

事業継続計画（BCP）シート

代理店名	株式会社 ●●保険サービス	策定日
		2020/〇/〇

*1	① 避難場所	① ●●市指定の緊急避難場所（〇〇小学校運動場） ② ■■公民館（X X X 町 X 丁目）
	② 避難ルール	BCP策定簡単ガイドP〇〇に従ってルールを決定し記載
	③ 避難基準	BCP策定簡単ガイドP〇〇に従ってルールを決定し記載

★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）		
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 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		
③ 契約保全	保険金請求勧奨	小	1カ月
	異動・解約手続き		
	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	
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	
③ BCP研修	役職員の覚悟・心構え	年1回	
④ 防災訓練	災害発生時の対応理解・確認	年1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1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	事務所の全損リスクがある場合		
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	事務所全損リスクがある場合		

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	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	BCP策定簡単ガイドP〇〇に従ってルールを決定し記載
③ 報告内容	BCP策定簡単ガイドP〇〇に従ってルールを決定し記載

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	
② 出社困難者	出社困難者は自宅待機かテレワーク	
③ 二次災害対策	周辺地域の留意すべき箇所	
	I	
	II	
	III	

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
③ カネ	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	リース、レンタカー、原付等の検討	
④ 情報	キャッシュフローの確保	各種災害融資の検討	
	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	同時、多数の受電に対応できるか？	
	災害の有責契約一覧表の準備 受電要員体制の整備	
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	[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)		

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