

No.2020-ISR-304

2021年2月10日

株式会社アイ・エス・レーティング



株式会社アイ・エス・レーティングは、株式会社クマヒラ・株式会社熊平製作所の『20年セキュリティのお約束』の実施状況に関する調査を実施致しました。

株式会社クマヒラ・株式会社熊平製作所は、セキュリティ製品の互換性を20年間に亘り維持することでお客様の利便性と投資効率の向上を図る方針です。

今後20年間に亘り互換性のある製品を機能向上させながら提供するためのマネジメントの状況を、経営方針、組織体制及び業務の運営状況、加えて過去20年間の製品提供の実績等により確認致しました。株式会社アイ・エス・レーティングによる客観的な評価は2013年度から継続的に実施しています。

本書において、以下に掲載した事案が事実であることを第三者として証明します。

1. 調査概要

| | |
|--------|---|
| 企業・団体名 | 株式会社クマヒラ・株式会社熊平製作所 |
| 調査スコープ | セキュリティシステムGGシリーズ |
| 調査対象 | 『20年セキュリティのお約束』 |
| 調査事項 | 『20年セキュリティのお約束』 実施状況と過去の実績（※1） |
| リファレンス | 『20年セキュリティのお約束』 「20年以上の間、互換性を維持した製品の開発・改良を継続してきたクマヒラが、これからも互換性のある製品提供を20年以上継続することをお約束します」 ① 互換性のある製品提供 ② 新機能の追求 ③ 運用サポート体制の充実 |

| | |
|----------|------------------|
| 初回取得日（*） | 2014年2月10日 |
| 調査日 | 2021年1月13日 |
| 本書交付日 | 2021年2月10日 |
| 利用期限 | 本書交付日から1年（※2） |
| 証明IDコード | 10000350117P2001 |

（*）リファレンスに変更はありません

- ※1 調査の方法は、責任者等へのヒアリング、規程および台帳類の閲覧、開発企画書類の確認、提供製品の互換性の確認、関連設備の視察を用いております。
- ※2 当証明書は、調査実施日における事象について事実であることを証明するものであり、継続的に当該事象が必ず存在することを保証するものではありません。また、調査対象の仕様変更や社会環境の変化に応じ、緊急時には随時、また平常時には年一回の再調査による点検を推奨しています。

●お問い合わせ先 **株式会社アイ・エス・レーティング** 〒103-0023 東京都中央区日本橋本町1-10-2 第20ビル 8階
TEL: 03-3273-8830 <http://www.israting.com>

第三者証明書は、被調査組織等から入手した情報に依拠して形成した当社の意見であり、その正確性、完全性、網羅性等は必ずしも保証されてはいません。また当結果は、被開示者、閲覧者等に対し、参考情報としてご提供されるものです。当社は、第三者証明書に関するクレーム、訴訟その他の紛争、被格付組織その他の第三者に関して生じうる一切の損害、損失、費用等について責任を負うものではありません。なお、第三者証明書に関する一切の著作権その他の知的財産権、営業秘密、ノウハウその他の権利・利益は当社に留保され、当社に専属的に帰属するものとします。

2. 確認結果

(1) 経営管理

1) 企業理念

”英知と創意で社会に貢献できる明るく夢のある企業にしよう”という企業理念の基に、

- ・市場のセキュリティニーズを先取りし、顧客に最高水準の解決策を提供する
- ・円滑なコミュニケーションを図り、新しい目標に向かって前向きに取り組む
- ・常に世の中の流れを敏感に読み取り、新しい価値を創造する

お客様から厚い信頼を得、時代のニーズに即応しながら、トータルなセキュリティシステムを提供しており、経営管理の成熟度は高いレベルにある。

- ① 強力なハード技術と迅速なサポート体制の一体化
 - ・ハードとソフトが一体となったサービス体制
 - ・人の財産を守るプロフェッショナルであり、事業を通して社会に貢献
- ② 創業以来変わることのない「安心」「安全」への取り組み
 - ・あらゆる攻撃から人々の財産や情報を守るという「安心」「安全」の思想

2) 20年セキュリティのお約束

20年以上の間、互換性を維持した製品の開発・改良を継続し、今後も互換性のある製品提供と新機能の提供により、20年以上に亘り運用継続を可能とする製品・サービスの提供方針として『20年セキュリティのお約束』を策定している。「互換性のある製品提供」、「新機能の追求」、「運用サポート体制の充実」の3点が揃うことで20年セキュリティを実現している。

- ① 互換性のある製品提供
お客様に互換性を維持したセキュリティ製品を20年以上提供し続けており、今後も20年以上提供します。
- ② 新機能の追求
お客様のニーズ、法律の改定、新たな脅威などに対しセキュリティ機能を追加し、これからも新しい製品・機能の開発を継続し、進化させます。
- ③ 運用サポート体制の充実
24時間365日専門エンジニアが対応するコールセンターを設置し、全国の保守サービス網を使った保守サービス、運用サービスで、お客様のセキュリティシステム運用をサポートします。

GGシリーズ製品の企画・開発・提供・サポートすべてにおいて信念として定着している。

3) 使い続けられる×進化し続けるシステム

セキュリティシステムGGシリーズは、2001年発売開始以来、新機能の開発とバージョンアップを継続して実施し、陳腐化しない先進のシステムとして提供している。

- ① 2001年提供開始の製品の互換性を維持し続けます。
- ② 互換性を維持したセキュリティ製品を提供し続けます。
- ③ 20年以上にわたるシステムの運用をお客様のパートナーとして支え続けます。

●お問い合わせ先 **株式会社アイ・エス・レーティング** 〒103-0023 東京都中央区日本橋本町1-10-2 第20ビル 8階

TEL: 03-3273-8830 <http://www.israting.com>

第三者証明書は、被調査組織等から入手した情報に依拠して形成した当社の意見であり、その正確性、完全性、網羅性等は必ずしも保証されてはいません。また当結果は、被開示者、閲覧者等に対し、参考情報としてご提供されるものです。当社は、第三者証明書に関するクレーム、訴訟その他の紛争、被格付組織その他の第三者に関して生じうる一切の損害、損失、費用等について責任を負うものではありません。なお、第三者証明書に関する一切の著作権その他の知的財産権、営業秘密、ノウハウその他の権利・利益は当社に留保され、当社に専属的に帰属するものとします。

(2) 『20年セキュリティのお約束』を実現するための対策・マネジメント状況

株式会社クマヒラ・株式会社熊平製作所は、お客様に『20年セキュリティのお約束』を公表している。
『20年セキュリティのお約束』を実現するための経営方針、組織体制及び業務の運営状況を確認した。
また、製品の開発方針や開発企画書、提供する製品の互換性、これまでの製品提供と実績についても確認した。確認の内容は以下のとおりである。

| NO. | 確認項目 | 状況 |
|-----|-----------------|--|
| 1 | 組織体制図・ 要員数 | 組織図の確認 (販売・サービス：株式会社クマヒラ) (開発・製造：株式会社熊平製作所) 組織図、開発体制図、保守運用体制図の整備、要員体制・各専門技術委員会の確認 |
| 2 | 経営者のコミ ットメント | 株式会社クマヒラと株式会社熊平製作所の両社長が経営者として以下の経営方針をコミットし、ルールに従って適切に管理している ・『20年セキュリティのお約束』は会社として必ず果たす ・提供する製品（セキュリティシステムGGシリーズ）について、互換性を確保する ・新機能を提供する 企業・組織の内部管理に最適なセキュリティシステムとして「クマヒラが提供するコーポレート・セキュリティ」（平成25年9月5日）を製販両社で合意、明文化し、さらに深く追及している ・運用自在型パッケージの提供：規模拡張自在、機能拡張自在、運用変更自在 ・20年セキュリティのお約束：互換性のある製品提供、新機能の追求、運用サポート体制の充実 全社員に定着しており、全社員が同じ目線で事業を推進している |
| 3 | 開発企画・ 規程類 | 『20年セキュリティのお約束』は、ものづくりの基本ルールとして確立している 開発企画書（互換性を保ち標準化された製品の開発） ・GG-1 開発企画書 GGシステムアーキテクチャーとして以下を定義 “機能を体系化して製品を配置する” “機能階層にあてはめて製品を作る” ・GG-2 開発企画書 顧客ニーズの反映、互換性の確保（GG-1 互換モード）を明記 ・お客様ニーズの取り込み 製品改良テーマカードの記入（全社員）を日常的に実施し、製品改良委員会を製販（クマヒラ・熊平製作所）合同で年2回実施（2020年7月31日、2021年2月5日（予定））し、新機能を取り込んでいる |

●お問い合わせ先 **株式会社アイ・エス・レーティング** 〒103-0023 東京都中央区日本橋本町1-10-2 第20ビル 8階
TEL: 03-3273-8830 <http://www.israting.com>

第三者証明書は、被調査組織等から入手した情報に依拠して形成した当社の意見であり、その正確性、完全性、網羅性等は必ずしも保証されてはいません。また当結果は、被開示者、閲覧者等に対し、参考情報としてご提供されるものです。当社は、第三者証明書に関するクレーム、訴訟その他の紛争、被格付組織その他の第三者に関して生じうる一切の損害、損失、費用等について責任を負うものではありません。なお、第三者証明書に関する一切の著作権その他の知的財産権、営業秘密、ノウハウその他の権利・利益は当社に留保され、当社に専属的に帰属するものとします。

| | | |
|---|---------|--|
| | | <p>規程類（全ての規定の見直しを実施）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「品質マニュアル」43版、「設計管理規定」37版等 ・開発基準・手順類を整備、担当役員承認のもとに発行 ・開発仕様書の承認は、担当役員にて行う |
| 4 | 開発プロセス | <p>開発プロセス管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2015年度より、開発部門において製品開発プロセスマネジメントシステム「SpaceFinder」を導入、全製品に適用し開発プロセスの見える化 ・成果物一元管理・クレーム対応迅速化等として「SpaceFinder」を活用した品質向上を実現 |
| 5 | 教育・資格 | <p>教育方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職人の技、そして魂を継承し続ける ・創業者の志を受け継いだ人材育成への情熱 <p>教育計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社内講師による技術研修 ・「SE・CE社内技術資格制度」年間計画立案 <p>教育内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティ方針、開発技術、製品教育を主軸とした教育カリキュラム ・一般基礎知識に専門実務知識・技術を積上げる効果的な教育手法 <p>教育実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教育カリキュラムを見直し作成した年間計画に基づく定期的な社内研修の開催（「セキュリティシステム基礎編／応用編／エキスパート編」のうち2020年はエキスパート編を10月に実施、社員だけではなく協力会社、パートナーも参加可能） ・研修結果、受講者アンケート、次回へのフィードバックの記録 <p>資格</p> <ul style="list-style-type: none"> ・SE・CE社内技術資格試験の実施（一次：年1回、二次：年1回） ・社内検定制度による資格の認定 ・外部資格（情報処理技術者等）の取得推進 |
| 6 | 委託先管理 | <p>委託先管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「SpaceFinder」（外部開発委託シート）により、取引先管理を実施 ・毎年、実績・品質・納期等により取引先格付評価を行い、委託先の適正性を確認 |
| 7 | 検証・レビュー | <p>開発・検証・出荷判定のレビュー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開発計画書に基づく各工程でのレビュー実施 ・「SpaceFinder」による全工程の検証・レビュー管理、品質保証部への検証依頼等次工程・関連部門とのワークフロー連携、品質保証部検証結果管理 |

●お問い合わせ先 **株式会社アイ・エス・レーティング** 〒103-0023 東京都中央区日本橋本町1-10-2 第20ビル 8階
 TEL: 03-3273-8830 <http://www.israting.com>

第三者証明書は、被調査組織等から入手した情報に依拠して形成した当社の意見であり、その正確性、完全性、網羅性等は必ずしも保証されてはいません。また当結果は、被開示者、閲覧者等に対し、参考情報としてご提供されるものです。当社は、第三者証明書に関するクレーム、訴訟その他の紛争、被格付組織その他の第三者に関して生じうる一切の損害、損失、費用等について責任を負うものではありません。なお、第三者証明書に関する一切の著作権その他の知的財産権、営業秘密、ノウハウその他の権利・利益は当社に留保され、当社に専属的に帰属するものとします。

| | | |
|----|------------|---|
| | | <p>出荷管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新機能出荷時は「バージョンアップのご案内」を社内HPに掲載、関連技術の情報も含めて全部門で共有 |
| 8 | 運用サポート体制 | <p>保守運用サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせ対応（24時間365日稼働） ・問い合わせ対応業務フローによるコールセンターから全国専門エンジニア手配までの業務手順の明確化 ・品質保証・開発部門との連携を可能にする柔軟な体制 ・問い合わせ履歴のナレッジデータベースシステムの運用 ・製販（クマヒラ・熊平製作所）情報共有として、「クマヒライントラネット」の掲示板を活用 ・システム製品知識を持つ要員の全国配置、迅速な現地対応 ・互換性を保ち標準化された製品により、全国均一の運用サポートの実現 <p>セキュリティシステム運用サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様システムのサーバ監視・緊急カード停止等、運用のアウトソーシングサービスを提供 ・お客様拠点との専用ネットワーク接続により、24時間365日見守るセキュアで技術的にも万全な運用サポートを実施 |
| 9 | 顧客クレームへの対応 | <p>クレーム管理台帳</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全ての問い合わせ履歴の収録 ・「SpaceFinder」による情報の一元管理・対応の迅速化を実現、情報共有により組織的な対応を実施 ・イントラネットでの公開 <p>製品への反映</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全社員からの提言の収集～審議～製品開発の組織体制整備 ・役員会議での製品反映に関する審議 <p>経営者の関与</p> <ul style="list-style-type: none"> ・製販（クマヒラ・熊平製作所）社長による決裁 |
| 10 | 内部点検・監査 | <p>株式会社クマヒラ 2020年は7月～8月（ISMS）、9月～11月（EMS）の年2回実施、重大指摘事項なし</p> <p>株式会社熊平製作所 2020年はEMS・ISMS・QMSの統合内部監査を8月、12月の年2回実施、重大指摘事項なし</p> |

●お問い合わせ先 **株式会社アイ・エス・レーティング** 〒103-0023 東京都中央区日本橋本町1-10-2 第20ビル 8階
 TEL: 03-3273-8830 <http://www.israting.com>

第三者証明書は、被調査組織等から入手した情報に依拠して形成した当社の意見であり、その正確性、完全性、網羅性等は必ずしも保証されてはいません。また当結果は、被開示者、閲覧者等に対し、参考情報としてご提供されるものです。当社は、第三者証明書に関するクレーム、訴訟その他の紛争、被格付組織その他の第三者に関して生じうる一切の損害、損失、費用等について責任を負うものではありません。なお、第三者証明書に関する一切の著作権その他の知的財産権、営業秘密、ノウハウその他の権利・利益は当社に留保され、当社に専属的に帰属するものとします。

『20年セキュリティのお約束』 第三者証明書

| | | | | | |
|----|-------------|-----------|----------|------------|----------|
| 11 | 外部監査・ 認証 | 株式会社熊平製作所 | ISO9001 | 認証取得：1999年 | 更新：2019年 |
| | | 株式会社クマヒラ | ISO14001 | 認証取得：2001年 | 更新：2020年 |
| | | 株式会社熊平製作所 | ISO14001 | 認証取得：2001年 | 更新：2019年 |
| | | 株式会社クマヒラ | ISO27001 | 認証取得：2007年 | 更新：2020年 |
| | | 株式会社熊平製作所 | ISO27001 | 認証取得：2014年 | 更新：2019年 |

(3) 『20年セキュリティのお約束』を実現するための業務運用状況・過去の実績

1) 互換性のある製品提供

株式会社クマヒラ・株式会社熊平製作所は、互換性を維持し標準化したセキュリティ製品を継続して提供する開発方針を定めている。本項目について、開発方針および実施状況を確認した。

| 項目 | 項目詳細 | 確認事項 |
|----------|----------------------------|---|
| 計画 実装 | 既存システムと互換性がある新製品の開発を実施している | <ul style="list-style-type: none"> 既存システムとの互換性を継続する開発仕様を「開発企画書」に記載し開発を実施している 互換性に関するリリース計画は、「セキュリティシステムGG-2」の「開発企画書」に記載され両社社長が承認、さらに、熊平製作所の役員会で承認されている 20年セキュリティ確保に不可欠な技術を横断的に検討する各専門技術委員会活動を週1回実施している |
| | 2000年から互換性のある製品を開発し供給している | <ul style="list-style-type: none"> 2000年より、新旧互換性を維持する方針を明記した「開発企画書」によって開発を実施している 開発企画書を裏付ける文書として「開発の背景と基本コンセプト」があり、これにより開発方針を打ち出し、販社含めた社員教育を実施することで共通の認識をもって開発・供給している 「開発機器体系図」にて基本アーキテクチャを定義し、互換性を保持したシステム設計を行っている 開発仕様は、「仕様決定プロセス管理表」で社長が承認している |
| | 新旧製品間の動作検証を実施している | <ul style="list-style-type: none"> 開発部門での検証結果を記載した「検証チェックリスト」等を用い、品質保証部門においても独立した検証を実施している 品質保証部門では実機テスト等により、互換性確認項目も含めた検証を行い、結果を「SpaceFinder」の「検証依頼書・報告書」に記録し、開発部門にフィードバックしている このような開発部門と品質保証部門との相互に連携した検証体制により、新旧製品間の動作に問題がないことを確認している |
| 運用 | 新しいコンピュータOSリリース後 | <ul style="list-style-type: none"> 新しいコンピュータOSがリリースされた際に、「適合化設計方針」により新OSにバージョンアップで対応する開発計画を立てている |

●お問い合わせ先 **株式会社アイ・エス・レーティング** 〒103-0023 東京都中央区日本橋本町1-10-2 第20ビル 8階
TEL: 03-3273-8830 <http://www.israting.com>

第三者証明書は、被調査組織等から入手した情報に依拠して形成した当社の意見であり、その正確性、完全性、網羅性等は必ずしも保証されてはいません。また当結果は、被開示者、閲覧者等に対し、参考情報としてご提供されるものです。当社は、第三者証明書に関するクレーム、訴訟その他の紛争、被格付組織その他の第三者に関して生じうる一切の損害、損失、費用等について責任を負うものではありません。なお、第三者証明書に関する一切の著作権その他の知的財産権、営業秘密、ノウハウその他の権利・利益は当社に留保され、当社に専属的に帰属するものとします。

『20年セキュリティのお約束』 第三者証明書

| | | |
|--|---|---|
| | <p>はもとより、既存製品が利用できるようバージョンアップ計画を立てている</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・「モニタソフト製品Windows 10対応、Windows Server 2019対応」（対応済）や新機能について、開発工程・開発要員・成果物等の詳細計画を記載した「ソフトウェア開発計画書」を用い、計画通りのバージョンアップを行っている ・開発計画は「中期開発計画」（年2回 2020年4月1日、2020年10月1日）に記載し、継続的な開発管理を実施している ・「中期開発計画」は、SW・OS/HW/セキュリティ機器に分類・体系化して立案している |
| | <p>既存製品のバージョンアップ対応を可能とする開発を実施している</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・既存の製品はバージョンアップで継続利用可能となるような開発を行い、新製品を提供している ・「開発機器体系図」等により基本アーキテクチャを確認し、既存製品と互換性を保つことを前提とした開発を行っている ・Windows 10の大型アップデートに対応し、その都度動作確認を実施することにより互換性を保っている。 |
| | <p>現地バージョンアップ作業の品質を確保する仕組みがある</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・全て標準品を提供しており、全国同一レベルの製品・サービスを実現している ・「バージョンアップ手順書」により、クマヒラのサポート要員であればだれでも実施することができる ・「ソフトウェアバージョンアップ手順書」が作成され、全国均一レベルでの作業が可能となる仕組みを構築している ・「バージョンアップ手順書」を初めとする標準・手順類は開発部門で作成後、全て「クマヒライントラネット」に登録され、全国の技術者が同時に保守対応できる運用を実施している ・「Space Finder」にて開発プロセスをコントロールし、レビュー実施率向上や関連部門の連携強化等により、開発全体の品質を確保する仕組みがある |
| | <p>製品の保守期間終了後に故障した場合に備え、互換性のある製品を提供している</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・生産中止部品発生等により保守期間が終了した製品も、互換性を維持した後継機種を提供している ・「各機能バージョンアップに関する通知」にて、ステークホルダーに対し情報の漏れがないような通知を徹底している |
| | <p>製品のバージョン管理を行い、互換性のある製品の提供を可能にしている</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・機能の有無、互換対応製品確認として「バージョン管理リスト」を作成し製品のバージョン管理を行い、互換性のある製品提供を可能にしている ・お客様納入先におけるバージョン管理は納入管理システムで一元管理し |

●お問い合わせ先 **株式会社アイ・エス・レーティング**

〒103-0023 東京都中央区日本橋本町 1-10-2 第 20ビル 8階

TEL: 03-3273-8830 <http://www.israting.com>

第三者証明書は、被調査組織等から入手した情報に依拠して形成した当社の意見であり、その正確性、完全性、網羅性等は必ずしも保証されてはいません。また当結果は、被開示者、閲覧者等に対し、参考情報としてご提供されるものです。当社は、第三者証明書に関するクレーム、訴訟その他の紛争、被格付組織その他の第三者に関して生じうる一切の損害、損失、費用等について責任を負うものではありません。なお、第三者証明書に関する一切の著作権その他の知的財産権、営業秘密、ノウハウその他の権利・利益は当社に留保され、当社に専属的に帰属するものとします。

| | |
|--|--|
| | <p>ている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・製品・機能リリース後は即座に「バージョン管理リスト」を最新版に更新し、「クマヒライントラネット」に公開して全国同時に閲覧可能となる運用を実施している |
|--|--|

2) 新機能の追求

顧客のニーズから新しい機能を標準製品に追加するための組織体制が定められている。

本項目について、組織体制および実施状況を確認した。

| 項目 | 項目詳細 | 確認事項 |
|----|---|---|
| 管理 | 顧客ニーズ管理組織がある | <ul style="list-style-type: none"> ・「製品改良委員会開催要領」に則り、開発部門が開催通知を発行して、顧客ニーズを管理する組織としての「製品改良委員会」を製販合同で年2回定期的に開催している |
| 計画 | 顧客ニーズの収集体制がある | <ul style="list-style-type: none"> ・顧客ニーズやニーズに伴う新機能を提言するための「製品改良テーマカード」は書式と窓口が定められ、全社員が提案可能な体制である ・全国から提言された「製品改良テーマカード」を「新規テーマリスト」にまとめ、企画・開発・技術部門の専門家による事前検討が実施されている ・事前検討結果を基に、「製品改良委員会」にて標準製品に反映する機能を審議し、「製品改良委員会審議結果まとめ」に議事を記録し、実装している |
| 実装 | 顧客ニーズを新機能として追加する開発を継続している | <ul style="list-style-type: none"> ・「製品改良委員会」で決定した新機能について、開発部門で対応計画を立案し、「開発計画書」に上申テーマとして明記している ・各開発工程のレビュー時も上申テーマであることを確認しながら開発が進められている |
| | 顧客ニーズを反映した新機能の開発終了後に、機能検査を行い、販売保守のために情報公開している | <ul style="list-style-type: none"> ・検証工程は「開発計画書」に規定され、開発部門による新機能の検証が確実に実施されている ・さらに、品質保証部門においても独立した検証が行われ、結果を「SpaceFinder」の「検証結果報告書」に記録し、両者による検証が完了して初めて開発完了としている ・トータルセキュリティ製品を保証するための検証設備を会社独自で保有し、先端技術を駆使した検証が実施されている |
| | 追加機能の発売案内を公開し、顧客ニーズの対応状況を管理している | <ul style="list-style-type: none"> ・開発により追加された新機能は、「バージョンアップのご案内」で開発部門から販社に通知し、さらに「クマヒライントラネット」でも公開することによって全国均一な情報公開を可能にしている ・顧客ニーズから製品に実装した機能は、「GGシリーズ バージョン |

アップのご案内」や「発売案内」に上申テーマであることが明記され、元となった顧客ニーズの対応状況が管理されている

3) 運用サポート体制の充実

十分な運用サポート体制を維持するための教育体制および保守運用体制が定められている。
製品の標準化、サービスの標準化により、全国同一レベルの優れたサポートを実施している。
本項目について、組織体制および実施状況を確認した。

| 項目 | 項目詳細 | 確認事項 |
|----|---------------------------|--|
| 教育 | 全国の技術者が対応するための教育体制がある | <ul style="list-style-type: none"> 教育施設が東京、大阪、名古屋、広島、九州にあり、技術講習会が定期的に行われており、社員および協力会社、パートナーが参加している 2020年度の技術講習会 セキュリティシステム 基礎編/応用編：中止 セキュリティシステム エキスパート編：1回、10名受講 営業マン向け製品セミナーをTV会議にて月1回実施（4月は中止、5月以降はビデオ視聴にて実施） GG-2（バージョンアップ） 2020年6月8～12日実施、266名受講 教育・セミナーは全て受講者アンケート、フィードバック事項と共に記録、アンケート結果を分析し、教育内容に反映している |
| | 年間教育計画を立て、計画的に人材育成を実施している | <ul style="list-style-type: none"> 人材教育は年度初めに年間の「教育計画書」を作成した上で計画的に実施している 社員全員についてスキルマップを作成し、これに即した教育計画を立案している 社員のみならず、協力会社社員にも同様に研修受講の機会を与え、全員のスキルアップを図っている 熊平製作所製品開発部内での2020年度教育実績は以下のとおりである 講習：34回（155名）、OJT：28回（93名） |
| | 全国の技術員の教育レベル管理が実施されている | <ul style="list-style-type: none"> 販社のシステム設計・サービス担当者を対象に、社内技能検定としてセキュリティシステムに関する「SE・CE社内技術資格試験」を年1回実施し、合格者には資格の認定を行っている。資格保有者は全国に在籍している。 2020年度は1回実施（1次：9月15日、2次：10月26、28、30日）、現在の資格保有者は、SE資格（24名）、CE資格（9名）である 「SE・CE社内技術資格制度」は、「資格認定制度運用管理規程」にて規定、運用されている |

●お問い合わせ先 **株式会社アイ・エス・レーティング** 〒103-0023 東京都中央区日本橋本町1-10-2 第20ビル 8階
TEL: 03-3273-8830 <http://www.israting.com>

第三者証明書は、被調査組織等から入手した情報に依拠して形成した当社の意見であり、その正確性、完全性、網羅性等は必ずしも保証されてはいません。また当結果は、被開示者、閲覧者等に対し、参考情報としてご提供されるものです。当社は、第三者証明書に関するクレーム、訴訟その他の紛争、被格付組織その他の第三者に関して生じうる一切の損害、損失、費用等について責任を負うものではありません。なお、第三者証明書に関する一切の著作権その他の知的財産権、営業秘密、ノウハウその他の権利・利益は当社に留保され、当社に専属的に帰属するものとします。

| | | |
|----|--------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ・試験は実務に即した問題が出題され、合格後も3年更新の制度があり、担当業務スキルを効率的に向上させる取り組みとなっている |
| 運用 | 24時間コールセンターがある | <ul style="list-style-type: none"> ・専用の「コールセンター」があり、24時間365日稼働している ・コール対応履歴は専用のシステムで「対応報告書」に記録し、全社としての情報共有が実施されている ・夜間対応は、「夜間休日コールセンター対応報告書」に記録され、「クマヒライントラネット」掲載と共に、翌日朝のうちに社内配信されている ・コールセンターの都心部移転に伴い技術要員常駐も強化し、常に最適・最新であるための保守サービスに努めている ・お客様のシステム運用業務を代行し、24時間体制で監視・トラブル対応等を行うアウトソーシングサービスを提供している |
| | 運用サービスで出向する体制がある | <ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせに対する業務フローは「保守業務フロー」で明確になっており、各支社での技術手配、現地対応までスムーズな業務が実施されている ・全国サービス網を使った保守・運用サービスにより、お客様のセキュリティシステム運用をサポートしている ・コールセンターで受けた問い合わせの90%以上は、翌営業日には対応が完了している |
| | 保守契約を履行する体制がある | <ul style="list-style-type: none"> ・「保守契約」履行状況は、技術本部管理課にて確認する体制になっている ・「保守管理台帳」が「クマヒライントラネット」で管理されており、対応状況の登録・検索が即時に行える仕組みがある |
| | 保守パーツを出荷できる管理体制がある | <ul style="list-style-type: none"> ・保守パーツは「保守パーツセンター」で在庫・出荷管理し、リアルタイムに情報更新される「保守パーツ管理システム」と連動した運用・管理を実施している ・保守パーツの有無を確認することができる「保守パーツ管理データベース」がある |

以上