

Vol.05 IP電話とコールセンターシステムのセキュリティ

正しく知れば安心・安全！仕組みと意識の両面から対策しよう！



ビービー モック

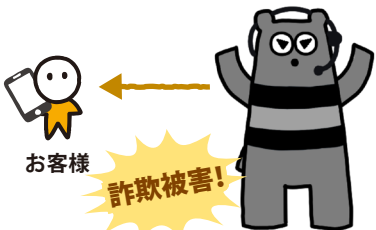
IP電話&コールセンターシステムに対するセキュリティ上の脅威(例)

IP電話は便利だけど
セキュリティ上の脅威も
正しく認識しよう！

社外

1 ソフトフォンへの不正アクセス

コールセンターになりすまして
クレカ情報を聞き出す



ソフトフォンに侵入

2 管理ツールへの不正アクセス

通話データの不正入手



管理ツールに侵入

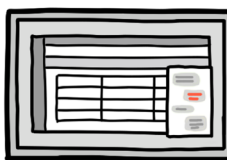
3 CRMへの不正アクセス

顧客データの不正入手



CRMに侵入

社内



内部不正

4 内部からの不正利用



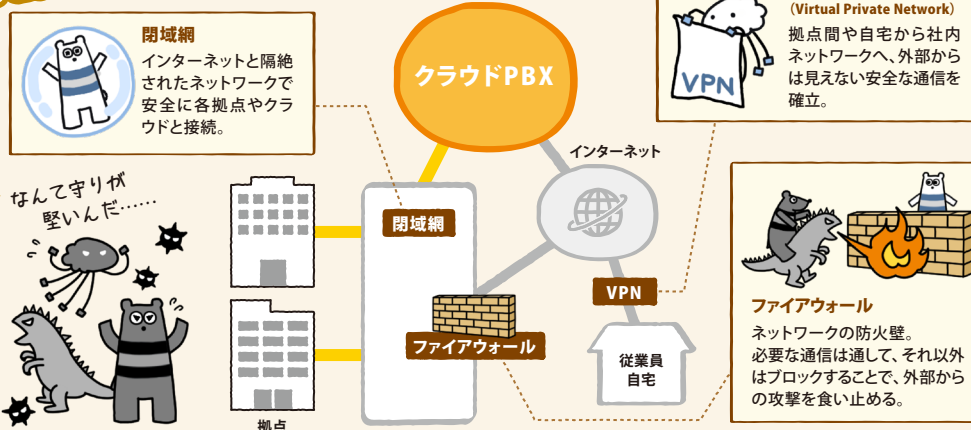
対策!

対策!

セキュリティ上の脅威への対策(例)

外部から守る

安全なネットワークの構築



外部からの脅威への対策と、
内部での適正なシステム利用の
両面を考えよう！

内部で守る

セキュリティ意識の向上と運用強化

利用者の
セキュリティ意識の向上

セキュリティを意識しよう

- ・パスワードを使いまわさない
- ・ログインIDとパスワードを貸し借りしない
- ・業務に不要なアクセスをしない
- ・その他……

リスクを正しく
理解しよう!

適切な
システム運用

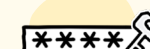
アクセスログの管理



持ち出しLPCの管理



パスワードの管理



Point!

セキュリティ対策は
継続こそ力なり

対策は一度で終わりではない

ネットワークやシステムに対する攻撃の手口は多様化しているほか、攻撃の際に狙われるポイントとなる「脆弱性」も常に新しいものが発見されている。したがってセキュリティ対策は一度行ったら終わりではなく、継続が重要。

古典的手法にも注意

Eメールに悪意のあるソフトウェアを添付するといった昔ながらの攻撃も健在。ユーザーの啓蒙や訓練も有効。