

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: 0245-2102, サービス名称: Charlotte, 事業者名称: 株式会社 ユー・エス・イー

【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 2021/1/15
- 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 ユー・エス・イー
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須 1970年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	50年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須 福岡県久留米市長門石2丁目10番58号(〒830-0027)
	事業所数(国内、国外)		6	
	主な事業所の所在地		東京都(2ヶ所)、大阪府(1ヶ所)、愛知県(1ヶ所)、福岡県(2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 システムサービスインテグレータ(クラウドサービス事業、ERP事業、SI事業、システム運用事業) Charlotte 社会保険・雇用保険の電子申請を支援するクラウドサービス
- 人材				
6	代表者	代表者氏名	必須 吉弘 三男	
		代表者写真	選択	
		代表者年齢		
		代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)		
7	経営者	役員数	必須 13	
		役員氏名及び役職名	選択 代表取締役会長 吉弘 京子 代表取締役社長 吉弘 三男 取締役会長 河合 輝欣 取締役副社長 林 勢二 取締役副社長 森田 直彦 取締役副社長 藤田 弥門 専務取締役 前田 博隆 常務取締役 坂蒔 恭一 取締役 濱田 憲二 監査役 古賀 哲夫 監査役 高野 博好 常務執行役員 植村 隆文 常務執行役員 佐藤 茂樹	
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択 758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 10,530,723,252円(2020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 90,000,000円(2020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
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

(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 ASP・SaaS・AI・IoT 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 (2/7)

認定番号: 0245-2102, サービス名称: Charlotte, 事業者名称: 株式会社 ユー・エス・イー

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
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	
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	
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	株式会社NTTデータおよびNTTデータグループ各社、NTTコミュニケーションズ株式会社およびNTTコミュニケーションズグループ各社、株式会社NTTコムウェアおよびNTTコムウェアグループ各社、日本オラクル株式会社、株式会社JTB
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	一般社団法人 情報サービス産業協会 (JISA) 全国ソフトウェア協同組合連合会 (JASPA) 一般社団法人 ASP・SaaS・AI・IoT クラウド産業協会 (ASPIC) 久留米商工会議所 ソフトウェア事業協同組合 首都圏ソフトウェア協同組合
- 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	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○	・個人情報保護方針 ・情報セキュリティ基本方針
			上記の文書類の経営陣による承認の有無		
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	
			上記の文書類の経営陣による承認の有無		
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、文書類がある場合はそれらの文書名	必須	有: 利用規約
			上記の文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	Charlotte
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	2016/11/1
			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)		無
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。

※本資料は一般社団法人 ASP・SaaS・AI・IoT 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 (3/7)

認定番号: 0245-2102, サービス名称: Charlotte, 事業者名称: 株式会社 ユー・エス・イー

【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	総務省提供のe-GovAPIを利用した、社会保険の電子申請サービス ・オールクラウドで提供。(総務省が運営するe-Govサイトの「外部連携API対応ソフトウェア・サービス一覧」記載の中では数社のみ) ・社会保険に関するe-GovAPIが対応されている一般企業で通常利用する主な手続きは全て対応また、追加にも適宜対応 ・従来の電子申請支援系のシステムでは個人毎の申請に赴きを置いたシステムが多い中、当ソリューションでは「大量の申請」に特化した機能を特に充実 ・申請書単位ではなく、ライフイベント(入社や退職など)の単位で申請状況を管理
		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>		各種人事給与パッケージ、マイナンバーなどと連携さらにクラウドストレージサービスと連携することで公文書なども管理可能
31		サービスのカスタマイズ範囲 (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	弊社によるアプリケーションのアップデートは月2回の頻度で実施 なお、SaaS型でのサービス提供形態となるため、個別要望によるカスタマイズは標準ではサポートしていない
32		サービス(事業)変更・終了時の事前告知	必須○	6ヶ月前を目途に告知 ただし、緊急の場合はこの限りではない
		告知方法		システム担当者宛にメール又は電話にて告知
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	有 代替措置として、e-Govを利用
		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		有 代替措置として、e-Govを利用
		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
34		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	必須○	【業務従事者以外のお問い合わせについてはお断りしております】 Charlotteサポートセンター <受付時間>平日9:00~17:00(祝日、弊社規定の休暇を除く) ※メール受付の場合、受付時間終了後の返信は翌営業日となります。 <連絡先> Tel:03-5475-8662 Mail:charlotte.support@use-ebisu.co.jp
35		課金方法	必須	従量部分の課金なし
		固定部分の課金方法		年額一括払い(利用開始前の前払い)
36	サービス料金	料金体系	必須	個別見積もり
		初期費用額		個別見積もり
		月額利用額		1年間
37		最低利用契約期間		
37		解約時ペナルティ	必須	有 解約日から本契約の契約期間満了日までの期間に対応する利用料金
		利用者からの解約事前受付期限		有 解約希望月の前月末日までに申し入れがあった場合、解約希望月の末日限りで、契約の解約可能
38		利用者からの解約事前受付期限	必須	有 解約希望月の前月末日までに申し入れがあった場合、解約希望月の末日限りで、契約の解約可能
		サービス稼働設定値		必須
39		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	サービス稼働の実績は、直近1年間で99.89% 評価期間: 2020年1月~2020年12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	パターン番号:パターン2 対策参照値:99%以上		

(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 ASP・SaaS・AI・IoT 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 (4/7)

認定番号: 0245-2102, サービス名称: Charlotte, 事業者名称: 株式会社 ユー・エス・イー

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
40	サービス品質	サービス停止の事故歴	必須	提供開始後1回限り 評価期間内で1回発生	
		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	死活監視、リソース監視
			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)		システムログにおいて日時(1日3回)確認を実施
		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	
		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	プライバシーマーク及びISMS(JIS Q 27001)を取得しております。
		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	有
		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、プラットフォーム
			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)		内部でのアプリケーション診断: 月2回 第三者によるアプリケーション、プラットフォーム診断: 年1回
		バックアップ対策	バックアップ実施インターバル	必須	データバックアップ: 毎日夜間 システムバックアップ: 月2回
			世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	データバックアップ: 30世代 システムバックアップ: 3世代
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	バックアップの都度		
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	第11回 ASPIC IoT・クラウドアワード2017 先進技 第14回 ASPIC IoT・AIクラウドアワード2020 総合グランプリ賞		
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	当サービスではSLOとして設定し、顧客要望により適宜提供		
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		
	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	主要ソフトウェアの名称	必須	Charlotte(シャールロット)	
		サービスを実現する主要ソフトウェア 主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	e-GovとAPIを通じて連携し、社会保険手続を行政へ申請するソフトウェア 2020年4月から開始された社会保険電子申請義務化に対応	
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 ユー・エス・イー	
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法 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	外部連携API <https://www.e-gov.go.jp/shinsei/interface_api/pdf/egov_applapi_outline.pdf>	
		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		APIを一部使用しておりますが、本APIの仕様は原則非公開	
54	死活監視	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	1回/10分以上	
		死活監視(ソフトウェア、ハードウェア)ごとの監視インターバル			

(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 ASP・SaaS・AI・IoT 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 (5/7)

認定番号: 0245-2102, サービス名称: Charlotte, 事業者名称: 株式会社 ユー・エス・イー

【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	機器) 障害時の利用者への通知時間	必須○	検知時、弊社運用部隊へ通知が届きます。その後、60分以内にサポート部隊より随時システム担当者様宛に直接メールまたはお電話にて連絡
55		障害監視(ソフトウェア、機器)	必須	有
56		時刻同期	必須	全サーバで同一クロック設定を行い、クロックを同期
57		ウイルスチェック	必須○	有 パターンファイルの更新間隔:1時間に1回
58		記録(ログ等)	必須○	有 保存期間:5年間 取得対象: 操作ログ、アクセスログ、エラーログなど
59		セキュリティパッチ管理	必須○	2週間に1回
- ネットワーク				
60	回線	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 ※LGWAN等での接続は無し
		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	ユーザ接続回線に対しては全てユーザ責任と利用規約に記載
61		推奨帯域	必須	推奨帯域無
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	Internet Explorer,Chrome
63	セキュリティ	ファイアウォール設置等	必須○	有
64		不正侵入検知	必須	有
65		ネットワーク監視	選択	
66		ID・パスワードの運用管理	必須○	有
67		ユーザ認証	必須○	Charlotteキーという独自のキーファイルによるログイン認証で、Charlotteキーを保持している方のみ接続が可能 また、グローバルIPアドレスによる接続元制限も可能
68		管理者認証	必須○	有
69		なりすまし対策(事業者サイド)	必須	有 GMOグローバルサイン社のEV SSL証明書を取得し、適用
70	その他セキュリティ対策	選択		
- ハウジング(サーバ設置場所)				
71	施設建築物	建物形態	必須	データセンター専用建物
72		所在地	必須	日本(関東・関西)
73		耐震・免震構造	必須	Oracle Cloud Infrastructure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 ASP・SaaS・AI・IoT 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 (6/7)

認定番号: 0245-2102, サービス名称: Charlotte, 事業者名称: 株式会社 ユー・エス・イー

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
		免震構造や制震構造の有無		有
74	非常用電源設備	無停電電源	必須	有 自家発電へ切り替え時、使用するため、UPSでの運用に対する供給時間はない
75		給電ルート	必須	必ず複数系統の電カルートを持ち、自家発電およびUPSが有り
76		非常用電源	必須	有 連続稼働時間はOracle Cloud Infrastructure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	必須	有 連続稼働時間はOracle Cloud Infrastructure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	必須	有
79	避雷対策設備	直撃雷対策	必須	有
80		誘導雷対策	必須	有 最大対応電圧の数はOracle Cloud Infrastructure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	選択	コンピュータールーム専用の空調をn+1以上の構成の床吹き上げ空調が有り
82	セキュリティ	入退館管理等	必須	有 保存期間はOracle Cloud Infrastructure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 有 稼働時間:24時間*365日(有人) 監視範囲:建屋、コンピュータールーム内 保管期間:Oracle Cloud Infrastructure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
				有 個人認証システムの有無
		83	媒体の保管	必須
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	ISO27001の配線セキュリティ対応済。国内DCの建築基準に準拠し、外壁及び建物に対し十分な強度を持った施工を施し、破壊侵入防止対策を徹底している(建築基準法対応)。DCの入退室管理とは別にサーバールームの入退室管理及び、oracle発行のIDカードと整体認証が必要。
- サービスサポート				
85	サービス窓口(苦情受付)	連絡先	必須○	当社の連絡先 電話番号:03-5475-8661 メールアドレス:charlotte.marketing@use-ebisu.co.jp
				無 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
86	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	月曜日から金曜日の9:00~17:00 ※土日祝は除く
		メンテナンス実施時間		原則隔週土曜日 ※0:00以降作業終了次第解放 ※ユーザーには定期メンテナンスを事前通知
		サービスサポートの稼働率の実績値(単位:%)		

(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 ASP・SaaS・AI・IoT 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 (7/7)

認定番号: 0245-2102, サービス名称: Charlotte, 事業者名称: 株式会社 ユー・エス・イー

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
87	サポート対応	放棄率の実績値(単位:%)	選択	
		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	Charlotteの操作説明だけでなく、各種手続きや電子申請に対しても相談に乗り支援を行うことで窓口のワンストップ化を実現
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話、メールでの対応
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	複数拠点に同一サービスを展開しており、広域災害等によりデータセンターが利用不可となった場合は別拠点に移行して業務継続する想定
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 Charlotte利用規約
91	メンテナンス等の一時的サービス停止時の事前告知	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○	定期リリースの場合、1週間前 ※原則第2、第4土曜日
		告知方法		Charlotteサイト内のお知らせにて掲載
		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
92	障害・災害発生時の通知	障害発生時通知の有無	必須○	有 ※障害の規模により通知方法が異なります。サーバ停止等、重大障害の場合はシステム管理者へ直接メールまたは電話にて通知致します。軽微な障害の場合は、必要に応じてCharlotteサイト内のお知らせにて掲載
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	標準では無

(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 ASP・SaaS・AI・IoT 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。