(資料49-3) コールセンター運営業務における個人情報の流れ •入退室管理 ・ID/パスワード認証 ・ユーザID/パスワードによる認証 再委託先 ファイアウォールの設置 ・データは、クラウドサーバ上のみで管 問合せ者 特定のアプリケーション 理し、PC端末には保存しない。 (ジェイ・システム(株) からの通信のみ許可 区民等 ・アクセス制御(業務に コールセンター職員 管理システム 応じて設定) (Capture (キャプチャー) システム) ・ウィルス対策 ②照会 ①問合せ ※Microsoftが提供するクラウドサーバ上に ・セキュリティパッチ適用 委託先が開発した管理システムを置く。 ・操作口グ管理 (ISO 27017/ISO 27018認証取得済) 3確認 新宿区 【問合せ方法】 4)回答 区職員 閲覧 ・電話 インタ 車両情報 ンタ 所有者情報等 【問合せ内容】 MA ・放置自転車の撤去依頼 ネッ 撤去車両の照会 ネ 5問合せ ・駐輪施設の空き状況 iy ト回線 情報の入力 ・自転車に関する全般 問合せ専用管理システム など 回線 ※salesforceが提供するアプリケーション及 びクラウドサーバを利用する。 ※匿名による相談、問合 (ISO 27017/ISO 27018認証取得済) せも可能 ・ID/パスワード認証 ・ファイアウォールの設置 ⑦報告書の作成 特定のアプリケーション ⑥対応記録の収集 問合せ情報 からの通信のみ許可 ・アクセス制御(業務に 応じて設定) ・ウィルス対策 ⑧報告書の提出 ・セキュリティパッチ適用 ・委託先による ・操作口グ管理 委託先 閲覧 (芝園開発(株)) ⑩報告書の提出 9報告書内容 の確認