

1. BPO プロバイダ全般について

1.1	経験と能力	"BPO プロバイダとしての経験と専門知識について説明があるか？ 例：サービス提供年数、過去の実績、専門機関からの認定状況など"
1.2	会社概要	会社の成り立ち、経営陣のプロフィールなどが明確に説明可能か？
1.3	コーポレートガバナンスとコンプライアンス	BPO プロバイダ自身についてのコーポレートガバナンスに関する説明はあるか？
		BPO プロバイダが過去に重大な法的・規制違反を犯していないか？
		BPO プロバイダが過去に顧客とのサービス契約についての重大な条項に違反したことがあるか？
		BPO プロバイダーおよび業務担当の従業員は、その業務を遂行にあたって適切な許認可ライセンスを持っているか？
		ISO27001, SOC1/SSAE16/ISAE3402, BS25999 など、情報保護に関して当該機関からの認証 / 認定は受けているか？
1.4	採用ポリシー	BPO プロバイダの従業員の採用にあたり、適正なバックグラウンドチェックを行っているか？

2. 顧客提供サービスの導入・運用について

2.1	人員管理	主担当者が何かしらの理由で業務遂行が困難な場合に備えてのバックアップ体制はあるか？
		担当者は業務遂行に必要な業務知識のトレーニングを受けているか？
2.2	サービス導入	サービスを導入するために BPO プロバイダと顧客との間で提出が必要な情報・書類や To-Do リストなどを相互確認するためのチェックリストはあるか？
2.3	下請け	"BPO プロバイダは、サービスの一部またはすべてを下請業者に外注しているか？ <input type="checkbox"/> 外注している場合、下請業者の業務内容・役割分担は明確であるか？"
		下請業者に外注する場合の業者選考基準と業者決定理由について説明可能か？
2.4	事業継続性および災害復旧対策	何かしらの原因で事業の継続が困難な状況に陥った場合、事業継続計画について説明はあるか？
		万が一、災害が発生した場合、復旧のフレームワークについて説明はあるか？

3. IT セキュリティについて

3.1	脆弱性	ネットワーク脆弱性テストはどのような頻度で実施しているか？
		業務アプリケーションの侵入・脆弱性テストはどのような頻度で実施しているか？
3.2	アプリケーションの更新	業務上運用するアプリケーションに変更やカスタマイズが加えられた場合、セキュリティへの影響やテストはどのように実施しているか？