

# 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: 0124-1103, サービス名称:業務依頼・オペレーション管理システム, 事業者名称: 株式会社エスクロー・エージェント・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年2月28日
- 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 株式会社エスクロー・エージェント・ジャパン
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須 2007年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	10年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須 〒100-0004 東京都千代田区大手町二丁目2番1 新大手町ビル4階
	事業所数(国内、国外)		必須 国内:2カ所	
	主な事業所の所在地		〒100-0004 東京都千代田区大手町二丁目2番1号 新大手町ビル4階	
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) <b>&lt;100字以内で記述&gt;</b>	必須 全国を視野に入れたワンストップ専門サービスを展開し、サービスの安全性を支援するサポートシステムを開発～提供、資格者固有業務を支えるシステム開発、基幹部分のコンサルティングに取り組んでおります。詳細は弊社Webサイト( <a href="http://www.ea-j.jp/company/information.html">http://www.ea-j.jp/company/information.html</a> )を御参照下さい。
- 人材				
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須 本間 英明
			代表者写真	選択 記述有り(*)
			代表者年齢	選択 記述有り(*)
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	記述有り(*)
7	役員	役員	役員数	選択 記述有り(*)
			役員氏名及び役職名	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 ¥2,465,222,541-(2017年2月)
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 ¥330,557,500-(2017年2月)
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 記述有り(*)
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 記述有り(*)
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 記述有り(*)
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 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: 0124-1103, サービス名称:業務依頼・オペレーション管理システム, 事業者名称: 株式会社エスクロー・エージェント・ジャパン

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容																																																							
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	記述有り(*)																																																							
19	大口取引先	大口取引先の名称	選択	記述有り(*)																																																							
20	取引関係 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	記述有り(*)																																																							
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	必須○	個人情報保護方針 個人情報保護基本規程																																																							
		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	選択	記述有り(*)																																																							
		上記の文書類の経営陣による承認の有無		記述有り(*)																																																							
26	ASP・SaaSの苦情対応に関する規程等の整備	必須	有り: 事故苦情発生時処理対応規程																																																								
	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	業務依頼・オペレーション管理システム																																																							
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年5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)		<table border="1"> <tr><td>2008.4.4</td><td>データセットアップ</td></tr> <tr><td>2008.5.1</td><td>リリース</td></tr> <tr><td>2008.8.22</td><td>登記依頼の追加</td></tr> <tr><td>2008.8.25</td><td>案件一覧の表示項目変更</td></tr> <tr><td>2008.9.5</td><td>書面受領・項目追加</td></tr> <tr><td>2008.11.19</td><td>登記検索の追加</td></tr> <tr><td>2009.1.9</td><td>専門家対応可能件数機能の追加</td></tr> <tr><td>2009.3.6</td><td>コンタクト履歴機能の追加</td></tr> <tr><td>2009.3.30</td><td>SDPC向けマイニングの実装</td></tr> <tr><td>2009.7.10</td><td>信託機能の追加</td></tr> <tr><td>2010.1.15</td><td>管理機能の強化</td></tr> <tr><td>2010.4.28</td><td>管理機能の強化</td></tr> <tr><td>2010.7.9</td><td>管理機能の強化</td></tr> <tr><td>2011.8.30</td><td>移転登記コンテンツの追加</td></tr> <tr><td>2012.4.8</td><td>出力オプションの追加</td></tr> <tr><td>2012.9.9</td><td>金消欄への検収前のUP・DOWN機能の追加</td></tr> <tr><td>2012.12.30</td><td>住宅ローン商品マスター更新</td></tr> <tr><td>2013.3.30</td><td>金融機関金利マスター機能追加</td></tr> <tr><td>2013.8.30</td><td>司法書士選択メニュー追加</td></tr> <tr><td>2013.12.29</td><td>住宅ローン商品マスター更新</td></tr> <tr><td>2014.4.1</td><td>IE10.0対応</td></tr> <tr><td>2014.8.15</td><td>FISC 4.0対応</td></tr> <tr><td>2014.12.30</td><td>金融機関別書式ダウンロード機能追加</td></tr> <tr><td>2015.3.31</td><td>IE11.0対応</td></tr> <tr><td>2015.8.31</td><td>管理機能の強化</td></tr> <tr><td>2017.1.4</td><td>複数ブラウザへの対応、表示速度の高速化、成りすましログインアラート表示の追加、GUIの変更、当月委任不可ボタンの追加、詳細メニュー項目の追加、登記簿認書類・評価管理・レポート出力・依頼地域MAP画面の追加</td></tr> <tr><td>2017.11.9</td><td>コンタクト履歴更新案内メール機能の追加</td></tr> <tr><td>2018.1.29</td><td>保証契約登録機能の追加</td></tr> <tr><td>2018.2.28</td><td>一括アップロード機能/添付ファイル一括アップロード機能追加</td></tr> </table>	2008.4.4	データセットアップ	2008.5.1	リリース	2008.8.22	登記依頼の追加	2008.8.25	案件一覧の表示項目変更	2008.9.5	書面受領・項目追加	2008.11.19	登記検索の追加	2009.1.9	専門家対応可能件数機能の追加	2009.3.6	コンタクト履歴機能の追加	2009.3.30	SDPC向けマイニングの実装	2009.7.10	信託機能の追加	2010.1.15	管理機能の強化	2010.4.28	管理機能の強化	2010.7.9	管理機能の強化	2011.8.30	移転登記コンテンツの追加	2012.4.8	出力オプションの追加	2012.9.9	金消欄への検収前のUP・DOWN機能の追加	2012.12.30	住宅ローン商品マスター更新	2013.3.30	金融機関金利マスター機能追加	2013.8.30	司法書士選択メニュー追加	2013.12.29	住宅ローン商品マスター更新	2014.4.1	IE10.0対応	2014.8.15	FISC 4.0対応	2014.12.30	金融機関別書式ダウンロード機能追加	2015.3.31	IE11.0対応	2015.8.31	管理機能の強化	2017.1.4	複数ブラウザへの対応、表示速度の高速化、成りすましログインアラート表示の追加、GUIの変更、当月委任不可ボタンの追加、詳細メニュー項目の追加、登記簿認書類・評価管理・レポート出力・依頼地域MAP画面の追加	2017.11.9	コンタクト履歴更新案内メール機能の追加	2018.1.29
2008.4.4	データセットアップ																																																										
2008.5.1	リリース																																																										
2008.8.22	登記依頼の追加																																																										
2008.8.25	案件一覧の表示項目変更																																																										
2008.9.5	書面受領・項目追加																																																										
2008.11.19	登記検索の追加																																																										
2009.1.9	専門家対応可能件数機能の追加																																																										
2009.3.6	コンタクト履歴機能の追加																																																										
2009.3.30	SDPC向けマイニングの実装																																																										
2009.7.10	信託機能の追加																																																										
2010.1.15	管理機能の強化																																																										
2010.4.28	管理機能の強化																																																										
2010.7.9	管理機能の強化																																																										
2011.8.30	移転登記コンテンツの追加																																																										
2012.4.8	出力オプションの追加																																																										
2012.9.9	金消欄への検収前のUP・DOWN機能の追加																																																										
2012.12.30	住宅ローン商品マスター更新																																																										
2013.3.30	金融機関金利マスター機能追加																																																										
2013.8.30	司法書士選択メニュー追加																																																										
2013.12.29	住宅ローン商品マスター更新																																																										
2014.4.1	IE10.0対応																																																										
2014.8.15	FISC 4.0対応																																																										
2014.12.30	金融機関別書式ダウンロード機能追加																																																										
2015.3.31	IE11.0対応																																																										
2015.8.31	管理機能の強化																																																										
2017.1.4	複数ブラウザへの対応、表示速度の高速化、成りすましログインアラート表示の追加、GUIの変更、当月委任不可ボタンの追加、詳細メニュー項目の追加、登記簿認書類・評価管理・レポート出力・依頼地域MAP画面の追加																																																										
2017.11.9	コンタクト履歴更新案内メール機能の追加																																																										
2018.1.29	保証契約登録機能の追加																																																										
2018.2.28	一括アップロード機能/添付ファイル一括アップロード機能追加																																																										
	サービス内容																																																										

(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: 0124-1103, サービス名称:業務依頼・オペレーション管理システム, 事業者名称: 株式会社エスクロー・エージェント・ジャパン

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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	”業務依頼・オペレーション管理システム”は従来FAX・電話・e-mailにて実施されていた、業務の発注(依頼)を暗号化(SSL)されたWeb環境で行える他、DATAの受渡し～納品までをセキュアな環境で実現しました。 クラウド思想にて提供致しますので、ソフトウェアのインストールは不要です。利用IPアドレスの登録で、即日利用を頂く事が出来ます。 サーバーに保存されるデータからクエリ分析・各種レポート出力が行える他、ビジネス・インテリジェンス(データマイニング)機能もオプションとして提供可能です。
		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>		無し
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	入力・表示項目は、御導入前の事前打合せにてカスタマイズ可能です。 又、出力する分析表についても個々のリクエストを反映する事が可能です。
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○	1ヶ月前
		告知方法		ホームページ及び書面にて行います。
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
		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		有り
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○	TEL:03-6703-0500 FAX:03-6703-0501 営業時間 9:00 ~ 18:00 土日祝祭日年末年始は除きます
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	ご利用に応じて従量課金となります。
		固定部分の課金方法		無し
36	料金体系	初期費用額	必須	1万円
		月額利用額		0円～
		最低利用契約期間		1ヶ月
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	無し
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ヶ月前

(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: 0124-1103, サービス名称: 業務依頼・オペレーション管理システム, 事業者名称: 株式会社エスクロー・エージェント・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	システム稼働率 : 100% 2017年3月1日～2018年2月28日の実績
		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、99.5%以上
		サービス停止の事故歴		無し: 2016年2月1日～2018年3月1日の実績
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	記述有り(*)
		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)		記述有り(*)
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	記述有り(*)
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	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	サービス規約にて、サービス利用者及び秘密保持契約を締結した協力企業以外には、個人識別が可能な状態で第三者に提供しないことを明示しています。
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	記述有り(*)
		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)		記述有り(*)
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	毎日(前日差分)
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	1世代を実施し、前日のDB復旧までを可能としています。
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	記述有り(*)
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	添付有り
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	記述有り(*)
50	サービス利用量 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	記述有り(*)
- 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	主要ソフトウェアの名称	必須	業務依頼・オペレーション管理システム
		主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	金融機関様の不動産取引を支援する各種サービスの御依頼・進捗管理・各種書類(電子データ)の管理、等が行えます。 ■物件調査 ■金消契約 ■各種登記 ■信託口座を活用した決済支援業務 等々
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 エスクロー・エージェント・ジャパン(申請者と同)

(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: 0124-1103, サービス名称:業務依頼・オペレーション管理システム, 事業者名称:株式会社エスクロー・エージェント・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	記述有り(*)
		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		記述有り(*)
54	セキュリティ	死活監視(ソフトウェア、機器)	必須○	IDC内に設置されている環境全てを24時間リアルタイムで監視しています。
		障害時の利用者への通知時間		30分
55	セキュリティ	障害監視(ソフトウェア、機器)	必須	有り
56	セキュリティ	時刻同期	必須	NTPを利用して、自動的に同期しています。
57	セキュリティ	ウイルスチェック	必須○	有り:パターンファイルはテスト環境での稼働確認後、随時更新いたします。
58	セキュリティ	記録(ログ等)	必須○	有り:保存期間1年
59	セキュリティ	セキュリティパッチ管理	必須○	随時:情報の精査後、テスト環境にて弊社ユーザー部門と共に問題が無いことを確認し、出来るだけ迅速に行います。
- ネットワーク				
60	回線	推奨回線	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	ユーザー側接続回線については、ユーザー側の責任範囲であると考えております。
61	回線	推奨帯域	必須	有り:ADSL回線以上
62	回線	推奨端末	必須	Windows7、Windows8、Windows8.1
		利用するブラウザの種類	必須	IE9.0、IE10.0、IE11.0
63	セキュリティ	ファイアウォール設置等	必須○	有り
64		不正侵入検知	必須	無し
65		ネットワーク監視	選択	記述有り(*)
66		ID・パスワードの運用管理	必須○	有り
67		ユーザ認証	必須○	ID・PWDによる認証を行って頂きます。お客様のグローバルIPを登録し、特定の場所以外からのログインを制限可能です。
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を利用しています。
70	その他セキュリティ対策	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 (6/7)

認定番号: 0124-1103, サービス名称: 業務依頼・オペレーション管理システム, 事業者名称: 株式会社エスクロー・エージェント・ジャパン

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
- 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	データセンター専用建物
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	甲信越
73		耐震・免震構造	耐震数値	必須	震度6
	免震構造や制震構造の有無		無し		
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	有り: 供給時間 10分
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	有り
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	有り: 連続稼働時間80時間
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	有り: ハロン系
78		火災感知・報知システム	火災検知システムの有無	必須	有り
79	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	必須	有り
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	有り: 800V
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	記述有り(*)
82	セキュリティ	入退館管理等	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	必須	有り: 磁気媒体化1年、紙記録で3年保管
			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		有り: 稼働時間: 24時間 監視範囲: 敷地内前後・館内通路・制限区画出入口 保存期間: 磁気媒体化1年
		個人認証システムの有無	有り		
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	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 (7/7)

認定番号: 0124-1103, サービス名称:業務依頼・オペレーション管理システム, 事業者名称: 株式会社エスクロー・エージェント・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	サービス窓口 (苦情受付)	連絡先	必須○	TEL:03-6703-0500 FAX:03-6703-0501 URL:http://www.ea-j.jp e-mail:system@ea-j.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		有り:特定非営利活動法人不動産取引支援機構 所在地:東京都千代田区大手町二丁目2番1号新大手町ビル4階 TEL:03-6703-0070 FAX:03-6703-0071 URL:http://reds-japan-org e-mail:info@reds-japan.org
86	サービス窓口 (苦情受付)	営業日・時間	必須	営業時間 9:00 ~ 18:00 土日祝祭日年末年始は除きます
		メンテナンス実施時間		電話対応のため、メンテナンスは実施いたしません。
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:%)		記述有り(*)
		応答時間遵守率の実績値(単位:%)		記述有り(*)
		基準時間完了率の実績値(単位:%)		記述有り(*)
88	サービス窓口 (苦情受付)	サポート範囲	必須	システムにおける操作上の御問合せ ID 及 パスワードの再発行の御依頼
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話・メール
89	サービス保証・継続	サービスダウンしない仕組み	必須	コールドスタンバイ
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:一般利用 サービス規約
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		1ヶ月以前
		記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無		ログイン後のTOP画面内のインフォメーション欄にて案内文の表示をいたします。 無し
92	サービス通知・報告	障害・災害発生時の通知	必須○	有り:弊社HP、及びメールにて通知いたします。
93	サービス通知・報告	定期報告	必須	有り:一ヶ月以上未使用IDをリストとして翌月に通知いたします。

(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。