knowbe4

Case Study

NIPPON EXPRESS

業種

陸運業

本社

東京都

不審メール通報増加にともなう対応業務をPhishERで自動化

製品

Security Awareness Training
PhishER

マルチテナント機能を生かし、全世界の関係会社で訓練を実施

物流・倉庫など幅広い事業を通して、ものを運び、人、企業、地域を結んで、社会の発展に貢献しているNIPPON EXPRESSホールディングス株式会社では、事業継続を支えるITシステムの運用に取り組んでいる。近年、業務継続を脅かすリスクとしてサイバー攻撃の脅威が高まる中、技術的対策だけでなくリテラシー向上によって従業員一人ひとりが異変を察知し、通報する役割を果たせるようにするため、KnowBe4のソリューションを採用している。

ポイント

- グローバルを含むNXグループ全体でセキュリティアウェアネスを底上げ
- 不審メール通報増加にともなう対応業務を PhishERで自動化
- 訓練メールの実施結果の分析と可視化を実現

「セキュリティソリューションでは見抜けない攻撃であっても、従業員一人ひとりが異変を察知し、通報する役割を果たすことで、脅威の防止や封じ込めにつながると考えています」

NIPPON EXPRESSホールディングス株式会社
ITデジタルソリューション本部　IT戦略部　専任部長
関戸浩治氏
※内容は取材当時のものです。

●背景と課題

業務継続を脅かすリスクとしてサイバー攻撃の脅威が高まる中、NIPPON EXPRESSホールディングスでは組織的・技術的対策と並行して、社員一人ひとりのセキュリティ意識向上に継続的に取り組んできた。その一環として、NIPPON EXPRESSホールディングスおよび一部のグループ会社では、2023年から3カ月に1回のペースでメール訓練を実施していた。

しかし、グループ会社や海外拠点を経由した侵害リスクが高まるにつれ、グローバル全体でセキュリティガバナンスをいっそう強化する必要性を感じるようになった。

「国内だけでなくグローバル全体、NXグループ全体で、共通の訓練・教育と、各地の事情に合わせた教育を組み合わせて実施する必要があると考えました」（関戸氏）

特に、IT部門の体制が十分とは言えない一部のグループ企業では外部のサービスに頼らざるを得ず、訓練の企画から準備、実行、分析に至る一連のプロセスに少なくない費用と時間を要していた。グループ共通で活用できるセキュリティ教育・訓練基盤を導入することで、この問題を解決したいと考えた。

●選択

NXグループでは、セキュリティ教育を展開することで、グループ全体のベースラインを底上げしたいと考えていた。加えて、世界56カ国・地域、2,900拠点以上に展開する事業に合わせ、多言語に対応し、各国の文化や商習慣に配慮したコンテンツを活用できることも重要な要件だった。

ここに適合したソリューションがKnowBe4だった。選定のポイントとなったのは、主に二つの要件である。

一つ目は、マルチテナント機能の存在だ。

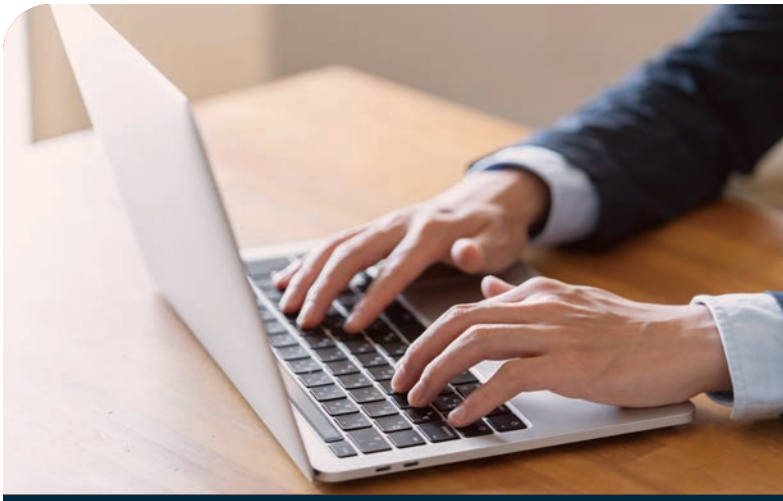
「親テナントの下に複数の子テナントを置き、訓練や教育を個社別に実施して細かな進捗を管理できると同時に、ホールディングス側で訓練状況全体を俯瞰できる必要がありました」

NIPPON EXPRESSホールディングス株式会社
ITデジタルソリューション本部
IT戦略部　係長
布川めぐみ氏

同一プラットフォームで、グループ全体の教育と個社の業務や文化に合わせたきめ細かな教育の両方を実施できる点も評価した。

二つ目は、KnowBe4の不審メール分析・対応機能であるPhishERを活用することで、不審メール対応の自動化を進められることだ。

NIPPON EXPRESSホールディングスでは以前から、従業員が不審に感じた受信メールをワンクリックでセキュリティ担当者へ通報できる仕組みを導入していた。ただし、不審メールが本物の脅威か、それとも安全かを判断する部分は外部のセキュリティサービスに依存しており、社内でのチェックと合わせて管理の手間が二重になっていた。



「多数寄せられる通報を人手で解析していたため、時間がかかる上にコストもかさんでいました。この解析から対応までの作業を自動化できないかと考えていました」（関戸氏）

その点、PhishERを活用することで、通報された不審メールの分類や優先度判断を効率化できる点を評価した。

●効果

NIPPON EXPRESSホールディングスは2024年夏から、グローバル5地域の主要グループを対象に、メール訓練と教育、通報の仕組みを運用し始めた。

「それまで自社で訓練を実施していたグループ会社は一部に限られていましたが、各社とも訓練の必要性は感じており、グループでの実施を求める声も大きかったため、スムーズに導入を進めることができました」（関戸氏）

まずメール訓練機能を活用し、2カ月に1回の頻度で通報訓練を実施している。各国・各地域の実情に即したテンプレートを活用できるため、グローバル拠点にも展開しやすい。訓練は、詐欺だと分かりやすい内容ばかりでは教育効果が薄くなる一方、実際の業務連絡に過度に似た訓練では、正規のメールまで疑われ、業務に混乱を来すおそれがある。このため、難易度のバランスは重要なポイントとなる。

KnowBe4で訓練を内製化することで、継続的に訓練を実施し、結果を分析しながら適切な内容を模索している。また、訓練を重ねることで、国ごと・会社ごとの分析や比較もできるようになってきた。

ここでNIPPON EXPRESSホールディングスが重視しているのは、不審なメールを開封・クリックしてしまう割合を示す「開封率」だけではない。訓練メールを適切に通報できているかを示す「通報率」も重要だと考えている。迅速に通報が寄せられれば、危険なメールへの注意喚起を行い、他の社員が開封する前にブロックすることで被害を未然に防ぐことができるからだ。

KnowBe4の導入と合わせて、「誤報でもいいから、不審なメールは通報してほしい」というメッセージを繰り返し伝えることで、通報文化の定着に向けた取り組みを継続。

結果として、多くの通報が寄せられるようになっているが、PhishERを活用することで自動判別を進められるため、「省力化、効率化の面でも改善しています」と布川氏は評価している。

「規模や業態の異なる会社が多数あり、全従業員へのセキュリティ意識の浸透は容易ではありません。グループ全体で教育・訓練を実施することで、不審メールへの警戒意識と通報文化の定着につなげています」（布川氏）

●今後

企業を狙うサイバー攻撃は年々巧妙化し、既存のセキュリティ対策をすり抜ける手口も報告されている。これに対しNIPPON EXPRESSホールディングスは、KnowBe4を活用して繰り返し訓練・教育を重ねることで、グループ全体の従業員のセキュリティリテラシーと通報率を高め、そうした攻撃への抵抗力を高めていく考えだ。

同時に、各社のセキュリティ担当者と双方向でコミュニケーションを取りながら、KnowBe4にて教育・訓練の活用を高度化し、分析結果を踏まえた内容改善を継続する方針だ。今後もグループ全体のセキュリティ対応力強化を進めながら、事業継続を支えていく。

「セキュリティソリューションでは見抜けない攻撃であっても、従業員一人ひとりが異変を察知し、通報する役割を果たすことで、脅威の防止や封じ込めにつながると考えています」
（関戸氏）

knowbe4
KnowBe4 Japan G.K.
Midtown Tower 18F 9-7-1 Akasaka,Minato-ku, Tokyo 107-0052 Japan I https://www.knowbe4.com/ja/