

# 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

# 本文書について

---

- 本文書は、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

## ■ 電話対応を行う人

- 情報開示ポリシーやメディア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

- 分かりやすいフロー図にする
- 問い合わせ内容の種類毎に分ける
  - 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する

# 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。
  - 「〇〇-CSIRT（チーム名称）です。所属、名前、電話番号を教えてください。」
  - 「〇〇-CSIRT（チーム名称）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

- 通話内容を記録する共通フォーマットを用意する
- 通話記録の中にインシデントとの紐付けを明示する

## ■ 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	2019.11.15 (金) 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@example.com
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)

# 電話対応要領の例

