

2020年度  
事業計画書

自：2020年 4月 1日

至：2021年 3月31日



公益社団法人企業情報化協会

# 1. 2020年度活動基本方針

## － 『 経営とITの融合 デジタル時代のビジネス変革を目指して 』 －

昨年は、各種経済指標がゆるやかな改善の傾向が見える中、急遽の新型コロナウイルスの流行により各種経済活動に多大なる影響を及ぼすこととなりました。小会におきましても、あらゆる感染症対策を講じて「経営とITの融合」の実現のため、新たなる活動を推進し、会員を始めとするお客様へのお役立ち機関として更なるサービスを強化して参ります。

本年は、デジタルトランスフォーメーション・デジタルディスラプションなど企業が直面している新たなるビジネスモデル変革に対し、IT新潮流と言われる最新の技術の利活用による経営革新とワークスタイル変革に力点を置いて活動を推進して参ります。

特に、ITを活用した働き方革新・ワークスタイル変革は政府も主導しているように、個別の企業にとどまらず、日本経済全体の今後の競争力強化に対して多大なる影響力を与えるものと考えます。

IT新潮流の融合が生み出す新たな可能性を事業の革新にどう活かせるか、その戦略の巧拙もまた、企業の競争力に大きな影響を与えるでしょう。

さらに日本BPM協会の事業移管を受け、AI・ロボティクスコンソーシアムの一環として、BPM(ビジネスプロセスマネジメント)やRPAなどを中心とした研究会・公開教育などを開催をいたします。

また、当年開催のオリンピック・パラリンピックに向けた情報漏洩問題やサイバーテロ対策など情報セキュリティに関する研究も積極的な取り組んでまいります。

日本のIT産業は、米国のGAF(A(グーグル・アップル・フェイスブック・アマゾン)、中国のBAT(バイドゥ・アリババ・テンセント)といった世界的なITサービス企業の後塵を拝している状況にはありますが、今こそ、経営効率化や顧客との信頼性の確保、企業価値向上のために、大いに知恵を絞っていかねばならない時機にあると考えます。

その観点からは、技術だけでなく、日本企業が本来得意技として有する「おもてなし」をはじめとする、きめこまやかなサービスや品質力が、グローバルな競争の中で今後も優位を維持する要因となることは間違いありません。こうしたスキルや資質に対しITを相乗的に活用し、各社が更に一步進んで新たな独自のマネジメントシステムの再構築とビジネススタイルを変革することこそ、今後の更なる躍進を果たす源泉であると思います。

本年も会員の皆様の更なる要請にお応えすべく、新たなる研究および交流を深める事が、わが国経済の更なる活性化につながるものと確信しております。

本年度も小会の活動にご注目をいただくと同時に、会員の皆様の積極的なご参画をお願い申しあげる次第です。

本年度も、日本経済が直面しているテーマを軸として情報化推進のための調査研究を積極的に実施いたします。2020年度は先に示した基本方針に基づき、次の重点項目について展開を行います。

## 1.1 IT活用による経営革新の推進と働き方革新の研究の推進

デジタルトランスフォーメーション(DX)に代表されるIT新潮流の台頭は、従来のビジネススタイルやビジネスプロセスを大きく変革させるトレンドとなっております。本年度はこれに伴う経営革新の動向を踏まえた各種活動を展開します。また、テレワークやダイバーシティ、更にはワークライフバランスといった新しい働き方への変革が叫ばれております。こうした高まる社会の要請にこたえるために、個々の技術導入研究の域を超えて、その一歩先にあるワークスタイルの変革や働き方の革新といった視点から一層の調査・研究を行い、社会への普及の本格化を睨んで、カンファレンス、調査、研究会活動を深化させてまいります。

## 1.2 表彰制度の充実

従来から実施している「IT賞」「カスタマーサポート表彰制度」では、他の模範となるべき優秀な企業を広く顕彰し、またその表彰企業数も年々増加してまいりました。また、各アワードにて顕著な貢献をされた個人を対象に「スーパーSE百人衆」や「カスタマーサポート・プロフェッショナル百人衆」、を付与しております。本年度は、表彰制度の更なる充実を目指し、経営に資する情報化等の顕彰活動に取り組んでまいります。

## 1.3 IT新時代に即応した「New Project」の開発

毎年1月に開催しています賀詞合同企画委員会において多くの委員から関心が寄せられた“Society5.0”の世界は、サイバー世界と現実の世界を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する人間中心の社会を目指しています。当協会でも各種展開している活動も横串しに俯瞰し、大きな視点から時代に即したITの貢献について検討してまいります。同時に当年度は、「5G」や「As a Service化の事業モデル開発」「DX時代に対応した人材育成」などのテーマ領域について調査研究を推進いたします。

## 2. 個別事業活動内容

### 2.1 会員活動

2019年度末現在、正会員150社となっております(2018年度末 126社)。2020年度は、テーマ別研究会・領域別調査の実施や、個別ヒアリングによるニーズサーベイの実施を含めたサービスの充実化をはかることにより、更なる拡充に努めてまいります。

1997年10月1日に発足した特別会員制度である「コンタクトセンター推進協議会(運営委員長:浅野 紀美夫 プラス株式会社 代表取締役副社長)」会員については、昨年IT協会 カスタマーサポート部門として再スタートし、2019年度末現在の会員は43社となりました(2018年度末42社)。

2020年度は会員交流会など、会員各位の現状課題に合致した活動を通じて合計200社を目標に取り組んでまいります。

### 2.2 事業活動

#### 2.2.1 表彰ならびに顕彰活動

##### (1) 2020年度 第38回「IT賞」(公1)

IT賞は高度情報化を実現し経営革新に顕著な成果を収めた機関・企業を表彰し、我が国の情報化促進に寄与した証として顕彰しています。

2020年度の「IT賞」は昨年より賞の種別などの見直しを行い「マネジメント領域」「顧客・事業機能領域」「社会課題解決領域」「トランスフォーメーション領域」「オープン化領域」の5種のカテゴリーに適合する企業の発掘と積極的なプロモーションを行い、多くの会社に応募頂けるよう務めてまいります。更に情報化の推進に顕著な功績が認められる個人に対しての個人表彰である、「スーパーSE百人衆」も強化して参ります。また、2008年より9年にわたり情報化月間において、IT賞受賞会社が経済産業大臣表彰を授与されました。これからも経営に資する情報化の顕彰活動に尽力してまいります。

(審査委員長:斎藤 信男 小会顧問 慶応義塾大学 名誉教授)

##### (2) 2020年度 第21回カスタマーサポート表彰制度 (公1)

既に国民生活の社会インフラとなっているコンタクトセンターで顕著な成果を収めた機関・企業を表彰し、特に顧客に対するサポート・サービスに関して、創意工夫や先進的な試みを行い、他の模範となるべく顕著な成果をあげられた企業に対して“Best Customer Support of The Year”として表彰を行います。また、当年度もカスタマーサポート推進に顕著な功績が認められる個人に対しての表彰である、「カスタマーサポートプロフェッショナル百人衆」として表彰いたします。

(審査委員長:小野 譲司 青山学院大学 経営学部 教授)

## 2.2.2 大会(カンファレンス)事業活動

### (1) 第36回IT戦略総合大会(ITMC2021)(2021年2月)(収1)

IT協会の年次大会として「経営とITの融合を目指して」を統一テーマに掲げ、企業情報化の更なる推進に向けてCIOを含む経営者や幅広いマネジメント層を対象に、経営者による基調講演やIT賞受賞記念講演、更には3本のシンポジウムを併設して開催いたします。

(企画委員長:小縣 方樹 小会会長 東日本旅客鉄道株式会社 取締役副会長)

## 2.2.3 海外調査研究活動

### (1) 第33次トップエグゼクティブミッション

#### ーCIO(情報統括役員)のための海外研究調査団(2020年9月7日~9月12日)(他2)

海外におけるIT活用の最新のトレンドを中心にIoT・AIやサイバーセキュリティなどの新潮流を通じて今後の情報戦略の一助となることを目的に開催いたします(イスラエル・フランス)。

(団長:小縣 方樹 小会会長 東日本旅客鉄道株式会社 取締役副会長)

## 2.2.4 研究会および関連事業活動

### (1) 第15期グループCIO交流会議(2020年5月)(公1)

グループ経営のIT戦略強化に向けて、デジタル時代に対応したビジネス変革に伴うシステム開発の高速化やこれに対応するIT人材の育成などをテーマに、グループCIOが取り組むべき必須の課題について研究を進めます。

(企画委員長:中島 洋 株式会社MM総研 特別顧問)

### (2) 第14期ITサービスマネジメント研究会(2020年4月)(公1)

顧客サービス高品質化のためのITサービスマネジメントのあり方の研究を通じて、IT利用者と提供者の双方に有益なサービスマネジメントとITリテラシーの向上策を検討いたします。

(企画委員長:阪本 作郎 NTTコムウェア株式会社 代表取締役副社長)

### (3) 第13期IT人材活性化研究会(2020年年9月)(公1)

本研究会では、IT部門・IT企業における元気のある職場づくりを目指し、社員個々ならびに組織の活性化と情報リテラシー向上を図るための各種施策やメンタルケア対策について、実践的な取り組みをベースに研究を行ってまいります。

#### (4) 第12期ITコア人材ネットワーク交流会(2020年6月) (他2)

本交流会は将来IT分野で活躍が期待されている中核人材(30歳~40歳)の異業種交流の場として位置づけ、知見や視野の拡大・将来につながる人脈形成と情報リテラシー向上を目的に開催致します。

(ファシリテーター:牧野 司 筑波大学 システム情報工学研究科 客員教授)

#### (5) 第10期スマートデバイスビジネス活用研究会(2020年7月) (公1)

本研究会ではクラウド時代に連動した携帯情報端末を中心としたビジネス活用の可能性およびSNSがもたらす社内外コミュニケーションとビジネスライフスタイル変革について研究を進めてまいります。

(企画委員長:矢部 剛 ニッセイ情報テクノロジー株式会社 代表取締役社長)

#### (6) 第9期ビジネスイノベーションコンソーシアム 旧:ビッグデータ戦略的ビジネス活用コンソーシアム (公1)

##### 6-1. 第9期ビジネスイノベーション研究会(2020年10月)

従来からの構造化データにとどまらず、ソーシャルメディアに集まる非構造化データなど膨大なデータの中から、企業は経営判断のための新たな知見や予測を見出す必要に迫られています。この“ビッグデータ”の戦略的活用と有効性について、活用・技術・人の観点から考察し、先進事例を通して研究を行います。

(企画委員長:能丸 実 日産自動車株式会社 理事 VP)

##### 6-2. 第9回ビジネスイノベーションシンポジウム(2020年9月)

クラウドやスマートデバイスの急速な普及により、新たなコミュニケーション手段であるツイッターやフェイスブックなどのソーシャルメディアが活用され始めております。

さらにここに集まった大量のデータを分析および解析することにより新たなサービスが拡大しつつあります。本シンポジウムはで国民生活を豊かにするであろうビッグデータの利活用について今後の方向性を探ってまいります。

##### 6-3. 第9回ビジネスイノベーション調査団(2021年3月)

米国におけるビッグデータの最新のトレンドを中心に、基盤技術・分析手法・データサイエンティストの育成や利活用についての実態について調査研究を行い、今後の事業推進・戦略立案の一助となることを目的といたします。

(団長:能丸 実 日産自動車株式会社 理事 VP)

#### (7) 第7期情報セキュリティコンソーシアム (公1)

##### 7-1. 第7期サイバーセキュリティ戦略マネジメント研究会(2020年9月)

IT先進国でも既に国家規模で深刻な危機に直面している情報漏洩やサイバーセキュリティに関する 課題に対し、今後のサイバーセキュリティ対策の在り方ならびに強化策、更には人材育成まで含めた情報セキュリティに関する研究会を開催いたします。

(企画委員長: NTTコミュニケーションズ株式会社 代表取締役常務取締役 菅原 英宗)

##### 7-2. 第7回情報セキュリティシンポジウム (2021年3月)

IT先進国でも既に国家規模で深刻な危機に直面している情報漏洩やサイバーセキュリティに関する課題に対し、今後のサイバーセキュリティ対策の在り方ならびに強化策、更には人材育成まで含めた情報セキュリティに関するシンポジウムを開催いたします(東京・大阪 2か所開催)

## (8) 第5期IoT forビジネス革新コンソーシアム (公1)

### 8-1. 第5期デジタル ビジネス革新研究会(2020年6月)

本研究会は、IoTの進展とそれに伴うビジネス革新を実現するための方法について、内外の先端の事例研究と参加者相互による議論を深めながら研究を行い、その成果について提言を行ってまいります。

(企画委員長:太田 朝道 東日本旅客鉄道株式会社 常務取締役)

### 8-2. 第6回デジタル ビジネス革新シンポジウム(2020年11月)

IoT時代に求められるIT新潮流の利活用の追及を目的に「支える」「つなぐ」「予測する」などの視点とビッグデータやAIを含めた多種の方面から今後のビジネス変革の可能性について議論をすることを目的に開催いたします。

## (9) 第5期次世代経営幹部養成コース(2020年7月) (公1)

本コースは、企業にイノベーションを起こすことが出来る次世代ITリーダーの育成を目的とし、次世代のCIOの方々が経営とITの融合を実現し、わが国のIT活用に対しての課題解決を担う人材の育成を目的として開催いたします。

## (10) 第4期AI&ロボティクスコンソーシアム (公1)

### 10-1. 第4期AI&ロボティクスビジネス革新研究会(2020年10月)

本研究会は、デジタルビジネス時代のビジネス革新・情報分析による競争力強化を目的に、AIやロボティクスの活用について、今後の働き方革新や企業価値向上に向けて様々な取り組みや実践事例を通じて今後の産業応用の一助となることを目的に開催いたします。

### 10-2. 第1回BPR・RPA研究会・基礎コース (2020年11月)

本研究会は、業務プロセスの見直しや、事務オペレーションの自動化などのRPAの取り組みを通じ、今後の働き方革新や企業価値向上に向けて様々な取り組みや実践事例を通じて今後の企業価値向上の一助となることを目的に開催いたします。合わせてIT化推進のための関連基礎コースの開催を行います。

### 10-3. 第5回AI&ロボティクスシンポジウム(2020年11月)

本シンポジウムでは、デジタルビジネス時代のビジネス革新・情報分析による競争力強化を目的に、今後の働き方革新や企業価値向上に向けて様々な取り組みの考察とその将来性について情報提供いたします。

### 10-4. 第1回BPR・RPAシンポジウム(2020年12月)

本シンポジウムでは、業務プロセスの見直しや、事務オペレーションの自動化などのRPAの取り組みを通じ、今後の働き方革新や企業価値向上に向けて様々な取り組みや実践事例を通じて今後の企業価値向上の一助となることを目的に開催いたします。

## (11) 第3期IT賞受賞企業ベンチマーク研究会 (公1)

ITを高度に活用したビジネス革新に顕著な成果を上げた企業に授与しているIT賞の主要成功要因 (KSF)を探り、そのベンチマークを行うことにより今後のIT推進の高度利活用のための研究を行います。

## (12) コンタクトセンター推進協議会 (公1)

### 12-1. 第20期カスタマーサポート革新研究会(2020年5月)

カスタマーサポート領域のマネジメント上の課題、人材確保と育成、アウトソーシングマネジメント、またAI等の高度な技術の利活用による、新しい顧客価値の創造に寄与する革新的な取り組みを対象とし、真に経営貢献できるカスタマーサポートのあり方について研究を進めます。

(企画委員長:岩越 健一 株式会社東京海上日動コミュニケーションズ 代表取締役社長)

### 12-2. 第23回カスタマーサポートシンポジウム(2020年9月)

「顧客価値創造を実現するカスタマーサポートを目指して」を統一テーマに、国民生活のサービス向上に資するための研究成果の発表やわが国を代表するカスタマーサポートやコンタクトセンターの先進ユーザ事例・課題解決のためのツール・サービスの発表と優秀企業表彰制度授賞式典からなるシンポジウムを2日間にわたり開催いたします。

(運営委員長:浅野 紀美夫 プラス株式会社 代表取締役副社長)

## (13) 第9期サービス・ホスピタリティ研究コンソーシアム (公1)

### 13-1. 第9期サービス・ホスピタリティ研究会 (2020年7月)

本研究会は、当世一流と言われるホテル・百貨店・テーマパークなどのエクセレントサービスから100年以上にわたって存続している長寿企業のおもてなしのころまで、今昔100年の物差しの中でサービス・ホスピタリティとは何かを研究します。

(企画委員長:橘 フクシマ 咲江 G&S Global Advisors Inc 代表取締役社長)

## (14) 第4期カスタマーサポートアワード受賞企業ベンチマーク研究会 (公1)

顧客接点部門における継続的なサービスの改善・改革のための最新テクノロジーの効果的活用のベンチマークを通じて、今後の自社における高品質サービス創出の一助となることを目的に開催いたします。

## 3. その他活動

小会が研究会などを通じて蓄積したノウハウなどを基に、講師やコンサルタント派遣によるカスタマーサポート領域の支援や人材育成プログラムならびにビジネスプロセス変革支援などの活動を推進いたします。また、IT領域のソリューション社内活用研修なども積極的に取り組んでまいります。

以上

(委員長は一部依頼中を含みます。文中敬称略)