

## ▶ 安定的な業務運営の定着について

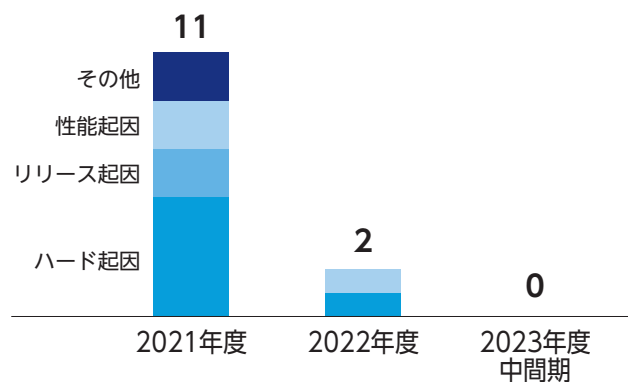
### 業務改善計画の進捗

- 改善対応の定着が進み、大規模なシステム障害を抑止
- 日常業務に組み入れ、効果を維持・継続
- システム障害の発生を防ぐとともに、発生した場合も速やかに対処し、お客さまへの影響を抑制

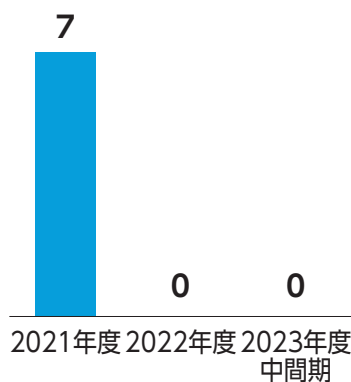
主な取り組み	
システム障害 防止	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 重要システムを多面的に点検               <ul style="list-style-type: none"> <li>①部品：故障の予兆を捉え、早めに交換</li> <li>②構成：複数の機器で切り替える構成を確立</li> <li>③手順：復旧手順を可視化、共有</li> </ul> </li> <li>• ATMの改善：障害時、通帳・カードを取り込まない仕様に改善</li> </ul>
障害対応力 向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 初動の徹底：30分以内に初報、1時間以内に会議</li> <li>• IT部門・業務担当部署合同でのウォークスルーにより、業務プロセス・データフローを可視化</li> <li>• コンティンジェンシープランの磨き上げ、実戦訓練の積み重ね</li> </ul>

- お客さま・現場の声の活用、ITガバナンス、企業風土改革、法令遵守、監督機能の発揮等にも取り組み

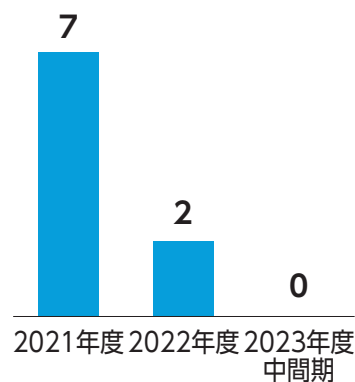
■ 大規模障害件数<sup>\*1</sup>  
(件数)



■ システム復旧3時間超<sup>\*1</sup>  
(件数)



■ 翌日扱い障害件数<sup>\*1\*2</sup>  
(件数)



※1. 影響が大きいシステム障害(国内影響。外部起因除く)。2021年度は一部2021年2月～2022年3月

※2. 当日中に処理すべき取引が翌日扱いとなった障害の発生件数(国内)