**基本ルール：危機管理プロトコル**

**1. 危機の定義と分類**

* **レベル1：軽微な問題**
  + 一部の機能に限定的な不具合が発生
  + システムパフォーマンスの軽微な低下
  + ユーザーからの軽微な問い合わせ増加
* **レベル2：中程度の問題**
  + 複数の機能に影響が出る不具合が発生
  + システムパフォーマンスの顕著な低下
  + ユーザーからの問い合わせが大幅に増加
  + 業務に一時的な遅延や中断が発生
* **レベル3：重大な問題**
  + 基幹機能が停止または利用不能
  + 広範囲にわたるシステム障害
  + 顧客データへの不正アクセスまたは漏洩の可能性
  + 法令違反または社会的な信用失墜の可能性
* **レベル4：壊滅的な問題**
  + システム全体の完全停止
  + 大規模な顧客データ漏洩または損失
  + 事業継続が困難な状況
  + 法的な重大な責任追及または刑事事件に発展する可能性

**2. 危機発生時の প্রাথমিক対応**

* **検知と報告:**
  + システム監視ツールによる自動検知
  + ユーザーからの報告受付窓口（電話、メール、チャット）
  + AIエージェントによる異常行動の検知と報告
* **初期評価:**
  + 報告内容に基づき、影響範囲、緊急度、深刻度を迅速に評価
  + 関連部門への情報共有
  + 危機レベルの仮決定
* **初期対応チームの招集:**
  + 危機レベルに応じて、適切なメンバー（技術、セキュリティ、法務、広報など）を招集

**3. レベル別対応策**

* **レベル1：軽微な問題**
  + 担当部門による問題の特定と解決
  + ユーザーへのFAQやヘルプドキュメントの提供
  + 必要に応じて、FactoryOverviewやChat with teamで状況を共有
* **レベル2：中程度の問題**
  + 緊急対応チームによる問題の特定と解決
  + 影響を受けるユーザーへの状況説明と復旧見込みの通知
  + 必要に応じて、一時的な代替手段の提供
  + 管理者への定期的な進捗報告
* **レベル3：重大な問題**
  + 全社的な緊急対策本部の設置
  + 経営層への状況報告と指示仰ぎ
  + 顧客への迅速かつ正確な情報開示（ウェブサイト、メールなど）
  + 関係省庁への報告（必要に応じて）
  + 専門家（セキュリティ、法務など）の支援要請
  + 復旧作業と並行して、原因究明と再発防止策の検討を開始
* **レベル4：壊滅的な問題**
  + 事業継続計画（BCP）の発動
  + 関係当局との連携
  + 顧客、従業員、株主などへの適切な情報開示
  + 損害の最小化と早期復旧に向けたあらゆる手段の講じる

**4. 情報共有とコミュニケーション**

* **社内コミュニケーション:**
  + 緊急連絡網の整備と定期的な訓練
  + 専用のコミュニケーションチャネル（例：Slackの緊急対応チャンネル）の活用
  + 定期的な状況報告会議の実施
* **社外コミュニケーション:**
  + 広報部門を中心とした対外的な情報発信
  + 透明性、正確性、迅速性を重視した情報開示
  + SNS等での風評被害の監視と対応

**5. 復旧と事後対応**

* **システム復旧:**
  + 優先順位に基づいた段階的な復旧作業
  + 復旧後の徹底的なテストと検証
* **原因究明:**
  + 根本原因の特定と分析
  + 脆弱性の洗い出し
* **再発防止策:**
  + システムの改善、プロセスの見直し
  + 従業員への教育と訓練
* **事後検証:**
  + 今回の危機対応の反省点と改善点
  + プロトコルの見直しと更新

**6. AIエージェントの役割**

* **異常検知:** システムログ、ユーザー行動ログなどを監視し、異常を早期に発見する
* **初期診断:** 既知の問題との照合、関連情報の収集を行い、初期的な診断を支援する
* **情報提供:** 関連するドキュメント、FAQ、過去の事例などを迅速に提供する
* **自動化された対応:** 事前定義されたルールに基づき、一部の復旧作業を自動的に実行する（例：サービスの再起動）
* **エスカレーション:** 人間の判断が必要な場合や、AIで対応できない場合は、適切な担当者へエスカレーションする

**7. 定期的な訓練と見直し**

* **机上訓練（シミュレーション）：** 定期的に危機対応シミュレーションを実施し、対応能力を向上させる
* **実動訓練:** 必要に応じて、システムの一部を用いた復旧訓練などを実施する
* **プロトコルの見直し:** 年に一度、または重大なインシデント発生後に、危機管理プロトコルを見直し、最新の状況に合わせて更新する