

株式会社 SSL パワードサービス様の事例

BCMS の登録範囲
本社で行っている、サービスデスク/セキュリティ運用管理/システム運用監視/ITILサポートの各サービス
BCMS を構築したきっかけと目的
ISO20000取得時にITサービス継続性管理でBCMSを行っていたが、他のプロセスに比べると取組が弱かったこともあり、BS25999取得を契機に本格的なBCMSを構築しようと考えた。経営上のBCMS構築の目的はお客様および社員に安全・安心を保障し、会社として事業の継続性を担保するため。
BCMS に取組んで改善されたこと(事業継続戦略の実行状況、認証取得のメリットなど)
第一に、BIAおよびリスク分析により、具体的なリスクに対する各サービスの具体的な事業継続対策が明確になったこと。(大容量バッテリーによる停電対策や、モバイルによる通常メール取得等々)第二は、既存の防災対策マニュアルを含めたBCMSの全体体系が明確になり、かつ文章として整理されたこと。第三として、定期的な演習により、非常時の対応が日常の運用の中に組み込まれ、東日本大震災のような非常の場合も対応をスムーズにおこなえたことである。
BCMS 構築・運用を通して気付いたこと(目標復旧時間達成状況[実践や演習などを通じた]についても)
演習により、非日常を日常化することが出来、日常の業務では既に企業文化となっている、カイゼンインシデント(弊社の用語)の抽出がBCMSでもどんどん抽出されるようになったこと。このことによりBCPの手順が継続的にブラッシュアップされていくこと。目標復旧時間については想定があまかったことが判明し、見直しを行った。
BCMS を構築した時に苦労したところ
ISO20000のITサービス継続性管理を元に流用できる文書は可能な限り流用してBCMSを構築したことで、約4カ月で構築することが出来た。ただし、苦労した点が2点あった。1点目は、既存の防災文書を取りこんで全体として整合性をとること。2点目はISO20000とBS25999の役割分担をどうするかであった。
東日本大震災やタイ洪水など、実際の脅威が発生した際にBCMSを構築・運用していたおかげで助かった点や課題
BCMSを構築していたおかげで、東日本大震災のときは、特に混乱もなくスムーズに対応を行うことが出来た。ただし、東日本大震災の時に感じたことは、BCMS構築により手順化されている手順がどういう想定で手順化されているかをきちんと理解していることが大切であると感じた。例としては停電対策としての大規模バッテリーによるシステムの縮退運転時に、停電の継続時間を手順作成時は4時間としていた。このことをきちんと理解していることが大切。今回の震災では停電が8時間以上続いたので、状況をみてシステムを休止させ、停電を乗り切ることが出来た。
組織(経営)戦略実現のための、事業継続の位置付け
弊社はISO20000を業務の基本的なフレームワークとしている。BCMS(BS25999)は非日常時のフレームワークと考えている。これにより非日常時も事業のフレームワークを明確にすることが出来た。

BCMS を取得してよかったところ、他者にBCMSをお勧めするとすればどういうところが良い点か

特に感じたのは、前述した非日常の日常化。非日常を日常化することで、安全・安心に事業を継続できる幅が大きく広がった。これによりお客様に対してはもちろんだが、社員の安心感が増したと考える。

BCMS 規格に対する問題点・改善提案

リスクの想定に対するガイドラインがあれば、よりBCMSが構築しやすくなると思う。また、弊社のようにISO20000とBS25999を両方取得している会社では2つの規格の役割分担についてもガイドラインがあれば構築の助けとなる。