

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: 0016-0807, サービス名称:@Tovas(あつととばす), 事業者名称:コクヨ株式会社

【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 2024/5/22
- 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 コクヨ株式会社
3		設立年・事業年数	事業者の設立年(西暦)	必須 1905 2015年10月にコクヨS&T株式会社をコクヨ株式会社に吸収合併。 119年
			設立後の事業年数(1年に満たない場合は月数)	
4		事業所	事業者の本店住所・郵便番号	必須 大阪市東成区大今里南6丁目1番1号(〒537-8686)
	事業所数(国内、国外)		国内主要拠点:7、国内関係会社:22、国外関係会社:16	
	主な事業所の所在地		事業所:東京、大阪、愛知、中国、香港、マレーシア 生産拠点:三重、千葉、滋賀、鳥取、島根、タイ、ベトナム、インド、インドネシア	
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 文房具の製造・仕入れ・販売、オフィス家具の製造・仕入れ・販売、空間デザイン・コンサルテーションなど
- 人材				
6	代表者	代表者氏名	必須 黒田 英邦	
		代表者写真	選択	
		代表者年齢	48歳	
		代表者経歴(学歴、業務履歴、資格等)	1976年生まれ、兵庫県出身。2000年に米国オレゴン州ルイスアンドクラーク大学経済学部を卒業後、2001年より当社に入社。2009年に取締役、2014年取締役執行役員を歴任し、2015年3月より当社の社長執行役員に就任。	
7	経営者	役員数	必須 20	
		役員氏名及び役職名	取締役 代表執行役社長 黒田 英邦 取締役 執行役 内藤 俊夫 社外取締役 上釜 健宏 社外取締役 増山 美佳 社外取締役 大森 紳一郎 社外取締役 杉江 陸 社外取締役 東藤 葉子 社外取締役 橋本 副孝 取締役 東條 克昭 執行役員 井上 雅晴 執行役員 梅田 直孝 執行役員 小野 公輔 執行役員 小野田 貴 執行役員 越川 康成 執行役員 福井 正浩 執行役員 本田 仁志 執行役員 宮澤 典友 執行役員 森田 耕司 執行役員 矢田 章 執行役員 吉田 孝	
8	従業員	従業員数	選択 正社員数(単独ベース)	2,142名(2023年12月末現在)
- 財務状況				
9		売上高	必須 事業者全体の売上高(単独ベース)(単位:円)	¥166,926,000,000(2023年12月期)
10		経常利益	選択 事業者全体の経常利益額(単独ベース)(単位:円)	¥20,313,000,000(2023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: 0016-0807, サービス名称:@Tovas(あつととばす), 事業者名称:コクヨ株式会社

【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	¥15,847,000,000	
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	73.1%(2023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		
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		
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	上場あり 東京株式市場 プライム市場上場	
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		
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		大口取引先	大口取引先の名称	選択		
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	
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	
- 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	コクヨ株式会社 代表取締役社長 黒田 英邦	
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	コーポレートガバナンス体制、および内部統制システムあり。主な内部統制関連の委員会は、「リスク委員会」「投融资審議会」「J-SOX委員会」	
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○	情報セキュリティマニュアル	
			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	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	有り: @Tovasサービス利用規約	
	上記の文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、文書類がある場合はそれらの文書名	必須	有り:個人情報保護運用マニュアル		
		上記の文書類の経営陣による承認の有無		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。

※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: 0016-0807, サービス名称: @Tovas(あつととばす), 事業者名称: コクヨ株式会社

【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	サービス内容	サービス名称	必須	@Tovas(あつととばす)	
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	2004/7/7
			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)		実施1回目: 2006/04/01 (往復便、私書箱のリリリース) 実施2回目: 2011/04/10 (統合管理センターのリリリース) 実施3回目: 2014/11/1、2014/11/2 (サービス品質向上のためのシステムリプレイス) 実施4回目: 2020/5/2、2020/5/3 (インフラ基盤のシステムリプレイス) 実施5回目: 2022/1/17 (統合管理センターのリニューアル) 実施6回目: 2023/8/8 (電子取引ソフト法的要件認証の取得) 実施7回目: 2023/11/29 (コクヨ製適格請求書の電子発行機能をリリース)
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	ASP基盤サービス
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	「@Tovas(あつととばす)」は、企業から外部に発信される文書の「流通情報の記録」に特化したインターネットサービスです。基幹システムや業務アプリケーション、電子メールといった普段皆様がお使いの業務インフラに連携することで、生産性の向上やセキュリティの強化、また内部統制に有効な形での「監査証跡の記録」を実現いたします。クライアントAPI、サーバAPI、他社SaaS連携等、多様なインターフェイスでご利用いただけますので、発信情報の一元管理が可能となります。セキュアなファイル送信、双方向のファイル往復便、またペーパーレスのインターネットFAX送信サービスがご利用いただけます。
	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 <前記述と合わせて500字以内で記述>		サービスの連携: 有り 連携サービス: ペーパーレスのインターネットFAX送信サービス 連携先企業: FNX(ネクスウェイ社)、伝票@Tovas(ウイングアーク1st社)、TransFax(トランザクト社)、Salesforce、電子帳票の長期保存およびCSVファイルからの帳票生成(Fleekdrive社)他		
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	@Tovasより発信される通知メール、受取り画面、返信画面、などを企業のCIに準拠した形にカスタマイズ対応可能。具体的にはロゴ表示や企業免責表示等、テンプレートの差し替えて簡易に対応可能。	
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○	12ヶ月前 (コクヨの商品廃番決定サイクルに準拠)	
		告知方法		訪問説明、文書、Webサイト、電子メール	
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	有り: 他社の同等サービスへの移行支援	
		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		有り: トランザクト社、NEXWAY社FAX送信サービスなど	
		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: 利用者には契約終了までに利用ログのダウンロードをお願いしております。ユーザーデータは保管されておりません。	
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○	有り: @Tovasヘルプデスク 電話: 月～金(当社営業日)の10:00～17:00 E-mai、ポータルサイト: 24時間受付、回答は翌営業日	
35	課金方法	従量部分の課金方法	必須	ファイル送信、FAX送信ともに回数により課金、契約プランにより単価は変動	
		固定部分の課金方法		基本料金として毎月徴収する(税抜1,000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 (4/8)

認定番号: 0016-0807, サービス名称:@Tovas(あつととばす), 事業者名称:ココロ株式会社

【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	基本料(税抜3,000円~)但し契約数によりディスカウント有り。その他、各種オプションサービス契約有り。
		月額利用額		基本料金(税抜1,000円~)+従量料金
		最低利用契約期間		制限なし
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: 当月5日までに解約申し出があれば、当月21日より解約。
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	対象期間: 2022年5月1日~2024年4月30日 稼働率 : 99.9%
		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、対象参照値95%以上
		サービス停止の事故歴		対象期間: 2022年5月1日~2024年4月30日 サービス停止事故: 有り 2022年5月7日(土): @Tovas、伝票@Tovas一部サービス 2022年6月24日(金): @Tovas、伝票@Tovas一部サービス障害 2022年9月29日(木): @Tovas、伝票@Tovas一部サービス通信障害
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	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/モニタによって、各サーバ設備の動作状況を確認している。問題が発生した場合、オペレータへ通知を行う。
		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)		自らサービスを提供しているネットワークの範囲内で、サービスパフォーマンスを検知している。パフォーマンス低下が検知された場合は、サポート担当へメール通知を行う。
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	占有帯域を用意し、NWTラフィックの監視を行っている。また各サーバのメモリ、CPU、HDDの使用状況、DBサーバのコネクション数、時間をチェックし、基準を上回った場合は、機器の増強を行う。
42	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認定、JISQ15001認定を取得
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	事業者側で蓄積する利用者の個人情報は、利用規約上で用途(利用手続き・サービス提供上の案内、等)を限定し、合意が得られたところでご契約いただく形をとっている。
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	
		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)		
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	ファイルデータ: 5分毎にバックアップサイトに同期 データベース: 5分毎にバックアップサイトに同期 アプリケーション、システムログファイル等は、5分毎にバックアップサイトに同期
		世代バックアップ(何世代前までかを記述)	必須	データベース: 15分毎に別サーバに取得 1世代分保存

(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: 0016-0807, サービス名称: @Tovas(あつととばす), 事業者名称: コクヨ株式会社

【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	リアルタイムに実施
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・ICTアウトソーシングアワード2007/2008ノミネート受賞 ASP・SaaS・ICTアウトソーシングアワード2009 総合グランプリ受賞 JAPANSHOPSYSTEMAWARDS2009 優秀賞受賞
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	SLA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	39,871ユーザ(実ユーザ数)
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	85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	主要ソフトウェアの名称	必須	Samadhi for @Tovas 2.0
			主要ソフトウェアの概要 <200字以内で記述>	必須	@Tovasサービスを構成するサーバソフトウェアです。 (利用者向け機能) ファイル送信、FAX送信、往復便、私書箱、管理センター、システム接続 (管理者向け機能) 利用資格発行管理機能、利用状況管理機能 (事業者向け機能) 事業管理機能 ※コクヨ株式会社へ交渉権が委託されております。
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	コクヨ株式会社 ディスクロージャー・イノベーション株式会社
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	XML/SOAP、@Tovasプロトコル規約書、@TovasWebAPI機能仕様書
			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		公表可(要秘密保持契約)
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○	アプリケーション:5分 プラットフォーム:1分 サーバ・ストレージ:1分 情報セキュリティ対策機器:1分 通信機器:1分
			障害時の利用者への通知時間		サービス提供に係る障害時: 1時間以内
55		障害監視(ソフトウェア、機器)	障害監視の有無	必須	有り
56		時刻同期	システムの時刻同期方法	必須	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○	ウイルスチェック:有り (利用者よりの送信ファイル受付時に実施) パターンファイル更新間隔:1時間ごと
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.利用者の利用状況 3ヶ月間保管 2. システム関連 3ヶ月間保管
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○	緊急セキュリティホールについては個別対応 それ以外については定期メンテナンス時に行う

(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: 0016-0807, サービス名称:@Tovas(あつととばす), 事業者名称:ココヨ株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容	
- 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	IDC(サービス提供拠点)と利用者との間のユーザ接続回線は、責任を負わない
	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	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	パソコン: Windows10以上 https://www.attovas.com/introduction/environment/
			利用するブラウザの種類	必須	(1) Microsoft Edge (Chromium) (最新版) ※IEモードは非サポートです。 (2) Google Chrome (最新版) https://www.attovas.com/introduction/environment/
63	セキュリティ	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
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	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○	ID・パスワードによる認証
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○	管理者権限運用管理手順有り
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	外部サーバに正規のサーバ証明書(CyberTRUST)を利用
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	送信ファイルサーバ保持状態におけるデータの暗号化 特定認証機関とシステム接続し、ログの非改ざん性についても確保	
- 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	専用
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	日本: 関東地域、遠隔地
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	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	UPSあり(電力供給時間: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	同一変電所より2ルート引き込み

(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: 0016-0807, サービス名称: @Tovas(あつととばす), 事業者名称: コクヨ株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
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、24時間以上(稼働中に補給可能)
77	消火設備	サーバールーム内消火設備	必須	有り:ガス系(ハロンガス)
78		火災感知・報知システム	必須	有り:自動火災報知器
79	避雷対策設備	直撃雷対策	必須	有り:避雷針、避雷器
80		誘導雷対策	必須	有り:SPD 最大サージ電圧 8.4KV
81	空調設備	十分な空調設備	選択	フリーアクセス床下吹出
82	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	入退館・入退室記録有り:1年間
		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		監視カメラの映像 有り:1年間
83	セキュリティ	個人認証システムの有無	必須	有り
		媒体の保管		有り(データ保管室(常時施錠))
84	その他セキュリティ対策	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(データ保管室(常時施錠))
		保管管理手順書の有無		保管手順: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	警備会社による常時入退館チェック プライバシーマーク取得 ISMS取得
- 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○	当社の連絡先: 電話:03-3474-8813 FAX:03-3474-7149 Web:https://www.attovas.com/ 電子メール: tovas_support@kokuyo.com
		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		代理店の連絡先: ・株式会社ネクスウェイ 東京都江東区豊洲2丁目2番1号 豊洲ベイサイドクロスタワー 03-6887-1115 ・ITホールディングス株式会社(インテック) 東京都新宿区西新宿8丁目17番1号 050-1702-0500 ・ソフトバンクC&S 東京都港区海岸1-7-1 東京ポートシティ竹芝 オフィスタワー その他については以下のURLに記載 https://www.attovas.com/introduction/partner.php
86	サービス窓口(苦情受付)	営業日・時間	必須	電話:月~金(当社営業日)の10:00~17:00 E-mail、ポータルサイト:24時間受付、回答は翌営業日
		メンテナンス実施時間		前項の営業時間外に実施(2ヶ月に1回)
87	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	未取得
		放棄率の実績値(単位:%)		未取得
		応答時間遵守率の実績値(単位:%)		未取得
		基準時間完了率の実績値(単位:%)		未取得

(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: 0016-0807, サービス名称: @Tovas(あつととばず), 事業者名称: コクヨ株式会社

【審査対象項目】		【記述内容】	必須/選択	申請内容
88	サポート範囲・手段	サポート範囲	必須	・サービス利用/操作方法 ・障害等トラブル対応
		サポート手段(電話、電子メールの返信等)		電話、電子メール
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	ネットワーク、各種サーバの冗長化
90	サービス保証・継続 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	有り: @Tovas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	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○	1ヶ月前 概要 1週間前 詳細日時
		告知方法		電子メール、Webサイト
		記述よりも短い告知時期での緊急メンテナンスの有無		無し: 災害等、不測の事態については別
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
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	無し(障害発生時のみWebサイトで告知、定期報告は別途ご依頼いただいた場合に対応いたします)

(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。

※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。