

誤送信しがちなFAXにセキュリティ対策をする

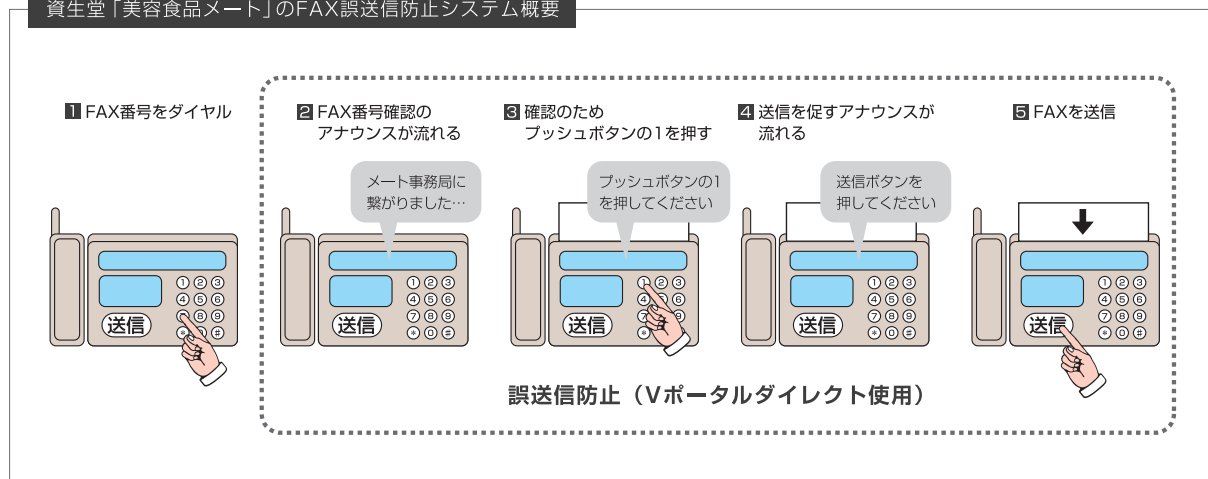
株式会社資生堂様

送信前のワンアクションで FAX 誤送信を未然に防止。

● V ポータルダイレクト導入前の課題とソリューション

- 2005 年 3 月より施行される個人情報保護法対策が必要だった。
- 従来の複写式ハガキによる注文書では到着遅延時の処理やコスト面で限界を迎えていた。
- 安全な FAX 送信を実現する仕組みが必要だった。

資生堂「美容食品メート」のFAX誤送信防止システム概要



20 年以上続く販売システムに持ち上がった問題

資生堂の美容食品年間継続販売システム「美容食品メート」では、個人情報のセキュリティに強い注文方法の体制を早急に構築する必要に迫られていた。IT リテラシーに配慮すると注文方法は必然的に FAX に限られた。しかしダイヤルを押して送信するだけの FAX では誤送信を招く可能性が高く個人情報保護という点で課題が残る。そこでこの課題を解決するために V ポータルダイレクトが採用された。

プッシュボタンを押すというワンアクションが絶大な効果を発揮

具体的な方法は、まずダイヤル後にすぐ送信させずに事務局につながった旨のアナウンスが流れる。この時点では送信ボタンを押しても送信はできない。アナウンス確認後にプッシュボタンの 1 を押すことで送信可能な状態になる。「内容をしっかり確認させる意味でも、アナウンス後にプッシュボタンの 1 を押させることが単純にして最も効果のある方法だった」と担当者は話す。なお、プッシュ回線への切替方法などは、事前に周知しておくことで運用はよりスムーズになる。FAX のセキュリティ対策に V ポータルダイレクトを利用した今回の事例は FAX 誤送信防止システムとして非常に注目を集めている。

● 導入決定のポイント

- 従来の FAX に組み合わせて利用できること。
- わかりやすいシンプルな操作であること。
- ガイダンスを流すだけでなく、ユーザに確認動作を促す仕組みを構築できること。

● 導入の効果

- 新注文方式になってから FAX の誤送信は 1 件も発生していない。
- 注文方法を複写式ハガキから FAX に変えたことでコスト削減につながった。
- 郵送に比べて注文から商品発送までの時間を短縮できた。