

# Accorグループ、 ベライゾンとの提携で PCI基準の準拠を達成

大手ホスピタリティ事業グループが、ベライゾンのサポートを得てPCI DSS（Payment Card Industry Data Security Standard）の複雑な課題へどのように取り組んでいるのかをご紹介します。

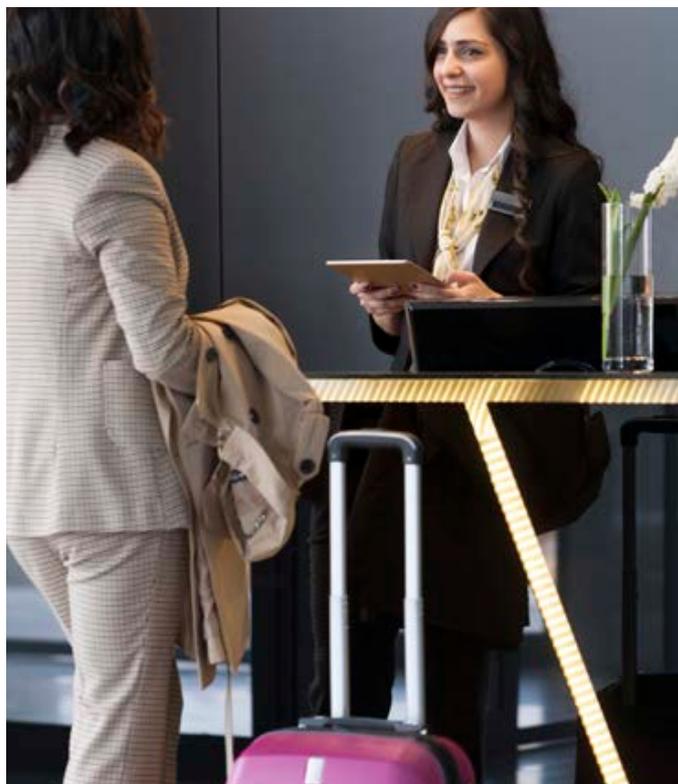
## 課題

Accorグループ：世界110カ国に5,400のホテル、10,000軒のバーとレストランを展開し、毎年2億食もの食事サービスと185,000室の会議室やワークスペースを提供しています。

「お客様に最上級の体験を提供する」という理念を実現するために、この世界有数のホテルグループは29万人の従業員に信頼を寄せ、本社と各地の施設との間で権限を巧みに振り分けた組織を構築しています。Accorのコンプライアンス担当副社長であるMarie-Christine Vittet氏は、「私たちの組織は、施設ごとに異なる地位や特質に関わらず、一貫したセキュリティとコンプライアンス戦略を展開するために、さまざまなアプローチが必要となります」と説明します。

「ラグジュアリー&ライフスタイル」と「プレミアム、ミッドスケール&エコノミー」の2つのカテゴリーに分けられた40以上のブランドを持つAccorグループは、観光客、ビジネス旅行者、テレワークのお客様にサービスを提供しています。「各国のそれぞれのお客様のスタイルに合わせるために、Accorは非常に特殊な支払い慣習に対応しています」

このような多様な体験や消費者の慣習に関わらず、同一のセキュリティおよびコンプライアンス要件を満たす必要があります。2008年以来、Accorは決済と情報システムのセキュリティを確保するために、さまざまな取り組みを行ってきました。それをさらに推し進め、2012年にはPCI DSS基準の採用を決定するに至りました。



“Accorのコンプライアンスプログラムは、技術的な厳格さだけでなく、チームの知的機敏性にも基づいています。これを達成するために、私たちは、まったく異なる環境にあっても優れた最善のサービスの保証となる数多くの基準やプロセスを活用しています”

Marie-Christine Vittet氏  
Accorコンプライアンス担当副社長

## ソリューション

グループ全体のPCI DSSプロジェクトのコーディネートを担当するMarie-Christine Vittet氏は、ベライゾンにITコンサルティングを委託しました。「一緒に仕事をした経験のあるベライゾンから受ける専門知識とサポートは、PCI基準を読み解き、『Prioritised Approach』と呼ばれる文書に基づいてPCI DSS準拠のロードマップを定義するための確かな基礎となるように思えました」と、振り返るMarie-Christine Vittet氏と彼女のチームは、PCI DSS V2の基準に準拠するための基盤を構築しました。

その後3年間にわたりプロジェクトを管理するために、ワーキンググループが設置されました。「私たちは大胆なロードマップを定義し、要件の厳しいプロジェクトのペースを維持できるように自分たちのマイルストーンを設定しましたが、その達成はITチームのサポートなしには不可能だったでしょう」

このアプローチの原動力となったのは、透明性に加え、このプロジェクトを意味のあるものしたいという思いでした。当時、ホテル業界の決済方法に変化が起き始め、小切手や外貨よりもクレジットカードが主流になっていました。Marie-Christine Vittet氏は説明します。「Accorのあらゆる施設において、お客様のお出迎えとお支払いは、カスタマーエクスペリエンスの重要な瞬間です」

「安全な決済方法と信頼性の高いお支払いは、Accorグループによるお客様への歓迎を、体験していただくことの一部であることは明らかです。PCI DSSに対応することで、私たちはクレジットカードの両面をスキャンするといった古い方法をやめました」

## 結果

2015年に、3年にわたる努力の末、初のPCI DSS認証を取得しました。「ベライゾンのチームと専門スタッフによる努力が実を結び、最初の認証を取得することができました。システムの変更、利用方法や行動の激変、技術的および財政的な投資など、あらゆる変革が行なわれ、Accorグループ内でのコンプライアンス部門の設立が実現されました」

Marie Christine Vittet氏は、「この組織の変革は、すべての従業員とパートナーを巻き込んだ変革と関心の強さを示したものとして重要だったのです」と強調します。

“ベライゾンのチームは、プロジェクトのあらゆる段階で重要な役割を果たしてくれました。コーチとして、パートナーとして、お互いが組んだのは、ベライゾンが何よりもPCI DSSコンプライアンスプログラムを持っている数少ない企業の1つだったからです。私たちのパートナーシップはより強固なものになりました」

Marie-Christine Vittet氏  
Accorコンプライアンス担当VP

## メリット

### 耳を傾け、適応できるパートナー

Accorグループの規模とその高い基準を考えると、「耳を傾け、適応できるパートナーが必要です」。これは、Accorの事業がグローバルに展開していることを考えると、本当に重要なことです。「ベライゾンがグローバルにサービスを展開しているため、私たちの問題や課題をより的確に把握することができます。また、数か国語を操り、高い適応力を持つQSA（認定セキュリティ評価機関）の仕事ぶりも評価しなければなりません」

これらは、AccorがPCI DSS準拠の課題への対応を可能にした、さまざまな取り組みのほんの一部の紹介に過ぎません。「Accorは常に挑戦を続けており、間近に迫るPCI DSS v4の導入による強化が予定されています」

### 継続的なサポート

PCI DSS基準への準拠を保証するため、Accorでは定期的な監査を実施しています。チームは6か月間、監査の準備に追われます。「最終監査に向けたトレーニングとして事前監査を行います」

「これにより、学んだことを確認し、改善すべき点を特定することができます」。事前監査後、最長3か月を要する最終監査に入る前に、改善計画を実施することができるのです。この監査では、50回以上の個別面談が実施され、多数のチームが動員され、週に1回ミーティングが行なわれます。

「ROC（準拠レポート）につながるコンプライアンス証明書の取得を可能にするのは、安定した状態での継続的な緊張感なのです」。このレポートは、ベライゾンの品質保証部門に引き継がれ、最終的なコンプライアンス証明書が発行されます。

### 将来に備える

PCI DSS基準は進化しており、Accorは2024年までにPCI DSS V4に準拠することを予定しています。ホテルグループによって組織されたPCI委員会内に、多くのタスクを調整し、定期的に行われている改善を示すための情報共有サイトが構築されました。「PCI DSS v4基準には『行動計画』という側面があり、私たちは優れた顧客サービスの実現のためにすでにこれを活用しています」

詳細はこちら

[PCIコンプライアンス](#)

