「Synergy!」セキュリティチェックシート

Confidential
2026年9月1日 更新

No.	種別	サービスレベル項目	規定内容	測定単位	設定
アプリケーション設定					
B1-1	可用性	サービス時間	サービスを提供する時間帯（設備やネットワーク等の点検／保守のための計画停止時間の記述を含む）	時間帯	24時間 365日 （計画停止/定期メンテナンスを除く）
B1-2		計画停止予定通知	定期的な保守停止に関する事前連絡確認（事前通知のタイミング／方法の記述を含む）	有無	有 実施２週間前までに以下の方法にて作業日時、サービス停止時間および範囲を連絡いたします。 a.Synergy!管理画面内に掲示 b.Synergy!サポートページに記載 c.Synergy!システム管理担当者として登録されているアドレス宛にメールにて d.弊社営業担当もしくはカスタマーサポートより個別に電話またはメールにて
B1-3		サービス提供終了時の事前通知	サービス提供を終了する場合の事前連絡確認（事前通知のタイミング／方法の記述を含む）	有無	有 本サービスの全部または一部を終了する場合、終了日の6ヶ月前までに、以下の方法にて連絡いたします。 a.契約者が予め指定した電子メールアドレス宛（管理者メールアドレス）にメールにて b.本サイトのトップ画面にメッセージを掲示
B1-4		突然のサービス提供停止に対する対処	プログラムや、システム環境の各種設定データの預託等の措置の有無	有無	無 エスクロウ契約は締結しておりません。
B1-5		サービス稼働率	サービスを利用できる確率（（計画サービス時間－停止時間）÷計画サービス時	稼働率（%）	99%以上（目標値）
B1-6		ディザスタリカバリ	災害発生時のシステム復旧／サポート体制	有無	無 事業継続計画マニュアルに準じ事業継続計画書を定め、適宜見直しを図っております。 またディザスタリカバリーサイトにつきましては、現在は遠隔地バックアップに留まりますが、対応を検討しております。
B1-7		重大障害時の代替手段	早期復旧が不可能な場合の代替措置	有無	無 バックアップデータはお客さま自身にて管理画面から取得、管理ください。
B1-8		代替措置で提供するデータ形式	代替措置で提供されるデータ形式の定義を記述（ファイル形式）	有無（ファイル形式）	無 バックアップデータはお客さま自身にて管理画面から取得、管理ください。
B1-9		アップグレード方針	バージョンアップ／変更管理／パッチ管理の方針	有無	有 適宜バージョンアップを実施いたします。 お客さまへはサポートサイト、管理画面からご案内いたします。 なお、バージョンアップに伴う費用負担は発生いたしません。 （バージョンアップに関わらない費用改定および新たなオプション機能が追加された際に当該オプションを契約いただく場合は除く）
B1-10	信頼性	平均復旧時間（MTTR）	障害発生から修理完了までの平均時間時間（修理時間の和÷故障回数）	時間	非開示とさせていただきます。
B1-11		目標復旧時間（RTO）	障害発生後のサービス提供の再開時間に関して設定された目標時間	時間	7.5時間 ただし、主データセンターが自然災害、重大なインフラ障害、またはその他の広範な影響を及ぼす事象により停止している場合には、復旧時間がこの目標を超える可能性があります。
B1-12		障害発生件数	1年間に発生した障害件数／1年間に発生した対応に長時間（1日以上）要した障害件数	回	以下のサポートページに障害報告を掲載しております。 https://support.crmstyle.com/news 2025年において、対応に長時間（1日以上）を要した障害件数は0件です。
B1-13		システム監視基準	システム監視基準（監視内容／監視・通知基準）の設定に基づく監視	有無	有 パフォーマンスの監視を実施しておりますが、詳細は非開示とさせていただきます。
B1-14		障害通知プロセス	障害発生時の連絡プロセス（通知先／方法／経路）	有無	有 以下の方法にてご連絡いたします。 a.Synergy!管理画面内に掲示 b.Synergy!サポートページに記載 c.Synergy!システム管理担当者として登録されているアドレス宛にメールにて d.弊社営業担当もしくはカスタマーサポートより個別に電話またはメールにて
B1-15		障害通知時間	異常検出後に指定された連絡先に時間通知するまでの時間	時間	72時間以内で速やかにご連絡することを定めております。
B1-16		障害監視間隔	障害インシデントを収集／集計する時間間隔	時間（分）	リアルタイムで監視しております。
B1-17		サービス提供状況の報告方法／間隔	サービス提供状況を報告する方法時間／時間間隔	時間	月次で弊社サポートサイト上にて公開いたします。
B1-18		ログの取得	利用者に提供可能なログの種類（アクセスログ、操作ログ、エラーログ等）	有無	無 ただし、Synergy!管理機能の操作については管理機能内の操作ログ機能にて以下の記録を確認いただけます。 ・操作日時 ・操作ユーザ名 ・操作ユーザ、権限グループ 、操作元IPアドレス 、操作した機能、操作内容
B1-19	性能	応答時間	処理の応答時間	時間（秒）	定めておらず、ベストエフォートとなります。
B1-20		遅延	処理の応答時間の遅延継続時間	時間（分）	定めておらず、ベストエフォートとなります。
B1-21		バッチ処理時間	バッチ処理（一括処理）の応答時間	時間（分）	定めておらず、ベストエフォートとなります。
B1-22	拡張性	カスタマイズ性	カスタマイズ（変更）が可能な事項／範囲／仕様等の条件とカスタマイズに必要な情報	有無	有 ECサイトとの連携、管理機能では実装できないフォームデザインのカスタマイズなど詳細については当社担当営業にご相談ください。
B1-23		外部接続性	既存システムや他のクラウド・コンピューティング・サービス等の外部のシステムとの接続仕様 （API、開発言語等）	有無	有 データベースAPI、メールAPI
B1-24		同時接続利用者数	オンラインの利用者が同時に接続してサービスを利用可能なユーザ（制約条件）数	有無（制約条件）	無 ベストエフォート型
B1-25		提供リソースの上限	ディスク容量の上限／ページ処理能力ビューの上限	処理能力	顧客データ件数、DB項目数、行動履歴データ保有件数等による従量課金制となっております。 営業担当者にご相談ください。
サポート					
B2-1	サポート	サービス提供時間帯（障害対応）	障害対応時の問合せ受付業務を実施する時間帯	時間帯	弊社所定の休日を除く平日10時～12時、13時～18時ではございますが、障害状況に応じて延長のご連絡をいたします。
B2-2		サービス提供時間帯（一般問合せ）	一般問合せ時の問合せ受付業務を実施する時間帯	時間帯	弊社所定の休日を除く平日10時～12時、13時～18時
データ管理					

B3-1	データ管理	バックアップの方法	バックアップ内容（回数、復旧方法など）、データ保管場所／形式、利用者のデータへのアクセス権など、利用者に所有権のあるデータの取扱方法	有無/内容	有 本システムの DB 格納データをリアルタイムで主データセンターに、日次で遠隔地データセンターにバックアップしております。
B3-2		バックアップデータを取得するタイミング（RPO）	バックアップデータをとり、データを保証する時点	時間	目標復旧時点（RPO）を24時間としております。 ただし、主データセンターが自然災害、重大なインフラ障害、またはその他の広範な影響を及ぼす事象により停止している場合には、復旧時間がこの目標を超える可能性があります。
B3-3		バックアップデータの保存期間	データをバックアップした媒体を保管する期限	時間	7日間
B3-4		データ消去の要件	サービス解約後の、データ消去の実施有無／タイミング、保管媒体の破棄の実施有無／タイミング、およびデータ移行など、利用者に所有権のあるデータの消去方法	有無	有 ご解約後、お預かりしたデータは、ご解約月の翌月14日までに完全に消去いたします。 データ消去のタイミング： ご解約月の翌月14日までに、バックアップを含めて一括で完全消去（復元不可能な削除）を行います。 保管媒体の破棄について： データの完全消去にて対応するため、データベースサーバ全体の初期化や、物理的な保管媒体の破棄は発生いたしません。 データ移行について： 移行（ダウンロード）が必要なデータがある場合は、解約完了日までにお客様ご自身にてご対応をお願いしております。
B3-5		バックアップ世代数	保証する世代数	世代数	直近7日前までロールバック可能なリアルタイムバックアップ
B3-6		データ保護のための暗号化要件	データを保護するにあたり、暗号化の有無	有無	無 レスポンスの重視および部分検索機能の提供からデータは暗号化して保存しておりません。ただし、エンドユーザー様のパスワードにつきましては、暗号化して保存する機能を提供しております。また、データベースサーバーのストレージは暗号化しております。
B3-7		マルチテナントストレージにおけるキー管理要件	マルチテナントストレージのキー管理要件の有無、内容	有無/内容	有 ID、スキーマ名等により識別しておりますが、詳細は非開示とさせていただきます。
B3-8		データ漏えい・破壊時の補償／保険	データ漏えい・破壊時の補償／保険の有無	有無	有 補償内容はサービス規約に定めております。 また保険に加入しております。
B3-9		解約時のデータポータビリティ	解約時、元データが完全な形で迅速に返却される、もしくは責任を持ってデータを消去する体制を整えており、外部への漏えいの懸念のない状態が構築できていること	有無／内容	無 当社によるお客さまへの返却は実施しておりません。 解約完了日までにお客さまご自身にて管理機能よりデータを取得ください。
B3-10		預託データの整合性検証作業	データの整合性を検証する手法が実装され、検証報告の確認作業が行われていること	有無	無 整合性検証の仕組みはございません。
B3-11		入力データ形式の制限機能	入力データ形式の制限機能の有無	有無	有 Synergy!管理者機能よりご契約者さま自身に設定いただけます。
セキュリティ					
B4-1	セキュリティ	公的認証取得の要件	JIPDECやJQA等で認定している情報処理管理に関する公的認証（ISMS、プライバシーマーク等）が取得されていること	有無	有 ■プライバシーマーク（JISQ15001：2023 準拠 ver1.0） 登録番号:20000604（12） 有効期間満了日: 2028年4月19日 ■ISMS（ISO/IEC27001:2022/AMD1:2024,JIS Q 27001:2023） 認証登録番号:IS 718028 有効期限: 2029 年1月21日 ■ISMS クラウドセキュリティ認証（JIP-ISMS517-1.0(ISO/IEC27017:2015,JIS Q 27017:2016)） 認証登録番号:CLOUD 794651 有効期限: 2029 年1月21日
B4-2		アプリケーションに関する第三者評価	不正な侵入、操作、データ取得等への対策について、第三者の客観的な評価を得ていること	有無／実施状況	有 第三者による自動診断ツールとなりますが、アプリケーションの脆弱性診断を週次で、ネットワークの脆弱性診断を日次で実施しております。
B4-3		情報取扱い環境	提供者側でのデータ取扱環境が適切に確保されていること	有無	有 運用者を限定の上で、二段階認証によるアクセス制御を行っております。
B4-4		通信の暗号化レベル	システムとやりとりされる通信の暗号化強度	有無	有 TLS1.2およびTLS1.3となります。
B4-5		会計監査報告書における情報セキュリティ関連事項の確認	会計監査報告書における情報セキュリティ関連事項の監査時に、担当者へ以下の資料を提供する旨 「最新のSAS70Type2監査報告書」 「最新の18号監査報告書」	有無	無
B4-6		マルチテナント下でのセキュリティ対策	異なる利用企業間の情報隔離、障害等の影響の局所化	有無	有 データベーススキーマ分離による論理的分離を行っております。
B4-7		情報取扱者の制限	利用者のデータにアクセスできる状況利用者が限定されていること 利用者組織にて規定しているアクセス制限と同様な制約が実現できていること	有無／設定状況	有 クライアント機能よりユーザ登録及び権限設定を機能をご提供しております。
B4-8		セキュリティインシデント発生時のトレーサビリティ	IDの付与単位、IDをログ検索に利設定状況用できるか、ログの保存期間は適切な期間が確保されており、利用者の必要に応じて、受容可能に期間内に提供されるか	設定状況	アカウントは個人単位に付与しております。 また各種ログを取得しており、必要期間保管しております。 ただしご契約者さまへの提供は致しかねます。
B4-9		ウイルススキャン	ウイルススキャンの頻度	頻度	リアルタイムにスキャンを実施しております。
B4-10		二次記憶媒体の安全性対策	バックアップメディア等では、常に暗号化した状態で保管していること、廃棄の際にはデータの完全な抹消を実施し、また検証していること、USBポートを無効化しデータの吸い出しの制限等の対策を講じていること	有無	無 外部記憶媒体を使ったバックアップは行っておりません。
B4-11		データの外部保存方針	データ保存地の各種法制度の下におけるデータ取扱いおよび利用に関する制約条件を把握しているか	把握状況	お客様よりお預かりしたデータは日本国内に保存しており、各種法制度は把握しております。

更新履歴

日付	更新内容
2021/07/30	初版作成
2023/06/20	データ暗号化に関する表現の更新（B3-6）、ISMSの有効期限を更新（B4-1）、TLS1.2にも対応している旨を追記（B4-4）
2024/07/10	プライバシーマーク有効期限を更新（B4-1）、ISMS クラウドセキュリティ認証情報の追加（B4-1）
2025/06/25	目標復旧時間（RTO）の追記（B1-11）
2026/09/01	サービス提供終了時の事前通知に関する表現の更新（B1-3）、障害発生件数に関する表現の更新（B1-12）、障害通知時間に関する表現の更新（B1-15）、応答時間に関する表現の更新（B1-19）、遅延に関する表現の更新（B1-20）、バッチ処理時間に関する表現の更新（B1-21）、バックアップの方法に関する表現の更新（B3-1）、バックアップデータを取得するタイミングに関する表現の更新（B3-2）、データ消去の要件に関する表現の更新（B3-4）、データ漏えい・破壊時の保険に加入していることを追記（B3-8）、プライバシーマークの有効期限を更新（B4-1）、ISMSの有効期限を更新（B4-1）、ISMS クラウドセキュリティ認証の有効期限を更新（B4-1）、マルチテナント下でのセキュリティ対策に関する表現の更新（B4-6）、情報取扱者の制限に関する表現の更新（B4-7）