

カスタマサポートセンターを中心とした BCP を策定し、保守サービスにおける BC/DR を実現

平成17年8月に内閣府より「事業継続ガイドライン」が出され、事業継続への取り組みのガイドラインが示されています。こういったなか、今や新しい社会インフラでもあるITシステムは、事業継続計画書(BCP)を策定する上で、万一の場合のITシステムの早期復旧、安定稼働のため重要度はますます高まっています。

ITシステムの保守サービスを主要な業務としているNECフィールディングでは、お客様企業でのITシステムの継続的な稼働を守ることがお客様自身のBCPに寄与するとの考えで、阪神・淡路大震災での対応に端を発し、これまでの数々の地震を始めとした災害対応のなかでの経験をもとに、保守サービスでのBCP、災害対策(Disaster Recovery:DR)を行ってきました。本稿では、実際のBCP事例として当社の取り組みを紹介します。

はじめに

ビジネスを取り巻く潜在的な脅威は、情報漏えい問題、外部からのサイバー攻撃、ウィルス/ワーム、テロ/不正侵入、ビル火災/設備故障、自然災害など様々ですが、これらに対する対策を怠ると企業の信用失墜やイメージダウン、業績の悪化、損害賠償問題などを引き起こします。特に、わが国において最もリスクが高い地震・水害といった自然災害は、実際に起こりうる脅威として対策の必要性が叫ばれています。

本稿では、事業継続計画書(Business Continuity Plan : BCP)の事例として、実際の体験をもとに構築したITシステムに対する保守サービスでのBCPについて紹介します。

事業継続計画書(BCP)の概念

まず災害発生時のBCPを策定するには、内閣府の「事業継続ガイドライン」*にもあるように、

- ①優先業務の設定:重要業務で被害を受けない仕組み構築
- ②復旧時間の想定:許容される操業度の設定

③代替手段の確保:被災していない地域での代替操業

が一般的なステップとして考えられます。

事業継続(Business Continuity:BC)を成功させるため、ビジネス継続、システム継続および災害対策(Disaster Recovery:DR)面を考慮し、おのこの関連部門を巻き込んだ全社的な体制が必要であり、経営幹部を含め危機管理担当役員の強いリーダーシップが不可欠です。さらに、自社だけでなく即時対応ができるパートナー(キーサプライヤー)を復旧の重要なカギとして選択する必要があります。

保守サービスにおける大規模災害対策

次に、NECフィールディングがお客様企業のITシステム復旧のパートナーとして提供する、保守サービスでの大規模災害対策の実践について説明します。

当社では、全国のお客様企業へ保守サービスを提供するため、図1に示すような保守サービス提供のフォーメーションを構築しています。このなかで、地震などの自然災害の場合でも迅速な事業活動を継続して提供するために最も重要な業務と位置付けているのは、お客様から直接コールの受付窓口業務を担うカスタマサポートセンター(略称:CSC)だと考え、CSCを中心としたBCPを策定しています。

●執筆者プロフィール

栗原 彰
NECフィールディング
東日本カスタマサポート本部
一段部長代理

* 内閣府:「事業継続ガイドライン第一版」,平成17年8月

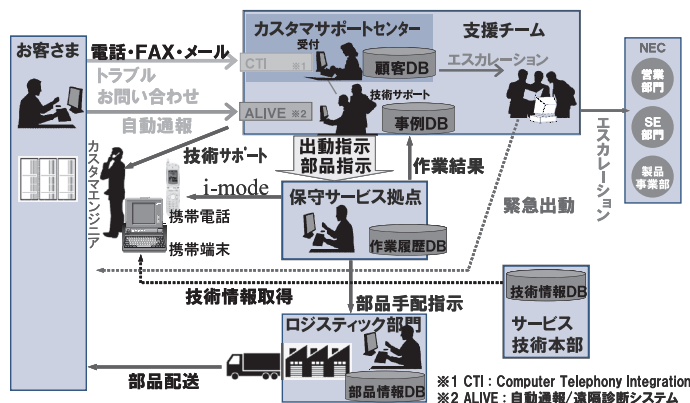


図1 保守サービスのフォーメーション

■災害でも停止しない様に東西二重化 ■電話転送をIP化 ■顧客DBは常に東西で同期

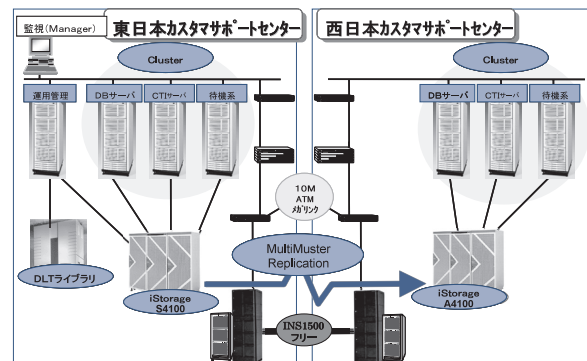


図2 事業継続のコアはディザスタ対応

(1) BCPの基本はマニュアル

事業継続計画書は、災害対策規程/要領としてマニュアル化し、このマニュアルをもとに年2回のシミュレーション訓練や実際の対応を通してマニュアルの改善を行っています。このなかでは、災害発生時の対応レベル(例:震度6強以上では社長が全社災害対策本部を招集)、災害時の役割分担(人事・厚生、情報システム、技術、機材、広報など)を明確にしています。

(2) 平常時の監視・連絡体制

24時間365日稼働しているCSCが、常時TVニュースや地震サイトの情報を監視し、予測しがたい脅威の発生に備えています。同時に、CSCが中心となって、脅威が発生した際の連絡体制を確立しています。

(3) BCの重要業務はディザスタ対応

お客様からの受付窓口は、保守サービスを継続して提供する上で重要業務と捉え、受付窓口機能を東京、大阪の2ヵ所に分散配置し、そこで使用する情報システムは図2のように、サーバはクラスタ構成、東京ー大阪間でリモートレプリケーション機能によりデータの二重化を図り、ディザスタ対応を図っています。

(4) BCの第一歩は社員の安否確認からBCに欠かせないのは、まず社員、パートナーの安否確認です。日頃から確認すべき社員・パートナーの正確な把握と、万一の場合の安否確認手段として固定電話、携帯電話、電子メール、Webなど複数の手段を持った安否確認システムにより迅速な安否の確認を可能としています。

(5) 情報共有が組織連携を円滑にする災害発生時に円滑で組織的な活動を行うためリアルタイムに全社で情報を共有できる情報発信の仕組みが必要です。当社では、社内イントラネット上に構築したWebサイトにより、誰でも簡単にリアルタイムな情報発信を可能としています。具体的には、ホームページ作成の知識がなくても、あらかじめ設定したフォルダにファイル(Word、Excel、PowerPointなどのOffice形式のファイル)を転送するだけでWeb掲載ができる仕組みを構築しています。

(6) 迅速な意志決定が復旧を早める

最後に事業活動復旧のためには、迅速な意志決定が必要になり、当社ではテレビ会議システムの活用により、複数拠点間でのリアルタイムな意志決定を可能としています。

おわりに

当社が提供する保守サービスでは、被災後2日目から一部業務再開、3日目からは全面的な事業再開を目標に、お客様企業でのBCPのキーパートナーとしての役割を果たすことを目標に活動しています。

関連URL NECフィールドディング
URL : <http://www.fielding.co.jp/>

※記載された会社名及び製品名は、各社の商標または登録商標です。