

日本ユニシスグループ
分野別 2016年度
CSRパフォーマンス報告

Webアーカイブ
お客様への配慮

- 製品・サービスの品質保証
- 個人情報保護の徹底
- 顧客満足度向上
- システムトラブルの対応

Foresight in sight

製品・サービスの品質保証

製品・サービスの品質保証<1.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。

製品・サービスの品質保証<2.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。

製品・サービスの品質保証<3.開発プロジェクトにおける品質保証プロセス>

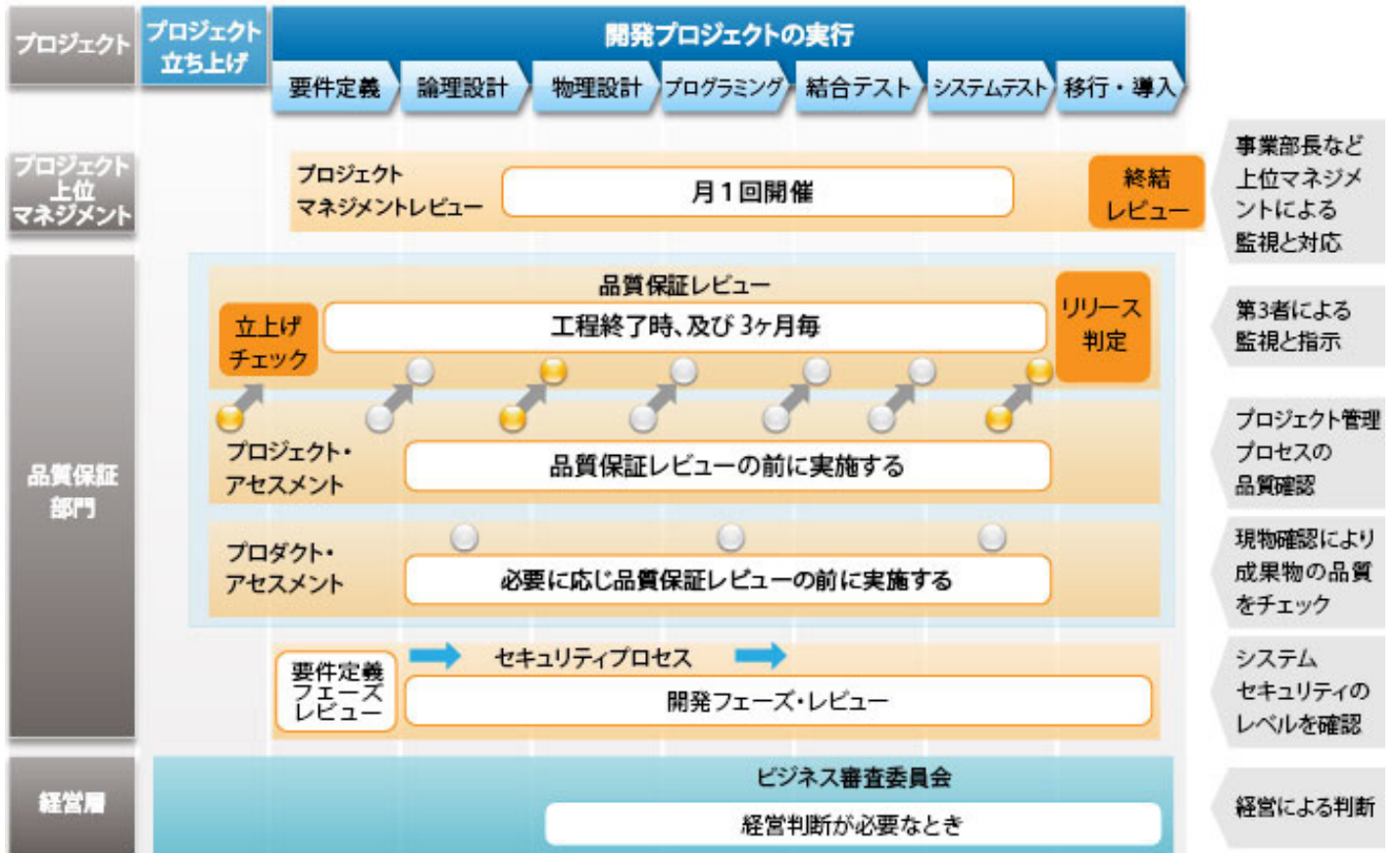
お客様のシステムを開発する場合の品質保証プロセスでは、プロジェクトが開発しながら実施する品質管理活動だけでなく、プロジェクトの外側からプロジェクトが健全に稼働しているか、成果物の品質が保たれているかを、継続的かつ組織重層的に確認、必要に応じ是正処理を講じています。

製品・サービスの品質保証

<4.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。

1. [個人情報保護基本方針](https://www.unisys.co.jp/com/privacy/group.html) > <https://www.unisys.co.jp/com/privacy/group.html>
2. [個人情報のお取り扱いについて](https://www.unisys.co.jp/com/privacy/index.html#tori) > <https://www.unisys.co.jp/com/privacy/index.html#tori>
 - ・ [個人情報の取得と利用目的について](https://www.unisys.co.jp/com/privacy/index.html#tori-1) > <https://www.unisys.co.jp/com/privacy/index.html#tori-1>
 - ・ [個人情報の取扱いの委託と共同利用について](https://www.unisys.co.jp/com/privacy/index.html#tori-2) > <https://www.unisys.co.jp/com/privacy/index.html#tori-2>
 - ・ [個人情報の第三者への提供・開示について](https://www.unisys.co.jp/com/privacy/index.html#tori-3) > <https://www.unisys.co.jp/com/privacy/index.html#tori-3>
 - ・ [開示等の請求手続きについて](https://www.unisys.co.jp/com/privacy/index.html#tori-4) > <https://www.unisys.co.jp/com/privacy/index.html#tori-4>
 - ・ [個人情報に関するお問合せ・苦情等のお申出先](https://www.unisys.co.jp/com/privacy/index.html#tori-6) > <https://www.unisys.co.jp/com/privacy/index.html#tori-6>
 - ・ [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](https://www.unisys.co.jp/com/privacy/index.html#tori-6) > <https://www.unisys.co.jp/com/privacy/index.html#tori-6>
3. [当社ウェブサイト上における個人情報の保護について](https://www.unisys.co.jp/com/privacy/index.html#web) > <https://www.unisys.co.jp/com/privacy/index.html#web>
 - ・ [通信途上での盗聴防止 \(SSL\) について](https://www.unisys.co.jp/com/privacy/index.html#web-1) > <https://www.unisys.co.jp/com/privacy/index.html#web-1>
 - ・ [CookieおよびWebビーコン、アクセスログについて](https://www.unisys.co.jp/com/privacy/index.html#web-3) > <https://www.unisys.co.jp/com/privacy/index.html#web-3>
 - ・ [他のウェブサイトへのリンクについて](https://www.unisys.co.jp/com/privacy/index.html#web-4) > <https://www.unisys.co.jp/com/privacy/index.html#web-4>

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さまの声や、開発システムの稼働後に行っている「お客さま満足度調査」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さま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。

日本ユニシス株式会社

〒135-8560

東京都江東区豊洲 1-1-1

広報部 PR室

URL: <http://www.unisys.co.jp/csr>

TEL: 03-5546-4111 (大代表)