

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: 0017-0807, サービス名称: desknet's NEO, 事業者名称: 株式会社ネオジャパン

【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 2018/5/29
- 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 株式会社ネオジャパン
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須 1992
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	必須 26年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須 神奈川県横浜市西区みなとみらい二丁目2番1号(〒220-8110)
	事業所数(国内、国外)		必須 国内: 2 国外: 0	
	主な事業所の所在地		必須 神奈川県(1ヶ所)、大阪府(1ヶ所)	
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 パッケージソフトの開発、及び販売 / クラウドサービス コンサルティングからアプリケーション・システムの企画/設計/開発 ネットワークインフラ構築等 システムにかかわるあらゆるサービスを統合的に提供
- 人材				
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須 齊藤 章浩
			代表者写真	選択 記述無し(*)
			代表者年齢	選択 記述無し(*)
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	選択 記述無し(*)
7	役員	役員数	役員氏名及び役職名	選択 記述有り(*)
			役員氏名及び役職名	選択 記述有り(*)
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択 記述有り(*)
- 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 2,312,325,000円(平成30年1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 記述有り(*)
11		資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須 288,262,000円(平成30年1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 記述有り(*)
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 記述無し(*)
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 記述無し(*)
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 記述有り(*)

(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。

(*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※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: 0017-0807, サービス名称: desknet's NEO, 事業者名称: 株式会社ネオジャパン

【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 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	記述有り(*)
17		決算公告 決算公告の実施の有無	選択	記述有り(*)
- 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	記述無し(*)
19	取引関係	大口取引先 大口取引先の名称	選択	記述有り(*)
20		主要取引金融機関 主要取引金融機関の名称	選択	記述有り(*)
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	記述有り(*)
- 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	記述無し(*)
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	記述有り(*)
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○	情報セキュリティ基本方針、情報セキュリティ教育規程、情報セキュリティマネジメントシステム運用管理スケジュール等
		上記の文書類の経営陣による承認の有無		有り
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	記述無し(*)
		上記の文書類の経営陣による承認の有無		記述無し(*)
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	有り: desknet'sクラウドサービス運用基本規程、苦情及び相談対応規程	
	上記の文書類の経営陣による承認の有無		有り	
- 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	desknet's NEO
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	2006/9/14
		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)		Applitus後継サービスのdesknet'sクラウドリリース 2013年3月7日
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

(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。

(*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※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: 0017-0807, サービス名称: desknet's NEO, 事業者名称: 株式会社ネオジャパン

【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	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	スムーズな導入、運用負荷の軽減、安心のプラットフォーム、強固なセキュリティ、抜群なコストパフォーマンスといった多くのお客様に求められる5つの条件をクリアしたクラウドサービスがdesknet's NEOのクラウド版です。 desknet's NEOは組織運営の効率化を図るグループウェアのソフトウェアであり、スケジュールやインフォメーション、ウェブメールといった基本的な機能に加え、本格的なワークフローや社内ソーシャル、グローバル設計に対応した機能など25の機能を標準で提供しています。 desknet's NEOのクラウド版では、『クラウド上で利用できるメールサービス』、『desknet's NEOとGoogleカレンダーとの同期を行うSync for smartphones』、『専用ブラウザを通して利用する事によりクライアントPCやスマートフォンに電子ファイルを保管させないセキュアブラウザ』、『ジョルダン乗換案内Bizと連携し、交通費精算を効率化できる交通費・経費精算機能』といった他の業者から提供しているソリューションを複合的に利用する事ができ、より一層お客様の業務の効率化と経費削減に貢献します。
		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>		有り
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	カスタマイズについては、基本的に受け付けておりません。
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○	2ヶ月前
		告知方法		当社が適切と判断する方法 (WEB、郵送、メール、電話、FAX等より)
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: 同等機能を有する当社別サービスへの移行を支援致します。
		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		無し
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 問い合わせ窓口: 株式会社ネオジャパン デスクネットクラウド窓口 受付時間: 9:00~12:00及び13:00~18:00(土日祝祭日及び当社休業日を除く)
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	個別アプリケーション毎のユーザ数×アプリケーション利用料
		固定部分の課金方法		発生いたしません。
36	料金体系	初期費用額	必須	発生いたしません。
		月額利用額		個別アプリケーション毎のユーザ数×アプリケーション利用料(400円)
		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	有り: 最低利用期間(1年)までの残りの利用料金の支払い
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	有り: 1ヶ月(解約希望通知が当社に届いた日から解約希望日までの期間が1ヶ月未満の場合、解約希望通知が当社に到達した日の翌月末日を契約者の解約希望日とみなします)

(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。

(*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※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: 0017-0807, サービス名称: desknet's NEO, 事業者名称: 株式会社ネオジャパン

【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	99.9997469% (実績値: 2017年4月~2018年3月)
		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		有り: ハードウェア障害6件(利用者問題と定期メンテナンスは除く)(2017年4月~2018年3月)
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	記述無し(*)
		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)		記述無し(*)
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	記述無し(*)
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	記述有り(*)
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	個人情報利用の目的をdesknet'sクラウドサービス利用約款で明記し、必要な範囲内で個人情報を取り扱うことを利用者に断って合意が得られたところでサービス開始の手続きを取っている。
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	記述無し(*)
		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)		記述無し(*)
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	システム全体のバックアップ: 毎日
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	システムバックアップ: 1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	記述無し(*)
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	記述有り(*)
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	SLA有り
49	サービス利用量	利用者数 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	記述無し(*)
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	記述無し(*)
- 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	desknet's NEO
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	「desknet's NEO」は使う人の視点に立って「やさしい」「わかりやすい」をコンセプトに設計され、スケジュール、ワークフロー、文書管理、インフォメーションなど、標準の25のアプリケーションがあらゆる業務をサポートし、企業の効率化、課題の解決に役立つグループウェアです。
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	株式会社ネオジャパン(申請者に同じ)

(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。

(*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※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: 0017-0807, サービス名称: desknet's NEO, 事業者名称: 株式会社ネオジャパン

【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	記述無し(*)
		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		記述無し(*)
54	死活監視(ソフトウェア、機器)	死活監視の対象(アプリケーション、プラットフォーム、サーバ・ストレージ、情報セキュリティ対策機器、通信機器)ごとの監視インターバル	必須○	Webサービス10分 プラットフォーム10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発生時:1時間以内(営業時間内)
55	障害監視(ソフトウェア、機器)	障害監視の有無	必須	有り
56	時刻同期	システムの時刻同期方法	必須	NTPサーバと同期
57	ウイルスチェック	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)	必須○	ウイルスチェック:有り
58	記録(ログ等)	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	必須○	ログ取得: ログイン/ログアウト、作成・追加/変更/削除、CSVエクスポート、ダウンロード、メール受信、メール送信の実行ログ
59	セキュリティパッチ管理	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)	必須○	セキュリティパッチは、緊急性があると判断されたもののみ対応します。または、必要レベルに応じ計画メンテナンス時に実施します。
- ネットワーク				
60	推奨回線	専用線(VPNを含む)、インターネット等の回線の種類	必須	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	クラウドプロバイダのサービス外側はSLA範囲外とする。
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	無し
62	推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	必須	PC: Windows Vista (SP2), Windows 7、8、8.1、10 MacOS 10.6以上、10.8.Xv (Mountain Lion)、10.11.X (EL Capitan) タブレット:iOS、Android、Windows 8.1 スマートフォン:iOS、Android
		利用するブラウザの種類	必須	ブラウザ: Internet Explorer、Microsoft Edge、Chrome、Firefox、Safari
63	ファイアウォール設置等	ファイアウォール設置等の不正アクセスを防止する措置の有無	必須○	有り
64	不正侵入検知	不正パケット、非権限者による不正なサーバ侵入に対する検知の有無	必須	無し
65	ネットワーク監視	事業者とエンドユーザとの間のネットワーク(専用線等)において障害が発生した際の通報時間	選択	記述無し(*)
66	ID・パスワードの運用管理	IDやパスワードの運用管理方法の規程の有無	必須○	有り
67	ユーザ認証	ユーザ(利用者)のアクセスを管理するための認証方法、特定の場所及び装置からの接続を認証する方法等	必須○	ID・パスワードによる認証
68	管理者認証	サーバ運用側(サービス提供側)の管理者権限の登録・登録削除の正式な手順の有無	必須○	管理者運用手順については、desknet'sクラウドサービス運用基本規定に記載。

(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。

(*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※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: 0017-0807, サービス名称: desknet's NEO, 事業者名称: 株式会社ネオジャパン

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
69	なりすまし対策(事業者サイド)	第三者による自社を装ったなりすましに関する対策の実施の有無と、対策がある場合は認証の方法	必須	IPアドレス制限、IDおよびPWIによる利用者の認証、SSL対応	
70		その他セキュリティ対策	選択	記述無し(*)	
- 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	
73		耐震・免震構造	必須	重要度係数1.25倍の耐力(建築基準法の1.25倍の耐力) 無し	
74	非常用電源設備	無停電電源	必須	UPS有り、最大負荷で約10分間の供給能力。	
75		給電ルート	必須	否(同一変電所から2系統の給電ルートを確保)東京電力より契約電力66Kと受電はループ受電方式。	
76		非常用電源	必須	有り。最低稼働時間24時間。(緊急時は緊急給油タンクローリーにより給油を実施)	
77	消火設備	サーバールーム内消火設備	必須	有り。IG-55ガス消火システム。	
78		火災感知・報知システム	必須	有り。超高感度煙検知器(ホーチキ製)。	
79	避雷対策設備	直撃雷対策	必須	避雷針有。	
80		誘導雷対策	必須	誘導雷対策有。電圧防護レベル:線間、対地間 2500V以下	
81	空調設備	十分な空調設備	選択	記述有り(*)	
82	セキュリティ	入退館管理等	必須	有り。12ヶ月間 有り。外部監視カメラによる監視、内部共有フロア、サーバ室、監視カメラモニターによる24時間365日の有人監視。(保存期間3ヶ月)	
83		媒体の保管	個人認証システムの有無	必須	有り。身分証明書またはIDカードをもって確認。
			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	有り。寺田倉庫株式会社データストレージグループ文書センターによりご提供
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	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。

(*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※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: 0017-0807, サービス名称: desknet's NEO, 事業者名称: 株式会社ネオジャパン

【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○	当社の連絡先: 電子メール:neo@desknets.com(営業)、 cloudsupport@desknets.com(サポート) フリーダイヤル:0120-365-800 Web:https://ssl.neo.co.jp/desknets/neo/inquiry/
		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		無し
86	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	月曜日～金曜日 9:00～12:00、13:00～18:00(土日・祝祭日、および当社指定の休日を除く)
		メンテナンス実施時間		事前告知の上、メンテナンスを実施
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	記述無し(*)
		放棄率の実績値(単位:%)		記述無し(*)
		応答時間遵守率の実績値(単位:%)		記述無し(*)
		基準時間完了率の実績値(単位:%)		記述無し(*)
88	サポート範囲・手段	サポート範囲	必須	①サービス利用方法/操作方法 ②障害等トラブル対応 ③当社営業時間内を原則
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話(フリーダイヤル)、電子メール、FAX
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	利用者アクセス関連サーバやネットワークに対する冗長化を実施
90	サービス保証・継続	事故発生時の責任と補償範囲	必須	有り: サービス利用約款
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○	メンテナンスの必要があると認識した時点より利用者へ通知。メンテナンスは、14日前までには告知
		告知方法		電子メール、Webサイト
		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	障害・災害発生時の通知	障害発生時通知の有無	必須○	有り:レベルに応じて通知する
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	無し

(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。

(*) 選択開示項目は、申請事業者による申請内容の記述の有無により、認定機関で「記述有り/無し」と編集しています。

※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。