

2019年度

# 事業報告書

自 2019年4月 1日  
至 2020年3月31日



公益社団法人企業情報化協会

## 2019 年度事業活動概要

2019 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ておりましたが、3 月上旬からの世界規模の新型コロナウイルスの感染拡大により社会的活動の自粛や経済活動に大きな影響が現れました。経済的な打撃は今後も非常に厳しいものが予想されますが、一方で感染拡大対策により、テレワークやリモート会議など IT のより積極的な活用による働き方改革が推進されることとなりました。

以下 2019 年度全体での IT マネジメントおよびカスタマーサポート領域の取り組みについてご報告いたします。

IT マネジメント系では、SMBC と呼ばれているソーシャル・セキュリティ・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、IT 新潮流の取り組みとして第 4 次産業革命とも準える「IoT ビジネス革新コンソーシアム」を強化し、加えて人工知能やロボティクスの利活用による経営革新推進のための「AI&ロボティクスコンソーシアム」を推進いたしました。

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」の強化や顧客接点強化を目的とした「カスタマーサポート研究会」の充実にも努めて参りました。

さらに、会員交流会の定期的開催や賀詞合同企画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、2019 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

2019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150社 24社増、また、特別会員制度ある「カスタマーサポート部門」については、43社1社増となりました。

### (1) IT協会会員数

2020年3月末現在 150社(前年126社)

### (2) IT協会 カスタマーサポート部門会員数

2020年3月末現在 43社(前年42社)

### (3) 会員交流会実施テーマ (延べ参加者165名 各回平均参加者55名)

- 第1回 ビジネスに直結する顧客の評価と変化する顧客接点に柔軟に対応する新時代のカスタマーサポート体制とは
- 第2回 「事例にみるITの新潮流～IT協会会員企業による事例紹介～」新会員披露会
- 第3回 国内デジタルビジネスがすすむべき道と、それを支えるデジタル時代のIT人材とは
- 第4回 DX時代における顧客満足度向上への取組み(大阪開催)

## 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37回IT賞(公1)

2019年度37回を数える「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、2020年2月に開催された第35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。

<2019年度IT賞受賞企業(26件34社)>

- 【IT総合賞】.....日本航空株式会社 東京海上日動火災保険株式会社 他1件
- 【IT優秀賞】.....コカ・コーラボトラーズジャパン株式会社 他7件
- 【IT賞】.....楽天株式会社 . 他6社
- 【IT奨励賞】.....エーザイ株式会社 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個人表彰である、「スーパーSE百人衆」として7名を表彰致しました。

### (2) 第20回カスタマーサポート表彰制度(公1)

2019年度「カスタマーサポート表彰制度」は、審査委員会(委員長:青山学院大学 経営学部 教授 小野 譲司氏)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、2019年9月に開催された第22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。

<2019年度カスタマーサポート表彰制度受賞企業(9社)>

- 【最優秀賞】..... 明治安田生命保険相互会社
- 【優秀賞】..... 富士通コミュニケーションサービス株式会社
- 【特別賞】..... 鉄道情報システム株式会社 他4社
- 【奨励賞】..... ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社 他1社

### (3) 第6回サービス・ホスピタリティ表彰制度 (公1)

2019年度「サービス・ホスピタリティ・アワード」は、審査委員会(委員長: 西尾 久美子 京都女子大学 現代社会学部 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、2019年9月に開催された第6回サービス・ホスピタリティ・シンポジウム(第22回カスタマーサポートシンポジウムと並催)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。

<2019年度サービス・ホスピタリティ・アワード 受賞企業(8社)>

- 【優秀賞】..... 株式会社スーパーホテル他3社
- 【特別賞】..... 株式会社三井住友銀行 他2社
- 【奨励賞】..... 株式会社ファンケル

## 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35回IT戦略総合大会(ITMC 2019) (参加者:2日間のべ1480名)(収1)

(企画委員長:小縣 方樹 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:五十嵐弘司 味の素株式会社 顧問)

(副委員長:瀧崎 正弘 株式会社日本総合研究所 取締役会長)

第35回IT戦略総合大会は、2020年2月6・7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.....「社会デジタル化とその先の日本」  
自民党 デジタル社会推進特別委員長 衆議院議員 平井 卓也氏
- ・ 基調講演 2.....「今のメルカリの経営のおもしろさと難しさ」  
株式会社メルカリ 代表取締役 CEO 山田進太郎氏
- ・ 特別講演 「挑戦することは楽しい」  
テニスプレイヤー 伊達 公子氏  
聞き手:全日本空輸株式会社 成田空港支店 副支店長 坂部 千恵子氏

- ・ IT賞表彰受賞記念講演:IT最優秀賞 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】

「2019年度IT賞受賞企業記念講演」「5G時代のサイバーセキュリティ対策ソリューション」「AI・IoTがもたらすビジネスソリューション」「2025年の崖克服とDXソリューション」「ビジネスプロセス改善による働き方改革ソリューション」各コース、計38の企業よりの事例報告が行われました。

## 4. 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32次トップエグゼクティブミッションーCIOのための訪欧研究調査団 参加者:19名(他2)

(団長: 小縣 方樹 小会 会長)

副団長: 島田 俊夫 小会常務理事 株式会社CAC Holdings 特別顧問)

欧州におけるSMBC(ソーシャル・モバイル・ビックデータ・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。

(2019年9月30日～10月6日 ウイーン・プラハ・パリ)

## 5. 研究会および関連事業活動

### (1) 第14期グループCIO交流会議 参加:60名(公1)

(企画委員長:中島 洋 沖縄ITイノベーション戦略センター 理事長)

第14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。

### (2) 第13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:阪本 作郎 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CeFIL 理事)

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12期IT人材活性化研究会 参加者:36名(公1)

(企画委員長:笹山 晋一 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11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(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9期スマートデバイスビジネス活用研究会 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)

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:三浦 明彦 全日本空輸株式会社 取締役常務執行役員)

本研究会ではデジタル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。

## (6) 第8期ビジネスイノベーションコンソーシアム

### 6-1 第8期ビジネスイノベーション研究会 参加者:35名 (公1)

(企画委員長:能丸 実 日産自動車株式会社 理事・VP)

副委員長:森 正弥 楽天株式会社 執行役員 楽天技術研究所 代表)

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。

### 6-2 第8回 ビジネスイノベーションシンポジウム 参加者:120名 (公1)

本シンポジウムは2019年12月「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、ビッグデータ時代のビジネス革新・情報分析による競争力強化を実現するための戦略的活用のあり方について議論を致しました。

### 6-3 第8回ビジネスイノベーション調査団 参加者:8名 (他2)

(団長: 能丸 実 日産自動車株式会社 理事・VP)

米国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。

(2020年3月01日～3月7日 シアトル・シリコンバレー・サンフランシスコ)

## (7) 第5期情報セキュリティコンソーシアム (公1)

### 7-1 第5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:36名

(企画委員長:沼田 薫 野村ホールディングス株式会社 執行役員)

副委員長:菅原 英宗 NTTコミュニケーションズ株式会社 代表取締役上常務取締役

副委員長:佐々木敬介 東日本旅客鉄道株式会社 技術イノベーション推進本部 部長)

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。

### 7-2 第5回情報セキュリティシンポジウム 東京・大阪開催 参加者:218名

本シンポジウムは2020年3月11日 東京プリンスホテル(Web配信)にて開催。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。新型コロナウイルス感染防止対策を鑑みインターネットによるオンラインでの公開シンポジウムとして実施いたしました。(大阪開催は2020年5月以降に延期)

## (8) 第4期IoT for ビジネス革新コンソーシアム (公1)

### 8-1 第4期デジタルビジネスビジネス調査研究プロジェクト 参加者:38名

(企画委員長:五十嵐弘司 味の素株式会社 顧問)

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。

## 8-2 第5回デジタルビジネス革新シンポジウム 参加者:196名

本シンポジウムは2019年8月ザ・プリンスパークタワー東京において、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を含めた多岐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。

## (9) 第4期次世代経営幹部養成コース 参加者:29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。

## (10) 第3期AI&ロボティクスビジネスコンソーシアム(公1)

### 10-1 第3期AI&ロボティクスビジネス革新研究会 参加者:22名

(企画委員長:森 正弥 楽天株式会社 執行役員 楽天技術研究所 代表)

本研究会は、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。

### 10-2 第4回AI&ロボティクスシンポジウム 参加者:179名

本シンポジウムは、2019年11月東京プリンスホテルにおいて、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。

### 10-3 第1回RPA/AI・OCRビジネスプロセス革新シンポジウム 参加者:217名

本シンポジウムは2020年3月、収録動画のオンライン公開として、デジタルビジネス時代の競争力強化を目指したRPA/AI・OCR活用によるデジタルイノベーションと業務革新について議論いただくことを目的に開催いたしました。

## (11) アワード受賞企業ベンチマーク研究会 参加者 36名(公1)

小会で実施している表彰制度(「IT賞」「カスタマーサポート表彰制度」「サービス・ホスピタリティ・アワード」)を受賞した企業より、その受賞内容や受賞後の進化の過程などを訪問やプレゼンを通じて研究し、その成功主要要因を探りました(一部2020年5月以降に延期)。

## (12) 第19期コンタクトセンター活性化コンソーシアム

### 12-1 第19期カスタマーサポート革新研究会 参加者:30名(公1)

(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)

本研究会では、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、アウトソースマネジメント、また、AI等の高度な技術の利活用による、新しい顧客価値創造に寄与する革新的な取り組みを研究対象とし、真に経営貢献のできるカスタマーサポートの在り方を探りました。

## 12-2 第22回カスタマーサポートシンポジウム 参加者:2日間のべ680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、2019年9月19日・20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。

### 【シンポジウム1日目】

- ・ 基調講演.....「サービスホスピタリティスペシャルセッション」  
東京都知事 小池 百合子氏
- ・ 特別講演.....「日本のおもてなしホスピタリティを磨きましょう」  
株式会社ジャーマン・インターナショナル  
代表取締役社長 ルース・マリー・ジャーマン氏
- ・ 「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)

### 【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」など合計23社による事例報告

## (13) 第8期サービス・ホスピタリティ研究コンソーシアム(公1)

### 13-1 第8期サービス・ホスピタリティ研究会 参加者:60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)

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。

### 13-2 第6回サービス・ホスピタリティ・シンポジウム 参加者:2日間のべ680名

(カスタマーサポートシンポジウムと並催)

本シンポジウムは、2019年9月19・20日の両日、東京プリンスホテルにおいて、顧客に対するサービス・ホスピタリティに対し、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。

## 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(2020年3月31日現在・順不同・敬称略)

### ◆理事◆

代表理事・会長	小縣 方樹	東日本旅客鉄道株式会社	取締役副会長
代表理事・副会長	五十嵐 弘司	味の素株式会社	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・理事長	大森 俊一	公益社団法人企業情報化協会	理事長
理事・常務理事	淵崎 正弘	株式会社日本総合研究所	取締役会長
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	代表取締役会長
理事・常務理事	島田 俊夫	株式会社CAC Holdings	特別顧問
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	梶田 直紀	NTT Ltd.	Executive Vice President
理事	田中 従雅	ヤマトホールディングス株式会社	常務執行役員
理事	沼田 薫	野村アセットマネジメント株式会社	常務執行役員
理事	太田 朝道	東日本旅客鉄道株式会社	常務取締役
理事	笹山 晋一	東京ガス株式会社	常務執行役員
理事	三浦 明彦	全日本空輸株式会社	取締役常務執行役員
理事	能丸 実	日産自動車株式会社	理事
理事	稲田 浩二	関西電力株式会社	代表取締役副社長執行役員
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	加藤 昌彦	アセットマネジメントOne株式会社	理事
理事	吉田 正	一般社団法人日本能率協会	理事長
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	原田 晋	東京海上日動火災保険株式会社	常務取締役
理事	増田 正治	株式会社三井住友銀行	取締役常務執行役員
理事	坪内 恒治	株式会社NTTドコモ	取締役常務執行役員

### ◆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	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◆

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	株式会社JMAホールディングス	相談役
顧問	中村 正己	一般社団法人日本能率協会	会長

以上

### Ⅲ. 会議の開催時期・内容

#### 1. 2019 年度社員総会

1. 開催日時 ..... 2019 年 6 月 18 日(火) 午後 3 時 00 分より午後 4 時 00 分
2. 開催場所 ..... 東京プリンスホテル 11 階「末広」
3. 出席者 ..... 構成員総数 140 名  
出席構成員数 106 名(出席 25 名、委任状による出席 81 名)
4. 議事  
報告事項: 「2018 年度事業報告」について  
第 1 号議案 「2018 年度決算報告(案)」について  
第 2 号議案 「定款一部変更(案)」について  
第 3 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. 2019 年度第 1 回理事会

1. 開催日時 ..... 2019 年 5 月 15 日(水) 午後 16 時 00 分より 17 時 00 分
2. 開催場所 ..... ザ・プリンスパークタワー東京 地下 2 階「きんもくせい」
3. 出席者 ..... 構成員数:22 名:出席 14 名
4. 議事  
第 1 号議案:「2018 年度事業報告(案)」および「2018 年度決算報告(案)」  
第 2 号議案:定款一部変更の件  
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:2019 年度社員総会(通常総会)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. 2019 年度第 2 回理事会

1. 開催日時 ..... 2019 年 6 月 18 日(火) 午後 4 時 50 分より午後 5 時 00 分
2. 開催場所 ..... 東京プリンスホテル 11 階「末広」
3. 出席者 ..... 理事総数:23 名:出席理事数 18 名
4. 議事  
第 1 号議案:「新規入会会員の承認(案)」について

#### 4. 2019 年度第 3 回理事会

1. 開催日時 ..... 2020 年 3 月 25 日(水) 書面による決議
3. 出席者 ..... 理事総数:23 名:出席理事数 23 名
4. 議事  
第 1 号議案 「2020 年度事業計画(案)」および「2020 年度収支予算(案)」について  
第 2 号議案 「常勤役員 月額報酬(案)」について  
第 3 号議案 「新規入会会員の承認(案)」について

以上