



Customer Profile



株式会社TMJ

所在地：〒160-0023 東京都新宿区西新宿7-20-1

住友不動産西新宿ビル

設立：1992年4月1日

事業内容：BPOに関するアウトソーシングサービス/コンサルティングサービス/コンタクトセンター運営/人材派遣/システム導入支援・提供

URL：https://www.tmj.jp/

株式会社TMJ
情通サービス事業本部
サービス1部
第3センター PM
吉田 拓也 氏多くの個人情報扱うeKYC業務専用センターの
新たな情報漏えい対策の切り札として、
JSOLのPC画面盗撮検知ソリューション「J's Cutt」を導入

課題

- 企業が持つ個人情報、機密情報をスマートフォンなどで撮影して流出させる事件が多発している中、取引先からもセキュリティへの関心が高まってきた
- 多くの個人情報扱うeKYC業務専用センターの新設にあたり、情報漏えい対策を強化したい
- 機微な情報が表示されたPC画面をカメラやスマートフォンでの盗撮を防ぎたい
- オペレーターが席を離れたときに、画面の表示を自動的に消したい

解決

- 盗撮による情報漏えいに有効な対策として、JSOLのPC画面盗撮検知ソリューション「J's Cutt」を導入

効果

- PC画面にカメラやスマートフォンが向けられたら自動で検知、画面をホワイトアウト
- 個別に機能をカスタマイズ可能。コールセンターの業務を妨げる機能はOFFに
- コールセンターで働くオペレーターの意識や行動の変容にも
- オペレーターの離席時には自動で画面をホワイトアウト
- 将来のリモートワーク、テレワーク推進に向けたセキュリティに

金融や製造など、幅広い業種に対してBPOサービスを提供している株式会社TMJ。その新たな取り組みとして創設されたのが、本人確認をオンラインで完結するeKYC業務に特化したセンターの「SleekyC²」だ。しかしeKYCは従来よりも多くの個人情報を扱うため、その運営にはより高いセキュリティが求められる。そこで、業務の円滑性を損なうことなく、高度なセキュリティ体制を敷くために導入されたのが、JSOLのPC画面盗撮検知ソリューションである「J's Cutt」だった。

オンラインで本人確認する
eKYCの代行サービスを事業化

コールセンターやバックオフィスの構築、運用などのBPOサービス事業を行っているTMJ。札幌の拠点ではコールセンター事業を展開しているが、2023年3月、eKYC業務専門センター「SleekyC²」を新設した。

eKYC(electronic Know Your Customer)とは、本人確認(KYC)を電子的に手続きする仕組みである。従来、銀行口座の開設やクレジットカードを発行するためには、窓口での身分証明書の確認、あるいは郵送による本人確認が必要だった。その手続きをオンラインで完結し、迅速化するのがeKYCだ。

SleekyC²のマネージャーを務める情通サービス事業本部 サービス1部 第3センター PMの吉田拓也氏は、「eKYC専門のセンターは業界初だと思います」と説明する。

「TMJは金融や自治体などさまざまな業界でBPOサービスを提供してきました。優れたBPOサービスを提供するにはお客さまの事業内容やニーズ、目指しているビジョンを理解する必要があります。またより良いサービスにするために最新のテクノロジー、デジタル技術にも積極的に取り入れるようにしています。

近年では、特定の業界、業態に特化した専門セン

ターにも注力しており、その一環として新設されたのがSleekyC²です」(吉田氏)

画面盗撮を防止し情報漏えいを防ぐ J's Cutt

SleekyC²新設に向けて動き出したのは2022年10月のこと。eKYC専門となるセンターを立ち上げるうえで検討したのが「情報漏えい対策の強化」だった。以前からTMJのコールセンターでは、顔認証による入退室管理、監視カメラ、システムログイン時の指紋認証などのシステムを導入していた。さらに従業員には、端末の画面を撮影できるデバイスの持ち込みを禁止し、情報漏えい事故を起こさないよう啓発活動、指導教育なども行っていた。「昨今、企業の重要情報を撮影し流出させるといったニュースを目にすることが増えています。TMJでは以前から十分なセキュリティ対策を施しているとはいえ、個人情報を多く扱うeKYC業務を始めるには、さらなる安全、安心が求められると考えました。では、どういう機能が必要か議論をしたときに挙がったのが、画面の盗撮防止でした。悪意を持った人間がオフィス内に侵入して画面を盗撮するといった万が一のリスクにも対応して万全を期したいと考えたのです。

かといって入室ゲートに探知機を取り付けるのも現実的ではありません。悩んでいたところにIT担当者が見つけてきたソリューションのひとつがJSOLのJ's Cuttでした」(吉田氏)

J's Cuttは、PC内蔵カメラとAIを用いて、画面からの情報漏えいを防止するソリューションである。「ユーザーではない第三者がPCを操作しようとする」「画面にスマートフォンやデジタルカメラを向ける」「ユーザーの後ろから第三者が覗き込む」などの行為を検知し、画面をホワイトアウトさせて盗撮や覗き見を防止するのが主な機能だ。検知されれば管理者へアラートで通知するとともに、その瞬間の状況を記録するので、「誰が覗き込んでいたか」「画面に何を表示していたか」などもログから解析できる。「TMJはデジタル技術を駆使しての業務改善、DX推進にも積極的です。J's Cuttは、テクノロジーで情報漏えいのリスクを低減するもので、会社として掲げている方針にもマッチしたソリューションでした」(吉田氏)

コールセンターの業務に合った カスタマイズが可能

さっそくJSOLに連絡を取ったところ、JSOLはリモート会議の場でJ's Cuttを操作し実演してみせた。そこで活用イメージがつかめたことから、2週間の無償トライアルを申し込んだ。「他社のソリューションと比較しても、コールセンター業務にはJ's Cuttが合っていることがわかりました。特に各機能を個別にON/OFFを切り替えられる点に優位性を感じました」

例えば、オペレーターが判断や対処に迷って管理者に相談したときには、横に並んでひとつの画面を見ながら対応を話し合う。それを「第三者による覗き見」として検知し、画面がホワイトアウトしてしまうと話し合いができない。

しかし、J's Cuttであれば「カメラやスマートフォンには反応するが、第三者が覗き込んだときはそのまま」というように、各機能を個別に設定できた。

またオペレーターが離席する際に、自動的に画面をホワイトアウトするクリアスクリーン機能もTMJのニーズに合致していた。離席時は画面を消すとルールで定められていたが、「消したつもりで消えていなかった」というケースも起こる。J's Cuttを使えば、AIが離席を検知し自動的にホワイトアウトしてくれる。

トライアルから1週間で導入が完了。 管理用のサーバーも既存のPCで代用

無料トライアルの終了後、TMJはJ's Cuttの採用を決定した。導入もインストール用ファイルを入れたUSBメモリを使って、IT担当者が各PCにインストールしていただくだけの簡単な作業なので、1週間という短期間で完了した。

また吉田氏が普段使用しているPCをJ's Cuttの管理用PCとして設定したので、特別なサーバーを用意する必要もなかった。インシデントが発生すれば吉田氏のPCにアラートが通知され、異常検知時の記録も確認できる。「新しいソリューション導入がこれだけスムーズに、トラブルもなく完了したのは初めてのことです。センター新設となるとさまざまな準備が必要となりますが、J's Cuttをスムーズに導入できたので、センター新設の業務に十分な時間を確保できました」(吉田氏)

他部門、取引先からも センター見学申し込みが殺到

J's Cuttの導入効果として吉田氏は「情報漏えい防止の技術を導入することが即、現場業務の効率化に結びつくわけではありません。しかし、オペ

レーターの意識変容、行動変容につながるなど、現場のセキュリティ意識が高まっていると感じます」と評価する。

SleekyC²に従事するオペレーターには、事前にセキュリティ研修を行っているが、そのときにJ's Cuttによる盗撮防止、自動クリアスクリーンの機能についても説明している。このことが「通常のコールセンターよりも高いセキュリティ対策を施している業務」という意識向上になっているわけだ。

またJ's Cuttがもたらした変化として、吉田氏は「社内の他の部門からの見学依頼が多い」と説明する。

「画面の盗撮、盗み見を防止するソリューションは珍しく、見学した人は検知の精度の高さに驚いています。ネットワークにつながっていないときでもスタンドアロンで機能する点も注目されています」(吉田氏)

さらにはTMJの取引先からも見学依頼が舞い込んできている状況だという。

「当社のお客さまにとってもセキュリティへの関心は高く、『新しい仕組みを構築している』と伝えられると注目されます。実際、J's Cuttの機能を説明すると、『ぜひ見学させてほしい』と持ちかけられることもあります。なかには『リモートワーク、テレワークの安全性を高めるために自分たちの会社でも導入を検討したい』という取引先もあるくらいです」(吉田氏)

他部門での利用やリモートワーク、 テレワークにもJ's Cuttで応えたい

2023年3月10日、SleekyC²はサービスを開始した。今のところ(2023年3月現在)1日あたり500～1000件のeKYCの申請に対応しているが、1万件程度まで対応可能な体制を組んでいる。「他のセンターでもお客さまの大切な情報を扱っていますので、今後はJ's CuttをTMJ全社に広げていきたいと検討しています。また現在はオフィスへの出勤を前提にしたセキュリティ対策が多いのですが、今後は遠隔地にいても就労できるようなスタイルに切り替えていくことも想定しています。リモートワーク、テレワークであってもオフィスと同じレベルのセキュリティを担保するにはJ's Cuttを始めとしたデジタル技術が役立つでしょう」(吉田氏)

稼働したばかりのSleekyC²でのJ's Cutt活用をロールモデルとして成果を示し、社内、取引先への認知を広げていきたいと吉田氏は口にした。

(2023年04月現在)