

2024 年度

事業報告書

自 2024 年 4 月 1 日
至 2025 年 3 月 31 日

2024 年度事業活動概要

2024 年度も、IT・デジタル技術の進展と社会環境の変化に対応し、企業の経営革新を支援する活動を展開しました。

デジタル技術の進化は加速し、生成 AI をはじめとする新技術の導入が本格化しました。小会では、これらの技術を経営にどう活かすかを探求し、研究会やシンポジウムを通じて実践的な知見の共有を推進しました。特に、生成 AI の業務活用に関する取り組みは多くの企業から関心を集め、業務改革や新たな価値創造の可能性を探る機会となりました。今後も、AI 技術の進化とビジネスへの影響を深掘りし、より具体的な活用方法を模索していきます。

また、デジタル変革(DX)の推進については、引き続き重点課題と位置づけ、具体的な成功事例の共有や最新技術の導入支援を行いました。企業の DX 推進を支援するため、小会の研究会では、各業界の先進的な事例を分析し、経営戦略とデジタル技術の融合をテーマに議論を深めました。特に、企業の実態に即した DX の進め方に関する議論が活発に行われ、成功への具体的なステップが明確化されました。

さらに、2023 年度に再開した海外視察団も、今年度は中東やアジア諸国への訪問を実施し、各国のスマートシティ戦略やサステナビリティへの取り組みを視察しました。これにより、環境負荷を低減しながら経済成長を実現するための最新のアプローチを学び、参加企業間での情報共有を進めました。現地の企業や政府機関との意見交換も行い、国際的な視点での課題解決のヒントを得る機会となりました。

小会の年次大会である「IT 戦略総合大会」「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のハイブリッド形式を継続し、多くの参加者の交流の場となりました。特に、会場参加者の増加により、対面での意見交換やネットワーキングの機会が増え、会員企業間の連携がさらに強化されました。会の質を高めるために、パネルディスカッションなどの充実を図り、より実践的な学びの場を提供しました。

今後も、企業の競争力強化に向けたデジタル活用を支援し、会員企業の皆様と共に新たな価値創造を目指してまいります。

以下、2024 年度に実施した主な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

2024 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 29 社あり、結果的に、IT 協会会員は 186 社、7 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、41 社、2 社増となりました。

(1) IT 協会正会員数

2025 年 3 月末現在 186 社(前年 179 社)

(2) IT 協会準会員(カスタマーサポート部門)会員数

2025 年 3 月末現在 41 社(前年 39 社)

(3) 会員交流会 (述べ参加者 216 名 各回平均参加者 54 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 「ビジネスプロセスの盲点を捉え、改革を仕掛けるために」

第 3 回 「カスタマーサポート表彰制度合同説明会」

第 4 回 「顧客起点の事業変革を支える IT サービス運用と変革推進のポイント」

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 42 回 IT 賞 (公 1)

42 回を数える「2024 年度 IT 賞」は、審査委員会(委員長:萩野 達也 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、2025 年 1 月に開催された第 40 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。

<2024 年度 IT 賞受賞企業(36 件のべ 46 社)>

【IT 最優秀賞】..... 日本たばこ産業株式会社 、西日本旅客鉄道株式会社

【IT 優秀賞】..... 損害保険ジャパン株式会社/SOMPO システムズ株式会社 、ニッセイ情報テクノロジー株式会社 、企業年金ビジネスサービス株式会社

【IT 賞】..... キリンビール株式会社 他 18 件

【IT 奨励賞】..... 株式会社オープンハウスグループ 他 11 件

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 5 名を表彰致しました。

(2) 第 25 回カスタマーサポート表彰制度 (公 1)

2024 年度「カスタマーサポート表彰制度」は、審査委員会(委員長:西尾 久美子 近畿大学 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、2024 年 9 月に開催された第 27 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。

<2024 年度カスタマーサポート表彰制度受賞企業(18 事例)>

【優秀賞】.....イーデザイン損害保険株式会社、Uber Japan 株式会社、ESRI ジャパン株式会社、富士通コミュニケーションサービス株式会社、みずほ証券株式会社、株式会社ミスミグループ本社

【特別賞】.....株式会社 NTT 東日本サービス 他 6 社

【奨励賞】.....横河レンタ・リース株式会社 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 40 回 IT 戦略総合大会(ITMC 2025) (参加者:2 日間のべ 1,823 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:湊崎 正弘 小会常務理事 株式会社日本総合研究所 特別顧問)

第 40 回 IT 戦略総合大会は、2025 年 1 月 30 日、31 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 「サステナブルな航空のために～JAL の事業構造改革とイノベーション～」
日本航空株式会社 代表取締役会長 赤坂 祐二氏
- ・ 基調講演 2 「DX とは何か:経営戦略論の見地から」
神戸大学大学院 経営学研究科 教授 三品 和広氏
- ・ 特別講演 「なな転び八起～いま私が伝えたいこと」
元スピードスケート日本代表 高木 菜那氏
- ・ IT 賞受賞記念講演:IT 最優秀賞 2 件
- ・ 2024 年度 IT 賞表彰式典
- ・ 情報交歓会

【大会 2 日目】

「2024 年度 IT 賞受賞記念講演」(ハイブリッド開催)計 30 社、「DX 実現のための主要成功要因を探る」「AI・データマネジメントが生み出すビジネスイノベーション」「環境変化に応える組織体制とクラウド & セキュリティ、SX 最新事情」「デジタル技術を活用したワークスタイル変革と顧客接点強化」(以上アーカイブ配信)計 42 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19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

副委員長:加藤 昌彦 アセットマネジメントOne 株式会社 常務執行役員)

第19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18期ITサービスマネジメント研究会:参加者48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CeFIL 副理事長)

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17期IT人材活性化研究会 参加者:39名(公1)

(企画委員長:鳴谷 あゆみ 東京ガスiネット株式会社 取締役会長

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16期ITコア人材ネットワーク交流会 参加者:49名(他2)

(ファシリテーター:牧野 司 東京大学大学院 情報理工学系研究科 非常勤講師)

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13期ビジネスイノベーションコンソーシアム

5-1 第13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: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10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:51名(公1)

(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9期デジタルビジネス推進研究会 参加者:35名(公1)

(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

副委員長: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)

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:計43名(年2回開催)

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:456名(公1)

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 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4期デジタル技術実践研究会 参加者:38名(他2)

(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

副委員長:山口 重樹 株式会社 NTT データグループ 顧問)

本研究会では本格化する生成 AI 利活用に向けて、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3期女性ネクストリーダー育成研究会 参加者:21名(公1)

(企画委員長:嶋谷 あゆみ 東京ガス i ネット株式会社 取締役会長)

“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 2024 参加者:439名(公1)

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24期カスタマーサポート革新研究会 参加者:35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

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)

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27回カスタマーサポートシンポジウム 参加者:2日間のべ1,478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、2024年9月12日・13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「習慣づくり屋を目指す経営」

ライオン株式会社 代表取締役会長 取締役会議長 掬川 正純氏

- ・基調講演2「マイクロソフトと生成AIがもたらすコンタクトセンター革新」

日本マイクロソフト株式会社 執行役員 常務 カスタマーサクセス事業本部長 二宮 稔恵氏

- ・「受賞記念講演」6件

- ・2024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」「次世代コンタクトセンター戦略セッション(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13期サービス・ホスピタリティ研究会 参加者:38名(公1)

(企画委員長:原 尚子 株式会社IDホールディングス コーポレート戦略部 執行役員兼部長

副委員長:高橋 聡子 NTTコミュニケーションズ株式会社 執行役員

副委員長:中山 由美子 東京電力エナジーパートナー株式会社 監査役)

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34次トップエグゼクティブミッションー中東におけるデジタル化推進の最新トレンドを探る

参加者:8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)

中東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。

(2024年10月20日～10月25日 ドバイ、アブダビ)

(2)第3次デジタルビジネス研究調査団

ーシンガポール・ベトナムにおけるデジタル人材活用とDX 最新動向を探る
進化を探る 参加者:10名(他2)

(団長: 嶋谷あゆみ (東京ガスi ネット株式会社 取締役会長)

デジタル先進国として確固たる地位を築き、なお発展を続けるシンガポールと、優れたデジタル人材を輩出し成長著しいベトナムを訪問し、東南アジアにおけるデジタルビジネスの現状を把握し、理解を深めることを目的に開催いたしました。

(2025年2月24日～3月1日 シンガポール・ベトナム)

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 (2025 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	渕崎 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	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	執行役常務
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	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
理 事	歌門 正師	東京海上日動火災保険株式会社	執行役員
理 事	遠藤 陽	東京ガス株式会社	常務執行役員
理 事	鈴木 研司	株式会社アイシン	Senior Executive Adviser
理 事	伊勢 勝巳	東日本旅客鉄道株式会社	代表取締役副社長
理 事	大土 拓	NTT コミュニケーションズ株式会社	代表取締役副社長

◆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	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. 2024 年度社員総会

1. 開催日時 2024 年 6 月 20 日(木) 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」web 会議システム【Zoom】による出席併用
3. 出席者 構成員総数 182 名
出席構成員数 111 名(会場出席 28 名、オンライン出席 12 名、委任状による出席 71 名)
4. 議事
報告事項: 「2023 年度事業報告」について
第 1 号議案 「2023 年度決算報告(案)」について
第 2 号議案 「第2号議案「理事 25 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. 2024 年度第1回理事会

1. 開催日時 2024 年 5 月 17 日(金) 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 11 階「高砂」、web 会議システム【Zoom】による出席併用
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 : 「2023 年度事業報告(案)」および「2023 年度決算報告(案)」について
第 2 号議案 : 「理事 25 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
第 4 号議案 : 「2024 年度社員総会(通常総会)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
第 6 号議案 : 「新規入会企業の承認(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

3. 2024 年度第 2 回理事会

1. 開催日時 2024 年 6 月 20 日(木) 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」web 会議システム【Zoom】による出席併用
3. 出席者 理事総数:25 名:出席理事数 21 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. 2024 年度第 3 回理事会

1. 開催日時 2025 年 3 月 11 日(火) 午後 4 時 00 分から 4 時 55 分
2. 開催場所 東京プリンスホテル 3 階「紅梅」
3. 出席者 理事総数:24 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 : 「2025 年度事業計画(案)」および「2025 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