

平成 28 年度

事 業 報 告 書

自 平成 28 年 4 月 1 日
至 平成 29 年 3 月 31 日



公益社団法人企業情報化協会

平成 28 年度事業活動概要

平成 28 年度のわが国の経済は、各種経済指標の改善が見え始め、産業界における IT 投資も積極的な取り組みがみられる中、「経営革新と IT の融合」を事業ドメインとして、新たな活動を展開してまいりました。

IT マネジメント系では、SMBC と呼ばれているソーシャル・モバイル・ビッグデータ・クラウドに関する研究を推進し、その融合による経営革新とワークスタイル変革の推進に寄与してまいりました。

また、新たに第 4 次産業革命とも準える IoT 領域に関して「第 1 期 IoT ビジネス革新コンソーシアム」を設置し、研究会・シンポジウムなどを開催いたしました。

コンタクトセンター推進協議会では、エクセレントサービスのベンチマーキングとおもてなしの心の実践研究を目的とした「サービス・ホスピタリティ研究会」の強化やダイバーシティを中心とした企業革新に資する人財・働き方をテーマに「多様化推進による企業革新研究会」を開催いたしました。

さらに、会員交流会の定期的開催や賀詞合同委員会など会員の課題解決や情報収集に繋がる活動を通じ、「経営と IT の融合」というミッションを着実に産業界に対して訴求することとなりました。

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ような活動を推進して参りたく存じております。

以下、平成 28 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

平成28年度は、年4回の会員交流会の実施や調査研究の成果報告の発信など、会員向けサービスの向上を推進いたしました。会員交流会では、優秀企業研究や地方開催などを実施し多くの皆様にご参加いただきました。結果、IT協会 会員は122社 1社増、また、特別会員制度である「コンタクトセンター推進協議会」についても、47社 1社増となりました。

(1) IT協会会員数

平成29年3月末現在 122社(前年121社)

(2) コンタクトセンター推進協議会会員数

平成29年3月末現在 47社(前年46社)

(3) 会員交流会実施テーマ (延べ参加者164名 各回平均参加者41名)

第1回 企業成長のための人づくり・風土づくり

第2回 女性活躍推進 先進ベンチマーク企業に学ぶ

第3回 サービス競争時代の一步先行く顧客対応の在り方(大阪開催)

第4回 おもてなし戦略による顧客価値創造を目指して

2. 優秀企業表彰制度

(1) 第34回IT賞

平成28年度34回を数える「IT賞」は、審査委員会(委員長:慶應義塾大学・名誉教授 斎藤 信男氏)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、平成29年2月に開催された第32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。

<平成28年度IT賞受賞企業(18社)>

【IT総合賞】.....新日鐵住金株式会社 日産自動車株式会社

【ITビジネス賞】.....東京海上日動火災保険株式会社 / 東京海上日動システムズ株式会社
株式会社三井住友銀行

【ITマネジメント賞】.....株式会社公文教育研究会 日本アイ・ビー・エム株式会社

【IT特別賞】.....楽天株式会社 小島プレス工業株式会社 株式会社熊谷組
エムエム建材株式会社 株式会社みずほフィナンシャルグループ/
株式会社みずほ銀行 / みずほ情報総研株式会社

【IT奨励賞】.....株式会社インテジテクノスフィア ソフトバンク株式会社 楽天株式会社
三井物産セキュアディレクション株式会社

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5名を表彰致しました。平成20年度・21年度・23年度・24年度・25年度・26年度・27年度に情報化月間において、IT賞受賞会社が経済産業大臣表彰を授与されました。

(2) 第18回優秀カスタマーサポート表彰制度

平成28年度「優秀カスタマーサポート表彰制度」は、審査委員会(委員長:小野 謙司 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「Best Customer Support of The Year 2016」を受賞し、平成28年9月に開催された第19回カスタマーサポート総合大会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。

<“Best Customer Support of The Year 2016” 平成28年度受賞企業(10社)>

【最優秀賞】..... SMBC 日興証券株式会社

【優秀賞】..... アメリカンホーム医療・損害保険株式会社

【カスタマーサポートIT賞 特別賞】

株式会社三井住友銀行 三井住友海上火災保険株式会社

株式会社みずほ銀行 / みずほ情報総研株式会社 ソフトバンク株式会社

【奨励賞】..... 日本ヒルティ株式会社 株式会社エー・ピーカンパニー

千代田システムテクノロジー株式会社

(3) 第3回サービス・ホスピタリティ表彰制度

平成26年度新設したサービス・ホスピタリティ・アワードは、顧客に対するおもてなしの創意工夫や先進的な試みを行い、顧客満足や顧客価値向上による経営貢献に寄与した企業・機関を表彰致しました。

(審査委員長: 西尾 久美子 京都女子大学 現代社会学部 教授)

<平成28年度サービス・ホスピタリティ・アワード 受賞企業(9社)>

【最優秀賞】..... NTTコムチェオ株式会社 チューリッヒ保険会社

【優秀賞】..... 株式会社パイプドビッツ 日本生命保険相互会社

【特別賞】..... 株式会社三井住友銀行 三井住友海上保険株式会社

株式会社みずほフィナンシャルグループ

【奨励賞】..... NEC フィールディング株式会社 エステー株式会社

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。

※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32回IT戦略総合大会(ITMC 2017) (参加者数:2日間のべ1280名)

(企画委員長:宇治 則孝 日本電信電話株式会社 顧問)

(副委員長:五十嵐弘司 味の素株式会社 取締役専務執行役員)

(副委員長:渕崎 正弘 株式会社日本総合研究所 代表取締役社長)

第32回IT戦略総合大会は、平成29年2月9・10日の両日、東京コンファレンスセンター・品川において開催いたしました。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.....「更なる価値をお客様・世の中へ」

株式会社NTTドコモ 代表取締役社長 吉澤 和弘氏

- ・ 基調講演 2.....「Society 5.0の実現とBig Data Analyticsによる価値創造」

株式会社日立製作所 取締役会長 中西 宏明氏

- ・ 特別対談 「夢をかなえるためには失敗から学ぶ」
ロンドンオリンピック 女子 100m背泳ぎ 銅メダリスト 寺川 綾氏
聞き手:株式会社ポリゴン 代表取締役 田中ウルヴェ京氏
- ・ IT 賞表彰受賞記念講演:3 件
- ・ 情報交歓会(IT 賞受賞記念パーティ・懇親会)

【大会 2 日目】

「ビッグデータ&クラウドセッション」「セキュリティ対策セッション」「IoT・AI セッション」など
合計 30 社による事例報告

(2) 第 19 回カスタマーサポート総合大会 (参加者数:2 日間のべ 720 名)

(運営委員長 浅野 紀美夫 プラス株式会社 取締役副社長)

カスタマーサポート総合大会は、平成 28 年 9 月 8 日・9 日の両日、都市センターホテルにおいて、「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。

【大会1日目】

- ・ 基調講演.....「新市場を生み出す経営術」
株式会社キングジム 代表取締役社長 宮本 彰氏
- ・ 特別講演.....「夢を掴むまで」
プロフィギュアスケーター 鈴木 明子氏

- ・ 「受賞記念講演」合計 4 件の事例報告
- ・ 情報交歓会(表彰式典・懇親パーティ)

【大会 2 日目】

「顧客接点再構築セッション」「カスタマーソリューションコース」など合計 22 社による事例報告

(3) 第3回サービス・ホスピタリティ・シンポジウム(参加者 60 名)

本シンポジウムは、平成 28 年 9 月 8 日、都市センターホテルにおいて、顧客に対するサービス・ホスピタリティの創意工夫や先進的試みを行い、顧客満足や顧客価値向上によって経営に優れた貢献を行った事例を中心に発表頂きました。

- ・ 基調講演 1.....「良品計画の経営理念」
株式会社良品計画 代表取締役社長 松崎 暁氏
- ・ 基調講演 2.....「タカラズカ 100年続いたロマンと算盤」
元 宝塚 総支配人 森下 信雄氏
- ・ 「受賞記念講演」合計 4 件の事例報告
- ・ 情報交歓会(表彰式典・懇親パーティ)

(4) 第 5 回 ビッグデータシンポジウム(参加者数:239 名)

本シンポジウムは平成 28 年 9 月 16 日、TKP ガーデンシティ竹橋において「IoT時代のビジネス革新・情報分析による競争力強化」を統一テーマにビッグデータ利活用による経営革新のあり方について議論を致しました。

(5) 第 3 回情報セキュリティシンポジウム(参加者数:151 名)

本シンポジウムは平成 29 年 3 月 16 日 TKP ガーデンシティ竹橋において、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シンポジウムを開催い

たしました。

(6) 第2回IoT for ビジネス革新シンポジウム(参加者数:254名)

本シンポジウムは平成29年3月23日TKP赤坂駅カンファレンスセンターにおいて、IoT時代に求められるIT新潮流の利活用の追及を目的に「支える」「つなぐ」「予測する」などの視点とビッグデータやAIを含めた多種の方面から今後のビジネス変革の可能性について議論をすることを目的に開催いたしました。

(7) 第1回AI&ロボティクスシンポジウム(参加者数:207名)

本シンポジウムは、平成28年12月21日TKPガーデンシティ竹橋において、デジタルビジネス時代のビジネス革新・情報分析による競争力強化を目的に、AIやロボティクスの活用を通じて、今後の企業価値向上に向けて様々な取り組みや実践事例を通じて今後の産業応用の一助となることを目的に開催いたしました。

4. 海外調査研究活動

以下3本の海外調査団を実施いたしました。

(1) 第29次トップエグゼクティブミッションーCIOのための訪米研究調査団 参加者:10名

(団長: 宇治 則孝 小会会長 日本電信電話株式会社 顧問)

副団長: 島田 俊夫 小会常務理事 株式会社CAC Holdings 取締役会長)

米国におけるSMBC(ソーシャル・モバイル・ビッグデータ・クラウド)の最新トレンドの研究を通じ今後の経営戦略における情報活用のあり方について研究致しました。

(平成28年10月10日～10月17日 シカゴ・マイアミ・ニューヨーク)

(2) 第5次ビッグデータ戦略的ビジネス活用調査団 参加者:15名

(団長: 行徳セルソ 日産自動車株式会社 常務執行役員 CIO)

欧州におけるビッグデータ活用の先進企業を訪問し、基盤技術の現状や利活用のトレンドについての研究を通じ、今後の事業推進のための情報戦略のあり方について研究致しました。

(平成29年3月5日～3月11日 ベルリン・ロンドン)

(3) 第1次IoT デジタルビジネス研究調査団 参加者:8名

(団長: 五十嵐 弘司 味の素株式会社 取締役専務執行役員)

副団長: 飯田 耕造 株式会社日本総合研究所 顧問)

東南アジアでは工場を中心としたIT化の取り組みが活発化している中、日米欧のIoT領域の集積がアジアの中で顕著に見られるようになりました。本調査団はアジアにおける先進システムの現状分析と今後の方向性について研究をいたしました。

(平成28年11月27日～12月3日 シンガポール・マレーシア・タイ)

5. 研究会事業活動

(1) 第17期コンタクトセンター活性化研究会 参加者:21名

(旧 CRM/コンタクトセンターコンソーシアム + VOC 研究会)

(企画委員長:岩越 健一 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)

IT時代におけるCRM・コンタクトセンター・VOCの利活用などカスタマーサポートに関する研究会として統合し、今後の顧客価値創造のための戦略的次世代カスタマーサポートの在り方について研究を進めました。

(2) 第11期グループCIO 交流会議 参加者:42名

(企画委員長:中島 洋 全国ソフトウェア協同組合連合会 会長)

第11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の役割やオープンソース等新技術応用によるシステム開発コストの低減策などをテーマに、IT利用促進の側面からわが国経済活動の活性化と利便性向上について研究を進めました。

(3) 第10期ITサービスマネジメント研究会 参加者:37名

(企画委員長:酒井 紀雄 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 株式会社プロシード 代表取締役社長)

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。

(4) 第9期IT人材活性化研究会 参加者:32名

(企画委員長:山上 伸 東京ガス株式会社 常務執行役員)

副委員長:田中ウルヴェ京 株式会社ポリゴン 代表取締役)

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。

(5) 第8期ITコア人材ネットワーク交流会 参加者:43名

(ファシリテーター:牧野 司 株式会社東京海上日動研究所 主席研究員)

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。

(6) 第6期スマートデバイスビジネス活用研究会 参加者:28名

(企画委員長:幸重 孝典 ANAシステムズ株式会社 取締役会長)

副委員長:児島 邦昌 西日本旅客鉄道株式会社 執行役員)

副委員長:本間 洋 株式会社NTTデータ 代表取締役副社長執行役員)

本研究会ではクラウド時代に連動した携帯情報端末を中心としたビジネス活用の可能性について議論を行い、今後の国民生活の利便性向上に繋がる新しいITパラダイムの方向性について研究を進めました。

(7) 第5期SNSビジネス活用研究会 参加者:17名

~SNSがもたらす社内外コミュニケーションとビジネスライフスタイル変革を探る~

(企画委員長:稲葉 茂 東京海上日動火災保険株式会社 常務執行役員)

本研究会では、社会生活に活用され始められているSNSに対して如何に対応するのか、また潜在顧客への効果的なアプローチなどについてコンプライアンスやリスク管理など留意すべき事象について研究致しました。

(8) 第5期サービス・ホスピタリティ研究会 参加者:48名

(企画委員長:小林 洋子 NTT コミュニケーションズ株式会社 常勤監査役)

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。

(9) 第 5 期ビッグデータ戦略的ビジネス活用研究会 参加者:33 名

(企画委員長:行徳セルソ 日産自動車株式会社 常務執行役員 CIO)

副委員長:田中 従雅 ヤマトホールディングス株式会社 執行役員)

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。

(10) 第 3 期 CS 推進マネジメント研究会 参加者:19 名

(企画委員長:安田 雅美 NTT 印刷株式会社 代表取締役社長)

本研究会では CS を通じての企業競争優位の構築と長期的収益向上を実現するための経営戦略や実践事例を通じてそのノウハウ・知恵を蓄積・活用することを目的に開催しました。

(11) 第 2 期情報セキュリティコンソーシアム— サイバーセキュリティ研究会 参加者:28 名

(企画委員長:中島 洋 全国ソフトウェア協同組合連合会 会長)

副委員長:沼田 薫 野村ホールディングス株式会社 執行役員 CIO)

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。

(12) 第 1 期 IoT for ビジネス革新コンソーシアム 研究会 参加者:30 名

(企画委員長:五十嵐弘司 味の素株式会社 取締役専務執行役員)

副委員長:島田 俊夫 株式会社 CAC Holdings 取締役会長)

副委員長:飯田 耕造 株式会社日本総合研究所 顧問)

副委員長:栗飯原勝胤 株式会社セブン&アイホールディングス株式会社 執行役員)

副委員長:鈴木 亨 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。

(13) 第 1 期次世代経営幹部養成コース 参加者:13 名

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。

(14) 第 1 期多様化推進による企業革新研究会 参加者:22 名

(企画委員長:橘 フクシマ 咲江 G&S Global Advisors Inc 代表取締役社長)

副委員長:小林 洋子 NTT コミュニケーションズ株式会社 常勤監査役)

本研究会は、企業革新に資する人財、働き方の多様化推進をテーマに、女性活躍推進・外国籍人財・流動性人財などの働き方について実践事例・現地見学を通じて課題解決を一助となることを目的として開催いたしました。

6. その他活動

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、コンタクトセンター開設支援—調査・コンサルテーション—や人材育成プログラムや資格認定制度の設計などの活動を実施しました。

II 役員(平成28年3月31日現在・順不同・敬称略)

◆理事◆

代表理事・会長	宇治 則孝	日本電信電話株式会社	顧問
代表理事・副会長	五十嵐弘司	味の素株式会社	取締役専務執行役員
代表理事・副会長	中村 正己	一般社団法人日本能率協会	会長
代表理事・理事長	大森 俊一	公益社団法人企業情報化協会	事務局長
理事・常務理事	渊崎 正弘	株式会社日本総合研究所	代表取締役社長
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	代表取締役社長
理事・常務理事	島田 俊夫	株式会社CAC Holdings	取締役会長
理事・常務理事	本間 洋	株式会社NTT データ	代表取締役副社長執行役員
理事・常務理事	行徳セルソ	日産自動車株式会社	常務執行役員 CIO
理事	加藤 文昭	株式会社日本能率協会総合研究所	代表取締役社長
理事	鈴木 亨	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	児島 邦昌	西日本旅客鉄道株式会社	執行役員
理事	谷崎 勝教	株式会社三井住友銀行	取締役専務執行役員
理事	小佐野豪績	イオン株式会社	執行役
理事	菅原 英宗	NTTコミュニケーションズ株式会社	取締役
理事	古川 浩司	株式会社NTTドコモ	取締役常務執行役員
理事	山上 伸	東京ガス株式会社	常務執行役員
理事	田中 従雅	ヤマトホールディングス株式会社	執行役員
理事	植村 公夫	全日本空輸株式会社	執行役員
理事	稲葉 茂	東京海上日動火災保険株式会社	常務執行役員
理事	沼田 薫	野村ホールディングス株式会社	執行役員 CIO

◆監事◆

監事	鏑木 正	東京ガス株式会社	参与
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	前田 忠昭	東京ガス株式会社	顧問
------	-------	----------	----

◆顧問◆

顧問	野口 晴巳	株式会社日本能率協会マネジメントセンター	前相談役
顧問	斎藤 信男	慶應義塾大学	名誉教授
顧問	丸尾 健司	株式会社JMA ホールディングス	代表取締役社長

以上

Ⅲ. 会議の開催時期・内容

1. 平成 28 年度社員総会

1. 開催日時 平成 28 年 6 月 21 日(火) 午後 3 時 00 分より午後 4 時 00 分
2. 開催場所 LEVEL XXI 東京會館「シルバールーム」
3. 出席者 構成員総数 121 名
出席構成員数 87 名(出席 26 名、委任状による出席 61 名)
4. 議事
第 1 号議案 「平成 27 年度決算報告(案)」
第 2 号議案 「定款の変更(案)」
第 3 号議案 「理事 22 名の選任(案)」
第 4 号議案 「監事 2 名の選任(案)」

2. 平成 28 年度第 1 回理事会

1. 開催日時 平成 28 年 5 月 17 日(火) 午後 16 時 00 分より 17 時 00 分
2. 開催場所 都市センターホテル 7 階「706」会議室
3. 出席者 構成員数 20 名(出席 14 名)
4. 議事
第 1 号議案:「平成 27 年度事業報告(案)」および「平成 27 年度決算報告(案)」
第 2 号議案:「理事 22 名の選任(案)」
第 3 号議案:「監事 2 名の選任(案)」
第 4 号議案:「定款の変更(案)」
第 5 号議案:「平成 28 年度社員総会(通常総会)の招集(案)」

3. 平成 28 年度第 2 回理事会

1. 開催日時 平成 28 年 6 月 21 日(火) 午後 4 時 50 分より午後 5 時 00 分
2. 開催場所 LEVEL XXI 東京會館「シルバールーム」
3. 出席者 構成員数 21 名(出席 16 名)
4. 議事
第 1 号議案:「役付役員ならびに代表理事の選定(案)」
第 2 号議案:「大会事業の公益目的事業への変更とそれに伴う事業計画書・収支予算書の変更(案)」

4. 平成 28 年度第 3 回理事会

1. 開催日時 平成 29 年 3 月 15 日(水) 午後 4 時 00 分より午後 5 時 00 分
2. 開催場所 TKP 東京駅八重洲カンファレンスセンター4 階会議室
3. 出席者 構成員数 21 名(出席 14 名)
4. 議事
第 1 号議案:「平成 29 年度事業計画(案)」および「平成 29 年度収支予算(案)」
第 2 号議案:「常勤役員 月額報酬(案)」
第 3 号議案:「新規入会会員の承認(案)」
第 4 号議案:「変更認定または変更届出(案)」

以上