登録もオプションでつけることにしました。

領事館のホームページで常に情報収集はしていましたが、緊急時はホームページ掲載よりも先に、在留届・たびレジ登録者へ連絡がゆく場合があることを知り、驚きました。現地に住まいのある駐在員はともかく、出張者は情報がなければ身動きがとれません。たびレジの必要性を痛感しました。

渡航準備
[平時]

渡航中
[警戒時]

事件・事故
[緊急時]

退避・帰国



緊急時の正確・迅速なコミュニケーション

安否確認 システム

企業管理者さまにて安否確認の要否をご判断いただき、必要であれば安否確認メールの送信がすぐに行えます。また渡航者の緊急連絡先一覧のダウンロードも可能ですので、未回答者へは電話ですぐに安否確認連絡を取ることができます。

リスク情報と、リスクに晒されている従業員の把握、安否確認に至るまで、初動からすべてを速やかに実行していただけます。

また24時間365日リスク情報を監視する「安否確認代行サービス」もごございます。

解決できる課題

- ・海外で発生した事件・事故への安否確認の基準の規定がない。
- ・GPS携帯位置情報の把握によるプライバシー侵害が懸念される。
- ・リスク情報の配信と安否確認が同時にできる良いシステムが、なかなかみつからない。

ご導入の決め手 [学校法人]

東日本大震災を機に、本学でも学生・教職員向けの安否確認システムを導入しましたが、海外ではテロ・暴動などの治安事件、また感染症の流行による国境封鎖など、リスクの影響範囲は日本と比べものにならず、渡航者の安否確認をどうするかは長らく課題でした。

アラート☆スター導入の際に安否確認システムをオプションでつけたところ、参考資料として安否確認基準マトリックスを頂いたので、安否確認基準の整備がスムーズにでき、大変助かりました。

渡航準備
[平時]

渡航中
[警戒時]

事件・事故
[緊急時]

事象
発生後

他の会社はどうしているんだろう？



他社対応状況 共有サービス

ビジネスチャンスは「不要」でも「不急」でもありません。そのような曖昧な状況で、駐在員を帰国させるべきか、出張はいつから再開するかなど、何でどう判断すべきか。他社対応状況共有サービスは、アラート☆スターご契約企業さまよりアンケート形式でご対応状況を集約し、結果を公開。「有事の際に、他社の対応状況について情報がほしい」という、みなさまのお声から生まれたサービスです。

解決できる課題

- 外務省などの公的機関以外にも情報ネットワークを拡げたい。
- 他社の安全対策など、企業間で活きた情報を交換したい。
- 有事の際に、他社での対応状況も参考にしたい。

ご導入の決め手 [外食業]

報道で有事の際の他社動向が報道されることもありますが、その内容は「一斉休業」「出張自粛」など、おおまかであることが多く、「〇〇国は出張自粛、△△国はさらに駐在員も一時帰国させている」といった細かな情報があればと、常々思っていました。今般の感染症発生の際には、ほぼ毎週アンケートを実施していただいたので、他社動向をつぶさに把握することができ、自社対応策を決定する際に、おおいに参考とさせていただきました。

