



HPはこちら

# 東日本ユニオン NEWS

JR東日本労働組合  
発責 組織宣伝部  
2023年7月29日 No.641

## システムに依存するのではなく「人」と共存するJR東日本をつくろう！

### 6月24日に発生した「大規模システム障害」に関する団体交渉を行う！

東日本ユニオンは7月27日、6月24日に発生した「大規模システム障害」に関する緊急申し入れ（申第14号）の団体交渉を開催しました。団体交渉では原因や再発防止策をはじめ、システム障害発生時における対応などについて、人の力が発揮できる教育や体制をめぐる経営側と議論しました。

#### ▼原因について

- ・6月24日に「電源の安定性」を高める工事を行うため、鉄道設備側のブレーカーを「切」とする計画であったが、操作手順書の記載誤りなどにより、データセンター側と鉄道設備側両方のブレーカーを「切」としたことで、システムサーバーへの電源供給が遮断されたために発生した。
- ・1時33分に復電したが、ハード故障やデータの不整合が発生し、ハードウェアの健全性を確認した上でサービスの提供を開始する必要があることから、システム全体の復旧に時間を要した。

#### ▼大規模システム障害発生による影響

- ・JR東日本のホームページ、びゅうカードシステム、モバイル Suica システム、クレジットカードによる決済、えきねっとなどに影響が生じた。
- ・社内ではNASBI（経理・資材システム）が一時的にダウンしたが、深夜帯であったため影響はなかった。

#### ▼対策について

- 経営側：現地の電源盤に「取り扱い注意」を明示するほか「作業手順書に誤りがないか」を作成段階から管理者等だけでなく、上長も確認するなどチェック体制を強化していく。さらに「作業手順書」においては、計器類の「入」「切」などの動作手順を重点的に確認することを検討している。
- 組合：業務に精通していなければ「作業手順書」のチェックも意味がなくなる。業務に対する習熟度や業務遂行能力の向上が必要である。

## システムだけではなく「人の力が必要である」と労使で認識を一致！

- 組合：システム障害発生時、現場では駅社員や乗務員がお客様の対応や案内を行っている。しかし、対応に関する社員への勉強会や訓練などは行われていない。「ステーションバイブル」にもシステム障害発生時の項目がない。さらに、駅における1人勤務時間帯などで対応する場合の判断基準も明確になっていない。直接的な再発防止策のほか、システム障害発生時の教育や訓練、対応フローの整備なども必要である。今回の事象を通じて「人にしかできないこともある」ことが教訓となっている。システムに依存した企業運営ではなく、システムと人が共存する企業運営が重要である。
- 経営側：システム障害発生時における対応などに関する勉強会が行われていないことは会社としても承知している。システム障害発生時の対応は「通達」に記載しているが、事象を起こさないことを前提に「何が必要なのか」を検討しているところである。「ステーションバイブル」は有効性もあるため活用を検討していきたい。また、社員から「外国のお客様案内に苦労した」との声が寄せられている。多言語案内の準備や駅モニターに掲出していくことなど、お客様への対応や案内には「人の力が必要である」ことを踏まえて検討を進めていく。