

千葉県初、浦安市にみる BCP～市民を守る備え「遠隔地の災害コールセンター」 平時はオペレータ育成・訓練、自然災害発生時に稼働するコストミニマイズな運用

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、千葉県浦安市（以下 浦安市）の BCP・防災対策窓口『災害コールセンター』の事例を発表いたしました。

全国での自治体では、自然災害から市民の生命、身体、財産を守るための設備や環境、防災情報の発信や訓練の工夫など、“災害に強い街づくり”に向けた地域防災計画の見直し、強化が図られています。その一つに、自然災害の発生時（以下、発災時）に、正確な情報を市民に提供することや、自治体窓口集中する市民からの問合せ対応があります。

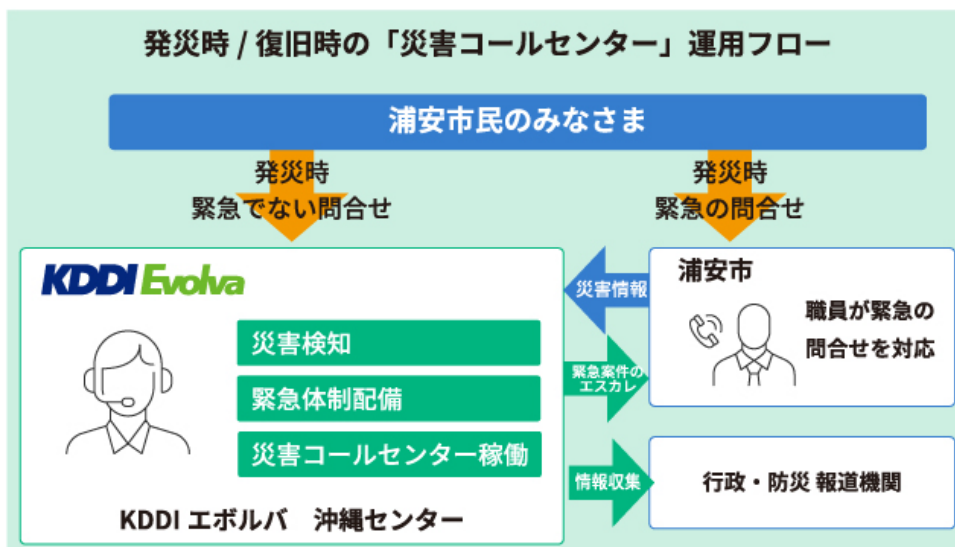
CASE
大規模災害時の正確な情報提供で市民の安全をサポート
浦安市様の BCP 対策「災害コールセンター」

- Point①**
同時被災回避が可能な沖縄に「災害コールセンター」設置
- Point②**
常時 1 席確保と 2 回 / 日の回線チェックで万全の備え
- Point③**
発災時の発令後 24 時間以内迅速立上げ

●浦安市 災害コールセンター事例：<https://www.k-evolva.com/case/public/cityurayasu.html>

浦安市では、東日本大震災で問合せが過集中した経験を教訓に、窓口の分散かつ、発災現場である浦安市から離れた遠隔地で確実に市民に情報を届ける窓口『災害コールセンター』を 2019 年に沖縄県に設置。発災時、市民に被害や避難、医療・救護の情報、インフラや交通機関の復旧状況や食糧・飲料、廃棄物処理方法等のさまざまな情報提供や問合せ対応する機能として浦安市の防災・BCP 対策に組み込んでいます。

千葉県初の取り組みとなった浦安市の『災害コールセンター』は、平時は防災情報の連携を図ったオペレータ育成や回線増設の訓練を定期的実施し、発災時に設置される浦安市災害対策本部が市内の被災状況を踏まえて稼働を判断。緊急性の高い問合せを浦安市が受付、緊急性の低い問合せと情報提供は沖縄の『災害コールセンター』が対応します。平時を非稼働とするコストを抑えた運用を維持しながら、いつ、どこで起こるか予測不可能な自然災害への万が一の備えを実現しています。



事例では、浦安市の危機管理課地域防災係担当者インタビューを通じて、東日本大震災で得た教訓や『災害コールセンター』導入の経緯から、平時・発災時・復旧時のオペレーション体制と工夫、2019年の大型台風（19号）発生時の対応のリアル、市民の声をお伝えしています。

「リスクを分散するBCP対策」「災害専用コールセンター設置」「発災時の運用に向けた体制構築・アプローチ方法」など、地域防災計画立案に役立つ事例になっています。ぜひご活用くださいませ。

●浦安市 災害コールセンター事例ダウンロード：

<https://info.k-evolva.com/public/application/add/216>

■緊急コンタクトセンターサービス について

浦安市が導入した『災害コールセンター』は、KDDI エボルバが提供する「[緊急コンタクトセンターサービス](#)」です。災害対応からサービス・商品のリコール、情報漏えい等のセキュリティ事故など緊急事態が発生した場合に迅速に対応窓口を立上げ、運営いたします。

BCP・自然災害対策向けでは、コストを含めた要件を確認し、継続すべき機能と即時復旧が必要な機能、臨時的に発生する機能を整理してから、保険のような“万が一の備え”になるサービスを提案。全国40拠点のセンターから同じ災害の影響を受けない遠隔ロケーションで、要件に合わせた環境の構築と運用ルールの策定、オペレータ教育を実施の上、発災時に備えた運用を提供いたします。

● サービス詳細：

<https://www.k-evolva.com/services/callcenter/emergency-contact-center/>

KDDI エボルバは、今後も浦安市民の皆さまが身の安全を守り、復旧に向けた行動に役立つ正確な情報をお届けし、安全・安心な暮らしを支援するとともに、「顧客体験価値の向上」と「クライアント企業様の本業に貢献」という2つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

・浦安市公式ホームページ「防災」情報：<https://www.city.urayasu.lg.jp/todokede/enzen/bousai/index.html>

・浦安市 災害コールセンター事例：<https://info.k-evolva.com/public/application/add/216>

・緊急コンタクトセンター事例：<https://www.k-evolva.com/case/public/detail066.html>

・本リリース本文中の会社名は、各社の商標または登録商標です。