

株式会社翻訳センター様

外部委託先を含めた強固なセキュリティ体制の構築に成功！
今後はセキュリティの高さを武器に新たな顧客開拓を目指す。

リモートワーク時の情報漏洩対策



<https://www.honyakuctr.com>

創立年月	1986年4月	業種・形態	翻訳サービス業
代表者	二宮 俊一郎	従業員数 (連結)	562名 2024年3月31日時点

- ＞ 医薬営業部 和田 庸平様（左）
- ＞ 制作統括部 渡邊 裕子様（中）
- ＞ 制作統括部 田嶋 奈々様（右）

導入の目的

外部委託先との業務におけるセキュリティの強化

企業概要と所属部署



（左）
医薬営業部 和田 庸平様

和田様：当社は産業翻訳に特化している会社で、医薬、特許、工業・ローカライゼーション、金融・法務など多岐にわたる分野の翻訳を取り扱っています。私が所属している医薬営業部では、製薬や医療機器、化粧品、化学品メーカーとの取引が中心ですが、外資系製薬企業やCRO（臨床試験支援機関）からは特に機密性の高い新薬申請関連の翻訳を承っています。

田嶋様：私は制作統括部に所属しており、フリーランス翻訳者との取引を管理する業務を行っています。現在、当社には2,500名ほどのフリーランス翻訳者様にご登録いただいております。私の主な業務は、特に取引の頻度が高い1,000～2,000名程度の翻訳者様との円滑な連携体制を整えることです。

渡邊様：私は制作統括部の課長代理を務めています。主な業務はフリーランス翻訳者とのやり取りや新規登録者の管理です。新規登録に際しては、応募者に対して専門分野ごとのトライアルを実

施し、翻訳スキルや専門用語の理解力を評価します。合格した方がのみが正式に登録され、案件ごとに適した翻訳者を選定するという流れです。また、翻訳者を守るべき情報管理マニュアルの周知や、契約書の締結、業務終了後の原稿破棄確認など、セキュリティ面での管理も担っています。

抱えていた課題

和田様：情報漏洩やサイバー攻撃への対策が長年の課題でした。当社はISMS認証を取得していますが、フリーランス翻訳者が使用する個人PCの環境までは細かく管理できていませんでした。グローバルな顧客からは「委託先を含めた完全なセキュリティ対策を構築できないか」と要請されることも多く、セキュリティ面での施策に頭を悩ませていたのが実情です。

田嶋様：フリーランス翻訳者には情報管理マニュアルを共有し、セキュリティに関する研修動画の視聴や契約書の締結を行っています。さらに、業務終了後には原稿を破棄したことを専用ポータルから報告してもらっています。しかし、数千人もの翻訳者がいるなかで、最終的には個人の責任に委ねる部分が大きく、多くの不安が残っていました。

Shadow Desktopを選んだ理由

田嶋様：実は他社の製品も試したのですが、翻訳業務で使用する

専門的なアプリケーションが動作しないことが多く、導入を断念したという過去があります。また、コスト面でも課題があり、長期的な運用が難しいと判断していました。しかしShadow Desktopを試験導入したところ、セキュリティ面の強固さと、現場での使いやすさの両方が当社の求めている要件にマッチしていることがわかり、導入を決定しました。

渡邊様：翻訳者の中には、新しいツールの導入に対して不安感を示す方もいます。実際に、過去にはインストール手順が煩雑で導入を断念したケースもありました。しかし、Shadow Desktopは簡単に導入でき、操作も通常のデスクトップ環境と変わらないため、社外の業務委託のフリーランス翻訳者からも好評です。



(左)
制作統括部 渡邊 裕子様

■ Shadow Desktop導入による効果

和田様：重要な顧客の一部に導入報告を行いました。「ここまで徹底したセキュリティ対策を行っている企業は少ないため安心感がある」との高い評価を頂きました。それに加えて、借用PCの運用が不要になったことで、セキュリティリスクの大幅な低減にもつながっています。従来は外部委託先にも当社と同等のセキュリティレベルを求めるために、高コストをかけて専用PCを支給していましたが、ファイルがPC内に残存するリスクが完全には排除できず、顧客から指摘されることもありました。Shadow Desktopへの移行後は、データが端末に残らない仕組みによって、このリスクを回避することができました。また、外資系の顧客の厳しいレビューも無事にクリアしており、「重大なインシデントが発生した場合、導入している環境ならどのようにリスクが軽減されるのか」といったシミュレーションにも十分な対応ができるようになりました。

■ カスタマーサポートへの評価と利用者からの声

渡邊様：アップデートのサポートデスクは問い合わせ対応のスピードが非常に早く、トラブルが発生しても短時間で解決してもらうことができました。特に起動ログやPC環境の確認など、ユーザーからの質問に対して迅速にサポートいただきましたね。翻訳者ごとに異なるPC環境で作業しているため、トラブルの内容がデバイスごとに異なる場合もありますが、アップデートのサポートデスクが迅速なおかげで、大きな混乱は防げています。

田嶋様：導入時にはインストール手順が障壁になることが懸念されましたが、簡単に設定できるため、フリーランス翻訳者にも受け入れられています。翻訳者の中には、新しいツールの導入に難色を示す方も少なくありませんが、「インストールがすぐに完了し、作業も普段通り進められる」という声を多く頂いています。また、導入後も技術的な質問に対して迅速・丁寧に対応していただいたため、大きな混乱や作業の遅延は発生していません。さらに、管理

コンソール「Shadow Desktop Manager」によるログ管理も活用しています。委託先がどの程度システムを使用しているかを可視化できるため、翻訳者へのサポート状況や運用状況を把握しやすくなりました。



(左)
制作統括部 田嶋 奈々様

■ 今後の展望

田嶋様：最終的には、すべての外部翻訳者にShadow Desktopを導入し、社内外でのセキュリティをより強固なものにしていきたいと考えています。現在は業務頻度が高い翻訳者が対象ですが、今後はより幅広い外部委託先にも展開することが目標です。これにより、翻訳者が安心して作業できる環境が整い、当社も顧客に対して強力なセキュリティ対策をアピールできるようになると考えています。

和田様：営業面での競争力をさらに強化していきたいです。これまで、顧客からは「外部委託先も含めてセキュリティが徹底されているか」という厳しい視点で問われることが多々ありました。しかし、Shadow Desktopの導入によって「重大なインシデントが発生した場合、どうリスクを軽減できるか」という説明がスムーズにできるようになったと感じています。今後は、Shadow Desktopをアピールポイントとして積極的に活用し、外資系の顧客をはじめとする新規顧客に対しても提案を進めていきたいです。

渡邊様：サービスの導入が進むことでフリーランス翻訳者の負担も減り、情報管理ミスリスクが低減する効果も期待しています。また、顧客からの要望や外部監査の際にも、データ管理が徹底されている点を強調できることが、営業面での競争力向上につながれば幸いです。

■ 今後のShadow Desktopへの期待

渡邊様：Shadow Desktopには多くの点で満足していますが、改善してほしい点もいくつかあります。たとえば、一定期間経過後にデータへのアクセスを自動で制限する機能が追加されると、さらに安全性が高まると考えています。また、MacOSの対応も進めていただきたいです。Macを使用している翻訳者も多いため、MacOSにも対応できると、さらにユーザーを拡大できると思います。

田嶋様：ライセンス契約の柔軟性が課題となっています。現在Shadow Desktopを使用しているのは、主に業務頻度が高い約100～300名のフリーランス翻訳者ですが、定期的にお仕事をお願いしている翻訳者の方は合計で1,000～2,000名にのぼります。翻訳者の中には月1回程度しか稼働がないケースもあり、全員にライセンスを付与するのはコスト面で困難な状況なので、我々のような業務形態の会社ももっと活用しやすいような契約の形ができると嬉しいです。

