

シリーズ：『挑戦』を支えるもの

～旅行安全マネジメントは「平時」のリスクマネジメントがポイント～

■被害に遭うリスクを軽減することは可能

最近の国際テロの傾向として、欧米・アジアへの地域的広がりとともに、対象が旅行者や一般市民などソフトターゲット化してきています。旅行会社の努力でテロ行為を防ぐことは出来ませんが、「狙われやすい人（服装や行動など）、場所、日時」をあらかじめ把握し危険回避に努めることで、催行するツアーにおけるリスクを下げることは可能です。

事件・事故・災害はいつ発生するかわかりません。有事の際に適切な対応ができること（事後のリスクマネジメント）はもちろんのこと、平時においてリスクを回避し軽減すること（事前のリスクマネジメント）の重要性がより一層増してきています。この事前と事後のリスクマネジメントこそが、観光庁やJATAが推進している「旅行安全マネジメント」の全体像です。

■平時のリスクマネジメントの具体的なアクションとは

具体的には、ツアーの企画・造成時の委託先選定・情報収集や催行判断・催行時の安全確保などにおいて、各種チェック項目を設けリスクを整

理する必要があります。

例えば「①企画段階における安全確保」においては、経験値の高い複数の社員と共にツアーオペレーターやガイドも参加してリスクの洗い出しをすることが有効です。洗い出したリスクは、自然災害や社会情勢など外的要因によって発生する外部リスクと、参加者自身（年齢・体力面の考慮など）や旅行会社側のミス等によって発生する内部リスクに大別して「催行判断基準」を作成します。

また「②手配段階における安全確保」としては、旅行サービス提供機関の緊急時の対応体制や安全確保のためのマニュアルの有無など、確認すべき項目をあらかじめ定め選定に活用することや、ツアーオペレーターと事前に緊急時の対応要領を共有した上で事故対策協定書を締結することなどが挙げられます。併せて手配段階における進捗状況の社内報告と記録を徹底することも安全確保の観点から重要なポイントとなります。

次に「③販売段階における危険リスク情報の提供・旅行実施段階における安全確保」として、自然災害や感染症・暴動など人的・物的被害の発生が想定される場合と、ストなど

催行自体に影響を及ぼすことが想定される場合に大別して、細かなリスクを確認し情報収集しておくことも重要です。外務省の海外安全ホームページには「危険・スポット・広域情報」や「安全対策基礎データ」が掲載されています。これらを活用し常にアンテナを高く張って情報収集とリスク判断を行うことが必要です。

■一人ひとりの基本行動に組み込み浸透させる

平時のリスクマネジメントを実践するには、経営者や安全管理責任者自らの理解と積極的関与が不可欠ですが、実際にリスクマネジメントを機能させるためには、社員ひとり一人への浸透・定着が重要です。具体的には、リスクの把握や情報確認等の基本行動を、いかに各部門の日常業務の中に組み込み根付かせるかがポイントとなります。

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。是非お気軽に営業担当社員までご相談ください。

（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

