

第97回 維持管理研究会 議事録

- 開催日時：2019年 6月25日(火)16:00~18:00
- 場 所：BCAO 日本橋オフィス
- 出席者(敬称略) 10名
小田、井上、金子(幸)、坂本、柴田、守護、菅谷、永田、柳谷、中谷(記)
- 研究テーマ

東京 2020 オリンピックに向けて多くのリスク想定とその対応策について、メンバーで共有した。

想定される状況	対策項目
(製造) ・仕入品・原材料が届かない ・生産管理システム停止により製造できない ・交通機関障害により作業者が来れない ・商品の納品が大幅に遅延する(納品できない) ・港湾停滞・閉鎖により海外へ納品が大幅に遅延する	・仕入れ前倒し、在庫増し ・取引先と納期調整 ・早期の発注 ・輸送手段確保(含 代替) ・代替品検討 ・システム停止時に生産可能体制及び手順等を整備 ・製造計画の見直し ・ローカル運用検討(回復後データ突合) ・社員多能工化で穴埋め ・宿泊勤務者確保 ・他事業所からの応援 ・早期出荷(前倒し) ・顧客と早期調整 ・輸送手段確保(迂回など) ・代替品検討 ・早期の輸送手段確保(代替輸送手段含む)
(購買・調達) ・発注システム停止により調達できない ・物流停滞により原材料・部材が入荷遅延する ・港湾停滞・閉鎖により輸入品が到着しない ・予定日に商品が入荷しない(届けられない)	・前倒し発注、受注(顧客・サプライヤとの事前調整) ・原材料の早期発注、在庫増し ・早期の出荷依頼(サプライヤと事前調整)
(営業) ・顧客訪問できず商談が停滞する ・提案書などが作成できない ・宿泊出張ができない	・営業方法やツールの工夫・整備 ・TV会議システムの導入 ・商談の前倒し、後ろ倒し ・標準提案書作成と手書き又は口頭での追記説明 ・テレワークシステムの導入 ・TV会議・電話会議等の活用
(店舗販売) ・量販店(スーパー・コンビニ等)の商品が枯渇する ・販売員が出社できない ・弁当等の食べ物が予定時間に到着しない ・多言語顧客の対応ができない ・店舗が壊される ・盗みや強盗が増加する	・大量仕入れ(お祭り時と同様)、備蓄 ・輸送手段確保 ・代替品の検討 ・所要時間の検証 ・無人レジの導入 ・徒歩圏内のパート、アルバイトの確保(日当増) ・店内調理 ・夜等空いている時間帯の搬入 ・日持ちする代替食品の品揃え ・代替弁当の検討と調達 ・必要最低限のマニュアル作成 ・翻訳ソフト(スマホ・タブレット)活用 ・警備の強化
(アフターサービス) ・オンサイト保守対応の大幅遅延や出動不可となる ・NWやサーバーの修理(復旧)に行けない	・リモートメンテナンスの構築(遠隔地からの保守メンテナンス) ・重要システムのバックアップ機器準備(切替えの簡易化)
(コールセンター) ・ネットワーク輻輳により対応ができない ・感染症発生によりセンター閉鎖となる ・対応要員が出社できない	・遠隔地の代替拠点(ホット・コールドスタンバイ)で対応 ・代替拠点、対応可能要員の確保 ・コールセンター以外の一般従業員が臨時対応
(設計開発) ・システム停止により開発業務が進まない ・スキル有る要員が出社できない	・システム停止時に業務遂行可能な体制や手順等を整備 ・開発業務を一時中断、又は開発工程を前倒した計画策定 ・社員の多スキル化による代替要員確保 ・在宅やテレワーク可能業務の範囲検証
(運送) ・コンテナターミナルが大混乱となる ・作業員が出社できない ・荷捌き長時間かかる	・配送ルートや時間帯の検証・見直し ・出社ルートや所要時間の検証・見直しによる要員確保 ・近隣場所での宿泊施設の確保 ・一般従業員のスキル取得による応援体制の構築 ・徒歩圏内のパート、アルバイトの確保(日当増)
(財務経理) ・システム停止により請求書発行や支払いができない ・財務担当者が出社できない ・決算業務ができない	・マニュアル発行の可能有無の調査と準備 ・出社ルートや所要時間の検証・見直しによる要員確保 ・近隣場所での宿泊施設の確保 ・在宅やテレワーク可能業務の範囲検証
(管理部門) ・オリンピック観戦で休暇とる社員が多くなる ・通勤中に犯罪に巻き込まれて社員が死傷する ・長期停電により業務ができない ・従業員が移動できない	・社員スキル拡大による代替要員確保 ・社員の休暇を見越した業務の前倒し ・納期・切の延伸 ・テロや防犯上の留意事項を従業員へ教育及び周知徹底 ・危機対応体制の構築 ・非常用電源設備の準備と動作確認(UPS、自家発電装置、コージェネレータ等) ・他支店や事業所で代替業務 ・在宅やテレワーク可能業務の範囲検証
(情報システム部門) ・サイバー攻撃の防止対応に追われて他業務ができない ・サイバー攻撃の24時間監視要員がいない ・マルウェアの侵入対応でオーバーワークとなる ・スキル保有要員が出社できない	・重要業務へ要員を集中投入(他業務は中断、又は前倒し、後ろ倒し) ・スキルアップによる体制見直し ・責任者による勤務時間管理の強化 ・事務所内での宿泊設備の準備

5. 所見

作成メンバーから項目別に発表して頂き、メンバー間で意見交換を行った。

多くの想定される状況が業種別に活発に多くの意見が出された。

各社の業態の違いからくる専門性をそれぞれ聞くことができ、大変有効な情報交換ができた。

次回は、更なる項目を具体的に掘り下げて、各社で事前準備や対策案ができるようにしていく。

以上