

BCAO関西支部 平成27年4月度(第99回)勉強会議事録

日時：2015年4月15日(水) 18:30~20:30

場所：大阪中央公会堂 No. 6、7会議室

司会：鷲山 書記：飯田

出席者：25名(順不同、敬称略)

小友、萩原、伊藤(高)、日下、久保田、福島、深井、増穂、小山、木村、中村、櫻本、伊藤(聖)
島田、梅田、速水、野原、徳永、角、笹平、奥田、吉田、山本、飯田、鷲山

議事内容：「富士通の保守サポート部門のBCPについて」

講師 小友 修氏(株)富士通エフサス サービスビジネス本部

<PPTにて説明 ポイント>

- ・富士通エフサスの最重要業務は、①保守コールの対応継続、②被災されたお客様の情報システムの復旧支援
- ・BCPは2006年に作成。
- ・RAの被災想定として、地震・疾病・火災で20のシナリオを作っている。
- ・【BC対策①】コールセンターの切り替え
コールセンターは技術者が対応し、一人で対応が完結できる体制にしている。
パーツセンターは1か月分を保有
- ・【BC対策②】：復旧対策本部の代替拠点
① 汐留 ②横浜 ③大宮 ④千葉 ⑤立川 の順。
- ・【BC対策③】：災害時の復旧支援体制
東日本大震災時は、3チームが3方向で現地に向かった。
復旧の優先順位は社会インフラが優先。
- ・【BC対策④】：行動計画書、行動記録
特に行動記録が重要。残しておくマニュアルが作れ、BCPに有効。
- ・【BC対策⑤】：全社総合訓練
年1回実施、顧客を招いてみせる訓練として実施、訓練前には通常の社内訓練を実施
毎年被災シナリオを変えて実施(保守の復旧訓練/首都直下型、宮崎県、埼玉県でも実施など)
- ・各データセンターでは、他社同様燃料を3日分備蓄している。地震発生時は即発注。ただし現実的には行政優先で入手は困難になることも予想される。燃料の災害時優先供給契約あり。大災害時の非常用電力供給は富士通にとっては残存リスク。
- ・お客様復旧対策グループ対応状況 3/11~3/17の対応状況

<質疑応答>

Q.全社総合訓練を毎年行っているとのことだが、それ以外の訓練の実施状況について教えてほしい。

A.総務部門では防災訓練を各拠点で年1回実施、人事部門では安否確認訓練を年1回実施している。BCPの訓練は人事異動で人が入れ替わるので、組織的にきちんと動こうとすると年2回は必要。今までは別々だったが、総務系の初動訓練からBCP訓練に移行する一連の訓練に変えつつある。またEラーニングを全社員対象に毎年実施している。大きな演習を年1回、訓練・教育はそれ以外でも実施している。
また、社外的には（ビジネスとしては）BCPの訓練演習がはやりであり、BCPコンサルよりも訓練の商談が多い。

Q.燃料供給について聞きたい。東日本大震災時、遠隔地で確保していた分を実際に現地に運ぶことができたのか。

A.タンクローリーで運んだ。ただいろいろ賛否両論はあったようで、余剰分があるなら回してほしいという話はあったようである。

Q.情報、ITもインフラとの認識だが、社会的にはそうではないということか。

A.政府認定の13業種には入っていない。

社会インフラ維持事業者という位置づけである

余談であるが、衛星携帯は東日本大震災以降は契約者数が増えていて、契約者数が相当多いはずだがどこの通信会社も詳しい数字は出していないようだ。実際につながるのか輻輳が心配である。

Q.燃料の話は重要。元売り7社が各地に保有している燃料を供給し合い、電源を確保しようという計画を作っている。ただ備蓄燃料がなくなるとそこまで、海外からの燃料輸送も民間商船、元売りの船が運ぶことになり、シーレーン防御のため等、一連のパッケージとしてのサバイバビリティ、継続性は確保されていない。

A.国の原油備蓄量は法律で決まっている。東日本大震災時は法律を改正して放出した。内閣府がスムーズに動けるように法制化しようという話も出ていると聞いている。

Q.燃料供給については、契約書を結んでいるのか。

A.結んでいる。一般的には無料と有料があり、有料のところはインセンティブがある分、供給できなかった場合ペナルティがある。ただし自治体からの要請で供給できない場合などは、除外条項に当たるとの話になっているようである。

また自治体と様々な援助協定を結んでいるところもあるが、拘束力がなくあまり意味がないと思われる。

Q.東日本大震災の時、12、13日は社員が出社したとのことだが、賃金はどうしたのか。

A.超過勤務手当も含めて当然支払った。または代休を取得させた。

Q.日本の行政の個人情報管理は、それぞれが縦割りに行政サービスを行っており、枝葉をつけてそれぞれがぶら下がっている形なので、一か所だけ狙われれば全部が流出しかねないなど脆弱だとの認識だが、どう考えるか。

A.入札などの仕様書を見るかぎり自治体によってまちまちのようである。どう対応するのか不透明なのが実状。最終的にはクラウドが有効だと考える。

Q.BC対策④の行動計画書、行動記録について聞きたい。東日本大震災時も行動記録を取っていたのか。

A.とっていた。阪神淡路、中越の時の記録はかなり役に立っており、マニュアルにも反映させている。特にITは部分的な作業が多く、一方では人が変わっていくので有効である。人事異動も以前は東日本、西日本別だったが、今は全国規模で実施するようにして、障害対応の平均化につながるようにしている。

Q.フォーマットを決めて、共通のもので残しているのか。

A.そうである。マニュアルに書いてあっても通じないところがあるので、できるだけ人の動きとして残している。

Q.阪神淡路の時に行動記録を作成し、支店単位で配布した。分類はあまりされていないが、その内容を見ると生々しい。決まったフォーマットでの記録は役に立つと思う。

A.整理もしている。

Q.ISOはあまり役立たない等の話はあるのか。

A.役に立たないというより現場の手間がかかるということ。監査の際は、経営的なことより、手法・記録の有無で評価されることが多いように思う。

Q.ISO9001だとドキュメントの管理になってしまう。PDCAを回さないと意味がなく、認証機関もPDCAを回すように指導しているとのことだが、22301はそこまではなっていないのか。

A.監査員によって言うことが違う、あるいは指摘の幅が大きいような気がする。

Q.ITは水に弱いですが、東京の大水害ではこういう対策が有効といったことはあるのか。

A.自家発電機や交換機を地下に設置しているケースが多い。クラウド、シンクライアントは災害に強く有効だと思う。

以上