

# Communicating Threats

人に脅威をお伝えすること

Drop your guard? What are you talking about... This is what you call composure.

Rev.2.0nb

**2007/12/12**

**山口 也間斗**

**YAMAGUCHI, Yamato**

# 今回のテーマについて

- 技術的な話は一切しません。
- ただし、スキルと同じかそれ以上に大事な話かもしれません。
- 後半はネタに走るなので出て行くなら今のうち

# 更新内容

- ・ rev.1.0 … 2007年12月1日発表
- ・ rev.1.1 … 一部のシートを削除
- ・ rev.2.0nb … 画像の変更、文言の若干の修正

# Communicating Threats

Drop your guard? What are you talking about... This is what you call composure.

人に脅威をお伝えすること

Rev.2.0nb

## 第一章 「私の業務とは何か？」

# 私の業務はセキュリティ診断

- ・ サーバやネットワーク機器にご無体なことをして問題点を調べる
- ・ リスクの対処法も報告書による提案という形で教える
- ・ お客様のサーバの抱えるリスクを知る立場  
→どうしても説明のときに脅迫しがちに

# さて、コミュニケーションは 脅迫なしに成立しない

- ・ つまり、立場の優劣がどうしても出る
- ・ 「金」、「情報」、「立場」が優劣の決め手
- ・ 大抵「情報」であることが多い
  - なぜなら「情報」＝自分が抱えるリスクを解決する事柄

# そして、私はお客様のサーバの リスクを握っている

- 診断結果によってはサーバをなぶりものにできる状態であることも
- 対策を提案し促すゆえについつい高圧的な態度に出てしまいがち

# だからと言ってお客様の不興を 買うわけにはいかない

- 診断の目的はあくまでリスクと対策方法の把握
- お客様から料金を回収しなければならない
- 言うときは強く言わないといけないときはあるが...

# Communicating Threats

人に脅威をお伝えすること

Drop your guard? What are you talking about... This is what you call composure.

Rev.2.0nb

## 第二章 「お客様にリスクを伝えるには？」

# 1. 知り得た問題はすべて 説明する

- 何度も繰り返すが問題点の把握が目的
- 料金を頂戴している以上、きっちりとやらなければならない
- リスクを把握してもらわなければ対策もできない
- 対象のサーバがインターネットに公開しているなら自分にリスクが及ぶことも...

## 2. 問題ない部分は問題ないと 安心させる

- お客様を不安でパニックにさせてはいけない
- 報告書の解りやすさや見た目も安心を与える要素
- 対策させるために敢えて不安を煽ることもあるが、問題ない部分も取り上げて安心感も与えるなどのバランスも大事

# 3. 何より解り易く丁寧な言葉遣いで説明する

- 言葉遣い、敬語の使い方は基礎中の基礎
- スキルのないお客様には小学生相手に説明するような感じで
- できるだけ横文字は使わない
- だからと言って慇懃無礼な態度に出てはだめ

# Communicating Threats

人に脅威をお伝えすること

Drop your guard? What are you talking about... This is what you call composure.

Rev.2.0nb

## 第三章 「 駄目なコミュニケーション 」

# お客様の不興を買うとは

- ・ 独りよがりなことをやるとお客様に大きな不安と不信を与えてしまう
  - ・ 場合によっては大変お怒りになることもある
- ビジネスとして、他にもいろいろと拡げていかなければならないので不興を買うわけにはいかない

# そこで...

- ・ 9月末に物議をかもした某SDのS.Sさんを通してというのが駄目なコミュニケーションなのかを見ていきましょう

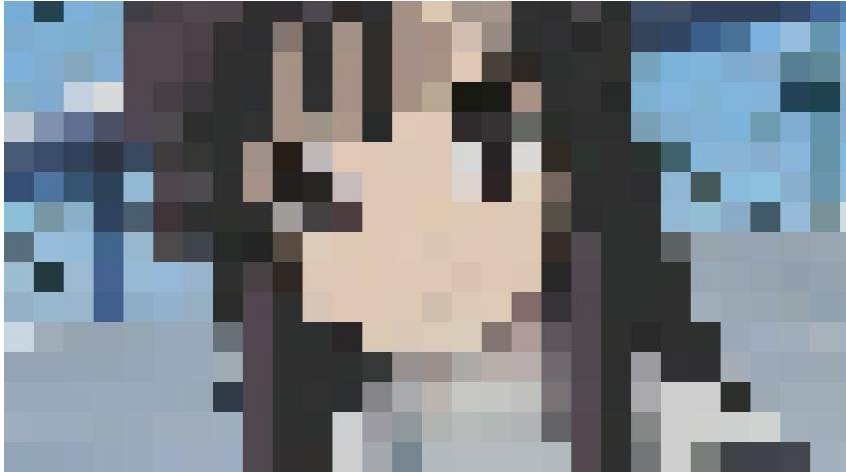


# 人物紹介



いまどきの高校生らしく身勝手に自己中心的なために  
言動で自分を含め、周りを不幸に叩き落すS.Sさん

# 身勝手なS.Sさんの被害者



鋸や古青江など刃物の扱いに定評のある  
居合いの達人、K.Kさん  
S.Sさんに彼氏であるm(ryを横取りされる  
ファンはいないが熱狂的な信者はいる

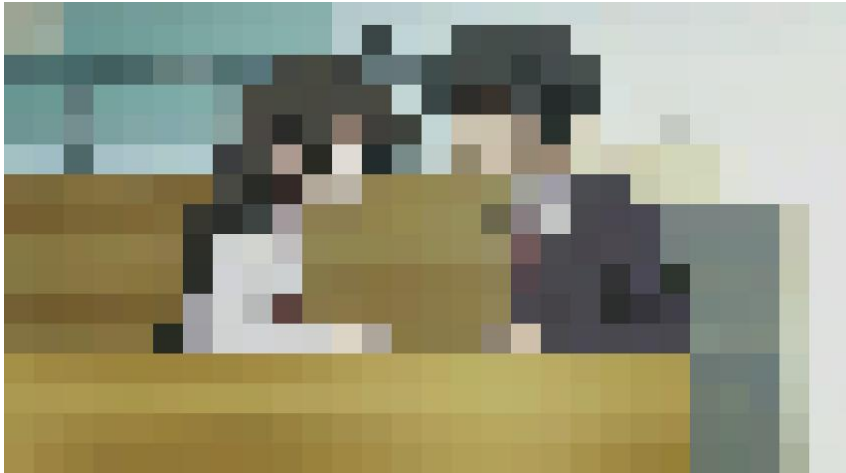


根はまじめだったのにS.Sさんにより  
性欲に忠実な人間に改造されてしまった  
主人公、m(ry

# 1. 人の弱みを大っぴらに言わない

- 抱えている問題を人には知られたくない
- べらべらしゃべってお客様の体面を傷つける
- 当然、仕事の姿勢や内容に不信を抱くのは言うまでもない

- 人前で彼氏の子供を身ごもったと大声でしゃべり彼氏であるm (ry共々顰蹙を買うS.Sさん



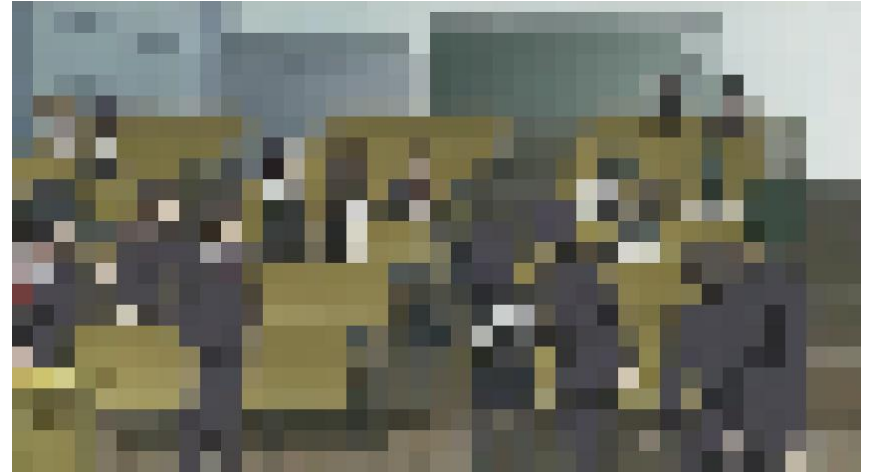
m (ry 「そんなこと俺に言われたって...わかんないよ」



S.S 「m (ryの子なんだよ！」



「まじめに考えてっ！！！！」  
と大きく怒鳴るS.Sさん



ドン引きのクラス

# Communicating Threats

人に脅威をお伝えすること

Drop your guard? What are you talking about... This is what you call composure.

Rev.2.0nb



妊娠の話からいろいろな女生徒と  
縁を切られるm(ry

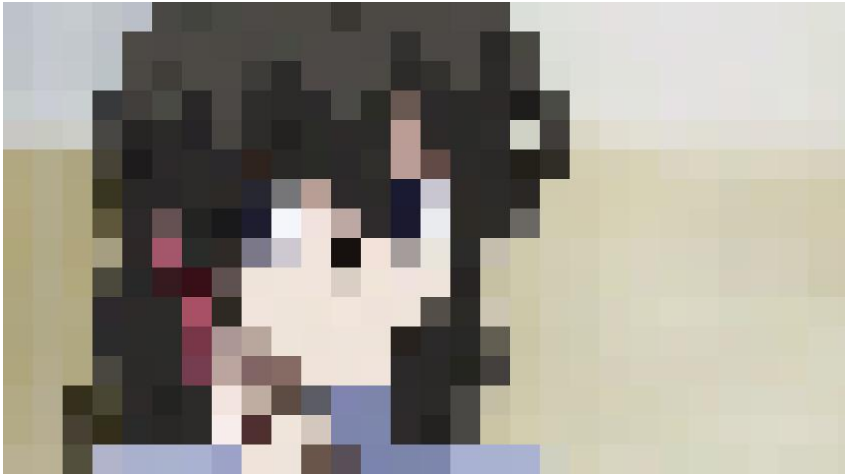


対面をつぶされて未だふてぶてしいS.Sさんに  
「何で子供なんて作ったんだよ！」  
と、とうとう電話で逆ギレするm(ry

## 2. 脅しすぎてはいけない

- ・ なぜそこまで言われなければならないのかと反発される
  - ・ 相手がお客様であることを忘れるとやっ  
てしまう
- あくまで診断はやらせてもらっているに  
過ぎない

- ・ 自らの妊娠をネタに迫りすぎたために、m (ryに邪険にされた上、K.Kさんと目の前で縊りを戻されるS.Sさん



戻るように妊娠していることを強調しながら迫るS.Sさん



「彼女面してうちに居座らないでくれよ!!!」  
とm (ryに逆ギレされ、電話を切られるS.Sさん



その後S.Sさんとの口論で一方向的に言い負かした拳句  
目の前で浮気したm (ryを許すと言い出すK.Kさん



目の前の出来事にうろたえるS.Sさん

# Communicating Threats

人に脅威をお伝えすること

Drop your guard? What are you talking about... This is what you call composure.

Rev.2.0nb

# 3. いい加減なことを言わない

- 出鱈目がばれたら立場がぐんと弱くなる
- エンジニアの方には揚げ足取られて追い詰めてくる
- お客様は診断結果に不安を抱くので、いらぬ腹を探ってくる

- ・ 自分の体でm (ryを誘惑しておいて、「m (ryと私は愛し合って」との発言をK.Kさんには一言で片付けられた上に追い詰められるS.Sさん



彼女との付き合い方の練習と称して  
K.Kさんという彼女がいるm (ryを  
自分の体で誘惑していたS.Sさん



「m (ryと私は愛し合って」  
などと過去の言動を棚に上げてm (ryと縊りを  
戻そうとするK.Kさんに主張するS.Sさん



「そう思ったかったですね」  
と一言で片付けるK.Kさん



「誘ったのはSさんの方じゃないですか」  
「Sさん言いましたよね。m(ry君は私のことをとても  
大切にしてくれてるって」  
の他、さらにS.Sさんを追い詰めるK.Kさん

# Communicating Threats

人に脅威をお伝えすること

Drop your guard? What are you talking about... This is what you call composure.

Rev.2.0nb

- ・ 実は医者に診てもらったわけではないのに妊娠したと吹聴したことがK.Kさんにばれて更に腹を探られるS.Sさん



一度も診てもらっていないのに妊娠と言っていたことをS.Sさんに指摘するK.Kさん



そして、本当かどうか確かめると言い出すK.Kさん



S.Sさんの中に誰かいないかを確認するK.Kさん

# Communicating Threats

人に脅威をお伝えすること

Drop your guard? What are you talking about... This is what you call composure.

Rev.2.0nb

# Communicating Threats

Drop your guard? What are you talking about... This is what you call composure.

人に脅威をお伝えすること

Rev.2.0nb

最終章 「まとめ」

# コミュニケーションに大事なこと

- ・ 本来の目的を見失わないこと  
→ 目的が明確なら、言動は自ずと決まってくるはず
- ・ お客様共々ハッピーになればいい  
→ 目的を見失って、独りよがりになるのは最悪

- ・ K.Kさんと付き合うのが目的だったはずのm (ry



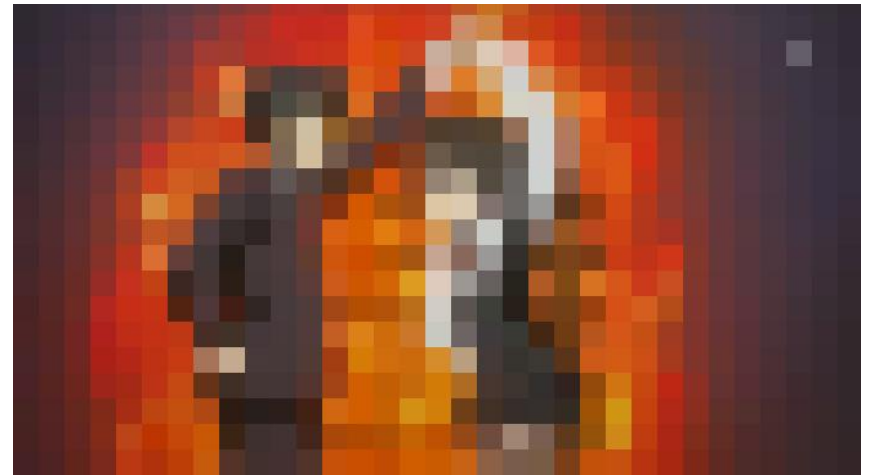
**Communicating Threats**

人に脅威をお伝えすること

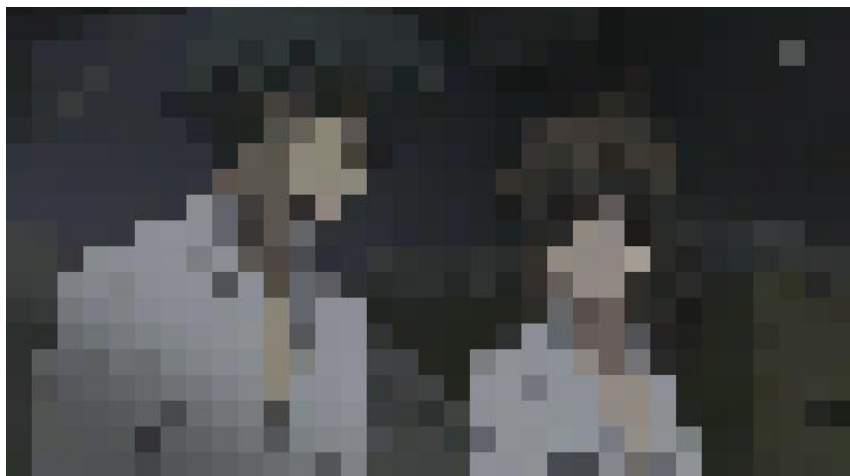
Drop your guard? What are you talking about... This is what you call composure.

Rev.2.0nb

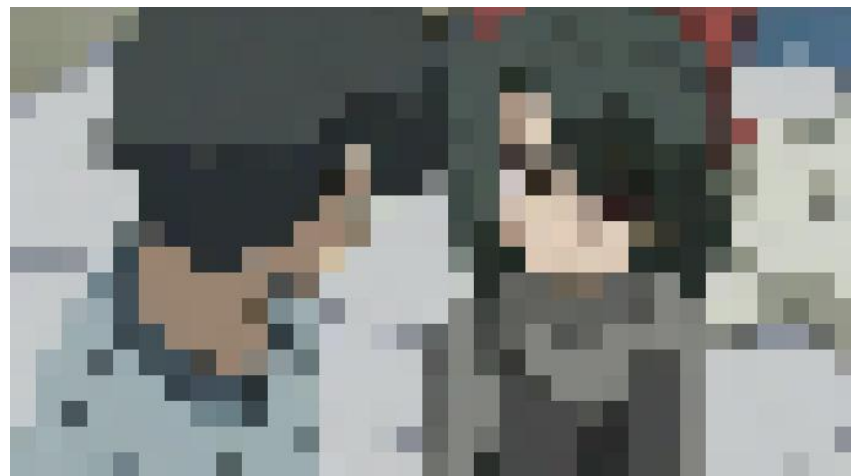
- ・ しかし晩生のK.Kさんが面倒くさいとS.Sさんに手を出し...



・ 更にS.Sさんが口うるさいから面倒くさいと他の女に手を出した拳句...



中学のときから一緒の学校のO.Kさん



幼馴染のS.Sと縊りを戻すよう説得しに来たS.Kさん



クラスメイトで臀部に定評のあるH.Kさん



O.Kさんの取り巻き三人を部屋に連れ込むm (ry

# Communicating Threats

人に脅威をお伝えすること

Drop your guard? What are you talking about... This is what you call composure.

Rev.2.0nb

- 命を落とすm (ry)



**Communicating Threats**

人に脅威をお伝えすること

Drop your guard? What are you talking about... This is what you call composure.

Rev.2.0nb

- ・ さらに首だけNice Boat.と消えていくm (ry



# Communicating Threats

人に脅威をお伝えすること

Drop your guard? What are you talking about... This is what you call composure.

Rev.2.0nb

本当に目的を見失わないように

それでは

# Secure Days セキュアデイズ

I only long for peace really. Therefore, I am made quiet and it wants it. Why do you want dispute yet? I have already be tired.

を目指して

**Communicating Threats**

人に脅威をお伝えすること

Drop your guard? What are you talking about... This is what you call composure.

Rev.2.0nb

# Communicating Threats

Drop your guard? What are you talking about... This is what you call composure.

人に脅威をお伝えすること

**Rev.2.0nb**

終わり