

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:0143-1110, サービス名称:楽楽ECソリューション, 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 2019/9/4
- 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 〒108-8588 東京都港区三田3-11-24 国際興業三田第2ビル
	事業所数(国内、国外)		必須 合計:5(国内:4(本包含む)/海外:1)	
	主な事業所の所在地		必須 東京、西日本(大阪)、名古屋、神奈川、タイ(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: 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 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及び、保守・運用・監視サービス
- 人材				
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須 由利 孝
			代表者写真	選択 会社案内に社長メッセージと共に掲載
			代表者年齢	選択 58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 当社代表取締役 H16 7月 当社代表取締役社長最高執行役員(現任)
7	役員	役員数	選択 9名	
		役員氏名及び役職名	選択 代表取締役社長最高執行役員: 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(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	選択 正社員数(単独ベース)	405名
- 財務状況				
9	財務データ	売上高	事業者全体の売上高(単独ベース)(単位:円)	必須 18,075,559,000円(平成31年3月期)
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 1,763,079,000円(平成31年3月期)
11		資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須 1,298,120,000円(平成31年3月期)
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%(平成31年3月期)
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 単体ベースの数値を出していない為計算できない。

(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:0143-1110, サービス名称:楽楽ECソリューション, 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
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	単体ベースの数値を出していない為計算できない。
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	東京証券取引所第1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	なし 有価証券報告書を開示している為
- 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) 20.93% 日本マスタートラスト信託銀行(株) 10.08% 個人 3.74% BNP PARIBAS SECURITIES 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%
19	取引関係	大口取引先 大口取引先の名称	選択	非公表
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 三菱UFJ信託銀行 三井住友銀行 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	一般社団法人 新経済連盟
- 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 コーポレート本部長 兼 企画経理部長 森脇 喜生
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・マニュアル等文書類の名称	必須○	ホームページコピー(セキュリティポリシー)
		上記の文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、文書類がある場合はそれらの文書名	選択	なし
		上記の文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、文書類がある場合はそれらの文書名	必須	あり 楽楽シリーズサポートデスクサービスに関して
		上記の文書類の経営陣による承認の有無		あり
- サービス基本特性				
27		サービス名称 申請したASP・SaaSのサービス名称	必須	楽楽ECソリューション
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	2010/10/1
		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)		なし
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

(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:0143-1110, サービス名称:楽楽ECソリューション, 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
30	サービス内容	サービスの内容・範囲	必須	楽天、Yahoo!、AmazonなどのECモールが提供するAPI技術を活用し、複数モールに出店中のネットショップ様の受注・在庫・配送業務を一元管理できる「楽楽バックオフィス」を中心に「楽楽ECソリューション」を提供。EC・ネットショップ様にて必要となる煩雑な各種業務を自動化、効率化を支援します。また人為的作業ミスの軽減、人件費などのコスト削減を実現。個々のニーズに応じたSI・カスタマイズも柔軟に対応可能。
		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 <前記述と合わせて500字以内で記述>		なし
31		サービスのカスタマイズ範囲	必須	画面の項目やCSVファイルの出力形式、その他必要な拡張機能などについてはカスタマイズを受けることが可能。内容、規模により別途見積りの上対応。
32	サービス内容	サービス(事業)変更・終了時の事前告知	必須○	1ヶ月前まで
		告知方法		電子メール もしくはホームページでの掲載
33	サービスの変更・終了	サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置	必須	なし
		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		なし
		基本方針に沿った具体的なユーザへの対応策(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		返却責任なし。データに関しては最大2年間は保持する。必要であれば契約終了時まで売上データのダウンロードをしてもらう事は可能。
34		サービス(事業)変更・終了に係る問合せ先	必須○	あり 名称: サポートセンター 平日 9時30分~18時(テクマトリックスの休業日を除く)
35	サービス料金	課金方法	必須	従量部分の課金方法 楽楽バックオフィス:月商1円以上から、月商の0.19%
		固定部分の課金方法 楽楽バックオフィス:月額=10,000円(税別)/店舗毎		
36	サービス料金	料金体系	必須	初期費用額 新規開店支援サービス=100,000円(税別) 追加開店支援サービス=30,000円(税別)/店舗毎
		月額利用額		月額=(10,000円×店舗数)+(月商×0.19%)※税別
		最低利用契約期間		6ヶ月
37		解約時ペナルティ	必須	契約時点で、最低契約期間の最低月額利用料を前払い。最低契約期間内での解約の場合にはこの費用は返却しません。
38		利用者からの解約事前受付期限	必須	30日前
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	期間:2018年8月1日 ~2019年7月31日 実績値:100%
		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		パターン2、対策参照値99%以上
		サービス停止の事故歴		期間:2018年8月1日 ~2019年7月31日 事故歴: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:0143-1110, サービス名称:楽楽ECソリューション, 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
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	監視サーバより、30秒間隔で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。
		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)		監視サーバより、30秒間隔で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	機器のリソース逼迫(CPU、メモリ等)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。
42	認証取得・監査実施	プライバシーマーク、ISMS(JIS Q 27001など)、ITSMS(JIS Q 27001など)の取得、18号監査(米ではSAS70)の監査報告書作成の有無、上記がある場合は認証名あるいは監査の名称	選択	ISO/IEC 27001:2013 = JIS Q 27001:2014 (01748-2006-AIS-KOB-JIPDEC Rev.2)
43	個人情報の取扱い	個人情報を収集する際の利用目的の明示	必須	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。
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	アプリケーション
		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)		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	システム関連は不定期 アプリケーション関連は1日1回
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	システム関連は1世代 アプリケーション関連は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	なし
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	なし
49	サービス利用量	申請したASP・SaaSのサービスの利用者ライセンス数 (同時接続ユーザ数か、実ユーザ数かも明示)	選択	実ユーザ会社数:28社
50		代理店数	申請したASP・SaaSのサービスの取扱い代理店数	選択
- 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	楽楽バックオフィス
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	楽天、Yahoo!、AmazonなどのECモールが提供するAPI技術を活用し、複数モールに出店中のネットショップ様の受注・在庫・配送業務を一元管理できる「楽楽バックオフィス」を中心に「楽楽ECソリューション」を提供。EC・ネットショップ様にて必要となる煩雑な各種バックオフィス業務を自動化、効率化を支援します。また人為的作業ミスの軽減、人件費などのコスト削減を実現。個々のニーズに応じた SI・カスタマイズも柔軟に対応可能。
52	主要ソフトウェアの提供事業者	提供事業者の名称	必須	テクマトリックス株式会社
53	連携・拡張性	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	選択	楽天WEB API Amazon マーケットプレイスWebAPI YahooWebAPI ポンパレモールWebAPI Wowma! 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

(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:0143-1110, サービス名称:楽楽ECソリューション, 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	
54	セキュリティ	死活監視(ソフトウェア、機器)	必須○	30秒以内のインターバルで死活監視 F/W、SW、APサーバー、Webサーバー、DBサーバー類のリソース、及びURLなど。	
		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	
		55	障害監視(ソフトウェア、機器)	必須	あり
		56	時刻同期	必須	Network Time Protocol
		57	ウイルスチェック	必須○	あり:1時間以内
		58	記録(ログ等)	必須○	あり:無期限 各種サーバー類のエラー及びアラートログ、アクセスログなど。
59	セキュリティパッチ管理	必須○	ベンダーやその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	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	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	必須	なし	
62	推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	必須	Windows 10 SP1 携帯電話については対象外	
		利用するブラウザの種類	必須	Windows Internet Explorer Mozilla Firefox Google Chrome	
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○	楽楽ログインID、サービスID、パスワード	
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り確認済		
70	その他セキュリティ対策	その他特筆すべきセキュリティ対策を記述(情報漏洩対策、データの暗号化等)	選択	ネットワークアクセスデータの暗号化通信(SSL)	

(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:0143-1110, サービス名称:楽楽ECソリューション, 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	
- ハウジング(サーバ設置場所)					
71	施設建築物	建物形態	データセンター専用建物か否か	必須	データセンター専用建物
72		所在地	国名、(日本の場合は地域ブロック名(例:関東、東北))	必須	関東地域
73		耐震・免震構造	耐震数値	必須	Amazon Web Services(AWS)を利用しており、当該項目情報が非開示の為、特定出来ない。
	免震構造や制震構造の有無		Amazon Web Services(AWS)を利用しており、当該項目情報が非開示の為、特定出来ない。		
74	非常用電源設備	無停電電源	無停電電源装置(UPS)の有無と、UPSがある場合は電力供給時間	必須	あり:電力供給時間については、Amazon Web Services(AWS)を利用しており、当該項目情報が非開示の為、特定出来ない。
75		給電ルート	別の変電所を経由した給電ルート(系統)で2ルート以上が確保されているか否か(自家発電機、UPSを除く)	必須	Amazon Web Services(AWS)を利用しており、当該項目情報が非開示の為、特定出来ない。
76		非常用電源	非常用電源(自家発電機)の有無と、非常用電源がある場合は連続稼働時間の数値	必須	あり:連続稼働時間の数値は、Amazon Web Services(AWS)を利用しており、当該項目情報が非開示の為、特定出来ない。
77	消火設備	サーバールーム内消火設備	自動消火設備の有無と、ある場合はガス系消火設備か否か	必須	あり:ガス消火設備(ガス式スプリンクラーシステム)
78		火災感知・報知システム	火災検知システムの有無	必須	あり:自動火災検出
79	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	必須	Amazon Web Services(AWS)を利用しており、当該項目情報が非開示の為、特定出来ない。
80		誘導雷対策	誘導雷対策の有無と、対策がある場合は最大対応電圧の数値	必須	Amazon Web Services(AWS)を利用しており、当該項目情報が非開示の為、特定出来ない。
81	空調設備	十分な空調設備	空調設備(床吹き上げ空調、コンピュータ専用個別空調等)の内容	選択	あり:設備の詳細については、Amazon Web Services(AWS)を利用しており、当該項目情報が非開示の為、特定出来ない。
82	セキュリティ	入退館管理等	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	必須	あり:保存期間については、Amazon Web Services(AWS)を利用しており、当該項目情報が非開示の為、特定出来ない。
			監視カメラの有無と、カメラがある場合は監視カメラ稼働時間、監視カメラの監視範囲、映像の保存期間		あり:稼働時間、監視範囲、保存期間については、Amazon Web Services(AWS)を利用しており、当該項目情報が非開示の為、特定出来ない。
			個人認証システムの有無		Amazon Web Services(AWS)を利用しており、当該項目情報が非開示の為、特定出来ない。
83	媒体の保管	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	Amazon Web Services(AWS)を利用しており、当該項目情報が非開示の為、特定出来ない。	
		保管管理手順書の有無		Amazon Web Services(AWS)を利用しており、当該項目情報が非開示の為、特定出来ない。	
84	その他セキュリティ対策	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	Amazon Web Services(AWS)を利用しており、当該項目情報が非開示の為、特定出来ない。	

(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:0143-1110, サービス名称:楽楽ECソリューション, 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
- サービスサポート				
85	連絡先	申請者の電話/FAX、Web、電子メール等の連絡先	必須○	電子メール: support@rakuraku-backoffice.ne.jp 電話番号: 03-4405-7879
		代理店連絡先の有無と、ある場合は代理店名称、代理店の本店の所在地と連絡先		なし
86	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	月～金: 9:30～18:00 休業日: 土日祝祭日及び、12月29日～1月3日
		メンテナンス実施時間		1ヶ月に1回、2時間程度 営業時間帯でのメンテナンスは基本的になし。
87	サービス窓口(苦情受付)	サポート対応	選択	サービスサポートの稼働率の実績値(単位:%)
				実績値: 100%
				放棄率の実績値(単位:%)
				実績値: 0.0%
応答時間遵守率の実績値(単位:%)				
実績値: 100%				
基準時間完了率の実績値(単位:%)				
実績値: 100%				
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) サービス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、電子メール
89	サービスダウンしない仕組み	サービスが停止しない仕組み(冗長化、負荷分散等)	必須	冗長化、負荷分散
90	サービス保証・継続	事故発生時の責任と補償範囲	必須	ASP・SaaS事業者の事故責任の範囲と補償範囲が記述された文書の有無、有る場合はその文書名称 楽楽バックオフィス利用規約
91	サービス通知・報告	メンテナンス等の一時的サービス停止時の事前告知	必須○	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)
		告知方法		2週間前に告知
		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 システムログイン後のメニュー画面
92	障害・災害発生時の通知	障害発生時通知の有無	必須○	あり: 予め選任された担当者様へのメール・電話連絡
93	定期報告	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。