

シリーズ：『挑戦』を支えるもの

～②緊急重大事故シミュレーションで有事に備える～

(東京海上日動火災保険株式会社 旅行業営業部)

『旅の安全の日』を迎えて

7月1日(水)は2回目の『旅の安全の日』でした。旅行会社の皆さまはどのような1日を過ごされたのでしょうか。そもそも7月1日は『国民安全の日』として産業災害等の防止の啓発を目的に1960年に内閣府により定められたものですが、昨年のJATAによる『旅の安全の日』制定により、旅行業界全体での『旅の安全』の啓発活動がますます活発化しています。

今年も7月1日(もしくはその周辺日程)に約100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各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。

■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超えるかを超える混乱が生じ、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、旅行会社社長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・マスコミ対応・株主対応・その他の会社業務の通常遂行・事業継続など、二度に多種多様な物事へスピード感と正確性を伴った対応をすることが求められています。

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ロールプレイング形式の「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、デスクレイアウトシミュレーション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き彫りになります。

外部の視点を入れることで、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三者の視点からのアドバイスを取り入れる

■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三者の視点からのアドバイスを取り入れる

ことが重要です。自社のみでは想定できなかった事態・観点を踏まえた厚みのある実践的な準備が可能となります。

損害保険会社は、旅行保険における長年の事故対応・災害対応の経験・ノウハウに基づいて有事の際の具体的対応についてアドバイスさせていただきます。また旅行保険の観点だけでなく、賠償責任事案・巨大災害対応・事業継続対応・情報管理・ステークホルダー対応など様々な事象に対応するノウハウを蓄積していますので、旅の安全の「トータル・リスクアドバイザー」として多角的な観点から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実施のお手伝いが可能です。是非お気軽にお声かけいただければ幸いです。

AFTI 東京海上日動
産学官連携
旅行安全マネジメントセミナー
～実際の国際情報における持続的発展に向けた付加価値の創造～

- ◆開催日：2015年7月8日(水)
- ◆時間：14:00～16:00(13:30受付開始)
- ◆会場：東京海上日動船座ビル8F大会議室

【共催】日本国際観光協会、東京海上日動火災保険株式会社
【後援】一般社団法人日本旅行業協会、株式会社ジャパ
【協賛】株式会社トラベルジャーナル

【参加費】無料

- 第1部 14:05～14:20 『安心安全マネジメントのすすめ』
観光庁観光政策課 丸山一夫氏
- 第2部 14:20～16:20 『旅に備える顧客対応とグローバルリスク』(英語講演)
東京シンクタンクIP研 国際観光研究センター 長谷川 隆史氏
【講師】東京大学大学院人文科学研究科 長谷川 隆史氏
【講師】東京大学大学院人文科学研究科 長谷川 隆史氏
【講師】東京大学大学院人文科学研究科 長谷川 隆史氏
【講師】東京大学大学院人文科学研究科 長谷川 隆史氏
- 第3部 16:20～16:50 『旅行会社におけるリスクマネジメント』
東京海上日動(リスクコンサルティング) 小林 雅博氏
【講師】東京海上日動火災保険株式会社 旅行業営業部 岡村グループ

東京海上日動では、旅行安全マネジメントをテーマに不定期でセミナー等を実施しています。7月8日には産学官連携セミナーを開催しました。

挑戦の数だけ、 保険がある。

To Be a Good Company
東京海上日動

