

MMQCとは「もっと儲かる業務改善」で「業務改善は、人づくり、品質づくり」を実践する着実・前向き・具体的な活動です。

身近なBCP対策について

右掲は中小企業庁のHPに公開されている図です。BCP(事業継続計画)の役割として「中核となる事業を継続・早期復旧」する計画を事前に構築しておき、緊急事態が発生した時に「中核事業」を継続してビジネスを継続する対策で「企業価値の維持・向上」を行うことになります。その要点は

- ①優先して継続・復旧すべき中核事業を特定する、
- ②緊急時における中核事業の目標復旧時間を定めておく、
- ③緊急時に提供できるサービスのレベルについて顧客と予め協議しておく、
- ④事業拠点や生産設備、仕入品調達等の代替策を用意しておく、
- ⑤全ての従業員と事業継続についてコミュニケーションを図っておく

とあります。

弊社では、20年に発生したコロナ禍で非接触が基本となった時に、ZOOMやTeamViewerを活用してリモートで行う方式を確立しました。例えば、会議はZOOMで行い、事前資料を共有しながら会議を進めるようにして「怪議」ではなく「快議」となるように「共有」を基本としながら「決める」会議を行うようにして来ました。また、日常のデータなどはTeamViewerを使って直接アクセスして必要なメンテを行って、移動時間を無くして来ました。

実は、弊社の事務所はマンションの1室で水回りは自室の配管が上下階を通る配管に接続する構造なのですが、上下の配管が長年の蓄積でヘドロのような物がへばりつき流量が少なくなっており、上階から固形物が流れた際に塞ぎ逆流して事務所にあふれ出た漏水事故がありました。突然のことで「汚臭」がきついたので急遽「在宅勤務」として各自の業務を継続しました。外部との情報交換はメールがメイン手段となりましたが、各自のパソコンからTeamViewerを介して事務所のデータにアクセスできたので「難」を逃れることができました。



図 BCP (事業継続計画) の役割

「個々の業務を継続するには」と自問する

つまり、弊社が経験した漏水事故で事務所が使えなくなる「設備事故」はBCP対策でも身近なものと捉えておく必要があります。特に、デジタル時代なのでLANなどの支障も想定する必要がありますが、4月に発生したECTトラブルのように公的企業でも十分な対策をとれずに大混乱を起こしたのです。また、クラウド化が普及してサーバーを自社に設置しないケースが多く、身近なところではキャッシュレスもサーバーのトラブルで使用不可になり社会問題になっています。

しかし、「中核となる事業を継続・早期復旧」する計画と大きく構えたと対策が大げさになりますが、「個々の業務を継続するには」と設問すると意外に具体的な方法が見えて来ます。例えば、「物流が滞る」と設問すれば「必要な在庫」を持っており、納品物を保管するスペースを確保しておけば、輸送手段を確保すれば即対応できることになります。「何日分」と量を設定すれば可能です。この「何日分」ですが、弊社のお客様では大手企業から先納期のオーダーを入手して、先行作業で不測の事態に対応できるように実践しておられますが、物理的な問題や人力的な課題が残ります。可能であれば、作業所を分散して相互に補完できる体制が望ましいのですが、例えば、システムで作業管理をしている場合、分散してデータ処理する事は可能だが、全体の進捗管理を行うキーとなる人材の確保と養成が大きな課題になっています。

このように、身近な問題として対策を打っておくことが重要ですが、弊社のような零細企業では「属人的」な業務になっているので、業務の共有化が課題になっています。幸い、システムの運用が「中核となる事業」なので、ある程度の現場からの運用面の問い合わせに対応することができますが、例えば、システムの改変などの場合は、他の者がシステムを解説するので対応に時間がかかるという課題があります。平素から共有化の視点でコミュニケーションを行い、手順書などを整備しておくことが課題としてメンテに注力しています。

ワンポイント・アドバイス

システムの世界に「Unexpected always happens」という格言があり、見えないバグとの闘いを示唆していました。つまり、コンピュータの先は「人」なので決めた通りには動かないケースが起こるのです。「予期せぬこと」とは「そういう使い方もあるんだ」という感じです。現場の方がうまく処理する方法として「規定外」なことを編み出すのです。その結果、バッチ処理などで異常が発覚することで大慌てします。

