

日本ユニシスグループ

UNISYS

# CSRレポート 2016

## 分野別 2015年度 パフォーマンス報告

# お客様への配慮

## (消費者課題)



Foresight in sight

## お客様への配慮

お客様への配慮 .....	1
製品・サービスの品質保証 .....	1
品質保証の体制 .....	1
ISBP（Information Services Business Process） .....	1
開発プロジェクトにおける品質保証プロセス .....	1
運用・保守サービス、アウトソーシング・サービスにおける品質保証プロセス .....	2
個人情報保護の徹底 .....	3
個人情報保護基本方針 .....	3
個人情報のお取り扱いについて .....	4
当社ウェブサイト上における個人情報の保護について .....	8
顧客満足度向上 .....	10
システムトラブルの対応 .....	10

## お客様への配慮

お客さまに満足いただける情報システムとサービスの提供ができるよう、品質保証体制を整備するとともに、「お客さま満足」に関する調査の結果を、グループ会社全体での横断的な品質改善活動に反映させる仕組みを構築しています。

## 製品・サービスの品質保証

### 品質保証の体制

社会インフラとしての情報システムに求められる品質レベルが従来より遥かに高くなっているなか、日本ユニシスグループでは、高品質の商品、サービスを提供するために品質保証の体制・仕組みを構築・整備しています。この仕組みを通じて、日本ユニシスグループはソフトウェア、ハードウェア、サービスについて徹底した品質保証を行い、「システムやサービスの提案、開発から保守・運用まで安心して任せられる企業」をめざしています。

### ISBP（Information Services Business Process）

ISBP は高品質なシステムを提供するためにシステム開発に必要な作業をまとめた標準の業務プロセスです。業務プロセスは、3つのサブプロセスで構成しています。

- エンジニアリングプロセス お客様の要求に適した開発の手段を提供します。
- プロジェクト管理プロセス プロジェクトの状況を見える化しコントロールします。また、その状況をお客様と共有します。
- 品質保証プロセス 正しい手続きでシステムが作られていることを各工程で確認し保証します。

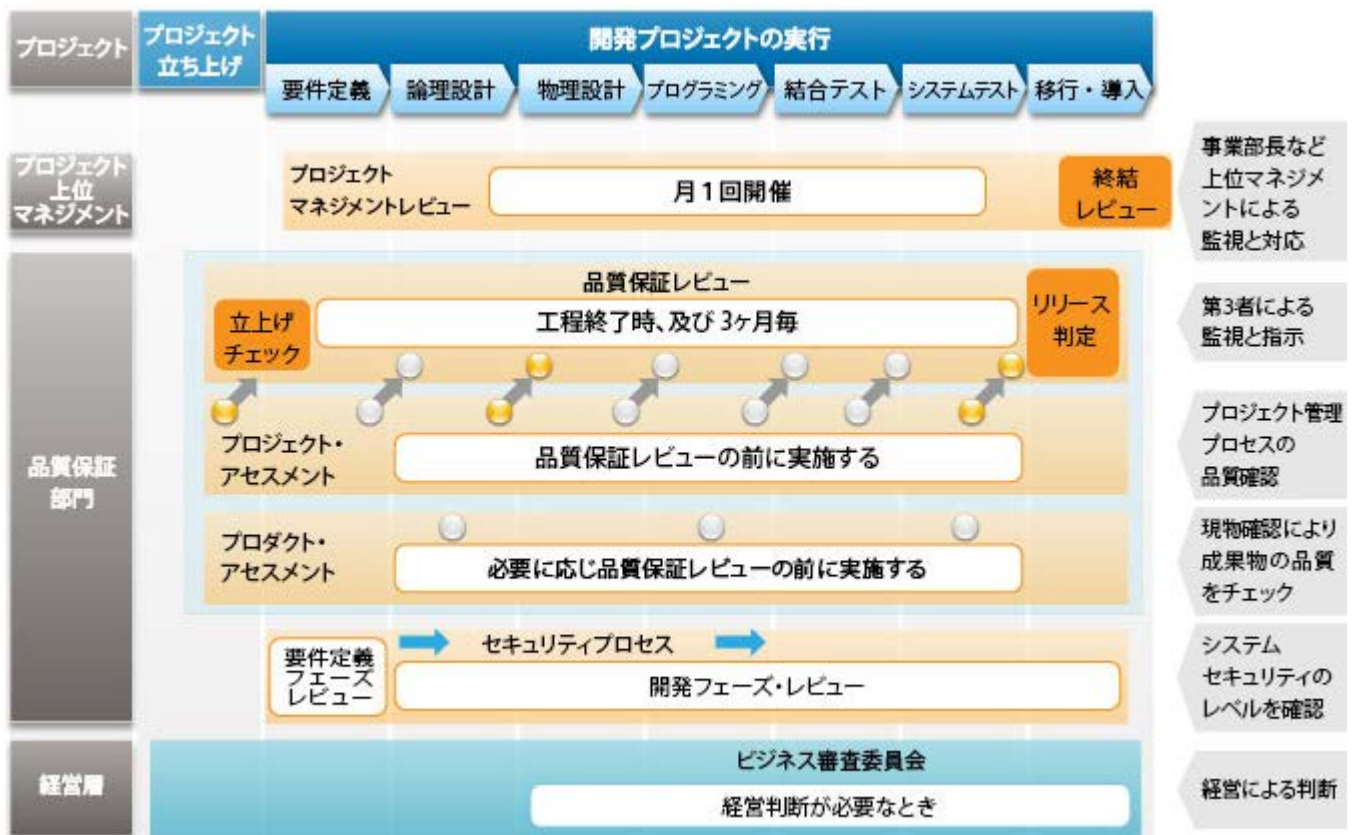
### 開発プロジェクトにおける品質保証プロセス

お客様のシステムを開発する場合の品質保証プロセスでは、プロジェクトが開発しながら実施する品質管理活動だけでなく、プロジェクトの外側からプロジェクトが健全に稼働しているか、成果物の品質が保たれているかを、継続的かつ組織重層的に確認、必要に応じ是正処理を講じています。

## 運用・保守サービス、アウトソーシング・サービスにおける品質保証プロセス

お客様のシステムの開発が終了したあとも、お客様が安心してシステムやサービスをご利用いただける様、運用・保守やアウトソーシング・サービスなどにてお客様より運用管理を委託されたシステムにおいて、サービスの品質が保たれているかを継続的に確認しております。

さらに、当社の品質保証部門では、上記サービスを実施しているシステムに対し、経済産業省から公表されている「情報システムの信頼性向上に関するガイドライン」をベースに、弊社独自の障害未然防止策を取り込んだ「システム点検チェックリスト」をもとに、定期的にシステムの健全性を確認し、障害の未然防止を図っております。



## 個人情報保護の徹底

当社グループは、個人情報の適切な取り扱いと保護の重要性を認識し、企業にとっての社会的責務として、個人情報保護の基本方針を定め、当社グループの役員及び従業員に周知・徹底を図り、コンプライアンスを重視した企業活動を推進していきます。



プライバシーマークは、個人情報の適切な保護のために体制を整備している事業者に対して認定・付与されるマークです。

## 個人情報保護基本方針

### 日本ユニシス個人情報保護基本方針

制定日 2004年10月22日

最終改定日 2011年6月29日

日本ユニシス株式会社  
代表取締役社長 平岡 昭良

日本ユニシス株式会社（以下「当社」といいます）は、情報システムサービス等の事業活動を通じてお客様の企業価値を創造するとともに、良き企業市民として社会の持続的発展に貢献していきます。

当社は、個人情報の適切な取り扱いと保護の重要性を認識し、企業にとっての社会的責務として、以下のとおり個人情報保護の基本方針を定め、日本ユニシスグループの役員及び従業員に周知・徹底を図り、コンプライアンスを重視した企業活動を推進していきます。

1. 個人情報の取扱いに関する法令、国が定める指針その他の規範を遵守するとともに「個人情報保護責任者」を設置し、適切な個人情報の取扱いの管理を行います。
2. 個人情報の取得にあたっては、業務上必要な範囲に限定して適切に行うものとし、取得時には利用の目的、本人に対する窓口等を明確にした上で、適法かつ公正な手段によって取得します。
3. 取得した個人情報は特定した利用目的の範囲内で利用し、法令に基づく場合等を除いて、本人の同意を得ることなく目的外利用、第三者への提供及び開示は行わないものとし、そのための措置を講じます。また、本人の同意を得て第三者に提供・開示を行う場合には、本人の個人情報を適切に管理するよう提供先に対して措置を講じます。
4. 保有する個人情報の漏えい、滅失又はき損を防止するため、必要かつ適切な安全対策を講じるとともに、これらの問題が発生した場合は、その原因を特定し、遅滞なく是正措置を講じます。

5. 個人情報を取扱う業務を外部に委託する場合、委託先に対し合理的な安全対策を講じるよう適切な契約や指導・管理を行います。
6. 個人情報保護に関するマネジメントシステムを確立し、実施・維持するとともに継続的に見直し・改善を行います。
7. 本人からの自己の個人情報の開示、訂正又は削除等の要請、問合せ、苦情及び相談については、対応窓口を設け、適切かつ迅速に対応します。

【個人情報の取扱いに関する問合せ先】

〒135-8560 東京都江東区豊洲 1-1-1

日本ユニシス 個人情報保護推進委員会 事務局

電話：03-5546-4111（大代表）

以上

## 個人情報のお取り扱いについて

日本ユニシス株式会社  
個人情報保護責任者  
執行役員 笹尾 忍

## 個人情報の取得と利用目的について

個人情報の取得、利用にあたっては、個人情報保護法及び日本工業規格「個人情報保護マネジメントシステム-要求事項（JIS Q 15001:2006）」等を遵守し、適正な手段で行います。当社が取得する個人情報及び当社が保有する個人情報の利用目的は、以下の通りです。

尚、当社において、予めお知らせしました利用目的の範囲を超えて個人情報を利用する必要性が生じた場合には、個人情報保護法等により例外として取扱うことが認められている場合を除き、利用目的等について再度、ご本人の同意をいただくものとします。また、16歳未満の方または事理を弁識する能力を欠く方が当社に個人情報を提供される場合は、法定代理人等の同意が必要となります。

### 1.ご本人から直接書面によって個人情報を取得する場合の利用目的

あらかじめ、ご本人に対して、利用目的等の一定事項を書面（電子的方式、磁気的方式による記録を含む）により、都度明示させていただきます。ただし、次の各号に該当する場合を除きます。

- i. 人の生命、身体又は財産の保護のために、緊急に必要がある場合。又は必要がある場合であって、ご本人の同意を得ることが困難であるとき



- ii. ご本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- iii. 当社の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合  
国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的をご本人に通知・公表することによって、又はご本人の同意を得ることによって、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合
- iv. 取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合
- v. 法令に基づく場合
- vi. 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、ご本人の同意を得ることが困難であるとき

**2. 個人情報を書面以外の方法で直接ご本人から取得する場合及び公開情報・第三者等から間接的に取得する場合の利用目的並びに当社が保有する個人情報の利用目的は、次の通りです。なお、すべての開示対象個人情報の利用目的（個人情報保護法 第 18 条第 4 項第 1 号～第 3 号までに該当する場合を除く）は、下記の a.～h.に記載のとおりです。**

a. お客様の個人情報

- ・商品・サービス・サポートのご提案・販売・提供
- ・当社及び当社グループ企業の取扱う商品・サービス等のご案内
- ・当社及び当社グループ企業が開催（主催、共催、協賛）するイベント（各種セミナー、展示会他）等のご案内
- ・当社及び当社グループ企業が提供するサービス等の利用登録
- ・『Club Unisys』等の各種刊行物の発送
- ・お客様との連絡・商談・打ち合わせ・契約の履行等
- ・お客様からのお問合せやご依頼への対応
- ・研修の運用管理
- ・各種アンケートの実施
- ・ ※当社企業グループにつきましては、[こちら](#)（日本ユニシスグループ一覧）をご覧ください。 >  
<http://www.unisys.co.jp/com/group.html>

b. お取引先（パートナーを含む）の個人情報

- ・お取引先との連絡・商談・打ち合わせ・契約の履行
- ・お取引先からのお問合せやご依頼への対応

c. 株主の皆様の個人情報

- ・会社法等に基づく権利の行使・義務の履行
- ・各種便宜の供与
- ・株主と会社の関係の円滑化を図る為の各種株主施策の実施
- ・各種法令に基づく株主管理

- d. 入社を希望される方、退職された方の個人情報
  - ・応募者への情報提供・連絡・通知
  - ・採用選考手続き
  - ・法定で定める退職者の人事労務業務（福利厚生含む）
  - ・退職者への会社情報の提供、懇親等の必要に応じた連絡、その他退職者管理
  
- e. 公開情報（官報、ウェブサイト、市販の書籍・名簿等）及び第三者から取得した個人情報
  - ・当社及び当社グループ企業の商品・サービス・イベント（各種セミナー、展示会他）等のご案内や各種アンケートの実施
  
- f. 当社施設へ来訪された方の個人情報（入退記録、録画映像等）
  - ・防犯・防災等のセキュリティ確保及び入退管理
  
- g. 電話録音情報
  - ・会話内容の正確性確保及び適切な対応
  
- h. その他当社が明示した利用目的に同意いただいた上で取得した個人情報
  - ・その利用目的の範囲内での利用
  
- i. 受託業務に伴い取扱いの委託を受けた個人情報
  - ・システム開発、コンサルティング、システム・サポート、教育・研修等の受託業務における委託元との契約の履行

**当社が個人情報を利用する主な事業は以下の通りです。**

コンサルティング・サービス、IT ソリューション、アウトソーシング・サービス、サポート・サービス及びシステム関連サービス、人材育成サービス及び e ラーニングサービスの提供、コンピュータ・システム（ハードウェア、ソフトウェア）の販売等

## 個人情報の取扱いの委託と共同利用について

### 1.取扱いの委託

当社では、業務の全部又は一部を委託し、当該委託先に対して、利用目的の達成に必要な範囲内で個人情報の取扱いを委託する場合があります。この場合には、当社の定めた基準を満たす者を委託先として選定するとともに、安全管理が図られるように個人情報の取扱いに関する契約の締結や適切な管理・監督を行います。

### 2.共同利用

当社は、当社グループ企業と共同して事業活動を行うときに必要となるお客様等の個人情報（氏名、会社名、部署名、電話番号、FAX 番号、電子メールアドレス等）を当該グループ企業と共同利用する場合があります。この場合には、あらかじめ、ご本人に利用目的などの通知等を行います。また、安全管理が図られるように当社とグループ企業間で締結された個人情報の共同利用に関する協定に従い、適切な管理を行います。



## 個人情報の第三者への提供・開示について

当社は、原則として取得した個人情報をご本人の同意を得ることなく、第三者に提供又は開示いたしません。ただし、次の各号に該当する場合を除きます。尚、ご本人の同意を得て、第三者に提供又は開示する場合には、当該提供先又は開示先に対して、個人情報の保護のための適切な措置を講じます。

- i. 法令に基づく場合
- ii. 人の生命、身体又は財産の保護のために必要な場合であって、ご本人の同意を得ることが困難であるとき
- iii. 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、ご本人の同意を得ることが困難であるとき
- iv. 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、ご本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき
- v. 既にご本人から情報の提供に関して、再提供を含めた同意を得ている提供者から取得した場合
- vi. 役員及び株主の公開情報で、あらかじめ、第三者提供などの一定事項をご本人に通知等しているとき

## 開示等の請求手続きについて

当社が保有する個人情報のうち「開示対象個人情報」に該当するものについて、ご本人又はその代理人から「利用目的の通知、開示、訂正・追加又は削除、利用停止・消去又は第三者提供の停止（以下、「開示等」という）」のご請求をされる場合は、「開示等の請求手続きのご案内」をご参照ください。

ご本人又は代理人であることを確認させていただいた上で、合理的な期間、範囲内で対応いたします。

- 開示等の請求手続きのご案内 >

<http://www.unisys.co.jp/com/privacy/guide.html>

(注)「開示対象個人情報」とは

特定の個人情報を容易に検索できるように体系的に構成した個人情報であって、当社がご本人等から求められる開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止の求めのすべてに応じることができる権限を有するものをいいます。ただし、次のいずれかに該当する場合は「開示対象個人情報」として扱いません。

当該個人情報の存否が明らかになることによって、

- i. 本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれのあるもの
- ii. 違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれのあるもの
- iii. 国の安全が害されるおそれ、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれるおそれ又は他国若しくは国際機関との交渉上不利益を被るおそれのあるもの
- iv. 犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共の安全と秩序維持に支障が及ぶおそれのあるもの

## 個人情報に関するお問合せ・苦情等のお申出先

個人情報の取扱いに関するお問合せ、苦情、相談等につきましては、個人情報を直接ご提供されたソリューション/サービス等の各問合せ先までご連絡ください。

上記問合せ先が不明な場合は、下記までお申出ください。内容確認の上、対応させていただきます。

名称：日本ユニシス株式会社

申出先：個人情報保護推進委員会事務局

住所：〒135-8560 東京都江東区豊洲 1-1-1

電話：03-5546-4111（大代表）

連絡先：郵便、電話で上記までご連絡いただくか、問合せフォームからご連絡ください

•問合せフォームは [こちら](#) >

[https://www.unisys.co.jp/inqsys/inquiry\\_form.html?product\\_id=525](https://www.unisys.co.jp/inqsys/inquiry_form.html?product_id=525)

## 当社の所属する「認定個人情報保護団体」の名称及び、苦情の解決のお申出先

名称：一般財団法人 日本情報経済社会推進協会

申出先：個人情報保護苦情相談室

住所：〒106-0032 東京都港区六本木 1-9-9 六本木ファーストビル 12F

電話：03-5860-7565、0120-700-779

【当社の商品・サービスに関する問合せ先ではございません。】

## 当社ウェブサイト上における個人情報の保護について

通常、当社のウェブサイトにはご自身の個人情報を一切明かすことなく、アクセスすることができます。ただし、個人情報をご提供して頂けない場合には、ご覧頂けないコンテンツやご利用頂けないサービスがございますことを予めご了承願います。

## 通信途上での盗聴防止（SSL）について

お問合せ、お申込み等でご提供いただく個人情報は、「SSL（Secure Socket Layer）」によって暗号化され保護されます。SSLに対応していないブラウザをご利用の場合は、当社のウェブサイトへアクセスできなかったり、情報の入力ができない場合があります。

## IP アドレス等の利用について

当社ウェブサイトへのアクセスの傾向を分析するため、また、当社ウェブサイトで発生した問題を解決するために、アクセスのなされた IP アドレス、ドメインを記録することがあります。しかし、そのようなデータからは、個人を特定することはできません。

## クッキー（Cookie）および Web ビーコン（クリア GIF）について

Web ビーコンによる統計データは、当ウェブサイトの機能向上又は当社のサービス向上若しくは業務の改善などの目的に利用させていただきます。

Web ビーコンとクッキーとを合わせて使用することにより、詳細な統計的情報を取得することができますようになります。取得した情報には閲覧したユーザーの属性集計や利用状況集計が含まれていますが、個別のユーザーを特定するような情報は一切含んでいません。

### ※「クッキー」：

利用者の情報をブラウザ内に保存することで、再入力の手間を省いたり、利用者にとって最適なコンテンツを表示することができる機能。利用者は、ブラウザの設定により、クッキーの受け取りを拒否したり、クッキーを受け取ったとき警告を表示させたりできます。但し、その場合は Web ページ上のサービスの全部または一部が使えないなどの制約が生じることがあります。

### ※「Web ビーコン」：

利用者のパソコンからのアクセス状況を把握して、特定の Web ページの使用率等に関する統計を取ることができる技術（"クリア GIF"と称されることもあります）。

## 他のウェブサイトへのリンクについて

当社のウェブサイトからリンクされている当社以外のウェブサイトにおける掲載内容については関与いたしません。又、当該ウェブサイトでの個人情報の取り扱い・安全確保についても責任は負いかねますので、ご了解を願います。

## 顧客満足度向上

当社グループは、日常の活動を通して直接頂戴するお客様の声や、開発システムの稼働後に行っている「お客様満足度調査」でのアンケートご回答やコールセンターに寄せられるお客様の声を真摯に受け止め、その貴重なご意見をグループ各社・各部門の改善活動へ着実につなげています。

## システムトラブルの対応

当社グループでは、万が一お客様で発生した障害に対して、発生した段階での社内関連部署への迅速な情報伝達、的確なお客様への初動対応と報告、その後の状況フォローが重要と考えています。

このため、お客様より運用管理を委託されているシステムに対し、経済産業省ガイドラインならびに IPA/SEC の定義に準拠し、上記の障害管理を高品質で迅速に実施するために、障害報告システムを運用しています。

また、障害報告システムに蓄積された障害情報は随時分析し、必要に応じ防止策の横展開を実施しています。