

大規模な故障の際においても、情報発信や故障回復など、迅速な対応ができるよう、取り組んでほしい

弊社の取り組み

大規模な通信サービス故障の発生に備え、大規模故障対応マニュアルを定め、全社で定期的な演習に取り組み、迅速な情報発信、故障回復に努めています。

取り組み内容

大規模故障を想定した全社的な演習の実施

・実践に近い訓練と振り返りによる継続的な改善

演習は、故障規模や時間を工夫するなど、より実践に近い訓練になるように設定し、実施の都度、振り返りを行い、継続的な改善に努めています。

・情報発信の仕組みの強化

「故障情報Webサイト」の見直し、「自動音声通知」「タスク管理ツール」の導入など、お客さまへの情報発信の仕組みの改善を図るとともに、実際の故障時に確実に機能するよう、大規模故障演習にも組み込み備えています。

・お客さま参加型の演習の実施

有事の際のお客さまとのコミュニケーション手段の確認のため、お客さまに演習への参加をお願いすることも検討しています。

■大規模故障演習イメージ

