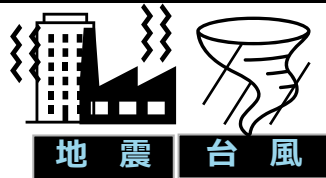


# テーマ：BCP策定を通じた信用力向上



## タイトル：社員の安全と顧客のケアを最優先！ 企業信頼度アップへ

### ポイント

- 売上よりも社員の安全確保を最優先にするとともに、既存顧客の復興を最大限優先したことで、企業の信頼度が向上
- 熊本地震では、次に起こりうることを予想し、先んじて対応

### BCP策定のきっかけ

- 同社は1964年創業の木造住宅の設計施工を手がける企業。災害時には社員の安全を守るだけでなく、顧客の被害をいち早く支援することが使命と認識。
- このため、1999年の大型台風被害を教訓に台風災害対応マニュアルを整備。
- 2016年の熊本地震の前震が起きた翌朝、社長自らがマニュアルを直ちに地震用に作り替えるよう指示。

### BCP策定時の課題と解決方法

- 熊本地震の際は、2011年の東日本大震災を経験した工務店からあらかじめ課題を聞き取っていたことで対応を先読みし、例えば、顧客から要望があった屋根のブルーシートがけは社員の命を最優先にし余震が収まるまで上らないようにした。また、地震後は、社員自身が被災者であるにもかかわらず、通常業務に加えて復旧活動が重なり社員に大きな負担となるため、既存顧客の復旧工事を優先することで社員の負担にならないように取り組んだ。
- 復旧の際には職人の不足が懸念されるが、同社は鹿児島県の工務店と被災時に相互援助を行う協定を締結していたことで熊本県外を含め職人を確保するとともに、熊本県外からの応援者用のホテルやアパートも確保。

### 策定した内容

- 今後の災害に備えて、社員の安否確認・指示の伝達のため、社員のメールアドレス整備に加えメールが使用できない場合に備え、安否確認アプリも活用。
- 被災直後の初動対応の迅速化のため、ブルーシート、使い捨てつなぎ、発電機、湯沸かしヒーター等、物件の応急処置等に必要な物資を常備。
- 建築知識が少ない社員でも顧客からの要請に応じられるよう電話対応マニュアルを作成。また、被災後は物件の被害調査が必要となるが、ヒアリング内容を共通化し、被害状況のレベルを見える化・トリアージするため、「被害受付表」を作成。
- 物件ごとに被害状況は異なるため、現地調査・応急処置にあたり、現場の裁量権を拡大、予算や権限を部門長に委譲するなどして、急変する状況に対応ができるような内容にした。

- 社員の健康管理も重要なため、災害対応時は定期的なストレスチェックを実施。心身の健康、疲労状態を確認できるようにした。

### BCP策定後の効果

- 熊本地震では、3千件以上に及ぶ顧客からの電話や点検依頼に対応することができた。
- 社員の安全確保のうえ、何よりも優先的に被災物件の補修や顧客対応に尽力した対応が「被災時を含め何か困ったことがあれば新産住拓を頼ることができる」という顧客及び地域からの強固な信頼感を確保することができた。



熊本地震後の朝のミーティングでマニュアルの注意点を周知

180414熊本地震による被害受付・状況報告書		受付先																	
【初回ランク】	<input type="checkbox"/> S・ <input type="checkbox"/> A・ <input type="checkbox"/> B・ <input type="checkbox"/> C・ <input type="checkbox"/> D 最終希望	←レ点チェック																	
【受付日時】 月 日 ( ) 時 分 【受付者】		【依頼者】																	
<table border="1"> <tr> <th>氏名</th> <th>性別</th> <th>年齢</th> <th>職業</th> <th>住所</th> <th>電話番号</th> <th>メールアドレス</th> <th>連絡先</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>				氏名	性別	年齢	職業	住所	電話番号	メールアドレス	連絡先								
氏名	性別	年齢	職業	住所	電話番号	メールアドレス	連絡先												
<table border="1"> <tr> <th>品名</th> <th>数量</th> <th>状況</th> </tr> <tr> <td>ブルーシート</td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>発電機</td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>湯沸かしヒーター</td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>				品名	数量	状況	ブルーシート			発電機			湯沸かしヒーター						
品名	数量	状況																	
ブルーシート																			
発電機																			
湯沸かしヒーター																			
【備考】																			

熊本地震の際に使用した被害受付表

【会社概要】

企業名：新産住拓株式会社

所 在：熊本県熊本市南区近見8丁目9-85

資本金：1億円

従業員数：135名

業 種：建設業

企業HP：<https://www.shinsan.com/>

活用施策

特になし