

BCPの基本となる災害時連絡手段の確保

2005年の内閣府による「事業継続ガイドライン」を契機に、多くの企業が事業継続計画（BCP）の策定に取り組んでおり、データセンターやオフィスのバックアップ体制整備も進んでいる。しかし大規模な災害時に円滑に業務を再開するためには、関係者間で情報交換や決定事項の連絡を行う手段の確保も重要である。本稿では、災害時に有効な連絡手段について考察する。

重要課題となる関係者間の連絡手段

一般的なBCPといえば、震度6強の首都直下地震への対策として、システムとオフィスのバックアップ環境を整備し、被災時に速やかに移行するというものである。このバックアップ環境の整備だけでも、現在のように企業のシステムが複雑化するなかでは容易なことではないが、たとえバックアップ環境を整備できても、それを利用するための連絡手段が定められていない企業も多いという。

平日の日中に災害が発生した場合であれば、災害対策本部のメンバーは社内にいると想定でき、BCPの発動に関する協議を行うことが可能である。しかし休日や夜間に災害が発生した場合を想定すれば、自宅などさまざまな場所にいるメンバー間で情報収集や対応策の検討を行うための連絡手段が必要である。しかも、被災直後には固定電話や携帯電話の通信規制が行われることが十分に考えられるので、こうした通常の通信手段とは異なる方法が必要になる。

このため、災害対策本部のメンバーに対し衛星電話を配備する、携帯メールの連絡網を整備するなどの対策が一般的に行われている。

しかし、被災時の混乱の最中に円滑に利用できるか、また衛星電話については関係者がすべて電波状況のよい屋外などで待機できるかなど、運用面での懸念が残る。

このような状況下で確実に連絡を行うにはどうしたらよいだろうか。以下で、平時でも利用できるツールを用いて災害時の連絡手段を確保する方法について紹介しよう。

電話会議システムを利用

衛星電話と災害時優先電話を利用して連絡を行う方法は、とくに1対1の通話を前提とするという利用上の制約があるため、災害対策本部のメンバー全体で情報共有をするための仕組みとしては不十分である。

電話を通信手段とする方法としては、電話会議システムによる関係者間の情報共有が有効である。日本の企業ではやや馴染みが薄いですが、外資系企業では日頃から利用されることの多い通信手段である。

電話会議システムは、自社で制御装置を購入するか、通信キャリアからサービスの提供を受けることにより利用可能となる。いずれの場合でも、首都直下地震のような首都圏を想定した災害対策として考えるのであれば、



制御装置は首都圏の外に設置することが必要である。これは、通信規制が被災地宛の通信を対象とすることから、首都圏に設置された制御装置宛への通信は通信規制の対象となりやすいからである。

また、関係者間での連絡を確実なものにするため、被災後は一定の時間（1時間おきなど）に関係者が電話会議システムにアクセスするといった運用ルールを定めるなどの工夫も大切である。

安否確認システムの一斉連絡機能を利用

被災直後に会社の対応方針や指示を社員に迅速に伝えるにはどのような方法がよいだろうか。携帯メールでの連絡は比較的有效と考えられるが、社員へ携帯電話の貸与を行っていない場合、社員個人の携帯メールアドレスの管理が課題となる。

個人用の携帯メールアドレスを管理し、メールによる一斉連絡機能を実現する手段として、いわゆる安否確認システムを採用する企業が増えている。安否確認システムには社員の緊急時の連絡先として、携帯メールアドレスも登録されている。

なお、安否確認システムは日頃からこれを利用して、システムに慣れることが大切である。安否確認に限らず、決定事項の周知やアンケート調査など、さまざまな場面で日常的なコミュニケーションツールとして活用すれば、システム自体の有効活用にもなり、それ

によって自然にシステムに慣れる効果もある。

連絡手段の確保はBCPの基本

電話会議システムや一斉連絡機能は、広域地震だけでなく局所災害（停電、通信障害、テロ予告など）にも応用が可能である。災害時にこれらの連絡手段を有効に機能させるためには、休日や夜間の被災を想定した災害対策本部の運営訓練など、さまざまなシナリオで災害時連絡の訓練を行い、社員のスキル向上を図ることが必要である。

局所災害や、あるいは広域地震でもバックアップオフィスが稼動するまでといったように、比較的短期間の対策を考えるのであれば、優先業務のみを継続させることを目的とした一般的なBCPが機能するであろう。しかし、たとえば可能性が指摘される新型インフルエンザのような、長期にわたる災害を想定した場合には、それに見合った対策が必要となる。

長期にわたり多くの業務を停止し続けることはできないというのであれば、たとえば感染予防のため人混みを避けて時差出勤をしたり、在宅勤務など多様なワークスタイルを導入することなどが考えられるであろう。このような形で業務を行う場合には、電話会議システムを社員間の連絡に利用することは効果的である。

このように、安定した連絡手段の確保は、さまざまなリスクシナリオに対応するための基本と位置付けられるのである。 ■