

3.3.2. シェル(オーストラリア支社)

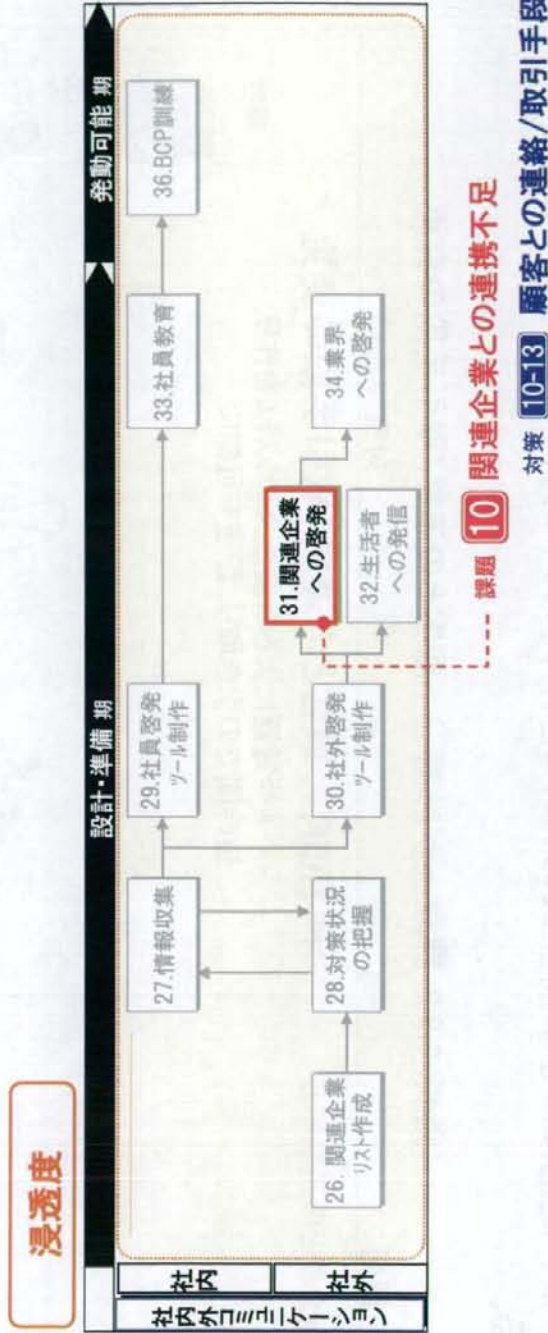
- 3.3.2. シェル(オーストラリア支社)の対策
「浸透度」
- 3.3.2. 課題への対策
 - ①：顧客との連絡/取引手段の変更
- 3.3.2. その他対策(一例)
- 3.3.2. 学びのポイント

※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。

3.3.2. シルの対策：浸透度

「浸透度」の課題に対応するシルの対策として、顧客との連絡/取引手段の変更が挙げられる。

図表. 3.3.2. シルの対策：「浸透度」



3.3.2. 課題 への 対策①：顧客との連絡/取引手段の変更

シエルでは、メールや電話による事前注文のシステムを作り、パンデミック時の短時間での引き取り、配達を可能にしている。

図表. 3.3.2. 課題 への 対策①：顧客との連絡/取引手段の変更

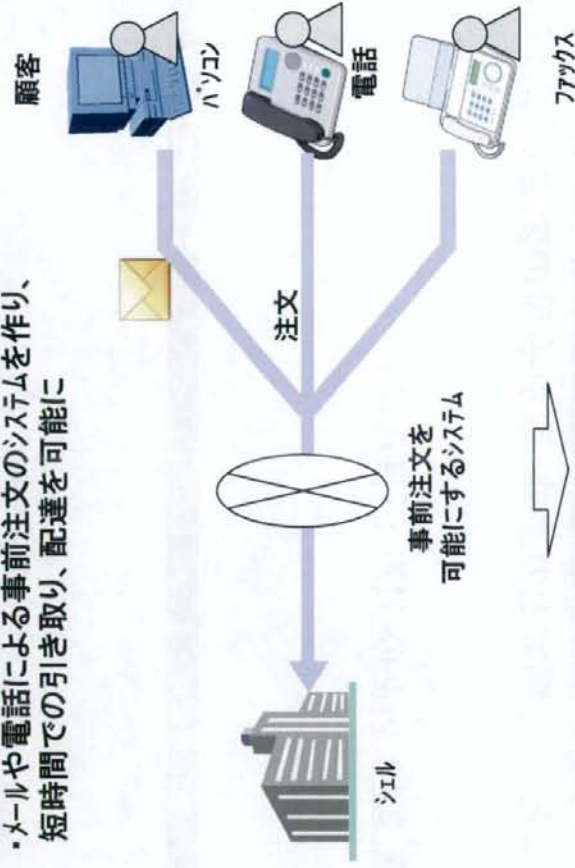
課題

課題 10 関連企業との連携不足

対策

対策 10-13 顧客との連絡/取引手段の変更

- ・メールや電話による事前注文のシステムを作り、短時間での引き取り、配達を可能に



パンデミック時の、短時間での引き取り、配達が可能になる

3.3.2. その他対策(一例)

シエルでは、その他に以下のような対策を行っている。(一例)

図表. 3.3.2. その他対策(一例)

対策	詳細
危機管理チーム	<ul style="list-style-type: none"> 施設毎にインフルエンザ担当マネジャーを任命し、危機管理チームに報告 危機管理チームには状況に応じて、保健/HR/ハードウェア/ソフトウェア/システムエンジニアリング/渉外/ビジネス部門/医療アドバイザー長が参画
タイムリーな専門情報の取得	<ul style="list-style-type: none"> 危機管理チームが最新のワクチン供給状況を保健省のHPから入手
重要な人材とスキルの把握	<p>_____</p>
感染対策用品の徹底	<ul style="list-style-type: none"> 危機管理チームの指令に基づき、医療関係の従業員とインフルエンザ担当マネジャーが、テッシュ/手の洗浄用品/マスクを充分に持っているか確認
情報へのアクセス	<ul style="list-style-type: none"> パンデミック発生時には、情報/知識を簡単にアクセス可能な場所に保存 メール/インターネット/イントラネット/電話/SMS/郵便等でのコミュニケーション実施 ホットラインや相談窓口の電話設置し、パンデミック状況や会社の対策状況の変化をタイムリーに伝達
政府や取引先とのコミュニケーションチャネルの確認	<p>_____</p>

3.3.2. 学びのポイント

シエル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、顧客や社員とのコミュニケーション簡素化があると考えられる。

図表. 3.3.2. 学びのポイント

対策内容

学びのポイント

10-13

顧客との連絡/取引手段の変更

メールや電話による事前注文のシステムを作り、短時間での引き取り、配達を可能に

その他

情報へのアクセス

メール/インターネット/イントラネット/電話/SMS/郵便等でのコミュニケーション実施

1. 顧客や社員とのコミュニケーション簡素化
コミュニケーション手段としてメールや電話を主に用いることで、人との対面による感染リスクを低減することが可能となる

3.3.3. 金融業界N社

3.3.3. 金融業界N社の対策

「浸透度」

3.3.3. 課題への対策

①：サブライヤーの対策状況の評価

3.3.3. その他対策(一例)

3.3.3. 学びのポイント

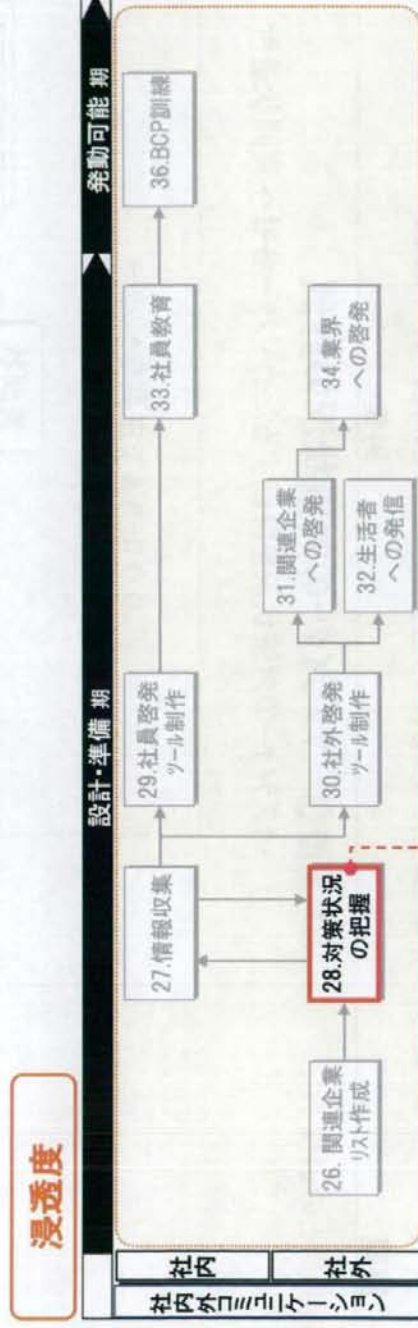
※掲載した対策や工夫点に関しては、ヒアリングによって同った範囲のものであり、企業が決定している対策全体の一部である。また課題に関しては、インタビューが考察によって導き出した仮説である。

※社名のアルファベットは、本報告書で企業名の公表を差し控える企業を順に割り振っているものであり、企業名を示唆するものではない。

3.3.3. 金融業界N社の対策：浸透度

「浸透度」の課題に対応する金融業界N社の対策として、サプライヤーの対策状況の評価が挙げられる。

図表 3.3.3. 金融業界N社の対策：「浸透度」



3.3.3. 課題 への 対策①：サブライヤーの対策状況の評価

金融業界N社では、自社に関わる主要なベンダー25社をリストアップし、対策状況に関する質問状を送付することで、各社の対策状況を評価している。

図表. 3.3.3. 課題 への 対策①：サブライヤーの対策状況の評価

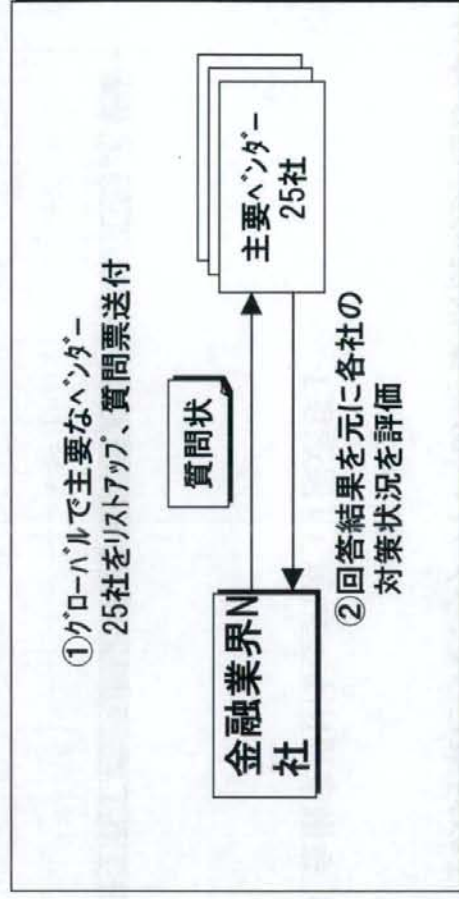
課題

課題 10 関連企業との連携不足

対策

対策 10-14 サブライヤーの対策状況の評価

・サブライヤーの対策状況を評価するためベンダー各社へ質問状送付



※ 但し計画のすり合わせや代替手段の確保等具体的アクションはとっていない。
(ベンダーサイドの積極的な協力が期待困難で、実態把握までが現実的との判断)

3.3.3. その他対策(一例)

金融業界N社では、その他に以下のような対策を行っている。(一例)

図表. 3.3.3. その他対策(一例)

対策	詳細
権限委譲のルール構築	・ 指揮命令系統の継続は困難なため、権限委譲に重点を置いた体制づくり
組織横断的な対策チームの組成	_____
計画のテスト/検証	・ 机上演習等複数のテスト手段による検証 / 定期的な検証によるアップデート
詳細な被害想定(感染率や欠勤率等)	・ 他のリスクと異なり、複数回ヒック(感染拡大)があることを重要視
財務リスクの算定から対策の必要性を認識	_____
優先業務に必要なリソースの特定	_____
従業員の担当業務/機能の把握	_____
大量欠員への対処	・ オフィスによるバックアップやクロストレーニング
体温感知センサー	・ オフィス入口に設置し、感染者進入を防止する予定
在宅勤務の検討	・ 検討中だが、政府/当局による推奨案の提示、最低限のルール設定が有効と認識
社内コミュニケーション手段の確保 : メールやWEB等の活用予定	_____
社内啓発/推進のためのツール作成	_____
フェイスブック/対象者毎の詳細な コミュニケーションプラン	_____

3.3.3. 学びのポイント

金融業界N社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、パンデミック時のリソース確保があると考えられる。

図表. 3.3.3. 学びのポイント

対策内容

学びのポイント

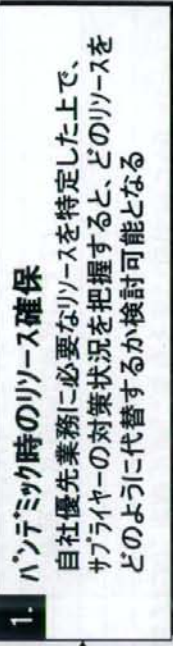
10-14

サプライヤーの対策状況の評価

サプライヤーの対策状況を評価するためベンダー各社へ質問状送付

その他

優先業務に必要なリソースの特定



3.3.4. 製薬業界P社

3.3.4. 製薬業界P社の対策

「浸透度」

3.3.4. 課題への対策

①：グループ企業の対策テンプレート活用

3.3.4. その他対策(一例)

3.3.4. 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同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。

※ 社名の「P社」は、本報告書で企業名の公表を差し控える企業を順に割り振っているものであり、企業名を示唆するものではない。

3.3.4. 製薬業界P社の対策：浸透度

「浸透度」の課題に対応した製薬業界P社の対策として、グループ企業の対策テンプレート活用が挙げられる。

図表. 3.3.4 製薬業界P社の対策：「浸透度」



対策 10-15 グループ企業の対策テンプレート活用

3.3.4. 課題 への 対策①：グループ企業の対策テンプレート活用

製薬業界P社では、本社にて作成した対策テンプレートをグループ企業内でカスタマイズして活用している。

図表. 3.3.4. 課題 への 対策①：グループ企業の対策テンプレート活用

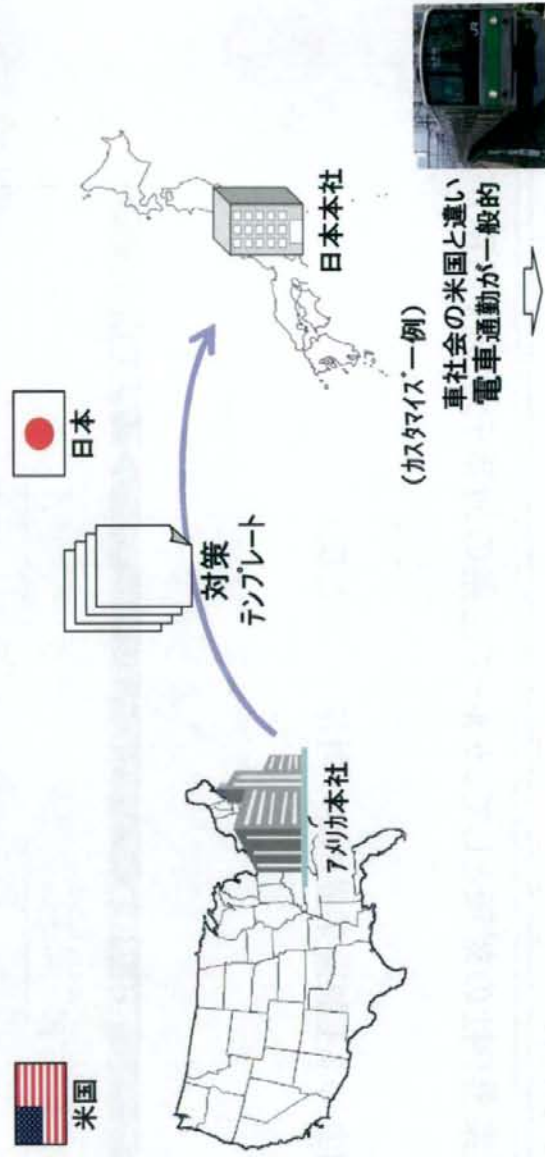
課題

課題 10 関連企業との連携不足

対策

対策 10-15 グループ企業の対策テンプレート活用

本社にて作成した対策テンプレートをグループ企業内でカスタマイズして活用



対策テンプレートを電車用にカスタマイズ

3.3.4. その他対策(一例)

製薬業界P社では、その他に以下のような対策を行っている。(一例)

図表. 3.3.4. その他対策(一例)

対策	詳細
タスクフォース形成	<ul style="list-style-type: none"> ・ オペレーション/人事/健康安全/IT/BCP/法務/政府担当/医療関係/サブライヤー等のクロスファンクショナルチーム
机上演習	<ul style="list-style-type: none"> ・ グローバル本社の机上演習部門による実施 (※ハンデミック単体ではない)
事後評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自社計画の対応について事後評価の仕組みあり
計量化に基づく対策	<ul style="list-style-type: none"> ・ 被害想定の実施、被害想定に基づいた在庫管理
業務分析	<ul style="list-style-type: none"> ・ 必須な業務の特定及び管理(施設、従業員、タスク、業務、サブライヤー等)
サブライヤー重要性評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ サブライヤーのハンデミック対応度合いは選択基準のひとつにはなる (※他の基準も考慮)
フェイス毎の行動基準設定	<ul style="list-style-type: none"> ・ グローバルの基準のローカライゼーションを検討
クオストレーニングの一部実施検討	<ul style="list-style-type: none"> ・ 専門性の高くない領域で有効 (クオストレーニングより欠動率低下対策を優先)
感染予防製品の備蓄検討	<ul style="list-style-type: none"> ・ N95マスク、手術用マスク、手袋、手の除菌用ローション等の備蓄を検討
Social Distancingの導入	<ul style="list-style-type: none"> ・ 在宅勤務、大人数ミーティング中止、対面接触の代替案採用、対面距離増加 (3フィート以上)、接触回数減少

3.3.4. 学びのポイント

製薬業界P社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、グループ企業啓発の平易化があると考
えられる。

図表. 3.3.4. 学びのポイント

対策内容

10-15

グループ企業の対策テンプレート活用

本社にて作成した対策テンプレートをグループ
企業内でカスタマイズして活用

学びのポイント

1. グループ企業啓発の平易化

新型インフルエンザ対策のうちグループ内で標準化
可能な部分は、グループ内で共通して活用すること
で、より啓発がしやすくなる

3.3.5. Sysco

3.3.5. Syscoの対策
「浸透度」

3.3.5. 課題への対策

- ①：サプライヤーへの対策要請
- ②：国や病院との連携

3.3.5. その他対策(一例)

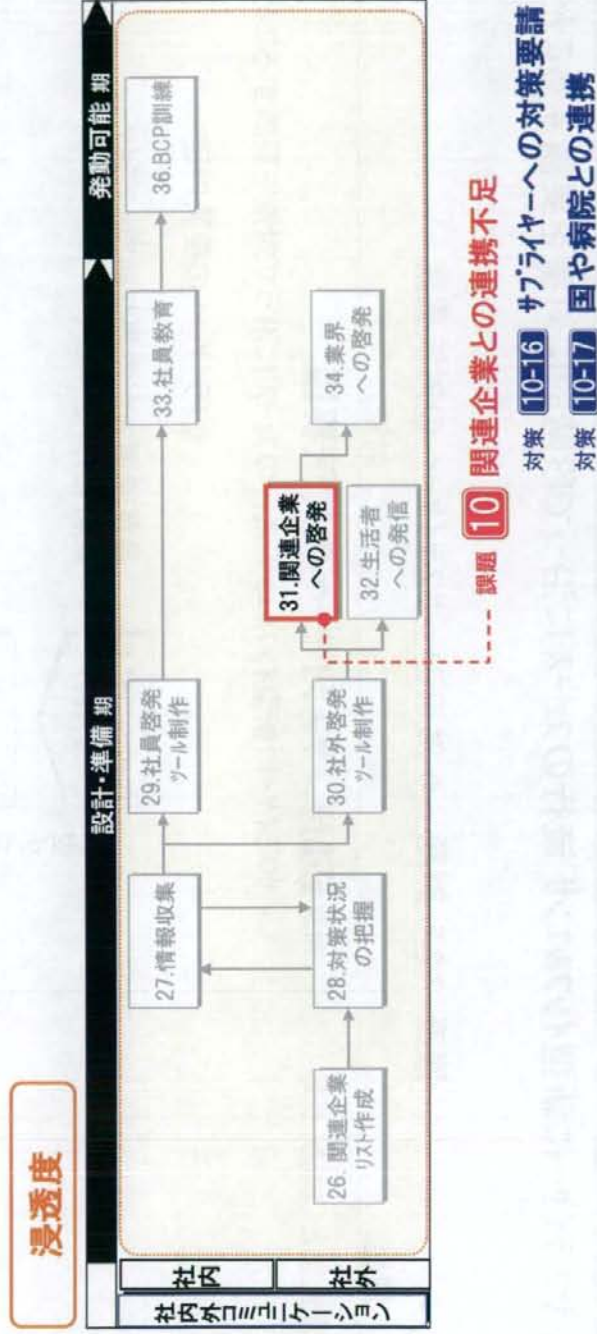
3.3.5. 学びのポイント

※掲載した対策や工夫点に関しては、ヒアリングによって同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。

3.3.5. Sysco の対策：浸透度

「浸透度」の課題に対応したSyscoの対策として、サプライヤーへの対策要請や国や病院との連携が挙げられる。

図表. Sysco の対策：「浸透度」



3.3.5. 課題への対策①：サブライヤーへの対策要請

Syscoでは、サブライヤーに新型コロナウイルス流行のフェーズに沿って段階的に対策を要請することを検討している。

図表. 3.3.5. 課題への対策①：サブライヤーへの対策要請

課題

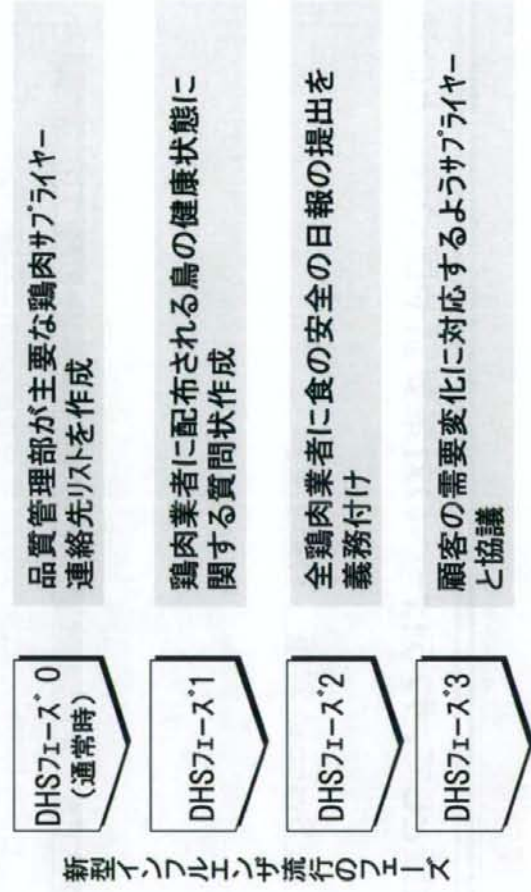
課題⑩ 関連企業との連携不足

対策

対策⑩-16 サブライヤーへの対策要請

- ・サブライヤーに新型コロナウイルス流行のフェーズに沿って対策を要請することを検討

サブライヤーへの要請内容



3.3.5. 課題への対策②：国や病院との連携

Syscoでは、パンデミック時の食品供給の方針に関して、事前に国や病院と協議し、パンデミック時に自社の果たすべき役割改善・安全な食品供給を可能にしている。

図表. 3.3.5. 課題への対策②：国や病院との連携

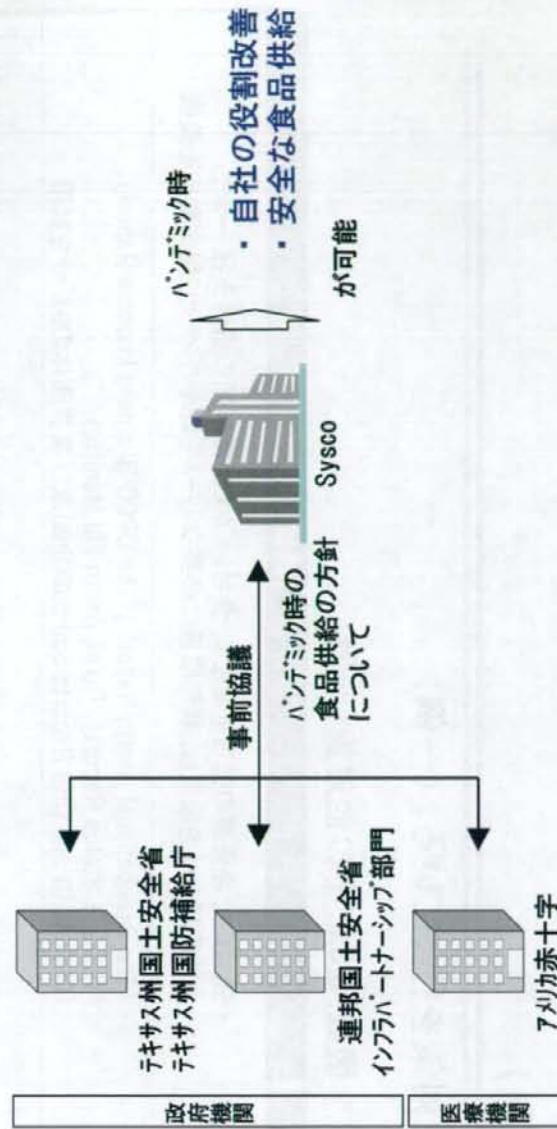
課題

課題10 関連企業との連携不足

対策

対策10-17 国や病院との連携

- ・パンデミック発生時に社会や地域コミュニティに貢献できる方法について、政府や専門家と協議



3.3.5. その他対策(一例)

Syscoでは、その他に以下のような対策を行っている。(一例)

図表. 3.3.5. その他対策(一例)

対策	詳細
対策チームの設置	<ul style="list-style-type: none"> 通常の危機管理の構造を強化し、全社レベルで組織横断の戦略支援チームと危機管理チームを設置し、業務継続に必要なリソース手配やパンデミック発生動向を監視
情報収集システム導入	<ul style="list-style-type: none"> 「The Occupational Health Report」「The OPCO Business Impacts Report」、「The Site Status Report」、「Kroll Avian Flu Monitor」、「CDC、WHO and DHS Reports and bulletins」及び業界団体のレポートを利用
需要変化モデル構築	<ul style="list-style-type: none"> 新型インフルエンザが発生により需要が増減する商品を見極め、その影響を定量的に把握
サプライヤー安全性評価	<ul style="list-style-type: none"> 商品部が主要商品とそのサプライヤーを特定、社内の品質管理専門家が主要サプライヤーに連絡し食の安全プログラムが適切か確認(取引先変更の都度)
自社独自の業務基準	<ul style="list-style-type: none"> 基本的にはDHSの方針に沿った計画発動 / 自社に重大な要因が発生したら独自基準で対策実施
品質管理のクロストレーニング	<ul style="list-style-type: none"> プログラム品質マネージャーは幾つかの品質管理タスクを行えるようクロストレーニング
社員への情報提供ツール	<ul style="list-style-type: none"> 新型インフルエンザの重要情報、主要Q&A、予防接種推奨、衛生慣習採用、感染家族の看病、旅行自粛等について情報提供マテリアル・フラグメント等を作成予定