

2025年度

事業報告書

自 2025年4月1日
至 2026年3月31日

2025 年度事業活動概要

2025 年度は、急速に進展するデジタル技術と不確実性の高まる社会環境の中で、企業の持続的成長と競争力強化を支援するとともに、我が国産業の発展に寄与することを目的として各種事業活動を推進しました。

近年、生成 AI をはじめとする先進技術は実証段階から実運用段階へと移行し、企業経営や業務の在り方そのものに変革をもたらしつつあります。小会では、こうした潮流を踏まえ、単なる技術導入にとどまらず、経営価値の創出につながる活用のあり方に焦点を当て、研究会やシンポジウムを通じた知見の共有を行いました。特に、生成 AI の組織的活用やガバナンス、業務プロセス改革との連動に関する議論が深まり、企業における実践段階の課題と対応の方向性が整理されるなど、実務への展開に資する成果が得られました。

また、デジタルトランスフォーメーション(DX)については、構想から実行・定着のフェーズへと移行する中で、より実効性の高い取り組みが求められています。小会では、各業界の先進事例をもとに、経営戦略と IT の一体的推進、データ活用の高度化、人材育成の在り方などについて議論を深めました。特に、現場レベルでの変革を着実に進めるための実践知の共有が進み、企業における DX 推進の具体像の明確化に寄与しました。

海外調査活動においては、欧州及びアジアを中心に視察を実施し、各国におけるデジタル政策、スマートシティ、サステナビリティの取り組み等を調査しました。これにより、デジタルと環境・社会課題の統合的な解決に向けた先進事例を把握するとともに、参加企業間での知見共有と相互交流を促進し、現地における企業・政府との対話を通じて、グローバルな視点から経営への示唆を得る機会となりました。

さらに、「IT 戦略総合大会」「カスタマーサポートシンポジウム」などの主要事業については、ハイブリッド形式を継続しつつ、対面での交流価値を一層高める運営を行いました。これにより、参加者間の議論やネットワーキングが活性化し、会員企業間の連携強化や新たな取り組みの創出につながりました。また、プログラム内容の高度化を図り、より実践的で付加価値の高い情報発信を行いました。

今後も、デジタル技術の進展と社会環境の変化を踏まえ、企業の変革を支える知見の創出と共有を通じて、会員企業とともに産業界の発展に寄与する新たな価値創造に取り組んでまいります。

以下、2025 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（法人の状況に関する重要な事項）

1. 公益目的事業

※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。

【研究会および関連事業活動】

(1) 第20期 グループ CIO 交流会議 参加者:55名

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

事業目的	本交流会議は、企業における情報化戦略の高度化に資する知見の共有を目的として開催した。
実施内容	2025年5月から2025年12月にかけて全6回開催し、生成AIの活用、DX推進体制、Well-Being経営、人材育成、システム開発手法等をテーマとして、講演および意見交換を行った。
成果・効果	企業におけるIT戦略と経営の一体的推進に関する理解の深化が図られ、各社における施策検討の促進に寄与した。

(2) 第19期 サービスマネジメント研究会 参加者:46名

企画委員長:桑名 正人 NTTドコモソリューションズ株式会社 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

事業目的	本研究会は、顧客サービスの高品質化に資するITサービスマネジメントのあり方に関する知見の共有を目的として実施した。
実施内容	2025年4月から10月にかけて全5回開催し、デジタル戦略を支えるITサービスマネジメント改革、顧客体験向上、生成AI活用による生産性向上、サイバーセキュリティ強化、人材育成等をテーマとして、講演および意見交換を行った。
成果・効果	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について検討を行い、企業におけるサービス品質向上およびIT活用力の強化に向けた具体的な示唆が得られた。

(3) 第18期 IT人材活性化コンソーシアム

本コンソーシアムは、IT人材の活性化および組織力強化に資する知見の共有を目的として実施した。

3-1. 第18期 IT人材活性化研究会 参加者:35名

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
副委員長:讓原 正昭 株式会社日本能率協会総合研究所 代表取締役社長

事業目的	本研究会は、IT人材の活性化および組織力強化に資する知見の共有を目的として実施した。
------	--

実施内容	2025年7月から11月にかけて全5回開催し、各社の人材育成施策、新たな採用手法(アルムナイ施策)、人事領域における生成AI活用、スキルの可視化・活用・評価、次世代経営人材の育成等をテーマとして、講演および意見交換を行った。
成果・効果	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検討を行った結果、人材の活性化および組織運営の改善に向けた知見が得られ、企業における人材育成および職場環境の向上に寄与した。

3-2. 第4期 女性ネクストリーダー育成研究会 参加者:18名

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

事業目的	本研究会は、IT分野における女性人材の活躍推進および次世代リーダー育成に資する知見の共有を目的として実施した。
実施内容	2025年9月から2026年1月にかけて全5回開催し、女性リーダーの必要性、人材不足解消、ライフイベントへの対応、組織風土改革等をテーマとして、有識者による講演および意見交換を行った。
成果・効果	女性活躍推進に関する事例共有やロールモデルの提示を通じて、女性人材の育成および活躍推進に向けた具体的な取り組みに関する理解が深まり、企業におけるダイバーシティ推進の促進に寄与した。

(4) 第14期ビジネスイノベーションコンソーシアム

本コンソーシアムは、データおよびデジタル技術の活用による企業価値創造に資する知見の共有を目的として実施した。

4-1 第14期ビジネスイノベーション研究会 参加者:25名

企画委員長:黒住 昭仁 楽天グループ株式会社 専務執行役員 CIO&CTO

事業目的	本研究会は、企業に蓄積されるデータの活用による高度な経営判断支援およびビジネスイノベーションの実現に資する知見の共有を目的として実施した。
実施内容	2025年11月から2026年3月にかけて全5回開催し、データ利活用に係る法制度と技術動向、生成AI活用とガバナンス、イノベーション経営、AI人材育成、データマネジメント等をテーマとして、講演および意見交換を行った。
成果・効果	企業におけるデータ活用および生成AIの利活用に関する最新動向や実践事例の共有を通じて、ビジネスイノベーションの推進および高度な意思決定に向けた知見が得られ、企業価値向上に寄与した。

(5) 第11期 情報セキュリティコンソーシアム

本コンソーシアムは、サイバーセキュリティに関する戦略的対応および人材育成に資する知見の共有を目的として実施した。

5-1 第11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

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

事業目的	本研究会は、サイバーセキュリティ対策の高度化および人材育成に資する知見の共有を目的として実施した。
実施内容	2025年10月から2026年1月にかけて全5回開催し、サイバーセキュリティの最新動向や先進事例、AI時代におけるセキュリティ戦略と人材育成、組織設計等をテーマとして、講演および意見交換を行った。
成果・効果	情報漏洩やサイバー攻撃への対応に関する実践的な知見の共有を通じて、企業におけるセキュリティ対策の強化および組織的対応力の向上に寄与した。

5-2 第12回 情報セキュリティシンポジウム 参加者:602名

事業目的	本シンポジウムは、情報セキュリティに関する最新動向および実践事例の共有を通じて、企業におけるセキュリティ対策の高度化に資する知見の提供を目的として実施した。
実施内容	IT協会 Digital Days 2025 のプログラムの一環として、2025年8月19日から9月16日にオンライン・アーカイブ配信により実施した。サイバーセキュリティの最新動向や企業における対応事例、AI時代におけるセキュリティ対策および人材育成等をテーマとして講演コンテンツの配信を行った。
成果・効果	情報セキュリティ対策に関する最新動向および実践事例の共有を通じて、企業におけるセキュリティ対策の強化および人材育成の推進に資する理解の深化が図られた。 また、参加者アンケートにおいても本シンポジウムの有用性に対する高い評価が得られた。

(6) 第10期 デジタルビジネス推進コンソーシアム

本コンソーシアムは、デジタル技術の活用によるビジネス変革および新たな価値創造に資する知見の共有を目的として実施した。

6-1 第10期 デジタルビジネス推進研究会 参加者:35名

企画委員長:太田 朝道 JR 東日本メカトロニクス株式会社 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 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

事業目的	本研究会は、デジタル技術の進展に対応したビジネス革新の実現に資する知見の共有を目的として実施した。
実施内容	2025年6月から12月にかけて全7回開催し、DX推進の実践事例、データマネジメント、生成AIの活用、デジタルネイティブ企業の取り組み、量子コンピュータ等の先端技術動向をテーマとして、講演および意見交換を行った。
成果・効果	デジタル技術の活用によるビジネス変革に関する実践的な知見の共有を通じて、企業におけるDX推進および新規価値創出に向けた取り組みの促進に寄与した。

6-2 第9回 デジタルビジネス革新シンポジウム 参加者:602名

事業目的	本シンポジウムは、デジタル戦略およびAI活用に関する最新動向や実践事例の共有を通じて、企業におけるDX推進およびイノベーション創出に資する知見の提供を目的として実施した。
------	---

実施内容	IT 協会 Digital Days 2025 のプログラムの一環として、2025 年 8 月 19 日から 9 月 16 日にオンライン・アーカイブ配信により実施した。デジタル戦略および生成 AI の利活用を中心に、DX 推進における具体的な実践事例や技術動向等をテーマとして、講演コンテンツの配信を行った。
成果・効果	デジタル技術の活用による業務革新および働き方の変革に関する理解の深化が図られ、企業における DX 推進の取り組みに資する知見の共有がなされた。 また、参加者アンケートにおいても本シンポジウムの有用性に対する高い評価が得られた。

(7) 第 10 期 次世代経営幹部養成コース 参加者:22 名

事業目的	本コースは、企業にイノベーションをもたらす次世代 IT リーダーの育成を目的とし、経営と IT の融合を担う人材の育成を目的として実施した。
実施内容	2025 年 7 月から 2026 年 2 月にかけて全 9 回開催し、AI・IoT 時代に求められるリーダーシップとマネジメント、デジタル戦略、GX・DX、事業共創、イノベーション推進、グループ IT ガバナンス等をテーマとして、企業経営層による講演および意見交換を行った。
成果・効果	先進企業の経営層による実践的な講義および議論を通じて、次世代の CIO に求められる視点やリーダーシップに関する理解が深まり、企業における DX 推進および経営高度化に向けた人材育成に寄与した。

(8) BPM 推進プロジェクト

本プロジェクトは、業務プロセス改革(BPM)の推進を通じて、企業における業務効率化および生産性向上に資する知見と実践力の向上を目的として実施した。

8-1 ビジネスプロセス改革入門セミナー 参加者:計 41 名

事業目的	本セミナーは、業務プロセスの見直しや業務改革手法に関する基礎知識の習得を通じて、業務改革を推進する人材の育成を目的として実施した。
実施内容	2025 年 10 月および 2026 年 3 月に計 2 回開催し、ビジネスプロセスの基本概念、プロセス構造の把握、KPI 設定、業務の可視化等をテーマとして、講義および演習を行った。
成果・効果	業務プロセス改革に関する基礎的な知識および実践的な手法の習得を通じて、企業における業務標準化および生産性向上に向けた取り組みの推進に寄与した。

8-2 第 20 回デジタル業務改革/BPM フォーラム 参加者:415 名

事業目的	本フォーラムは、業務プロセス改革およびデジタル技術の活用に関する最新動向や実践事例の共有を通じて、企業における業務効率化および価値創出に資する知見の提供を目的として実施した。
実施内容	2025 年 12 月 5 日に「デジ改 Live!」と題し、会員交流会と併催で会場限定イベントを実施し、業務プロセス改革の実践事例や AI・自動化ツールの活用等に関する講演および意見交換を行った。 また、同年 12 月 10 日から 2026 年 1 月 9 日までアーカイブ配信により実施し、同テーマに関する講演コンテンツの配信を行った。
成果・効果	業務プロセス改革およびデジタル技術活用に関する実践事例の共有を通じて、企業における業務効率化および働き方改革の推進に資する理解の深化が図られた。

(9) 第5期 ニューノーマル時代の最新技術活用コンソーシアム

本コンソーシアムは、生成 AI をはじめとする最新デジタル技術の活用による業務革新および価値創出に資する知見の共有を目的として実施した。

9-1 第3期 ニューノーマル時代の最新技術活用シンポジウム 参加者:602名

事業目的	本シンポジウムは、デジタル技術の進展に対応した新たな業務・働き方の変革に資する知見の提供を目的として実施した。
実施内容	IT 協会 Digital Days 2025 のプログラムの一環として、2025年8月19日から9月16日にオンライン・アーカイブ配信により実施した。デジタル戦略および生成 AI の利活用を中心に、DX 推進における具体的な実践事例や技術動向等をテーマとして、講演コンテンツの配信を行った。
成果・効果	生成 AI をはじめとする AI 技術の進展を踏まえた DX 推進の実践事例の共有を通じて、企業におけるデジタル戦略の高度化および新たな価値創出に向けた取り組みの促進に寄与した。

(10) カスタマーサポート部門領域活動

10-1 第25期カスタマーサポート革新研究会 参加者:30名

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

事業目的	本研究会は、カスタマーサポート領域におけるマネジメント課題の解決および新たな顧客価値創出に資する知見の共有を目的として実施した。
実施内容	2025年5月から10月にかけて全5回開催し、カスタマーハラスメント対策、顧客価値創造および CS 向上、生成 AI の導入・活用、経営貢献に向けた顧客戦略、組織づくりおよび人材育成等をテーマとして、講演および意見交換を行った。
成果・効果	カスタマーサポート領域における課題解決および先進的な取り組みに関する知見の共有を通じて、企業における顧客対応力の向上および経営貢献の強化に寄与した。

10-2 第28回 カスタマーサポートシンポジウム 参加者:有料/無料のべ 1,478名

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

事業目的	本シンポジウムは、顧客価値創造を実現するカスタマーサポートのあり方に関する先進事例および最新動向の共有を通じて、企業における顧客戦略の高度化およびカスタマーサポート機能の強化に資する知見の提供を目的として実施した。
実施内容	2025年9月11日および12日の2日間、東京プリンスホテルにおいてオンライン併用により開催し、「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、基調講演、カスタマーサポート表彰制度受賞企業による受賞記念講演、次世代コンタクトセンター戦略に関するセッション等を実施した。また、9月12日より実施したオンライン・アーカイブ配信について

成果・効果 | は、参加無料で広く一般に公開し、参加機会の拡充を図った。
 カスタマーサポート領域における先進的な取り組みや実践事例の共有を通じて、企業における顧客対応力の向上および顧客価値創造に向けた取り組みの促進に寄与した。

※ カスタマーサポートシンポジウムにおいては、公1、収1事業を兼ねて実施している

(11) 第14期サービス・ホスピタリティ研究会 参加者:35名

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

副委員長:高橋 聡子 NTTドコモビジネス株式会社 執行役員 プラットフォームサービス本部

コミュニケーション&アプリケーションサービス部長

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

事業目的 | 本研究会は、サービスおよびホスピタリティの本質に関する理解の深化と、企業における実践的な活用に資する知見の共有を目的として実施した。

実施内容 | 2025年8月から2026年1月にかけて全5回開催し、顧客接点部門における組織文化の維持・継承、理想的な組織像の検討、顧客対応の質向上に向けた取り組み等をテーマとして、講演および意見交換および現地見学を通じた意見交換を行った。

成果・効果 | サービスおよびホスピタリティの本質に関する理解の深化とともに、参加者主体の対話や実践的な取り組みを通じて、企業における顧客対応力およびサービス品質向上に資する知見の獲得に寄与した。

【優秀企業表彰制度】

(12) 第43回 IT 賞

審査委員長:萩野 達也 慶應義塾大学 名誉教授

43回を数える「2025年度IT賞」は、ITやデジタル技術を活用して優れた業務改革や社会貢献を実現した企業を表彰し、わが国におけるIT活用の推進および先進的実践の普及を図ることを目的として実施した。審査委員会における厳正なる審査の結果、以下の企業を表彰することを決定し、2026年1月開催の第41回IT戦略総合大会にて受賞内容報告ならびに表彰を行った。

<2025年度IT賞受賞企業(40件・のべ52社)>

【IT最優秀賞】...野村ホールディングス株式会社、株式会社ミスミグループ本社

【IT優秀賞】.....株式会社アイシン、関西電力株式会社、ニッセイ情報テクノロジー株式会社、株式会社博報堂DYホールディングス、メットライフ生命保険株式会社、NTT東日本株式会社/NTT西日本株式会社/NTTドコモソリューションズ株式会社、MS&ADインターリスク総研株式会社

【IT賞】.....株式会社オープンハウスグループ 他14件

【IT奨励賞】.....東日本旅客鉄道株式会社 他15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、「Super SE100人衆」として7名を表彰した。

(13) 第26回 カスタマーサポート表彰制度

審査委員長:西尾 久美子 近畿大学 経営学部 教授

2025年度「カスタマーサポート表彰制度」は、顧客対応力の向上および顧客価値創造に資する優れた取り組みを表彰し、企業におけるカスタマーサポートの高度化および実践事例の普及を図ることを目的として実施した。

審査委員会における厳正なる審査の結果、以下の企業が受賞し、2025年9月開催の第28回カスタマーサポートシンポジウム会期にて受賞内容報告ならびに表彰を行った。

<2025年度カスタマーサポート表彰制度受賞企業(20社22件)>

【優秀賞】.....ジブラルタ生命保険株式会社、SOMPOダイレクト損害保険株式会社、日本たばこ産業株式会社、ネスレ日本株式会社、みずほ証券株式会社

【特別賞】.....株式会社NTTドコモ 他7社

【奨励賞】.....Uber Japan 株式会社 他8社

また、特に顕著な活躍・貢献した個人に対し「カスタマーサポートプロフェッショナル100人衆」として8名を表彰した。

2. 収益事業

(1) 第41回 IT 戦略総合大会(ITMC 2026) 参加者:有料/無料のべ2,368名

企画委員長:山内 雅喜 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 株式会社NTTデータグループ 顧問

副委員長:荻崎 正弘 株式会社日本総合研究所 特別顧問

事業目的	本大会は、企業における経営とITの融合を推進し、デジタル時代における経営課題の解決および競争力強化に資する情報発信を目的として開催した。
実施内容	2026年1月29日および30日の2日間、ザ・プリンスパークタワー東京においてオンライン併用により開催し、「経営とITの融合を目指して」を統一テーマとして、基調講演、特別講演、IT賞受賞記念講演等を実施した。2日間を通して30件を超える事例報告を実施した。さらに1月30日より実施したオンライン・アーカイブ配信については、計46講演を配信するとともに参加無料で広く一般に公開し、参加機会の拡充を図った。
成果・効果	企業における経営とITの一体的推進に関する理解の深化が図られるとともに、先進事例の共有を通じて各社におけるデジタル活用および経営改革の促進に寄与した。

(2) その他活動

本事業では、小会が研究会等を通じて蓄積した知見およびノウハウを基に、人材育成プログラムの提供や、BPMに関連した講師派遣による社内教育支援等の活動を実施した。

3. その他の事業(相互扶助等事業)

(1) 会員サービス関係

本事業では、会員相互の交流促進および情報交換の活性化を目的として、会員交流会の開催や各種情報提供を行った。また、表彰制度受賞企業への入会勧誘等を通じて新規会員の獲得を推進した。

2026年3月末現在の会員数は以下のとおりである。

- ・正会員:198社(前年186社)
- ・準会員(カスタマーサポート部門):41社(前年39社)

2025年度は会員交流会を4回開催し、延べ289名が参加した。

第1回「2025年度(第43回)IT賞合同説明会」

第2回「サービス価値を切り拓くプロセスデザインとオペレーション革新」(BPMフォーラム併催)

第3回「2026年度(第27期)カスタマーサポート表彰制度合同説明会」

第4回「ITサービスマネジメント品質向上の要諦」

(2) 調査研究(交流) (他2)

本事業では、海外における先進事例の調査および異業種間の交流・ネットワーク形成を目的とした各種活動を実施した。海外調査活動および交流活動を通じて、知見の獲得と参加者間の情報共有を図った。

【海外調査研究活動】

2-1 第35次トップエグゼクティブミッションー欧州におけるデジタル化推進の最新トレンドを探る 参加者:10名

団長:山内 雅喜 ヤマトホールディングス株式会社 参与

事業目的	本海外調査は、欧州におけるデジタル化推進の先進事例および制度設計の動向を調査することを目的として実施した。
実施内容	2025年10月5日から12日までの8日間にわたり、フィンランドおよびスイスを訪問し、現地企業・大学等の視察ならびに関係者との意見交換を行った。訪問先は、Aalto University、IMD、Silo AI等の教育機関・企業のほか、公共施設等を含み、デジタルガバナンス、データ活用、スマートシティ等に関する先進的な取り組みについて調査を行った。 出発前の事前研修および帰国後の報告会を実施し、知見の共有と理解の深化を図った。

2-2 第4次デジタルビジネス研究調査団

ーベトナム有力企業のデジタルキーマンが語る戦略と日本像とは 参加者:9名

団長: 嶋谷 あゆみ 東京ガスiネット株式会社 取締役会長

事業目的	本調査団は、ベトナムにおけるデジタルビジネスの最新動向および企業戦略に関する知見の獲得を目的として実施した。
実施内容	2026年3月3日から7日までの5日間にわたりベトナムを訪問し、現地企業の視察およびデジ

タル戦略を担うキーマンとの意見交換を行った。調査期間中は、現地企業訪問(FPT Software等)やオリエンテーションを通じて、DX推進の取り組みや日本市場への展開に関する方針等について理解を深めた。
出発前の事前研修および帰国後の報告会を実施し、知見の共有と理解の深化を図った。

【交流・ネットワーク形成活動】

2-3 第17期ITコア人材ネットワーク交流会 参加者:61名

ファシリテーター:牧野 司 東京大学大学院 情報理工系研究科 非常勤講師

事業目的	本交流会は、将来IT分野での活躍が期待される中核人材を対象に、異業種間の交流および知見共有を目的として実施した。
実施内容	2025年6月から10月までの期間に全6回(自主交流を含む)開催し、グループ単位での討議や参加者主体による運営を通じて、視野の拡大およびネットワーク形成を図った。 また、各グループにおいて設定したテーマに基づく検討結果について最終回に発表を行い、参加者間での知見の共有を行った。

2-4 第5期デジタル技術実践研究会 参加者:29名

企画委員長:岸淵 和也 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 データグループ 顧問

事業目的	本研究会は、生成AIをはじめとするデジタル技術の実践的活用に関する知見の共有を目的として実施した。
実施内容	2025年9月から2026年1月にかけて全5回開催し、DX戦略における生成AI活用、AI活用のための体制・環境整備、活用領域の高度化、システム開発分野への適用、業務革新および働き方改革等をテーマとして、講演および意見交換を行った。 各回の議論を通じて、参加者間における知見の共有および交流の促進を図った。

II. 公益目的事業の実施状況

1. 趣旨、目的

企業の情報化に関する調査研究を行い、その成果の普及推進を通じて、我が国の社会・経済および産業の健全な発展に寄与することを目的に活動を推進する。

また国民生活の利便性向上に寄与する社会インフラの高度化やセキュリティ・ガバナンスといった情報リテラシー向上への取り組みと、それに伴う高度人材の育成などをテーマ別に研究を進める。

本事業には、(ア)研究会事業、(イ)表彰事業及び(ウ)海外調査研究活動の各事業があるが、企業の情報化に関する調査研究を行い、その成果の普及推進を通じて、我が国の社会・経済および産業の健全な発展に寄与することを目的に行われることが共通していることから、一つにまとめた。

2. 事業内容

技術革新の新潮流としてクラウドコンピューティングやスマートデバイスの活用が活発化し、国民生活のあらゆる分野での活用が推進されるとともに、フェースブック・ツイッターというSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)の発展で新しいコミュニケーション手段が確立した。また、上記技術の進展により情報量の爆発的増

大によるビッグデータの利活用も今後の国民生活向上に大きな成果が期待されている。

(ア) 調査研究事業

国民生活の利便性向上に寄与する社会インフラの高度化やセキュリティ・ガバナンスといった情報リテラシー向上への取り組みと、それに伴う高度人材の育成などをテーマ別に研究を進めていく。単一企業だけでは解決できない問題について、多数の企業の異なる知識や経験の集積によって課題解決のヒントを得る場を提供する。

【運営方法】

研究会ごとに専門家で構成された企画委員会を設置して、研究テーマ、具体的な研究項目・内容や講師候補などを検討し決定している。企画委員会の委員は、会員の中からそれぞれ当該研究会のテーマに関し専門的知識を有する者になっていただいている。

(イ) 表彰事業

国民生活の社会インフラとして情報化促進に貢献している機関・企業を「IT 賞」及び「Best Contact Center of The Year」として表彰する。

- ・IT 賞は高度情報化を実現し経営革新に顕著な成果を収めた機関・企業を表彰し、我が国の情報化促進に寄与した証として顕彰する。
- ・優秀カスタマーサポート(コンタクトセンター)表彰制度では、既に国民生活の社会インフラとなっているコンタクトセンターで顕著な成果を収めた機関・企業を表彰し、特に顧客に対するサポート・サービスに関して、創意工夫や先進的な試みを行い、他の模範となるべく顕著な成果をあげられた企業に対して「Best Contact Center of The Year」として表彰を行う。

【参加募集】

当会のホームページに参加募集の旨及び応募要綱を掲載している。一定の期日までに、所定の審査書類を電子データにて当会に置かれた IT 賞事務局あてに送付していただく。

【選考方法】

外部有識者を委員とする審査委員会によって審査を行っている。応募者が自ら設定したテーマ、目的や計画に対してどのようにして望ましい結果が得られたかを以下の項目に従い、具体的に説明していただき審査する。

- 1) IT 動向および業界動向にもとづく一般的背景認識
- 2) テーマの目的
- 3) テーマ設定の理由(自社固有の状況認識ないしは自社の戦略的要求)
- 4) 選択された方法、アプローチ、情報技術およびその選択理由
- 5) 推進組織、体制、推進手順、コスト
- 6) 目的に対する実現程度、成果およびその測定・評価の方法
- 7) 実施した経験にもとづく教訓、反省、学習、成長および後進に対するアドバイス
- 8) 今後の課題、展望

【公開方法】

受賞内容等を記載したプレスリリースを各新聞社・雑誌社に郵送するとともに当会のホームページに公開している。また、当会が主催する事例発表会、見学会、研究会及び当会の刊行する資料等において、その成果を公開する場合がある。

(ウ)海外調査研究活動

海外における IT 活用の最新のトレンドを中心に AI やサイバーセキュリティ、サステナビリティなどの新潮流およびその利活用の方向性を研究する。

IT 技術については、技術革新のサイクルが大変短く、また、その技術革新がグローバル規模で発生する。そこで、海外の最新の技術やトレンドを調査研究することが、大変重要である。当会は、企業の情報化に関する調査研究及び開発を行い、その成果の普及推進を通じて、我が国の社会・経済および産業の健全な発展に寄与することを目的としている。従って海外の調査研究を推進し、参加者で意見交換を行い、その成果を公開することは、国民生活の利便性向上に寄与する社会インフラの高度化やセキュリティ・ガバナンスといった情報リテラシー向上、それに伴う高度人材の育成などに貢献すると考えている。

<2025 年度実績>

上記(ア)～(ウ)の事業を実施するため、次に掲げるテーマ別研究会及び表彰を実施した。

- (1)第 20 期 グループ CIO 交流会議
- (2)第 19 期 サービスマネジメント研究会
- (3)第 18 期 IT 人材活性化コンソーシアム
 - 3-1. 第 18 期 IT 人材活性化研究会
 - 3-2. 第 4 期 女性ネクストリーダー育成研究会
- (4)第 14 期ビジネスイノベーションコンソーシアム
 - 4-1. 第 14 期 ビジネスイノベーション研究会
- (5)第 11 期 情報セキュリティコンソーシアム
 - 5 1.第 11 期 サイバーセキュリティ戦略マネジメント研究会
 - 5 2.第 12 回 情報セキュリティシンポジウム
- (6)第 10 期 デジタルビジネス推進コンソーシアム
 - 6 1.第 10 期 デジタルビジネス推進研究会
 - 6 2.第 9 回 デジタルビジネス革新シンポジウム
- (7)第 10 期 次世代経営幹部養成コース
- (8)第 4 期 BPM推進プロジェクト
 - 8-1. ビジネスプロセス改革入門セミナー
 - 8-2. 第 20 回 デジタル業務改革/BPM フォーラム
- (9)第 5 期 ニューノーマル時代の最新技術活用コンソーシアム
 - 9-1. 第 3 期 ニューノーマル時代の最新技術活用シンポジウム
- (10)カスタマーサポート部門領域活動
 - 10-1. 第 25 期カスタマーサポート革新研究会
 - 10 2. 第 28 回カスタマーサポートシンポジウム
- (11)第 14 期サービス・ホスピタリティ研究会
- (12)第 43 回 IT 賞
- (13)第 26 期カスタマーサポート表彰制度

3. 財源等

事業収益(研究会への参加費)をもって財源に充てており、不足額については、会費を充当している。

4. 業務委託

研究会のパンフレットの印刷、研究会のご案内等のホームページ作成を外部委託している。また、調査や研究会の運営について外部の専門機関を使用することがある。

Ⅲ. 法人の運営体制の充実を図るための取組

当法人では、公益法人としてのガバナンスの強化および透明性の向上を図るため、以下の取組を実施した。

(1) 理事会運営の強化

理事会において重要事項の審議および報告を適切に実施するとともに、オンライン併用による出席機会の確保により、意思決定の実効性の向上を図った。

(2) 監事監査体制の充実

監事による監査を適切に実施し、業務執行および財務状況の適正性の確保を図った。

(3) コンプライアンスの確保

関係法令および定款・諸規程の遵守を徹底し、適切な業務執行体制の維持に努めた。

(4) リスク管理体制の強化

重要な意思決定に際しては複数名による確認体制を確保し、不正および誤処理の防止に努めた。

IV. 役員 (2026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	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	シニアアドバイザー
理事	太田 朝道	JR 東日本メカトロニクス株式会社	代表取締役社長
理事	讓原 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	取締役代表執行役副社長
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	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	上席執行役員
理事	小澤 勇夫	株式会社日本能率協会コンサルティング	取締役会長
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	東鉄工業株式会社	代表取締役社長
理事	大土 拓	NTTドコモビジネス株式会社	代表取締役副社長
理事	黒住 昭仁	楽天グループ株式会社	専務執行役員
理事	岸淵 和也	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	高松 英生	株式会社三井住友銀行	取締役専務執行役員
理事	川口 正起	大和ハウス工業株式会社	執行役員

◆監事◆

監事	楠木 正	大明金属工業株式会社	社長付顧問
----	------	------------	-------

◆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
顧問	矢部 剛	元ニッセイ情報テクノロジー株式会社	代表取締役社長

以上

V. 会議の開催時期・内容

1. 2025 年度社員総会

1. 開催日時 2025 年 6 月 18 日(水) 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 188 名
出席構成員数 140 名(会場出席 35 名、オンライン出席 8 名、委任状による出席 97 名)
4. 議事
報告事項「2024 年度事業報告」
第 1 号議案 「2024 年度決算報告(案)」
第 2 号議案 「定款一部変更(案)」
第 3 号議案 「新任理事 4 名の選任(案)」

2. 2025 年度第 1 回理事会

1. 開催日時 2025 年 5 月 12 日(月) 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「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 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 年度事業報告(案)」
第 2 号議案 「公益充実資金への積立について(案)」
第 3 号議案 「2024 年度決算報告(案)」
第 4 号議案 「定款一部変更(案)」
第 5 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 6 号議案 「入会金及び会費規程変更(案)」
第 7 号議案 「新規入会会員の承認(案)」
第 8 号議案 「常勤役員月額報酬(案)」
第 9 号議案 「2025 年度社員総会の招集(案)」

3. 2025 年度第 2 回理事会

1. 開催日時 2025 年 6 月 18 日(水) 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 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)」

4. 2025 年度第 3 回理事会

1. 開催日時 2026 年 3 月 9 日(月) 午後 4 時 00 分から 5 時 00 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:25 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:「公益目的事業の種類及び内容」及び「収益事業等の内容」の変更及び承認について

第2号議案:「公益充実資金取扱規程(案)」について

第3号議案:「2026年度事業計画(案)」および「2026年度収支予算(案)」について

第4号議案:「新規入会会員の承認(案)」について

以上