



日常業務ツールを防災対策に (IRSME13017)

平成 25 年 9 月 24 日 原田長州

東日本大震災以降、防災・減災に対する意識が高まっている。また秋口は台風が多く日本に接近する時期でもある。あらためて企業経営における防災について検討したい。

防災備品の準備や BCP（事業継続計画）などの立案も必要だが、実際には費用や担当者の割り当てなどが障害になり実行に至っていないケースも少なくない。いつかそのうちと考えているうちに実行が遅くなってしまい、災害が発生してから後悔するということになりかねない。費用面・準備期間ですぐに取りかけられるものからでも取り掛かっておきたい。

1. 安否確認ツールからはじめる防災対策

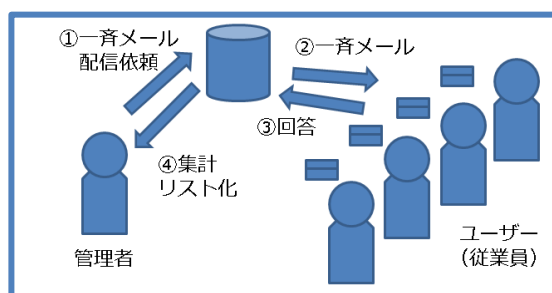
防災備品の備蓄や BCP（事業継続計画）などを検討したものの、結果的に進んでいない、一部しか進んでいないという状況に至るのは、いつ発生するか不確定な災害について考えることに対しどうしても優先順位が低くなってしまいう現実がある。

大規模な災害が発生した際には、まず初期対応として従業員の安否を迅速に確認することが求められる。仮に従業員の被害が考えにくいときでもこの重要性は変わらない。携帯電話への通話やメールによって安否を確認することは可能だが、携帯電話の音声通話は、同時に多くの人が利用しようとすることにより急激に通話がしづらくなる。一方、メールでの安否確認は、従業員数が多い場合には結果をリストにまとめるのに手間と時間を要する。

2. ツールを利用する

安否確認ツールは、各社から販売されている。一般によくみられるサービス形態としては、災害発生時に管理者がインターネット上の管理画面にログインし、事前に登録してある従業員の携帯電話アドレス等に対して一斉に安否確認メールを送信するものがあげられる。従業員はこれに返信するのみで足り、結果をリアルタイムにリスト化することができる【図 1】。安否確認ができない社員へは一定時間のうちに自動的に再送する機能などが備えられているサービスが多い。料金は、1 ユーザーあたり月額数十円から数百円程度だ。

図 1 システム概念図



平成 25 年 9 月 24 日

日常業務ツールを防災対策に (IRSME13017)

ただし、このような安否確認ツール導入では (1) 非常時に動作しなかった、(2) 登録された連絡先が更新されておらず非常時に安否確認できない、ケースがありメンテナンスには注意したい。

(1) の非常時に動作しないというケースは、東日本大震災でも見られた。正常に動作しなかった要因としては、災害の範囲があまりにも広く、安否確認システムを利用者が一斉にアクセスしたため、システムの対応能力を超えてしまったという原因があった。さらに通常時に訓練を実施していなかったために、設定に誤りがあり正常動作ができなかったというケースもあった。

(2) 登録された連絡先が最新のものではなかったというケースでは、安否確認が長い間取れず万一のことが起きたのではと不安が拡大した。実は従業員は全く安全な場所におり、安否確認のメールが届かなかったので連絡の必要があるとも思わなかったようだ。

この2点については、定期的な訓練動作を重ねることによって防ぐことができる。ただし、訓練メールを定期的を送っているだけでは、受け取る従業員も内容を確認しなくなり放置する者も出てくる。これでは意味がない。

3. 安否確認ツールだけではなく、訓練・アンケートツールをメインとして

マンネリ化を防ぐために、システムを安否確認専用ではなく業務に組み込み、毎日使うことを前提としたシステムとして考えたい。

例えばシステムを商品知識やコンプライアンス意識を高めるなどの確認ツールやアンケートツールとして利用する。担当者は全従業員の回答状況を確認する。回答していない従業員がいた場合には自動で回答を催促するような仕組みにする。非常時にはこれを安否確認ツールとして利用する。毎日稼働させることによって回答漏れがないように連絡先が更新されているため、いざというときに確実に安否確認ができるようになる。

4. まとめ

安否確認ツールは、非常時だけにつかうものと考えると費用・メンテナンスについても時間がかかり従業員の積極的な協力も得にくい。その点を従業員の訓練やアンケートがメインの用途であり、非常時には安否確認ツールとしても利用できるシステムとして考えることで、非常時に稼働できなかったという状況を避け、積極的な導入・運用が可能になる。このように、いつ訪れるかわからないリスクに備えるというのも企業経営における重要な業務だといえよう。(了)