

2021年度  
事業計画書

自：2021年 4月 1日

至：2022年 3月31日

# 1. 2021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 』 －

2020年の初頭よりわが国はもちろん全世界を巻き込んだ新型コロナウイルス感染の拡大は、従来の生活様式はもとよりビジネスの有り方も一変させることとなりました。

テレワークの普及で、リモートでも問題なく仕事ができることが可能となり、時間とコストをかけなくてもオンラインですぐにミーティングが可能だということを、身を持って体験することになりました。

アフターコロナの世界では、様々なビジネスシーンにおいてこれまで常套手段とされた仕組みやセオリーが一気に崩れ、全く新たな常識が形成され、同時に不可逆的なものへと進化することは間違いないようです。まさに危機をチャンスに変え、アフターコロナ・ウイズコロナ時代の企業活動の有り方を真剣に検討し変革を進めなければ、企業は時代の趨勢から遅れを余儀なくされることと成り得ます。

同時にこの新型ウイルスの流行は、企業にデジタル化の機運を一気に高め、デジタルトランスフォーメーション(DX)を推進させるという大きなプラスの面も持ち合わせておりました。

このDXへの急速な流れの中で、一企業内の部門や組織のクロス・セクション的結合にとどまらず、企業間、産業間を超えたミッション・クリティカルな価値創造がますます重要になってくると考えられます。

小会では今年設立40周年を迎えます。この記念すべき年に「オープン・イノベーションの推進」をテーマとした研究調査プロジェクトを立ち上げます。国内外を問わず優秀な技術・人材を確保・流動化しながら、企業・大学・スタートアップ等、プレイヤーの垣根を打破してそれを流動化させ、各プレイヤーが総じて付加価値を創出するためのオープン・イノベーションについて研究を行い、まさに企業や産業を超えて横断的に新たな価値を生み出すための方策を探ります。

社会のデジタル化の流れが急加速する今、小会が提供する様々な活動とその内容は、まさに真価を問われる時となりました。また協会活動そのものの形態や情報提供方法、交流手段も時代に即した有り方に変革が求められています。

こうした現状やトレンドを踏まえ、まさにデジタル時代のビジネス変革に対応した、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上げる次第です。

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。2021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協会設立40周年記念事業

### 「オープン・イノベーション推進のための研究調査プロジェクト」の推進

近年、デジタル化、グローバル化、市場ニーズの多様化、新興国の台頭等を背景として、あらゆる製品、サービスのライフサイクルが短期化しており、企業は、自前の経営資源の限界を打破した戦略を構築し、よりスピード感を持って次々と価値を創出することがますます必要になってきています。大企業・ベンチャー・スタートアップ・外資等、業種・業界・業態に捉われず企業間の連携を積極的に行い、より戦略的かつパフォーマンスに優れたエコシステムの実現を目指すオープン・イノベーションについて研究を進め、その成果を産業界に対して広く提言いたします。

## 1.2 BPM(ビジネス・プロセス・マネジメント)事業の強化

昨年、日本BPM協会の事業移管を受け、BPMに関連した事業に着手しました。BPMは業務・事務の標準化や自動化を推進し業務の改革や革新を加速させる手法であり、DX推進の前提となる基盤作りのためのアプローチとして注目を集めております。本年度はIT活用による業務改革やAIとの有機的連携を中心としたフォーラム(シンポジウム)の開催、公開教育や講師派遣による社内教育などの活動を更に拡大・強化し展開いたします。

## 1.3 IT新時代に即応した研究会・シンポジウム活動の再編と強化

デジタル化の激しい潮流の中で、経営手法やそれに適合する技術は、年を追うごとに激しい変革と進歩を繰り返しています。小会では前年度まで様々なテーマや階層別の研究会を12本開催していましたが、特にテーマの重複があるもの、更に時代的に先取りの情報収集が必要なテーマを厳選し、研究会活動の再編と内容の一層の充実、強化を行います。

また最新の技術や経営手法を紹介する各種シンポジウムは、10月に集中させて開催することにより、効果的な集客を図るとともにデジタルビジネス推進のための強化週間(仮称:IT協会Digital Days)として位置づけ開催をいたします。

## 2. 個別事業活動内容

### 2.1 会員活動

2020年度末現在、正会員162社となっております(2019年度末 149社)。またカスタマーサポート部門を対象とした準会員については、2020年度末現在の会員は42社となりました(2019年度末43社)。

2021年度は、昨年度コロナ禍でなかなか実現に至らなかった会員交流会の実施等、会員のためのサービスの充実化をはかることにより、更なる会員企業の拡充に努めてまいります。また過去に小会のアワードを受賞した企業にも積極的な入会の要請を行い、2021年度は合計222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) 2021年度第39回「IT賞」

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。

2021年度の「IT賞」は「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」「コラボレーション領域」「ニューノーマル対応領域」の6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努めてまいります。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。

(審査委員長:斎藤 信男 慶応義塾大学 名誉教授)

##### (2) 2021年度第22回カスタマーサポート表彰制度

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において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 謙司 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37回IT戦略総合大会(ITMC2022)(2022年2月)

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本のソリューションコース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 常勤顧問)

## 2.2.3 研究会および関連事業活動

### (1) 第16期グループCIO交流会議(2021年5月)

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DX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 一般社団法人沖縄トランスフォーメーション 理事長)

### (2) 第15期ITサービスマネジメント研究会(2021年4月)

ITサービス全体最適化とデジタルトランスフォーメーションを支えるIT運用の実現に向けて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:齋藤謙二郎 NTTコムウェア株式会社 代表取締役副社長)

### (3) 第14期IT人材活性化研究会(2021年9月)

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。

(企画委員長:木本憲太郎 東京ガス株式会社 常務執行役員)

### (4) 第13期ITコア人材ネットワーク交流会(2021年6月)

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 慶應義塾大学 理工学研究科 訪問教授)

### (5) 第10期ビジネスイノベーションコンソーシアム

#### 5-1. 第10期ビジネスイノベーション研究会(2021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)

#### 5-2. 第9回ビジネスイノベーション調査団(2022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)

## **(6) 第7期情報セキュリティコンソーシアム**

### **6-1. 第7期サイバーセキュリティ戦略マネジメント研究会(2021年9月)**

昨今のサイバーアタックに関連し、不正送金や不正ログインに暗躍するBotによる攻撃、高額な身代金を要求するDDoS・ランサム攻撃等が頻出しております。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:増田 正治 株式会社三井住友銀行 取締役専務執行役員)

### **6-2. 第7回情報セキュリティシンポジウム (2021年10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の強化策について、セキュリティ専門企業やスペシャリストによる最新の方法論を紹介するシンポジウムを開催いたします。(IT協会Digital Days内開催)

## **(7) 第6期デジタルビジネス推進コンソーシアム**

### **7-1. 第6期デジタルビジネス推進研究会(2021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)

### **7-2. 第7回デジタルビジネス革新シンポジウム(2021年10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。(IT協会Digital Days内開催)

## **(8) 第6期次世代経営幹部養成コース(2021年7月)**

本コースは、多くの経験やノウハウを有する実務家(経営者、IT担当役員)の方々と実際に交流を行い、より高度な議論を展開させることによって、企業にイノベーションを起こすことのできる次世代幹部としての素養を体得いただきます。

## **(9) 第1期BPM推進プロジェクト**

### **9-1. 第1回BPMセミナー(仮称) (2021年11月)**

本基礎コースは、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改革手法やノウハウについて学習いただきます。今後の自社業務の標準化や働き方革新のためのスキルを体得いただくと同時に、これを推進する要員・責任者としての育成を目的に開催いたします。

### **9-2. 第2回BPMフォーラム(2021年12月)**

本フォーラムでは、業務プロセス改革を成し遂げ、成果を上げた事例を紹介するとともに、事務オペレーションの自動化ツールやRPA実現のための手法、AIとの有機的連携等を紹介し、今後の働き方革新や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。

## **(10) 第3期IT賞受賞企業ベンチマーク研究会(2022年2月)**

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い今後のIT推進戦略策定と実践のための研究を行います。

## **(11) 第1期オープン・イノベーション推進のための研究調査プロジェクト(2021年7月)**

### **～ 共創強化によるビジネス革新 ～**

業種・業界・業態に捉われず企業間の連携を戦略的に行い、APIに基づくアジリティを意識したエコシステムの実現を目指すオープン・イノベーションについて研究を進めます。

(企画委員長:小縣 方樹 小会会長 東日本旅客鉄道株式会社 常勤顧問)

## **(12) 第1期ニューノーマル時代の最新技術活用コンソーシアム**

### **12-1. 第1期ニューノーマル時代の最新技術活用研究会(2021年7月)**

本研究会ではニューノーマル時代に連動した各種デバイスを中心としたビジネス活用の可能性およびAIや5Gなど新しいテクノロジーがもたらす社内外コミュニケーションとビジネス変革について事例を中心に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)

### **12-2. 第1期ニューノーマル時代の最新技術活用シンポジウム(2021年10月)**

本シンポジウムでは、ニューノーマル時代に対応したオフィスシステムの有り方や働き方革新を実現する上で必携となる各種デバイス、更にはAIやロボティクスの活用といった近未来を先取りするテクノロジーについて情報提供を行います。(IT協会Digital Days内開催)

## **(13) カスタマーサポート部門領域活動**

### **13-1. 第21期カスタマーサポート革新研究会(2021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)

### **13-2. 第24回カスタマーサポートシンポジウム(2021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)

## **(14) 第10期サービス・ホスピタリティ研究コンソーシアム**

### **14-1. 第10期サービス・ホスピタリティ研究会(2021年11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 映江 G&S Global Advisors Inc 代表取締役社長)

### 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BPM領域の支援や人材育成プログラムならびにコンタクトセンター変革支援などの活動を推進いたします。

以上

(委員長は一部依頼中を含みます。文中敬称略)