

PROTECT GROUP



Refund Protect 説明資料

『返金可能な予約』
ダイナミックウィジェット

会社説明

PROTECT
GROUP

- ▶ Protect Groupは、2015年に英国で設立され、今では世界80カ国以上で400以上のイベント企業、OTA、ホテル、航空会社、レンタカー、ブッキングエンジン、イベント会社に利用されている返金保証管理の専門企業です。当社はパートナー企業様の売上にプラスアルファを保証するソリューションを提供し、ビジネスの成長をサポートしています。
- ▶ Protect Groupのサービスは、パートナー様のブランド評判を守り、お客様に最高の体験を提供し、イベントのキャンセルやお客様の返金による損失を軽減し、商業上の利益を最大化するために設計されています。

サービス説明

REFUND
PROTECT

1. 売上増加
2. お客様体験向上
3. 払い戻し金額の削減
4. ブランドイメージの保護

- ▶ Refund Protectは、パートナー企業様のお客様が予期せぬ状況で払い戻しが必要な場合、払い戻しできない予約に対しても払い戻しを申請できるサービスです。つまり、お客様にとって柔軟性のある条件を提供しており、予期せぬトラブルに備えることができます。

LLOYD'S



NORTON ROSE FULBRIGHT



商業モデル

「REFUND PROTECT」ソリューションを使用することで、パートナーのお客様はわずかな追加手数料を支払い、返金可能なオプションを選択いただけます。このシンプルで効果的なソリューションは、お客様に様々な選択肢を提供し、『返金可能な予約』のコンバージョン率を向上させます。また、追加の費用なしに「REFUND PROTECT」を使用するだけで、追加の収益を期待できます。

プロテクトグループは、迅速かつ簡単に統合できるAPIベースのプラットフォームを運営し、パートナー様を代表してお客様への返金を処理します。

追加収益

「REFUND PROTECT」の利用は、予約の保護だけでなく、新しい収益を生み出すことで営業利益をもたらします。現在、パンデミック後の平均コンバージョン率は15~30%で、一部のパートナーは40%以上のコンバージョン率を示しています。

予想収益

「REFUND PROTECT」は、お客様に最適な手数料を提供するダイナミックプライシングプログラムを提供し、利益共有に基づいて追加収益を生み出します。右の表は、お客様に請求される手数料とそれに応じた追加収益の例を示しています。例として、総売上が100億で、手数料が10%、サービス利用率が25%の場合、1億の追加収益が生成されます。

モデルイメージ



収益モデル

セールス	ダイナミックプライシング %	サービス利用率 %	プロテクトグループの収益	パートナー様の収益	コミッション収益
100億	5%	25%	60%	40%	5000万
100億	10%	25%	60%	40%	1億
100億	15%	25%	60%	40%	1億5000万
100億	20%	25%	60%	40%	2億

ダイナミックプライシング アルゴリズム

REFUND PROTECTは、パートナーの返金保証のコンバージョン率と営業利益を最大化するために、継続的にモニタリングと分析を実施します。これまでに蓄積された数百万件のデータを分析し、ダイナミックプライシングアルゴリズムを開発し、これによりお客様にさまざまな状況に応じた変動する手数料が提示され、変換率の向上をサポートします。また、パートナーのコンバージョン率を継続的にモニタリングし、特定のイベントが発生した場合にはその原因を分析し、理想的なコンバージョン率を維持するためのコンサルティングを提供しています。平均コンバージョン率はパートナーと特定の期間によって異なりますが、平均で15~30%を維持しています。



オプションA コンバージョン率 100%

全ての取引価格には、返金可能な条件に関する費用が含まれています。

オプションB オプトアウト コンバージョン率 60%

お支払いの際に、返金可能な条件を提供するためのチェックボックスを選択解除オプションとして提供します。このチェックボックスは初めから「はい」にチェックが入っている状態で表示されており、お客様が支払い時に返金可能な条件を直接選択解除する必要があります。

オプションC オプトイン コンバージョン率 15-30%

支払い時に、opt-inオプションボタンで返金可能な条件を提供します。“はい”と“いいえ”の選択肢があり、お客様は返金可能な条件を直接選択する必要があります。

『返金可能な予約』

ダイナミック ウィジェット

『返金可能な予約』ダイナミックウィジェットにより、メンバー様はチケット購入者様にわずかな手数料で返金可能な予約オプションを提供できるようになります。

もしお客様がイベントに参加できない場合、Protect Groupは返金申請から数分以内に100%の返金を行います。元のチケット販売収益はそのまま保持していただけます。

当社のAI駆動型ダイナミックウィジェットは、メンバー様のウェブサイトの外観と感触にシームレスに統合され、各チケット購入者様に非常にパーソナライズされた購入体験を提供し、リアルタイムで関連性の高いコンテンツと最適な価格設定のみを提示して、メンバー様に最大のコンバージョンと収益を実現します。

『返金可能な予約』ダイナミックウィジェットは、統合が容易な技術を備え、全API機能、多言語対応能力を含み、会員の収益成長を確実にするためにグローバルなチケット購入者に向けて継続的にA/Bテストを行います。

Protect Groupの専門知識、迅速さ、そしてお客様の状況に対する共感、市場をリードする消費者評価につながっており、Trustpilotでは26,000以上のレビューから4.8の評価を受けています。

当社の『返金可能な予約』サービスにより、メンバー様は追加の収益を生み出すことが可能となります。



予約サマリー	
4月17日 (水)	HQ001
NRT 18:00	BKK 22:45
運賃	¥ 60,000
税金・料金等	¥ 4,230
返金保証	¥ 6,423
合計	¥ 70,653

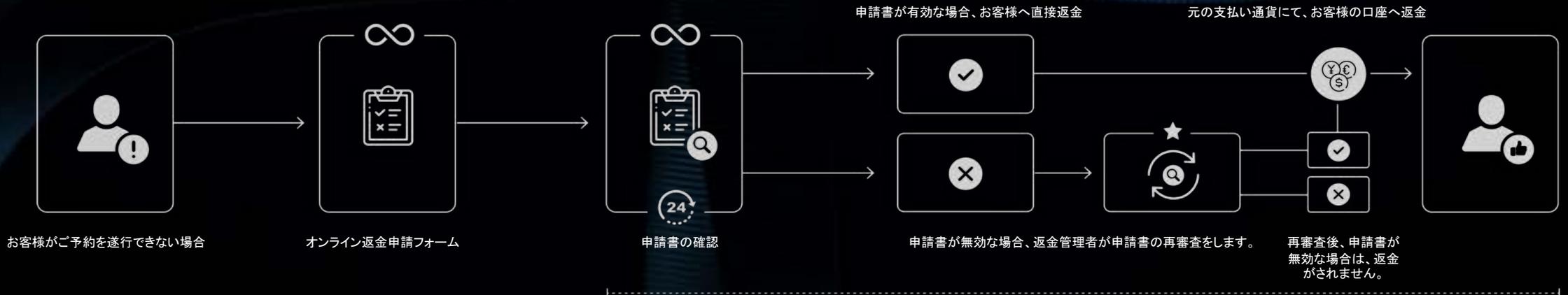
返金プロセス

PROTECT GROUPは、パートナー様の払い戻し管理を代行し、パートナー様の名義にて払い戻し手続きを行い、金額をお客様に支払います。お客様は、予約確認メールにあるリンクをたどり、イベント日、旅行日等から60日間以内に、払い戻し申請フォームにアクセスするだけで済みます。払い戻し申請書が提出されると、当社カスタマーサポートチームが手続きを進め、すべての情報が確認された後、お客様のお支払いをいただいた通貨でお客様の銀行口座に払い戻しされます。通常は当社AIが85%以上の払い戻しを即時に承認します。手動介入が必要な払い戻しの場合でも、平均所要時間はわずか4時間以内にて対応をしております。当社のカスタマーサポートチームは、お客様の最優先を考慮し、可能な限り迅速な払い戻し手続きを心掛けています。カスタマーサポートスタッフは、払い戻し要求を直接拒否する権限を持っておらず、拒否が必要な場合は必ず当社の管理者の審査の後でのみ進められます。したがって、お客様の払い戻しができる最も広範な理由を考慮して、当社は裁量権を行使することができます。

パートナーから提供されるお客様情報について

1) 名前 2) 予約日 3) イベント日 4) 全額支払額 5) ソリューションの選択有無

その他の機密情報は受け取っておりません。



72 HOURS

返金条件

PROTECT GROUPは、他社とは異なり、お客様の単なる心境の変化、天災、戦争、違法行為の可能性などを除く、文書上提出可能なあらゆる状況での返金を可能にします。

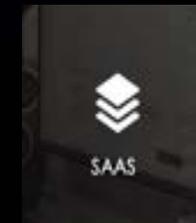
基本的に、新型コロナウイルスによる健康悪化、妊娠による体調不良などの健康上の理由だけでなく、自動車事故、乗換航空便の遅延、政府の観光政策の変更など、理由に関係なく返金が可能です。

さらに、試験日程の変更、盗難、法的な争いなど、個人の身元と関連するあらゆる状況についても返金処理が可能です。

PROTECT GROUPは、激しい新型コロナウイルスの状況を乗り越え、感染症などの突発的な状況に迅速に対応できるノウハウを持っています。

パンデミックが始まって以来、返金申請は病気の世界的な拡散を反映し、返金の大部分を占めています。私たちの追加の理由は、お客様と非常に関連性の高いものを提供します。

払戻可能な事業分野



病気(精神的または身体的)

事故

怪我

死亡(自殺含む)

持病、基礎疾患

妊娠合併症

緊急事態

自家用車の故障

航空便の欠航

政府による渡航禁止

軍や緊急部隊としての責務

必要書類の盗難

強盗(悪意的損害)

同一企業内の移動

試験日の変更

陪審員における義務

裁判員における義務

自宅火災

自宅の緊急事態(例:洪水)

悪天候

など

新型コロナウイルスによる事態

新型コロナウイルスに関連する病気

新型コロナウイルスに関連する死亡(本人や家族の一員)

新型コロナウイルスに関連する緊急事態

カスタマーエクスペリエンス



カスタマーサポート体制

世界14か所のオフィスに配置された専任のCXチームが、迅速かつ効果的な対応を行い、多言語対応、及び多通貨に対応しています。



人工知能

私たちの返金システムにはAI技術が組み込まれており、以前よりも迅速に返金処理を行い、最も感情的な顧客を優先しています。



自動処理

承認されたすべての返金の90%は自動処理されます。つまり、お客様は数分以内に返金を受け取れます。全世界の平均払い戻し時間 = 4時間となっております。



お客様中心のアプローチ体制

お客様中心のアプローチ体制の構築により、CXマネージャーは様々な申請を承認する権限を持ち、お客様満足度を高め、収益を増加させます。スタッフは苦情を最小限に抑えるため、紛争解決の訓練を受けています。

お客様の声

“家庭の事情でイベントに行けなくなり、主催者側からは返金は難しいとの回答でしたが、こちらで返金されるとのこと。海外イベントだったので念のためかけておいてよかったです。手続きもスムーズでした。”

2024年 2月

“慣れない海外との取引で 不安などありましたがとても丁寧に対応いただきました。お忙しい中 何度もお返事いただけてスムーズに返金手続きが完了いたしました。心から感謝申し上げます。”

2024年 7月

“Easy application and speedy processing. I am so satisfied with my experience and will continue to use this service. I was so impressed.”

”簡単な申請とスピーディな処理。私は自分の経験にとっても満足しており、今後もこのサービスを利用し続けるつもりです。とても感動しました。”

2024年 12月

“I am very satisfied with everything. Easy to submit online forms and uploading supporting documents. I received the decision in 5 minutes. They were great!”

”すべてにとっても満足しています。オンラインフォームの送信や添付書類のアップロードが簡単です。5分以内に決定を受け取りました。彼らは素晴らしかったよ！”

2025年 3月

PROTECT GROUP



Contact info

Protect International Japan株式会社

代表取締役

小泉 健

〒150-6018

東京都渋谷区恵比寿4-20-3

恵比寿ガーデンプレイスタワー18F

TEL : 03-5789-5890

Mobile : 080-3313-1333

E-mail : ken@protectgroup.com

URL : <http://www.refundprotect.me/>

当社は、3つの契約会社を持っており、これらの会社は当社の会員契約の交渉、締結、管理しています。これらの会社は、ウルグアイに登記された「プロテクト・インターナショナルSA」（以下、「プロテクト」）であり、登記番号は218817600014で、インドとブラジルを除く地域を担当しています。インドでは「リンバース・プロテクト・テクノロジー・プライベート・リミテッド」として登記されており、登記番号はU74999DL2021PTC381331で、ブラジルでは「プロテクト・グループ・ブラジルLTDA」としてサンパウロに登記されており、登記番号は352.354.523.51です。

プロテクトプログラムのメンバーおよびそれらの顧客は、プロテクトまたは当社の保険会社の顧客ではありません（ただし、ブラジルに登記されたメンバーは除く）。プロテクトの会員契約からの特典は、当社の裁量により提供され、特定の除外事項が適用されます。当社の地元連絡会社は、情報提供のみを目的とし、そのスタッフには、当社の契約会社を代表して交渉または契約を締結する権限はありません。彼らは厳格な指示のもとで連絡をとることしかできません。