

大塚商会の販売最前線からお届けするセールスノウハウマガジン

BP
business partner

Navigator

vol. **79**
2015

巻頭インタビュー

フリーアナウンサー

福澤 朗氏

福澤アナが熱血伝授!
お客さまに「また会いたい」と
言わせる話し方、伝え方

CAD情報

AutoCAD 2016/AutoCAD LT 2016
クラウドサービスと密接に連動しながら
使いやすさを追求した新機能を実装

Navi Value

つながるオフィス、おしごとまるごと効率化!
実践ソリューションフェア2015開催!!

メーカーズボイス

日本電気株式会社

総力 特集

まだ間に合うマイナンバー制度の理解と提案

マイナンバー対策は、 大塚商会にお任せ!!

Series

BP Top Interview

にっぽんの元気人

各界の最前線で活躍する
オピニオンリーダーに
IT業界復活のヒントを聞く

第30回

フリーアナウンサー
福澤朗氏

**福澤アナが熱血伝授！
お客さまに「また会いたい」と
言わせる話し方、伝え方**

報道番組やバラエティ番組などの司会で大活躍の福澤朗さん。日本テレビのアナウンサーからフリーに転身してもうすぐ10年を迎える。「ジャストミート!」「ファイヤー!」など数多くの流行語を生んだ“言葉の魔術師”は、ビジネスマンの営業においても、相手に合わせて言葉や例えを巧みに使い分けることが「印象に残るための秘訣」だと語る。話し方、伝え方のプロである福澤さんに、お客さまが営業マンに「また会いたい」と思わせるコミュニケーションの極意を聞いた。

瞬時に場の雰囲気を感じ 周囲の1.2倍の声で話す

BP:本誌読者には営業職の方も多いのですが、「何年やっても、お客さまと上手に会話ができない」とか、「お客さまに、なかなか心を開いてもらえない」と悩んでいる人が少なくないようです。福澤さんは、何が問題だと思われますか?

福澤朗氏(以下、福澤氏):そもそも日本では、欧米と違って学校教育で話し方や議論の仕方などを学ぶ機会がありません。昔から「読み、書き、そろばん」と言われたように、国語においては、読解力と文章力を養うことには力を入れてきましたが、「聞くこと」と「話すこと」については、「生まれたときから普通に身に付いているだろう」という先入観からか、非常におろそかにされてきた歴史があります。

そう考えると「話し方がわからない」「コミュニケーションが上手に取れない」というのは、この国の教育の問題でもあると思います。何の訓練もなく、学校を卒業して社会に出ると、いきなり実践的なプレゼンテーションや会議での議論などを求められるのですから、悩むのも無理はありません。

しかし、学校教育では学べなくても、私が学生時代にプロの役者を目指してのめり込んだ演劇や、現在の仕事であるアナウンサーの勉強では、話し方、気持ちの伝え方に関する心構えやさまざまな技術が学べます。

どうしてもコミュニケーションに自信が持てないという人は、「いまさら遅い」などとは考えず、そうした学びの場を探してイチから勉強してみるのもいいのではないのでしょうか。

BP:福澤さんの著書『“また会いたい”と言わせる話し方、伝え方』を拝読しましたが、いまおっしゃった会話をするうえで心構えや技術が、わかりやすく解説されていますね。話し方についての講座やセミナーも多数開催されているようですが、受講者にどのようなアドバイスをされていますか?

福澤氏:例えば、営業職の方からは、「初めてのお客さまの職場を訪問したときに、どれくらいの声の大きさや雰囲気で話をすればいいのかわからない」というご相談をよく受けます。

この場合に大切なのは、仕事場に入った瞬間にその場の雰囲気を感じ取り、なるべくその雰囲気に合わせることです。「几帳面な雰囲気の家社だな」と思ったら几帳面に、「ラフな雰囲気だな」と思ったら、許される範囲でこちらもラフに接するのがいいですね。

コミュニケーションの第一歩は、相手に警戒感を抱かせず、親しみを感じてもらうこと。こちらが相手の雰囲気に合わせれば、おのずと親しみやすく感じてもらえるものです。

そのうえで、その場の周囲で交わされている会話の1.2倍ぐらいの大きさの声で話すようにしてみましょう。

周囲の声にかき消されるような小さ

な声では、相手の耳に届きませんし、かといってあまり大きすぎる声では、その場の雰囲気を壊してしまいます。

BP:著書の中では、その場の雰囲気に合わせるだけでなく、話し相手のペースに合わせることも大切だと書かれています。

福澤氏:話し方のペースって、人によってさまざまですよ。声のボリューム、スピード、ひとつひとつの話の長さや区切り方などは、人それぞれの会話のリズムであり、個性でもあります。

会話をスムーズにするには、相手の話し方のペースに自分を合わせるのがとても効果的です。

例えば、相手はどちらかと言えばゆっくり話すタイプ、あなたはせっかちに話すタイプだとしましょう。あなたが急ぎ込んで話せば話すほど、相手はペースを乱されて、どんどん引いていってしまいます。

でも、相手のペースに合わせてゆっくりと話せば、相手にとって心地よく、なじみのよいリズムになるので、会話がスムーズに進みやすくなるわけです。

このように、相手の話し方のペースに合わせて会話をするのを、心理学用語で「ペーシング」と言います。

会話がスムーズになれば、相手が親しみやすさを感じてくれるので、心の開き方も変わってきます。営業で商品説明をするにしても、相手の心の持ちようが違えば、反応も大きく変わるのではないのでしょうか。



話す相手によって 使う言葉や表現を変える

BP:商品説明の話が出ましたが、営業職の中には、「説明やプレゼンが苦手」という人もいます。どうすれば上手になれるのでしょうか？

福澤氏:どんなに説明をしても、相手に内容がよく伝わらないというのであれば、とくに伝えたいことを、声の高さ、大きさ、速さを変えて強調してみてもいいのでしょうか？

同じ声の高さ、大きさ、速さで話を続け

ると、どこに話のポイントがあるのかわからないので、印象に残りにくいものです。例えば、「わたしは今日、銀座線でここまで来ました」と説明するときも、「わたしはきょう、ぎんざせんでここまで来ました」と平板に話すだけでは、何の印象にも残らず、ただ聞き流されてしまいます。

でも、「今日」あるいは「銀座線」という単語を少し高い声で言ったり、大きく、ゆっくり話したりすると、その言葉が浮き出て、「ああ、今日は銀座線で来たんだな」と印象深く相手の耳に残るのですね。

伝えたい言葉の前に、ちょっとした“間”

を取るのも効果的ですね。書き言葉で言えば読点のようなものですが、ひと呼吸入れてから言葉を発することで、より印象に残りやすくなります。

BP:「説明やプレゼンが苦手」という人の中には、語彙や表現力が乏しくて、うまく説明できない人も多いようです。プロのアナウンサーである福澤さんは、まるで“言葉の魔術師”のように変幻自在にボキャブラリーを使いこなしていますが、やはり相当訓練されたのでしょうか？

福澤氏:日本テレビのアナウンサー時代にプロレス中継を担当したときは、新聞や雑誌、書籍、テレビのニュース、ドラマなど、とにかくあらゆる媒体に接し、1日に1つボキャブラリーを増やすことを日課にしていました。

話し方の講演会で、「将来アナウンサーになりたい」という相談を受けることもよくあるのですが、とにかく本や新聞、雑誌をよく読むようにとアドバイスしています。貪欲にたくさんの言葉を自分のものにするには、表現力を磨くうえで絶対に不可欠だからです。

もちろんこれは、ビジネスにおける説明やプレゼンの表現力を高めるうえでも非常に有効です。

それともうひとつ、アナウンサー志望の学生たちに“裏ワザ”として勧めている表現力の鍛錬法があります。

それは、いまの若者たちが日常会話で当たり前のように使っている「ちょー」「まじ」「やばい」「ぶっちゃけ」「うざい」「うそ」「かわいい」という7つの単語を使わないこと。

これらの若者言葉は、そのときの自分がどんな気持ちであろうと、相手の問い掛けにすぐにリアクションできてしまうという点では便利な道具ですが、人間が抱くさまざまな思いや感情をたった7つの表現に集約してしまうという点では、非常に安直すぎる言葉だと思います。

『“また会いたい”と言わせる話し方、伝え方』(講談社)プレゼントのお知らせ!!

パートナー様の日頃のご愛顧に感謝を込めて、福澤 朗氏の著書『“また会いたい”と言わせる話し方、伝え方』(講談社)を100名のパートナー様にプレゼントいたします。プレゼントをご希望されるパートナー様は、大塚商会の担当営業までお申し出ください。応募が多数の場合、抽選となりますので、ご了承ください。

Present!



あえてこの7つの言葉を封印し、それに代わる表現を自分なりに考え、自分の言葉として発してみることで、表現力を磨くうえで非常にいい訓練になるのです。若手のビジネスマンの方々にも、ぜひ実践してみてくださいね。

BP:自分ならではの表現力が身に付けば、それが個性になって、よりいっそう相手の印象にも残りやすくなるのではないのでしょうか?

福澤氏:その通りです。単にボキャブラリーを増やすだけでなく、話す相手によって使う言葉を変えてみたり、比喻に工夫を凝らしてみたりするのも有効だと思いますよ。

ひと口にIT機器やソリューションのお客さまと言っても、業種も違えば、経営者から総務・経理担当者、営業担当者など、相手の立場もさまざまです。年齢や性別だって、お客さまごとに違います。なので、すべてのお客さまに同じ表現で説明をしても、響く場合と響かない場合があります。

ITに詳しくない年配のお客さまには、「いままでにない革新的な技術を備えた製品です」と説明しても、あまりピンと来ないかもしれません。

それよりも、「最近、卵かけごはん専用のしょうゆが発売されて話題になりましたよね。あれと同じくらいITの分野では画期的な技術なんですよ」というくらい親しみやすい例えを出したほうが、むしろ伝わりやすいかもしれませんね。

表現力を身に付け、相手に応じて柔軟に使い分けられるようになるためには、と

にかく経験と訓練を積みしかありません。最初からうまくできるはずはないので、不安になるかもしれませんが、ひとつずつ成功体験を積み上げながら自信を付けていくことです。

相手に耳を傾けることがコミュニケーションの基本

BP:ビジネスマンのコミュニケーション能力としては、営業のほかに、会議や交渉事などで討論する力も求められます。

福澤氏:ディベート(討論)も、日本の学校教育ではまったく学べない技術のひとつですね。そのせいか、ディベートとは「相手を言い負かすこと」だと思っている人が意外に多いようです。

自分の言い分を一方的に主張するのではなく、相手の意見にもしっかり耳を傾け、それぞれの意見を擦り合わせながら、よりよい結論や解決策を導き出していくのが本来のディベートです。

「傾聴」という言葉がありますが、ディベートに限らず、あらゆるコミュニケーションの基本は、まず相手の言葉にしっかり耳を傾けることです。

こちらの主張を一方的に押し付けるのではなく、まずは相手が何を思い、どう考えているのかをしっかりと感じ取ってください。

営業の場面で、相手の目を見て、話にきちんと耳を傾ければ、「ああ、こっちの話ちゃんと聞いてくれているんだな」と相手は心を開いてくれるはず。そして、そんな人なら「また会ってみたい」と

思ってもらえるに違いありません。

BP:最後に本誌読者に応援メッセージをお願いします。

福澤氏:毎日営業をしていると、日によってトークのコンディションが変わることがあると思います。アナウンサーの仕事でも同じような経験がよくあるのですが、いつもより滑舌が悪い、思ったことがうまく言えないというときは、基本に立ち返って本番前に必ず発声練習や滑舌の練習をしています。

少しでも「コンディションが悪いな」と感じたら、きちんと事前準備をして、悪いなりに最善を尽くせるよう努力してみてください。事前の発声練習や滑舌の練習は、営業マンの皆さんにも役立つと思いますよ。

営業成績が上がらないなど、スランプに陥ったときは、一度自分のプレゼンを録音して聴いてみるのもいいでしょう。自分ではうまく説明しているつもりでも、客観的に聴いてみると、思った以上に言葉が平板だったり、言いたいことがきちんとできていなかったりするものです。ぜひ、試してみてください。BP



フリーアナウンサー
福澤 朗氏
Akira Fukuzawa

◎ Profile

1963年9月14日生まれ。東京都出身。1988年早稲田大学第一文学部を卒業し、同年、日本テレビ入社。在局中はアナウンサーとして、数々のヒット番組に出演。また「ジャストミート」「ファイヤー」等の流行語も生み出した。2005年7月 同局チーフ・アナウンサーを経て、フリーアナウンサーに。趣味は日本酒、鉄道、和菓子屋巡り。特技は卓球。

巻頭
特集

まだ間に合うマイナンバー制度の理解と提案

マイナンバー対策は、 大塚商会にお任せ!!

この秋に、いよいよ始まるマイナンバー制度。現時点では、関心はあるものの、何かから手をつければよいのかわからないといったエンドユーザー様の声も聞こえてきます。情報を漏えいした場合の罰則が明確になり、適用範囲も大きく広がった新しい制度に対応するべく、パートナー様が提案すべき点はたくさんあります。大塚商会では、パートナー様の提案活動を強力にバックアップする体制を整えています。まずは、本特集で、マイナンバー制度の概念を理解し、具体的なビジネスの参考となれば幸いです。

286

458746

☎269355474684

☎079453412784

☎98545

☎260

☎473547541215

267685

☎52

6812676

☎351363748541

☎31458476

☎2382365842

基本編 マイナンバーの目的は？

第一のメリットは行政の効率化 利便性向上などの効果も

マイナンバー制度では、国民一人ひとりが数字のみ12桁のマイナンバー（個人番号）を持つことになる。2015年10月からマイナンバーの通知が開始され、2016年1月からは利用が開始される。

その目的は大きく、「行政の効率化」「国民の利便性の向上」「公平・公正な社会の実現」の三つ。例えば各自自治体では住民税の課税に際し、個人の所得を捕捉するため、氏名・住所を元に給与支払報告書や確定申告書な

どの課税資料の名寄せを行ってきた。だが結婚や転居による氏名、住所の変更、異字体が正確に反映されていないなどの理由で、業務システムのみでは作業が完了せず、手作業による名寄せが必要になることも多かった。今後は課税資料に記載されたマイナンバーに基づいた自動処理が可能になる。

なお現時点では、マイナンバーの利用は「社会保障」「税」「災害対策」の3分野の行政手続きに限られている。

■ マイナンバーの3つのメリット

1 行政の効率化

手続きが正確で早くなる

行政機関・地方公共団体での作業の無駄が削減され、手続きがスムーズになります。

2 国民の利便性の向上

面倒な手続きが簡単に

申請時に必要な課税証明書といった資料の添付を省略できるようになります。

3 公平・公正な社会の実現

給付金などの不正受給の防止

行政機関が国民の所得状況などを把握しやすくなり、不正受給を防止できます。

基本編 マイナンバーはどう運用される？

「中間サーバー」などを整備し 情報の漏えいを防ぐ

マイナンバーの漏えいは、重要な個人情報情報の漏えいにつながりかねない。そのため「マイナンバー法」による制度面からの保護と共に、システム面でも保護処置が図られている。

その一つが、個人情報を一元管理せず、これまで同様各行政機関が管理する「分散管理」の採用だ。また「情報提供ネットワークシステム」を通じた情報の照会・提供は、マイナンバーではなく各情報に紐付けられた符号によって行われる。そのため、各行政機関による情報の照会・提供は、符号管理を行う「中間サーバー」を介して行うことになる。

また、身分証明書として利用できる「個人番号カード」の交付と、マイナン

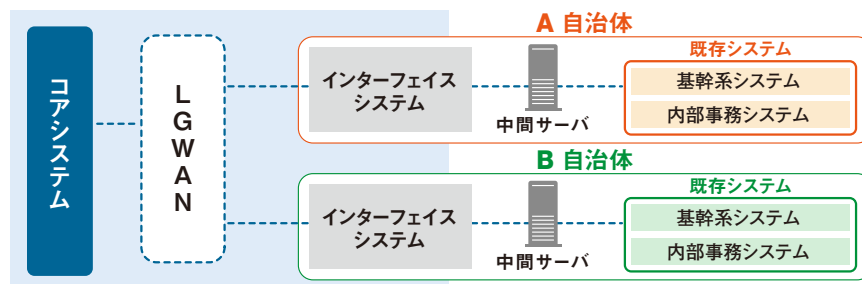
バーを含む自分の個人情報のやりとりが確認できる「マイ・ポータル」の開設も同制度のポイントの一つ。

個人番号カードはICカードで、氏名、住所、生年月日、性別、マイナンバーが記載される。ICチップに実装された電子証明書をe-Tax（国税電子申告・納税システム）などの各種電子申請時に利用することも可能だ。将来的には、

保険証機能の個人番号カードへの一元化も計画されている。マイ・ポータルへのアクセスは、個人番号カードの電子証明書とパスワードで行う。公的機関にはそのための専用端末の設置も予定されている。

情報提供ネットワークシステムとマイ・ポータルの運用は2017年1月から開始される。

■ 情報提供ネットワークシステムのイメージ



基本編 企業への影響は?

漏えいは事業者も処罰の対象に 適正な管理・運用が求められる

今年中に行いたい 提出書類の変更への対応

マイナンバー制度は、すべての企業に影響を及ぼす。2016年1月から、源泉徴収を始めとする税務関係の手続き、雇用保険を始めとする社会保障関係の申請にマイナンバーの記載が必要になることがその理由だ。なお、企業に対しては13桁の「法人番号」が割りふられる。

マイナンバーに対応するためエンドユーザー様が行うべきことは、大きく二つの方向から考えることができる。

一つは、税務や社会保障に関する書類の様式変更への対応だ。支払調書の場合、「支払いを受ける者」「支払者」の個人番号・法人番号の記載欄が追加されるほか、源泉徴収票がA6サイズからA5サイズへの変更が実施される。今後、「SMILE BS」をはじめとする人事給与システムでは、これらの変更に対応する機能強化が今後実施される予定だ。

全従業員のマイナンバーの 取得と適切な管理が必要に

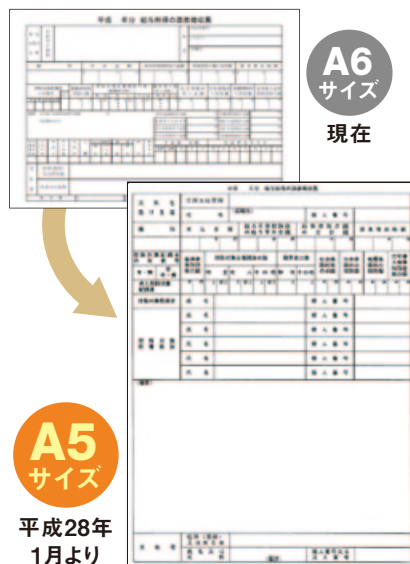
もう一つは、従業員とその扶養家族のマイナンバーを取得し、それを適切に管理・運用するための安全対策の実施である。マイナンバーは、住民票の住所に送られる「通知カード」で通知される。企業は、契約社員やパート・アルバイトを含む全従業員にマイナンバーを提供してもらうことになる。また、外部の人物に講演などを依頼し報酬を支払う

場合もマイナンバー取得が必要だ。マイナンバー取得時には、身分証明書などによる本人確認手続きが義務付けられている。

取得したマイナンバーの漏えいに対し、厳しい罰則が規定されていることもポイントの一つ。適切な管理・運用が行われていなかったと判断された場合、「マイナンバー法」の規定に基づき、その行為者だけでなく、事業者も実刑を含む刑罰を受ける可能性がある。

「個人情報保護法」の対象が5,000件以上の個人情報を持つ企業に限られるのに対し、マイナンバー法は規模を問わずすべての企業が対象になる。ある調査では、2014年秋時点で7割を超える企業がマイナンバー対策を開始していなかった。2015年春時点でもマイナンバー対策を開始していないケースも多数に及ぶと見られる。そうしたエンドユーザー様への啓発を図る上で、刑

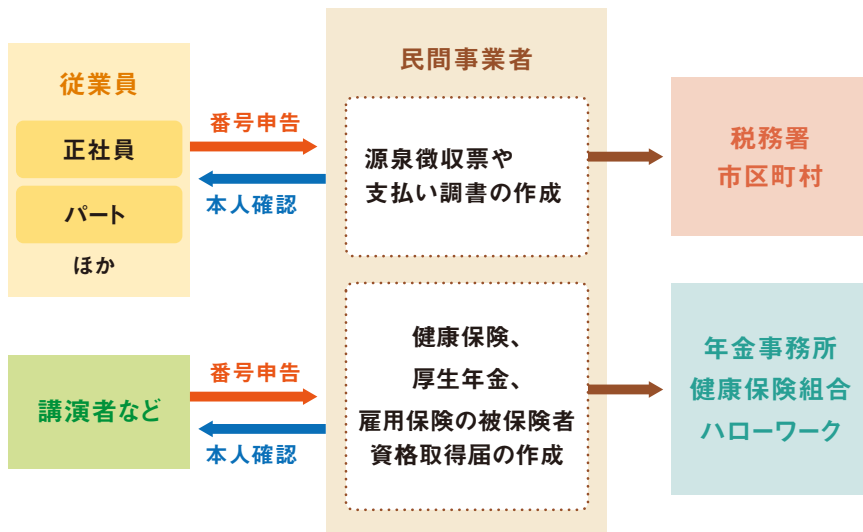
源泉徴収票のサイズがA6からA5に



の厳格化の訴求は有効な材料になるに違いない。

また取得したマイナンバーは、従業員の退職後法定保管期限を過ぎたら速やかに削除・廃棄する必要がある。

企業のマイナンバー利用イメージ



基本編 企業がとるべき準備は?

ガイドラインに則った対策が すべての企業に求められる

6項目からなる 安全管理対策

マイナンバーを適切に管理・運用するための安全対策とは、どのようなものなのか。マイナンバー制度開始に先立って示された「番号法及び特定個人情報の適正な取り扱いに関するガイドライン」は、以下の6項目から成り立っている。

● 基本方針の策定

マイナンバーを適切に取り扱う上で、組織としての基本方針を策定することが望まれている。

● 取扱規程等の策定

マイナンバーの取り扱いを明確化し、事務担当者の変更の際には確実な引き継ぎを行うことが求められる。業務マニュアル、業務フローとしての整備することが効果的だ。

● 組織的安全管理

マイナンバーの管理・運用では、特定の担当者以外がマイナンバーを含む

個人情報を取り扱うことがない体制の整備が求められる。また、担当者が複数いる場合、けん制効果を目的に責任者と事務取扱担当者を区分することなどが望まれている。

● 人的安全管理

マイナンバーの取り扱いが適正に行われるよう、事務取扱担当者を監督・教育することが求められる。マイナンバーの取得・利用・提供は、法令で決められた場合のみ許されるが、他人のマイナンバーをメモしたり、コピーを取るとは収集にあたる。事務取扱担当者には、マイナンバーの適正な取り扱いを周知徹底することが求められる。

● 物理的安全管理

情報漏えいを防止するため、マイナンバーを取り扱う区域を明確化して管理することが求められる。例えば、パーテーションを設置したり、座席配置を工夫するなどして、取扱担当者のPC操作画面が覗き見られないようにするなどの対策が考えられる。

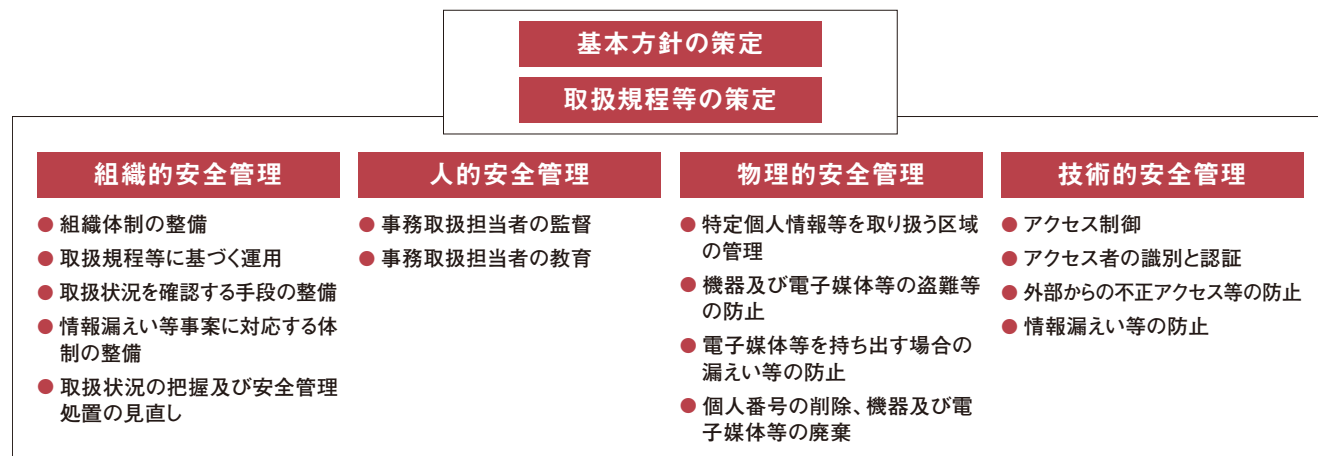
● 技術的安全管理

「アクセス制御」「不正アクセス防止」「情報漏えい防止」など、情報セキュリティの観点からも、漏えい防止に努めることが求められる。

アクセス制御では、「マイナンバーを取り扱うPCを特定し、その取り扱い担当者を限定する」「Active Directoryをはじめとするユーザー制御機能により、マイナンバーを含む情報へのアクセスを制限する」などの対策が考えられる。不正アクセス防止では「ウイルス対策ソフトの導入」、情報漏えいの防止では「データの暗号化、パスワードによる保護」などの対策が考えられる。

マイナンバービジネスにおいて、最も市場が大きいと見られるのがこの技術的安全管理に関するニーズだ。ではエンドユーザー様に対して、どのようなアプローチが有効なのか。次に、セキュリティ関連ツールを手掛けるメーカーへの取材を通して、その具体的ヒントを探ってみたい。

■ ガイドラインによって示された安全管理措置の概要



実践編 中堅・中小企業 自治体への営業提案

対策費用が限られるマイナンバー対応 既存セキュリティソフト拡張提案が効果的

トレンドマイクロ

「マイナンバー対策予算は限られる」というエンドユーザー様は少なくない。そうした場合、導入済みのセキュリティソフトを基盤にした提案が効果的だ。国内市場における企業向け総合セキュリティソフトでトップシェアを誇る「ウイルスバスター コーポレートエディション」で知られるトレンドマイクロに、セキュリティソフトを基盤としたマイナンバー対応提案についてたずねた。

既存機能の強化で マイナンバーにも対応

これまで情報セキュリティの強化は、ウイルス対策の観点から語られることが多かった。だがマイナンバー対策では、ウイルス対策に留まらない総合的な情報漏えい対策が求められる。

そうした中、「既存セキュリティソフトを基盤にした対策」を提案するのがトレンドマイクロ ビジネスマーケティング本部 エマージングプロダクト部 部長の大田原 忠雄氏だ。

「マイナンバー対策に必要なコストはできるだけ抑えたいが、管理が不適切な場合、事業者も処罰される可能性があるため、なんらかの対策は必要と考えている企業は非常に多いと考えられます。そのようなエンドユーザー様にどのような提案を行うべきか？ 我々は、『既存のセキュリティソフトに必要な機能をプラスする』ことが、その答えと考えています」

トレンドマイクロと聞くと、ウイルス対策ソフトのイメージが強い。だが同社の法人市場向け主力製品である「ウイルスバスター

コーポレートエディション」は、プラグインである「情報漏えい対策オプション」によって、個人情報・機密情報の情報漏えいを防ぐことが可能だ。

同オプションによる漏えい対策は、大きく二つのアプローチによって行われる。一つは許可したUSBメモリやスマートフォン以外のデバイスによるPCへのアクセスを禁止するデバイスコントロールによる対策。もう一つは、ファイル内の文書を検査し、個人情報・機密情報であることが疑われるファイルのオンラインストレージのアップロードやメール送信をブロックするという対策だ。

「個人情報や機密情報などの検出は、テンプレートの設定によっておこなわれています。例えば、文書にハイフンで区切られた10～11桁の数字が並んでいたら、電話番号であることが推測できます。個人情報・機密情報であることが疑われる条件をあらかじめ設定し、それを満たす文書を含むファイルの漏えいをブロックすることが基本的な仕組みです」と、ビジネスマーケティング本部 ファウンデーションプロダクト部 エン

ドポイント課 担当課長代理プロダクトマーケティングマネージャーの松橋 孝志氏は説明する。

2015年3月に行われた機能強化では、マイナンバーであることが疑われる12桁の数字と名前の組み合わせが一定数以上含まれるファイルのUSBメモリ等への書き込み・メール送信をブロックしたり、操作ログを残すことが可能になった。

漏えい対策を糸口に ビジネスを拡大したい

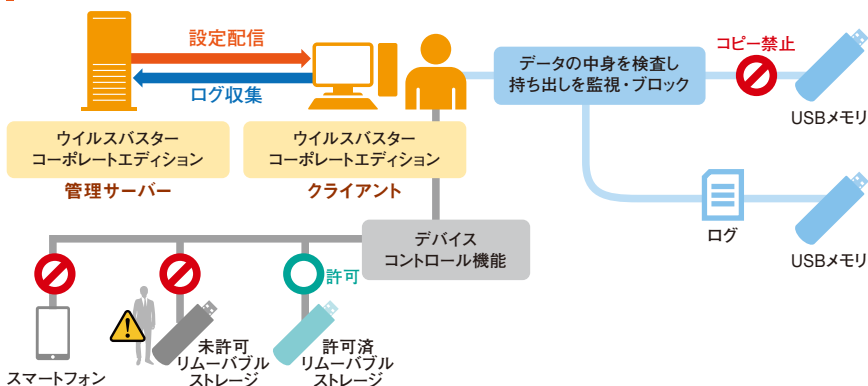
マイナンバー対策という観点から言えば、事務取扱担当者のPCに「情報漏えい対策オプション」を導入するだけでも一定の効果は得られる。提案次第では、ニーズはさらに広がるはずと大田原氏は指摘する。

「昨年のWindows XPサポート終了では、XP端末の脆弱性対策を糸口に、Windows 7、Windows 8端末へのセキュリティソフト導入ビジネスが派生しました。マイナンバー対策でも同様の流れが期待できます」

なおウイルス対策ソフトは中堅規模以上の企業の9割強がすでに導入しているが、中小規模はまだ未導入であるケースも多い。そうしたエンドユーザー様に対し、マイナンバーは絶好の啓発材料になるだろう。

さらに一歩進んだセキュリティ対策として、「いかにしてサーバーを守るか」という提案も有効。これまでインターネットを経由する不正侵入の検知は、ファイアウォールによって行うことが一般的だった。同社の「Trend Micro Deep Security」は、それを個別サーバーレベルで行い、「エージェントが脆弱性を自動的に発見し、正規のパッチが適

Trend Micro 情報漏えい対策オプションならストレージデバイス経由の情報漏えい対策をエンドポイントセキュリティと統合管理



用されるまで、仮想パッチで対応する」などのセキュリティ強化を実現する。

「当社はマイナンバーの取扱いは『情報漏えい対策オプション』によって対応し、その器であるサーバーの安全は『Deep Security』で担保することを提案しています」(大田原氏)

サンドボックス装置などの自治体ニーズも要注目

自治体などでは、より高度なセキュリ

ティ対策が求められている。その一つが、中間サーバー接続時のセキュリティ対策の一環として導入が推奨される「サンドボックス装置」。これは通信上でとらえた不正プログラムを隔離環境で実行し、動作確認を行う装置。それによりマルウェアなどの進入を防止することが可能になる。トレンドマイクロは、昨年12月にマイナンバー対応サンドボックス製品を発表し、6月からの出荷開始を予定している。

「ただし、自治体においてサンドボックス装置の本格導入が始まるのは次年度以降になると見えています。6月の製品出荷開始は、予算取りのための参考資料という意味合いが強いですね」と大田原氏は説明する。

自治体ではこうしたシステム対応のほか、「マイ・ポータル」閲覧端末の整備などのニーズが見込まれている。マイナンバービジネスでは、自治体案件にも目を配る必要がありそうだ。

実践編 中小企業 への営業提案

はじめての個人情報管理には ファイル探査・制御ツールの提案が有効

クオリティソフト

小規模な事業者がその対象から除外される「個人情報保護法」とは違い、「マイナンバー法」はあらゆる企業が対象になる。これまでISMS(情報セキュリティ管理システム)などへの対応を進めてこなかった中小規模のエンドユーザー様に対し、どのような対策が効果的なのか。資産管理ソフトの先駆者であるクオリティソフトにその対策をたずねた。

まずは情報管理を担当者に 任せない環境の構築から

プライバシーマーク制度などのISMS(情報セキュリティ管理システム)の対応に早くから取り組んできたエンドユーザー様にとって、マイナンバーへの対応はそれほど難しくない。しかし、個人情報保護

法の適用を除外された中小規模のエンドユーザー様の場合、そうした取り組みをこれまで行ってこなかったというケースも多い。こうした場合、まず浮かび上がるのは、「マイナンバーにどこから取り組むよう提案すべきか」という疑問だ。

それに対し、営業本部 ゼネラルビジネス事業部 アカウントマネージャーの大塚 祐

輔氏は、「まずは、マイナンバーを含む個人情報・機密情報の一元管理の実現を提案すべき」と語る。

「現時点で、個人情報・機密情報の管理を各担当者に任せている企業は少なくありません。しかしそれは情報漏えいの要因となると共に、今後マイナンバーを管理する上で大きな問題になります。まずは

Sky株式会社

SKYSEA Client View

Sky株式会社
ICTソリューション事業部

マイナンバーは、すべての企業や組織において、必ず、支払調書、源泉徴収票、被保険者資格取得届などを取り扱う部分で影響を受け、何らかのITシステムを改修する必要があります。また、マイナンバーは漏えいすると法律により重い罰則規定が定められていることから、マイナンバーを扱うITシステムについては、情報セキュリティ対策を見直す必要があります。この情報セキュリティ対策強化をする際に、

SKYSEA Client Viewをご提案ください。

2016年1月から利用開始されるマイナンバーですが、準備の期間は一年を切っています。今すぐにも、対応に向けて準備が必要な状況になっています。また、急いで準備するために情報漏えい対策が不十分になるリスクもあります。マイナンバー対策の際には、情報漏えい対策も重要であると、ご理解いただければと思います。

マイナンバーなどの個人情報・機密情報を一元管理する仕組みを作ることが大切です」

そのためのツールとして大塚氏が推奨するのが、同社の情報漏えい対策ツール「QGG」である。その機能は大きく三つ。

一つ目は、各PCの個人情報・機密情報の自動検出機能。二つ目は、発見したデータの暗号化と専用ファイルサーバーへの自動移動機能。三つ目は、サーバーに保管された情報に対するアクセスログ収集などの管理機能。ログ管理に加え、書き出しやメール添付、印刷の制限のポリシー設定も可能だ。2014年7月からはマイナンバーへの対応も実現している。

**利便性を損なわずに
セキュアなファイル利用環境を実現!**

個別PCにソフトウェアをインストールす

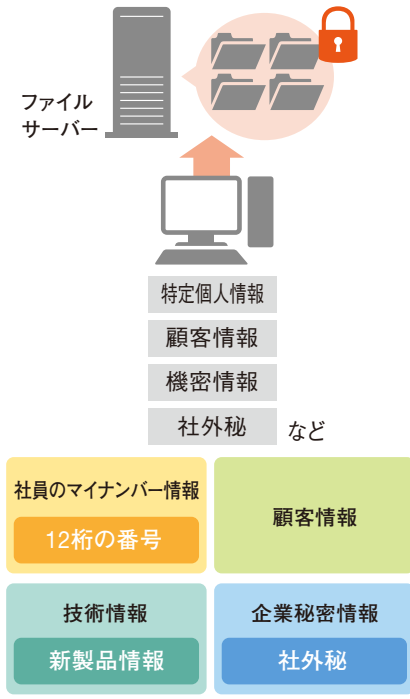
ることで、社内に散在する個人情報・機密情報の収集・一元化が可能だ。「QGG」は、より小規模なエンドユーザー様に有意な提案になるだろう。

現時点では、マイナンバーへの反応はまだまだ薄いのが実情。だが今日の企業活動において、情報漏えい対策は不可欠だ。

「昨年発生した通信教育大手の大規模なデータ漏えい事件では、漏えいルートをいち早く特定できたことで、ぎりぎりのところで企業ブランドイメージを守ることができました。管理ツールが導入されていなかったら、漏えいルートの特定だけでも2、3カ月は必要になったはず。その場合の痛手は想像することもできません」

マイナンバー制度は、セキュリティ対策の重要性を改めて知ってもらいたくない機会になるに違いない。BP

情報漏えい対策QGGの運用イメージ



エムオーテックス株式会社

LanScope Cat Ver8.1

エムオーテックス株式会社

【「マイナンバー」は企業にとって保護すべき新しい情報です!】

マイナンバー制度は、中堅・中小企業でも社員などのマイナンバーを管理する必要があるため、他人事では済まされません。社外にマイナンバーが漏れて不正利用されないよう対策を行うことが求められています。例えば、エクセルの社員名簿でマイナンバーを管理する場合、事務担当者の事務効率は上がるかもしれませんが、その情報ファイルをUSBメモリにコピーし、外部へ持ち出すだけで、全社員のデータが不正利用のリスクにさらされてしまうことになります。

マイナンバーの安全管理措置でシステムで優先的に行うべき対策としては、

- ①マイナンバーを扱える従業員を限定し「ID・パスワード等で利用者を認証・識別」した上で、「アクセス制御」を実施すること。
- ②「マイナンバーの外部持ち出し」を防ぐために、従業員PCの「ログ監視」を行うことが挙げられます。

LanScope Catでは、PCの操作履歴を記録し、問題操作のみを抽出する「Webコンソール」機能を搭載しています。「Webコンソール」機能は「定期的なログの分析」を自動化できるため、専任の情報セキュリ

ティ担当者がいらっしゃらない中堅・中小企業様でも「操作ログの監視」の運用を低負荷で実現できます。また、情報漏えいにつながる恐れのあるUSBメモリの利用制御はもちろん、利用時には管理者へ即時に警告通知をすることも可能です。

さらにLanScope Catだけの特徴として、システムへのログイン状況(どのWindowsアカウント・PC・システムIDでログインしたか?)の記録が行える「アプリID監査」機能もあります。マイナンバーは、人事給与などの業務システム上での取扱いが多いと予想されますが、そのIDのなりすまし利用や複数ユーザーで一つのIDを使い回しをするなどの操作が行われると管理者様へアラート通知を送ることができます。

昨年の教育関連企業の大規模情報漏えい事件の原因の一つとしても報告がありましたが、企業のセキュリティ対策において「ログの定期的な分析・モニタリング」の重要性が、あらためて認識されつつあります。LanScope Catはその運用を低負荷で実現できることがあり、エンドユーザー様の企業規模や業種を問わず訴求力のある製品です。マイナンバーの対策をご検討中のエンドユーザー様にぜひご提案ください。

まとめ

マイナンバーに関するご提案を大塚商会が全面的にバックアップ!

ここまで、ガイドラインが求める「技術的安全管理」への対応という観点から、提案の方向性を見てきた。だがマイナンバービジネスが内包するビジネスチャンスはそれだけではない。むしろ「基本方針の策定」から「組織的安全管理」「人的安全管理」といった面における対策に頭を悩ませるエン

ドユーザー様も多いはずだ。

また「物理的安全管理」では、ICカードによる個人認証による入退室管理ソリューションやPCや周辺機器を盗難から守るセキュリティワイヤーなどの提案も効果的だ。さらに「技術的安全管理」の観点からも、Active Directoryによるアクセス制御、ファ

イアウォールの構築など、エンドユーザー様の実情に応じたさまざまな提案が考えられる。

大塚商会は、マイナンバー制度において求められる各種ソリューションにワンストップで対応。パートナー様のビジネスを迅速かつ確実にサポートしていく考えだ。

■ 大塚商会ソリューションマップ

基本方針		
組織として取り組むための基本方針策定		・情報セキュリティポリシー策定支援サービス
取扱規程等		
特定個人情報等の具体的な取り扱いを定める取扱規程を策定		・情報セキュリティポリシー策定支援サービス
組織的安全管理		
体制整備、運用、見直し等		・情報セキュリティポリシー策定支援サービス
人的安全管理		
事務取扱担当者の監督・教育		・情報セキュリティポリシー策定支援サービス・集合研修・eラーニング
物理的安全管理		
特定個人情報を取り扱う区域の管理		・ICカード・入退室管理ソリューション
機器及び電子媒体等の盗難防止		・セキュリティワイヤー
電子媒体等を持ち出す場合の漏えい等の防止（データ暗号化、パスワード保護）		・秘文 AE Information Cypher・TRAVENTY・FinalCode・PDFセキュリティサービス
個人番号の削除		・SMILE BE 人事給与・法人向けデータ消去&パソコン買取サービス・SMILEes 人事給与・メルティBOX・データ消去サービス（リリース予定）
機器および電子媒体等の破棄		・法人向けデータ消去&パソコン買取サービス
技術的安全管理		
アクセス制御		・Active Directory・SMILE BE 人事給与・SMILEes 人事給与
アクセス者の識別と認証		
	ファイアウォール	・FortiGate・Palo Alto・らくらくファイアウォール
外部からの不正アクセス等の防止	ウイルス対策	・Deep Security・サーバプロテクションサービス・ウイルスバスターコーポレートエディション Plus・ワンコイン・ビジネスセキュリティサービス
	持ち込み機器の制限	・SKYSEA Client View・QND Advance・LanScope Cat・HITACHI IT Operations Director
	ログ分析	
情報漏えい等の防止		・SubGate・どこでもコネクト・Juniper MAG・オフィストネリングキット（リモートアクセス）

マカフィー株式会社

McAfee Advanced Threat Defense / McAfee Network Security Platform / McAfee Web Gateway / McAfee Email Gateway / McAfee Next Generation Firewall / McAfee Threat Intelligence Exchange

SCSK株式会社
ITプロダクト&サービス事業本部
ネットワークセキュリティ部 営業一課
塩澤 敬英さん

マイナンバー（社会保障・税番号制度）など社会インフラとなるようなシステムは、昨今の脅威状況を背景に、未知の脅威対策強化が求められています。ウイルス対策の定義ファイルを最新にすることやOSやアプリケーションのパッチはできる限り速やかに適用することは基本です。マカフィーはシグネチャ、レピュテーション、エミュレーション、サンドボックス、詳細な静的コード解析などの複数のテクノロジーを組み合わせて適材適所で使い分けられるようにすることで効果を最大化しつつ運用負担を軽減できます。未知のマルウェアを見つけ出す装置とし

てサンドボックスだけではなく、目的と期待効果を明確にして導入製品や構成を組むご提案をお奨めします。

マカフィーでは、標的型攻撃対策や現状のマルウェア対策製品の見直しを具体的に予定しているエンドユーザー様を対象に、外部からの攻撃やメール通信、Web通信のマルウェア状況をシグネチャでの検知に加え、サンドボックスやエミュレーションなど高度な検知手法を用いて確認するリスク評価サービスをご用意しています。ぜひご相談ください。



IT Keyword 最新ITキーワード

Windows 10

【Windows 10】

タブレットとPCのどちらでも快適に使えるOSとして、Windows 10が2015年末にもリリースされる。従来型の操作を一部“復活”させ、Webアプリケーション実行用のWebブラウザを残すなど、ビジネス向けの配慮も十分だ。

PC用Windowsの新バージョンが2015年末にも登場する。製品名は「Windows 10」になる見込み。メジャーバージョン番号が「8」から「10」と1つ飛ばされてしまうわけだが、その理由は公式には明らかにされていない。

タブレットやスマートフォン向けの新機能を売りにしたWindows 8と違って、Windows 10はキーボードとマウスをおもに使うビジネスユーザーにとっての使いやすさも重視した設計になっている。

例えば、Windows 7までに存在していたスタートメニューはより本格的な形で復活。Windowsストアアプリ(旧称: Metroアプリ)もスタートメニューに割り付けできるので、Windowsストアアプリ重視派にも歓迎されることだろう。Windowsストアアプリは(全画面モードではなく)ウィンドーとして表示できるから、高解像度のディスプレイを使っている場合でもその大面積が無駄になってしまうことはない。

また、Surface Pro 3のような2 in 1タブレットの場合は、キーボードの脱着／折り畳みに合わせてタッチユーザーインターフェース(Windows 8風の画面)とデスクトップユーザーインターフェース(Windows 7風の画面)を瞬時に切り替える「Continuum」機能も使えるようになる。

ビジネスの現場で役立つそうなくつかの新機能も投入される。

その一つが、ビジネスパーソン“の調べ物”を効率化してくれるパーソナルアシスタントアプリケーション「Cortana」だ。音声入力またはキー入力での質問を投げかけると回答が自動的に表示されるので、別の作業をしながらでも効率よく検索ができる。

また、84型(4K解像度)／55型(1080p)の大型モニター内に組み込まれたWindows 10 PC「Surface Hub」も近く登場する。Surface Hubはマルチタッチ操作とデジタルインクに対応しているだけでなく、カメラ、マイク、モーショ

ンセンサー(Kinect)なども内蔵。会議室などに設置してTV会議システムで利用すると威力を発揮することだろう。

業務アプリケーションとの関係では、Webアプリケーションの動作基盤となるWebブラウザが2系統になることに注意を払う必要がある。

新機軸のWebブラウザ「Spartan」(コード名)は共有可能な手書きメモやCortana連携などの新機能が盛り込まれるものの、Webアプリケーションで使われることが多いVBScriptやカスタムActiveXコントロールには対応しない見込み。個人の生産性を高めるためのWebブラウザとして位置づけになるものと見られる。

一方、企業向けには、Internet Explorer(Internet Explorer 11またはその後継バージョン)も提供される。業務システムをWebアプリケーションで構築している企業の場合、当面はこちらのWebブラウザで従来のWebアプリケーションを稼働させ、可能なものについて段階的にSpartan対応へと切り替えていけばよいだろう。

なお、Windows 10は、販売開始後1年間、個人ユーザー向けにWindows Updateによる無償アップグレードサービスが提供される。厳密には、Windows 8.1 Pro/Windows 7 Professional以下のエディションは無償アップグレードの対象、同Enterpriseエディション以上の場合個人ユーザーでも無償アップグレードは不可、Microsoft Software Assurance(SA)の契約者はSAの条項に基づいてアップグレードできるという扱いだ。

Windows 10の正式リリースまで、あと1年弱。まずは、延長サポート終了日が2017年4月11日に迫ったWindows VistaベースのPCについて、移行提案を行いたい。技術的にはOSだけの入れ替えもできるが、ハードウェアの購入からかなりの期間が経過しているので買い替え提案がビジネスの拡大につながる。BP

Possibility of IT basic technology

進化する

IT 基礎技術の可能性

text by 石井英男

1970年生まれ。ハードウェアや携帯電話などのモバイル系の記事を得意とし、IT系雑誌やWebのコラムなどで活躍するフリーライター。

SIMロック解除の義務化がもたらす「SIMロックフリー時代」

2014年10月31日、総務省が「SIMロック解除に関するガイドライン」の改正案を発表した。このガイドラインは、携帯電話事業者が2015年5月1日以降に新たに発売する端末について、ユーザーからSIMロック解除の希望があれば、原則として無料でSIMロックの解除を行うことを義務づけたものだ。このガイドラインによって、日本でも本格的なSIMロックフリー時代が始まることになる。

そもそもSIMロックとは何だろうか？ 現在、販売されている端末は、回線契約情報を記録したSIMカードと呼ばれる小さなカードを差し込むことで、移動体回線網への接続が可能になる。SIMロックとは、端末に特定のSIMカードが差し込まれた場合のみ動作するように、制限がかかっていることをいう。日本では、NTTドコモやau、ソフトバンクモバイルなどの携帯電話事業者が直接販売する端末が大きなシェアを占めているが、これらは基本的にSIMロックがかかっている。それに対し、海外で販売されている端末の多くは、SIMロックがかかっておらず、ユーザーが自由にSIMカードを選んで利用できる。携帯電話番号ポータビリティ(MNP)制度を利用することで、携帯電話事業者を変更しても、同じ携帯電話番号を使い続けることが可能になったが、SIMロックがかかっていると、その端末をそのまま他の携帯電話事業者のSIMカードで利用することはできない。また、海外渡航時に国内から持参した端末に、渡航先の携帯電話事業者のSIMカードを差し込んで利用したいというニーズにも、SIMロックがかかった端末では応えることができない。

このように、SIMロックは利用者の利便性を阻害しているとして、総務省は2010年6月に「SIMロック解除に関するガイドライン」を策定し、携帯電話事業者に自主的な取り組みによる、SIMロック解除の実施を求めた。SIMロック解除とは、SIMロックが施されて販売された端末の設定を変更し、どこのSIMカードでも利用できるようにする作業であり、SIMロック解除済みの端末は、SIMロックフリーと呼ばれる。しかし、このガイドラインは、あくまで自主的な取り組みを求めるものであり、事業者によってSIMロック解除への対応が分かれている。そこで、総務省は今回、ガイドラインを改正し、SIMロック解除を義務づけることで、SIMロ

ックフリー化を押し進めることになったのだ。

これによって何が変わるのだろうか？ まず考えられるのは、MVNOのさらなる普及である。MVNOとは、移動体回線網を自社では持たず、実際に回線網を保有する他の携帯電話事業者から借りて、自社ブランドで通信サービスを行う事業者のことであり、日本通信やニフティ、So-netなど、多くの事業者が参入している。価格が安いことが特徴であり、通信量や通信速度が制限されるものの、1カ月1,000円未満という低価格な料金プランも提供されている。MVNOが借りている移動体回線網を所有している携帯電話事業者の端末なら、MVNOのSIMカードをそのまま利用できるが、例えば、ソフトバンクモバイルの端末に、NTTドコモの移動体回線網を利用するMVNOのSIMカードを差し使うことはできなかった。しかし、SIMロック解除が行われた端末なら、そうしたことを気にする必要はなく、気軽にMVNOに乗り換えることが可能になる(ただし、auの端末は、NTTドコモやソフトバンクモバイルとは通信方式が異なるために互換性はない)。また、海外に渡航する場合でも、SIMロックフリー端末なら、渡航先で入手したSIMカードを差し込むだけで利用できる。

現時点でも、ASUSやHuaweiなどが、SIMロックフリー端末を日本国内で販売しているが、2015年5月以降は、携帯電話事業者から販売される端末も、基本的にすべてSIMロック解除に対応するので、自分の使いたい端末を使いたい通信サービスと組み合わせることが可能になる。MVNO事業者にとっては絶好の追い風であり、顧客獲得競争がさらに過熱するだろう。SIMロック解除の義務化によって、ユーザーの選択肢が今よりも広がるだけでなく、業務用端末の通信料金を大きく下げることが可能になる。ソリューションプロバイダーにとっても大きな商機となりそうだ。

ASUSのSIMロックフリー端末「ZenFone 5」。SIMカードを提供する事業者を問わず利用できる。

