

# BCPシート

代理店名	有限会社ケーター	策定日	2020. 4.1
------	----------	-----	-----------

緊急避難場所	指定緊急避難場所 ①【地震】（最寄小学校） ②【津波】
緊急連絡先①	小松社長
緊急連絡先②	武田 翔

## 1. BCPの発動

脅威	地震（津波）
被害想定	震度6強以上

## 2. 基本方針

① <安全>	人命（従業員・顧客）の安全を守る
② <信頼>	自社の経営を維持し、顧客からの信用を守る
③ <雇用>	従業員の雇用を守る
④ <地域>	地域経済の活力を守る

## 保険代理店としての使命

全てのお客さまに、地震リスクをカバーする保険を必ずご案内する
--------------------------------

## 3. BCP発動時の役割体制

項目	責任者	代理・代行
災害対策本部長	小松 勝三	武田 翔
1. 初動対応（安否確認、被害確認）	小松 勝三	青山 啓
2. 顧客対応（災害対応）	小松 美香	武田 翔
3. インフラ復旧、代替手段の確保	小松 勝三	青山 啓
4. 顧客対応〔通常業務〕	小松 美香	青山 直美

## 4. 重要業務の対応

業務分類	具体的業務	重要度	目標復旧期間
損害サービス	事故受付	大	2日以内
	事故報告	大	当日中
	問合せ・相談への対応	大	3日以内
	保険金請求の支援	大	5日以内
契約保全	異動・解約の受付	大	3日以内
既契約対応			
経営	地域貢献	大	当日中
庶務			

## 5. BCPの定着

実施内容	対象者	実施時期	頻度	担当者
BCP研修	全員	4月	年1回	青山 啓
防災訓練	全員	4月	年1回	青山 啓
安否確認訓練	全員	4月	年1回	青山 啓

## 6. BCPの見直し

見直す基準	実施時期	頻度	担当者
職員の入社、退職	その都度	随時	小松勝三
業務フローの変更	その都度	随時	小松勝三
事前対策の進捗をチェック			

## 主な緊急連絡先

連絡先	住所・電話番号	担当者名
損保ジャパン日本興亜 保サ課	火新 027-223-5120	小松美香

## 対応手順

### I. 発生の瞬間

自分自身・お客さまの身の安全を確保する
---------------------

### II. 発生直後

A. 事務所内で	具体的行動
① ケガ人の確認	大声で呼びかけ、応答できない人がいる前提で入念に
② 初期消火	初期消火、火が天井まで広がったら退避し119番通報
③ 救出・救護	下敷きになっている人を救出、応急救護（AED）、救急車の要請
④ お客さま対応	お客さまを安全な場所へ誘導、帰宅を希望される方には状況を伝える
⑤ 退避	避難経路に従い指定緊急避難場所（津波は高台）へ、点呼・人数確認
⑥ 安否確認	連絡のない外出中・休暇中の従業員の安否を確認
⑦ 情報収集	余震、津波情報等の収集（気象庁、防災無線、ラジオ、NHK）

B. 外出先で	具体的行動
① 安全確保	車は路肩に停車、安全の確保、二次災害の回避
② お客さま対応	お客さまの安全の確保、避難誘導
③ 安否報告	グループLINEで自ら報告（ケガ、場所、状況）

C. 夜間・休日に	具体的行動
① 安全確保	屋内では家財等の転倒に注意、火の始末、出口の確保
② 家族対応	家族の安全の確保、避難誘導
③ 安否報告	グループLINEで自ら報告（本人・家族のケガ、自宅、出社可否）

### III. 初動対応（災害発生から48時間以内）

A. 災害時体制の確立	具体的対応	担当者
① BCP体制への移行	災害対策本部の設置、各自の役割を確認・指示	小松勝三
② 労働環境の確保	安全に就業できるスペースを確保	小松勝三

B. 被害状況確認	具体的対応	担当者
① 自社被害状況の確認	施設、設備・什器、PC、車両の被害状況を確認	小松勝三
② 備蓄品の確認	備蓄品の確認・搬出・配布	小松美香
③ IT確認	通信環境、PC等の起動を確認	小松勝三
④ 社会インフラ確認	電気、ガス、水道、道路、交通機関の状況確認	小松勝三
⑤ 保険会社の状況確認	施設、社員、通信状況、移動手段等を確認	小松勝三
⑥ 重要書類の保護	顧客情報（申込書・請求書等）、通帳・印鑑等の保護	小松美香
⑦ 重要顧客確認	安否状況、施設等の被災状況を確認（電話、現地）	小松美香

C. 後片付け・二次災害対策	具体的対応	担当者
① 事務所内	危険物の除去、通電火災防止	青山 啓
② 周辺地域	後片付け、移動経路確保、清掃協力	青山 啓
③ 安全措置	事務所建物、設置看板等の安全確保	青山 啓

D. 帰宅・残留・待機	具体的対応	担当者
① 帰宅	津波等の危険性、道路・交通状況に注意、原則徒歩で	青山 啓
② 残留	帰宅困難者は会社に宿泊	青山 啓
③ 待機	出社困難者は復旧まで自宅（避難所）待機	青山 啓

E. 地域貢献活動	具体的活動	担当者
① 場所の提供	避難場所の提供、帰宅困難者の受入	小松勝三
② 物資の提供	備蓄品（飲料水、食糧）、電源、電話、車両等の提供	小松勝三
③ 労務の提供	救助活動、捜索活動、パトロール、避難所運営	小松勝三

### IV. 業務再開に向けて（災害発生から7日以内）

A. 重要業務に係るインフラの復旧、代替手段確保	代替手段	担当者
① 事務所		小松勝三
② 設備・什器、情報端末		小松勝三
③ 通信手段（携帯、固定、インターネット）		小松勝三
④ 顧客データ（顧客リスト）		小松勝三
⑤ ライフライン		小松勝三
⑥ 移動手段		小松勝三
⑦ その他（ ）		小松勝三

B. 顧客対応	担当者
① お見舞い訪問（重要顧客）	小松勝三
② お見舞い広告	小松勝三
③ お客さま問合せ窓口の設置	小松勝三
④ 避難所訪問、掲示板に告示	小松勝三
⑤ 保険会社の対応方針、災害特例、対応窓口を確認	小松勝三
⑥ お客さま相談窓口の設置	小松勝三
⑦ 保険金請求手続きサポートスタッフの配置	小松勝三
⑧ ローラー訪問・電話によるアプローチ先の決定	小松勝三
⑨ その他（ ）	

C. 事業継続	担当者
① 資金手当	小松勝三
② 要員確保	小松勝三
③ 支援物資	小松勝三
④ その他（ ）	

### V. 業務再開（災害発生から8日目以降）

担当者	
① 全てのお客さまに対して、被害の有無を確認する	小松勝三
② 未更改契約の対応	小松勝三
③ その他（ ）	

## 平時の備え 担当 青山 啓

I. 事前の対策	現状	対策後	資金等	実施時期
① 事務所の耐震強化	付抵触			
② 設備什器の転倒・落下防止	備え無し			2020年度末
③ 津波用避難施設の設置				
④ 災害対策用通信設備の設置	携帯電話のメール及び掲示板			対応済み
⑤ 非常用電源装置の購入、設置	備え無し			未定
⑥ 重要データのバックアップ	メーカーおよびクラウドにバックアップ			対応済み
⑦ その他（ ）				

## II. 事前対策品リスト

	完了時期	チェック
① チェックリスト		
1 従業員緊急連絡先（安否確認用チェックリスト）	済	
2 被害状況チェックリスト	2020年7月	
3 重要顧客緊急連絡先一覧	2020年3月	
4 その他（ ）		
② 備蓄品の確保		
1 飲料水（従業員数×2L×3日）、生活用水	本社にて備蓄有	
2 非常食（従業員数×3食×3日）、生活用品	本社にて備蓄有	
3 ヘルメット（従業員数分）	無し	
4 懐中電灯（2本以上、予備電池・充電器を含む）	済	
5 携帯ラジオ	済	
6 救急医療品、衛生用品、衣類	済	
7 毛布、寝袋（従業員数）	本社にて備蓄有	
8 その他（ ）		
③ 代替PCの確保		
1 事務所外（社長自宅等）にノート型PCを用意	済	
2 PCレンタル業者を確保	必要なし	