

常陽銀行の業務継続体制について

平成23年3月

株式会社 常陽銀行
リスク統括部



常陽銀行のご紹介

経営理念

『健全、協創、地域とともに』

当行概要

(平成22年9月30日現在)

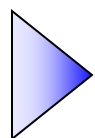
◆本店	茨城県水戸市南町2丁目5番5号
◆資本金	851億円
◆主要勘定	預金:6兆6,776億円 貸出金:4兆7,968億円
◆店舗数	国内174店舗 店舗外現金自動設備222カ所 海外1駐在員事務所
◆従業員数	3,881名

目 次

1. 業務継続体制の整備状況
2. 対応計画の策定方針
3. P D C Aサイクルによる実効性向上
4. 今後の課題・対応方針

1. 業務継続体制の整備状況

●阪神・淡路大震災(1995. 1)



初動対応を中心とした

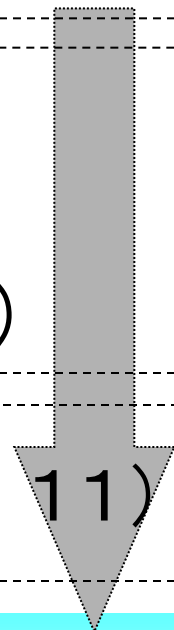
危機管理マニュアル制定(1995. 10)

●JCO原子力臨界事故(1999. 9)

●「金融機関における業務継続体制の整備について」日本銀行(2003. 7)



原子力事故発生時のBCP策定(2006. 11)



行内プロジェクト展開(2007.3～2008.3)

(2) 主なプロジェクト実施項目

- ① 「非常事態総合対策要領」改定
- ② 各種マニュアルの新設・改定
- ③ 設備、非常用備品の見直し・補充
- ④ 通信手段の整備
- ⑤ BCM「訓練マスタープラン」の策定

① 「非常事態総合対策要領」改定

改定のポイント

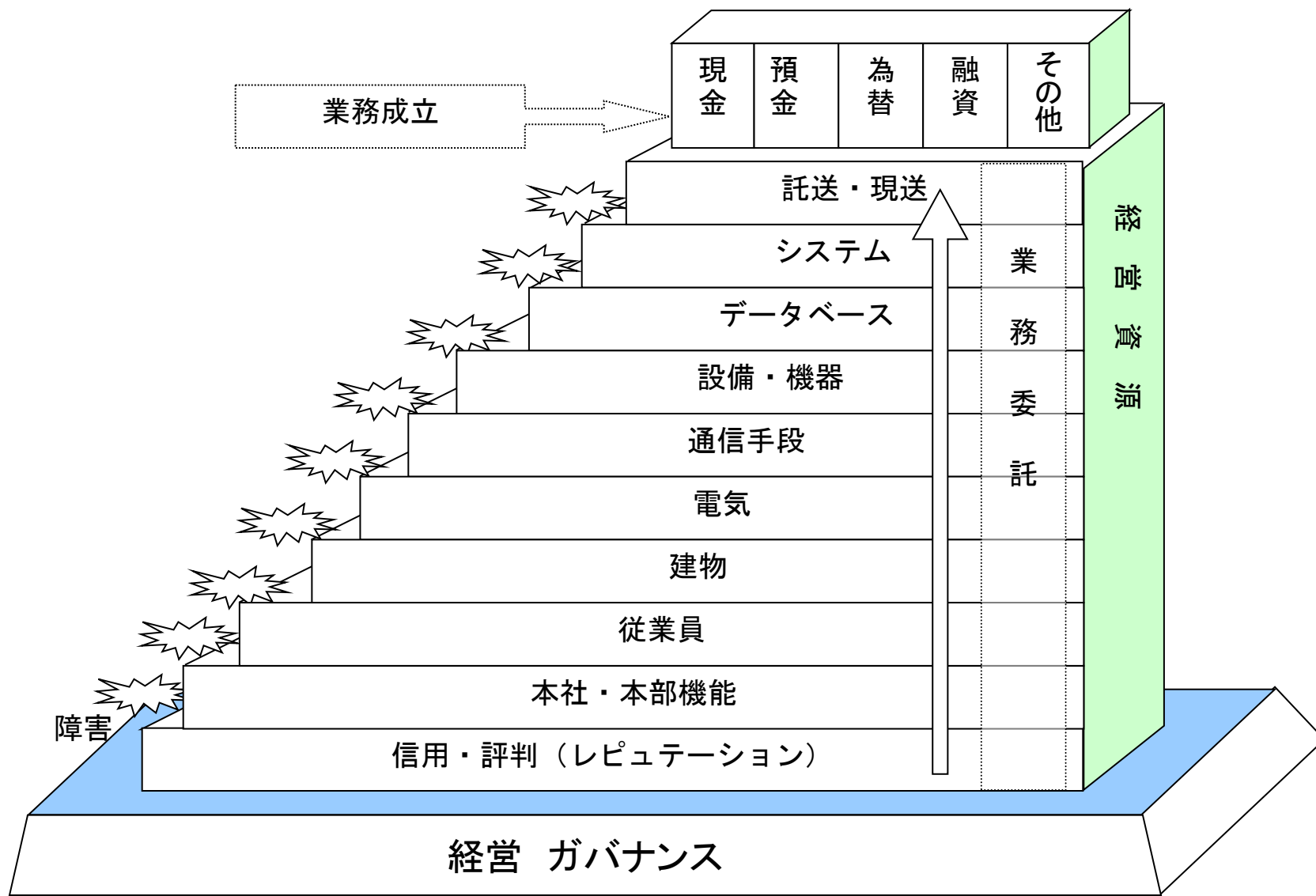
◎非常事態の定義

発生原因を問わず、業務成立要件である「経営資源」に障害が発生し業務に支障を来した場合

◎結果事象に着目

発生原因別のシナリオの有用性も考慮

業務継続の概念図



② 各種マニュアルの新設・改定

策定方針

- ◎ 非常時に使い易いもの
- ◎ 何時、誰が、何をすればよいのか
- ◎ シナリオ別

見直し

- ◎ 既存マニュアル + 業務継続の観点

②－2各種マニュアルの新設・改定

新型インフルエンザ対策行動計画

◎人員配置計画（部会単位）

・スキル調査 ⇒ 助勤可能人員 ⇒ BU拠点

◎継続拠点の選定方針

・地域間調整 ・顧客利便性 ・業務機能

③ 設備、非常用備品の見直し・補充

～オペレーショナル・リスク(有形資産リスク)相互管理～

◎耐震診断と耐震化

店舗・福利厚生施設の調査、補強工事実施

◎自家発電設備の拡充

設置基準制定、店舗構造調査、設置計画策定

◎非常用備品

品目選定・追加、保管管理方式の見直し

④ 通信手段の整備

◎災害時優先電話の見直し

既存設備の点検・整備

◎安否確認システムの導入・更新

対象：全行員・パートタイマー

◎テレビ会議システムの導入

重要拠点との通信

◎一斉放送システムの二重化

⑤ BCM「訓練マスタープラン」の策定

◎PDCAサイクルによる態勢構築

- ◇ 気づきの機会を得る
- ◇ 見直しのきっかけを作る

計画期間 3カ年度

種 別 総合訓練・部門訓練

展 開 年度計画の策定と進捗管理

2. 業務継続計画の概要

(1) 業務継続計画の構成

第1章 基本事項
1項 総則
2項 平常時の備え
3項 危機対応組織
4項 本部各部の対応
付・関連文書一覧
資料集

第2章 対応計画
1項 営業拠点の対応
1. 初動対応、2. 暫定対応、3. 復旧対応
2項 被災シナリオ別対応
3項 大規模災害発生時の対応手順
4項 地区・拠点別対策
1. 事務センター、2. 東京地区、3. ひたちなかビル

第3章 特定シナリオ対応
1項
金融危機発生時の対応策
2項
システムのバックアップ対応
1. ホストコンピューター・センター被災
2. システム・センター被災
3項
原子力事故発生時におけるひたちなかビル事務集中部署の対応

<各種マニュアル>

【非常事態業務処理マニュアル】
臨時業務処理マニュアル ★
システム障害発生時における業務対応マニュアル

●簡易マニュアル

【拠点对応マニュアル】★
【ポケットマニュアル】★
●関連文書
システムトラブル対応・管理手続
法人インターネットバンキングシステム障害時の対応について
ダイレクトバンキング・システム障害時の対応について
市場金融部コンティンジェンシープラン
市場管理部コンティンジェンシープラン
証券業務室コンティンジェンシープラン
外為集中店コンティンジェンシープラン
海外危機管理マニュアル
緊急時の広報マニュアル
事務・事故防止マニュアル
新型インフルエンザ対策行動計画 ★

(2) 第2章「対応計画」の構成

1項 営業拠点被災時の対応

初動、暫定、復旧

2項 被災シナリオ別対応

- 地域に入れない
- 建物に入れない
- 必要人員が集まらない
- 設備に障害

など

(2) 第2章「対応計画」の構成

3項 大規模災害発生時の対応手順

大地震を想定した時系列対応
役割分担の明確化

4項 地区・拠点別対応策

重要拠点への対応

- システムセンター
- 東京地区
- 事務集中部署
- 本館

『原子力事故発生時における事務集中部署の対応』

●事故の概要

1999. 9. 30

10:35頃 東海村(株)JCO東海事業所における臨界事故

◇ 350m以内避難要請 15:00

◇ 半径10km圏内屋内退避勧告 22:30

・JR常磐線水戸～日立間運行停止 22:28

・常磐自動車道の交通規制 1:00

・学校230校(10km圏内は139校)休校 1:30

◇ 臨界状態の終息 翌日9:20

⇒作業員2名の死亡、被爆者660人超

(3) 特定シナリオ対応

●銀行業務への影響

10月1日 茨城県内金融機関

10km(EPZ)圏内の66店舗、全店舗が休業

ATMはほとんどが稼動

(うち当行)

臨時休業 20ヵ店(11支店、7出張所、2代理店)

事務集中部署 入館不可

●当行の対応

- ・本部部長レベルの対策会議設置
- ・総合対策本部設置、臨時休業店舗の決定
- ・休業店舗の業務 ⇒ バックアップオフィスでの処理

(3) 特定シナリオ対応

原子力事故発生時のBCP

① リスクシナリオ一覧

- | | |
|----------|--|
| 1. シナリオ別 | シナリオ1: 営業時間内の事故発生
シナリオ2: 営業時間外の事故発生 |
| 2. 局面別 | 初動、暫定、復旧 |
| 3. 部署別 | 業務センター、託送センター、現金センター |

(例) 番号体系 「1 — 初 — 1 — A」

② 対応手順書	活動項目、実施者、実施内容
---------	---------------

③ 詳細手順書	業務種類、対応目標、業務手順
---------	----------------

(3) 特定シナリオ対応

④ 当日業務チェックリスト

担当部署、グループ、業務大分類、業務概要、使用機器
重要度評価、事故発生当日の対応、チェック欄

⑤ 拠点対応事項一覧

担当部署、グループ、業務大分類、業務概要、
重要度評価、営業店への指示事項、チェック欄

⑥ 復旧業務一覧

担当部署、グループ、業務大分類、業務概要、使用機器
重要度評価、復旧時の対応、チェック欄

⑦ 行動チェックリスト

⑧ 資料集

3. PDCAサイクルによる実効性向上

3. PDCAサイクルによる実効性向上

22

◎計画的な訓練の実施

- ◇総合訓練 年1回 全行規模
- ◇部門訓練 本部各部の所管業務に関する訓練
 営業拠点における習熟訓練

◎平常時のトラブルへの対応

- ◇小さなトラブルでも確認項目は、ほぼ同一
- ◇考慮もれや見直しの絶好の機会

3. PDCAサイクルによる実効性向上

23

総合訓練 <年度別重点課題>

2008年度 システム障害

- ・災対システム移行時の追い着き打鍵処理
- ・ホストシステム障害が分散システムに与える影響

2009年度 バックアップオフィス

- ・本店本館被災時の対応 ⇒ 必要資源の洗出し

2010年度 大規模災害

- ・茨城県南部地震(首都直下地震)

3. PDCAサイクルによる実効性向上

24

部 門 訓 練

◆システム障害訓練

- ・ホストシステム (2010年度12件)
- ・分散システム (// 36件)

◆システム障害以外の訓練(// 17件)

安否確認、現金手払・為替テレバック
風評対策、新型インフルエンザ 等

3. PDCAサイクルによる実効性向上

抽出課題への対応

インターネット取引

- ◇大量データ取扱いユーザー把握
- ◇媒体取引移行時の対応確認
- ◇災害対策システムの見直し

データ保管

- ◇データ隔地保管システム導入

3. PDCAサイクルによる実効性向上

平常時のトラブル ～停電の場合～

情報収集

- ◇どこで(広域? 地域? 単独拠点?)
- ◇原因(雷、火災、強風、電源設備故障、事故...)
- ◇復旧見込時間

影響範囲

- ◇業務への影響
- ◇お客様への影響(決済等)

対応策

- ◇自家発電の稼動、電源車
- ◇代行処理

改善項目

- ◇初動・暫定・復旧の各段階における課題抽出

3. PDCAサイクルによる実効性向上

27

事 例

茨城県つくば市のA支店 テナントビルに入居

- ◆ビルの電源設備漏電による停電発生
- ◆自家発電設備未設置
- ◆お客様誘導
- ◆電源車配備
- ◆電気保安協会対応による応急措置で給電開始

抽出した課題

- ◆ A支店を接続拠点とする店舗外ATM5台が利用できない状況

課題への対応

- ◆ 全ての店舗外ATMの接続拠点の確認
- ◆ 接続拠点における自家発電装置の有無確認
- ◆ ATM利用件数の確認
- ◆ 接続拠点変更計画の策定・実施

4. 今後の対応方針・課題

4. 今後の対応方針・課題

対応方針

◎ 次期BCM訓練マスタープランの策定

◇ 東京地区被災(地震)ほか

◎ インターネットバンキング被災対応

◇ システム構築 ◇ 顧客対応力強化

◎ 本部バックアップオフィスの機能拡充

◇ 必要資源の洗出し ⇒ 調達・運用プラン策定

◎ 重要拠点間の通信手段の拡充

4. 今後の対応方針・課題

課 題

◎ 経営資源として「人」への対応

◇専門性	⇒	スキル把握	汎用化
◇集中化	⇒	要員確保	パート依存
◇広域性	⇒	要員確保	時間軸

◎ 外部委託業務の拡大

- ◇外部委託先BCPとの整合性
- ◇外部連携による訓練実施

(本件に係る照会先)

株式会社 常陽銀行
リスク統括部 リスク管理統括グループ
TEL:029-300-2430
E-mail: akaiwa.masaki_j01@joyobank.co.jp