

Gard Insight

危機管理 - Gardのアプローチ

こちらは、英文記事「[Crisis Management - the Gard approach](#)」（2015年12月3日付）の和訳です。



Gard は、メンバーの皆様が危機に遭遇された場合、最善の結果が得られるように、知識と経験を生かし、各方面と調整を行いながら、常に先手を打った対応を行います。私たちが重視する点は、メンバーの皆様のスタッフ、環境、船舶、積荷、名声を最大限に守ることです。

Gard は、メンバーの皆様のリスク（その結果を含め）管理をサポートするための活動の一環として、重大な事故が生じた場合にリソース管理や意思決定を支えることのできる体制作りを行ってきました。本稿では、危機管理に対する Gard の基本的なアプローチのほか、危機とは何か、そして危機が発生した場合にどのように支援を提供しているかをご紹介します。

危機とは何か

Gard では、危機とは通常の範囲を大幅に超えて好ましくない結果をもたらし得る事故である、と定義しています。危機が発生すると、世間から大きな関心を集めてしまい、財務面や運営面に長期にわたる深刻な影響を受けるおそれがあります。危機をもたらす事故や事象には、衝突、座礁、火災、重大な人身事故、汚染など、様々なものがあります。

船主の役割

船主は常に矢面に立って、船舶が引き起こすあらゆる危機（船舶自体の危機も含め）に対して主導権をもって対処することになります。Gard の役割は、船主を支援し、危機を迅速に終結させられるように、リソースや意思決定機関へのアクセスを提供することです。

思慮深く、かつ、念入りに

Gard の緊急窓口には 24 時間週 7 日体制でベテランのスタッフが配置されていますので、緊急支援が必要な場合には、可能な限り速やかに電話するようにしてください。Gard では第一報を受けた後すぐに、危機管理計画に従って、危機対応チームの編成の要否の決定を行います。何よりも重要なことは、思慮深く、かつ、念入りに対応することです。つまり、早期の段階でリソースを確保・編成し、状況が改善したら解散する方が、後の段階になってから慌ててリソースの確保に動くよりも適切な対応なのです。考えらえる結果に基づいて初動を決定し、状況の進展に合わせて継続的に対応を修正していくこととなります。

危機対応チーム

派遣の決定後、危機対応チームの 4 名のリーダーのうちの 1 名がその事故の管理を引き受け、必要に応じて中央危機対策室にチームメンバーの追加招集を依頼します。1 チームは、人身傷害、環境、積荷、物損、賠償責任の各分野の知識を備えた 5~6 名のシニアクレームスタッフで構成されるのが一般的です。チーム編成には、何時であろうと 30 分とはかかりません。Gard では、中央の危機対応チームに加え、世界 13 か所に展開するオフィスに所属する 200 名を超えるクレーム担当者を通じて、いずれのタイムゾーンにおいても、現地の知識を提供できる体制にあります。必要が生じた場合には、事故現場での対応についても、検討・実施します。

危機対応チームと Gard の海外オフィスのほとんどが、年に一度以上、大規模な訓練を実施しています。

機器・設備

中央危機対策室には、複数のモニター、電話回線、ビデオ機能が整備されています。専用の危機情報記録装置で事故に関する情報の記録・管理を行います。また、このデータにはリモートからもアクセス可能です。Gard の各オフィスは、責任分担を明確にしながらも、迅速かつ効率よく連絡が取り合える体制を構築しています。危機に関与する船舶が Gard の P&I・H&M 保険の加入船の場合、混乱を最小限に抑えながら、危機のあらゆる面に円滑に対応いたします。

報道機関からの問い合わせなどに対応するためのメディアルームも別途ご用意し、必要に応じて、記者会見の手配も行います。

中央危機対策室の機器・設備については、毎月稼動テストを実施しています。

意思決定

Gard の危機対応チームが関わることの大きなメリットの一つは、結果を大きく左右する早期段階の対応について、的確な決定を下せるようになることです。それによって、財務リスクを最小限に抑え、一刻も早く通常業務に復帰できるようになります。各地のオフィスやコレスポンデントからの情報のほか、Gard の持つこれまでの幅広い経験が意思決定を支えます。Gard の行動は、常に「人—環境—財産」のヒエラルキー構造に従って行われます。また、必要な場合には、船舶、船舶管理、法律、工学、科学、軍事等のバックグラウンドをもったスペシャリストが、危機対応チームや船主に助言を提供します。

現地および各国当局への対応

多くの場合、英国の SOSREP（英国海域における海難対応の権限をもつ政府代表）や世界各地の各種共同救助司令センターなどの公的機関が、現場での危機対応やリソース編成に大きく関与してきます。Gard では、早期段階からこうした公的機関との連携を図り、対応や活動がうまく機能するように努めています。

事例

2015 年の HOEGH OSAKA 号の事故では、Gard P&I と Gard Marine の 4 拠点に所属する 10 名を超えるクレーム担当者が、現場や船主事務所での対応や、30 以上の外部関係者との調整・対応業務を含め、事故対応にあたりました。船主はそのときのことを次のように語ってくれました。

「Hoegh Autoliners は、Gard P&I、Gard Marine & Energy に賠償責任リスクと海上リスクの査定幹事をそれぞれ任せていました。こうすることのメリットは、担当窓口が一本化されること、Gard Group の全リソースを活用して、船員サポートと、潜在的なあらゆる海上リスクの評価を行ってもらえることにあります。今回の事故に対する Gard の迅速な対応はその好例であったと思います。事故の初動対応後も、最後までプロフェッショナルな支援を提供してくれましたし、救助者、法務・現地当局、積荷関係者、修理ヤードともうまく調整してくれました」

補足

各種の実証研究は、危機による影響を長期化させないためには、危機をうまく管理することが、保険を掛けることと同じ程度に重要であることを示しています。逆説的なようですが、危機を適切に管理できた場合、その時点では多額の損失や責任が発生したとしても、結果的に株主価値を生み出すことがあり得るのです。

危機管理の詳細については、Gard 出版物「Gard Guidance to Maritime Claims and Insurance」をご覧ください。なお、出版物の購入をご希望の場合、[こちら](#)をご覧ください。

本情報は一般的な情報提供のみを目的としています。発行時において提供する情報の正確性および品質の保証には細心の注意を払っていますが、Gard は本情報に依拠することによって生じるいかなる種類の損失または損害に対して一切の責任を負いません。

本情報は日本のメンバー、クライアントおよびその他の利害関係者に対するサービスの一環として、ガードジャパン株式会社により英文から和文に翻訳されております。翻訳の正確性については十分な注意をしておりますが、翻訳された和文は参考上のものであり、すべての点において原文である英文の完全な翻訳であることを証するものではありません。したがって、ガードジャパン株式会社は、原文との内容の不一致については、一切責任を負いません。翻訳文についてご不明な点などありましたらガードジャパン株式会社までご連絡ください。