

2021 年度

# 事業報告書

自 2021年4月 1日  
至 2022年3月 31日



公益社団法人企業情報化協会

## 2021 年度事業活動概要

2021 年度の我が国の経済動向は、新型コロナウイルス感染症の影響により緊急事態宣言等が断続的に発出されてきたことなどから厳しい状況が継続されており、ワクチン接種の進展とともに行動制限も段階的に緩和されているものの、日常生活や社会活動は停滞を余儀なくされることとなりました。

更にクライナ危機など、様々な不透明要因が世界を覆っており、サプライチェーンの混乱、地政学リスクの高まり、原油、ガスなどエネルギーの供給制限、高騰、そして円安進行による輸入価格上昇、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。

しかし、同時に、企業における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あり、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、産業間を超えた価値創造がますます重要になりました。

小会は、昨年 2021 年に、設立 40 周年を迎え、「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実施いたしました。国内外を問わず、企業・スタートアップ・大学・官庁等のあらゆるプレイヤーの垣根を打破して、優秀な技術・人材を確保・流動化しながら、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の研究を行い、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した。

また持続可能な社会の実現に向けて、企業が果たす役割への期待も高まっており、国連が提唱する SDGs への取組み、温室効果ガス削減や気候変動リスクへの対応、あるいは、環境問題への対処など、企業にも具体的な行動が求められていることから、会員交流会にて『SDGs 推進の現状とそれに対する IT の役割』と題して開催致しました。

こうした事業環境の変化は、当然小会の活動テーマや内容に反映されることとなり、2021 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。

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、前年に引き続き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開催致しましたが、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。

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べく活動を推進して参りたく存じております。

以下、2021 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

2021年度は、足掛け3年にわたるコロナ感染拡大の影響により複数社の会員から退会の申し出が有りました。また当初計画した年4回の会員交流会はオンライン開催となり会員交流会の本来の目的である会員相互の交流を果たすことが叶いませんでした。表彰制度受賞企業への入会勧誘などにより新規入会企業も11社ございましたが、結果的に、IT協会会員は157社5社減となりました。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、39社3社減となりました。

### (1) IT協会会員数

2022年3月末現在 157社(前年162社)

### (2) IT協会 カスタマーサポート部門会員数

2022年3月末現在 39社(前年42社)

### (3) 会員交流会 (述べ参加者 256名 各回平均参加者 64名)

第1回 『ポストコロナ』時代到来にむけた業務改革のポイントを探る』

～変容する社会とDX変革を目指す企業にとって必要な業務改革とは～

第2回 『CS表彰制度受賞企業が見据える「今」考えるべき「次」のこと』

～コロナ禍を経て様々に変化する世の中に対応する

新時代のコンタクトセンター・ヘルプデスクを運用するために～

第3回 『SDGs推進の現状とそれに対するITの役割』

～IT企業(IT部門)でSDGsに取り組む際のITの活用法とは～

第4回 『ニューノーマル時代における従業員の健康管理とIT人材を活性化させる職場づくりを考える』

～健康経営などの具体的施策からIT人材活性化のヒントを探る～

## 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39回IT賞 (公1)

39回を数える「2021年度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、2022年2月に開催された第37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。

<2021年度IT賞受賞企業(34件のべ40社)>

【IT総合賞】.....アスカル株式会社 イーデザイン損害保険株式会社

【IT賞】.....ニッセイ情報テクノロジー株式会社 楽天グループ株式会社 他17社

【IT奨励賞】.....武田薬品工業株式会社 他19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2名を表彰致しました。

## (2) 第22回カスタマーサポート表彰制度(公1)

2021年度「カスタマーサポート表彰制度」は、審査委員会(委員長:小野 譲司 青山学院大学 経営学部 教授)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、2021年9月に開催された第24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。

<2021年度カスタマーサポート表彰制度受賞企業(17社)>

- 【最優秀賞】..... 日本リニストリート株式会社
- 【優秀賞】..... 株式会社東京海上日動コミュニケーションズ 他3社
- 【特別賞】..... 株式会社NTT東日本サービス 他6社
- 【奨励賞】..... 日本生命保険相互会社 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37回IT戦略総合大会(ITMC 2022)(参加者:2日間のべ1,450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:湊崎 正弘 株式会社日本総合研究所 特別顧問)

第37回IT戦略総合大会は、2022年2月3・4日の両日、ザ・プリンスパークタワー東京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.....「新しい経済の形を創る ～情報技術の進歩で変貌する世界経済～」  
マネックスグループ株式会社 代表執行役社長 CEO 松本 大氏
  - ・ 基調講演 2.....「官民で取り組むデジタル臨時行政調査会」  
衆議院議員 デジタル副大臣 小林 史明氏
  - ・ 特別対談 「失敗から成功へ導く心の持ち方」  
元バドミントン日本代表/スポーツキャスター/バドミントン解説者 小椋 久美子氏  
聞き手:公益社団法人企業情報化協会 会長  
第37回IT戦略総合大会企画委員会 委員長 小縣 方樹氏  
(東日本旅客鉄道株式会社 常勤顧問)
- ・ IT賞表彰受賞記念講演:IT最優秀賞 2件

#### 【大会2日目】

「2021年度IT賞受賞企業記念講演」(ハイブリッド開催)、「デジタルトランスフォーメーション(DX)推進セッション」「セキュリティ対策&サステナビリティ向上セッション」「デジタル時代の経営革新セッション」「ニューノーマル時代の働き方改革セッション」(以上アーカイブ配信)計39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16期グループCIO交流会議 参加者:52名(公1)

(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)

第16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、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15期ITサービスマネジメント研究会:参加者35名(公1)

(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)

副委員長:西野 弘 特定非営利活動法人itSMF Japan 理事長)

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14期IT人材活性化研究会 参加者:36名(公1)

(企画委員長:木本憲太郎 東京ガス株式会社 専務執行役員)

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13期ITコア人材ネットワーク交流会 参加者:34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 参加者:24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。

### (6) 第7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:31名

(企画委員長:吉村 潤 野村ホールディングス株式会社 執行役員)

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) 第6期デジタルビジネス推進研究会 参加者:25名**

(企画委員長:太田 朝道 JR 東日本テクノロジー株式会社 代表取締役社長)

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) 第6期次世代経営幹部養成コース 参加者:18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。

**(9) 第1期BPM推進プロジェクト (公1)**

**9-1 第1期 BPM セミナー 参加者:20名**

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・責任者の育成を目的に実施いたしました。

**9-2 第2回 BPM フォーラム 参加者:230名**

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 導入のための手法、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実施いたしました。

**(10) 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 参加者 24名(公1)**

(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)

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した。

**(11) 第1期ニューノーマル時代の最新技術活用研究会 参加者:25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)

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 など最新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。

**(12) IT 協会 Digital Days 2022 参加者:860名**

これまでに個別に開催をしていたデジタルビジネス、AI、情報セキュリティに関する各シンポジウムを統合し、来るべきポストコロナ時代にむけて、これらに関する最新情報を一挙に発信するオンライン・アーカイブによる総合的情報配信イベント、「IT 協会 Digital Days」を開催いたしました。

### (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 参加者:19名(公1)

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

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した。

#### 13-2 第 24 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、2021 年 9 月 16 日・17 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.....「掘り出そう、自然の力。～お客様に安全・安心をお届けするカルビーの取り組み～」

カルビー株式会社

代表取締役社長 兼 CEO 伊藤 秀二氏

- ・ 「受賞記念講演」5 件
- ・ 2021 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 23 社による事例報告

#### (14) 第 10 期サービス・ホスピタリティ研究会 参加者:27名(公1)

(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。

## 5. 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 (2022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・専務理事	百瀬 博	公益社団法人企業情報化協会	専務理事
理事・常務理事	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	鈴木 亨	株式会社日本能率協会コンサルティング	取締役会長
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	JR 東日本テクノロジー株式会社	代表取締役社長
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	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	専務執行役員
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	楽天グループ株式会社	副社長執行役員
理事	香田 隆之	味の素株式会社	常務執行役員
理事	荒牧 秀知	全日本空輸株式会社	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

### ◆監事◆

監事	鎬木 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. 2021 年度社員総会

1. 開催日時 ..... 2021 年 6 月 18 日(金) 午後 3 時 00 分より午後 3 時 45 分
2. 開催場所 ..... 日本能率協会ビル 2 階「203」研修室
3. 出席者 ..... 構成員総数 155 名  
出席構成員数 90 名 (Web 会議システム【Zoom】による出席 15 名、委任状による出席 75 名)
4. 議事  
報告事項: 「2021 年度事業報告」について  
第 1 号議案 「2021 年度決算報告(案)」について  
第 2 号議案 「入退会規定一部変更(案)」について  
第 3 号議案 「役員の退任慰労金に関する規程一部変更(案)」について  
第 4 号議案 「役員の報酬等に関する規程一部変更(案)」について  
第 5 号議案 「理事変更に伴う理事候補者・新任理事選任(案)」について

#### 2. 2021 年度第 1 回理事会

1. 開催日時 ..... 2021 年 5 月 18 日(火) 午後 4 時 00 分から 5 時 00 分
2. 開催場所 ..... 日本能率協会ビル「203」会議室
3. 出席者 ..... 理事総数:22 名:出席理事数 17 名 (web 会議システムによる出席を含む)
4. 議事  
第 1 号議案 「特定費用準備資金の設定(案)」について  
第 2 号議案 「2020 年度事業報告(案)」および「2020 年度決算報告(案)」について  
第 3 号議案 「入退会規定一部変更の件」について  
第 4 号議案 「役員の退任慰労金に関する規程一部変更の件」について  
第 5 号議案 「役員の報酬等に関する規程一部変更の件」について  
第 6 号議案 「理事変更に伴う理事候補者・新任理事選任(案)」について  
第 7 号議案 「役付役員の選定(案)」について  
第 8 号議案 「2021 年度社員総会の招集(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

#### 3. 2021 年度第 2 回理事会

1. 開催日時 ..... 2021 年 6 月 18 日(金) 午後 4 時 50 分から 5 時 00 分
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 17 名 (web 会議システムによる出席を含む)
4. 議事  
第 1 号議案 「新規入会会員の承認(案)」について  
第 2 号議案 「常勤役員月額報酬(案)」について

#### 4. 2021 年度第 3 回理事会

1. 開催日時 ..... 2022 年 3 月 16 日(水) 16 時 00 分から 16 時 55 分
2. 開催場所 ..... 日本能率協会ビル 1 階「103」会議室
3. 出席者 ..... 理事総数:22 名:出席理事数 17 名(web 会議システムによる出席を含む)
4. 議事
  - 第 1 号議案 「2022 年度事業計画(案)」および「2022 年度収支予算(案)」について
  - 第 2 号議案 「新規入会会員の承認(案)」について
  - 第 3 号議案 「ウクライナ支援(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