

株式会社 阪急百貨店
設立：1947年3月
従業員数：3,059名（連結2007年9月末現在）

阪急百貨店様は1929年に世界で初めてのターミナル百貨店として、大阪/梅田で開業されました。1947年には阪急電鉄より分離独立し、その後、大阪の中心である「梅田」という街の核として、街と共に成長してこられました。現在、建て替え工事期間中で一時的に規模は縮小していますが、売上高西日本一、入店客数年間5,000万人を誇るうめだ本店と、10の支店を展開されています。

Hankyu



システム企画室
営業システム企画部
藤田 毅 様

導入製品  **Container 2.0**
コンテナ ver.2.0

阪急百貨店様は、外商部門において、お客様（法人・個人共に）からお預かりする顧客情報（お客様の個人情報）全てを暗号化し、データ移送する事を目的に「SD-Container」を導入されました。
その導入の背景、実際の運用状況を、弊社営業担当者がシステム企画室の藤田 毅様にお聞きしました。

顧客情報＝お客様の大切な財産である

—USBを含む一般的なセキュリティ対策の経緯とその問題点からお聞かせください。

百貨店業の特性上、大量の顧客情報を取り扱う当社では、顧客情報＝お客様の大切な財産であり、それをお預かりして運用させていただいているとの認識のもと、常に慎重に取り扱うよう、全従業員への周知徹底に努めています。
一方で、顧客情報の漏えい対策として当該電子データを管理する部署へのセキュリティカードによる入室管理、PC起動時の指紋認証によるアクセス権限管理、データへのアクセスログ管理を導入するなど、セキュリティ向上を推進してきました。



また、顧客情報のデータ処理を外部委託する場合は、データ移送にセキュリティ便を用いた上、運搬データにも暗号化処理を施す対策を講じてきました。

以上のように社内外におけるセキュリティ対応を推進していく中で、外商部門における顧客情報授受の際のセキュリティが問題点として浮上してきました。

外商部門においては、お客様のご自宅や会社を訪問してご注文をいただく事が多く、お中元・お歳暮を中心に商品送付データ（お届け先住所、氏名、商品など）をFDやCD-R等の電子媒体で受け取ることもありました。

お客様が既にデータを暗号化してくださっている場合もあるのですが、詳細を調査したところ、平文データ（暗号化されていないデータ）も含まれており、顧客情報漏えいリスクが高いケースの存在が明らかになりました。

そのため、お客様からいただくデータは全て暗号化すると決定したものの、お客様に対してそれをお願いするわけにもいきません。
そこで、データ授受のためのセキュリティ媒体を早急に検討し、汎用性・利便性の点からセキュリティUSBの導入を決定しました。



—なるほど。そのような経緯でセキュリティUSBの導入を検討されたのですね。候補となった製品の中から最終的に「SD-Container」を選ばれた理由はなんでしょうか？

お客様へご負担をおかけせずに、いかに安全にデータを授受できるかという視点で検討をしました。その点において、お客様のPCにソフトをインストールする必要がなく、ユーザ権限で使用できる「SD-Container」は条件にあっていました。

更に、導入検討時にデモを拝見したのですが、操作性が簡単な一方、書き込まれる全てのデータが強制暗号化され、パスワード認証が堅牢であるという機能性も決め手となりました。

もう一つの導入ポイントとしては、貴社の営業担当者の真摯な対応があげられます。

デモ機を持って、導入検討部門や外商部門の現場に何度も足を運び、実際に使い方を丁寧に説明していただきました。

また、取扱説明書だけではわかりにくいので、簡易操作マニュアルを作ってもらえないだろうかというリクエストにも即座に対応してくださ

り、実際に「SD-Container」を使用する外商部門の管理者用と使用者（外商員）用に2タイプの操作マニュアルを作成し、印刷用にデータ化していただきました。

十数年のキャリアを積んできた百貨店マンの目から見ても、こういったサービスのきめ細かさは印象的でした。製品として優れているという事はもちろん、営業サポート力の高さも導入の大きな決め手となりました。



ユーザ視点にたった「分かりやすさ、使いやすさ」の追求



— 導入後の外商部門における評価・ご感想をお聞かせいただけますか。

管理を確実に行うために、「SD-Container」の筐体にシリアルナンバーをつけていただいた事や、わかりやすい操作マニュアルを作成していただき、社内にて印刷し担当者に配布したため、これといった混乱もなくスムーズに運用されています。製品の管理、パスワードの管理、データ授受の管理などは、管理ルールをシステム企画部門で作成し、そのルールに則った運用管理を外商部門に任せています。

実際に使用している外商員は自分で使えるだけでなく、お客様にも操作の説明を行わなければいけない場合があります。外商員がとまどう事なくスムーズに「SD-Container」を操作することで、お客様に「個人情報保護されている」という安心感を与えられます。

そういう意味でも、初心者でもすぐに使える状

態を整える必要がありました。作成いただいた操作マニュアルのお陰で、“外商員がスムーズに操作できる”“お客様に安心感を与えたい”というシステム企画部門の思いが実現でき、満足しています。

— 実際に使用される現場の方への配慮に、御社のサービス精神の一端を感じます。それでは、システム企画部門様としての評価・ご感想をお聞かせいただけますか。

「SD-Container」の導入により、出先での顧客情報授受というシチュエーションの中での情報漏えいリスクを極小化できたことが最大の収穫です。もちろん「顧客情報は、お客様のものである」という認識は常に忘れずに運用することが肝心です。

セキュリティ対策のシステムと共に、それを使う人自身の意識の高さが大切であると考えます。今後も様々な角度から、システムと運用方法の

在り方を検証し、セキュリティの向上に努めたいと思っています。

— 今後の当社製品、もしくはセキュリティ製品全般へのご要望がありましたらお聞かせください。

「SD-Container」への要望というか、サービス業に携わる立場からご提案させていただきたいのですが、製品のカラーバリエーションを広げられては如何でしょうか。現製品もシックで落ち着いた色で結構なのですが、複数色があれば例えば導入部門毎に色分けすることで、ユーザがより使いやすく、また管理する側もわかりやすいのではないのでしょうか。

製品の大きさに関しては、USBという媒体はその小ささから無くし易いという欠点があるので、現状の大きさぐらいの方が紛失しにくく、よいのではないかと思います。

セキュリティという観点では、既に十分な堅牢性を備えた製品群を展開されていると思いますが、今後もユーザ視点に立った「分かりやすく、使いやすい」製品開発をお願いしたいと思います。

