

トータルセキュリティソリューションの構築によって、  
 コンタクトセンター事業の信頼性と生産性が大幅に向上しました。

## 導入事例

# 富士ソフトサービスビューロ株式会社



### ●導入製品

- McAfee Email and Web Security Appliance
- McAfee Network Security Platform
- McAfee Total Protection for Endpoint - Basic

### ●業種

総合アウトソーシング

### ●富士ソフトサービスビューロ株式会社について

1984年に設立した富士ソフトサービスビューロは、データエントリー事業からスタートし、現在は、コンタクトセンター事業、オフィスサービス事業、システムサービス事業などを展開する総合アウトソーシング企業です。とくに、同社ビジネスの中核を担うコンタクトセンター事業では、最先端のITをバックボーンに、あらゆる企業の多種・多様なニーズに対応できるトータルソリューションを提供しており、アウトソーシングニーズの高まりに合わせ、その事業規模を急速に拡大しています。

本社所在地

〒130-0022 東京都墨田区江東橋二丁目19番7号

電話：03-5600-1731(代)

www.fsisb.co.jp/



高品質なコンタクトセンターサービスを提供している富士ソフトサービスビューロは、従来までエンドポイント・セキュリティによって、ウイルス感染や不正アクセスなどからコンタクトセンターを守ってきました。しかし、同社コンタクトセンター事業が急速に拡大していることに加え、近年、ゼロデイ・アタックやDoS攻撃、ネットワーク不正侵入、内部からの情報漏えいなどサイバー攻撃が多様化していることを受け、ITセキュリティ対策の大幅な見直しを決断しました。

そして今回、ゲートウェイ・セキュリティとしてMcAfee Email and Web Security Appliance、ネットワーク・セキュリティとしてMcAfee Network Security Platform、統合管理ソリューションとしてMcAfee ePolicy Orchestrator®(ePO™)を含んでいるMcAfee Total Protection for Endpoint - Basicを導入し、マカフィー製品によるトータルセキュリティソリューションを構築しました。

同社カスタマーサービス部 IT担当 主任 秦貴幸氏に、マカフィー製品を選択した理由やその導入効果について伺います。

### ITセキュリティ対策の全面刷新が急務の課題に

富士ソフトサービスビューロは、約6年前からコンタクトセンター事業をスタートし、現在では、3拠点にコンタクトセンターを構え、その事業規模は総売上高の約6割を占めるまでに拡大しています。そして、昨今のアウトソーシングニーズの高まりを背景に、今まさに急成長を続けており、オペレーターの席数もさらに拡張させていく計画です。

このように、急速にビジネスを拡大させているコンタクトセンター事業ですが、これを裏で支えているのが、顧客企業から高い信頼性を得ている充実したセキュリティ体制です。コンタクトセンターは、電話対応窓口として消費者と企業を直接つなぐ役割を担い、個人情報などの重要な情報を取り扱います。そのため、同社では「プライバシーマーク」認証および「ISMS」認証の取得はもちろん、物理セキュリティとして、ビルへの入館、フロアへの入室、コンタクトセンターへの入室とセキュリティカードによる3重のセキュリティ機能を整備。さらに、ビル内に非常電源を設置するとともに、すべてのサーバにUPSを接続するなど、電源事故に対する備えも万全となっています。

一方、ITセキュリティ対策については、エンドポイント・セキュリティをコンタクトセンターに導入し、ウイルス感染や不正アクセスなどを未然に防いでいました。

「しかし、実はこの部分に重大な問題を抱えており、早期にITセキュリティ対策を見直さなければと頭を悩ませていました」と、秦氏は当時を振り返ります。

「とにかく、セキュリティソフト自体が重く、業務ソフトウェアの動作が遅くなるなど、通常のコールセンター業務にも支障をきたすようになっていました。また、レポートツールが使いにくく、集計レポートが表示されるまでのレスポンスが非常に悪いのも悩みの種でした。管理者としては、一刻も早くセキュリティレポートを確認する必要があり、コンタクトセンター事業が急拡大する中で、この問題は致命的でした」(秦氏)

さらに、同社にはもう一つ、ITセキュリティ対策を大幅に見直さなければならない大きな理由がありました。それは、多様化するサイバー攻撃への対応強化です。

「従来のようなエンドポイントだけのセキュリティ対策では、ゼロデイ・アタックやDoS攻撃、暗号化攻撃、ネットワーク不正侵入、内部からの情報漏えいといった広範な脅威や攻撃を防御することは難しくなってきました。実際に、コンタクトセンターの利用企業、さらには新規契約の企業からもITセキュリティ対策強化への要望が高まってきたことに加え、当社のサーバシステムがリプレースされるタイミングも重なり、ITセキュリティ対策の全面刷新を決断しました」(秦氏)

### 大手企業への豊富な導入実績が採用の決め手

全面刷新にあたり秦氏は、エンドポイント・セキュリティにとどまらないトータルセキュリティソリューションの構築を計画、様々なセキュリティ対策ソリューションの調査、検討を行った結果、数ある候補の中から選ばれたのがマカフィーでした。

選択の理由について秦氏は、

「マカフィーのセキュリティ対策製品は機能的に優れていることはもちろんですが、選択の大きな決め手となったのは、大手企業への導入実績が豊富な点です。それだけマカフィーという企業への信頼性が高く、安心してコンタクトセンターのトータルセキュリティを任せられることができると判断しました」と述べています。

今回、富士ソフトサービスビューロが導入したのは、ゲートウェイ型 電子メール・WebセキュリティアプライアンスのMcAfee Email and Web Security Appliance、ネットワークIDS/IPSアプライアンスのMcAfee Network Security Platform、セキュリティ統合管理ソリューションとしてMcAfee ePolicy Orchestratorを含むMcAfee Total Protection



カスタマーサービス部  
ITグループ主任 秦貴幸氏

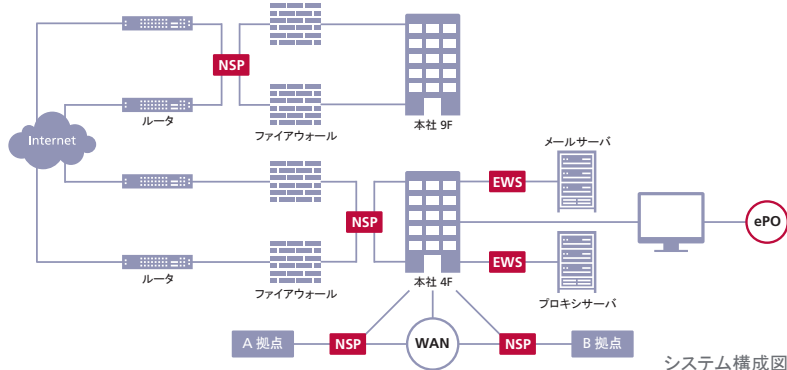
for Endpoint - Basicの3製品です。これら製品を組み合わせることで、コンタクトセンター向けのトータルセキュリティソリューションを実現しました。

同社では、3拠点のコンタクトセンターを運営していますが、そのうち中央センターにあるWebサーバおよびメールサーバ向けのゲートウェイ・セキュリティとして、McAfee Email and Web Security Appliance model 3300を計2台、導入しています。McAfee Email and Web Security Applianceは、Webと電子メールに関するすべての対策機能を、導入と運用がしやすいアプライアンスに統合したソリューションです。これにより、スパム、ウイルス、スパイウェアを高精度にブロックし、電子メールとWebを強力に保護しています。

また、ネットワーク・セキュリティとして、McAfee Network Security Platform I-1400を、地方2センターに各1台、中央センターに2台の計4台を導入しました。McAfee Network Security Platformは、ネットワークを構成するサーバ、クライアント、ネットワーク機器の脆弱性を予防し、外部および内部で発生した脅威から重要なインフラを保護します。さらに、次世代アクセスコントロールの採用によって、柔軟かつ強力なイントラネットのセキュリティ環境を実現しています。

そして、セキュリティ統合管理ソリューションのMcAfee ePolicy Orchestratorを中央センターに、各クライアントにはMcAfee VirusScan® Enterpriseを含むEndpoint製品を導入しました。このソリューションによって、各コンタクトセンターのシステム、ネットワーク、データ、コンプライアンス管理製品のセキュリティ全体を、単一のWebインターフェイスから一元管理することが可能となりました。

これらソリューションの導入にあたっては、マカフィーのプロフェッショナルサービスが手厚いサポートを行っており、「ネットワーク・セキュリティの導入は、今回が初めてだったため、最初は不安な点も多かったのですが、マカフィーからきめ細かいサポートを受けられたことで、当社コンタクトセンターのシステムに最適化したソリューションをスムーズに導入することができました」と、秦氏はマカフィーの充実したサポート体制も高く評価しています。



システム構成図

### ITセキュリティにかかわる業務効率が大幅に改善

富士ソフトサービスビューロにとって、今回のマカフィー製品によるトータルセキュリティソリューションの構築は、コンタクトセンターのITセキュリティ全体を見直す重大な決断となりましたが、その導入効果は予想以上に大きいものでした。

「マカフィー製品の導入後は、業務アプリケーションが遅くなるようなことはなくなり、コンタクトセンター業務に全く支障が出なくなりました。そして、なによりも使い勝手がよく、安定稼働していることが、オペレーターの生産性向上につながっています。また、統合管理ソリューションのレポートツールも直感的でわかりやすく、コールセンター全体のセキュリティ状況を素早く把握できるようになりました。現在、コンタクトセンター事業は、私を含め3名で管理・運営しているのですが、この状況の中で、ITセキュリティにかかわる業務効率を大幅に改善できたことは、非常に大きな導入成果です」(秦氏)



McAfee ePO ダッシュボード画面

さらに、マカフィーのトータルセキュリティソリューションを構築したことにより、コンタクトセンターを活用する顧客企業からの信頼性も高まっているようです。

秦氏は、「マカフィーは大手企業のセキュリティ対策で多くの実績をもっているため、当社コンタクトセンターへの信頼性、安心感がより高まっていることを実感しています。新規企業に提案する場合にも、マカフィーの最先端セキュリティソリューションを導入していることが評価され、商談がスムーズに進むケースも増えてきました」と、ビジネス面にもプラスの影響を与えているといいます。

「これで、当社コンタクトセンターのITセキュリティレベルは、現時点での高水準に達することができました。今後は、顧客企業からの様々な要望に対応しつつ、市場環境の変化にも合わせながら、引き続きITセキュリティの強化に取り組み、より高品質のコンタクトセンターサービスを目指していきます」(秦氏)と意欲を見せています。

取材日：2009年8月



マカフィー株式会社

www.mcafee.com/jp

●製品、サービスに関するお問い合わせは下記へ

東京本社	〒150-0043	東京都渋谷区道玄坂1-12-1 渋谷マークシティウエスト20F TEL: 03-5428-1100(代) FAX: 03-5428-1480
名古屋営業所	〒460-0002	愛知県名古屋市中区丸の内3-20-17 中外東京海上ビルディング3F TEL: 052-954-9551(代) FAX: 052-954-9552
西日本支店	〒530-0003	大阪府大阪市北区堂島2-2-2 近鉄堂島ビル18F TEL: 06-6344-1511(代) FAX: 06-6344-1517
福岡営業所	〒810-0801	福岡県福岡市博多区中洲5-3-8 アクア博多5F TEL: 092-287-9674(代) FAX: 092-287-9675

McAfeeの英文/和文社名、各商品名、ロゴはMcAfee, Inc.またはその関連会社の商標または登録商標です。本書中のその他の登録商標および商標はそれぞれその所有者に帰属します。©2009 McAfee, Inc. All Rights Reserved. ●製品、サービス、サポート内容の詳細は、最寄りの代理店または弊社事業部までお問合せください。●製品の仕様、機能は予告なく変更する場合がありますので、ご了承ください。

MCACS-FUJI-0911-MC