

2023年度

事業報告書

自 2023年4月1日
至 2024年3月31日



公益社団法人企業情報化協会

2023 年度事業活動概要

2023 年 5 月に新型コロナウイルス感染症が 2 類感染症から 5 類に移行され、パンデミックも終焉しました。

コロナ禍で急速に普及したリモートワークはアフターコロナにおいても、人材不足の現在、優秀な人材、多様な人材の確保そして定着化の観点から、地方や海外などオフィスから離れた場所にいる人材へのアプローチも可能とし、育児や介護の両立が難しかった人にも活躍の幅が広がり、多様な人材の活躍は、新たなアイデアの創出やイノベーションに繋がりました。

また IT・デジタルを取り巻く環境は、まさに 2023 年は生成 AI 元年という言葉にふさわしく、小会が主催する各種研究会でも生成 AI をテーマとして多く取り上げました。

生成 AI の進化は極めて注目される領域の一つであり、小会もこの革新的な技術を取り巻く環境に積極的に対応しました。生成 AI の活用によるビジネスモデルの革新、業務プロセスの最適化、新たな価値創造の可能性を探る一方で、技術的な課題や倫理的な問題にも真摯に取り組みました。

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、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あり、明確な目標や経営戦略にそって、本来の DX の目的を実現するため、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。

更にコロナ禍で中止を余儀なくされていた海外視察団も再開し、北欧、アジアにおけるデジタル化推進を前提としたスマートシティ、カーボンニュートラルや温室効果ガス排出削減の達成に向けた取り組みを経済の成長の機会と捉える各国の取り組みについて共有するとともに参加者間の情報交流を推進しました。

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、コロナ禍で定着した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、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、経営革新に資する新たな IT・デジタル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、2023 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

2023年度は、4回の会員交流会を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19社あり、結果的に、IT協会会員は179社9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

2024年3月末現在 179社(前年170社)

(2) IT協会準会員(カスタマーサポート部門)会員数

2024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「激動の時代を生き抜く『攻め』と『守り』のデジタル戦略」

第2回「生成AIの衝撃とその先にある未来とは」

～生成AIの実践的活用と、人による未来の「価値創造」の形を模索する～

第3回「囚われた思考習慣をUNLOCKし、デジタル時代の業務改革

『はじめての一步』を踏み出すための実践ポイント」

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41回IT賞(公1)

41回を数える「2023年度IT賞」は、審査委員会(委員長:萩野 達也 慶應義塾大学 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、2024年1月に開催された第39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。

<2023年度IT賞受賞企業(32件のべ45社)>

【IT最優秀賞】.....旭化成株式会社

.....東日本旅客鉄道株式会社

.....HILLTOP株式会社

【IT優秀賞】.....日本電気株式会社 他5社

【IT賞】.....東京ガス株式会社 他13社

【IT奨励賞】.....オリックス銀行株式会社 他8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表彰である、「SuperSE100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)

2023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、2023年9月に開催された第26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。

<2023年度カスタマーサポート表彰制度受賞企業(12社)>

- 【優秀賞】..... 明治安田生命保険相互会社、
..... 東日本電信電話株式会社/キューアンドエー株式会社
- 【特別賞】..... サイボウズ株式会社 他6社
- 【奨励賞】..... エヌ・ティ・ティ・テレゾナント株式会社 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39回IT戦略総合大会(ITMC 2024) (参加者:2日間のべ1,713名) (収1)

(企画委員長:山内 雅喜 小会会長 ヤマトホールディングス株式会社 参与)

副委員長:山口 重樹 小会副会長 株式会社NTT データグループ 顧問

副委員長:浜崎 正弘 小会常務理事 株式会社日本総合研究所 特別顧問

第39回IT戦略総合大会は、2024年1月31日、2月1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 「日立の経営改革と社会課題解決に向けた取り組み」
株式会社日立製作所 取締役会長 代表執行役 東原 敏昭氏
- ・ 基調講演2 「世界の経営学からみるDXへの視座」
早稲田大学大学院経営管理研究科
早稲田大学ビジネススクール 教授 入山 章栄氏
- ・ 特別講演 「繋ぐ ～バレーボールが教えてくれたこと～」
元女子バレーボール選手/スポーツ解説者 大山 加奈氏
- ・ IT賞受賞記念講演:IT最優秀賞 3件
- ・ 2023年度IT賞表彰式典
- ・ 情報交歓会

【大会2日目】

「2023年度IT賞受賞記念講演」(ハイブリッド開催)計28社、「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社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18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18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、ローコード/ノーコード開発で変わるSI企業の対応などをテーマに、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17期ITサービスマネジメント研究会:参加者42名(公1)

(企画委員長:桑名 正人 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16期IT人材活性化研究会 参加者:35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 CIO)

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を図るための各種施策について、実践的な取り組みをベースに研究を行いました。

(4) 第15期ITコア人材ネットワーク交流会 参加者:43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(27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12期ビジネスイノベーションコンソーシアム

5-1 第12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:香田 隆之 味の素株式会社 執行役専務)

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活用による有効性について、また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9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:48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8期デジタルビジネス推進研究会 参加者:33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)

副委員長:島田 俊夫 株式会社 CAC Holdings 特別顧問

副委員長:飯田 耕造 株式会社ディ・アイ・システム 顧問

副委員長:鈴木 周志 横河レンタ・リース株式会社 取締役専務執行役員

本研究会では、デジタル技術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議論を深めました。

(8) 第8期次世代経営幹部養成コース 参加者:21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3期BPM推進プロジェクト (公1)

9-1 第3期ビジネスプロセス改革入門セミナー 参加者:17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を行い、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:425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3期デジタル技術実践研究会 参加者:39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 代表取締役会長)

本研究会では本格化する生成 AI 活用に向けて、その推進体制やガイドラインの策定、パフォーマンスを最大化する活用領域について事例を中心に研究を進めました。

(11) 第2期IT女性ネクストリーダー育成研究会 参加者:17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し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

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同時開催し、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23期カスタマーサポート革新研究会 参加者:31名(公1)

(企画委員長:澁谷 尚樹 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)

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26回カスタマーサポートシンポジウム 参加者:2日間のべ1478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)

副委員長:澁谷 尚樹 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

副委員長:樽見 宏 ヤマトコンタクトサービス株式会社 代表取締役社長

副委員長:田口 英俊 株式会社 WOWOW コミュニケーションズ 取締役 常務執行役員

副委員長:奥本 雅之 株式会社 NTT 東日本サービス 代表取締役社長

カスタマーサポートシンポジウムは、2023年9月14日・15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 「ファンケルの人を大切にする経営」
株式会社ファンケル 代表取締役社長 執行役員 CEO 島田 和幸氏
- ・ 基調講演2 「パーパス(志本)経営」
一橋大学ビジネススクール 客員教授 名和 高司氏
- ・ 「受賞記念講演」2件
- ・ 2023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22社による事例報告

(14) 第12期サービス・ホスピタリティ研究会 参加者:32名(公1)

(企画委員長:原 尚子 株式会社 ANA 総合研究所 専務取締役)

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. 海外調査研究活動

以下の海外調査団を実施いたしました。

(1) 第33次トップエグゼクティブミッションー北欧におけるデジタル化推進の最新トレンドを探る

参加者:15名(他2)

(団長: 山内 雅喜 小会 会長 (ヤマトホールディングス株式会社 参与)

副団長: 淵崎 正弘 小会 常務理事 株式会社日本総合研究所 特別顧問)

北欧諸国におけるデジタル化の普及やそれらの国々におけるデジタル行政やデジタルビジネス、スマートシ

ティ、教育分野でのデジタル化の推進などデジタル先進国の現状を研究致しました。

(2023年9月30日～10月7日 スtockホルム、コペンハーゲン)

(2) 第2次デジタルビジネス研究調査団—台湾におけるデジタル化施策と最新 AI サービスの進化を探る 参加者：11名(他2)

(団長： 嶋谷あゆみ (東京ガス株式会社 常務執行役員 CIO))

成長著しい東南アジアにおいて推進されているデジタル化について、市民生活への浸透度や企業活動における戦略的活用方法について調査し、日本国内のデジタル化と比較検討を行うことを目的に開催いたしました。

(2023年11月5日～11月8日 台湾)

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 (2024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 | 参与 |
| 代表理事・副会長 | 山口 重樹 | 株式会社NTTデータグループ | 顧問 |
| 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 | 渋崎 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 | 矢部 剛 | ニッセイ情報テクノロジー株式会社 | 代表取締役会長 |
| 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 | 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 | 取締役代表執行役副社長 |
| 理事 | 嶋谷あゆみ | 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 |
| 理事 | 加藤 恭子 | 全日本空輸株式会社 | 執行役員 |
| 理事 | 小澤 勇夫 | 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 |

◆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 | 取締役監査等役員 |
|------|-------|-------------|----------|

◆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 | CAC Holdings 株式会社 | 特別顧問 |

以上

III. 会議の開催時期・内容

1. 2023 年度社員総会

1. 開催日時 2023 年 6 月 13 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 11 階「末広」 web 会議システム【Zoom】による出席併用
3. 出席者 構成員総数 173 名
出席構成員数 113 名(会場出席 32 名、オンライン出席 17 名、委任状による出席 64 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 「理事変更に伴う理事候補者・新任理事選任(案)」について

2. 2023 年度第 1 回理事会

1. 開催日時 2023 年 5 月 18 日(木) 午後 4 時 00 分から 4 時 50 分
2. 開催場所 3 階「福寿」、web 会議システム【Zoom】による出席併用
3. 出席者 理事総数:23 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:「2022 年度事業報告(案)」および「2022 年度決算報告(案)」
第 2 号議案:常勤役員月額報酬(案)
第 3 号議案:理事変更に伴う理事候補者・新任理事選任の件(案)
第 4 号議案:2023 年度社員総会の招集(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

3. 2023 年度第 2 回理事会

1. 開催日時 2023 年 6 月 13 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 11 階「末広」 web 会議システム【Zoom】による出席併用
3. 出席者 理事総数:23 名:出席理事数 20 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

4. 2023 年度第 3 回理事会

1. 開催日時 2024 年 3 月 12 日(火) 16 時 00 分から 16 時 50 分
2. 開催場所 東京プリンスホテル 11 階「高砂」
3. 出席者 理事総数:23 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 「2024 年度事業計画(案)」および「2024 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
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