

# 消費者・顧客対応



## 危機管理・BCPマニュアル

危機管理計画とは、あるゆる潜在リスクが発生した場合に備えて、事前の取り決めや緊急時対応を定めたものである。あらゆる潜在リスクに起因して発生する混乱としては、

1. 工事・工場現場内の混乱
2. 電気、ガス、上下水道の供給停止や混乱
3. 通信の混乱
4. 業務管理システム、決済システムの混乱
5. 取引先工場の生産における混乱
6. 物流の混乱
7. 受発注システムの混乱
8. 公共交通機関の混乱

などが挙げられる。

これらの被害によって、状況がどのように進展していくか、また発生時期はいつ頃かについては、最悪の事態を想定し、事前対応によりできる限り危機の芽を摘んでおくことが重要である。しかしそれでも被害が発生した場合を考え、緊急時において効果的な対応を実施するために、危機管理計画書を策定する。