

代協会員専用

# 代理店BCP基本訓練ヒント集

～ 訓練と見直しのPDCAサイクルでBCP文化を創り上げる～

2021年2月1日

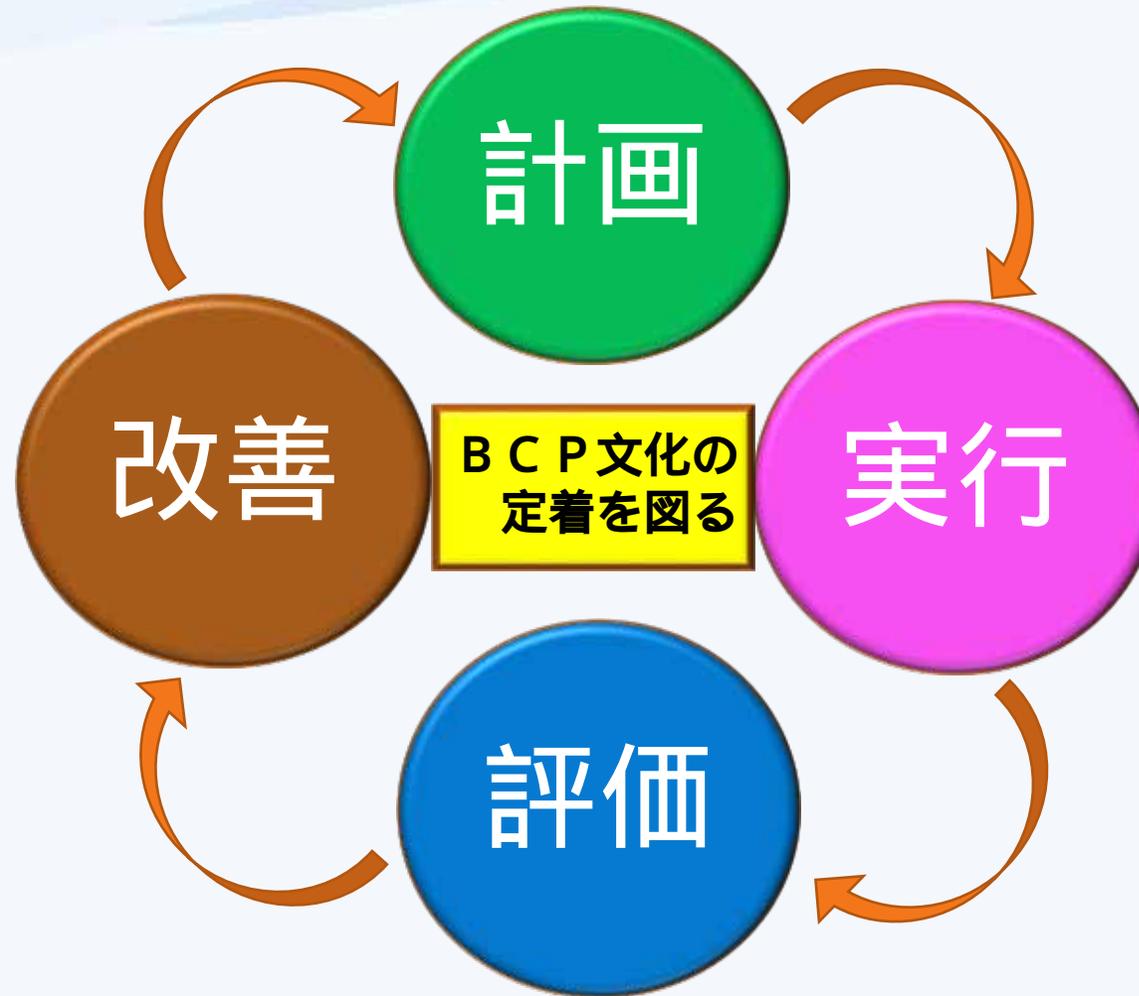
一般社団法人

日本損害保険代理業協会

INDEPENDENT INSURANCE AGENTS OF JAPAN, INC



BCP簡単策定ガイド&BCPシート作成（日本代協スタンダード版BCPで提供）



策定済みBCP項目の  
点検・維持・改定  
➡ 全員への周知・徹底  
による対応力向上

社員の安否確認・災害を想定したBCPの訓練(事業再開の想定トライアル等)と見直しを年1回以上実施  
事業継続力強化計画認定申請の必要項目

経営者・BCP責任者が訓練での不具合項目を確認  
対策本部運営の形骸化をけん制

# 代理店におけるBCP訓練の5つの意義

ポイントは「**日常化**」：自分たちで感じたり考えた身近な課題を解決していくこと

緊急時の意識と行動



平時の意識と行動

- 1．社員の「意識と行動の切り替え」の早さと精度の向上
- 2．切り替えスイッチを持つ対策本部長の統制力の向上
- 3．想定していた行動スケジュールの修正（例）事故受け付け
- 4．全社員の代替性が機能するかの確認（例）被災地区の顧客抽出
- 5．日常業務の中で不便・危険だと感じていることの解消

BCPの訓練については、災害シナリオを策定して「発令・避難・救助・救命」などを総合的に  
行なうこともありますが、本ヒント集ではいつでも、誰でもできる内容を掲載しています。

# 代理店におけるBCP訓練の種類と方法

BCPは策定しただけでは意味がありません。

定期的に訓練を行い、改善課題を抽出し、全員で見直すことが重要です。

BCP訓練のサンプルとして、右記の6つのカテゴリーに分けて過度な負担をかけずにできる具体的な事例を紹介しますので、自社における訓練の参考にして下さい。



総合訓練

顧客データ  
抽出

机上訓練

代替事務所

電話連絡網  
安否確認

地域連携

# 対策本部の設置から安否確認 / 被害確認 / 顧客対応 / 事業継続に至る対応プロセスを確認



**防災編**

- 地震がおきたとき、まちの中はどのようになるか考えてみよう ..... 6
- 地震がおきるとどうなるだろう ..... 8
- どのようにして地震がおきるのだろう ..... 9
- 家の中や学校にいるとき危険なことは ..... 10
- まちに出て、地震がおきたとき危険なところはないか調べに行こう ..... 12
- まちの中の危険なところはどこかな ..... 13
- 大雨や強風による被害 ..... 14

【BCP訓練の目的と確認項目】  
 避難訓練とは違い、決められたことを確実にできる**手順を習得**することです。

1. 定めた目標である重要業務対応時期の検証  
 (例) BCPシート「4.重要業務の対応」を点検
2. 過去と比較して対応スピードは上がったか?
3. BCP訓練を通じて新たな課題を抽出できたか
4. 抽出課題を改善する・BCPの見直しをしたか

ヒント リアルなBCP訓練とは別に、シミュレーション訓練によるイメージトレーニングも災害対応スキルを向上させることができます。(P6参照)

- 重要確認事項は以下の3点です。
- 人命の安全確保
  - 非常時の緊急体制の構築
  - 被害状況の把握・被害情報の把握

BCP訓練は**事業継続力を高める視点**が重要



# BCP訓練の代理店実例（1） 総合訓練 東京 共立株式会社

## 【訓練】

- 1．安否確認訓練：年3回不定期・抜き打ちで実施している。安否の返信は翌日までとしているが現在の期限内回答率は98%となっている。
- 2．火災避難訓練（二次災害想定）：自社ビル内の備蓄品だけではなく、社員居住のマンションの備蓄品の有無・内容も確認を行っている。
- 3．危機対策本部の立ち上げ訓練：地震BCP訓練を4年に1回程度を目安で実施している。（過去2回実施）外部コンサルタント会社に厳しめの「想定災害シナリオ」を策定してもらっている。
- 4．救命講習：新入社員には必須の研修（消火訓練・AED操作・負傷者運搬など。消防署との連携有り）
- 5．帰宅訓練（試行中）：2019年から開始している。被害想定を考慮して、災害後の事務所への長期滞在は難しい場合があると判断し、交通機関復旧前に事務所から徒歩で帰宅するケースを想定。  
（事例）会社から自宅まで徒歩にて帰宅 帰宅までの時間と机上想定ルートとの違いを体感

## 【情宣】

BCPにかかわる社内ニュースを2-3月毎に発行し、災害の基礎知識の情宣を行っている。

現時点では上記の訓練と情宣を行うことで、社員への災害対策の意識付けを図っている。

# BCP訓練の代理店実例（2） 総合訓練 千葉 船橋保険事務所

## 【シミュレーション訓練の実施計画】

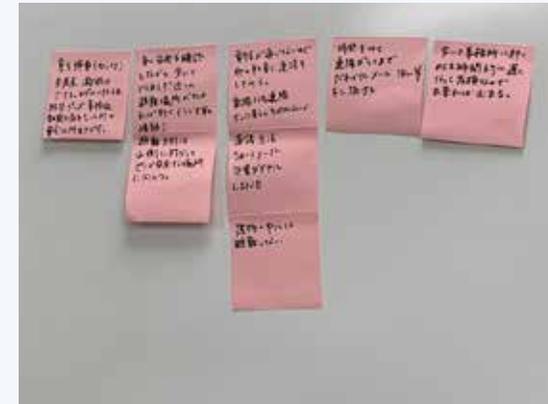
- 訓練の前にBCPの意義と自社のBCP(地震)を確認（10分） **BCP規定類のデータ保存場所も確認し共有**
- グループディスカッション(40分)
- ディスカッションのグループ別発表とまとめ（5分）

## 【各グループごとに想定事象を設定】

- 事象例 2020年月1日15時00分に東京湾を震源とするマグニチュード7.5の地震が発生
- 千葉県全域の最大震度は7
  - 事務所は停電し、窓ガラスが破損
  - 道路の陥没、主要幹線道の多くが通行止めとなり、市街地で火災が発生している
  - JR、モノレールともに架線の寸断、駅舎の倒壊等で当面復旧の目途なし
  - 外気温度は32度

環境設定: 社有車で単独で営業のため外出中に被災  
事務所にて来店客を対応中に被災  
自宅にて社員が夜間に被災

} 他現実に起こりうる5つの事象を想定し列記



上記の設定に対する具体的な対策案を各グループの「解答」として発表し、意見交換を行った。

BCPの「シミュレーション」訓練は、代理店自身が想定被害や環境設定を行うことで災害の現実に近づき、全ての社員のBCPの理解と意識向上につながります。

# 机上訓練

# BCPシートを活用しての全社員の意思統一

【訓練のポイント】  
策定したBCPシート（〇〇年〇〇月作成）は社内外の環境変化に即した内容となっているか

1. 自社を取り巻く自然環境の変化はないか  
（例）大規模な道路工事による避難経路の寸断
2. 合併や入社、退社などによる社員の増減はないか  
（例）合併により社員が増加、支店の開設
3. 保険会社の担当支社や事故サービスセンターの変更はないか

新型コロナウイルス禍での各保険会社の災害対策本部の設置方法も平時に確認しておくことが必要な状況になっている。

BCPの実効性確保には、社員全員が役割を担っていることの再確認が必要です。

事業継続計画（BCP）シート		代理店名	株式会社 保険サービス	策定日	2020/〇/〇	避難場所	市指定の緊急避難場所（ 小学区運動場） 公民館（X X X町X丁目）
避難場所		市指定の緊急避難場所（ 小学区運動場） 公民館（X X X町X丁目）		避難場所		市指定の緊急避難場所（ 小学区運動場） 公民館（X X X町X丁目）	
避難ルール		徒歩で避難する。 直接的な揺れでは避難せず、液状化、地震火災等を考慮し適宜初期対応責任者が決定		避難ルール		徒歩で避難する。 直接的な揺れでは避難せず、液状化、地震火災等を考慮し適宜初期対応責任者が決定	
避難基準		（ 市・ 県） において 震度 6以上		避難基準		（ 市・ 県） において 震度 6以上	
保険代理店の使命				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			
基本項目				災害発生時に被災契約者対応を第一に考え行動する			
1. BCPの発動（想定災害）		発災		地震（津波）		震度6以上	
2. 基本方針（BCP発動時の心構え）		安全> 人命（従業員・お客さま）の安全を守る		信頼> 自社の経営を維持し、お客さまからの信頼を守る		雇用> 従業員の雇用を守る	
3. BCP発動時の役割体制		項目		責任者		代行	
4. 重要業務の対応		業務分類		具体的な業務		重要度	
5. 平時の備え		項目		目的		時期	
6. 発生直後		発生直後		発生直後		発生直後	
7. 業務再開に向けて		業務再開に向けて		業務再開に向けて		業務再開に向けて	
8. 重要業務の再開		重要業務の再開		重要業務の再開		重要業務の再開	
9. その他 参考資料		その他 参考資料		その他 参考資料		その他 参考資料	

### ③ B C P研修

研修実施目的は、B C Pを策定している代理店としての心構えを醸成することです。B C P基本理念や保険代理店の重要業務を中心に社員全員でディスカッションしましょう。

全員

### ④ 防災訓練

防災訓練では次のようなことを実施します。

- ✓ 想定した避難所まで歩いてみて、途中に危険な箇所がないか、どのくらいの時間がかかるか確認
- ✓ 非常用電源装置、消火器の操作
- ✓ 地震が発生した瞬間の、身の守り方についての確認
- ✓ 負傷者の救護方法、心肺蘇生術の知識・訓練
- ✓ 自治体の防災ホームページで防災に関する施策を確認
- ✓ 就業中に災害が発生した際、家族との約束事について共有
- ✓ 執務スペースの安全性の確認
- ✓ 事務所周辺の危険箇所の再認識、確認
- ✓ 二次災害対策についての確認(通電火災など)
- ✓ 防災グッズ(懐中電灯、ヘルメット、A Mラジオ、非常用食料、水等)の保管場所確認

### ⑤ 安否確認訓練

安否確認訓練は次の手順で実施します。

1. 責任者がB C Pで策定した安否確認ルールに基づき、不定期で安否報告を指示
2. 安否報告を実施した後、報告ルールや報告内容に不都合や改善点がないか確認
3. 改定すべき点があれば、B C Pシートに記載

## BCP簡単策定ガイド(P18)を活用した 研修・防災訓練・安否確認

日本代協版「BCPシート(A3版)」はBCP簡単策定ガイドに基づきながらBCPの考え方や行動ルールなどを整理する形になっています。

### BCP研修

社員の意識と習熟度を上げるために、ガイドを読み直すことも重要です。特に、社員全員でのディスカッションパート(P26,27)の各項目は、チェックシートとして活用ができます。

### 防災訓練

10項目を一度に行うのではなく、災害対策本部長(主には店主)が**毎月1項目を選定して訓練シナリオを作成し、実地で課題の有無を確認するなど、過度な負担をかけずに実効性をあげる**こともできます。

### 安否確認訓練

自社で決めた安否確認方法が実際に機能するかのテストです。電話による上司への報告、LINE等による安否返信、一斉メールに対する返信など複数の手段を試してください。

**BCP専用のグループLINEの実践活用事例は本ガイドP10を参照**

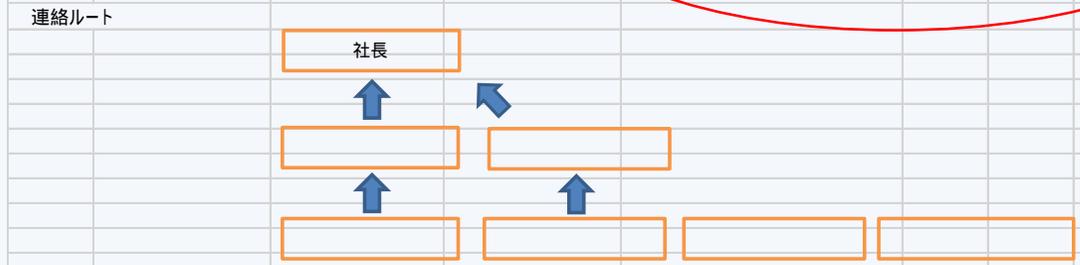
# 被害発生を想定した社員への連絡

緊急連絡先					確認事項					様式
No	氏名	確認年月日	緊急時連絡先 TEL	メール アドレス	安否状況		自宅の被害有無	出勤予定日	避難先	
					本人	家族				
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										

災害発生時の避難場所（就業時）

災害時における社長不在時の代理指揮者

グループLINEにより、翌日までの安否返信率をデータ化し、改善点を確認



## 【訓練のポイント】

「市を震源地とする震度6強の地震により停電が発生」のように具体的な災害を想定したシナリオが必要です。

- 社内執務中の社員と来店中のお客さまの安全確保および自社被害状況の確認  
 (例) 受傷の際の応急手当ではできるか  
 (例) 自社のAEDの場所の確認と操作はできるか
- 社外での営業社員の安否確認  
 (例) 緊急連絡網による電話リレー  
 (例) モバイルPCメール送受信、LINEの返信確認  
 安否の簡単な符号を決めておくことも重要  
 ア) 問題なし イ) 受傷 ウ) 動けず  
 エ) 帰社可 オ) 自宅戻り・・・など

対策本部への安否返信時間を設定することが重要

# BCP訓練の代理店実例（3）安否確認とBCP運用の実効性確保

【大阪 株式会社オフィストゥーン】

～BCP訓練は大阪北部地震の1年前に実施していた～  
 きっかけ：自社で策定したBCPを保険会社の新人研修中の社員に説明し体験してもらったこと

**訓練概要** 和歌山市内での震度6の地震発生を想定した訓練を実施  
 安否確認はBCP専用のグループLINEを活用  
 全社員からの安否の返信は10分以内に確認

## 【実践的BCPのポイント】

1. **LINEのノート内にBCPに関する下記情報をストック**
  - ・BCP基本方針・BCP発令のフロー・災害対策本部の設置場所・役割分担表・日ごろからの心がけ
  - ・家族との連絡方法・各種ルール（予定のキャンセル他）  
 思いついたものを適宜追加している
2. 通勤できる社員は地震発生後すぐに出社（電車状況勘案）
3. **地震発生後の1時間後にはお客さま対応開始**

地震付帯の火災保険、自動車保険契約は平時においてデータを抽出し保存していた。この準備が早期の初期動作（被災地域抽出・該当契約者への電話連絡）を可能とし、保険会社の災害対策本部（鑑定人）とのいち早い災害調査の連携が可能となった **保険金の早期お支払い**



# 顧客データ 抽出

# 被災地区を想定した契約者リストの抽出

主要顧客リスト兼初動連絡チェックシート

様式

タイミングによっては を同時に実施することも可

**連絡**  
まず、主要全顧客に「お見舞い」、「安否情報（人・建物等の確認）」、「当面の連絡先の確認」、「自社連絡先の通知」を行う。

**連絡**  
次に、保険金支払がありそうな顧客に「保険金支払窓口の連絡先の通知」を行う。

	会社名 / 氏名	担当者	電話番号	担当者の携帯電話		所在地	連絡				連絡		
				電話番号	メールアドレス		チェック	安否情報（人）	安否情報（建物等）	顧客連絡先の確認	自社連絡先の通知	チェック	保険金支払連絡先の通知
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													
28													
29													
30													

## 【訓練のポイント】

災害時には社員も被災することを想定しなくてはなりません。お客さまへのサービス維持のためには**各社員の担当業務の代替性があることが重要**です。

- 1 . 営業社員が事務社員に代わって事務所PCを使用し、契約情報の抽出などができるか？
- 2 . 事務社員は営業社員の担当するお客さまの所在地をハザードマップ上で確認できるか？
- 3 . 契約者の名寄せ（個人・世帯）は完全か？  
（例）限定した地域の火災保険リストを抽出し、世帯単位に確実に名寄せされているのかを確認

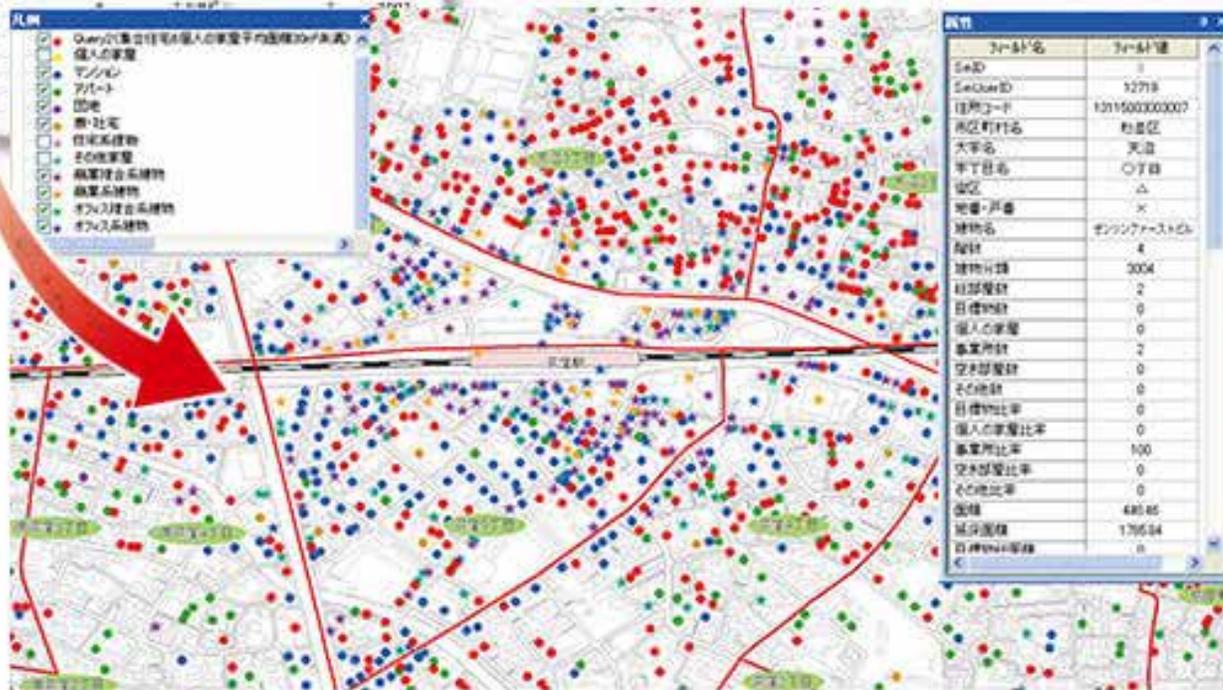
顧客情報は平時からの整備が重要です。  
携帯番号やメールアドレス収集の価値を再認識！

# BCP訓練プラン参考

# ゼンリンの電子地図等を活用

## ▼建物ポイントデータ(CSV形式)

住所コード	市区町村	大字名	丁目名	街区	地番・戸番	建物名	階数	階高(分)	用途
99909	香川県	善福寺	1丁目	1	1	ホテル善福	23	201.1	
99909	香川県	善福寺	1丁目	3	7	香福ファイナ	9	300.4	
99909	香川県	善福寺	1丁目	3	2	ゼンリンビル	11	300.2	
99909	香川県	善福寺	1丁目	3	8	Zビル	4	300.4	
99909	香川県	善福寺	1丁目	3	4	善福ビル	5	300.3	
99909	香川県	善福寺	1丁目	0	7		6	300.1	
99909	香川県	善福寺	1丁目	3	8	善福製作所	4	100.1	
99909	香川県	善福寺	1丁目	4	7		11	201.1	
99909	香川県	善福寺	1丁目	4	7	ゼンリンビル	7	300.3	
99909	香川県	善福寺	1丁目	4	3		4	100.1	
99909	香川県	善福寺	1丁目	4	3	ホテル善福	10	300.2	
99909	香川県	善福寺	1丁目	4	1	香福ファイナ	9	300.3	
99909	香川県	善福寺	1丁目	5	8	ゼンリンビル	10	300.4	
99909	香川県	善福寺	1丁目	5	5		7	300.2	
99909	香川県	善福寺	1丁目	6	1		4	100.1	



取り込み  
可視化

契約管理データから被災地区の**契約者住所を電子地図上にマッピング**することができます。

### 【活用例】豪雨による水害発生の場合

自社周辺の河川が氾濫。水害ハザードマップの水没区域とリンクする住所を特定し入力  
該当契約者を一斉に抽出しマップで見える化

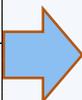
- 出力条件例
- 建物火災保険全契約者(赤)
  - 家財火災保険全契約者(緑)
  - 自動車・車両保険加入者(青)

- 第一段階  
被災が想定される顧客リストと照合し、被災状況やコンタクト方法を検討
- 第二段階  
火災保険水災担保契約者のみを抽出し、マップと照合のうえで**請求勧奨の準備**を実施

# 自社事務所が甚大な被害に遭遇

建物・設備被害確認チェックシート 様式

建物設備被害状況確認表 (第 報)			
報告日時	月 日	時 分	報告者氏名
建物の被害状況	確認中		
	全壊	状況 (危険箇所 )	
	半壊	状況 (危険箇所 )	
	被害なし	状況	
火災による被害	確認中		
	火災による被害なし		
	火災による被害有	延焼 ( ) 状況 鎮火 ( ) 状況	
周辺状況	状況		
ライフラインの状況	電気	確認中	状況
		異常なし	
		全停電 一部停電	
	水道	確認中	状況
		異常なし	
		全面断水 一部断水	
	ガス	確認中	状況
		異常なし	
		全面供給停止 一部供給停止	
システム・通信の状況	システム	確認中	状況
		異常なし	
		使用不可	
	インターネット	確認中	状況
		異常なし	
		使用不可	
	代理店システム	確認中	状況
		異常なし	
		使用不可	
電話	確認中	状況	
	異常なし		
	使用不可		
F A X	確認中	状況	
	異常なし		
	使用不可		
設備・什器の状況	複合機 コピー機	確認中	状況
		異常なし	
		使用不可	
	プリンター	確認中	状況
		異常なし	
		使用不可	
		確認中	状況
		異常なし	
		使用不可	
	確認中	状況	
	異常なし		
	使用不可		
その他	状況		



ライフラインの状況	電気	確認中
		異常なし
		全停電 一部停電
	水道	確認中
		異常なし
		全面断水 一部断水
	ガス	確認中
		異常なし
		全面供給停止 一部供給停止
システム・通信の状況	システム	確認中
		異常なし
		使用不可
	インターネット	確認中
		異常なし
		使用不可
	代理店システム	確認中
		異常なし
		使用不可
電話	確認中	
	異常なし	
	使用不可	
F A X	確認中	
	異常なし	
	使用不可	

## 【訓練のポイント】

BCPで決定した「4.重要業務」のお客さまからの報告や相談、損害サービスへの影響度をシミュレーションします。

1. 周辺地域の電気が3日間通電せず電話回線不能、デスクトップPC使用不能の際に代替する機能はあるか  
新型コロナ禍でのテレワーク経験を自然災害の発生時に活かす
2. 保険会社の担当者も参加し、代理店システムが繋がらない事態を想定した情報交換（保険会社の対策を知る）
3. 社有車は終業時には常にガソリンが満タンとなっているかの点検

顧客情報のクラウド保存の有効性を確認

# BCP訓練の代理店実例（４） 代替事務所

ケース（１）東日本大震災時の対応：自社事務所が津波被害で使用不能となり、近隣のコンビニ空き店舗を急遽賃貸し、お客さまの被害調査の拠点とした。

ケース（２）地震被害による使用不能：社長の自宅の一室を臨時本社として設置  
社有のノートPCを配置し、事務所機能を維持

ケース（３）水没被害による使用不能：予測していた河川氾濫ではなく、内水氾濫（排水の逆流）が起こったため1階事務所が水没  
近隣マンションを臨時に賃貸し、全社員が移転し業務を継続

## 【代替事務所設置前の準備とヒント】

- 1．大災害後はPCを購入したり急なレンタルはできない！ PC販売店などとBCP時の協定を事前に締結
- 2．代替事務所想定先の通信環境は整っているか！ 社長宅であればWi-Fi環境の準備は必須
- 3．代替事務所の情報セキュリティーは問題ないか！ お客さま関連情報のデータ化・クラウド化は必須

# 事務所設備・スペースの活用、セミナー

## 社内備蓄品リスト

備蓄品リスト							様式
品目	備蓄量		備蓄場所	更新		備考 (配布記録等)	
	目安	備蓄量		更新時期	要更新		
1 水	3リットル/日×3日						
2 食料	×従業員数 分 3食/日×3日						
3 缶切、紙製食器(またはプラスチック製)	×従業員数 分						
4 カセットコンロ、ガスボンベ							
5 携帯ラジオ、予備電池	適宜						
6 懐中電灯、予備電池	適宜						
7 カメラ、文具類(マジック、ノート等)							
8 救急箱	適宜						
9 衛生用具類(ウエットティッシュ、トイレトペーパーなど)	適宜						
10 工具類(ヘルメット、バール、ハンマー、ペンチなど)	適宜						
11 ビニールシート、布テープ	適宜						
12 ブルーシート	適宜						
13 毛布、寝袋	従業員数 分						
14 携帯用トイレ(または、トイレ用ビニール袋およびビニールテープ)	3個×3日×従業員数 分						
15 携帯電話等の充電器	適宜						
16 笛、ハンドマイク、拡声器	適宜						
17 軍手	適宜						
18 地図	適宜						
19 カイロ	1個×3日×従業員数 分						
20 ポリバケツ、ごみ袋、ほうき							
21							
22							
23							

命をつなぐために水は必須だが、社員人数分の2Lのペットボトルの備蓄は場所を取るため、代替手段としてレンタルのウォーターサーバーの設置も検討

### 【訓練のポイント】

備蓄品がリスト通りに揃っているか  
消費期限切れの食品類はないか  
自社社員だけでなく近隣住民への支援が可能かなど、備蓄品の目的を明確にしておくことが重要

1. 備蓄品の品目の加除と保管場所の再確認
2. 地域支援においては何が必要かの優先品目の洗い出し  
(例) 携帯・スマホの電源確保のための充電  
(例) 会議室を無料開放する際の環境
3. 駐車場を空にすることが可能か？  
(例) 社有車3台は時間貸し駐車場に移動できるようオーナーと事前協定

平時の地域貢献から緊急時の地域貢献へ

# BCP訓練の代理店実例（5） 事務所スペースの開放・生活支援

## 【お客さま感謝祭の開催(京都：みらいふ)】

事務所新設後、毎年12月に「お客さま大感謝祭」を社員スタッフ総出の手作りで開催している。

○ 目的は以下の3点

自社の存在を半径500メートルの住民の方々に認知してもらう

長年のお客さまをお迎えし、社員全員の感謝の気持ちを伝える

自社の1階の会議室兼セミナールームと敷地内の駐車スペースの広さを知ってもらう

上記取り組みの延長として、大地震等の災害時には、炊き出しや一時的な休息、暖をとってもらうなどのノウハウが社内に自然と蓄積されてきている

## 【豪雨による停電時に携帯用の電源を事務所前で提供(三重：ミライト)】 別途、豪雨体験後のReport提供も可

自社の携帯・PCなどの電源確保と同時に、近隣の住民が携帯の電源切れで家族や関係先に連絡ができなくなる事態を想定し、ガスボンベ式の発電機を購入し、非常用電源として提供可能な準備をしている。

## 【防災グッズの備え付け(滋賀：ファイナンシャル・アドバンス)】

自然災害時には避難場所や避難所に多数の住民が集まることを想定し、社員の自然災害・感染症対策と共に地域住民の防災意識向上のために、3年前より事務所の受付スペースに各種防災グッズのサンプルを展示している。また、地域住民向けの防災セミナーとして、自社2階の会議室や100人規模の会議室を借りた「地震災害と気象災害に対する防災・減災セミナー」を過去6回開催した。

地震体験として、消防署の協力を得てセミナー会場に起振車を用意し好評を得ている

(2020年度は新型コロナの関係で開催は保留中、今後はWEBを活用した防災セミナーの開催を検討)





災害はいつでも、どこにでもやってきます  
保険代理店だからこそできるチームでのBCP取り組みは  
地域とともに成長することに必ずつながります

一般社団法人  
日本損害保険代理業協会  
INDEPENDENT INSURANCE AGENTS OF JAPAN,INC



U 我が社のBCP訓練はこんな風に取り組んでいます！  
という生の情報・資料をご提供ください！！

【窓口】日本代協 代理店経営サポートデスク  
[agsupport@nihondaikyo.or.jp](mailto:agsupport@nihondaikyo.or.jp)