

シリーズ：『挑戦』を支えるもの

～④有事対応の振り返りで旅行安全マネジメントのPDCAを回す～

(東京海上日動火災保険株式会社 旅行業営業部)

■フランス・パリの同時テロを受けて

11月13日夜(現地)、フランスの首都パリを中心に起きた同時テロは旅行業界にも大きな衝撃をもたらしました。不安定化する世界情勢を受けて、数年前までは安全な観光地だった国・地域のリスクが目まぐるしく変動しており、旅行業界として最新の情報に基づいた危機対応が必要な時代に突入したといえます。

今回のパリにおける同時テロは大変に痛ましい事件でしたが、日本人は在住者・観光客共に被害に遭いませんでした。当時約1,800名いた観光客は16日夜(日本時間)に全員の無事が確認されましたが、この間、各旅行会社においてはどのような動きがなされていたのでしょうか。

■パリの同時テロの際の初動を振り返る

今回のパリの同時テロは、2日後に観光客の全員の無事が確認されました。この2日間の自社の動きを通じて自社の「旅行安全マネジメント」における初期段階、つまり情報収集・現状把握・安全確認・安全確保といった初動対応がうまく機能していたかを振り返ることが必要です。

まず、「パリで同時テロ発生」の第一報を入手して以降、迅速に「安全管理責任者(経営トップまたは指名された者)」による組織だった指示・命令がなされたでしょうか。具体的には、あらかじめ定められた「緊急事故対

応マニュアル」に基づいて、例えば

① 現地駐在員・オペレーター・添乗員を通じて情報収集・状況把握を行う。

② 該当するツアーリストや送客者リストを抽出し安全確認対象者を特定する。

③ 現地駐在員・オペレーター・添乗員と連携し、迅速にお客様の安全確認を行う。

④ マスコミや家族からの問い合わせに備え、対応窓口と対応方針を決定する。

⑤ 現地での安全確保のための対応を決定する。

⑥ 翌日以降のフランス及び近隣国へのツアーの催行方針を決定する。

⑦ 国内外の関係各所(現地日本大使館・観光庁・JATA等)への連絡を行う。

等といった事項について同時並行で迅速正確に対応し判断することができたでしょうか。

これらを行うためには、「緊急連絡網」「役割分担表」「役割ごとの詳細な対応事項」等を定めた自社オリジナルの「緊急事故対応マニュアル」を作成しておくことが極めて重要ですが、併せてオペレーターと事前に緊急時の対応要領を協議し「事故対策協定書」を締結しておくことや、想定される様々なリスクごとに自社の「催行判断基準」を定めておくことが迅速な対応をする上での重要な要素となります。

ます。

また、いざという時に安全確認や在外公館等からの緊急時情報提供を受けるために、旅行者に「旅レジ」の登録案内を徹底することが必要です。

■『緊急重大事故対応マニュアル』を常に進化させる

事件や事故の発生に備えた事前対策を充実させるために、今回のパリの同時テロの際の対応についてうまくいった点・うまくいかなかった点などを早期に関係者を集めて細かく振り返り、必要に応じて『緊急事故対応マニュアル』に修正を加えることが重要です。

旅行先や旅行形態の多様化や、地政学的リスクの変動・深刻化とともに、旅先で起こる事件・事故も多様化・複雑化しています。何年間も見直しをしていないマニュアルは内容が陳腐化し、いざという時に役に立たない恐れがあります。一つのケースから得られた具体的な経験を踏まえて常にマニュアルを進化させることが、緊急時に機能する生きたマニュアル作りに繋がります。これは「旅行安心マネジメント」のPDCAサイクルの実施で求められている「Check」の取り組みに他なりません。マニュアルの見直しは、客観的・専門的視点を反映させるために、自社内だけで行うのではなく、社外の専門家を交えて行うことが有効です。

東京海上日動では「旅行安全マネジメント」の構築に向けたコンサルティングや各種社内マニュアル作成支援などを行っておりますので是非ご相談ください。

挑戦の数だけ、 保険がある。

To Be a Good Company



東京海上日動

