

イー・アクセスにおける 情報セキュリティ教育徹底化への取り組み

～企業力強化を実現する社員教育の効率化とeラーニングの活用～

イー・アクセス株式会社では、全従業員に情報セキュリティ教育を徹底するために、アシストが提供するeラーニングシステム「Internet Navigware」を採用した。従来の集合研修の問題と、eラーニング導入により解決に至った運用秘話について、企画から導入・実施までを先頭に立って取り組まれた、イー・アクセス株式会社 IT・システム統括室 情報管理センターセンター長 宮原 順氏、ならびに、同社情報管理センター 佐藤晶子氏にお話をうかがった。



情報セキュリティへの早期取り組み

イー・アクセス株式会社(以下、イー・アクセス)は1999年の設立以来、『すべての人に、新たなブロードバンドライフを』を企業理念に掲げ、ブロードバンドサービスの提供を通じて、生活とビジネスを豊かにする『新たな価値』を創造することを使命としている。ブロードバンドIP通信サービスを主な事業内容とするイー・アクセスは、この企業理念を達成するための指針として『お客様第一主義』を掲げ、情報セキュリティ対策や、個人情報保護への取り組みについても積極的に行ってきた。

「通信事業という業態上、大量の個人情報を保有しています。それらを適切に管理していくことは企業存続上の重大な使命です。また、それが企業として社会的責任であると認識しています。」(宮原氏)

イー・アクセスでは、大切なお客様の情報資産を守るためには“体系的な情報セキュリティ体制の構築が重要である”と考え、2004年から情報セキュリティ委員会を立ち上げ、各規程・ガイドラインを策定し運用に着手した。その一環として、2005年3月に情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)認証を、2006年8月にプライバシーマーク認証を取得し、情報セキュリティ対策と個人情報保護のための体制を構築した。

集合研修で抱えた課題

イー・アクセスでは、プライバシーマーク認証の要件を満たすために、2004年より情報セキュリティ教育を集合研修にて実施してきた。それは、本社および全国の各拠点において、社内の講師がPowerPointで作成したテキストをもとに1時間の研修を実施し、紙によるテストおよびアンケートを行うという、ごく一般的な社内教育であった。

2004年からこうした全従業員を対象にした集合研修を行ってきたが、事業の拡大による従業員数の急増と共に、3つの課題が生じた。

課題1：未受講者への再講習

情報セキュリティの教育が重要とはいえ、やはり業務の都合が優先になるため、どうしても未受講者が発生した。そのための再講習の調整で講師の負担が増えた。

課題2：教育実施場所の確保、日程調整

各拠点で実施する場合、講師は1日1拠点しか回れない。また、都内でも大人数を収容可能な会場は意外と少なく、講師・会場・受講者間のスケジュール調整が困難となってきた。

課題3：受講確認のためのテストおよびアンケートの増加に伴う、受講記録の集計や保存の負荷

従業員数の増加により、教育実施後のテスト、アンケートの回答件数も非常に多くなった。

「ISMSやプライバシーマーク認証では受講履歴を記録として残すことを求められますが、テストやアンケート自体も個人情報です。そのため受講履歴の集計や保管にも、かなりの労力やコストがかかってくるのです。」

(佐藤氏)

集合研修で顕在化してきた以上のような課題に取り組むため、2006年7月から全社での情報セキュリティの教育方法に関して、本格的な見直しに取り掛かることになった。

選定条件にかなったeラーニングシステムを求めて

宮原氏と佐藤氏は、こうした諸々の課題に対応できることを選定基準におき、eラーニングシステムに注目。早速、数社からeラーニングの調査・検討を開始したところ、eラーニングシステムには2種類、『イントラ型』と『ASP型』があることがわかった。

「ASP型の場合、一定期間ごとに定期コストが発生し、割高となりました。そのため、当社には社内設置できるイントラ型が適していると判断しました。」(宮原氏)

さらにイントラ型に注目して選定を続ける中で、アシストが提案したInternet Navigwareは、同時接続ライセンスで導入コストを抑えることが可能というメリットがあった。

また、宮原氏はこう振り返る。「当初の選定条件として、当社が挙げた課題をクリアできること、サーバ側で受講記録の管理機能を備えているものを検討しましたが、これらはほとんどのシステムが基本機能として備えていることがわかりました。では、最終的にInternet Navigwareを選出した理由は何かというと、同システムで使う教材、テスト、アンケートを自社作成し、簡単に利用できる点でした。」(宮原氏)

既に集合研修のテキストをPowerPointで作成していたイー・アクセスにとって、これは大きなメリットであった。

「空き時間を利用して細切れに学習ができるように、eラーニング教材はページ単位で作成する必要がありました。その点、Internet NavigwareはPowerPointの変換ツールが標準装備されていて、教材の作成もPowerPointを変換ツールでそのまま転用可能であるということがわかりました。情報セキュリティ教育は継続的に実施する必要がありますので、教材を自分達で作れる点は大きなメリットでしたね。」(佐藤氏)

さらに佐藤氏は、「Internet NavigwareはLMS(Learning Management System)市場での導入実績が多いことは、初めて利用する私達にとっても安心材料でした。」と振り返る。

また、アシストの説明によってInternet Navigwareでは、イー・アクセスの機能要件に沿った形で実現できることが検討初期の段階で理解できたことも採用の決め手となり、選定開始から1ヵ月後の2006年8月、Internet Navigware V8.0の導入を決定した。

運用開始を急遽延期・・・その理由とは

eラーニングによる教育は、未受講者と中途入社ならびに新入社員を対象に、2006年12月から実施する計画であった。しかし、実際にeラーニングが開始されたのは2007年2月からとなった。

「当初は情報セキュリティ教育については集合研修を止めて、eラーニングのみで実施することを考えていました。しかし社内のコンセンサス(同意)がないままの状態ではeラーニングだけで始めるのは危険だと判断し、2006年12月の全社研修は集合研修を実施し、そしてその未受講者を対象に2007年2月にeラーニング教育という仕組みでプレディングして始めました。」(宮原氏)

また、「当初の予定よりも時間がかかりましたが、結果的には集合研修からeラーニングへと段階的に浸透できたと思います。このことが、情報セキュリティ教育だけでなく他の全社教育もeラーニングで展開できる自信となりましたね。」と宮原氏は語る。

運用開始直後の問題と解決方法

運用開始にあたり、「当社ではIDを全員に振らなければならず、そのパスワードもランダムに生成する仕組みを作って提供しました。」と佐藤氏が語るように、eラーニングシステムの運用においても、イー・アクセスのセキュリティ意識の高さがうかがえる。

また、eラーニングの運用開始後は以下のような問題が発生したものの、いずれも難なく改善することができたという。その展開時の解決方法をうかがった。

イー・アクセス株式会社
ITシステム統括室
情報管理センター長
宮原 順氏



問題1：受講率改善への対応

eラーニング教育を周知徹底させるために、当初はIDと初期パスワードをシステムメールで送っていたが、業務のメールに紛れて見逃すことが多かった。

⇒解決方法：各部門から担当者を出してもらい、担当者からID、パスワードを渡して調整をお願いする形にした。

「当初、せっかくeラーニングを導入するのなら、なるべく手間はかけたくないと考えていました。しかし受講率改善のために担当者を出してもらったことで、問い合わせへの対応や受講状況のフォローなどを行ってもらえるようになり、結果的に良かったと思っています。同時にシステムメールも、“人の温かさが感じられるような文面”にすることで、受講率を向上させることができました。」(佐藤氏)

問題2：組織変更や人事異動への対応

当初、ユーザ管理画面に部署名を登録して管理していたが、部門の名称変更や異動が多いため、負荷が高かった。

⇒解決方法：人事システムと連動させず、ユーザ管理画面にて「在職者」と「退職者」というカテゴリ分けをし、異動は考慮しないこととした。

問題3：オフライン環境への対応

PCは一人1台持っている受講できるが、実際には個人用PCを持たない従業員や、特殊ネットワーク環境で仕事をしている従業員もいた。

⇒解決方法：PCがない従業員に対しては、eラーニングのみ利用可能な共有PCを用意して対応した。また、社内ネットワークに接続できない環境に対しては、Internet Navigware Personalというオプションツール(*1)を利用し、社外に常駐している人たちでもオフライン学習が行え、進捗や受講結果を管理できるようにした。

*1 オフライン学習ツールInternet Navigware Personal V9.0では、標準搭載。

その他にも、ヘルプデスクを用意して、受講者が疑問を持った際や困った時に、すぐに聞いて解消できるようにした。受講者からInternet Navigwareの操作や機能についての問い合わせでヘルプデスク担当者が即答できない場合はアシストのサポートセンターも活用して、早期対応を心掛けたという。このように受講者に安心して使っていただける環境を用意するというのが、運用面での重要なポイントとも言えるだろう。

さらなる社員教育の周知徹底化に向けての展望

最後に、宮原氏と佐藤氏に、Internet Navigwareの導入効果として評価されている点を挙げていただいた。

メリット1：いつでも学習できる!

一度に長時間連続して講習を受けずとも、空いた時間に1章10分間受ける、というように細切れに時間を活用することが可能となった。

メリット2：どこでも学習できる!

PCが1台あればどこからでも受講でき、研修会場の確保も不要となる。その結果、講師や会場とのスケジュール調整は不要になり、未受講者への再講習対応も容易になった。

メリット3：従業員の入れ替わりにも対応!

eラーニングの受講者管理について、入社の場合はIDを登録するだけで受講環境が提供でき、退職の場合も受講者を「退職者」として変更しておくだけで対応することができる。これにより、入退社時の対応負荷を大幅に軽減できた。

メリット4：学習履歴の管理が容易!

教育実施記録をシステムから参照ができ、集計結果も簡単に抽出することができるため、ISMSやプライバシーマーク認証で必要とされる受講履歴を記録として残すことが可能。これにより、学習履歴の管理・保存に関する労力・コストを削減できた。

メリット5：システムの安定稼働!

Internet Navigwareのシステムに関して、カットオーバーから現在に至るまで、一度もシステムがダウンした事がない点も、とても信頼できるポイントとなっている。

イー・アクセスでは今回の成功を受けて、今後の展開についても意欲的だ。

「今回の取り組みで、eラーニングによる社員教育についてノウハウができました。今後は、情報セキュリティ教育だけでなく、コンテンツのさらなる充実を目指したいと考えています。Internet Navigwareを全社的な社員教育の仕組みとして、もっともっと活用して行きたいですね。」(宮原氏)



イー・アクセス株式会社
ITシステム統括室
情報管理センター長
佐藤 晶子氏

イー・アクセスでは今後もeラーニングによる社員教育で、階層研修やコンプライアンス教育への展開を計画しているという。eラーニングを活用して継続的に社員教育を周知徹底化する取り組みは、今後もますます広がりを見せている。(2007年12月の取材内容です)

ユーザプロフィール

イー・アクセス株式会社

本社：東京都港区虎ノ門二丁目10番1号 新日鉱ビル

設立：1999年11月

代表取締役社長：安井敏雄

従業員数：約365名(グループ：748名)

事業内容：通信

URL：<http://www.eaccess.net/>

(2007年10月現在)

お問い合わせ

株式会社アシスト

URL：<http://www.ashisuto.co.jp/>
E-Mail：elarning@ashisuto.co.jp

東京 〒102-8109	東京都千代田区九段北4-2-1	市ヶ谷東急ビル	TEL:03-5276-5882
札幌 〒060-0808	札幌市北区北8条西4-1-1	バストラルビルN8 5F	TEL:011-746-8484
仙台 〒980-0013	仙台市青葉区花京院1-1-20	花京院スクエア 11F	TEL:022-713-5802
名古屋 〒460-0003	名古屋市中区錦2-14-21	円山ニッセイビル 11F	TEL:052-232-8211
松本 〒390-0815	松本市深志1-4-25	松本フコク生命駅前ビル 6F	TEL:0263-39-1315
金沢 〒920-0853	金沢市本町2-15-1	ポルテ金沢 8F	TEL:076-260-4921
大阪 〒530-0015	大阪市北区中崎西2-4-12	梅田センタービル 28F	TEL:06-6373-7113
神戸 〒650-0035	神戸市中央区浪花町59	神戸朝日ビルディング 22F	TEL:078-393-2115
広島 〒730-0011	広島市中区基町1-2-3	COI広島経屋町ビル 3F	TEL:082-224-6170
福岡 〒812-0013	福岡市博多区博多駅東2-6-1	九勤筑紫通ビル 9F	TEL:092-481-7156
沖縄 〒901-2131	浦添市牧港5-2-1	沖縄電力本店別館 6F	TEL:098-942-5430