

■信頼への取り組み

(1) 品質向上 (ISO9001) への取り組み

当社のシステム部門は、ソフトウェア開発サービスを行う情報サービス業として、品質の重要性を認識し、2001年10月に品質マネジメントシステム(QMS)を制定しました。

2002年6月には、財団法人日本品質保証機構のJQAマネジメントシステム登録の公表と登録マークの使用の認定を受けていましたが、2010年3月に日本検査キューエイ株式会社に認証機関を変更し、新たにJICQAマネジメントシステム登録の公表と登録マークの使用の認定を受けています。

登録組織 : 地域・医療ビジネス本部
医療ソリューション部、第一ソリューション部
登録範囲 : 顧客仕様書に基づくソフトウェアの設計・開発及び導入(要員派遣・システム保守・アウトソーシング業務は除く)
登録事業所 : 第二ソリューション部(JAオフィス)、東京オフィス
株式会社エフコムマーケティング(ソリューション事業本部)

なお、品質マネジメントシステムの目的は、当組織のプロジェクトおよびプロセスに対して適用され、品質の作り込みと維持活動を継続的に行うことにあります。



(2) 情報セキュリティ (ISO27001) への取り組み

当社のシステム運用部門は、2000年に情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)を制定し、2003年9月にISMS(Ver2.0)の認定を取得、2007年9月にISO27001への移行認定を受けました。認定規格は当社のDCソリューション部、公共ソリューション部のシステム運用に係わる会津データセンター、福島データセンターの業務、要員に適用され、認定に基づく情報セキュリティマネジメント活動を日々行っています。

登録組織 : 会津データセンター、福島データセンター
登録範囲 : 受託計算サービスの運用、ホスティングサービスの運用、ハウジングサービスの運用、クラウドサービスの運用

ISO27001を取得することでお客様及び取引先から当組織に対する情報セキュリティについて信用・信頼が強化され、現在の継続的な受注に結びついています。



(3) ITサービスマネジメント (ISO20000) への取り組み

当社福島データセンターのシステム運用部門は、2014年にITサービスマネジメントシステム(ITSMS)を制定し、2015年2月にISO20000の認定を取得しました。ISO20000は、お客様のニーズとビジネス要求に合致したITサービスを提供するための一連の仕組みが備わっていることを証明する認証資格です。

登録組織 : 福島データセンター
登録範囲 : 福島データセンターにおけるハウジングサービス

ISO20000を取得することで、当社ITサービスに対するお客様の信用・信頼が強化され、現在の継続的な受注に結びついています。



(4) 個人情報保護（Pマーク）への取り組み

当社は、1998年10月に個人情報保護マネジメントシステム（PMS）を制定し、1999年2月には、一般財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマーク付与の認定を取得しました。

個人情報保護マネジメントシステム（PMS）は、当社の取締役、正社員、契約社員、パート・アルバイト及び派遣社員を含む全従業員に適用され、全社の部署、拠点が対象となっています。

当社では、情報サービス業を営む企業として個人情報保護の重要性を社会的立場から認識し、個人情報保護マネジメントシステム（PMS）を策定し、管理・運用体制を確立させ社員個人情報を含む事業の用に供している「個人情報」全てについて適切な保護に努めています。

当社は、受託業務、パソコン・サーバ等の情報機器販売及び保守、アウトソーシングサービス、パソコン教室など情報サービス業として、大量の個人情報を取り扱っており、早くから個人情報保護の重要性を認識し、プライバシーマークを取得することで社内管理体制の更なる強化をねらいとしています。



◆個人情報保護方針の要約◆

①個人情報の取得・利用

当社では、パソコン・サーバ等の情報機器販売及び保守、アウトソーシングサービス、パソコン教室等の業務等で個人情報を取得又は利用する場合、その利用目的を特定し、通知又は公表することでご本人に明らかにするとともに、利用目的の達成に必要な範囲で取り扱います。

②法令の遵守

個人情報保護にあたり、個人情報の取り扱いに関する法令、国が定める指針その他の規範を遵守いたします。

③個人情報の適正な管理方法

収集した個人情報は、正確かつ最新の状態に保ち、個人情報への不正アクセス、紛失・破壊・改ざんおよび漏洩等を防止するための措置を講じます。

④苦情及び相談等への対応

当社では「お客様相談窓口」を設置し、本人からの個人情報の取扱いに関する苦情、相談等をいただいた場合は、すみやかな対応に努めます。

⑤個人情報マネジメントシステム（PMS）の継続的改善

当社は、個人情報を取り扱う単位毎に管理責任者を置き、PMSを実践・遵守してまいります。また、定期的に行なう監査報告等を参考にしてPMSの継続的改善に努めます。

これにより、顧客及び取引先から当社に対する信用・信頼が維持され、継続的な受注に結びついています。

1997年より会社全体で取り組んできた、プライバシーマークの取り組みにおいて、個人情報保護レベルの維持・向上に努め、制度の普及推進に貢献した、功績に対して、JIPDEC（一般財団法人日本情報経済社会推進協会）より、表彰されました。



(5) 当社の事業継続活動（BCPからBCMへの取り組み）

1. 東日本大震災を経験して

今回の大震災は未曾有の被害をもたらし、私たちの生活環境や仕事環境にも大きな影響を及ぼしました。幸いにも、人的被害や物的損害により、事業が停止する状況までには至りませんでした。不測の事態は今後も起こりえます。地震や放射能汚染に限らず、火山噴火、新型ウィルスの感染、ゲリラ豪雨による水害、豪雪による交通遮断、電力使用制限、データの紛失盗難漏えい、ネットワーク寸断、システムダウン、事務所火災、交通事故など、私たちの身近なところに脅威や障害となるリスクが数多く存在しています。

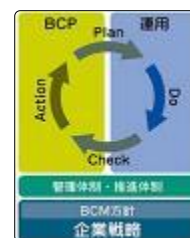
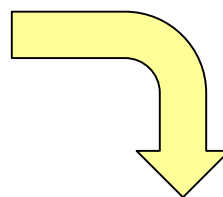
当社は、事業継続に関する計画(BCP)を作成し、更にその有効性を高めていくマネジメント(BCM)に取り組んでいます。事業継続活動によりお客様への継続したサービスの提供と更なる信頼向上をテーマに取り組みます。

2. 事業継続活動状況（BCPからBCMへ）

【事業継続計画（BCP）】

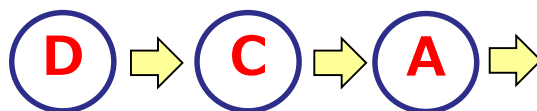
1. 「初動行動フロー」
2. 「重要業務と業務復旧クラス一覧」
3. 「業務復旧手順」
4. 「従業員一覧表（被災時の従業員安否確認）」
5. 「安否確認サービス操作手引き」
6. 「対策本部向け被害状況報告書」
7. 「被害状況チェックリスト」
8. 「お客様／取引先／関係先連絡表」
9. 「内線表」
10. 「対応履歴管理シート（被災時の対応履歴記入シート）」
11. 「業務復旧体制」（対策本部、拠点対策本部含む）」、その他

P



【事業継続マネジメント（BCM）】

1. 教育（教育計画⇒教育実施⇒評価）
： 管理職向け、個人向け
2. 訓練（訓練計画⇒訓練実施⇒評価（BCP通り実施されたか）⇒BCP見直し）
3. 監査（BCP、BCMのチェック）
4. 是正処置・予防処置
5. マネジメントレビュー



3. 事業継続PDCAサイクルの活動 総合訓練の様子



火山噴火・降灰対策
訓練の様子

- ・「安否確認システム」導入済
- ・「地震時対応カード」携行済
- ・初動「e-ラーニング」教育実施済
- ・総合訓練の実施
- ・火山噴火への対応

