

ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度 認定サービスの申請内容 (1/7)

認定番号:0092-1003, サービス名称:FastCloud, 事業者名称:テクマトリックス株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
1	開示情報の時点	開示情報の日付	開示情報の年月日(西暦)	必須 2020/2/28
- 事業所・事業				
2	事業所等の概要	事業者名	事業者の正式名称(商号)	必須 テクマトリックス株式会社
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須 1984年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	必須 35年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須
	事業所数(国内、国外)		国内:7(本社含む)、国外:1	
	主な事業所の所在地		東京、大阪、名古屋、神奈川、バンコク	
5	事業の概要	主な事業の概要	事業者の主要な事業の概要(ASP・SaaS以外も含む) <100字以内で記述>	必須 アプリケーションサービス事業 特定のアプリケーション領域でのノウハウを生かし、システム開発、アプリケーション・パッケージ、クラウド(SaaS)サービス、テストソリューション、運用保守のトータルサービスを提供 情報基盤事業 仮想化ソリューション、次世代ネットワーク、セキュリティ、ストレージ等の情報基盤の構築に加えて、保守・運用・監視サービス等システムのライフサイクル全てをカバーするITサービスの提供
- 人材				
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須 由利孝(代表取締役社長)
			代表者写真	選択 <写真>
			代表者年齢	59歳
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	選択 S58 4月 ニチメン株式会社(現 双日株式会社)入社 S62 6月 当社へ出向 H8 9月 当社アドバンスシステム営業部長 H10 3月 当社取締役 H12 3月 当社入社 H12 4月 当社代業取締役 H16 7月 当社代表取締役社長最高執行役員(現任) H19 8月 合同会社医知悟執行社員(現任) H19 9月 クロス・ヘッド株式会社取締役(現任) H21 8月 株式会社カサレアル取締役(現任)
7	役員	役員数	9名	
		役員氏名及び役職名	選択 代表取締役社長 由利 孝 取締役上席執行役員 依田 佳久 取締役上席執行役員 矢井 隆晴 取締役執行役員 鈴木 猛司 取締役 安武 弘晃 取締役(常勤監査等委員) 佐々木 英之 取締役(監査等委員) 高山 健 取締役(監査等委員) 三浦 亮太 取締役(監査等委員) 杉原 章郎	
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択 405名
- 財務状況				
9		売上高	事業者全体の売上高(単独ベース)(単位:円)	必須 18,075百万円(2018年4月1日~2019年3月31日)
10		経常利益	事業者全体の経常利益額(単独ベース)(単位:円)	選択 1,763百万円

(注) 必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

※本資料は特定非営利活動法人 ASP・SaaS・IoT クラウド コンソーシアムから公開しております。本資料及び記載情報の転載、複製はご遠慮願います。

ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度 認定サービスの申請内容 (2/7)

認定番号:0092-1003, サービス名称:FastCloud, 事業者名称:テクマトリックス株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
11	財務データ	資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須	12億9,812万円
12		自己資本比率	事業者全体の自己資本の比率(単独ベース)(単位:%)	選択	43.8%
13		キャッシュフロー対有利子負債比率	事業者全体のキャッシュフロー対有利子負債比率(単独ベース)(単位:%)	選択	135.2%
14		インタレスト・カバレッジ・レシオ	事業者全体のインタレスト・カバレッジ・レシオ(単独ベース)(単位:%)	選択	84.0倍
15	財務信頼性	上場の有無	株式上場の有無と、上場の場合は市場名	選択	東京証券取引所市場第一部
16		財務監査・財務データの状況	該当する財務監査・財務データの状況を、以下より選択する。 ①会計監査人による会計監査、②会計参与による監査、③中小企業会計によるチェックリストに基づく財務データ、④いずれでもない	選択	①
17		決算公告	決算公告の実施の有無	選択	有
- 資本関係・取引関係					
18	資本関係	株主構成	大株主の名称(上位5株主程度)、及び各々の株式保有比率	選択	日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社:20.93% 日本マスタートラスト信託銀行株式会社:10.08% 徳山教助:3.74% BNP PARIBAS SECURITIES SERVICE LUXEMBOURG/JASDEC/FIM/LUXEMBOURG/FUNDS/UCITS ASSETS:3.46% テクマトリックス従業員持株会:2.46% GOLDMAN SACHS INTERNATIONAL:2.15%
19	取引関係	大口取引先	大口取引先の名称	選択	インターネットイニシアティブ、NEC、NEC通信システム
20		主要取引金融機関	主要取引金融機関の名称	選択	三菱UFJ銀行、三井住友銀行、三菱UFJ信託銀行、みずほ銀行
21		所属団体	所属している業界団体、経済団体等の名称	選択	なし
- コンプライアンス					
22	組織体制	コンプライアンス担当役員	コンプライアンス担当の役員氏名	選択	執行役員管理本部長 森脇 善生
23		専担の部署・会議体	コンプライアンスを担当する社内の部署・会議体の有無と、存在する場合は社内の部署名・会議名	選択	コンプライアンス委員会
24	文書類	情報セキュリティに関する規程等の整備	情報セキュリティに関する基本方針・規程・マニュアル等書類の名称	必須○	ISMS基本方針 規程一覧
			上記の書類の経営陣による承認の有無		あり
25		勧誘・販売に関する規程等の整備	勧誘・販売に関する基本方針・規程・マニュアル等の有無と、書類がある場合はそれらの書類名	選択	なし
			上記の書類の経営陣による承認の有無		なし
26	ASP・SaaSの苦情対応に関する規程等の整備	ASP・SaaSの苦情処理に関する基本方針・規程・マニュアル等の有無と、書類がある場合はそれらの書類名	必須	あり 『FastCloud』サポートデスクサービス内容の案内	
		上記の書類の経営陣による承認の有無		あり	

(注) 必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

※本資料は特定非営利活動法人 ASP・SaaS・IoT クラウド コンソーシアムから公開しております。本資料及び記載情報の転載、複製はご遠慮願います。

ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度 認定サービスの申請内容 (3/7)

認定番号:0092-1003, サービス名称:FastCloud, 事業者名称:テクマトリックス株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
- サービス基本特性					
27	サービス内容	サービス名称	申請したASP・SaaSのサービス名称	必須	FastCloud
28		サービス開始時期	申請したASP・SaaSのサービス開始年月日(西暦)	必須	2008/8/1
			サービス開始から申請時までの間の大きなリニューアル等実施の有無と、行われた場合はリニューアル年月日(西暦)		2009/11/5
29		サービスの基本タイプ	アプリケーションサービス、ネットワーク基盤サービス、ASP基盤サービス、その他サービスの4つの中から該当タイプを選択	必須	アプリケーションサービス
30		サービスの内容・範囲	申請したASP・SaaSのサービスの内容・特徴 <500字以内で記述>	必須	履歴管理機能や管理者向けモニタリング機能、レポート機能、さらに各業界向けにパッケージングされたラインナップを揃え、さらにセンターに蓄積されるFAQの公開も可能にするコンタクトセンターCRMのベストプラクティスでもあるFastシリーズをクラウド型で利用できるサービスです。他社CTIサービスとの連動や、アウトバウンド機能を幅広く取り揃えたサービスで、システム導入に必要な大規模な初期投資を抑え、短期でシステム構築が可能になります。
	他の事業者との間でサービス連携を行っていることの有無と、ある場合はその内容 <前記述と合せて500字以内で記述>		①CTI連携 ・プレビューダイアリング機能 「FastHelp」上の電話発信アイコンをクリックすることで、対象の顧客に電話をかけることが可能 ・スクリーンポップアップ ASP/CTI型CTIサービス側でお客様の電話番号を取得、「FastHelp」上の顧客情報を検索し、該当する顧客情報・対応履歴をポップアップすることが可能 ②LINE連携・チャットボット連携 「LINE」を活用した法人向けカスタマーサポートサービス「LINEカスタマーサービス」をはじめとして、Webチャットシステムである「FastChat」、「BEDORE」、「KIKUHANA」、「THIRD AI」などのAIチャットシステムとの連携で、コンタクトセンターのマルチチャネルを実現できます。		
31	サービスのカスタマイズ範囲	アプリケーションのカスタマイズの範囲(契約内容に依存する場合はその旨記述) <200字以内で記述>	必須	色、フォントサイズ、一覧表示項目、ラベル名、顧客項目、履歴項目、画面レイアウト	
32	サービスの変更・終了	サービス(事業)変更・終了時の事前告知	必須○	利用者への告知時期(事前の告知時期を1ヶ月前、3ヶ月前、6ヶ月前、12ヶ月前等の単位で記述)	2ヶ月前までに告知
		告知方法		文書またはメール等弊社所定の方法	
33		サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置	対応・代替措置の基本方針の有無と、基本方針がある場合はその概略	必須	なし
		基本方針に沿った具体的なユーザーへの対応策(代替サービスの紹介等)の有無と、対応策がある場合はその概略	なし		
		契約終了時の情報資産(ユーザーデータ等)の返却責任の有無		契約終了月末にデータを削除します。	
34	サービス(事業)変更・終了に係る問合せ先	問合せ先(通常の苦情等の問合せ窓口も含む)の有無と、問合せ先がある場合は名称・受付時間	必須○	あり 名称:サポートセンター 平日 9時~12時、13時~17時30分	
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	同時接続ユーザー数と利用オプション及び登録可能データ数に応じた月額利用料	
		固定部分の課金方法		なし	

(注) 必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

※本資料は特定非営利活動法人 ASP・SaaS・IoT クラウド コンソーシアムから公開しております。本資料及び記載情報の転載、複製はご遠慮願います。

ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度 認定サービスの申請内容 (4/7)

認定番号:0092-1003, サービス名称:FastCloud, 事業者名称:テクマトリックス株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
36	サービス料金	料金体系	必須	初期費用額
		月額利用額		30万円～
		最低利用契約期間		3万円/同時1ユーザ+オプション利用料
37	解約時ペナルティ	解約時違約金(ユーザ側)の有無と、違約金がある場合はその額	必須	1年
38	利用者からの解約事前受付期限	利用者からのサービス解約の受付期限の有無と、有りの場合はその期限(何日・何ヶ月前かを記述)	必須	利用開始前: 初期費用と月額利用料 契約期間中: 解約日から利用期間終了日までに発生する月額利用料
39	サービス稼働設定値	サービス稼働率のこれまでの実績値、またはやむなき理由により実績値が記載できない場合はその理由と目標値	必須	60日前
		申請したサービスが該当する「情報セキュリティ対策ガイドライン」におけるサービス種別のパターン番号と稼働率の対策参照値		期間: 2019年2月1日～2020年1月31日 稼働率: 100%
		サービス停止の事故歴		パターン: 1 対象参照値: 99.5%以上
40	サービスパフォーマンスの管理	機器、ソフトウェア等のシステム障害によるサービス応答速度の低下等の検知方法(検知の場所、検知のインターバル、画面の表示チェック等の検知方法)	選択	期間: 2019年2月1日～2020年1月31日 サービス停止事故: なし
		サービス応答速度等のサービスパフォーマンスの正常性の把握方法(検知の場所、検知のインターバル、画面の表示チェック等の把握方法)		負荷分散装置より、5分間隔で、URL監視(アプリケーションの応答時間をチェック)している。
41	サービスパフォーマンスの増強	ネットワーク・機器等の増強判断基準あるいは計画の有無、判断基準や計画がある場合は増強の技術的措置(負荷分散対策、ネットワークルーティング、圧縮等)の概要	選択	負荷分散装置より、5分間隔で、URL監視(アプリケーションの応答結果内容)をチェックしている。
42	認証取得・監査実施	ネットワーク・機器等の増強判断基準あるいは計画の有無、判断基準や計画がある場合は増強の技術的措置(負荷分散対策、ネットワークルーティング、圧縮等)の概要	選択	ネットワーク使用量増大、応答時間超過、及び、機器のリソース逼迫(CPU、メモリ等の使用率増)の連続発生を基準に検討の上、必要な回線増強や負荷分散等の資源増強対策を行う。
43	個人情報取扱い	個人情報を収集する際の利用目的の明示	必須	ISO/IEC 27001:2005=JIS Q 27001:2006 (01748-2006-AIS-KOB-JIPDEC)
44	脆弱性診断	診断の対象(アプリケーション、OS、ハードウェア等)	選択	原則として収集しないが、収集する場合は目的を明示する。
		診断の頻度、診断の結果から対策が必要となった部分に対する対応状況(対象ごとに)		アプリケーション 脆弱性診断を、バージョンアップの内容により実施し、必要に応じて問題点に対応する。現時点で、診断結果による対策が必要なケースは発生していない。
45	バックアップ対策	バックアップ実施インターバル	必須	1日1回
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	7世代
46	バックアップ管理	バックアップ確認のインターバル	選択	1日
47	受賞・表彰歴	ASP・SaaSに関連する各種アワード等の受賞歴	選択	ASP・SaaS・クラウドアワード2013 「海外展開賞」
48	SLA(サービスレベル・アグリーメント)	本審査基準に含まれる開示項目がSLAとして契約書に添付されるか否か	必須	あり

(注) 必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

※本資料は特定非営利活動法人 ASP・SaaS・IoT クラウド コンソーシアムから公開しております。本資料及び記載情報の転載、複製はご遠慮願います。

ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度 認定サービスの申請内容 (5/7)

認定番号:0092-1003, サービス名称:FastCloud, 事業者名称:テクマトリックス株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
49	サービス 利用量	利用者数	選択	同時接続ユーザ数、 利用ライセンス数:4063
50		代理店数	選択	2社
- アプリケーション、プラットフォーム、サーバ・ストレージ等				
51	内容	サービスを実現する主要ソフトウェア	必須	FastHelp5
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	国内導入実績多数のコンタクトセンター向け業務アプリケーション。 コンタクトセンター構築ノウハウを元に豊富な機能を装備し、お客様の様々なニーズに対応。セルフカスタマイズ機能の標準装備でお客様による画面カスタマイズが可能
52		主要ソフトウェアの提供事業者	必須	提供事業者の名称 テクマトリックス株式会社
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	選択	標準的なAPI等を他システム等連携のために使用している場合、そのAPI等の名称 HTTPを使用したFastHelp SaaS CTI連携API
		標準的でないAPI等を他システム等連携のために使用している場合、そのAPI等の公表の可否		標準的でないAPIは利用していない。
54	セキュリティ	死活監視(ソフトウェア、機器)	必須○	10分以内のインターバルで死活監視 障害時の利用者への通知時間 原則1時間以内に通知する。
		障害監視(ソフトウェア、機器)	必須	障害監視の有無 あり
56		時刻同期	必須	システムの時刻同期方法 Network Time Protocol
57		ウイルスチェック	必須○	メール、ダウンロードファイル、サーバ上のファイルアクセスに対する対処の有無と、対処がある場合はパターンファイルの更新間隔(ベンダーリリースからの時間) あり:24時間以内
58		記録(ログ等)	必須○	利用者の利用状況、例外処理及びセキュリティ事象の記録(ログ等)取得の有無と、記録(ログ等)がある場合にはその保存期間 あり:3ヶ月間
59		セキュリティパッチ管理	必須○	パッチの更新間隔(ベンダーリリースからパッチ更新開始までの時間) ベンダーやその他ソースからの脆弱性に関する警告とパッチリリースに関する情報より、適用を脆弱性へ効果、パッチ適用に関するシステムへの影響及びセキュリティの観点で実施し、緊急時は確認の上、速やかに対応をする。
- ネットワーク				
60	回線	推奨回線	必須	専用線(VPNを含む)、インターネット等の回線の種類 インターネット回線
		ユーザ接続回線について、ASP・SaaS事業者が負う責任範囲	必須	ユーザ接続回線について、弊社は責任を負わない。
61		推奨帯域	必須	推奨帯域の有無と、推奨帯域がある場合はそのデータ通信速度の範囲 クライアント1台当たりの使用帯域 (bps) = 約 1,740 Byte × 8 (bit) × 2(伝送効率を50%と想定する) = 27,840bps = 27.2Kbps (3.4KB/s)
62		推奨端末	必須	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等 OS Windows (7/8.1/10) Android (ver5.1.1以上) iOS (9.1以上) CPU デュアルコア・クワッドコアCPU 推奨 メモリ 4GB以上を推奨 画面解像度 PC: SXGA(1280×1024ピクセル)以上推奨 タブレット: フルHD(解像度:1920×1080ピクセル)以上推奨

(注) 必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

※本資料は特定非営利活動法人 ASP・SaaS・IoT クラウド コンソーシアムから公開しております。本資料及び記載情報の転載、複製はご遠慮願います。

ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度 認定サービスの申請内容 (6/7)

認定番号:0092-1003, サービス名称:FastCloud, 事業者名称:テクマトリックス株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
		利用するブラウザの種類	必須	PC:Internet Explorer v11, Google Chrome, MicrosoftEdge
63	セキュリティ	ファイアウォール設置等	必須○	あり
64		不正侵入検知	必須	あり
65		ネットワーク監視	選択	監視対象外
66		ID・パスワードの運用管理	必須○	あり
67		ユーザ認証	必須○	サービスID、パスワード、発信元IPアドレス
68		管理者認証	必須○	あり
69		なりすまし対策(事業者サイド)	必須	あり 認証局が発行するデジタル証明書による確認をしている。
70		その他セキュリティ対策	選択	ネットワークアクセスデータの暗号化通信(SSL)
- ハウジング(サーバ設置場所)				
71	施設建築物	建物形態	必須	専用建物
72		所在地	必須	関東
73		耐震・免震構造	必須	重要度係数1.25 なし
74	非常用電源設備	無停電電源	必須	あり:10分間
75		給電ルート	必須	なし:単一の発電所よりループ受電
76		非常用電源	必須	あり:24時間連続稼働。災害時燃料の優先供給契約有。
77	消火設備	サーバールーム内消火設備	必須	あり:ガス消化設備。
78		火災感知・報知システム	必須	あり
79	避雷対策設備	直撃雷対策	必須	あり
80		誘導雷対策	必須	あり 最大対応電圧値(単相3線110/220V) 電圧防護レベル(線間1300V以下) (対地間1500V以下)
81	空調設備	十分な空調設備	選択	床上吹出し方式
		入退室記録の有無と、 入退室記録がある場合はその保存期間		あり:3ヶ月

(注) 必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

※本資料は特定非営利活動法人 ASP・SaaS・IoT クラウド コンソーシアムから公開しております。本資料及び記載情報の転載、複製はご遠慮願います。

ASP・SaaS安全・信頼性に係る情報開示認定制度 認定サービスの申請内容 (7/7)

認定番号:0092-1003, サービス名称:FastCloud, 事業者名称:テクマトリックス株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
82	セキュリティ	入退館管理等	必須	あり:24時間。サーバールーム内無死角。3ヶ月保存。
				あり
	メディアの保管	必須	あり	
	あり			
83		紙、磁気テープ、光メディア等の媒体の保管のための鍵付きキャビネットの有無	必須	あり
		保管管理手順書の有無		あり
84		その他特筆すべきセキュリティ対策を記述(破壊侵入防止対策、防犯監視対策等)	選択	24時間警備員による巡回監視など。
- サービスサポート				
85	サービス窓口(苦情受付)	連絡先	必須○	Eメール fastsupport-cloud@techmatrix.co.jp 電話 03-5730-3418
				なし
86	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	弊社営業日の9:00~12:00、13:00~17:30 休業日:土日祝祭日及び、12月30日~1月3日
		メンテナンス実施時間		3ヶ月に1回、3時間程度
87	サポート対応	サービスサポートの稼働率の実績値(単位:%)	選択	
		放棄率の実績値(単位:%)		
		応答時間遵守率の実績値(単位:%)		
		基準時間完了率の実績値(単位:%)		
88	サポート範囲・手段	サポート範囲	必須	操作方法、各種設定内容、ならびに稼働環境変更に伴うシステム稼働の可否等に関する問い合わせ対応(ヘルプデスクサービス) FastHelp製品障害発生時における原因調査(ログファイル等の解析)、回避策の提示
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話またはメール
89	サービス保証・継続	サービスダウンしない仕組み	必須	冗長化、負荷分散
90		事故発生時の責任と補償範囲	必須	FastCloudサービス利用規約
91	サービス通知・報告	利用者への告知時期(1か月前、3か月前、6か月前、12か月前等の単位で記述)	必須○	契約時に、3ヶ月に1回、1時間の日程を明示
		告知方法		予め選任された担当者様へメール連絡
		記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無		あり
92		障害・災害発生時の通知	必須○	予め選任された担当者様へメール連絡
93		利用者への定期報告の有無(アプリケーション、サーバ、プラットフォーム、その他機器の監視結果、サービス稼働率、SLAの実施結果等)	必須	なし

(注) 必須/選択欄の「必須○」とは、一定の水準を考慮すべき必須開示項目となります。

※本資料は特定非営利活動法人 ASP・SaaS・IoT クラウド コンソーシアムから公開しております。本資料及び記載情報の転載、複製はご遠慮願います。