

# エマージェンシーコール® Ver.4.1を使った 家族安否確認の方法（第一版）

2011年1月 インフォコム株式会社  
サービスビジネス部



0112-1012

## 家族の安否確認の重要性

---

- ▶ 本書は、大規模震災発生時などにおける家族の安否確認方法に関して、記載します。
- ▶ アメリカ同時多発テロでも家族の安否が確認できている人と確認できていない人とのパフォーマンスに大きな開きがあることが発表されています。

家族の安否確認が事業継続計画実行のキーになると言えます

# 家族の安否が確認取れてない時、どうしますか？

---

## ▶ 考えられる行動

### ▶ 出社しない

→ 家族を捜しに行く。

### ▶ 出社しても業務に集中できない

→ ひたすら会社から電話をかけ続ける。

社員自身の安否を確認できても、事業継続が実行できない可能性がある。

## 緊急時、どのように家族と連絡を取りますか？

---

- ▶ まずは、携帯電話へ電話を掛け続ける。
- ▶ 自宅へ電話を掛け続ける。
- ▶ 電話会社の伝言サービスを利用する。

メール連絡では不十分で家族の肉声を聞き、確認しないと本当に安心できない。

## エマージェンシーコール®での対応

---

- ▶ 今までは、標準機能である「伝言サービス」をご利用頂くことが今までのご提案でした。

これにプラスし、多くのお客様から、家族にも連絡を実施したいとのご要望があり、システムの的に家族にも連絡ができるように改善しました。

家族宛ての連絡先維持/管理も問題でしたが、こちらも解決しています。

## エマージェンシーコール®活用

---

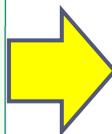
- ▶ 「従業員向けの安否確認連絡」と「従業員家族向け連絡」がそれぞれ実行可能となります。

事業継続業務を実行している本人に代わり、会社側から家族へ連絡を実施出来ます。

# 【方法】 従業員連絡先、 家族連絡先の登録

- ▶ 従業員の連絡先以外に家族の連絡先を登録できるようになりました。これにより従業員自身で家族連絡先を登録可能となり、個人レベルで管理が可能です。

連絡先情報			
No	媒体	連絡先	変更+テスト連絡
1	メール	□□□□@docomo.ne.jp	変更+テスト連絡 テスト連絡を行う前にユーザ情報が変更されます。 送信エラーのメールアドレスには緊急連絡は行われません。送信エラーはユーザ情報を変更することで解除されます。 電話番号には括弧、ハイフンを使用することができます。 例) xxx(xx)xxxx-xxxx-xxxx-xxxx
2	携帯電話	090○○○○△△△△	
3	メール	□□□□@infocom.co.jp	
4	固定電話	03○○○○△△△△	
5	FAX	04○○○○△△△△	
6	PHS	060○○○○△△△△	
7			
8			
9			
10			



連絡先情報			
No	媒体	連絡先	変更+テスト連絡
1	携帯メール	□□□□@docomo.ne.jp	変更+テスト連絡 テスト連絡は、媒体がメールの連絡先のみを対象にしています。テスト連絡を行う前にユーザ情報が変更されます。 送信エラーのメールアドレスには緊急連絡は行われません。送信エラーはユーザ情報を変更することで解除されます。 電話番号には括弧、ハイフンを使用することができます。 例) xxx(xx)xxxx-xxxx-xxxx-xxxx
2	携帯電話	090○○○○△△△△	
3	会社PCメール	□□□□@infocom.co.jp	
4	自宅固定電話	03○○○○△△△△	
5	FAX	04○○○○△△△△	
6			
7			
8	家族携帯メール	□□□□@ezweb.ne.jp	
9	家族携帯電話	090○○○○△△△△	
10			

連絡先の使い分け → 事象に応じて連絡媒体を選択することにより連絡対象を選択可能

No	連絡媒体	対象	従業員安否確認	業務緊急連絡	家族安否確認
1	携帯メール	本人	○	○	
2	携帯電話	本人	○	○	
3	会社PCメール	本人	○	○	
4	自宅固定電話	本人	○		
5	FAX	本人	○		
6	家族携帯電話	家族			○
7	家族携帯メール	家族			○

# 【方法】従業員～家族安否確認の流れ

震災発生

1. 被災地の従業員向けに安否確認連絡を実施。

通報媒体: 従業員所有の携帯電話、携帯メール、固定電話、FAXなど

通報内容: 安否連絡(本人状況、家族状況、家屋状況、出社可否、メッセージ登録)

2. 管理者は、安否情報を収集

事業継続を実行する上での人的影響の判断を実施。

3. 家族の安否が不明である社員家族向けに安否連絡を実施

通報媒体: 家族所有の携帯電話、携帯メール

通報内容: 質問連絡(家族状況、メッセージ登録)

※電話輻輳を考慮し、30分に1回ずつ電話連絡を実施

4. 各従業員が家族安否情報を確認

自身のエマージェンシーコール画面にログインすることで随時確認可能。

登録内容は、家族の肉声を確認できる。

この間、家族向けに自動連絡し続ける

システムがないと従業員の方々が連絡を各自実施することで業務を実施できないことになる可能性がある。

## 特に家族の安否確認が必要な業種 / 業態

---

- ▶ 電気/ガス/水道各社様
  - ▶ 緊急時は即座に招集が掛り、担当業務に集中する必要がある。
- ▶ 電鉄/バスなど交通機関各社様
  - ▶ 担当業務中は連絡が実施できない。
- ▶ その他、企業/組織の危機管理担当の方々は、業務を優先し、家族の安否確認が出来ない可能性があります。

# ご質問、ご連絡

---

インフォコム株式会社  
サービスビジネス部 営業グループ  
Tel:03-6866-3470 Fax:03-6866-3820  
Mail:emc-info@infocom.co.jp

ホームページ:

<http://www.infocom-sb.jp>