様式第１７（第４２条関係）（第一面から第三面まで）

|  |
| --- |
| 認定更新申請書  申請年月日　 　　　2024年　8月　21日    　　経済産業大臣　殿  （ふりがな）きやのんしすてむあんどさぽーとかぶしきがいしゃ  一般事業主の氏名又は名称 キヤノンシステムアンドサポート株式会社  （ふりがな） ひらが　たけし  （法人の場合）代表者の氏名 平賀　剛  住所　〒108-8225　東京都港区港南二丁目１６番６号  法人番号　5010701002751  　情報処理の促進に関する法律第３２条第１項に基づき、情報処理の促進に関する法律施行規則第４１条（①第１号、②第２号）に掲げる基準による認定の更新を受けたいので、下記のとおり申請します。 |
| 記  情報処理システムの運用及び管理に関する指針に関する取組の実施状況  　(1) 企業経営の方向性及び情報処理技術の活用の方向性の決定   |  |  | | --- | --- | | 公表媒体（文書等）の名称 | DXの取組　DX事業戦略 | | 公表日 | 2024年　6月　11日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | キヤノンマーケティングジャパン公式HP(canon.jp)トップ>企業情報>グループ会社一覧>キヤノンシステムアンドサポート株式会社 公式ウェブサイト>DXの取組 DX事業戦略  <https://corporate.canon.jp/profile/group/system-and-support/dx> | | 記載内容抜粋 | 「キヤノンシステムアンドサポートはITでお客さまの進化を支援します」  近年の急速なワークスタイルの変革やビジネス環境の変化が進む中で、中小企業のお客さまが事業を継続していくにあたり、生産性向上や業務効率化を目的としたIT活用の重要性が高まっています。キヤノンシステムアンドサポートはお客さまのIT活用を支援する営業人材と技術者の採用・育成をさらに加速させます。これにより、アナログ業務のデジタル化から始まり、デジタル化された情報の活用、さらには経営課題解決に向けたデジタルを活用した業務プロセス、ビジネスモデルの変革までのITによるお客さまの進化を支援し、これにより企業活力の向上に貢献し地域社会を活性化させることを目指しています | | 意思決定機関の決定に基づいていることの説明 | 取締役会より承認権限を委譲されている経営会議にて、承認を得た事項を公表媒体に記載 |   (2) 企業経営及び情報処理技術の活用の具体的な方策（戦略）の決定   |  |  | | --- | --- | | 公表媒体（文書など）の名称 | 1. DXの取組　DX事業戦略 2. ITソリューションと保守・運用サービスの提供 3. お客さま接点のオンライン化 4. DX事業戦略を実現するための人材育成 5. DXによる社内業務・生産性向上 | | 公表日 | 1. 2024年 6月 11日 2. 2024年 6月 11日 3. 2024年 6月 11日 4. 2024年 6月 11日 5. 2024年 6月 11日   すべて同じ日付にて公表 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | ①DX事業戦略<https://corporate.canon.jp/profile/group/system-and-support/dx>  ②ITソリューションと保守・運用サービスの提供  <https://corporate.canon.jp/profile/group/system-and-support/dx/support>  ③お客さま接点のオンライン化  <https://corporate.canon.jp/profile/group/system-and-support/dx/online>  ④DX事業戦略を実現するための人材育成  <https://corporate.canon.jp/profile/group/system-and-support/dx/human>  ⑤DXによる社内業務・生産性向上  <https://corporate.canon.jp/profile/group/system-and-support/dx/productivity> | | 記載内容抜粋 | 1. DX事業戦略   (1)ITソリューションと保守・運用サービスの提供  ・ITにまつわるお客さまの課題を「まかせてIT DXシリーズ」で解決します  ・「インターネットリモートサポート」を用いた遠隔支援で、お客さまのお困りごとをスピーディーに解決します  ・デジタルツールを活用しお客さまの声を収集、ソリューションや運用サービスに反映します  (2)お客さま接点のオンライン化  ・お客さま専用Webページ「キヤノンS&S　マイポータル」を用いて、お客さまごとに適した情報を表示し、お客さまのDXを支援する情報を提供します  ・オンラインを活用し、全国に在籍するソリューションスペシャリストがお客さまの課題解決のご支援を行います  ・DXをテーマにオンラインセミナー、オンラインイベントを定期的に開催し、お客さまのDX推進にまつわる情報を提供します  ・リアルとオンライン、双方の機能を有する共創の場、CANON INNOVATION LAB “WITH”より、全国のお客さまのDX活用の具体的なイメージを配信します  (3)DX事業戦略を実現するための人材育成  ・DX事業戦略を実現するため、プロフェッショナル職の専門性向上を図ります  ・全社員において (一社)日本イノベーション融合学会主催のDX検定TM、DXビジネス検定TMを受検し、DX事業戦略の浸透と普及に努めています  ・IPAの基準書をもとにスキルレベルを定義し、教育計画の策定と実行をしています   1. ITソリューションと保守・運用サービスの提供   ・ITソリューションの安定稼働  ・ITソリューションと保守・運用サービスの拡大   1. お客さま接点のオンライン化   ・キヤノンS&Sマイポータル  ・オンライン面談  ・DXをテーマにしたセミナー・イベントの開催  ・CANON INNOVATION LAB“WITH”   1. DX事業戦略を実現するための人材育成   ・プロフェッショナル職の専門性向上の取り組み  ・DX検定TM、DXビジネス検定TMにおいて「企業優秀賞」「優秀賞」を同時受賞   1. DXによる社内業務・生産性向上   ・生産性向上の取り組み  ・自社の取り組み事例の共有 | | 意思決定機関の決定に基づいていることの説明 | 取締役会より承認権限を委譲されている経営会議にて、承認を得た事項を公表媒体に記載 |   　　① 戦略を効果的に進めるための体制の提示   |  |  | | --- | --- | | 戦略における記載箇所・ページ | キヤノンマーケティングジャパン公式HP(canon.jp)トップ>企業情報>グループ会社一覧>キヤノンシステムアンドサポート株式会社 公式ウェブサイト>DXの取組 DX事業戦略   1. DX事業戦略（中段）   「DX推進体制」に記載  ④DX事業戦略を実現するための人材育成 に記載 | | 記載内容抜粋 | 当社では、代表取締役社長を実務執行責任者とし、企画本部にてDX推進戦略の立案と実行状況の統括、マーケティング統括部門にてITソリューション事業におけるDX戦略の立案と実行をおこなっております  ※体制図を記載  ④DX事業戦略を実現するための人材育成  お客さまに提供するサービスの品質を向上させるため、個のスキルと組織対応力双方の向上を図ります    ・プロフェッショナル職の専門性向上の取り組み  お客さまへ高品質な価値を提供することを目的に、社員のスキルに応じてレベルを認定するスキルレベル制度を実施しています。スキルレベル制度は、独立行政法人 情報処理推進機構（IPA）の基準を参考に、各プロフェッショナル職の共通指標を5段階に定義しています。判定要素は、実務経験、保有スキル、アセスメント、資格の4つからなり、各職種に必要な知識やスキルをウェブ試験や面談などによって判定します。スキルレベル別に教育計画を策定し、高スキル者の育成、専門性を高めていきます  ・プロフェッショナル職について  ITの選定から導入、運用、保守をご支援するため、常に最新のIT情報を収集するとともに社内外の研修や資格取得などを通してITに関する専門的な知識や技術を日々磨いています。また、高品質なサービスを提供するために、プロフェッショナル職を3つの職種に分類し、専門性を高めています  ・ソリューションスペシャリスト  お客さまの業務を正しく理解し、経営に役立つIT投資を実現するための提案をしています。経営とITの両面から、課題の解決や改善の提案を行います  ・インフラエンジニア  ITインフラ構築やセキュリティ環境構築の導入支援と作業、アフターサポートを担当しています。最適なITシステム基盤の構築、運用支援を行います  ・アプリケーションエキスパート  財務会計や販売管理をはじめとする基幹業務アプリケーションを導入する際の、操作説明や運用支援を担当しています。ビジネスアプリケーションに精通し、アプリケーションの構成から提案・導入・操作説明・運用支援まで一気通貫で行います  ・プロフェッショナル職の人数  ソリューションスペシャリスト、インフラエンジニア、アプリケーションエキスパート計570名以上  ※ 2024年4月1日現在 |   　　② 最新の情報処理技術を活用するための環境整備の具体的方策の提示   |  |  | | --- | --- | | 戦略における記載箇所・ページ | DXによる社内業務・生産性向上 | | 記載内容抜粋 | デジタル技術を用いて、社内業務の生産性向上に取り組んでいます  □生産性向上の取り組み  ・RPA、AIの活用  RPAを活用し、社員が本来の業務に従事しやすい仕組みを取り入れています  AIを営業活動の情報収集における業務効率化に役立てています  基幹システムの刷新によって、お客さまに対して今まで以上にタイムリーな対応ができるようにプロセスを効率化させました。お客さまの働き方の変化に合わせて、私たちの働き方も変化させています  ・モバイルワークの推進  Microsoft365を利用しiPhoneからメールやスケジュールの確認ができるほか、TeamsでのWeb会議の参加など、モバイルPCやiPhoneを活用しどこにいても働くことができる環境を構築しています  コミュニケーションツールや電子決裁システム等、デジタル技術の活用により、本業に従事する時間を創出し生産性を高めています  ・作業報告書・保守契約の電子化  複合機やIT機器の修理や点検時に、手書きやスマートフォンから出力していた帳票による作業報告を廃止し、弊社持参のパソコン画面でのお客さま確認や、PDFによる作業報告書控えをお渡ししています  また、IT保守Web申込機能の運用を 開始することにより、契約にまつわるさまざま手間を削減しています。紙文書をなくすことにより紛失リスクの削減、作成にかかわる業務を減らし効率化を実現しています |   (3) 戦略の達成状況に係る指標の決定   |  |  | | --- | --- | | 公表媒体（文書等）の名称 | DXの取り組みについて DX事業戦略 | | 公表日 | 2024年　6月　11日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | キヤノンマーケティングジャパン公式HP(canon.jp)トップ>企業情報>キヤノンシステムアンドサポート株式会社について>DXの取組について DX事業戦略  <https://corporate.canon.jp/profile/group/system-and-support/dx>  「DX事業戦略」の５項目目に記載 | | 記載内容抜粋 | □達成の指標  ・保守契約機に対する「運用支援リモートツール」のインストール率向上  ・CANON INNOVATION LAB “WITH”の稼働率向上、オンラインデモンストレーションの実施件数向上  ・スキルレベル認定制度におけるレベル4以上の比率向上  補足:半期ごとの定期評価を実施し、推進状況を経営会議等で報告  尚、数値に関しては非公開としている |   (4) 実務執行総括責任者による効果的な戦略の推進等を図るために必要な情報発信   |  |  | | --- | --- | | 発信日 | 2024年　6月　1日 | | 発信方法 | <https://corporate.canon.jp/profile/group/system-and-support/dx/message>  経営者DX推進メッセージに2024年6月版を掲載 | | 発信内容 | 2022年9月にDX推進の取り組みについて公表しましたが、これまでの活動内容と成果についてご報告します。  ITソリューションと保守・運用サービスの提供においては、ITの選定・導入・運用・保守を支援してきた「まかせてITシリーズ」のサービス範囲を拡充。お客さまのDXを実現するシリーズであることを広く認知いただくため、「まかせてIT DXシリーズ」と名称変更しITの計画策定からご支援するサービスの提供を開始しました。  その結果、保守契約数は増加し、多くのお客さまに当社のサービスを提供することができています。IT保守運用サービスにご加入いただいているお客さま向けの「運用支援リモートツール」のインストール率も向上し、遠隔でのスピーディな解決を提供できました。  また、お客さまへの高品質なサービス提供のため、プロフェッショナル職のスキル向上に取り組み、高レベル認定者数も増加しています。  さらに2024年5月には、お客さまに合わせた有用な情報を提供していくため、お客さま向け会員サイト「キヤノンS&S　マイポータル」を開設しました。このサイトを通じてお客さまごとに最適な情報を提供していきます。  今後も、お客さまの生産性向上や業務効率化につながる新たなITソリューションを創出し「ITでお客さまの進化を支援」できるよう取り組んでまいります。  代表取締役社長 平賀 剛 |   　(5) 実務執行総括責任者が主導的な役割を果たすことによる、事業者が利用する情報処理システムにおける課題の把握   |  |  | | --- | --- | | 実施時期 | 2023年　　7月頃　～　　2024年　4月頃 | | 実施内容 | 「DX推進指標」による自己診断を実施 |   　(6) サイバーセキュリティに関する対策の的確な策定及び実施   |  |  | | --- | --- | | 実施時期 | 2023年　1月頃　～　　2023年　12月頃 | | 実施内容 | 年間を通して下記を実施  ・キヤノンMJグループ情報セキュリティ関連ルールの遵守状況、運用状況  ・ISMSの要求事項への適合状況および運用状況  ・PMSの要求事項への適合状況および運用状況  ・重大インシデント、外部機関指摘および内部監査の不適合の是正状況  また、キヤノンMJグループ統合報告書<https://corporate.canon.jp/ir/library/integrated-repor>t (80ページ目、右下段)において、サイバーセキュリティ対策において以下を表明しています。  キヤノンMJグループは、昨今のサイバー攻撃が多様化、高度化、巧妙化してきていることから、「『グループ内インフラ』および『お客さまに提 供する製品・サービス』に対するサイバーセキュリティのリスク・被害を極 小化すること」を目的として、2016年1月に「Canon Marketing Japan Group CSIRT（以下Canon MJ-CSIRT）」を設立し、推進しています。Canon MJ-CSIRTはキヤノンMJのIT部門、情報セキュリティ部門および製品・サービスの品質部門の3部門のメンバーから構成された組織です。Canon MJ-CSIRTがグループの中心となり、サイバー攻撃に対する予防・監視活動、発生時の対応を行っています。また、サイバー攻撃に関する最新の攻撃手法や対応方法などの収集・研究は1社で行うのは難しいことから、キヤノングループのCSIRTとの連携をはじめ、「日本シーサート協議会（一般社団法人 日本コンピュータセキュリティインシデント対応チーム協議会）」に加盟するなど、外部の機関や組織と連携しています。  別紙　（6）サイバーセキュリティに関する対策\_監査説明資料20240617v1.0を添付し補足します |   （注）(1)～(3)の取組において公表先のURLを提出しない場合は次の①の書類を、(4)の取組において情報発信内容を確認できるウェブサイトのURLを提出しない場合は、次の②の書類を添付すること。また、必要に応じて③、④の書類を添付できる。  ①　(1)～(3)の取組における、公表を行っていることを明らかにする書類（公表先のウェブサイトの画面を印刷した書類等）  ②　(4)の取組における、情報発信を行っていることを明らかにする書類（情報発信内容を確認できるウェブサイトの画面を印刷した書類等）  ③　(1)の取組における企業経営の方向性及び情報処理技術の活用の方向性、(2) の取組における戦略を補足説明するための書類（最新の情報処理技術の変化による影響を踏まえた観点から決定していることを説明する書類等）  ④　(5)～(6)の取組における、実施内容を補足説明するための書類 |

備考．用紙の大きさは、日本産業規格Ａ４とすること。

様式第１７（第４２条関係）（第四面及び第五面）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 情報処理の促進に関する法律施行規則第４１条第２号の基準による認定の更新を受けようとする場合は、以下についても記載すること。  　(1) データ連携システムの運用及び管理に関する説明   |  |  | | --- | --- | | データ連携システムの目的、概要に関する説明 |  | | データ連携システムの運用及び管理を開始した日 | 年　　月　　日 | | ガイドラインその他の機構が定める文書等の名称 |  | | 開発、運用及び管理を共同で行うことが合理的であることの説明 |  | | データ連携システムにおいてデータ流通機能及び連携サービス機能を有することの説明 |  |   (2) 利用者に対するデータの管理に関する事項の開示   |  |  | | --- | --- | | 文書等の名称 |  | | 記載箇所・ページ |  | | 実施内容 |  |   　(3) データ連携システムの安全性及び信頼性の確保のために必要な措置の継続的な実施   |  |  | | --- | --- | | 文書等の名称 |  | | 記載箇所・ページ |  | | 実施内容 |  |   　(4) データ連携システムに接続する情報処理システムの安全性及び信頼性を確保されていることを確認するために必要な措置の継続的な実施   |  |  | | --- | --- | | 文書等の名称 |  | | 記載箇所・ページ |  | | 実施内容 |  |   　(5) 他のデータ連携システムとの相互の連携を確保するためにデータ連携システムが準拠する基準の公表   |  |  | | --- | --- | | 公表媒体（文書等）の名称 |  | | 準拠する基準に対してデータ連携システムで機能を整備していることの説明 |  |   　(6) データ連携システムに係る事業の実施に必要な経営の安定性及び経営資源の確保   |  |  | | --- | --- | | 経営の安定性の確保に関する説明 |  | | 経営資源の確保に関する説明 |  |   （注）(1)～(6)の取組においては、必要に応じて実施内容を補足説明するための書類を添付するものとする。 |

備考．用紙の大きさは、日本産業規格Ａ４とすること。

様式第１７（第４２条関係）（第六面）

（記載要領）

１．「申請年月日」欄は、経済産業大臣に認定更新申請書を提出する年月日を記載すること。

２．「住所」欄は、一般事業主が法人の場合にあっては、主たる事務所の所在地を記載すること。

３．一般事業主が法人の場合であって法人番号が記入されている場合は、一般事業主の氏名又は名称、代表者の氏名、住所の記載を省略することができる。

４．申請を行う類型について、該当するものの番号を○で囲むこと。

５．申請内容は正しく記載すること。認定更新後、虚偽または不正の申請を行ったことが判明した場合には、認定の取消し等所要の措置を講ずることがある。