

グローバルビジネス・レジリエンス プログラム

ゴールドマン・サックスの「ビジネス・レジリエンスプログラム(災害復旧を含む)」

概要

ビジネス・レジリエンスは、ゴールドマン・サックス・グループ(以下、当グループ)の優先事項の一つです。当グループの目標は、お客様に対するサービスを継続して提供し、またお客様の資産と、当グループの従業員および資産を、継続的に保護できる態勢を確保することにあります。当グループでは、平常業務に支障が生じた場合にも、業務を継続できることを合理的な範囲内で保障できるよう「ビジネス・レジリエンスプログラム(以下、当プログラム)」を策定・実施しており、オペレーショナルレジリエンスのコンセプトを引き続き考慮・導入していきます。当グループは、業務を行う国々における規制当局のオペレーショナルレジリエンスに関する要件を遵守することに最善を尽くしています。

当グループでは、業務に支障が生じても迅速に対処できるよう、グローバルで組織的な対策を策定し、実施しています。当グループの業務継続プランは、業務に支障を生じうる、さまざまな状況を想定して策定されています。その状況には、従業員の疾病や死傷などによる大幅な人員減や、当グループの重要な外部業務委託先における障害等に起因した緊急事態なども含まれます。また、当グループと重要な外部業務委託先のシステムの機密性、可用性、整合性に影響を及ぼすサイバー・セキュリティ上の事象によって生じる業務中断も、この中に含まれます。また、パンデミックのような当グループ特有の非常事態ではないものも、対策に考慮されています。

当グループの計画には、グローバルなリソースとインフラを駆使し、被災したビジネス業務を所定のテスト済みの業務復旧施設へ移行する対策や、従業員がオフィスに来られない事態を想定し、自宅を含む当グループのオフィス以外の場所から、セキュアリモートアクセスを利用して業務を遂行するための対策もあります。コロナ禍において、この対策は全従業員にとって非常に有効であったと実証されました。また、重要なデータやアプリケーションを、地理的に離れて点在するデータ・センター間でバックアップを行うといった対策も含まれています。たとえば、異常気象等によってある特定の施設が業務継続不能となった場合も、当グループの別のオフィスまたは必要に応じ従業員の自宅にて、その影響を最小限に抑え重要な業務を継続することができます。また、あるデータ・センターで問題が発生し、事実上、そのデータ・センターのサーバーにアクセスできない場合やサーバーが停止してしまった場合にも、データの損失を最小限に留めて当グループの別のデータ・センターで処理を続行することができるようになっていきます。

当グループの計画では、様々な災害等による影響を最小限に留めるような対策を施していますが、どのような緊急時対策案も万全であることは難しく、業務の中断や非常事態からの被害を完全に防ぐ事ができない可能性もあります。

当グループでは通常のメンテナンスの一環として定期的に、システムと業務を、業務復旧施設へフェイルオーバーさせるテストを実施しています。また、従業員がオフィスに来られない事態を想定し、業務復旧施設や、従業員の自宅を含む、当グループのオフィス以外の場所から、セキュアリモートアクセスを利用して業務を遂行するテストも実施しています。

ビジネス・レジリエンスプログラム

当グループは常に新しい情報、技術およびテクノロジーを考慮しながら、ビジネス・レジリエンスプログラムを包括的にかつ常に更新していくことに最善を尽くしています。また、すべてのステークホルダーを保護するうえで適切と判

断した場合は、特定の分野への対策を変更、追加、または削除することがありますが、お客様やステークホルダーの皆様にも重要な変更については、本書面を通じてお知らせしてまいります。

当グループでは専門家で構成される専任チームを設け、当プログラムの立案・保守、準備態勢の整備・管理・状況把握や研修・教育などの責務を担当させています。当プログラムは「危機管理」、「業務継続計画」、「テクノロジー・レジリエンス」、「業務復旧ソリューション」、「アシュアランス」、「プロセス改善および継続的評価」の6つの主要要素から構成されています。

1. 「危機管理」

「危機管理」の対象には、当グループの業務に支障が発生した際にとる連絡の手順と対応要領、ならびに従業員各自が業務障害に備えるために必要となるツール、研修、及び演習が含まれます。障害に対して効率的・効果的に対応するため、当グループでは多岐にわたり迅速に対応する態勢を確立・維持しており、そのなかには次のようなものがあります。

- 当グループの世界各地に配置された危機管理センター(CMCs) – これらの CMCs から危機の状況を把握し、既定の危機管理手順を実行し、緊急対策を指揮します
- 業務障害発生時にその状況分析、報告、意思決定を支援するように指名、及び訓練された危機対応チーム
- 現地の規制当局との情報共有や対応を円滑に行うためのコミュニケーションプラン
- 当グループにおける業務障害により影響を受けうるステークホルダーや従業員とのコミュニケーションプラン
- 業務障害発生をいち早く主要なステークホルダーと初動対応者に通知する為(障害対応中の通知も含む)の、定期的なテスト済みの作業手順と伝達手段
- 当グループの人員・施設に影響を及ぼす可能性のある障害発生時に、その危機対応と利用可能なリソースとに関する全従業員へのトレーニング
- 重要な外部業務委託先での業務障害時における、当グループへの連絡手順等に関する契約上の合意
- 当グループは定期的に危機管理対応策のテストを行っています。これらの措置を強化し、会社として対策と手順を継続的に改善する機会とすべく机上演習・実地訓練も実施しています。また、当グループのフレームワークは演習や訓練の企画・実施において、自然災害、地政学的事象、およびその他の環境や健康への危害など、特定の場所や地域のリスク特性を勘案しています。

2. 「業務継続計画」

業務継続計画の重点は、業務障害発生時における、お客様の資産保護と当グループの業務を継続する態勢の確保です。

当グループの業務復旧活動の重要な点は、当グループの各ビジネス・ユニットが、その機能のための業務復旧対策案を策定、テストを行い、また復旧対策の要件を文書化し、対策案を維持・管理するよう求められていることです。各ビジネス・ユニットは、重要な業務、それらの業務に必要な資源(人、施設、システム、外部業務委託先とプロセス)、そしてそれらに対する影響を特定し、そのようなリスクの軽減に必要な業務上の対策と機能を適切なレベルで整備しています。これらを総合し、当グループに適用される規制上の制約を勘案しつつ、必須業務の復旧に必要な戦略・対策、そして機能上の必要条件を文書化しています(復旧チーム、業務復旧ソリューション、設備の要件などを含む)。

3. 「テクノロジー・レジリエンス」

テクノロジー・レジリエンスでは、ネットワーク、アプリケーション、マーケットデータ、そのほか継続的な重要業務処理の為のシステムなど、当グループの中核インフラの復旧が重点となっています。各アプリケーションは関わる業務の重要性に応じて分類され、復旧までの見込みを目標復旧時間(RTO:障害時においてアプリケーションの中断・停止が許容される最大時間)と、データの損失を最小限にするための目標復旧時点(RPO:データの損失・破損を伴う障害時において失われるデータの最大許容量)として定めています。この分類にもとづいてアプリケーションに優先順位が設定され、アプリケーション・テストの頻度が決められています。

当グループでは、実施可能な範囲内で、業務を担当する従業員と、それら業務の為のテクノロジーインフラを分離し、別の建物に配備することによって、人とシステムの双方で同時に障害が発生する可能性を減らしています。さらに、施設障害の発生時に重要なシステムやデータの復旧を行うため、物理的に離れた複数のデータセンターや外部クラウドにシステムを配置しており、重要なデータは定期的なバックアップを実施し、代替地に保管しています。また、当グループの各施設は業務とテクノロジーの要件にもとづいて評価・整備され、無停電電源装置(UPS)、ライフラインの供給多様化や補助発電機などの復旧性能を必要に応じて備えています。

4. 「業務復旧ソリューション」

業務復旧ソリューションは、業務を支える主要な職場が稼動していない場合や近づくことができない場合でも、早急に業務を復旧させることを主目的としています。

- 極めて重要とみなされる業務に対しては、代替施設となる業務復旧施設が用意されています。これらの業務復旧施設は世界の各地域に設けてあり、緊急避難状態で業務を続行するために必要な設備や機能を備えています。また、業務復旧施設はいつでも稼動できる万全な態勢に維持され、定期的にテストが行われています。
- さらなる復旧対策として、業務障害の種類や程度に応じて重要な機能の移転を行うことを取り決めており、現地規制当局からの制約条件に沿った形で、世界各国の当グループ主要オフィスにて多くの重要な機能を果たすことができます。
- セキュアリモートアクセスを通じて、スタッフが自宅、または当グループの施設以外の場所から業務を遂行できるよう、遠隔勤務を行える態勢の開発がなされています。

5. 「アシュアランス」

当グループの業務継続対策の有効性を定期的に検証することが、本項目における重点事項です。そのため、テクノロジー・レジリエンスと業務復旧ソリューションをテストし、業務中断時に復旧要件を満たせるか否かの実証も行われます。

- テクノロジー・レジリエンスについては、それぞれのテクノロジーに依存している業務の重要度に基づいて、フェイルオーバーテストやそれと同等の手段(Active-Active環境の検証等)を行うことにより、アプリケーションやインフラの復旧能力が定められた要件を満たしていることを検証しています。
- 業務復旧ソリューションについては、業務機能の重要性に基づき、以下を含む各ソリューションの定期的なテストを行い、その実効性を検証しています。
 1. 業務復旧施設から重要な業務機能が遂行可能であることの確認
 2. 当グループの他の主要オフィスにいるスタッフに重要な機能を移転することで、業務運営を遂行できることの確認
 3. 遠隔勤務のテストを通じて、重要なスタッフが業務復旧施設や、自宅などの当グループ施設以外の場所から実際に業務を遂行できることの確認

「アシュアランス」要件の遵守状況は把握されており、重大な問題点は経営陣に報告されています。本書面の発行日現在、前年度の「アシュアランス」要件は、テクノロジー・レジリエンスおよび業務復旧ソリューションのテストを含め、特筆すべき問題点もなく完了しています。

当グループにおける重要な外部業務委託先の復旧能力は、委託先の業務継続体制を評価することにより検証されています。問題点が確認された場合は、その状況を把握・管理し、必要に応じて経営陣に報告しています。

6. 「プロセス改善および継続的評価」

プロセス改善では、ビジネス・レジリエンスに影響を及ぼす内部的・外部的変化を考慮し、潜在的な業務障害への当グループの準備状況を、下記の点等から継続的に評価します。

- テストにおいて確認された重大な問題点や不備の検討
- 変化する環境、ならびにそれらが当グループのレジリエンス態勢に与える影響の評価
- ビジネス・レジリエンス要件に影響を与える、当グループの業務運営上の変更点の把握
- 新たに実用可能となった戦略や技術の導入
- 規制等の変更による、現地における要件や当プログラムへの影響

こうした継続的評価により、当グループは新たなリスクのシナリオを把握し、プログラムに反映させることができます。またそれは、テクノロジー・レジリエンスおよび業務復旧ソリューションの向上にもつながります。

お客様へ：連絡とご質問

本書面は、当グループのビジネス・レジリエンスプログラムの概要をお伝えするものです。さらにご質問がございましたら、当グループの各担当者にご連絡をいただきますようお願い申し上げます。なお、当グループの保安上支障の出かねない、プログラムに関する具体的なご質問にはお答えしかねることがございます。

- 本概要に関連する最新情報については、こちらのウェブサイト (<http://www.goldmansachs.com/japan/business-continuity-plan>) にてご覧いただけます。

また、当グループの担当者にお問い合わせいただければ郵送にて本概要をご入手いただけます。

業務障害発生時の対応

万一、重大な業務障害が発生した場合、こちらのウェブサイト (<http://www.gs.com/japan>) にて追加情報をご確認ください。

最終更新: 2022年3月7日

本文は英語の原文を翻訳したものです。本文と原文に相違がある場合には、英語の原文 (<http://www.goldmansachs.com/disclosures/business-continuity.pdf>) が優先します。