

# シリーズ：『挑戦』を支えるもの

## ～万一の緊急重大事故に対する平時の備え～

旅行需要がピークに達する8月を終え、引き続き9月のシルバークロージング需要を迎えようとしていらっしゃること存じますが、万一の事件や事故に備えた危機管理体制の見直しはお済でしょうか。

### ■『旅の安全の日』を迎えて

今年で三度目を迎えた7月1日の旅の安全の日（およびその周辺日程）には、165社の旅行会社が実際の災害や事故発生を想定して模擬訓練を実施されました。

模擬訓練において、緊急連絡網の確認・安全管理責任者の役割確認、国内・海外・訪日のツアー催行状況の確認、お客様の安否確認などを実施される中で旅行会社様ごとに様々な課題を感じられたのではないのでしょうか。

2016年も、世界的な情勢の不安定化や旅行を取り巻く競争環境の激化が続くなか、これまで業界全体で取り組まれてきた「リスク管理体制の構築」をより一層強く押し進め、旅行の品質としての『旅の安全性』を高めていくことが必要になってきています。

### ■年に1度は緊急重大事故シミュレーションを

実際の事故・災害の際には予想をはるかに超えた混乱が生じ、確定・不確定の情報が入り乱れます。緊急重大事故や巨大災害が起こった際には、旅行会社経営者と安全管理責任者は、旅行者の安全を最優先としながら、状況把握・原因調査・責任関係の整理・家族対応・情報管理・マスク対応・株主対応・その他の会社業務の通常遂行・事業継続など、一度に多種多様な物事に対してスピード感と正確性を伴った対応・判断が迫られます。

いざという時に備えて緊急連絡網を常にリニューアルし、対応マニュアルを整備することはもちろん大切ですが、実際の事故や災害の発生時にそれらが機能しなければ意味がありません。自社にて作成したマニュアル類に沿って有事を想定した「緊急重大事故シミュレーション」を年に1回程度実施することをお勧めします。

各社ごとに取り扱うツアーの実態やお客層層、ドステイネーションごとに備えるべき内容は違う点が多々あり、本番さながらのシミュ

レーションを実施することで実際にはうまく回らない点、欠けている点などが必ず浮彫になります。

### ■外部の視点を入れることで備えに厚みを持たせる

各種マニュアルの策定や緊急重大事故シミュレーションの実施にあたっては、自社だけで完結せず第3者の多角的な観点からのアドバイスを取り入れることで、自社のみでは想定できなかった事態・観点への備えをすることができ、より厚みを持った実践的な準備が可能となります。

東京海上日動では、長年に亘って旅行業界の皆様と共に培ってきた事故対応のノウハウ・データをもとに、「事故対応体制構築」「模擬訓練の実施」「経営継続の為にリスクファイナンス」等の総合的なご支援を行っております。

秋・冬の繁忙期を前に、緊急重大事故シミュレーションの実施をご検討ください。

（東京海上日動火災保険株式会社

旅行業営業部）

# 挑戦の数だけ、 保険がある。

To Be a Good Company



東京海上日動

