

マルチポイント CRM サービス
サービス仕様書

【1.1 版】

2020 年 11 月

ロイヤリティラボ株式会社

[禁無断転載]

【目次】

- 1 はじめに
 - 1.1 本書に関して
 - 1.2 マルチポイント CRM サービスの位置づけ
- 2 サービス概要
 - 2.1 全体システム概要
 - 2.2 提供機能概要
- 3 ご利用に当たっての作業項目
 - 3.1 マルチポイント CRM サービス側 作業内容
 - 3.2 お客様側 作業項目
 - 3.3 お客様側 導入準備作業項目
- 4 運用上の役割分担
- 5 サービスレベル
- 6 セキュリティ対策
 - 6.1 セキュリティ対策の考え方
 - 6.2 セキュリティ対策内容について
7. 提供するドキュメント類

1. はじめに

1.1 本書に関して

1.1.1. 本書の位置づけ

マルチポイント CRM サービスのサービス提供範囲・条件等を示す書類です。

1.1.2. 本書の取扱いに関する注意事項

本書記載の内容はすべて秘密事項です。

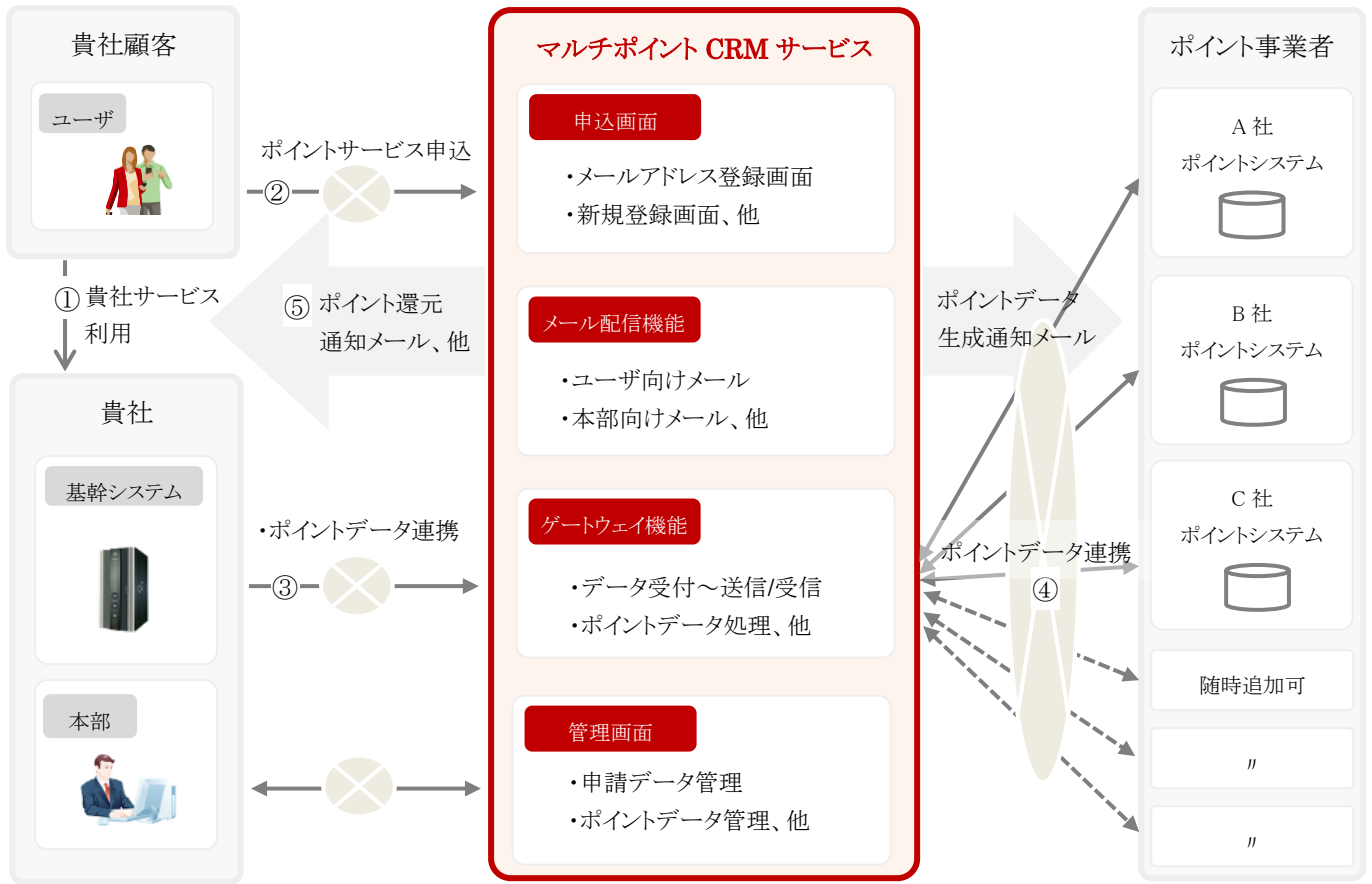
1.2. マルチポイント CRM サービスの位置づけ

マルチポイント CRM サービスとは、他社が提供するポイントサービスを自社顧客向けのインセンティブとして活用したい企業様向けに、他社のポイントを自社顧客向けに付与する際に必要となる機能をクラウドサービスとして提供するものです。

これらの機能は、国内データセンター内に設置される共通インフラ上に実装され、ネットワークを介しアプリケーションサービスとして提供されます。(クラウドサービスとしての提供)

2. サービス概要

2.1. 全体システム概要



2. 2. 提供機能概要

| NO | 大項目 | 中項目 | 機能概要 |
|----|--------|-------------|--|
| ① | 申込画面 | メールアドレス登録画面 | メールアドレスを登録する WEB 画面です。本画面にてメールアドレスを入力/登録後、お客様情報登録 URL を受信し、登録に進みます。 <提供機能> ・メールアドレス二重登録チェック |
| ② | | お客様情報登録画面 | お客様情報を登録する WEB 画面です。氏名、住所、電話番号、希望ポイントカード事業者/カード番号、等を本画面より登録することができます。 <提供機能> ・携帯電話番号二重登録チェック ・ポイントカード番号の桁数、最小値～最大値チェック |
| ③ | | 登録情報変更画面 | 登録したお客様情報を変更する WEB 画面です。 <提供機能> ・ログイン機能(ログインキーは登録情報より選択可) ・メールアドレス二重登録チェック ・携帯電話番号二重登録チェック ・ポイントカード番号の桁数、最小値～最大値チェック |
| ④ | | 解約申込画面 | ポイントサービスを解約する WEB 画面です。 <提供機能> ・ログイン機能(ログインキーは登録情報より選択可) |
| ⑤ | メール配信 | ユーザ向け | ・お客様情報登録 URL 通知メール ・お客様情報登録完了メール ・登録情報変更完了メール ・メールアドレス変更確認メール ・解約完了メール ・ポイント付与通知メール ・ポイントエラー通知メール |
| ⑥ | | 本部向け | ・全お客様登録データ連携メール ・アップロードファイルのエラー通知メール ・ユーザ向けメールの配信完了メール ・ユーザ向けメールの不達情報連携メール |
| ⑦ | | ポイント事業者向け | ・ポイントデータ生成通知メール |
| ⑧ | ゲートウェイ | ポイントデータ受付 | アップロード画面又は、システム連携にて一日一回、AM6:00 までに到着するアップロードデータを処理します。 ※AM6:00 を超えたものは翌日の処理とします。 |
| ⑨ | | ポイントデータ変換 | アップロードファイルを本サービス共通ファイルレイアウトに変換する。 <提供機能> ・対応通信プロトコル:SFTP、HTTPS(BASIC 認証あり) ・対応ファイルレイアウト:固定長、CSV ※その他のファイルレイアウトはアドオンとして提供 |
| ⑩ | | ポイントカード識別 | 複数のポイント事業者のポイントカード番号を以下の方式で識別する。 ・全桁数 ・最小値～最大値 |
| ⑪ | | 通常ポイント計算 | ポイント事業者毎に通常ポイントを計算します。 <提供機能> |

| | | | |
|---|------|--------------|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ・ポイント事業者毎に、ポイント種別、金額に対し、率 or 固定ポイントを計算 |
| ⑫ | | キャンペーンポイント計算 | <p>ポイント事業者および提携カード会社毎に通常ポイントに加え、キャンペーンポイントを付与する。</p> <p><提供機能></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ポイント付与種別毎に率 or 固定ポイントを計算 ・取引期間で率 or 固定ポイントを計算 |
| ⑬ | | ポイントデータ連携 | <p>ポイント事業者向け管理画面又はシステム連携で各ポイント事業者にポイントデータを連携します。</p> <p><提供機能></p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応通信プロトコル:SFTP、HTTPS ※その他のファイルレイアウトはアドオンとして提供 ・対応ファイルレイアウト:固定長、CSV <p>※AM10:00 を目途に各ポイント事業者にポイント付与データを送信する。</p> |
| ⑭ | 管理画面 | 本部向け | <p>本画面にて、お客様情報の管理やポイントデータ管理、等を行えます。</p> <p><提供機能></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ログイン(メールアドレス、パスワード) ・ログインパスワード変更 ・登録されたお客様情報の検索、閲覧、更新、出力 ・ポイントデータ処理検索、閲覧、出力 ・ユーザ向けメール配信検索、閲覧、出力 ・全お客様登録データ連携ファイル閲覧、出力 ・お客様情報一括登録 |
| ⑮ | | ポイント事業者向け | <p>ポイント事業者向けに、ポイントデータ取引や請求書発行が可能な管理画面を提供します。</p> <p>※システム連携ではなく、手動連携を希望される事業者用。</p> <p><提供機能></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ログイン ・付与ファイルのダウンロード、ファイル管理 ・エラーファイルのアップロード ・請求書の発行機能(PDF) |

【注意事項】

➤ 申込画面

- スマートフォンと PC 用の画面提供になります。
- 対象ブラウザは以下となります。
 - PC: Chrome/Firefox/Edge(Win)/Safari(Mac)
 - ios(11 以降):Safari
 - Android(7 以降):標準ブラウザ

➤ ログイン管理

- アドミニアカウントは紛失や漏洩の無いよう、お客様にて管理してください。
- ログイン ID・パスワードは、お客様側で管理してください。

➤ アクセス元IPアドレスの制限

- インターネット経由での本サービスへのアクセスに対して、グローバル IP アドレスによるアクセス制限を行っております。
- IP アドレスの登録申請が事前に必要となります。
- 登録できるIPアドレス数は制限させていただく場合があります。

➤ 以下情報はロイヤリティラボにて都度マスター登録を実施

- ポイント事業者情報
- ポイント事業者 I/F 情報
- カード番号体系情報
- 通常ポイント付与情報
- キャンペーンポイント付与情報

3. ご利用に当たっての作業項目

3.1. マルチポイント CRM サービス側 作業内容

マルチポイント CRM サービスをご利用いただくにあたって、サービス側で標準サービスとして実施する作業内容です。

| 項目 | 内容 | 備考 |
|--------------|--|--|
| お客様情報登録 | サービス開始に必要なお客様の情報をマルチポイント CRM サービスに登録します。 | 企業名/担当者情報等、提出頂いた情報 |
| 管理端末IPアドレス設定 | 管理端末接続用のグローバルIPアドレスをマルチポイント CRM サービスに登録します | アクセスするグローバル IP アドレスをご通知ください。これにより、アクセス許可設定を行います。 |
| 本番確認テスト支援 | 業務確認のための本番確認テストをサポートします。 | ・テスト作業主体はお客様となります。 |
| 管理画面操作説明 | 本部担当者向けに管理画面の操作方法をご説明します。 | 1 時間×1 回(目安) |

3.2. お客様側 作業項目

お客様は、マルチポイント CRM サービスの利用開始にあたり、以下の作業を実施いただく必要があります。

| 項目 | 内容 |
|-----------------|--|
| ポイント事業者との加盟契約 | 取り扱うポイントの事業者とお客様にて「ポイント業務提携契約」を締結いただきます。 |
| ポイント事業者情報登録 | 接続先ポイント事業者の基本情報の登録に必要となります。設定依頼書に必要な情報をご記入いただきます。(ポイント事業者名、住所、I/F 等) |
| お客様情報登録 | お客様の基本情報の登録に必要となります。設定依頼書に必要な情報をご記入いただきます。(会社名、住所、I/F 等) |
| グローバル IP アドレス登録 | 管理端末、KIOSK、Webサーバ、及びPC決済端末等に設定されるグローバル IP アドレスを登録いたします。設定依頼書に必要な情報をご記入いただきます。 <お客様より提出いただく情報> ◆ 固定グローバル IP アドレス ※一般のプロバイダ経由で管理画面にアクセスする事はできません。固定のグローバル IP アドレスをお持ちでない場合は、ご契約のプロバイダに取得を申請してください。 ◆ ※プロキシサーバ等に設定している固定グローバル IP アドレスを使用する場合は、お客様側で端末毎のアクセス制限措置を講じていただくなど、不正アクセス・なりすまし対策の実施をお願いいたします。 |

3. 3. お客様側 導入準備作業項目

| 項目 | 内容 | 備考 |
|--------------|---------------------|--|
| POS、基幹システム、等 | カード読み取り、ファイル連携 | 蓄積したポイント付与データを既存ファイルレイアウトのままマルチポイント CRM サービスに連携する。 |
| 消費者向け告知 | ホームページでの紹介、利用約款など掲載 | |
| 教育 | 店舗スタッフ等へのオペレーション教育 | |

4. 運用上の役割分担

お客様とマルチポイント CRM サービスの役割分担は下記のとおりとなります。

| 内容 | お客様 | マルチポイント CRM サービス |
|--|-----|------------------|
| ■システム障害時の対応 | | |
| (1) 店舗担当者からのシステム障害に関する問合せ受付・障害原因の切り分け | ◎ | |
| (2) 本部システム担当者からのシステム障害に関する問合せ受付 | | ◎ |
| (3) 本部システム担当者への障害発生連絡電子メール・復旧報告 | | ◎ |
| (4) 店舗担当者への障害発生連絡・復旧報告 | ◎ | |
| (5) システム障害の原因調査・対策実施 | ◎ | ◎ |
| ◆ マルチポイント CRM サービス・責任範囲 | ○ | ◎ |
| ◆ お客様・責任範囲 | ◎ | ○ |
| ■アカウント管理 | | |
| (6) アドミニアカウントの発行 | | ◎ |
| (7) アドミニアカウントの管理 | ◎ | |
| (8) ポイント事業者アカウント(ID・パスワード)の設定・権限登録/変更/削除 | | ◎ |
| ■メンテナンス連絡 | | |
| (9) 本部システム担当者へのメンテナンス等の通常連絡実施 | | ◎ |
| (10) 店舗担当者へのメンテナンスなどの通常連絡実施 | ◎ | |
| ■キャンペーン情報の登録/変更作業 | | |
| (11) キャンペーン情報の登録/変更 | | ◎ |
| ■マスター情報の管理作業（初期登録以降の作業） | | |
| (12) マスター情報の追加・変更・削除作業実施 | | ◎ |
| ■IPアドレスの変更 | | |
| (13) IPアドレスの追加/変更/削除依頼 | ◎ | |
| (14) IPアドレスの追加/変更/削除作業実施 | | ◎ |
| ■ポイント事業者への対応 | | |
| (15) 各種問合せ受付・対応 | ◎ | |
| (16) サービス停止アナウンス等 | ◎ | |

5. サービスレベル

■システム運用時間

原則24時間365日運用

※ただし、メンテナンスや障害発生、バッチ処理中(管理画面の一部利用不可)の時間帯を除きます。

■メンテナンス日

大幅なメンテナンス作業が発生する場合は、事前にご連絡させていただきます。

■バックアップ概要

- ◆ システム破壊時、正常状態にシステムを復元するために、定期的に DB データおよびシステム環境をバックアップします。

| バックアップ対象 | バックアップ内容 | タイミング | バックアップ方法 | 保存期間 |
|----------|--|-------------|-------------------------------|------|
| システム環境 | ・システムプログラム (OS/ミドルウェア プログラム) ・設定ファイル (システム環境定義設定ファイル) | システム変更作業後適時 | 最新1世代をバックアップサーバの Disk にバックアップ | 6 ヵ月 |
| データ | ・DB データ | | | |
| | ・DB データ ・WEB アクセスログ ・管理画面操作ログ | 日単位で取得・管理 | 日付単位でストレージにバックアップ | 6 ヵ月 |

6. セキュリティ対策

6.1. セキュリティ対策の考え方

- マルチポイント CRM サービスでは、お客様のインターフェース仕様に則った電文に対して正確な処理を行うため、また、不正行為を防止するためのセキュリティ対策の実施をしております。
- 本サービスは、国内最高水準データセンターで運用管理し、データセンターが提供するセキュリティ機能を活用したセキュリティ対策を実施しております。

6.2. セキュリティ対策内容について

■セキュリティホールの排除

マルチポイント CRM サービス・提供のアプリケーションは、提供前に「Web アプリケーション診断ツール」を用いて、セキュリティホール(「SQLインジェクション」、「クロスサイトスクリプティング」等)を狙った擬似的な攻撃を行う脆弱性診断を実施し、セキュリティホールの排除に努めております。

| | |
|-------|---|
| 診断ツール | OWASP ZAP |
| 診断手法 | 静的解析と動的解析 |
| 診断項目 | クロスサイトスクリプティング、SQL インジェクション、CRLF インジェクション、Server Side Code Injection、SSI インジェクション、バッファオーバーフロー、パラメータ改ざん、OS コマンドインジェクション、書式文字列エラー、ディレクトリトラバーサル、リモートファイルインクルージョン |

■アプリケーションによるセキュリティ対策

マルチポイント CRM サービスのアプリケーションにより不正利用・不正アクセスを防止する対策を以下のように講じております。

| | |
|------------|--|
| 管理画面(本部向け) | ・アクセス元 IP アドレスのチェック ・ID とパスワードによるログイン認証 ・操作ログの保持 ・セッションタイムアウト(30 分間無操作状態となった場合) |
| 申請画面 | ・SSL サーバ証明書 ・リファラによるアクセス制限 ・ログイン認証ロック(5 回間違えた場合) |
| データ管理 | ・ストレージ暗号化 ・DB 暗号化 |

■外部からのアクセス

外部からのアクセスに対しセキュリティを高めるため、以下のように系統的にアクセス制限を設けております。

- ・各サーバへのログインは鍵認証での `ssh` を採用(リスト攻撃、他)
- ・ファイヤーウォールによる外部、内部ネットワークの通信アクセス制限(不正パケット攻撃、他)
- ・本サービスを運用するシステム基盤は、IDS(侵入検知システム)を設置し外部からの不正アクセスに対し 24 時間無停止で監視されています。セキュリティインシデントが疑われる場合には、データセンター関係者に自動的に通知が行われ、対策を施すように運用ルールが定められています。

7. 提供するドキュメント類

- マルチポイント CRM サービスをご利用されるお客様に提供するドキュメント類は下記の通りです。

| 提供ドキュメント類 | | |
|-----------|-------------------|------|
| 名称 | 備考 | 提供方式 |
| サービス仕様書 | ■ 本サービス仕様書を提供します。 | PDF |