

小田急電鉄が取り組む災害に強い企業づくり

求められるBCPへの対応



小田急電鉄 CSR・広報部の久納啓作課長(右)と細野充弘課長代理(左)

災害に強い企業づくりが求められる中、災害発生時にいち早く事業を継続・復旧させるための手順などを定めた「事業継続計画(BCP)」の重要性が増している。BCPの実効性を確保するため、緊急時に従業員の安否を迅速に把握し、的確な指示が出せる体制づくりも欠かせない。各社はどのように対応しているのか。交通インフラを担う企業として災害時の事業継続・早期復旧を強く求められる小田急電鉄のCSR・広報部、久納啓作課長と細野充弘課長代理に、同社の取り組みについて話を聞いた。

計画の初動を担う安否確認が重要に

平時から綿密な計画策定 事業継続・早期復旧を図る

地震や台風などの自然災害、大規模な事故やテロなどの人的災害、新型インフルエンザの大流行など、企業の事業継続を脅かす災害リスクは多岐にわたる。こうしたリスクへの備えが不十分な企業が災害に見舞われた場合、事業の継続や早期復旧が困難になる恐れがある。特に、中小企業は被災による廃業リスクが高く、部品や材料などの仕入れ先が事業停止に陥れば、その影響は大企業にも及ぶ。被害を最小限に食い止めるためにもBCPへの対応が欠かせない。

一般的な事業継続の取り組みでは、災害時の事業継続について基本方針を定め、想定されるリスクや事業の優先順位を決定。従業員の安否確認方法など具体的な対応計画を定める。また、緊急時に計画を的確に実行できるよう社員教育や訓練を実施。定期的に計画を見直し、取り組み全体の改善を続けることが求められる。

鉄道事業を軸に幅広く事業を展開している小田急電鉄は、地域のインフラを担うという事業特性から、事業の継続と早期復旧を強く求められる企業の一つだ。そのため早くから災害発生時の対応について計画の整備・改善を続けてきた。

例えば、沿線の一部が東海地震の強化地域に含まれることから「地震防災計画」を策定。2004年には「緊急時対応計画」「防災基本計画」などをまとめ、09年にBCPの観点から体系的に整備した。

緊急時対応計画では役員・従業員の行動原則、優先すべき業務、対応体制などについて規定。防災基本計画では安否確認システムの整備・活用、復旧資金の調達・配分、訓練の実施などについて定めている。

「特に鉄道部門は即座に対応体制を確立しなければならず、確実に連絡がとれるシステムが不可欠です。そのほかの事業も、事業内容に応じてきめ細かな情報収集が求められます。エマーゼンシーコールは、こうした条件をクリアできるシステムだと判断しました」と久納氏。上場企業をはじめ30社を超

システムを刷新し 安否を迅速に把握

災害発生時、BCPに従って事業の継続・早期復旧を図るためには必要な人材を確保しなければならぬ。そのためには、従業員の安否確認をいち早く済ませる必要がある。

しかし、小田急電鉄の場合、安否確認の対象者は全社員と一部の常勤契約社員を合わせた約4千人に上る。電話での安否確認では時間がかりすぎ、回答の集計や全体の状況把握にも多くの人手が必要になる。そこで同社は、05年に情報システムの企画・開発などを手がけるインフォコムとの緊急連絡・安否確認システム「エマーゼンシーコール」を導入。すべての事

年2回の訓練で 社員の認知高める

同システムの導入後、同社は安否確認が必要になるほどの災害には見舞われていない。しかし昨年、新型インフルエンザが発生した際には、従業員の健康状態を毎日確認するための質問項目を作成するなど準備を整えていたという。

「弱毒性だったため実際には使わずに済みました。エマーゼンシーコールは単に安否を確認するだけでなく、被災状況を正確に把握するための質問項目などを自由に設定できます。当社は鉄道事業のほかに流通業や不動産業なども手がけていますので、多様なリスクに柔軟に対応できる自由度の高さは大きな利点で

近年注目されているクラウドコンピューティング(ASP/SaaS)での利用ができるのも特徴で、導入企業は自前で設備を用意したり、システム管理者を配置したりする必要がない。また、複数のグループ企業での一括利用にも対応。より低コストで導入できるほか、緊急時のメッセージ内容を統一して利用したり、1つのシステムでグループ企業数十社・数万人を連絡対象にしながら会社ごとに管理することも可能だ。

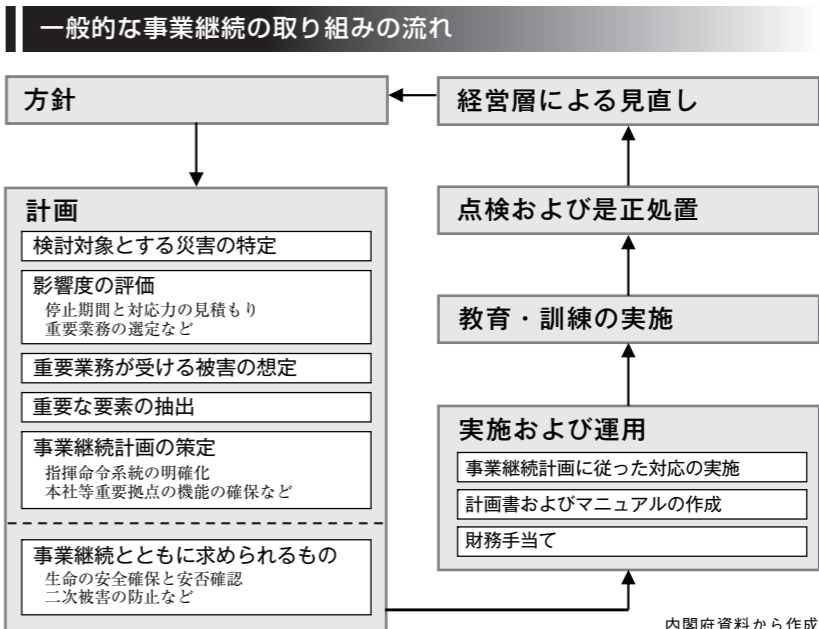
「災害発生時、従業員の安否を効率的に把握するとともに、会社からのメッセージを確実に伝えることが、事業の継続・早期復旧を図るうえで欠かせない条件です。安否確認システムは、そのための最適なツールです」と、同社CSR・広報部の久納啓作課長は語る。

「同システムは阪神・淡路大震災以来、さまざまな災害で活用されてきた。携帯・PHS・固定電話、メール、ファクスなど多様な通信媒体を利用でき、緊急連絡、安否確認、質問送信・回答集計、伝言サービスなど多様な機能を搭載。BCPの初動で求められる安否情報の一元管理や早期復旧に必要な情報収集を支援する。

「同システムは阪神・淡路大震災以来、さまざまな災害で活用されてきた。携帯・PHS・固定電話、メール、ファクスなど多様な通信媒体を利用でき、緊急連絡、安否確認、質問送信・回答集計、伝言サービスなど多様な機能を搭載。BCPの初動で求められる安否情報の一元管理や早期復旧に必要な情報収集を支援する。」

「同システムは阪神・淡路大震災以来、さまざまな災害で活用されてきた。携帯・PHS・固定電話、メール、ファクスなど多様な通信媒体を利用でき、緊急連絡、安否確認、質問送信・回答集計、伝言サービスなど多様な機能を搭載。BCPの初動で求められる安否情報の一元管理や早期復旧に必要な情報収集を支援する。」

「同システムは阪神・淡路大震災以来、さまざまな災害で活用されてきた。携帯・PHS・固定電話、メール、ファクスなど多様な通信媒体を利用でき、緊急連絡、安否確認、質問送信・回答集計、伝言サービスなど多様な機能を搭載。BCPの初動で求められる安否情報の一元管理や早期復旧に必要な情報収集を支援する。」



内閣府資料から作成