

株式会社高島屋様

メール誤送信防止ソフトにより、ヒューマンエラーによる情報漏えい防止と、従業員のセキュリティ意識の向上を実現

国内で17店舗を展開する老舗百貨店である高島屋様は、個人情報の管理を強化するため、メール誤送信防止製品「FUJITSU Security Solution SHieldMailChecker 誤送信防止」を導入。ヒューマンエラーによるメール誤送信を防ぐと共に、情報セキュリティに対する従業員の意識の底上げを実現しました。

導入背景

- メール誤送信による情報漏えいのリスクを排除したい。
- 個人情報管理に対する全社のセキュリティ意識を向上させたい。

導入効果

- メール送信時の宛先確認、添付ファイルの自動ZIP暗号化および送信前の強制確認により誤送信対策を強化。
- メール送信の確認画面にセキュリティルールを表示することで従業員への浸透を深め、情報セキュリティ意識の底上げを実現。

導入の背景

膨大な数の個人情報をいかに安全に扱うかが最大の目的

創業以来180年以上にわたり、革新的な取り組みに挑戦し続ける株式会社高島屋様は、現在国内に17店舗、海外3店舗の百貨店を営むだけでなく、クレジットカード会社や保険業など多くのグループ事業を展開しています。高島屋グループでは、延べ1千万以上の膨大な個人情報を保有しており、大切なお客様の個人情報を安全・確実に取り扱うため、トップマネジメントでセキュリティ対策に取り組んでいます。

IT推進室 IT推進担当次長 上原佳都雄氏は語ります。「百貨店はもともと帳票・伝票をはじめとする紙媒体が多いので、紙に対するセキュリティ意識は浸透していましたが、現在はペーパーレス化が進み、他業界同様、電子メール、電子帳票等の電子データの利用が一般的となっています。電子メールで情報漏えいを起こすと紙媒体以上に被害は大きく、お客様に多大なご迷惑をお掛けすることになります。」

高島屋様はその対策の一つとして、添付ファイルにパスワードをかけ上長を同報に入れて送信するなど社内ルールを制定し運用してきました。上原氏は続けます。「ルールを作ったものの、グループ会社の役員を含め9,000名以上に同じルールを適用しているため、



IT推進室 IT推進担当次長
上原佳都雄氏

ルールの理解度、セキュリティ意識に対しては個人差があり、人的運用に任せることに危機感を抱きました。世間では情報漏えい事故が後を絶たず、当社も機械的にリスクを軽減できる専用ツールの導入を検討しました。」

導入の経緯

人的運用を廃止し、ツールによるセキュリティ対策強化を検討

ツール選定にあたり高島屋様が重視したのは、従業員のセキュリティ意識の向上です。総務部 個人情報管理グループ 個人情報管理担当次長 井垣達也氏は語ります。「ツールの導入により、従来、人的運用で実施していた添付ファイルの暗号化やパスワードの文字数規約などを自動化できますが、危険なのは、宛先間違いや添付ファイルの取り違いなど、最終的に人に頼らざるを得ない部分です。その点、『SHieldMailChecker 誤送信防止』はうっかりミスによるヒューマンエラーを防ぎ、セキュリティ意識を向上させるのに最適でした。」

「SHieldMailChecker 誤送信防止」は、メール送信時に送信アドレスのミスや添付ファイルの誤りなどの再確認を促すことでメール誤送信を未然に防止する製品で、Microsoft® Outlook®をはじめとする主要なメールソフトに対応したクライアントソフトウェアです。



総務部 個人情報管理グループ
個人情報管理担当次長
井垣達也氏

高島屋様のシステム運用を担当している富士通エフ・アイ・ピー株式会社（以下：富士通FIP）は自社で利用し効果を実感している同製品を提案し、富士通グループ全体で約11万人（2017年4月現在）が利用しているという実績も決め手となり、導入が決定しました。

まずは、IT推進室、個人情報管理グループなど数部門で試行を開始し、検証を重ねながら、2014年8月、高島屋グループ各社約9,000名の利用がスタートしました。

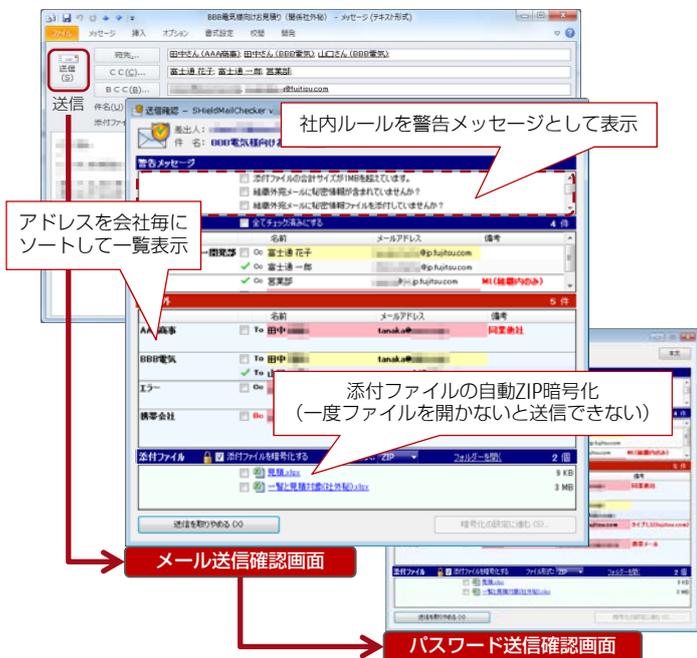
導入の効果

メール誤送信防止と、セキュリティに対する従業員の意識の底上げを実現

導入にあたっては、従業員への負担を最小限に抑えつつ、かつ、情報保護を強化するため、社内と社外それぞれにセキュリティレベルを設定するなど、高島屋様の業務に則した運用を目指しました。

井垣氏は社内の反応についてこう語ります。「添付ファイルの自動ZIP暗号化とパスワードの自動付与機能は大変便利で、暗号化漏れが無くなり、利便性が向上しました。一方、新しいツールに慣れなければいけないうえ、暗号化の前に添付ファイルを開いて確認することを義務付けたため、導入当初は従業員からツールを外してほしいとの依頼もありました。しかし、視覚的に分かりやすい操作性と、専用のヘルプデスクを設け対応したことで、数か月後には問い合わせはなくなりました。今は暗号化送信が当然の時代なので、

メールの送信ボタンを押すと、送信確認画面が表示されます。



むしろ保護せずに送ると、お客様に対してもセキュリティの面で不安感を与えかねません。」高島屋様は海外宛てメールについても同様に、添付ファイルをパスワード付きで暗号化送信しており、日本語の分からない外国人向けに英語表記のパスワード自動通知メールをオプションで作成し利用しています。

導入の効果について上原氏が述べます。「送信ボタンを押してから実際に送信するまで、何度か確認を行うことで誤送信の歯止めになっています。特に機密性の高いファイルを送る際はうっかりミス防止に有効です。アドレスは会社毎にソートして一覧表示されるので格段に確認しやすくなりました。」

今後の展望

今後も全方位でセキュリティ対策を強化。従業員教育にも注力し、お客様に変わらぬ安心感とおもてなしを提供

高島屋様は今後、個人情報保護という観点で、メール誤送信などの出口対策に限らず、入口対策、内部不正対策を含め全方位で対策をより一層強化していく計画です。

井垣氏は自社の課題について語ります。「今の課題はやはり標的型攻撃対策ですね。システムへの対策は既に整えていますが、万一マルウェアに感染した場合の手順の改訂や対応訓練の実施、ウイルスソフトの最適化などを進めていく予定です。」

上原氏が続けます。「内部不正対策も課題の一つです。セキュリティ対策製品を導入し対策を講じることも必要ですが、やはり最終的に重要なのは“人”なのです。セキュリティ対策に欠かせないのは、従業員の意識をより一層向上していくことだと考えています。」

高島屋様は、お客様の個人情報を守り続けていくために、今後も継続的にセキュリティ対策や従業員教育に注力し、これからもお客様へ変わらぬ安心感とおもてなしを提供することで、信頼される企業を目指します。

当社と富士通FIPは、高島屋様が安心して日常業務を遂行できるよう、富士通グループ各社と連携し、情報セキュリティの面から強力で支援してまいります。

株式会社高島屋



【所在地】 〒542-8510 大阪府大阪市中央区難波5丁目1番5号
 【事業内容】 百貨店事業、法人事業、通信販売事業、グループ事業
 【創業】 1831年1月10日
 【ホームページ】 <https://www.takashimaya.co.jp/>

※記載の会社名、商品名は、各社の商標または登録商標です。
 ※記載された情報は、予告なく変更することがあります。
 ※記載の内容は、2017年4月現在のものです。

お問い合わせ先

株式会社富士通ソーシャルサイエンスラボラトリ(富士通SSL)

お問い合わせ総合窓口

〒211-0063 川崎市中原区小杉町1-403武蔵小杉タワープレイス
 E-mail : ssl-info@cs.jp.fujitsu.com
 当社ホームページ <http://www.fujitsu.com/jp/group/ssl/>