

事業継続計画（BCP）シート

|      |           |            |
|------|-----------|------------|
| 代理店名 | つじもと保険事務所 | 策定日        |
|      |           | 2021年8月12日 |

|           |                                                  |
|-----------|--------------------------------------------------|
| *1 ① 避難場所 | ①泉南市指定の緊急避難場所（信達小学校運動場）②信達公民館（牧野413）             |
| ② 避難ルール   | ①徒歩で避難する。②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動対応責任者が決定 |
| ③ 避難基準    | （泉南市・大阪府）において 震度 6 以上                            |

★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）  |
| 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）の安全を守る     |
| ② <信頼> | 自社の経営を維持し、お客さまからの信頼を守る |
| 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             |

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） | 辻本 壽雄 | 辻本 明美 |
| ② お客さま対応〔災害対応〕    | 辻本 壽雄 | 辻本 明美 |
| ③ インフラ復旧、代替手段の確保  | 辻本 壽雄 | 辻本 明美 |
| ④ お客さま対応〔通常業務〕    | 辻本 壽雄 | 辻本 明美 |

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 |
|-----------|--------------------|-----|--------|
| ① 問い合わせ対応 | 相談・問い合わせ対応         | 大   | 翌日     |
|           | 事故受付・事故報告          |     |        |
|           | 異動・解約の受付           |     |        |
| ② 損害サービス  | 現場調査・立会            | 中   | 1週間    |
|           | 保険金請求手続き支援         |     |        |
|           | 災害お見舞い・お客様の被害状況の把握 |     |        |
|           | 保険金請求勧奨            |     |        |
| ③ 契約保全    | 異動・解約手続き           | 小   | 2週間    |
|           | 更新対応               |     |        |
|           | 満期保険金の支払い手続き       |     |        |
|           | 契約者貸付の受付           |     |        |

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  | 辻本壽雄 |
| ② 就業不能社員のお客さまフォロー | 対応履歴入力・標準業務フロー | 通年  | 辻本壽雄 |
| ③ BCP研修           | 役職員の覚悟・心構え     | 年1回 | 辻本壽雄 |
| ④ 防災訓練            | 災害発生時の対応理解・確認  | 年1回 | 辻本壽雄 |
| ⑤ 安否確認訓練          | 手段の周知・確認・徹底    | 年1回 | 辻本壽雄 |
| 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1回 | 辻本壽雄 |
| ⑦ BCPの見直し         | 役割の変更、初動ルールの変更 | 年1回 | 辻本壽雄 |

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 | 済  | 辻本壽雄 |
| 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 | 済  | 辻本壽雄 |
| ③ 通信手段の確保        | テレワーク環境の整備     | 済  | 辻本壽雄 |
| ④ ノート型PC、携帯端末の保護 | 夜間、休日の災害発生対策   | 済  | 辻本壽雄 |
| ⑤ 非常用電源装置の設置     | 電源確保           | 未済 | 辻本壽雄 |
| ⑥ 代替移動手段の検討      | 原付、自転車等        | 未済 | 辻本壽雄 |

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 | 50万円 | 辻本壽雄 |
|---------------|---------------|------|------|

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 | 未済 | 辻本壽雄 |
|----------------|---------------|----|------|

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     | 下敷きになった人を救出、110番、119番等へ救助要請 |
| 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    | 外出者や休暇中の従業員の安否確認            |

| 外出中      |                      |
|----------|----------------------|
| ① 安全確保   | 事務所に戻らず、最寄りの安全な場所へ退避 |
| 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*2 | 会社（責任者）へ安否状況を報告      |

| 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 | 会社（責任者）へ安否状況を報告、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・携帯電話で確認する        |
| ③ 報告内容  | ケガの有無・移動可能か？避難先       |

| 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会社待機   | 辻本壽雄 |
| ② 出社困難者       | 出社困難者は自宅待機かテレワーク | 辻本壽雄 |
| ③ 二次災害対策      | 周辺地域の留意すべき箇所     | 辻本壽雄 |
|               | I 通電火災           |      |
|               | II 松源看板          |      |
|               | III 事務所建物損壊      |      |

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 | 辻本壽雄 |
| ② 労働環境の確保   | 安全に就業できるスペースを確保    | 辻本壽雄 |

| 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         | 辻本壽雄 |
| ② 備蓄品の確認    | IVその他 参考資料「2.備蓄品リスト」の欄 参照 | 辻本壽雄 |
| ③ IT確認      | 通信環境、PC等の起動               | 辻本壽雄 |
| ④ 社会インフラ確認  | 電力、ガス、水道、交通機関の運行状況        | 辻本壽雄 |
| ⑤ 保険会社の状況確認 | 施設、社員、通信状況、移動手段           | 辻本壽雄 |
| ⑥ 重要情報等の確認  | 顧客情報、申込書等                 | 辻本壽雄 |
| ⑦ 重要顧客確認    | 安否状況、被災状況                 | 辻本壽雄 |

| 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  | 辻本壽雄 |
| ② 物資の提供 | 飲料水、食糧、電話、車両等の提供  | 辻本壽雄 |
| ③ 労務の提供 | 救助活動、災害廃棄物撤去、炊き出し | 辻本壽雄 |

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 |                |                  |      |
|-----------------------|----------------|------------------|------|
| 経営資源項目                |                | 検討の観点            | 担当者  |
| ② モノ                  | ① ヒト 就業不能社員    | フォロー役割分担方法検討     | 辻本壽雄 |
|                       | 事務所、設備・什器      | 代替施設の検討、破損設備修理手配 | 辻本壽雄 |
|                       | 通信手段の確保        | モバイル通信の活用        | 辻本壽雄 |
|                       | ノート型PC、携帯端末の手配 | 滅失、破損の場合         | 辻本壽雄 |
|                       | 電気、ガス、水、ガソリン   | 非常用電源装置使用、備蓄品の配布 | 辻本壽雄 |
|                       | 代替移動手段の検討      | リース、レンタカー、原付等の検討 | 辻本壽雄 |
| ③ カネ                  | キャッシュフローの確保    | 各種災害融資の検討        | 辻本壽雄 |
| 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  | 辻本明美 |

| 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？      | 辻本壽雄 |
|           | 災害の有責契約一覧表の準備         | 辻本明美 |
|           | 受電要員体制の整備             | 辻本壽雄 |
| ② 損害サービス  | 鑑定、保険金請求手順を理解しているか？   | 辻本壽雄 |
|           | 保険会社と顧客対応の役割分担の打合せは？  | 辻本壽雄 |
|           | 訪問する為の手段は確保できているか？    | 辻本壽雄 |
| ③ 契約保全    | 保険会社の災害特例を確認・理解しているか？ | 辻本壽雄 |

4. 重要業務の再開

|                  |                        |      |
|------------------|------------------------|------|
| 問い合わせ対応          | <再開日> 災害発生から [ 翌日 ] 以内 | 担当者  |
| ① お見舞い・業務再開のお知らせ | （店頭、HP、避難所掲示板に告示）      | 辻本壽雄 |

|                                       |                         |      |
|---------------------------------------|-------------------------|------|
| 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） |                         | 辻本壽雄 |
| ② 事故受付済み契約者の訪問開始                      |                         | 辻本壽雄 |
| ③ 保険金請求勧奨契約のリストアップ                    |                         | 辻本壽雄 |
| ④ 請求勧奨                                |                         | 辻本壽雄 |

|                        |                         |      |
|------------------------|-------------------------|------|
| 契約保全                   | <再開日> 災害発生から [ 2週間 ] 以内 | 担当者  |
| ① 災害特例を活用した異動・解約手続き・計上 |                         | 辻本明美 |
| ② 災害特例を活用した満期対応        |                         | 辻本壽雄 |

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（36協定の特別条項） |

2. 備蓄品リスト

|                                       | 担当者  |
|---------------------------------------|------|
| ① 飲料水（従業員数×2L×3日）                     | 辻本壽雄 |
| ② 非常食（従業員数×3食×3日）、生活用品                | 辻本壽雄 |
| ③ ヘルメット（従業員数分）                        | 辻本壽雄 |
| 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） | 辻本壽雄 |
| ⑤ 非常用電源装置                             | 辻本壽雄 |
| ⑥ 消火器                                 | 辻本壽雄 |
| ⑦ 予備燃料（ガソリン、灯油、カセットボンベ）               | 辻本壽雄 |
| ⑧ 救急医療品、衛生用品、衣類、毛布                    | 辻本明美 |