

## CRMate(シーアールメイト)導入事例

### 富士通株式会社

#### 総務人事本部 リスク管理推進室

## 新型インフルエンザ罹患情報の的確な把握で 事業継続のための戦略的な対応が可能に。

新型インフルエンザの罹患数が急増し、その感染が日本中を駆け抜けるなか、富士通のリスク管理推進室では緊急中央対策本部を設置。グループ企業を含む14万人の従業員とその家族を対象に、全国の120カ所の拠点対策本部を通じた新型インフルエンザ罹患情報管理に取り組んでいました。しかし、1日最多で500~600件も寄せられる問い合わせや感染者情報の報告とりまとめなどに追われた緊急中央対策本部は対応に限界を感じ、SaaS型統合アプリケーションサービスCRMate(シーアールメイト)/お客様接点力を活用した「新型インフルエンザ罹患情報管理サービス」を導入。約1週間での運用開始を実現し、刻々と増加する罹患情報の把握に対応でき、的確な対処や判断が可能になりました。

2009年は、新型インフルエンザが実際に発生し、企業における事前準備と対応能力が試される年になった。新型インフルエンザ発生時には、各企業は従業員の健康状態や罹患<sup>※1</sup>情報の把握、従業員からの問い合わせへの迅速な対応が求められる。しかし、感染拡大の正確な予測は困難であり、一からそれらに対応するシステムを構築していたのではいざという時の対応に間に合わない。また、インフルエンザが蔓延する一定期間以外は使用しないため、ムダな投資となってしまう。そこで有効なのが必要とときに必要な機能をサービスとして利用できるSaaS<sup>※2</sup>(Software as a Service)型サービスである。新たなシステムを構築することなく、短期間に導入でき、低価格で必要な期間だけ使用できる。新型インフルエンザ等の感染症の流行、地震等の自然災害発生時の事業継続、リスク管理などにも活用することができる。

### 経営リスクの増大で 問われる管理体制の強化

事業経営においては、常にさまざまなリスクが伴う。グローバルに事業を展開する富士通グループにおいても、それは例外ではない。富士通グループで

は、多くのリスクを認識したうえで、事態発生回避に努めるとともに、万一の事態が生じた場合にも迅速な対応ができるよう備えている。

近年は、地震や大規模な水害などの自然災害や事件・事故など、経済・社会活動の継続を脅かす事態が増大している。そのため、リスク発生時にも製品やサービスを安定して供給するための事業継続計画(BCP: Business Continuity Plan)の策定や、大規模災害の発生に備えた日頃の防災点検、防災訓練、従業員へのリスクマネジメント教育の実施などが重要になっている。

こうしたリスクの未然防止や、発生時の被害最小化に向けた活動を推進し、グループ全体でのリスクマネジメント体制の強化を図っていくのが、リスク管理推進室の役割である。

### 7月上旬富士通グループ内に 罹患が発生し対策が急務に

2009年のリスク管理推進室の業務で大きなウェイトを占めたのが、新型インフルエンザ対策であった。

「4~5月の時点ではまだ社内では新型インフルエンザの罹患が発生していませんでしたので、今後



リスク管理推進室 担当課長  
吉丸 浩司

罹患者を抱えた時に罹患者の情報をどのように集約・整理するのか、正直イメージが固まっていませんでした。行動計画は組織の所属長を通じて報告するという案はできていました。また、拠点で罹患者が出ると、接触感染や飛沫感染で伝播していくことが予想されましたので、組織とともに事業所単位での管理も非常に重要であると考えていました。実際に罹患情報の報告が集まり始めた際には、まずは私たちが普段使っている表計算ソフトに必要な項目を入力していく形でスタートしようと考えていました」と、リスク管理推進室担当課長の吉丸浩司は、当時の状況をそう語る。その後、日本国内で一人二人と罹患が発生し、その都度マスコミの話題になってはいたものの、まだまだ自分達自身に対応に追われる当事者であるという認識にはなれていなかったという。

しかし、7月上旬、ついに富士通グループで一人目の罹患が発生。新型インフルエンザ罹患情報管理がいよいよ動き出すことになった。

### 感染が拡大するにつれ、現体制 メンバーでは状況把握が困難になる

厚生労働省の発表によると、7月26日時点の全国の集団感染の累計発生件数は172件。それが8月2日は516件、8月30日には1330件、9月30日には1万4099件と文字通り、爆発的な勢いで増え続けていくことになった。

そのような状況のもと、富士通グループでは、従業員14万人とその家族からの報告は所属長へ、所属長から事業所・グループ企業に設置された120カ所の拠点対策本部へ、そして、最終的に緊急中央対策本部にエスカレーションするというルールをもとに、新型インフルエンザ罹患情報の収集が本格的に始まった。

しかし、新型インフルエンザの感染が拡大するにつれ、グループ全体の罹患状況を数名のメンバーで把握

するのは困難な状態となった。

### ピーク時1日500~600件の 問い合わせに危機感を覚える

「ピーク時には電話やメールで問い合わせが1日500~600件も入る状態で、リスク管理推進室の従来の業務を行う余裕がなくなりました。緊急中央対策本部としても、状況を把握することがやっとなで、情報の分析に手が回らなくなりました」と、炭田博之は語る。「従業員が発熱など新型インフルエンザと疑われる症状を訴えているが、どのように対応したらいいのか」「具体的に本部に対してどのような報告を上げればいいのか」「保健所への報告はどうするのか」などの問い合わせがすべて寄せられることになったのである。問い合わせは、従業員や所属長、拠点対策本部からも入る。それに対して、電話での対応やメールでの返信など、終業まで会議中でも対応は途切れることがなかった。メンバーたちは急遽携帯電話用のヘッドセットを購入し、電話を受けながら、パソコンに向かうという作業を続けた。

さらに、緊急中央対策本部では、120カ所の拠点対策本部から集まった罹患情報のテキストデータを再度緊急中央対策本部の表計算ソフトのフォーマット(書式)で登録していくという作業を行っていた。一日の作業が終わる頃には連日深夜を回っている。

「私がインフルエンザ対応であまりに疲労困憊していたため、周囲の同僚からは、体調を崩してしまうのではないかと心配されている始末でした」(炭田)と危機的だった当時は振り返った。



### 設備投資が少なく、一定期間 のみ利用できる仕組みにしたい

緊急中央対策本部としては、テキストデータを表計算ソフトのフォーマットに入れ直すという重複のムダを解消できる効率的な仕組みを考えはじめた。しかし、本格的なシステムを導入するとする



## 罹患情報の分析結果から、家族や同僚が感染時の1週間の自宅待機を解除するなど新対策を打ち出す。

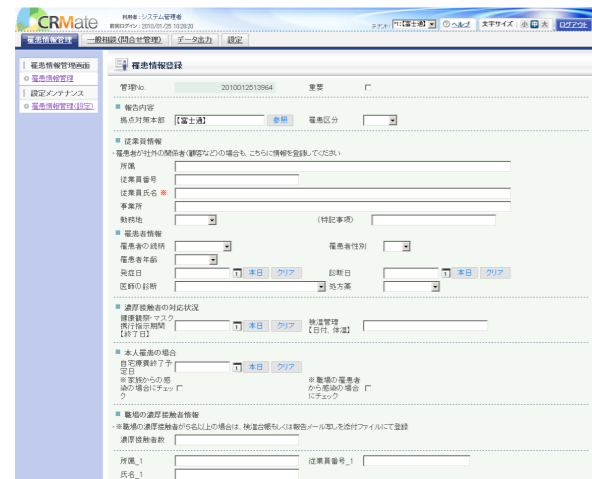
と、各拠点では担当者がシステムを理解したうえで、新たな仕組みで入力しなくてはならなくなる。

「ただでさえ大変な各拠点に余分な負荷をかけるくらいなら、自分たちががんばるしかない。システムの導入にあたっては、各拠点での作業負荷はできるだけ少なくしたいと思っていました」(炭田)と、メンバーは葛藤を抱え、悩むことになった。

「何よりも、新型インフルエンザという突発的な現象に対し、一定期間のみ限定した対策となるわけですので、特段の設備投資がなく導入できる仕組みが必要でした。また、当初は海外渡航歴の報告も求めていましたが、集める内容が感染状況と共に変わってきますので、容易に管理項目を変更できるような仕組みが必要と思っていました」(吉丸)。

こうしたなか、社内の有志から提案を受けたのが、収集統計業務に適したSaaS型のCRMサービス「CRMate/お客様接点力」だった。これを基に罹患情報管理とインフルエンザ問い合わせ管理の2機能のテンプレートを提供したものが「新型インフルエンザ罹患情報管理サービス」である。SaaS型サービスなので1週間でプロトタイプによる試行ができた。また、必要なライセンス数を必要な期間のみ使用することができるという利点がある。しかもセルフカスタマイズ機能により、情報収集項目の追加や削除も利用者自身で設定することができるという優れたものだった。

### ■ インフルエンザ罹患情報登録画面



### 罹患情報のデータベース化を導入の大きなポイントにする

緊急中央対策本部で最も重視していたのが、自宅待機などの対策が、どのくらい効果があるかを知るために、罹患情報をデータベース化して分析することであった。

「これまで私たちが表計算ソフトに打ち込んでいた数千件の情報を、システムに引き継いで活かしていきたいと考えていました」(炭田)。

罹患者の情報をはじめ、拠点毎の罹患患者数、週別、年齢による傾向、地域特性などをデータベース化して分析することで、集団感染防止につなげていきたいと考えたのである。既存のデータもシステムに取り込むことができ、容易にデータベース化が可能であるところが導入の大きな決め手になった。

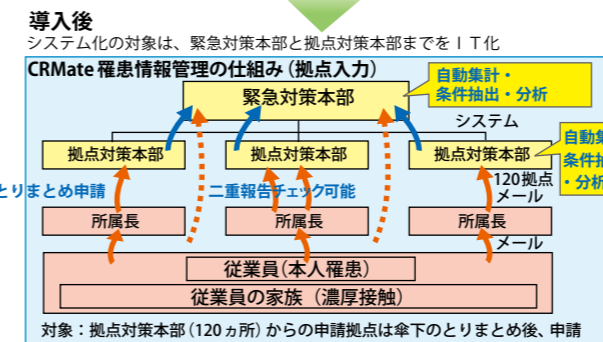
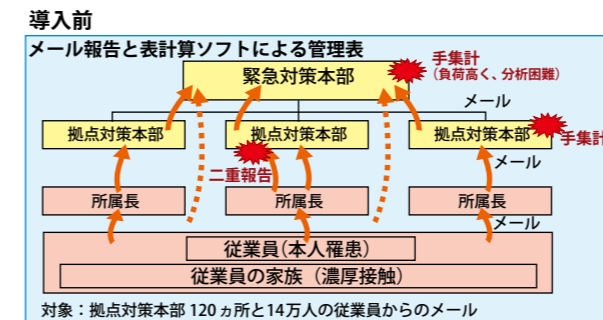
新型インフルエンザ罹患情報管理サービスの運用により、検討決定からわずか1週間程度で、富士通グループ全体の罹患情報を一元的に管理する仕組みを整えることができた。

「拠点展開では、担当者に少なからず入力の手間が発生するため、抵抗を予想していました。しかし、『どういふふう管理していいかわからないで悩んでいた』『自分たちで管理の仕組みを手づくりしようかと思案していたので助かった』といった声が聞かれ、スムーズに導入が進んだだけでなく、意外にも感謝される結果となりました」(炭田)。

緊急中央対策本部で仕組みを用意し、各拠点に提供したことで、本部と各拠点の新型インフルエンザ対策がさらに一貫性を持って進められるようになった。そして、罹患者の自宅療養期間や濃厚接触者の情報を正確に把握することで、全社的な対策の見直しや罹患者の所属する部門や地域の状況に応じた対策を迅速に検討、実施することができるようになった。

### 情報の分析によって職場や家庭での事実が見えてきた

このような罹患情報の収集・分析の結果が、対策の



見直しにつながった。9月時点での罹患者の取り扱いについては、「発症翌日を起算日とした7日間」、同居家族が感染したことによる濃厚接触者は、「罹患者が抗ウイルス薬の処方を開始した翌日を起算日として3日間」自宅待機を行う等のルールが定められていた。



リスク管理推進室 炭田 博之

「分析の結果、同居家族の感染による濃厚接触者が罹患に至るケースは、わずか数%しかないとわかり、自宅待機のルールの解除を、根拠を持って決めることができました。当時、1日あたり100人以上の人が自宅待機している状態であり、業務への影響も危惧されつつありましたから、大きな成果だと思っています」(炭田)。

新型インフルエンザ罹患情報管理サービス導入までは、日中、当日の問い合わせを表計算ソフトに転記。業務時間後、4～5時間かけて集計していた。導入後は各拠点での入力そのままデータベースとして活用できるので、リスク管理推進室での集計作業は15分程度で終わるようになった。各拠点対策本部ではなるべく選択項目を選ぶだけの画面として

入力の手間を軽減する工夫も加わったことにより、簡単な画面操作による罹患情報の管理が可能になった。情報がデータベース化されたことで、各拠点に必要な情報を分析することもできるようになった。

### 新型インフルエンザ対策だけでなく防災対策などにも活用を広げたい

「CRMate/お客様接点力は、新型インフルエンザ罹患情報管理だけでなく、自然災害や突発的事象発生など短期的な対応を求められるプロジェクトにも使っていけると考えています。今後起こるであろう潜在リスクに対する事前の手当てという意味で、これらをコールド・スタンバイ状態にしておくということが大切だと考えています」と吉丸。ネットワーク機器やコンピュータ機器では、万に備え予備機を待機状態にし、故障した時点で起動し交換するという手法が取られている。複数の機器を常時稼働させておいて最新の状態を引き継ぐホット・スタンバイに比べて、継続性という面では不利だが、構成を簡単にでき運用コストを節約できるという利点がある。これからのリスク管理では、まさにこうした考え方が重要になってくるに違いない。(山田 稚佳子)

\*1 罹患(りかん): 疾病に新たにかかること。  
\*2 SaaS: ソフトウェア・アズ・ア・サービス (Software as a Service)。インターネットを通じてソフトウェア機能を提供するサービス。

### User Information

- 会社概要 / 富士通グループはIT分野において、各種サービスを提供すると共に、これらを支える最先端、高性能、かつ高品質のプロダクトおよび電子デバイスの開発、製造、販売から保守運用まで総合的に提供する、トータルソリューションビジネスを営んでいる。そして、お客様を真に理解し、お客様にとってかけがえのないパートナーとなることを目指している。
- 所在地 / 本店: 神奈川県川崎市中原区上小田中4-1-1  
本社事務所: 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター
- 資本金 / 3246億2507万5685円 (2009年3月末現在)
- 代表者 / 間塚 道義 (代表取締役会長兼社長)
- 事業内容 / 通信システム、情報処理システムおよび電子デバイスの製造・販売ならびにこれらに関するサービスの提供
- 売上高 / 2008年度 (平成20年度) 単独: 2兆4235億300万円 連結: 4兆6929億9100万円

URL: <http://jp.fujitsu.com/>  
 ■ 製品・サービスについてのお問合せは  
**富士通コンタクトライン 0120-933-200**  
 受付時間 9:00～17:30 (土・日・祝日・当社指定の休業日を除く)  
 富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター  
 CRMate / お客様接点力のホームページ  
<http://jp.fujitsu.com/crmate/>