

お客様窓口登録書

記入日： 年 月 日

記入者名：

会社名： 印

弊社が提供するサービスのサポートに関して、お客様窓口担当者と事前許可事項については、下記のとおりとします。

記

1. お客様窓口担当者

お名前		所属	電話番号	メールアドレス
姓	名			

2. サポート事前許可事項(記入の無い場合は許可されたとして対応させていただきます)

リモートサポート(遠隔支援)の可否 ※	許可する ・ 都度確認する ・ 許可しない
サポート権限によるログインの可否 ※	許可する ・ 都度確認する ・ 許可しない
不具合調査のための一時的なPC設定変更の可否	許可する ・ 都度確認する ・ 許可しない

※リモートサポート、サポート権限でのログインについて、詳しくは「リモートサポートとは」(<http://www.salons.jp/posts/2942512>)をご一読ください。

当社が収集した個人情報は、株式会社ウィル・ドゥの個人情報保護方針(プライバシーポリシー <http://www.willdo.co.jp/posts/2043157>)に基づき厳重に管理します。その利用、提供は同意を得た範囲に限定し、それ以外の第三者への開示、提供は行いません。

ご返送先

MAIL : wddocs@willdo.co.jp

FAX : 0596-64-8281

郵送 : 〒519-0506 三重県伊勢市小俣町湯田791-3 株式会社ウィル・ドゥ サポート事務局宛



「お客様窓口登録制度」のご案内

昨今のIT統制の強化、情報セキュリティへの取り組みに対する社会的な関心の高まりを受け、弊社は「お客様窓口登録制度」を開始致します。

制度の概要

この制度は、お客様組織に関する重要事項のご決裁・ご判断の窓口担当者を、事前にご登録頂く制度です。ご担当者をご登録頂くことにより、お客様の課題の解決にスピード感を持って弊社がお手伝いすることを目的としています。

制度設立の背景

弊社は、日々お客様より、さまざまなご依頼やお問合せを頂戴しております。ご依頼は「契約内容を変更したい」「ソフトウェアが使えない」「データの調査をしてほしい」「マスタデータをどのように登録するのが良いか」など多岐にわたります。

中でも、お客様の保有資産であるPCやネットワーク設定の一時的な変更を必要とするものや、情報セキュリティに関わるもの、IT統制に関わるもの、経理部門など店舗外の部門の業務に影響を及ぼす可能性があるものなど、組織の内部統制に影響を及ぼす可能性が高いご依頼は、特別の注意を払って取り扱わなければならないと考えております。

このようなご依頼に対して、弊社はこれまでも、そのご依頼を実行する前に、しかるべき方にご連絡を差し上げ、またそのご依頼がお客様の「組織」の公式のご依頼であることの裏付けを得てから実施してまいりました。

この新しい制度は、弊社がお客様の指揮系統を正確に理解し、ご依頼の「真正性」確認を強化し、スムーズかつ安全なサポートをご提供するものです。

制度によって得られる具体的な安全性の例

第三者がお客様になりすまして弊社に連絡を行う攻撃（ソーシャルエンジニアリング）や、決済権のない方からのご依頼を誤って実行してしまう事故を防ぐことが可能です。

これにより、お客様組織の内部統制の強化を支援いたします。

制度の運用

弊社コールセンターや営業担当などに頂いたお問合せやご依頼が、お客様組織の内部統制に大きな影響を与える可能性があるかと判断した場合に限り、事前にご登録いただいた担当者の方にご連絡を差し上げ、そのご依頼が「お客様組織の公式のご依頼であること」、「ご依頼内容に間違いがないこと」を確認させていただきます。

事前の許可事項について

お客様組織の内部統制に大きな影響を与える可能性があるお問合せやご依頼のうち、非常によく発生する「典型的なケース」について、事前にお客様のご意向を登録させて頂くことにより、都度の確認を不要にする制度です。事前にご判断をいただくことで一層スムーズなサポート体制をご提供してまいります。