

## 【BCPの好事例紹介】

業種：保険代理店業

BCPで対象としたリスク：地震

有限会社 N&B ホールディングス

代表取締役社長 今西 英人 氏

URL <https://n-and-b.com/>



### ■策定した BCP のポイント

- ・保険代理店にとって、重要な業務である「(契約者からの) 問合せ対応」、「損害サービス」、「保険契約の保全」の3つについて、有事の際の対応フローを整備。
- ・定期的な訓練により課題を洗い出すとともに、所定のフォーマットに課題を記録して改善につなげる運用とした。

Q.会社の概要を教えてください。

当社は、千葉県千葉市に本社を構える、保険代理店業を営む企業です。

Q.策定した BCP の概要を教えてください。

対象リスクは震度 5 強の地震としました。重要業務は、保険代理店業ということを踏まえ、「お客様からの問合せ対応」、「損害サービス（支払い手続きなど）」、「契約保全」の3つとしました。策定講座および個別コンサルティングで、コンサルタントから受けたアドバイスや、提供されたひな形などを参考に作成しました。

当社の BCP 基本方針は以下 3 つとしています。

- ・ 人命（従業員・顧客の安全を守る）
- ・ 顧客からの信用を守る
- ・ 事業の継続、または早期の再開により事故対応機能を守る

Q.BCP 策定過程で苦労したことは何ですか？

事前に国の事業継続力強化計画を策定していたのですが、被災時の具体的な手順のまとめが大変かなと感じました。しかしながら、千葉県事業の支援メニューがあることを知り、支援を受けることができたため、あまり苦労を感じる局面はありませんでした。

Q.現状、計画に基づき具体的に行っていることは何ですか？

いざという時に重要業務に掲げた業務を行えるようにしておくために、避難訓練や従業員による BCP の読み合わせなどを行っています。

**Q.日常業務で BCP を策定した効果はありますか？**

繰り返しになりますが、当社は保険代理店業を営んでおり、本業の内容が BCP に近接した分野となります。そのため、保険を販売する際に、関連情報として BCP の話をするのもあるのですが、実感を持って説明することができました。

**Q.BCP を今後会社の企業経営にどう生かしたいですか？**

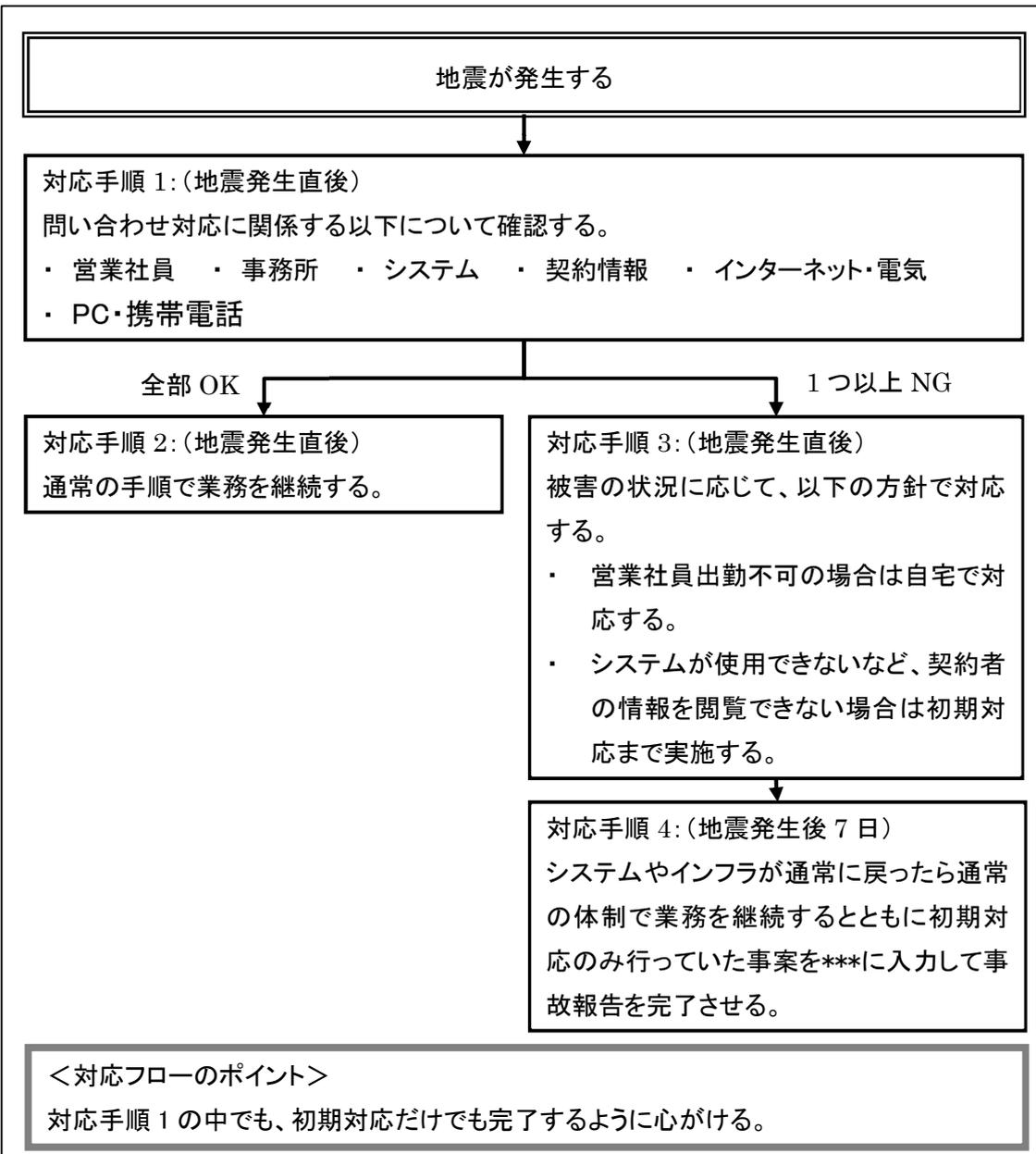
いざというときに契約者様の支援を適切にできるよう、有事の際の対応力を向上する BCP は必要と考えています。当社の社会的役割を全うするために、BCP を活かしていきたいと思います。

フローチャートのサンプル

(1) 問い合わせ対応

業務継続戦略	目標時間
--------	------

業務継続のための手順



訓練実施報告書のサンプル

<p style="text-align: center;">訓練実施報告書</p>		報告日	20XX/XX/XX
		部署名	〇〇部
		氏名	〇〇
<p style="text-align: center;">概要</p>	実施日	20XX/XX/XX	
	訓練名	BCP 訓練（安否確認訓練）	
	実施場所	事務所	
	運営者	〇〇	
	実施目的	大規模地震発生時の安否確認の円滑化	
<p style="text-align: center;">訓練内容</p>	BCP に定めた安否確認手順（LINE での確認）を実際に行ってみて、各社員に手順を習得させるとともに、手順に不備や改善点が無いか抽出すること		
<p style="text-align: center;">訓練目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 安否確認手順を全社員に周知すること</li> <li>・ 各社員がいざという時に安否確認・報告を遅滞なく行えるようになること</li> </ul>		
<p style="text-align: center;">訓練の結果・効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全社員●名が訓練に参加</li> <li>・ 訓練開始より●分後までに全員が応答</li> <li>・ 安否確認後、意見交換を実施。既存のルールで概ね問題ないが××や〇〇についてルールを修正したほうが良いのではないかとの意見が挙がった。</li> </ul>		
<p style="text-align: center;">今後の取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 訓練で挙がった安否確認手順を修正する。</li> <li>・ 修正後のルールで再度安否確認訓練を実施する。</li> <li>・ 次回の訓練は XX/XX に実施する予定。</li> </ul>		