

3.1.9. 課題への対策⑤：対策用品の購買斡旋 2/2

家庭用常備薬斡旋のご案内

※お申し込みは1000円以上です ※送料は別途お見積りいたします

お客様からは、お薬の処方箋の写しと、お薬の名称を「お特約店」であり、お薬の名称と比べながらお申し込みをさせていただきます。

お申し込み後、お薬の準備が完了したら、お薬をお送りいたします。

お薬の準備が完了したら、お薬をお送りいたします。

お薬の準備が完了したら、お薬をお送りいたします。

かぜ薬
自分にあったかぜ薬を選びましょう!

No.5 パロロン お薬の準備が完了したら、お薬をお送りいたします。	No.6 パロロン お薬の準備が完了したら、お薬をお送りいたします。
No.7 パロロン お薬の準備が完了したら、お薬をお送りいたします。	No.8 パロロン お薬の準備が完了したら、お薬をお送りいたします。
No.9 パロロン お薬の準備が完了したら、お薬をお送りいたします。	No.10 パロロン お薬の準備が完了したら、お薬をお送りいたします。

メタボリック シンドローム

52 ナイトーJ&S お薬の準備が完了したら、お薬をお送りいたします。	53 コレストガード お薬の準備が完了したら、お薬をお送りいたします。
54 ナイトーJ&S お薬の準備が完了したら、お薬をお送りいたします。	55 コレストガード お薬の準備が完了したら、お薬をお送りいたします。
56 ナイトーJ&S お薬の準備が完了したら、お薬をお送りいたします。	57 コレストガード お薬の準備が完了したら、お薬をお送りいたします。

● 低価格による提供で購買を促進

3.1.9. 課題への対策⑥：社内外の感染状況に関する情報収集

日本生命では、パンデミック対応として必要となる情報の種類、担当所管、情報源を事前に整理している。

図表. 3.1.9. 課題への対策⑥：社内外の感染状況に関する情報収集

課題

課題⑨ 不明確な発動基準

対策

対策 9-1 社内外の感染状況に関する情報収集

- ・有事を想定した情報の整理

情報の種類		担当所管	情報源
社外	一般情報	災害対策事務局	厚生労働省、都道府県、WHO 等
	海外現地情報	国際業務部	外務省、在外公館、現地保険部局
	発熱相談センター情報	災害対策事務局	国、地方公共団体 等
	行政・協会等の情報	調査部	金融庁、生命保険協会
	関連会社情報	関連事業部、災害対策事務局	関連会社
	医学的情報	産業医	—
社内	役員情報 (出向者・海外勤務者含)	秘書部、関連事業部、人事部、業務部 等	緊急連絡網、安否確認システム 等
	本社設備情報	新統合推進部	コンピュータセンター 等
	寮・社宅情報	総務部	—

※ 課題に関しては、イノベーションが考察によって導き出した仮説であり、一般的に企業が新型コロナウィルス対策策定の際、保持すべき事項である。特定の企業の持つ課題を指し示すものではない。

3.1.9. 課題への対策⑦：事業継続に要する社外リソース分析

日本生命では、優先業務に従事する関係企業のリソースについて洗い出し、企業間の協力体制構築に向けて協議している。

図表. 3.1.9. 課題への対策⑦：事業継続に要する社外リソース分析

課題

課題⑩ 関連企業との連携不足

対策

対策 10-4 事業継続に要する社外リソース分析

- 優先業務に必要な関係企業と人数を洗い出し、有事の協力体制について協議

イメージ

システム保守(一例)

場所	業務	委託先	1日の出入り 人数合計	シフト①	シフト②	シフト③
拠点1	総合監視センター	A社	22名	9名	9名	4名
	設備保守	A社、B社	6名	4名	2名	0名
	システム運行監視	C社	49名	20名	18名	11名
	テープオペレーション					
	システム保守	D社、E社、F社	12名	5名	5名	2名
拠点2	プリント・発送	C社	85名	49名	22名	14名
	事務室	C社	22名	22名	0名	0名
	清掃・食堂	A社	7名	7名	0名	0名
	システム保守	C社、G社	100名	100名	0名	0名
	合計		303名	216名	56名	31名

※ 課題に関しては、インタビューが考察によって導き出した仮説であり、一般的に企業が新型インフルエンザ対策策定の際に持つと思われるものである。特定の企業の持つ課題を指し示すものではない。

協力体制の構築のため委託先をリストアップ

3.1.9. 課題への対策⑧：全支社・全拠点への予防指導

日本生命では、内勤の従業員向けにイントラネットを用いた情報提供、営業所向けには情報共有ネットワークシステムで知識の共有や対策の啓発をしている。

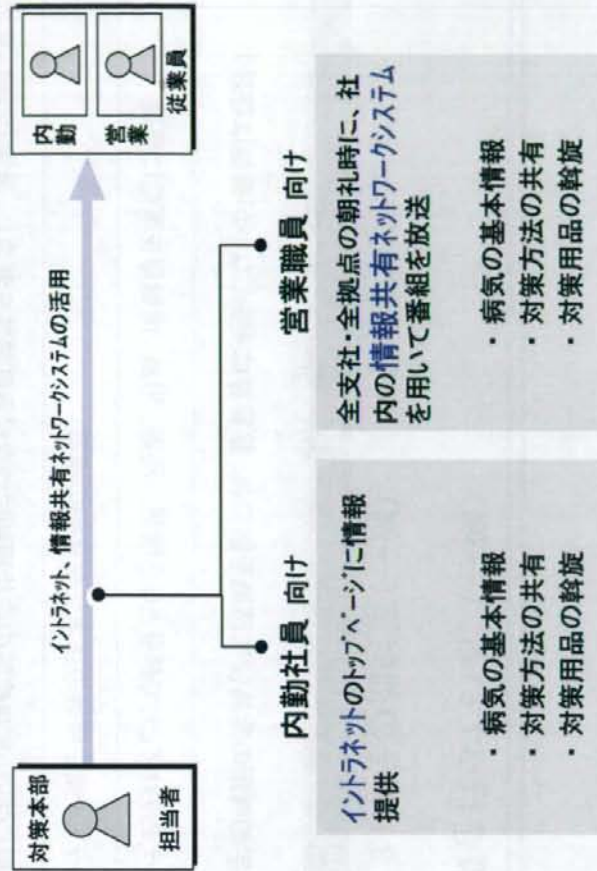
図表. 3.1.9. 課題への対策⑧：全支社・全拠点への予防指導

課題

課題⑪ 啓発ツールの活用不足

対策

対策⑪-12 全支社・全拠点への予防指導



※ 課題に関しては、イノベーションが考察によって導き出した仮説であり、一般的に企業が新型インフルエンザ対策策定の際、持つと思われるものである。特定の企業の持つ課題を指し示すものではない。

3.1.9. その他対策(一例)

日本生命では、その他に以下のような対策を行っている。(一例)

図表. 3.1.9. その他対策(一例)

対策	詳細
災害対策本部における産業医の役割明確化	<ul style="list-style-type: none"> ・ 医学的判断の実施(2次感染予防の為、診察等は実施しないが機能は存続)
社内外の感染状況に関する情報収集	<ul style="list-style-type: none"> ・ ハンデミック対応として必要となる情報の種類、担当、情報源を事前に整理
保険金支払い等顧客サービスの継続	<ul style="list-style-type: none"> ・ ハンデミック発生時等の請求受付体制の構築
通常インフルエンザ予防接種の奨励	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新型インフルエンザ発症時の症状緩和につながる可能性を考慮し、通常インフルエンザの予防接種を社員に奨励
マスク約7万人分を備蓄	<ul style="list-style-type: none"> ・ 医療用防御用品として、サージカルマスク321,580枚、ゴーグル/フェイスシールド1,218個、手袋7,200枚、ガウン1,180着等を備蓄
健康管理所での準備対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 感染(懸念)者が社内内で発生した場合の健康管理所の訓練実施
マスコミ媒体・自社HPを通じて対応状況を告知	<ul style="list-style-type: none"> ・ マスコミ媒体(新聞・CM)、並びに自社HPを通し、窓口閉鎖・事業縮小等を社外へ連絡
他社との対策状況の意見交換	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大手生損保、外資系金融、医療品メーカーなどのべ12社から対策状況について意見交換

3.1.9. 学びのポイント

日本生命の新型インフルエンザ対策からの学びのポイントとして、従業員欠員の迅速な把握と対策、医療関連部署との連携があると考えられる。

図表. 3.1.9. 学びのポイント

対策内容

学びのポイント

7-5

シフト勤務

各所属で事前に区分した前半組、後半組の2班交代制として出社人数を限定し、対人距離を確保

6-4

代替要員の確保

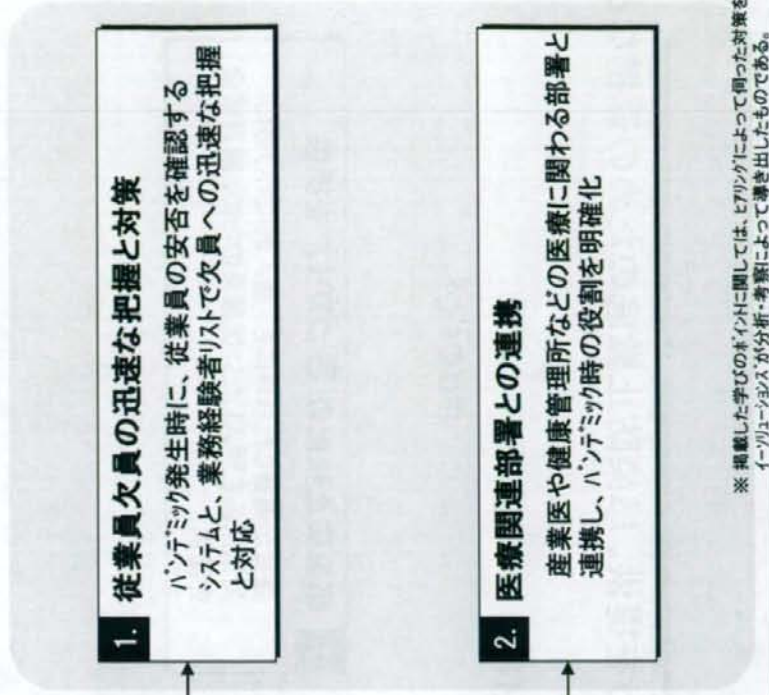
その他

災害対策本部における産業医の役割明確化

医学的判断の実施(2次感染予防の為、診察等は実施しないが機能は存続)

その他

健康管理所での準備対応
感染(懸念)者が社内が発生した場合の健康管理所の訓練実施



※掲載した学びのポイントに関しては、ヒアリングによって伺った対策をもとにインタビュー/シミュレーションが分析・考察によって導き出したものである。

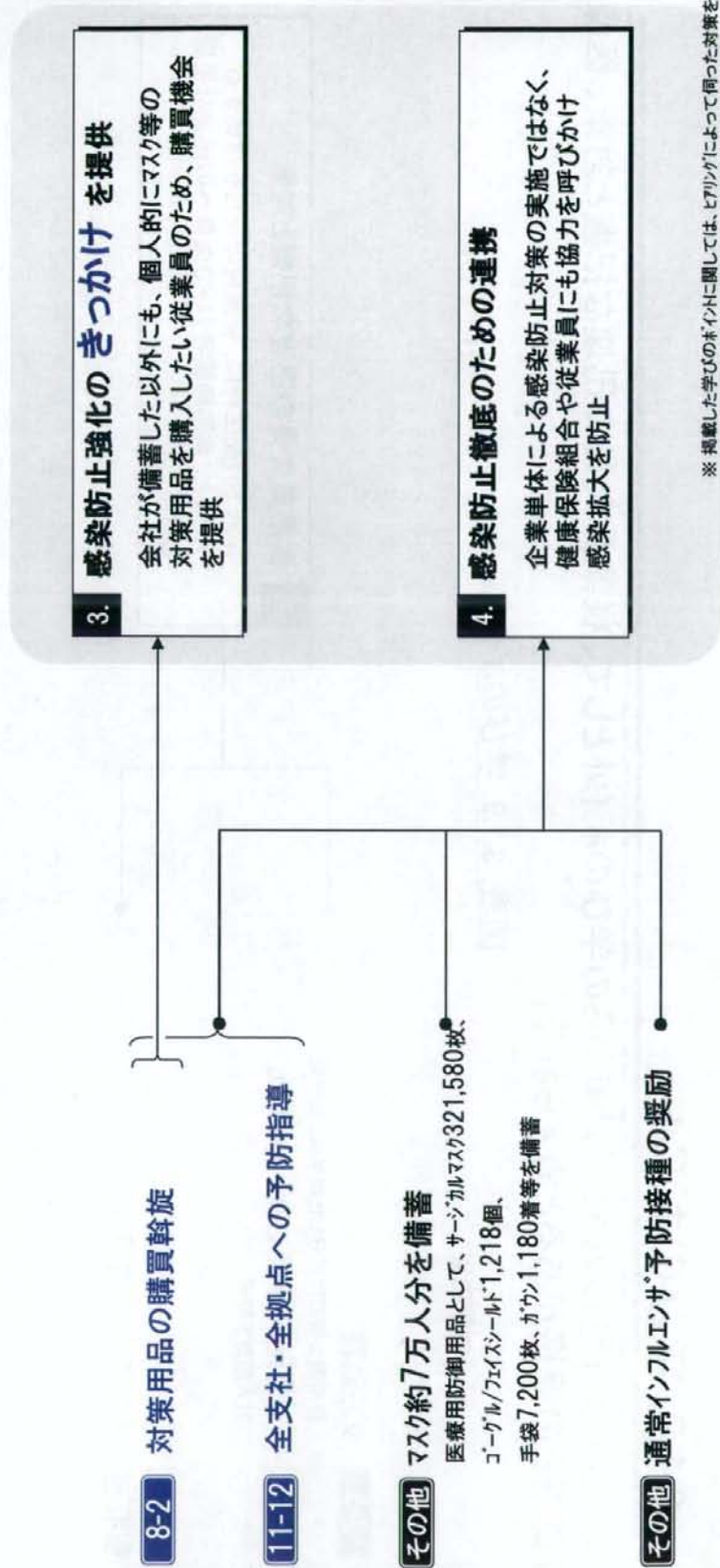
3.1.9. 学びのポイント

また、対策用品の購買斡旋などの感染防止強化のきっかけを提供、感染防止徹底のための連携なども学びのポイントとしてであると考えられる。

図表. 3.1.9. 学びのポイント

対策内容

学びのポイント



※掲載した学びのポイントに関しては、ヒアリングによって同った対策をもとに
インタビューが分析・考察によって導き出したものである。

3.1.10. クレディセゾン

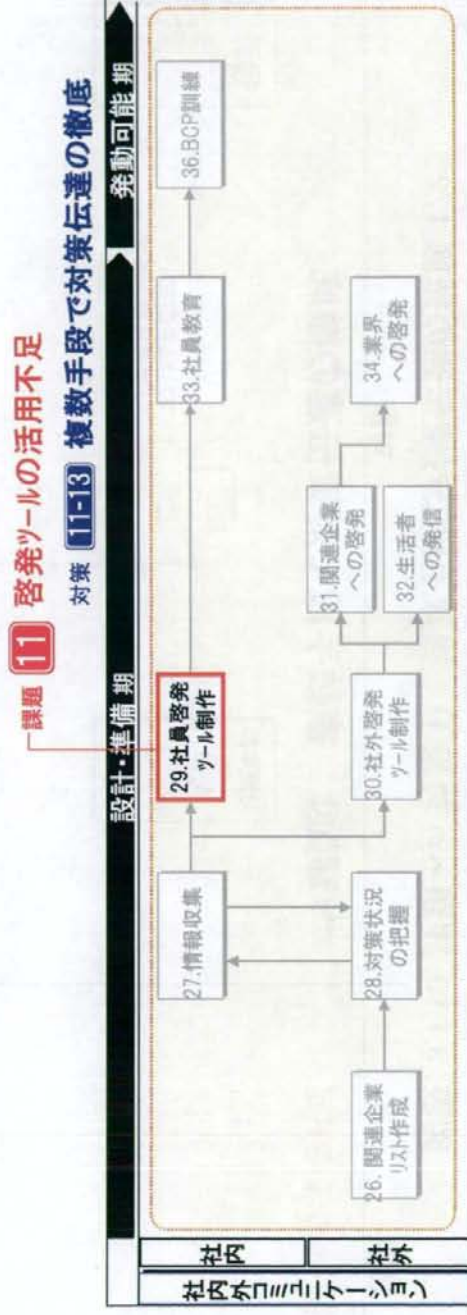
- 3.1.10. クレディセゾンの対策
「浸透度」
- 3.1.10. 課題への対策
 - ①：複数手段で対策伝達の徹底
- 3.1.10. その他対策(一例)
- 3.1.10. 学びのポイント

※ 掲載した対策や工夫点に関しては、ヒアリングによって伺った範囲のものであり、企業が策定している対策全体の一部である。また課題に関しては、インタビューが考察によって導き出した仮説である。

3.1.10. クレディセゾンの対策：浸透度

「浸透度」の課題に対応するクレディセゾンの対策として、複数手段で対策伝達の徹底が挙げられる。

図表. 3.1.10. クレディセゾンの対策：「浸透度」



※ 課題に関しては、イシュー・アクションが考察によって導き出した仮説であり、一般的に企業が新型インフルエンザ対策策定の際に持つと思われるものである。特定の企業の持つ課題を押し示すものではない。

3.1.10. 課題への対策①：複数手段で対策伝達の徹底 1/2

クレディセゾンでは、社内報、インターネットによる情報発信、「新型インフルエンザ」に関する注意喚起」の通達発信に加え、「新型インフルエンザ」予防手帳Q&Aを全社員4,400人（アルバイト、派遣以外）に配布している。

図表 3.1.10. 課題への対策①：複数手段で対策伝達の徹底 1/2

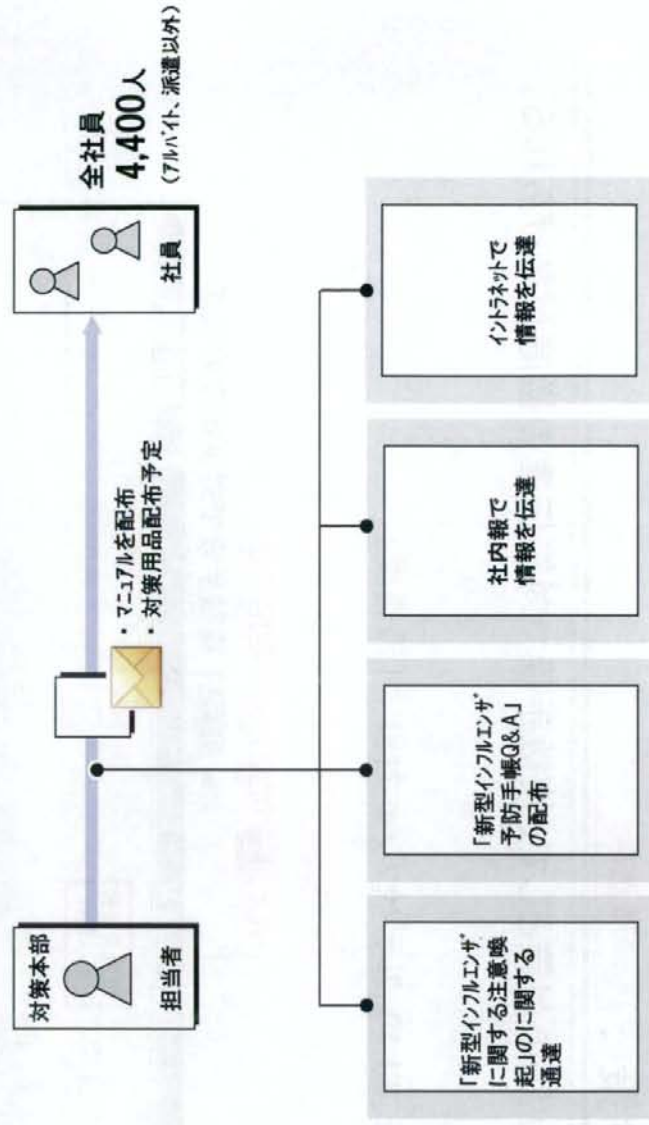
課題

課題① 啓発ツールの活用不足

対策

対策 11-13

複数手段で対策伝達の徹底



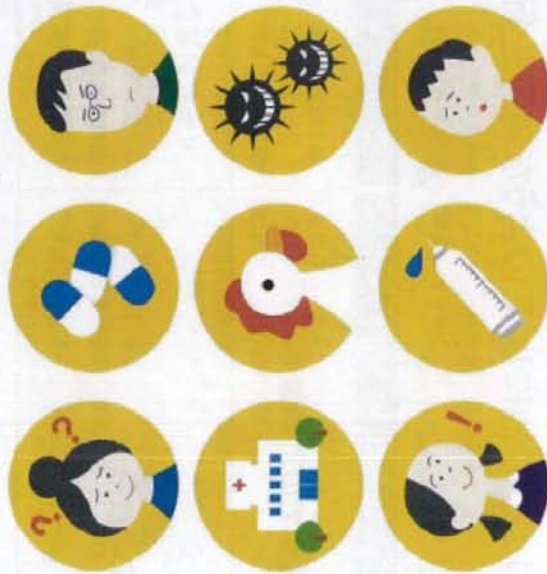
※ 課題に関しては、インフルエンザが考察によって発生した仮説であり、一般的に企業が新型インフルエンザ対策策定の際に持つと思われるものである。特定の企業の持つ課題を指し示すものではない。

3.1.10. 課題への対策①：複数手段で対策伝達の徹底 2/2

「新型コロナウイルス予防手帳Q&A」

新型コロナウイルス 予防手帳 Q&A

監修 / 岡田晴恵
医学博士・国立感染症研究所研究員



(株)クレディセゾン・(株)キュービタス・クレディセイセン労働組合

CONTENTS

Q1	新型コロナウイルスってなに?.....	4
Q2	ふつうのインフルエンザとはどう違うの?.....	6
Q3	新型コロナウイルスは必ずやってくるの?.....	8
Q4	新型コロナウイルスが発生したらどんな状況になるの?.....	10
Q5	ワクチンや薬で感染拡大を防げないの?.....	12
Q6	感染しない、感染を拡げないためにはどうしたらよいの?.....	14
1.	新型コロナウイルス発生前.....	15
2.	「海外で発生」というニュースを聞いたら.....	16
3.	「国内で感染者を確認」というニュースを聞いたら.....	18
4.	全国で感染者が増加～大流行期～.....	20
Q7	自分や家族が感染したときはどうしたらよいの?.....	22
●	感染を防ぐ衛生習慣.....	26
	正しい手洗いの方法.....	26
	咳・くしゃみをするとき(咳エチケット).....	27
	新型コロナウイルスが発生時、やむなく外出するとき.....	27
●	備蓄品チェックリスト.....	28
●	緊急連絡先.....	裏表紙

3.1.10. その他対策(一例)

クレディセゾンでは、その他に以下のような対策を行っている。(一例)

図表. 3.1.10. その他対策(一例)

工夫	詳細
危機管理委員会での計画策定	<ul style="list-style-type: none"> ・「危機管理委員会」の主導で対策を進める ・他の災害との違いを考慮し産業医(人事)が関与
情報収集手段の複数化	<ul style="list-style-type: none"> ・全社的措施を行う際に、産業界の意見、政府機関/業界団体/研究機関等の対策がトピック、政府/保険機関等の公的ニュースリリース、社内/主要取引先等の状況を参考 ・閉鎖拠点の拡大を前提とし、交通等のインフラ情報、医療機関情報、金融機関情報、通信手段情報、自社基幹システムの稼働状況等を収集
基幹業務の特定/勤務体制の検討	<ul style="list-style-type: none"> ・事業継続に必要な部署・業務の特定、出退時間調整、交通手段、交代制/部署毎での調整、報告/連絡体制の検討を想定
業務における感染リスクの低減	<ul style="list-style-type: none"> ・不急の会議/会合/研修等の中止 ・休憩室/食堂等の集合施設の閉鎖
入居ビルとしての対策確認	<ul style="list-style-type: none"> ・オフィスが入居するビル会社と対策を協議する予定
ステークホルダーとの個別調整	<ul style="list-style-type: none"> ・カード決済業務を継続するうえで、顧客・加盟店・銀行・システムなどステークホルダーごとに主管部署をそれぞれ定め、対応を検討予定

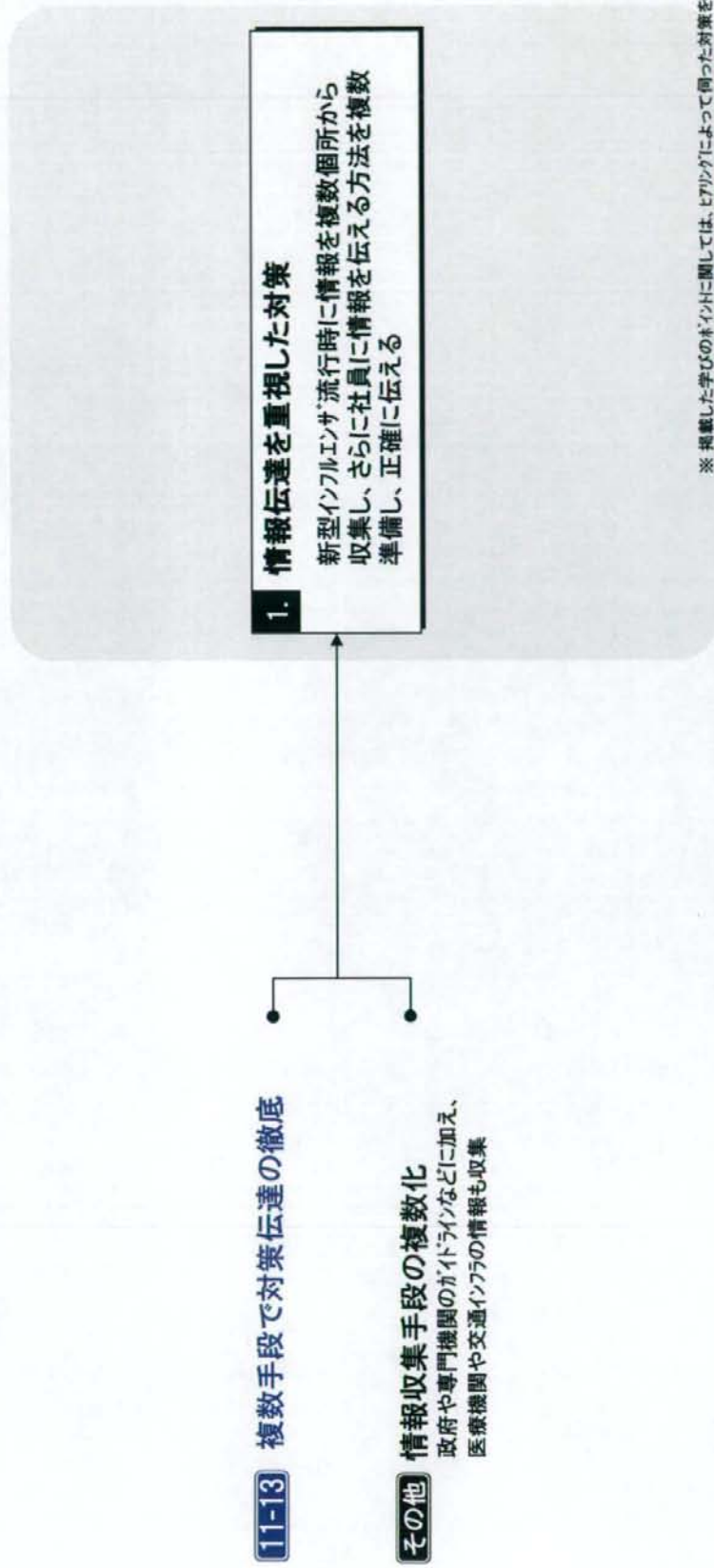
3.1.10. 学びのポイント

クレディセゾンの新型インフルエンザ対策からの学びのポイントとして、情報伝達を重視した対策があると考えられる。

図表. 3.1.10. 学びのポイント

対策内容

学びのポイント



※掲載した学びのポイントに関しては、ヒアリングによって得た対策をもとにインタビューが分析・考察によって導き出したものである。

3.1.11. 日本航空

- 3.1.11. 日本航空の対策
「浸透度」
- 3.1.11. 課題への対策
 - ①：Q&Aサイトの随時更新
 - ②：オラシナルマニユアルの作成
- 3.1.11. その他対策(一例)
- 3.1.11. 学びのポイント

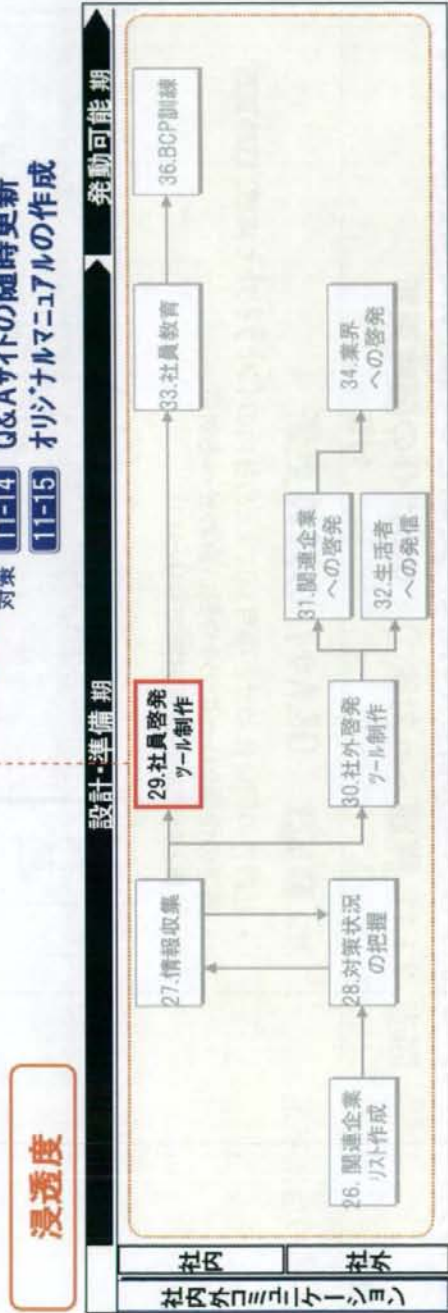
※ 掲載した対策や工夫点に関しては、ヒアリングによって伺った範囲のものであり、企業が策定している対策全体の一部である。また課題に関しては、インタビューが考察によって導き出した仮説である。

3.1.11. 日本航空の対策：浸透度

「浸透度」の課題に対応する日本航空の対策として、Q&Aサイトの随時更新、オリジナルマニュアルの作成が挙げられる。

図表. 3.1.11. 日本航空の対策：「浸透度」

●課題 **11** 啓発ツールの活用不足
 対策 **11-14** Q&Aサイトの随時更新
11-15 オリジナルマニュアルの作成



※ 課題に関しては、イニシアチブが考察によって選き出した仮説であり、一般的に企業が新型インフルエンザ対策策定の際に持つと思われるものである。特定の企業の特許課題を指し示すものではない。

3.1.11. 課題①：Q&Aサイトの随時更新

日本航空はインフラ産業として事業継続が求められており、そのためBCP(事業継続計画)を作成し、イントラネットの「新型インフルエンザ専用サイト」に掲載している。具体的な運用や社内外からの問い合わせに対しては、この新型インフルエンザの「Q&Aサイト」に項目別に掲載・更新をし、社内周知をはかっている。

図表. 3.1.11. 課題①への対策①：Q&Aサイトの随時更新

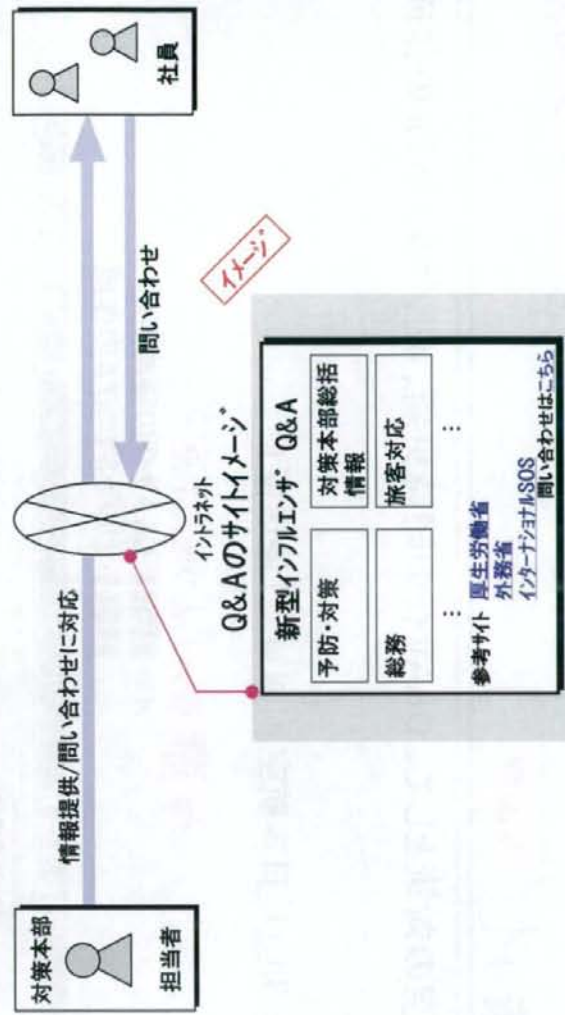
課題

課題① 啓発ツールの活用不足

対策①①-14

Q&Aサイトの随時更新

- ・ 社内外の問い合わせを項目別にまとめ社内のイントラネットで掲載、随時更新
- ・ 関連の情報サイトへのリンクや問い合わせへも対応
- ・ 社員と対策本部の双方向でやりとり



※ 課題に関しては、インテリジェンスが考察によって導き出した仮説であり、一般的に企業が新型インフルエンザ対策策定の際に持つと思われるものである。特定の企業の持つ課題を指し示すものではない。

3.1.11. 課題への対策②：オリジナルマニュアルの作成

また、従業員の危機意識や感染防止に対する知識向上のため、市販のマニュアルを自社用にカスタマイズし、日本語・英語の2バージョンを用意、全グループの従業員6万人に配布している。

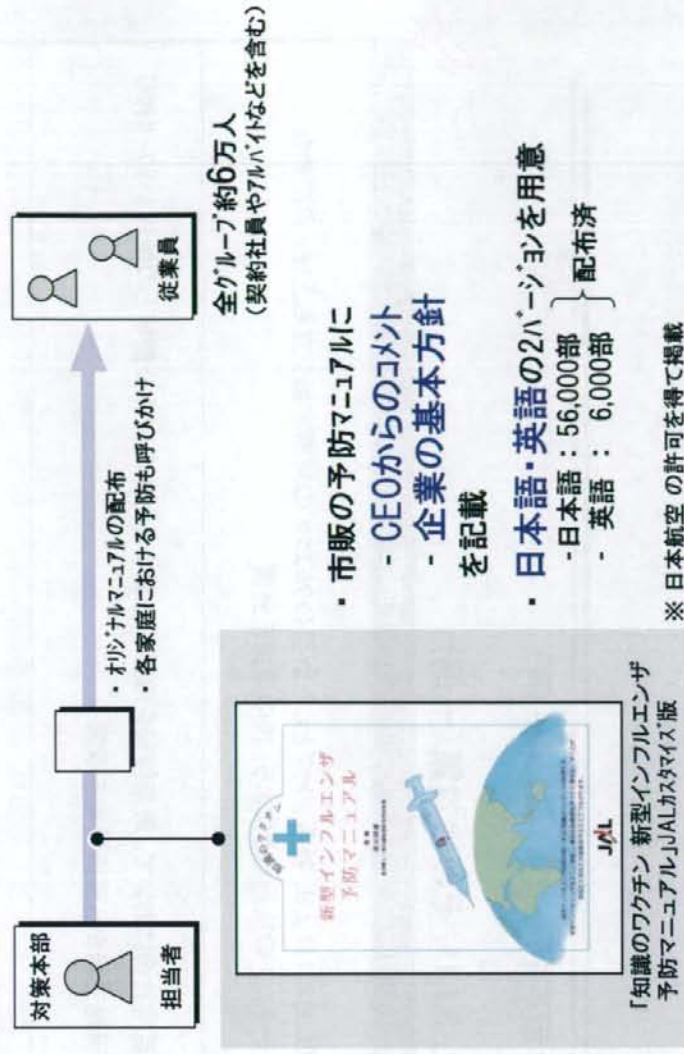
図表. 3.1.11. 課題への対策②：オリジナルマニュアルの作成

課題

課題① 啓発ツールの活用不足

対策

対策② 11-15 オリジナルマニュアルの作成



※ 課題に関しては、イノベーションが考察によって導き出した仮説であり、一般的に企業が新型インフルエンザ対策策定の際、持つと思われるものではない。

※ 日本航空の許可を得て掲載

3.1.11. その他対策(一例)

日本航空では、その他に以下のような対策を行っている。(一例)

図表. 3.1.11. その他対策(一例)

対策	詳細
社長をトップとする対策本部	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2008年1月より、社長をトップとした新型インフルエンザの対策本部を立ち上げ、定期的なミーティングの実施などにより、横の連携を整備
海外支店での情報収集	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現地社会において、最新情報を確実に把握するための在外公館等との情報ネットワーク作り ・ 現地支店から直接情報を収集
「航空運送」と「支払い・精算」継続	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基本方針では、「航空運送」と社会に迷惑をかけないための「支払い・精算」を優先業務として実施する予定
危険度の高いエリアからマスク備蓄	<ul style="list-style-type: none"> ・ アジア地区中心に、従業員用のPPE(個人防護具)、感染予防用マスク(4~8週間分、1日2枚を想定)などを配備 ・ 国内・国際線全便に必要な相当数のマスクを搭載済 ・ 状況に応じて追加配備、搭載できる体制を整備

3.1.11. 学びのポイント

日本航空の新型インフルエンザ対策からの学びのポイントとして、社員との双方向のコミュニケーション、グローバル視点からの対策があると考えられる。

図表. 3.1.11. 学びのポイント

対策内容

学びのポイント

11-14

Q&Aサイトの随時更新

その他

海外支店での情報収集

現地社会において、最新情報を確実に把握するための在外公館等の情報ネットワーク作り

その他

危険度の高いエリアからマスク備蓄

アジア地区中心に、従業員用のPPE(個人防護具)、感染予防用マスク(4~8週間分、1日2枚を想定)などを配備

1. 社員との双方向のコミュニケーション

Q&Aサイトを通じて社員と双方向のコミュニケーションをとることで、社員への啓発を効果的に行う

2. グローバル視点での対策

日本以上に海外での発生確率が高いということを考慮し、海外における情報収集や、マスク備蓄を行う

※ 掲載した学びのポイントに関しては、ヒアリングによって得た対策をもとにインタビューが分析・考察によって導き出したものである。

3.1.12. 全日空

- 3.1.12. 全日空の対策
「浸透度」
- 3.1.12. 課題への対策
①：「CSRプロモーションリーダー」活用
- 3.1.12. その他対策(一例)
- 3.1.12. 学びのポイント

※ 掲載した対策や工夫点に関しては、ヒアリングによって伺った範囲のものであり、企業が策定している対策全体の一部である。また課題に関しては、インタビューに基づき導き出した仮説である。