

NTT東日本

FAX 誤送信防止サービス／緊急時行動指示・管理システム

FAX送信業務に潜む誤送信への適切な対応策が不可欠に

FAXは身近な通信手段であり、メール同様、ビジネスで誰もが日常的に使用している。利便性が高く、業務遂行に必要な通信手段として広く利用されているFAXであるが、情報セキュリティが叫ばれるなか、ヒューマンエラーによる誤送信に起因する情報漏洩も多い。実際、FAXの誤送信を未然に防ぐために、膨大な稼働とコストをかけている企業も多い。特にFAXは、ドキュメントの送信ということで、個人情報や機密情報を扱うことが多く、万一の誤送信が企業活動に多大な悪影響を及ぼしかねないからだ。NTT東日本の近藤俊一ネットワークソリューション部担当部長は、FAXの誤送信を起こす要因を分析し、次のように指摘する。

「FAX誤送信のリスク要因は、大きく4つあげられます。1つは、送信票作成時の記載内容の誤り（宛先名、宛先FAX番号等）や、FAX送信票と送信本文との不一致といった内容誤り、2つ目がFAX番号の入力誤り、3つ目が短縮ボタンやワンタッチダイヤルボタンの操作誤り、4つ目が修正漏れや相手先FAX番

号廃止後の再振出しなどのアドレス帳の不備です。これらのリスク要因に対して、適切な対応策を講じることが不可欠となっています。」

FAX誤送信対策としては、FAX送信者と承認者の2名体制で送信確認を行うなど、チェックを強化しているところが多い。しかし、複数人の確認体制では、本来業務の効率低下を招くことに加え、目視によるチェックという不確実性はぬぐえないことから、金融業界などではFAXサーバの導入が進んでいる。

自社での導入・運用実績を活かした「FAX誤送信防止サービス」

FAXを利用している各社では、FAX誤送信対策として、①宛先番号チェック（テスト送信による事前確



NTT東日本 ビジネスユーザ事業推進本部
ネットワークソリューション部
担当部長 近藤 俊一氏

認、ワンタッチダイヤル登録、ワンタッチダイヤルの標準使用）から、②原稿内容チェック（送信票と送信資料の確認など）を2名体制で行う等を規定している。しかし、2名体制による非効率性や不確実性の観点から、「FAXサーバをベースに開発導入し、FAX送信業務を一元管理することで、誤送信による情報漏洩を

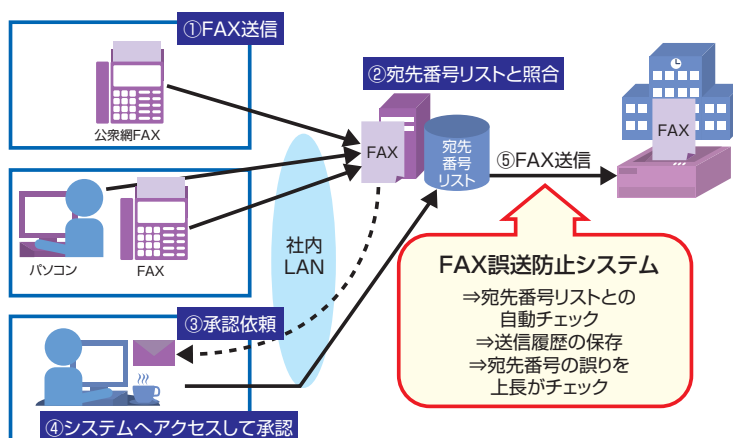


図1 FAX誤送信サービスのシステム構成

効率的に防止します。私どもは、チェック方式や運用面での工夫を凝らした“FAX誤送信防止サービス”(図1参照)を今秋より提供開始する予定です。」(近藤俊一担当部長)

NTT東日本が提供するFAX誤送信防止サービスの最大の特長は、FAX誤送信のリスク要因となるプロセスをシステムで自動化することでセキュリティの向上を図ったことに加え、既存のFAX環境を変更することなくそのまま活用できるという点だ。またTCO削減効果としても、下記の効果が期待できる。

- ①FAX送信：PCtoFAX機能(Web方式)によりPC上のデータをそのままFAX送信できる。
- ②宛先番号及び原稿内容の確認：宛先番号の確認はシステムで自動化、また原稿内容の確認は自席PCで可能となる。
- ③宛先情報メンテナンス：各FAX端末での定期的な宛先FAX番号への疎通確認(テスト送信)など

は不要で、例えば数百台のFAX機器でシステムを利用している場合でも、システム内のホワイトリストのみ宛先情報の正確性を保てば良い。

NTT東日本では、FAX誤送信防止サービスの提供にあたっては、SI方式と、ASP方式(NTT-MEによる提供)の2つを予定している。

緊急時の迅速・的確な対応を支援する「緊急時行動指示・管理システム」

企業における情報セキュリティの強化が叫ばれるなか、会社貸与品(PC、媒体、携帯電話、社員証など)の紛失・盗難の事件・事故が発生しないとはいえない。「私どもの部では、これまで紛失事故発生時の対応マニュアルを作成し、総括担当2人が電話での一元対応を行い、初動動作の指示、手配を行うこととしていました。しかし、24時間電話応答できない、アクセス手段が電話しかないなど、初期行動指示が常に迅速

とはいえないといった課題を解決するために、いつでも、どこでも、緊急時の迅速な対応を実現する“緊急時行動指示システム”を開発しました。」(近藤俊一担当部長)

システムは図2に示すように、社員(紛失者)にとっては、①24時間いつでもアクセス可能、②電話以外でも指示情報の取得が可能(音声案内、FAX、携帯Web、PCWeb)、総括担当者や他の管理者にとっては、①社員自身が情報を取得し、対応が可能(自己完結)、②総括担当者は、システムからのメール通知によって事故発生事実を把握でき、紛失者本人へのアフターフォローが可能といった機能によって、緊急時の迅速かつ的確な対応を支援している。

最大の特長は、紛失に気づいた時に、即使えるようにマルチメディア対応を図っていることと、指示内容にある。行動指示の内容は、「紛失物ごとの指示」(例えば携帯電話の場合は、利用中断の手続き)と、「共通指示」(紛失届け、捜索、顧客情報が含まれている場合の対応)の組み合わせで行い、優先度の高いものから順に表示するようにしている。

NTT東日本では、社内での適用実績を踏まえ、「緊急時行動指示・管理システム」として、今秋の提供開始に向けて取り組んでいる。

お問い合わせ先

東日本電信電話(株)
ビジネスユーザ事業推進本部
ネットワークソリューション部
TEL：03-3830-9179
E-mail：sol_kai_ss@ml.bch.east.ntt.co.jp

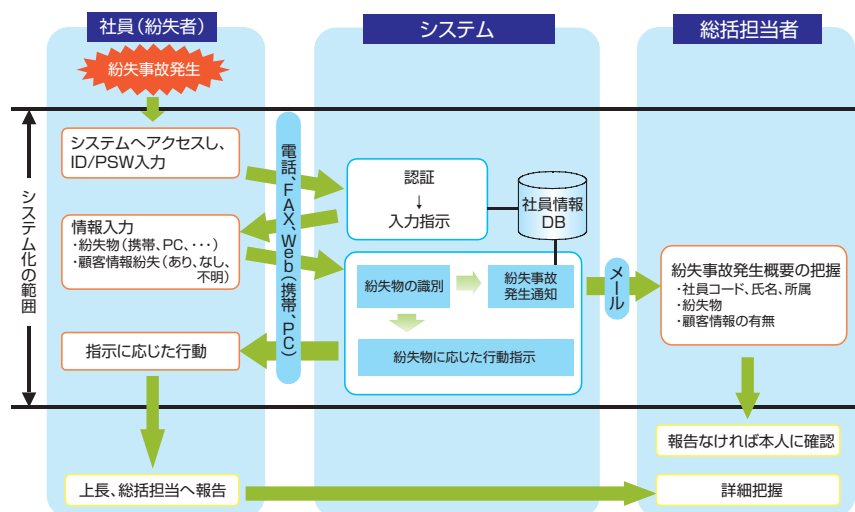


図2 緊急時行動指示・管理システムの概要フロー