# 2021 年度（第 39 回）IT 賞

# 応募のご案内

## 2021 年 6 月 ／ IT 賞審査委員会

### 情報化月間表彰

経済産業省をはじめとする関係 6 府省（内閣府、総務省、財務省、文部科学省、国土交通省）は、毎年 10 月を情報化月間と定め、情報化に関する普及・啓発を重点的に行っています。毎年、月間記念行事として情報化促進貢献個人・企業等・情報処理システムに関する表彰等を実施しています。過去には、小会より推薦しました IT 賞受賞企業が**「経済産業大臣表彰」**等を受賞しております。

平成 30 年度「経済産業大臣表彰」 日清食品ホールディングス株式会社
平成 29 年度「経済産業大臣表彰」 株式会社公文教育研究会
平成 28 年度「経済産業大臣表彰」 大阪ガス株式会社 トヨタ自動車株式会社
平成 27 年度「経済産業大臣表彰」 SCSK 株式会社 積水化学工業株式会社
平成 27 年度「国土交通大臣表彰」 西日本旅客鉄道株式会社
平成 26 年度「経済産業大臣表彰」 西日本旅客鉄道株式会社 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
平成 24 年度 「経済産業大臣表彰」 ヤマトホールディングス株式会社
平成 23 年度 「経済産業大臣表彰」 日産自動車株式会社

# 2021 年度(第 39 回)IT 賞　応募のご案内

2021 度 IT 賞審査委員会

## IT 賞とは

IT 賞は、わが国の産業界ならびに行政機関などの業務における事業創造、効果的ビジネスモデルの構築・促進、生産性向上等、“IT を高度に活用したビジネス革新”に顕著な努力を払い成果を挙げたと認めうる企業、団体、機関および個人に対して、公益社団法人企業情報化協会が授与するものです。
(昭和 58 年 3 月に設定した「OA 化・情報化優秀企業・機関・事業所等表彰制度」に則って創設された「OA 賞」をもとに、平成 13 年度から「IT 賞」と名称変更して、現在に至っています。)

わが国における IT 活用の高度化の促進に寄与すべく、受賞された企業・団体・機関・個人の成果は、当協会を通じて広く社会に公表いたします。

## 1　IT 賞の種別

IT 賞は、企業・団体・機関の取組みに対して、その理念や目的ならびに展開の範囲・特性等によってカテゴリー(取組領域)を分けて、カテゴリーごとに固有の評価視点から評価し、授賞の対象を決定します。

| IT 賞の種別 | 内容 |
|---|---|
| 1. IT 賞<br>(カテゴリー別) | 応募者が申請した取組領域ごとの評価視点に基づき、他の企業・団体・機関に対する範例となる優れた取組について授与します。 |
| 2. IT 優秀賞<br>(カテゴリー別) | 各カテゴリーにおいて活動内容および成果について特に優れていると認められた取組には IT 優秀賞を授与します。 |
| 3. IT 最優秀賞 | カテゴリーごとの IT 優秀賞受賞者の中で特に卓越した成果を示した取組、および申請カテゴリーにおいて優秀であるだけでなく他の一つもしくは複数のカテゴリーの評価視点に照らしても優秀であると認められた取組について、IT 最優秀賞を授与します。(IT 最優秀賞は該当無しの場合もあります) |

なお応募カテゴリーについては以下のように設定しますので、応募者は評価を望むカテゴリーを応募にあたり選択していただきます。カテゴリーの選択に迷われる場合は第二希望のカテゴリーを選ぶこともできます。

| IT 賞の応募カテゴリー | 内容 |
|---|---|
| 1．マネジメント領域 | 既存事業への業績貢献、IS 部門の自社内(グループ内)地位向上に関わる取組。<br>業務の効率化、業容拡大への対応、サービスの無人化無休化などによる大幅なコスト削減などの業績貢献を行う。ないしはこれらへの取組を通じて IS 部門の社内地位の向上を図る。 |
| 2. 顧客・事業機能領域 | IT 活用によって顧客との関係性の革新を図る取組。<br>新しいカスタマー・エクスペリエンスを創造するなど、ビジネスのフロントエンドにおける IT 活用によって顧客に対するサービスや機能の革新を図る。業界として初めての事業機能やサービスを導入する。 |

| | |
|---|---|
| **3. 社会課題解決領域** | 業績的な成果にこだわらず、社会実験や社会貢献に資する活動への取組。<br>産学/官民協同プロジェクト、新しいプラットフォームサービスの構築、自社事業の顧客や関連事業者に対する採算性を伴わない活動などで、自社の情報資源や情報技術を生かして公益や社会責任、社会課題の解決に貢献する。 |
| **4. トランスフォーメーション領域** | 事業・組織トランスフォーメーションへの取組。<br>事業・組織のあり方を変えるデジタルトランスフォーメーションへの取組みによって IT をビジネスや組織経営の根幹にしていくような変革を行う。もしくはそのためにレガシーマイグレーションを行い IT 資産の統合や再構築ならびにアウトソーシングやサブスクリプションへの移行などを進め、将来の技術および事業展開への対応の機動性を高める。 |
| **5. コラボレーション領域** | オープンイノベーション、ビジネスコラボレーションへの取組。<br>IT によるオペレーションの標準化や情報の共有化、機能連係、ビジネスプラットフォームの構築などによって、従来からのバリューチェーンにおける取引や提携関係とは異なる(新しい)複数の業種・業態間の事業連携を実現する。 |
| **6. ニューノーマルへの対応領域<br>(2021 度特設領域)** | ITを活用することによって感染症がもたらすリスクへの対策と経済活動を両立させる取組。<br>自粛や隔離だけでなく、ワークスタイル、組織内外のコミュニケーション、営業や接客・サービスなどの顧客接点、製造・物流等の現場活動のあり方、ないしはビジネスモデルを切り替えて、逆転の発想で難局を乗り切る取組を実践している。もしくはそのためのサービスや事業を提供し始めている。 |

注記

※ 応募者の申請したカテゴリーの評価視点よりもそれ以外のカテゴリーの評価視点で評価する方がより高く評価できるとの理由によって、審査委員会の判断により申請とは異なるカテゴリーで表彰することがあります。

※ カテゴリー別の応募方式としていますが、複数のカテゴリーをまたがる横断的な取組活動も対象とします。この場合、カテゴリーに合わせて取組の一部を切り取ったり、分けて応募したりするのではなく、全体像を説明・プレゼンしていただくことを推奨します。

**※ 全体の応募件数が、審査のキャパシティに影響を及ぼすと審査委員長が判断した場合は、複数以上の応募のあった同一連結グループ企業に対し、グループ内で申請件数の調整をお願いすることがあります。**

※ 上記各賞に該当しない場合でも、その成果について将来性・発展性が認められる場合については、「IT 奨励賞」を授与することがあります。

## 2 IT 優秀個人表彰「Super SE 100 人衆」の選考

IT 賞受賞企業の中から特に顕著な活躍・貢献したと思われる個人を選出し、Super SE100 人衆として表彰します。毎年 5 名から 10 名程度をめどに Super SE を選出し、最終的には 100 名を目指します。受賞者は後述の IT 賞表彰式典(2021 年 2 月 4 日開催)会場において表彰盾を授与いたします。

「Super SE 100 人衆」選考の視点

1）ビジネスやマネジメントに関する独自の視点やアイデアの発揮
2）企業価値、商品価値向上に資する IT 活用アイデアの提供と具現化
3）顧客もしくは自社における新たなビジネス創出への関与と貢献
4）ユーザの業務に対する本質的な理解
5）安全・安心・コンプライアンスの遵守への貢献
6）プロジェクトマネジメントスキルおよびリーダーシップ
7）IT の動向や活用に関する理論・技術への見識と適用

※人材像を理念型として描く時には往々にして期待される全ての特性や能力を備えた「スーパーマン」を求めるような議論になりがちですが、ここでは上に述べた七つの視点の全てを兼ね備えた「幻の人材」を探し求めるのではなく、七つの視点（七芸）の中の一芸・二芸・三芸に秀でた実在する人材を探し、そこから理念型としての理想人材を想定することを目的とします。

## 3 その他

① IT 賞は、企業・団体・機関の規模・業種にかかわりなく応募することができます。
② IT 賞は、過去の OA 賞・IT 賞を受賞された企業・団体・機関においても、その水準が向上したと認められた場合、再度応募を受け付けます。

## 4 2021 年度 IT 賞審査委員会 委員

| | | |
|---|---|---|
| 委員長 | 斎藤 信男 | 慶應義塾大学 名誉教授 |
| 副委員長 | 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 |
| 委 員 | 岸 眞理子 | 法政大学 経営学部 教授 放送大学 客員教授 |
| 委 員 | 中西 晶 | 明治大学 経営学部 教授 |
| 委 員 | 佐々木 宏 | 立教大学 経営学部 教授 |
| 委 員 | 島田 俊夫 | 公益社団法人企業情報化協会 常任幹事<br>（前 情報サービス産業協会 副会長） |
| 委 員 | 五十嵐弘司 | 公益社団法人企業情報化協会 特別顧問エグゼクティブアドバイザー |
| 委 員 | 田口 潤 | 株式会社インプレス 編集主幹 |
| 委 員 | 牧野 司 | 慶應義塾大学 理工学研究科 訪問教授 |
| 委 員 | 中林 紀彦 | 筑波大学 客員准教授 |
| 委 員 | 髙橋 淳 | 公益社団法人企業情報化協会 シニアコンサルタント |

（順不同・敬称略）

## 5 応募資格

IT 賞は、企業・団体・機関の全体を審査対象として応募することも、事業所・部門ごと等で応募することもできます。また複数企業による連名での応募も可能です。

## 6 応募方法と締め切り

2021 年 8 月 31 日（火）17 時までに、所定の 2021 年度 IT 賞エントリーフォームよりお申込みください。※応募資料ならびに内容の取り扱いには細心の注意を払い厳重に保管し審査にあたります。

## 7 審査の方法および日程

IT 賞委員会が定める審査規定に則り、審査委員会による 1 次書類審査ならび 2 次ヒアリング審査が実施されます。

| | |
|---|---|
| 2021 年 | |
| 7 月 9 日（金） | 2021 年度 IT 賞募集開始 |
| 8 月 31 日（火）17：00 | 応募締め切り（審査書類提出期限） |
| 8 月下旬～9 月中旬 | 1 次審査（書類審査） |
| 9 月 下旬～10 月中旬 | 2 次審査（1 次審査通過企業によるヒアリング審査） |
| ※原則上記期間内で実施します。 | （1 社プレゼン 15 分、質疑応答 20 分計 35 分程度） |
| 11 月上旬 | 応募企業への結果通知 |
| 11 月下旬 | 報道機関へニュース配信による受賞企業の対外的発表 |
| 2022 年 2 月 3 日（木） | 表彰式典（第 37 回 IT 戦略総合大会内にて実施） |

※注

1 次審査申込は小会ホームページ 2021 年度 IT 賞エントリーフォームより応募いただきます。

1 次審査（書類審査）に通過された企業は、2 次審査（ヒアリング審査）へ進んでいただきます。

2 次審査（ヒアリング審査）は、原則オンライン会議形式にて実施します。オンライン会議では Zoom を使用しますが、Zoom 以外の方式での審査を希望される場合は、事前に事務局へご相談ください。

## 8 審査の視点と審査項目

IT 賞は、IT の高度活用への取組が経営の問題解決のための活動であることをふまえ、そのプロセスと活動成果について表彰します。経営の問題は企業や組織のそれぞれの固有の状況における固有の解決が行われますので、応募組織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具体的に説明していただき審査します。内容の説明については所定の申請フォームに基づき記載をお願いします。

## 9 審査提出書類

応募に際しては、以下の項目について記載をお願いします。

**（小会ホームページ IT 賞エントリーフォームより直接入力してください。）**

※URL はこちら→http://www.jiit.or.jp/

**※締め切り：2021 年 8 月 31 日（火）17 時必着**

**I. 2021 年度 IT 賞審査申込登録者情報**

**II. 2021 年度 IT 賞審査申請書（応募内容）**

■**応募テーマ**（30～50 字）

■**テーマの概要**（200 字より 400 字）

■**応募カテゴリー（領域）**※下記より選択

1. **マネジメント領域**
2. **顧客・事業機能領域**
3. **社会課題解決領域、**
4. **トランスフォーメーション領域**
5. **オープン化領域**

6. ニューノーマルへの対応領域

■**カテゴリー選択理由**（100 字より 200 字）

■**取組の目的、成果**（200 字～400 字）

■**アプローチの特徴・訴求ポイント**（200 字～400 字）

■**実施内容説明資料**（別途パワーポイントで提出）

## 10 審査にかかる費用

応募にかかる費用は無料です。

**注：受賞が確定した際には表彰式典（第 37 回 IT 戦略総合大会）において受賞各社より 5 名様以上のご参加（有償）が必須となります。**

## 11 表彰式典

① 表彰式典を 2022 年 2 月 3 日（木）、第 37 回 IT 戦略総合大会（会場：都内）会期内にて実施します。

② 表彰式典終了後、受賞記念パーティを予定しております。表彰式典・受賞記念パーティには社長（首長）もしくはこれに準ずる方にご出席をお願いします。

## 12 「情報化月間」情報化促進貢献表彰への推薦

IT 賞を受賞された企業・団体・個人等のうち、特に優れていると認められているものについては、例年 10 月の政府主導の「情報化月間」で行われる「情報化促進貢献個人・企業等表彰制度」への推薦を行います。過去には、IT 賞受賞企業から「経済産業大臣表彰（情報化推進部門）」「情報化月間推進会議議長表彰」などへの受賞実績（9 ページをご参照ください。）があります。

## 13 ご注意

受賞後 1 年間のうちに受賞企業・団体・個人等で社会的不祥事、重大事故・事件等が発生した場合は、IT 賞審査委員会の判断で受賞を取り消すことがあります。

## 14 受賞内容の公開

1. 受賞確定後に記者発表（ニュースリリース）を行う際、受賞内容の公開を行います。また記者発表は、日時を指定し、合同で一斉に発表いたします。またこの公開日時に合わせて、受賞各社からも受賞決定のニュース発表を行っていただきます。
2. 小会が主催する大会、研究会、見学会等の実施の際、その成果を発表いただく場合があります。また、小会の刊行する資料等において、その成果を掲載させていただく場合があります。
3. 過去に受賞した企業・受賞理由は小会ホームページに掲載しておりますのでご参照ください。

## 15 問い合わせ先・応募先

**公益社団法人企業情報化協会　2021 年度 IT 賞　事務局**

担当：朝本・百瀬　E-Mail：info@jiit.or.jp

〒105-0011　東京都港区芝公園 3-1-22　日本能率協会ビル 3 階

電話　03-3434-6677　小会ホームページアドレス　http://www.jiit.or.jp/

以上

【参考資料 1】

# IT 賞受賞企業一覧(過去 3 年)
## － IT 賞受賞企業･機関 －

(敬称略)※会社名ならびに役職名等は受賞当時のものです。

| 回 | 年度 | 表彰名 | 受賞企業 |
|---|---|---|---|
| 第 38 回 | 2020 年度 | IT最優秀賞<br>(2 顧客・事業機能領域) | 全日本空輸株式会社 |
| | | IT最優秀賞<br>(3　社会課題解決領域) | 高知県 |
| | | IT最優秀賞<br>(4 トランスフォーメーション領域) | トラスコ中山株式会社 |
| | | マネジメント領域<br>IT 賞 | 株式会社オープンハウス |
| | | | SOMPO システムズ株式会社 |
| | | | 株式会社 TBS テレビ/TBS グロウディア |
| | | | 三井不動産株式会社 |
| | | マネジメント領域<br>IT 奨励賞 | NOK 株式会社 |
| | | | NTT コムウェア株式会社 |
| | | | オリックス生命保険株式会社 |
| | | | 東日本旅客鉄道株式会社 |
| | | 顧客・事業機能領域<br>IT 賞 | オリックス生命保険株式会社 |
| | | | 住信 SBI ネット銀行株式会社 |
| | | | フジテック株式会社 |
| | | | 三井住友海上火災保険株式会社 |
| | | 社会課題解決領域<br>IT 賞 | NTT コムウェア株式会社/<br>ニチレキ株式会社/<br>東日本電信電話株式会社 |
| | | | ニッセイ情報テクノロジー株式会社 |
| | | | 三井住友海上火災保険株式会社 |
| | | | レシップホールディングス株式会社 |
| | | 社会課題解決領域<br>特別賞 | 楽天株式会社 |
| | | 社会課題解決領域<br>IT 奨励賞 | 株式会社エネット |
| | | トランスフォーメーション領域<br>IT 優秀賞 | JFE エンジニアリング株式会社 |
| | | トランスフォーメーション領域<br>IT 奨励賞 | 株式会社シグマクシス |
| | | | 三井住友ファイナンス＆リース株式会社/<br>株式会社日本総合研究所 |
| | | コラボレーション領域<br>IT 賞 | 株式会社三井住友フィナンシャルグループ |
| | | IT 奨励賞 | SCSK 株式会社 |
| | | | 株式会社日立製作所/株式会社 TBS テレビ |
| | | 「新しい生活様式」への対応領域<br>IT 優秀賞 | 東日本旅客鉄道株式会社 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | 「新しい生活様式」への対応領域<br>IT 賞 | 日本生命保険相互会社/<br>ニッセイ情報テクノロジー株式会社 |
| | | 「新しい生活様式」への対応領域<br>IT 奨励賞 | 株式会社青山英語学院 |
| | | | 株式会社インテージテクノスフィア |
| | | | NTT コムウェア株式会社 |
| | | | MS&AD システムズ株式会社/<br>三井住友海上火災保険株式会社 |
| | | | コカ・コーラボトラーズジャパン株式会社 |
| | | | 株式会社テラスカイ |
| | | | 日立キャピタル株式会社 |
| | | | 株式会社三井住友銀行 |
| 回 | 年度 | 表彰名 | 受賞企業 |
| 第 37 回 | 2019 年度 | IT 最優秀賞<br>（マネジメント領域/<br>トランスフォーメーション領域） | 東京海上日動火災保険株式会社/<br>東京海上日動システムズ株式会社 |
| | | IT 最優秀賞<br>（顧客・事業機能領域/<br>トランスフォーメーション領域） | 日本航空株式会社 |
| | | IT 最優秀賞<br>（顧客・事業機能領域/<br>社会課題解決領域） | 株式会社 Wash-plus |
| | | マネジメント領域<br>IT 優秀賞 | コカ・コーラ ボトラーズジャパン株式会社 |
| | | | 日立キャピタル株式会社 |
| | | | 株式会社三井住友銀行/<br>株式会社日本総合研究所 |
| | | マネジメント領域<br>IT 賞 | カーソリューションズ株式会社/<br>NTT コムウェア株式会社 |
| | | マネジメント領域<br>IT 奨励賞 | エーザイ株式会社 |
| | | | オリックス生命保険株式会社 |
| | | | 東京ガス株式会社 |
| | | | みずほ情報総研株式会社 |
| | | 顧客・事業機能領域<br>IT 優秀賞 | 住信 SBI ネット銀行株式会社 |
| | | | 日本生命保険相互会社/<br>ニッセイ情報テクノロジー株式会社 |
| | | 顧客・事業機能領域<br>IT 賞 | MS&AD システムズ株式会社/<br>三井住友海上火災保険株式会社/<br>あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 |
| | | | 株式会社 SOUSEITechnology |
| | | | 楽天株式会社 |
| | | 顧客・事業機能領域<br>IT 奨励賞 | 株式会社 SMBC 信託銀行/<br>三井住友カード株式会社/<br>株式会社日本総合研究所 |
| | | 社会課題解決領域<br>IT 優秀賞 | 株式会社ぐるなび（LIVE JAPAN 事務局） |
| | | 社会課題解決領域<br>IT 賞 | NTT コムウェア株式会社 |
| | | | 東日本旅客鉄道株式会社 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | 社会課題解決領域<br>IT 奨励賞 | 東日本旅客鉄道株式会社<br>株式会社みずほ銀行 |
| | | トランスフォーメーション領域<br>IT 賞 | 株式会社IHI |
| | | | 三井住友信託銀行株式会社/<br>三井住友トラスト・システム＆サービス株式会社 |
| | | トランスフォーメーション領域<br>IT 奨励賞 | 積水ハウス株式会社 |
| | | | 東日本旅客鉄道株式会社 |
| 回 | 年度 | 表彰名 | 受賞企業 |
| 第 36 回 | 平成 30 年度 | IT 総合賞 | ヤンマー株式会社 |
| | | IT ビジネス賞 | 住信 SBI ネット銀行株式会社 |
| | | | 株式会社セブン銀行 |
| | | | 株式会社ソラスト |
| | | | 株式会社ベネッセスタイルケア |
| | | IT マネジメント賞 | 株式会社 SMBC 信託銀行/CITigroup Inc. |
| | | | 損害保険ジャパン日本興亜株式会社/<br>SOMPO システムズ株式会社 |
| | | IT 特別賞<br>（レガシーモダナイゼーション賞） | エーザイ株式会社 |
| | | | KDDI エンジニアリング株式会社 |
| | | IT 特別賞（技術活用賞） | MS&AD システムズ株式会社/<br>三井住友海上火災保険株式会社 |
| | | | 株式会社 global bridge HOLDINGS |
| | | | 積水ハウス株式会社 |
| | | | 楽天株式会社/有限会社ズーティー/<br>国立大学法人筑波大学 |
| | | IT 特別賞<br>（ビジネスサポート賞） | 東京ガス株式会社 |
| | | | 株式会社三井住友フィナンシャルグループ |
| | | IT 特別賞（システム統合賞） | JFE スチール株式会社 |
| | | IT 特別賞（組織風土改革賞） | カブドットコム証券株式会社 |
| | | IT 特別賞（DevOps 賞） | NTT コムウェア株式会社 |
| | | IT 奨励賞 | 小島プレス工業株式会社 |
| | | | 株式会社シーエーシー |
| | | | 大成建設株式会社 |
| | | | バリューコマース株式会社 |
| | | | 日立キャピタル株式会社 |
| | | | フロンティーク株式会社 |
| | | | ミサワホーム株式会社 |
| | | | 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/<br>みずほ情報総研株式会社 |
| | | | 楽天カード株式会社 |

【参考資料 2】

## 情報化月間表彰企業一覧

| 年度 | 情報化促進貢献企業表彰 | 情報化促進貢献個人表彰 |
|---|---|---|
| 平成 30 年度 | 日清食品ホールディングス株式会社<br>**※経済産業大臣表彰「情報化促進部門」** | |
| 平成 29 年度 | 株式会社公文教育研究会<br>**※経済産業大臣表彰「情報化促進部門」** | |
| 平成 28 年度 | 大阪ガス株式会社<br>トヨタ自動車株式会社<br>**※経済産業大臣表彰「情報化促進部門」** | |
| 平成 27 年度 | SCSK 株式会社<br>積水化学工業株式会社<br>**※経済産業大臣表彰「情報化促進部門」**<br>西日本旅客鉄道株式会社<br>**※国土交通大臣表彰** | |
| 平成 26 年度 | 東京海上日動火災保険株式会社<br>東京海上日動システムズ株式会社<br>西日本旅客鉄道株式会社<br>**※経済産業大臣表彰「情報化促進部門」** | |
| 平成 24 年度 | ヤマトホールディングス株式会社<br>**※経済産業大臣表彰「情報化促進部門」** | |
| 平成 23 年度 | 日産自動車株式会社<br>**※経済産業大臣表彰「情報化促進部門」** | |
| 平成 21 年度 | 日立電子サービス株式会社<br>**※経済産業大臣表彰「情報化促進部門」** | |
| 平成 20 年度 | 出光興産株式会社<br>株式会社ＮＴＴドコモ<br>**※経済産業大臣表彰「情報化促進部門」** | |

※平成 19 年度以前にも多数の実績が有ります。

※会社名ならびに役職名等は受賞当時のものです。

【参考資料 3】

## 2020 年度(第 38 回)IT 最優秀賞・IT 優秀賞・IT 賞　受賞理由
## (2020 年度 IT 賞審査委員会)

### 【IT最優秀賞(顧客・事業機能領域)】
### 全日本空輸株式会社
### 「世界を凌駕するパーソナライズサービスを実現する デジタルサービスプラットフォーム～ダントツのお客様体験価値(CE)の提供を目指して～」

ANA グループは、「お客様満足と価値創造で世界のリーディングエアライングループを目指す」を経営ビジョンに掲げ、その実現に向けて、IT・デジタルの活用によるイノベーションを通してよりきめ細やかなサービス提供を図り、持続的な顧客体験価値を向上していくことを目指している。

2018 年より同社では、顧客サービスを支えるデジタルサービスプラットフォームの整備に取り組んだ。「あらゆるタッチポイントで顧客一人ひとりに寄り添った One to One service」の実現に向け、これまでの顧客情報や運航情報等のデータなどを連携統合して「CE(Customer Experience)基盤」を構築。航空券の予約・購入から目的地への到着までの一連の顧客とのさまざまな接点においてタイムリーに情報を共有するとともに、ストリーミングエンジンの導入により一人ひとりの顧客（個客）の状況やニーズに合わせて、最適なタイミングで最適な情報を提供することを可能にした。これにより、顧客体験価値の向上を図ったことは、リアルとデジタルをシームレスにつなぐ取り組み事例として、高く評価されるものである。

また、1 日 2 万件以上の顧客サポートを行うコンタクトセンターを重要な顧客接点ととらえ、音声情報をリアルタイムにテキスト化し、顧客管理システムと連携させ、さらなる顧客体験価値最大化のための有用な情報として活用する仕組みを構築したことにより、マーケティングセンターへと進化させている。

この改革取り組みは、経営と IT の両輪推進、アジャイル等高速プロセスの導入、デジタル倫理の浸透等を含めた総合的な努力であり、顧客に最大の体験価値を提供することで、選ばれる企業になるという強い意志のもと、デジタル時代の ANA の進化を標榜したことは、他の範となる取り組みであり、さまざまな企業にとって大いに参考になる点が多く、IT 最優秀賞に値すると評価する。

### 【IT最優秀賞(社会課題解決領域)】
### 高知県
### 「デジタル技術を活用した課題解決型の産業創出の取り組み」

全国に 15 年先行して人口が自然減の状態に陥り、少子高齢化や過疎化も進む高知県。雇用や県民所得、県の財政も厳しい状況にある。こうした状況に立ち向かうべく、県が着目したのが IoT や AI などデジタル技術の活用である。「課題解決型の産業創出」と銘打ち、2016 年度に産学官金の協働組織である「高知県 IoT 推進ラボ研究会」を立ち上げて、デジタル技術を活用して県内のあらゆる分野の課題を解決する製品などの開発に取り組んでいる。2020 年 3 月末時点で 47 件のプロジェクトを創出し、すでに園芸品の出荷予測システムや養殖業の自動給餌システムなど 11 件を製品化する実績も上げた。2020 年度からは、取り組みをさらに加速化させるため新たにオープンイノベーションの手法を取り入れ、さらなる地域の課題解決とプロダクトの開発を目指す。

また、施設園芸分野では、ハウス内の温度や湿度、炭酸ガス濃度などを作物の最適な環境に維持する「環境制御技術」に AI や IoT などのデジタル技術を融合させる「Next 次世代型こうち施設園芸システム」の開発を進めている。作物の生育情報や収量、出荷データなどの様々な情報を収集・蓄積・分析する「IoP（Internet of Plants）クラウド」を構築し、データに基づく営農指導や出荷時期・出荷量の予測による作業の効率化、栽培・販売戦略への活用につなげることを目指す。

水産業分野でも、生産、流通、販売の各段階においてデジタル化を進める「高知マリンイノベーション」を推進しており、海況データなどを活用した漁場予測システムの開発などに取り組んでいる。

高知県の取り組みがまだ道半ばであることは言うまでもないが、強い危機感と問題意識に基づく取り組みと生み出しつつある成果は、IT 最優秀賞にふさわしいと評価する。

**【IT最優秀賞（トランスフォーメーション領域）】**

**トラスコ中山株式会社**

**「テクノロジーを活用した専門商社の DX への挑戦」**

トラスコ中山は、もともと、業界の抱える非効率性に対し、商習慣を変化させ、取引先全体でデータの共有化、物流網の整備を共創する IT システムを整備することで、業界全体の利便性や効率性の向上に力を入れてきた。一般に、サプライチェーンの中流にある業者は、サプライチェーン全体にいかに付加価値を創造し得るかが、その存在価値の鍵を握る。同社は IT システムの整備による業界全体の効率性を向上することで、高い成果をあげてきた、

さらに、今回の改革では、IT システムの整備に加えて、業務やビジネスの在り方を根底から見直し、取引先も含んだ業務変革を確実に実行している。具体的には、AI を活用した見積の自動化、リアルタイムなコミュニケーションの促進、業務のデジタル化、データ共有と分析による業務改善など、パートナーシップを強化するさまざまな仕組みの構築により、サプライチェーン全体の業務効率化ならびに業務革新性を向上している。

また、そのために自社内では、組織戦略、事業戦略、情報戦略の整合性をとるための所謂「戦略のトライアングル」の作成により、IT システムの有効活用のために必須となる基盤の創造にも注目しており、このことがプロジェクトの成功を支える鍵となっている。ここに高度な IT ケイパビリティが醸成されていることも認識できる。

DX は元来、IT の浸透が人々の生活をあらゆる面でよい方向に変化させるとして提唱された。今回の取り組みは、単なるデジタルシフトの推進ではなく、取引先とのパートナーシップを強化し、業界全体を「よい方向に変化させている」という点で、DX のあるべき姿を示したものといえる。まさに「教科書の模範事例」となり得るような DX 推進の好事例であると言える。よって、IT 最優秀賞に値するものと評価した。

**【IT賞（マネジメント領域）】**

**株式会社オープンハウス**

**「エンジニアが貢献感を持って働ける、**

**DX(Developers' eXperience)のための内製 IT 組織構築」**

首都圏を中心に住宅や不動産事業を展開するオープンハウスは、2014 年 9 月期の売上高 1121 億円から 6 年後の 2020 年 9 月期には 5759 億円へと、急成長を続けている。それを支えるのが情報システムである。

しかし 2014 年代初めまでは市販パッケージを利用し、社内の業務処理は紙ベースかつ人手中心で外部委託をメインにしたさして特徴のないシステム／体制だった。これでは売上げ拡大を支えられないため、2014 年には電子決裁システムや印鑑レスの仕組みを導入してペーパーレス化すると同時に、セキュアなネットワークを構築。その後、情報共有や処理のためにスマートフォンや G-Suites を導入し、営業担当者などが場所を問わずに業務ができるシステムを整備した。

以前は、例えばいい土地があったら会社に持ち帰って購入を検討していたが、それ以降は、現地から必要な情報を送信することで、決済を仰ぐことができるようになり、格段に業務スピードを向上させた。

こうしたことを通じて IT の威力を実感した同社は、現在では IT に関わる業務を内製化。ビッグデータ分析や AI、アジャイル開発を実践して競争力向上に努めている。このようなシステムが、現在のコロナ禍の中で奏功し、同社の業績を押し上げる要因の一つになってもいる。

以上の点から、オープンハウスの取り組みは IT 賞に値すると評価する。

【IT賞（マネジメント領域）】

## SOMPO システムズ株式会社

**「企業文化の転換を視野に入れた『スペシャリティ認定』制度の導入から定着化に向けた取り組み」**

ユーザ企業 IT 部門の実力が低下しているという危機意識のもと、SOMPO システムズでは 2015 年の構想段階から 5 年をかけて、スペシャリティ認定制度を構築し、IT 人材の育成に取り組んできた。

その基軸は以下の通りである

①業界で通用する定義：iCD、PMBOK、BABOK、SQUBOK、ITIL などの各種業界標準をベースにしつつ、ユーザ系 IT 企業で必要とする専門性を、6 領域・3 ランクにより定義。

②公平・公正な認定プロセス：社外審査委員、実技試験(外部機関による採点)を導入、また書類審査は匿名とし、公平性を担保

③認定プロセスを社員の成長に直結：申請自体が能力の可視化になる工夫、認定後のフィードバック面談、認定を更新必須とし、継続的な学びを促進。

④人事制度との完全連携で会社の「本気度」を示す：認定取得により 100 万円単位で給与格差をつける、また認定をマネージャ昇格要件に組み込む。

⑤全社を巻き込む：社長から任命された各領域の第一人者を「オーナー」とし、認定者は翌年以降「書類審査員」となる。

この取り組みの結果、同社は 2019 年度までで、約 140 名のスペシャリティ認定者を輩出した。

また、取り組み以前の「会社が出す辞令により担当業務が決まり、当該業務に熟達した先輩社員と同等の成熟度を目指す」という企業文化から、「社員一人ひとりが自身のキャリアを設計し、自ら必要なスキルを身につけ続け、会社はそのスキルを社員の年齢や出自、肩書に関係なく評価して即戦力として活躍する」という企業文化への変革も果たした。

あらゆる部門でのデジタル・トランスフォーメーションが求められる中、高度な IT 人材の育成は各企業にとって喫緊の課題である。5 年間の課程で培ったノウハウのみならず、経験した困難や失敗をも積極的に公開し、他社の範となろうとする同社の姿勢は高く評価できるものであり、マネジメント領域の IT 賞に値すると考える。

【IT賞（マネジメント領域）】

## 株式会社 TBS テレビ／株式会社 TBS グロウディア

**「文字起こしに革命！地獄を救う web アプリ『もじこ』～音声認識 AI による文字起こしエディタの開発」**

テレビ放送局の番組制作の現場には、長年の難題だった「地獄のような」作業がある。取材相手とのやり取りや、スタジオで収録された出演者の発言を、一言一句文字に起こして編集用に「見える化」することである。長時間にわたる音声記録を人の手によって「文字に起こす」作業が基礎的なデータになる。取材・収録を行ってから編集・放送するまでの時間は短い。取材はグローバルに行われていて、海外支局では多言語の文字起こしが作業発生している。

この作業を音声認識技術によって劇的に軽減するシステムが、業務改善を熱望する現場の主導で開発された。これが「もじこ」である。「もじこ」は取材現場で作成された音声・動画ファイルやリアルタイムのしゃべり言葉を、音声認識 AI を使い自動テキスト化し、そのテキストをニーズに合わせ便利に修正・編集できる「文字起こし支援エディタ」である。

世界 125 以上の言語に対応し、インターネット環境さえあればインストール不要でいつでもどこでも利用ができる「SaaS」として開発された。

市販されている音声認識技術やサービスを徹底的に調査し、利用できるものは利用するが不足しているものは自社内で開発するという形で改良を進め、実用化に成功した。

システムができあがると、放送現場の作業負荷が大きく改善され、作業時間の短縮による働き方改革につながっている。さらに応用領域の拡大も期待できる。ビジネス現場では会議議事録など、音声を文字に変換して利用する分野はたくさんある。すでにいくつか先行の仕組みはあるが、そこで起きる「誤認識」を改善し、実用性を一挙に高めた「もじこ」は、作業効率を圧倒的に高

めて作業負担を大きく改善したものとしてIT賞に値するものと評価した。

**【IT賞（マネジメント領域）】**

**三井不動産株式会社**

**「フルクラウドによる基幹システム刷新で働き方改革を推進」**

大手総合デベロッパーである同社は、長期経営方針としてVision2025を策定しており、その中で、「テクノロジーを活用して不動産業そのものをイノベーション」することを基本ストラテジーの一つとして掲げている。その一環として、事業変革・働き方改革の2軸でデジタル・トランスフォーメーションを推進しており、後者の取り組みとして、2016年より基幹システム刷新を企画するに至った。その主要コンセプトは次の5点であった。

①全社横断での業務標準化
②パッケージベースとし、徹底したBPRでカスタマイズ極小化
③決裁システムと会計システムの連携を図り、多重入力を排除
④フルクラウド化による運用効率化・コスト平準化
⑤ペーパーレス・印鑑レス・モバイル承認の導入

これらを実現すべく、経営陣も巻き込み、意思疎通が取りにくい業務側とシステム側の調整を図り、利用者数約5,000名にものぼる本システムの高品質を達成し、2019年4月より本稼働に漕ぎつけた。このシステム刷新による効果は次の4点である。

①受発注・会計業務の35%削減
②情報システム部門の地位向上・社内への業務標準化の重要性の浸透
③グループ各社へ展開・グループ間のシステム共通化促進
④緊急事態宣言（コロナ）下における在宅率9割以上の実現

これらの成果は、フルクラウド化された新システムの大きな成果である。また、予測されていなかった緊急時事態宣言下での、在宅率9割以上という数字は、働き方改革に大きく貢献しているものといえる。当社DX本部は、鋭意ビジネス側の変革にも取組中であり、他の組織にも参考になるものであり、マネジメント領域のIT賞に値するものと考える。

**【IT賞（顧客・事業機能領域）】**

**オリックス生命保険株式会社**

**「UXの実現によるお客さまサービス品質向上とオペレーターの業務効率化」**

新コールセンターシステムの立ち上げに際し事務処理の統廃合を大胆に進め、a)業務システムへのUXの採用、b)顧客情報の刷新、既存情報の集約・利活用の面で、大きな成果を上げている。まず、a)の側面では、従来コールセンターの対応は、保険の契約単位(証券番号)、もしくはコンタクトしてきた個人に対する対応が中心であったが、お客様に寄り添った質の高い案内サービスを展開できるようになった。b)の側面では、サイロ化されたデータベースの問題を解決すべく、新しい統合データモデルを設計し、顧客属性、コンタクト履歴などを一元化するアーキテクチャを採用することで、情報の利活用を向上させることができた。

システム化の成果として、1応対にかかる処理時間の削減、管理・後処理業務の削減といった定量効果に加え、お客様や従業員満足度の向上、ミスの低減など定性的な効果を実現している。

同社の取り組みは、単なる新しい技術の適応にとどまらず、競合他社に先駆けて、優れたUXを実現した事例となっており、顧客・事業機能領域においてIT賞にふさわしい内容であると評価できる。

**【IT賞（顧客・事業機能領域）】**

**住信SBIネット銀行株式会社**

**「ロイヤルティ醸成を支えるコミュニケーションチャネル**

**拡充がもたらすお客さま価値の創造**

**～お客さま中心主義を実現するVOC/NPS調査データを軸としたデータサイエンス機構Ver.0.5の挑戦～」**

同行は、店舗を持たないネット銀行の先駆者である。その事業特性から、カスタマー・センターでのサービス向上が顧客満足向上のカギを握る。その意味で、昨年に引き続いての応募である。昨年度は、VOC 定量的分析を中心に、その成果をオペレーターのサービス向上と業務品質向上を実現したものであった。

本年はこれに引き続いての VOC 分析による、ロイヤルティ要素の検証と、ロイヤルティを醸成するための施策として、顧客の行動パターンと同行の施策との関係性を整理し、カスタマー・センターによる具体的対応と成果を分析したものである。

今の段階では、完成したものとは見えないが、これらの取り組みを継続して行うことにより、自社のコミュニケーションチャネルをお客さま問い合わせの内容にベストマッチさせるべき仕組みの構築などに向かうこととなるであろう。その結果が、おそらく顧客のロイヤルティの醸成・向上をもたらすのであろう。

このような目的意識を明確にした活動は新しい時代のカスタマーリレーションの形について、業界の中でも大きなヒントを与えるものとして評価したい。その意味で、本年の応募はその端緒ではあるが、顧客・事業機能領域の IT 賞として表彰したい。

**【IT賞（顧客・事業機能領域）】**

**フジテック株式会社**

**「Google マップ統合地図システムによる情報可視化・既存システムのモダン化**

**～ All on Maps！　モノづくりから保守に至る情報を地図上に集約 ～」**

フジテックは 1948 年の創業から、エレベータ・エスカレータ・動く歩道など、空間移動システムの専業メーカーとして、商品開発から生産、営業、保守、リニューアルに至るまで、一貫した事業体制を築いてきた。昇降機は、常にベストな状態の維持・管理が必須となる。同社では、“安全・安心”で快適な商品を提供するため、定期的な保守をはじめ、24 時間 365 日の遠隔監視システム、全国 120 ヵ所を超えるサービスセンター設置など、徹底的な管理体制を整えている。

本取り組みでは、Google マップ上に既存の社内システムおよび災害データなどを API で連携することで、既存システムに手を加えることなく、さまざまな現場情報をリアルタイムにパソコンやスマートフォンなどの端末でいつでも・どこでも閲覧できる地図システムを構築した。

本システムの導入前、昇降機の保守員は、必要な情報を事務所で確認し、紙に印刷した地図を頼りに現場へ向かっていた。導入後には、現場で図面や各種技術資料を確認して作業を行えるようになり、迅速な復旧支援を実現した。災害時の初動対応の自動化、リアルタイムの情報共有による時間削減や、報告書作成の効率化など生産性の向上に効果を上げており、平常時から災害時まで業務に欠かせないツールとして活用されている。同社は本システム構築によって、年間数千万に上るコスト削減に成功した。

今後は、同社海外法人への展開や AI・機械学習の導入など、さらなるシステムの進化に高い期待が持てることから、IT 賞に値すると評価する。

**【IT賞（顧客・事業機能領域）】**

**三井住友海上火災保険株式会社**

**「MS1 Brain　～人と AI の融合による真のお客さま体験の追求～」**

三井住友海上火災保険では、2 年半をかけて開発した代理店支援システム MS1 Brain を 2020 年 2 月にリリースした。本システムは、全国 4 万店の代理店に対して、2200 万顧客の実績データに基づくデータドリブン型の SFA、CRM、BI のサービスを提供するものである。その特長は第一に代理店の営業活動を強化し支援する機能の独自性である。SFA の営業プロセス管理に加え、個別顧客のニーズ分析、NBA(Next Best Action 次の打ち手についてのシステムからの助言)、営業提案のための顧客向け動画の自動生成など、40 万人の代理店の募集人に対するインテリジェントな支援を実現した。第二に代理店経営者を支援し、データドリブンに代理店経営の主体性を損なわず、経営管理の高度化が進められるサービスを提供することである。

これらはいずれも AI 技術を活用した最新の機能であり、コロナ禍にあって、代理店が顧客との

非対面営業を増やしたり、代理店内部でのリモートマネジメントを進めることにも大いに役に立った。

すでに、定量的な導入効果が測定され始めており、今後も効果の拡大が期待されることから、販売チャネル支援の先進例との評価に値するものと考え、顧客・事業領域の IT 賞を授与するものである。

**【IT賞（社会課題解決領域）】**

**NTT コムウェア株式会社／ニチレキ株式会社／東日本電信電話株式会社**

**「『smart 路面点検サービス』提供の取り組み」**

公共インフラの老朽化が進み大きな社会課題として認知されるようになった。道路維持修繕についても高度成長期に建設された道路が一斉に老朽化していることで国と自治体のそれぞれのレベルで対応が難しくなっている。

既存の技術基準に基づく路面性状測定車を使った路面点検方式は高コストであった。このため路面点検が十分に実施されず、修繕工事の適切な順序での着手が困難になり、修繕工事が後手に回って工事費が嵩み、結果として維持修繕予算が逼迫するという悪循環になっていた。

本取り組みの特長は三つある。第一に、道路舗装会社、通信事業者、SI 事業者が協力し合いそれぞれの固有技術を掛け合わせて、従来にないサービスプロセスを構築したことである。これによって路面点検作業における事前調査、測定、解析の三つのステップすべてにわたって抜本的な機能面での改革を実現した。第二に、成果の大きさである。この取り組みの結果、路面点検の総コストの 60%削減が可能になった。したがって理屈の上では同じ予算で路面点検の実施数を２倍以上増やすことができるようになり、早期に着実に補修必要箇所を発見することで、緊急・後追いの工事を削減し、計画的な施工を行うことができるようになる。これは維持修繕予算を低減することにつながり、波及的な効果が多大である。第三に従来の路面点検の手法を IT によって置き換え、効率化するというだけでなく、画像認識 AI 技術と測定ノウハウを用いて新たな評価基準を創案したことである。道路舗装会社から見れば従来の技術基準の自己否定でもあり、覚悟の必要な姿勢であったと思われ、本取り組みの革新性を象徴している。これによって、従来よりも高度で予測性の高い計画的な道路維持修繕計画の策定に結びつくもので、顧客である道路管理者に今後大きな恩恵をもたらすものと考えられる。

これらを俯瞰し、本取り組みの有効性と独自性を評価し、社会課題解決領域における IT 賞を授与するものである。

**【IT賞（社会課題解決領域）】**

**ニッセイ情報テクノロジー株式会社**

**「『暮らしの脳トレ』を中心とする認知症予防対策ソリューション構築に向けた取組」**

世界に類を見ない超高齢化社会のわが国において認知症は大きな社会課題となっている。一方で具体的な認知症予防策や積極的取組の普及は発展途上である。自治体での介護予防事業でも身体面の予防が中心であり、認知症等精神面の予防は、まだ新しい分野である。このような社会課題を踏まえてニッセイ情報テクノロジー株式会社では、必要性が認識されながら取組が進まない要因について、身近に取り組める予防手段が不足しているためではないかと考え、専門家や現場での調査をもとに、「高齢者が明るく認知症予防ができる手段（ツール）」の開発に取り組んだ。

注目されるのは、一般的な単なる「脳トレアプリ」の開発・提供でなく、専門家や自治体，メディアを巻き込んだエビデンスベーストな認知症予防活動となっている点である。収益については、10 年ビューで測るということなので、息長くサービスの向上を図れる土壌もある。テクノロジーについては、現状技術を活用したコンテンツに留まるという印象もあるが、今後、ビッグデータ，AI、ゲーミフィケーションなどの最先端技術を積極的に活用し、改善・改良につなげていく仕組みをビルトインしていくことを期待したい。

超高齢化という社会課題に対して産学官を巻き込み IT による解決に挑戦しているという点で、ニッセイ情報テクノロジーの取り組みは IT 賞に十分値するものである。

**【IT賞（社会課題解決領域）】**

**三井住友海上火災保険株式会社**

**「RisTech　～データエコシステムによる産業・社会におけるリスク解決～」**

損保業界の同社は様々な形のデジタライゼーション推進を行っているが、本件応募はその中での外部向けサービスの一つである。

本件の RisTech(Risk×Technology)は、同社のデータサイエンティスト（2020 年 6 月時点で 11 名の領域別専門家）が、自社で保有する事故データ等に加え、取引先企業・パートナー等の保有するデータを含む様々なデータを活用し、リスク分析やレポートの提供、リスクモデルの開発等、既存の保険にとどまらないリスクマネジメント等の新たな価値を提供する新サービス（2019 年 5 月開始）である。内容としては、データ提供、分析支援、統合データ分析による分析結果等を活用して取引先企業の課題解決の支援を行うものである。

昨今、自然災害や社会課題など従来の保険でカバーできないリスクが増加しており、事故後の補償だけではなく、事故・災害の予防・予兆といったような企業の事業全体に関するリスク対策への貢献が求められ始めている。そのような価値創造の世界が、損害保険業界にも求められているというのが、この RisTech 活動の源泉である。現在はまだ保険収益・開発への貢献フェーズが中心であるが、今後は、外部とのパートナリングによる事業化等も考えており、自然災害などの社会課題解決にも貢献してゆくという。

これらの活動は保険業界にとどまらず、より広い場面でのデータアナリストの活動場面として、領域を広げてゆく可能性もあり、他の模範となるような今後の展開に期待したい。その意味で本年度の IT 賞（社会課題解決領域）を授与するものである。

**【IT賞（社会課題解決領域）】**

**レシップホールディングス株式会社**

**「交通系モバイルアプリによる乗客の利便性向上と**

**バス・鉄道事業者のキャッシュレス化支援」**

少子高齢化が加速する中で地方においても様々な課題が顕著化してきている。その中でも公共交通については利用者・事業者・行政ともに大きな社会課題となっている。このような環境下で昨今のキャッシュレス化の流れと MaaS の浸透もあり、バス・鉄道業界においても、現金決済や紙チケットの利用からスマートフォンによる決済やペーパーレスへのシフトが一層加速すると予測されている。レシップ株式会社においても「MaaS の実現に向けた新しい価値の創造」を中期経営計画の重点課題に掲げ、バス用システム機器のトップメーカーとして、乗客及びバス・鉄道事業者様の利便性を高める新たなモビリティサービスの検討を進めており、今回の取り組みはスマートフォンを活用した決済サービスに着目し、バス・鉄道のキャッシュレス決済と、決済手段の多様化に対応し、公共交通の利便性向上に寄与する新たなサービスの実現を目的としたものである。

この取り組みはバス・鉄道事業者からスタートしているが、今後 MaaS プラットフォーマーとの協業によってタクシーやレンターカー、ライドシェアと連動することで本質的な地方交通の課題解決につながるものでありテーマ設定およびモバイルアプリをリリースしている点が評価できる。またテクノロジー的な観点でもサーバーレスのアーキテクチャを採用したりテストの自動化を行ったりと新しいテクノロジーを採用することで開発の高度化と効率化を行っている点も合わせて評価できる点である。以上の理由によりレシップ株式会社の取り組みは IT 賞に十分値するものである。

## 【特別賞（社会課題解決領域）】

## 楽天株式会社

### 「障がい者エンジニアとのコラボレーションによる RPA プラットフォーム構築」

楽天グループは、2018 年より RPA（ロボティクス・プロセス・オートメーション）による業務自動化を本格的に進めてきた。RPA を推進する中で、特例子会社の楽天ソシオビジネス株式会社に障がいを持つエンジニアが所属していることが分かり、楽天グループ全体の業務自動化・効率化に貢献するという目的で合同プロジェクトを開始した。

ソシオビジネスには様々な障がいを持つエンジニアが所属しているが、RPA 開発では画面上の位置を特定したり、開発ツールでフロー図のような GUI（グラフィック・ユーザー・インターフェース）ベースの開発画面を使用する等、特に視覚障がい者にとって難しい作業工程が多く、RPA 開発への参画は「不可能」ではないかと言われてきた。本取り組みでは、視覚とは異なる障がいを持つエンジニア達が、RPA 開発ツールの作業フローの一部において視覚障がい者の特性に合わせた手法を構築することでこれを「可能」にした。具体的には、視覚障がい者が操作可能なプラットフォームを構築したうえで、RPA 開発ツール上の情報を XML で書き出し、プラットフォームを利用して開発作業を行ったのち、その情報をツールに戻していくというものである。この手法は「音声化されたコードの聞き取りを伴う開発作業に非常に高いパフォーマンスを発揮する」「脳の中で膨大なプログラムを把握することの出来る能力を持つ」などの視覚障がいエンジニアの特性を活かすことにつながり、他の障がい者、もしくは健常者のエンジニアと協創し責任ある立場で RPA の開発業務を遂行する機会を創出した。

グローバルに事業展開している RPA 開発ツールでこれを実現したことは、世界中の視覚障がいエンジニアが RPA 開発に参画でき得ることを意味する。障がい者雇用のエンパワーメントという側面からも、障がい者エンジニアが社会で生き生きと活躍できる機会を増やす QOL 向上の側面からも、昨今取り上げられているダイバシティやインクリュージョンといった社会課題の解決にも寄与することとなった。

視覚障がいを持つエンジニア向けに RPA の新しい開発方法を開拓したこと、作業に当たっては特異な能力に着目し、その能力を活かすための工夫をしたこと。またこの取り組みを、社会貢献にとどまらず、経済合理性のある活動にする方針の下で取り組んだこと、これらを総合的に評価し、将来へのさらなる社会貢献への期待も含め「特別賞」として、この取り組みを評価する。

## 【IT優秀賞（トランスフォーメーション領域）】

## JFE エンジニアリング株式会社

### 「JFE エンジニアリングにおける DX 推進の取組み
### ～デジタル化による『変化の常態化』を目指して～」

JFE エンジニアリングは、エネルギー・発電プラント、ごみ処理プラント、上下水道、交通インフラ、産業機器・設備などの建設に加え、オペレーションを含む施設運営を主力事業とする。こうした機器・設備を IoT やビッグデータ、AI を駆使して進化・高度化することは自然であり、かつ必然である。

一方で歴史のある企業だけに情報システムの老朽化・サイロ化が目立っていた。そこで同社は 2016 年に社長直轄の専門部署として「ICT センター」を設置し、情報システムの刷新やネットワーク/クラウド基盤・セキュリティの構築・充実、さらに AI や IoT を生かした商品やサービスの強化に、総合的に取り組んでいる。その際のポイントの 1 つはシステムを個別に刷新するのではなく、全体アーキテクチャをレイヤーごとに整備していること。データのサイロ化をなくし、活用可能で価値のあるデータを生み出すほか、例えば全社員にスマートフォンを持たせ、クラウドによる情報共有・業務処理基盤を充実させてワークスタイル変革につなげている。統計の知識なしでもデータ分析できる「Pla’cello」と呼ぶデータ解析プラットフォームも構築し、データ解析に要する時間を最大 90%削減した。また AI の活用で、ごみ焼却炉の完全自動運転や自社開発の AI「WinmuSe」を用いたソリューションサービスの提供を実現している。

デジタルツインを活用した業務の再構築や、バリューチェーン拡大によるビジネス変革の検討も開始しており、そうしたポテンシャルを有する将来性を加味し IT 優秀賞に値すると評価する。

**【IT賞（コラボレーション領域）】**

**株式会社三井住友フィナンシャルグループ**

**「量子コンピュータ技術のコールセンターの要員シフト最適化問題への適用」**

量子コンピュータは現在最も注目されている技術の一つだが、三井住友フィナンシャルグループ（以下 SMFG）は既に実用化フェーズに入っている量子アニーリング技術並びに、それに類する技術にいち早く着目し、実務への適用可能性の検証の一環として、三井住友銀行（以下、SMBC)及び三井住友カード（以下、SMCC)のコールセンター業務の要員のシフト表作成の高度化に量子コンピュータ技術を適用した。

コールセンター担当者シフト表を作成するためには、希望する出勤日数、連続勤務可能日数、契約条件（土日祝出勤不可等）、勤務時間、有休・希望休、スキル、熟練度といった多岐にわたる条件を勘案する必要があり、その組み合わせは膨大な数になる。

SMBC および SMCC は、35 名のシフト表の作成に人手で毎月 14.5 時間かかっていたものを、量子コンピュータにより 3 時間程度まで大幅に短縮した。また、要員不足となるケースが約 20%程度削減される等の精度向上も実現した。

量子コンピュータには様々な方式があり、それぞれにメリット・デメリットがあるが、SMFG は最も実用化が進んでいるデジタル回路を用いたイジングマシンを採用。適用業務に身近で効果のわかりやすいコールセンターシフト作成を選んだことで、短期間で定量的な成果を出し、その実用性を社内外にアピールすることができた。

未知の領域にスモールステップで挑み、成果を出す姿勢は高く評価でき、SMFG は IT 賞に値すると考える。

**【IT優秀賞（「新しい生活様式」への対応領域）】**

**東日本旅客鉄道株式会社**

**「未来を先取りしたニューノーマル時代の生活 DX」**

2018 年 7 月にグループ経営ビジョン「変革 2027」を策定、「すべての人の心豊かな生活（ネットワークを通じた多様で活発な相互交流、地域社会の持続的発展）」と社会全体の変革を意識して出発したが、2020 年、新型コロナによって鉄道事業の根幹を揺るがす新しい課題が顕在化した。鉄道需要の大幅な減少や輸送ニーズの変化である。長期的な「変革」の内容に修正が迫られた。緊急の課題に応じ「乗客のための変革」と「従業員のための変革」に整理して、「鉄道事業」に照準を合わせた新たな変革の取り組みを展開した。

具体的な新目標は乗客向けに「3 密防止」「非接触」「消毒の自動化」という安全・安心の確保、従業員向けに「いつでもどこでも働ける環境の整備」「作業の自動化・省力化」を掲げ、乗客向けは「列車内や駅構内の混雑状況の可視化や予測情報提供と誘導」「無人 AI 決裁店舗や荷物運送、駅構内消毒ロボット」、従業員向けは「タブレット端末の全社員への導入とテレワーク推進」「清掃・警備・搬送・乗客案内などのＡＩロボットの導入による効率化と安全な作業の確保」である。そのシステム配備を完了し、無人店舗やロボットの実験導入も始まっている。新目標、進捗状況は IT 賞の優秀賞に値すると思われる。

ただ、大元の「変革 2027」の目標は SDGs（持続可能な開発目標）を基礎に置き、壮大な社会変革を予期させるもので、そのまま進展すれば IT 賞の最優秀賞に相当するものになると思われる。応募されたテーマは、コロナ禍で緊急の課題に対応し、変革のスコープを鉄道事業に絞り込んだ。本来の社会全体の変革を目指す構想に比べるとコンパクトな内容ではあるが、壮大な構想も今後、着実に進めることを期待して、コロナ禍に応じた新目標を IT 優秀賞授賞対象とした。

**【IT賞（「新しい生活様式」への対応領域）】**

**日本生命保険相互会社／ニッセイ情報テクノロジー株式会社**

**「Face to Face とデジタルの融合による CX 最大化（営業職員用スマートフォン導入）」**

2019 年度から取り組みを開始した日本生命デジタル 5 カ年計画の初年度 1 次開発を終えて端末 7,000 台の先行配備と 2 次開発が始まろうとした矢先のコロナ禍であった。

元々の課題として、職域営業などの対面活動が難しくなってきた等の環境変化への対応が求められていたものではあるが、コロナ禍を受けてプロジェクトの新たな重要焦点を、非対面顧客接触、柔軟な働き方への変革・ロケーションフリーな研修の実現などへと切り替えた。そして 5 万人の営業職員の職務スタイルを極めて短期間に「新しい生活様式」における非対面接触可能なスタイルに変革したのである。

この取り組みはその規模と実現期間の短さが大きな注目点である。また最中での戦略方針の変更は、関係者に相当の軋轢を生んだと推察できるがそれを乗り切っている。開発にあたってはアジャイル型開発、基幹システムデータとの連携、社外サービスの積極的導入を 3 本柱として従来にない推進手法を取り入れて短期大規模なシステム構築に成功している。スマホの使用にあたって保険会社としてのセキュリティを確保するための工夫にも良く留意している。

これらの取り組みによって対顧客、対職員の両面において、「新しい生活様式」の定着とそこからの事業戦略の展開への組織基盤を確立した。巨大企業のトランジションとして、まさに底力を発揮した取り組み範例であり、これを評価し IT 賞を授与するものである。

以　上

**2020 年度 IT 賞受賞企業代表者集合写真**

**■2020 年度 SUPER SE 100 人衆集合写真**

## 問い合わせ先・応募先

応募についてのお問い合わせ、ならびに応募先は下記のとおりです。

公益社団法人企業情報化協会（IT 協会）
2021 度 IT 賞　事務局
E-Mail：info@jiit.or.jp
〒105-0011　東京都港区芝公園 3-1-22
日本能率協会ビル 3 階
電話　03-3434-6677　FAX　03-3459-1704
小会ホームページアドレス　http://www.jiit.or.jp/