

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: 0112-1012, サービス名称: エマージェンシーコール, 事業者名称: インフォコム株式会社

【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	必須	2019/10/31	
- 事業所・事業					
2	事業所等の概要	事業者名	必須	インフォコム株式会社	
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須	1983年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)		36年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須	〒150-0001 東京都渋谷区神宮前2-34-17 住友不動産原宿ビル
	事業所数(国内、国外)		国内6拠点		
	主な事業所の所在地		東京(2か所)、横浜(1か所)、大阪(1か所)、福岡(1か所)、宮城(1か所)		
5	事業の概要	主な事業の概要 (ASP・SaaS以外も含む) <100字以内で記述>	必須	・携帯電話事業者、一般消費者、官公庁、教育研究期間、医薬医療関係の機関・企業、その他一般企業の顧客に対して情報システムの企画・開発・コンサルテーションなどの各種ITソリューションの提供 ・携帯電話などへのコンテンツ提供、情報通信システムの運用・管理などの各種サービスの提供	
- 人材					
6	経営者	代表者氏名	必須	代表取締役社長 竹原 教博	
		代表者写真	選択	※添付資料	
		代表者年齢	選択	62歳	
		代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	選択	平成4年7月 日商岩井インフォコムシステムズ株式会社(現 インフォコム株式会社)入社 平成15年10月 モバイル・インターネット本部副本部長 平成19年4月 ネットビジネス事業本部長 平成20年6月 執行役員 平成21年6月 取締役 平成23年4月 CHO 兼 CSRO 平成24年4月 代表取締役社長CEO(現任)	
7	役員	役員数	選択	10名	
		役員氏名及び役職名	選択	代表取締役社長 CEO 竹原 教博 常務取締役 CFO兼CTO 里見 俊弘 取締役 CSRO 尾崎 俊博 取締役 間狩 泰三 社外取締役 津田 和彦 社外取締役 藤田 一彦 常勤監査役 玉井 隆 常勤社外監査役 仲田 和正 監査役 遠藤 則明 社外監査役 小倉 弘行	
8	従業員	従業員数	選択	632名 2019年3月末現在	
- 財務状況					
9	財務データ	売上高	必須	22,038百万円(平成31年3月期)	
10		経常利益	選択	3,361百万円(平成31年3月期)	
11		資本金	必須	1,590百万円(平成31年3月期)	
12		自己資本比率	選択	61.5%(平成31年3月期)	

(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: 0112-1012, サービス名称: エマーゼンシーコール, 事業者名称: インフォコム株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
13	財務信頼性	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 有利子負債なし(平成31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 有利子負債なし(平成31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 東京証券取引所 市場第一部(証券コード4348)
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 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 帝人株式会社 58.07%
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 ASP・SaaSインダストリコンソーシアム
- 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 取締役 CSRO 尾崎 俊博 *CSRO Chief Social Responsibility Officer
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 有 グループリスクマネジメント委員会
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○ 情報セキュリティ管理規程・情報セキュリティ管理細則・コンピュータウィルス防止対策マニュアル
			上記の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、書類がある場合はそれらの書類名	選択 有り: 当社販売管理規程
			上記の書類の経営陣による承認の有無	有り
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 有り: EMC運用基準書	
		上記の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 エマーゼンシーコール
			申請したASP・SaaSのサービス開始年月日(西暦)	2002/12/20

(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: 0112-1012, サービス名称: エマージェンシーコール, 事業者名称: インフォコム株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
28	サービス内容	サービス開始時期	必須	2008/1/21 バージョンアップ 2012/11/1 バージョンアップ(v4.2) 2013/8 バージョンアップ(v4.3) 2015/1 バージョンアップ(v4.4) 2015/5 バージョンアップ(v4.5) 2016/6 バージョンアップ(v5.0) 2016/12 バージョンアップ(v5.1) 2018/6 バージョンアップ(v5.2) 2019/2 バージョンアップ(v5.3)
29		サービスの基本タイプ	必須	アプリケーションサービス
30		サービスの内容・範囲	必須	「エマージェンシーコール」は、緊急時におけるメッセージや連絡、災害時などの安否確認をパソコンのWeb、携帯電話のWeb、電話(音声)など、多彩な通信手段により、スピーディかつ確実にを行う安否確認システムです。 「エマージェンシーコール」は、大規模地震の発生時だけでなく、新型インフルエンザ蔓延などのパンデミック対策、トラブル発生時など様々なシーンで社員への緊急連絡・安否確認を行うことができます。
31	サービスのカスタマイズ範囲	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>	必須	無し
32	サービスの 変更・終了	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	カスタマイズ対応は有りません
33		サービス(事業)変更・終了時の事前告知	必須○	3か月前 訪問説明、文書、またはEメールによる告知
34		サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置	必須	無し
35	サービス料金	サービス(事業)変更・終了時の情報資産(ユーザーデータ等)の返却責任の有無	必須○	無し
36		課金方法	必須	従量部分の課金方法 固定部分の課金方法 無し 契約時に申し込んだライセンス数(ID数)に応じて月次で課金。利用数量に変更がある場合は、変更申込(または発注書など)により変更対応を行う。
37		料金体系	必須	初期費用額 月額利用額 最低利用契約期間 入会金: 20万円～ 100名様まで 月額4万円 101名様以上 月額5万円+120円×ご利用人数 ※2000名以上の場合はバックプランを用意 最低利用期間: 1年間(契約は1年単位)
37	解約時ペナルティ	解約時違約金(ユーザー側)の有無と、違約金がある場合はその額	必須	解約時違約金無し

(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。

※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: 0112-1012, サービス名称: エマージェンシーコール, 事業者名称: インフォコム株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
38		利用者からの解約事前受付期限	必須	有: 利用期間満了の3か月前まで
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	サービス稼働率実績値: 99.9997%(2018年10月~2019年9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 99%以上
		サービス停止の事故歴		なし
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	実装した「自己診断プログラム」による
		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)		実装した「自己診断プログラム」による
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	有: ユニット単位での増設 1ユニットを収容社数(60社)、収容ID数(5万ユーザ)を上限とする。
42	サービス品質	認証取得・監査実施	選択	プライバシーマーク、ITSMS(ISO/IEC20000-1:2018)
43		個人情報の取扱い	必須	弊社「プライバシーポリシー」をご理解いただくとともに、契約書または利用規約に記載の個人情報の保護に関する項においてサービスの提供目的以外に利用しないことを記載し、確認していただいております。
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、ハードウェア(ネットワーク機器を含む)
		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)		メジャーバージョンリリース時に実施することを基本方針とする
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	待機系DBへのバックアップは1時間間隔、DATテープへのバックアップは1日1回
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	利用者のデータは1時間毎にバックアップを実施。バックアップデータの保持は1日分(24時間、24世代分)
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時間
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	無し
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	有り
49	サービス利用量	利用者数	選択	ASPライセンス数 2,492,877(ユーザ数)(2019年10月11日現在)
50		代理店数	選択	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	エマージェンシーコール
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	電話・Eメール・FAXなどのチャネルを利用し、社員の安否確認を実施・集計するパッケージソフトウェア。

(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: 0112-1012, サービス名称: エマージェンシーコール, 事業者名称: インフォコム株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
52		主要ソフトウェアの提供事業者	必須	インフォコム株式会社(自社開発)
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		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○	5分間隔: アプリケーション、サーバ、ネットワーク機器、CPU・メモリの使用状況、ハードディスクの使用状況、各プロセスの動作状況
		障害時の利用者への通知時間		障害発生同日中に第一次報告書(速報版)を送付
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
57	セキュリティ	ウイルスチェック	必須○	有り、ウイルス定義ファイルは1分間隔でベンダーリリースの有無を確認し最新のもので運用
58		記録(ログ等)	必須○	ログ取得(利用者からも参照可能): 利用状況 保存期間: 1日から365日の間で利用者側から設定可能 ログ取得(運営者側のみ参照可能): 例外処理・セキュリティ事象・運用ログ 保存期間: 1週間
59		セキュリティパッチ管理	必須○	基本方針として最新のもので運用するが、アプリケーションに影響を及ぼす可能性があるため、パッチの種別によっては十分な検証を完了してからの適用。
- 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	利用者側收容のインターネット回線については責任を負いません
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	特に設定なし
62	推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	必須	特に設定なし(インターネットが利用できる環境)
		利用するブラウザの種類	必須	・Internet Explorer 11 ・Firefox 63 ・Safari 12 ・Google Chrome 71.0 ・Microsoft Edge 41
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○	ファイアウォール設置・設定済み
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	有り
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	エンドユーザ側回線は、エンドユーザの用意のもと行うため、責任範囲には含まれていない

(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 (6/7)

認定番号: 0112-1012, サービス名称: エマージェンシーコール, 事業者名称: インフォコム株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
66	セキュリティ	ID・パスワードの運用管理	必須○	有り
67		ユーザ認証	必須○	有り、ID・パスワードによる認証
68		管理者認証	必須○	有り
69		なりすまし対策(事業者サイド)	必須	有り、SSLサーバ証明書を取得済み
70		その他セキュリティ対策	選択	クライアントPCのWebブラウザとサーバとの間でのデータのやり取りは暗号化を施している
- 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		無し(耐震構造)	
74	非常用電源設備	無停電電源	必須	有り: 電力供給時間10分間
75		給電ルート	必須	同一変電所から2回線受電
76		非常用電源	必須	有り: 連続72時間運転可能
77	消火設備	サーバールーム内消火設備	必須	有り: ガス系消火設備
78		火災感知・報知システム	必須	有り: 高感度煙探知機
79	避雷対策設備	直撃雷対策	必須	有り(避雷針)
80		誘導雷対策	必須	有り: 避雷器による保護(最大サージ電圧不明、最大サージ電流2.5kA)
81	空調設備	十分な空調設備	選択	ダウンブロー空調機による
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
		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		
		個人認証システムの有無		
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	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	セキュリティ区画への入出は前室設置による共連れ防止

(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: 0112-1012, サービス名称: エマーゼンシーコール, 事業者名称: インフォコム株式会社

【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○	インフォコム株式会社 モバイルクラウド事業部 エマーゼンシーコール担当 03-6866-3470 emc-support@infocom.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		無し
86	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	月曜から金曜までの9時30分～17時30分(土、日、祝祭日及び年末年始を除く)
		メンテナンス実施時間		サービスサポートに関するメンテナンスは実施していません
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	サポート範囲・手段	サポート範囲	必須	システムに関する質問、ご相談、遠隔保守サービス、定期点検サービス(自己診断プログラムによる)、出張サービス、レビジョンアップサービスなど
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話による受付、Eメールによる受付
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	冗長化対応、二拠点化対応
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:エマーゼンシーコール利用規約及びエマーゼンシーコールシステム保守・障害対応 仕様説明書
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)
		告知方法		メンテナンスの種別により異なる ・臨時メンテナンス:2週間前まで ・緊急メンテナンス:48時間前まで
		記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無		Eメール(緊急メンテナンスに限り、電話での連絡の場合有り) 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、発生同日中に第一次障害報告書を送付
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	定期報告は無し

(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。

※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。