

# 観光施設メディアラボ

公益社団法人国際観光施設協会編



(株)タップ  
経営企画本部 業務管理部

**林 武司**

## 情報セキュリティへの取り組みの必要性

情報技術がホテル企業とホテル利用者の経験を大きく変革しています。スマートフォンに代表されるモバイルデバイスを通じホテルと利用者との結びつきがより強く、多面的になっており、SNS やモバイルアプリ、ビックデータを活用したデジタルマーケティング、AI を用いた分析や顧客対応など情報技術の導入の成否がホテル経営を左右するとまで思われる状況です。

従来も、ホテル企業において情報システムは幅広く活用されてきており、予約管理、滞在管理、会計管理といった企業内部の情報処理のみならず、お客さまからの予約をインターネットで受け付けたり、旅行代理店や資材納入協力会社との間のデータのやり取りをオ

ンラインで実施したりするなどの企業外部との情報処理まで、ほとんどの業務が情報システムを活用して行なわれています。

このように情報技術は便利なものですが、一方で、重要な情報が外部に漏れてしまったり、急に仕組みが使えなくなってしまうなどのセキュリティ事故が多数報告されています。お客さまの個人情報やクレジットカード情報などが漏洩する事故が大きくメディアで報道されるなど、社会的関心も高まっています。

法的側面においても、マイナンバー法の施行、個人情報保護法の改正等に伴い責任が拡大し、情報セキュリティへの取り組みは優先課題となっています。

## 経営者に求められる

### 情報セキュリティへのリーダーシップ

企業の経営者には、その大小を問わず、利用者（顧客）と従業員の安心・安全を担保するために、また、自らの法的責任の履行の必要性から、情報セキュリティに万全を期すべくリーダーシップを発揮することが求められています。

情報セキュリティは、「情報の機密性、完全性及び可用性を維持すること」と定義されており（JIS Q 27000:2014）、これら3要素ごとに「システム又は組織に危害を与える事故の潜在的な原因」（脅威）、「脅威によって影響を受ける内在する弱さ」（脆弱性）、「ある脅威

が脆弱性を利用して損害を与える可能性」（リスク）を適切に把握し、対策する必要があります。

これらは、システムの利用状況や新たな脅威の発生など環境の変化によって変動する状況にあわせて、対策には見直しと改善が求められます。Plan（計画）、Do（実施）、Check（点検・監査）、Act（見直し・改善）というPDCAサイクルを繰り返す必要があります。

例えば、最近の事例で「標的型攻撃」と呼ばれるサイバー攻撃によって、日本年金機構の年金情報管理システムサーバから個人情報が流出した問題がありました。「標的型攻撃」は、電子メールの添付ファイルなどで外部に情報を漏洩させる不正なプログラム（マルウェア）を送り込む手法の新たな脅威で、従来のウィルス対策ソフト（パターン検知方式）では検知できないため、「振る舞い検知方式」と呼ばれる新たな対策ソフトの導入などの対策が必要になっています。

## IPA ガイドラインと ISO 認証

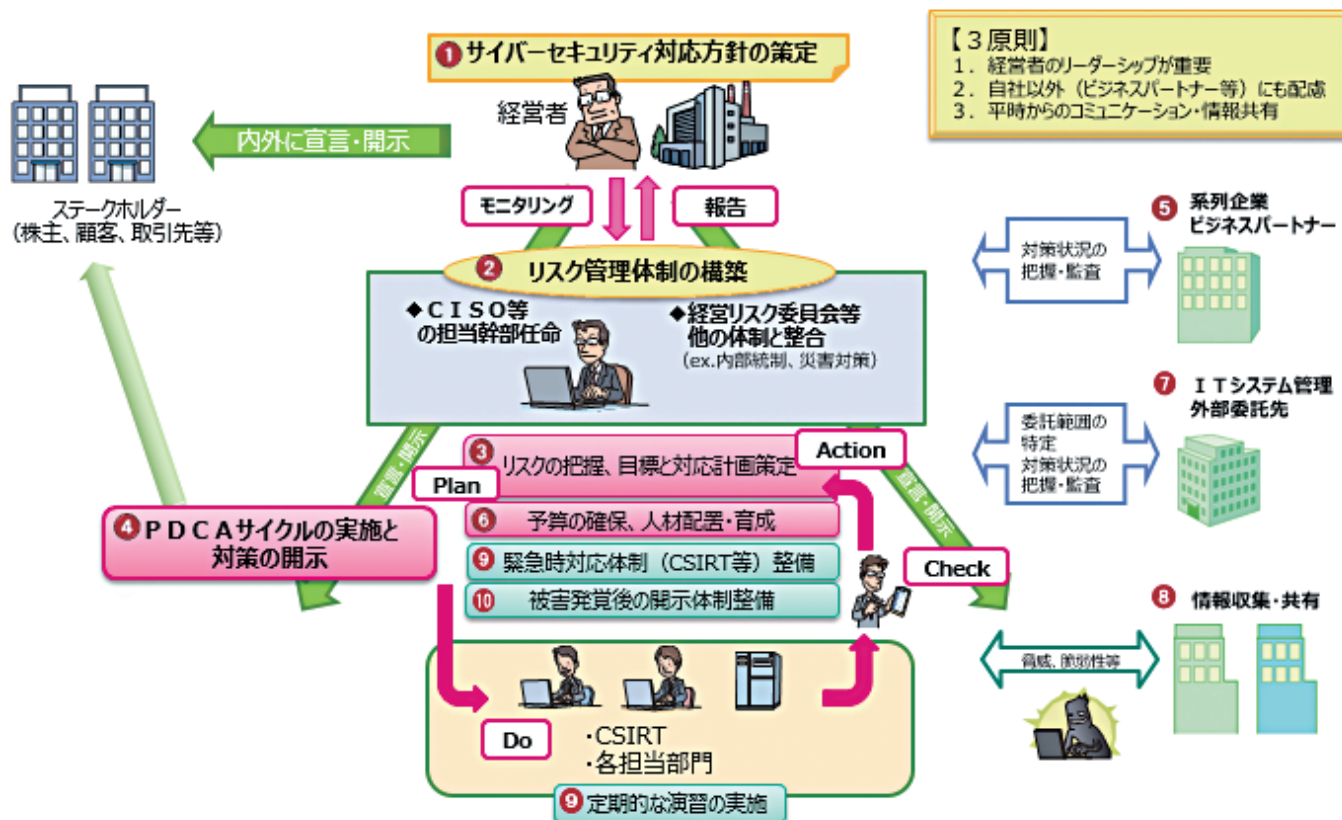
情報セキュリティ対策を行なうにあたり必要な情報は行政機関や情報セキュリティ対策を支援する企業などから入手することができます。その中でも、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が公表している「中小企業の情報セキュリティ対策ガイドライン」は、企業経営者と、その指示のもと重要な情報を管理する方に向けて、安全対策の重

# ホテルの安全・安心29 ホテルの情報セキュリティ対策

公益社団法人国際観光施設協会 技術委員会 ホテル都市分科会  
(株)タップ 経営企画本部 業務管理部

林 武司

図表 情報セキュリティ 10 大脅威 2018



独立行政法人 情報処理推進機構セキュリティセンターより引用

要性と対策実施の考え方や方策が分かり易く提示されており、まずは目を通しておくべきものと思われます。

特に、同ガイドラインは以下の「情報セキュリティ5か条」を必要最低限の対策を示しており、まずはこれらの対策を実施した上で、さらに次のステップに進むことを推奨しています

- (1) OS やソフトウェアは常に最新の状態にする。
- (2) ウィルス対策ソフトを導入する。
- (3) パスワードを強化する。
- (4) 共有設定を見直す。
- (5) 脅威や攻撃の手口を知る。

その後、同ガイドラインにそって

「情報セキュリティ自社診断」、「情報セキュリティポリシーの策定と実施」の手順を経て、最終的には「ISO/IEC27001：情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS)」の考え方に沿った対策の改善に至り、できることならば「ISMS 認証」を得ることができれば、情報セキュリティに万全を期すという要求を満たしていることを内外に示すことができる状態になります。

## 専門企業への業務委託

以上のように情報セキュリティ対策の必要性やその具体的な方法に関する公

知の情報が存在するにも関わらず、実際には多くの中小のホテル・旅館では情報漏洩やハッカー対策などが充分進んでいない側面があり課題です。システム管理者を社内スタッフとして雇用することなく適切な対策を進めるためには、情報システム関連業務をアウトソーシングすることが有効な方法の一つです。

ネットワークやPC等の情報インフラ管理を一括して請け負うサービスやセキュリティ対策がなされたホテル情報システムのクラウドサービスが専門の企業により提供されており、新たな脅威への対応など実務上の必要な対策は委託することができます。