

ChoiceRESERVE ASP・SaaSの安全・信頼性に係る情報開示

本資料は、総務省による「クラウドサービスの安全・信頼性に係る情報開示指針」による「ASP・SaaSの安全・信頼性に係る情報開示指針(第2版)」に基づき株式会社リザーブリンクがクラウドサービス事業者として ChoiceRESERVE に関して開示すべき情報をまとめたものです。

ASP・SaaSの安全・信頼性に係る情報開示指針(第2版)

No	【情報開示項目】		【内容】	リザーブリンク回答
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)	2024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) 法人番号	株式会社リザーブリンク 1010401090646
3		設立年月日	事業者の設立年月日(西暦)	2010年11月1日(創立 2000年1月4日)
4	事業所	事業所	事業者の本店所在地 事業者ホームページ	東京都港区南青山1-1-1 https://reservelink.co.jp
5		事業の概要	主な事業の概要	クラウド予約管理サービスの企画・開発・販売 予約に関する研究・顧問サービス
人材				
6	経営者	代表者	代表者氏名	井出勝彦
7	従業員	従業員数	正社員数(単独ベース)	36名
財務状況				
8	財務データ	売上高	事業者の売上高(単独ベース)	882,296,343円
9		資本金	事業者の資本金(単独ベース)	1,000万円
10	財務信頼性	上場の有無	株式上場の有無と、「有り」の場合は市場名	無
コンプライアンス				
11	組織体制	情報セキュリティに関する組織体制の状況	情報セキュリティに関する責任者の有無と、「有り」の場合は責任者名・役職 情報セキュリティに関する組織体制の有無	情報セキュリティ管理者 堀内 俊輔 有
12		個人情報	個人情報の取扱い	個人情報の取扱いに関する規程等の有無と、「有り」の場合は記載箇所
13	守秘義務	守秘義務契約	守秘義務に係る契約又は条項の有無 守秘義務違反があった場合のペナルティ条項の有無	有 有
14		従業員教育等	従業員に対するセキュリティ教育の実施状況	従業員に対するセキュリティ教育実施に関する取組状況
15		従業員に対する守秘義務等の状況	従業員に対する守秘義務対応の取組状況	全従業員に対し実施済み。
16	委託	委託情報に関する開示	サービス提供に係る委託先(再委託先)の情報開示の可否と、可能な場合の条件等	予約情報や会員情報を取り扱う業務の外部委託はございません。
17		委託先に対する管理状況	自社の個人情報保護指針に対する遵守規定の有無	下記URLを参照ください。 https://reservelink.co.jp/privacy
			委託先(再委託先)の個人情報保護等の状況に関する情報提供の可否と、可能な場合の条件等	予約情報や会員情報を取り扱う業務の外部委託はございません。
		委託先(再委託先)との守秘義務対応状況	予約情報や会員情報を取り扱う業務の外部委託はございません。	

18		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・マニュアル等の状況と文書名	情報セキュリティポリシー https://reservelink.co.jp/policy その他、規定・マニュアル等は非開示となります。
19	文書類	事業継続に関する規程の整備	事業継続に関する基本方針・規程・マニュアル等の有無と、「有り」の場合は文書名 BCP対応計画及び運用手順等の開示の可否と、可能な場合の条件等	リザープリンク 事業継続計画 非開示
20		リスク管理に関する規程等の整備	リスク管理に関する基本方針・規程・マニュアル等の有無と、「有り」の場合は文書名	ISMSマニュアル 及び ISMS運用手順書
21	文書類	勧誘・販売に関する基本方針・規程・マニュアル等の有無と、「有り」の場合は文書名 係争に関する規程・管轄裁判所等、係争が生じた際の対応に関する情報を含む文書類の有無と、「有り」の場合は文書名	勧誘・販売に関する基本方針・規程・マニュアル等の有無と、「有り」の場合は文書名 係争に関する規程・管轄裁判所等、係争が生じた際の対応に関する情報を含む文書類の有無と、「有り」の場合は文書名	無 下記サービス利用規約を参照ください。 https://reservelink.co.jp/terms
22		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、「有り」の場合はそれらの文書名 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と、「有り」の場合は文書名	無 下記サービス利用規約を参照ください。 https://reservelink.co.jp/terms
サービス基本特性				
23		サービス名称	本ASP・SaaSのサービス名称	ChoiceRESERVE (チョイスリザーブ)
24		サービス開始時期	本ASP・SaaSのサービス開始年月日(西暦) サービス開始から申請時までの間の大規模な改変等の有無と、「有り」の場合は改変年月日(西暦)	2010年11月 大規模な改変はございませんが、3カ月毎(目安)に機能追加等を行うバージョンアップをしています。
25	サービス内容	サービスの内容・範囲	本ASP・SaaSのサービスの内容・特徴 他の事業者との間で行っているサービス連携の有無と、「有り」の場合はその内容	業種を問わず「予約管理」にまつわる課題を解決するためのクラウドサービス(ASP・SaaS)です。 一部のオプション機能(クレジットカード決済機能、Salesforce連携機能等)
26		サービス提供時間	サービスの提供時間帯	24時間365日
27		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)	任意のメニュー、時間帯で予約を受け付ける事が可能です。詳細は製品サイトの機能一覧ページを参照ください。 https://yoyaku-package.com/function/
28		移行支援	本サービスを利用する際における既存システムからの移行支援の有無(契約内容に依存する場合はその旨記述)	ChoiceRESERVEサポートにお問い合わせください。
29	サービスの変更・終了	サービス(事業)変更・終了時等の事前告知	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) 告知方法	1ヶ月前。但し、サービス利用規約内の関連事項に抵触する場合はその限りではありません。 管理画面のお知らせ欄に掲載もしくはご契約者様に対しメールで通知します。
30		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、「有り」の場合はその概要	ご契約期間内にご契約者様自身で予約情報、会員情報を事前にダウンロードして頂く想定となります。
31	契約の終了等	情報の返却・削除・廃棄	契約終了時等の情報資産(利用者データ等)の返却責任の有無と、受託情報の返還方法・ファイル形式・費用等 情報の削除又は廃棄方法の開示の可否と、可能な場合の条件等 削除又は廃棄したことの証明書等の提供	データの返却サービスはございません。 契約終了後、データの完全削除を行います。 削除証明書の発行が可能です。但し、発行のご依頼が必要です。
32	サービス料金	料金体系	初期費用額 月額利用額 最低利用契約期間	料金、お支払い方法に関しては下記URLを参照ください。 https://yoyaku-package.com/price/ https://yoyaku-package.com/order-flow/payment.php 6ヶ月。尚、ご契約更新後の契約期間も6ヶ月となります。
33		解約時違約金支払いの有無	解約時違約金(利用者側)の有無と、「有り」の場合はその額	無。但し、事前入金とし、返金はいたしかねます。
34		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)	解約希望月の前月末日までに当社にご連絡ください。詳細に関しては下記サービス利用規約を参照ください。 https://reservelink.co.jp/terms

35		サービス稼働設定値	サービス稼働率の目標値 サービス稼働率の実績値 サービス停止の事故歴	開示しておりません。尚、過去1年で長時間に及ぶサービス停止の実績はございません。 また、現在の稼働状況は下記URLを参照ください。 https://yoyaku-package.com/news_cat/status/
36	サービス品質	サービスパフォーマンスの管理	システムリソース不足等による応答速度の低下の検知の有無と、「有り」の場合は、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 ネットワーク・機器等の増強判断基準又は計画の有無、「有り」の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	サービスリソースは他のお客様と共有しており、他のお客様のサイトに対する急激なアクセス等により応答速度が低下する可能性がございます。但し、サービスリソース・応答速度の監視を5分前に行い異常を検知した場合は迅速に対応します。 また、サービスの使用状況の継続的なモニタリング、推測を行い計画的に増強等を実施しています。
37		認証取得・監査実施	プライバシーマーク(JIS Q 15001)等、ISMS(JIS Q 27001等)、ITSMS(JIS Q 20000-1等)の取得、監査基準委員会報告書第18号(米国監査基準SSAE16、国際監査基準ISAE3402)の作成の有無と、「有り」の場合は認証名又は監査の名称	・ISMS(ISO27001) ・ISMSクラウドセキュリティ(ISO27017) 詳細は下記URLを参照ください。 https://reservelink.co.jp/licence
38		脆弱性診断	脆弱性診断の有無と、「有り」の場合は、診断の対象(アプリケーション、OS、ハードウェア等)と、対策の概要	第三者によるウェブアプリケーション診断、プラットフォーム診断を定期的(年1回)に実施しています。
39	サービス品質	バックアップ対策	利用者データのバックアップ実施インターバル 世代バックアップ(何世代前までかを記述)	日次。但し、バックアップデータの提供・復元を行うサービスはございません。 31
40		サービス継続	サービスが停止しない仕組み(冗長化、負荷分散等) DR(ディザスタリカバリー)対策の有無と、「有り」の場合はその概要	webサーバーの冗長化 日次でのバックアップを取得しており、有事の際は別リージョンでのバックアップデータの復元を試みます。
41		SLA(サービスレベル・アグリーメント)	本サービスに係るSLAが契約書に添付されるか否か	SLAのご用意はありません。
42	契約者数	契約者数	本ASP・SaaSサービスの契約企業数等	導入事例3,000件以上。 下記導入実績の紹介ページも参照ください。 https://yoyaku-package.com/works/
アプリケーション等				
43	連携	他のASP・SaaSとの連携状況に関する情報提供	他のASP・SaaSとの連携の有無と、「有り」の場合は情報提供の条件等	一部のオプション機能(クレジットカード決済機能、Salesforce連携機能等)
44		死活監視	死活監視の有無と、「有り」の場合は死活監視の対象	全サーバー
45		時刻同期	時刻同期への対応の有無と、「有り」の場合は時刻同期方法	自動同期
46		ウイルス対策	ウイルス対策の有無	セキュリティソフトを導入しています。セキュリティソフトは最新の状態を保ち、リアルタイム及び定期的にウイルスチェックをしています。
47		管理者権限の運用管理	システム運用部門の管理者権限の登録・登録削除の手順の有無	有
48		ID・パスワードの運用管理	事業者側にて、利用者のID・PWを付与する場合におけるIDやパスワードの運用管理方法の規程の状況	管理画面のID/パスワードは弊社で発行しご連絡します。初期パスワードの変更をして頂き、以降はお客様に管理頂きます。
49	セキュリティ	記録(ログ等)	利用者の利用状況の記録(ログ等)取得の状況と、その保存期間及び利用者への提供可否 システム運用に関するログの取得の有無と、「有り」の場合は保存期間 ログの改ざん防止措置の有無	管理画面の操作ログを100日間保存、閲覧する機能がございます。(オプション機能) 60日 改ざん検知ソフトを導入しています。
50		セキュリティパッチ管理	パッチ管理の状況とパッチ更新間隔等、パッチ適用方針	セキュリティに関するパッチ情報を定期的に随時自動取得し、必要に応じてパッチの適用をしています。
51		暗号化対策	暗号化措置(データベース)への対応の有無と、「有り」の場合はその概要	有。データベースの全てのデータを透過的に暗号化しています。
52		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(情報漏えい対策等)	下記、セキュリティへの取り組みに関するページを参照ください。 https://yoyaku-package.com/security.php
ネットワーク				
53		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 ユーザ接続回線について、ASP・SaaS事業者が負う責任範囲	インターネット回線 接続回線はお客様の範囲でご用意頂きます。
54	回線	推奨帯域	推奨帯域の有無と、「有り」の場合はそのデータ通信速度の範囲	帯域に関する推奨値はございません。ご契約前にご用意するデモ画面で操作感等をご確認ください。
55		推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等 利用するブラウザの種類	下記URLを参照ください。 https://yoyaku-package.com/support/system_req.php

56	セキュリティ	ファイアウォール	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	ファイアウォール、WAFの導入をしています。
57		不正侵入検知	不正バケット、非権限者による不正なサーバ侵入に対する検知等の有無と、「有り」の場合は対応方法	有。WAF及びIPS/IDSにより不正なサーバ侵入を検知・遮断しています。
58		ネットワーク監視	事業者とエンドユーザーとのネットワーク(専用線等)において障害が発生した際の通報時間	稼働状況ページを参照ください。 https://yoyaku-package.com/news_cat/status/
59		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	接続元IPによるアクセス制限が可能です。(オプション機能)
60		なりすまし対策(事業者サイド)	第三者によるなりすましサイトに関する対策の実施の有無と、「有り」の場合は認証の方法	パスワード間違いによるログインエラーが任意の回数以上発生した場合にログインをロックする機能がございます。(オプション機能)
61		暗号化対策	暗号化措置(ネットワーク)への対応の有無と、「有り」の場合はその概要	全てのページがhttpsにより通信の暗号化されています。
62	セキュリティ	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(情報漏洩対策等)	下記、セキュリティへの取り組みに関するページを参照ください。 https://yoyaku-package.com/security.php
ハウジング(サーバ設置場所)				
63	施設建築物	建物形態	データセンター専用建物か否か	はい
64		所在地	国名、日本の場合は地域ブロック名(例:関東、東北) 特筆すべき立地上の優位性があれば記述(例:標高、地盤等)	日本。Amazon Web Services(AWS) を利用しています。尚、準拠法及び司法管轄も日本となります。 自然災害や火災など、環境上の脅威の可能性に対して事前の対策を講じた立地を採用しています
65		耐震・免震構造	耐震数値 免震構造や制震構造の有無	環境的なリスクに対する物理的な保護を備えた構造となっています。
66	非常用電源設備	無停電電源	無停電電源装置(UPS)の有無と、「有り」の場合は電力供給時間	電力供給時間は開示しておりませんが無停電電源装置の設置をしています。
67		給電ルート	異なる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)	電気系統は完全な冗長設計になっています。
68		非常用電源	非常用電源(自家発電機)の有無と、「有り」の場合は連続稼働時間の数値	数値は開示しておりませんが停電の際は無停電電源装置から特定の機能に電力が供給され、発電機から施設全体に非常用電力が供給されます。
69	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、「有り」の場合はガス系消火設備か否か	自動火災検知および消火装置があり常時監視をしています。
70		火災感知・報知システム	火災検知システムの有無	
71	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	有
72		誘導雷対策	誘導雷対策の有無	有
73	空調設備	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	冗長性を持つよう設計された冷却暖房換気空調設備により管理され常時監視をしています。
74	セキュリティ	入退室管理等	入退室記録の有無と、「有り」の場合はその保存期間	有
			監視カメラの有無	有
			個人認証システムの有無	有
75	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	有
			保管管理手順書の有無	有
76	セキュリティ	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)	データセンターはFISC安全対策基準に準拠しています。

サービスサポート			
77	サービス窓口 (苦情受付・問合せ)	連絡先	電話/FAX、Web、電子メール等の連絡先
78		営業日・時間	代理店連絡先の有無と、「有り」の場合は代理店名称、代理店の本店の所在地と連絡先
79		サポート範囲・手段	サポート範囲 サポート手段(電話、電子メールの返信等)
			サービス窓口(サポート)に関する情報は下記URLを参照ください。 https://yoyaku-package.com/support/professional.php 尚、代理店はございません
80	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ヵ月前、3ヵ月前、6ヵ月前、12ヵ月前等の単位で記述) 告知方法
81		障害・災害発生時の通知	障害発生時通知の有無と、「有り」の場合は通知方法及び利用者への通知時間
82		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)
			緊急時を除く計画的なメンテナンス等によるサービス停止が発生する場合、事前(2週間前を目安)にご連絡します。尚、定期的なメンテナンスはございません。 管理画面のお知らせ欄に掲載もしくはご契約者様に対しメールいたします。 弊社による状況把握後、速やかにご契約者様にメールでご連絡をいたします。尚、状況は稼働状況ページでご確認頂けます。 https://yoyaku-package.com/news_cat/status/ 特にご覧しません。尚、現在の稼働状況は下記ページでご確認頂けます。 https://yoyaku-package.com/news_cat/status/

※その他、awsに関する情報は下記を参照ください。

ファシリティに関する情報：<https://aws.amazon.com/jp/compliance/data-center/data-centers/>

FISC安全対策基準に対する情報：<https://aws.amazon.com/jp/compliance/fisc/>