

店舗向け危機対応支援サービスの開始

東京海上ディーアール株式会社(代表取締役社長 水野 一幸、以下「東京海上ディーアール」)は、小売店舗・銀行・旅行代理店等の店舗を対象とした、危機(強盗や放火、爆発物(不審物))への対策を支援するサービスの提供を開始します。

本サービスでは、店舗のセキュリティ診断やハンドブックの作成、訓練の実施といった複数のメニューによって、物理的・人的側面の両面から、店舗における危機対応力の向上を目指します。

1. 背景・目的

昨今、店舗での強盗の発生が目立つようになっており、店員・お客様の安全を守るという観点から、強盗や放火、爆発物(不審物)といった、店舗特有の危機への対策は急務となっています。

一方で、これらの危機は発生した場合の対応も、特有のもの(その場にいるお客様への対応や通報等)が多く、大半の企業ですでに取り組みされている、地震等の自然災害への対策(BCPの策定や訓練の実施等)ではカバーしきれない部分があります。よって、店舗特有の危機への対策にあたっては、通常行っている対策に加え、特有の対策をうつ必要があります。

こういった現状・特徴を踏まえ、路面店や代理店等、各地に店舗を展開する企業における、各店舗の危機対応力を向上させたいというご要望に応えるため、本サービスの提供を開始しました。

2. サービスの概要

危機対応力向上のためには、物理的・人的側面の両面から対策が必要となります。これを前提に、本サービスでは以下4つのメニューをご用意しました。お客様のご要望に応じて、実施するメニューの組み合わせも可能です。

① 店員向けハンドブックの作成

- 強盗や放火、爆発物(不審物)への対応要領をまとめたハンドブックを作成します。ハンドブック利用者は、店長・従業員(含アルバイト)を想定します。
- 作成期間は2週間程度を想定します。

② 店舗の物理セキュリティ診断

- 店舗のレイアウトやセキュリティ関連機器の設置状況等を確認し、潜在的なリスクの有無、リスクの内容を診断します。

③ 体験型訓練

- 強盗や放火、爆発物(不審物)の発生を想定した体験型の訓練を行います。ここでは東京海上ディーアールのコンサルタントが強盗犯や客を演じ、訓練参加者*(店長、従業員(含アルバイト))は、実際に体を動かして対応を模擬します。*警備員の参加も可。

④ 防犯資機材等の販売

- 店舗セキュリティの向上や体験型訓練の内製化のため、③で利用する資機材を販売します。

【実際のご支援イメージ】

(ご要望例)5店舗を対象にハンドブックの作成、物理セキュリティ診断、体験型訓練を行いたい。
(進め方)以下3STEPでご支援します。



※実施にあたっては、事前に対象店舗の確認、マニュアル等の既存対策状況の確認を行います。

【1店舗あたりの診断、訓練のスケジュール例】

※実施は店舗の開店前、あるいは閉店時間中を想定します。

| 所要時間 | 実施内容 |
|------|---------------------------------------------------------------------------|
| 約20分 | 店舗内セキュリティ診断 |
| 約20分 | 体験型訓練1_放火 ・ハンドブックをふまえた放火発生時の対応説明 ・実際の放火発生時の対応体験訓練 |
| 約20分 | 体験型訓練2_爆発物(不審物) ・ハンドブックをふまえた爆発物(不審物)発見時の対応説明 ・実際の爆発物(不審物)発見時の対応体験訓練 |
| 約50分 | 体験型訓練3_強盗 ・ハンドブックをふまえた強盗発生時の対応説明 ・実際の強盗発生時の対応体験訓練 |

3. サービスの特徴と効果

本サービスの主な特徴は、以下の2点です。

① 専門性の高いアドバイス

東京海上ディーアールでは、これまでに物理セキュリティや危機対応訓練、マニュアル策定について数多くご支援をしてまいりました。これまで蓄積されてきた知見をもとに、専門性の高いアドバイスが可能です。

② リアルな対応体験のご提供

特に体験型訓練では、不審物が設置される、コンサルタント演じる強盗犯が模造銃を持って店にやってくる等、臨場感のある場で避難誘導や通報等の対応を実践いただきます。ハンドブックを読むだけでなく、実際に体を動かすことで、より自分事としてとらえていただくことにつながります。

4. 今後について

本サービスは、小売店舗・銀行・旅行代理店等、“店舗”を多数抱える企業様であれば、業種を問わずご提供が可能です。

本サービスの展開により、店舗を有する幅広い企業様のレジリエンス強化に貢献してまいります。

以上