

第57回BCP維持管理研究会 議事録

1. 日時: 2015年9月17日(木)14:00-17:20
2. 場所: 富士通エフサス LCM センター見学
3. 出席者(敬称略) 10名
内山、小田、國貞、清水、菅谷、高桑、平川、半田、山下、中谷(書記)

4. 内容

(1) 見学概要

今後の研究会は、富士通 LCM センターにおける事業継続性対策や情報セキュリティ対策の先進事例を視察し、自社活動に役立てることを目的に訪問した。

① 業務内容

・サポートデスク

サーバ、ストレージ、OS、ミドルウェア、PCなどの法人顧客向け製品のサポート契約を締結されているお客様専用の総合窓口であり、トラブル受付から原因究明、解決までを一括して24時間365日、ワンストップで対応している。

・LCM サービスセンター

法人のお客様利用者からの問い合わせ対応を、お客様に代わって実施しており、約120社の顧客を対応しているとのこと。海外拠点对応向けに多言語にも対応している。

・ファイナンシャルサポートデスク

見学対象外

② 事業継続性の対策

全国8拠点の LCM センターと東西 5 拠点のサポートデスクを設置している。

・コールセンタのバーチャル統合

SIP システムを導入し、センター間の連携により、人・設備・場所を問わないロケーションフリーにより対応しているため、何処かの拠点で対応不可となっても、切替え時間がゼロで対応可能となっている。

ユニークな顧客サービスの一環として、お国訛りの対応のために東西に各地方要員をクロスに配置している。(発信番号により東西の受付グループ要員が対応)

・お客様情報の遠隔地保管

お客様データは遠隔地のデータセンタで厳重に保管管理されており、データセンタの冗長化やバックアップ運用による確実なデータ保管を実施している。

・自家発電機設備による無停電化

停電時は自動切り替えにより、24~72時間の対応が可能である。

電力システムを2箇所の変電所から供給し、停電の防止対策を実施している。

③国際標準化取得状況

- ・ISO22301(BCMS) ・ISO27001(ISMS) ・ISO20000(ITSMS)
- ・ISO9001(QMS) ・ISO14001(EMS)
- ・アイ・エス・レーティング AA+is
- ・プライバシーマーク

(2)次回の予定

- ・日時 10月28日 15:00～
- ・場所 BCAO神田オフィス
- ・内容 訓練演習

以上