

人依存のセキュリティ運用業務で、長年業務に携わる IHS

背景

IIM ヒューマンソリューション(以下 IHS)は、これまで3年以上にわたり、セキュリティに非常に厳しい企業においてセキュリティ運用業務を担っています。

具体的には、社内から情報が外部に漏れないようにすること、ブラックマーケットにアクセスしないよう社内教育をすることなどがあげられます。

概要

E-Learning を通じて社員に対しブラックマーケットや注意すべきメールや URL に関する啓蒙活動を行い個人に不審メールを開けさせないようにしたりするとともに、フィッシングとみられる場合は URL をブロックしたり、ドメインをブロックしたりという作業を担っています。また、進捗管理、品質管理、月次報告会などを実施するなどの管理業務も実施、定例業務として、監視システムのログの管理、個別の依頼事項(個別インシデント対応/調査/トラブル対応等)にも対応しています。

E-Learning を実施、マニュアルなどを作成して渡し、個人への相談に応じているものの、指示した通り、手順通りに各個人が対応できるかというところではないところがセキュリティの難しさです。メールなどもあの手この手で手の込んだものが増えていきますので、個人としてはなかなか判断のつかない場合もよくあります。

セキュリティ業務は非常に重要な任務である一方、ある程度人依存のところがあります。そのため、以下2点を継続して提供できるからこそ、IHS は継続してお客様にセキュリティ運用業務を提供していくことができているのだと自負しています。

・退職、離職等で対象業務へのサービスレベルに影響が出ない体制づくり

- 業務可視化(定型・非定型・イレギュラー業務の分類)
- 可能なレベルでの業務手順書化
- 運用規定 ルール の作成
- サービスレベル目標の設定
- 業務役割分担表の作成

・対象業務に対する企業の負担を最小にできる業務体制の構築・運用

- 情報のエスカレーションルートの明文化
- エスカレーション有無に対する判断基準の設定
- 全体改善に関わるミーティングの定期実施