

テーマ：BCP策定を通じた信用力向上

タイトル：保険代理店として、非常時にも迅速に顧客対応できる体制を整備！



ポイント

- 自然災害の発生から業務再開までの対応フローを紙1枚にまとめ、各従業員が取るべき行動が一目で分かるように工夫
- ガソリン、電気等の使用優先順位を取り決め、有事のエネルギー源確保に配慮

BCP策定のきっかけ

- 同社は、個人・法人向けの保険代理店を営んでおり、かねてから、災害などの非常時における顧客からの損害保険請求へのスムーズな対応、従業員とその家族の安全対策が重要課題であると考えていた。
- 特に近年は災害が多発し、保険請求も増加傾向にあることを踏まえ、顧客への影響を最小化するためにも自社の事業継続力強化計画を策定することに決めた。
- さらに、新型コロナウイルスの感染症の流行により、同社もこれまでの対面営業の見直しやリモートワークの導入等を検討せざるを得なくなり、この機会に感染症対策用のBCPも策定することとした。

BCP策定時の課題と解決方法

- 同社は手はじめに、商品を扱っている損害保険会社が代理店向けに開催している事業継続力強化計画セミナーを受講し、事業継続力強化計画の基礎知識を学ぶとともに、ハザードマップを確認し、同社に想定される災害を地震、水害として事業継続力強化計画を策定した。策定に当たっては、中小企業庁が公表している事業継続力強化計画のフォーマットに沿って、平成28年に発生した熊本地震の経験を踏まえ、自社に当てはめて検討を行った。
- BCPの策定も同じく損害保険会社の代理店向けBCP策定支援プログラムを活用。感染症対策をまとめるにあたっては、感染後の自宅待機期間や、濃厚接触者の定義等感染症に対する考え方や定義が変化していくため、感染症拡大の防止に必要な対策、感染後の対応などについて、従業員全員で認識を共有しながら策定していった。

策定した内容

- 自然災害への対策
 - ・地震発生時の対応の流れと行動規範を、①安全確保、②被害状況確認、③初動対応、④業務再開の4段階に整理して紙1枚にまとめ、事務所の壁に掲示している。
 - ・その他、停電対策としてモバイルバッテリーの整備、固定器具によるキャビネットの転倒防止を徹底。

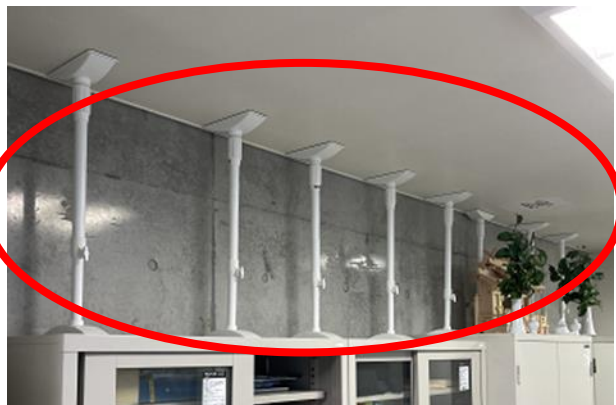
<行動規範の一部抜粋>

①安全確保	事務所、自宅・顧客宅、屋外、運転中といった各シチュエーションごとに命を守る行動を記載。また、就業中の場合はけが人の確認や救出・救護、顧客の避難誘導等就業時間外にはグループLINEでの速やかな安否報告を取り決めている。
②被害状況確認	余震の危険性があるため、屋外からの被害状況確認、帰宅困難者への備蓄品配布、チェックリストによる状況確認等を定めている。
③初動対応	災害対策本部の設置や重要業務の再開について規定。
④業務再開	各顧客への連絡や保険金支払い業務の再開手順を定め、迅速に情報発信できるよう、顧客・取引先の連絡先リストを整理。また、インフラの停止や制限も予想されるため、インフラの復旧状況と優先順位に応じてガソリンや電源を使用することとしている。



会社の外観

策定した内容



固定されたキャビネット

・水害で浸水した場合でも、顧客情報等の重要データを損失しないよう、業務データをクラウド化。さらに、サイバー攻撃の可能性を考慮し、自動生成される有効期限付きのパスワードと二段階認証を組み合わせるなど、安全性の高いシステムを利用している。

- 感染症への対策
 - ・感染者発生時には、濃厚接触者や自宅待機期間の基準を定め、事務所内の消毒の徹底や換気、パーティション、リモートワーク対応用のノートパソコン等備品の準備、規定やルールをまとめた。
 - ・併せてオンライン会議やリモートによる顧客への営業を試験的に実施している。

BCP策定後の効果

- 従業員全員で話し合いながら、計画を取り決めていくことで、会社全体で事前対策の重要性、災害や感染症に対する理解が深まった。
- 自社のリスクを把握し、事前対策をしておくこと、顧客の非常時に迅速に対応できる体制を整えておくことは、顧客からの信頼確保に繋がるとともに、営業においても、防災・減災の取組の重要性を実感と経験を持って顧客に伝えることにも役立っている。

【会社概要】

企業名：有限会社リミックス
所 在：熊本県熊本市東区江津1丁目18-48
資本金：300万円
従業員数：6名
業 種：保険業
企業HP：<https://remix-com.amebaownd.com/>

活用施策

- ・事業継続力強化計画