

## 第1部 突発的危機への対応策

# 通信手段の多様化が鍵に

通信インフラがダメージを受け、電話網の輻輳や発信規制などで既存のコミュニケーションツールが使えなくなったとき企業はどうすればいいのか。実際に活躍した事例を基に、その対処法を考える。

東日本大震災の経験を得て、災害対策 / 事業継続対策の見直し・強化の動きが広がっている。

図表1は、事業継続計画(BCP)の概念を表している。左は突発的に被害が発生するリスク(地震、水害、テロなど)を、右は段階的かつ長期間に渡り被害が続くリスク(感染症や水不足、電力不足など)を想定したものだ。どちらのケースでもポイントは同じ。災害の影響をできるだけ止め、許容できる最低限のレベルで事業を継続させること(初動対応)、そして

許容される期間内に操業度を復旧させることだ。

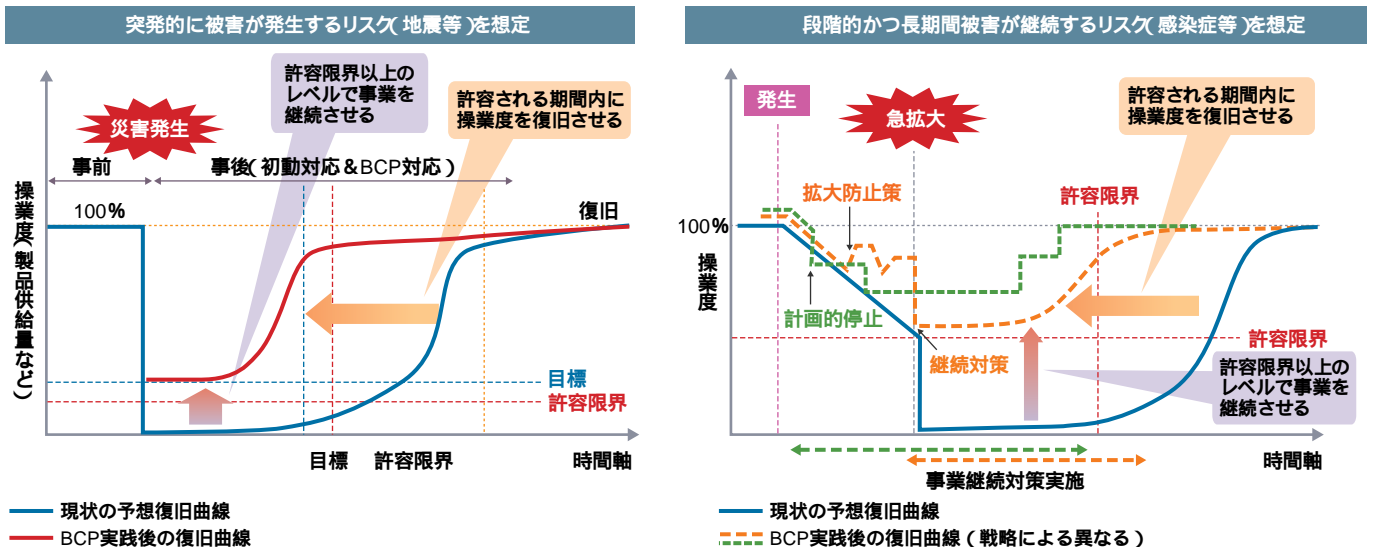
突発性リスク(地震型)が発生した場合は、操業度の低下を極力防ぎ、残された資源を活用して重要業務の継続と復旧を実施する。感染症・電力不足型では、徐々に拡大・収束する被害状況に合わせた操業度のコントロールが求められる。

こうした対策を行うには企業体質そのものを多角的に強化することが必要だが、その一環としてワークスタイルと、それを支えるコミュニケー

ション環境の見直しも重要な要素となる。リスク分散につながる柔軟な働き方の実現、災害発生時の人的資源の保護、被災状況の把握と復旧計画・BCPの実行等々、すべての局面で円滑なコミュニケーションが欠かせない。

「災害にも揺るがない企業コミュニケーション環境」はどのようにしたら実現できるのか。第1部では、通信インフラそのものにも被害が及ぶ突発性リスクへの対策に重点を置き、今回の震災後、初動対応や復旧フェーズへの移行期において、どのようなコミュニケーションツールが活用されたのかを見ていこう。第2部では、リスク対策、BCPの見直しが

図表1 事業継続計画(BCP)の概念



出典:内閣府「事業継続ガイドライン 第二版」