

Business Continuity

ITSCOM BC REPORT

イツ・コミュニケーションズ 事業継続の取り組み





iTSCOM *Business Continuity* REPORT

「いかなる脅威にも負けない」

イッツコムが強く心に刻んでいることです。

自然災害、伝染病、情報漏洩、事故、経済危機……。

あらゆる事象が降り掛かることを想定し、

そして、その想定を超える事態が起こることを、イッツコムは前提としています。

いざというとき、脅威から逃げずに、サービスを提供し続ける。

そのための行動を日ごろから起こしています。

イッツコムは、どんな危機にも負けません。

地域のみなさまにとって、

いかなるときも大切なライフラインであり続けることをめざします。

イッツコム(iTSCOM): イッツ・コミュニケーションズ株式会社の通称
BC(Business Continuity): 事業継続

想定外のこと は必ず起こる。

イツ・コミュニケーションズ株式会社
取締役社長

市来 利之
Toshiyuki Ichiki



ITSCOM BC REPORT

大地震は必ず来る。
想定外ことは必ず起こる。
これが私たちの出発点です。

イツコムは東急沿線の方々に、テレビ、インターネット、電話、インテリジェントホームなどの、生活に欠かせないサービスをご提供しています。東急グループとしての、この沿線に対する大きな責任を背負っています。想定外のこと起きたとき、私たちに何ができるのか。決して諦めるわけにはいきません。世のため、人のため、そのためにこそイツコムが存在していることを忘れるわけにはいきません。

阪神・淡路大震災、新潟県中越地震、東日本大震災など多くの事例から学ぶべき教訓はたくさんあります。特に東日本大震災では想定外への対応力不足が浮き彫りとなりました。私たちは、気仙沼で学んだ貴重な体験をスタートとして、「何が起ころうとも何とかする」その思いでBCに取り組みしてきました。イツコムBCポリシー

は、「いかなる脅威にも適応」「想定を超えることを想定」「平時から考え備え参画」この三つの基本的な考え方で構成されています。

イツコムにとってのBCは、成長戦略の根幹でもあります。継続的な発展を目指すならば、BCを避けては通れないと考えています。やらなければならぬから仕方なく取り組む、この程度の考え方では何の意味もないでしょう。何か起こったときに「想定外だった」と言い訳しても、何の役にも立ちません。10年先20年先を見据えたときに、真剣にBCに取り組みしない企業に未来はないと断言したいと思っています。

まず取り組むべきことは、重要システムやデータの「極集中」を回避することです。遠隔地へのバックアップは必須ですし、最終的にはクラウド化が求められるはず。また、収益の「極集中」も回避しなければなりません。事業領域の拡大・多角化とともに、マーケットに關しても同時に被災する可能性

の低い東急沿線外への進出も求められます。何か起こったときに「瞬時に会社が崩壊すること」を避けるには、これらの考え方が重要です。

イツコムでは「お互いさまBC連携」の考え方を中核に据えました。具体的な動きとしては、新潟県との連携を軸に重要システムの代替や人材の交流を行い、更に同業他社との連携により首都圏と新潟県、三重県を結ぶBCトライアングルを確立しました。これらの連携の中では、有事への備えだけではなく、平時におけるビジネス協業も同時に追及しています。普段からのつながりが深くなれば、互いにいざというときに意味のある活動はできません。また、ただのコストとしないためにも、この連携を基盤としての事業発展を進めることが重要と考えています。

何があっても生き残れる企業になるためには、BCが文化・風土として定着している必要があると思っています。そのため、さまざまな研修や図上訓練・実働訓練を通じて事業継続力

を高める努力を続けています。

そして、独自に体系化した「イツコムBC成熟度モデル」に基づいて自社の事業継続力を評価することで、危機に強い企業文化の形成を追求しています。

BCへの取り組みに終わりはありません。会社は何のために存在するのか、イツコムが社会で存在する意義は何か、この根本的命題と共にBCに取り組むべきだと信じています。目の先の話に終始することなく、日本の将来に思いを馳せながらこの活動を続けていきたいと思っています。

そして今回、社内での啓蒙を目的に、イツコムBCに込められた思いと、これまでの活動の記録をまとめることとした。大切な我々の国とみんなの命を守るために、少しでもお役に立てば幸いです。

これまでの道のりの中でたくさんの方々に教えていただき、助けていただきました。この場をお借りして、心から感謝を申し上げます。

1. [学ぶ] LEARN FROM EXPERIENCE

2012年6月、気仙沼は、私たちにたくさんのことを教えてくれました。
想定を超えた災害、貴重なFM情報源、地域に根をはった番組作り。
そして、災害は必ず起こるという事実。

私たちは学びました。
マニュアルづくりよりも大切なのは、臨機応変に行動できるということ。
なぜ、これまでのBCPが役に立たなかったのかを。

ここから、イツコム 新しいBCへの取り組みがスタートしたのでした。

未来のために——

東北での経験を通して
イツコムが学んだことは、
P.13～P.32で
紹介しています

新しい
イツコムBCPについては、
P.33～P.46で
紹介しています

本物のBCPを求めて——

2. [考える] ESTABLISH iTSCOM BCP

東北での学びを経て、私たちは新しいBCポリシーを誕生させました。
「いかなる脅威にも適応」「想定を超えることを想定」「平時から考え備え参画」。
これらは、危機に立ち向かう私たちの決意の表れです。

2013年3月、このポリシーに基づいて、私たちは新しいBCPを策定しました。
その後も、全社員が参画して進化・発展させています。

BCPを本物にするためには、BCをイツコムの企業文化にしなければなりません。

人と、街と、世界と、つながる。



企業や地域との
BC連携については、
P.47～P.60で
紹介しています

オンエア中
ITSCOM イベントチャンネル (112ch) で放送中



 **ITSCOM**

人と、街と、世界と、つながる ITSCOM

ITSCOM TV ITSCOM .net

ITSCOMで3D映像を楽しむなら、ITSCOM DEMAND

お互いさまの気持ちで——

3. [繋がる] STRENGTH IN UNITY

策定したBCPに命を吹き込むために、私たちがとった行動のひとつが連携です。

遠く離れた地域と。目の前の地域と。

繋がることで生まれるのは、脅威に負けない自信。

その先には「成長」という光が差します。

そんな、連携へと私たちを動かすのは、「お互いさま」の気持ちです。

企業を、地域社会を、より強くしていく相互扶助の思いです。

ITSCOM
BC
REPORT



さまざまな訓練への
取り組みについては、
P.61～P.75で
紹介しています

脅威に負けないように

4. [鍛える] TRAINING AND EXERCISE

私たちは訓練を続けます。
なぜならば、BCPを策定しても、
いざというときに行動できないのであれば、すべては水泡に帰すから。

訓練を重ねるほどにBCPを見直すことができます。
社員のBCへの意識が高まります。

BCに終わりがないように、訓練にも終わりはありません。

CONTENTS

1 LEARN FROM EXPERIENCE

第1章 学ぶ

東日本大震災がやってきた時、
無防備な身に脅威が降りかかる恐ろしさを目の当たりにして、
私たちは思いをひとつにしました。

いかなる危機が襲ってきても生き残る会社になろう。

「本物のBCP」を作るために、
踏み出した最初の一步は学ぶことです。

私たちが被災地東北で体験し、学んだことをここにまとめました。

ひとりでも多くの人に知っていただくために。
そして、何よりも私たちが自身を忘れないために。

社長メッセージ	02	第3章「繋がる」	47
ハイライト1「学ぶ」	04	K-NETとの心のつながりが原点	48
ハイライト2「考える」	06	BSNアイネットとお互いさまBC連携	50
ハイライト3「繋がる」	08	VOICE#2 石井 伸行 さん	51
ハイライト4「鍛える」	10	東京⇄新潟	52
		VOICE#3 泉田 裕彦 さん	53
第1章「学ぶ」	13	CCJグループと構築する「BCトライアングル」	54
3.11の伊ツコム「その1」	14	VOICE#4 森 紀元 さん	55
3.11の伊ツコム「その2」	16	日本初！商業施設でのCERT訓練	56
日本ケーブルテレビ連盟による支援活動	18	イザ！カエルキャラバン！	58
気仙沼ケーブルネットワークの復活	20	東市ヶ尾小防災拠点訓練／青葉区民まつり	59
気仙沼隊の活動	22	「お互いさま」の気持ちで、地域と共に	60
東北メディアの気概	26		
日々、学び続けていく	30	第4章「鍛える」	61
VOICE#1 鍵屋 一 さん	31	継続的な「訓練」が事業継続力を引き上げる	62
原点を忘れずに学び続ける	32	VOICE#5 細坪 信二 さん	63
		CERTトレーニング&エクササイズ	64
第2章「考える」	33	BSNアイネットとの情報連携訓練	66
防災計画とBCPの違いを知る	34	全社員参加訓練	68
いっそう高まるBCのニーズ	36	普通救命講習	70
日本のBCPの策定状況	37	緊急放送講習／シェイクアウト&初動対応訓練	71
「いざというとき、伊ツコムはどうするの?!」	38	モックディザスター訓練／歩行訓練	72
本物のBCPを作る「その1」	40	安否確認訓練／危機広報訓練	73
本物のBCPを作る「その2」	42	COLUMN 訓練を「監査」していますか？	74
BCMで企業と社員を成長させる！	44	BCを伊ツコムの企業文化に	75
自ら考え、行動する社員をめざして	46		
		BCの取り組みに終わりはありません	76
		DATA	78



東日本大震災

発生時間 2011年3月11日14時46分
震源地 三陸沖深さ約24キロメートル
地震の規模 マグニチュード9.0 最大震度7
死者・行方不明者数 18,475人
(行方不明者数2,584人を含む/2015年3月10日警察庁発表)

3.11を振り返って(社員の声)

- ◎危機に対する心得を持った社員が周囲にはいなかった。
- ◎全社員の安否確認ができなかった。
- ◎2名しか本社に泊まらなかったが、もっと多くが残って全社員の帰宅を確認すべきであった。
- ◎もっと地域に根差してやれることはあったはず。メディアセンターは集まってきた人だけを助けるのではなく、「私たちにできることがあればお知らせください」というチラシを配布してもよかった。
- ◎社員が機能的に動き、より多くの情報を収集して報道すべきであった。



3.11のイッツコム [その1]

震災直後に災害対策本部を設置
しかし、初めての大地震に困惑する社員

イッツコムには、二子玉川の本社(東京都世田谷区・市ヶ尾(横浜市青葉区)のメディアセンター、溝ノ口事務所(川崎市高津区)、中原・港北支局(川崎市中原区)などの拠点ががあります。2011年3月11日は、各拠点から役員と部門の責任者(ユニット長)が一室に会して、本社でミーティングを開催。その最中に東日本大震災が発生しました。

東京西部や神奈川で震度5弱を記録したこの地震は、会議室のプロジェクトを大きく揺らし、ミーティングは即時中止。すぐさま各ユニット長は所属部署のスタッフに安否確認を指示しました。携帯電話やメールの使用制限がかかる中、普段から社員同士の連絡にPHSを使用していたため、迅速に安否確認や被害状況の把握を進めることができました。

一方、会議室では、総務部長兼人事部長の奥村力が災害対策本部を設置して、自ら本部長の立場たる意識のもと、陣頭指揮に立ち上がります。社長をはじめ役員は会議室に待機して、すべての権限を奥村に委ねました。「言い訳にかなりませんが、実効的なBCP策定に着手しようとして

BCPに取り組みきつかけとなったのは東日本大震災です。まずは、2011年3月11日を振り返り、イッツコムとしてできたこと、できなかったこと、そして、やるべきことは何であったのかを考えます。
*文中の所属部署は当時のものです

いた矢先に3.11が来てしまいました(奥村)。

この中で、どうやって対処するか? 奥村はまずは館内放送で、落ち着くこと、そしていかなる情報でもいかなる部署に持ってくるように呼びかけます。いかなる情報とは、設備、お客さま、電車、家族など、公私を問わず知り得たことすべてです。総務部がそれらをカテゴリー別に分けて、ホワイトボードに次々と書き出しました。幸い、社員とその家族にも、そして設備にも大きな被害はありませんでした。

被害は少ないものの通常業務は成り立ちません。そして、そんな中でもお客さまへのサービスは継続させなくてはなりません。しかし一方で、家族の安否を心配して帰宅を希望する社員もいました。奥村は、そのようなスタッフの気持ちと会社の使命の狭間に立ち、自分が取るべき行動・社内に発信すべき事項について悩んだと言います。

社員は携帯電話を使って駅から報道
メディアセンターでは近隣住民のケアも実施

本社が集めた情報を発信しよう——被害がほとんどなかったメディアセンターでは、メディア・コンテンツ部が急場でチームを編成し、18時15分よりコミュニティチャンネルとコミュニティFMでの放送

を開始しました(左ページ下写真)。

非常事態での放送にあたり、メディア・コンテンツ部の糸田純一は「必要なのはスタジオセットではなく情報だ」と割り切り切りました。「少なくともあちらこちらに社員がいる。彼らと連携して電話による音声だけでもいいから伝えよう」と考えます。溝の口、市ヶ尾、二子玉川の各駅から社員が携帯電話で実況を中継しました。また、撮影した動画は次々とコミュニティチャンネルに映し出され、人々が求めていた鉄道の状況が報道されました。

22時過ぎに東急電鉄の運転が再開すると、二子玉川では次々と社員が帰宅。しかし、本社の入るビルロビーでは、終日運休を決めたJRによって帰れない人たちがブルーシートの上で一晩を過ごすとしていました。情報収集のために会社に泊まることを決めていた奥村は、ロビーに降りて帰宅困難者のケアもしました。

またその頃、メディアセンターにも、近隣の住民が集まっていた。理由は停電でした。自家発電が備わっていたメディアセンターでは、トイレの使用や携帯電話の充電などを一般に開放したり、ロビーにテレビモニターを設置し、コミュニティチャンネルをご覧いただきました。



3.11を振り返って(社員の声)

- ◎コールセンターを閉鎖したのは正しかったのか。
- ◎普段からケーブルテレビの仕組みを説明し、災害時にはFMを活用してもらうなど、お客さまの理解を深める努力が必要。
- ◎燃料確保は必須である。
- ◎自家発電機を見直す。
- ◎災害時に地域が求める情報を把握する。
- ◎駅構内のカメラの活用など、様々な情報収集方法を確認しておく。
- ◎営業を停止した場合の収益の損失と、パートナー企業に支払う金額を想定する。



新しい自家発電機



電源車(右)

各人が試行錯誤で業務を進める一方で、活動を停止した部署がありました。マーケティング営業本部です。安全が担保できない状況下で営業と工事を行うわけにはいかず、社員は他部署の支援に回りました。

折しも、地上デジタルテレビ放送への完全移行を4ヶ月後に控えていた大切な時期ではありましたが、約2週間営業と工事を停止した結果、3月の新規契約獲得数は前月の半分に減少しました。マーケティング営業本部の武田浩治は「会社は、数字よりも社員の安心・安全を第一に考えていました。決算月とも重なっていました、企業理念に基づいて営業を止める判断がなされました」と言います。

この問題においては、営業と工事を委託しているパートナー企業各社に説明を実施。営業と工事を停止する理由を話して、安全が確保されたらすぐに業務が再開できるように、パートナー企業の営業を補償した上で待機してもらったのです。

障害復旧作業は迅速に収束 コールセンターは閉鎖すべきだったか

震災翌日、「お客さまサポートを優先する」という方針に従い、コールセンターとテクニカルサポート部隊は朝から通常業務を再開しました。前日は安全を優先してオペレーターを帰宅させたため、テーパー案内に切り替えていたコールセンターでしたが、それに対してのクレームは幸いにもありませんでした。しかし、お客さまセンターの大木晋は、「問い合わせにほとんど応えられなかったとしても、残った社員でお客さまからの電話を受けるべきではなかったか」と振り返ります。「ラジオを聞いてください」「ホームページをご確認ください」そんな返答でも「人の声」で伝えれば、少しでも不安は解消されたのではないかと感じています。現在、伊ッツコムでは北海道の会社と提携して、二子玉川のコールセンターが機能しない場合は、北海道で電話を受ける体制を構築しています。

12日はコールセンターに障害対応の依頼が数多くありましたが、テクニカルサポート部隊は、予め溝ノ口事務所や中原・港北支局に応援を要請していたこともあり、地震による障害復旧作業は速やかに収束します。しかし、その後は一時、営業車のガソリン確保の問題に悩まされました。

「最初は、お客さまのところにいけない！」と焦りましたが、総務部長をはじめ、本社の一般管理部門がガソリンスタンドの情報を収集し、何往復も車を運んでくれたので何とか乗り切りました。カスタマー本部の神林哲郎は、他部署からのサポートに感謝したと振り返ります。

燃料の重要性を痛感 計画停電による放送停止の危機

しかし、最大の危機は、福島第一原子力発電所事故の影響による計画停電でやってきました。計画停電区域に指定されたメディアセンターには自家発電機がありましたが、燃料となる重油が、震災の影響による物資不足で手に入らなくなったのです。このままでは放送できなくなるのは時間の問題であり、技術・ソリューション部の名島正彦は絶望的になります。そして、最後に船の重油を流用することを思い付き、「船を持っている人はいないか！」と叫びました。偶然にも目の前の社員の家族が船舶関係者で、とうとう大量の重油を手に入れることができたのです。

最終的に市ヶ尾町では計画停電が実施されず、重油は東北に寄付されましたが、伊ッツコムはこれらの経験を経て燃料確保の難しさを知りました。

現在、メディアセンターには、手に入り易い軽油を使った自家発電機を設置。機械の大型化により、発電時間も13倍に増えました。また、神奈川県のカソリンスタンドとも協定を結び、災害時には優先的にガソリンが供給されることになっています。

報道の内容に悩む制作チーム 2週間停止した営業活動

生活に不安と不便をもたらした計画停電の情報を、伊ッツコムはコミュニティFMやコミュニティチャンネルを通じて、連日報道しました。しかし、メディア・コンテンツ部の糸田は、「新聞やネットでも分かる計画停電よりも、もっと地域に有益な情報を流すべきでは」と感じていました。

当時は、サプライチェーンや物流網の寸断で物資不足が発生していた上に、人々は放射能の影響を受けてない安全な飲料水や食料を求めていました。糸田たちは、水が買えるスーパーや給油できるガソリンスタンドの情報を提供することを考えましたが、人が殺到して事故が起きたり、売り切れてしまふことを考えると、やはり報道はできませんでした。それでも、病院の診療時間などは調べて伝えれば良かった。地域の住民にとって最善な情報は、平時から精査しておくべきです(糸田)。



写真提供: K-NET (P.18)、日本ケーブルテレビ連盟 (P.19上4枚)



(左)日本ケーブルテレビ連盟の顧問、石橋廣敏さん。2011年3月31日に副理事長、理事、東北支部長、事務局長と5名で東北を訪れた。(中・右)JCTAではDVDムック「東日本大震災 被災ケーブルテレビ局が捉えた魂の記録映像」を制作し、2011年9月に全国発売した。三陸ブロードネット(岩手県釜石市)、気仙沼ケーブルネットワーク(宮城県気仙沼市)、宮城ケーブルテレビ(同塩竈市)が命がけで撮影した、地震発生後から復興5ヶ月目までの状況を収録。売上金は、3局の復興に役立てられている。

して16億600万円が決定したとの通知を、K-NETは気仙沼市より受けました。

「常日頃から行政と連携しておくことの大切さを感じました」と石橋さんは話します。K-NETは人脈もあり、市が設備を保有する公設民営の形で存続することができました。しかし、行政とのつながり以前に地元と良好な関係を築いていたことが、市が動いた最大の理由でした。「今まで気仙沼の街に対してK-NETは良くやってくれた。そう評価されたのです」(石橋さん)

最終的にK-NETを復活させたのはケーブルテレビを必要とする住民の存在でした。「日頃から、我々のサービスが必要であると地域の皆さんに認識されていることがものすごく重要です。ケーブルテレビ事業とはどうあるべきか。住民が利益を得られるサービスとは何か。東日本大震災を経験して、全会員がそのことを意識したはず」(石橋さん)

復活に向けた技術支援のリリース
お互いさまの精神で各社が参加

K-NETの本格的な復活に向けて、JCTAは会員各社に宅内切替工事への支援を募りました。最初に手を上げたのは、阪神・淡路大震災を経験した大阪の株式会社ベイ・コミュニケーションズ(Baycom)でした。2012年4月にBaycomが3名の工事技術者を派遣したことに続き、6月よりイッツコムが技術者7名を派遣。その後も、東北地方の局を中心に技術提供のリリースがなされました。

「余力のあるケーブルテレビ会社は限られています。それでも、たくさんの人や物が動き、小さな会社からも義援金が送られてきました。ケーブルテレビ業界にはお互いさまの精神が行き渡っているのです」(石橋さん)

廃業やむなしとも思われた惨状
全国のケーブルテレビ局に機材提供を要請

釜石市(岩手県)、塩竈市(宮城県)、仙台市(同)、気仙沼市(同)。東日本大震災ではこれら4地域のケーブルテレビ局が大きく被災し、中でも気仙沼市では局舎が津波で流されるという甚大な被害がありました。

500以上の企業・団体が加盟する日本ケーブルテレビ連盟(JCTA)では、取り急ぎ、生活支援物資を集めて各局に送り、3月26日には東北支部の支部長と事務局長が東北各地を視察しました。この時、気仙沼ケーブルネットワーク(K-NET)では今後についての話し合いが開かれたのでした。

「素直に申し上げれば復興、再開は極めて厳しい。場合によっては、廃業という恐れもあり得ると感じました」。K-NETを訪れたJCTAの石橋庸敏顧問は、局舎すべてと伝送路の4割を流された惨状を目の当たりにしてそう感じたと言います。しかし、K-NETのスタッフたちは何とか再開させたいと願っていました。「言葉で元気づけられるはずがありません。彼らの気持ちに応えるには行動で示すしかない」と強く思いました。石橋さんと4名の役員は、技術協力や物資の供給など、復旧・復興の全面支援を約束してK-NETを後にしました。

早速、JCTAは、会員各社から募った義援金の一部をK-NETと気仙沼市に届け、全国のケ

ブルテレビ局に機器類の提供を呼びかけました。「光ケーブルやアンテナなど、申し出のあった資材はA3のリスト何枚にも渡りました」。そこから必要な物がK-NETに届けられ、秋田県や徳島県からは工事用高所作業車もやってきました。

復興予算を活用するために
国や市に働きかけた日々

これら、当座の復旧支援に並行して行われたのが、国の財源措置を活用してK-NETを本格的に復興させるという長期的な支援です。市土基盤の整備や産業再生などを目的に気仙沼市に当てられる国の復興予算。「これにケーブルテレビを含めてもらうには、街におけるケーブルテレビの立場を明確にし、重要な社会インフラであることを訴える必要があります」(石橋さん)

JCTAは、電ケ関の総務省から得た必要条件をK-NETに伝え、K-NETは市長や副市長に幾度も交渉。ついに、気仙沼市の復興計画に情報インフラの再整備を盛り込む承を得ます。そして、JCTA理事や東北支部長が総務省東北総合通信局などと連れ立って市長を訪問することで、補助申請要請の後押しをしました。その後も、JCTAは、国の動きを伝えたり、復旧補正予算の詳細計画の作成を手伝ったりしながらK-NETを応援。そして、2012年3月。通信基盤の復旧補助事業と

東日本大震災で、東北地方のケーブルテレビ局は壊滅的なダメージを受けました。一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟を通じてその事実を知った私たちは、気仙沼ケーブルネットワーク株式会社に技術者を派遣する「気仙沼隊」を結成します。イッツコムが気仙沼に深く関わるきっかけとなった日本ケーブルテレビ連盟による支援活動を紹介します。

気仙沼ケーブルネットワークの復活

世界で初めて、津波で消えたケーブルテレビ局

「こんなにも海に近かったのか?!」局舎のあった場所から海まで、見渡す限り瓦礫が広がった光景を前に、気仙沼ケーブルネットワーク（K-NEET）の代表取締役専務、濱田智さんはそう思った。1982年創業のK-NEETは、当時、海より約1km陸内に局舎を構え、宮城県気仙沼市の約8000世帯にサービスを提供していた。

「気仙沼沖の海底約80キロメートルにケーブルがある当市は、古くから地震が多く、震度2や3は当たり前でした。津波が来ると見に行ったりもしてね。でも、東日本大震災は、我々でも信じられないほど長く激しく揺れ、動物的直感で「とまかくこれはやばいぞ」という気持ちでいっぱいになりました」（濱田さん）

当時はエリアを拡大した時で、局舎には新規加入300世帯分の新しい機器が山積みでした。「社員2名が『機器類が気になるから残りますよ』と言ったのですが、私は『たのむから逃げてくれ』と拝み倒して全員で車に乗り込みました」（濱田さん）移動の途中、高台で撮影をしていた制作スタッフから「局舎が津波に流されました!」という電話が入ります。下校時刻と重なっていたため、濱田さんたちは窓を全開にして、帰ろうとする中学生たちに「学校に戻れ!」と怒鳴りながら高台へと車を走らせました。「サファリラリーのような煙がこちらにやってくる

2012年6月、私たちは、気仙沼ケーブルネットワークに技術者を派遣するとともに、東日本大震災での体験を伺いました。丁寧に語ってくださった濱田さんは、震災の痛み、そして、地域に生きるケーブルテレビ局のあるべき姿を教えてくださいました。

んですけど、最初は何だか分からなくて。津波が気仙沼の街を飲み込む光景を高台から見つめました。津波が引くと、約200坪の鉄筋モルタルのK-NEET局舎は200メートル以上流されて瓦礫に埋没。すべての設備と4割の伝送路を損失して、「うちは世界で初めて、津波でなくなったケーブルテレビ局」になってしまいました」（濱田さん）

ケーブルがゆえにテレビが見られない、という現実

幸い、従業員は全員無事でしたがほとんどの資産は失われ、収入も途絶えました。営業部長の後藤正俊さん、総務部長の小松厚さん、濱田さんの取締役3人は話し合い、「できるところまでやるしかないじゃないか」と心をひとつにします。そして、濱田さんが持っている木造アパートに拠点を移して、「必ず再雇用するので信じて欲しい」と全員を解雇しました。

「それでも彼らは毎日のように、潰れた局舎から使えるような物を見つけては持ってくるんです。自分たちだって、家が流されたり親族を失ったりしているのに……」。解雇されても留まった元社員たちと共に、K-NEETは「丸となって復活に向けて動き出します」。

震災1週間後、電気が復旧してくると、住居が無事だった気仙沼の人たちからは「隣はテレビが映っているのになんでうちはダメなんだ!」という問

い合わせが次々としてきます。

ケーブルテレビに加入していたがためにテレビが見られない——そんな現実を直面したK-NEETは、残った幹線に共同アンテナを立てるという苦肉の工事を不眠不休で行いました。そして、急いで人々にはアンテナの購入を促したのです。

「事情を説明すると皆さん自腹でアンテナを買ってくださいですよ。ケーブルからアンテナに変えることを勧める苦渋の営業。それでも『被災地ではとかく情報が求められていたから』と、濱田さんたちもアンテナ300台を仕入れて、協力電気店に安い価格で各家庭への設置をお願いしたのでした。

原点に立ち戻り、地域の情報を知らせていく

日本ケーブルテレビ連盟など業界の助けも借りてK-NEETは復活していきます。木造アパートからプレハブの仮事務所と仮局舎を経て、遂に2014年1月に新局舎の開所式を挙げる。「多くの同業者の皆さまから支援をいただいて、本当にありがとうございました」（濱田さん）

嬉しかったのはそれだけではありません。アンテナを立てたお客さまの多くがK-NEETに戻ってきてくれました。理由は「コミュニティチャンネルが見たいから」

ケーブルテレビは報道だけではなく、地元の明る

い話題や必要な情報を流して、気仙沼をコミュニティとして元気にさせていくのがケーブルテレビだ。

K-NEETは、そのような明確なビジョンのもとで長年番組作りをしてきました。震災翌年、「気仙沼みなとまつり」を中継するとたくさんのお礼の電話が鳴りました。仮設住宅の女性からは「懐かしい知人をたくさん見ることができて本当に嬉しい」と涙ながらに言われました。



気仙沼を襲った大津波は21メートルの遡上高を記録。最後まで連絡の取れなかった社員の車は流された局舎の屋上に乗り上げていた。「諦めていたのですが、震災の3日後に連絡がありホッとしました」（濱田さん）。写真提供：K-NEET

濱田さんからのメッセージ

- ◎巨大地震はまた必ず来る。
- ◎社員の命なくして復活はできない。
- ◎逃げることを真っ先に考える。
- ◎わずかな判断が生死を分ける。
- ◎「愛する人をいかに守れるか」をベースとして、危機意識を薄れさせてはいけません。
- ◎ケーブルは必ず切れる。
- ◎コミュニティチャンネルこそケーブルテレビの武器。
- ◎地域の人々が求める情報を正しく流すことが大切。
- ◎コミュニティを元気にすることがケーブルテレビの使命。
- ◎顧客情報なくして復活はできない。
- ◎資産を失っても、企業として活動できることを考える。



（左上）被災後、最初の拠点となったアパート。写真提供：K-NEET （上右）K-NEETが制作したDVD「東日本大震災～3.11 気仙沼の記録～第2巻」。 （下左）2011年10月に移転したプレハブ仮局舎。 （下右）現在の社屋前。左から、後藤さん、濱田さん、小松さん。1999年より3名でK-NEETを牽引し、2,000世帯から8,000世帯まで加入者を増やした。震災で約3,000世帯まで減った。

濱田さんは言います。「またK-NEETに入るからね。そんな声をかけられると、気仙沼にはまだまだコミュニティがあるんだと嬉しくなりますよ」。そして、「我々は、地域の情報をいかに知らせるかという原点に立ち戻りました」と。

に求めている情報を選択し、そして咀嚼して伝えることに努めています（濱田さん）
今、濱田さんは「地震はまた必ず来る」「最優先すべきことはみんなの命」と心に刻み続けます。「あの時はわずかなタイミングと判断で逃げられたわけで、我々は生かされた」という思いで一杯です。危機のとき自分は愛する人たちを守るのか？ それを考慮していかれるかがとても重要なのです」



(左)「田舎の方まで復旧に力を入れてくれたK-NETに感謝する」と話す熊谷東一さんは、地元の「赤岩城」のお宮を建設するなど伝承事業に携わっている。(中・右)K-NETは顧客情報をすべて津波に流されたが、幸いにも、管理を委託していた会社がデータをバックアップしておいてくれた。手元に戻った情報を頼りに復旧作業は進められた。

を知ります。「失業されたままの方や高齢者の方が非常に多く、厳しい生活環境を目の当たりにすると、どのような対応・提案を行うことが双方にとって最善であるか考えさせられました」。隊員たちは日々葛藤していました。

「未来inチャンネル」が見たいから！

「軒」軒との触れ合いを大切にしていた気仙沼隊は、お客さまの喜ぶ姿や作業中にかけてくださった温かい言葉から、「お客さまと繋がること」の本当の意味・大切さを学びました。そして、K-NETが「地域密着の安心感」を気仙沼の人たちに与えていると強く感じたのです。

自腹でアンテナを立てたにも関わらずK-NETに戻ってきたお客さまの多くは、「未来inチャンネル」をもう一度見たいという理由からでした。市内の保育所・幼稚園を訪ねて子どもたちを撮影したり、地元ならではの料理を紹介するなど、さまざまな角度で気仙沼の魅力を伝えてきた「未来inチャンネル」。多くの人がこのコミュニティチャンネルをとても楽しみにしていました。気仙沼隊が会ったお客さま、熊谷東一さんもそのひとりです。1年以上も復旧工事が来るのを待っていました。

熊谷さんの家は、岩手県・続く県道209号線沿いの山の中にあります。津波の被害はありませんでしたが、建物は傾き、電気は2週間停止。地区の防犯担当でもある熊谷さんは、電気の復旧した家からロウソクや乾電池を譲ってもらい近所に配りました。一代で建設会社「熊東建設」を興した熊谷さんは豪快に笑いながら話します。「この辺はトイレも汲み取り式だし、薪で沸き水も沸かせるからね。電気がなくてもそんなに不自由はしなかったね」。

不便を感じたのは情報の入手でした。もともと、テレビもラジオも携帯電話も入りにくい場所。電気

は戻りましたが、ケーブルが切れたため、情報収集は新聞だけに頼りました。しかし、熊谷さんは、「そちらの事情は分かるから」と怒りませんでした。

そして、翌年6月に気仙沼隊が訪れると「地元」のテレビが復興できてよかった」と、とても喜んでくれたのです。熊谷さんにとってK-NETは身近なニュースを知らせてくれる大切なテレビ局。「未来inチャンネル」に高校生が出ていると、若い人たちが気仙沼をアピールしているって嬉しいんですよ。昔も今も放送を楽しみにしてくれています。

仕事を担当した岩澤は、高所作業車も使い、4人がかりで2時間半ほどかかったことを憶えています。しかし、それ以上に印象深かったのが熊谷さんのお話でした。「この地の歴史にとっても詳しく、城を建てるのが夢だと語ってくれました。気仙沼に昔の城を復活させる計画など、いろいろなことを伺いました(岩澤)。

熊谷さんは、「息子たちもインターネット接続で世話になっているし、K-NETは強い味方」と言い、スタッフを見かけると「おお、上がれ！」と家に招き入れます。「震災を体験して、人のつながりを大切にしていかなくてはダメだと、強く感じている。K-NETの人たちも、家の前を通ったときに気軽に声をかけてくれたら嬉しいね(熊谷さん)。

身も心も温めてくれた「復興 屋台村」

気仙沼隊の一日は9時のミーティングから始まりました。30分間の打ち合わせを終えると、各自がお客さま宅を訪問して作業を開始。18時頃にK-NETに戻って業務結果を報告しました。そんな生活の中で、隊員たちが昼食や夜食の時間に集まっていたのが「復興 屋台村 気仙沼横丁」です。飲食店の賑わいを取り戻すために、仮設店舗をひとつのマーケットプレイスに集めた屋台村は、飲



イツコムは作業着で復旧に携わる隊員。気仙沼隊は隊長の岩澤が44日間常駐し、2名の隊員が2週間ごとに交代した。第1陣には、イツコムの役員も同行して、岩手県の南三陸町、石巻市、大槌町、陸前高田市などを視察した。

本物のBCPをつくるための第一歩

東日本大震災で本物のBCPの必要性を実感したイツコムは、2012年5月16日、社員10名による「BCPプロジェクト」を立ち上げます。最初の活動は、気仙沼ケーブルネットワーク(K-NET)への技術スタッフの派遣です。社員7名で「気仙沼隊」を結成して気仙沼市に向かいました。

「当時、市長は『うちの若い連中をやりますので、勉強させてやってください』とおっしゃいました。決して『支援』とは言わないところに、我々と同じ目線でいてくれることを感じて嬉しくなりました。K-NETの濱田智さんは振り返ります。気仙沼隊の誕生には、「廃業の危機にあるK-NETを何とかできないか」という思いと、「体験を持ち帰り、本物のBCPを作る」という意志がありました。

現地での復旧活動は、課金再開に向けたお客さま宅の訪問。伝送路の4割を失ったK-NETは共同アンテナを立ててテレビの再送信を行っていましたが、2011年12月よりケーブルに戻す工事を開始。プレハブの仮局舎では「未来inチャンネル」(コミュニティチャンネル)の放送も再開されました。

作業は、全加入世帯に発送された安否・継続意思確認の返事をともに進められましたが、「とうてい我々だけで間に合う規模ではなかった(濱田さん)と言います。気仙沼隊の到着に工事の現場も

喜んだと話します。

もっとも被害の大きかったエリアへ

44日間で気仙沼隊が訪問したのは約8000世帯。ひとつのチームは隊長・岩澤和博と隊員2名で構成され、2週間ごとに隊員を入れ替える3陣体制で活動しました。彼らが訪れたのは、伝送路の復旧が1年以上も遅れた最も被害の大きかった地区です。ほぼ100%のお客さまが自分たちでアンテナを立てて視聴し、インターネットも他社に乗り換えていました。

第1陣の3名は、継続意思の回答の有無に関係なく約5000世帯を訪問しました。震災から1年3ヶ月後の挨拶回りとなつて、お客さまからは苦言も呈されました。

「今頃来たのか」と怒られたはずですが、全然知らない東北の田舎に来て、我々に代わって頭を下げてくれた本当に感謝しています(濱田さん)。

第1陣は、お客さまとの狭間で多くのことを考えさせられ、そして、はかどらない工事に「自分たちの目的は何なのか」と自問自答することもありました。

第2・3陣は継続意思のあるお客さま宅のみを訪問。しかし、第1陣同様、想像を絶する光景、報道されなかった悲しい出来事、風評被害、地域社会の崩壊などに触れて、現地の人たちの苦しさ

気仙沼ケーブルネットワークにイツコムの「気仙沼隊」が到着したのは2012年6月11日。その日から44日間にわたり、隊員たちは宮城県気仙沼市でケーブルテレビの復旧作業に携わりました。自身の目で被災地を見て、そこに生きる人から話を聞いた彼らには、コミュニティチャンネルの存在の大きさが心に染みしました。



K-NET営業部技術課の守洋さん(左)と気仙沼隊長の岩澤。複雑な工事は同社のスタッフが力を合わせて復旧にあたった。二人はメールやSNSで連絡を取り続けている。

気仙沼隊を経験して～隊員メッセージ～

隊長:岩澤和博

共に業務を担ったメンバーとの絆、1か月半一緒に過ごしたK-NETの方々との絆、そして、さまざまな体験をお話いただいたお客さまとの絆。これらは非常に大きな財産です。そして今、災害は必ず起こると思っています。

お客さまからは、時には厳しいお言葉を頂戴しましたが、非常に多くの方が喜んで下さいました。これは、本当に地

域に根付いたコミュニティをK-NETが構築していた賜物であり、ケーブルテレビとはこうあるべきだと学ばせていただきました。また、印象的だったのは何人かのお客さまが、「東京からわざわざありがとう。そっちで何かあったらすぐに駆けつけるからな」と言っていたことです。この言葉にとても助けられ、そして、勇気をいただきました。

第1陣隊員:山本由之

現地では日を追う毎に被災の重大さを感じ、この活動が正しいのかさえも不安に感じる時がありました。まだまだ復興とは程遠い状態の中で多チャンネルのテレビは必要なのか？ 今もテレビどころではない方もいらっしゃるのに……。私は、複雑な気持ちで業務に集中しました。私たちは本気でBCについて考えなければと痛感した経験でした。

第1陣隊員:八尋亮介

先日、気仙沼で訪問したお客さまからメールが来ました。震災で崩れた母屋を自分たちで建て直されていた元大工のご夫婦が、完成を連絡してくださったのです。お二人の人生の中でほんの少しの時間を共有しただけの私を覚えていてくださったことを、心の底から嬉しく思いました。世間では薄れ始めた絆は、私の中でしっかりと根付いています。

第2陣隊員:川北泰久

18日間を通して強く感じたことは、お客さまの存在なくしてBCの成功は有り得ないということです。常日頃から誠心誠意で対応させていただくことが重要であり、そこから生まれる期待や信頼に基づいたお客さまとの強いつながりがBCを成功させる大きな礎となります。今後も、BCの先にはお客さまがいることをしっかりと見据えてまいります。

第2陣隊員:本 勝仁

気仙沼での活動で感じたのは、「K-NETは、震災前から必要とされるサービスを提供してきた」ということでした。「だからこそ復活できたのだ」と、お客さま宅を訪問しながら強く感じました。イッツコムが頼られる存在・必要とされる存在にならなくてはなりません。そのために、これからサービスの維持・向上に努めてまいります。

第3陣隊員:峯谷友祐

訪問した多くのお客さまは、K-NETの方々の名前を挙げていろいろなエピソードを話してくださいました。街中ではK-NETの腕章を見て、たくさんの方が声を掛けて下さいました。K-NETが築き上げたコミュニティを身をもって感じ、人と人とのつながりを学びました。ここで触れた人々の温かさを忘れることはありません。気仙沼は私の第二の故郷です。

第3陣隊員:西方圭太

震災から1年が経過し、「今更、何しに來たんだ!」と言われることもありましたが、テレビが見られる状態になると「娯楽がなくなったから、見られるようになって本当に嬉しい」「K-NETで中継する花火大会が今年は見られる」との声を多く頂戴しました。ケーブルテレビは、その地域に住む人々の生活を支えているんだと改めて実感いたしました。



(上段)気仙沼隊は、アンテナからケーブルに切り替える作業のほか、デジタルや衛星の信号を変換するセットトップボックスの設定や、パソコンのインターネット接続などを行った。
(下段)隊員たちが昼食によく食べていた「漁師の贈り物」は、その日に揚がった魚を刺身で味わうボリュームたっぷりの人気メニュー。店内は天井や椅子にまでメッセージが書かれている。

44日間の滞在を通して、気仙沼隊は「地震は必ず発生する」と強く感じました。そして、災害からの復旧には、お客さまとの信頼関係が大きく作用することを身を以て学びました。体験に勝るものはなし——隊員の言葉からは、気仙沼での経験がいかに貴重であったかが窺えます。

東京に戻ると、気仙沼隊は社員を前に報告会を開き、その内容は、後に完成するBCPに大きな影響を与えました。気仙沼隊は解散しましたが、今でも気仙沼は彼らの近くにありまう。K-NETの人たちはネットで繋がり、休暇を利用して現地に駆けつけたりもしています。

一方で、濱田さんも言います。「2年半経った今でも、お客さまに『あの時は東京からお兄ちゃんたちが支援に来てくれたよね』と言われますよ」

気仙沼隊のことを覚えていてくれる気仙沼。イッツコムも気仙沼でのことを決して忘れません。

食店や小売店が軒を連ねます。気仙沼隊が足繁く通った「たすく」は、気仙沼港で揚がる新鮮な魚介を中心に、井物や定食、うどんなどを提供。その美味しさとボリューム、そしてお店の人の温かいもてなしが、初めての土地で緊張していた隊員たちにホッと息をつかせたのでした。

当時、気仙沼には全国からたくさんさんのボランティアが訪れていました。「たすく」でさまざまな人に出会った気仙沼隊は、互いに勇付け合い、そして気持ち強くしました。今でも、店内の壁一面に書かれたメッセージの中には、「絆」の文字と共にイッツコムのキャラクターであるコムゾーのイラストが残っています。隊員たちは、気仙沼を去る前夜にも「たすく」を訪れ、壁の隙間に最後のメッセージを書いて帰ったのでした。

気仙沼隊概要

業務目的

- ◎BCPを策定するために、被災地に赴き直接情報を見聞きする。
- ◎有事におけるBCPの重要性・必要性を、隊員が全社レベルで啓蒙する。

期間

2012年6月11日～7月24日(稼働36日、滞在44日)

主な作業内容

アンテナ切り換え工事/保安器2次側露出工事/宅内配線工事/セットトップボックスやモデムの設置・設定/テレビ再スキャン設定

気仙沼隊が感じたこと

- ◎コミュニティチャンネルの存在の大きさ。
- ◎体験に勝るものはない。
- ◎想定を超え、常識では計り知れない状況が必ず起こる。
- ◎「地震は発生する」という前提で準備をする。
- ◎地震が発生したら、まずは自分と家族を守る。それが復旧への第一歩に繋がる。
- ◎事業継続のために、テレビ、ネット、電話をすべて早期に復旧させ、正確な情報を発信する。
- ◎日頃から「お客さまのために」を意識した行動をとる。お客さまの期待と信頼がBCPを成功させる。
- ◎ケーブルテレビのあるべき姿とは、お客さまと信頼関係を築き、地域密着ならぬ安心感を与えること。
- ◎復旧アナウンスの遅れによるお客さまの厳しい声。
- ◎お客さまの被災体験に対する返答の難しさ。
- ◎余震の恐怖。

写真提供：河北新報社（P.27～P.28／P.27左上、P.28左下を除く）



「4年が過ぎ、何も変わっていないというのが実感」と、復興の遅れを危惧する河北新報社の今野俊宏さん。「東北の人たちの本音の部分をつえ、押しつけるのではなく、きちんとした情報を出すことを心掛けています」



被災地の人たちのことを忘れない。今も、一面にはスローガンが掲げられる。



新潟日報社で紙面を組んでもらった号外。偶然にも2ヶ月前に訓練を行っていたため、「河北新報」を作るために必要なコンテンツが新潟側に揃っていた。紙面上部欄外は題字が「新潟日報」だったため印刷間際に消された。



12日の朝刊（第41113号）。河北新報社では、仙台空襲や宮城県沖地震の時も、ロウソクの灯りで原稿を書くなどして新聞を発行した歴史がある。



震災直後の社内の様子。この後、家に帰れない社員や避難してきた家族が何日も本社に泊まった。



本社の外に貼り出された新聞を読んでいた人々。

「新聞は休んではいけない」
災害時支援協定が継いだ創業者の意志

宮城県仙台市に本社がある河北新報社は、東北地方を代表する新聞社です。本社、支社、総局、支局で働くスタッフは約560名。印刷センターや販売店などグループ会社を含めると、約3000人が「河北新報」に携わっています。

東日本大震災が発生した瞬間、本社にいた編集局長兼報道部長（当時はメディアセンター長の今野俊宏さんは「いよいよ来たな!」と思ったそうです。1978年の宮城県沖地震（最大震度5）から30余年。いずれ大地震は来るだろうと考えていましたが、天井をきりませ、ロッカーを次々と倒した3月11日の揺れは想定を遥かに超えていました。市内が停電したため本社ビルは自家発電に切り替わり、そして、組版（紙面整理）システムを動かすサーバーが倒れたため、「どうやって新聞を作るか?」という問題が発生しました。そして、連絡を取った先は、前年に「緊急時の新聞発行相互支援協定」を結んだ新潟日報社（新潟県新潟市）でした。早速、新潟日報社に記事や写真を送信して紙面作りを依頼。そして、組み上がった紙面のデータを河北新報社側で受信して印刷することで、19時半に号外が刷り上がったのです。

MEDIA ① 河北新報社

河北新報社の「河北」とは、福島県の「白河以北」つまり「東北」を表し、東北振興と不羈（ふき）独立を社是に掲げます。創業者、一力健治郎の「新聞は休んではいけない」という言葉を受け継ぎ、1897年の創刊以来、休刊日を除いて一日も休まず新聞を発行し続けてきました。

「今こそ東北の人たちのために絶対新聞を出すぞ!」。震災直後から全員がその意識であったと今野さんは言います。①社員の安全を最優先する。②状況を把握して取材する。③新聞発行に全力をあげる。この3つを約束に、翌日の朝刊作りは進められました。

仙台の街には記者たちが取材に出ましたが、260キロメートル離れた新潟日報社にも、紙面を組むために2名が車で向かいました。渋滞を経て22時に到着すると、新潟では非番の社員も出ていて、みんなが「さあ、作ろう!」という雰囲気だったそうです。そして深夜3時。47部の朝刊が仙台で完成。災害協定を結んだ新潟日報社のおかげで、発行継続の記録は絶えなかったのです。

「情報は完全にライフラインのひとつ」
だからこそ命がけで守る

一番大変だったのは、実は、新聞を読者の手元に届けることでした。約370の販売店のうち19店

が全壊し、店主3名と従業員15名が亡くなりました。無事だった販売店に新聞を届けるにも、道路が寸断されるなど交通事情は悪く、さらに、多くの購読者の所在が不明。そして、バイクに入れるガソリンが圧倒的に不足していました。

しかし、販売員たちは、新聞を積んだトラックを自ら探しに出かけた。希望者には販売所に取りに来てもらったりするなど、どうにかして新聞を渡そうと必死でした。12日未明、仙台市内の販売店の女性も、停電で真っ暗な中でも販売所に向かいました。「新聞ができていないことはありえない。私も新聞関係者のひとりなんだから読者に届ける」という思いがあったそうです。

「情報は完全にライフラインのひとつ」と今野さんは話します。電池も底を尽きた被災地の真ん中では、アナログな紙の新聞が唯一の情報を得る手段でした。「何が起きてるんだ?」「これからどうなるんだ?」と必死に新聞を求める人たちの目を当たりにして、こんなにも新聞が待ち望まれているのかと実感したそうです。

「10日以上も経った避難所では『どんな新聞でもいいからくれ!』と言われました。また、12日に朝刊が配達される音聞いて、大喜びしたり、涙が出たりしたという手紙もいただきました。新聞が読者の手元に届くというのはそういうことなんだ」という思いと、それを届ける人の存在の大きさを私たちは噛み締めたのです（今野さん）。

役に立たなかったマニュアル 重要なのは災害パターンを設定すること

河北新報社では、2003年に発生した宮城県北部地震（最大震度6弱）を機に、災害報道時の指針を立てていました。しかし、今野さんは「範囲を宮城県沖に限定し、原発事故も想定していなかったため役に立たなかった」と言います。

東日本大震災後の、2013年4月に完成した「災害・有事対応マニュアル」は、想定を広くして、災害をパターンに分けて設定しました。被災地は宮城県なのか首都圏も含まれるのか、発生は朝なのか夜なのか、天候は……、原発は……、と細かく定めました。

「東日本大震災ではマニュアルに沿って動くことはできません。『それこうではない!』というのが現実でした。今回、マニュアル化したのは初動の人員配置程度。災害パターンを細かくすることに重点を置きました（今野さん）。

また、東日本大震災の津波で亡くなった人のひとりに、気仙沼総局で契約社員として働く女性の母親がいました。

総局から500メートルのところで、一緒に暮らす母親は、「あなたは報道機関で働いている。私は大丈夫だから、何かあったら戻らずに仕事をしなさい」と常に言っていました。女性は、母をがっかりさせたくなかったと仕事を続けましたが、3日ほど経って戻つてみると、家は津波に流されていたのです。今回のマニュアルでは、社員と家族の安全を優先し、内勤部門も含めた全社的な取材体制を構築しました。さらに、食料班や安否確認班など、7つの班を作って社員を配備。4月の異動時期には担当者を見直すなど、メンテナンスを継続的に行うことで、「作って安心して終わる」にさせないことを心掛けているのが特長です。

MEDIA 2 藤田新聞店

情報を切実に待つ人たちに
不眠不休で発行された「ふれあい交差点」紙



藤田裕喜さんは、経営する2つの販売所の1つを津波で失った。自宅と職場を流された息子さん、娘さん夫婦と一緒に「ふれあい交差点 災害特別号」の発行に携わった。

有限会社藤田新聞店は、気仙沼市南部をカバーする河北新報の販売店です。東日本大震災から3日間は新聞を載せたトラックが到着せず、店主の藤田裕喜さんは、地域の様子を伺うために被災地や避難所を歩き回りました。そこには、安否確認、行政からの知らせ、学校からの連絡など多くの情報が貼り出されていたが、一方では何もない避難所もありました。「みんなが情報を共有しているかというところになかった。これはちよっとまずいなと思った」と藤田さんは話します。そして決心したのが、震災に特化した情報を発信するミニコミ紙「ふれあい交差点 災害特別号」の発行でした。震災1週間後から始まった災害特別号は、ライフラインの復旧状況、医療機関・交通の情報、避難所名簿、「〇

〇さんを探しています」「学生服を譲ってください」など、被災者が切実に求めている情報が埋め尽くされました。藤田さんの家族が総出で、寝る間を惜しんで取材や編集作業を続けることで、100号を迎えるまでは毎日発行されたでした。奥様の孝さんは話します。「尋ね人や、譲ってほしい、困っていますという内容を掲載すると、翌朝連絡が来る。紙なんだけれど、フリーマーケットみたいだと言われました」2014年現在で370号を越えた今、復興関連に加え、地域づくりやイベント、法律相談に関する情報などを掲載して、週1回のペースで発行しています。「今の問題は、仮設住宅に住む人たちが外に出たがなくなってしまうこと。情報に触れることで、なんと外に引張り出したいです」藤田さんは、まだまだふれあい交差点の必要性を感じています。



MEDIA 3 けせんぬまさいがいエフエム



(写真左)けせんぬまさいがいエフエムの外観。(写真右)西城淳さん(右)は、けせんぬまさいがいエフエムをコミュニティFMにすることをめざす。[本局、支局、スタジオ、アンテナなどインフラの整備には自治体の協力が不可欠で、調整をしている段階です]



臨時災害FM局は、災害が発生した場合に、その被害を軽減することを目的として放送を行うラジオ局。免許期間は2年間だが、気仙沼では復旧・復興が継続中とみなされ、延長されている。

**素人が集まって誕生した
気仙沼ではじめてのFM局**
震災から12日目に開局した「けせんぬまさいがいエフエム」は、NPO法人「気仙沼まちづくりセンター」の昆野龍紀さんが、知人たちに声をかけて誕生した臨時災害FM局です。技術担当の西城淳さんは、「当時は原発事故もあっていろいろなデマや噂が飛び交っていました。正しい情報を伝えよう」と始めました」と話します。これまで気仙沼にはFM局がありませんでした。たまたま無線免許を持っていた昆野さんが、隣接する登米市のコミュニティFMから送信機やアンテナを借りることで、素早く開局することができたのです。7名のスタッフはほぼ全員が素人で、日々の生放送の中で覚えるという手探りの状態でしたが、被災者支援、義

援金、行政・警察などの情報を正確に伝えていきました。「市内にインタビューに出ようになると、『震災当時は聴いていた』『助かったよ』という声が聞けて、やっとなんかと思えた」(西城さん)。開局当時のスタジオは、消防本部が所有する訓練棟の中にあり、消防車や救急車のサイレンも一緒にオンエアされるような状況でしたが、今は、民家の一角を間借りしています。震災に特化していた内容も変わり、校歌、魚市場状況、気仙沼弁での朗読など、地域の話題がたふり、やっとなんか復興や防災に関する情報も伝えます。「震災ではFMの重要性を強く感じましたが、生活が戻ってくるラジオを聴く人が少ないのが残念です。でも、ここからやり直します。できる限り続けていきたいと思います」(西城さん)。



震災当日、沿岸部の総局や支局と連絡が取れなかったため、夜になると本社から4つのチームが出発した。夜明けとともに、がれきの中を進み入った。

河北新報社から学んだこと

- ◎情報は完全にライフラインである。
- ◎いかなる状況であっても新聞を出すという使命感を持つ。
- ◎遠隔地との相互支援協定を結んでいたことで新聞を発行できた。
- ◎災害時にはメディア毎に役割がある。
- ◎新聞を配達する人たちの存在はとても大きい。
- ◎具体例を想定したマニュアルは役に立たなかった。
- ◎災害パターンを細かく設定することが重要。
- ◎災害時には社員とその家族の安全を優先させる。
- ◎マニュアルを作っただけで安心してはいけない。常にメンテナンスをしていく。
- ◎怖いのは震災を風化させること。
- ◎被災者に寄り添うことを忘れない。
- ◎平時における防災への働きかけは難しくて続ける。



(上)河北新報社の当時の様子は、震災半年後に発売された「河北新報のいちばん長い日 震災下の地元紙」(文藝春秋社刊)に詳細に記されている。(右)新潟日報社から送られてきたデータをもとに作られた3月11日の号外の版をチェックする社員たち。



被災地にいる人と、東北のことを考えて書くそのスタンスだけは崩さない
震災から4年以上が経った今でも、「河北新報」は、「一面の左上に大きく『再生へ心ひとつに』というスローガンを掲げています。それは、『風化』という『素晴らしい結果を迎えないためです。原発事故による風評被害に立ち向かうためです。忘れてならないのは単に『事実』を伝えるのではなく、『助け合う思い』。『河北新報』は被災地のことを忘れてはいません」というメッセージを込めて、紙面にスローガンを出し続けます」(今野さん)今野さんたちは、震災発生後から、情報を発信する相手は被災地にいる人たちであることをしつこく確認し、「うちの新聞を読んだらどう感じるか?」「心の渇きを伝えきれているか」ということを念頭

に置いて紙面を作っています。東日本大震災を経験して感じたことは、「紙、電波、インターネット、それぞれに役割があり、情報の生かされ方がまったく違う」ということです。「テレビは全国に知らせてくれた。インターネットは玉石混交ですが刻々と伝えてくれた。そして新聞は被災地の人々にとって最後のとりでとなった。普段はお互いにラベルですが、災害時には被災者のために、それぞれが役割を担うべきです」(今野さん)そして、災害発生時、復興時、平時の各過程での新聞の役割についても考えます。「平時における防災への働きかけが難しく、こちらから地域に何度でも仕向けなくてはなりません。我々は、被災地にいる人、東北にいない人に書いているというスタンスを決めて崩さない、新聞だからこそできることをやり続けていきます」(今野さん)



怖いのは「正常化の偏見」、壊されない堤防を心に作る

社内で講演していただいた、板橋区の防災を担う鍵屋さんに、改めてお話を伺いました。
一人ひとりの意識が地域の防災へと繋がっていくためにも、企業のBCPが求められています。

「正常化」ではなく「わがコト化」

阪神・淡路大震災(1995年)、新潟県中越地震(2004年)、東日本大震災(2011年)。プレートの構造が変わらない限り、南海トラフ地震も首都直下地震も絶対に起こります。その場所も大きさもだいたい分かっていますが、「いつ」だけが分からないために防災の準備が進まないのです。

例えば、「明日の15時に大地震が来るけど何をしますか?」と問われたら大急ぎで備えるでしょう。でも、現実には、一生に一度遭遇するかの大地震よりも、今夜の晩御飯のことを考えてしまいます。そして、「どうせ起きないだろう」「来ても自分は大丈夫」という「正常化の偏見」、つまり、危機を認めようという状況が起きています。

正常化の偏見を取り払うには、大地震を「わがコト化」して防災意識を定着させなくてはなりません。それには訓練です。訓練で行動力と知識が高まれば、他人事ではなく、「ちゃんと備えよう」となります。このように良い循環を作り出すのは難しいのですが、学校での防災教育がその背中を押すと思っています。

例えば、小学校で非常食について学んだ子どもが、家で「うちの非常食は何?」と聞けば親もハッとするでしょう。地震が来たらどうなるの?と尋ねられることで、親は自治体に問い質し、防災意識は地域に広がっていきます。「やりました?」で終わらせるのではなく、「やっていますか?」という仕組みを作ることが大事なのです。

どこまでも高い堤防を心に築く

私がBCに期待しているのは社員教育です。代替えのできない能力が失われれば会社のパフォーマンスは落ちますから、社員が生き残る対策は会社の防災に繋がります。そして、多くの人は一日の半分以上を家で過ごすため、企業は社員の家庭防災を考えなくてはなりません。

地域がしっかりと繋がり、防災対策をしていけば、社員とその家族が生き残る可能性は高まるでしょう。しかし、今はつながりの



板橋区役所では全職員にポケットマニュアルを配布している。「メールで送られてきたデータを各自がプリントアウトします。お金をかけないでやる防災はたくさんあります。それを楽しめるかが大切ですね」(鍵屋さん)。

弱い社会です。社員が地域社会と繋がる工夫を企業も考え、背中を押さなくてはなりません。

例えば、社員が地元や他社を巻き込んで何か同好会を作れば、そこには制度にとられないアメーバ型のネットワークが生まれます。このネットワークが危機で力を発揮します。BCを成功させるには、ビジネスの代替えだけでなく、家庭と地域の防災、人のつながりも重要なのです。

こんなにも災害が多いのに、日本人は備

えが不十分です。「水に流す」という言葉は、問題を克服せずにやり過ごしてきた日本文化の表れのようにも思えます。

いくら立派な堤防を作っても、事前の想定を超える大津波にはかきません。ハード設備には限界があります。では、どうしたらよいのでしょうか。私は防災教育、防災計画、訓練などを繰り返し、正常化の偏見を乗り越えることだと思います。これにより「心の中に堤防を作る」のです。私たちは、どこまでも高く、壊れない堤防を心に築かなくてはなりません。

日々、学び続けていく

1 学ぶ

危機管理で大切なのは他人事にならないことです。そのためには、私たちは学び続けます。ITツコムでは、社内や社外で学習する機会を積極的に設け、一人ひとりが危機への意識を高めるように取り組んでいます。

伝える

REPORT

外部講師による研修会開催 気仙沼隊は体験談を社内で報告

「ITツコムアカデミーHS(ヒューマンスキル)研修」は、外部の方の経験談を通じて人間力を磨くための研修です。講師には、板橋区役所で防災を担当する鍵屋一さんや、東日本大震災で被災した気仙沼ケールネットワークの濱田智さんをお招きして、地域の防災意識の大切さ、震災がもたらした凄惨な現実などを語っていただきました。また、約1ヶ月半にわたって宮城県気仙沼市でケールテレビの復旧作業にあたった気仙沼隊は、戻ると業務報告会を開催。各自がそれぞれ、現地で体験したこと、感じたことを社員に伝えました。



(上)HS研修<鍵屋さん/テーマ:防災の夢に生きる>(下)気仙沼隊による業務報告会

訪ねる

VISIT

地域の防災センターで学習 役員は東北地方や関西地方を視察

ITツコムでは、学ばせていただけるところに、積極的に足を運んでいます。阪神・淡路大震災を経験した関西のケールテレビ局のほか、「人と防災未来センター」(兵庫県)や「立川防災館」(東京都)など、震災関連施設を訪問。人と防災未来センターは、阪神・淡路大震災の経験と教訓を未来のために必要な知識を学ぶための施設です。また、役員、社員は、東日本大震災の翌年、被災した岩手県の株式会社「関ケールネットワーク」や宮古市役所などを訪ねて、当時の状況や復興の現状について伺っていました。



人と防災未来センター

加わる

JOIN

渋谷の街ぐるみの訓練に参加 災害時に本当に必要な食とは?

渋谷駅周辺帰宅困難者対策協議会が主催する、帰宅困難者を受け入れるための訓練に定期的に参加しています。これは、渋谷駅周辺に帰宅困難者がいることを想定して、協議会に登録されている受け入れ施設を開放。受け入れる側の課題を浮き彫りにして、具体的なマニュアルを作成するための訓練です。さまざまなシボジウムにも参加して知識を深めています。2014年10月に、神戸で開催された「巨大災害時を想定した食への備え」では、缶詰の塩分やアレルギーの問題、2週間生野菜が食べられなかった現実などから、被災地での食環境について考えました。



(上)渋谷駅周辺帰宅困難者対策訓練(下)「巨大災害時を想定した食への備え」シンポジウム

2 ESTABLISH ITS COM BCP

第2章 考える

東北での学びを通じて、
イツコムに新しいBCポリシーが生まれました。

「いかなる脅威にも適応」
「想定を超えることを想定」
「平時から考え備え参画」

これらはイツコムが経験・体感したことの成果であり、
このポリシーに基づいてBCPを作り始めました。

なぜ、これまでのBCPは役に立たなかったのか？
本物のBCPとはどんなものなのか？
まずは、そこから考えていきました。

2014年9月。青空を背にした気
仙沼湾は、白い客船や漁船を静かに浮
かべていました。復興の歩みはゆっくり
ですが、日常は確実に戻ってこようとし
ています。かさ上げされた土地に新しい
家が建つ頃、私たちは津波の記憶を心
の奥に閉じ込めてしまうのでしょうか。

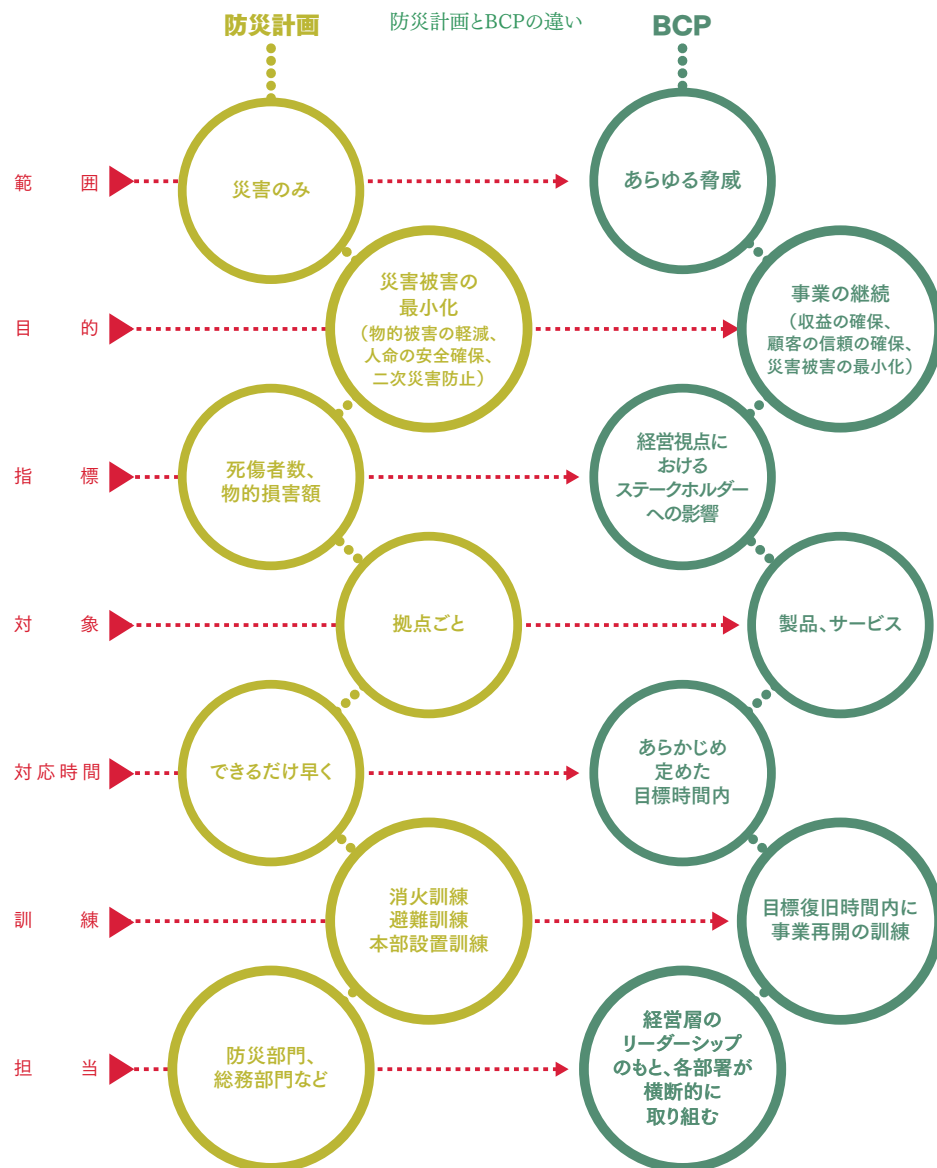
「地震は必ずやって来る」（気仙沼ケー
ブルネットワーク 濱田智さん）、「絶対
に被災地のことを忘れない」（河北新報
社 今野俊宏さん）、「怖いのは正常化の
偏見」（飯橋区役所 健屋さん）。貴重
な時間を割いてお話しいただいた皆さん
は、口々に記憶を遠ざけてしまうこと
の恐ろしさを訴えました。

果たして危機が訪れたとき、自分は、
家族は、会社は、生き残っているのだよ
うか？ それを真剣に想像することが
BCへの第一歩につながります。被災
地東北におもむき、いろいろな方のお話
を伺って、危機を強く意識したところか
ら、イツコムの新しいBCへの取り組み
はスタートしました。

BCPが完成しても東北での学びを
忘れてはなりません。この原点を忘れ
ずに学び続けることにより、いかなる危
機に対しても生き残ることができるイツ
コムになるものと確信しています。

ITS COM BC REPORT
1 LEARN FROM EXPERIENCE





BC・BCP・BCMとは

企業は、危機に直面しても、社内外の利害関係者から、重要な事業の継続または早期の復旧を望まれています。しかし、事業継続はマニュアルで補えるものではありません。企業経営のあり方そのものであり、経営者は、事業継続(BC)を死守するための計画書(BCP)を作り、そしてマネジメント(BCM)を構築しなくてはなりません。

●事業継続の定義 (Business Continuity: BC)

企業・組織が、災害などを含む何らかの原因で被害を受け、あるいは、必要資源の確保が困難になっても、中断が許される時間内に重要業務を継続・復旧させることを言います。また、中断が許されないものは中断させてはなりません。

●事業継続計画の定義 (Business Continuity Plan: BCP)

BCを達成するための計画(書)

です。継続や早期復旧を実現するための体制や対応手順のほか、被害やその影響を最小限に食い止めるための事前対策などを策定します。

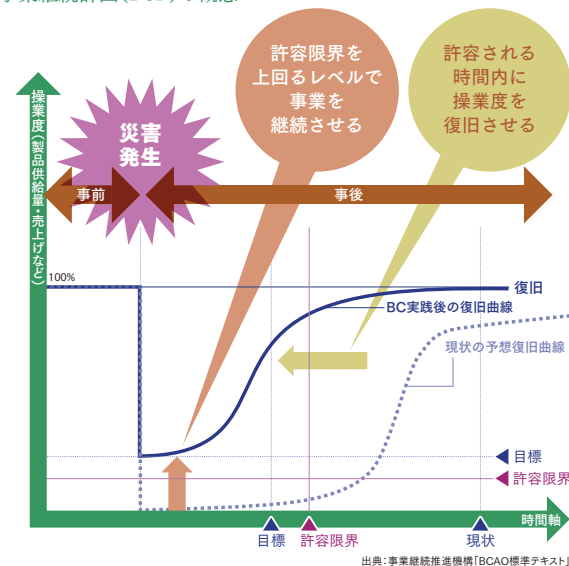
●事業継続マネジメントの定義 (Business Continuity Management: BCM)

BCPをより実践的・効果的にするためのマネジメントプロセスのこととして、BCPの策定や維持・更新、資源の確保、事前対策の実施、取り組みを浸透させるための教育・訓練の実施、点検、継続的な改善などを平時より行います。

防災計画とBCPの違い

防災計画とは、基本的に拠点(事業所など)ごとに検討された、災害による被害を軽減するための対策です。一方、BCPでは、インシデント(危機の発生事象)ごとに活用できる経営資源に制限が生じること踏まえ、優先すべき重要事業を絞り込みます。さらに、どの事業をい

事業継続計画(BCP)の概念



つまでどのレベルまで回復させるか、経営判断して決めなくてはなりません。

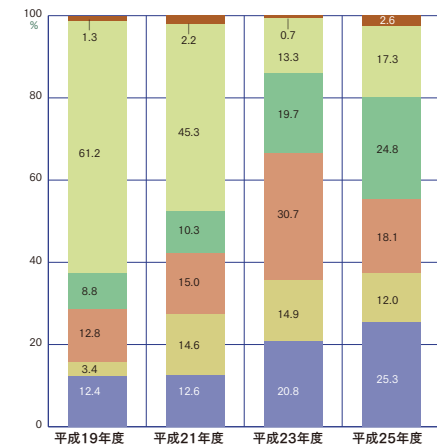
自然災害の多い日本には、古くから防災の観念があり、とくに、1995年の阪神・淡路大震災を機に企業の防災対策は進みました。そして、2001年のアメリカ同時多発テロで海外発祥のBCPが国内に広まると、防災の延長線上にBCを捉えてBCPが策定されるようになりました。

日本のBCPの策定状況

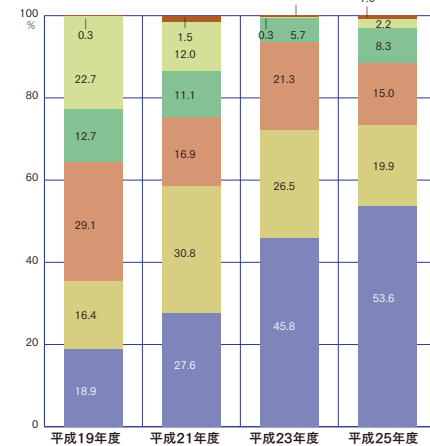
いっそう高まるBCのニーズ

2
考える

中堅企業



大企業



■ 策定済みである ■ 策定中である ■ 策定を予定している（検討中を含む） ■ 予定はない
■ 事業継続計画（BCP）とは何かを知らなかった ■ その他・無回答

出典：「平成25年度企業の事業継続及び防災の取り組みに関する実態調査」（平成26年7月内閣府）

国から公表されているさまざまなガイドライン

「内閣府 事業継続ガイドライン」

幅広い企業を対象に、基本的な取り組みを促すためのガイドラインです。2005年1月にワーキンググループを発足して、同年8月に公表。その後、2007年に解説書が、2009年11月に第2版が、2013年8月に第3版が、それぞれ公表されました。

【特徴】

- 規模や業種を問わず、あらゆる企業を対象
- 事業継続が経営者の責務であることを明確化
- まず策定に着手することを重視
- 国際標準化を見据えて、米英の規格やガイドラインとも整合
- 発展・定着につながる点検・是正処置の重視
- 新型インフルエンザなどの感染症の例示を強化（第2版）
- 事業継続の取組が有効なビジネスリスクを対象としていることを明示（第2版）
- 平常時からの取組となるBCMの必要性の明示及び関連内容の充実（第3版）
- 幅広いリスクへの対応やサプライチェーンなどの観点から踏まえる重要性及びそれらに対応し得る事業継続戦略の必要性の明示（第3版）
- 経営者が関与することの重要性の明示（第3版）

「経済産業省 事業継続計画策定ガイドライン」

企業の情報セキュリティ対策を抜本的に強化し、情報セキュリティバランスの確立を促進するための施策ツールとして、2005年3月に公表されたものとつづ。

【特徴】

- ビジネスインパクト（事業影響度）分析や、リスク分析実施後のBCP検討項目ポイントを、「BCP発動」「業務再開」

「業務回復」「全面復旧」の4つのフェーズに分けて例示

- 個別計画（ケーススタディ）として、大規模システム障害対応、セキュリティインシデント対応、情報漏洩・データ改ざん対応の3つにケースについて、障害の特徴や考慮事項を説明

「中小企業庁 中小企業BCP策定運用指針」

中小企業が緊急時を生き抜くために中小企業庁が開発。2006年2月に公表。2012年3月、東日本大震災でのサプライチェーン問題などを踏まえ、第2版が公表されました。

【特徴】

- 人材や資金などの経営資源に余裕がないことを踏まえ、中小企業経営者が自らBCPを策定・運用できるように解説
- 入門・基本・中級・上級の4つのコースを用意
- BCPの基礎事項を詳しく解説
- 財務診断モデルを作成
- 事前対策メニューが充実
- 様式例を掲載

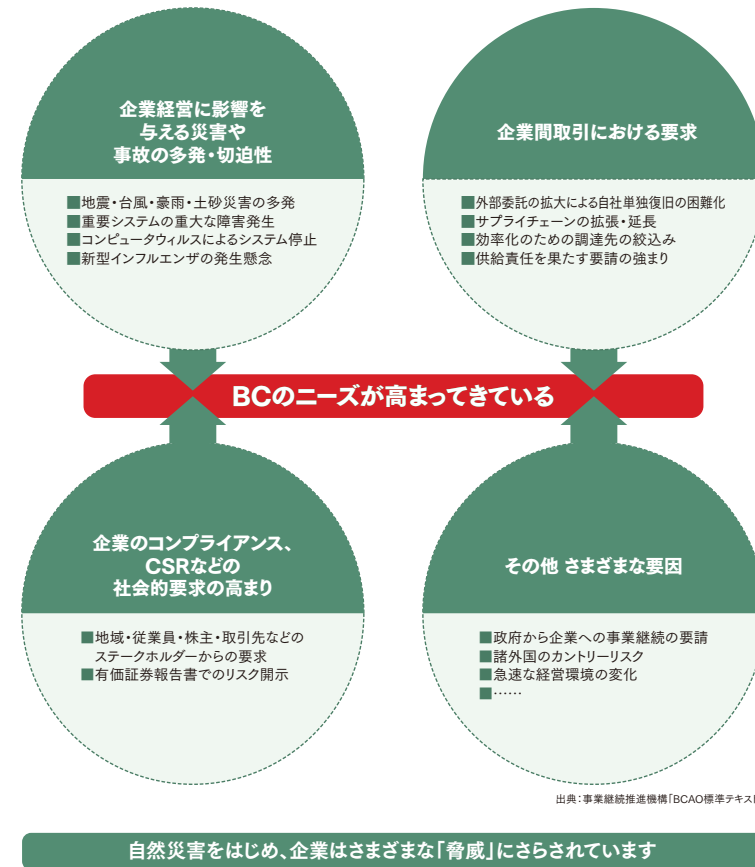
「中小企業庁 新型インフルエンザBCP策定指針」

新型インフルエンザの大流行に対応したBCPを策定する際のガイドライン。効率的にBCPを策定できるように必要な情報を掲載して、2009年3月に公表されました。

「内閣官房関係省庁対策会議 事業者・職場における新型インフルエンザ対策ガイドライン」

事業者・職場における新型インフルエンザ対策の計画と実行促進のためのガイドライン。感染防止策と重要業務の継続を検討するために必要な内容を示しています。

日本におけるBCPの策定状況
BCPの策定状況は、大企業では53.6%が「策定済み」と5割を超え、「策定中（19.9%）を加えると7割強となります。一方、中堅企業では、25.3%が「策定済み」で、「策定中（12.0%）を加えると4割弱。いずれも平成19年度より増加しています。一方で、「予定はない」や「知らなかった」も増加傾向にあり、BCP策定状況に二極化の傾向がみられます。



いっそう高まるBCのニーズ
近年、大地震や洪水などが世界各地で甚大な被害をもたらし、多くの企業が操業停止に追い込まれる

例が続いています。さらに、生産効率の向上などをめざして分業化及び外注化を進めてきたことから、原材料の供給・部品の生産・組立・輸送・販売などに携わる企業のどれかが被

災すると、サプライチェーン全体が止まり、国内はもちろん世界的にも影響を及ぼしかねない状況です。このような中、企業は自らの生き残り顧客や社会への供給責任など

を果たすため、どのような事態が発生しても重要な事業が継続・早期復旧できることをめざしており、BCに対するニーズは高まっています。

イツコムBCポリシー

いかなる脅威にも適応

自然災害、疫病・伝染病、情報セキュリティ問題など個別の事象を対象とせず、事業を脅かすすべての事象に適応する。

想定を超えることを想定

どんなに対策を講じてもそれを上回る事象が起こる。その覚悟を持って何が起きても適応できる心構えをもつ。

平時から考え備え参画

BCP発動時、速やかに非常時体制に移行し事業継続できるように、全従業員は日頃から各自の役割を理解・認識し行動する。

経営理念・事業継続方針・BCポリシーの関係

イツコムには、事業継続をお客さまにお約束する「事業継続方針」と、事業継続における従業員の心構えを綴った「BCポリシー」があり、そのどちらもが、地域の皆様に「安心と快適さ」をお届けする、という経営理念に基づいています。

事業 継続方針

- 従業員の安全を図ります
- サービスの継続に努めます
- 地域の復興に貢献します

経営理念

わたしたちは、ブロードバンドネットワークを通じて地域の皆様に「安心と快適さ」をお届けし、常に先進的な取り組みを行うことで豊かな生活環境を創造します。

BC ポリシー

- いかなる脅威にも適応
- 想定を超えることを想定
- 平時から考え備え参画

「いざというとき、イツコムはどうするの?!」

2
考える

Q BCPはどのタイミングで発動されるの？

A サービスの供給が止まり、予め定めておいた目標復旧時間を超えると判断した時です。

Q 誰が判断してBCPを発動するの？

A 各部署のリーダーもしくはその代行者です。社長ではなく現場が判断します。

Q 発動されたら会社の体制はどうなるの？

A 平時とは異なる非常時の組織体制になります。

Q 災害対策本部は本社に設置されるの？

A 本社に限らず、BCPで定めた場所です。もし、すべての施設が使えないときは、「被害のない地域」になります。

Q 本部長には社長や役員が就任するの？

A 社長や役員が無事とは限りません。その場にいる人の中で本部長を決め、随時、適任者に交代していきます。誰もいなければ、まずは、その人が初代本部長です。

Q どうやってサービスを復旧させるの？

A 優先すべきサービスの順位と、復旧させる目標時間を決めています。そして、そのための戦略が被害の大きさに立てられています。

Q サービス復旧だけでいいの？

A 地域の情報発信企業として、地域に役立つ情報をスマートフォンアプリ「LiDi(リディ)」^{*}などを使って情報収集し、発信していきます。

※P.77参照

本物のBCPを作る [その1]

2
考える

重要事業・重要業務ごとの生き残り戦略一覧(例)

優先順位	重要事業・重要業務	目標復旧時間	担当	被害に応じた生き残り戦略
1	受注業務	12時間～24時間	受注担当責任者	軽微 大田区本社の現地を復旧する 甚大 大阪支店を代替施設として継続する 壊滅 新潟県他社の施設を借りて継続する
2	出荷業務	12時間～24時間	出荷担当責任者	軽微 大田区本社の現地を復旧する 甚大 新潟県他社の施設で継続する 壊滅 東大阪市の他社にアウトソーシングする
3	購買業務	12時間～72時間	購買担当責任者	軽微 大田区本社の現地を復旧する 甚大 大阪支店を代替施設として継続する 壊滅 新潟県他社の施設を借りて継続する

建物のみの代替施設・敷地の準備
事前の計画に基づき突貫工事でビジネス環境を整え、中断期間を最小限にする方法です。無計画でビジネスを再開するのに比べる

経営統合・合併
同業者と経営統合や合併することで、代替機能を保持してはならず、売り上げも一緒にしていく一石二鳥のビジネス

ビジネス機能の廃止・新たな事業にシフト
一定以上の被害を受けた

スタンバイ状態の整った代替施設の準備
協同会社や同業他社と相互支援協定を結ぶ方法です。お互いが訓練レベルで実際に業務活動し、スペックを確認しておくことがポイントです。会社の体面と準備を整えるまでの手間が大変ではありますが、最小限のコストでビジネスを最小限に抑えることができます。

アウトソーシング
重要なビジネスだからこそ、その機能やプロセスを外部にアウトソーシングすることで、継続性を確保するの戦略のひとつです。ただし、費用対効果は高いものの、アウトソーシング先が被災すると供給できなくなるというリスクがあります。

現地復旧(復旧支援体制)
軽微な緊急事態の場合、現地で復旧する方法です。見舞われた被害程度と復旧に要する時間・コストを鑑み、復旧を後回し、もしくは復旧しないという選択肢も必要です。復旧の優先順位に基づいて、資源を集中してスピードアップを図ることが重要です。

対象を限定する必要があります。

と、コストと時間が大幅に短縮できます。協同会社との協定による戦略を組み合わせることで、ビジネスリスクは最小限に抑えられます。

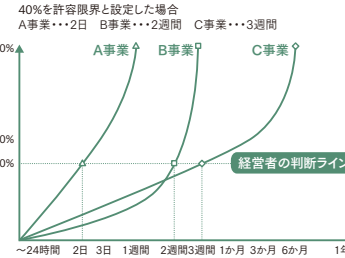
戦略です。ただし、お互いの利害が一致しない限り実現しません。米国では、成長と生き残りの両方を図れるという理由から積極的に取り入れられています。

イツコムにおける事業の優先順位

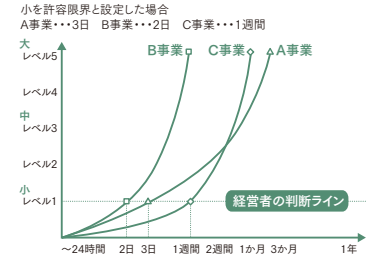
情報インフラを担う企業として、イツコムでは、テレビ/FM/Web/モバイル/メールによる情報発信、危機広報、お客さまへの電話対応、テレビ/インターネット/電話の復旧などを、優先すべき事業として定めています。優先順位は、被害の規模(軽微/甚大/壊滅)に依存しません。いかなる脅威にも適応し、社会的使命を果たしてまいります。

在宅勤務
会社の施設が使えない場合や交通網の麻痺や、新型インフルエンザなどで出勤できない場合に有効です。情報システムをクラウド化し、自宅より会社のシステムにアクセスできる環境を整えることで、事務系・管理部門・技術部門の業務を継続できる戦略です。

定量的(金銭的)影響 整理例



定性的(非金銭的)影響 整理例



1 ビジネスインパクト分析

まず、重要事業・重要業務を洗い出し、その目標復旧時間を決めました

事業の中断による損失を想定し、組織に与える経営上の影響をできる限り数値化し、分析していくのがビジネスインパクト分析(事業影響度分析 Business Impact Analysis: BIA)です。BCPプロジェクトメンバーは、早期復旧を必要とする重要事業・重要業務を慎重に選び、いつまでに継続・復旧させるかの目標時間を検討し、復旧を実現するために必要な経営資源についても特定しました。最後に、経営層が目標復旧時間を決定しました。

ビジネスインパクト分析の流れ

【手順1】早期に、優先的に再開・復旧させるべき事業は何かを決める。事業が多岐にわたる場合は、どの事業から優先的に対応すべきかを考えます。事業の中断による損失を想定し、組織に与える経営上の影響をできる限り数値化し、分析していきます。

【手順2】欠かせない資源は何かを調べる

それぞれの事業について重要な資源(ヒト・モノ・カネ・情報)は何かを調べます。これらの資源の中で「社会」・「取引先」への影響(代替がきかない)・「再調達に時間がかかる」・「必要不可欠なデータ」などを抽出し、その重要性を整理します。

【手順3】どのくらいストップすると顧客や取引先が離れていくか分析する

事業が「どのくらい中断すると顧客や取引先が他社に移り始め、利益がなくなるか」を時系列で分析(グラフ化)します。この分析を踏まえ、事業ごとの許容中断時間を決定します。

【手順4】いつまでに再開・復旧しなければならぬ目標復旧時間を決める

事業ごとの目標復旧時間(Recovery Time Objective: RTO)を決定するために必要な情報を整理し、経営層が経営判断として、事業ごとの目標復旧時間を決定します。

2 事業継続戦略(BCS)

具体的な生き残り戦略を立てました

ビジネスインパクト分析の結果に基づき、継続・復旧の優先度の高い事業・業務を、いつまでに、誰が、どこで、どうやって継続・復旧するのか、そのために必要な資源は何かを具体的に検討しました。いかなる状況においても活用できる、汎用性の高い生き残り(事業継続)方法を策定しました。

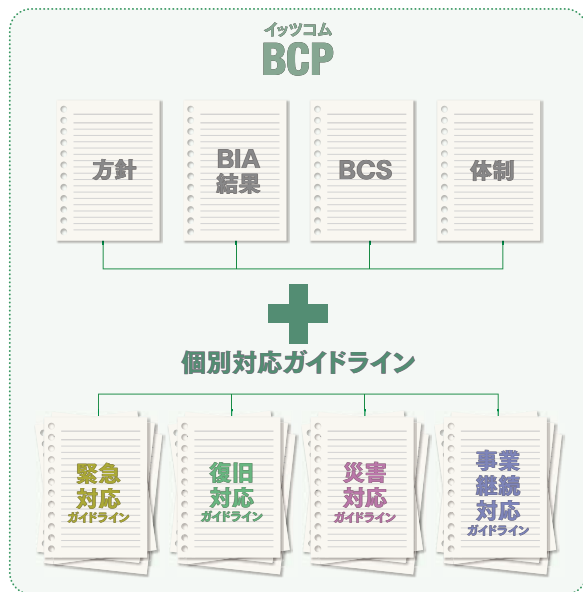
生き残り戦略(事業継続戦略 Business Continuity Strategy: BCS)の代表的な手段

※場合によっては複数の手段を組み合わせます。しかし、有効な手段でも、コストや時間がかかりすぎるのは現実的ではありません。

二重化
東京と大阪に工場を構える、サーバーを二重化するなど、複数の拠点を持つ方法です。緊急事態に陥ってもすぐによりカバリして、ビジネスを限りなくゼロに近づける戦略ですがコストもかかります。最も重要なコアビジネスに

本物のBCPを作る [その2]

2
考える



4 計画の文書化
これまでの検討結果を文書にまとめました

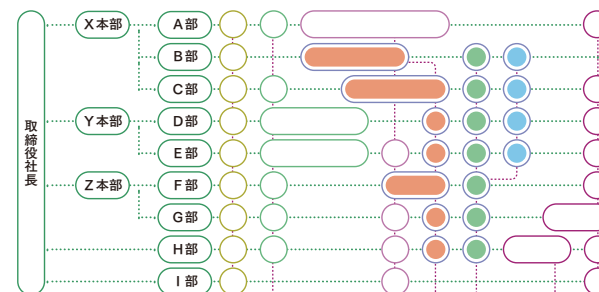
最後に、これまでの検討結果を文書化するとともに、東京商工会議所版BCP策定ガイドという「緊急対応」「復旧対応」「災害対応」「事業継続対応」の4つのマニュアルについても作成しました。

イツコムでは、「作業指示書は

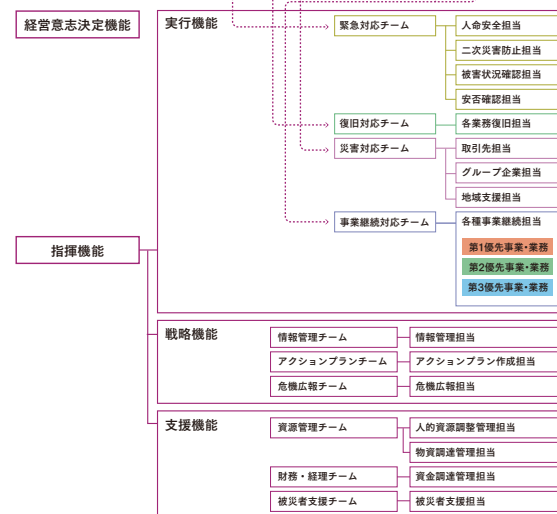
作らない。一人ひとりが自ら考えて行動する」という観点からガイドラインと呼んでいます。

このガイドラインは全社員が参加して作成されました。非常時に必要な対応や資源を洗い出し、目的別・時系列別に整理しました。具体的には、細かい作業指示は明記されておらず、行動をサポートするための手順が書かれています。

平時の体制



非常時の体制



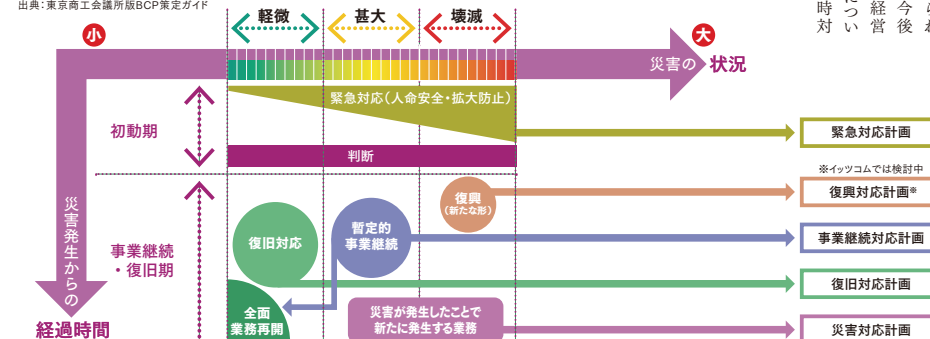
3 非常時の体制
事業継続のための体制を組みました

全部署を横断した、事業継続のための特別な体制を定め、緊急時に

ける社員の役割・責任、指揮命令系統を明確にしました。非常時は、人命安全、事業継続、復旧のスピードを重視するため、上司の指示を仰ぐという平時の体制から非常時の体制となり、機能別のプロジェクトチームが編成されます。これらのチームに

は権限が委譲されますが、定められた権限委譲範囲を超える場合や今後の方向性を示したり、投資など経営上の意思決定をする場合などについては、経営意志決定機能(非常時対応本部)が行います。

危機の発生から復旧まで
出典：東京商工会議所版BCP策定ガイド



東京商工会議所の「BCPシンポジウム」(2013年)においてイツコムBCPの策定の報告を行いました。

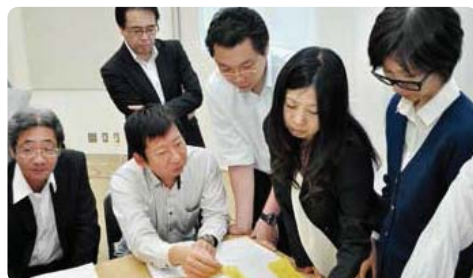


「東京商工会議所版 BCP策定ガイド」第1号に認定

策定されたイツコムのBCPは、東京商工会議所が発行する「東京商工会議所版BCP策定ガイド」の策定第1号に認定されました。あらゆる脅威を想定した戦略作りに主眼を置いていること、事業継続そのものが経営戦略の一環であること、などが理由に挙げられます。



全社員参加によるワークショップ形式でのガイドライン作成の様子



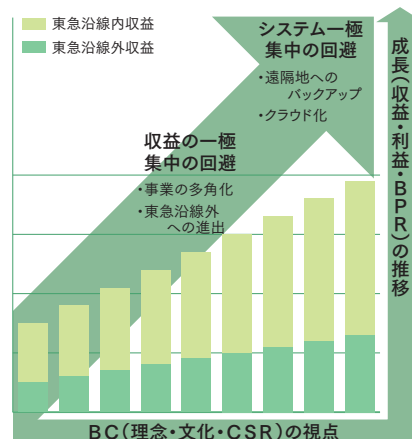
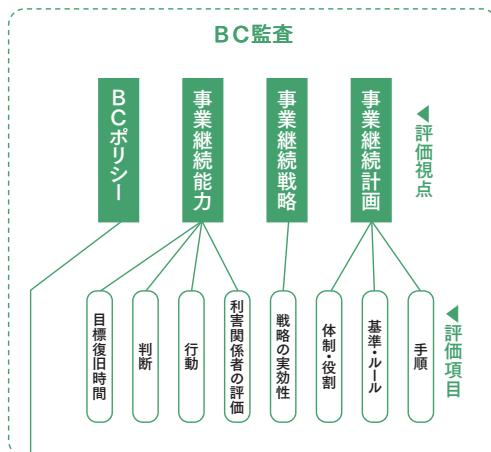
BCはイツコムが成長するための経営基盤

そのためイツコムでは

- BCは経営者がトップマネジメントしている
- BCの視点で中長期経営計画を作成している
- BCPを継続的に改善している (BCM)

イツコムBC成熟度モデルを作りBC監査を実施

成長戦略の根幹としてBCを位置付ける



イツコムBC成熟度モデルと監査結果例(✓)

		イツコムBC成熟度モデル						
		評価基準	0	1	2	3	4	5
いかなる脅威にも 対応できるように なっているか	地震 火災 対応時間	知らない	脅威に適用 できない	対応できる ところもある	対応できる	うまく 対応できる	とてもうまく 対応できる	
	重要拠点被災 目標復旧時間クリア 適切なメッセージ	知らない	想定していない	想定して いるところ もある	想定している	想定して 対処を検討 している	想定して 対処している	
	的確な課題の抽出 課題の改善策 日常業務へ反映	知らない	考え備えて いない	考え備えて いるところ もある	考え備えて いる	積極的に 考え備えて いる	積極的に 考え備え 改善している	

イツコムでは、BCを着実に成熟させていくために独自の「イツコムBC成熟度モデル」という評価基準を設けました。「BCポリシー」「事業継続能力」「事業継続戦略」「事業継続計画」の4つの評価視点ごとに、それぞれ評価項目を設定しています。各項目の評価レベルを上げていくことが、イツコムのBCを成熟させることであり、レベルは6段階に分けています。そして、このモデルを基に、毎年、外部の専門家によるBC監査を実施しています。監査によって抽出された課題は経営層に報告され、経営層による見直しを行うことで継続的改善を図っています。

事業継続力を客観的に評価する「イツコムBC成熟度モデル」

成長するための経営基盤

いざというときに会社の生死を分けるBCは、イツコムにおける成長戦略の根幹でもあります。

イツコムの中長期経営計画はBCの視点で策定されていて、収益やシステムを一極集中させない考えが反映されています。例えば、第3章「繋がる」で述べている、「お互いさまBC連携」によってビジネスの幅を広げること計画しています。BCは経営の基盤であり、会社が続く限り必要不可欠なものです。

成長するための経営基盤

策定してからがスタート BCMで企業と社員を成長させる！

2
考える

BCPを継続的に改善、マネジメントしていくことが重要



出典：東京商工会議所版BCP策定ガイド

実行力を高めるために、BCPをマネジメントする

策定したBCPは「文書」であって実効性を担保するものではありません。危機から会社を守るのは「人」であり、社員がBCPを理解し、実際に行動できるようにすることが大事です。

事前対策としてのソフト面（体制の整備など）・ハード面（設備の増強など）の対策を行うことは勿論大事なことです。が、いざ危機が起きたときに自ら考え行動し良い結果を出すためのスキルを培うことはそれ以上に大事であると考えます。そのため訓練を繰り返して実施する。訓練は「もつとも効率的・効果的にスキルを向上させるツール」と考えるべきでしょう。新入社員から経営層まで訓練に参加することで全社的な取り組みへと発展させていくことが、事業継続力を向上させます。

また自社の事業継続力が現状どの程度なのかを客観的に把握することも大事です。そしてそれを経営者が認識し今後の活動に継続的に実施していくことで、危機に強い組織を形成していきます。

2013年3月にBCPが完成しました。しかし、これで終わりではありません。BCPを策定してからがスタートです。BCPをマネジメント(BCM)するほどに見えてくるのは、企業が成長し続けるためにはBCMが欠かせないという事実です。

BCPが完成した時、私たちは「これで大丈夫。イットコムは生き残れる」とは、決して思いませんでした。策定の過程で学んだのは、「マネジメントなくして成功なし」という事実からです。

2015年3月、イットコムは「BCAOアワード2014」で大賞を受賞しました。受賞理由は、東京商工会議所版BCP策定ガイドに準拠したBCPの策定、BCの中長期経営計画への反映、BC訓練監査の実施、他社とお互いさまBC連携の活用、多種多様な訓練の実施などで、計画書（BCP）以上にマネジメント（BCM）が評価されました。これらの取り組みについては、第3章・第4章で紹介しています。

「人を変える力」がある。だから、私たちはBCMに取り組みます。危機を意識し、訓練し、気づき、そして改善する。この繰り返しで「自ら考えて行動する人間」を育て、マニュアルがなくても瞬時に判断して動く人をつくるのです。

指示を待たずに動ける力は、社員の仕事の取り組みにも変化を起こし、ビジネス面においてもイットコムを強くするでしょう。より地域に貢献できる社員・企業になる。イットコムはBCを通じて成長していきます。

STRENGTH IN UNITY

第3章 繋がる

策定したBCPを成功させる鍵は「行動」にあります。そのひとつは、危機を憂える者同士が手を取り合い、助け合うこと。イットコムでは、日本古来の「困ったときはお互いさま」の精神に則って他社と非常時における相互協定を締結しています。他社と連携することで、危機に強くなり、さらには、経営戦略と連動させて、互いの成長をめざす。それが「お互いさまBC連携」です。

「BCAOアワード2014」 大賞を受賞

BCAOアワードは、2006年より特定非営利活動法人 事業継続推進機構（BCAO）が主催する、BCの普及および実践に貢献した個人・団体に与えられる賞です。授賞式は「第3回国連防災世界会議 パブリック・フォーラム」（2015年3月16日仙台市）の中で開催され、取締役社長の市来がイットコムのBCの取り組みについて講演しました（写真）。





非常時だけでなく 新たなビジネス創出をめざす お互いさまBC連携

いかなる危機に見舞われてもサービスを継続するためには、「二重化」も考えなくてはなりません。しかし、中小企業にとって、人材・施設・設備を重複して持つのは大きな負担です。「お互いさまBC連携」は、いざというときに応援し合える関係

を他社と築くもので、最小限のコストでビジネスロスを最小限に抑えることができる「代替戦略」です。さらには、日頃から交流を深めて互いの成長戦略に繋げることで、BCMにかかるコストを経営上のメリットに変えていきます。

お互いさまとは

助け合いとゆるしの気持ち
が込められた「お互いさま」は、
日本ならではの言葉です。BC
においては、危機と成長に対
して同一意識を持つ者同士が、
困ったときに互いの強みを持ち
寄り、支援し合う心意気です。

お互いさまBC連携とは

お互いさまの精神で、いざというときに仕事を融通し合える関係を築く「お互いさまBC連携」。口約束ではなく、業務委託協定書、守秘義務契約書、品質保証契約書などを締結して、対外的に公表できる状態を構築していきます。
また、同一の問題意識を持った両者が互いの優位性を生かせば、そこにイノベーションが生まれます。日頃から交流を深め、効率化を図るとともに、経営資源を出し合ってビジネスに取り組むことで、新たな成長が期待できます。連携は、今以上に儲けることのできる、お互いに成長できる成長戦略でもあるのです。

メリット

- ◎取引先に対して、事業継続の信頼性を確保できる。会社のイメージアップに繋がる。
- ◎日頃から既存の仕事を、効率化を目的とした融通に用いるだけでなく、技術交流を含めプラスアルファの相乗効果による業務拡大にも活用できる。
- ◎遠隔地の企業と連携することで、新規顧客開拓ができる。
- ◎異業種の企業と連携することで、新しいビジネスを創出することができる。

ポイント

- ◎被災時に助け合うだけでなく、互いに収益に繋がる取り組みを考える。
- ◎お互いさまBC連携は、業務拡大に活用できる経営戦略。
- ◎自社だけでなく、各サプライヤーともお互いさまBC連携を実施してネットワーク化することが重要。

何かあったら駆けつける！ K-NETとの心のつながりが原点

3
繋がる



濱田さんを講師に迎えた社内研修



K-NETの代表取締役専務、濱田智さん



K-NETの智さんと気仙沼隊

イツコムはBCP作りの第一歩を、気仙沼隊を派遣して宮城県気仙沼市の気仙沼ケーブルネットワーク（K-NET）から学ぶことで踏み出しました（P22～P25）。
その後も、K-NET復活のボスターをイツコム社内に提示したり、K-NET代表取締役専務の濱田智さんとイツコム社長の市米がパネルディスカッションに共に登壇したり、社員が休暇を利用して現地を再訪し

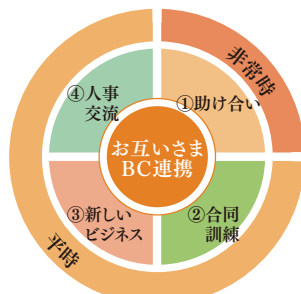
たりするなど、K-NETとイツコムの交流は、さまざまな形で続いています。
中でも、濱田さんに講演をお願いした社内研修では、就業時間外にも関わらず、150名もの社員が集まり、涙を流すもの、悔しさをあらわすものなど、それぞれが東日本大震災での被災体験に聴き入りました。互いの絆は、気仙沼隊の活動が終わって3年半が過ぎた今、より強いもの

となっています。
イツコムには「気仙沼はBCの原点」という思いがあります。「濱田さんのお話は何度でも胸に響く」「危機への意識が薄れそうになったら気仙沼に行っても一度話を聴こう」「何度でもK-NETから学ぼう」という思いを社員たちは抱いています。
2013年7月、イツコムはK-NETと「非常時における相互協力に関する基本協定」を締結しま

した。イツコム初となるこの「お互いさまBC連携」は、「これまで精神的に支え合い、一緒にやってきた」という心の部分で成り立っています。「応援できる規模に差はあるかもしれないが、何かあったら絶対に駆けつけろ！」そんな絆を築けたことを、企業の規模に関係なくBC連携が成り立っていることを、イツコムは誇りに思っています。

④社員出向による継続的連携

2014年6月より、イッツCOMの矢島隆史(写真左)とBSNアイネットの相澤正人さん(同右)が、互いの会社に出向して技術系の仕事を担っています。矢島は全国への法人営業、相澤さんは法人ネットワークのデザイン・構築という、新しい経験を積んでいます。



①被災側の情報を入手して提供

電源やインターネット回線の損失など、災害により情報の入手が困難となった場合、被災していない側の企業が情報を入手して相手に提供します。情報収集を代替してもらうことで、被災した企業は事業の復旧に全力を投じることができます。



③互いの収益に繋がる関係をめざして新ビジネスを模索

現在、イッツCOMは、BSNアイネットのデータセンターと契約してサーバーを置いています。今後も、コールセンター業務や経理業務など、互いが利益になるような業務提携を探っていきます。これまでにない新しいビジネスの可能性もあります。



②定期的開催する情報連携訓練*

想定を変えて、年に2回のペースで合同訓練を行っています。衛星携帯電話、チャット、ファイル共有など、非常時のスムーズな情報の受け渡しに資するツールの模索も進めています。



※詳しくはP.66～P.67の「BSNアイネットとの情報連携訓練」をご覧ください。



石井 伸行さん [株式会社BSNアイネット 代表取締役社長]

大規模災害で求められた、迅速かつ柔軟な対応

VOICE#2

企業や自治体のデータを預かり、経理業務代行なども行う弊社は、どんなことがあっても絶対にサービスを止めることはできません。本社・支社・データセンターの対策はもちろんのこと、被災したお客さまが業務を継続できる仕組みも考えており、BCPの範囲は全国と言えます。

災害時におけるお客さまの業務継続確保の重要性を実感したのは、2004年の新潟県中越地震です。弊社は地震発生1時間後に対策チームを設置し、翌未明にはサーバーがダウンした被災地域の病院に出向きました。

また、被災者の情報をいち早く把握するために、旧山古志村では倒壊の危険のある庁舎よりサーバー機器を搬出。他市町村においても、搬出やシステムの復旧などを行いました。住民リストの出力など、人命に関わるものには的確な行動とスピードが求められ、大規模災害での対応が、いかに迅速かつ柔軟に行わなくてはなら

ないかを学びました。

イッツCOMさんとは、初めての首都圏企業および異業種間での災害時応援協定締結となりました。弊社は、それまで防災訓練しかやっていませんでしたが、締結を機にBC訓練を実施しています。訓練に関してはイッツCOMさんが進んでいらっしやるので、今後とも指導いただきながら続けたいと思います。

また、弊社が抱えるBCPの課題のひとつに、SE個人への顧客情報の集中があります。この先、お客さまの環境を知り尽くしたSEが不在でも、事業を復旧できる体制を構築しなくてはなりません。一方、B to Cの企業であるイッツCOMさんは、コールセンターが充実しています。お客さまからの質問に第三者が答えられる体制づくりに、このコールセンター業務のノウハウを生かせる可能性があるのではないのでしょうか。今後、互いに連携を強めて、さまざまなビジネス展開をめざします。



自衛隊のヘリコプターに乗り込み、旧山古志村役場からサーバー機器を搬出する、BSNアイネットの社員。写真提供: BSNアイネット

新しい形の企業交流 BSNアイネットとのお互いさまBC連携

新潟県
NIIGATA

新潟県のITサービス企業と お互いさま相互応援協定を締結

2013年9月9日、イッツCOMは、株式会社BSNアイネットと「災害時におけるお互いさま相互応援協定」を締結しました。新潟市に本社を持つBSNアイネットは、システム開発やデータセンター運営など、情報処理サービスを広く手がける企業です。

「首都直下地震や南海トラフ地震の影響を受けにくい新潟県の企業とBCで連携できないだろうか？」完成したイッツCOM PCPを片手に模索していく中で出会ったBSNアイネットは、新潟県中越地震(2004年..最大震度7)や新潟県中越沖地震(2007年..最大震度6強)などを経験して、危機に対して非常に高い意識を持つ企業になっていました。すでに県内外の同業他社とビジネスを始めるなど、データセンター事業の継続・早期復旧に向けた連携の取り組みを進めていた企業です。

コストをかけずに実現できる BC連携を見つけよう

まずは、お互いの会社を訪れて業務内容を理解し、事業継続のためにどんな支援ができるかを探ることから始めました。しかし、異業種ということで仕事における共通項は少なく、新しいことを始めるにはコス

トがかかることが判明。それでも、互いを知るうちに両社が共通して感じたのは「どんな形であれ、東京と新潟で連携しておいたほうが良い」ということでした。そして辿り着いたのが「情報連携」です。

データを管理するBSNアイネットも、メディア企業であるイッツCOMも「情報」をビジネスにする企業です。「共に情報の扱いに慣れ、これだけの数の社員がいるのであれば、相手に代わって情報を集められるのではないかと」という結論に至りました。

より強い連携をめざして 経済的なメリットを探る

協定締結後に両社が感じたのは、調印できた安心感ではなく、「協定を活かさなくては」という焦りにも似た思いです。そこで、2014年6月、互いの社員を出向させることにしました。平時からの連携です。協定締結に携わったBC推進プロジェクトメンバーの増淵宣重は言います。「BSNアイネットさんは、全国展開の企業で幾つかの関連会社を傘下に持ちます。一方の当社は、地域

密着であり東急グループの一員。連携するにあたっては多くの課題が出されました。それらを乗り越えて協定を結ぶことに大きな意義があると思いますが、この新しい関係は、これから大切に育てていかなくてはなりません」

今後、両社は、さらに連携を強めていくため、互いの収益に繋がる取り組みを行っていきます。新しいビジネスモデルの構築も視野に、それぞれの本業にプラスとなる協業の仕組みを作っていきます。



株式会社
BSNアイネット
本社
新潟県新潟市中央区
米山2丁目5番地1
www.bsnnet.co.jp

株式会社BSNアイネットは、1966年創業の情報処理サービス会社。総合行政情報ネットワークシステム、医療会計システム、ガス水道料金システムなど、行政・病院・企業などのシステムやパッケージの開発を手がけるほか、データセンターの運営やセキュリティマネジメントなど、多方面に向けてITサービスを提供しています。

BCPに関しては、約8年前、新型インフルエンザによるパンデミック対策をきっかけに策定。アップデートを繰り返して、現在は、「災害対策」「情報漏洩対策」「パンデミック対策」に加えて全体の「ガイドライン」があります。訓練を重ねて臨機応変にBCPを活用することを大切にしています。

更に、顧客のデータを守るために、県内の同業他社と「災害時における相互協力に関する基本協定」を2013年に締結。そして、電力系統の異なる富山県のIT企業とも2012年から、クラウド基盤連携による災害対策サービスを提供しています。



BSNアイネットの石井伸行代表取締役社長(右)とイッツCOMの市長。



VOICE#3

泉田 裕彦さん [新潟県知事]

復旧・復興から得た教訓を生かす 首都圏企業との連携

新潟県は平成16年に中越大地震、平成19年に中越沖地震と立て続けに大きな震災を経験しましたが、復旧・復興の取組を通じて得られた教訓を生かし、「災害に強い新潟県」を強みとするために、事業継続マネジメントに関する取組を進めています。

中越大地震では旧山古志村（現長岡市）が震度6強に舞われ、家屋や牛舎の倒壊、道路が寸断され集落が孤立するなど大きな被害を受けました。そのような状況の中、失った顧客は戻ってこない、住民が助かっても働く場所が失われては地域の再生はできない、という考えから、基幹産業である養殖業、関牛を守るため、ヘリコプターでコイ、牛を救助しました。その後、コイや牛は被災地域外の同業者のサポートにより育てられ、地域の復興に貢献しました。

こうした教訓を基に、いざというときは「お互いさま」の精神で、代替サービス・製品の提供、技術者の派遣、資材・設備の融通などについて、ビジネスパートナーとあらかじめ取決めておく「お互いさまBC連携ネットワーク」を提唱しています。東日本大震災においては、この取組の一環として、被災企業のニーズと県内企業のリソースをつなぐ仕組みを整え、134社の登録情報を被災地へ提供することができました。その結果、被災地域の企業が一時的に本県内へ工場を移したほか、作業工具の融通などの支援につながりました。

また、東日本大震災では、東北地域の太平洋側の港湾や道路、鉄道が被災したことから、本県が救援物資やエネルギーなどの受入基地、製品出荷の経由地として、代替役割を果たしました。

事業を継続していくときに最も重要なのは、どのように事業所を再開させるかではなく、顧客の信頼をつなぎ止める体制をどう構築するか、ということが基本であると考えています。近年、首都直下地震などの発災が懸念されています。事業を継続するために、生産拠点等の被災リスクの分散化を考えると、新潟県は首都圏と同時被災しない日本海側に位置しており、首都圏に直結できる高速道路網、港湾といった交通インフラも充実していることから、メリットのある地域であると考えています。

本県といたしましては、イッツ・コミュニケーションズ様をはじめ、事業継続に先進的に取り組まれている企業・団体からご協力を頂きながら、首都圏での危機管理セミナーの開催や、お互いさまBC連携ネットワークの拡大に努めるなど、復旧・復興から得た教訓を基に、有事における事業継続の重要性を訴えるとともに、企業のリスクマネジメントをサポートできるよう、取り組んでまいります。

新潟県に向けたイッツCOMの取り組み

復活した旧山古志村を訪問



新潟県中越地震で被災した旧山古志村へ役員とBC推進プロジェクトメンバーが訪問。基幹産業だった錦鯉の養殖や関牛による観光産業の復活を確認することができた他、アルパカ牧場など新しい取り組みも確認できました。

お互いさまBC連携に向けて新潟県企業を視察



BCや防災に取り組み県内企業の視察も行っています。雪冷熱を利用してデータセンターを冷やす取り組みや、火や水を使わずに温かい料理が食べられるレスキューフーズなど、さまざまな情報を収集し、お互いさまBC連携の可能性を探っています。

隅田川を遡上する首都脱出訓練に参加



首都直下地震により、東京都内で一夜を明かしたことを想定、首都圏が交通規制されているため、中央区勝どき橋簡易船着場から輸送船に乗船して、北区まで隅田川を遡上。その後、車に乗り換えて、関越自動車道で新潟県南魚沼市まで移動しました。

新潟の救援物資を東京に輸送する訓練に参加



首都脱出訓練の後、新潟県魚沼市で第一次救援物資（水・燃料・米・食料など）を調達しました。一般道と関越自動車道を使って陸送し、東京都北区で輸送船に積載。日本橋の船着場で荷下りした後は、第一次救援物資保管所に収めました。

セミナーで訓練と連携を呼びかけ



長岡市で開催された「公益財団法人にいがた産業創出機構主催危機管理セミナー」では、社長の市来がBCMの重要性を訴えました。参加した企業からは「BCPを作った終わり、と思っていたので開けてよかった」という言葉をいただきました。

これからの取り組み



コメの高度技術の集積地「ライスバレー」をめざす新潟県と共に、災害時の食料問題（備蓄の限界）を解決しようと考えています。また非常時の代替とエリア外での収益を兼ねて、県内にコールセンターを設置し受託業務を行うことも考えています。



同時被災リスクの低さ、アクセスの良さ、県を挙げての体制づくり

30年以内に70%の確率でマグニチュード8〜9クラスの地震が発生するとも言われている南海トラフ地震（想定死者数33万人）、同じく、30年以内に70%の確率でマグニチュード7クラスの地震が発生するとも言われている首都直下地震（同2万3千人）。東京を襲うこれらの地震に

対して、新潟県の被害は極端に低く想定されています。また、過去に新潟付近で発生した巨大地震の被害範囲からも、東京と新潟が同時に被災する可能性が低いことがうかがえます。

また、代替先を考える場合、物理的な移動の利便性を考慮しなくてはなりません。東京駅から新潟駅まではおよそ330キロメートルで、上越新幹線を使って約2時間で到着

することができます。また、関越自動車道が並走するため、車での移動も可能です。もし、被災して鉄道も道路も閉鎖された場合でも、河川を使って移動することができます。新潟県には、代替先への脱出や支援物資の移送に、船という手段が加わっているのです。

そして、これらの地理的条件やこれまでの被災経験から、新潟県では、2010年度より被災企業を新潟

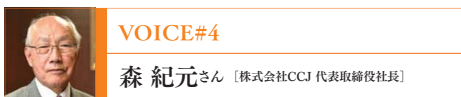
から支える「お互いさまBC連携ネットワーク」事業を推進しています。県内の中小企業が、他県の同業他社と災害時における相互支援協定を締結するものです。

県が主体となって、二時的な生産の代替や「技術者の派遣」、「資材や設備の融通」などの意向を持県内企業の情報を、被災地に対して発信・提供しています。

【メリット】

- 同時被災の可能性が低い
- 複数の交通網を利用することができる
- 河川を使って物資や人が移動できる
- 海外からの支援物資も、港と河川を使って移送可能
- 新潟県は「お互いさまBC連携ネットワーク」事業を推進

いざというときには2つの地域から支援 CCJグループと構築する「BCトライアングル」



VOICE#4

森 紀元さん [株式会社CCJ 代表取締役社長]

グループ各社が互いに学び、 それぞれが危機に強い会社にな

CTY、JCV、NCT、CNSで策定したグループBCPは、CCJグループ統一のBCPであり、それを基に各社でマニュアルを策定しています。

今回行った合同訓練は、グループ間の危機管理に対する意識の違いやBCへの時間のかけ方の違いを浮き彫りにしました。NCTのBCに比べれば、私が以前に社長を務めていたCTYのそれはまだまだ改善の必要性があります。

CTYも大災害の発生に備え、災害放送の優先発信、公衆無線LANの解放などを内容とする地元4市町(四日市市、いなべ市、菟野町、木曾岬町)との災害支援協定や、本社ビルを緊急避難場所として使用することを約した地元の自治会との協定などを結んでいます。さらに今後は、地域の災害対策に寄与するためにも自らの事業継続を固めていくことが重要課題であると考えています。

地域に根ざし、地域のライフラインメディアとして生きていくケーブルテレビ会社にとって、地元密着の経営を貫くことは使命です。グループ4社は、それぞれの地域性を維持するために経営統合しました。大手のMSO(ケーブルテレビ統括運営会社)の傘下に入るのではなく、各社の経営の独立性を保つことで、地域に応じたサービス提供を続けるためにCCJは誕生しました。

ICTが進み、対応できる技術者をすべて1社で確保・育成することが難しい時代ですが、4社が集まれば多くの人的資源を活用することができます。人材確保、番組・設備・機材の共同購入、システムの標準化といったコストメリットに加え、互いの経営ノウハウや番組づくりなどの情報を交換できるメリットがCCJにはあります。

BCに関しても同様です。JCVのBC意識の高さ、NCTの訓練への取り組み、CTYの地域連携など、グループ各社が互いに学び合うことで、それぞれが危機に強い会社になっていくと思います。

今回、「非常時における相互協力協定」を締結したことで、2つの地方からのバックアップが期待できるようになり、一層心強くなりました。このBC連携の輪をもっと広めていきたいですね。全国のケーブルテレビ局同士が助け合えるような時代をつくりたいと思っています。



CCJの社是は「正道を歩む」。最後に勝つのは、覇道でも王道でもなく、信念に従った行い。それが続けられるように、との思いが込められている。

株式会社CCJ

三重県四日市市本町8-2
www.ccj-gr.co.jp

CCJ(Community Cable Japan)は、2007年に株式会社シー・ティー・ワイ(三重県四日市市)、上越ケーブルビジョン株式会社(新潟県上越市)、株式会社エヌ・シー・ティ(新潟県長岡市)の3つのケーブルテレビ会社が株式移転の手法により設立した共同持ち株会社です。2012年12月には株式会社ケーブルネット鈴鹿(三重県鈴鹿市)が加わりました。

グループ全体の放送事業加入世帯数は約28万4千世帯、インターネット接続事業加入件数は約9万9千世帯、売上高は110億円(2014年3月末)。

地域密着型のケーブルテレビ局がスクラムを組むことで、プラットフォームの共通化によるスケールメリットの追求と、ノウハウの共通化を図りながら、各社の独立性維持と事業継続力強化をめざしています。



CCJグループの全社員に配布している「危機・災害対応ポケットマニュアル」。災害時の対応、安否確認システムに接続するためのQRコード、災害伝言ダイヤルなどが記載されています。マニュアルを携帯することで、普段より危機への意識を持ちます。



2014年3月の「非常時における相互協力協定調印式」に出席したCCJの森紀元代表取締役社長(写真左)と、イッツコム市来。災害時に限らず、社員の教育・訓練などにおいて相互で連携することで、両社の成長をめざします。



ケーブルテレビ4局と、お互いさまBC連携

CCJグループは、株式会社シー・ティー・ワイ(CTY、三重県四日市市)、上越ケーブルビジョン株式会社(JCV、新潟県上越市)、株式会社エヌ・シー・ティ(NCT、新潟県長岡市)、株式会社ケーブルネット鈴鹿(CNS、三重県鈴鹿市)のケーブルテレビ4局で構成されています。三重県と新潟県に分散した立地条件を生かして、2012年にはグループBCPを策定。2地域間で相互にバックアップできる体制を構築しています。このグループBCP誕生の背景には、各社のさまざまな体験がありました。新潟県長岡市のNCTは、2004年に新潟・福島豪雨、新潟県中越地震と立て続けに大きな災害に見舞われました。その際、近隣のJCVや、CTYを含む全国各地のケーブルテレビ局からの人的・物的支援がNCTの事業継続に大きな役割を果たしました。

また、近隣にコンビニエンスストアを抱える三重県のCTY、CNSでも、今後発生することが懸念される東南海地震などに備え、遠隔地と連携した災害時の支援体制を整えることが急務となりました。2014年、イッツコムは、CCJと「非常時における相互協力協定」を締結しました。「お互いさまBC連携」により、東京・神奈川と新潟、三重を結ぶ3地域での相互支援「BCトライアングル」が実現。今後、危機に見舞われたときには、2つの地域からの支援が得られます。

初めてのグループ合同訓練

今回の協定締結を機に、2014年11月、CCJグループで初めての合同BC訓練が行われました。

CTYとCNSは地震を想定した安否確認および全員参集訓練を、NCTは洪水を想定した災害

対策訓練を、CCJは統合対策本部の立ち上げを、それぞれ行いました。

訓練では、新潟・福島豪雨と新潟県中越地震を経験しているNCTは、BCPマニュアルの基本的な対応ができていました。一方で、CCJ、CTY、CNSは対策本部の設置や装備の不足など、事業継続に向けての改善が必要であることが分かりました。

その後、CCJ、CTY、CNSでは、倉庫にあったヘルメットを配り、各自が紐の長さを調節してデスク下に置いたり、コンセント・照明・電話などはマップ化して社内には配布するなどの改善が始まりました。またBCの運営会議を毎月開催するなど、足並みを揃える取り組みが、グループ全体で進められています。

<参加団体> (五十音順)

青葉区民会議
青葉区連合自治会長会
美しが丘自治会連合会
神奈川県警察青葉警察署
学校法人國學院大学

たまプラーザ駅前通り商店会
たまプラーザ商店会
たまプラーザ中央商店街
株式会社東急ストア
東急セキリティ株式会社
東急バス株式会社
株式会社東急百貨店

東急ファシリティーサービス株式会社
株式会社東急モールズデベロップメント
東京急行電鉄株式会社
一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟
横浜市青葉区
社会福祉法人横浜市青葉区社会福祉協議会
横浜市消防局青葉消防署

訓練に参加した方々からのメッセージ

青葉区連合
自治会長
会長



松澤 孝郎 さん

今回の訓練は素晴らしい、各防災拠点でもやればよい、河川の氾濫がなくなり、道路を行政が管理するようになった今、自治会や町内会での防災意識の温度差があることも事実です。大切なのは、親睦の力をつけて地域がバラバラにならないのを防ぐことです。気持ちひとつになるためにも、各拠点リーダーの行動力が求められています。

横浜市青葉区長



徳江 雅彦 さん

横浜は、30年以上に78%の確率で震度6弱以上の揺れに見舞われると言われ、青葉区では、医師会・歯科医師会などみなさまとの共働で災害時の医療体制を構築しました。ITSCOMさんをはじめとする地域メディアも大事な役割を担います。この協働の大切さを今回の実践的な訓練で一層強く感じました。自助・共助の面からも非常に心強く思っております。

横浜市消防局
青葉消防署消防署長



齋藤 俊彦 さん

参加された方は、初めてトリアージという言葉を知ったと思います。それだけ珍しい本格的な訓練でした。負傷者の演技に驚かされたようですが、非日常の世界が災害の現場です。大規模地震災害では、消火活動を優先するために救急車の出動が止まると考えてください。地域で救助活動をするためにも、繰り返しのトレーニングで動きを身につけることが大切です。

社会福祉法人
横浜市青葉区
社会福祉協議会
会長



中西 武夫 さん

臨場感あるスタートトリアージは、「災害の現場はこうなのか」と大変参考になりました。被災時の初動は地域で対応しなくてはなりません。住宅街の多い青葉区は、日中は高齢者と子どもばかりです。私たちは、地域で一番「大人」に近い中学生と一緒に災害に対応できないかと考えています。今後、中学校との連携に取り組む予定です。

たまプラーザ商店会
会長



加藤 芳範 さん

災害の現場を体験する訓練こそ、いざというときに応用が効くものだと思えました。地域の防災は全員が参加しなくてはなりません。みんなが連携することこそ、減災や共助に繋がります。商店会では、自治会や小学校と連携して防災に取り組んできました。今後もこのような訓練に参加し、BCPについても考えていきたいと思います。

一般社団法人
日本ケーブルテレビ連盟
事務局長



水野 善隆 さん

実践に即した訓練で、本当にリアルでした。ここまでトレーニングをやらなければ震災に対応できないのも事実です。全国のケーブルテレビ会社に働きかけて、このような「身になる訓練」を定期的に行うことを広めたいと思います。地域と一緒にやることで、「我々はコミュニティの一員」という認識を強めてまいります。

株式会社東急モールズ
デベロップメント
たまプラーザ テラス
マネジメントオフィス
総支配人



小西 郁良 さん

定められた防災訓練はやっていますが、地元の人を巻き込んで実施するのは初めてでした。日頃お世話になっている方々に声をかけたら「おー！ いいね」と賛同していただき、これだけの人が同じ危機意識があったことに驚きました。自分たちでお客様を守るという意識を持ち続けるためにも、この訓練を続けていきたいと考えています。

東京急行電鉄
株式会社
社長室 総務部
課長補佐



山崎 の裕 さん

鉄道事業では、各駅が行政と防災上の連携を取っています。しかし、今回の訓練では、商業施設も地域との接点が多く持っていることを実感されました。グループ各社ごとに、拠点(地域)における大切な役割があるのです。それぞれがその役割を果たすことで、東急グループの「安心・安全の信頼」が築かれていくのだと深く感じました。

産・官・学・民が連携
日本初！商業施設でのCERT訓練

青葉区
AOBA-KU

— 危機に強いまちづくりのために —

街にめぐるケーブルで情報を届けるITSCOMにとって、地域社会に貢献することは使命です。もし、大地震のような広域災害が発生した場合は、率先して地域の復興に尽力するものであり、そのために、いかなる危機にも負けない企業をめざします。被害を防ぎ、軽減し、早期に復興させるためにも、地域・行政・企業が一体となる仕組みをつくりたい。普段より互いがコミュニケーションを深め、理解し合えるような環境をつくりたい。そんな思いのもと、ITSCOMでは、地域や行政との連携にも力を入れています。

東急田園都市線たまプラーザ駅直結の商業施設「たまプラーザテラス」において、産・官・学・民連携により、ショッピングセンターとしては全国初の取り組みとなるCERT(サート)訓練を実施しました。

大規模災害時の人命救助において、24時間以内の生存率が最も高く、災害発生から72時間が経過すると、生存率は急激に下がると言われています。このため、迅速な救助活動が必要である一方、道路の寸断や火災などにより、救助隊が被災地域に容易に近づけないケースもあり、消防・自衛隊・警察など公的機関による「公助」の緊急対応には限界があります。CERT訓練は、「自分の命は自分で守る」という「自助」に加え、「自分たちの地域は自分たちで守る」という「共助」の精神に基づく取り組みです。

今回参加した団体は、地元自治体、自治会、消防、警察、大学などに、東急グループの8社と日本ケーブルテレビ連盟を加えた計19団体。近隣の自治体もオプザーバーとして来場されるなど、訓練への関心の高さがうかがえました。そして実際に訓練を実施してみても分かったことは、自分たちの地域を守るには、そこで活動する人々が手を取り合い力を合わせるということが非常に大事であるということ。これが地域の防災力を上げ、減災に繋がると一同実感しました。

※CERT訓練について詳しくはP.64の「CERTトレーニング&エクササイズ」をご覧ください。



東急グループ

平成27年2月16日

地域防災 CERT 訓練

ショッピングセンターでの開催は全国初！

in 横浜市青葉区

4 TRAINING AND EXERCISE

第4章 鍛える

約半年をかけて誕生したイツツコのBCP。でも、そのままではただの紙にすぎません。危機が襲ってきたとき、イツツコは、本当にこの紙をもとに事業を継続することができるのでしょうか？
そもそも、策定した内容はこれで正しかったのでしょうか？
「訓練」をすることで、その答えが見えてきます。

「お互いさまですから」

この言葉には、「こちらにも起こり得ることですから一緒にやりましょう」という助け合いの気持ち、そして、「私も同じように感じています。大丈夫ですよ」と相手を思いやる気持ちが込められています。海に囲まれた島国で、自然災害と向き合いながら暮らしてきた日本人ならではの言葉です。

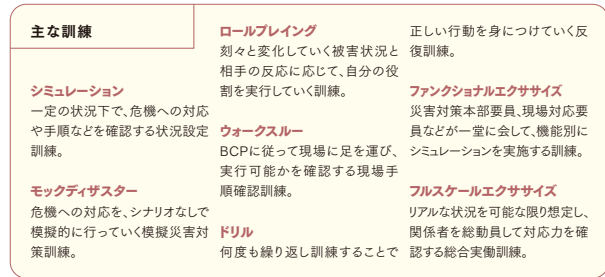
規模が違っていても、業種が異なっても、遠く離れていても、「お互いさまBC連携」を結ぶことはできます。また、違うからこそ、これまでにない連携の形や、新しいビジネスが生まれる可能性があります。しかし、繋がるのは企業だけであってはなりません。地域とのつながりなくしてBCの成功はあり得ないからです。

「地域と共にありたい」。イツツコの根っこにあるのは、この思いです。普段から助け合いや扶助、寄り添いの気持ちを抱きながら、地域、行政、企業の方々と「お互いさま」の気持ちで繋がっていきたい。イツツコはそう願っています。



継続的な「訓練」が 事業継続力を引き上げる

4
鍛える



इटツコムでは、図上と実働を組み合わせて訓練を展開しています。頭と体をうまく使い、パランスよく訓練することが大切です。

**多様な訓練で
危機に強い集団をめざす**

危機から会社を守るのは「人」です。いざ危機が起きたときに自ら考え行動し、良い結果を出すためには、社員が

BCPをよく理解し、実際に行動できるようなっていることが重要です。そのため訓練を繰り返し実施すること、そのスキルを身につけること、また新入社員から経営層まで対象者を広げて訓練を実施することで全社的な取り組みへと発展させていくことも大事です。こうした取り組みを根気良く、継続的・発展的に行うことで、危機に強い組織を形成していきます。

危機が襲ったときに社長や上司が社内にいるとは限りません。訓練は、想定された危機に対して、自分の力で対処していくことで、思考力と行動力を鍛えていきます。これまで、指示が出るまでじっと待っていた人を、自ら考えて行動する社員へと成長させるのが訓練です。

訓練は、不測の事態への個々の対応力を引き上げ、行動習慣を変え、そして危機対応能力を向上させます。

指示待ち人間を減らし 考え行動する社員を増やす

「BCPを策定したからもう大丈夫」と安心するものではありません。「訓練でBCPに命が吹き込まれる」とइटツコムは考えます。

危機が襲ったときに社長や上司が社内にいるとは限りません。訓練は、想定された危機に対して、自分の力で対処していくことで、思考力と行動力を鍛えていきます。これまで、指示が出るまでじっと待っていた人を、自ら考えて行動する社員へと成長させるのが訓練です。

**訓練を重ねることで
BCPの実効性を高める**

BCPに基づいて訓練を実施すること、検証や見直しを図ることです。策定されたBCPは、果たして機能するのか？ 実効性はあるのか？ 訓練を行うことで見えていなかった課題が浮き彫りになり、BCPをより効果的・効果的に改善することが出来ます。

また、訓練を通して、組織や社員がどの程度BCについて理解しているかが分かります。不足している知識や技能は、訓練で理解・習得していきまうので、訓練を重ねることによってBCPの実効性は高まっています。

「BCPを策定したからもう大丈夫」と安心するものではありません。「訓練でBCPに命が吹き込まれる」とइटツコムは考えます。

「研修」は、講義やセミナーなどを通してBCPの専門的な知識や考え方を身につけるものです。

「図上訓練」は、デスクの上で行われます。シナリオに基づいて手順通りにやってみるシミュレーション、シナリオを見ないでさまざまな対応をイメージしていくモックディザスター、相手に応じながら対応を考えていくロールプレイングなどの訓練があります。

実際に体を動かして行動・体験する「実働訓練」には、正しい行動を身につけるために何度も繰り返すドリル、機能的にシミュレーションを実施するファンクショナルエクササイズ、組織のすべての人と資源を総動員するフルスケールエクササイズなどがあります。

図上と実働を組み合わせる

訓練の形式は、「研修」「図上訓練」「実働訓練」の3つに分けることができます。

「研修」は、講義やセミナーなどを通してBCPの専門的な知識や考え方を身につけるものです。

「図上訓練」は、デスクの上で行われます。シナリオに基づいて手順通りにやってみるシミュレーション、シナリオを見ないでさまざまな対応をイメージしていくモックディザスター、相手に応じながら対応を考えていくロールプレイングなどの訓練があります。

実際に体を動かして行動・体験する「実働訓練」には、正しい行動を身につけるために何度も繰り返すドリル、機能的にシミュレーションを実施するファンクショナルエクササイズ、組織のすべての人と資源を総動員するフルスケールエクササイズなどがあります。

結果を評価することも大切

しかし、訓練はやっただけで安心できるものでもありません。BCポリシーに基づいて行われているか、BCPを実行する上での課題は本当にないのか、訓練を客観的に評価することで、BCPが実効的であるか正確に判断することが出来ます。

評価して課題を洗い出し、解決策を提案する「監査」が訓練を補完し、BCの実効性をより高めていきます。



細坪 信二さん [特定非営利活動法人 危機管理対策機構 理事・事務局長]

VOICE#5

訓練は「気づき」の練習。ビジネス演習へと発展させていく

訓練の目的は「事象に適切に対応する」ことです。から、「想定していない事象を訓練することが何よりも大事です。इटツコムであれば、「ケーブルをつなぐことができなかった」「メディアセンターが壊滅した」など、社員が考えもしなかったことを想定します。訓練と聞くと避難訓練のような実働型を想像しがちですが、ワークショップ形式のような、あらゆる事象を設定できる図上訓練が有効です。

また、何度も訓練して自信をつけることが大切です。しかし、同じことを繰り返せば慣れが生じますので、やるたびに「気づき」のある新鮮なものにしなければなりません。訓練は幅(種類)と奥行(内容)、そして体と頭を組み合わせて効果的に行うことが重要です。

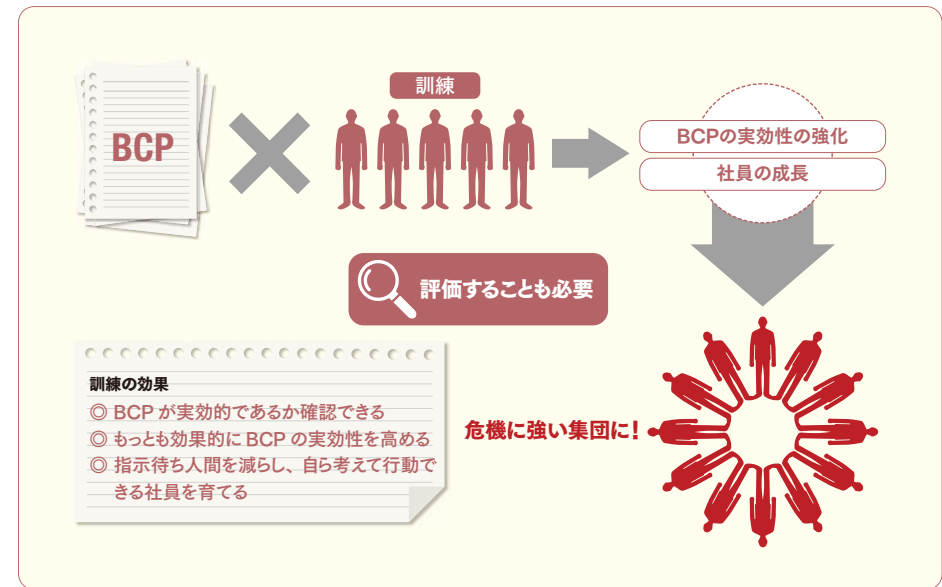
「会社がこれ以上存続できない」。企業はこの根本的なことを考えなくてはならないのに、日本では限られた定義の訓練しか行われず、いざというときに本当に体を動かして対応できるのか疑問です。アメリカでは、サプライチェーンを含めた世界規模でのフルスケールエクササイズも行われていて、1年以上の準備期間と百万ドル単位の費用をかけて実施されています。これは、危機に見舞われればそれ以上の損失が出ると思われるから行うのです。

経営者が先頭立って訓練を行い、BC監査も実施しているइटツコムは、日本における数少ないBCのトップリーダーです。今後は、「会社の成長」につなげていくために、

現在の訓練をビジネス演習へと発展させていくことが望まれています。

訓練は行うほどに「気づき」が生まれておらず、いざというときに本当に体を動かして対応できるのか疑問です。アメリカでは、サプライチェーンを含めた世界規模でのフルスケールエクササイズも行われていて、1年以上の準備期間と百万ドル単位の費用をかけて実施されています。これは、危機に見舞われればそれ以上の損失が出ると思われるから行うのです。

経営者が先頭立って訓練を行い、BC監査も実施しているइटツコムは、日本における数少ないBCのトップリーダーです。今後は、「会社の成長」につなげていくために、



「見ると、CERT訓練はBCに
関係ないように思えるかもしれませ
ん。しかし、災害に備え、被災直後

共に、災害に負けない
コミュニティを作る

力を身につけるからです。
災害が起きて支援が到着するまで
の間、CERTのメンバーには**救出・
救護・搬送**等をする権利があります。
住民や企業が自助と共助で行動する
ことは、大災害の緊急事態において
必要なことであり、コミュニティで
草の根の助け合いが人命を守るとい
う考えに基づいています。実際、
2005年に発生したJR福知山線
脱線事故(107名死亡)は際たる
例で、近隣工場の人々が、初動の救
出活動で多くの人を助けました。

脊髄損傷の 疑いのある 傷病者の搬送

これまで、意識のない負傷者は脊髄損傷の疑いがあるため、動かさずに救急隊や医療の専門家による対処を待つべきとされてきました。しかし、大規模災害や危険が切迫した状況では、住民の手で安全に医療機関へ搬送しなくてはなりません。ブルーシートや板を活用して、負傷者の体を動かさないように搬送する訓練をします。



学生たち
●BCの必要性を各自に強く意識付けさせる訓練。
●災害の現場では、自分の身の安全を第一に考える。
●スタートトリアージには、優先順位を決める難しさが伴う。
●救出は時間との勝負。訓練を重ねて迅速に救助できるようにする。

に適切に対処することのできるコミュニティであれば、復興も力強く進みます。地域と共に生きるイッツコムにとって、地域の消滅は廃業を意味するものであり、災害に負けない地域社会作りは欠かせません。
今後、イッツコムでは地域や行政を含めたCERT訓練を行うなど、CERTを通じて、助け合いながら行動できるコミュニティを共に作り上げていきます。

てこを使った救出活動

重い障害物を「てこ」の原理を活用して持ち上げ、隙間に角材を并け(いげた)積み重ねていくことで、挟まれた人を救出する訓練です。グループリーダー、てこ要員、救出要員といった担当者を決め、アクションプラン(行動計画)を作成してから作業を開始します。1995年の阪神・淡路大震災では、約164,000人が互助の下敷きになりました。災害発生から24時間以内の救出は生存率が高く(阪神・淡路大震災の場合は約80%)、大規模災害においては消防や自衛隊に代わって、コミュニティが緊急対応しなくてはなりません。



自分の安全が第一!

イッツコムで行っているCERTトレーニング&エクササイズは、3つのトレーニング(スタートトリアージ、救出、搬送)とエクササイズで構成されています。冒頭の講義では、意義や注意点などについて学習し、最も重要なことは、自分の安全を最優先することだと理解します。危険を冒してまで、能力や訓練を上回る行動を取ることは禁物。ミライ取りがミライになってはいけません。



いざ、実践!

トレーニングで身につけたスキルを実際に試すのがエクササイズです。CERTトレーニング&エクササイズでは、2時間かけて3つのトレーニングを学んだ後に、30分間のエクササイズを行います。グループに分かれて被害現場を想定した会議室に入り、スタートトリアージ→救出→搬送の順番で、負傷者を外に連れ出します。

CERTトレーニング & エクササイズ

災害現場において搬送者の優先順位をつける「スタートトリアージ」、てこの原理を活用した被災者の「救出」、脊髄損傷の疑いのある傷病者の「搬送」。これら3つの手法を学んだ後に、災害を想定した現場で実践する。



スタートトリアージ

トリアージとは、緊急度と重症度に基づいて、傷病者の治療の優先度を決定することを言います。トリアージが行われる場所には、現場、救護所、搬送、病院などがありますが、CERTには、救出すべき負傷者の優先順位を決める現場でのトリアージ(スタートトリアージ)が求められます。訓練者は、真っ暗な部屋に入り、役者が演じる複数の傷病者の症状を確認。黒、赤、黄、緑にレベル分けして、救護すべき優先順位の最も高い傷病者(レベル赤)の人数を把握したら部屋を出ます。この訓練は、災害の恐ろしさを心理的に印象づけるものでもあり、防災の重要性を強く意識づけます。

災害時の心理を体験し、
自らの力で危機を乗り越える

CERT (サート)

Community Emergency Response Team(コミュニティ緊急事態対応チーム)の略。1985年、米国のロサンゼルス消防署は自主防衛組織のコンセプトを作成して、その後、住民・企業・自治体に対して訓練を開始しました。1994年に連邦緊急事態管理庁(FEMA)と緊急管理研究所(EMI)がCERTを制度化すると全米に普及。CERTには、救援が到着するまでの間、負傷者の救出・救護・搬送等の権限が与えられ、地域は、彼らに対して対応資源の使用を最優先させなくてはなりません。

CERT研修

米国で行われているCERT研修(基礎訓練)は、通常、7週間かけて行われます。内容は、災害準備、消火活動、医療措置、救援活動、捜索、災害心理学、組織などについて。年齢や資格に関係なく、誰もが無料で受講することができます。講師は、トレーナー研修を修了したインストラクターが務めます。

「助けてください……痛い」とガラスの破片が刺さった腕を見せながら近づいて来る女性、内臓が飛び出してうめいている男性、片足と意識を失った女性。「CERT(サート)トレーニング&エクササイズ」訓練では、暗闇の中、メークと迫真の演技で迫る役者に圧倒されながらも、社員たちは懸命に**スタートトリアージ**を行いました。

CERTは、研修を受けた住民・企業・自治体で組成される自主防衛チームのことです。アメリカ合衆国連邦政府は、すべての事件・事故・災害にCERTを応用できると考え、全土で研修が実施されています。米国のCERT研修にはいくつかの

訓練がありますが、本格的なシミュレーションを行うことで災害時の心理を体験し、自らの力で非常事態を乗り切る力を養うのが特徴です。イッツコムでは、CERT研修を受けたスタッフの指導のもと、社員もその一部を学び(トレーニング)、実践(エクササイズ)する訓練を行っています。CERTは日本ではまだ非常に珍しい訓練です。
なぜ、市民や企業はトレーニングをするのか?
米国では、CERT研修を受講するとどの市民・企業にもメリットがあるとのこと。災害と備えについて理解することから始まり、災害対策における自分たちの責務について理解を深め、最終的に自分自身やその家族、近隣の人々を安全に助けるための能

第4回訓練

実施日時:2015年3月11日(水)13:15~14:30

参加者:本社(二子玉川)6名、メディアセンター(市ヶ尾)2名、BSNアイネット(新潟)4名*オプザーバーを除く

想定:首都圏にて震度5の地震発生。ITツボムのサービスは本社では利用不可。内線電話・固定電話とも利用不可。携帯電話・モバイルルーターは実質利用不可。衛星携帯電話・MCA無線は使用不可。

第3回訓練

実施日時:2014年9月26日(木)13:30~15:30

参加者:本社(二子玉川)6名、

BSNアイネット(新潟)2名*オプザーバーを除く

想定:新潟で震度6弱を観測する地震が発生。二子玉川も震度4弱を記録したが、情報収集は可能な状態。

第2回訓練

実施日時:2014年3月11日(火)13:00~15:00

参加者:本社(二子玉川)5名、メディアセンター(市ヶ尾)4名、溝ノ口事務所(溝ノ口)4名、BSNアイネット(新潟)3名*オプザーバーを除く

想定:東京都と神奈川県で震度5弱を観測する地震が発生。電話は不通だが、やがてインターネットが復旧した「甚大」な被害。

■ 第1回訓練 ■ 第2回訓練 ■ 第3回訓練



■それぞれの訓練の様子をテレビ会議システムを通じて把握し、次の訓練に向けて課題を探っていく



■スクリーンに映し出される共有ファイルの情報。



■地図を使い、離れた新潟県の地理を至急確認する。



■一般社員も会議室での訓練を見学することができる。



■調整のために訪れたBSNアイネットの横山博一さん。



■ChatWorkが利用可能と新潟から連絡が入る。



■メディアセンターと世の中の状況を整理。



■左上から時計回りに、二子玉川、新潟、市ヶ尾、溝ノ口。



■新潟に赴いてBSNアイネットとの調整役を務めた増渕(左)。

BSNアイネットとの 情報連携訓練



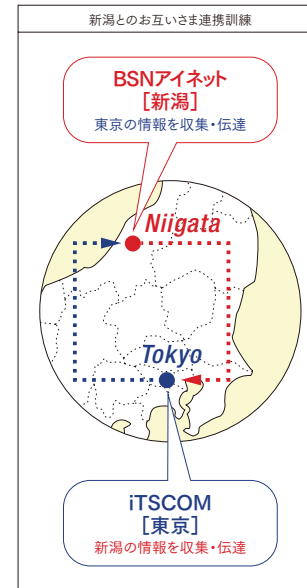
大地震で電気や電話が不通となり、情報を得る手段が極端に限られた状況を想定。被災していない遠隔地の企業が情報を収集し、被災者側に伝達する。

第1回訓練

実施日時:2013年8月27日(火)14:00~17:00

参加者:本社(二子玉川)4名、メディアセンター(市ヶ尾)2名、BSNアイネット(新潟)2名*オプザーバーを除く

想定:マグニチュード9の首都直下地震発生。東京と神奈川ではライフラインが寸断され、通信網にも大きな影響が生じる。「甚大」と「壊滅」の2回に分けて実施。



地震や津波など、広域災害が発生した場合、企業は事業を継続すると同時に、どのような形で地域の復興に貢献できるかを考えなくてはなりません。ITツボムの場合、地域にもっとも期待されているのは継続的な情報の提供です。

情報連携訓練は、2013年に株式会社BSNアイネット(新潟県新潟市)と締結した「災害時におけるお互いさま相互応援協定」に基づくもので、被災した相手に代わって情報を収集します。ITツボムが被災した場合はBSNアイネットが東京・神奈川の情報収集・伝達し、新潟が被災したときはITツボムが新潟の情報を収集・伝達します。

年に2回のペースで進められているこの訓練は、業種も文化も違う2社が互いの見習うべき点を知る機会にもなっていて、回を重ねるごとに、BCへの意識が高まっています。

*連携の詳細についてはP50をご覧ください。

○予想以上に両社で緊迫感が持てた。
○本社とメディアセンターを結んだ初めての訓練でもあったさらなる定期的な訓練の必要性を認識した。
○衛星携帯電話は本社オフィスでは役に立たなかった。
○文字による伝達は読んで理解するのに時間がかかるため、一目見てわかる工夫も必要。

学んだこと
○MCA無線の使い方や、サービス仕様を知らない人が多かった。
○新潟が収集した情報と東京が欲しかった情報にズレがあった。
○多くの人が情報を俯瞰して確認できるホワイトボードの有効性を実感した。
○駅名の記号化は暗記していなければヘッドラインには繋がらない。

第3回訓練
第3回は被災地を交代して実施。二子玉川の本社では協定に基づき、支援対応を決定。BC推進プロジェクトメンバーは会議室に集ま

第1回訓練

およそ330キロメートル離れた新潟市と二子玉川(東京都世田谷区)をテレビ会議システムでつないだ訓練は、緊張の中で始まりました。

災害対策本部が立ち上がった二子玉川では、電話もインターネットも使えず、メディアセンター(横浜市青葉区)に連絡を取ろうと衛星携帯電話を手にしたましたが、電波が密にさえずられて発信できません。代わりにMCA無線を活用して、被害状況を把握することができましたが、その様子の中継で見ていた新潟にも、緊張は走りまわりました。

第2回訓練

第2回も東京が被災した想定で行われましたが、新たにITツボムの営業拠点である溝ノ口事務所(川崎市高津区)も参加。今回は被災地であるITツボム側が必要とする情報が何なのかをあらかじめ決めて、情報の選択をBSNアイネットに任せた。加えて、メディアセンターと溝ノ口事務所からの不測の事態を密かに用意。「社員がみんな帰宅したがついてます！」などと報告したため、災害対策本部長役の社員は、1回目の訓練以上に判断力を求められました。

「会話形式でも情報を伝えたい」という意見から、インターネット電話のSkypeも導入されたほか、衛星携帯電話のメール機能を利用して、東急電鉄の駅名を記号で伝えるという試みも行われました。

また、「会話形式でも情報を伝えたい」という意見から、インターネット電話のSkypeも導入されたほか、衛星携帯電話のメール機能を利用して、東急電鉄の駅名を記号で伝えるという試みも行われました。

○新潟市の地理を把握しておく必要がある。
○平時より、欲しい情報を精査して優先順位をつけておくことはならない。
○チャットは有効だが、時系列でしか流れなかったりするため、ファイル共有ソフトと並行してうまく使う。
○共有ファイルのアップロードをしやすいように設定しておくことが重要。

ますます深化する「お互いさま」を通じた訓練

BC推進プロジェクトメンバー 増渕 宣重

「まずはやってみましょう」。そんな手探りの中で始まった情報連携訓練は、さまざまなツールを活用しながらステップアップしています。全社員参加訓練(P.68)での情報のマッピングがとて有効だったので、今後はアプリを使って地図への落とし込みをやりたいと思っています。

津波など被害想定を大きくしたり、発生9時間後の情報共有など時間に広がりをもたせることも必要です。また、危機の想定を変えることも考えられます。たとえば、インフルエンザや伝染病といった

パンデミックでは、情報よりも人的リソースが重要になりますから、訓練も形を変えていくでしょう。

参加者をもっと増やしたいという思いもありますが、業務への支障という壁が立ちちはだかります。でもいつか、全社員が参加する大規模な連携訓練を業務時間内に実施したいです。もしくは、3割の社員が訓練に参加し、残りの7割で会社を動かす状態を1週間続けてみるとか。なぜなら、それらの成功は、危機が襲っても事業が継続できるという証ですから！

第2回訓練

実施日時：2015年2月26日(木)5:00～8:30

実施場所：メディアセンター、本社、各社員の自宅付近など

参加者：全社員(勤務中や休暇中の人を除く)

参加状況：緊急参集訓練・初動対応訓練56名(メディアセンター37名/本社19名)

情報収集訓練297名

想定：マグニチュード9の地震が発生。1時間後には余震も発生。両拠点とも使用可能な状態だが、それぞれに負傷者がいる。また、余震によりメディアセンター非常用発電機が停止。

第1回訓練

実施日時：2014年6月19日(木)4:00～8:00

実施場所：メディアセンター、各社員の自宅付近など

参加者：全社員(勤務中や休暇中の人を除く)

参加状況：緊急参集訓練・初動対応訓練58名

情報収集訓練302名

想定：マグニチュード9の地震が発生。メディアセンターは使用可能な状態だが、その他の拠点と本社は破壊状態。

現地対策本部長・副本部長を経験した4人(第1回訓練)



世古 仁志 [3代目副本部長]

大勢の人に動いてもらおうと、田口さんと近石さんを副本部長に据えて組織固めをしました。技術系や放送系など、業務ごとにキーマンを見つけてリーダーを任せられたのは良かったです。平時よりキーマンの確認が必要です。



近石 賢吾 [副本部長]

田口さんと分業する形で副本部長を務めました。総務部の経験があるので、集めた社員の半分はどんな人物か分かってたのが強みでした。その人のスキルを知っていることは、的確な指示を出す上で重要でした。



田口 森彦 [2代目副本部長、副本部長]

到着した時、集まっていた人の顔もスキルも分かりませんでした。でも、佐藤さんが細かいことまでやっていたので、リーダーは複数の方が良いと思い、近石さんと一緒にサポートして、後に私が副本部長になりました。



佐藤 正史 [初代副本部長]

最初は「このままずっと自分ひとり?」と不安でした。そして、「何からやればいいのか?」と悩んでいたところに、ほかの社員がやって来ましたが、皆さんが「何をすればいい?」と指示を求めているので焦ってしまいました。



訓練終了
アンケート記入と後片づけ、訓練終了メール配信



近隣支援に向けて準備が始まる

複数のリーダーのもと、班に分かれての対応が始まる

お客さまに向けてメール配信、Facebookも更新

行動確認メール③配信



1時間半かけてやって来た社員に副本部長を交代。

本部長交代

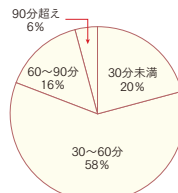
負傷者搬出

行動確認メール②配信

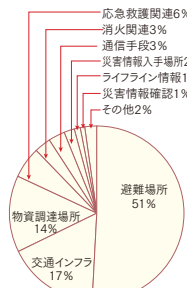
情報発信開始

近隣の状況を確認するために班を編成して出発

本部長交代



緊急参集訓練参加者のメディアセンター到着までの時間



情報収集訓練参加者が撮影した施設・場所

彼は一命を取り止めたのか?!

5時10分に発見された負傷者は、応急処置が施されたもののそのまま放置。1時間以上経過したのちに搬出されました。負傷者の迅速な救出は今後の課題です。



メディアセンターの被害想定

◎監視システムがダウンして設備状況の確認不可能
◎固定電話は不通。携帯電話は繋がりにくい。
MCA無線と衛星携帯電話は使用可能。インターネットと社内ネットワークは接続可能。
◎ケーブルテレビとFMの送出設備は正常に稼働。テレビスタジオはすべて使用不可能。FMスタジオは使用可能。テレビ機材も使用可能。



イツコムならではの情報を発信

コミュニティチャンネル、コミュニティFM、USTREAMを使って情報を発信。社員から届けられた情報や写真も活用して報道しました。



誰が責任者?

責任者にふさわしいと思う人が来たら現地対策本部長を速やかに交代するよう、指示書には明記されていました。到着した社員が増えるにつれて副本部長は交代していききました。



全社員参加訓練



実施

全社員を対象にした初めての演習。徒歩でメディアセンターに向かい「初動対応訓練」に参加する人と、自宅近隣の写真を送る「情報収集訓練」に参加する人とに分かれて実施された。

BCPの実効性を全社員で確かめた初の大規模演習

大災害が発生したとき社員はBCPに基づいて自ら考え、行動することができるのか? 平日の午前4時に始まった第1回全社員参加訓練は、360名を動員して8時まで続けられました。巨大地震が発生したという想定のもと、メディアセンターまで歩ける人は、緊急参集訓練及び初動対応訓練に参加。現地対策本部長の指示のもと、メディアセンターの被害状況を確認して負傷者を搬送したり、ケーブルテレビやラジオ、インターネットを使って地域情報を発信しました。一方、それ以外の社員は、自宅付近で地域住民の役に立つと思われる施設や場所についての状況を撮影し、メールで送付する情報収集訓練に参加しました。また半年後には、対象拠点を二子玉川の本社にも広げて2回目の訓練を開催。余震による二次災害の対応やAEDを使った心肺蘇生なども行いました。

社員の声(第1回訓練)

- ◎初動対応は、頭をよめているのと実践するのでは違う。総務した訓練が必要だと感じた。
- ◎事前に予告されていたので準備できたが、突然に開始されたら動きは変わると思う。季節や時間帯も変えて、何度も訓練を繰り返すことが大切。
- ◎メールが使えない想定でも訓練して、指示がなくても事業継続できるようにするため。
- ◎負傷者の応急処置やAEDの使い方、人工呼吸法などを社員は学ばなきゃ。
- ◎ケーブルテレビ、FM Webを使った情報発信をもっと多くの社員ができるように訓練する必要があります。

第1回全社員参加訓練の流れ



最終的に922枚の写真が到着
メディアセンターの会議室では、役員やメンバーがロビーの様子をモニターでうかがっていましたが、一角では、写真を地図に落とし込む作業も進められていました。メディアセンターに来られない社員から送られてきた情報です。最終的に、302名から922枚の写真が届きました。内容は、駅、避難所、区役所、サイネージ、幹線道路、公共電話など多岐にわたりました。

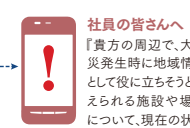


最初に来た人は現地対策本部長

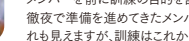
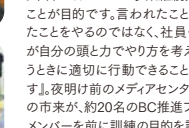
緊急参集指示発動から6分後、最初の社員が到着しました。薄暗いロビーで指示書を見発すると、「今のメンバーの中から責任者(現地対策本部長)を決めて作業をしてください」と書いてあります。誰もいないので本部長は自分です。ほかには、「被害状況を確認してください」「集めた情報をお客さまに発信し続けてください」とあるだけ。もう、自ら考えて行動するしありません。



状況周知メール②配信
メディアセンターに最初の社員が到着



状況周知メール①配信
安否確認メール配信(訓練開始)



まもなく訓練スタート

『本日はイツコムの事業継続力を上げることが目的です。言われたこと、決められたことをやるのではなく、社員一人ひとりが自分の頭と力でやり方を考え、いざというときに適切に行動できることをめざします。』夜明け前のメディアセンターで、社長の市来が、約20名のBC推進プロジェクトメンバーを前に訓練の目的を語りました。徹夜で準備を進めてきたメンバーには疲れも見えますが、訓練はこれからです。

実施日時:2014年11月～
実施場所:メディアセンター
参加者:約50名

緊急放送講習

放送業務に携わったことのない従業者が、テレビとFMを使って緊急速報を出せるように、放送技術を習得する。座学による勉強会と実際に機器を操作する訓練を定期的に開催している。



研修



新しいシステムでは、FMブースの電源を入れるとテレビとFMの放送機器がオンになる。



実施日時:2013年9月2日(月)9:40～10:10
実施場所:本社および各拠点
参加者:すべての従業者
(派遣、アルバイト、業務委託を含む)
想定:大地震発生後の初動の30分をシミュレーション。

シェイクアウト&初動対応訓練

地震発生の瞬間に身を守る「シェイクアウト訓練」と、発生からの30分間を想定した「初動対応訓練」を実施。全従業者を対象に本社と各拠点で開催し、併せて備蓄品の展示も行った。



実働



会議室を対策本部にして、従業者の安否や被害状況を収集する初動対応訓練の様子。



非常食を食べたり、セーフティライトなどのサバイバルキットを試すことも行った。



館内アナウンス機能のない事務所は、BC推進プロジェクトメンバーの掛け声で一斉に机の下に潜った。

**習慣にしたい
反動的に身を守る行動**

災害発生時に適切な初動対応を取ることは、被害の拡大を防ぐものであり、その後の事業継続に繋がっています。

地震が発生したら、まずは姿勢を低くして頭を守り、そして動かないこと。神奈川県一斉防災行動訓練と連動して行われたシェイクアウト訓練では、地震発生を告げる館内アナウンスと同時に全従業員が一斉に机の下に潜りました。

その後、各部署のリーダーは会議室に移動して初動対応訓練を開始。従業者の安否と事業所の被害状況

を確認して災害対策本部を立ち上げるといふ課題に取り組みました。また、本社と各拠点に備蓄品を並べ、試食や担架での搬送を体験してもらったコーナーも設けました。これは、普段どこにどのような備蓄品が保管されているかを確認してもらう良い機会になりました。

学んだこと

- ◎シェイクアウト訓練では、ドアを開けて避難路を確保するなど、自発的に安全行動が取られていた。
- ◎次回には、初動対応訓練の対象を広げたい。
- ◎備蓄品の展示は、防災意識を向上させることができた。応急処置訓練など、備蓄品を活用した訓練も考えたい。
- ◎今後は、訓練のシナリオを充実させることで緊張感を持って開催していく。

実施日時:2014年8月6日(水)～ 各3時間
実施場所:本社、メディアセンター、清ノ口事務所 ほか
参加者:計394名(2015年3月現在)

普通救命講習



研修

消防署員などを講師に招いて普通救命講習を社内で開催。心肺蘇生や異物除去の方法、AEDの使い方を学び、修了した人には救命講習修了証を交付。全社員の受講をめざす。



人工呼吸は約1秒かけて静かに2回吹き込む。強すぎる息が食道に入ってしまう。



胸骨圧迫は、十分な強さと速さで絶え間なく圧迫することが重要。



心電図を解析し、除細動(電気ショック)が必要な不整脈を判断するAED。使い方はとても簡単。

**傷病者の命を救う
3つの応急処置**

「胸の中央を1分間に100回回すスピードで圧迫してください」。会議室に横たわる人形を相手に、社員たちは「1、2、3、4、5、6、7」とカウントしながら30回の胸骨圧迫と2回の人工呼吸を繰り返しました。手が痛くなり額に汗がにじみ

「やめー」の合図。「これを救急車が来るまで続けます」という講師の説明に、「えっ?!」という驚きの声も上がりました。

普通救命講習は、救急隊員や医療従事者が来までの間に応急手当ができるようにするもので、胸骨圧迫と人工呼吸による心肺蘇生のほか、AED(自動体外式除細動器)の使い方と気道異物除去の方法や

止血の方法を学びます。この講習は、第1回全社員参加訓練で出された意見を取り入れたものでもあります。アンケートでは、「負傷者の応急処置の方法を知っておくべきだ」「人工呼吸やAEDの使い方を学びたい」という声が寄せられていました。

2014年度は本社と拠点で計20回もの講習会を開催。すでに社員

の8割強が修了証を手に入れています。全社員が、いざというときに人命救助に携われるように、今後も開催を続けていきます。

学んだこと

- ◎救急車到着までの時間が傷病者の生命を大きく左右する。
- ◎早い心肺蘇生と除動が心停止の負傷者の社会復帰に大きな役割を果たす。
- ◎社内にもAEDを設置し、同時に社員に設置場所を認知させたい。



実施日時:2012年9月11日(土)~
参加者:全社員



安否確認訓練

災害発生時における社員の安否を確認するための訓練。全社員は、届いたメールに従って自分の状況を迅速に返信する。安否連絡の重要性を意識づけるため、送信時間や文面などを覚えて定期的に実施中。

**高い返信率
情報収集や注意喚起にも活用**

安否確認訓練は2012年の防災の日から始まりました。携帯電話やパソコンなど、各自が登録したアドレスにメールが届いたら、速やかに返信します。

非常に時に文章を打つのは大変なので、回答は選択方式です。訓練1回目から返信率は91%と高く、2回目には100%の部署も複数出現。さらに、返信のなかった人に理由を聞くなど、個別に声をかけたことで返信率を高めてきました。今では一携帯電話を変えたけど大丈夫

安否確認の例
こちらは経営統括室BC推進プロジェクトチームです。今、この首都圏で大地震(最大震度7)が起きました。今あなたはどこにいますか?全ての社員は、下記選択肢よりひとつ選んでクリックおよび回答してください。

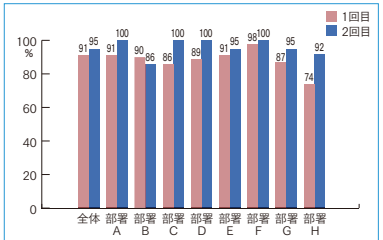
意識調査の例
大地震が発生すると、あなたは就業先事務所から徒歩で帰宅することを余儀なくされるかもしれませんか?帰宅ルートをイメージできていますか? 下記URLをクリックした後、ご回答ください。※回答後、追加質問あり

お知らせメールの例
震災から2年。今、私たちにできることは何があるのでしょうか。気仙沼ケーブルネットワークの濱田専務からメッセージをいただいています。

ITSCOMのみならずへ
同じ時代を生きる日本人として、どうかこの国で起こった現実を忘れて下さい。自然を前にして人間は無力ですが、学ぶことはできます。愛する人を守るために、必ず「備え」を実行して下さい。

気仙沼ケーブルネットワーク
代表取締役専務 濱田 智

(グラフ)第1回訓練(メール配信時刻18:45)と約3週間の第2回訓練(同8:45)の返信率。2回目の訓練では4つの部署が100%の返信率を達成した。



部署	1回目 (%)	2回目 (%)
全体	91	95
部署A	91	100
部署B	86	95
部署C	86	100
部署D	83	100
部署E	91	95
部署F	98	100
部署G	97	95
部署H	74	92

夫?」と自ら連絡してくれる社員も増えました。

この訓練は進化しています。現在では、荒天日に注意を促すなどのお知らせメールや、情報収集のためのアンケートにも利用。防災意識を高め、意識調査に活用することで、すべての社員は定期的にシステムを使い、安否連絡を忘れないようになっています。



実働

実施日時:2012年10月11日(木)14:00~17:00
2013年6月12日(水)14:00~17:00
実施場所:本社アカデミールーム
参加者:10名(第1回)、38名(第2回)
想定:巨大地震発生後から1時間までの間。

モックディザスター訓練

大災害が発生したことを想定して、付箋と模造紙を使って対応策を検討する模擬災害対策訓練。シナリオはなく、次々と提示される状況に対応しなくてはならない。机上ながらも訓練効果は高い。

全社員参加訓練へつなげた効果的な図上訓練

2012年に10名のBCPプロジェクトメンバーで行われたモックディザスター訓練は、翌年、各部署の責任者も参加して38名で実施されました。第1回は初めての体験だったこともあり、BCPプロジェクトメンバーはさまざまな想定に振り回され、お客さまの視点が欠如する結果となりました。

第2回は、課題として残った「人命安全」「被害拡大防止」「危機広報」「復旧の優先順位」を意識する形で実施されました。

この訓練で行うのは、巨大地震が発生してから1時間の初動対応です。シナリオはなく、会議室のスクリーンに次々と災害状況が映し出され、その想定に基づいて業務ごと

やるべきことを付箋で貼っていきま。という状況なのか、どう対応すべきか、連絡した内容は、そして課題は……。机上でのエクササイズではなく、各自が自ら考えて行動しなくてはならず、事業継続に向けた経験を積むことができます。

モックディザスター訓練は、翌年、全社員を動員した全社員参加訓練となり、その成果を実働で確かめることとなりました。

学んだこと第1回訓練

- ①次々に発生する事象の対応に追われて、お客さま視点が欠如した。
- ②被害拡大防止の視点が重要である。
- ③初動を迅速に行えるように、チェックリストを作成できた。
- ④誰かが同じ対応ができることが重要。
- ⑤情報のトリアージ優先付けが必要。
- ⑥BCS発動のタイミングの難しさを実感。
- ⑦手軽にできる図上訓練ながら効果が高く、多くの人が経験すべき。

他主要拠点、お客さま、ラジオなど、刻々と入ってくるさまざまな情報に対して、次々と適切な対応策を打たなくてはならない。




学んだこと第2回訓練



図上

実施日時:2014年2月25日(火)14:00~17:00
2015年3月19日(木)10:00~12:30
実施場所:本社アカデミールーム
参加者:10名(第1回)、20名(第2回)
想定:地震の影響でサービスが一部停止。被害状況や原因、復旧の見込みは不明(第1回)社員不祥事案件と情報漏洩案件がほぼ同時に発生。(第2回)

危機広報訓練

緊急事態が発生したとき、どのようにステークホルダー(利害関係者)に理解してもらうのか。外部に説明するための広報手法を論理的に学び、声明文(広報文章)を作成する。

危機広報はアートの世界だ!

コミュニケーションには、意思疎通や相互理解だけではなく、相手の意識を変化させ、行動を起こさせるパワーがあります。つまり、危機に見舞われたとき、お客さまとのコミュニケーションは事業継続を左右するほど重要な。そこで、納得してもらえない文章の作り方や効果的な伝え方などについて危機広報訓練で学びました。

例えば、サービスが停止して復旧する見込みがないとき、伝える内容がないから広報対応しないというのではなく、むしろお客さまの視点に立って、積極的な情報を提供していかなくてはなりません。できなくてやってくるの「のが危機広報であり、気付きや思いやりなど、発表する側のセンスが問われる。

言わばアートの世界です。もちろん平時よりお客さまや地域などと友好な関係を築き、企業として「できないこと」を事前に納得しておいていただくことも大切です。

学んだこと

- ①コミュニケーションは情報を伝える側からの一方通行ではなく、双方のキツツボルでなくてはならない。
- ②相手に印象深く効果的に伝えるためには、ヘッドライニングを見計らう。柔軟でありつつも、誠実さを印象付ける。
- ③相手の立場に立って回答をする。当事者意識を持つ。
- ④視聴者やメディアを理解してきただけマスコミに協力する。
- ⑤平時より危機広報対応チームを編成し、危機広報計画を作成し訓練する。
- ⑥発生した適切な広報活動ができなければ、危機に見舞われた際に危機広報が効果的に威力を発揮する。
- ⑦お客さま、住民、自治体、マスメディア、時より意見交換する場や勉強会を開催してお互いの関係や対応事項を事前に確認しておく。



図上



訓練はワークショップ形式で開催。地震発生でサービスが停止したことを想定して、情報収集や意思決定などをシミュレーションし、声明文を作成した。

実施日時:2013年9月12日(木)9:30~11:00
実施場所:屋外(本社から溝ノ口事務所の間)
参加者:10名
想定:巨大地震が発生して電車が止まる。本社より徒歩で溝ノ口事務所に向かう。

歩行訓練

二子玉川の本社から溝ノ口事務所までの約4キロメートルを、災害時を想定して実際に歩行。危険な場所や避難所を見つけるとともに、決めておいたポイントを撮影して、写真データをアップした。

潜んでいる危険は? 避難できる場所はどこ?

大災害が発生した場合、交通手段が徒歩に限られることが考えられます。そのような状況下ではどんな問題が生じるのでしょうか。「まずは歩いてみようじゃないか」と実施されたのが歩行訓練です。2つのチームに分かれて、それぞれ二子玉川の本社から溝ノ口事務所までの約4キロメートルを歩き、危険な場所や避難できそうな場所を確認しました。建物の2階に駐車しているミキサー車。両側に電柱が並んだ狭い道路。被災した目線で街を見渡すと、危険なものがたくさん見えてきました。それらを記録するとともに、予め定めておいたポイント(駅、病院、区役所など)では写真を撮影。全社員参加訓練で実施する情報収集の予行です。最終的に全員が無事に溝ノ口事務所に着き、その後は、アップロードした情報がどのように役立つかを検証しました。

学んだこと

- ①平時より、職場に歩きやすい靴や背負えるバンの準備が必要。
- ②本社から市ヶ丘のメディアセンターまでの歩行訓練を実施する必要があります。
- ③テストした災害情報配信サービスについては、災害時に有効なツールであることが分かった。今後、通常の配信サービスとして活用し、情報収集や発信方法は検討する。
- ④学んだことは、サブバイキット備蓄品も使用して、その有効性を確かめた。



実働



エレベーターではなく非常階段を使って本社を出発。2つの班がそれぞれのルートで溝ノ口事務所に向かった。

撮影したらコメントを添えてアップ。情報を地図に落とし込み、新しいソフトの有効性を検証した。



災害情報配信サービス



「さまざまな研修や図上訓練・実働訓練を通じて事業継続力を高める努力が続いています。」(市来)

私たちは確実に変わっていく。事業継続力の要です。イツコは、これからも自らを鍛え続けます。

「何があっても生き残れる企業になるためには、BCが文化・風土として定着している必要があると思っています。」(市来)

鍛えられて危機に強くなった人は、周囲を見て先を予測し、何か起きても反射的に対応できるようになります。だから、私たちは訓練を続けます。危機の強い社員を増やし、イツコを「危機に強い集団」に変えていきたいと考えています。

社会や経営の動きに合わせてBCの内容を変化させる。新しく開発された方法を取り入れる。いざというときに体が動けるようにしておく。

COLUMN

訓練を「監査」していますか？

訓練の成果は、自社の事業継続力の程度を示しています。訓練を行うだけでなく、その結果をもとにBCPを改善し、実効性を高めていかなければなりません。そのためにBC監査があります。

Q1 BC監査とは？

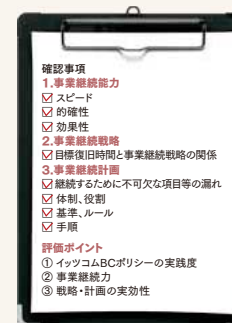
A1 訓練を評価して課題を浮き彫りにします。

自社の事業継続力がどの程度であるかを、独自の「イツコムBC成熟度モデル」に基づいて評価するのが監査です。目標時間内に事業を復旧することができるか？ 経営施策の変更や新規事業はBCPに反映されているか？ 手順やルール、体制、役割などは適切か？ 監査では多くの項目をチェックし、あらゆる問題・課題を洗い出します。

Q2 評価のポイントは？

A2 4つの評価視点があります。

監査ポイントの設定は重要です。「イツコムBC成熟度モデル」に基づいて監査対象リスクを優先順位づけして特定します。BCポリシー、事業継続能力、事業継続戦略、事業継続計画の4つの視点で評価しています。



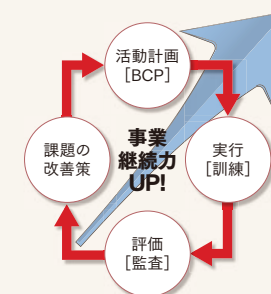
Q3 誰がどのように監査するの？

A3 外部監査人を前にロールプレイングを行うことも。

外部の専門家に監査を依頼することもあれば、社内の人間で評価することもあります。客観性と適切な評価ポイントが重要で、監査計画や評価モデルの事前作成も必要です。監査の対象は、BCP策定まではその過程や完成したBCPそのものですが、策定後は訓練の様子も評価します。イツコムのBC監査では、外部より監査人を招き、首都直下地震を想定したロールプレイング形式の訓練を行いました。

Q4 なぜ監査が必要なのですか？

A4 計画、実行、評価、分析のサイクルを作ります。



監査によって浮き彫りになった課題は、分析され対応策が講じられます。それらをもとにBCPや訓練を見直すことが改善であり、活動計画 (BCP)、実行 (訓練)、評価 (監査)、課題の改善策という事業継続力アップのサイクルを作ることが重要です。また、会計監査のように、BC監査も定期的に行う必要があります。

BCPは防災計画ではなく事業継続計画です。経営の視点において監査は不可欠であり、事業継続マネジメントシステム (BCMS) の国際規格 ISO22301:2012 の要求事項にも内部監査人が記載されています。今後、BC監査の概念は広く社会に浸透していくと思われます。

BC監査シミュレーション

実施日時: 2014年2月3日(月)13:30~17:30
2015年3月5日(木)13:30~17:30

実施場所: 本社 / 参加者: 20名 + 監査人

目的: イツコムBCポリシーに基づき、イツコムの事業継続力がどの程度であるかを確認する。

イツコムのBC監査は、会議室の中でロールプレイング形式で行われています。BC推進プロジェクトメンバーに加えて一般社員も参加しています。BCポリシーは広く社内に浸透しているか、事業継続戦略が実効的であるか、それらを理解しているかを評価しています。監査結果から得た課題を次年度の活動で解消していくようにしています。





全社員宅に配布を開始したヘルメット、腕章

BCの取り組みに終わりはありません どんなときでも、地域の皆さまに頼られるように

イツコムは、これからもBCを通じて、どんな脅威にも負けない企業になるための努力を続けていきます。そして、地域の皆さまの生活に欠かせないサービスを開発・提供していきます。

日常において安心・安全・快適を提供し、万が一のときには家庭やコミュニティの助けとなる。それが「生活に欠かせないサービス」とイツコムは考えます。

「今日は寒かったね」。外から帰ってきた時、人気のなかった家は、ぽかぽかと暖かく迎えてくれる。そんな生活を実現する「インテリジェントホーム」は、スマートフォンで家電製品やエネルギーをコントロールして、快適なライフスタイルを提供するサービスです。同時に、鍵やカメラと連動して、開錠・施錠の遠隔操作、高齢者やベットの見守り、お子さまの帰宅の確認など、ホームセキュリティサービスとして活躍します。

このように、日常を便利にするホームIoT（モノのイン

ターネット）は、非常時のサポートにも生かされています。「イツコムテレビ・プッシュ」は、地震発生直前に、専用端末から音で、またテレビを自動でONにして警告してくれます。また避難所開設情報など、自治体からの情報をテレビ画面に表示できるため、パソコンやスマートフォンのない方でもテレビを通じて身近な情報に触れることができます。

「電車は動き出したのだろうか」「どこで水を買えるの?」「河川の氾濫は大丈夫か」。東日本大震災で私たちは、身近な情報を求めてTwitterやFacebookを必死に活用しました。その経験から誕生したのが、スマートフォンのアプリケーション「LiDi(リディ)」です。LiDiを使えば、撮影した写真と書き込んだテキストが、位置情報を基にオンライン地図上に自動で公開されます。コミュニティの一人ひとりが地域情報の発信者であり利用者であるという、SNSを取り入れた新しい相互扶助の形と言えます。

このようにイツコムは、生活を便利にしながら防災・減災に繋がるサービスをこまめに構築することができました。しかし、これで満足するのではなく、これからも皆さまの声を生かして、より良いサービスの開発に努めてまいります。そして、モノだけに頼るのではなく、そこには「人の力」や「地域とのつながり」が不可欠であることを忘れてはなりません。

「F M サルース」は、災害発生時に地域情報をお届けする一方で、平時には防災を呼びかける地域とのつながりが深いメディアです。とくに、2004年1月から続く「サロン・ド・防災」は、専門家が防災に関するさまざまなテーマをスタジオで語ることで、人々の意識を高めてきました。日本災害情報学会が主催する「2010年廣井賞（社会的功績分野）」を受賞しています。

そして、社員一人ひとりの地域貢献への取り組みも始まりました。2015年より全社員

宅に配布を開始したヘルメット、腕章は、社員が災害時に自分の身と家族を守り、地域の救助活動に従事することを目的としたもので、誰もが人命救助に当たれるように普通救命講習も定期的に実施しています。

社員が行動すればイツコムは強くなります。産・官・学が繋がれば地域が強くなります。そして、人と企業を鍛え、コミュニティの絆を深める鍵は訓練にあると考えています。2015年2月の「地域防災CERT訓練in横浜市青葉区」を皮切りに、これからも地域と一体となった活動に力を入れてまいります。

災害は必ず来る。想定外のことは必ず起こる。

これからもイツコムはBCの取り組みを継続します。自分たちがさらに強い集団となることで、どんなときでも地域の皆さまに頼られる存在となるよう、イツコムは日々の努力を惜しみません。

ITSCOM BC REPORT

安心・便利・快適をご提案 [インテリジェントホーム]



子供の頃に夢みた未来の暮らしを実現します。目的に合わせサービスを自由にカスタマイズし、複数のデバイスを組み合わせられるのが大きな特徴です。カメラ、センサー、鍵、メール送信、個々の動作時間など、ニーズに合わせて詳細に設定でき、今までにない安心で便利な新しい生活を創りあげます。

テレビ自動お知らせ [イツコム テレビ・プッシュ]



「防災情報」や、身近で便利な「生活情報」を音声とテレビ画面でお知らせします。インターネットに接続された専用端末をテレビに繋ぐだけで、緊急地震速報などの各種緊急情報、自治体が配信する避難指示・避難勧告、避難所開設情報などの防災情報、電車運行情報などの生活情報を配信します。

地域・防災情報コンテンツアプリ [LiDi(リディ)]



投稿動画やネットショッピングを楽しんだり、交通と天気を知ることができます。また、災害発生時には「災害写真投稿」機能により、オンライン地図で利用者に共有されます。地域の細やかな情報が豊富なコンテンツアプリです。

災害時に頼られるメディア [FM サルース]



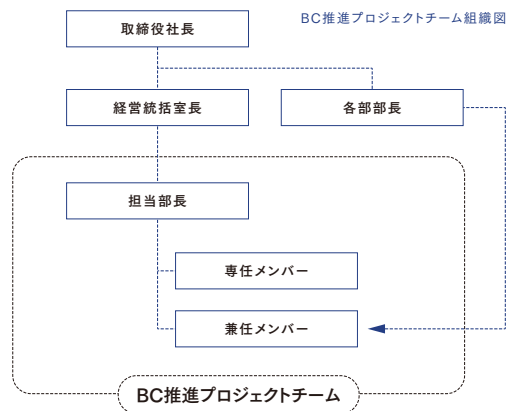
被災地でコミュニティFMが災害情報の発信ツールとして活躍したことから、2011年8月、エフエム世田谷等と「エフエム防災ネットワーク協定」を締結。また2013年2月より横浜市と、災害時の情報伝達手段としての協議を進めております。

日付	活動	訓練	メディア・プレス
2014.4.21	全社員対象の「BC説明会を開催(メディアセンター)」		
2014.4.14	経営プラン発表会にて、BCは経営基盤を支える活動の柱の1つと社員に周知		
2014.4.1	BC推進体制を経営統括室内の組織に変更		
2014.3.11	株式会社COJと非常時における相互協力に関する基本協定を締結	第2回情報連携訓練	東北つながりプロジェクトにもとりくく気仙沼をイッツコムチャンネルで3月10日(月)より放送開始
2014.3.4			日経COMメディアイッツコムとCOJが非常時における相互協力協定を締結
2014.2.27	「BCO事業継続(BC)推進セミナー」(事業継続推進機構主催)にて社長の市来が登壇		ケーブル新時代「経営戦略と連動したイッツコムBCOについて」訓練編
2014.2.25		安全確認訓練 第1回危機広報訓練	
2014.2.16			
2014.2.13	「平成25年度防災研修会」(潤滑油協会主催)にてBC推進プロジェクトチームの真城が登壇	安全確認訓練 第1回CERT訓練	
2013.9.30	BC監査シミュレーションを実施	歩行訓練	
2013.9.10			日本経済新聞「イッツコムとBSNアイネットが災害時の情報提供で協定」
2013.9.9	株式会社BSNアイネットと災害時におけるお互いさま相互応援協定を締結		日経COMメディアイッツコムとBSNアイネットが災害時における「お互い様相互応援協定」を締結
2013.9.2	株式会社サオスターと非常時における燃料優先調達に関する基本協定を締結	シエックアウトと初動対応訓練	
2013.8.27		第1回情報連携訓練	
2013.8.31		安全確認訓練	
2013.7.20			河北新報「KINET東急傘下会社と非常時協定締結」
2013.7.10			三陸日報「災害応援で協定締結 KINET都内ケーブルTV会社と」
2013.7.8	気仙沼ケーブルネットワーク株式会社と非常時における相互協力に関する基本協定を締結	安全確認訓練	
2013.6.27			

日付	活動	訓練	メディア・プレス
2012.5.16	経営統括室内にBCPプロジェクトが発足		
2012.6.12	気仙沼ケーブルネットワーク株式会社に気仙沼隊を派遣(第1陣)		
2012.6.23	社長・幹部が東北被災地を視察		
2012.6.26	気仙沼ケーブルネットワーク株式会社に気仙沼隊を派遣(第2陣)		
2012.7.10	気仙沼ケーブルネットワーク株式会社に気仙沼隊を派遣(第3陣)		
2012.7.23	気仙沼隊による業務報告を開催		
2012.8.8	社内研修「イッツコムアカデミーHS研修」にて気仙沼ケーブルネットワーク株式会社の渡田専務が講話	安全確認訓練	
2012.9.1		安全確認訓練	
2012.9.25	BCOコンソフトを確認	第1回モックデザスター訓練	
2012.10.4			
2012.10.11	ビジネスインパクト分析を実施	安全確認訓練	
2012.11.7			
2012.12.7			
2013.2.12			イッツコムで「東日本大震災特別番組」を制作放送 イッツコムチャンネルで3月9日(土)より放送開始
2013.2.12			
2013.3.14	経営層がBCPを承認		
2013.3.18	「BCPシンポジウム」(東京商工会議所主催)にて社長の市来とBCPプロジェクトの真城が登壇		
2013.3.27	当社BCPが「東京商工会議所版BCP策定ガイド」準拠第1号に認定		
2013.4.1	BC推進体制を社長直属の組織に変更するとともに名称もBC推進プロジェクトチームに改称		ケーブル新時代「わが社のBCPは被害想定をしない」
2013.3			日刊工業新聞「BCP 東商の指針に準拠」
2013.4.2	経営プラン発表会にてBCP策定完了を社員に報告		静岡新聞「都 帰宅困難者条例施行受け入れ先の確保課題」
2013.4.4			旬刊CATVジャーナル「イッツコムBCP事業継続計画完成 東京商工会議所版策定ガイドの第1号」
2013.4.5			フジサンケイビジネスアイ「受け入れ先不足はつく企業対応 東京都が帰宅困難者対策」
2013.4.8		安全確認訓練	
2013.4.24		第2回モックデザスター訓練	
2013.6.12			

日付	活動	訓練	メディア・プレス
2015.3.31	〔渋谷駅周辺帰宅困難者対策訓練〕(渋谷区周辺帰宅困難者対策協議会主催)に参画		
2015.3.19		第2回危機広報訓練	日経ニッセイアイツコムが、地域情報と防災情報のコンフィッアップを4月1日から提供 サタマガB-1「イツコム」地域情報共有アプリ「LID」4月から開始
2015.3.16	国連防災世界会議パブリックフォーラム「BCAOアワード2014表彰式と受賞者発表」にて社長の市来が登壇	第4回情報連携訓練	
2015.3.11	〔お互様BCO連携ネットワークサミット〕(危機管理対策機構主催)にて社長の市来が登壇		
2015.3.10	BCO監査シミュレーションを実施		
2015.3.5	普通救命講習を開催(第3期)	第2回全社員参加訓練	
2015.2.27	普通救命講習を開催(第3期)		
2015.2.26	普通救命講習を開催(第3期)		
2015.2.23	普通救命講習を開催(第3期)		
2015.2.17	地域防災CERT訓練 in 横浜市青葉区「当社主催を開催		BCAOアワード2014審査結果にて当社は事業継続部門大賞を受賞 読売新聞「買い物客救出山火消防訓練実施」 朝日新聞「災害救助地域あげ訓練ナニヲザの商業施設」 織研新聞「国内SC初の米国式防災訓練」
2015.2.16	普通救命講習を開催(第3期)		
2015.2.12	普通救命講習を開催(第3期)		
2015.2.9	普通救命講習を開催(第3期)		
2015.2.6	普通救命講習を開催(第3期)		
2015.2.4	普通救命講習を開催(第3期)		
2015.2.3	普通救命講習を開催(第3期)		
2015.2.2	普通救命講習を開催(第3期)		
2015.1.21	普通救命講習を開催(第3期)		
2015.1.16	普通救命講習を開催(第3期)	安全確認訓練	
2015.1.15		第2回CERT訓練	日経ニッセイアイツコムが新サービス「自治体と連携した防災情報や生活情報をテレビで配信」 サタマガB-1「イツコム」安心安全情報をテレビで配信するサービス開始
2014.12.8	〔普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第2期)〕 〔受入施設オペレーション訓練(渋谷駅周辺帰宅困難者対策協議会主催)に参画〕		
2014.12.5			
2014.11.13	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第2期)		
2014.11.12	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第2期)		
2014.11.6	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第2期)		
2014.11.3	青葉区民まつり2014「横浜市青葉区主催」に参画	第3回情報連携訓練	
2014.9.26			
2014.9.19	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.9.18	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.9.17	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.9.13	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.9.12	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.9.9	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.8.23	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.8.11	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.8.8	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.6.19	平成26年度東区尾小防災拠点訓練に参画	安全確認訓練 第1回全社員参加訓練	
2014.6.17	渋谷区総合防災訓練(渋谷区主催)に参画		
2014.6.16	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.6.6	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.4.24	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.4.22	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.4.21	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.4.11	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.4.8	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.4.7	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.4.6	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.4.5	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.4.4	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.4.3	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.4.2	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.4.1	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.3.31	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		

日付	活動	訓練	メディア・プレス
2014.4.22	全社員対象の「BC説明会」を開催(蒲ノ口事業所に)		
2014.4.24	全社員対象の「BC説明会」を開催(本社にて)		
2014.4.6	株式会社BSNアイネットと人事交流を開始(1名出向)		
2014.6.5		安全確認訓練 第1回全社員参加訓練	
2014.6.19			
2014.6.17	渋谷駅周辺帰宅困難者対策訓練(渋谷区周辺帰宅困難者対策協議会主催)に参画		
2014.8.6	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.8.8	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.8.11	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.8.23	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.9.1	平成26年度東区尾小防災拠点訓練に参画		
2014.9.3	渋谷区総合防災訓練(渋谷区主催)に参画		
2014.9.8	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.9.9	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.9.12	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.9.13	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.9.17	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.9.18	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.9.19	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.9.26	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第1期)		
2014.11.3	青葉区民まつり2014「横浜市青葉区主催」に参画	第3回情報連携訓練	
2014.11.6	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第2期)		
2014.11.12	NICO危機管理(事業継続)セミナー「いかに産業創造機構主催」に社長の市来が登壇		
2014.11.13	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第2期)		
2014.11.27	普通救命講習+訓練フィードバック説明会を開催(第2期)		



■セミナー、シンポジウム参加実績

2013年3月18日	BCPシンポジウム「真のBCPとは何か」主催：東京商工会議所
2013年9月9日	首都圏危機管理セミナー「首都圏被災時の遠隔地とのお互い様BC連携の取組」主催：新潟県
2014年2月13日	平成25年度 保安防災研修会 主催：一般社団法人 潤滑油協会
2014年2月27日	BCAO事業継続(BC)推進セミナー パネルディスカッション「事業継続(BC)のさらなる推進に向けて」主催：特定非営利活動法人 事業継続推進機構
2014年11月12日	NICO 危機管理(事業継続)セミナー パネルディスカッション「経営戦略と連動した、儲かる! BCM」主催：公益財団法人 いしがた産業創造機構
2015年3月11日	お互い様BC連携ネットワークサミット 講演「『お互いさまBC連携』の実践による事業継続力の向上および事業継続の推進」 主催：特定非営利活動法人 危機管理対策機構
2015年3月16日	国連防災世界会議 パブリックフォーラム「BCAOアワード2014 表彰式と受賞者発表」 講演「訓練を通じた事業継続力の向上および事業継続の推進と経営戦略と連動したBCM」 主催：特定非営利活動法人 事業継続推進機構

■メディア掲載

2013年2月25日	ケーブル新時代3月号「わが社のBCPは‘被害想定’をしない」
2013年4月2日	日刊工業新聞「BCP、東商の指針に準拠」
2013年4月4日	静岡新聞「都 帰宅困難者条例施行 受け入れ先の確保課題」
2013年4月5日	旬刊CATVジャーナル「イッツコム BCP事業継続計画完成 東京商工会議所版策定ガイドの第1号」
2013年4月8日	フジサンケイビジネスアィ「受け入れ先不足 ばらつく企業対応 東京都が帰宅困難者対策」
2013年7月10日	三陸日報「災害応援で協定書締結 K-NET都内ケーブルTV会社と」
2013年7月20日	河北新報「K-NET 東急傘下会社と非常時協定締結」
2013年9月9日	日経ニューメディア「イッツコムとBSNアイネットが災害時における『お互い様相互応援協定』を締結」
2013年9月10日	日本経済新聞「イッツコムとBSNアイネットが災害時の情報提供で協定」
2014年4月	ケーブル新時代「経営戦略と連動したイッツコムBCについて(訓練編)」
2015年1月15日	日経ニューメディア「イッツコムが新サービス、自治体と連携した防災情報や生活情報をテレビ プッシュ配信」
2015年1月15日	サテマガBi「イッツコム、安心・安全情報をテレビにプッシュ配信するサービス開始」
2015年2月3日	サテマガBi「東急、イッツコムなど、産学連携によるCERT訓練実施」
2015年2月17日	読売新聞「買い物客救出 災害訓練実施」
2015年2月17日	朝日新聞「災害救助 地域あげて訓練 たまプラーザ駅の商業施設」
2015年2月23日	繊研新聞「国内SCで初の米国式防災訓練」
2015年3月10日	サテマガBi「イッツコム、『BCAOアワード2014』事業継続部門大賞を受賞」
2015年3月19日	日経ニューメディア「イッツコムが『地域情報と防災情報』のコンテンツアプリを4月1日から提供」
2015年3月19日	サテマガBi「イッツコム、地域情報共有アプリ『LiDi』4月から開始」

ITSCOM BC DATA

■ニュースリリース

2013年2月12日	イッツコムで「東日本大震災 特別番組」を制作・放送。イッツコムチャンネルで3月9日(土)より放送開始
2013年9月9日	イッツコムとBSNアイネットが「災害時におけるお互い様相互応援協定」を締結
2014年3月4日	東北つながるプロジェクト「じもとりっぷ 気仙沼」イッツコムチャンネルで3月10日(月)より放送開始
2014年3月11日	イッツ・コミュニケーションズと、CCJグループ4局「非常時における相互協力協定」締結
2014年7月2日	品川区の協力を得て「防災行政無線」などの防災情報をテレビに配信 「テレビ向けプッシュ型生活情報配信サービス」の実験を7月3日より品川区で開始
2014年9月1日	川崎市の協力により、記録的短時間大雨情報、河川水位情報など川崎市の防災情報をご家庭のテレビに配信し、音と画面でお知らせします。「テレビ向けプッシュ型生活情報配信サービス」の実験を9月8日より川崎市内で開始
2015年1月15日	自治体と連携した防災情報や自宅周辺の身近な生活情報をテレビヘタイムリーにプッシュ配信テレビ自動お知らせサービス「イッツコム テレビ・プッシュ」を1月22日よりサービス開始
2015年2月3日	ショッピングセンターでの開催は全国初! 東急田園都市線・駅直結の商業施設「たまプラーザ テラス」で産・学・民連携により災害の発生を想定したCERT訓練を実施します
2015年3月10日	BCAOアワード2014 事業継続部門「大賞」受賞のお知らせ ～訓練を通じた事業継続力の向上および事業継続の推進と経営戦略と連動した事業継続マネジメント～
2015年3月19日	地域情報(Local information)と防災情報(Disaster information)をお届けする生活に役立つ情報が豊富なコンテンツアプリ「LiDi (リディ)」4月1日提供開始
2015年3月19日	世田谷区、横浜市と防災災害情報に関する覚書を締結。3月19日より、テレビ自動お知らせサービス「イッツコム テレビ・プッシュ」で世田谷区・横浜市と連携した防災・災害情報の配信を開始

■コミュニティチャンネルでの放映

2013年9月	イッツコムチャンネル(情報番組)内容「首都圏危機管理セミナー」
2014年2月26日	イッツコムチャンネル(情報番組)内容「CERT訓練」
2014年3月	イッツコムチャンネルアクセス 内容「事業継続推進セミナー」
2014年9月	イッツコムチャンネル(情報番組)内容「イザ! カエルキャラバン!」
2014年9月24日～	イッツコムチャンネルアクセス 内容「イザ! カエルキャラバン! (こども放送局)」

■「お互いさまBC連携」協定の締結

2013年7月8日	気仙沼ケーブルネットワーク株式会社と「非常時における相互協力に関する基本協定」を締結
2013年9月1日	株式会社サンオオクスと「非常時における燃料優先調達に関する基本協定」を締結
2013年9月9日	株式会社BSNアイネットと「災害時におけるお互いさま相互応援協定」を締結
2014年3月11日	株式会社CCJと「非常時における相互協力協定」を締結

■行政との防災協定

防災情報の提供に関する覚書	横浜市
ケーブルテレビ放送と通信サービスを活用した防災 気象情報の提供に関する覚書	世田谷区
災害時等における世田谷区とケーブルテレビ事業者との相互協力に関する基本協定	世田谷区
災害時等におけるケーブルテレビ事業者との情報伝達の要請に関する協定	川崎市
災害時等におけるケーブルテレビ事業者との相互協力に関する協定	大田区
災害時等におけるケーブルテレビ事業者との相互協力に関する協定	町田市
災害時におけるケーブルテレビ事業者との相互協力に関する協定	横浜市青葉区



【発行日】 2015年3月31日

【発行人】 市来 利之

○本書の一部、または全部を無断で複写・複製・転載することを固く禁じます。

お問い合わせ先 経営統括室 BC推進プロジェクトチーム 03-6732-7100（代）

会社名

イツ・コミュニケーションズ株式会社 its communications Inc.

取締役社長

市来 利之

所在地:

本社

東京都世田谷区玉川2丁目21番1号 ニ子玉川ライズ・オフィス

メディアセンター

神奈川県横浜市青葉区市ヶ尾町541番1号

溝ノ口事務所

神奈川県川崎市高津区久本3丁目5番7号 新溝ノ口ビル

中原・港北支局

神奈川県川崎市中原区新丸子東2丁目925番8号 武蔵小杉三枝ビル6F

イツコムスポット ニ子玉川

東京都世田谷区玉川2丁目21番1号
ニ子玉川ライズ・ショッピングセンターステーションマーケット1F

イツコムスポット たまプラーザ テラス

神奈川県横浜市青葉区美しが丘1丁目1番2号 たまプラーザ テラス ゲートプラザ2F

イツコムスポット 武蔵小杉東急スクエア

神奈川県川崎市中原区小杉町3丁目472番 武蔵小杉東急スクエア1F

ITSCOM若葉台相談窓口

神奈川県横浜市旭区若葉台3丁目5番1号 ショッピングタウンわかば 内

auショップ ニ子玉川ライズ

東京都世田谷区玉川2丁目21番1号 ニ子玉川ライズ・ショッピングセンター リバーフロント4F

auショップ たまプラーザ

神奈川県横浜市青葉区美しが丘2丁目1番4号 City Pal たまプラーザ1F

設立

1983年(昭和58年)3月2日

事業開始

1987年(昭和62年)10月2日

資本金

52億9千4百万円

従業員数

516名

株主

東京急行電鉄(100%)

カスタマーセンター

TEL:0120-109199 平日 9:30~20:00/土・日・祝・年末年始 9:30~18:30

組織図

