

特
集

BCP (Business Continuity Plan)

Special Interview
02 ▶ **海堂 尊 氏**
『チーム・パチスタの栄光』の著者・病理専門医

日立ソフトから注目ソリューション
07 ▶ **BCP遠隔業務ソリューション**

日立ソフトから注目ソリューション
09 ▶ **遠隔会議システム『StarBoard』**

Case Study
11 ▶ **ウィルコム**

Case Study
14 ▶ **ゲイン**

日立ソフトはこんなところです
17 ▶ **BCPに企業は
どう対応すべきか
—日立グループの取り組み**



再び世界的な大流行が懸念される新型インフルエンザ。これが企業経営に及ぼす影響を最小限にとどめるための備えが「事業継続計画(BCP)」だ。

策定にあたっては、事業内容の重要度を分析し、設備・施設のバックアップ体制を構築するなど、企業経営の根幹にも触れなければならない。

同時に、ウイルスの毒性や感染状況などの情報収集をもとに、フェーズごとのきめ細かな対策も必要になる。“大胆さ”と“繊細さ”がともに重要なのだ。

こうした危機に対して、ITシステムができることは何か。いくつかのソリューションとその導入事例をみながら、危機に向けた対策を考えたい。

『チーム・バチスタの栄光』の著者・海堂尊さんに聞く、現代社会の危機管理
 トラブルは必ず発生する
 ただ、そのトラブルの多くを
 未然に防げるものに変えていくことが必要

Special Interview

Takeru Kaido

海堂 尊氏
 かいどう たける

【プロフィール】
 1961年生まれ。千葉大学大学院博士課程修了。第4回「このミステリーがすごい!」大賞受賞作『チーム・バチスタの栄光』(宝島社)にて2006年に作家デビュー。他の著書に『ナイチンゲールの沈黙』『ジェネラル・ルージュの凱旋』『インセント・ケリラの祝祭』(以上、宝島社)などがある。『死因不明社会』(講談社ブルーバックス)にて第3回科学ジャーナリスト賞受賞。これまでの著作は総計900万部に達する。最近、フジテレビ「とくダネ!」コメンテーターとしても活躍。独立行政法人放射線医学総合研究所・重粒子医科学センター病院に勤務する病理専門医でもある。

自然災害、コンピュータウイルス、情報漏洩、さらに猛威を奮う新型インフルエンザなどの新しい危機に対して企業はどう対応すべきなのか。現役の医師であると同時に、『チーム・バチスタの栄光』などベストセラー小説の書き手として注目を集める海堂尊氏。作品のなかで、医療政策の不備がもたらす医療危機と、その克服に向けて奮闘する魅力的な人物像を描いてきた。医療システムを一つの例に、危機の本質とそれへの対処法をうかがった。

医療危機は、現代社会のシステム危機の一つだ

——海堂さんはこれまでの小説のなかで、さまざまな医療危機をテーマにしてきました。救急救命医療の現場が抱える危機から、モンスター・ペイシェントと病院の対立、産婦人科などに顕著な医師不足、さらに米国流の経営手法にさらされる病院経営のあり方に至るまで、医師としての視点と経験を活かした、実に興味深いエンタティメント小説をお書きになっています。なぜ医療危機をテーマに据えられたのでしょうか。

海堂: たしかに私は医療危機をテーマにしていますが、それは医療危機はけっして特殊な問題ではなく、いま日本社会を覆うさまざまな危機、金融危機や食料危機、災害、情報漏洩リスクなどの一つにすぎないと思ったからです。

また、別の見方をすれば、小説はすべて「危機の物語」と言うこともできます。ト

ラブルや事件という非日常の世界を描くことで、人間の本质を浮かび上がらせることができます。私の小説の登場人物は、医療危機に直面してさまざまな行動を起こすわけですが、そこで繰り広げられるのは、人間にとって普遍的な物語なのです。いずれの面でも、十分に書くに値するテーマだと思っています。

——今年の夏以降、新型インフルエンザが再燃し、社会、経済にも影響を及ぼし始めています。パンデミックは人類にとってけっして新しい危機ではありませんが、これほどグローバルに、これほど高密度に人々が行き来する時代には、その影響がどこまで広がるのか、正確に予測できる人はいません。医療危機を見据える作家として、こうした現代社会の危機にどう対処すべきだとお考えですか。

海堂: まず言えることは、危機は人間社会にとって本質的なものであるということです。危機、あるいはトラブルというのは、人間が生きていく限り必ず発生する

もの。人でもモノでもシステムでも、動かせば必ずトラブルが発生する。もし「トラブルなどありえない」と言うなら、それはきっと博物館に陳列された化石のように、絶対に自らは動き出さない、死んだ存在でしょうね。

トラブルは必ず発生するので、まず必要なのはそのリスクを事前に分類し、それぞれに対する対応を考えることです。分類と対応策はシンプルなものが良いでしょうね。

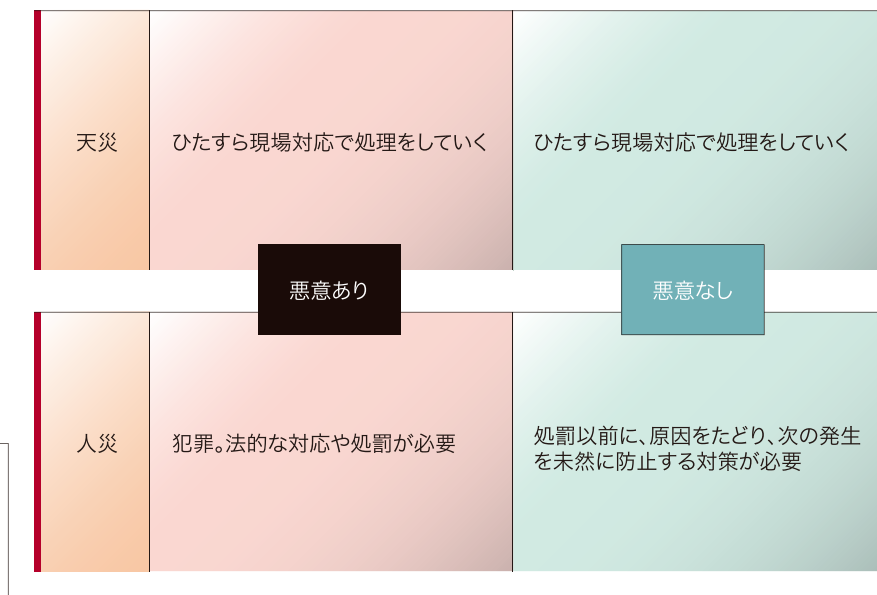
現場の声を重視し、災害リスクを可能な限り減らす

——どのような分類が可能ですか。

海堂: 私の分類はシンプルなもの。大きく分ければ「天災」と「人災」。さらにそれぞれ「悪意のあるもの」「ないもの」に分けることが可能です。この2つの分類軸を組み合わせることで、すべての危機を4つのタイプに分類します。

たとえば、「悪意のある人災」とは別の

[危機の4つの分類]



Takeru Kaido

言葉で言えば犯罪ですから、これには法的な対応や処罰が必要でしょう。「悪意のない人災」は過失や事故ですね。これは処罰以前に、原因をたどり、次の発生を未然に防止する対策が必要になります。また行政の無作為・不作為によってもたらされる社会システムの危機も、ある意味では「悪意のない人災」です。人災は未然に防ぐことができます。危機から身を守るというのは、この人災部分のリスクを可能な限り減らしていくことなのです。

もちろん、私たちの予想を超えた天災というものも必ず発生します。こればかりは、発生したらひたすら現場対応をしていくしかありません。しかし、そのなかからいくつか教訓を得ることはできます。

——こうした分類をしておけば、いたずらにパニックに陥ることはないわけですね。

海堂: それまで経験したことのない天災も、一度対応ができれば経験値となり、ケース・スタディができますから、次の対応に役立たせることができます。対応できるということは、危機を未知のものではなく、既知のものにしたということです。

医療の現場に話を戻しましょう。たとえ

ば救急救命病棟にとって、突然救急車で運びこまれる患者さんというのは、一種の天災のようなものです。一人二人ならともかく、近隣で大事故が発生し、多数の患者さんが一斉に運び込まれるとなれば、病院の現場は混乱します。しかし、それに対処するのが仕事ですから、救急病棟の処理システムは昔からよくできていました。こうした天災への対応は、医療現場に組み込まれた遺伝子のようなものと言ってよいでしょう。

——小説『ジェネラル・ルージュの凱旋』のなかに出てくる「速水晃一」という医師は、その遺伝子を体現する一人ですね。院内のテレビモニターで多重事故の速報を見ながら、救急患者が多数運び込まれることを察知し、救急車のサイレンが鳴る前に院内に指令を送ります。既存の入院患者をいちはやく他の病棟に移し、救急患者を収容するスペースを事前に確保したりします。天災への現場対応として優れたものだと思います。

海堂: そういうことができる現場の医師、それを可能にするシステムというのは実際に存在するのです。

ところが、最近になって救急病院をたらい回しされるうちに患者さんが亡くなってしまうというような問題が発生するようになりました。処理システムの骨格ができていのに、なぜそれが立ちゆかなくなったのかと言えば、それはこれまでの危機へのグランドデザインが現状に合わなくなっているからです。さらにこれを修正すると言いながら、間違った方向への改革がごり押しされているので、混乱に拍車がかかっています。

現場が分かっている人たちに任せるのではなく、現場から上がってきたノウハウを社会システムに馴染ませる工夫をしなければなりません。しかし、病院上層部、あるいは医療行政を司るお役所というのは、一般的に「これまでの状態を変えたくない」という本能を持っています。だから「変えよう」という現場の発想とコンフリクトを起こしてしまうのです。

——社会の変化に危機のグランドデザイン、基本方針が対応できていないというのはどういう意味ですか。

海堂: たとえば30年前なら、ひとたび癌に罹ったら、不治の病と諦めるという認

識が一般社会にありました。しかし現在では、治せる癌も増えてきましたので、もし癌が再発したら、それは医師の診断が間違っていたのではないかと、医療方針が誤っていたのではないかと、という声ですぐに出てきます。

医療技術の進歩を市民社会が共有することはよいことですが、それが医療に対する過剰な要求につながるの、はたしてよいことなのか。いずれにしても「どんな難病でも医者は治して当然だ」という世間のプレッシャーが、医療現場を苦しめるようになってきました。医師をめぐる社会の要求の変化です。

さらに人口動態の変化は医療現場にも影響があつて、これまでマンパワーで医療を支えていた団塊世代の医師がごっそり退職年齢を迎えています。その一方で高度医療への期待感が高まるばかり。医師の数は半分なのに、医療への要求は数倍にもなっている。これで、現場が崩壊しないのはおかしいぐらいです。

——医療をめぐる社会認識の変化は、企業活動に対する社会認識の変化とも通じるものがありますね。「インフルエンザが発生したので、当社のサービスをストップ

します」では納得できない消費者も増えていることでしょう。企業が提供するサービスが、その人にとってライフラインの一部になっていることも多いわけですから。

海堂: 医療現場の危機を感じるのは、現場の医師だけでなく、実際の患者さんも同じです。自分が救急車で運ばれる立場になれば、誰だって、医療の充実は社会的に不可欠であるから、国でも自治体でもいいから、きちんと予算を充たさせて、医師を増やし、救急医療の現場を立て直してほしいと望むはずですよ。

ところが、実際の患者さんは自分が治ることで精一杯で、その声はなかなか社会的な動きにならない。入院していた人も、元気になると危機を忘れてしまう。もともと病院に行ったこともないような健康な人は、そもそも病院が危機だということすら気づかない。こういうパラドックスがあるわけです。

——危機についての社会的認知が行き渡っていない、と。

海堂: 医療は社会の保険制度なのです。それへの投資を怠れば、システムがきち

んと機能しなくなるのは当たり前です。おカネも人もつけないで、高度な医療や迅速な救命医療を望むのは無理というものです。つまり医療全体を、その進歩も危機も、社会が共有しているんだ、という認識が大切なのです。

現場が必要とするシステムの導入を阻む「現状を変えたくない」という意識

——海堂さんの小説には、先の「速水」のように医療現場の危機をカリスマ的なパワーで切り開く天才や英雄がたびたび登場しますね。私たちも、修羅場を指揮する“将軍”のような人物への期待感をついてしまうのですが……。

海堂: まあ、物語にヒーローはつきものですからね、小説を読む分には大いに期待感を持っていたきたい(笑)。小説では一人の人物に象徴化させていますが、医療現場には連綿と続くエキスパートの系譜というのがあるのです。しかし、そういう人たちはなかなか制度上も、組織のうえでも大事にされない。だから、一瞬の輝きを見せたあと、現場から去らざるをえないことが多々あります。



『チーム・パチスタの栄光』

手術室が舞台。医療過誤か殺人か、不定愁訴外来担当の万年講師・田口と厚生労働省の変人役人・白鳥が患者の死の謎を追う。

単行本 定価:1600円+税
宝島文庫上巻・下巻
定価:各476円+税



『ナイチンゲールの沈黙』

田口・白鳥コンビ第2弾! 小児病棟が舞台。パチスタ・スキャンダルから9ヶ月後田口と白鳥が、患者の父親の死の真相を探る。

単行本 定価:1600円+税
宝島文庫上巻・下巻
定価:各476円+税



『ジェネラル・ルージュの凱旋』

田口・白鳥コンビ第3弾! 救急救命センターが舞台。カリスマセンター部長・速水にまつわる怪文書。田口が白鳥とともに事実の調査に乗り出す。

単行本 定価:1600円+税
宝島文庫上巻・下巻
定価:各476円+税



『イノセント・ゲリラの祝祭』

田口・白鳥コンビ第4弾! 厚生労働省が舞台。不定愁訴外来田口が上京。行き先は白鳥のホームグラウンドである厚生労働省医療事故調査委員会。

単行本 定価:1500円+税



『ジェネラル・ルージュの伝説』

海堂尊ワールドのすべて『ジェネラル・ルージュの伝説』のスピノフ小説。若き日の救命救急センター部長速水が描かれている。+エッセイ+エトセトラ。

単行本 定価:1200円+税

Takeru Kaido



そもそも医療人材の供給が滞れば、こうした天才の系譜もいずれ種を断たれてしまうことでしょう。そういう危機感は私自身が感じています。

私は外科の出身ですが、大学病院の医局時代は、20人の外科医の見習いがいました。今はわずか5人です。何らかの手を打たないと、2020年ごろには外科医の新人希望者がゼロになるという予測さえあるぐらいです。医者は勝手に育つものではない。それなりのおカネと時間をかけて、設備を整えないと育たないものなのです。

——**病理医の立場からも、海堂さんはAi (Autopsy Imagin: 死亡時画像診断) 導入の必要性を強く訴えられています。解剖前の遺体をCTやMRIで診断する方法で、正確・迅速な死因究明につながる事が期待されているものですね。こうしたリスクヘッジに有効な医療機器や診断法の導入がなぜ進まないのでしょうか。**

海堂: Aiの話は、医療現場の多くが求め、それほど大規模な設備でもなく、効果は絶大で、いったん導入されれば社会的にもインパクトの大きなソリューションが、上層部の判断でなかなか導入されない、

という一つの典型例ですね。学会がその効果を認め、国が法制度化し、予算をつければ、あっという間に広まるものだと思うのですが、先ほどの「現状を変えたくない」層とぶつかって、導入が遅れています。

他にも救急医療の現場では、医師を常時同乗させて救急医療にあたる「ドクター・ヘリ」構想というものもあります。日本はコストや人員の問題があって、欧米に比べると導入が遅れています。そのうちに救急医療の現場が崩壊してしまって、もはやドクター・ヘリの導入どころの騒ぎではなくなっているのが現状です。

企業のDNAを活かせば、危機管理対策も、速く、柔軟に対応可能

——**これまで医療危機についてお話をうかがってきましたが、一般企業の危機管理についてはどう思われますか。**

海堂: リスクを分類して対応するという原則は同じです。また危機に対応する体制を作るためには、要員を育て、コストをかけざるをえないというのも同じだと思います。もし医療現場でいう、Aiやドクターヘリのようなツールがあれば、それ

らは平時・非常時にかかわらず役に立つものですから、導入を前向きに検討すべき、という点も似ています。

ただし違うのは、医療機関には人命を救う公的な使命があり、それが危機管理の上でも原則となっていますが、企業は利益を上げることが原則になっているということです。

とはいえ、企業には利益を上げるために、新しいマーケットに打ってでたり、新商品を開発したりするなど、つねに事態の変化を試みるDNAがあります。社会の変化や現場から上がる声につねに敏感でなければ、企業経営はできません。つまり、病院などに比べると、いざ危機への対応が必要だとなれば、そのスピードは速く、柔軟に対応できるということはあるのではないのでしょうか。

——**民間企業のなかでも、パンデミックや自然災害の危機など、課題認識はあっても、“今そこにある危機”ではないため、実際は目の前の課題を優先し、行動に移せないということもあります。**

海堂: 私は小説や医療啓蒙書、さらにテレビでの発言のなかでも、一貫して「事態

海堂さんの描くドラマは、病院のなかの複雑な人間関係のなかでもがきながら、あるべき医療の形を追い求める人々の群像劇だ。そこには謎解きがあり、サスペンスがあり、ときには秘められたラブロマンスもある。英雄と凡人が主客が立ち替わりながら活躍し、人間としての苦悩と喜びを同時に体現する。

コンピュータ・エンジニアにも通じる、医師としての合理的・論理的な思考力が、「面白くて売れる物語を提供したい」という持ち前のエンタティナーの資質と合体し、医療問題の奥底を切開する、きわめて現代的なエンタティメント小説となつて結実した。

医療危機をもたらす根本的な問題は、硬直な官僚システムに加え、小中学校時代の教育における医療知識の不足だと感じる海堂さんは、この秋、子ども向けに『トリセツ・カラダ』（宝島社）という本を上梓する。その参考資料のためにと、取材スタッフは、「ピトの体の内臓の位置を絵に描きなさい」という宿題を申し渡された。わかつているつもりでも、心臓と肺の位置関係が混乱していたり、胃と腸のバランスがメチャクチャだったり、意外と人は自分の体のことを知らないもの。ああでもない、こうでもないかと慌てふためく取材班を前に、ほくそ笑む海堂さん。そんな茶目つづいたふりの人柄を感じるインタビューだった。

インタビューを終えて
人は意外と
自分のカラダを
知らない



を認識せず、対応を変えようとしらない人たち」を批判していますが、批判すればすぐに改まるというものじゃないことぐらいは、重々承知しています。

けれども言い続けなくちゃいけない。私は市民社会の健全な理性というものを心底では信じていますから、私にできるのは「こんなふうに自分の権益だけに固執して、全体の利益を考えない人がいますよお」って、誰かの耳元でこそそつと告げ口することぐらいですね。そうやっ

て声を広げていただく。それが作家の務めだと思っています。

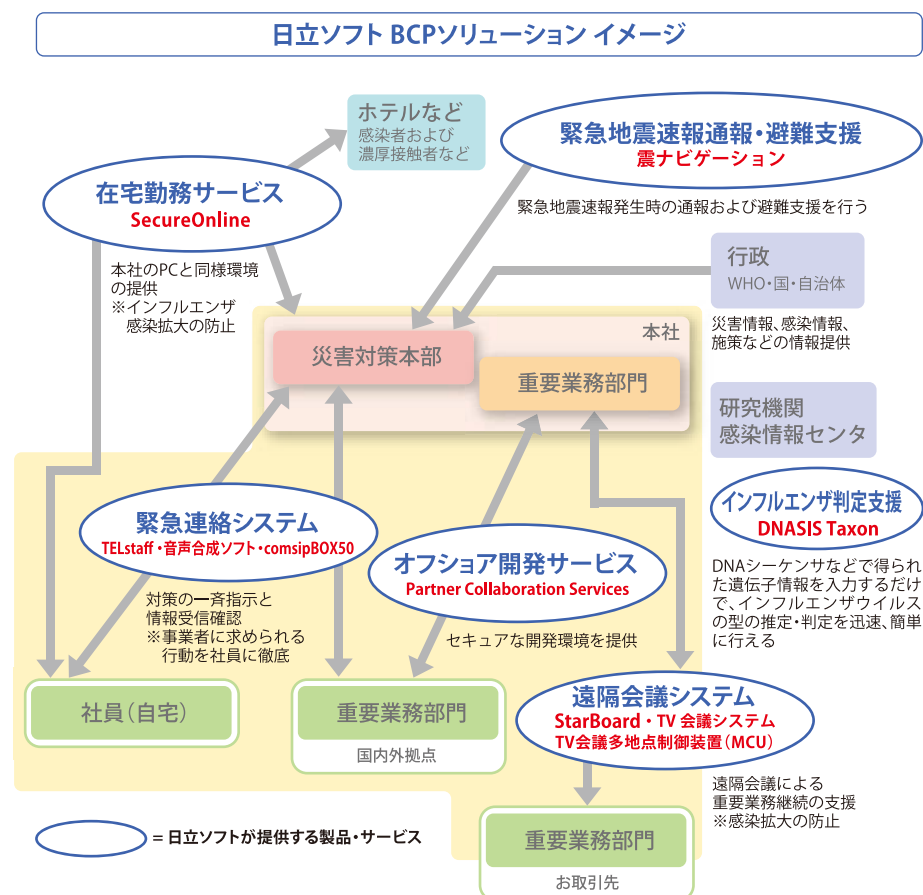
——**一般に、危機への対策は、危機になってみないと思いつかないということがありますから。**

海堂: 企業の場合は、最終的には経営トップの判断が重要でしょうが、たとえば、企業としての対策ができていなくても、現場の人は多くの事例を集め、個々の

対策を検討しておくことは必要でしょうね。準備万端で、命令されればすぐに動き出せるぐらいのことまではやっておくべきでしょう。

——**リスク対策の必要性を感じれば、積極的に対応をすすめるべき、ということですね。そのためには必要な投資は厭うべきではないというご指摘も、医療だけでなく社会システム全体の問題として理解できました。本日はありがとうございます。**

パンデミックでも社員を守り、業務継続を支援する
BCP 遠隔業務ソリューション
 『StarBoard』『SecureOnline』『TELstaff』など、これまで業務効率化、コスト削減のために提案していたいくつかのソリューション。日立ソフトはこれらを、「パンデミック時の業務継続」という視点でさらに練り上げている。



個別ソリューションをBCP対策として統合化

BCP (事業継続計画) は、災害や事故などの予期せぬ出来事が発生した場合、限られた経営資源で事業活動を継続し、一定の時間内に再開できるようにするための行動計画だ。その「予期せぬ出来事」の一つとして、感染症の大流行 (パンデミック) が想定されるようになった。

大地震や風水害など「目にみえる災厄」に対して、パンデミックは「目に見えない」ところがやっかいだ。建物やITシステムには何の影響がなくても、それを使う人が出勤できないという事態を想定しなければならないからだ。流行が本格化すれば、出張、打ち合わせなど、業務に欠かせない人的交流も大幅に制限されるようになる。具体的には自宅一オフィス間の通勤、オフィス一オフィス間や顧客拠点への移動・出張などに影響が出るだろう。

しかし、物理的な人の移動や接触を制限しながらも、企業は事業をストップすることができない。「遠隔地における業務をどう遂行し、情

報を共有するのか、企業も真剣に考えざるをえなくなっています。

これまでも遠隔地間でミーティングをするための方法として電話会議やテレビ会議がありましたが、電子データを含む情報をインタラクティブに共有するためにはまだ十分なツールとは言えません。それをカバーするのが、当社のインタラクティブ電子ボード『StarBoard』。これにテレビ会議を組み合わせることで、会議映像・音声だけでなく、パソコン画面を共有し、そこに新たな情報を書き込んだり、読み込んだりすることができます。

と言うのは、日立ソフト 執行役 商品技術本部 副本部長 森悦郎だ。当本部ではこのほど、感染のフェーズごとに想定される状況を分析し、そのために必要な対策を細かく記した「虎の巻」を作成した。『StarBoard』などを含む自社製品・ソリューションを『BCP遠隔業務ソリューション』としてまとめ、ITを切り口にしたパンデミック対策の切り札として提案する活動を始めている。

ソリューションのメニューは他にもある。クラウド型サービスである『SecureOnline』もその一つ。これは、仮想化されたセキュアな作業環境をまるごとユーザに貸し

出すもので、これまでは主に、システム開発におけるコスト削減メリットが強調されていた。「ここに来て、ワークシェアリングや在宅勤務形態における、『SecureOnline』の有用性に関心を持つユーザが増えていきます。USBメモリ型の起動キーを使うことで、自宅のパソコンをシンクライアント化し、そこから仮想マシンや社内にある自分のパソコンに接続して、出社時と同様に作業できるようになります」(同本部 商品技術部 上原勝也) 『SecureOnline』の在宅勤務サービスには、1本の起動キーを10名で共有できるグループ向けサービスパックも登場しており、ユーザー一人あたり252円の月額料金で利用できるようになる。さらに、指静脈認証システム『静紋』との組み合わせで、セキュリティを高めることもできる。

他にも、日立ソフトでは、通報管理システム『TELstaff』を中心にシステム障害を常時監視し、緊急連絡をネットワークや公衆回線、メールなど多彩なメディアでリアルタイムで通信する『緊急連絡システム』を提供している。『緊急連絡システム』はフェーズごとの感染症対策を周

知徹底する際にも使えるだけでなく、体表温度測定装置などを組み合わせることで、社員の体温をチェックし、高熱を発している人がいれば、それを通報するシステムなども構築できる。

また広い意味では、日立ソフトのライフサイエンス推進本部が進める遺伝子解析サービスも、遺伝子情報によるインフルエンザ型判定支援に有効であるという点で、BCPソリューションの一角に数えられる。「これまではそれぞれの特化した用途に合わせ個別に提供していた製品やソリューションを、パンデミック対策という観点から整理することで、より有効な活用が図れるようになりました。製品寄りの視点ではなく、あくまでもお客様視点に立った、事業継続を可能にする統合ソリューションということが言えます」(森)

テレビ会議システムだけでは安心できない

具体的にパンデミック下で想定される状況で、これらのソリューションがどのように役立つかをシミュレーションしてみよう。

たとえば、感染拡大期にはパンデミック対象地域の従業員は原則出社禁止となるはずだ。本人や家族に感染者が出た場合は、すべての外出を控えることも求められるだろう。とはいえ、重要業務に関連する社員は、どうにかして業務を継続する必要がある。そのために有効なのが、在宅勤務だ。

しかし、簡単に在宅勤務と言っても、自宅にパソコンを持ち帰ったり、企業内ネットワークを直接公開するのは、セキュリティ面でのリスクが大きい。また、そのために大規模な投資をしたくないというのも企業のホンネだろう。『SecureOnline』を活用すれば、あらかじめセキュリティが確保された在宅勤務環境を大きな設備投資なしで準備することが可能だ。「環境は最短3日で提供可能で、自宅で使うPCを月額945円で日立ソフトから提供することもできます。セキュアな作業環境をまるごと貸し出すわけで、情報システム部門が、あれこれと頭を悩ます必要も少なくなります」

と、商品技術本部 商品技術部 部長 石原成夫は対応のスピードをメリット

として挙げる。

感染蔓延期に拠点間の移動を伴う打合わせや出張ができないのは、取引先も同じだ。幸い、互いにテレビ会議システムを持っているので、それで会議を開こうとするが……。「ところが、テレビ会議システムのベンダが違うため、接続できないというケースがよくあるのです。そんなときは、間にマルチベンダ対応の多地点制御装置 (MCU) をかませ、社外接続に切り替えて対応すれば問題は解決します。あるいは、VPN経由でテレビ会議接続をできるようにして、他社からの接続を許可するという方法もあります」(同部 耕山博)

人の及ばざるところをITシステムでカバーする

パンデミック対策には、まず危機対応のマニュアルを作り、要員を確保し、訓練を怠らないなど人的な対策が必要だ。感染初期まではマスク着用、手洗い、事業所内の換気、消毒の徹底などかなり効果があるとされる。また、あらかじめ事業の重要度を分類し、スプリットチーム (業務を複数のチームにわけて遂行する) 体制を作るなどの事業レベルでの計画も重要になる。「ただ、事業を止めるにしても、継続するにしても、すべてのフェーズで、関係者間のコミュニケーションは絶やせません。情報伝達をより効果的に進めるためには、ITシステムの活用が鍵になります。これらはたんにパンデミックのためだけでなく、平常時の業務効率化にも役立つものばかり。その観点に立てば投資はすぐに回収できるはず」と、石原は強調する。

未曾有の危機に対応し、それを乗り越えるのはもちろん人の力。しかし、人のガンバリにも限界がある。どのようなITシステムによって、人間の対応をサポートをするか。その選択いかんで、企業が受けるダメージは大きく違ってくるはずだ。

■お問い合わせ

日立ソフト @Sales24
 TEL:03-5479-8831
<http://sales24.hitachisoft.jp>



Etsuro Mori

森悦郎

執行役
商品技術本部 副本部長

Shigeo Ishihara

石原成夫

商品技術本部
商品技術部 部長

Hiroshi Kouzan

耕山博

商品技術本部
商品技術部 部長代理
第1グループ

Katsuya Uehara

上原勝也

商品技術本部
商品技術部 部長代理
第3グループ

進化する『StarBoard』 インタラクティブな遠隔会議システムで 危機を乗り越える



多地点を結び、インタラクティブなコミュニケーションを可能にする日立ソフトの『StarBoard』。パンデミックを乗り越えるための遠隔会議システムとして、いま新たに注目を集めている。

社会インフラを支える企業の トラブル情報共有ツールとして

『StarBoard』はパソコンの電子データを大画面に映しながら、画面上で直接電子データの操作や編集をしたり、手書きの情報を加えることができるプレゼンテーションツールだ。これまで小学校や予備校など教育機関でのマルチメディア授業や、企業における遠隔地を結んだ会議ツールとして利用されてきた。

その『StarBoard』が、災害復旧、システム障害、さらにパンデミックなど、企業を襲う深刻なトラブル時に、情報共有を速やかに行うツールとして注目されている。迅速・的確な情報共有が可能になれば、危機に直面しても一瞬たりとも業務を止める必要がなくなる。BCPソリューションにおいて、いま『StarBoard』は重要な役割を果たそうとしている。「遠隔地の拠点、オフィス、施設などで何かトラブルが生じると、これまでは電話やFAX、メール、あるいはテレビ会議などで打合わせをし、対策を練るというのが一般的だったろうと思います。そうした通信手段はもちろん重要なのです

が、さらに『StarBoard』のようなインタラクティブな電子情報システムをこれに加えれば、リアルタイムかつ双方向での情報共有がより効果的に行われるようになります。『StarBoard』に手書きやPCから情報を書き込むことで、トラブルの発生や処理の状況を時系列的にたどることが可能になるのです」

と言うのは、日立ソフト IMS 本部 システム部 内山太介だ。

たとえばあるガス会社では、ガス漏れ事故などを集中管理している部署と、現場の間を『StarBoard』で結ぶようになった。事故が発生すると、たちどころに『StarBoard』を使った対策会議が招集される。会議メンバーが注視するなか、発生地点、事故の態様を伝える現場からの報告と、それに対する中央からの指示が、刻々と『StarBoard』に手書きで書き加えられていく。

途中からその対策会議に参加したメンバーも、『StarBoard』の書き込み履歴をたどれば、途中経過を容易に把握することができる。『StarBoard』に残された履歴は、事故対応が的確だったかどうか、後日の反省資料として活用することもできているという。

「こうした『StarBoard』の特長が注目され、最近、電力、ガス、通信などのインフラを供給する企業、あるいは銀行など金融機関からの引き合いが増えています。いずれも社会のライフラインを預かり、万一の事故で業務がストップすれば、社会的な影響が避けられない企業ばかりです」と、内山は言う。

欧州では 消防署や警察も導入

『StarBoard』が危機管理に使われる例は、海外にもある。山火事の発生に悩まされるフランスの地方自治体の消防署では、2004年から『エマージェンシー・ブリーフィング・システム (EBS)』と名づけられたシステムが導入されている。これは、『StarBoard』と地図情報システム (GIS) を組み合わせたもので、日立ソフトのフランス法人が開発した。

山火事の発生現場を特定し、延焼を食い止めるには一刻の猶予も許されない。これまでは、ホワイトボードに地図を貼りだし、目印にマグネットを置くなどして現状把握に努めてきたが、いかにもアナログ的でもどかしさも残った。



『StarBoard』の導入により、状況把握のスピードが格段に速まったという。『EBS』は、火災が起きたときにどのような経路で駆けつければ最も早く消火できるかという、現場の消防士のシミュレーション訓練にも使われている。

イギリスでは国内に約400万台もの防犯カメラが設置されている。ロンドン警視庁管轄だけでもその数は6万台以上と言われる。街角の防犯カメラの画像情報を一括して管理する警察署の本部では、事件が発生すると、犯罪に関連すると思われる画像を取り出し、それにコメントを加えて、所轄の警察署に配信する体制ができています。そうした視覚的な犯罪情報の共有化のためのツールとして、最近『StarBoard』が広く活用されている。

火事や犯罪は社会にとっての典型的なリスクだが、そのリスク管理のために、遠隔地でのリアルタイムな情報共有や履歴の自動保持などのデジタルな電子ツールの有用性が、世界的に認識されだしているのだ。

平時の備えが、 危機に際しても役立つ

遠隔地を結ぶテレビ会議を開く際に、音声と画像に加え、『StarBoard』を利用した資料の共有を行う企業も増えている。『StarBoard』を利用すれば、会議資料の印刷やコピー作業が不要になるだ

けでなく、発表者や参加者が電子ペンで資料上に直接書き込みをしてそれを共有することができる。会議の効率が一段と高まるのだ。「出張費などコストの低減、会議のペーパーレス化などの理由で、国内外の支店・拠点とのテレビ会議に『StarBoard』を活用する例はこれまでも数多くありました。こうした平常時の活用に加え、最近新型インフルエンザの世界的流行が始まり、社員の移動や出張が制限されるという事態が生じています。こうした危機的な状況のなかで、いかにビジネスを継続させるかという観点からも、あらためてテレビ会議の有用性が認識されるようになり、それにとまって『StarBoard』の利用頻度も高まっていくことが予想されます」と内山は言う。

平常時にも便利なシステムが、危機に際しても役立つわけで、まさに「一石二鳥」。また、これまでは「あれば便利」というレベルだった認識が、パンデミックという現実的な危機を前にして、「なくては困る」というレベルにまで高まりつつあるのだ。

パンデミックが深刻になれば、オフィスを分散したり、従業員の多くを在宅勤務シフトにして業務を継続する必要も出てくる。『StarBoard』を従業員の家庭に1台ずつ備え付けるのは現実的ではないが、個人のセキュリティPCをオフィスのサーバとつなぐことで、『StarBoard』での情報を共有化すること

は技術的には可能だ。今後はそうした利用ケースも増えてくるはずだ。「国内はもとより、海外に多数の事業所を持つ企業、つまり多地点を結んだ事業展開を行う企業にとっては、初期投資を十分カバーするだけのメリットがあります。これまでの教育市場に加え、いま企業市場が本格的に立ちあがりつつあります。さらに、欧州のように行政・自治体向け、さらには医療機関などの需要もこれから開拓していきたい」と内山は今後の『StarBoard』のマーケットを語る。

1999年に発売を開始した日立ソフトの『StarBoard』は、年々、ハードウェア、ソフトウェアのバージョンアップを重ねてきた。最新の「FX-DUOシリーズ」では、電子ペンに加えて、指や指示棒での操作もできるうえ、複数の座標を検出することで、2人で同時に書ける多点入力機能も導入している。また、左右に配置したファンクションボタンが、これまで以上に快適な操作性を実現している。ほとんどトレーニングすることなく、誰もが直感的に操作できるインターフェースは、初代から一貫したものだ。

「電子ボードだけの専門メーカーは国内外にいくつかありますが、日立ソフトは総合ソフトウェアの会社なので、『StarBoard』に搭載するコンテンツや、コンテンツ管理のシステムも自社開発することができます。また、たんに機器を販売するだけでなく、個々の企業ニーズに応じたシステム・インテグレーションサービスも可能です」

と、内山は『StarBoard』の他製品と比較したときのアドバンテージを訴えている。

■お問い合わせ

日立ソフト @Sales24
TEL:03-5479-8831
<http://sales24.hitachisoft.jp>



Taisuke Uchiyama

内山 太介

IMS本部システムシステム設計グループマネージャー・ジャーナリスト

リアルタイムで状況が見える『StarBoard』で、障害発生時の緊急対応力がパワーアップ



電話では細かいところが伝わらないえ、伝達のミスもある

『StarBoard』は、PC画面を映写したホワイトボード上で書き込みやパソコン操作ができるインタラクティブな電子情報ボードだ。これまで主に教育現場での活用が多かったが、遠隔地を結んだテレビ会議の効率化や社内会議のペーパーレス化を考える一般企業でも導入が進んでいる。

その『StarBoard』がいま、パンデミックなど新しい危機に俊敏に対応するBCPソリューションの有力な手立てとして注目されている。

1995年からPHSによる通信事業を手がけ、現在、PHS音声サービスでの国内唯一の事業者でもある株式会社ウィルコムは

『AIR-EDGE』の名称のもと、PHS回線を利用したパケット通信による無線アクセス回線提供サービスを展開している。さまざまな理由で起こる通信障害は、同社にとって事業の生命線を揺るがす重大な“危機”である。

国内3拠点に分設されている、通信設備保守運用センタを統括するのが東京・虎ノ門の本社にある技術運用部だ。ここには24時間稼働の集中監視機能が置かれている。全国16万局にのぼる基地局の監視が行われる一方で、各地の保守運用センターが感知した音声通話やメール送受信の障害情報も、虎ノ門に真っ先に入ることになっている。

故障復旧のための社内へのさまざまな指示や、重要法人顧客への直接連絡、一般顧客に対するWebなどにおける障害報告

→



も、ここから行われている。重要障害に対する社内関係各部署への連絡は「障害発生から10分以内」という内規もあるという。

状況の把握や対処方法に一つでもミスがあれば、それだけ通信障害は長引き、顧客に迷惑をかけることになる。障害が長引けば、通信事業者としての信頼度や、事業収益にも直接かかわってくるのだ。「現在、通信設備および監視保守運用体制が強化され、以前のように長時間通信に影響を及ぼすような重大な障害は発生していませんが、万が一に備え、軽微な機器障害であっても、通信に影響を与えぬよう、日々速やかに対応できる努力を続けています。

万が一に発生した障害時の対応についてですが、サーバを再起動すればすぐに復旧するものから、何らかの制御コマンドを打ち込まなければならないものまで、いくつかのタイプがあります。

かつては、現場からの報告は電話会議システムを介して行っていました。一口に通信設備といっても機器名、ホスト名が無数にあり、しかも名称には細かな英数字が使われているため、ホスト名を口頭で確認するだけでも、時間がかかっていました。また制御用のプロトコルもすべて英数字で表記されていますから、それを読み上げる際も、“T”なのか“D”なのか、聞き間違いが発生する怖れがつねにありました」

と言うのは、技術運用部の長澤康裕課長だ。用語の正確な伝達だけなら、FAXでも可能だが、時々刻々と変わる状況にFAXでは対応しきれない。数分前にはどういう対応を行ったかという過去の履歴をたどるうえでも、FAXは向いていない。もちろんメールという手もあるが、保守運用センタ

のスタッフ全員がPCのキーボード操作に熟達しているわけでもない。

たとえアナログ的に見えようとも、緊急性ということ考えたとき、電話連絡は有効な手段ではあったのだ。ただ、音声会話という制約から、誤情報が伝わりやすいという問題をつねに抱えていた。「何か、より効率的なコミュニケーションツールはないか」と模索していた長澤氏らの前に現れたのが、日立ソフトの『StarBoard』だった。

これを常時接続のテレビ会議システムと連動させれば、離れた場所での情報共有が、リアルタイムで、かつ視覚的にも可能になる。日立ハイテクノロジーズ社が提供するテレビ会議システムと連携させる形で、2006年夏から秋にかけ、虎ノ門の本社と3箇所の保守運用センタに『StarBoard』の導入が進んだ。

『StarBoard』に書き込むだけで、障害状況をリアルに把握

導入前に同種のコミュニケーションツールを複数試したという長澤氏。『StarBoard』に決定した理由を、「操作性といった面が一番大きかった。マニュアルを精読しなくても誰もが直感的に使える。テレビ会議システムと併せて同じ日立グループなら、機能の連携もしやすいと思った」と述べている。『StarBoard』導入以降、障害復旧の流れは次のように変わった。

通信トラブルに関するアラームを感知した保守運用センタの保守要員は、まず手元のタブレットに障害状況を手書きで書き込む。障害連絡の書式はフォーマット化されており、障害のポイントを伝えやす

くなっている。最初のころはすべて手書きだったが、保守要員が『StarBoard』操作に慣れるにつれ、過去に発生したのと同じ障害であるなら、過去のフォーマットをコピー＆ペーストすることで、より報告のスピードが上がるようになった。

こうした障害報告はリアルタイムに虎ノ門の『StarBoard』上にも反映される。それへの対応指示も、通常は『StarBoard』を介して行われる。『StarBoard』ではこうしたやりとりの推移を、ページをめくる感覚で過去にたどることができるので、もし途中から障害復旧作業に関与するスタッフがいても、状況の把握がしやすい。

「導入前は、電話なので何回も聞き直したりしてイライラしました。今は常時接続なので、書いたものがぱっと『StarBoard』に映る。以前は、書きながら音声でも説明してもらったのですが、次第に書いてあるのだから説明はいらないということになった。障害発生時には保守運用センタの現場はてんてこ舞いでしょうが、虎ノ門のほうは至って冷静なもの。『StarBoard』を見ていれば、障害の発生がわかるし、それにどう対応して、どこで障害が復旧したかも一目瞭然ですから。障害が発生しているとは思えないほど、室内は静なかもです」(長澤氏)

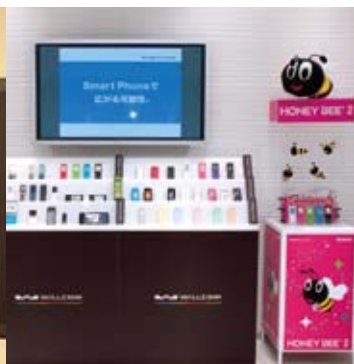
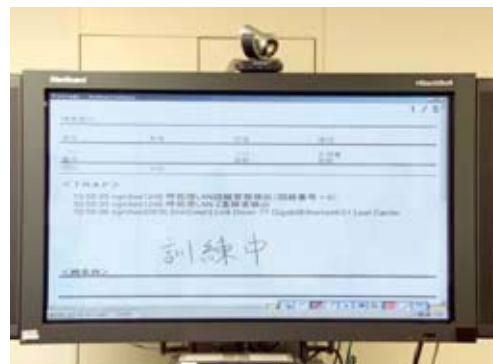
アラームが鳴りまくり、人がバタバタと出入りし、電話口で怒声が飛び交う——というようなイメージは、もはやここにはないようだ。

幸いにも、『StarBoard』導入後、同社は大規模な障害に見舞われていないが、もし『StarBoard』があったなら、もっと早くに復旧ができたはず、という過去の障害例はいくつかある。

たとえば、2006年2月に発生したメール

scene-04

scene-06



scene-05



システムの障害。SPAMメールの大量発生で、サーバがダウンし、それによって数日間にわたってメールが遅配となった例だ。

当時の状況をWebサイトはこう伝える。「ウィルコムは、14時半現在の情報を明らかにした。障害の原因は調査中で、復旧の見込みは立っていない。遅配となっているメールの件数は約17万件で、2時間以上かかる場合もあれば、10分程度で届くメールもあるという。ただし、配達時間の違いが生じる原因や条件については不明。対象ユーザ数は、オンラインサインアップしたユーザ約125万人。なお、メールの消失は発生していない、とのこと…」(2006年2月7日配信のケータイWatchニュース)。「最初は電話でのやりとりでしたので、問題の発生源を切り分けするのにかなり時間がかかってしまいました。それでもラチが明かないので、関係者が集まって対策会議も開きました。3日間で復旧できたのは、かなり奇跡的なことだったかもしれません」と、技術運用部の大津慎一グループリーダーは当時を振り返る。

この一件が、「より効率的なコミュニケーションツール」つまり『StarBoard』の導入を決断させたことは間違いない。

内規遵守率が90%に向上 少ない人数でも的確な対応が可能に

テレビ会議システムと『StarBoard』の導入による効果を、長澤氏はこう述べる。「一番大きいのは虎ノ門から、社内各部署への情報発信のスピード向上です。10分以内に発報しなければならないという内規の遵守率が、導入前と後では目に見えて上がっています。厳密な統計はないのですが、

感覚としては以前が50%だったとしたら、90%くらいまで遵守率はアップしています」『StarBoard』導入と相前後するように、保守運用スタッフの人員削減も行われた。機器導入との関連性は直接はないが、それでも少ない人数で障害をカバーできているのは、『StarBoard』があるおかげと言ってもよい。

今後の製品に望むものとして、長澤氏が挙げるのは、手書き文字の自動認識や自動整形機能の強化だ。「『StarBoard』では手書きで書いた文字がすぐに活字化されます。その点は優れていると思うのですが、それを他の媒体に流用するところまではできていない。それができると、『StarBoard』の情報を、メールなどに取りこんで、簡単に送信することができるようですが……」。今後の改善点の一つだろう。

通信障害発生時を想定して導入された『StarBoard』だが、同社では今後起こりうるパンデミック発生時に、業務を継続するためのツールとしての利用も考えている。社員が出張できないような状態でも、本社と3拠点を結ぶ情報共有が可能になるからだ。

インターネットへの無線アクセスや携帯電話の利用が当たり前のことになる今、これらのサービスを提供する通信業者間の競争も厳しくなる一方だ。たんに通話品質や定額制の料金競争だけでなく、今後は「障害への対応力」もキャリア選択の重要なポイントになってくるはずだ。トラブル時の情報共有と状況把握のスピードアップのために、どのようなシステムを導入し、日々どのような訓練をしているかは、キャリアの底力を示す指標の一つなのである。



株式会社ウィルコム
技術運用部
課長

長澤 康裕氏



株式会社ウィルコム
技術運用部
センタ1グループリーダー

大津 慎一氏

会社概要 | company abstract

株式会社ウィルコム

日本国内でのPHS音声サービスの唯一の実体事業者。PHS契約数は約465万件。人口カバー率は99%。2005年にDDIポケットから改称。社名には「意志」「未来」のWILLを、ワイヤレスコミュニケーション(COM)で実現するという思いが込められている。2009年秋以降には次世代PHSサービス「WILLCOM CORE XGP」の導入を予定している。

Case Study

株式会社ゲイン

『SecureOnline』で先進的な勤務スタイル 業務の効率化、アイドル時間が激減 危機にも対応可能な在宅勤務体制づくり

USBメモリ型の起動キーを差し込むだけで、自宅のパソコンで安心して業務を継続できる。しかも一人あたりの費用は月額2000円以下。日立ソフトの「SecureOnline在宅勤務サービス」が、企業の関心を集めている。業務効率化のツールとして最適なだけでなく、在宅勤務体制の構築が、パンデミック対策の有効な手段になるのだ。オンラインリサーチ会社ゲインの取り組みを見る。



国内、海外オンラインリサーチで 市場動向を徹底分析

街角で道ゆく人に呼びかけてアンケートに記入してもらったり、電話や面接で話を聞いたり……市場調査と言えば、かつてはこうした人海戦術で行われるのが常だった。しかし、インターネットの普及で様相は大きく変わってきている。「Web上に調査フォームを公開して、回答を募るオンラインリサーチが盛んです。調査・集計が手軽でスピーディー、かつ従来の方法に比べればコストもかからない。これが急速な拡大の理由になっています」

言うのは、ゲインの桑原圭吾 執行役員 リサーチ事業部長だ。同社はもともと

映像コンテンツ制作やイベントの企画・運営会社だったが、オンラインリサーチの将来性を見越して、1999年にいち早くこの事業に乗り出した、業界の老舗企業。

当初は、調査を依頼する一般企業や広告代理店があらかじめ質問事項などを用意し、調査会社は回答データをそのまま納品するという、いわば「システム貸し」のビジネスモデルが主流だったという。

「だからこそ参入が容易だったという面がありますが、現在はそれだけではとても商売にはなりません。調査設計、実際の調査、さらにデータに分析を加えて報告書まで仕上げる一連のサービスが重要になります。当社の強みはこの一貫サービスにあります」(桑原氏)

オンラインリサーチでは「モニター」と

→



株式会社ゲイン
執行役員 リサーチ事業部 事業部長

桑原 圭吾氏

呼ばれる回答者の母集団形成が不可欠だ。一般的には、回答すれば報酬が得られるアフィリエイトを誘因に募り、モニター会員として組織することが多い。大手となればモニター数は百万人以上にものぼる。その母集団から、調査のテーマに合う属性のグループを抽出し、回答してもらう。一定数の母集団を絶えず確保し、回答率を高めるモニター管理の手法には各社ごとのノウハウがある。企業からの委託調査だけでなく、ときどき自主調査を行ってモニターの注目度を維持するのも一つの方法だ。

グローバル市場の進展で、日本の企業が海外マーケットの動向を調べることも増えてきた。ゲインは、中国に現地法人を持ち、韓国、台湾のリサーチ会社と提携関係を持つなど、アジアを中心とした海外調査にも強みがある。

また、アンケートの自由回答文から固有名詞や形容詞などを自動的に抜き出して文章の意味を認識するテキストマイニング技術や、定性データを定量化・可視化するアンケート集計ツールを独自に開発するなど、そのシステム開発力にも定評がある。「先日、とある飲料メーカーからの依頼で、世界数カ国同時の市場調査を行いました。グローバル化への対応、IT・システム力の向上、さらにクライアント・サービスの拡充などが、競争激化のオンラインリサーチ業界で優位に立つための大きなテーマになります」と桑原氏。

価格は魅力的だが、心配は残る。まずは1本試しに使ってみる

オンラインリサーチにおいては、調査設計から集計・分析までのスピードが重要な鍵をにぎる。「なかには金曜夜に唐突に依頼があって、週明けの月曜日中に納品などという“超特急”のケースもあります。当社で画面を設計し、クライアントに修正をいただき、Webに公開し、回答を集め、分析して納品する。こうした一連の作業を数日内に行うわけですから、社員は寝る暇ありません」（桑原氏）

それでも、クライアントからの返答を待っていたり、回答が集まるまでには“待ち時間”が必ず発生する。その間も残業していたり、回答状況をチェックするために休日出勤をしていたのでは、労務コストはかさむ一方だ。「社員の精神的ストレスも無視できません。この業界ならではの、不規則性の高い慌ただしさ、ストレスの多い仕事にどう対応するか、業務ルールやシステム全般を見直そうという動きが2008年初頭から社内には起きました」

まずは社員の自宅作業を認めることにした。深夜のオフィスに居残って仕事をすより、自宅に帰り、一風呂浴びてから残務をこなすほうが、たしかに気持は楽になるはずだ。

とはいえ、同社の業務はクライアントと

の間で守秘義務の誓約が課せられるものが大半。集計結果はもとより、案件に関するメールのやりとりが漏出しただけで、業界における信用は一瞬で失われてしまう。また、モニターの個人情報漏洩についても細心の注意を払う必要がある。プライバシーマークを取得している同社にとって、情報セキュリティ対策は最重要の課題なのだ。「何百万円もの高額なシステム投資を行えば、これらの問題が解決できることは分かっていました。しかし、社員40名規模の企業に大企業並みのシステム投資ができるはずありません」

と悩んでいたところに、偶然、桑原氏の目に飛び込んできたのが、2008年5月の日経産業新聞の記事だった。「日立ソフト——IT環境貸し出しサービス」——そこでは、USBメモリ型の起動キーを自宅のパソコンに挿すだけで社内システムに安全に接続できるようにする『SecureOnline在宅勤務サービス』のことが報道されていた。月額料金は接続料など一顧客あたり固定費3万3,000円、キー一本あたり1,800円で済み。「1,800円？ ウソでしょう。ケタが間違っているのでは…」

というのが桑原氏の最初の感想だった。早速、日立ソフトに電話をすると営業担当者が飛んできた。「『まずはテストしてみたい』と言ったら、『低料金サービスなのでテストはない。まずは1本契約してくれ。そうすれば、その

効果はすぐに分かる』と自信を持っていうので、私が実験台になることにしました」（桑原氏）

起動キーひとつでセキュアな環境。自宅でも海外でも使える

桑原氏の自宅には光ファイバーが引かれている。契約したUSBメモリ型の起動キーを自宅のパソコンに装着すると、キー内部のOSがハードディスクなどの動作を停止。記憶装置を持たないシンクライアント端末と同様の状態になった。その状態で、『SecureOnline』経由で会社のパソコンに接続する仕組みだ。

「これならデータが自宅のパソコンに残らないわけですから、情報漏れの心配は一切ありません。しかも、自宅にいながらにして会社のデスクトップと同じ環境で仕事ができる。緻密なデザインワークにはやや不向きなところもありますが、通常の文書作成、メール送受信、Webブラウジングなどについては、スピード、レスポンスとも申し分ない。これは使えるぞと実感しました」

すぐに調査部門で残業や休日対応が予測される現場社員たちに『SecureOnline』を使わせることにした。彼らはメールチェックや回収状況の確認など、わずか数分で済む作業のために、休日にも会社に出勤することが多かったのだ。

続いて、海外出張のスタッフにもキーを持たせることにした。同社にはグローバルな市場調査のための外国人スタッフが雇

用されている。そのうちの1名がシドニーに帰省中に、『SecureOnline』を経由して、仕事の残りをなんなくこなしたという。「国内外にまたがる調査の担当となると、クライアントへの対応も24時間体制にならざるをえません。海外クライアントからのメールを待つためだけで、会社に残るのはいかにも非効率。『SecureOnline』の導入で彼らのストレスが目に見えて減るのがわかりました。私自身が上海出張の際に利用して、その利便性をあらためて理解したのです」

先進的な在宅勤務制度を導入。パンデミックへの備えも万全

堅固なセキュリティ環境はすでに実証済みであり、業務効率化、ストレス軽減などの実際の効果をみながら、同社では社員の在宅勤務制度を本格的にスタートさせた。

現在、ゲインの『SecureOnline』の契約は20本。社員の半数にキーが割り当てられていることになる。

主には、レスポンス待ち残業や、数分で済む作業のための休日出勤を限りなく減らすための利用だが、導入の効果は大きい。「残業代や水光熱費の削減などに及ぼす影響はまだ明らかではないが、土日に出勤する社員がほぼ皆無になりました。それでも今までのように、滞りなくお客様へのレスポンスができています。業務の効率化に自信を持つ社員が増えてい

ます」と、桑原氏は導入から1年後の成果を語る。

「これが1人あたり1,800円の費用で済むわけですから、コストパフォーマンスの異常なまでの高さには驚きます。社内では、『SecureOnline』システムを“SOS”の愛称で呼んでいます。これはまさに仕事漬けの日常から社員を救う救難信号になりました」

今後、もし新型インフルエンザが大流行し、社員が在宅で仕事を続けなくてはならない事態になった場合でも、「当社はすでにその態勢ができていますから、安心。社員全員にキーが必要となれば、日立ソフトに電話すればすぐに持ってきてもらえます。サポート体制についても、心配はしていません」と桑原氏。

小さな企業における低コストの業務改革が、実はパンデミックへの備えにもつながる。ゲインは、社員のワークライフバランスと顧客満足度、さらに危機管理にも優れた、知られざる優良企業なのである。

会社概要 | company abstract

株式会社ゲイン

1991年、株式会社映像文化センターとして設立。1998年社名をゲインに変更し、1999年からオンラインリサーチ事業を開始。2003年に中国、韓国、台湾の事業者と業務提携。2005年には中国現地法人を上海に設立。2006年プライバシーマークを取得。2008年には国内企業向けパネルレンタルサービスを開始。現在はセコム、光通信、電通ドットコムなどが資本参加している。http://www.gain-www.com

日立ソフトは こんなところ です

BCPに企業はどう対応すべきか ―日立グループの取り組み

新型インフルエンザの大流行（パンデミック）が現実のものとなっている。こうした危機に際して、企業はどのように事業を継続させるのか。
日立グループでは4年前から、地震、テロ、パンデミックなどを想定したBCP体制を構築しており、それが日立ソフトのBCPソリューションのバックグラウンドにもなっている。日立グループのリスク対策に力を注ぐ小島俊郎氏に、BCPの基本的な考え方を聞いた。

「もしも…」ではなく 「いつ」の問題に

「新型インフルエンザの大流行はifではなく、whenの問題。“もし起こったら……”ではなく、起こるのは確実であり、いつ起きるかという時間の問題として、企業は対処しなければならなくなっています」

と言うのは、日立製作所・リスク対策部の小島俊郎部長だ。

この夏から再流行の兆しをみせているH1N1新型インフルエンザ。その感染力や病原性には不明な点も多いが、“新型”というだけあって、ほとんどの人が免疫を持っていないことは確かだ。ひとたび発生すれば感染が地球規模で広がる事態は避けられない。

厚労省のH5N1新型インフルエンザ被害想定によれば、ワクチンやタミフルを使用しない条件下では、最悪の場合、国内人口の4分の1の3,200万人が感染。入院患者は200万人、死者は64万人に達するという。64万人の死者は、1918年のスペイン風邪を上回る。200万人の患者も想像を絶する。それだけの人を収容できるベッド数が、国内の病院にはないのだ。

新興感染症の大流行（パンデミック）は、自然災害や多様なテロなどとともに、企業の事業継続を困難に陥らせる最大のリスクになっている。しかしながら、一般的な防災対策は講じていても、パンデミックを対象に対策を具体化している企業はまだ少ない。そのなかで日立グループ

は独自のリスク対策を強めている。

「日立グループの事業範囲は広く、その多くが社会インフラに深く関わっています。パンデミックなどで事業活動が止まることがあれば、お客様や取引先はもとより、地域社会などすべてのステークホルダーに迷惑をかけることになります」と小島氏。

危機に際して、ビジネスをいかに継続させるか。日立グループ内でのBCPについての研究は2005年に始まり、2006年12月には200ページにおよぶガイドラインをトップの方針として作成、2007年2月にはグループのリスク対策責任者200名を一堂に集め、ガイドラインの説明会を実施した。ここからグループ全体をあげてのBCPへの取り組みが本格的に開始された。

事業影響度の分析と 代替手法の検討が不可欠

BCP策定の重要なプロセスが、BIA（Business Impact Analysis；事業影響度分析）である。「その事業が止まった場合にどれくらいの影響があるのかを分析することで、次にどのような対策をとればよいのかが決まってくる」と小島氏はBIAの重要性を指摘する。

現在の業務をレベル分けし、継続しなければならない最小限の業務や、その業務には何人必要なのかを検討する「業務分類」も欠かせない。こうした分析・分類を通してはじめて「業務復旧」の目標を立てることができるようになる。復旧目標は、たとえば「3日以内に60%の復旧」など、可能な限り具体的な

ものにすべきだ。

ガイドラインでは、事業を継続させるための代替手法も具体的に示されている。遠隔地にあらかじめバックアップオフィスを用意する「代替就業」、安全性の高い施設に従業員の一部を収容して業務を継続する「隔離就業」、複数地点にオフィスや作業所を分散させて、業務を展開する「分離就業」などだ。そのなかでも最も対応が容易で、かつ実効性も高いのが「在宅勤務」だ。セキュリティPCを活用すれば、オフィスに出社することなく、事務作業やソフトウェア開発など多くの業務を継続することができる。

パンデミックの推移を見極め、発生直前・直後、蔓延期、小康期、終息期に分けて、それぞれにあった対策を選択することも重要だ。企業活動がグローバル化するなかで、当然ながら発生国、近隣国、遠距離国など発生源からの距離で、対策も変わってくる。いわばパンデミックという危機の分類・分析を通して、対策を体系化することが重要なのである。

事業をいかに ストップさせるかという決断

BCPは事業継続のための戦略だが、言葉とはうらはらに実際は「事業のどの部分を止めるのかという決断、どのように業務をストップするのかという方法が重要になる」と小島氏。

部分的であれ事業を止めることは企業にとっては存続にかかわる問題だ。しかし、事態をいたずらに楽観視し、事業継続だけを前提にしていると、回復



株式会社日立製作所
リスク対策部 部長

小島 俊郎氏
Toshiro Kojima

不能なダメージを被る場合もある。そのためこそ、日頃から事業内容を分類し、それぞれの影響度をあらかじめ分析しておくことが欠かせない。

もう一つ基本的な考え方として重要なのは、情報収集だ。リスク対策部では、行政当局の発表、マスメディアの報道、保健・医療関係の専門機関の分析、インターネットの情報などを常時監視している。国内ばかりでなく、海外現地駐在員からの報告にも最大限の注意を払っている。

「ここではいかに第一報を迅速に発信・受信するかが鍵になります。たとえ結果的には誤報であったとしても、速やかに第一報を知らせる行為を実行することが重要。情報の混乱を避けるために、情報受信体制を一元化しておくことも欠かせません。誤報リスクを恐れるあまり、慎重に分析してから報告すればいいという態度は百害あって一利なし。パンデミック対策では、情報を閉じてしまうことこそが、最大のリスクなのです」

情報発信においては、まさに「^{こま}巧速は拙速にしかず」（^{こま}丁寧にしすぎて時間をかけるより、多少拙劣でも早いほうがよい）なのである。

満点回答より、 「合格点」をめざせ

パンデミック被害はきわめて深刻なものになることが予想されるが、とはいえ、企業のリソースは限られており、有効な施策をすべて実行できるわけではない。「想定外の事態を想定すること

は論理的に不可能であり、あらゆる危機に対してパーフェクトの対策を求めることは現実的ではない。「企業としてできるのは、“満点”ではなく、“合格点”の対策。それぞれのリスクに対して、どれだけ経営資源を配分していくかを明確にすることが必要です」（小島氏）

インフルエンザを恐れるあまり、オフィスに、ウイルスの拡散を防ぐ「陰圧空調機」を備えようという経営者はまずいないだろう。そうした過剰投資よりは、有事の場合は外出を控えるなどのルールづくり、水や食料、マスクなどの備蓄体制のほうが有効だ。これらの対策を、社内に明示し、全員が納得できるものにすることが必要なのだ。

リスク対策部での業務を通して、日頃から「新型インフルエンザについての基礎知識が国民レベルで共有化されていない」と痛感していた小島氏は、この7月、感染症の専門家らとともに『強毒性H5N1型 新型インフルエンザの脅威』というDVDを製作した。「一家に一枚」を薦める自信作だ。
「日本人はどうしても“喉もと過ぎると熱さを忘れる”癖があります。今年5月の上陸のときは大騒ぎしましたが、幸い強毒性に変異しなかったため、“新型インフルエンザなんてあんなもの”とタカを括る風潮があることも危惧しています。実際は、まだ喉もとささ過ぎていない。第一波はやり過ぎたとしても、ほんとうに怖いのは第二波、第三波やH5N1のような強毒性の流行。そうした知識をぜひ身につけてほしい」と語っている。

【編集後記】

「備えあれば憂いなし」とは言いますが、なかなか肌では感じていないなかで危機対策に投資することは難しいものです。こうした背景もあり、今回ご紹介のソリューションは平時でも有効に活用でき、緊急時にも威力を発揮できるものです。危機が訪れないに越したことはないですが、万が一、危機が発生した際にはきっと当社のソリューションが対策の一助になることと思っています。

【スタッフ】

発行元 ● 日立ソフトウェアエンジニアリング（株）
編集長 ● 竹橋 徹
編集 ● 横田理恵
制作・印刷 ● トップパン・フォームズ（株）西尾理恵子
クリエイティブディレクター ● 本田正毅・リセット
アートディレクター ● 工藤こういち
エディトリアルディレクター ● 弘中ミエ子
コピーライター ● 広重隆樹
フォトグラファー ● 相沢邦広
イラストレーター ● 佐藤ひでき（表紙イラスト）

■お問い合わせ先／日立ソフト広報・宣伝部
E-mail:review@hitachisoft.jp

※本誌記載の会社名、商品名は、各社の商標または登録商標です。
※敬称は略させていただきます。

