

## 業務の安定運営に関する取り組み

### 足元の状況

一連のシステム障害への改善対応の各種取り組みについて、安定的に継続し、かつ実効的であることを確認しており、自律的な定着が進展しています。引き続き、実効性の維持に向けて取り組んでいきます。

2022年度末



- 大規模障害の発生を継続して抑止するとともに、迅速な初動対応等の障害対応力も定着しています。
- 今後も、不断の風化防止や、各取り組みの組織知化や実効性と効率性の持続的な両立等により、確かな取り組みを継続していきます。

### システム障害防止

一連のシステム障害の反省を踏まえ、〈みずほ〉は障害の未然防止に向けた各種点検や障害発生時の対応力強化等、安定稼働に取り組んでまいりました。

これらの取り組みは一巡し、安定稼働に向けて着実に効果を発揮しておりますが、お客さまに安心して〈みずほ〉をご利用いただけるよう、今後も取り組みを継続していきます。

また、将来にわたって安定的なシステム・業務体制を持続するためには、環境変化・技術動向・システム利用状況の変化等も踏まえて、外部サービスや新技術を活用した開発・運用・保守業務のレベルアップや効率化に取り組むことが肝要です。

環境変化等に応じて見直すべきものを変革・最適化する「IT改革」の取り組みを通じて、〈みずほ〉全体で5年・10年先を見据えた質的改革・レベルアップを絶えず行うことで、変化するお客さまニーズに応え、安全で利便性の高いサービスを提供していきます。



システムの維持・メンテナンス		
	実施事項/改善点	定着状況*2
システム障害*1	—	障害2件 21/2/28~22/3/31: 11件
ハード起因	各種点検を完了 追加予防交換380件*3 全95システム完了*4	障害1件 21/2/28~22/3/31: 5件
プログラム起因	システムリリース 確認態勢強化 波及影響の確認	障害0件 21/2/28~22/3/31: 2件
性能起因	システムリソース 増強・監視改善	障害1件 21/2/28~22/3/31: 2件

ITガバナンス		
	実施事項/改善点	定着状況*2
現場実態把握 要員管理	要員管理の定着化 社員の声を改善に つなげるサイクルの 本格開始 職員面談1,500名 経営-現場の対話60回	社員意識の改善傾向 ミドルマネジメント層 社員の現場実感の改善
資源配分	IT投資・経費等の 必要な経営資源を確保	IT社員向け現場実感調 査の回答率は約8割に 拡大
リスク管理	障害分析の高度化	

※1. 影響が大きいシステム障害（国内影響のみ、ただし外部起因を除く）  
 ※2. 2022年4月~2023年3月迄実績  
 ※3. 点検を通じて検知した予兆に基づくディスク等の事前交換等  
 ※4. 障害発生時のバックアップ切替等のシステム動作に問題や改善点がないかの点検

## 障害対応力の向上

今後も、システム・業務フローの可視化や成果物の組織知化による現場力の強化、ならびに安定的業務運営に向けた業務運営・仕様の見直し等を継続していきます。

初動対応迅速化		ATM障害への対応力強化	
	実施事項/改善点		定着状況 <sup>*1</sup>
障害検知から一報	初動対応運用徹底 実機訓練 411回		概ね <b>30分以内</b> 定着 目安1時間以内
対外告知			直近 <b>1時間以内</b>
システム復旧		システム・業務の 可視化 主要30業務/一部2巡目	3時間超 <b>0件</b> 21/2/28~22/3/31: 10件
翌日扱い発生障害件数 <sup>*3</sup>			<b>2件</b> 21/2/28~22/3/31: 7件
		ATM停止	仕様の改善 スピーカー付カメラの 全ATM拠点への設置
		通帳/カード取込み	通帳/カード取込み 仕様の改善
			最大 <b>29台</b> <sup>*2</sup> 21/2/28:4,318台
			なし 21/2/28:5,244件

※1. 2022年4月~2023年3月末実績

※2. 2023年2月2日/外部回線網障害の影響、回線切替えにより最大46分で復旧

※3. 仕掛り取引等を含め、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）、影響取引は数千件から数十件レベルに減少

## ガバナンス

法令遵守態勢	監督機能の発揮
<p>外為法令に関連する<b>手続き・態勢の運営定着</b>、メッセージ発信や勉強会実施等、<b>本質的理解の浸透・徹底に向け多層的な取り組みを実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 基本的な考え方・行動指針を明確化し、社長メッセージとして全社員に発信、部門長・部店長からも現場実態に応じたメッセージを発信</li> <li>- 現場・本部による点検活動・非常時訓練を通じた取り組み確認、各部店での勉強会の実施</li> </ul> <p>理解度や行動変化を踏まえた研修内容見直し、外為法令以外への点検拡大等により、現場・本部が<b>自律的に行動していく態勢を強化</b></p>	<p>社外取締役による<b>多面的な情報収集</b>や取締役会の専門性の充実に、グループ全体における<b>実効的なガバナンス態勢の強化に向けた取り組みを実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 主要グループ会社トップとの意見交換、営業部店やRT<sup>*1</sup>事業所、本部部署等への訪問・意見交換を実施</li> <li>- テクノロジー知見を有する人材も含め、社外取締役候補者を新たに選任</li> </ul> <p>上記も踏まえ、さらなる監督機能発揮に向け、<b>取締役会の実効性評価<sup>*2</sup>プロセスに基づく、自律的な改善活動を継続</b></p>

※1. みずほリサーチ&テクノロジーズ

※2. コーポレート・ガバナンスに関する報告書【補充原則4-11③】 [https://www.mizuho-fg.co.jp/company/structure/governance/pdf/g\\_report.pdf](https://www.mizuho-fg.co.jp/company/structure/governance/pdf/g_report.pdf)

## システム障害の風化防止

毎年2月を全社的な「システム障害を考える月間」として位置づけ、風化防止と過去の教訓を引き継いでいくため、トップメッセージの発信や以下各種取り組みを実施しています。

### 映像を使った内省型研修

-危機を忘れず、お客さま・社会に向けた行動につなげるための研修  
(映像視聴等と職場ごとの意見交換)

### システム障害に係る展示室

-過去の障害や再発防止策について知り、考えるための展示室

### グループ共同訓練

-システム・業務横断による実戦型訓練。  
ブラインドシナリオで実効性を確保