

株式会社富士通エフサス
 代表取締役社長 今井 幸隆
 本社 神奈川県川崎市中原区中丸子 13-2 野村不動産武蔵小杉ビル

情報セキュリティ格付け取得企業の声 <株式会社富士通エフサス> コールセンターでは最高水準の「AA+is」を取得

格付けは信頼性を示す指標。お客様に安心を提供しています。

株式会社富士通エフサスは、「安心力」と「創造力」をキーワードに、IT インフラ・サービスのリーディングカンパニーを目指し、「インフラインテグレーションサービス」「運用サービス」「メンテナンスサービス」の3つのサービスを展開しています。そのうち、IT 運用に関する問い合わせに対応する「富士通 LCM（ライフサイクルマネジメント）サービスセンター（東京センター）」をスコープとした、情報セキュリティ格付けにおいて「AA+is」を取得しました。

格付けを取得する目的や効果などについて、執行役員常務の平野一雄取締役と宮田英明執行役員にお聞きしました。



右から取締役執行役員常務平野一雄様、執行役員宮田英明様

お客様の業務にまで踏み込んだ戦略的な展開を目指しています。

ヘルプデスクでできることをサービス化して展開するということだけではなく、よりお客様の業務にまで踏み込んだ戦略的などころまでのお手伝いができるようなトータルソリューションの提供を目指しています。

たとえば、ICT があまり使われていない農業分野などでの展開はすでに始めています。医療分野においても医師が患者様の自宅を訪問する「在宅医療」業務を効率化するために、看護師資格保有者を LCM サービスセンターに常駐させ、夜間休日を含む 24 時間患者様からの電話を受け付けるサービスを提供しています。その業務では、センシティブな情報も取り扱うことになります。

また、事業継続の観点からのご要望が増えています。複数のコールセンターで受けられる体制を整えて欲しいという要望については、全国 8 カ所のセンターとデータ連携することで実現しています。また、平日の時間帯はもとより、システム管理者が不在となる夜間・休日の問い合わせについても対応しています。

格付け取得により情報の安心・安全をアピールし、自社のリスクマネジメント体制の点検に活用しています。

このように、お客様のご要望が広がっていくなかで、ますます LCM サービスセンターの役割が大きくなっており、カバーしなければならない情報セキュリティの幅が広がっています。教育などの人的対策から区画整備やカメラ監視などの物理的／技術的な対策を積極的に行っています。それらの取り組みを、第三者により成熟度の観点だけではなく、悪意者への対策度合いを評価していただくことで、お客様に信頼をお示しすることができ、安心してご利用いただける環境を提供できています。

情報セキュリティ格付け取得により、情報の安心・安全をアピールすることで、ビジネス拡大につながっています。また、社内でのリスクマネジメント体制の点検にも活用しています。

培った ICT 運用のノウハウに、情報セキュリティの信頼性を加えた環境をベースとして、トータルソリューションを目指すことで、お客様の個別ニーズに応じ、システムライフサイクルの全体最適化とコスト削減を実現していきたいと思えます。