

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 (1/8)

認定番号: 0267-2205, サービス名称: Discoveriz, 事業者名称: 株式会社ジーネクスト

【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 2022/5/2
- 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 株式会社ジーネクスト
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須 2001年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	21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(1カ所)	
	主な事業所の所在地		東京都	
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 ・顧客対応DXプラットフォーム「Discoveriez」の開発・販売 ・顧客接点データを活用したBI/AIの開発
- 人材				
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須 横治 祐介
			代表者写真	選択 弊社ホームページの代表者挨拶に掲載
			代表者年齢	
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	
7	役員	役員数	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 863百万円(2021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
11		資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須 6億4,683万円
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
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
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
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 東証グロース

(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。

※本資料は一般社団法人日本クラウド産業協会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 (2/8)

認定番号: 0267-2205, サービス名称: Discoveriez, 事業者名称: 株式会社ジーネクスト

【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	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	
17		決算公告	決算公告の実施の有無	選択	
- 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	
19	取引関係	大口取引先	大口取引先の名称	選択	
20		主要取引金融機関	主要取引金融機関の名称	選択	
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	
- 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	
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	
24	書類類	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○	情報セキュリティ方針(1.0版) ISMS規程(2.1版) ISMS組織管理マニュアル(2.0版) 人員管理マニュアル(2.0版) 情報システム管理マニュアル(2.0版)
			上記の書類の経営陣による承認の有無		有
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	無
			上記の書類の経営陣による承認の有無		無
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	ISMS組織管理マニュアル(2.0版)
			上記の書類の経営陣による承認の有無		有
- 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	Discoveriez
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	2003年4月1日
			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)		・2003/4 お客様相談室専門パッケージ「CRMotion」提供開始 ・2011/4 オールウェブアプリケーションとして「CRMotion2」を提供開始 ・2014/4 カスタマイズ機能・CTI連携を強化した「CRMotion3」を提供開始 ・2019/11テクノロジーの力で「世の中の声」を整理し、誰もが最適な「こたえ」を知ることができる感動体験のプラットフォーム「Discoveriez」をリリース、ソリューションをクラウドサービスとして統合。
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。

※本資料は一般社団法人日本クラウド産業協会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 (3/8)

認定番号: 0267-2205, サービス名称: Discoveriz, 事業者名称: 株式会社ジーネクスト

【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・特徴 <500字以内で記述>	必須	「Discoveriez」は、電話・メール・チャットなど様々なチャネルに対応しVOCの一元化を実現するクラウド型の顧客対応DX(デジタル・トランスフォーメーション)プラットフォームです。「顧客の声」から経営課題を設定でき、全社で統一された危機管理・品質管理ができます。現在、食品、流通を始めとした日本を代表する数多くの企業に採用、活用されておりますが、幅広い業種・課題・状況に素早く対応できる「Discoveriezライト版」の開発も進めており、中堅・中小企業向けに対しても導入しやすいサービスとして展開しています。
		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 <前記述と合わせて500字以内で記述>		
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	バッチ連携機能の開発(外部バッチ等)はカスタマイズ範囲に入ります。 SaaSとしてパッケージに入っている機能を設置、設定する事は行いません。 上記以外に関して、顧客ごと個別でカスタマイズする場合には基本的には受けていません。 受ける場合には、現行Verのみの保証(VerUp後の不具合は保証し兼ねる) ・お客様ごとに設定だけで画面レイアウト・項目設定・検索項目・帳票出力・権限設定が可能です。 ・お客様ごとJavascriptの埋め込みも可能です。
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○	12ヶ月前
		告知方法		個別にメール等で通知
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	有 データという資産についてクライアントと協議
		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		代替サービスなし、紹介も基本的になし
		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
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○	〒102-0072 東京都千代田区飯田橋4-7-1 ロックビレイビル5F 株式会社ジーネクスト 個人情報保護管理者 電話番号 03-5962-5170(代表) 受付時間 平日09:00~17:00(土日祝日・年末年始を除く)
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	利用担当数に応じたライセンス課金
		固定部分の課金方法		システム基本利用料
36	サービス料金	初期費用額	必須	個別お見積り
		月額利用額		個別お見積り
		最低利用契約期間		1年間

(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。

※本資料は一般社団法人日本クラウド産業協会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 (4/8)

認定番号: 0267-2205, サービス名称: Discoveriz, 事業者名称: 株式会社ジーネクスト

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
37		解約時ペナルティ	必須	月額費用の年間一括支払いにて途中解約時の返金なし	
38		利用者からの解約事前受付期限	必須	契約更新日の30日前までの解約告知を受け付ける	
39		サービス稼働設定値	必須	稼働率99.9%(2021年4月1日~2022年3月31日)	
		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1. ・対策参照値99.5%以上	
		サービス停止の事故歴		・2021年にアクセス負荷による障害2件	
40		サービスパフォーマンスの管理	選択	監視ツールにて監視を実施をしています	
		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)		監視ツールにて監視を実施をしています	
41		サービスパフォーマンスの増強	選択	アクセスに応じて負荷分散ができる仕組みになっています。	
42	サービス品質	認証取得・監査実施	選択	ISMS 認定番号: IS 196 PMS 認定番号: 22000129(05)	
43		個人情報の取扱い	必須	弊社HPで明示済	
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、OS
			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)		対象問わずに緊急度が高い課題は直ちに実行しています。
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	24時間(DB・添付ファイルが対象)
			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	AWS機能で実施をしているため、特段バックアップ自体の確認はしていません。
47		受賞・表彰歴	ASP・SaaSIに関連する各種アワード等の受賞歴	選択	日本トレンドリサーチのアンケート調査にて「導入しやすいDXツール」「使いやすいDXツール」「CRMツール サービス満足度」の3部門においてNo1となっている(2021年10月実施)
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	有
49		サービス利用量	利用者数	選択	実績数非開示
50	代理店数		選択	非開示	

(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。

※本資料は一般社団法人日本クラウド産業協会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 (5/8)

認定番号: 0267-2205, サービス名称: Discoveriz, 事業者名称: 株式会社ジーネクスト

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
- 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	Discoveriz
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	電話、メール、手紙などのお問合せを案件登録し、対処する担当者にメールなどでエスカレーションし、進捗管理および対応履歴を記録する機能
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	株式会社ジーネクスト
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 REST 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		特になし
54	セキュリティ	死活監視(ソフトウェア、機器)	必須○	・1分間 ・各種ログ ・プロセス監視 ・OS自体の死活監視
		障害時の利用者への通知時間		・営業日であれば1時間以内に通知 ・ベストエフォートで営業または担当PMからお客様に連絡します。
55	障害監視(ソフトウェア、機器)	障害監視の有無	必須	有
56	時刻同期	システムの時刻同期方法	必須	Linux の機能で実施
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: あり パターンファイルの更新: 毎日
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○	【7日間保管】 ・利用者の利用状況 【2年間保管】 ・アプリケーションエラーログ ・アプリケーションログ ・OSのログ
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○	1か月に1回程度
- ネットワーク				
60	回線	推奨回線	必須	インターネット光回線
		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	特になし →通信の暗号化、秘匿化については負う
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	光回線を利用していただき、100Mbps程度以上の速度が推奨です
62	推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	必須	windows10
		利用するブラウザの種類	必須	chrome(最新版)
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○	WAF及び統合セキュリティ対策ソフトにて対応。 また、PaaSのFWIにて必要なポートのみを開放。

(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。

※本資料は一般社団法人日本クラウド産業協会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 (6/8)

認定番号: 0267-2205, サービス名称: Discoveriz, 事業者名称: 株式会社ジーネクスト

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
64	セキュリティ	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	WAF及び統合セキュリティ対策ソフトにて対応
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	
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
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」による認証を採用。また、IPアドレスによる接続制限が可能。
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○	有
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	ワンタイムパスワード機能
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	情報漏洩: 個人端末に個人情報が入った場合に検知をしています データ暗号化: AWSの機能で実施しています
- 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	AWSを使用しているが、本項目は非公開のため特定できません。
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	日本(東京リージョン)
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				AWSを使用しているが、本項目は非公開のため特定できません。
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	AWSを使用しているが、本項目は非公開のため特定できません。
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	AWSを使用しているが、本項目は非公開のため特定できません。
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	AWSを使用しているが、本項目は非公開のため特定できません。
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	AWSを使用しているが、本項目は非公開のため特定できません。
78		火災感知・報知システム	火災検知システムの有無	必須	AWSを使用しているが、本項目は非公開のため特定できません。
79	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	必須	AWSを使用しているが、本項目は非公開のため特定できません。
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	AWSを使用しているが、本項目は非公開のため特定できません。
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	AWSを使用しているが、本項目は非公開のため特定できません。

(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。

※本資料は一般社団法人日本クラウド産業協会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 (7/8)

認定番号: 0267-2205, サービス名称: Discoveriz, 事業者名称: 株式会社ジーネクスト

【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	AWSを使用しているが、本項目は非公開のため特定できません。
				AWSを使用しているが、本項目は非公開のため特定できません。
				AWSを使用しているが、本項目は非公開のため特定できません。
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	AWSを使用しているが、本項目は非公開のため特定できません。
		保管管理手順書の有無		AWSを使用しているが、本項目は非公開のため特定できません。
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	AWSを使用しているが、本項目は非公開のため特定できません。
- サービスサポート				
85	サービス窓口(苦情受付)	連絡先	必須○	サポート窓口 gnext-support@gnext.co.jp
				無し
86	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	平日: 9時~17時(休日・祝祭日、弊社休業日を除く)です。ただし緊急、障害時は別途相談は可能です。
		メンテナンス実施時間		サービスリリース時に1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	99.90%
		放棄率の実績値(単位: %)		5%
		応答時間遵守率の実績値(単位: %)		90%
		基準時間完了率の実績値(単位: %)		90%
88	サポート範囲・手段	サポート範囲	必須	契約の内容によって異なるが、機能の改修を伴わない、システムの保守運用に関する問合せ対応、障害対応など
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話、電子メール、グループチャット、backlog等
89	サービス保証・継続	サービスが停止しない仕組み(冗長化、負荷分散等)	必須	ネットワーク・サーバの冗長化
90	事故発生時の責任と補償範囲	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	必須	有(文書名称: Discoveriezサービス提供約款)

(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。

※本資料は一般社団法人日本クラウド産業協会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 (8/8)

認定番号:0267-2205, サービス名称:Discoveriz, 事業者名称:株式会社ジーネクスト

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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○	1週間前
		告知方法		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		お客様に個別で事前ご報告や 状況ヒアリング 相談 を重ねた上でのアクション前提でその都度対応
92	障害・災害発生時の通知	障害発生時通知の有無	必須○	有 システム障害やセキュリティインシデント発生した場合、都度レポートを提出。 電子メールにてお知らせ。
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

(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。

※本資料は一般社団法人日本クラウド産業協会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。