

国内外での事故処理や顧客のクレーム対応など 総合的な危機支援サービスを提供



国原秀則社長

海外で邦人が事故やトラブルに巻き込まれる事例が相次ぐなか、日本アイラックの専門性の高い事故・クレーム処理サービスが注目されている。同社の事業は、海外緊急重大事故支援サービス（CS＝クライシス・ソリューション）、損保・少額短期保険会社・共済などに事故処理のアウトソーシングサービスを提供する（CA＝クレーム・エージェント）、さまざまな企業の「お客様相談室」をサポートする（CR＝カスタマー・リレーションズ）の3部門で構成され、いずれの事業も「理論を展開するコンサルテーションにとどまらず、実践を通じて、発生してしまった危機を解決に導くのが特徴」と同社の国原秀則社長（55歳）は話す。

たとえば、CS事業には、事故が発生する前の危機コンサルテーションから、事故情報の収集、被災者の安否確認、被災者家族の現地派遣手配、マスコミ対応など、80項目のサービスが含まれる。そこが、保険金を支払う範囲内のサービスに限定される保険会社の事業と異なる点である。近年、海外で邦人が被災した重大事件の際にも、同社のスタッフが直接、現地入りして、事態の収束まで対応に努めたという。

会社設立は1996年で、保険会社で事故処理業務に従事していた国原氏が独立して創業した。最初の目的はCA事業を展開することだった。これは、96年に改正保険業法が施行され、生命保険会社と損害保険会社の相互参入が始まり、損害査定などでアウトソーシングの需要が見込まれたためである。しかし、思惑通りには業務委託が得られず、当初は苦戦を強いられた。CA事業が軌道に乗ったのは、少額短期保険業制度が始まった2006年前後からである。現在では、36社の保険会社・共済のアウトソーサーとして、年間約12万件の保険金・共済金の支払いを手がけている。

同社にとって、最初に事業として成立したのが、会社設立から2年後の98年に、JATA（日本旅行業協会）からの要請に応える形でスタートしたCS事業である。旅行会社にとって海外での事故処理は重要な課題だが、一部の大手を除くと、それを自前で行える企業は少ない。そこで、どこの保険会社

にも属さない中立的立場の同社が、旅行会社に代わって一括して事故処理に当たるものである。現在ではJATAに加盟する約400社と、学生の海外留学を斡旋している約80校の大学・専門学校を主な顧客としており、近年は大学・専門学校の顧客の増加が著しい。

3つ目の柱のCR事業も意外なことから始まった。90年代後半のあるとき、外資系コーヒーチェーンで、異物の混入により、顧客の一人が怪我を負う事故が発生した。その店舗の店長が示談に失敗し、弁護士でも事態を収拾できなかったが、最後に話をもち込まれた同社が被害者に事情を説明し、了解を得ることができた。しかも示談金は、被害者が当初、その企業に提示した金額よりもはるかに低い額であった。

「被害者にすれば、金額の問題ではなく、対応した人の態度や言葉に立腹していたのです」と国原社長は当時を振り返る。この件がきっかけとなり、同社はそのコーヒーチェーンとCRの長期契約を締結。その後、店舗数の飛躍的な拡大に伴って、現在では同社から10数人のスタッフを出向させるまで取引が拡大している。また、近年では、こうした実績が世の中に伝わり、さまざまな業種で顧客が増えつつある。

その一方、今日まで競合会社が少ないのは「われわれのビジネスは、高度な専門性に加えて、『社会に安心と安全を提供したい』という高い志を持っていないと事業が成立しないため」と国原社長はきっぱり言う。

その同社が4つ目の柱として位置付けるのが、STC（スクール・ティーチャーズ・クラブ）という小・中・高校の教師を顧客対象にした新規事業だ。健康相談・メンタルカウンセリングの会社や保険会社とタイアップして、教師をクレームから保護し、精神面のケアまで対応する。4月以降、正式にリリースする予定で、初年度2000人の会員獲得を目標としている。＜編集部＞

日本アイラック株式会社

本社：東京都新宿区四谷3-2-1 四谷三菱ビル6階
設立：1996年
資本金：1000万円
売上高：7億9800万円（2013年2月期）
従業員数：95人
事業内容：海外緊急重大事故支援サービス、お客様相談室サポートサービス、事故処理アウトソーシング
URL：<http://www.i-rac.co.jp/>



受注センター



ワンランク上のサービスを目指して、社内ミーティングにも熱がこもる



本社エントランスに掲げられているロゴデザイン

2013年3月