

第2部 分科会の取り組み紹介

1.早期被害把握分科会—産官学民、特に企業における迅速な顧客対応のため に、被災地における早期被害把握技術を実装する—

鵜飼 章弘（東京海上日動火災保険株式会社 災害対策推進室長）

井ノ口宗成（富山大学 都市デザイン学部 准教授）

1.東京海上グループの関心事項

（鵜飼） 東京海上日動グループは損害保険会社を主体とする事業グループで、保険会社に2万8000名、連結で約3万6000名の従業員がいます。事故や災害への備えとして、お客さまへ安心を提供することが弊社グループの使命であり、グループ内のさまざまな部署が、日々、地震災害等のことを考えています（図表1）。その中で私が所属しているのが災害対策室です。ここは、災害が起こったときに重要業務をしっかりと継続できる体制を敷いていくことが大きな役割です。その他、商品開発部門や、お客さまに対しBCMやBCPなどの提案をするリスク管理部門、事故発生時に被害状況をいち早く確認する損害査定部門などがあり、われわれグループとしては地震を考えない日はありません。

2.社内デ活実施 概要

東京海上グループの東京海上日動リスクコンサルティング代表取締役社長の嶋倉が、デ活協議会の理事に就任させていただいており、当グループとしても協議会とさまざまな連携を進めさせていただいています。その中で、デ活の皆さまのご協力を頂き、グループのさまざまな部署の人たちが集まって話し合えば、お客さまに



さらなる価値提供ができるのではないかとということで、平田先生や田村先生をお願いして去年7月に社内デ活を実施しました（図表2）。

昨年は非常に自然災害が多い年でした。大阪北部地震から始まって7月豪雨、台風21号、北海道胆振東部地震、そして台風24号などです。私たちが使命として感じているのは、「お客さまのためにできること お客さまのあらゆる『いざ』を支える強く優しい存在でありたい」、自然災害発生時にお客さまの「いざ」に1日も早く安心をお届けしたいということです（図表3）。いち早くお客さまに安心をお届けするために、災害の規模に応じて、われわれの代理店と連携しながら、まず被害の大きな地域からお客さまに対してお見舞いを申し上げると同時に、保険金の請求に対してご説明等も進めています。こういった取り組みを進める中で一番重要なことは、被害の状況をできるだけ早く正確に把握することです。従来の気象庁の地震情報だけではなく、社内デ活で提案していただいたリアルタイム被災推定の活用等が非常に効果的と考えており、本プロジェクトのデ活ならびに防災科研との連携に大きな期待を寄せているところです。

具体的な取り組みとしては、北海道胆振東部地震のときにサブプロ(a)から「この事例を活用した分科会活動をしないか」とご提案いただき、実際に進めさせてい

2

デ活
早期被害把握分科会
東京海上G 社内デ活実施 概要一
開催日時：2018年7月3日（火）15:30~17:00
開催場所：東京海上日動火災保険 本館1F マリンギャラリー（丸の内本社）
□4社（損害保険、生命保険、研究所、コンサルティング）、18の部署（部・グループ）から約90名の参加者を集めて実施
□災害対策、リスク管理、商品開発部門、損害調査部門、IT部門など様々な部門の参加。
□各部門での関心事項は様々。

首都圏を中心としたレジリエンス
総合力向上プロジェクト
データ活用協議会
2018年7月3日
15:30-17:00

平田 直先生
田村 圭子先生

3

デ活
早期被害把握分科会
自然災害時の迅速な対応態勢：一連の自然災害への対応

平成30年台風21号 データベース
平成30年北海道胆振東部地震 データベース
平成30年台風24号 データベース

お客様のために私たちができること
お客様のあらゆる「いざ」を支える
強く優しい存在でありたい
一日も早く、お客様に保険金をお支払いしたい
一日も早く、お客様に安心をお届けしたい

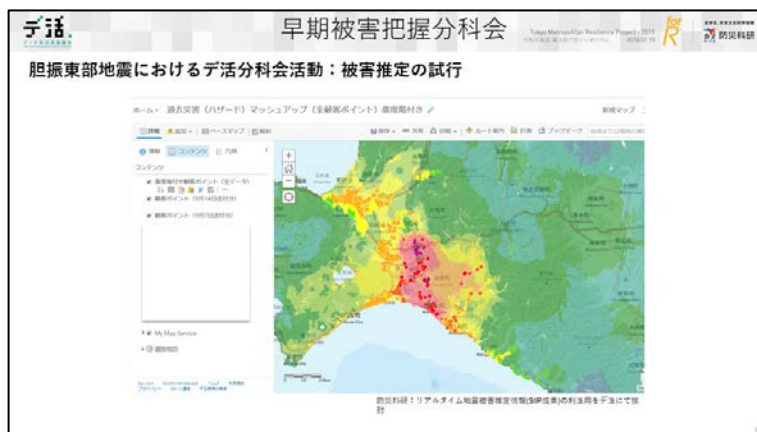
ただきました。図表 4は、リアルタイムの被害推定と弊社のお客さま情報を重ね合わせたものです。プロットしているのはデモのデータですが、こういったもので実際の被害と推定がどういう関係にあるのか検証しました。

また、デ活で熊本地震や胆振東部地震など、過去の地震災害に対しての豊富な住家被災認定調査結果などもお持ちということなので、今後はこういったものも活用しながら、早期に被害把握するための方法を分科会の中で検討していきたいと思っています。

3.今後の取り組み

(井ノ口) 東京海上日動とどうしているか、あるいはこの分科会でどうしているかについて説明します。さまざまな情報は、粒度を細かくすると、確かにたくさんの方がわかります。しかし、それに対して人がそこまで細かく対応できるかという、すぐにその詳細な粒度での調査というわけにはいきません。実際はいろいろな準備があり、見通しが立ち、体制を立てて、資源を持ち、安全を確保して対応に当たることとなります。では、その時間とそれに必要な情報の粒度を考えたときに、どうすると一番マージしやすいかということ、研究

4



者の立場から、現場の対応フローを構造的に整理しながら、デ活の成果が現場で一番生きる形で提供していきたいと考えています（図表 5、6）。

