

事例④——防災サービスセンター

都の支援を活用しスムーズな緊急時対応を可能に

「東日本大震災が起こった時には、ちようど3階で会議を行っていた「した」というのは、防災サービスセンターの橋田繁一社長。いつもと違う強い揺れを感じ、慌てて下へ降りてみたものの、屋内に留まるべきか外に出るべきかの判断もつかない。近隣の町工場や住宅からも、人が出たり入ったりと、混乱している様子。とにかく、どう動けばいいのかさえ分からない状況だった。それまで、BCPなど考えたこともなかった橋田社長だったが、さすがにこれではまずいと感じたという。

そこで、中小企業庁や商工団体などが発信しているBCPの情報



橋田繁一社長

のつかりながら、専門家に指導してもらったのが、一番の近道であり、全社的に学べるだろうと応募してみました」

震災直後の需要急増に対応

中小企業の場合、社内的な発案で何かを始めようとしても、本業の忙しさにかまけておざなりになってしまいがち。よくある「笛吹けど踊らず」状態である。橋田社長には、外部の専門家の指導によって、「やらざるを得ない状況にもっていける」との計算も働いていた。

はたして、コンサルタントを交えた「本気の」BCP作成作業は

を調べたが、いまいち抽象的でぴんとこない。何をどうはじめたらいいのか分からないし、かといって我流でやっても効果はおぼつかないだろう。そう感じていた橋田社長だが、ある時、東京都の「BCP策定支援事業」に目をつけた。「自分ひとりで策定を試みたこともありましたが、うまくいきませんでした。ならば、公的なものに

数カ月にも及んだ。さまざまなデータを集めながら机上のシミュレーションを繰り返し、会社としての「やるべきこと」をあぶり出していく。基本的なオフィス内の家具固定対策や有事での対策本部立ち上げの人選やプロセスなどはもちろんだが、なかでも、検討に時間をかけたのが、同社の業務の特徴を鑑みた上での震災直後の事業継続のプロセス確認だった。

防災サービスセンターは、電力設備や病院、オフィスビル、マンションなどの消火器、火災報知器、スプリンクラー、消火栓といった消防設備全般のメンテナンスサービスに特化した会社として1967年に創業。以来、ニッチ市場での先行優位性を発揮してきた。その業務の内容からいっても、当然、震災直後には顧客から設備の破損や故障・誤作動等の設備トラブルへの対応依頼が殺到することが予想される。たとえば火災報知器が鳴り続けたり、スプリンクラーが異常動作したりといった誤作動は社会的責任という意味でも、スムーズな一次対応が求められるところだ。

「まず、全社員に会社配布のPHSを持たせ、個人所有の携帯電話



株式会社防災サービスセンター

- 設立 1967年3月
- 所在地 東京都大田区多摩川1-11-7
- TEL 03-5482-0711
- 社員数 20名
- URL <http://www.bousai-sc.com/>

とダブルでの通信ルートを確保し

ました。これは顧客対応だけでなく、社員どうしの安否確認や業務上の通信においても利便性が期待できます。また、10キロ圏内の比較的近隣の顧客対応のためにノーパンクタイヤ自転車も2台購入しました。さらに、遠方の顧客に対しては協力会社にお願ひせざるを得ないので、そのための依頼をあらためて行いました。つまり、有事にはお互いに協力しあいましょうという確認ですね」

同社の協力会社は首都圏に約10社。その位置関係がひと目で分かる地図を作成、担当者でなくても顧客に近い会社をすぐに割り出せるようにもした。

BCPプロジェクトチームの一員である古柴恵子課長代理はこう

いう。

「いままではまったく気づかなかったことまで想定する必要があるので大変でした。避難場所や病院は当然としても、近隣の公衆電話やAEDの設置位置、あるいは、安全な避難経路の確認も求められます。古い建物や壁があれば、震災時には崩れることを想定して、避難路から省かなければならないなど、基本情報を確認する作業にかなりの時間を費やしました」

意思決定の効率性が向上

同社の社員は約20名。震災時には連絡がとれて無傷で動けるのはせいぜいその3分の2と見積もる。インフラの復旧時間も想定しながら机上でのシミュレーションを実践し、併せて備蓄食料や簡易発電

機の購入も行ったという。さらに社員全員に、小さく折りたたんだ緊急時用の簡単なマニュアルを配布。災害時緊急連絡システムも導入し、対策本部の誰かに社員から安否確認のメールが返ってくるようにした。

「1セッションで一つの結論を必ず決定していく」という今回の専門家の指導によるBCP策定のプロセスが、通常業務の会議や打ち合わせにも参考になり、意思決定の効率性が上がったという良い意味での副産物もあった。

「今後は演習を重ねながら、確実にスピーディーに動けるよう訓練していく必要があります。まだまだ課題は山積していますが、とりあえずBCPを作成できたことに意味があると思っています。つくらなければ実践できませんからね」

最初から完璧を求めてしまうと、結局は何もできなくなってしまうがち。とりあえずつくってみることに。そして、ブラッシュアップしていき、できることから順次実践していけばよい——そんな橋田社長の考え方が、いま、中小企業経営者に求められているのではないだろうか。

(本誌・高根文隆) ●