

「事業継続の取組みと課題」

「事業継続の取組みと課題」

1. 当社の取組み
2. BCPの策定
3. 新型インフルエンザ対策
4. 課題

平成21年3月
株式会社ニューオータニ
内部統制推進室



1

1. 当社の取組み (BCM基本方針の策定)

「事業継続管理(BCM)基本方針」(案)

株式会社ニューオータニ(以下、「当社」といいます)及びニューオータニグループは、地震等の自然災害、あるいは感染症その他の甚大な被害をもたらす危機が発生した場合、生命の安全確保を最優先とし、二次災害の防止と資産の保全を図るとともに、事業の継続及び社会への貢献に努めるため、以下の基本方針を定めます。

(1) 生命の安全確保

お客様、従業員等及びその家族の安否確認、生命の安全確保を最優先といたします。

(2) 二次災害の防止と資産の保全

二次災害防止対策を整えるとともに、施設・事業所等の資産を確保し、保全に努めます。

(3) 事業の継続

事業継続に必要な体制を構築し、重要(優先)業務の継続に努めます。

(4) 社会への貢献

政府・自治体と連携し、社会・地域への貢献に努めます。



2

1. 当社の取組み(教育・研修)

[4] 事業の継続 【重要】

★事業継続管理(BCM: Business Continuity Management)

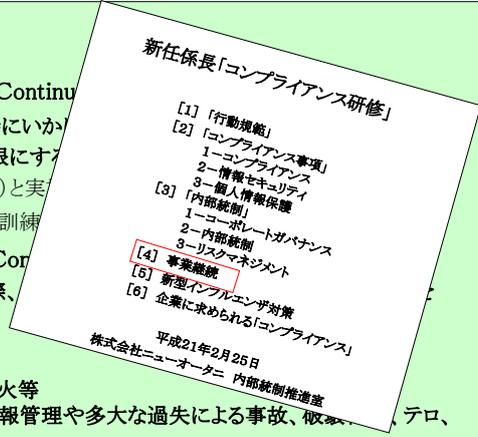
事業継続管理は、企業がリスク発生時にいかに事業継続管理を実施する施設(本社、拠点)と実務が判断するための方針の策定・運用・訓練

★事業継続計画(BCP: Business Continuity Plan)

BCMをもとに事故や災害が発生した際、実施するための計画をいう。

★対象となる災害・事故・事件等

- 自然災害(地震、火災、津波、火山噴火等)
- 人的要因・経年劣化要因:IT障害、情報管理や多大な過失による事故、破産、テロ、事件等
- 新要因(新自然災害?):SARS、BSE、鳥インフルエンザ、**新型インフルエンザ**等



2. BCPの策定(リスクの特定)

リスク	内容	
経営戦略リスク	競合他社参入・技術開発遅延・マーケティングミス・顧客喪失など	
財務リスク	粉飾決算・虚偽記載・貸し倒れ・資金繰り・為替変動・原材料価格高騰など	
業務リスク	総務リスク	株主総会・反社会的勢力・企業脅迫・住民とのトラブル・交通・海外など
	人事・労務リスク	労災・人材流出・健康管理・メンタルなど
	法務・倫理リスク	法令違反・飲酒運転・不正競争行為・知的財産権侵害・横領・背任・内部不正など
	サービスリスク	クレーム・施設管理ミス・事故処理ミス・失言など
	製品・商品リスク	食品・衛生・不当表示・製造物責任事故・品質不良・不適切回収など
情報漏えいリスク	個人情報・技術情報・セキュリティホールなど	
事故災害リスク	情報システムリスク	ウイルス・データ改ざん・システム破壊・ネットワーク障害など
	環境リスク	水質汚濁・違法廃棄・土壌汚染など
	物流リスク	物流障害事故・納品遅延など
	自然災害リスク	地震・雷・噴火・台風・水害・津波・ 新型インフルエンザ ・SARSなど
事故・故障リスク	火災・爆発・停電・テロ・硫化水素ガス自殺・ライフライン供給停止・盗難など	

2. BCPの策定(業界の特性)

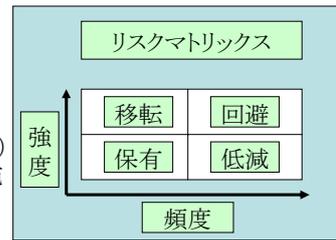
◎リスクの特定

- ・防犯(テロ・自殺を含む)
- ・防災(地震・雷・火事・水害等)
- ・衛生(ノロウイルス・食中毒・新型インフルエンザ)
- ・品質(製品・表示・サービス)
- ・情報(顧客情報漏洩)
- ・法務(違反・摘発・不正)
- ・環境 など

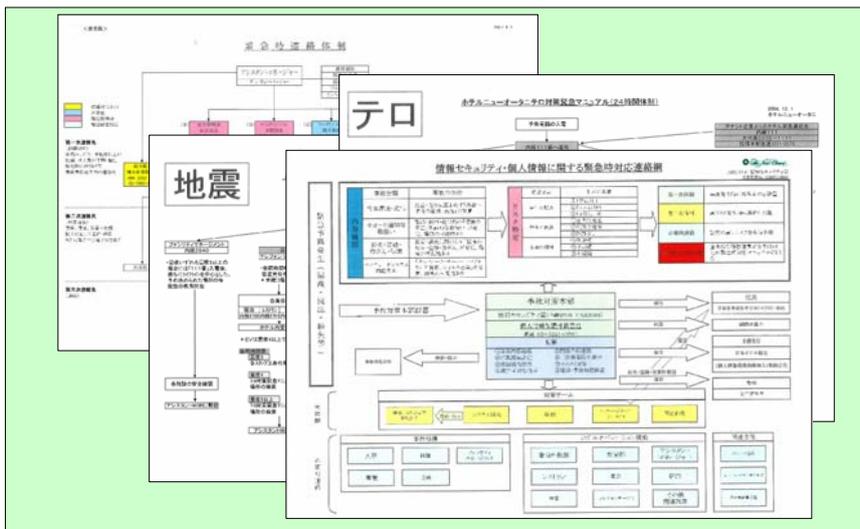
業界の特性

◎体制の構築

- ・実行計画の立案
- ・組織の設置と教育
- ・依存関係特定
- ・重要業務特定(BIAの実施)と脅威識別
- ・リソース特定(復旧時間やボトルネック度等)
- ・脆弱性識別とリスクアセスメント(RA)の実施
- ・リスク対応計画と机上訓練
- ・点検・監査の実施と結果報告



2. BCPの策定(既存の連絡体制の活用)



2. BCPの策定(事業継続と防災対策の違い)

項目	防災対策	事業継続
目的	人命保護・資産保全・二次被害防止	重要業務の継続
観点	企業資産(人・設備・建物)の保全	サービス・製品の安定供給、重要業務を支える経営資源の保全
単位	本社・支社、工場等拠点別	サービス・製品別
必要な対策	事前(予防)対策	事後(復旧)対策
具体的対策	耐震・耐火、消化設備、検知・警報システム、設備・機器の保守等	バックアップ・代替品調達先、代替業務等
想定する主なリスク	自然災害(地震、火災、津波、火山噴火等)	人的要因(労務不足、情報漏洩や多量な情報漏洩や多量な情報漏洩、テロ、サイバーテロ等の事件、SARS、BSE、新型インフルエンザ等)
関連文書	防災対策マニュアル	事業継続方針・計画書・各対策マニュアル
特徴	耐震・耐火、現場重視、避難訓練	重要業務の特定、復旧目標の設定、リスク分析、事業影響度分析

The New Otani

9

2. BCPの策定(地震災害と新型インフルエンザ対策のBCP立案)

項目	地震災害	新型インフルエンザ
事業継続方針	できる限りの事業継続と早期復旧を図る	感染リスク、社会的責任経営を勘案して事業継続のレベルを決める
被害の対象	主に「施設・設備等」に対する被害が大きい	主に「人材」に対する被害が大きい
地理的影響	被害が地域・施設での操業に大きく影響する	代替施設での操業が可能
被害の期間	過去の事例より想定が可能	不確実性が高い
災害発生と被害制御	兆候なく突発する 被害量は事後の制御不可能	発生までの間に準備可能で被害量は感染予防による
事業への影響	事業の復旧により業績回復が期待できる	集客施設等では長期間利用客が減少するため業績悪化が懸念される

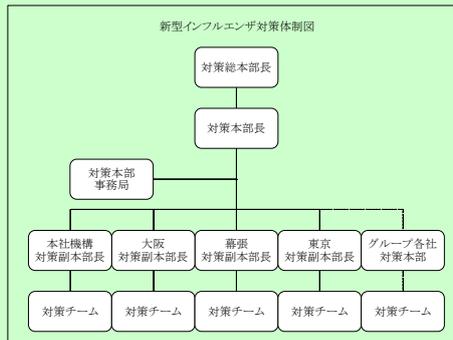
The New Otani

10

3. 新型インフルエンザ対策 (対応体制)

◎社内組織

- WHOによるフェーズ4、または、日本政府による同等のアラートが 発せられた段階で、全社的緊急特別体制を敷き、本社内に『新型インフルエンザ対策本部』を設置し、事務局を中心に対応。
- 総本部長以下、対策本部が各事業所、営業所、グループホテル、関連会社と連絡出来る体制を整え、それぞれに対策チームを設置。
- 各事業所等のリーダーは、所属長が務めサブリーダーは、所属長が指名。



3. 新型インフルエンザ対策 (社内Webでの公開①)

■新型インフルエンザ

新型インフルエンザ対策

UP DATE
09.02.27

【基本方針】
「新型インフルエンザ対策基本方針」は、株式会社ニューオータニ(以下、「当社」といいます)の新型インフルエンザ対策についての指針を明らかにしたものです。

◆「**新型インフルエンザ対策基本方針**」
株式会社ニューオータニ及びニューオータニグループは、新型インフルエンザに対し、実効性のある対応策を計画的に実施し感染の防止に努めるとともに、感染が発生した場合には、「人命の保護」「感染拡大の防止」「事業の継続」を図るため、以下の基本方針を定めます。

- (1) 人命の保護
あらゆる事業活動において、お客様、従業員等及びその家族、関係先、近隣社会の人命の保護を最優先といたします。
- (2) 感染拡大の防止
企業としての社会的責任の観点から、予防対策を整えるとともに、防疫資材等を確保し、感染防止に努めます。
また、従業員等に感染者が発生した場合は、行政の指示に従い、情報を社内外に開示する事により感染拡大の防止を図ります。
- (3) 事業の継続
法令等を遵守するとともに行政の指示に従い、事業継続に必要な体制を構築し、重要(優先)業務の継続に努めます。

3. 新型インフルエンザ対策(社内Webでの公開②)

【予防と対応マニュアル】

- ◆ 株式会社ニューオータニ「新型インフルエンザ」予防と対応マニュアル(初版)(PDF形式)

このマニュアルは、株式会社ニューオータニ(以下、「当社」といいます)の事業所で働く役員、正社員、契約社員、派遣社員、パート、アルバイト等(以下、「皆さん」といいます)が、新型インフルエンザという感染症の予防と国内での感染者の発生により自らが発症した場合に、当社の社内において、また、家庭においてどのように対応すべきかを厚生労働省のガイドラインほかをもとに示した指針です。このマニュアルをお読みのうえチェックシートをダウンロードしてご利用ください。

【チェックシート・Q&A】

- ◆ 感染の防止 No.1「感染防止のポイント」(PDF形式)
- ◆ 具体的方法 No.2「感染防止方法」(PDF形式)
- ◆ 備蓄品 No.3「備蓄品チェックリスト」(PDF形式)
- ◆ 自己診断 No.4「セルフ判断チェックシート」(PDF形式)
- ◆ 発症した場合の対応 No.5「発症した場合の対応」(PDF形式)
- ◆ 質問?確認!Q&A No.6「新型インフルエンザに関するQ&A 厚生労働省」(PDF形式)

【リンク】

- ◆ 「厚生労働省」
- ◆ 「内閣官房」

各トップページ中段くらいに「新型インフルエンザ」へのリンクがあります。最新情報はここを確認してください。

【問合せ】

- ◆ 「内部統制推進室」メール: internal-control@newotani.co.jp

閉じる

Copyright 2009 New Otani Co.,Ltd.All rights reserved.



3. インフルエンザ対策(対応の手順とポイント)

★対応の手順

- (1) 危機管理組織の設置・運営
 - 1) 社内体制の確保
 - 2) 情報収集と提供
 - 3) 緊急特別体制の発令
 - 4) 事業継続発動
- (2) 感染防止対策の実行
 - 1) 従業員への感染防止策
 - 2) お客さま及び来訪者への対応
 - 3) 集客施設・事業への対応
 - 4) 業務の停止・自宅待機
- (3) 重要(優先)業務の遂行
- (4) 復旧作業の実施

★対応のポイント

- (1) 周期的な発生で長期的な被害が予想されること
- (2) 広域災害
- (3) 人的資源
- (4) 正しい
- (5) 正確
- (6) 感染
- (7) 人
- (8) 感染
- (9) 社会的責任を踏ま

★感染防止のポイント

- (1) 通学をしない
- (2) 通勤をしない
- (3) 買い物
- (4) 確認
- (5) 電車
- (6) 万全
- (7) 手洗



3. 新型インフルエンザ対策(対策レベルの設定と対応策)

対策レベル	フェーズ		内容	対応策
レベル①	1	...	人から人の感染未発生段階 (予防段階)	1. 対策基本方針の立案 2. 感染予防のための体制構築 3. 感染予防のための教育・訓練 4. 感染防止のための備蓄
	2	A		
		B		
	3	A		
		B		
	レベル②	4		
B				
レベル③	5	A	人から人への新型インフルエンザ感染発生 (国内発生)～世界的に感染拡大	4. 重要(優先)業務の継続確保 5. 業務停止・自宅待機発令 6. 復旧活動準備
		B		
	6	A		
		B		

対応策のBCPへの反映

※レベル②及び③への移行は、WHO、日本政府等による感染発生の公式発表があった時点とする。

4. 課題(BCP策定における課題)

★BCP策定が進まない原因

- ◎ 事業継続と防災対策の違いと認識
- ◎ BCM・BCPと「テロ・地震・情報漏えい等」個々の対策との関係
- ◎ 事業所の規模や形態でリスクが異なるためスタンダードが作りにくい
- ◎ 24時間・年中無休という業界の特性
- ◎ 大規模集客施設(客室・レストラン・宴会場・店舗・貸事務所・駐車場)
- ◎ 政府・自治体などへの協力、社会貢献の範囲

★今後の取組み

- ◎ 既存の対応策のBCPへの反映
- ◎ スタンダードの策定(「BCPステップアップ・ガイド」の活用)
- ◎ グループ会社、取引先への普及と啓発
- ◎ 定期的な情報交換