

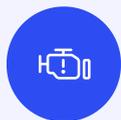


自治体主催セミナー

# 観光事業者のための危機管理 入門

— 災害・事故・経営リスクにどう備えるか —

# なぜ今、観光危機管理が重要なのか



## 影響を受けやすい産業

災害・事故・トラブルの影響が直接的に経営を圧迫します



## 地域全体への波及

一つの事象が周辺施設や観光地全体に連鎖的影響を与えます

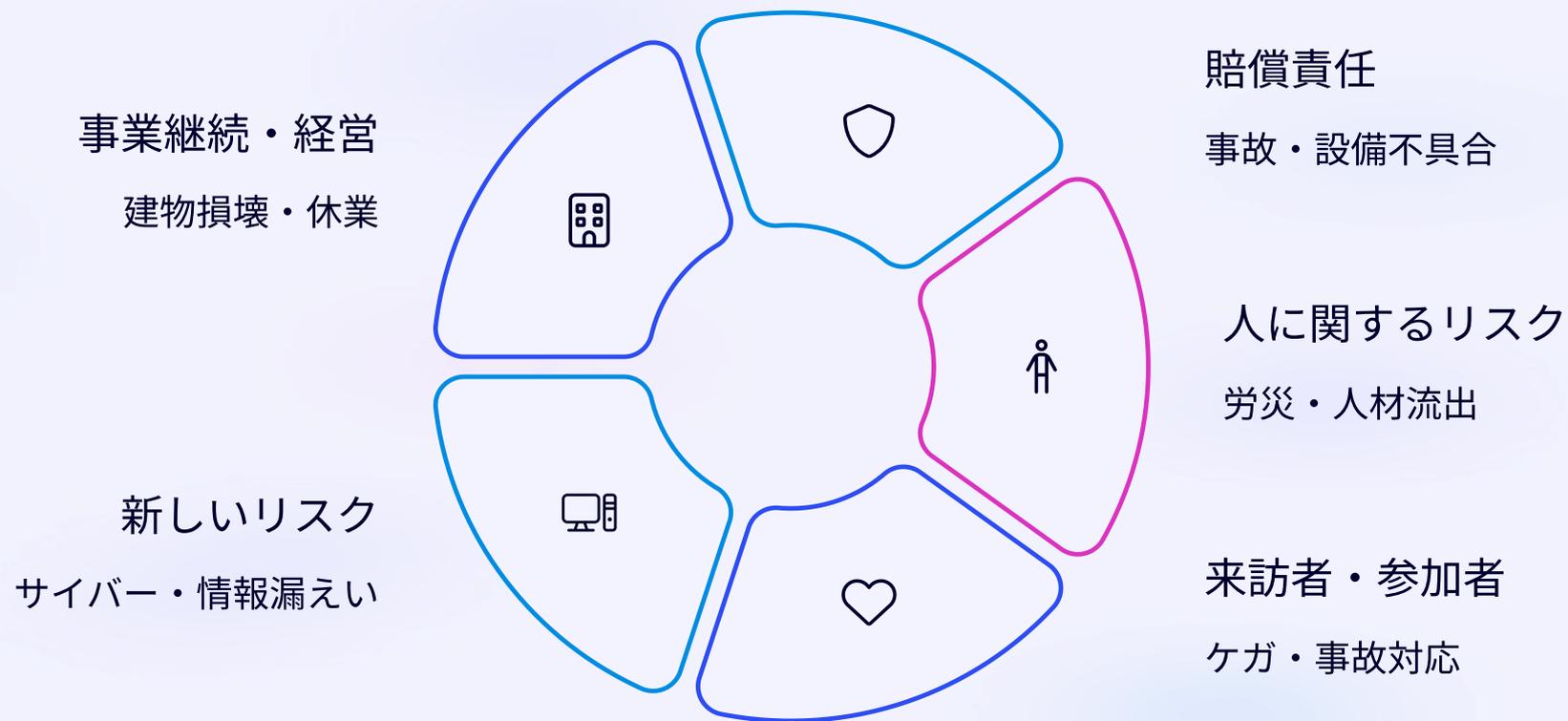


## 再開・継続が鍵

「起きた瞬間」だけでなく「再開できるか」「続けられるか」が重要です

# 観光事業者を取り巻くリスク全体像

事業を守るために把握すべき5つのリスク領域をご紹介します。



リスク①

# 事業継続・経営リスク

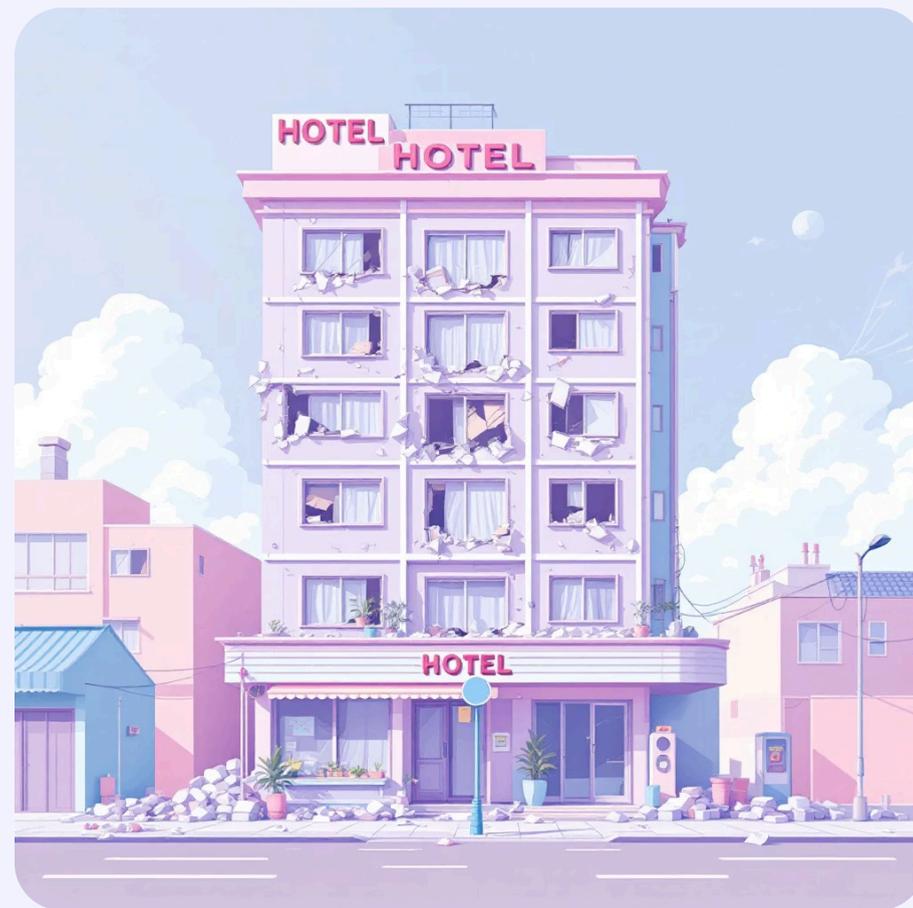
## 主な発生要因

- 建物・設備の損壊
- 休業による収入減少
- 経営者に万が一があった場合の事業継続困難

### ❏ 損害イメージ（中規模ホテル50室の例）

修繕費：約3,000万円 / 休業1か月の売上減：約1,500万円

→ 被害額＋止まる期間が経営に直撃します



リスク②

## 賠償責任リスク

館内事故・設備不具合

床の濡れ、段差、照明不足などによる転倒事故

100～300万

転倒事故

飲食提供に伴う事故

食中毒、アレルギー対応の不備など

500～2000万

食中毒事故

預かり品の破損・紛失

貴重品、荷物の管理不備

→ 一件の事故が信頼・評判に長期的な影響を与えます

リスク③

# 人に関するリスク



## 主なリスク要因

- 従業員のケガ・労災発生
- 人手不足・人材流出
- 福利厚生の不備による離職

### ❏ 損害イメージ

労災補償・賠償：300万～1,000万円

→ 人が止まると事業が止まる

# 来訪者・参加者に関するリスク

- 宿泊中・体験中のケガ

館内施設利用時、アクティビティ参加時の事故

- イベント参加中の事故

地域イベント、体験プログラムでのトラブル

賠償責任とは別に「不特定多数を守る仕組み」が必要です。迅速な見舞い・初期対応が信頼回復につながります。



リスク⑤

## 近年の新しいリスク



予約システム停止

サイバー攻撃やシステム障害による業務停止



個人情報漏えい

顧客データの流出による信用失墜と対応費用



イベント・興行中止

感染症や災害による急な中止と損失

❏ **損害イメージ**：情報漏えい対応で1,000万～5,000万円

→ DX・インバウンドが進むほど影響が拡大します

# 危機管理の基本フレーム

4つのフェーズを意識した備えが重要です。



## 予防

- 定期点検
- BCP策定
- 従業員教育



## 初動

- 人命確保
- 情報発信
- 関係者連絡



## 復旧

- 修繕対応
- 資金確保
- 代替手段



## 再開

- 信頼回復
- 再発防止
- 改善活動

# 保険の位置づけとまとめ

人命確保・初動

保険では代替できない領域

1

2

3

賠償対応

経済的負担を軽減

復旧・再開

保険が力を発揮する領域

保険は「最後のピース」

危機管理全体の一部として位置づけましょう

危機管理は経営そのもの

BCPや日頃の備えとセットで考えることが大切です

ご清聴ありがとうございました。ご質問があればお気軽にお声がけください。