

第11回CCAJ会員交流会

2022年10月18日

在宅コンタクトセンターに潜むセキュリティリスクは？

シンプレクス株式会社 安藤大志

会社概要

社名	シンプレクス株式会社
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ コンサルティングサービス ・ システム開発 ・ 運用保守
代表取締役社長	金子 英樹
創業年月日	1997年9月16日
資本金	4,750 百万円
連結従業員数	1,047名 (2022年4月1日現在)
株主	シンプレクス・ホールディングス株式会社
本社所在地	東京都港区虎ノ門1-23-1 虎ノ門ヒルズ森タワー19階

2022年3月期 業績（連結） (2021年4月1日～2022年3月31日)

売上収益	30,579 百万円	営業利益	6,362百万円
税引前利益	6,191 百万円	当期利益	4,204百万円

“FinTech Rankings Top 100”に10年連続で選出
(2021選出は国内では2社のみ)



沿革

1997年9月	東京都港区に株式会社シンプレクス・リスク・マネジメントを設立 証券会社向けにシステムの提案、構築、運用保守に係るITソリューションの提供を開始
2000年2月	商号を株式会社シンプレクス・テクノロジーに変更
2002年2月	JASDAQ市場に上場
2004年5月	東京証券取引所市場第二部に上場
2005年9月	東京証券取引所市場第一部に上場
2008年3月	アメリカにSimplex U.S.A.,Inc.を設立
2010年9月	中国にSimplex Consulting Hong Kong,Limitedを設立
2010年10月	持株会社体制への移行に伴い商号を株式会社シンプレクス・ホールディングスに変更 会社分割により事業部門を株式会社シンプレクス・コンサルティングに継承
2013年10月	MBOにより東京証券取引所市場第一部上場廃止
2014年1月	商号をシンプレクス株式会社に変更
2016年12月	シンプレクス・ホールディングス株式会社を株式移転により設立 持株会社体制へ移行
2017年2月	アメリカにSimplex Global Inc.を設立
2019年3月	東京都港区にDeep Percept株式会社を設立
2021年2月	シンプレクス・コンサルティング株式会社が商号をXspear Consulting株式会社に 変更
2021年9月	持株会社シンプレクス・ホールディングス株式会社が東京証券取引所市場第一部に上場
2022年04月	東京証券取引所プライム市場に移行

新型コロナ ウィルス感染症

出社時、センター内部での
感染リスク

情報漏洩

個人情報等の機密情報の
漏洩リスク

人材採用

人材確保が困難になりセンター
立上げが遅延するリスク

新型コロナ ウィルス感染症

感染リスク
新たな課題

情報漏洩

個人情報
個に依存。
業務従事前に教育する事で対応

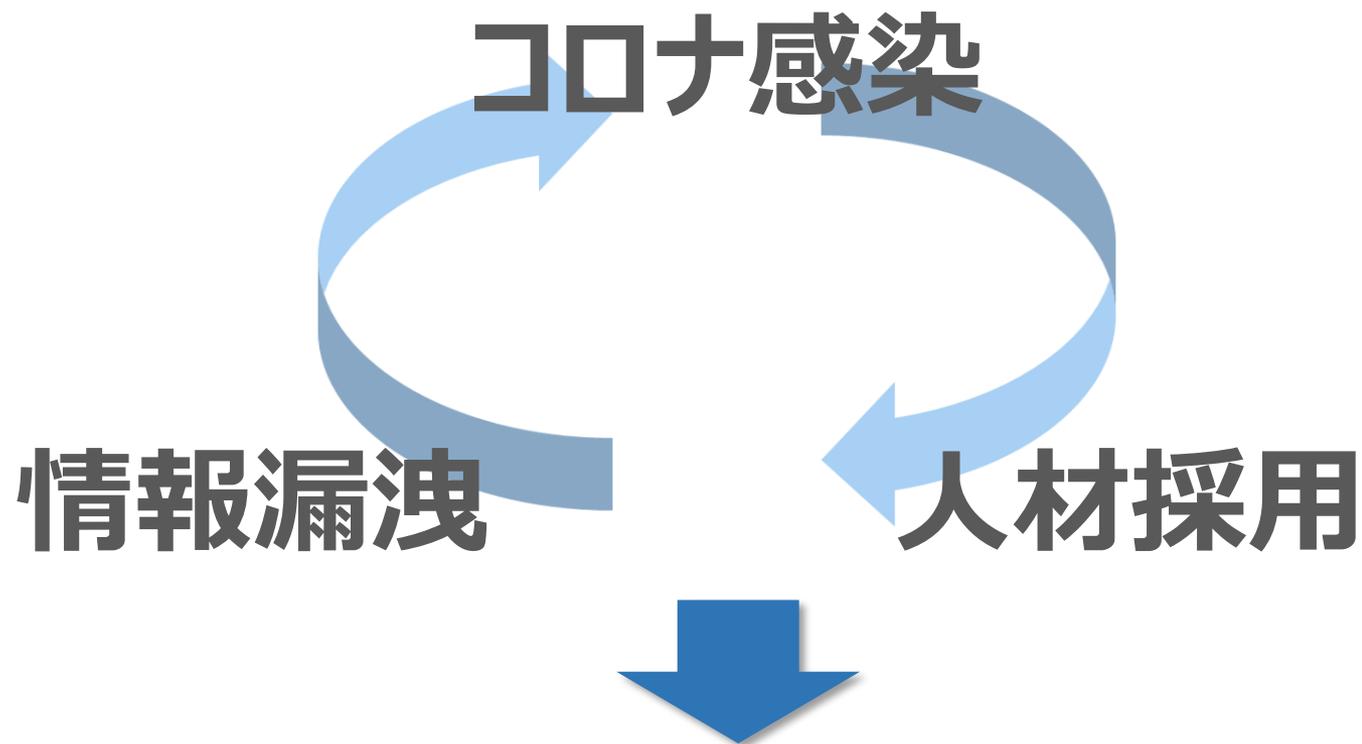
人材採用

センターの場所で採用確度が変わる為、ターミナル駅を選ぶ事で対応

コロナ禍においても従前からの課題と変わらず、 センターで働く「人」のニーズ対応が必須

出社をせずに業務従事にあたりたい「在宅」を希望する
ニーズ

出社は構わないが、環境改善を願うニーズ
感染対策はもちろんのこと、携帯電話の持ち込みなど。



出社をせずに業務従事にあたりたい「在宅」を希望するニーズ

出社は構わないが、環境改善を願うニーズ
感染対策はもちろんのこと、携帯電話の持ち込みなど。

コロナ感染

情報漏洩

人材採用

新たな環境に合わせた コンタクトセンターを検討

出社をせずに業務従事にあたりたい「在宅」を希望するニーズ

出社は構わないが、「コロナ対策」実施を願うニーズ
Ex. 感染対策はもちろんの事、携帯電話の持ち込みなど。

出社をせずに業務従事にあたりたい「在宅」を希望するニーズ

業務端末が正しく扱われているか不明

緊急時の連絡が取りづらい

出社は構わないが、環境改善を願うニーズ
感染対策はもちろんのこと、携帯電話の持ち込みなど。

出社をせずに業務従事にあたりたい「在宅」を希望するニーズ

業務端末が正しく扱われているか不明



個人情報などの機密性の高い情報を扱うプロジェクトへの対応



緊急時の連絡が取りづらい

出社は構わないが、環境改善を願うニーズ

感染対策はもちろんのこと、携帯電話の持ち込みなど。

本人確認



なりすまし



覗き見



スマートフォンによる盗撮行為



スマートフォンによる盗撮行為



スマートフォンによる盗撮行為



情報漏洩対策に対する直接課題ではない がお客様が気になさる点

常時監視されるの？

PCスペックは大丈夫？

在宅時と出社時って
設定変えられるの？

動画をご覧ください

<https://www.deep-percept.co.jp/lp/remote-work/>

出社をせずに業務従事にあたりたい「在宅」を希望するニーズ

本人確認

なりすまし

個人情報などの機密性の高い
情報を扱うプロジェクトへの対応

覗き見

盗撮行為

出社は構わないが、「コロナ対策」実施を願うニーズ
Ex.感染対策はもちろんのこと、携帯電話の持ち込みなど。



NTT

日本電信電話株式会社様

導入背景（課題）

在宅勤務におけるシステム面での対策（外部ハッカーによる侵入やサイバー攻撃、情報漏洩）については当然厳格に行っているものの、「人」による脆弱性の課題に対する対策が必要であった。

導入に至った決め手

個人情報や重要情報を漏洩させないことを目的とする一方で、就業する社員においても、在宅勤務を諦めるのではなく、難しい課題でも安心して就業できる環境を提供したいと思っていた。

そこで「覗き見」や「盗撮」を検知し抑止するためのサービスの検討をはじめ、「盗撮」検知の機能が搭載された弊社サービスの採用を決定。



日本トータルテレマーケティング株式会社様

導入背景（課題）

管理者が目視できない環境において在宅コンタクトセンターの構築を進める中で、情報漏洩へのリスクに対して直接的なマネジメント手法を実装できないことを課題と感じていた。

導入に至った決め手

PC端末に付属するWEBカメラで撮影した情報で必要な情報漏洩対策を行える点、申込から短期間で導入できる点、定期的なアップデートによる機能拡充方針を評価して導入を決定。