

＜BCP策定シートの使い方＞ (2021.06.25 大阪代協)

社員全員によるディスカッションをお勧めする部分

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

*1 ① 避難場所	① ●●市指定の緊急避難場所（〇〇小学校運動場） ② ■■公民館（×××町×丁目）
② 避難ルール	BCP策定簡単ガイドP〇〇に従ってルールを決定し記載
③ 避難基準	BCP策定簡単ガイドP〇〇に従ってルールを決定し記載

★保険代理店の使命

① 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

② 災害発生時に被災契約者対応を第一に考え行動する

I 基本項目		
1. BCPの発動（想定災害）		
① 脅威	地震（津波）	9
② 災害規模	震度6以上	

2. 基本方針（BCP発動時の心構え）		
① <安全> 人命（従業員、お客さま）	何のためにBCPを策定するのか 社員全員が納得し、共通の理解 のもと取組む必要がある	11
② <信頼> 自社の信用		
③ <雇用> 従業員		
④ <地域> 地域経済の活性化		

3. BCP発動時の役割体制		
項目	責任者	代行
① 初動対応（安否確認）		
② お客さま対応（災害発生時）		
③ インフラ復旧、代替手段の確保		
④ お客さま対応（通話）		

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
① 問い合わせ対応	相談・問い合わせ対応 事故受付・事故報告 異動・解約の受付	大	翌日
② 損害サービス	現場調査 保険金請求 災害お慰み金 保険金請求 保険金請求		
③ 契約保全	異動・解約の受付 更新対応 満期保険金の支払い手続き 契約者貸付の受付	小	1ヵ月

II 平時の備え

項目	目的	時期	担当者
1. ヒト			
① お客さまを守る行動	被災・被害の発生・被害の拡大		
② 就業不能社員のお客さまフォロー			
③ BCP研修			
④ 防災訓練			
⑤ 安否確認訓練			
⑥ 災害時の基礎知識の理解			
⑦ BCPの見直し			

2.モノ		
① 代替施設の検討	事務所の全損リスクがある場合	
② 機械什器の転倒・落下防止	地震発生直後の社員の安全確保	
③ 通信手段の確保	テレワーク環境の整備	
④ ノートPC・携帯端末の保護	夜間、休日の災害発生対策	
⑤ 非常用電源装置の設置	電源確保	
⑥ 代替移動手段の検討	原付、自転車等	

3. カネ		
① キャッシュフローの試算	収入減と支出増	
4. 情報		
① 重要データのクラウド保管	事務所全損リスクがある場合	

1. 発生直後	
事務所内	
① 安全確保	声かけ、天井ガラスの落下注意、ロッカー・什器の転倒注意
② ケガ人の確認	
③ 救出・救護	
④ 消火	
⑤ お客さま対応	
⑥ 情報収集	
⑦ 重要書類・備品保護	
⑧ 避難*1	
⑨ 安否報告*2	外出者や休暇中の従業員の安否確認

外出中	
① 安全確保	
② お客さま対応	
③ 安否報告*2	

*2 安否報告	
① 報告基準	地震 震度6以上（水災 避難レベル4以上）
② 報告手段	BCP策定簡単ガイドP〇〇に従ってルールを決定し記載
③ 報告内容	BCP策定簡単ガイドP〇〇に従ってルールを決定し記載

従業員の安全確保・二次災害	
① 帰宅困難者	
② 帰宅困難者	

2. 初動対応（災害発生から48時間以内）	
① BCP体制への移行	BCP策定簡単ガイドP〇〇に従ってルールを決定し記載
② 労働環境の確保	安全確保

被害状況確認	
① 施設・設備確認	建物、電気設備、EV、
② 備蓄品の確認	※「事前準備」の欄
③ IT確認	通信手段の起動
④ 社会インフラ確認	電力、ガス、水道、交通
⑤ 保険会社の状況確認	施設、設備、状況
⑥ 重要情報等の確認	顧客、従業員、書類等
⑦ 重要顧客確認	安否状況、被災状況

地域貢献活動	
① 場所の提供	
② 物資の提供	
③ 労務の提供	

III 対応手順

3. 業務再開に向けて		
重要業務に係るインフラの復旧、代替手段確保		
経費資源項目	検討の観点	担当者
① ヒト	就業不能社員	フォロー役割分担方法検討
② モノ	事務所、設備・什器	代替施設の検討、破損設備修理手配
	通信手段の確保	モバイル通信の活用
	ノートPC・携帯端末の手配	滅失、破損の場合
	電気、ガス、水、ガソリン	非常用電源装置使用、備蓄品の配布
	代替移動手段の検討	リース、レンタカー、原付等の検討
③ カネ	キャッシュフローの確保	各種災害融資の検討
④ 情報	有責契約データの復元	必要に応じて保険会社に提供依頼

復旧状況の最終確認		
重要業務	復旧の目安	確認者
① 問い合わせ対応	同時、多数の受電に対応できるか？ 災害の有責契約一覧表の準備 受電要員体制の整備	
② 損害サービス	鑑定、保険金請求手順を理解しているか？ 保険会社と顧客対応の役割分担の打合せは？ 訪問する為の手段は確保できているか？	
③ 契約保全	保険会社の災害特例を確認・理解しているか？	

4. 重要業務の再開

問い合わせ対応		
① お見舞い・弔慰金	再開日>災害発生から（翌日）以内	担当者
損害サービス		
① 鑑定訪問スケジュール検討（地域毎の効率性を考慮し、顧客対応の優先順位）	再開日>災害発生から（1週間）以内	担当者
② 事故受付済み	再開開始	
③ 保険金請求書提出	再開開始	
④ 請求動員	再開開始	
契約保全		
① 災害特例を活用した異動・解約手続き・計上	再開日>災害発生から（1ヵ月）以内	担当者
② 災害特例を活用した満期対応	再開日>災害発生から（1ヵ月）以内	担当者

IVその他 参考資料

1. 周辺知識（参考）	
① 資金手当（日本政策投資銀行、小規模企業共済等）	
② 国、地方行政の復興支援策（補助金）	
③ 代協、損保協会の災害対策、支援策	
④ 臨時労働の労基署届出・許可（3.6協定の特別条項）	

2. 備蓄品リスト	
① 飲料水（従業員数×2L×3日）	担当者
② 非常食（従業員数×3食×3日）、生活用品	
③ ヘルメット（従業員数分）	
④ 懐中電灯（2本以上、予備電池・充電器を含む）、AMラジオ（乾電池仕様）	
⑤ 非常用電源装置	
⑥ 消火器	
⑦ 予備燃料（ガソリン、灯油、カセットボンベ）	
⑧ 救急医療品、衛生用品、衣類、毛布	