



続 知ってナットク!!

第37回

株式会社百五総合研究所 コンサルティング事業部
経営コンサルティンググループ 研究員

前田 研人 =文

知っておきたい
安否確認に使える「通信手段」

地震や集中豪雨などの自然災害や事故、火災などにより、会社が被災した際、最優先で確認したいのが従業員の安否です。「安否確認の体制なら既に整備してある」という会社も多いと思いますが、今回は、安否確認に使える「通信手段」について説明いたします。

でも安否確認を行える「通信手段」の確保は欠かせません。

1 安否確認に欠かせない「通信手段」とは

安否確認とは自然災害や事故などの発生直後に、従業員やその家族と速やかに連絡が取れることが会社の役割として求められるものであり、事業継続の観点から非常に重要とされています。安否確認の対象となる従業員は、事務所や工場で内勤している人もいれば、営業や現場作業などで外出している人や、たまたま休暇で自宅にいる人など状況が異なります。被害によっては、通信設備の損傷や停電なども想定される中、いかなる状況

2 主に使われる「通信手段」の比較

表1に、安否確認に使われる代表的な「通信手段」を比較します。日常的に使用する通信手段が利用できない場合に備え、複数の通信手段を確保しておくことが大切です。比較表に掲載した「通信手段」の特徴を理解していただき、自社で導入できる「通信手段」を検討する際の参考にしてください。

(1) 固定・携帯電話

会社の固定電話や会社貸与の「LINE」や「Face book」などはプライベートで使用している場合が多く、会社用として使うことに抵抗がある人も多いと思われます。また、安否確認に使うにはどのようなようにして安否の確認、報告をするかを事前に検討し、従業員に周知しておく必要があります。

(2) メール

メールは電話より比較的つながりやすい通信手段ですが、電話回線と同様に規制が行われる場合があります。規制時にはメールの

(3) 災害用伝言ダイヤル・災害用伝言版

非常時で通信が規制された場合にNTTや大手キャリアから提供される伝言サービスです。その内の一つである災害用伝言ダイヤル(171)は、被災地の電話番号および携帯電話等の番号をキーとして、音声情報を蓄積し、録音・再生できるボイスメールになるという仕組みです。

到達時間が通常よりかかる場合があるため注意が必要です。

機能面としては、安否確認の文面をあらかじめ用意でき、安否確認メールの二斉送信ができるなど、電話と比べるとスムーズな安否確認が可能です。

非常時の専用サービスのため転換などの発生もなく、安定して使用することができます。注意点は、録音時間が1伝言あたり30秒以内であることや、録音登録数がおおよそ1〜20伝言という上限があるということです。また、提供される伝言サービスによって、仕様が異なりますので、使用する前に使用方法の確認やルールなどを決めておく必要があります。

(4) SNS

SNS上で行われるテキスト・音声・画像等のデータのやり取りは独自のサーバーで行われるため、災害時であっても比較的、繋がりがやすいとされています。

・ビジネスチャットツール

「Chatwork」や「LINE WORKS」などビジネスチャットツールは、日常のコミュニケーションツールとしてだけでなく、非常時の通信手段としても利用できます。一部のツールでは、アンケート機能を利用して安否確認報告用の定型文を事

前に作成できるなどの活用方法もあります。

(5) 安否確認システム

警備会社など様々な会社が提供している安否確認専用の有料サービスです。気象庁からの災害情報に応じて、メールの自動発信を行い、未回答者には自動的にメールの再送、回答の集計など、安否確認に必要なことが一つに集約されています。安否確認の用途だけに絞れば、非常時でも安定して使用できる通信手段ですが、安否確認以外には使用できず、他の通信手段と比べ、導入のコストもかかることに注意が必要です。

【表1】連絡手段比較表

連絡手段	受信のつながりやすさ	発信のつながりやすさ	自動配信ができる	定型文が作成できる	集計のしやすさ	ビジネスで日常的に利用できる	メンテナンスのしやすさ	コストがかからない
固定・携帯電話	×	×	×	×	×	○	△	○
メール	△	△	×	○	△	○	△	○
災害用伝言ダイヤル 災害用伝言板 (171・WEB171)	○	○	×	×	×	×	△	○
SNS	ビジネスチャットツール	△	○	×	△	○	○	△
	LINE、Facebookなど	△	△	×	×	△	△	○
安否確認システム	○	○	○	○	○	×	○	×