

リスク管理

先月末から社会インフラを担う企業・組織の情報システムに障害・停止が相次いだ。これらの障害によって正常な事業継続ができなくなり、多くの顧客の信頼や利益を失う結果となった。情報システムが現在の組織の事業運営にとって不可欠の資源となっており、それらが意図したとおりに機能しないと事業継続に支障をきたすという重大な事象を示している。基幹系情報システムの障害は事業継続を停止させるリスクを有している。それらを正常に稼働させること、的確にシステム運用保守を行うことが組織にとって極めて重要な課題となっている。

◇

先月27日、全日本空輸で長時間のシステム障害が発生、131便が欠航

リスクマネジメント

ABC

相次ぐシステム障害

ITILのプロセス

サービスデスク	インシデント管理	問題管理
ユーザーからの問い合わせを受け付ける単一窓口	ユーザーが抱えるシステム上の課題やシステムの不具合を迅速に解決する	システムの不具合などの原因を特定し、再発防止策を講じる
構成管理	変更管理	リリース管理
ハードやソフトの構成情報やマニュアルなどを最新の状態で管理する	ハードやソフトなどに変更を加える際、他に影響が及ばないかどうかを確認する	変更管理で確認が済んだ作業を確実に実施する
サービスレベル管理	ITサービス財務管理	キャパシティ管理
情報システムの稼働率といったサービス品質を管理する	情報システム関連の予算編成やコスト分析といった財務を管理する	システムの処理能力の測定、増強計画などの業務を管理する

ITサービス継続性管理

システム障害時の復旧計画の立案など代替手段の検討などの業務を管理する

可用性管理

システムが業務要件に沿って運用されているか監視・計画する業務を管理する

運用保守・管理の徹底を

し約300便が遅延する異常事態となり、7万人余りの足に影響が出た。システム障害が起こったのは、国内の旅客の予約・搭乗手続き等をするシステムで、原因はチェックイン端末をつなぐためのネットワーク機器の物理

的故障だった。さらにこの故障の影響を受けて、メインフレームとの間にある二つの接続システムにも異常が起こった。一方の接続システムは5月22日午前5時30分から3時間にわたりJR東日本が提供するチケット予約サービス「えきねっと」

日 刊 工 業 新 聞

し、もう一方の接続システムでは負荷状態を判断するプログラムに問題があったという。複数の障害状況の見極めや機器交換が遅れたことが長時間の業務停止を招いた。

先月23日にはJR東海とJR西日本の東海道・山陽新幹線指定席予約システム「エクスプレス予約」で障害が発生し、予約の受け付けを停止した。約8時間後に復旧したが約3万件の予約や予約変更ができなくなった。原因はメインフレームのダウンで、プログラムの不具合から必要以上にメモリを占有したと。先

の申し込みサービスにおいて障害が発生した。パッチ処理後の予約マスターデータを読み込む際にシステムが扱えるデータ量の上限を超えたことによってシステムが立ち上がらなかった。上限の周知、上限を超えた場合の対応が不徹底だった。

システム障害・停止の要因は運用対策の遅れ、保安後のテスト不足、運用保守管理情報の共有不足、運用保守管理手順の不徹底など運用保守の問題が多い。情報システムの安定稼働のためには、ITIL (Information Technology Infrastructure Library) のような考え

方によって、的確な運用保守を行い、ITサービス品質の向上を継続・徹底して図る必要がある。

(日本総合研究所)