Sophos TAM

TAM (テクニカルアカウントマネージャー) サービス

脅威環境が進化を続ける中で、企業に求められているのはテクノロジーだけではありません。ツールを効果的に活用し、新たなリスクに対応し、自社の目標に合わせてセキュリティを運用するためには、専門家によるガイダンスが必要です。

Sophos TAM は、サイバーセキュリティ運用に専任の担当者を加えることで、テクノロジーへの投資を戦略的な資産に変えます。TAM は、技術的な専門知識とお客様に合わせたガイダンスを融合させることで、お客様がリスクを削減し、効率性を向上させ、新たな課題にも先手で対応できるように支援します。Sophos TAM を利用すれば、セキュリティを犠牲にすることなく、ビジネスの成長とイノベーションの推進という最も重要な課題に注力できます。

自社に合ったプランを選択

自社の組織のニーズに合わせて、サポートと支援のレベルを選択できます。

	Enhanced	Enhanced Plus	TAM	TAM Plus
スタンダードサポート (平日 9:00 ～ 17:30 / 緊急時は 24 時間 365 日) 英語は 24 時間 365 日	✓	✓	✓	✓
ソフトウェアのダウンロード、アップデート、製品アップグレードの提供	✓	✓	✓	✓
サポートデータベースとサポートフォーラム (英語) の利用	✓	✓	✓	✓
ハードウェアの交換 (アプライアンスのみ)	✓	✓	✓	✓
リモートアシスタンスサポート	✓	✓	✓	✓
インシデントやマルウェア解析の優先対応		✓	✓	✓
VIP Access to Senior Technical Resource team (日本は対象外)		✓	✓	✓
各地域の TAM チームへのアクセス (日本は対象外)			✓	✓
情報の事前通知とアラートの送信			✓	✓
優先的なエスカレーション			✓	✓
お客様担当の TAM (テクニカル アカウントマネージャー) のアサイン				✓
製品情報への優先的なアクセス				✓
パフォーマンスと機能の最適化				✓

*** 注 :**

- グローバル TAM サービスは、ご要望に応じて提供いたします。
- Enhanced Plus Support レベルの契約は TAM サービスを利用する前提条件となります。
- TAM サービスは各地域やその他の要因によって若干サービス内容が異なる場合があります。
- 地域の TAM チームおよび担当 TAM が、現地の営業時間に対応いたします。

SOPHOS

Sophos TAM Plus サービスでは、専任のテクニカルアカウントマネージャーがあらゆる技術的な問題の主要な問い合わせ窓口となり、信頼されるアドバイザーとして積極的にお客様を支援します。TAM は、お客様のチームと密接に連携し、お客様の環境、セキュリティニーズ、現在進行中のセキュリティ関連の活動やプロジェクトについて深く理解します。TAM は、ソフォスのグローバルサポートや他の部門とも連携し、コンシェルジュのような、プロアクティブできめ細かなサービスを提供し、お客様がソフォスのソリューションの価値を最大限に引き出せるようにします。

主なメリット

1 | きめ細かなサポートとお客様に合わせたガイダンス

市販のセキュリティソリューションだけでは、複雑な環境の特有のニーズを満たすことはほとんどできません。TAM は、ソフォスの製品やサービスをご利用中のお客様の、導入後、運用中のフィードバックや要件を取り入れ、お客様が抱えている課題を解決します。TAM は、お客様の優先課題とソフォスの開発チーム間の橋渡しの役割を果たし、優れた成果をもたらします。

提供されるサービス：

- お客様の優先事項を把握、理解し、製品ロードマップやサービス強化の過程でこれらの優先課題への対応を確実に考慮します。
- アドバイス、ベストプラクティス、ガイダンス、技術的な専門知識を提供します。

2 | プロアクティブなサポートと問題解決

セキュリティ脅威は必ずしも予測できませんが、脅威への対策は計画的に準備できます。TAM はプロアクティブなアプローチによって、業務に支障をきたす前にリスクや非効率なプロセスを特定します。システム状態の定期的なチェック、テレメトリのレビュー、お客様の状況に合わせた対策の提案によって、潜在的な問題が顕在化する前にリスクを軽減し、ダウンタイムを最小限に抑え、セキュリティインシデントの拡大を防ぎます。

提供されるサービス：

- お客様に合わせてパーソナライズしたコミュニケーション、ニュースレター、通知、製品リリース計画を提供します。
- リモートからのシステム状態のチェック、製品テレメトリのレビュー、および実施すべき対策の提案を行います。
- 記録されたケースを監視し、タイムリーに処理および解決します。

3 | 定期的なコミュニケーションと計画

サイバーセキュリティは、「一度設定すればそれで終わり」というものではありません。TAM は、お客様のチームと協力し、進化を続ける脅威やビジネス要件に対応するために、お客様のセキュリティインフラストラクチャを継続的に改善して最適化します。

提供されるサービス：

- 定期的なミーティング - 解決されていない問題、運用上の課題、今後のリリースについて話し合います。
- 四半期ごとにサービスレビューを行い、主なビジネスプロセスと最新情報を文書化します。

4 | インシデント管理、問題解決の強化、および事業継続性

セキュリティには、脅威の予防だけではなく、事業継続性の確保も求められています。重大インシデントが発生したときには、一刻を争うことになります。TAM は、お客様の連絡先窓口となり、ソフォスチーム全体のリソースを調整し、問題をできる限り迅速に解決できるように支援します。シニアレベルの専門技術者に直接連絡でき、ケースを優先的に対応することで、迅速に解決へと導き、業務中断期間を短縮し、優れた成果をもたらします。

提供されるサービス：

- 重大な問題が発生した際、TAM が責任を持って対応し、最適なリソースを活用し、ユーザーへの影響を最小限に抑えながら、できるだけ早く問題を解決に導きます。
- 根本原因を分析し、サポートチーム、お客様、パートナーがインシデントから教訓を得られるようにします。

導入または構成についてお困りですか？
その他のプロフェッショナルサービスをご確認ください。

Sophos TAM サービスに興味をお持ちですか？

詳細については、ソフォス営業担当者にお問い合わせください。

© Copyright 2025.Sophos Ltd. All rights reserved.
Registered in England and Wales No. 2096520, The Pentagon, Abingdon Science Park, Abingdon, OX14 3YP, UK.
Sophos は、Sophos Ltd. の登録商標です。本書に記載されている製品や企業名はすべて、各所有者の商標または登録商標です。

25-05-23 JP (MP)