

2.9 非常時代替事務マニュアルに関する教訓 (G9)

教訓
G9

システム利用不可時の手作業による代替業務マニュアルを作成し定期的な訓練を行うべし

問題

教訓 G7と同じ事例である。本教訓で特筆すべきこととしては以下があげられる。

- あらかじめ用意された障害時バックアップシステムがサポートする参照系業務については、基幹業務システムと同じオンラインマニュアルが整備されており、それを利用して業務を遂行できた。
- 業務窓口は、登録系業務の処理の対応手順がわからなかったため 顧客の登録・変更申請に対応できなかった。結果として、窓口に来た顧客に帰って頂く対応となった。

原因

直接の原因は、C社製負荷分散装置の sod プロセスのメモリ資源が時間とともに増加するという既知の不具合であった。

しかし、単なる負荷分散装置の障害にも関わらず、顧客の登録・変更申請に対応できず、結果として、窓口に来た顧客に帰っていただくことになった。

根本原因は以下のとおりである。

基幹業務システムを利用する各業務では、今まで障害が発生したことがほとんどなかったこともあり、システムが使えないと業務遂行はお手上げの状態であった。基幹業務システムが利用できない場合の事務マニュアルはなく、業務部門とシステム部門の対策検討もされていなかった。

対策

A社では、今回の障害を契機に、従来の災害対応中心の IT-BCP をシステム障害対応にも拡張し、再発防止策を検討中である。内容としては、業務部門とシステム部門が協力してシステムの障害の規模に合わせた手作業による事務処理マニュアルの作成を行うことと、そのマニュアルに沿った訓練を定期的実施することである。

効果

ITシステムが使えない状態になった場合でも、手作業での対応など、顧客に多大な迷惑をかけないような業務継続が可能となる（登録・変更申請などを、窓口で一旦受付・手書き作成して、後日オンライン登録し郵送するなど）。

教訓

最近は業務処理をほとんどシステムに依存しているため、業務部門・システム部門ともにシステムが動かないと業務処理が全くできないと考えてしまう傾向がある。顧客視点で考え、様々な場面を想定した上で、システム利用不可時の手作業による代替業務マニュアルを作成するとともに、定期的な訓練を行う必要がある。