



## コンタクトセンターの安心・安全を守る 人の目とシステムで監視する基盤構築



BPO事業者としてクライアントから安心・信頼を寄せられるセンター運営の実現に向け、「全体最適」の情報セキュリティ体制を実現。「ProCXセキュリティオペレーションセンター(PSOC)」は、24/365体制でProCX網環境下での人員・端末・システムの動作を検知・監視する。「ProCX統合基盤オペレーションセンター(PiNOC)」は、全社リスクの可視化・最小化に向けた情報セキュリティ統合システム基盤の設計・構築・運用、24/365体制での監視・保守を行う

### センタープロフィール

- センター名称：ProCXセキュリティオペレーションセンター(PSOC)、ProCX統合基盤オペレーションセンター(PiNOC)
- 所在地：大阪府大阪市都島区東野田町4-15-82
- 延床面積：約110㎡
- 設備構成：事務室エリア×2、サーバールーム×1、常時モニタリングエリア×1、CSIRTエリア×1、打ち合わせエリア×1、モニターエリア×1
- 在籍人数：18名
- 業種・業態：コンタクトセンター運営、BPO・CX/DX支援業務のセキュリティ維持
- 運用開始時期：2024年7月

### 受賞コメント

このたびはオフィス環境賞を賜り、誠にありがとうございます。24時間365日体制でUEBA・EDR・監視カメラ等を活用したセキュリティ監視・運用と、チーム力向上を前提としたフロア設計や大型モニター、隣接するPiNOCとの迅速な連携環境が評価されたものと受け止めています。今後も更なるセキュリティ強化に取り組みます。

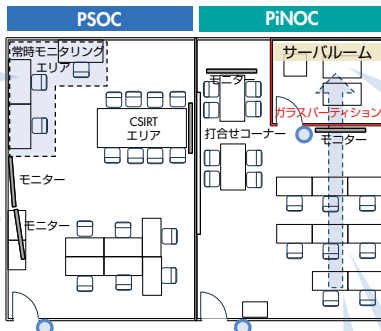
### 講評

24時間/365日、セキュリティを守るための多様な環境的な配慮が行われています。モニタリングオペレーションフロアに最適化された各機能を有する個室配置や、ICTシステムとの連動に適した各種モニタリング設備と環境の融合など、高い業務提供品質の維持担保に向けて、最適化された機能的な環境であることを評価します。

大画面モニターの監視をしながら作業に集中できる常時モニタリングスペース



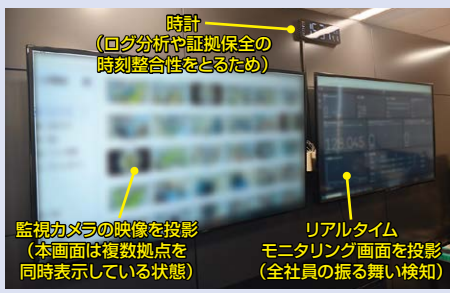
ProCXセキュリティオペレーションセンター PSOC | ProCX統合基盤オペレーションセンター PiNOC



サーバールームを室内に設け遠隔設定や迅速な状況確認を可能としている



遠隔監視カメラ映像、振る舞い検知のアラーム分析を一目で確認できる大型モニター



死角をなくすレイアウト

ガラスパネルとカーテンを採用し、機密性の高い情報を守りながら室内の明るさも確保



PSOCによる監視を受けながら業務を実施

