

# 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: 0232-2003, サービス名称: CastingTable3.0, 事業者名称: 株式会社ミライト

【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 2020/1/14
- 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 株式会社ミライト
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須 1944年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	必須 75年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須 〒135-8112 東京都江東区豊洲5-6-36
	事業所数(国内、国外)		必須 14支店	
	主な事業所の所在地		必須 東京都江東区、北海道札幌市、宮城県仙台市、栃木県栃木市、茨城県つくば市、千葉県千葉市、神奈川県横浜市、長野県長野市、愛知県名古屋、石川県金沢市、大阪府大阪市、広島県広島市、香川県高松市、福岡県福岡市、沖縄県那覇市	
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 通信ネットワークの構築、ビル設備のインテリジェント化、環境・新エネルギー関連システムの構築など、ICT技術を核とした社会イノベーションの創出に向け、「総合エンジニアリング&サービス会社」として、時代の要請に応える新しいソリューションを提供いたします。
- 人材				
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須 中山 俊樹
			代表者写真	選択
			代表者年齢	選択
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	選択
7	役員	役員	役員数	選択
			役員氏名及び役職名	選択
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択
- 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 162,697,867,577円(2019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 10,595,418,562円(2019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 5,610,916,593円(2019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 68.15%(2019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 0%(2019年3月期)
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 利払い無し(2019年3月期)
15		上場の有無	株式上場の有無と、上場の場合は市場名	選択 無

(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: 0232-2003, サービス名称: CastingTable3.0, 事業者名称: 株式会社ミライト

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
16	財務信頼性	財務監査・財務データの状況	選択	①会計監査人による会計監査
17		決算公告	選択	有
- 資本関係・取引関係				
18	資本関係	株主構成	選択	株ミライト・ホールディングス(100%)
19	取引関係	大口取引先	選択	東日本電信電話株式会社
20		主要取引金融機関	選択	
21		所属団体	選択	特定非営利活動法人 ASP・SaaS・IoT クラウド コンソーシアム(ASPIC)
- 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	選択	
23		専担の部署・会議体	選択	
24	文書類	情報セキュリティに関する規程等の整備	必須○	統合MS実施基準(統合MSマニュアル) 有
25		勧誘・販売に関する規程等の整備	選択	
26		ASP・SaaSの苦情対応に関する規程等の整備	必須	なし -
- サービス基本特性				
27		サービス名称	必須	CastingTable3.0
28		サービス開始時期	必須	2013/3/1 2016年4月にリニューアル実施
		サービスの基本タイプ	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: 0232-2003, サービス名称: CastingTable3.0, 事業者名称: 株式会社ミライト

【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	WFM(ワークフォースマネジメント)とは、コンタクトセンターの業務運営サイクルを分析し、予測と結果を照合しながら問題点を解析することで、効率的で生産性の高い業務運営を行う手法です。 CastingTable3.0は、コンタクトセンターのマネジメントの最適化を行うWFMツールです。過去の実績呼量を基に未来の呼量を的確に予測し、オペレータの効率的な勤務スケジュールを自動作成します。コンタクトセンターの業務運営サイクルを分析し、予測と結果を照合しながら問題点を解析することで、効率的で生産性の高い業務運営を行う事ができます。 コンタクトセンターマネージメントをトータルにサポートすることで、従来の管理業務への付加価値提供による生産性向上に寄与します。
		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>		他の事業者との間でサービス連携を行っています。 ・実績呼量を自動する為にPBXメーカーと連携 ・出退勤データの取得の為にタイムカードメーカーと連携 ・勤怠管理システム/給与システムとの連携 ・PBXのクラウドベンダーとの連携
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	個別カスタマイズが可能
32	サービス(事業)変更・終了時の事前告知	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)	必須○	事前の告知は、6ヶ月前に行います。
		告知方法		メール、電話、ホームページでのニュースリリース
33	サービスの変更・終了	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	無し
		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		無し
		契約終了時の情報資産(ユーザデータ等)の返却責任の有無		有り:返却と消去についてSLAに記載
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○	有り:保守受付窓口 土日・祝日を除く9:00-17:30
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	オペレータの人数により月額利用料が変動
		固定部分の課金方法		無し
36	料金体系	初期費用額	必須	コンタクトセンターの拠点数により変動 「個別見積もり」
		月額利用額		オペレータの人数により変動 「個別見積もり」
		最低利用契約期間		1年間
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年経過後は、ペナルティ無し 1年経過前に解約した場合は、残余期間の利用料金を支払う必要あり
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	1ヶ月前

(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: 0232-2003, サービス名称: CastingTable3.0, 事業者名称: 株式会社ミライト

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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: 2019年1月1日～2019年12月31日 稼働率: 99.9%
		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6、対策参照値が95%以上
		サービス停止の事故歴		期間: 2019年1月1日～2019年12月31日 事故歴: サーバのディスク障害1件
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	システム設備の構内ネットワーク上に設置した監視サーバによって、各サーバの動作状況を15分インターバルで確認している。問題が発生した場合、オペレータ通知を行う。
		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)		監視サービスを利用して、システム操作を15分インターバルで自動で行い、レスポンスを見ることで自動監視している。
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	
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 20000-1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	ISMSを取得
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	利用者の個人情報は、このアプリケーション内での用途でしか利用しないと利用者に断って合意が得られたところでユーザ登録する。
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、ネットワーク
		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)		1年単位 ソフトウェアパッチで問題回避
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4ヶ月、アプリケーション関連は1日
		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2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	システム関連、アプリケーション関連を1年
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	ASPIC IoT・AI・クラウドアワード2019 ASP・SaaS部門 委員会賞受賞
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	添付される
49	サービス利用量	利用者数	選択	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)
50		代理店数	選択	申請したASP・SaaSのサービスの取扱い代理店数
- 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	CastingTable3.0
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	コンタクトセンターにおける、呼量予測、必要人数の算出、シフト表の自動作成、勤怠管理、座席表自動作成、エージェント評価など
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	株式会社ミライト

(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: 0232-2003, サービス名称: CastingTable3.0, 事業者名称: 株式会社ミライト

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	選択	無し
		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		無し
54	セキュリティ	死活監視(ソフトウェア、機器)	必須○	アプリケーション: 15分 プラットフォーム: 15分 ストレージ: 60分 通信機器: 15分
		障害時の利用者への通知時間		サービス提供に関わる障害時: 3時間以内
55	セキュリティ	障害監視(ソフトウェア、機器)	必須	有り
56	セキュリティ	時刻同期	必須	NTP
57	セキュリティ	ウイルスチェック	必須○	ウイルスチェック: 有り パターンファイルの更新間隔: 1日以内
58	セキュリティ	記録(ログ等)	必須○	ログ取得: 利用状況、例外処理、セキュリティ監視関連について有り 保存期間: 利用状況について6ヶ月 セキュリティ監視関連について6ヶ月
59	セキュリティ	セキュリティパッチ管理	必須○	1日以内
- ネットワーク				
60	回線	推奨回線	必須	インターネット回線
		専用線(VPNを含む)、インターネット等の回線の種類	必須	IDC(サービス提供拠点)と利用者との間のユーザ接続回線は、責任を負わない
61	回線	推奨帯域	必須	有り: 1Mbps以上
62	回線	推奨端末	必須	パソコン: Windows OS スマートフォン、タブレット: Android OS、iOS
		利用するブラウザの種類	必須	Windows: IE、Chrome
63	セキュリティ	ファイアウォール設置等	必須○	有り
64		不正侵入検知	必須	有り
65		ネットワーク監視	選択	監視対象外(責任範囲外のインターネット回線のため)
66		ID・パスワードの運用管理	必須○	有り
67		ユーザ認証	必須○	ID・パスワードによる認証 特定の場所のIPアドレスのみ接続許可
68		管理者認証	必須○	管理者運用管理手順有り
69		なりすまし対策(事業者サイド)	必須	有り 認証局が発行するSSLサーバ証明書を取得・使用

(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: 0232-2003, サービス名称: CastingTable3.0, 事業者名称: 株式会社ミライト

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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	バックアップデータの暗号化
- 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
72		所在地	必須	日本・関東地域
73		耐震・免震構造	耐震数値	必須
	免震構造や制震構造の有無		有り: 免震構造	
74	非常用電源設備	無停電電源	必須	UPS有り: 10分
75		給電ルート	必須	確保済み(2ルート)
76		非常用電源	必須	有り: 24時間
77	消火設備	サーバールーム内消火設備	必須	有り: ガス消火設備(窒素)
78		火災感知・報知システム	必須	有り: 超高感度煙感知器
79	避雷対策設備	直撃雷対策	必須	有り: 避雷設備の設置、統合設置方式
80		誘導雷対策	必須	有り: SPDの設置
81	空調設備	十分な空調設備	選択	床吹き上げ空調
82	セキュリティ	入退館管理等	必須	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
				有り: 5年間
				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
				有り: (稼働時間)24時間365日、(監視範囲)コンピュータ室フロア出入口、コンピュータ室出入口、サーバ設置部分
				個人認証システムの有無
				有り
83	媒体の保管	媒体の保管	必須	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
				有り
				保管管理手順書の有無
				有り
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	防犯監視対策有り(警備会社による)

(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: 0232-2003, サービス名称: CastingTable3.0, 事業者名称: 株式会社ミライト

【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	サービス窓口 (苦情受付)	連絡先	必須○	申請者の電話/FAX、Web、電子メール等の連絡先 電話: 03-6807-3147 FAX: 03-5548-1031 電子メール: casting@mirait.co.jp
		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		代理店連絡先、無
86	サービス窓口 (苦情受付)	営業日・時間	必須	当社の連絡先: 電話/FAX: 03-6807-3814、03-5548-1031 電子メール: mlt_castingtable-support@mirait.co.jp 月曜から金曜日、ただし祝日を除く 9:00-17:30
		メンテナンス実施時間		前項の営業時間外に実施
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:%)
		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	サービス窓口 (苦情受付)	サポート範囲	必須	・サービス利用/操作方法 ・障害等トラブル対応
		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	サービス保証・継続	サービスダウンしない仕組み	必須	サービスが停止しない仕組み(冗長化、負荷分散等) コールドスタンバイの予備サーバの設置
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 有り: 契約書
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) 1ヶ月前
		告知方法		電子メール
		記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無		有り
92	サービス通知・報告	障害・災害発生時の通知	必須○	障害発生時通知の有無 有り
93	サービス通知・報告	定期報告	必須	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) 有り

(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。