保険業界を支える企業

日本アイラック㈱

クレーム処理を通じて 社会に安心と安全を提供

日本アイラック㈱（東京都新宿区）は、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）事業をはじめ、さまざまな領域で顧客が直面する危機や事故に解決策を提案する。「専門性の高い事故・クレーム処理を通じて社会に安心と安全を提供したい」と話す国原秀則社長に、同社の具体的な事業内容や今後の展望などを聞いた。

3事業部門

同社は主に、CA事業部、CS（クライシス・ソリューション）事業部、CR（カスタマー・リレーションズ）事業部の3部門に分かれる。

国原社長

CA事業部では、傷害保険、賠償責任保険、火災保険など自動車事故以外の保険・共済事故の受け付けから保険金・共済金の支払い調査、支払い処理までの業務を請け負う。サポート形態は、支払い可否の最終決定以外の業務をすべてアウトソースする手法や、インソースとして委託企業のオフィスにチームを派遣して業務を進めるやり方など、顧客の希望に応じて柔軟に対応できる。同社の事故処理アウトソーシングサービスによって、顧客企業は①効率的・集中的な事故処理による迅速な保険・共済金の支払い②人件費の変動費化③経験豊富なエキスパートによる事故対応―などのメリットが得られることから、厚い信頼を寄せている。

ワンランク上のサービス目指す

CS事業部では、海外で事故や事件が発生した際の企業や団体の危機対応を支援する「プロアクティブ／海外緊急重大事故支援サービス」を提供している。サービス内容は、事故が発生する前の危機コンサルテーションから、被災者の安否確認、事故情報の収集、被災者家族の現地派遣手配、マスコミ対応、関係各庁・諸機関への通知など80項目に上る。主な取引先としては、㈳日本旅行業協会に加盟する会員旅行会社約400社や、大学や専門学校約70社などがあり、近年、海外で邦人が巻き込まれた重大事故でも同事業部のスタッフが直接、現地入りして事態収束まで対応に努めた。

CR事業部は、さまざまな事業会社の「お客さま相談室」をサポートする。既に設置している企業には、現状を分析・評価して改善案を提案し、クレームによるリスクの回避、顧客満足度アップなどを実現する。また、これから設置・運営を検討している企業には、立ち上げプランから運営サポートまでを引き受け、消費者の声を経営戦略に組み込む支援を行う。

現状での強みと課題・今後の展望

同社の強みは、言うまでもなく長年の実務で培われた高い専門的知識やノウハウだが、同時にそうした〝業務品質〟の維持・向上がそのまま課題につながる。危機対応に際しては、高度な知識と豊富な経験を持つスタッフが不可欠となるが、そうした人材は一朝一夕で生み出せるものではなく、長い育成期間が必要となる。そのため、同社では、社内に教育・研修体制を設立してトレーニングし、継続的に知識と技術の向上を図っている。

また、同社をめぐる外的環境の変化に対応することも常に経営課題になる。特に、主要取引先の損保各社や、共済、少額短期保険、公益法人などのマーケットニーズを的確にとらえて、それに合わせたサービスを提供することが重要になる。例えば、損保各社が現在、アジアを中心に海外事業を広く展開していることを受け、今後、同社でも海外事業部を設立して、海外市場でのサービス提供の検討を進めている。

また、国原社長自身も海外と交流する機会が増えており、5月に韓国で開催された第6回日中韓観光大臣会議・民間観光フォーラムでは、3国間危機管理について講演した（テーマは「危機を避けられない時代の3国間リスク・マネジメント」）。こうした活動が今後の海外戦略を進める上での貴重な足掛かりやネットワークとなるからだ。

また、反対に、CS事業部で提供する「プロアクティブ／海外緊急重大事故支援サービス」を国内損保の商品付帯サービスとして、また、一般企業向けのBCP対策サービスとして提案している。それぞれに付加価値の高い各事業部のサービスを横展開することで、幅広い事業展開の可能性が膨らんでいる。

同社の今後の目標として国原社長が真っ先に挙げるのが「各分野で第一人者になること」。各事業部が提供するサービスは既に、差別化した品質の高いサービスとして定評を得ているが、努力をさらに重ねてもワンランク上のサービスへとレベルアップする考えだ。

「総合的なクレーム・セトルメント・カンパニーとして他社の追随を許さないくらいの地位を確立したい」として、今後の発展に意欲を示している。