

## 緊急報告

# 東日本大震災への日本ユニシスの対応

2011年3月11日、14時46分。

国内観測史上最大となるマグニチュード9.0の巨大地震が三陸沖で発生し、この地震による津波などで、東北地方は未曾有の災害に襲われました。

日本ユニシスグループは、この緊急事態にBCP(事業継続計画)を即座に発動して、社員の安否確認、そしてお客さまの状況確認と被災からの早期復旧支援に努めました。

### お客さまのシステム復旧に 震災発生当日から対応

3月11日に発生した大地震は、東京でも震度5強という強い揺れを感じました。日本ユニシスでは以前から社員の安否を確認するために安否確認システムを導入しています。このシステムは、震度5強以上の地震を感知すると自動的に社員の携帯電話などにeメールを一斉送信する機能があり、この日も14時54分にシステムが稼働しました。

さらに15時14分には、福永副社長(当時)を本部長として、CSR推進部、経営企画部、人事部、広報部などをメンバーとする「災害対策本部」を東京(豊洲)の本社2階に設置しました。そして被災地域を含む社員の安否確認を行うとともに、お客さまの被害状況確認とシステムの早期復旧支

援を目的に活動を開始しました。

同時に本社24階に設置された「ユニアデックス災害対策本部」の指揮のもと、被災地のお客さまに対して東北各県のカスタマーサポート部隊が、被災状況の確認作業を進めました。そして21時30分には、現場からの状況報告が災害対策本部に届きはじめ、当日の夜からお客さまの復旧支援を開始しました。(※「お客さまへの対応」の詳細はP.5~6)

### 11日中に対象社員の90%、 13日朝までに100%の安全を確認

一方、社員の安否確認については、安否確認システムによる確認メールが通信回線の輻輳(ふくそう:物が1カ所に集中し混雑する状態)などにより1時間以上延着しましたが、



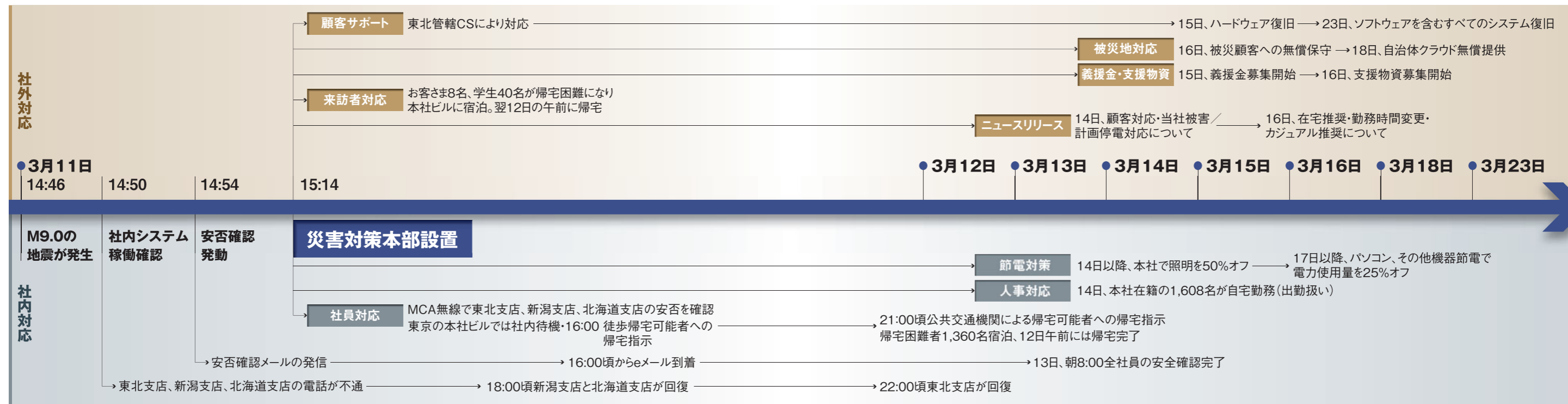
徐々に確認が進みました。携帯メールなどを使った安否確認システムは大変便利なものですが、大震災によるアクセス集中のためインターネット回線が一時的に使用できなくなったこと、組織長による所属社員の一定時間経過後の追加的安否確認の必要性、出張者対応などに課題を残しました。北海道・新潟・東北の各支店も、eメールや電話は不通でしたが、非常連絡用のMCA無線※がつながり、どの支店も大きな被害がないことがわかりました。さらに首都圏においても交通機関が大幅に乱れた影響で、約1,360名が帰宅できず社内にとどまり、一夜を過ごしました。翌朝にはJRをはじめ各交通機関が運転を再開したため、全員が無事帰宅することができました。結果的に社員の安否確認作業は、当日中に90%以上、13日の朝8時には、東北地区も含めた対象社員と

同居家族の安全が確認できました。

また地震発生当日、東京本社に来社されていたお客さまと会社訪問の学生のうち、48名の方の帰宅が難しかったため、防災用に用意していた毛布、水、乾パンなどを提供し、本社ビルに泊まっていただき、翌朝交通機関の回復を待つ帰宅していただきました。

その後も日本ユニシスグループは活動の範囲を広げて、被災地へクラウドサービスを無償提供したり、社員による義援金募集活動を開始したりと、被災されたお客さまや地域の復旧・復興支援に積極的に取り組んでいます。

※ MCA無線: Multi Channel Accessの略。一定数の周波数を多数の利用者が共同利用する方式の業務用無線。タクシー無線や自治体の防災無線などに利用されている。



## お客さまへの対応

# 震災当日から素早く行動し、システムは約2週間で完全復旧

### 公共性の高いシステムの復旧を優先

地震発生直後、ICT基盤の構築から運用・保守までを手がけるユニアデックスも岡本常務を本部長として「災害対策本部」を東京（豊洲）の本社24階に設置しました。災害対策本部は現地の社員と連携し、社内の各事業所の状況やお客さまの被災状況の確認を進めました。

そして当日の21時30分、現地からの状況報告を受けた日本ユニシスとユニアデックス両社の災害対策本部は、災害対策ポリシーに従い、医療機関、金融業、そして生活必需品を扱う流通業など、公共性の高いお客さまのシステムを優先的に復旧することを決定し、この方針に従って現地で

の復旧作業を開始しました。

現地ではガソリンの入手が困難になっていましたが、東北支店の社員は個人の車両からガソリンをポンプで抜いて社用車に供給するなど、協力し合って遠方のお客さまにも対応しました。

その結果、震災から4日後の3月15日にはハードウェア関係の修復が終了し、一番時間のかかった流通系のお客さまも23日にはソフトウェアを



東北支店内の倒れたキャビネット

含めたすべてのシステムの復旧作業が完了するという、早期復旧を実現しました。

### ICT企業だからできる被災地支援策を推進

さらに3月18日からは自治体に対して「クラウド型危機管理情報共有サービス」と「クラウド型住民情報サービス」を無償で提供しています。「クラウド型危機管理情報共有サービス」は、どこで何が起きているか、だれが何をしているか、あるいは避難所の状況などを、地図上で共有するというものです。1つの市町村だけでなく、都道府県、病院、学

校、NPO、企業などとの情報共有を可能にし、効果的な復興活動を支援します。

一方の「クラウド型住民情報サービス」は、住民情報・税務情報・保険情報・福祉情報など40の業務システムをクラウド型で提供するもので、自治体職員の利便性を配慮した多くの機能を有し、業務負担を軽減します。

このほかにも、日本ユニシスグループがもつ製品やサービスで、被災されたお客さまや現地の復旧・復興に貢献できると判断したものは、すぐに支援策として発表し、多くの方々に利用してもらえるよう、積極的な活動を推進していく予定です。

## “ 現地社員とうまく連携しながら早期復興に貢献していきます ”

中越地震や阪神大震災の経験から、お客さまの復旧支援には他地域の応援が必要と考え、「ユニアデックス災害対策本部」と協議し、救援隊派遣を決定しました。

私のほかには、サーバ、ストレージ、ネットワークの各分野のサポートのスペシャリスト計5名で救援隊を組織し、震災発生の翌々に車で東北営業所へ向かいました。現地では日本ユニシスグループ社員や設備事業者と協力しながら復旧作業に取り組みました。そのなかで難航したのが、立ち入りが制限されたビルにあるお客さまデータセンターの復旧作業です。余震による危険性が高いため、「ドアはすべて開放」「エンジンのかかった車の玄関待機」「緊急速報／メディア確認担当の配備」「MCA無線携帯」「ビル管理会社およびお客さまの立ち会い」「明るい時間帯の作業」「危険と判断したら即時退去」などのルールを設け、作業を開始しました。

それから約2時間で50台以上のサーバを立ち上げ、システムも数日で復旧できたため、お客さまも翌週から無事に業務を再開することができました。こうして早期の復旧を実現できたのも、災害対策本部と現地社員が密に連携できた結果です。

今後も1日も早い復興に向け、ICTパートナーとしてはもちろん、地域の復興パートナーとして活動していきたいと思います。

ユニアデックス  
ビジネス推進本部  
本部長補佐  
(元 同社東日本統括本部本部長)

北島 英次



## “ 東北支店の「現地対策本部長」として被災地の復旧・復興に取り組んでいます ”

地震発生直後、東北支店ではグループ各社の責任者とともに「現地対策本部」を立ち上げ、私が本部長となりました。電話回線が不通になったため、FAX用に使用していた固定電話をすべて通話用に切り替えて、社員の安否確認やお客さまの状況確認を開始しました。

お客さま対応に関しては、日本ユニシス本社やユニアデックスの「災害対策本部」に相談した時に、北島本部長が「救援隊」を引き連れて来てくれるという話を聞いて、本当に心強く感じたのを覚えています。救援隊が来てくれたおかげで、本社との連絡もスムーズになりましたし、立ち入りが制限されたビル内のお客さまデータセンター復旧など、救援隊と災害対策本部との連携でスピーディに対応できました。その結果、多くのお客さまから「どこよりも早く対応してくれてありがとう」という言葉を頂戴し、なかには感謝状までくださったお客さまもありました。この危機のなかだからこそ、お客さ

まに寄り添い、ともに歩んでいきたいと考えていたので、本当に嬉しいことでした。

一連のシステム復旧作業は終わりましたが、まだまだほかにもICT企業として“復興の力”になれることを考えています。今後もお客さまはもちろん、自治体や大学、そして地域のみなさまとも対話をして、何が求められているかという情報を集めて、対応していきたいと思っています。

東北支店(仙台市青葉区)  
支店長

伊藤 彰恭





## 被災地への支援 グループ社員の思いを一つに、募金・物資支援活動を展開

### ユニハート会員を中心に 国内外の社員が積極的に参加

東日本大震災にともなう被災地の救援と復興支援活動は、グループ会社と社会貢献クラブ「ユニハート」※、労働組合、福祉会などがお互いに協力しながら始まりました。

3月15日に全グループ社員に向けて情報を発信する場として「被災地支援総合サイト」を立ち上げ、募金や物資支援活動への呼びかけを開始。これによって活動の思いと活動の枠が一気にふくらみ、海外を含む全グループの社員が積極的に協力しました。

募金については、専用の義援金口座を開設し、振込をお願いするとともに、地震発生直後から約1カ月間全国支社・グループ会社の35カ所に募金箱を設置しました。また、ICTサービス企業の特徴を活かし、1口100円からのネット募

金も行いました。さらに、海外からも復興を祈る温かいメッセージとともに、義援金が届きました。グループのUSOLベトナムからは約1,700ドル、米国ユニシスからは、ローズビル工場で開催された「Bake Sale For NUL」と題した義援金募集イベントで集まった約2,200ドルが寄せられました。

こうして集まった義援金に会社からのマッチング・ギフトを加え、総額1,000万円を中央共同募金会に寄付しました。

物資支援については、4月13日に約1,700点の文房具を、岩手大学を通じて岩手県宮古市田老の小・中学校ほか、県内の小・中・高等学校に送付。4月20日には約2,300点の本や物



社内で募金呼びかけを実施

品を宮城県亶理郡山元町の子どもたちに送付しました。社員からの呼びかけから始まったこれらの支援活動には、収集、梱包、送付に多くの社員がボランティアで参加しました。また、(社)日本経済団体連合会の「救援物資ホットライン便」にも協力し、救援物資 約300点を被災地に送付しました。

<http://www.unisys.co.jp/csr/philanthropy/volunteer.html>

※社会貢献クラブ「ユニハート」：社会貢献の輪を日本ユニシスグループ全体に広げるため2006年設立。会員数1,094名(2011年3月31日現在)。会員自らの企画運営によるチャリティ活動やNPOなどへの寄付など幅広く活動している。2010年度は14団体への寄付を実施。

### 中長期的な視野で 今後もさまざまな支援活動を

被災地救済・復興支援活動は、今回の取り組みにとどまらず、中長期的な視野で捉えており、今後の活動としては、現地でのボランティア活動推進や、本業であるICTサービスを活かした支援などを行っていきたくと考えています。



支援活動には多くの社員がボランティアで参加



送付物資の一部

## “世界中から集まった社員のやさしい心をつなぎ、復興支援の力に”

未曾有の大惨事に接し、とにかくできることから始めたいと、まずは募金の呼びかけを考えました。実際に活動を進めるなかで反響の大きさに驚き、社員のみさんの「少しでも協力したい」という意識の高さを感じました。そして海外からの募金には、長年の交流による友情、強い絆を感じました。米国ユニシスから汎用機「2200シリーズ」にちなみ、2,200ドルを送ってくれたのも嬉しかったですね。被災地の子どもたちに向けた支援物資募集には、本当にたくさんの絵本や児童書、文房具が集まり、発送にも大勢のボランティア社員が協力してくれました。この物資を被災地の子どもたちが笑顔を浮かべながら手にし、1冊の本、1本の鉛筆が、たくさんの子どもの勇氣や希望につながればいいなと思っています。

「ユニハート」という名前は、「人のやさしさ、人のもっ

ているハート、心をつなげていけたらいいな」という思いを込めたもの。今回の活動で、その一つの形を見た気がします。こちらから声をかけなくても募金箱に集まってくる社員や、積みあがった支援物資のダンボールの山を見て、人の力ってすごいな、と改めて思いました。

日本ユニシスグループ  
社会貢献クラブ  
「ユニハート」  
副代表幹事

日野 緑



### バドミントン部も募金活動を実施

日本ユニシス実業団バドミントン部※も3月31日と4月1日の2日間にわたり、東日本大震災にともなう被災地と被災者の救援支援と1日も早い復興を願い、日本ユニシスの本社がある東京の豊洲地区で街頭募金活動を行いました。

この募金活動には、2012年のロンドンオリンピック出場とメダル獲得をめざす混合ダブルスペアを結成する潮田玲子、池田信太郎をはじめとする選手・スタッフが参加。2日間で集まった募金総額859,411円を、義援金として日本赤十字社に寄付しました。

<http://www.unisys.co.jp/badminton/>

※日本ユニシス実業団バドミントン部：1989年創部。オリンピックではシドニー、アテネ、北京と継続して日本代表選手を輩出。活躍する女性のシンボルをめざす女子チームは、2007年創設後1部リーグ初参戦で優勝。「バドミントン日本リーグ2010」では史上初の男女ペア優勝を達成しています。





役員メッセージ

# 大震災を経て、いま我々がICTを使ってできること



代表取締役  
専務執行役員  
角 泰志

## 震災を乗り越え、より豊かな未来をつくってゆく

大震災を体験して、私はまず、サポートにせよ、復興のための支援にせよ、「ICT企業としてできることをしっかりやること」——これが我々のミッションだと考えました。

今回の大震災は、命の大切さ、家族や友人など、大切な人とともにあることの幸せについて考え直す機会になりました。みなさん震災の直後には、必死で家族や友人の安否を確認したのではないのでしょうか。そんななか「できることなら大切な人たちの近くで仕事ができれば」と考えた方も多いと思います。

価値観が変わり、ワークとライフスタイルの変革が加速すると感じています。在宅勤務で通勤時間がなくなると、空いた時間を利用して地域活動に参加する人も増えるでしょう。あるいは、新しい趣味やスポーツを始める人もいるでしょう。ショッピングセンターも、週末だけでなく、平日も賑わうようになるかもしれません。人々はより地域に密着した、人間らしい生活を送るようになるのです。

そうした新しい社会をクラウドコンピューティング(以下、ク

ラウド)が実現します。ただ、クラウドには豊富な運用経験が必要です。その点、日本ユニシスグループは業界に先駆けて独自のクラウドサービス『U-Cloud®』を展開し、運用経験を積み重ねてきましたので、お客さまに安心してご利用いただける自信があります。

## 災害対策として「クラウド」が有効

クラウドは、すでにさまざまなお客さまが利用する共通サービス基盤と災害対策ができています。データセンターがあるので、短い準備期間で利用できます。震災以降、災害対策として、クラウドに注目が集まっている理由はこの「スピード」と「堅牢性」にあるのでしょうか。加えて費用面のメリットもあります。

日本ユニシスではお客さまのシステムをお預かりするデータセンターを、電力会社がそれぞれ異なる3拠点(札幌、東京、大阪)に分散してマルチセンター化しており、あるデータセンターが被災しても、遠隔地のデータセンターでシステム

を復旧できるようなサービスも行っています。

データセンターは、センター内の温度を微調整し、自家発電を使用するなどの対策で、電力不足や計画停電にも十分耐えられます。また日本ユニシスの技術では、最大200kmくらいまでならシステムを止めずに移動させることも可能です。さらに最大1時間くらいシステムを計画的に止めさせていただければ、安全、確実に東京から大阪へシステムを引越すこともできます。これは計画停電などの際にとっても有効です。

## すべてのお客さまに現実的な災害対策を導入いただくために

システムをすべて二重化し、データは暗号化して複数のデータセンターに分散して置いていけば、システムを完全に即時復旧できます。その技術もサービスも日本ユニシスもっています。ですがコストは当然従来の2倍以上になり「それではコストがかかりすぎる。災害時はほかに優先することもあり、コンピュータシステムの復旧に即時までは求めない」というお客さまがほとんどでしょう。そのためにデータだけ、またはデータとビジネス継続に必要なかつ重要なプログラムだけ

をお預かりして、災害時などの万が一の時に復旧をお手伝いするサービスもご提案しています。最低限のコストで必要なサービスだけを選択できるようにすることで、すべてのお客さまが現実的な災害対策を導入できる。それこそが重要なのです。

## 復元するのではなく、新たにつくる

今回の被災地は広範囲に及び、被災した各自治体が個々にシステムを再構築するには、多大な時間とコストがかかる予想されています。そのため、復興計画を策定する政府や自治体の中には復元するのではなく、できるだけ業務を標準化し、複数の自治体で共通の基盤システムを利用しようというビジョンも検討されています。日本ユニシスは、こうした取り組みにもICT面からさまざまな支援ができると考えています。

これからも日本ユニシスグループは『U-Cloud®』をはじめとするICTサービスを駆使しながら、震災後のより安全・安心で豊かな社会の実現を支援し続けます。

## 被災地に向けて提供した災害復興のための特別支援

日本ユニシスグループでは、東日本大震災で被災された地域の自治体・企業・団体などに向けて、次のような復興のための特別支援を行っています。

- 震災の被害を受けた日本ユニシスグループ提供機器を対象とした特別保守サービスの実施
- 被災地域の自治体に向けた『自治体クラウドサービス』の無償提供
- SaaS型サービス基盤『SASTIK®サービス』の無償提供(受付終了)
- 文部科学省が開設した「東日本大震災 子どもの学び支援ポータルサイト」の支援(※詳細は「地域社会との共生」→P.33)
- 購買部門向けSaaS型サービス『eSupplierStation®』の無償提供(受付終了)
- 日本図書館協会と協働した「電子書籍を活用した東日本大震災復興支援サイト」の開設
- SaaS型で在宅勤務・遠隔地間でのコミュニケーションを実現するサービス『PowerWorkPlace®』の無償提供

WEB 詳細は、<http://www.unisys.co.jp/news/earthquake2011.html>をご覧ください。



「東日本大震災 子どもの学び支援ポータルサイト」



「電子書籍を活用した東日本大震災復興支援サイト」

## 今後の計画(BCP観点からの見直しと改善)

東日本大震災を受けて、BCPの観点から次のような取り組みについて見直しと改善を進めていきます。

- 1 新たな情報手段の検討と社内コミュニケーションの改善**  
通信麻痺状態に備え、スマートフォンなど新しい情報端末の活用やTwitter、SNSの導入を検討
- 2 業務の継続を見据えたワークスタイル変革**  
セキュリティや業務評価などの課題を解決し、震災後に行った社員アンケートの結果も参考に推進
- 3 情報資産の安全運用と保全に向けたクラウド化の推進**  
ICT企業の強みを発揮し、積極的に社内の対応を推進し、お客さまにも提案予定
- 4 リスク管理の観点からサプライチェーンを見直し**  
取引先のBCP内容を確認し、自社のリスクとして対応することを確認
- 5 安心・安全なエネルギーの確保と省エネルギーの推進**  
システムの安定稼働と事業継続のために急務と捉え、推進中(※詳細は「資源・エネルギー問題への対応」→P.19)