

2020年度

# 事業報告書

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

## 2020 年度事業活動概要

2020 年度のわが国は、世界規模での新型コロナウイルス感染の拡大により、日常の生活や社会活動は停滞を余儀なくされ、経済界においても未曾有の危機的状況にさらされることとなりました。特に経済的な打撃は今後も更なる厳しい影響が予想されますが、一方で感染拡大対策により、テレワークやリモート会議など IT のより積極的な活用による働き方改革が推進されることとなりました。

同時にニューノーマルと呼ばれるビジネススタイルや生活様式におけるデジタル化への移行が加速され、デジタルトランスフォーメーション (DX) への関心や期待が一層高まる結果となりました。

こうした流れは、当然小会の活動テーマ・内容に反映されることとなり、昨年度に開催した各種研究会やシンポジウム、表彰制度においても、DX に関連した企業戦略やデジタル人材の育成といったテーマも多く取り上げることとなりました。

また小会が開催する研究会や大会・シンポジウムの開催形式も大きく様変わりすることとなりました。

Zoom や Webex などオンラインツールを活用した開催方法は、ニューノーマル時代の事業スタイルとして、ご参加される方々の会場までの移動の負担を無くし、また感染拡大対策としても効果を発揮いたしました。

小会の年次大会である「IT 戦略総合大会」や「カスタマーサポートシンポジウム」は、オンラインとリアル参加併用によるハイブリッド形式での開催という新たな試みでは有りましたが、結果的に一昨年以上の参加者増となり盛会のうちに開催することができました。

しかし一方で、参加者相互による緊密な情報交流やコミュニケーションを促進していくという点では課題を残すこととなりました。会員交流会の定期的開催や賀詞合同企画委員会などはやむなく開催を中止せざるを得ない結果となりました。

コロナ禍の中での協会活動と運営ではありましたが、昨年度に得られた成果やノウハウ、また残された課題を踏まえ、引き続き、経営革新に資する新たな IT の有効活用の実現を目指し、小会理事・会員各位の要望に応えられるような活動を推進して参りたく存じております。

以下、2020 年度に実施いたしました事業活動についてご報告申し上げます。

# I. 事業活動

## 1. 会員組織活動

2020年度は、新型コロナウイルス拡大防止の影響により複数社の企業から退会の申し出が有りました。また当初計画した年4回の会員交流会の実施を中止とする結果となりました。しかし表彰制度受賞企業への入会への勧誘、また一般社団法人BPM協会の事業譲渡を受け、結果的に、IT協会会員は154社4社増となりました。また、準会員制度である「カスタマーサポート部門」については、37社6社減となりました。

### (1) IT協会会員数

2021年3月末現在 154社(前年150社)

### (2) IT協会 カスタマーサポート部門会員数

2021年3月末現在 37社(前年43社)

## 2. 優秀企業表彰制度

※注記:文中の会社名・役職・氏名は開催当時のもので記載しております。

### (1) 第38回IT賞(公1)

2020年度38回を数える「IT賞」は、審査委員会(委員長:斎藤 信男 慶應義塾大学 名誉教授)における厳正なる審査を行った結果、以下の企業を表彰することが決定され、2021年2月に開催された第36回IT戦略総合大会にて受賞内容報告ならびに表彰が行われました。

<2020年度IT賞受賞企業(37件のべ44社)>

【IT総合賞】.....全日本空輸株式会社 高知県 トラスコ中山株式会社

【IT優秀賞】.....JFE エンジニアリング株式会社 東日本旅客鉄道株式会社

【IT賞】.....株式会社オープンハウス 他13社

【特別賞】.....楽天株式会社

【IT奨励賞】.....NOK株式会社 他16社

また、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」として4名を表彰致しました。

### (2) 第21回カスタマーサポート表彰制度(公1)

2020年度「カスタマーサポート表彰制度」は、審査委員会(委員長:青山学院大学 経営学部 教授 小野 譲司氏)における厳正なる審査を行った結果、以下の企業が受賞し、2020年9月に開催された第23回カスタマーサポートシンポジウムの会期内にて受賞内容報告ならびに表彰が行われました。

<2020年度カスタマーサポート表彰制度受賞企業(12社)>

【優秀賞】.....住信 SBI ネット銀行株式会社 明治安田生命保険相互会社

【特別賞】.....東日本旅客鉄道株式会社 他4社

【奨励賞】.....SCSK 株式会社/SCSK サービスウェア株式会社 他4社

### 3. カンファレンス事業活動

以下のカンファレンス(大会)を実施いたしました。

#### (1) 第36回 IT 戦略総合大会(ITMC 2021) (参加者:2 日間のべ 1,650 名) (収 1)

(企画委員長:小縣 方樹 小会会長)

(副委員長:山口 重樹 株式会社 NTT データ 代表取締役副社長執行役員)

(副委員長:瀧崎 正弘 株式会社日本総合研究所 特別顧問)

第36回 IT 戦略総合大会は、2021年2月4・5日の両日、東京コンファレンスセンター・品川において開催いたしました(オンライン併用開催)。統一テーマ「経営と IT の融合を目指して」のもと、以下の講演が展開されました。

##### 【大会 1 日目】

- ・ 基調講演 1.....「デジタルで変貌する社会と日本企業の未来」  
慶應義塾大学 特別招聘教授 株式会社ドワンゴ 代表取締役社長 夏野 剛氏
- ・ 基調講演 2.....「三井物産の DX 総合戦略」  
三井物産株式会社 代表取締役社長 安永 竜夫氏
- ・ トップ対談 「デジタル経済の進化による未来」  
Microsoft Corporation CEO Satya Nadella 氏  
聞き手:小縣 方樹 小会会長
- ・ 特別講演 「失敗を成功へ導く心の持ち方」  
元バトミントン日本代表選手 潮田 玲子氏  
聞き手:ベルトラ株式会社取締役 COO 萬年 良子氏
- ・ IT 賞表彰受賞記念講演:IT 最優秀賞 3 件

##### 【大会 2 日目】

「2020 年度 IT 賞受賞企業記念講演」(ハイブリッド開催)、「働き方改革、リモートワーク推進セッション」「デジタル活用による課題解決セッション」「5G 時代のセキュリティ対策&ゼロトラストセッション」「攻めの IT 戦略&マーケティングセッション」「DX 最新戦略セッション」(以上オンライン・アーカイブ配信)計 43 の企業よりの事例報告やソリューションについて講演が行われました。

### 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 参加:52 名 (公 1)

(企画委員長:中島 洋 沖縄トランスフォーメーション 理事長)

第15期交流会議では、グループ経営の IT 戦略を担うグループ CIO の方々が、DX とビジネスモデルの変化、5G で創出する新たな社会産業のスマート化などをテーマに、今後の自社 IT 戦略と経営強化について情報収集と交流を進めました。

#### (2) 第14期 IT サービスマネジメント研究会:参加者 36 名 (公 1)

(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)

副委員長：西野 弘 特定非営利活動法人 CeFIL 理事)

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した。

### (3) 第 13 期 IT 人材活性化研究会 参加者:32 名 (公 1)

(企画委員長:木本憲太郎 東京ガス株式会社 常務執行役員

副委員長:譲原 正昭 株式会社日本能率協会総合研究所 代表取締役社長 )

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いました。

### (4) 第 12 期 IT コア人材ネットワーク交流会 参加者:30 名 (他 2)

(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)

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した。

### (5) 第 10 期スマートデバイスビジネス活用研究会 参加者:20 名 (公 1)

(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

副委員長:山口 重樹 株式会社 NTT データ 代表取締役副社長執行役員)

本研究会ではタブレット型携帯端末やスマートフォンなどスマートデバイスのビジネスでの様々なシーンでの効果的かつ戦略的活用について研究と議論を行い、ニューノーマル時代における新しい IT パラダイムの方向性について情報交流を進めました。

## (6) 第 9 期ビジネスイノベーションコンソーシアム

### 6-1 第 9 期ビジネスイノベーション研究会 参加者:26 名 (公 1)

(企画委員長:能丸 実 日産自動車株式会社 理事・VP

副委員長:中村 徹 NRI システムテクノ株式会社 取締役副社長

本研究会は企業に蓄積される膨大なデータから、マーケティング情報の入手や市場予測など高度な経営判断の支援を実現するビッグデータの解説とその戦略的アプローチ方法について、最新の技術動向や実践事例について情報提供を行いました。

## (7) 第 6 期情報セキュリティコンソーシアム (公 1)

### 7-1 第 6 期サイバーセキュリティ戦略マネジメント研究会 参加者:28 名

(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

副委員長:吉村 潤 野村ホールディングス株式会社 執行役員 IT 括責任者

副委員長:佐々木敬介 東日本旅客鉄道株式会社 技術イノベーション推進本部 部長)

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議論を行いました。

### 7-2 第 6 回情報セキュリティシンポジウム 参加者:256 名

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。本シンポジウムでは、サイバーセキュリティ対策に関する最新の情報提供を目的として開催いたしました。また新型コロナウイルス感染防止対策を鑑みインターネ

ットによるオンライン・アーカイブ配信での公開シンポジウムとして実施いたしました。

## **(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調査研究プロジェクト 参加者:26名**

(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)

本研究会は、IoT時代の経営革新のための主軸としての活躍が期待されている情報部門・情報子会社が今後取り組むべき課題・実現方法について議論を深めました。

### **8-2 第6回デジタルビジネス革新シンポジウム 参加者:220名**

本シンポジウムは、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することを目的にオンライン・アーカイブ配信にて開催いたしました。

## **(9) 第5期次世代経営幹部養成コース 参加者:16名 (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した。

## **(10) 第4期AI&ロボティクスビジネスコンソーシアム (公1)**

### **10-1 第4期AI&ロボティクスビジネス革新研究会 参加者:20名**

(企画委員長: 森 正弥 一般社団法人日本ディープラーニング協会 顧問)

本研究会は、既に実用のフェーズに入ったAIやロボティクスの活用を通じて、今後、これらの活用がいかによりビジネスを変革させ、売上や利益の拡大にどのように貢献していくか、先端事例研究を通じて自社活用戦略の参考としていただくことを目的に開催いたしました。

### **10-2 第5回AI&ロボティクスシンポジウム 参加者:230名**

本シンポジウムは、デジタル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着目し、様々なソリューションや活用技法についての情報提供を通じて、今後の自社展開の一助となることを目的に開催いたしました。新型コロナウイルス感染防止対策を鑑み、オンライン・アーカイブ配信での公開シンポジウムとして実施いたしました。

## **(11) 第15回業務改革/BPMフォーラム 参加者数:510名(公1)**

「ニューノーマル時代のDX変革に対応する業務改革とは」をテーマに業務改革の事例と促進させるITソリューションの最新情報の提供の場としてオンライン・アーカイブ配信にて開催いたしました。(小会としては初めて開催でしたが、旧BPM協会からの引き継ぎ事業のため、15回と表記いたしました。)

## **(12) 第20期コンタクトセンター活性化コンソーシアム**

### **12-1 第20期カスタマーサポート革新研究会 参加者:20名(公1)**

(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)

本研究会では、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、アウトソースマネジメント、

また、AI等の高度な技術の利活用による、新しい顧客価値創造に寄与する革新的な取り組みを研究対象とし、真に経営貢献のできるカスタマーサポートの在り方を探りました。

## 12-2 第23回カスタマーサポートシンポジウム 参加者:2日間のべ930名(公1、収1)

(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)

カスタマーサポートシンポジウムは、2020年9月24日・25日の両日、東京プリンスホテルにおいて、「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」を統一テーマとして開催いたしました。(オンライン併用開催)

### 【シンポジウム1日目】

- ・ 基調講演 1.....「組織の成功のカギ:Wellbeing」

ユニリーバ・ジャパン・ホールディングス株式会社

取締役 人事総務本部長 島田 由香氏

- ・ 基調講演 2.....「ジャパネットグループの生産性向上・働き方改革」

株式会社ジャパネットホールディングス

代表取締役社長 兼 CEO 高田 旭人氏

- ・ 「受賞記念講演」3件

- ・ 2020年度カスタマーサポート表彰制度受賞式典

### 【シンポジウム2日目】

「受賞記念講演Ⅱ」「カスタマーソリューションコース(オンライン・アーカイブ配信)」など合計24社による事例報告

## (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 参加者:32名

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

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致しました。

## 6. その他活動(収2)

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、人材育成プログラムやBPMに関連した講師派遣による社内教育などの活動を実施しました。

## Ⅱ 役員 (2021年3月31日現在・順不同・敬称略)

### ◆理事◆

代表理事・会長	小縣 方樹	東日本旅客鉄道株式会社	常勤顧問
代表理事・副会長	山口 重樹	株式会社NTTデータ	代表取締役副社長執行役員
代表理事・理事長	湊崎 正弘	株式会社日本総合研究所	特別顧問
理事・常務理事	長谷川 隆	株式会社日本能率協会マネジメントセンター	代表取締役会長
理事・常務理事	原田 晋	東京海上日動火災保険株式会社	常務取締役
理事・常務理事	鈴木 亨	株式会社日本能率協会コンサルティング	代表取締役社長
理事	三浦 明彦	全日本空輸株式会社	取締役常務執行役員
理事	田中 従雅	ヤマトホールディングス株式会社	常務執行役員
理事	能丸 実	日産自動車株式会社	理事
理事	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
理事	太田 朝道	東日本旅客鉄道株式会社	常務取締役
理事	譲原 正昭	株式会社日本能率協会総合研究所	代表取締役社長
理事	増田 正治	株式会社三井住友銀行	取締役専務執行役員
理事	坪内 恒治	株式会社NTTドコモ	常務執行役員
理事	中村 徹	NRI システムテクノ株式会社	取締役副社長
理事	菅原 英宗	NTTコミュニケーションズ株式会社	代表取締役副社長
理事	彌園 豊一	関西電力株式会社	取締役代表執行役副社長
理事	木本憲太郎	東京ガス株式会社	常務執行役員
理事	喜多羅滋夫	日清食品ホールディングス株式会社	執行役員
理事	吉村 潤	野村ホールディングス株式会社	執行役員
理事	平井 康文	楽天株式会社	副社長執行役員
理事	井上 直	一般社団法人日本能率協会	理事・事務局長
理事	百瀬 博	公益社団法人企業情報化協会	理事

### ◆監事◆

監事	鎗木 正	大明金属工業株式会社	社長付顧問
監事	中村 雅浩	中村コンサルティングオフィス	所長 税理士

### ◆名誉会長◆

名誉会長	宇治 則孝	元日本電信電話株式会社	代表取締役副社長
------	-------	-------------	----------

### ◆顧問◆

顧問	前田 忠昭	東京ガス株式会社	社友
顧問	斎藤 信男	慶應義塾大学	名誉教授
顧問	丸尾 健司	元株式会社JMA ホールディングス	取締役社長
顧問	中村 正己	一般社団法人日本能率協会	会長
顧問	五十嵐弘司	元味の素株式会社	専務取締役

以上



### III. 会議の開催時期・内容

#### 1. 2020 年度社員総会

1. 開催日時 ..... 2020 年 6 月 18 日(木) 午後 3 時 00 分より午後 4 時 00 分
2. 開催場所 ..... 日本能率協会ビル 1 階「103」研修室
3. 出席者 ..... 構成員総数 150 名  
出席構成員数 89 名(委任状による出席 89 名)
4. 議事  
報告事項: 「2019 年度事業報告」について  
第 1 号議案 「2019 年度決算報告(案)」について  
第 2 号議案 「理事 23 名の選任(案)」について  
第 3 号議案 「監事 2 名の選任(案)」について

#### 2. 2020 年度臨時社員総会

1. 開催日時 ..... 2021 年 3 月 30 日(火) 午前 11 時 00 分より午前 11 時 10 分
2. 開催場所 ..... 日本能率協会ビル B1 階「共用会議室」
3. 出席者 ..... 構成員総数 153 名  
出席構成員数 103 名(Web 会議システムによる出席 17 名、委任状による出席 86 名)
4. 議事  
第 1 号議案 「役員退職慰労金の支払い」について  
第 2 号議案 「理事欠員に伴う新任理事選任(案)」について

#### 3. 2020 年度第 1 回理事会

1. 開催日時 ..... 2020 年 5 月 25 日(水)
2. 開催場所 ..... 書面による決議
3. 出席者 ..... 理事総数:22 名:出席理事数 22 名
4. 議事  
第 1 号議案:「2019 年度事業報告(案)」および「2019 年度決算報告(案)」  
第 2 号議案:理事 23 名の選任(案)  
第 3 号議案:監事 2 名の選任(案)  
第 4 号議案:2020 年度社員総会(通常総会)の招集(案)  
報告事項:代表理事及び業務執行理事の職務執行状況の報告

#### 4. 2020 年度第 2 回理事会

1. 開催日時 ..... 2020 年 6 月 18 日(木)
2. 開催場所 ..... 東書面による決議
3. 出席者 ..... 理事総数:23 名:出席理事数 23 名
4. 議事  
第 1 号議案:「役付役員ならびに代表理事の選定(案)」について

## 5. 2020 年度第 3 回理事会

1. 開催日時 ..... 2021 年 3 月 17 日(水) 書面による決議
2. 開催場所 ..... 日本能率協会ビル 2 階「203」会議室
3. 出席者 ..... 理事総数:22 名:出席理事数 19 名(web 会議システムによる出席)
4. 議事
  - 第 1 号議案 「2021 年度事業計画(案)」および「2021 年度収支予算(案)」について
  - 第 2 号議案 「臨時社員総会招集(案)」について
  - 第 3 号議案 「公益社団法人企業情報化協会入会金及び会費規定(案)」について
  - 第 4 号議案 「新規入会会員の承認(案)」について報告事項:代表理事及び業務執行理事の職務執行状況の報告

以上