

# ICTで守って、攻める。



## 「テレワーク」にもスムーズに対応

まず「守りのIT」においては、ペーパーレス化の推進、テレワークを可能にするクラウド対応パソコン導入や通信環境の整備が重要です。より柔軟な働き方の実現、クラウド移行の推進という2つの観点から、グループ全社において従来パソコンからクラウド対応パソコンへの入れ替えを実施しています。今や、ビジネス戦略を迅速かつ柔軟にデジタル化して実現するためには、クラウド環境への移行が必須とも言える状況です。当社はデータ連携機能やジョブ実行・監視機能を備えたグループにおけるクラウド基盤の構築は完了しており、今後導入のシステムはすべてクラウドベースで企画するなど、ハード、ソフトの両面で、レガ



シーシステムからクラウドシステムへの移行を推進します。

百貨店の店頭業務では、顧客サービス向上と、クレジットカードのセキュリティを強化するため、クレジットカードのIC決済や、お客様の面前で決済できる端末の導入を完了しました。セキュリティについては、業務システム、WEBサイトの脆弱性診断を実施し、その対策を構築するとともに、メール訓練、インシデント訓練、従業員教育等によりセキュリティ強化をはかりました。

## ライフタイム・サービスHUB構想

「攻めのIT」においては、「ライフタイム・サービスHUB構想」、すなわち、お客様の生涯に寄り添うライフパートナーとなり、新たな商品やサービスの提供を目指す仕組み作りを推進しています。システム面では、大きく次の3つの機能をもつ仕組みとして構築します。

- 1) 各社が保有する顧客情報の収集・蓄積・統合を行う機能
- 2) お客様のプロファイル(趣味・嗜好や購買行動など)を分析・予測する機能

3) お客様とより綿密なコミュニケーションをはかるための機能  
2019年度はグループ各社のあらゆる顧客データを共通資産として管理活用していくための「グループ統合顧客データベース」の基本機能開発を完了し、百貨店が保有するデータの取り込みを行いました。本年度は、パルコが保有するデータの取込みを行い、百貨店・パルコでの売上向上や来店促進に役立つデータ活用を支援するとともに、外部データの取込みや、分析機能な



ど追加機能の開発を行います。

ライフタイム・サービスHUBを活用することにより、「モノ起点」の販売に加えて、お客様視点にたった「ヒト起点」のOne-to-One コミュニケーションを実現し、パーソナライズされた購買体験・サービスを、より効率的・効果的に事業やチャネルを横断しながら提供します。システムの本格稼働は2021年を目指しています。

また、百貨店における新顧客戦略プロジェクトにおいても、スマートフォンアプリの百貨店全店展開や、新規コミュニケーションツールとしてのMA<sup>\*</sup>(マーケティング・オートメーション)ツール導入、新たな外商のビジネスモデルへ変革するためのシステム導入など、各プロジェクトの推進およびシステムの導入を行いました。

※MA=Marketing Automation(マーケティング業務の自動化による業務効率を高める仕組み)

### セキュリティ対策

近年サイバー攻撃はより複雑化、巧妙化しており、情報セキュリティリスクが高まっています。そのため、当社はそうしたリスクの最小化に向け、グループ共通のセキュリティポリシーを2018年7月に制定し、これを指針としてセキュリティ対策を継続的に実施しています。

まず、グループ各社のセキュリティ対策状況の可視化と改善

については、各社が保持するシステムのセキュリティ対策状況についてのヒアリング、情報漏洩リスクが高いWEBサイトや個人情報情報を保持するシステムの安全性を確認する為の脆弱性診断を実施し、問題が見られたシステムやサイトについては迅速に安全性を確保する改修を行いました。従業員が使用するパソコンでの不正アクセスや情報漏洩についての通信状況調査も継続的に実施しました。これらの取り組みを今年度も継続するとともに、サーバの堅牢性調査、モニタリングの強化、より適切な情報管理に向けた社内ルールの見直し等のセキュリティ強化も併せて行っていきます。

また、セキュリティのために重要となる一つの要素は従業員教育です。前年度に引き続き、eラーニングによる教育、標的型攻撃メール訓練を実施しました。今年度も同様に、教育・訓練による従業員の情報セキュリティレベルを高めるための活動を継続してまいります。

セキュリティ管理体制の強化に向けては、2019年度は当社および連結子会社JFR情報センターのセキュリティ担当部門が連携し、対策および事故発生時の初動を整備しました。具体的には、JFRグループCSIRT<sup>\*</sup>(シーサート)を立ち上げ、7月に日本CSIRT協会にも正式加盟いたしました。このJFR-CSIRTで整備したドキュメントはグループ各社へ横展開し、グループ各社でのインシデント対応体制にも着手しました。今年度は、特にITガバナンス強化活動と連携して管理体制の強化を進めてまいります。

※CSIRT=Computer Security Incident Response Team(セキュリティ事故対応チーム)

▶ ライフタイム・サービスHUB構想のイメージ図

