

CASE STUDY

訓練、教育、評価のプロセスを KnowBe4 を駆使して効率的に継続
国内外 264 社に上るグループ全体でセキュリティ意識、文化の醸成を推進

●国内外 264 社に上るグループ全体でのセキュリティ意識の底上げが課題に

TOPPAN を中心に、国内外全体で 264 社に上るグループ企業で構成される TOPPAN グループは、祖業である印刷に関するテクノロジーを軸に幅広い事業を展開し、近年は DX 事業の加速やグローバル事業の拡大を進めている。

印刷という事業では必然的に、顧客情報や新製品などの機密情報を取り扱うことになる。「それら事業に必要な情報の管理を経営上の重要課題として位置づけ、自社や顧客の安心・安全を守るだけでなく、サプライチェーン全体でビジネスを加速するための情報セキュリティを目指しています」（TOPPAN ホールディングス 庄司朋隆氏）

このためグループ全体で管理・統制の徹底といったルール面、脆弱性診断やアタックサーフェスマネジメント（ASM）、メール検疫など多角的な技術的対策、そして人材育成という三本柱でセキュリティ対策を推進してきた。

「人材育成に関して大切にしているのがプロセスです。教育をする側から一方的に行うのではなく、何のためにその教育を行うのかを腹落ちしてもらい、効果測定しながらプロセスとして継続的に実施していくことが大切だと考え、取り組んできました」（庄司氏）

その一環として 2015 年 10 月からメール訓練を実施してきたが、以前は同氏が手作業で運用していた。「インターネット上でメール訓練キットを見つけ、社内がどういう状況か確認した方がいいだろうと考えて提案し、内製で環境を構築して実施してきました。しかし対象人数がどんどん増え、グループ企業の中から『自分たちも実施してほしい』といった声上がるようになり、内製では限界を感じるようになりました」（庄司氏）

●多言語に対応した高品質なテンプレートやコンテンツに加え、マルチテナント対応が鍵に

TOPPAN グループ全体で受信するメールは膨大な量に上り、そのうち 1~2 割は不審なメール、攻撃メールで占められている。検疫など技術的な仕組みで大半をブロックしているものの、サイバー攻撃がますます巧妙化・悪質化する中、完全な防御は困難だ。

「やはり最後は人の意識です。たとえ不審なメールが届いても、クリックしなければ被害に遭うことはありません。TOPPAN グループ従業員一人ひとりのセキュリティ意識を向上させ、ヒューマン・ファイアウォールによる予防が必要だと訴えました」（庄司氏）

**TOPPAN ホールディングス
株式会社**

業界
印刷・情報サービス

本社
東京都文京区

キーフレーズ

「体験型学習訓練と評価の可視化、双方向型の教育を通して耐性を強化しています」

TOPPAN ホールディングス株式会社
情報セキュリティ本部
ガバナンス部 ビジネスリレーション
チーム 庄司朋隆氏

ポイント

- 多言語に対応した高品質なコンテンツを用いて訓練、教育、評価のプロセスを実施
- リージョンごとに管理が可能なマルチテナント機能を用いて効率的に管理
- QR コードを用いた攻撃など新たな手法に対する訓練も可能に

ただ、内製ではあまりにも工数がかかりすぎる。そこで複数のメール訓練サービスを比較・検討し、日本で導入可能であること、また単なる言語の翻訳レベルにとどまらず、訓練メールのテンプレートやトレーニングに用いるビデオといったコンテンツ面でも多言語に対応していることから KnowBe4 を選定した。

導入を見据えた PoC でも手応えを感じたという。「翻訳の品質が高く、実用性の高いテンプレートが多いと感じました。さらに、グループ会社ごとにテナントをわけて管理できるマルチテナント機能を備えていることもメリットとして感じました」(庄司氏)

TOPPAN グループは、アジア、北米・南米、欧州など全世界に拠点を展開しており、各地域で法令に準じて個人情報管理する必要がある。グループ会社ごとにテナントを分け、管理を各グループ会社に委ねる体制を取ることで、コンプライアンスを満たしつつ管理の負荷を削減できると判断した。テナント内で権限を分離できるだけでなく、各社やブランドで用いる複数のドメインを登録・管理でき、柔軟に管理できることもポイントだった。

●KnowBe4 を活用し、訓練と教育、評価のサイクルを効率的に実現

TOPPAN グループは 2021 年 5 月から、KnowBe4 を用いたメール訓練を開始した。不審メール対応訓練を実施して、メール攻撃への耐性や届いた際の通報手順を確認する。そして訓練を通して判明したリスクを改善するため教育を実施して推奨すべきアクションを身につけていく。さらにその後、自己点検やセキュリティ意識評価を行うというサイクルを繰り返すことで、セキュリティ文化の醸成を進めている。

まず対象にしたのは、海外グループ 48 社だ。それまでメール訓練を実施してこなかったグループ会社を対象にすることで、グループ全体におけるセキュリティ耐性の底上げを図ることが狙いだった。この取り組みでさらに手応えを得て、2022 年 5 月からグループ全体へ対象を拡大した。現在は約 30 テナントを展開し、事業体制の変化に合わせてながらグループ全社をカバーしていく方針だ。

導入に当たっては「メールアドレスを持っている人、全員に対してメール訓練を実施する」という目的を明確にし、従業員一人ひとりがセキュリティ人財となることを目指し「TOPPAN Security Awareness Training」(TSAT) という名称で展開している。プロセスを重視するという基本コンセプトを踏襲し、「体験型学習訓練と評価の可視化、双方向型の教育を通して耐性を強化しています」(庄司氏)

メール訓練においては、ともすれば開封率のみに目が行きがちだ。しかし同社では「不審なメールを受信し、リンクを踏んでしまった場合の通報率を一つの指標にして取り組んでいます」と庄司氏は言う。もし訓練メールを開き、しかも未通報だった場合には、フォロー教育を 100%実施するようにしている。

並行して、セキュリティに関する定期的な教育を全従業員に対して実施している。これも以前からの取り組みを拡大する形で、ホールディングスとして全員が知っておくべき内容と、事業会社や事業部門ごとの特性に合わせて理解すべき事柄の 2 パート構成で SCORM 形式のコンテンツを作成し、KnowBe4 のプラットフォームにアップロードして実施している。さらに「最初に CISO の動画メッセージを流してプレゼンスを高め、各章ごとに確認テストを行うことで理解を深める工夫をしています」(庄司氏)

最後のプロセスである自己点検についても、以前は Google フォームで作成していたが、KnowBe4 の機能を活用することで効率的に実施できるようになった。また、KnowBe4 のセキュリティ意識レベル成熟度評価 (SAPA) を参考に、オリジナルのセキュリティ意識評価項目を作成して年に一回実施し、次の教育に生かしている。

●新たな手法も取り入れながら継続的な意識向上を進め、行動変革、文化醸成へ

攻撃手法はどんどん変化していくが、TOPPAN グループではそうしたトレンドに合わせてさまざまな試行錯誤を続けている。クラウドサービスとして提供され、アップデートの早い KnowBe4 を活かし、QR コードを悪用した「クイッシング」に対する訓練を実施したほか、今後は電話を悪用したコールバックフィッシングの訓練も検討しているという。

さらに、KnowBe4 が提供するレポートや、特定の条件を満たしたユーザーをグループ化する「スマートグループ」などを活用し更なる効率化を検討しているという。訓練の実施によるリスクの特定とそれに応じた教育、評価というサイクルを、さらにどんどん回していく方針だ。

「AI で従業員のリスクを判定し、最適なトレーニングを実施していく新機能にも興味を持っています。日本だけでなく海外子会社にも適用できるのではないかと感じています」(庄司氏)
メール訓練については、「本当に効果があるのか」という懐疑的な見方もゼロではない。だが、「訓練もやり方次第です。メール訓練の後のフォローを 100%やりきれぬかが大事だと思います」と庄司氏は述べ、引き続き従業員のセキュリティ意識向上に取り組み、ひいては行動変革、文化醸成へとつなげていきたいという。