

2018年度

# 事業報告書

自 2018年4月 1日  
至 2019年3月31日



公益社団法人企業情報化協会

## 2018 年度事業活動概要

2018 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・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、2018 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

2018年度は、年3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126社 5社増、また、特別会員制度ある「コンタクトセンター推進協議会」については、42社 増減無しとなりました。

### (1) IT協会会員数

2019年3月末現在 126社(前年121社)

### (2) コンタクトセンター推進協議会会員数

2019年3月末現在 42社(前年42社)

### (3) 会員交流会実施テーマ (延べ参加者170名 各回平均参加者56名)

- 第1回 デジタルビジネス推進の現状と進化するアジャイル開発
- 第2回 GDPRへの対応と強固なセキュリティ対応組織とは
- 第3回 先進テクノロジーを活用した顧客接点戦略の考察(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36回IT賞 (公1)

2018年度36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、2019年2月に開催された第34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。

<2018年度IT賞受賞企業(28件34社)>

- 【IT総合賞】..... ヤンマー株式会社
- 【ITビジネス賞】..... 株式会社セブン銀行 株式会社ノラスト 他2社
- 【ITマネジメント賞】..株式会社SMBC信託銀行/Citigroup Inc. 他2社
- 【IT特別賞】..... 三井住友フィナンシャルグループ 東京ガス株式会社 他12社
- 【IT奨励賞】..... 大成建設株式会社 株式会社みずほ銀行/みずほ情報総研株式会社 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。平成20年度・21年度・23年度・24年度・25年度・26年度・27年度・29年度・30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19回優秀カスタマーサポート表彰制度 (公1)

2018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: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、2018年9月に開催された第21回カス

タマーサポートシンポジウムの会期にて受賞内容報告ならびに表彰が行われました。

<平成30年度カスタマーサポート表彰制度受賞企業(11社)>

- 【最優秀賞】.....ミサワホーム株式会社
- 【優秀賞】.....大同生命保険株式会社 他2社
- 【特別賞】.....住友生命保険相互会社 他2社
- 【奨励賞】.....日清食品ホールディングス株式会社 他3社

### (3) 第5回サービス・ホスピタリティ表彰制度 (公1)

平成30年度のサービス・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)

<2018年度サービス・ホスピタリティ・アワード 受賞企業(8件9社)>

- 【最優秀賞】 株式会社三井住友銀行 株式会社ケイ・オプティコム
- 【優秀賞】.....株式会社LIXIL/SCSK サービスウェア株式会社
- 【特別賞】.....第一生命保険株式会社 他2社
- 【奨励賞】.....フィデリティ証券株式会社 他1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34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:宇治 則孝 小会 名誉会長)

(副委員長:五十嵐弘司 味の素株式会社 顧問)

(副委員長:渋谷 正弘 株式会社日本総合研究所 代表取締役社長)

第34回IT戦略総合大会は、2019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.....「MaaSとJR 東日本のオープン・イノベーション」  
東日本旅客鉄道株式会社 取締役副会長(小会 会長) 小縣 方樹氏
- ・ 基調講演 2.....「プロ経営者として結果にコミット」  
RIZAPグループ株式会社 取締役 松本 晃氏
- ・ 特別講演 「逆境で学ぶ ～私のゴルフいっぽん道、そして賞金女王～」  
元女子プロゴルファー 古閑 美保氏  
聞き手:株式会社日本総合研究所 代表取締役社長 渋谷 正弘氏  
富士通コミュニケーションサービス株式会社 津江 好美氏
- ・ IT 賞表彰受賞記念講演:IT 総合賞他 2件
- ・ 情報交歓会(IT 賞受賞記念パーティ・懇親会)

#### 【大会2日目】

「IoT」「ビッグデータ」「AI」「働き方改革」各シンポジウム、計40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31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:16名(他2)

(団長: 宇治 則孝 小会 名誉会長)

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

欧州における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。

(2018年10月8日～10月14日 ローマ・ニース・パリ)

## 5. 研究会および関連事業活動

### (1) 第13期グループCIO交流会議 参加:59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13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12期ITサービスマネジメント研究会:参加者40名(公1)

(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NI インテリジェントイノシアティブ 取締役会長)

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11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10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 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。

### (5) 第8期スマートデバイスビジネス活用研究会 参加者:35名(公1)

(企画委員長:稲葉 茂 東京海上日動火災保険株式会社 常務取締役)

副委員長:山口 重樹 株式会社NTTデータ 代表取締役副社長)

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。

## **(6) 第7期ビッグデータ戦略的ビジネス活用コンソーシアム**

### **6-1 第7期ビジネスイノベーション研究会 参加者:34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7回 ビッグデータシンポジウム 参加者:250名 (公1)**

本シンポジウムは2018年9月TKP 東京駅大手町カンファレンスセンターにおいて「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7次ビッグデータ戦略的ビジネス活用調査団 参加者:15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。

(2019年2月24日～3月2日 シアトル・シリコンバレー・サンフランシスコ)

## **(7) 第4期情報セキュリティコンソーシアム (公1)**

### **7-1 第4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コム ソリューションズ株式会社 代表取締役社長

副委員長:古川 昌幸 味の素株式会社 情報企画部長)

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2019年3月13日 TKP 東京駅大手町カンファレンスセンターおよび3月20日 大阪新阪急ホテルにて開催。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。

## **(8) 第3期IoT for ビジネス革新コンソーシアム (公1)**

### **8-1 第3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4回デジタルビジネス革新シンポジウム 参加者:234名

本シンポジウムは2018年12月TKP東京駅大手町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することを目的に開催いたしました。

## (9) 第3期次世代経営幹部養成コース 参加者:18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2期AI&ロボティクスビジネスコンソーシアム(公1)

### 10-1 第2期AI&ロボティクスビジネス革新研究会 参加者:35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3回AI&ロボティクスシンポジウム 参加者:220名

本シンポジウムは、2018年12月TKP東京駅大手町カンファレンスセンターにおいて、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。

## (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。

## (12) 第18期コンタクトセンター活性化コンソーシアム

### 12-1 第21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 取締役副社長)

カスタマーサポート総合大会は、2018年9月13日・14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。

#### 【大会1日目】

- ・ 基調講演.....「顧客価値創造の仕組み」  
京都女子大学 現代社会学部 教授 西尾 久美子氏
- ・ 特別講演.....「パレスホテル東京のブランド戦略」  
株式会社パレスホテル 常務取締役 渡部 勝 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】

「CRM 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 23 社による事例報告

### (13) 第 7 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 7 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:小林 洋子 NTT コミュニケーションズ株式会社 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。

#### 13-2 第 5 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、2018 年 9 月 13 日・14 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。

### (14) 第 5 期顧客ロイヤリティ研究会 参加者:23 名 (公 1)

(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。

### (15) 第 3 期多様化推進による企業革新研究会 参加者:26 名 (公 1)

(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、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(2019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	稲葉 茂	東京海上日動火災保険株式会社	常務取締役
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	事務局長
理事・常務理事	渋崎 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	代表取締役会長
理事・常務理事	島田 俊夫	株式会社CAC Holdings	取締役会長
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	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	古川 浩司	株式会社NTTドコモ	取締役常務執行役員
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	沼田 薫	野村ホールディングス株式会社	執行役員
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	取締役執行役員
理事	能丸 実	日産自動車株式会社	理事・VP
理事	稲田 浩二	関西電力株式会社	取締役常務執行役員
理事	矢部 剛	日本生命保険相互会社	取締役専務執行役員
理事	太田 朝道	東日本旅客鉄道株式会社	常務取締役
理事	梶田 直紀	NTTコミュニケーションズ株式会社	取締役
理事	加藤 昌彦	株式会社みずほフィナンシャルグループ	専門役員
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

### ◆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. 2018 年度社員総会

1. 開催日時 ..... 2018 年 6 月 20 日(水) 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 121 名  
出席構成員数 82 名(出席 23 名、委任状による出席 59 名)
4. 議事  
報告事項: 「2017 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 「理事 23 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. 2018 年度第 1 回理事会

1. 開催日時 ..... 2018 年 5 月 17 日(木) 午後 16 時 00 分より 17 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 ..... 構成員数:22 名:出席 13 名
4. 議事  
第 1 号議案:「2017 年度事業報告(案)」および「2017 年度決算報告(案)」  
第 2 号議案:理事 23 名の選任(案)  
第 3 号議案:監事 2 名の選任(案)  
第 4 号議案:2018 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  
研究会委員長・副委員長による実施報告

#### 3. 2018 年度第 2 回理事会

1. 開催日時 ..... 2018 年 6 月 20 日(水) 午後 4 時 00 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:「役付役員ならびに代表理事の選定(案)」について

#### 4. 2018 年度第 3 回理事会

1. 開催日時 ..... 2019 年 3 月 15 日(金) 午後 4 時 00 分より午後 5 時 00 分
2. 開催場所 ..... 東京プリンスホテル「紅梅」
3. 出席者 ..... 理事総数:23 名:出席理事数 19 名
4. 議事  
第 1 号議案 「2019 年度事業計画(案)」および「2019 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  
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