

# 東日本大震災に関する富士通グループの対応について

2011年3月11日14時46分、宮城県三陸沖を震源とする、我が国観測史上最大となるマグニチュード9.0の大地震が発生し、関東から東北の広い範囲で震度5以上の大きな揺れを観測しました。また、地震に伴って大津波が発生し、東日本の沿岸部に甚大な被害をもたらしました。

東日本大震災でお亡くなりになった方々のご冥福をお祈り申し上げますとともに、被災された地域の皆様に心よりお見舞い申し上げ

げます。皆様の安全と一日も早い復興を心よりお祈り申し上げます。

富士通は、この国難に対して、グループの力を結集して地域の人々の生活と社会基盤の復旧・復興を全力で支援してまいります。また同時に、お客様や社会に対して、自然災害に強い安全・安心な製品・サービスの提供に努めてまいります。

ここでは、東日本大震災に関する富士通グループの対応についてご報告いたします。

## 「災害中央対策本部」の開設

地震発生直後、富士通は社長を本部長とする「災害中央対策本部」を立ち上げました。災害中央対策本部は、総務人事・建屋設備・ICTインフラなどグループ内機能の復旧を支援する「社内復旧支援組織」と、お客様や工場・開発拠点の復旧を支援する「各部門復旧対策本部」で構成されています。両組織は連携してグループの従業員やお客様の安否を確認するとともに、被害状況に関する情報収集を開始しました。また、集約した情報をもとに、テレビ会議システムなどを活用して対策会議を実施し、グループ全体およびお客様、自社施設など対象ごとの対応方針および施策を決定していきました。



災害対策会議の様子

## 富士通グループの被災・復旧活動

### 事業所の被災・復旧状況

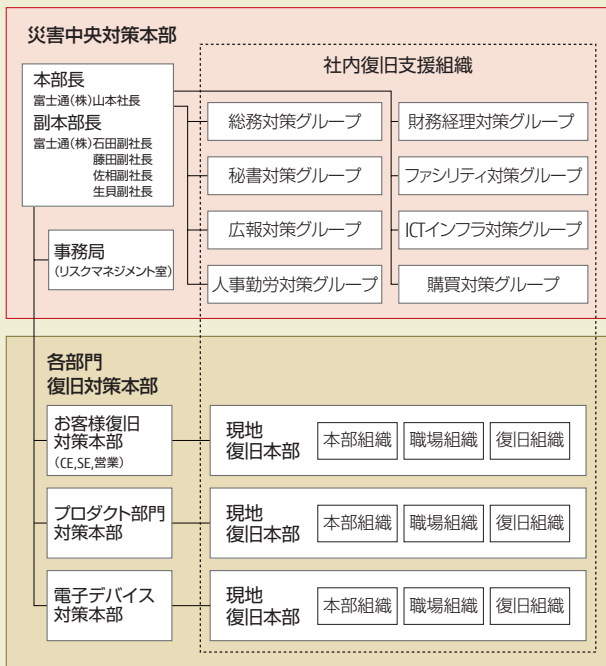
富士通グループは、東日本に50を超える事業所があり、地震発生直後、ライフラインの停止、天井や壁面、給排水管の破損など一部の建屋・設備が被害を受け、一時操業停止を余儀なくされた事業所がありました。また、関東地方の事業所においては、計画停電の影響がありました。



被災した富士通アイソテック本社工場

しかしながら、操業に影響が生じた9つの製造工場では、全社をあげての復旧活動が功を奏し、4月20日の富士通セミコンダクターテクノロジー本社工場の復旧をもって、すべての製造工場で生産能力が

### 全社防災組織



### 被災などの影響を受けた主な製造工場

製造品	工場名	所在地	操業復旧
半導体	富士通セミコンダクター(株) 岩手工場	岩手県 胆沢郡	4月18日
	富士通インテグレートッドマイクロテクノロジー(株) 宮城工場	宮城県 柴田郡	3月23日
	富士通セミコンダクター(株) 会津若松工場	福島県 会津若松市	3月28日
	富士通セミコンダクターテクノロジー(株) 本社工場	福島県 会津若松市	4月20日
	富士通インテグレートッドマイクロテクノロジー(株) 本社・会津工場	福島県 会津若松市	3月18日
PCサーバ/デスクトップパソコン	富士通アイソテック(株) 本社工場	福島県 伊達市	3月23日 PCサーバ 3月28日 デスクトップパソコン (3月23日より一部 島根富士通で製造) 4月18日 デスクトップパソコンのすべての製造を再開
電源装置など	富士通テレコムネットワークス(株) 古殿工場	福島県 石川郡	3月22日
ネットワーク/携帯電話など	富士通(株) 那須工場	栃木県 大田原市	3月16日 (計画停電を避け操業)
	富士通(株) 小山工場	栃木県 小山市	3月16日 (計画停電を避け操業)

100%に回復し、現在は通常操業を行っています。

被災状況の把握にあたっては、全国の事業所に配備している衛星携帯電話やMCA無線、SaaS型アプリケーションサービス「CRMate」などを活用して迅速かつ効率的な情報収集、情報共有に努めました。

### 従業員の安否確認

従業員の安否確認は、既存の緊急連絡網を利用した安否確認と平行して、防災訓練などで実績のあるクラウドサービス「緊急連絡／安否確認サービス」を活用しました。同サービスは、携帯電話のメール機能を利用するシステムで、グループ従業員の迅速な安否確認に役立ちました。

### サプライチェーンの被災・復旧状況

お客様への製品出荷を継続させるため、BCPIに定めた迅速な代替部材調達先の確保や被災されたサプライヤー様と連携した復旧対応を実施しました。また、入手困難な一部部材については、製品の設計変更を実施することにより生産計画への影響を最小限にとどめました。

## 被災地のお客様への対応

### 「お客様復旧対策本部」の開設

お客様の被災状況を把握し具体的な復旧対策計画を立案し実行するため、情報が集約される保守部門の本部に「お客様復旧対策本部」を開設するとともに、さいたま市と仙台市の2拠点に現地復旧本部を開設しお客様の復旧対策後方支援を行いました。収集したお客様の被害・復旧状況、保守担当者の稼働状況などは、災害対策ウェブサイトを通じて関連部門と情報共有を行いました。

## 社会インフラの復旧

被災地の皆様の安心と安全を確保するために、現地復旧本部では、現地の保守作業員に全国から派遣されたのべ1,500人／日の応援隊を加え、自治体や病院、金融機関といった社会インフラを支えるお客様の復旧活動に取り組んでいます。

## 法人・個人のお客様への対応

企業システムや個人向けパソコンなど、複数の「お客様お問い合わせ窓口」を開設し、自社のウェブサイトで案内しました。また、災害救助法適用地区にお住まいの個人のお客様に対しては、被災した富士通パーソナル製品の特別引取修理サービスを実施しています。

## 計画停電時のお客様対応

一部の地域において計画停電の実施が発表されたことから、お客様のシステムが復電後に安全かつ正常に動作するように、停電前の確認・対応項目をウェブサイトに掲載しました。「富士通SupportDesk(保守・運用支援サービス)」をご契約いただいているお客様には、メールでもご案内しました。

## 被災地の復旧・復興支援活動

### 各種クラウドサービスの提供

復旧、復興活動を行う企業、自治体、団体の皆様を対象に、7月末まで12種のクラウドサービス・プログラムを含む「東日本大震災 クラウド特別ご支援プログラム」を無償提供しました。サーバ、ストレージなどのインフラに加え、SNSやメール、ウェブ会議、eラーニングなどのSaaS型アプリケーションまでを提供することで、被災地での安否確認や被害状況の把握、生活支援情報の収集・提供、メール手段の確保などに役立て

### 対応事例 富士通アイソテック株式会社の取り組み

富士通グループは、すべての部門において災害や事故が発生した場合に備えて、目標復旧時間内に事業を再開するための行動計画「BCP(Business Continuity Plan)」を定めています。

デスクトップパソコンを生産している富士通アイソテック(株)は、震災によって建屋および生産設備が被害を受け早期の操業再開が困難と判断したため、BCPで代替生産拠点と定めていたノートパソコンの生産拠点、島根富士通(株)(島根県斐川町)への製造ライン移管を開始しました。その結果、10日後には移管を完了し、代替生産を開始することができました。同社では、BCPIに定めた代

替戦略に基づいて、過去2年間で40回以上にわたって各種の訓練を実施しており、その成果が示されたかたちとなりました。

### パソコン製造ビジネス拠点



## 東日本大震災に関する富士通グループの対応について

ていただきました。

また、複数の事業所の被災状況をスピーディに収集、一元管理できるSaaS型アプリケーションサービス「CRMate」を1年間(2012年3月末まで)無償で提供しています。

### 機器修理の特別対応

保守契約および保証期間中の機器の修理については、自然災害などは契約/保証の対象外であり有料となっていますが、「東日本大震災 保守サービス特別ご支援プログラム」により、技術料、部品代とも7月末まで特別価格で対応しました。

また、保守未契約の機器の修理についても、特別価格で対応しました。

### 情報アクセス手段の提供

避難所の方々がインターネットを使って迅速な情報収集ができるよう、100カ所を超える避難所にパソコン約2,000台を無償貸与し、無料でインターネットサービスが活用できるようにしました。

また、インターネットテレビの仕組みを利用して地元テレビ番組の放送を見ることができ、ライブオンデマンド装置をテレビ局と埼玉県の間で無償で貸与して、県外に避難している被災者の皆様に地元情報や避難者向けの情報などをお届けしてご利用いただいております。

#### 対応事例 ニフティ株式会社の取り組み

富士通グループのニフティ(株)は、被災者の方々に対して有益な情報を発信している企業や自治体、大学、団体を対象に、アクセスの増減に柔軟に対応できるパブリック型クラウドサービス「ニフティクラウド」と、ホームページを手軽に開設できるサービス「ニフティクラウド ベーシックホスティング」を無償提供するなど、情報発信の基盤となるICTサービスを提供しています(提供時期は2011年12月まで延長)。

### 義捐金の提供

東日本大震災の被災者支援および被災地の復興に役立てていただくため、国内外グループ全体から2億円を超える義捐金を拠出しました。また、役員、従業員、労働組合の協力のもと1億円を超える義捐金を拠出し、各県の対策本部などに提供しました。

### 緊急支援物資の提供

米や水などの食料品・飲料品をはじめ、各種生活支援物資を避難所などに提供するとともに、当社グループであるFDK(株)は、取り扱い製品である乾電池723,500個、懐中電灯1,500個を提供しました。

### 福島第一原子力発電所事故への対応

#### 基本方針

福島第一原子力発電所事故への対応としては、政府ならびに行政が発表する指示をもとに行動することを基本的な方針として、風評に惑わされることなく冷静に判断し行動するよう、災害中央対策本部を通じてグループ各社に呼びかけています。

なお、2011年6月末現在、政府が発表している警戒区域、計画的避難区域、緊急時避難準備区域に富士通グループの拠点はありますが、今後警戒区域などの拡大により当社グループの拠点に避難指示が及び場合には、BCPIに基づき対応していく方針です。

#### 「節電対策委員会」の設置

原子力発電所の事故を契機とした電力供給不足問題に対して、政府や経済界の要請に適切に対応すること、および電力使用のあり方の中長期的な検討を行うことを目的に、富士通は2011年4月、社長を委員長とする「節電対策委員会」を設置しました。

節電対策委員会では、今期のピーク使用電力を15%以上削減するため、以下の節電の取り組みを実施します。

#### 自社保有のサーバ機器類を移設

- 自社の開発用・業務用サーバ約1万台のうち約4,800台について、東京電力、東北電力管外にあるデータセンターへの移設や一時停止を行います。

#### 工場・事業所での取り組み

- 栃木県などの製造工場において、稼働設備削減や一部工程を夜間にシフトします。
- オフィスにおいて、エレベーターや照明の間引き、空調温度の調整、給湯器・冷蔵庫などの停止およびクールビズを実施します。
- スマートコンセントやノートパソコンの電源を自動的にバッテリー運用に切り替えるピークシフト機能を導入します。

#### 勤務体系の変更

自社事業所において、秋以降の祝日2日を電力使用量ピーク期間と想定する7月~8月の平日に振り替え、事業所単位に輪番で土曜日・日曜日と合わせて4日連続の休業日を設定しています。テナントビルに入居する部門については、テナントとして節電に協力するため1週間の夏季休暇を個人ごとに分散取得するなどの対応を行っています。

1 TOPICS

「被災者のニーズ」と「NPOのネットワーク」をマッチングするクラウドサービスを提供

東日本大震災では、企業やNPO、ボランティアなどによる数多くの支援組織が立ち上がり、現地に入ってさまざまな支援活動を行っています。仙台・東京・関西の複数のNPOと日本財団などが連携して発足した「被災者をNPOとつないで支える合同プロジェクト(つなプロ)」もその一つです。

つなプロは、避難所の“実態・実際”を把握するアセスメントを実施し、判明したニーズや課題を、介護・医療・障がい者・外国人・難病患者支援などの分野で高い専門性をもつNPO活動とマッチングすることで課題解決をめざすプロジェクトです。

一言で「避難所」といっても、被害状況も被災者の属性も地域によって異なるため、避難所のニーズはさまざまです。特に今回のように広い範囲に数多くの避難所が設けられ、避難所を管理・支援する行政機関も被災するなかでは、個々の避難所・被災者ニーズにマッチした適切な支援を行うことは極めて困難です。こうした状況のなか、つなプロでは、「欲しいものを欲しい人に届ける」という目標を実現するために、複数のチームを結成して宮城県内の避難所を巡回。100項目以上に及び詳細なアセスメントシートを用意して、例えば「食事」であれば、回数や種類はもちろん、栄養素までをチェック。これらの情報と、避難者一人ひとりの属性情報、さらに個別ヒアリングを通じて高齢者や障がいをもつ被災者の方の個人的かつ切実な声も情報として活かしながら、支援に必要なノウハウをもつNPOとの橋渡しをしています。

こうしたニーズ情報の集計や分析、共有、予測などを情報システム面から支援しているのが、富士通の「災害支援特別チーム※1」です。富士通



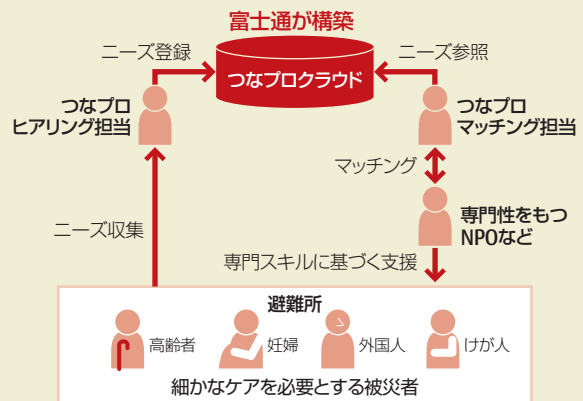
ニーズの個別ヒアリング  
[写真提供:つなプロ]

は、口蹄疫や鳥インフルエンザといった伝染病の現場に入り、疫病の早期発見・早期通報などまん延防止に役立つクラウド型システムを提供してきた実績があります※2。こうした経験を活かして、東日本大震災においても、地震発生2日後の3月13日には活動を開始し、被災地での情報収集・共有の重要性を痛感。つなプロのスタッフが当初、紙で作成していたニーズ台帳を2週間という短期間でシステム化して提供しました。この「つなプロクラウド」は、刻々と変化する避難所の状況やニーズにも迅速に機能を追加して対応することができます。

富士通は、「現場で本当に必要とされるサービス」の提供を通じて、被災地の復旧、復興を支援し続けていきます。

- ※1 非常時や災害時に専任者となり、事態の改善をシステム面からサポートするチーム。東日本大震災では25名が被災地で活動中。
- ※2 「口蹄疫復興支援システム」「鳥インフルエンザ防疫対策支援システム」。「つなプロクラウド」も含め、すべてに富士通SaaS型クラウドシステム「CRMate」を利用。

「つなプロクラウド」を使った被災者支援の仕組み



2 TOPICS

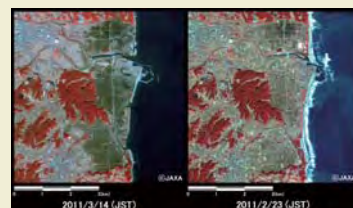
被災地の衛星画像をグローバルに共有する「センチネルアジア STEP2」システムによる貢献

東日本大震災では、日本が保有する陸域観測技術衛星「だいち」の衛星画像だけでなく、台湾、インド、タイからも観測データが提供され、政府の情報集約活動に貢献しました。

この活動を支えたのが、独立行政法人 宇宙航空研究開発機構(JAXA)様が進める国際協力プロジェクト「センチネルアジア」です(現在24カ国65機関、10国際機関が参加)。同プロジェクトは、地球観測衛星などで得たアジア太平洋地域の台風や洪水、地震、津波などの自然災害に関する情報をインターネット上で共有し、各国がより迅速に防災活動に取り組むことを可能にします。

富士通は、センチネルアジアSTEP2システムの開発や高速フ

イル転送ソリューション「BI.DAN-GUN(ビーアイトットダンガン)」の提供などを通じてプロジェクトの実現を支えています。



©JAXA「衛星による東日本大震災の緊急観測」  
図:福島県浪江町請戸港付近の冠水の様子(約6km×6kmのエリア)  
左:地震後(2011年3月14日) 右:地震前(2011年2月23日)