

1. EAJのアシスタンスネットワーク

弊社はグローバルに医療アシスタンスの提供が可能なネットワーク体制を構築しています。
また現地で連携する機関、プロバイダーを起用し、より広範で多岐にわたるサポートを提供します。

EAJの拠点、提携医療機関 提携プロバイダー、チャーター機のネットワーク ※1



チャーター機の広範なネットワークを活用し、幅広い選択肢の中から最適の手段をご提示します。
また商用便も組み合わせることで、身体的経済的負担を軽減した移送が可能です。

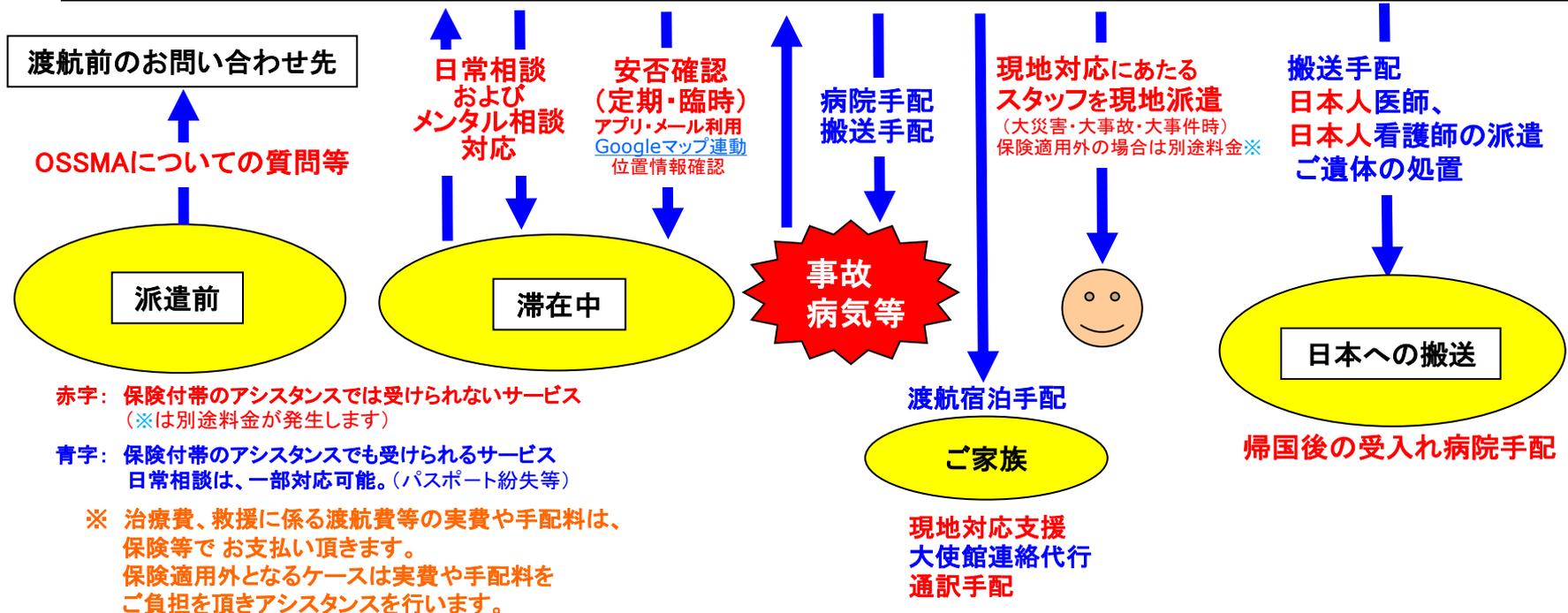
※1: 2025年1月時点

1. OSSMAサービスについて ～海外旅行保険との違い～

留学生の派遣に当たり、海外旅行保険とあわせてご加入いただきますOSSMAは、海外旅行保険では提供されないアシスタンスを提供します。
また、保険のアシスタンスが受けられないケース(持病治療等)でも対応いたします。

EAJ (OSSMAヘルプライン)

24時間365日 日本語・英語対応のコールセンター



1. 海外旅行保険：保険適用外になる場合

1. 保険に加入していても保険金が支払われず、アシスタンスが受けられないケースがあります。
2. 保険適用外の状況下でも、OSSMA は日本エマージェンシーアシスタンス独自の海外の提携医療機関およびプロバイダーのネットワークでアシスタンスを継続することが可能です。



- 世界7カ国に拠点・日本語コールセンターを設置（日本、アメリカ、カナダ、イギリス、シンガポール、タイ、中国）
- 世界18,034の医療機関と3,358のプロバイダー（エージェント）と提携
- 緊急医療および航空医療搬送の専門医が対応 日本人医師80名、看護師・救急救命士62名と提携
- 世界34社と123機の専用航空機ネットワークを構築 緊急医療搬送が必要になった場合でも即時に対応が可能

保険適用外の場合、会員に必要な実費と手配料を自己負担を頂きアシスタンスを行います。
保険適用外となる主な例

現地での法令違反（麻薬使用や無免許運転）による怪我や疾病

ケンカが原因による怪我

日本出発前から治療を開始している症状（＝既往症）

自殺未遂による怪我や疾病・・・メンタル不調などによるものが多い

戦争、変乱（除くテロ）などによる死亡、怪我

グレーゾーンと保険会社が判断した場合

虫歯などの歯科疾病（歯科疾病特約付保がない場合）

携行品を盗難ではなく紛失した場合

現金、コンタクトレンズ

2. OSSMA の 利用方法

1. NEXUSアプリのダウンロード

QRコードを利用し、App Store または Google Play から アプリのダウンロードを行います

2. アプリにログインして必要事項の登録を行う

1. でアプリをダウンロードしたら、会員情報や旅程に係る申込情報など、登録に必要な項目を編集登録

※ アプリの一部機能に関しては、会員支払いの場合は**4.** の支払いが完了しないと使用できません

3. 申込完了メール

申込が完了した旨のメールが届きます

4. 支払い案内メール（会員支払い）

会員はメールもしくはアプリの「お支払い」から支払いを行う

5. 支払い完了メール（会員支払い）

この時点で会員はアプリのすべての機能が利用できるようになります

6. サービス申込 ボタンより、加入保険情報や追加の旅程などの詳細情報を登録する

2. OSSMA の 会員登録、申込手順について

NEXUSアプリのダウンロード

App Store または Google Play からNEXUSアプリをダウンロードする

アプリ ダウンロード用 QRコード

※ アプリストアから検索しダウンロードする際は
旧アプリをダウンロードしないようにご注意ください。



新アプリのアイコン



! 旧アプリのアイコン



こちらではありません

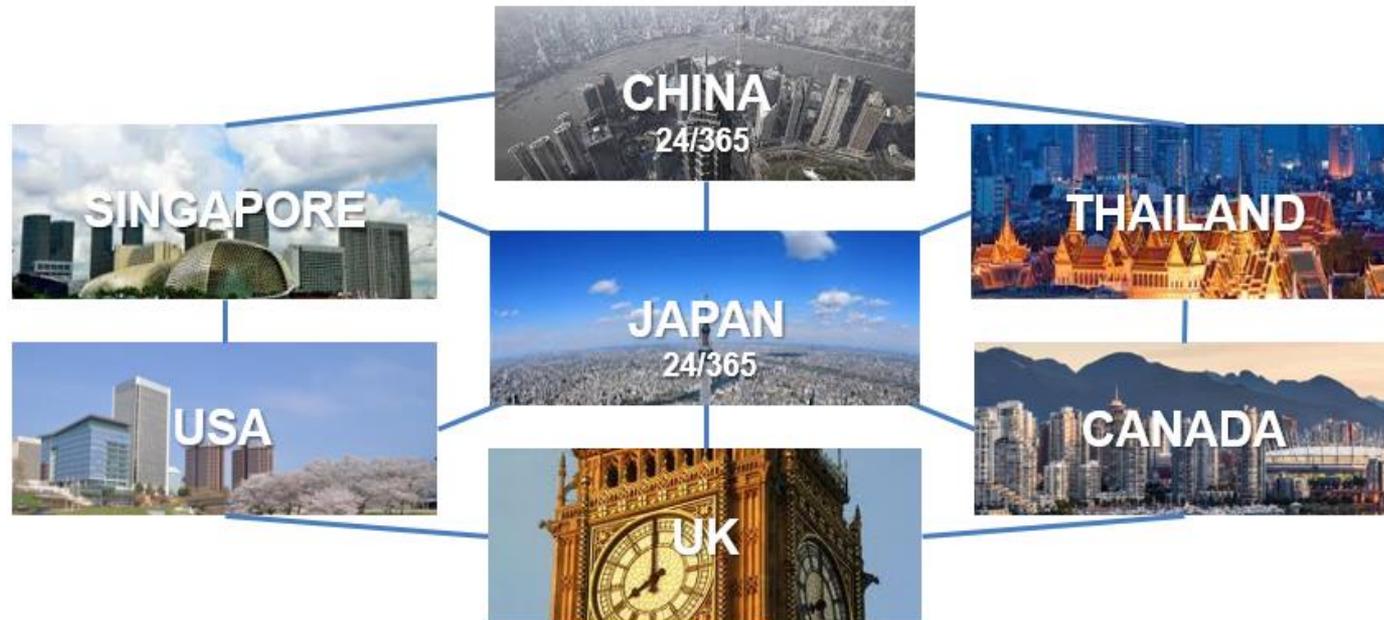
3. 24時間365日 OSSMAヘルプライン

7拠点、24時間365日で運営



●アシスタンスセンターネットワーク

全ての情報はデータベースで共有され、会員への連絡は各国のセンターより行われますが、弊社からの発信とわかるように、**事案発生時には日本の電話番号を表示した連絡を行います。**



3. OSSMAヘルプラインへの連絡

現地滞在中、病院で受診をしたい時や、その他お困りごとがある時は、ヘルプラインへお電話下さい。(24時間/365日) ※ ヘルプラインの電話番号はアプリの中で表示・発信できます。

『筑波大学の〇〇です』と大学名とお名前を伝えていただくだけでサービスを開始します。

会員学生だけでなく、会員のご家族や学校ご担当者もご利用可能です。



※ データのみ利用可能な現地SIMではフリーダイヤルの利用ができません。通話も可能な現地SIMを入れた携帯や固定電話をご利用下さい。

3. ヘルプラインへの連絡方法



24時間365日

日本人スタッフが対応 英語・中国語も可

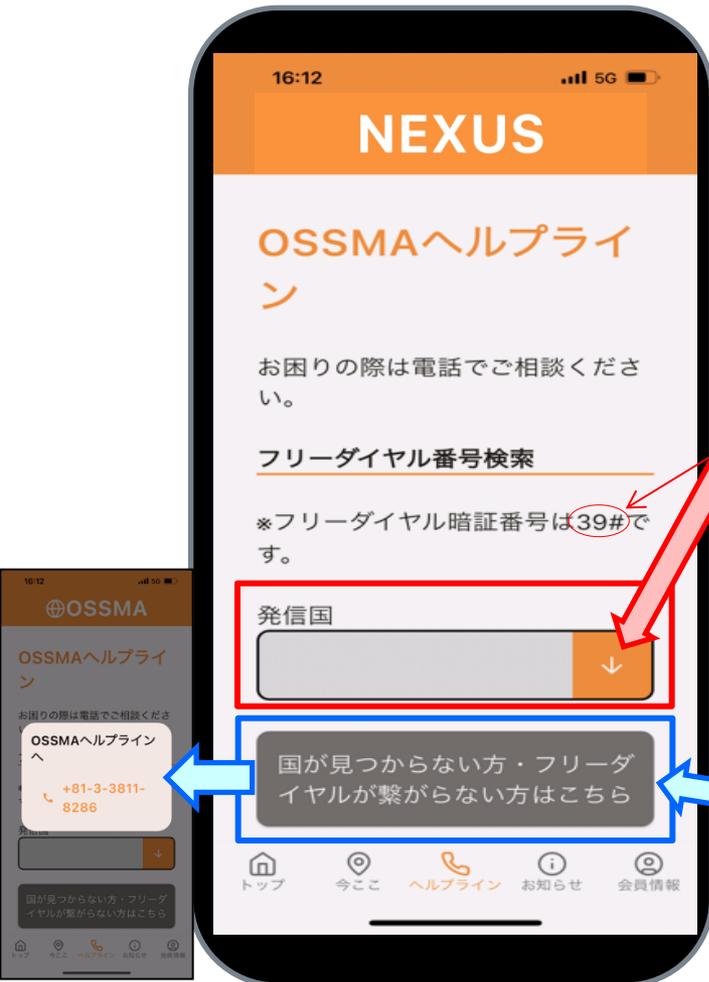
フリーダイヤルがある国に滞在している場合、
フリーダイヤルにご連絡下さい。

タップしてつながったら**暗証番号の39#**を押して通話

★★ご注意★★

海外からの携帯電話によるフリーダイヤルの
接続可否は、海外現地事業者側の接続要件や
インフラ状況、ご利用環境により異なります。

フリーダイヤルが繋がらない 場合、また
フリーダイヤルの設定がない国 の場合、
有料ダイヤル で日本の番号におかけ下さい。
「**有料電話でかけています**」とお伝え頂ければ
ヘルプライン担当者より**折り返しお電話**します。



3. ヘルプラインへの連絡手段

① 現地音声通話SIMカードを利用 → 短期、中期滞在者にお勧め

SIMロック解除がされているスマートフォンに現地携帯会社のSIMカードを入れて、現地携帯として利用。

現地SIMカードは現地到着後の他に、日本においてもオンラインショッピングのサイトで購入できるので、渡航前に購入して機内でSIMカードを入れ変えるのがお勧め。



※短期滞在者であっても現地音声通話SIMカードの利用を強くお勧めします

② 日本の携帯電話をローミング → 短期滞在者にお勧め

ローミング料が発生するため通信費用が高くなり、フリーダイヤルが利用できない。日本からの着信も通常通り対応可能な利点あり。

③ 現地携帯電話会社で長期契約 → 長期滞在者にお勧め

長期滞在者であれば、現地携帯電話会社で新規で契約するのが良い。

ご参考：現地SIMカードの入れ替え

現地SIMカードを入れる場合、スマートフォン側面にあるSIMカードトレイを開けます。開ける場合には、スマートフォン購入時に付帯されているであろう、ピンを使います。

元々利用しているSIMカードは、日本帰国後に再度使うため、無くさないように保管して下さい。

SIMカードを入れた後に設定変更が必要になることが多いため、SIMカードの利用説明書を十分に確認して必要な作業を行います。

スマートフォンによっては、複数のSIMカードを入れることができる場合があります。その場合、日本のSIMカードを入れた状態で、現地SIMカードを追加することが可能です。スマートフォンの設定で、どのSIMカードを利用するのか確実に選択して下さい。



3. ヘルプライン相談内容

医療に係る支援以外にも、日常生活でのご相談も。
会員ご家族や学校ご担当者もご利用可能です。
トラブル・・・まずはOSSMAヘルプラインへご相談下さい。

★ 現地医療機関への通院・入院のための交通費 や 医師の処方による薬剤購入費など
保険請求ができるものがあり、支払いの際の領収書(原本)を必ず保管しておくこと

体調が悪いので
病院に行きたい★



バスに乗っている間に
パスポートの入った
荷物を盗まれた。

娘と5日以上連絡がついていない。
無事であるか調べてほしい。

息子から至急現金
を送金して欲しい
との電話。
最速で送金できる
手段と受取方法を
教えて欲しい。

日本から荷物を娘に送ったが届かない！
業者に聞いても、あいまいな返事。
調べることはできないか？

ホテルのシャワーを、
壊した。支配人から
修理代金を払うように
言われているが、
持ち合わせのお金も
なく、困っています。



電話上で日本の
看護師へ医療相談
を希望

OSSMAが介入できない事例
ホームステイ・寮の手配・変更/
ビザ・出入国に関連する書類/
授業に関するトラブルなど



★ 弊社へのご相談の中で、必要時には テストメール を送ります。経過報告等でも利用しますので、テストメール には 必ず返信 をして下さい。

4. 安否確認について:アプリの旅程や登録情報を利用

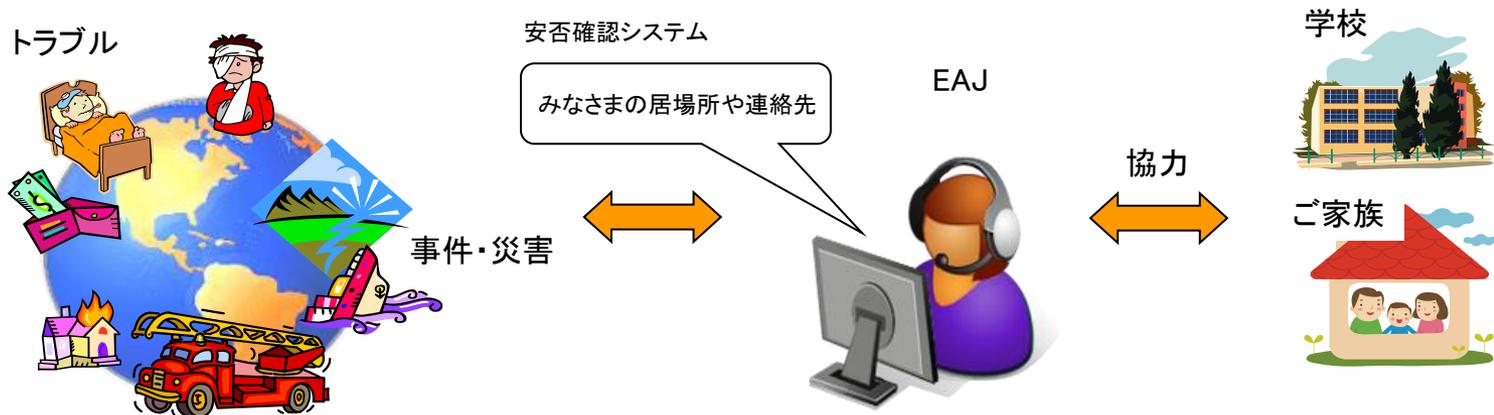
何に使うの?なぜ必要なの?

1. 海外渡航中の皆さまの「安全」を確認
2. 海外でトラブル発生時に迅速にOSSMAサービスを受けるために必要
～ 安否確認、旅程・登録情報システム = 海外で安心した生活を送れるよう、サポートするためのシステム ～

どんな情報が入っているの?

皆さまの現地における居場所や日本・現地の連絡先情報、海外旅行保険の情報等(情報入力は皆さまで行います)

- 定期的に、また、ご家族や日本の所属学校の担当者様から依頼がある場合に、会員様の安否を確認するためプッシュ通知・メールを送ります。
- 事件、事故、災害等が発生した場合も同様に、対象地域に滞在されている会員様の安否を確認します。
- 安否確認への応答がないとき、所属学校からご要望を頂くなどの場合、メールや電話で会員様の安否を確認します。それでも安否が確認できない場合、現地ホストファミリーやコーディネーター、現地大使館や現地警察への連絡、あるいは現地に捜索員を派遣し、安否確認を行いますので、ご無事の場合は、必ず **今ここ!** ボタンをタップして安否応答をして下さい。**





4. NEXUSアプリでの安否確認と位置情報の管理



管理者(EAJ・学校)より定期・臨時の安否確認のプッシュ通知およびメール通知が届いたら「OK」をタップ。

報告画面が表示されたら「今ここ!」をタップして安否応答。

応答時に位置情報が会員アプリ、管理者ページに登録されます。

4. NEXUSアプリでの自主的な安否報告



EAJや学校からの安否確認実施時以外にも、自ら「**今ここ!**」をタップすることで、安否を報告することができます。

例えば・・・

- ・治安が不安な国・地域に渡航するので月1回の安否確認では不安
- ・大きな事件や災害であっても日本では報道されるまでに時間的なロスがあるため、いち早く安否を報告しておきたい
- ・アプリに登録した滞在地と、(旅行などで)現在滞在中の都市が異なる場合など・・・



現地滞在中に皆さんにしていきたいこと

● 安否確認への応答

安否確認への応答がないとき、所属学校からご要望を頂くなどの場合、メールや電話で会員様の安否を確認します。
それでも安否が確認できない場合、現地ホストファミリーやコーディネーター、現地大使館や現地警察への連絡、あるいは現地に捜索員を派遣し、安否確認を行いますので、ご無事の場合は、必ず **今ここ!** ボタンをタップして安否応答をして下さい。

- 今ここボタン(アプリ)の活用
- 留学先で短期旅行する場合でも旅程を登録
- ログアウトするとアプリの機能は使用できませんので、渡航期間中は常にログイン状態を保って下さい。



お問い合わせ先

- **渡航中の病気、怪我、トラブル時のお問い合わせ**
(OSSMA会員登録、お申込手順、お支払いは除く)

OSSMA専用ヘルプライン(24時間、年中無休) 電話番号はアプリで確認

弊社から折り返した場合に表示される電話番号

03-3811-8286 / +81-3-3811-8286

メールアドレス: students@emergency.co.jp

- **日本出発前の会員登録、お申込手順、お支払い(契約関連)
のお問い合わせ**

TEL: **03-3811-8310** (平日10:00-17:00、祝日と12月29日~1月3日除く)

メールアドレス: students@emergency.co.jp

※ 土日祝(日本時間)のメールでのお問合せにつきましては、翌営業日以降のご回答となります。