



大規模システム障害！ 現場からさまざまな声があがる！

6/24に発生したシステム障害によって現場では大変な混乱が生じました。対応した社員からはさまざまな声寄せられました。

- ・ キャッシュレスの時代に現金を持ち歩いていない人もいて対応に苦労した。
- ・ クレカしか持っていない外国人観光客の対応が大変だった。
- ・ 東海の窓口にあわすように言われたが、東海もいい迷惑だったと思う。
- ・ 大休カード利用客に怒られた。
- ・ これが平日だったら朝の特急湘南は苦情の嵐だったと思う。
- ・ 窓口での購入によらない発売の推進とっておきながらシステムがこのように脆弱ではなんともお粗末だ。
- ・ なんでもかんでもIT化するのはいいが、バックアップもしっかりしておかないと。



今回のシステム障害によって、クレジット関連の操作ができなくなっただけでなく、IC再発行に係る業務、NASBI、車いす乗降アプリにも影響が及びました。誤ったブレーカーを切ったこと一つでここまで長時間・広範囲に影響が及んだことは問題ではないでしょうか。

作業手順書の誤りが根本の原因ではありましたが、それ以前に重要なことはリスクマネジメントです。システムトラブルを発生させないことはもちろんですが、発生させてしまった場合について、例えばバックアップをきちんと整備したりシステムの系統を分けるなどして長時間・広範囲に影響が及ばないようにするリスク低減が必要だと考えます。

IT化を推し進めるのならば！ システムを万全にしてください！