

組織内 CSIRT 構築の参考資料 組織内CSIRT における電話応対について

一般社団法人

JPCERT コーディネーションセンター

このドキュメントについて

- このドキュメントは、組織内 CSIRT において、電話応対に関して配慮すべき事項とその簡単な例を示すことによって、電話応対の要領手順の作成の助けとなることを目的としている。

電話対応の要領で配慮すべき事項 1

- 電話対応が可能な人
 - 情報開示ポリシーや報道関係者に対する対応ポリシーを把握していることが望ましい
 - 電話の転送先や転送の必要性を判断できる人が望ましい
- 電話対応のレベルを明確化
 - 相手の連絡先情報と通話内容を記録する
 - 通話内容により、適切なところに転送する
 - 技術的な質問に回答する
 - インシデント対応を電話で支援する
- 電話対応の要領をマニュアル化
 - 容易に分かるフロー図が適当
 - 電話の内容の種類毎に分けるとよい
 - インシデント対応依頼の場合
 - 技術的質問等の問い合わせの場合
 - 発信元の連絡先リストを整備

電話対応の要領で配慮すべき事項 2

- 電話対応可能時間
 - 24 / 7 対応
 - 業務時間外における対応
 - 留守番電話や他の部署での代理対応など
- 電話対応の第一声
 - 第一声は標準化することが好ましい。
 - 「はい、〇〇チームです。まず、所属、名前そして電話番号を教えてください。」
 - 「はい、〇〇チームの△△です。」
- 通話内容の情報共有と既存インシデントとの関係
 - 通話記録は、電子メール等のフォーマットを活用
 - 通話記録の中にインシデントとの紐付けを明示
- 電話終了後の対応
 - 発信者が電話を切ったか確認
 - あらかじめ整備しておいた連絡先リストを使用して連絡し直す

電話対応の記録の例

通話記録シート

コールナンバー	252
日時	2012.11.15 (木) 15:10
通話時間	8分 12秒
氏名	山田 太郎
所属	〇〇支社 営業部
電話番号	03-1234-**** (内線345)
Email	taro.yamada@bqu.jp
詳細内容	インシデント番号 678
分類	インシデント対応 (技術支援)

電話応対要領の例

