

巨大自然災害に備える **8**

損保ジャパン

データ・テクノロジー活用の新サービスも

地震や豪雨、台風など自然災害の激甚化・頻発化が進む中、保険会社には迅速な保険金支払いや事故対応に加え、地域社会の防災力向上への貢献も求められている。損保ジャパンは、事業継続計画（BCP）に基づき、強固な危機管理体制の整備を進めるとともに、防災啓発活動や自治体との連携、さらにはデータやテクノロジーを活用した新たなサービスの提供を通じて、防災・減災分野での取り組みを強化している。

損保ジャパンは、大規模災害発生時においても損害保険会社としての社会的使命を果たすため、業務継続計画（BCP）を策定している。計画の根幹となるのは、「生命の安全確保」「地域社会の安全確保への協力」「重要業務の継続」という三つの行動原則だ。役員やその家族、来店中の顧客や代理店関係者の安全を最優先としながら、地域社会の一員として

平時には本社部門で構成する「危機管理推進本部」を設置し、危機管理体制の整備と継続的な改善を進めている。有事の際には同本部が「危機対策本部」へ移行し、全社的な危機対応を統括する。業務継続に必要なシステムのバックアップ体

制や、グループ会社を含めた社員安否確認システムの運用を徹底するほか、危機対策本部や現場の行動手順を定めた各種マニュアルを整備し、迅速な対応に備えている。災害対応力を高めるための教育・訓練にも力を入れている。同社は全社員を対象に広域災害への対応に関する研修を実施し、有事における重要業務や行動基準をまとめた「災害対策ポケットガイ

ド」を配布している。また、本社の危機管理推進本部のメンバーについては、訓練と改善活動を繰り返すPDCAサイクルを通じて、体制の高度化を図っている。

実際に大規模災害が発生した場合には、被災地

現実的かつ厳格な災害想定で対応力向上を目指す

域のコールセンターや保険サービス拠点、営業拠点が機能停止した際でも、被災していない周辺地域の拠点が代替対応を実施する体制を構築している。さらに、被災地域における事故受付や保険金支払い業務を集中的に

行う災害対策本部を設置し、全国から応援社員を受け入れることで、迅速な保険金支払いを実現する仕組みを整えている。

近年は自然災害の激甚化や頻発化に加え、南海トラフ地震臨時情報や北海道・三陸沖後発地震注意情報など、新たなリスクへの対応も求められている。こうした状況を踏まえ、損保ジャパンは発災後の時間経過に応じた実践的なシナリオを取り入れるなど、訓練内容の

ロジェクト」だ。同プロジェクトは東日本大震災を契機に2014年にスタートした体験型防災ワークショップで、災害から身を守る知識や安全な行動を身に付ける機会を提供している。全国の営業店や保険金サービス部門の社員が代理店と協力しながら、自治体や企業、教育機関など多様な地域とのステークホルダーと連携し、子どもや保護者を対象とした活動を展開している。累計参加者

見直しを継続して進めている。想定をより現実的かつ厳格なものへと進化させることで、あらゆる事態への対応力向上を目指すしている。

同プロジェクトの代表的なコンテンツの一つにSOMPO流「逃げ地図」づくりワークショップがある。災害発生時に避難場所へ到達するまで

の時間を色分けして可視化し、避難方向を地図上に示すことで、地域の危険箇所や避難経路を参加者同士で共有する。この取り組みは、防災を自分ごととして考える「自助」と、地域で助け合う「共助」の意識醸成にもつながっている。

自治体との連携も積極的に推進している。同社が締結する自治体との連携協定は26年4月末時点で357件に達しており、防災・減災に関する

り組んでいる。さらに同社は26年3月、防災・減災分野の取り組みを強化する「H1 KESHI DNA 2030 Project」を開始した。創業以来受け継いできた「人々のくらしを確実からお守りしたい」という思いを原点に、自治体や消防、消防団など多様なパートナーと共創しながら、地域レジリエンスの向上を目指すとしている。

向けには最大72時間先までの気象予測や避難情報、停電情報などをリアルタイムで通知し、迅速な意思決定を支援している。また海外向けには、世界各国のリスク情報を重大度別に配信し、グローバル企業の危機管理に貢献している。

保険金支払データなどを活用した「THEすまいのハザードマップ」もその一例だ。地震発生確率や洪水時の想定浸水深などを可視化することで、顧客の防災意識向上や事前の備えを支援している。さらに26年4月からは、東芝の気象予測技術を活用した「震災アラートサービス」の実証実験を開始した。降ひょうリスクが高まるとSMSで通知し、顧客による自動車の避難や保護行動を促すことで、被害の未然防止を目指している。

同社は「激甚化する自

然災害を踏まえて、被害シナリオをよりシビアな想定に引き上げているが、さらにそれを超える、または想像もできない有事が発生した場合なども、保険会社としての使命を果たすよう、一層レジリエンスを高める取り組みを行っていくとしている。