

2022年度

# 事業報告書

自 2022年4月1日  
至 2023年3月31日



公益社団法人企業情報化協会

## 2022 年度事業活動概要

2022 年度の我が国の経済は、足掛け 4 年にわたる新型コロナウイルス感染症の影響、ロシアによるウクライナ侵攻後の不確実性の高まり、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価格の高騰、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ました。

しかし昨年 9 月以降の入国制限の緩和、成長分野への重点的な投資喚起、生産性向上に向けた人的資本投資の促進など、中長期の持続的な成長に向けた取り組みも見受けられました。

デジタル技術を用いた業務効率化や新しいビジネスモデルの開発にとどまらず、組織全体を改革し競争優位を保つことを目的とした DX 推進については加速度を増している状況ではありますが、DX 推進の必要性は理解していても、具体的な方向性について模索している企業もありました。

明確な目標や経営戦略にそって DX を実現しなければ、単純な業務のデジタル化で終わってしまい、本来の DX の目的とはほど遠いものになる可能性もあり、小会が主催する各種研究会では、実践事例研究を中心に同じ課題、悩みを共有する参加者間で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。

またカーボンニュートラルや、温室効果ガス排出削減目標の達成に向けた取り組みを経済の成長の機会と捉え、産業競争力向上の実現に向けた GX(グリーントランスフォーメーション)についても、会員交流会のテーマとして掲げ、それに対する取り組み、解決策を会員間で共有しました。

このような事業環境の変化により、引き続き小会の活動テーマや内容に反映されることとなり、2022 度で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。

会場参加者の増加により、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小会のミッションも達成できました。

引き続きコロナ禍で得られた成果やノウハウ、また残された課題を踏まえ、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、2022 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

2022年度は、コロナ感染拡大の影響はあったものの対面形式での各種事業の開催や異業種交流を積極的に実施いたしました。また年4回の会員交流会はリアルとオンラインのハイブリッド形式で開催し会員相互の交流を促進いたしました。さらに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が16社あり、結果的に、IT協会会員は167社10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、前年同数の39社となりました。

### (1) IT協会正会員数

2023年3月末現在 167社(前年157社)

### (2) IT協会準会員(カスタマーサポート部門)会員数

2023年3月末現在 39社(前年39社)

### (3) 会員交流会(述べ参加者249名 各回平均参加者62名)

第1回『企業におけるデジタル化の機運』

～業務改革に取り組む際の障害や壁をどのように乗り越えるのか～

第2回『サステナビリティとIT/デジタル活用による貢献とは』

～脱炭素・GX(グリーントランスフォーメーション)の推進とIT・DX部門の役針～

第3回『SDダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン推進の要諦』

～誰もが認めあい活躍のできる環境構築への取り組み～

第4回『カスタマーサポート表彰制度事前説明会』

## 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40回IT賞(公1)

40回を数える「2022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、2023年2月に開催された第38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。

<2022年度IT賞受賞企業(32件のべ40社)>

【IT最優秀賞】..... 日本生命保険相互会社/ニッセイ情報テクノロジー株式会社

..... 株式会社トリドールホールディングス

【IT優秀賞】..... 文部科学省/NTTコムウェア株式会社 他3社

【IT賞】..... 東日本旅客鉄道株式会社 楽天グループ株式会社 他16社

【IT奨励賞】..... 東京ガス株式会社 他11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6名を表彰致しました。

## (2) 第23回カスタマーサポート表彰制度 (公1)

2022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、2022年9月に開催された第25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。

<2022年度カスタマーサポート表彰制度受賞企業(10社)>

- 【最優秀賞】..... ブリストル・マイヤーズ スクイプ株式会社
- 【優秀賞】..... DHL ジャパン株式会社 明治安田生命保険相互会社
- 【特別賞】..... 株式会社NTT東日本サービス 他3社
- 【奨励賞】..... 株式会社アイティ・コミュニケーションズ 他2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38回IT戦略総合大会(ITMC 2023) (参加者:2日間のべ1,699名) (収1)

(企画委員長:山内 雅喜 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:渋谷 正弘 株式会社日本総合研究所 特別顧問)

第38回IT戦略総合大会は、2023年2月2・3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 「ヤマトが進めるDX戦略」  
ヤマトホールディングス株式会社 特別顧問 山内 雅喜氏
- ・ 基調講演2 「デジタル変革と経営」  
SOMPOホールディングス株式会社  
グループ CEO 取締役 代表執行役会長 櫻田 謙悟氏
- ・ 特別講演 「「学び直し」のすすめ～新たなキャリアを切り拓く～」  
女優・経営者・研究者 いとう まい子氏
- ・ IT賞受賞記念講演:IT最優秀賞 2件
- ・ 2022年度IT賞表彰式典
- ・ 情報交歓会

#### 【大会2日目】

「2022年度IT賞受賞記念講演」(ハイブリッド開催)、「DX実現のための主要成功要因を探る」「AI・ビッグデータ・クラウド活用のビジネス革新動向」「デジタル技術を活用した新しいワークスタイル変革」「環境変化に 대응する組織体制とクラウド&セキュリティ、SX最新事情」(以上アーカイブ配信)計35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17期グループCIO交流会議 参加者:55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17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16期ITサービスマネジメント研究会:参加者39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15期IT人材活性化研究会 参加者:33名(公1)

(企画委員長:嶋谷 あゆみ 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14期ITコア人材ネットワーク交流会 参加者:41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11期ビジネスイノベーションコンソーシアム

#### 5-1 第11期ビジネスイノベーション研究会 参加者:28名(公1)

(企画委員長:能丸 実 日産自動車株式会社 理事・VP)

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8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:堀 晃雄 野村ホールディングス株式会社 執行役員)

副委員長:金村 俊哉 東日本旅客鉄道株式会社 イノベーション戦略本部 ユニットリーダー)

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7期デジタルビジネス推進研究会 参加者:30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7期次世代経営幹部養成コース 参加者:22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 活用に対する課題解決を担う人材育成を目的として開催いたしました。

### (9) 第2期BPM推進プロジェクト (公1)

#### 9-1 第2期ビジネスプロセス改革入門セミナー 参加者:25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 デジタル業務改革/BPM フォーラム 参加者:388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2期デジタル技術実践研究会 参加者:29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ました。

### (11) 第1期 IT 女性ネクストリーダー育成研究会 参加者:22名

“女性活躍推進”に着目し、有識者による解説や、IT 業界・IT 部門向けの女性活躍推進事例・ロールモデルを紹介。対面方式で情報交換を行い、同様の悩みや課題を持つ方相互の交流を図りました。

### (12) IT 協会 Digital Days 2023 参加者:538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22期カスタマーサポート革新研究会 参加者:21名(公1)

(企画委員長:大高 信之 株式会社 WOWOW コミュニケーションズ 顧問)

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25回カスタマーサポートシンポジウム 参加者:2日間のべ1052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、2022年9月15日・16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 「顧客価値リ・インベンション戦略による新たな顧客接点の創出と高度化」  
株式会社NTTデータ 代表取締役副社長 山口 重樹氏
- ・ 基調講演2 「社員のやりたい！を叶えるウェルビーイング経営 ～丸井グループの取り組み～」  
株式会社丸井グループ  
取締役執行役員 CWO(Chief Well-being Officer) 小島 玲子氏
- ・ 「受賞記念講演」3件
- ・ 2022年度カスタマーサポート表彰制度受賞式典
- ・ 情報交歓会

#### 【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35社による事例報告

### (14) 第11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 (2023年3月31日現在・順不同・敬称略)

### ◆理事◆

代表理事・会長	山内 雅喜	ヤマトホールディングス株式会社	特別顧問
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	瀧崎 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	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	常務執行役員
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	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	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	執行役専務
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	常務理事
理事	荒木 誠	関西電力株式会社	執行役常務
理事	鳴谷あゆみ	東京ガス株式会社	常務執行役員 CIO
理事	堀 晃雄	野村ホールディングス株式会社	執行役員
理事	関 知道	東京電力ホールディングス株式会社	常務執行役
理事	小玉 浩	日本電気株式会社	執行役員常務
理事	内川 淳	株式会社三井住友銀行	取締役兼専務執行役員
理事	松山 竜蔵	大和ハウス工業株式会社	執行役員
理事	梶村 啓吾	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	西田勢津子	ヤマト運輸株式会社	常務執行役員

### ◆監事◆

監事	鏑木 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	小縣 方樹	東日本旅客鉄道株式会社	常勤顧問
------	-------	-------------	------

### ◆顧問◆

顧問	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	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	代表取締役社長
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
顧問	島田 俊夫	元CAC Holdings 株式会社	取締役会長

以上



### III. 会議の開催時期・内容

#### 1. 2022 年度社員総会

1. 開催日時 ..... 2022 年 6 月 14 日(火) 午後 3 時 00 分より午後 3 時 45 分
2. 開催場所 ..... 東京プリンスホテル 2 階「マグノリアホール」
3. 出席者 ..... 構成員総数 157 名  
出席構成員数 110 名(会場出席 28 名、オンライン出席 14 名、委任状による出席 68 名)
4. 議事  
報告事項: 「2022 年度事業報告」について  
第 1 号議案 「2022 年度決算報告(案)」について  
第 2 号議案 「理事 24 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. 2022 年度第 1 回理事会

1. 開催日時 ..... 2022 年 5 月 18 日(水) 午後 4 時 00 分から 4 時 50 分
2. 開催場所 ..... 東京プリンスホテル 3 階「福寿」
3. 出席者 ..... 理事総数:22 名:出席理事数 18 名(web 会議システムによる出席を含む)
4. 議事  
第 1 号議案 「2021 年度事業報告(案)」および「2021 年度決算報告(案)」について  
第 2 号議案 「理事 24 名選任(案)」について  
第 3 号議案 「監事 2 名の選任(案)」について  
第 4 号議案 「2022 年度社員総会の招集(案)」について  
第 5 号議案 「常勤役員月額報酬(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. 2022 年度第 2 回理事会

1. 開催日時 ..... 2022 年 6 月 14 日(火) 午後 4 時 50 分から 5 時 00 分
2. 開催場所 ..... 東京プリンスホテル 2 階「マグノリアホール」
3. 出席者 ..... 理事総数:24 名:出席理事数 19 名(web 会議システムによる出席を含む)
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

#### 4. 2022 年度第 3 回理事会

1. 開催日時 ..... 2023 年 3 月 15 日(水) 16 時 00 分から 16 時 50 分
2. 開催場所 ..... 東京プリンスホテル 3 階「福寿」
3. 出席者 ..... 理事総数:24 名:出席理事数 16 名(web 会議システムによる出席を含む)
4. 議事  
第 1 号議案 「2023 年度事業計画(案)」および「2023 年度収支予算(案)」について  
第 2 号議案 「講師等に対する謝金支払い規程(案)」について  
第 3 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