

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:0092-1003, サービス名称:FastSeries, 事業者名称:テクマトリックス株式会社

【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	開示情報の年月日(西暦)	必須 2024/2/1
- 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 テクマトリックス株式会社
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須 1984年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	必須 39年
4	事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須 〒108-8588 東京都港区港南1丁目2番70号 品川シーズンテラス24階	
		事業所数(国内、国外)	必須 国内:4(本社含む)、国外:1	
		主な事業所の所在地	必須 東京、大阪、名古屋、福岡、バンコク	
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 アプリケーションサービス事業 特定のアプリケーション領域でのノウハウを生かし、システム開発、アプリケーション・パッケージ、クラウド(SaaS)サービス、テストソリューション、運用保守のトータルサービスを提供 情報基盤事業 仮想化ソリューション、次世代ネットワーク、セキュリティ、ストレージ等の情報基盤の構築に加えて、保守・運用・監視サービス等システムのライフサイクル全てをカバーするITサービスの提供
- 人材				
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須 由利孝(代表取締役社長)
			代表者写真	選択 <写真>
			代表者年齢	選択 63歳
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	選択 S58 4月 ニチメン株式会社(現 双日株式会社)入社 S62 6月 当社へ出向 H8 9月 当社アドバンスシステム営業部長 H10 3月 当社取締役 H12 3月 当社入社 H12 4月 当社代表取締役 H16 7月 当社代表取締役社長最高執行役員(現任) H19 8月 合同会社医知悟執行社員(現任) H19 9月 クロス・ヘッド株式会社取締役(現任) H21 8月 株式会社カサレアル取締役(現任)
7	役員	役員数	選択 11名	
		役員氏名及び役職名	選択 代表取締役社長 由利 孝 取締役 専務執行役員 依田 佳久 取締役 専務執行役員 矢井 隆晴 取締役 常務執行役員 鈴木 猛司 取締役 安武 弘晃 取締役 海部 美知 取締役 堀江 愛利 取締役(常勤監査等委員) 佐々木 英之 取締役(監査等委員) 高山 健 取締役(監査等委員) 三浦 亮太 取締役(監査等委員) 杉原 章郎	
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択 544名
- 財務状況				
9		売上高	事業者全体の売上高(単独ベース)(単位:円)	必須 30.916百万円(2022年4月1日~2023年3月31日)
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 2.651百万円

(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:0092-1003, サービス名称:FastSeries, 事業者名称:テクマトリックス株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
11	財務データ	資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須	12億9,812万円
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	29.6%
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	18.9%
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	613.6倍
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	東京証券取引所プライム市場
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
- 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	株式会社日本カストディ銀行(信託口):16.53% 日本スタートラスト信託銀行株式会社(信託口):15.52% STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY 505025:8.23% 徳山教助:3.57% GOVERNMENT OF NORWAY:3.40% NORTHERN TRUST CO.(AVFC) RE 009-016064-326 CLT:2.69% テクマトリックス従業員持株会:2.03% KIA FUND 136:1.47% THE BANK OF NEW YORK MELLON 140042:1.45% THE BANK OF NEW YORK, TREATY JASDEC ACCOUNT:1.28%
19	取引関係	大口取引先	大口取引先の名称	選択	第一生命保険株式会社、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社、全国労働者共済生活協同組合連合会
20		主要取引金融機関	主要取引金融機関の名称	選択	三菱UFJ銀行、三井住友銀行、三菱UFJ信託銀行、みずほ銀行
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	なし
- 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	代表取締役社長 由利 孝
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	コンプライアンス委員会
24	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○	ISMS基本方針 規程一覧
		上記の書類の経営陣による承認の有無			あり
25	文書類	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文書名		選択	なし
		上記の書類の経営陣による承認の有無			なし
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、書類がある場合はそれらの文書名		必須	あり 『FastCloud』サポートデスクサービス内容の案内
		上記の書類の経営陣による承認の有無			あり

(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:0092-1003, サービス名称:FastSeries, 事業者名称:テクマトリックス株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
- サービス基本特性				
27	サービス基本特性	サービス名称	申請したASP・SaaSのサービス名称	必須 FastSeries
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 2008/8/1
			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)	必須 2009/11/5
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
30	サービス内容	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	履歴管理機能や管理者向けモニタリング機能、レポート機能、さらに各種業界向けにパッケージングされたラインナップを揃え、さらにセンターに蓄積されるFAQの公開も可能にするコンタクトセンターCRMのベストプラクティスでもあるFastシリーズをクラウド型で利用できるサービスです。他社CTIサービスとの連動や、アウトバウンド機能を幅広く取り揃えたサービスで、システム導入に必要な大規模な初期投資を抑え、短期でシステム構築が可能になります。
		サービスの内容・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>		
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	色、フォントサイズ、一覧表示項目、ラベル名、顧客項目、履歴項目、画面レイアウト
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ヶ月前までに告知
		告知方法		文書またはメール等弊社所定の方法
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	なし
		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		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		契約終了月末にデータを削除します。
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○	あり 名称:サポートセンター 平日 9時~12時、13時~17時30分

(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:0092-1003, サービス名称:FastSeries, 事業者名称:テクマトリックス株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	同時接続ユーザ数と利用オプション及び登録可能データ数に応じた月額利用料
		固定部分の課金方法		なし
36	料金体系	初期費用額	必須	30万円～
		月額利用額		3万円/同時1ユーザ+オプション利用料
		最低利用契約期間		1年
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	利用開始前:初期費用と月額利用料 契約期間中:解約日から利用期間終了日までに発生する月額利用料
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	60日前
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:2023年2月1日～2024年1月31日 稼働率:100%
		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 対象参照値:99.5%以上
		サービス停止の事故歴		期間:2023年2月1日～2024年1月31日 サービス停止事故: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	5分間隔で、URL監視(アプリケーションの応答時間をチェック)している。
		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)		5分間隔で、URL監視(アプリケーションの応答時間をチェック)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	アプリケーション応答時間超過、および、リソース逼迫(CPU、メモリ等の使用率増)の連続発生を基準に検討の上、必要な負荷分散等の資源増強対策を行う。
42	サービス品質 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	ISO/IEC 27001:2005=JIS Q 27001:2006 (01748-2006-AIS-KOB-JIPDEC)
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	原則として収集しないが、収集する場合は目的を明示する。
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
		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)		脆弱性診断を、バージョンアップの内容により実施し、必要に応じて問題点に対応する。
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	1日1回
		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	1日

(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:0092-1003, サービス名称:FastSeries, 事業者名称:テクマトリックス株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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	ASP・SaaS・クラウドアワード2013 「海外展開賞」
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	あり
49	サービス 利用量	利用者数	選択	FastAnswer契約ユーザ数:77社 FastHelp契約同時ログインユーザ数:7850
50		代理店数	選択	49社
- 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	FastHelp5
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	国内導入実績多数のコンタクトセンター向け業務アプリケーション。 コンタクトセンター構築ノウハウを元に豊富な機能を装備し、お客様の様々なニーズに対応。セルフカスタマイズ機能の標準装備でお客様による画面カスタマイズが可能
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	テクマトリックス株式会社
53	連携・拡張性	他システム等との連携方法	選択	アプリケーションデータの参照・登録WebAPI
		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	標準的でないAPIは利用していない。
54	セキュリティ	死活監視(ソフトウェア、機器)	必須○	10分以内のインターバルで死活監視
		障害時の利用者への通知時間	必須○	原則 1時間以内に通知する。
55	障害監視(ソフトウェア、機器)	障害監視の有無	必須	あり
56	時刻同期	システムの時刻同期方法	必須	Network Time Protocol
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○	あり:24時間以内
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○	あり:1年間
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○	セキュリティ情報は随時収集しており、パッチの適用が必要と判断した場合に、適用手順や動作確認、問題発生時の対処方法を含め検討した上で、速やかに適用します。
- 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	ユーザ接続回線について、弊社は責任を負わない。

(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:0092-1003, サービス名称:FastSeries, 事業者名称:テクマトリックス株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
61	回線	推奨帯域	必須	同時利用者数 100 名まで: 3 Mbps 同時利用者数 100 名以上: 3 Mbps 以上
62		推奨端末	必須	Windows (10/11) Android (ver5.1.1以上) iOS (9.1以上) CPU デュアルコアCPU以上から Corei3 第6世代同等以上 推奨 メモリ 4GB以上から 8GB以上 推奨 画面解像度 PC: SXGA(1280×1024ピクセル) 以上 タブレット: フルHD(解像度:1920×1080ピクセル) 以上
		利用するブラウザの種類	必須	PC: Google Chrome【推奨】、Microsoft Edge(Chromiumのみ)【推奨】 Android: Chrome iOS: Safari
63	セキュリティ	ファイアウォール設置等	必須○	あり
64		不正侵入検知	必須	あり
65		ネットワーク監視	選択	監視対象外
66		ID・パスワードの運用管理	必須○	あり
67		ユーザ認証	必須○	ID/パスワード、SAML、二要素認証、発信元IPアドレス
68		管理者認証	必須○	あり
69		なりすまし対策(事業者サイド)	必須	あり 認証局が発行するデジタル証明書による確認をしている。
70		その他セキュリティ対策	選択	ネットワークアクセスデータの暗号化通信(SSL)
- ハウジング(サーバ設置場所)				
71	施設建築物	建物形態	必須	AWSを使用しているが、本項目は非公表のため記載できません。
72		所在地	必須	国内のリージョンを利用
73		耐震・免震構造	必須	AWSを使用しているが、本項目は非公表のため記載できません。 AWSを使用しているが、本項目は非公表のため記載できません。
74	非常用電源設備	無停電電源	必須	AWSを使用しているが、本項目は非公表のため記載できません。
75		給電ルート	必須	AWSを使用しているが、本項目は非公表のため記載できません。
76		非常用電源	必須	AWSを使用しているが、本項目は非公表のため記載できません。

(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:0092-1003, サービス名称:FastSeries, 事業者名称:テクマトリックス株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
77	消火設備	サーバールーム内消火設備	必須	AWSを使用しているが、本項目は非公表のため記載できません。
78		火災感知・報知システム	必須	AWSを使用しているが、本項目は非公表のため記載できません。
79	避雷対策設備	直撃雷対策	必須	AWSを使用しているが、本項目は非公表のため記載できません。
80		誘導雷対策	必須	AWSを使用しているが、本項目は非公表のため記載できません。
81	空調設備	十分な空調設備	選択	AWSを使用しているが、本項目は非公表のため記載できません。
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		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
				保管管理手順書の有無
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、本項目は非公表のため記載できません。
- サービスサポート				
85	連絡先		必須○	申請者の電話/FAX、Web、電子メール等の連絡先 Eメール fastsupport-cloud@techmatrix.co.jp 電話 03-4530-9562
				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 なし
86	営業日・時間		必須	営業曜日、営業時間(受付時間) 弊社営業日の9:00~12:00、13:00~17:30 休業日:土日祝祭日及び、12月30日~1月3日
				メンテナンス実施時間 3ヶ月に1回、3時間程度
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		必須	サポート範囲 操作方法、各種設定内容、ならびに稼働環境変更に伴うシステム稼働の可否等に関する問い合わせ対応(ヘルプデスクサービス) FastHelp製品障害発生時における原因調査(ログファイル等の解析)、回避策の提示
				サポート手段(電話、電子メールの返信等) 電話またはメール

(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:0092-1003, サービス名称:FastSeries, 事業者名称:テクマトリックス株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
89	サービス保証・継続	サービスダウンしない仕組み	必須	冗長化、負荷分散
90		事故発生時の責任と補償範囲	必須	FastCloudサービス利用規約
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		契約時に、3ヶ月に1回、3時間の日程を明示
		記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無		予め選任された担当者様へメール連絡
92	障害・災害発生時の通知	障害発生時通知の有無	必須○	あり
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	予め選任された担当者様へメール連絡
				なし

(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。