

BCMの推進

基本的な考え方

IT企業の責任としてBCM（事業継続マネジメント）を推進

日立システムズでは、自然災害や感染症のまん延などによる被害が生じた場合に、企業や社会にとって必要不可欠な事業を継続すること、また中断した事業を最短で再開することが、社会インフラであるITサービスを提供している当社の重要な責任であると考えています。

そのため、当社では「BCP（事業継続計画）」を策定し、「人命を最優先」「被害拡大の防止」「重要な事業の継続」「お客様の重要な事業継続に貢献」「地域の復旧・復興に貢献する」を基本方針に、地震災害や新型インフルエンザが発生した場合の対応や具体的な行動計画をまとめています。また、これらBCPの実効性を高めるため、「BCM（事業継続マネジメント）」を適切に推進しています。

■大規模災害への取り組み

大規模災害、特に地震のような予知が極めて困難な災害に対しては、阪神・淡路大震災や東日本大震災を教訓にした災害緊急対策体制を整えています。また、災害規模に応じてお客さまと社内のシステムそれぞれに対応する体制や任務を定めています。さらに広範囲で被害が大きい災害に対しては、株式会社日立製作所と連携して対応します。

また、常に大規模災害発生を想定し、建屋の耐震性の強化、災害対策訓練、通信手段および輸送手段の確保といった事前対策にも積極的に取り組んでいます。

■新型インフルエンザへの取り組み

当社では、日立グループのリスク対策とも連携して、新型インフルエンザの流行による従業員および関係者の感染予防・感染拡大防止と、社会機能維持のためにサービス提供を継続することを基本方針とした新型インフルエンザ対策を実施しています。

新型インフルエンザ流行時の社会情勢・感染状況に応じて、お客さまシステムに対応できる体制を確立するとともに、マスクや消毒薬など衛生用品の備蓄やイントラネットを通じた従業員への関連情報の提供などを定め、新型インフルエンザの発生および流行の拡大に備えています。

今後も、強毒性の新型インフルエンザ発生が予測されているため、引き続き、日立グループとの連携を図った各種対策の強化・充実に取り組んでいきます。

■情報インフラの災害対策

お客さまの事業や社会のインフラをサポートすることを使命とする当社の情報インフラにおいては、万一の災害発生時にもお客さまのIT資産を守り、安定的に稼働し続けることが求められます。

そこで、当社ではお客さまシステムの遠隔監視(ASSISTシステム)と障害対策支援(FSM:フィールド作業支援システム)を東西(神奈川・大阪)のセンターで二重化しています。また、その後もサービス運用の基盤となる情報システムの二重化やコンタクトセンターの分散化を実施しています。

このシステム体制によって24時間災害監視を実現。さらに地震や台風などの降雨災害発生時には、お客さまシステム・保守機器の監視を行い、各端末機器などの障害に対する早期復旧に努めています。

■安否確認システムの活用

災害発生時に迅速な復旧活動を遂行するためには、BCPの基本方針の1つである「人命を最優先」に基づき、従業員およびその家族の安否確認を早期に完了させることが必要不可欠です。

そこで当社グループでは、2006年から携帯電話のEメールを利用した「安否確認システム」を運用しており、このシステムによって従業員やその家族の安否を迅速かつ効率的に確認することを可能としています。また、年1回、全社安否確認訓練を実施しており、2016年度の訓練においては、全国の対象従業員1万7,971名に対する安否確認を実施し、最終的には100%完了しています。このように、従業員やその家族の安否を迅速に会社が把握できるよう、継続して取り組んでいます。

さらに会社が把握した被災者に対してできる限りの支援を行うとともに、お客さまシステムの早期復旧・円滑な事業継続を実現するための要員確保に努めています。