

007

## 本店被災の際には「関西バックアップ本部」を立ち上げ：損害保険会社の事業継続計画

取組主体【掲載年】	法人番号	事業者の種類【業種】	実施地域
東京海上日動火災保険株式会社 【平成 27 年】	2010001008824	その他事業者 【金融業、保険業】	大阪府

### 取組の概要

#### 社会的使命を果たすために

- 損害保険会社は、地震、台風等の災害が発生した際には、被災地はもちろん被災地以外でも、保険事故の受付、保険金等の支払、保険契約の締結等、損害保険会社固有の業務を継続する社会的使命を担っている。
- このことから、東京海上日動火災保険株式会社では、「事業継続計画」という概念が浸透する以前から、災害時における営業継続に向けた取り決めが社内存在し、常に見直しと改善を行ってきた。
- 現在も、事業継続計画を実行するための具体的なマニュアルを作成し、普段から訓練を行っている。特に、東京に立地する同社の本店が被災した場合は、関西地区にバックアップ本部を立ち上げることや、大型の台風が接近する場合には予め調査員を現地に送る準備を行うなど、全国規模の取組で、保険業務の継続に努めている。

#### 災害に関する事業継続計画における基本方針

##### 災害発生時における社員の行動原則

災害発生時の社員の行動について、優先順位を次の通りとしています。

1. 生命の安全確保
2. 地域社会の安全確保への協力
3. 重要業務の継続(事業地域)

すなわち、「事業継続」に対する行動に先駆け、「生命の安全確保」や「地域社会の安全確保への協力」を優先的に行うことを社員の行動原則としています。

##### 事業継続における重要業務

災害発生時においては、次の3つの業務を重要業務とし、リソース(要員、資金ほか)を必要に応じて振り替え、これらの重要業務の継続を最優先します。

1. 保険事故受付業務
2. 保険金、満期返金等の支払い業務
3. 保険契約締結業務

#### ▲事業継続計画における基本方針

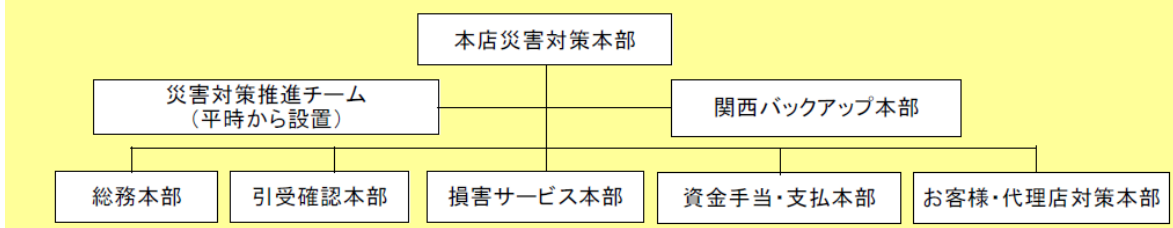
### 取組の特徴（特色、はじめたきっかけ、狙い、工夫した点、苦労した点）

#### 本店が被災した際には「関西バックアップ本部」を立ち上げ

- 同社では、地震、台風等の災害が発生し、自らが被災した場合においても、事故の報告を受け付け、契約者に保険金を支払う社会的な役割を果たすため、事業継続計画を策定している。
- 本店では、平時より事業継続計画に基づいて、具体的に行動するためのマニュアルの作成や、訓練等の災害対策を行う「災害対策推進チーム」を組織している。同チームは本店機能のほぼすべての部で構成する横断的な組織であり、各部の部長と、次長または課長を数名選出し、合計 100 名ほどで運営している。
- また、有事には、「本店災害対策本部」を立ち上げ、被災地の保険金支払等をサポートする態勢を整えている。この対策本部は、社長、災害対策担当等の各役員に、平時の災害対策推進チームのメンバーが加わる仕組となっている。
- 万一、本店が被災した場合は、関西地区に「関西バックアップ本部」を設置し、安否確認、建物

安全確認、救援物資の手配等の初動対応と、地震保険の事故受付等の保険業務、その他状況に応じて必要事項の全店への指示・連絡等、本店災害対策本部の業務を行う予定としている。

◆本店災害対策本部の組織図(概要)



▲本店災害対策本部の組織図

**速やかに災害対策本部を立ち上げるための工夫**

- 地震の発生は、台風と異なり事前に日時・場所を予測できないが、「県庁所在地・政令指定都市・東京 23 区で震度 5 強を記録する地震」もしくは「日本国内で震度 6 弱以上を記録する地震」が発生した場合は、夜間・休日を問わず速やかに本店災害対策本部を立ち上げ、態勢を整えることとしている。そのため、自動参集ルールの制定、地震発生を知らせるメール配信システムの導入等を行っている。
- なお東日本大震災時には、通常の事故受付フリーダイヤルに加え、「地震災害事故受付センター」を設置し平時より約 270 名を増員、また鑑定人や被災地以外の社員等を被災地及びバックアップオフィス等に派遣し、被災地に勤務する社員等とあわせて延べ約 1 万人の全国体制で対応した。
- 平成 28 年熊本地震においても、同社の全国の部店やグループ会社から最大時 1,000 人の要員を現地に派遣するとともに、東京には震災保険の「保険金ご請求センター」を設置するなど、全社・グループを挙げた応援態勢により、対応を行った。



▲被災地やバックアップオフィス  
に向かう社員

**取組の平時における利活用の状況**

**1 年間に何度か発生する自然災害に対しても、事業継続計画に基づいた対応を行う**

- 事業継続計画に基づき、お客様に迅速に保険金を支払うことで、経済的な損失の補てん、復旧の促進となり、ひいては被災地域の復興につながる。東日本大震災においても、本計画に基づき、最大限迅速な保険金の支払が行えるよう努力した。
- 平時においては、事業継続計画に基づいた、具体的なマニュアルの作成、訓練等を実施している。なお、1 年間に何度か発生する有事（地震、台風のの上陸時）には、当該事業継続計画に基づき対応を行っている。

- 例えば台風については、「中心気圧 960hPa 以下で日本列島に上陸した場合（沖縄、島しょ部を除く）」には、本店災害対策本部を立ち上げ、事業継続計画に基づいた対応を図ることとしている。台風は進行する地域や被害規模がある程度予測されるため、予め保険金支払のための調査員を被害が予想できる地域に派遣する準備をしておくなど、より迅速な保険金支払につながるよう取り組んでいる。

## 周囲の声

- 被害者対応に迅速に当たる必要がある全国規模の損害保険会社として、事業継続計画（BCP：Business Continuity Plan）をいち早く策定し、即応体制を常に整え、代替拠点を大阪に確保するなど、多様な危機事象に有効な戦略を備えている。また、取組の概要を公表して、BCP を策定しようとする多くの企業・組織に対して、BCP の具体的なイメージを広く知らせる役割も果たした。これらの点が事業継続推進機構の BCAO アワードで表彰される理由となった。その後も、各地で発生する災害への対応の実践を踏まえ、継続的な改善に取り組み、事業継続のより高い実効性を確保する姿勢は高く評価されている。（国立大学教授）