

## 社長のための戦略的IT経営物語(第5回)

## 通信回線トラブル！24時間365日保守で迅速復旧

2019.04.05

――ビジネスの生命線というべき通信回線。トラブルはないのが理想だが、万一に備えなくてはならない。トラブルが起こった際の解決・復旧には通信事業者の保守サービスがカギになる。製造業のビズ工業は、複数の協力会社から部品を仕入れて組み上げた後、最終製品を作る大手メーカー、クリップ社に納入している。サプライチェーンの一翼を担うビズ工業がトラブルに直面した。

## 終業時間間際に、インターネットにトラブル発生

――とある稼働日の夕方、総務部のオフィス。

旭さん(総務部):あれ、さっきまで使えていたインターネットが、つながらなくなってしまいました。先輩、私のパソコンの故障でしょうか？

阿倍野さん(総務部):どれどれ、パソコンを見せてごらん。うーむ、本当だ。インターネットへの接続ができなくなっている。私のデスクのパソコンも、インターネットにつながらないぞ。

旭さん(総務部):私がパソコンを壊してしまったわけではないんですよね。

阿倍野さん(総務部):私のパソコンもつながらないから、そうではなさそうだ。となると社内ネットワークの問題かもしれない。ネットワークに接続しているプリンターで確かめてくれないか。



終業時間間際、通信回線にトラブル発生。保守窓口に連絡したが……

旭さん(総務部):プリンターからは正常に出力できますよ。こうなると、インターネットに接続する回線の問題かもしれませんね。うちにはネットワークの担当者がいないから、原因を見つけて復旧させるのは難しそうです。通信事業者に連絡してみましょう。

――通信事業者の窓口に電話をするが、浮かない顔で電話を切った旭さん。

旭さん(総務部):電話をしてみたのですが、今日の保守対応の受付時間が過ぎているんですって。対応は明日になるとのことです。

阿倍野さん(総務部):そうか。受付時間を過ぎているのでは仕方がないか。幸い、もう終業時間も近い。社内から問い合わせがあったら、「トラブルでインターネット接続ができなくなっています。復旧は明日の予定です」と答えよう。

旭さん(総務部):分かりました。終業時間間近ですから、それほど業務への影響もないかもしれませんね。

甘かった見込み。対外的な重大トラブルが発生… 続きを読む