

NEWS LETTER

TOPICS

#1 お客様ポータルを活用で業務効率化を！～チケット管理システム～

#2 AWS新機能

#3 コラム：
沖縄出張へ行ってきました！

#4 コラム：
新たなランサムウェア攻撃手法

* TOPICSの各タイトルをクリックすると該当の記事へ飛びます

#1 お客様ポータルの活用で業務効率化を！～チケット管理システム～

皆さまはお客様ポータル内の「お問い合わせ機能」はご存じでしょうか？
現在、エンジニアに何かお問い合わせいただく際は、同じくお客様ポータル内の「サービスデスク直通フォーム」よりメールにてご連絡いただいているかと思いますが、徐々にメールのやりとりが長くなってきた時、正直メールを探したり、遡ったりするのは面倒くさいと思いませんか？(´▽`)
そんな手間を省くことができるのが、サービスデスク直通フォームの下にある「対応履歴と問い合わせ作成」です！

皆さまは「チケット管理」という管理手法を聞いたことありますか？
実はこの機能はそのチケット管理システムを用いており、お客様からのご依頼やタスクを「チケット」として管理し、お客様側からもご依頼内容の進捗確認ができるとともに、弊社エンジニアとはチャット形式にてご連絡が可能になります。また、過去のお問い合わせ履歴を一括で確認することができます！

お客様からのお問い合わせは、今後個別のメールではなくお客様ポータルへ機能を一本化していく予定です。是非この機会に便利な機能をご活用ください！



この機能でできること

作業依頼やお問い合わせ、弊社エンジニアとの連絡をチャット形式で実施頂けます。

エンジニアからの連絡があった際には、お客様に通知します。(メールアドレスもしくはWebhook URL)

過去の問い合わせ履歴を一括確認することができます。

ご依頼と併せてファイルのアップロードも可能です。

事前にご準備いただくこと

エンジニアから返答が更新された際の通知先の設定を行っていただきます。

<設定方法>

①「対応履歴と問い合わせ作成」

② 右上の「緊急連絡先電話番号とウォッチ通知先の管理」をクリック



③「ログイン中アカウントのウォッチ通知先編集」をクリック



④ご希望の通知先のメールアドレスもしくはWebhook URLを入力



お問い合わせのフロー

①「対応履歴と問い合わせ作成」→「新規問い合わせを作成」をクリック



②ご依頼者情報を入力

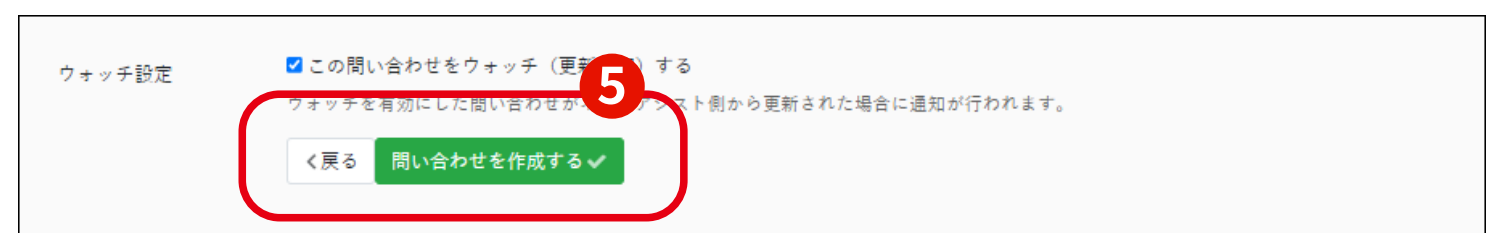
③対象サービス・サーバを選択する



④依頼内容を入力し、「問い合わせ作成プレビュー」へ

⑤依頼内容を確認いただき「問い合わせを作成する」をクリック

※エンジニアによる返答の通知を希望の場合は「ウォッチ設定」欄の「この問い合わせをウォッチする(更新通知)する」にチェックを入れる

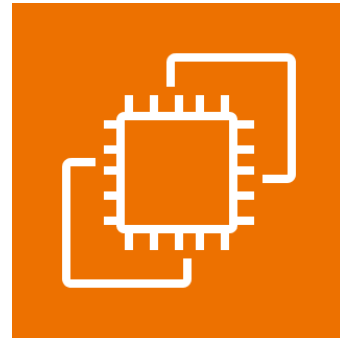


いかがでしたでしょうか？フローを見ると構えてしまうかもしれませんが、簡単な入力でご依頼頂くことができ、かつ過去の履歴や進捗管理もしやすい便利な機能です。是非この機会にお試しください！

#2 AWS新機能

AWSから発表された最近の新機能情報をまとめました。

■ Amazon EC2 が Amazon マシンイメージのブロックパブリックアクセスに対応



Amazon EC2 に、AMI ブロックパブリックアクセス (BPA) のサポートが追加されました。これは、リージョン内の Amazon マシンイメージ (AMI) が公開共有されるのをブロックするための設定で、アカウント全体に適用されます。これにより、AMI を大規模に管理している場合に、シンプルかつプロアクティブな方法で、権限のないユーザーによる不用意なアクセスから AMI を保護できるようになります。

■ AWS Backup が Amazon Auroraの継続的バックアップのサポートを発表



AWS Backup は Amazon Aurora の継続的バックアップのサポートを発表しました。これにより最大 35 日間の保持期間内において、特定のポイントインタイムの復元が可能になります。また、AWS Backup を使用する Aurora は目標復旧時点 (RPO) を 1 秒単位で達成できるようになりました。



今回の新機能では特に、SESのメール受信機能を東京リージョンで使えるようになった事が皆様にとって朗報だったのではないのでしょうか。今までSESの受信機能を利用しようとすると海外リージョンを経由していましたが、要件によっては海外経由が不可能なプロジェクトもありました。東京リージョンで利用できるようになった事で、SESを使える場面が増えそうですね。

■ Amazon DynamoDB の増分エクスポートの提供を発表



Amazon DynamoDB は指定された期間に、変更されたデータのみを S3 へエクスポートできる、増分エクスポートの提供を発表しました。増分エクスポートを使用すると、挿入、更新、または削除されたデータを少しずつエクスポートできるようになります。

■ Amazon SES メール受信サービスが 7つの新しいリージョンに拡大



Amazon Simple Email Service (Amazon SES) はメール受信機能を新たに 7つのリージョンに拡大することを発表しました。この拡大により、大量のメールを扱う企業やデベロッパーに、メールを迅速に処理できる堅牢なソリューションが提供されます。Amazon SES は、メールの受信者として、他のメールサーバーとの通信、スパムやウイルスの検出、信頼できない発信元からのメールのブロック、ドメイン内の受信者に対するメールの承認など基本的なメール受信操作を処理します。

このサービスは新たに、アジアパシフィック (シドニー)、アジアパシフィック (東京)、アジアパシフィック (シンガポール)、欧州 (フランクフルト)、欧州 (ロンドン)、カナダ (中部)、米国東部 (オハイオ) でご利用いただけます。

#3 コラム：沖縄出張へ行ってきました！

こんにちは、伊藤です。

9月11日に沖縄に行ってきました。さくらインターネット株式会社様の「SAKURA innobase Okinawa」の開所式に出席するためです。

SAKURA innobase Okinawaは、「沖縄を起点としたDX人材の育成や、デジタルイノベーションの創出をし、当社のコーポレートスローガンでもある『やりたいこと』を『できる』にかえる」の連鎖を起す場所として開所します。(さくらインターネット様、Webサイトより引用)」ということです。当日はさくらさんのスタッフの方も含めて、目測(?)で200~300人



▲ホテルの朝食で沖縄料理も満喫しました！

ほどの参加者が集っていました。さくらさんと言えば、業績も絶好調ですし生成AI開発向けのGPUクラウドサービスへの投資の件が大きな話題になるなど、今大変勢いのある企業です。その勢いを象徴するような熱気とパワーに満ちたとても素晴らしい開所式で、私も大きな刺激を受けました。

弊社もさくらインターネット様のパートナー企業とし

て、2023年下半年も突っ走っていきたいと思いますので、引き続きよろしくお願いたします！



▲田中社長の開会スピーチも素晴らしい ▲会場の様子です内容で感動しました



#4 コラム：新たなランサムウェア攻撃手法

新たなランサムウェア攻撃手法 「ノーウェアランサム」が国内で初めて確認！

2023年9月21日、警視庁が「令和5年上半期におけるサイバー空間をめぐる脅威の情勢等について」を発表いたしました。

この資料は令和5年上半期で報告されたサイバー脅威に関して記されておりますが、その中に今まで国内では確認されていなかった「ノーウェアランサム」という攻撃手法が確認されたとありました。

今回はこの「ノーウェアランサム」について簡単に解説いたします。

※そもそもランサムウェアとは？

[ニュースレター2023年6月号](#)で紹介しておりますので今回は割愛いたします。



新たに報告されたノーウェアランサムとは

こちらは前述のランサムウェアとは異なりデータの暗号化を行わず、データのみを窃取し身代金を要求するといった手法です。

海外では数年前から確認されておりますが、国内で確認されたのは今回が初となり、6件確認されました。

ランサムウェアはファイルの暗号化を行う為に脆弱性を利用して管理者権限を奪う必要があるのに対し、今回のノーウェアランサムは管理者権限を奪う手間が省ける為、警視庁は犯罪集団が攻撃の一部をノーウェアランサムに切り替えた可能性があるとしています。

参考：警察庁「令和5年上半期におけるサイバー空間をめぐる脅威の情勢等について」

被害原因と対策

令和5年上半期のランサムウェア被害件数は103件と依然として高い状態にあります。

被害原因はVPN機器の脆弱性やリモートデスクトップの認証情報の不正取得によるものが多く、脆弱性に対する修正プログラムの適用やパスワードの複雑化、パスワードの使いまわしを避ける等の基本的な対策が必要です。またサーバーにはWAFの導入が非常に効果的です。

弊社はセキュリティサービスの販売代理店として様々なセキュリティソリューションをご提供しておりますので、ぜひお気軽にご相談ください。

