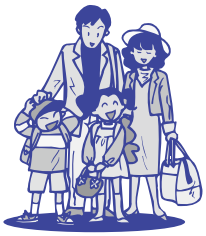


シリーズ企画「安全というモノ、安心であること」
事故に学ぶ VOL3

リスクと危機管理～旅行会社にとってのBCPの必要性

※BCPとは、Business Continuity Plan＝事業継続計画のことです。

旅行会社にとって外部環境の変化はどのように影響するでしょうか。BCPを策定し実効性を上げている旅行会社は、それ自体が他社との差別化になり、顧客企業に付加価値を提供することになります。外部環境の変化によるリスクを認識し、危機管理のひとつとして、非常時に即時に重要な機能を再開し、事業を継続するためのBCPの必要性について考えたいと思います。

企業の海外進出は近年も継続して増加傾向にあります。自社のコスト削減や為替変動の影響を軽減することを主目的に、2000年代を通じて製造業を中心とした中国等へのアジア進出が顕著でしたが、昨今では国内での内需拡大が見込みづらい中で、サービス業等の非製造業でも現地の需要を取り込む目的で、北米や欧州といった先進国への進出も積極的に計画・実施されてきているようです。

さらに、「クール・ジャパン戦略推進事業」の実施による海外展開が拍車を掛け、日本のファッション、食文化、アニメやマンガ等による外需の取り込みを期待する動きと相俟って、企業の海外進出を後押しする要因になっているとも言えそうです。

一方で、企業の海外進出は、欧州金融危機や為替変動、日中・日韓関係の悪化等の情勢の変化の際に見られるように、大きな影響を受けることは明らかであり、企業の海外進出をサポートするビジネスがニーズとともに増えてきています。

〈BTM（Business Travel Management）のニーズの顕在化〉

このような状況下で、BTMについても単なる出張手配や一元管理による効率化、コストの削減、利便性の向上に留まらず、企業にとっての危機管理や、出張者・企業に対するグローバルレベルでの各種サービスの提供といった質の高さも必然的に求められるものになっています。

企業にとっての危機管理のひとつにあげられるのがBCP（Business Continuity Plan ＝事業継続計画）です。

不測の事態（危機・災害）などの発生により通常の事業活動が中断した場合に、優先すべき業務を継続させ、許容されるサービスレベルを保ち、かつ許容される期間内に再開できるように、組織体制、事前準備、非常時の対応方法などを規定した実行計画です。BCPを旅行会社自身が策定し実効性を上げることで、顧客企業への付加価値を提供することになります。BCP策定のプロセスは次の通りです。

STEP1 ・BCP基本方針の策定

BCPの目的の明確化、考え方を整理します。

STEP2 ・非常時優先業務の特定

すべての業務を洗い出し、非常時に優先すべき業務を抽出します。

STEP3 ・非常時優先業務の目標復旧時間

業務の必要性、緊急性の観点から、①直ちに着手すべき業務〈初動対応〉、②1日～3日以内に着手すべき業務〈即時対応〉、③1週間以内には着手すべき業務〈復旧対応〉の3つに区分します。

STEP4 ・非常時優先業務の分類

業務プロセスとリソース（人・物・情報）を洗い出し、①非常時にも問題なく実施可能な業務、②非常時には実施が難しい業務、③非常時のみに実施する業務の3つに分類し、②について非常時にも実施できるように必要物資の用意、マニュアルの作成、代替要員の確保といった対策・戦略を講じておきます。

STEP5 ・BCP基本文書作成

目標、組織、行動計画、対策の計画を文書化します。

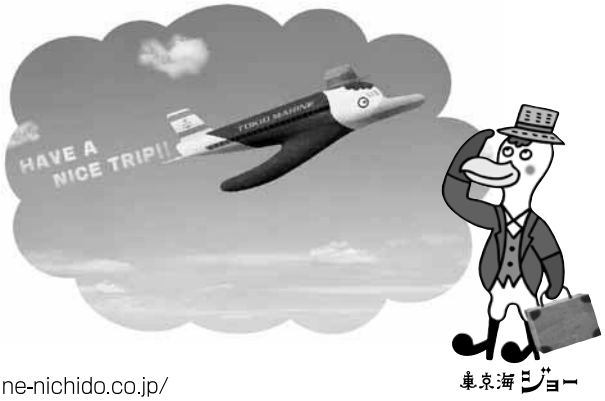
BCP策定後は、充分な対策を講じ、事前準備と訓練の実施により実効性を上げ、お客様にいつでも安全で安心な旅をお届けできる体制を作りましょう。

（東京海上日動火災保険株式会社
旅行業営業部）

TOKIO MARINE NICHIDO 東京海上日動

安心をいつも　あなたのそばに

海外旅行保険　国内旅行総合保険



東京海上日動火災保険株式会社　旅行業営業部　TEL:03-5299-3525
東京都千代田区大手町2-6-2 日本ビル12階　〒100-0004　http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/

⑧雪の結晶やトナカイの模様の伝統的なお土産はどれ？
a　木製トレー　　b　ノルウェーセーター