

# シリーズ：『挑戦』を支えるもの

## ～大阪北部地震と豪雨に学ぶ旅行安全マネジメントとBCP～

6月の大阪北部地震および7月の西日本を中心に発生した豪雨により被災された皆様には、心よりお見舞い申し上げます。

### ■旅行先での災害から旅行者を守る「情報」

今回の地震は、日本第2の都市であり有数の観光地でもある大阪を震源とする大規模地震でした。また、豪雨では広範囲な土砂災害や川の氾濫により交通網の寸断や大幅な乱れ等が相次ぎました。これにより、被災した地域にお住いの方々だけではなく観光客や観光事業者にも少なからず影響がみられました。特に、訪日外国人観光客が災害情報をうまく入手できず戸惑うケースも多く、各省庁や自治体、交通機関等が配信する災害情報や避難情報を外国人観光客にどう伝達するかという課題が浮き彫りになりました。

慣れない旅行先での災害発生時に旅行者をどうサポートするのか。外国人観光客に限らず、日本人が海外へ行った場合にも同じことが課題になります。添乗員やガイドが付いていないツアーや手配旅行では旅行者を直接サポートすることができません。そんな時に必要になるのが「タイムリーで信頼できる情報」です。

日本から海外への渡航者には

「たびレジ」が配信する海外安全情報や在外公館が公表する現地情報、国内旅行者や訪日客には自治体ホームページの情報配信や「Lアラート」「Safety tips」などの災害時情報提供がそれにあたります。

ポイントはそれら災害時の情報の入手方法を「旅前」段階で旅行者に伝え、災害発生時にすぐ活用できるようにしておくことです。旅行者に「たびレジ」の登録をすすめる、国内では自治体ホームページから災害情報が入手できることを伝えておくなど、事前の対応が重要です。

### ■旅行会社自身が災害に負けないBCP（事業継続計画）

今回の地震や豪雨災害では、旅行会社や観光事業者、その従業員が被災し、または業務運営に影響を受けたケースも多かったこととされています。

万一の事故や災害発生時に、既にご出発されたお客様へのフォローを行い無事にご帰国・ご帰宅いただくためには、旅行会社や観光事業者自身が災害に負けないことが重要です。

いざという時に従業員がどのように行動し事業も継続するか、日頃から社内でも話し合い、実際に行動できるように計画（BCP…事

業継続計画）としてまとめておくことが必要です。

BCP策定に際しては、従業員一人ひとりの備えにも目を向けていただきたいと思えます。従業員が被災し「会社の仕事どころではない」となれば有事に事業が立ち行かなくなってしまう。従業員を被災時のリスクから守ることも、企業としての重要なBCPの一つです。

具体的には、従業員に対する災害対策研修等の教育・指導や、万一の備えとしての貯蓄や保険制度を会社として整備しておくことなどが挙げられます。

会社と従業員をリスクから守り、大きな災害が発生した時も事業を継続できるよう備える。それがひいてはおお客様に「旅の安心・安全」を提供することにつながります。「BCPなんて難しい」と考えず、まずはできることから一つずつ準備を始めてはいいかがでしょうか。

東京海上日動では、BCP策定や従業員をリスクから守るための制度構築のご相談も承ります。ぜひお声かけください。

（東京海上日動火災保険株式会社  
旅行営業部）

# 挑戦の数だけ、 保険がある。

To Be a Good Company



東京海上日動

