

大規模災害における社員の安否確認と業務再開に向けた取り組みをサポートするICTサービスとは

大規模な自然災害発生時における社員の安否確認は、企業にとって事業継続の重要な初動の要となる。青森県を基盤に事業を展開する青森銀行では、東日本大震災以降、職員の安否確認や一斉通報を行うためのシステム導入が急務となっていた。同行はどのような手段でその課題を解決したのだろうか。

株式会社 青森銀行様

会社概要

- 所在地 / 青森県青森市橋本1-9-30
- 創業 / 1879 (明治12) 年
- 設立 / 1943 (昭和18) 年10月
- 資本金 / 195 億円
- 従業員 / 1,502名 (平成23年9月30日現在)
- 事業内容 / 銀行業

The Aomori Bank, Ltd.



導入の背景

東日本大震災を契機に安否確認や一斉通報のシステム構築を検討。

株式会社青森銀行様(以下、青森銀行)は、第五十九国立銀行として明治12(1879)年に創業。昭和18(1943)年に5行の合併により青森銀行として新たに設立された、青森県最大の地方銀行である。設立以来、地域に密着した事業展開を行い、現在は「地域のために、お客さまとともに、人を大切に」という企業理念のもと、青森県内を中心に105の店舗を営業している。

青森銀行では、万一の大災害発生時における職員の安否確認方法として、電話による緊急連絡網とFAXの一斉送信を活用していたが、東日本大震災を契機に安否確認を的確に行うためのシステム導入が急務となった。同行でシステム部長

を務める中村博氏は「東日本大震災の際は、地震発生後すぐに本店内に緊急事態対策本部を立ち上げ、安否確認作業をスタートさせました。本店は自家発電装置があるため、通信機器を作動させることができましたが、大規模停電により支店によっては電話がつながりづらかったり、FAXが受信できないなど、全職員の確認が完了するまでには時間がかかりました。また、安否確認後に次のアクションを起こすための支店長や部門長への連絡にも手間を要したこともあり、安否確認と同時に一斉周知手段の必要性を強く感じました」と、その背景を説明する。

同行は、自然災害などにより危機事態が発生した場合、通常業務の早期回復を図ることで、地域金融機関としての社会的責任を果たすと同時に、経済的損失を最小限に抑えるというBCP対策のポリシーを掲げている。それを実行する上でも、適切な対処のベースとなる安否確認

および一斉周知のシステム導入は、まさに急務であった。

選択の決め手

システム運用基盤の信頼性を評価。設定の多様性やタブレット上で管理できることも決め手に。

システム部では、構築にかかる時間や手間を極力抑えるためにも、自社構築型ではなく、SaaSなどの利用型サービスの導入を前提に検討を開始。数社のサービスをあらゆる角度から検討した結果



システム部長
なかむら ひろし
中村 博氏

安否確認/ 一斉通報サービス

導入のポイント

お客さまのニーズ

- 災害発生時に従業員の安否を確認できるITシステムを導入したい
- 安否確認に加え、時間と手間をかけずに一斉通報を行いたい
- タブレット端末でも管理機能を使いたい
- なるべくコストをかけずに短期間で導入したい

導入メリット

- 多様な通信手段を利用できるサービス導入により、確実な安否確認が可能
- 自動発信機能(初動サポート)により、管理者の負荷を大幅に軽減
- タブレット端末でも管理画面を利用できるため、停電時や移動時における対応が可能
- 自社でシステム構築を行う必要のないSaaS型で利用できるため、費用を抑えながら短期間での導入を実現

NTTコミュニケーションズ(以下、NTT Com)の「安否確認/一斉通報サービス」の採用を決定した。

同サービスは設備投資が不要で導入も容易なSaaS型であり、PCやスマートフォン・携帯電話のWeb/メール、電話による音声通話など、多様な通信手段により確実な安否確認が可能。利用者側で設定できる発動条件による初動オペレーションの自動化や、安否状況の確認結果に基づく二次通報機能など、多彩な機能を有している。また、設問の自由編集や管理者の設定数など、利用側の使い勝手を考慮した柔軟性も大きな特長といえる。

中村氏は採用の決め手となったポイントを挙げる。「検討にあたっては、安否確

認サービスを導入している近隣の金融機関における震災時の稼動状況を加味した上で、NTT Comに優位性があると判断しました。このようなサービスは有事の際につながらないと意味がありませんので、複数の連絡手段を使えるという点に加えて、サービスの設備もメインとバックアップの冗長構成がとられており、高い可用性が保たれることも重要な決め手になったと思います」。

また、ITシステムを統括するシステム部副部長の山口金一氏は、「他社のサービスも基本的な機能は優れていましたが、管理者権限の設定や設問内容などにあまり自由度がありませんでした。その点NTT Comのサービスは、管理者を階層に分けて柔軟に設定できる上、周知文や質問項目、その回答選択肢を自由に設定できます」とフレキシビリティの高さを評価する。

採用にあたって動作や機能面の検証を行い、社内メンバーにデモンストレーションを実施した上で導入を決定した。同時に青森銀行では、BCP対策として各支店にタブレット端末を配布することを計画しており、その端末上において管理画面のオペレーションができることも採用決定の要因となったという。

評価と展望

予測不能な自然災害への対策基盤を整備。パンデミックを含め幅広い用途に活用したい。

「安否確認/一斉通報サービス」は2011年10月の採用決定後、同年12月に導入が完了。2012年1月に嘱託職員やパートタイマーを含めた全職員の個人情報登録も終了し、いつでも利用可能な状態となった。山口氏は「我々からの問い合わせにNTT Comが迅速に回答してくれたことも、導入をスムーズに進める要因になりました。また情報の登録においては、外部に情報を渡さずに本人が連絡先を入力できるポリシーになっており、職員のプライバシー保護という観点からも、このサービスを採用してよかったと思います」と、導入や情報登録の段階にお



システム部 副部長 兼
システム統括課長
やまぐち きんいち
山口 金一氏

けるNTT Comのサポートやサービスのメリットに言及する。

中村氏は「自然災害はいつ発生するかわかりませんので、常時安否確認や一斉周知ができる環境を構築できたことは大きな安心感になりました。安否確認のスピードと確実性が向上するだけでなく、安否登録結果の集計などを自動で行うことができますので、管理側の負荷をかなり軽減できる点も重要な導入メリットだと感じています。東日本大震災後1年という節目であらためて大規模災害を想定した障害訓練を計画していますのでそこで実際に安否確認に要する時間など、さまざまな検証をしてみたいと思います。また、せっかく多彩な機能を持ったサービスを導入したわけですから、パンデミック発生時を含め、自然災害以外でも通達などの手段として幅広く活用していきたいですね」と期待を語る。

また青森銀行では、緊急時の情報発信や周辺情報の投稿などができる緊急事態対策本部の社内サイトを立ち上げ、安否確認システムと併用することで、さらなるBCP強化を図っている。「安否確認サービス導入とサイト立ち上げによりITによるBCP対策はある程度整備できたと思っています。今後のITシステム全般の話でいえば、自社構築かクラウドかといった範疇に囚われず、その時に必要なものをコストやセキュリティ条件などに応じ、適材適所で選択していきたいですね。特にクラウドを利用するとなると、ネットワークにより高い信頼性が求められますので、その点でNTT Comには大いに期待しています」と中村氏は結んだ。

Web版では豊富なICTサクセス事例を掲載中! 多様な業種のICT事例集、導入のポイントから過程の出来事、導入後の成果を徹底レポート

ビジネスアドバンス 導入事例

検索

<http://www.ntt.com/b-advance/case/>