

## ☐ Sec01-08-1 サイバーセキュリティ担当の業務の位置づけ

### ■ 【2018年1月29日】

#### ☐ 目的

- 専門員の具体的な職務の根拠となる方針・戦術等を認識する

#### ☐ 国全体の中で、東京都サイバーセキュリティ担当窓口の役割は？

- 国としての施策・基本方針・ガイドライン等の体系の認識
- 国全体のサイバーセキュリティ対策の中でTYCSSの役割は？

#### ☐ 商工部としての役割

- 中小企業に対する総合的支援の1つ

#### ☐ サイバーセキュリティ対策は、中小企業における事業継続計画の1つ

- ITを活用したビジネスの事業継続のリスクの1つとしてのサイバーセキュリティ対策の実施を支援する。

#### ☐ サイバーセキュリティ対策は、中小企業におけるIT利活用に必要な投資の1つ

- 中小企業のビジネス展開のためのIT利活用投資の一環でサイバーセキュリティ対策を実施することを支援する

#### ☐ 相談窓口業務としての基本方針

- サイバーセキュリティ対策を、IT活用の一環での投資と位置付けて、実施できるようにする
- 中小企業は投入できる資金が少ないので、特に、費用対効果の高い対策に留意する

#### ☐ 評価は、

- どれだけの中小企業がTCYSSの活動を通じて、サイバーセキュリティ対策の必要性を認識し、実施に向けて行動を取ったか？
- そのための費用対効果は適切であったか？

#### ☐ 相談窓口としての戦術

##### ☐ 相談窓口は、相談者が次にアクションを取るべきことを示唆する

- FAQにある内容はその場で回答。対応先が明確な内容は、対応先へナビゲート
- 相談・届出先クイックリスト

##### ☐ ※これは、図書館等でのレファレンスサービスと似ている

##### ☐ 知識の蓄積

- 日々の情報収集
- 予測調査

- 知識をベースとして、的確な情報のある文献名、記載ページを案内

- その他、相談者にとって今後のアクションに有用な情報の所在場所を案内

#### ☐ 業務としての戦術

- ▢ 相談窓口として、相談されたことに対して、次にとるべきことを [Expand - Collapse](#)
  - 個人ではなく組織として蓄積した知識に基づいて、答えられる範囲で回答
  - 的確な対応先にナビゲート
  - 相談回答内容の均質化
- ▢ 的確な回答のために
  - ▢ FAQの作成
    - FAQは、本来過去に多い質問と回答を提示するものであるが、Qが溜まらない段階では、想定で準備する
  - ▢ 予測調査
    - 相談が来そうな内容をあらかじめ調べておくことが重要
  - ▢ レファレンス用情報の収集と、情報提供のための整理
    - 日々のサイバーセキュリティ関連情報の収集と整理
    - ▢ サイバーセキュリティ関連の情報の所在、内容の確認とインデキシング
      - 関連ガイドライン内容構成の整理
  - ▢ ナレッジデータ、レファレンスデータの収集と整理
    - 相談窓口として、次にとるべきことを、的確に示唆するためには、事前に有用と思われる情報源、情報の内容を把握し、それを参考に回答するデータベースが必要
    - 的確な情報へのナビゲーションのためのインデキシング
  - ▢ TCYSSとしての情報データベース
    - 全文検索が可能なWebページ、電子書籍形式
  - ▢ 緊急問合せ用のホットラインの確立
    - 警視庁CS本部
    - IPAセキュリティセンター
- ▢ サイバーセキュリティ対策が十分に行われていない多くの企業に向けて
  - 相談電話をかけてくる人はごく一部
  - ▢ Webページによる情報発信
    - ▢ 収集した情報を整理し信頼できる情報として公開
      - この情報を見て、もっと知りたい人が相談にくる
      - 相談者にはこの情報を元に回答する
    - 信頼できる情報源の情報そのものへのナビゲーション
    - 有用な情報サイトと認識されれば、サイトを見た人からの相談電話も増える