

いかに社員のITリテラシーを
向上させるか？
～情シスの苦労と取り組みに学ぶ～

2015年4月14日
水谷幸一

ITリテラシー向上を阻む最大の障壁は 情シスの丁寧な対応??

- ・社内の問い合わせの状況を見ても・・・
 - ・情シスの負荷は減らないし・・・
-
- ・ITリテラシー向上において、社員に甘えは許さない！
 - ・『やってみせ、言って聞かせて、させてみせ、ほめてやらねば、人は動かじ』が通用するのは少数派！
（山本五十六さん、すみません！）
 - ・丁寧に対応する一方で、時には突き放すことも必要かなと、ジレンマに陥ることも・・・。



本日のアジェンダ

1. トラブル対応
2. 無許可ソフトウェアのインストールへの対抗
3. 社員のITリテラシー向上策
4. 社員のITリテラシーの変化
5. 情報セキュリティに関する取り組み

1. トラブル対応

1-1. トラブルの内容

1-2. 社内の体制

1-3. 思い出に残る出来事

社内でどのようなトラブルが寄せられるか。
それに対応するために、どのような体制を組んでいるか。
最近、思い出に残る出来事となったこと。

1-1. トラブルの内容

■よくある問い合わせ



急にネットにつながらなくなった

マウスやキーボードが反応しない

パスワードを間違えてロックされた

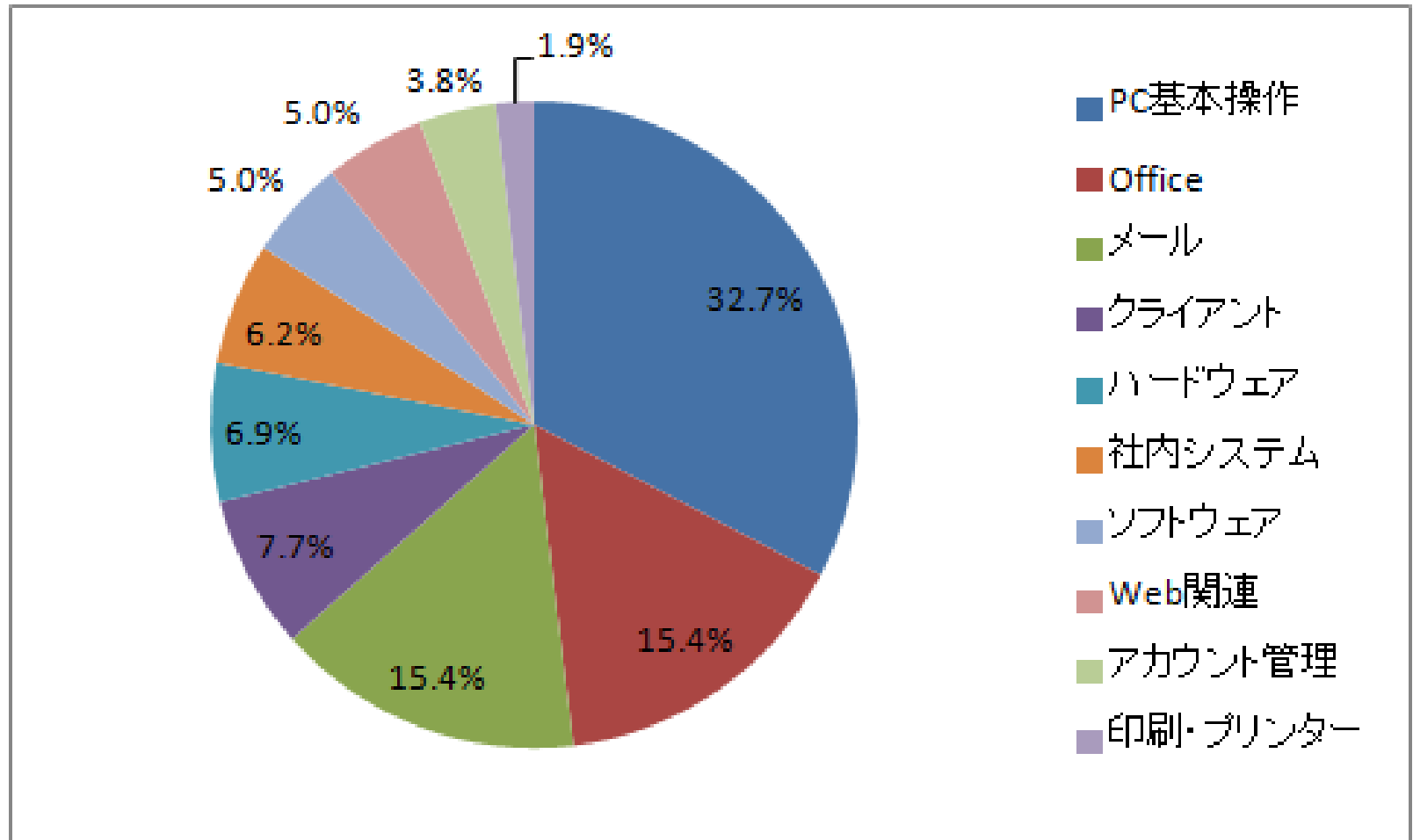
ノートPCを落として壊してしまった

編集中のデータを誤って消してしまった

パソコンの動きが遅いので、強制終了したら立ち上がらなくなった

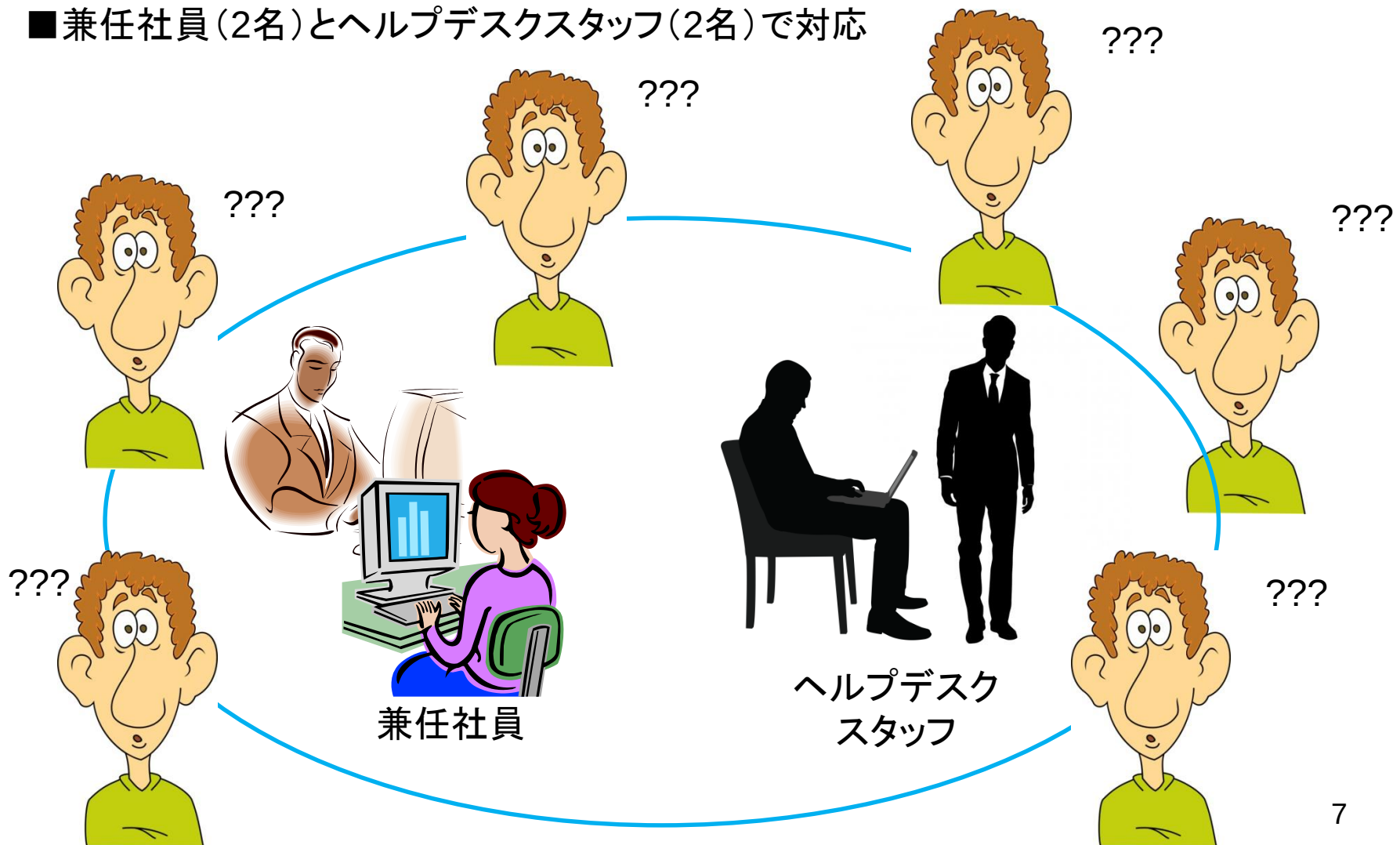
1-1. トラブルの内容

■ある月の問い合わせ項目の比率



1-2. 社内の体制

■ 兼任社員(2名)とヘルプデスクスタッフ(2名)で対応

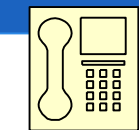


1-2. 社内の体制

■ 兼任社員(2名)とヘルプデスクスタッフ(2名)で対応



???



電話対応



リモート対応

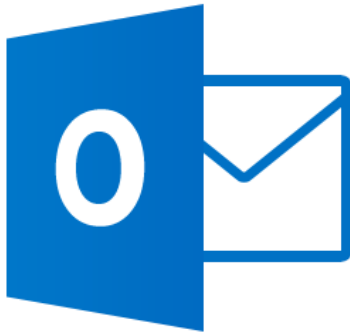


オンサイト対応



1-3. 思い出に残る出来事

■それは、年末休暇中に受信した下記の1本のメールから始まりました。



『社内のパソコンからインターネットにつながらない。仕事に支障が出るので、すぐに調べてほしい』

休暇モードに入っているうえに、夕食直前ということもあり、まずは電話で状況を確認。
これまでのFAQを頭に思い浮かべて、ヒアリングをしましたが、どれも該当せず、結局、出来上がっていた鍋を横目に見ながら、夜に会社に向かうことになりました。



2. 無許可ソフトウェアのインストールへの対抗

2-1. 社内のPC環境

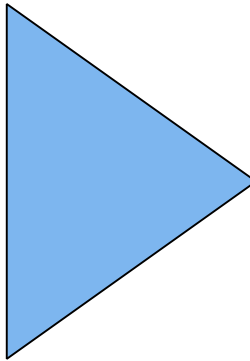
2-2. 社員の行動

2-3. システム管理者としての取り組み

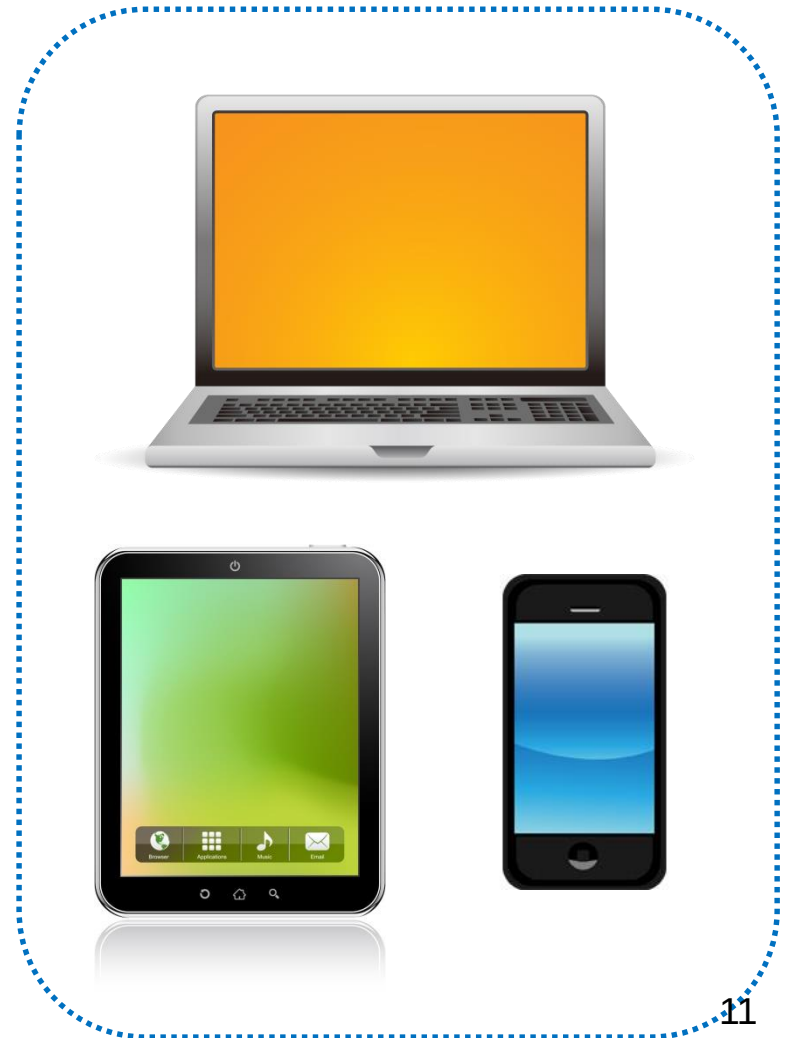
管理者権限を持たないユーザでもインストールできてしまうソフトウェア。
無許可ソフトウェアのインストールを見つけてはアンインストール。すると今度は別のユーザで同じことが発生。この「いたちごっこ」からの脱却を目指す。

2-1. 社内のPC環境

■現在は移行期？！



- ・モバイル化を推進
- ・管理者権限は付与せず
- ・申請ベースでソフトウェアをインストール
- ・ソフトウェアのライセンス管理は実施
- ・基本的なセキュリティ対策は実施
- ・BYODは禁止



2-2. 社員の行動

■ソフトウェアインストールについての社員の行動パターンは次の2つ！



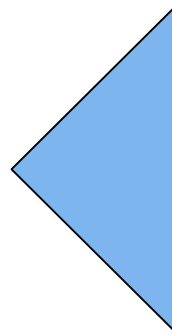
・自分でインストールしてしまおう！
(確信犯的なパターン)

・まずは、システム管理者に相談だ！
(模範的なパターン)



2-3. システム管理者としての取り組み

■ インベントリー収集での無許可インストールの発見と対策



インベントリー収集(毎週)

下記のソフトウェアを発見した場合は、担当者に確認。場合によっては、強制的にアンインストールを実施

- ・社内申請の出ていないソフトウェア
- ・社としてインストールを認めていないソフトウェア
- ・ライセンスやバージョンに問題があるソフトウェア

3. 社員のITリテラシー向上策

3-1. 平均的な社員のITリテラシーの現状

3-2. ITリテラシー向上のための取り組み

日々の業務に必要不可欠となったIT機器。
ITリテラシーの向上が後手に回ってしまうことがあるのが現状ですが、諦めずに愚直に取り組むのみ。

3-1. 平均的な社員のITリテラシーの現状

- ・老若男女でITリテラシーの高い・低いは分類できない
- ・「なんでもシステム担当者に聞けばよい」という意識
- ・同じ内容の問い合わせを繰り返してくる
- ・デジタル機器に慣れ親しんでいる若手社員は、怖さを知らない
- ・間違っているITのノウハウが社内で伝承されている
- ・偏ったIT知識をもった社員との論争に疲れることも



3-2. ITリテラシー向上のための取り組み

■ 平日日中時間帯は問い合わせベースでの対応

原則、ヘルプデスクスタッフによる対応

- ・電話による対応
- ・リモートアクセスによる対応
- ・現場対応



■ 平日夜間、休日は緊急時のみ携帯電話で対応



システム管理者にホットライン用のスマートフォンが貸与されており、平日夜間と休日はこちらに連絡が入る。

対処療法的な形での対応となるため、同じような問い合わせが繰り返される可能性は残る。

3-2. ITリテラシー向上のための取り組み

■ 各種研修によるスキル向上の推進

次のようなタイミングで社内向け研修を実施。

- ・社内システムの機能を大きく変更する場合
- ・新しいシステムを導入する場合
- ・社内ルールの再徹底を図る場合
- ・入社のタイミング
- ・緊急性のある要件が発生した場合



■ 大きなトラブルが発生した場合の個別対応



次のようなケースでは、関係者を集めて再発防止に向けた指導を行う。

- ・PC破損、紛失
- ・ウイルス感染
- ・無許可ソフトウェアのインストール など

4. 社員のITリテラシーの変化

4-1. 社員の行動の変化（良い面）

4-2. 社員の行動の変化（悪い面）

「デジタルデバイド」はもはや過去の話。

子供の時からネット社会が普通だった世代が、続々と入社して、会社全体でみた場合のITリテラシーは大きな変化の局面を迎えている。

4-1. 社員の行動の変化(良い面)

- ・ソフトウェアをインストールする際、まずはシステム管理者に相談するという流れができつつある。
- ・良い意味でも悪い意味でも、トラブルが発生した場合はすぐにシステム管理者に連絡をする人が増えてきている。
- ・たまたま出会ったときに、日頃疑問に感じていることを質問される。
- ・システム管理者の負担を軽減しようとしている配慮を感じる。



4-2. 社員の行動の変化(悪い面)

- ・ソフトウェア勝手にインストールしようとする社員はゼロにはならない。
- ・Webやメールや外部記憶メディアなどを通してウイルスに感染した場合、すぐにシステム管理者に連絡をせずに放置してしまう社員もいる。
- ・デジタルに詳しい社員が無理難題を押し付けてくる。
- ・Webサイト編集や動画編集など、本来外注すべき作業を自分で行い、その際のトラブルをヘルプデスクに問い合わせしてくるようになった。



5. 情報セキュリティに関する取り組み

5-1. 情報セキュリティ事故の傾向

5-2. 社内で見られる状況

5-3. 情報セキュリティの推進体制

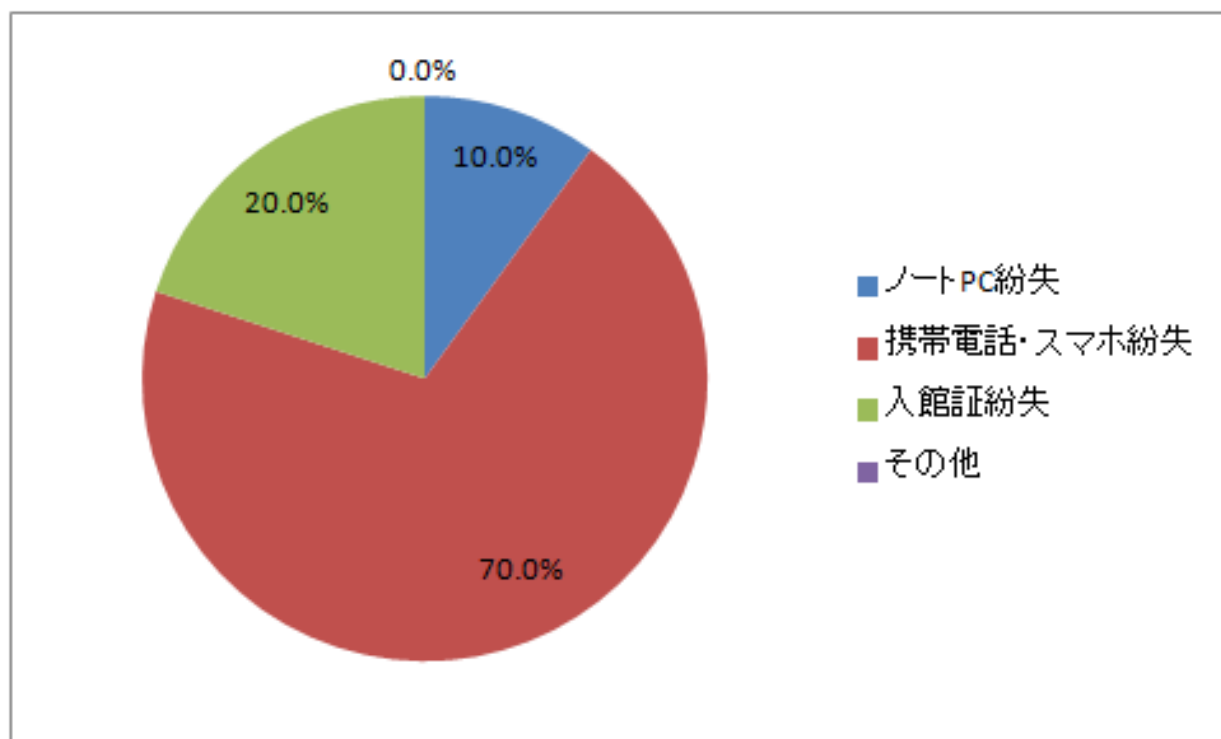
5-4. 情報セキュリティに関する取り組み

PCやスマートフォンは便利なツールであると同時に、使い方を一歩誤ると、情報漏えいのきっかけとなってしまうもの。情報セキュリティに関する取り組みを、“自分ごと化”することが重要になってきている。

5-1. 情報セキュリティ事故の傾向

■ある年度の情報セキュリティ事故の比率

ノートPCは後日発見されるケースが多い。携帯電話・スマートフォンについては、比率が増加しており、対応策が迫られている。



5-2. 社内で見られる状況

- ・PCの電源のつけっぱなし
- ・PCのデスクトップへのデータ保存
- ・貸し出し用(共用)ノートPC返却時のデータ消去忘れ
- ・社規定外のUSBメモリ、外付けHDDの使用
- ・公衆無線LANの利用
- ・プライベートPCの持ち込み



5-3. 情報セキュリティの推進体制

■ 管理部門が中心となり、現場にも情報セキュリティ推進担当を配置

- ・ISO27001の認証を取得している会社として、情報セキュリティ推進体制を整備。
- ・管理部門の担当役員をトップとして、管理部門に推進統括担当、現場には局長クラスが推進責任者、総務担当が推進担当という布陣で、情報セキュリティ体制を作っている。



IS 91070 / ISO/IEC 27001:2005



5-4. 情報セキュリティに関する取り組み

■ 全社員対象の情報セキュリティ研修の実施

・最近の社内外での情報セキュリティ事故の概要や、社内で気になる現象、社内のIT環境の変更などについて、毎年1回の研修受講を義務付けている。



■ ISO27001の審査への対応



- ・ISO27001の基準を満たす社内環境にするべく、社内監査、内部監査、審査期間による本審査などに向けた準備を進める。
- ・不定期で社内の見回りを実施する。

まとめ

- ・社員のITリテラシーを向上させるのは、情シス担当だけでは限界がある。
- ・現場にいかにエヴァンジェリストを増やしていくかが急務。
- ・IT、デジタルに詳しい社員を味方につけると一気に道が拓ける。
- ・日々、動きのあるIT、デジタルの世界。情報シス担当に安住の地はないかもしれない！
- ・ITリテラシーが高まると、情報セキュリティの意識も浸透する。
- ・氷山の一角を見逃さずに早期対応する先手必勝の心がけが大切。

ご清聴ありがとうございました。