



ジェイアイ傷害火災保険株式会社



Mission 経営理念

お客様は、私たちのビジネスの原点です。

専門性を追求し、常に成長を続けます。

誠実で信頼される企業をめざします。

安心と満足を全てのステークホルダーに実現します。

お客様への新たな「価値」創出のための チャレンジを続けます。

当社は、1989年にJTBとAIGの合併会社としてスタートしました。

これまで35年に渡り、当社は「海外旅行保険のエキスパート」として、「Ji デスク」(海外36都市 2025年4月現在)を中心に、旅先での万一の事故やケガ、盗難など様々なトラブルにきめ細かく対応できる体制を整え、お客様が大切なご旅行に安心してお出かけいただき、満足してお帰りいただけるよう努めてまいりました。

人々が自ら実際に体験や交流することで得られる「感動」の価値は薄れることはありません。「感動」の本質は五感で感じるリアルなものです。私たちは、安心・安全な形でリアルな「交流」の実現に貢献し、お客様の笑顔、感動をつないでまいります。

当社は、2028年の目指す姿を「旅行保険、火災保険のバリュー・イノベーターとして「たび」と「すまい」のそばに、いつも。」を具現化している」と決めました。「旅行＝「たび」という非日常、「家、部屋＝「すまい」という日常のどちらの場面においても、お客様に「ジェイアイがいつもそばに寄り添っている」と感じていただくことこそが、私たちが保険事業を行うなかで最も大切なことと考えます。

「たび」と「すまい」におけるお客様との接点を拡大し、お客様を理解し、今持っている「私たちの強み」を現状に甘んじることなく、常に磨き続けていくとともに、お客様への新たな「価値」創出のためのチャレンジを続けます。

デジタルを基軸(*)に、海外旅行保険では、店頭用リスク細分型「Web 海外旅行保険」、ネット専用リスク細分型「t@biho たびほ」、火災保険では、持ち家専用補償選択型ダイレクト火災保険「ieho いえほ」、月払いリビングサポート保険総括契約「hey@ho へやほ」に選択と集中し、さらなるサービス拡充とお客様に「価値」を実感いただける新たなサービスやソリューションの提供に努め、保険事業を通じサステナブルな社会の実現に向け、全社一丸となって取り組んでまいります。

※当社は、ITパスポート取得を奨励しております(2025年4月現在社員取得率83%)

引き続き、皆さまのご支援とご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

t@biho たびほ t@biho 国内旅行

あなたの家によりそう保険
ATTEND
あてんど

ieho いえほ hey@ho へやほ

お客様が
原点

お客様第一主義

専門性と
成長

個人および組織

誠実と
信頼

コンプライアンス



Vision ビジョン

専門特化した分野でNo.1の商品・サービス・仕組みを提供し、
お客様に信頼され、選ばれ、常に成長を続けます。

お客様への新たな価値創出のためのチャレンジをし続け、
保険事業を通じ、持続可能な社会の実現に貢献します。

2028年の目指す姿

旅行保険、火災保険のバリュー・イノベーター*として

「‘たび’と‘すまい’のそばに、いつも。」を具現化している

*バリュー・イノベーター (Value Innovator)

お客様への新たな価値創出のためのチャレンジをし続け、次々と成果を生みだしている企業体

コアバリュー (価値観)

経営理念やビジョン、目指す姿を実現するために、私たちが大切にすべきもの

1. 多様な個性の尊重とチームワーク

多様な個性を認め合い、切磋琢磨することで、チームを活性化、力を結集し、イノベーションを生み出します。

2. お客様・社会のニーズ実現への飽くなき挑戦

お客様や社会が必要とする商品・サービスを見極め、優れた品質と適正な価格で提供するため、
挑戦を続けます。

3. 誠実と信頼を第一に常に“自分事”として行動

誠実と信頼を第一に、スピード感と困難に立ち向かう意志を持って、常に自分事として行動します。

About us ジェイアイ傷害火災について

世界規模から生まれる安定した経営体制

ジェイアイは、国内の旅行業最大手のJTBグループと世界的な規模で損害保険事業を展開するAIGグループとの合併会社です。

旅行と保険、この2つの世界規模を持つ2社のスケールとノウハウ、そして支援体制がジェイアイをバックアップしています。



旅行保険のエキスパート

「旅行保険のエキスパート」として、当社の専門性を支えているのがワールドワイドなサービスネットワークです。

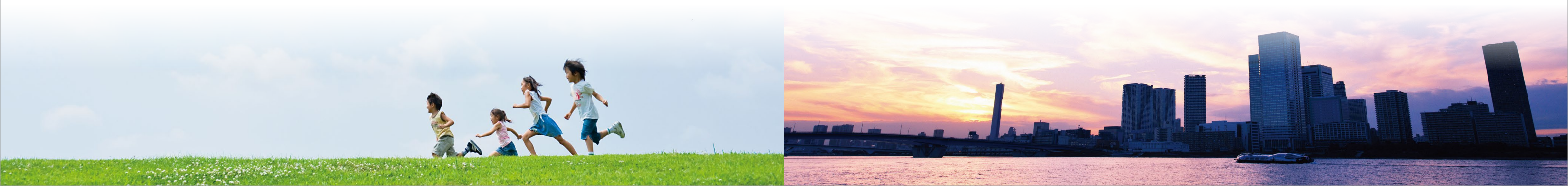
日本人旅行者の多い海外36都市にお客様対応デスクとして「Jiデスク」を設置し、ご旅行先でのトラブルの際、「現地での確に」「迅速に (リアルタイムで)」「専門のスタッフが日本語で」対応できる体制を整えています。

当社ならではの独自のシステムで、お客様の安心で快適なご旅行をサポートしています。

クリエイティブで自由闊達な社風

創業以来、役員から若い社員まで率直に意見を交わすことができる「自由闊達な社風」づくりを進めてきました。社員一人ひとりが、創意工夫して課題を解決し、協調して独自の企業文化を創出してきました。

社員の英知を集め、当社を取り巻く環境変化に柔軟に対応できる活力ある企業づくりを、今後とも目指してまいります。



お客様満足度の高い会社

当社では、保険金をお支払いしたお客様にアンケート調査にご協力いただき、事故の受付から保険金支払いまでの事故対応について、意見をお伺いしています。その結果は「満足」「やや満足」以上の合算が**93.1%**（未回答を除く）と、大多数のお客様から高い評価をいただいております。

「お客様に、より満足いただく」ことを目指して、お客様を取り巻く多様化するリスクに的確に対処、アドバイスができるようリスクコンサルティングにも注力しています。

対象：保険金をお支払いしたお客様にアンケートハガキを郵送及びWEBアンケートサイトをご案内し実施
実施期間：2023年4月～2024年3月
回答率：3.5%（支払総件数：71,523件、回答者数：2,510件）



お客様からの声をご紹介

丁寧な対応に感謝しています。アクシデントに見舞われるとは思ってもなく、改めて保険のありがたさを感じております。お陰様で旅行そのものの思い出がよりよいものとなり喜んでいきます。



旅行するにあたって「安心のために」と軽い気持ちで入りましたが、旅行中にスーツケースが壊れて心細い思いでしたが帰国してから心温まるていねいな対応に感激しました！ありがとうございました。



大変お世話になりました。手続きで分からないことが色々ありましたけど、担当の方、電話で対応いただいた方、皆さんに親切に教えていただき感謝しています。ありがとうございました。



担当の方の案内や説明が的確かつ丁寧で安心でき、落ち着くことが出来ました。ケガの痛みも話し方ひとつで随分癒され、保険の有難さを知りました。有難く感謝しております。



海外旅行での病気がようやく回復し、ジェイアイさんに初めてお電話した時に『ご病気になられて、大変でしたね』と身体のことを心配してくださり、とても感激いたしました。



身内との旅行だったとはいえ、トラブル発生時には、大変心細い気持ちになりましたが、海外旅行保険のおかげで「やっぱり旅行は楽しいな」と思えるようになりました。ありがとうございました。



Products 商品

旅行保険



お申込みがネットでリアルタイムに完結。旅行出発当日のお申込みもOK。さらに、保険期間の変更や事故のご連絡、その他各種手続きがネットでスムーズに完結できます。



Web海外旅行保険で培ってきた、お客様利便性、Webによるスピーディーな保険金請求を受け継いだ、Webでお申し込みいただける国内旅行保険です。

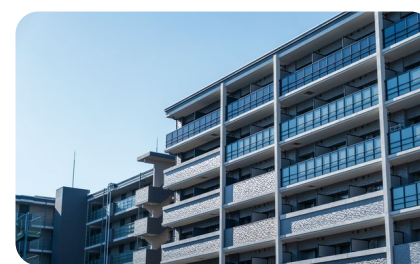


旅行契約をした代理店からご案内する保険期間が31日以内の観光・商用の方向けの保険です。業界初・唯一の「現地駆け付けサービス」を提供します。

火災保険



一戸建て・マンション等の持家の方向けの火災保険です。お客様のニーズに幅広く答えられるよう、選べる補償の単位を細分化。お申込みは全てインターネット経由で完全ペーパーレス。



不動産管理会社を保険代理店かつ保険契約者として、リビングサポート保険に「総括契約に関する契約（毎月報告・毎日精算）」をセットした契約です。保険契約者が管理する賃貸住宅戸室の賃借人がWEBを通じて加入登録を行った家財を総括的に保険の対象とします。

Service サービス

ご旅行先でのトラブルに迅速に対応できる
サービスネットワークです。

SERVICE
NETWORK

海外36都市のJiデスク

海外でお困りになったりトラブルに巻き込まれた時、一番必要なのは現地におけるプロフェッショナルなサービスです。そんな時、お役に立つのが「Jiデスク」です。

ジェイアイでは海外36都市で日本語によるサービスを行っております。

海外医療機関と提携する Jiキャッシュレス提携病院

ジェイアイでは海外の医療機関と提携し、キャッシュレスで病気やケガの治療が受けられる「キャッシュレスメディカルサービス」を提供しています。

上記は2025年3月現在におけるサービスの概要をご案内するものであり、今後サービスの内容、Jiデスク等の提供場所や提供方法等が変更となる場合があります。また、旅行先都市・ご契約いただく商品・事故内容（保険対象であるか等）・状況・世界情勢等の理由により、一部または全部のサービスが提供できない場合がございます。



- お客様の元に駆け付けて現地で通訳サービスを提供する
「**現地駆け付けサービス**」(ATTEND限定)
- 緊急移送の手配や帰国サポートを行う「**緊急メディカルサービス**」
- 旅行に関する各種情報提供と予約・手配を行う「**トラベルサービス**」
- 団体旅行のお客様をきめ細かくサポートする「**ウェルカムサービス**」