

事業継続計画（BCP）シート

代理店名	大進サービス	策定日
		2021年2月1日

*1	① 避難場所	①大阪狭山市指定の緊急避難場所（東小学校運動場） ②さやか公園 ③市役所駐車場（東南側）
	② 避難ルール	事務所は堅牢な建物であるので、原則事務所内にとどまり被害確認をする
	③ 避難基準	事務所での滞在が困難な場合、指定避難場所に移り避難所運営の指揮に当たる（市役所危機管理Gと協議済み）

★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） 洪水
② 災害規模	震度6以上 浸水

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）の安否確認をする
② <信頼>	自社の経営を維持し、お客さまへの情報提供に努める
③ <雇用>	家族経営なので、家庭内減災とリンクする
④ <地域>	地域自主防災組織と連携して、減災一般に当たる

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、被害確認）	大西（主）	大西（加）
② お客さま対応〔災害対応〕	〃	〃
③ インフラ復旧、代替手段の確保	〃	〃
④ お客さま対応〔通常業務〕	〃	〃

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 損害確認（自社）	パートナーの居場所確認	大	翌日
	ライフライン確認		
	地域防災発令確認		
② 損害確認とアクション（地域・顧客）	顧客の損害把握（申出優先）	中	1週間
	地域の現状把握と支援		
	稼働可能業務の取捨選択 保険金請求勧奨		
③ 契約保全	異動・解約手続き	小	1カ月
	更新対応		
	満期保険金の支払い手続き 契約者貸付・緊急対応告知		

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	防災・減災の啓発、補償の提案	通年	
② 担当外お客さまフォロー	対応履歴入力・標準業務フロー	通年	
③ BCP研修	役職員の覚悟・心構え	年1回	
④ 減災訓練	災害発生時の対応理解・確認	年数回	
⑤ 安否確認訓練	手段の周知・確認・徹底	年1回	
⑥ 災害時の基礎知識の理解	地震保険、共済、各種復興支援	年数回	
⑦ BCPの見直し	役割の変更、初動ルールの変更	年1回	

2.モノ

① 代替施設の検討	既存設置のシェアオフィス		
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	収入減と支出増による不足額		
---------------	---------------	--	--

4. 情報

① 重要データのクラウド保管	データ損失時に備える		
----------------	------------	--	--

III 対応手順

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	大声で呼びかけ
③ 救出・救護	自力避難困難者救出、警察消防・役所危機管理Gへ救助要請
④ 消火	消火器で初期消火、火が拡大した時は退避
⑤ お客さま対応	来店中のお客さまを安全な場所へ誘導
⑥ 情報収集	余震、津波情報等の収集
⑦ 重要書類・備品保護	お客さまから預かった書類、会社の備品等を保護
⑧ 避難*1	避難経路に従い安全な場所へ避難、点呼して人数確認
⑨ 安否報告*2	外出従業員の安否確認

外出中	
① 安全確保	最寄りの安全な場所へ退避（コンビニ活用）
②	安全確認の上、事務所に戻る
③ 安否報告*2	お互いに連絡を取る 役所へ情報収集する

夜間・休日	
① 安全確保	屋内では家財等の転倒に注意、初期消火
② 家族対応	家族の安全の確保、避難誘導
③ 安否報告*2	家族LINEで状況を報告、災害用伝言ダイヤル(171)

*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	LINE・BAND アプリ
③ 報告内容	現況と体況・その他情報

従業員の安全確保・二次災害		担当者
① 帰宅困難者	安全が確認されるまで現場待機	
②	コンビニ利用を推奨	
③ 二次災害対策	避難所運営に携わるので、現場で業務兼用 備品の補充 振り分け 保管 衛生対策 トイレ・順番・プライベート確保 待機可能日数確認	

2. 初動対応（災害発生から48時間以内）

緊急時体制の確立		担当者
① BCP体制への移行	BCPの発動を宣言、各自の役割を確認	
② 労働環境の確保	安全に就業できるスペースを確保	

被害状況確認		担当者
① 施設・設備確認	建物、電気設備、EV、給排水設備等	
② 備蓄品の確認	※「事前準備」の欄 参照	
③ IT確認	通信環境、PC等の起動	
④ 社会インフラ確認	電力、ガス、水道、交通機関の運行状況	
⑤ 保険会社の状況確認	施設、社員、通信状況、移動手段	
⑥ 重要情報等の確認	顧客情報、申込書等	
⑦ 重要顧客確認	安否状況、被災状況	

地域貢献活動		担当者
① 場所の提供	避難場所の提供、帰宅困難者の受入	
② 物資の提供	飲料水、食糧、電話、車両等の提供	
③ 労務の提供	救助活動、災害廃棄物撤去、炊き出し	

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			
経営資源項目	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
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	通信手段を複数確保 災害の有責契約一覧表の準備 受電要員体制の整備は行わず、SNSに集約する	
	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	<再開日>災害発生から〔 2日 〕以内	担当者
① お見舞い・業務再開のお知らせ	(SNS、避難所掲示板に告示)	

損害サービス	<再開日>災害発生から〔 1週間 〕以内	担当者
① 鑑定訪問スケジュール検討(地域毎の効率性を意識した顧客対応の優先順位)		
② 事故受付済み契約者の訪問開始		
③ 保険金請求勧奨契約のリストアップ		
④ 請求勧奨		

契約保全	<再開日>災害発生から〔 1カ月 〕以内	担当者
① 災害特例を活用した異動・解約手続き・計上		
② 災害特例を活用した満期対応		

IVその他 参考資料

1. 周辺知識（参考）

① 資金手当(政策金融公庫・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(36協定の特別条項)

2. 備蓄品リスト

備蓄品	担当者
① 飲料水(2人×3L×6日) 水洗用の水(200L→風呂等)	
② 非常食(2人×3食×3日)、生活用品	
③ ヘルメット(4個確保済み) 笛 アルミ保護シート	
④ 懐中電灯(8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(要点検)	
⑦ 予備燃料(ガソリン、灯油、カセットボンベ) 車のタンク満タン	
⑧ 救急医療品、衛生用品、衣類、毛布	