

iPad対応した新・販売支援システムのセキュリティ診断に、NTT-ATの《NetProtect》を活用！ フォルクスワーゲン・ファイナンシャル・サービス・ジャパン株式会社

「私達の様々な要望に対し、柔軟で的確な提案をいただけたのが決め手です」



フォルクスワーゲン・ファイナンシャル・サービス・ジャパン株式会社（VFJ）は、ドイツVolkswagen Financial Services AGの100%出資会社だ。日本におけるフォルクスワーゲングループのファイナンス会社として、アウディ・ベントレー・ランボルギーニ・フォルクスワーゲンを購入するお客様へファイナンスプログラムを提供する。IT&マーケティング企業をめざして挑戦を続ける同社では、全国の正規販売店向けの中核となる販売支援システムを全面刷新。そのセキュリティを高めるためにNTT-ATの『NetProtect』サービスを選択した“想い”を伺った。

●独自の先進システムにタブレットを導入

IT部では、安生氏が率いる販売店向け販売支援システム「EVAS」（イーバス）を提供するチームのほか、請求書発行などバックオフィスの基幹業務、PCサポートなどを担当するチームで構成される。福元氏はEVASアプリケーションの運用・開発を、清水氏はネットワークのインフラを担当している。

安生:EVASは2005年にスタートしました。フォルクスワーゲンとアウディの販売サポートシステムの略語です。導入当時はEVAS経由のローンのお申込みは10%にも満たなかったのが約2年前に90%を超え、今では99.9%に達します。ここ数年で販売店網の全てをカバーする仕組みへと大きく成長してきました。

急速に利用率が高まった販売支援システムだが、意外にも現場はつい最近まで紙の世界だった。

安生:店舗でクルマを購入された際のローンのお申込みは手書きによる紙とFAXの世界で、とても時代遅れでした。ITでオンライン化して改善していかなければと感じていました。

数あるファイナンス会社から当社を利用いただくには魅力あるシステムなどで囲い込んでいく必要があります。販売店だけでなくインポーターと呼ばれるフォルクスワーゲングループジャパン、アウディジャパンの声もお聞きしてより良いシステムにしなければ、という想いが常にあり、それを仕組みへと反映する役割を担っています。

福元:今回のEVASリニューアルのプロジェクトは元々稼働していたPC版と並行してiPadに対応することが大きな目的の1つでした。Flashで作成していたコンテンツがiPadでは動かないため、新たなWebアプリケーションの開発が必要になりました。他にも機能や見栄えなど全面的に刷新しました。

●広がるビジネス、セキュリティが課題に

EVASでは、ローンの審査に関わるセンシティブな個人情報やりとりされる。これまでセキュリティ確



IT部 マネージャー 安生 浩 氏

IT部 清水 陽童 氏

IT部 福元 雄介 氏

保はどのように？

安生:今までは外部から遮断されたネットワーク（NW）で運用していました。でも、タブレット時代を迎え、接客もiPadを活用するのが当たり前。ところが、iPadを閉じたNW上で動かすのは逆にハードルが高く、店頭でiPadを使うにはインターネットが必須でした。そこで、インフラを整備するとともにiPad用コンテンツを作り、新しいインフラ上で稼働させることにしました。

しかしそれには「セキュリティ」という大きな課題があり、時間をかけて徹底的に検討しました。入り口で不正侵入を防ぐIPSを導入し監視運用体制を構築したり、事前に許可したiPadだけが接続できる証明書認証システムの導入、さらには構築時にもセキュリティ対策を施した上で、2013年1月に新・EVASシステムをサービス開始しました。

システム拡張の過程でセキュリティを切り離すことはできない。インターネット接続で新たな対策が必要となったEVASだが、iPad効果は大きかった。

安生:利用率の数字以上に、iPadでもできることへの反響がすごいですね。

私達のビジネスでは販売店の営業担当が一次的なお客様です。EVASの利用を強制できない代わりに「こういう仕組みもありますよ」と広めていくのが全国各地にいるエリアマネージャーの仕事の1つです。EVASの効果的な使い方など提案することで、当社のファイナンスの利用促進に役立っ

ています。

福元:クルマを買うお客様がローンを希望された場面で、どの会社のローンを提案するかは販売店の営業担当次第。その時、できるだけ当社を選んで提案してもらえることをめざしています。

安生:当社なら後々まで安心して利用しやすいというメリットがある。単に金利の低さで競うのではなく、プラスαのプレミアムな付加価値で選んでいただくことを重視しています。

販売店の営業担当者の心の中で一番に位置づけてもらう。これもまたブランドのひとつの形だ。

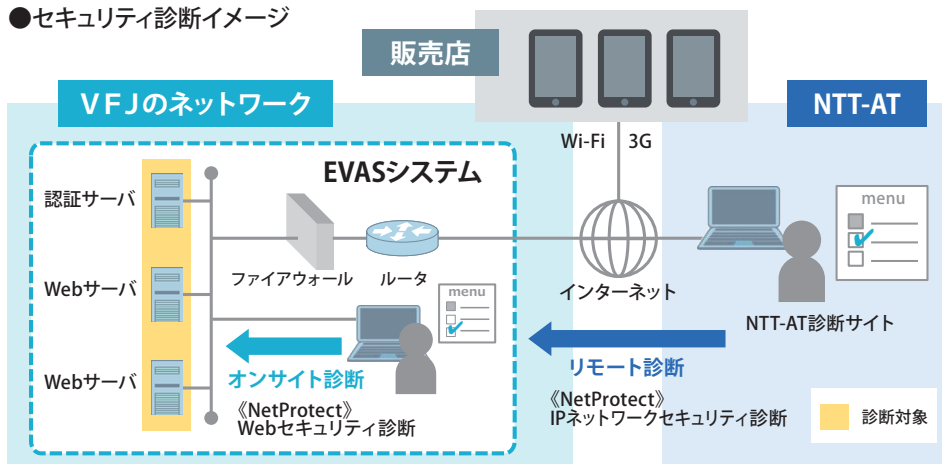
福元:手で最終的な見積もりデータが出力されるのでそのままお客様に見せることができます。以前は一旦バックオフィスに戻ってPCに入力し、プリントした見積書を持ってきたり、ノートPCの画面をぐるっと回してお客様に向けたり、ひどい時は手書きだったり…。高級車を購入するのにそれではがっかりしますよね。

安生:タブレットをささっと操作して見せる方が格段にスマートです。洒落た店舗でiPad片手に商談されたら、その気になりますよね。

福元:当社のローンをお使いいただくご契約後のサポートも万全で、お客様の管理などもトータルで実現でき、一連の流れが最もスムーズにつながるという効果もあります。

安生:たとえばローン満了を迎えるお客様へ連絡する時機を教えてくれるなど、便利なマーケティング

●セキュリティ診断イメージ



グツールにもなります。ローン申込み端末というより、クルマを買ってから次に乗り換えるまでのライフサイクルをカバーします。

先進のサービスを支えるEVASに万全のセキュリティ対策を施すことで、販売店の営業担当とクルマを購入するお客様の双方にとって安心につながる。

●診断サービスの決め手は「柔軟な提案」

福元:販売店にどんどん利用していただくためにはリリース後も要望を取りこみ進化し続けていかなければなりません。セキュリティ面のキャッチアップも不可欠です。アプリを一部改修したら不具合が生じた、新機能を追加したら攻撃を受けた、といった問題が起きないように、機能だけでなくセキュリティの向上にも継続的に取り組んでいます。

安生:リニューアルしたシステムはドイツ本社の承認も得て、ひとまず安心でした。でもそれは作った開発パートナー自身が大丈夫と言っている状態で、本当に安心かどうかは他人の目から見えない限りわからないので、第三者の確認が必要です。セキュリティ診断のできるベンダーを探していた時、NTT-ATの診断サービスを知りました。他に数社に声をかけ、お話を聞いた上で決めました。

福元:セキュリティ診断は過去に別件で利用経験がありました。今回も複数社を比較しましたが、今回対象のシステムはiPadでの利用が前提なので、それをいかに診断するかという進め方が大きなポイントでした。診断方法のアイデアや柔軟性、オンサイトで診断していただけるかどうか…。

清水:今回はアプリケーション的な視点のチェックとNWを外からチェックするという2つを依頼しました。ただ、当社のNWを強固にしていたのと、証明書をPCに配布していないので外からPCで接続するリモート診断は難しいということで、アプリケーションについては当社にお越しいただき、内側からの診断となりました。

私達としてもオンサイトでないと診断できないのでは？と考えていましたが、当社のポリシーで社外からのPC持ち込みは禁止されているため、それにも柔軟にご対応いただけたのはNTT-ATだけです。

●丁寧な事前調査で生まれた信頼感

福元:私達の様々な要望に対して、柔軟性はもちろんのこと、的を絞って診断するというご提案をいただけた点が、NTT-ATを選んだ決め手です。見積もり前の調査に何度も足を運んでいただき、じっくり時間をかけてよく診られた上での提案だったので信頼度は高いですね。事前にきっちり調べてくれたので安心してお任せしました。

EVASは背後で様々なシステムと連携し、アクション数が多い。画面遷移図やリンク数だけでは、動作するプログラムや脆弱性になり得る箇所が見えない

場合があり、真に診断すべき部分は実際に動かしてみないとわからない。とはいえ、営業段階で手間をかけず、見た目の感触からアクション数を見積もるベンダーも多い。当然、見積もりも作業計画も精度は低くなるため、提案時点で費用やスケジュール感が合っているかの確認が重要になる。

福元:やはり価格も重要です。事前調査分が大きく上乗せされることもなく、社内承認を得られる範囲の金額をご提示いただけて、結果的に、コストも含めてNTT-ATが一番でした。

清水:できるだけ早く実施したいという時間的な制約があったので、いくつかの対象や項目のうち今回はどれを行うかという取捨選択ができた点もよかったです。画面遷移のアクションを全て対象にすると作業量が膨み金額に反映するため、「この部分は重なるから次回でいいのでは？」と親身になって提案いただき、判断しやすかったです。

福元:やるべき部分とやっても効果が薄い部分の選択肢をいただき、インパクトのある部分に絞れたのが、工数と時間の削減につながりました。

診断対象のシステムが1社で開発されたことも幸いした。同じような作りの箇所が2つあったら片方を診断すればもう一方にも同様の対策が応用できる。予算内に収めるための工夫のひとつだ。

こうして、診断作業はNWセキュリティをNTT-AT社内からリモートで実施、Webアプリケーションは担当者が現場に赴いて行われた。

福元:我々と意見を交わしながら診断していただきました。また、DoS攻撃に対する診断も夜間に行っていたので、何かあった時のために私と清水で立ち会いました。

清水:診断中に何かあるかなと思っていましたが、何事もなく終わって。軽いものが数件だけで、危惧していた穴は見つかりませんでした。

実際、診断担当者も「こんな優秀なサイトは見たことがない」と口を揃えるほど強固なシステムだった。

●診断して終わり、ではないのがセキュリティ

報告会にはシステム開発ベンダーも同席、ディスカッション形式で行われた。報告書は危険度をHigh/Midium/Low/Informationの4段階で示し、詳しい説明や対策方法が添えられ、「具体的

にどう対策すればいいの？」との疑問に答える。

福元:危険度が高いと判定された脆弱性についてはその月のうちに対策を終え、最も危険度の低い問題も対応を完了したところだ。

ここまで徹底する企業は少ないが、直接の攻撃だけでなく間接的な不正利用の可能性があるため対策を打っておく方が安心だ。ここにも同社のセキュリティへの意識の高さがうかがえる。

安生:報告会では丁寧な説明で、特別に英語版で報告書サマリーも用意していただきました。その2週間後にドイツから監査がきて、セキュリティ対策について質問されましたが、胸を張って資料を見せることができました。親会社は世界的に名が知られ、我々も攻撃を受けることがあるかも…と心配は尽きません。今回の診断でセキュリティ専門家からの指摘に沿って対策をとったことで一安心ですが、技術が進歩すると、今は穴がなくても将来また新たな対策をしなければならないでしょうね。

福元:NTT-ATの皆さんが相当な時間を割いてしっかり診てくださっていることは目に見えてわかりました。今後も我々のセキュリティパートナーとして、定期的にお願ひしたいと思っています。

お客様プロフィール

フォルクスワーゲン・ファイナンシャル・サービス・ジャパン株式会社

所在地: 〒141-0001 東京都品川区北品川4-7-35 御殿山トラストタワー17階

会社設立: 1990年(平成2年)9月5日

資本金: 10.1億円

総資産: 2,251億円

従業員数: 70人(2012年12月現在)

公式サイト: <http://www.vfj.co.jp/>

(敬称略/2013年7月時点の取材内容に基づいております)

NTTアドバンステクノロジー株式会社

セキュリティ事業本部

マネージドサービスビジネスユニット

〒212-0014 神奈川県川崎市幸区大宮町1310

ミューザ川崎セントラルタワー15F