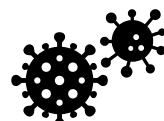


テーマ：BCP策定を通じた信用力の向上

タイトル：社会情勢に応じた対応を迅速に行うことで現場の混乱を防ぎ、地域としての信頼性向上にも貢献



感染症

ポイント

- 社会情勢の変化（コロナウイルスの流行）に応じ、それに対応するBCPをいち早く策定することで未然に現場の混乱を防ぐことができた
- 策定したBCPを近隣や他地域にも共有し、宿泊業の信頼性向上に貢献

BCP策定のきっかけ

- 専務が所属する指宿商工会議所青年部に金融系BCPの策定経験がある会員がおり、その方から防災の備えやBCP策定の重要性について話を聞いていた。宿泊業（観光業）はまさに顧客からの「信頼」が大切なので、自社のBCP策定を検討するようになった。
- 2020年に中国でコロナウイルスが発生した当初、コロナの正体がよく分かっていなかったため、対応方針が官公庁でもバラバラであり混乱していた。この状態では、仮に宿泊客や自社従業員が罹患した際にホテル全体がパニックになってしまうと考えたため、対応方針をまとめたBCPを策定することにした。

BCP策定時の課題と解決方法

- BCP策定あたっては、前述のBCP策定経験がある青年部会員の方から協力を受けた。金融系のBCPをベースに骨子を策定し、そこに宿泊業の特徴も伝えながらアレンジした。実質10日ほどで早急にオリジナルのBCPを策定した。

策定した内容

- 従業員、宿泊客など様々な方が罹患するケースや状況を想定するために「パターン出し」「レベル分け」を行い、汎用性の高いBCPを策定した。
- BCP策定後、より実効性を高めるために、実際に罹患が発生した場合を想定した訓練を行った。訓練にあたっては、病気に関する知識がある方に監修してもらうことでより効果的と考え、医師を呼んで訓練を行った。訓練の中で確認が必要な項目や連絡体制の不備等がわかり、課題の洗い出しを行いBCPをブラッシュアップすることができた。
- 訓練の際には、指宿市内の宿泊業関係者や報道機関の関係者を招き一般公開した。地域全体での取り組みを報道することで、安心・安全の発信や顧客からの信頼性向上につながった。
- 策定したBCPを指宿市内の宿泊業関係者に横展開し、地域一丸となって感染症対策に取り組むことに貢献できた。

BCP策定後の効果

- BCP策定期間は2020年3月であり、鹿児島はおろか国内でも感染者があまり確認されていない段階であったが、いち早くBCP策定に動き出すことにも意味があった。
- 団体客からの問合せでは、BCPを策定していることも案内し、顧客に安心感を持ってもらうことができています。
- 鹿児島県内のみならず他県の宿泊業関係者からもBCP策定に関する問い合わせが数多くあり、松江市の旅館でクラスターが発生した際には策定したBCPの提供を行った。
- BCPを策定する際に誘導経路の整備等を行い、感染症以外の自然災害発生時の対応にも応用して活用できた。
- 日向沖地震で震度4の揺れが発生した際には、館内のエレベーターが停止したことを受け、フロアの担当者が指示がなくともいち早くエレベーターに張り紙周知を行い復旧のための連絡手配を行うことができた。BCP策定により、緊急対応時の従業員の意識や対応能力向上にもつながっている。
- 旅館組合同士での横連携について、現場レベルでは予約者の振り替えなどを以前から行っている。今後はBCPも含めより一層強化を図っていきたいと考えている。



ホテルの外観

テーマ：BCP策定を通じた信用力の向上



①コロナ罹患者が発生したことを想定した訓練
全体会議を行っている



②コロナ罹患者が発生したことを想定した訓練
事務所での対応風景を多くの報道機関が撮影



③コロナ罹患者が発生したことを想定した訓練
カルテを記載



④コロナ罹患者が発生したことを想定した訓練
ホテル外で連絡している様子

【会社概要】

企業名：株式会社指宿フェニックスホテル

所 在：鹿児島県指宿市十二町4320

資本金：5,000万円

従業員数：98名

業 種：宿泊業

企業HP：<https://phoenixhotel.co.jp/>

活用施策

特になし

低コスト／低労力による取組

BCP策定を通じた信用力向上

経営資源の保護

人材育成

外部連携による取組