

# 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: 0265-2205, サービス名称: Cuenote SMS, 事業者名称: ユミルリンク株式会社

【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	2022年4月1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	ユミルリンク株式会社
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須	1999年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)		22年
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須	東京都渋谷区代々木2丁目2番1号(〒151-8583)
	事業所数(国内、国外)		国内:5		
	主な事業所の所在地		東京都(本社1ヶ所)、大阪市(1ヶ所)、沖縄県(1ヶ所)、福岡市(1ヶ所)、北海道(1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	当社は、企業のインターネットでのコミュニケーション課題をトータルに解決する「メッセージングソリューションプラットフォーム」を提供する会社です。
- 人材					
6	経営者	代表者	代表者氏名	必須	清水 亘
			代表者写真	選択	Webサイトに掲載
			代表者年齢		50歳
			代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)		平成14年 7月 ユミルリンク株式会社入社 平成17年10月 ユミルリンク株式会社Forecast事業部統括就任 平成19年10月 ユミルリンク株式会社開発本部長就任 平成20年 3月 ユミルリンク株式会社代表取締役就任(現任)
7	役員	役員数	選択	11名	
		役員氏名及び役職名		清水 亘(代表取締役社長)、小林 幹彦(常務取締役)、渡邊 弘一(取締役)、高比良 実(取締役)、水本 好信(取締役)、鎗木 祥介(取締役)※1、菊川 泰宏(取締役)※1、伊達 有希子(取締役)※1、松田 拓(常勤監査役)※2、三谷 新吾(監査役)、芹沢 俊太郎(監査役)※2 ※1 会社法第2条第15号に定める社外取締役です。 ※2 会社法第2条第16号に定める社外監査役です。	
8	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	選択	109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	1,929,357,669円(2021年12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	398,573,164円(2021年12月期)
11		資本金	事業者全体の資本金(単独ベース)(単位:円)	必須	273,853,860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	80.8%(2021年12月期)
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	有利子負債無し(2021年12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	支払利息なし(2021年12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: 0265-2205, サービス名称: Cuenote SMS, 事業者名称: ユミルリンク株式会社

【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	有り 東京証券取引所グロース
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会計監査人による会計監査
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	アイテック阪急阪神株式会社(51.0%) 清水 亘(6.7%) 及川 英夫(4.3%) 株式会社SBI証券(4.2%) 株式会社日本カस्टディ銀行(信託口)(3.5%)
19	取引関係	大口取引先	大口取引先の名称	選択	非開示
20		主要取引金融機関	主要取引金融機関の名称	選択	三井住友銀行 飯田橋支店
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	新経済連盟
- 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	小林幹彦(常務取締役、コーポレート本部分掌役員)
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	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○	情報取扱規程
			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文書名	選択	無し
			上記の書類の経営陣による承認の有無		無し
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	有り ・Cuenote 共通サービス 運営要綱(2022年3月1日)
			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	Cuenote SMS
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	2018年11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)		有り 2018年11月1日: SMS配信サービス「Cuenote SMS」を提供開始 2019年5月21日: URLクリックカウント、差し込み配信機能追加 2019年12月12日: IVR(音声自動応答)機能の提供を開始 2020年7月8日: 「楽天モバイル」の回線向けSMS配信に対応 2020年12月16日: 発信元番号の使い分けに対応
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: 0265-2205, サービス名称: Cuenote SMS, 事業者名称: ユミルリンク株式会社

【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	<p>「Cuenote SMS」(SMS配信サービス)は、企業から個人向けにSMSを配信するサービスです。SMSは、スマートフォンや携帯電話を所有する人に対して、個人が特定されている携帯電話番号へ送信することが可能であること、ナンバーポータビリティにより携帯電話番号自体の変更がされにくいことから、本人認証、重要な通知、業務連絡、督促通知、予約のリマインド、プロモーションなどの用途に利用されております。</p> <p>当社が提供するSMS配信サービスは、国内の4キャリアと直接接続し、携帯電話事業者が認める正規配信ルートを通じて配信する事で、大量・確実にSMSを配信できます。</p> <p>また、企業の利用用途に応じて、SMS配信サービスを管理画面から操作することで配信を行う手動配信、企業のシステムからAPIを通じて配信の指示を行う自動配信の双方で、SMSを配信できます。</p> <p>SMSは、電話番号のみでメッセージを送信でき、開封率が高いことから、重要な通知や本人認証の用途において利用が広まっており、メールとSMS双方のメッセージチャネルに対応している「Cuenote」を利用する顧客においては、用途に応じて最適なメッセージチャネルを使って、消費者に情報を届けられるようになります。</p>
		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	カスタマイズ不可
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○	6ヶ月前
		告知方法		電子メール、書面
33	サービス(事業)変更・終了後の対応・代替措置	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		無し: 契約終了時は当社から削除証明書を発行する。
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○	<p>有り</p> <p>・通常問合せ窓口(サービス機能変更に関する問合せ含む)</p> <p>①窓口名称: Cuenote サポートデスク 受付時間: 当社営業日10:00~18:00 受付方式: 電話・メール</p> <p>②窓口名称: 問合せフォーム 受付時間: 24時間365日 受付方式: Webフォーム (<a href="https://www.cuenote.jp/inquiry">https://www.cuenote.jp/inquiry</a>)</p>
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	配信成功数に応じた通数による従量課金
		固定部分の課金方法		基本プランにおいて、固定の課金はないが、最低利用通数を定めています。
		初期費用額		<p>・メッセージ送信 基本: 0円</p> <p>・IVRオプション(基本利用料と通話時間による従量課金サービス) 初期費用: 100,000円(税別)</p>

(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: 0265-2205, サービス名称: Cuenote SMS, 事業者名称: ユミルリンク株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
36	サービス料金	料金体系	必須	・メッセージ送信 通数単価: ~12円(税別)/1通 月間最低利用通数: 1,000通/月 課金条件: 配信成功した通数 最低利用期間: 6ヶ月  ・IVRオプション 基本利用料 月額費用30,000円(税別)~
		月額利用額		6ヶ月
	最低利用契約期間	6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	有り: 最低契約期間に満たずに解約する場合は、解約日以降最低利用期間満了日までの残余期間に相当する利用料金および消費税相当額を違約金として支払う。
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: 解約の月の1か月前
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	実績値: 99.98%(2021年1月1日~2021年12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3、対照参照値: 95%以上
		サービス停止の事故歴		期間: 2021年1月1日 ~ 2021年12月31日 事故歴: ソフトウェア不具合による停止
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	有り システム設備の構内ネットワーク上に設置した監視サーバによって、各サーバのサービス応答状況を、監視項目ごとに5分間隔で確認している。障害の可能性がある場合は監視アラートをオペレーターへ通知する。
		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)		有り システム設備の構内ネットワーク上に設置した監視サーバによって、各システムの動作状況を、サービス項目ごとに5分間隔でパフォーマンスを測定している。
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	有り サーバのリソース状況を監視し、必要に応じてインフラの拡張(メモリー増設、サーバスベックアップ、サーバ台数の増設、上位回線移行やリンク集約化による帯域拡張)及びシステムのチューニングを実施する。
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(JIS Q 15001:2017) 認定番号 第10820642号 ・ISMS(JIS Q 27001:2014(ISO/IEC27001:2013)) 認証番号 MSA-IS-102
43	個人情報の取扱い	個人情報の収集する際の利用目的の明示	必須	Cuenote SMS 配信サービス利用規約に明示 ※当社自身が個人情報を収集することはありません。 利用顧客からのサポート要望を契機として、提供を受けた個人情報を取り扱うことはございます。
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	ソフトウェア環境は、AppScanで確認。OS・ハードウェアは、ツールを使っての診断(rapid7)、ベンダーのリリース情報を定期的に確認。
		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)		アプリケーションの診断の頻度は、製品のリリース毎に実施。アプリケーションの対策が必要になった物は、基本リリース前に修正して提供。 ツールを使つての診断、適宜実施し影響度に応じて都度対応。 ベンダーのリリース情報、月次で実施し影響度に応じて都度対応。
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	有り 日次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

(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: 0265-2205, サービス名称: Cuenote SMS, 事業者名称: ユミルリンク株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容		
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	日次作業で結果を確認する。	
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	契約書に添付されませんが、ご利用条件を定めたサービス利用規約により、サービス内容、ASP・SaaS利用者に求められる事項や禁止事項等に関する事が明記されています。	
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	非公開
50			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	パートナー制度により複数社有り
- 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	Cuenote SMS	
			主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	携帯・スマートフォンの電話番号を利用して、個人認証や自社のキャンペーン販促や集客のためのプロモーション情報をSMS(ショートメッセージサービス)で配信することができる。	
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	ユミルリンク株式会社	
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	有り: 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		無し	
54	セキュリティ	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○	サーバ、ストレージ、ネットワーク機器、アプリケーションを機械監視。 異常時は即時オペレーターへ通知され、24H365Dで対応する。 ・サーバ、ストレージのリソース監視間隔:1分 ・アプリケーションの応答の監視間隔:5分 ・サービスの応答の監視間隔:5分	
			障害時の利用者への通知時間		60分以内	
55		障害監視(ソフトウェア、機器)	障害監視の有無	必須	有り アプリケーションのサービス状態を機械監視。 異常時は即時オペレーターへ通知され、24H365Dで対応する。 ・サーバ、ストレージのリソース監視間隔:1分 ・アプリケーションの応答の監視間隔:5分 ・サービスの応答の監視間隔:5分	
56		時刻同期	システムの時刻同期方法	必須	有り NTP	
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○	有り サーバにウイルス検知ソフトをインストールして自動更新。4~5回/日程度に定義ファイルの有無をチェックしている。	
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○	有り: 保存期間:365日(画面操作ログ)	
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○	深刻な影響があるパッチはリリースから24時間以内を目安に適用している。	
- 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、IP-VPN	
			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	IDC(サービス提供拠点)と利用者間のユーザ接続回線は責任を負わない	

(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: 0265-2205, サービス名称: Cuenote SMS, 事業者名称: ユミルリンク株式会社

【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	無し	
62		推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	必須	Windows OS
			利用するブラウザの種類	必須	Microsoft Edge 最新版 Mozilla Firefox 最新版 Google 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○	有り ファイアウォールを冗長化して設置、不要なポートを閉じている。
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 IPSを冗長化して設置、不正な通信をブロックしている。
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	監視対象外 (責任範囲外のインターネット回線のため)
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○	有り
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○	有り ID、パスワード、ワンタイムパスワード ※ワンタイムパスワードは希望顧客のみオプション提供 IPアドレスによる接続制限
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○	有り
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	有り 第三者によるサーバ証明書を取得し、SSL/TLS通信で利用
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	・保守作業用端末に個人情報データベースが作成されていない事のモニタリング ・保守要員の操作を記録したログの点検	
- 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	否(複合建物)
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	関東
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(耐震構造)	
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(定格30分以上)
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	否(同一の変電所からスポットネットワーク方式)
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(定格18時間以上)
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(不活性ガス消火設備)
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(非公開)

(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: 0265-2205, サービス名称: Cuenote SMS, 事業者名称: ユミルリンク株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
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 専用空調をN+1構成で設置	
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(1年保存)	
			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(24時間、建物管理範囲内の各所に設置、3か月保管)
			個人認証システムの有無		無し
83	セキュリティ	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 無し	
			保管管理手順書の有無		無し
84	セキュリティ	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	24時間有人警備、ICカードによる認証等を実施	
- サービスサポート					
85	サービス窓口(苦情受付)	連絡先	申請者の電話/FAX、Web、電子メール等の連絡先	必須○ 無し	窓口名称: Cuenote サポートデスク 受付時間: 当社営業日10:00~18:00 連絡先: 電話: 03-6820-0511(サポートデスク直通) email: support@cuenote.ne.jp FAX: 03-6820-0087
			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	サービス窓口(苦情受付)	営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	必須	営業曜日: 土日祝日・当社指定休業日を除く月曜日から金曜日 営業時間: 10時から18時
			メンテナンス実施時間		定期メンテナンスの実施時間はなし。 緊急を要する場合を除き、メンテナンス時は事前に連絡を行います。
87	サービス窓口(苦情受付)	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	実績値は管理していない
			放棄率の実績値(単位: %)		実績値は管理していない
			応答時間遵守率の実績値(単位: %)		実績値は管理していない
			基準時間完了率の実績値(単位: %)		実績値は管理していない
88	サービス窓口(苦情受付)	サポート範囲・手段	サポート範囲	必須	操作説明、不具合連絡受付 (障害対策、障害時のデータ回復サポート、安定稼働のためのソフトウェア改修及び運用保守)
			サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話、電子メール、FAX

(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: 0265-2205, サービス名称: Cuenote SMS, 事業者名称: ユミルリンク株式会社

【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	ネットワーク経路の冗長化、サーバー・ストレージの冗長化をしている。 バックアップは専用ストレージを利用している。
90		事故発生時の責任と補償範囲	必須	有り Cuenote SMS 配信サービス利用規約
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		3週間以前
		記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無		電子メール
92		障害・災害発生時の通知	必須○	有り
93		定期報告	必須	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。