

報道関係各位

2022年12月6日
公益社団法人企業情報化協会

—NEWS RELEASE—

「2022年度(第40回)IT賞」受賞企業決定

公益社団法人企業情報化協会(通称:IT協会)が2022年度IT賞受賞企業を発表。

—2023年2月2日・3日に(IT戦略総合大会会期内にて)表彰式典と記念講演開催—

公益社団法人企業情報化協会(通称:IT協会)が今年度のIT賞受賞企業を発表した。

IT賞は、同協会がわが国の産業界において、“IT活用した経営革新”に顕著な努力を払い優れた成果をあげたと認めうる企業・団体に対し授与している表彰制度で、昭和58年の第1回より今年で40回目を迎える。

2022年度は、IT賞審査委員会(委員長:斎藤信男 慶應義塾大学名誉教授)による厳正な審査の結果、IT最優秀賞に日本生命保険/ニッセイ情報テクノロジー、トリドールホールディングスの2件が受賞したほか、IT優秀賞にアセットマネジメント One ほか計4件、IT賞にダイキン工業ほか計16件、IT奨励賞にパーソルホールディングスほか計10件(総受賞件数32件)が受賞した。

来る2023年2月2日(木)・3日(金)に開催される同協会主催「第38回IT戦略総合大会(ITMC 2023)」(会場:東京・港区「ザ・プリンスパークタワー東京」)の会期内にて、表彰式典ならびに記念講演を行う。表彰式典では各社の代表者が出席予定。

今年度IT賞受賞企業は以下の通り。

表彰名	受賞企業と受賞テーマ
IT 最優秀賞 (マネジメント領域)	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 「グループ体でのIT・デジタル人材育成体制構築 ～内製化により3000名をサステナブルに育成～」
IT 最優秀賞 (トランスフォーメーション領域)	株式会社トリドールホールディングス 「トリドールのDX ～SaaS、DaaS、BPO、ゼロトラストで構築するビジネスプラットフォーム～」
IT 優秀賞 (マネジメント領域)	アセットマネジメント One 株式会社 「オペレーショナルレジリエンスへの考察とITシステム・事務本部の取り組み」
IT 優秀賞 (マネジメント領域)	オリックス生命保険株式会社 「持続可能なITの実現を加速するクラウドカスタマージャーニーの実践」
IT 優秀賞 (トランスフォーメーション領域)	横河電機株式会社 「グローバル自社工場におけるデータ駆動型オペレーションを実現するDigital Factoryの取組」
IT 優秀賞 (ニューノーマルへの対応領域)	文部科学省/エヌ・ティ・ティ・コムウェア株式会社 「クラウドをフル活用したOA環境刷新により働き方改革を推進」

1. マネジメント領域

IT 賞	<p>アフラック生命保険株式会社</p> <p>「日本の生命保険業界初の AI を活用した テスト結果確認ソリューションによるテスト工数の削減」</p>
IT 賞	<p>明治安田生命保険相互会社</p> <p>「最先端の日本語解析技術を活用したQA検索ツールの導入による、 迅速なお客さま対応と業務効率化の実現」</p>
IT 賞	<p>西日本旅客鉄道株式会社／株式会社 JR 西日本 IT ソリューションズ</p> <p>「30 年間稼働したレガシーシステムからの脱却 ～鉄道収入管理システム刷新と大幅なコスト削減の実現～」</p>
IT 賞	<p>コカ・コーラ ボトラーズジャパン株式会社</p> <p>「IT 戦略と End-to-End の取り組み」</p>
IT 賞	<p>東日本旅客鉄道株式会社</p> <p>「鉄道運行に関わる情報の大統一！ ～全社員が活用する JR 東日本の地図コンテンツ～」</p>
IT 奨励賞	<p>パーソルホールディングス株式会社</p> <p>「IT 部門発！スモールスタートで始めたデータ基盤で 隠れたユーザーニーズをキャッチ！リーンに利活用を実現」</p>
IT 奨励賞	<p>三井住友ファイナンス&リース株式会社</p> <p>「機械学習モデルを用いた AI 自動審査システムの開発」</p>
IT 奨励賞	<p>東京ガス株式会社</p> <p>「導管事業の法的分離に伴うシステム対応」</p>

2. 顧客・事業機能領域

IT 賞	<p>三井不動産株式会社</p> <p>「ららぽーと福岡における、デジタルを活用したサービス革新の取り組み ～次世代型商業施設の実現を目指して～」</p>
IT 賞	<p>株式会社ベネッセスタイルケア</p> <p>「介護の匠「マジ神」のノウハウをシステム化、 認知症ケアを支援する「マジ神 AI」の開発」</p>
IT 賞	<p>ダイキン工業株式会社</p> <p>「エアコンのメーカーサービス！予測困難な年間業務の繁閑差を 人の手を介さず、最高のサービス品質の提供を！」</p>
IT 賞	<p>大同生命保険株式会社</p> <p>「「つながる手続」の導入～保険手続のカスタマー・エクスペリエンスを変革～」</p>
IT 奨励賞	<p>株式会社 AMDlab</p> <p>「建築業界の DX を推進 ～データによる設計プロセスの変革と建築 DX 人材の育成～」</p>

3. 社会課題解決領域

IT 賞	株式会社アイテム 「スマホによるスケジュール型高齢者見まもりアプリ「ピースサイン」。」
IT 賞	ニッセイ情報テクノロジー株式会社 「持続可能な医療保険制度に向けたジェネリック医薬品促進事業の支援による 医療費適正化への取組み」
IT 賞	三井住友海上火災保険株式会社／MS&ADインターリスク総研株式会社 「防災ダッシュボード～気象・災害データ×AIによる防災減災支援サービス～」

4. トランスフォーメーション領域

IT 賞	三菱商事株式会社 「コーポレート DX の取組み ～為替取引業務における業務効率化/為替コスト削減の実現～」
IT 賞	イーデザイン損害保険株式会社 「データドリブン経営を推進する CoE の新設 ～お客さまとの共創を目指して～」
IT 賞	株式会社ベネッセホールディングス 「ベネッセグループの IT・DX 部門の全社統合による事業推進体制の構築」
IT 奨励賞	株式会社アイティ・コミュニケーションズ 「AI パーチャルエージェントによるコールセンターの DX ソリューション」
IT 奨励賞	株式会社 TSON 「不動産ビッグデータ分析システム「勝率一番」による 不動産ファンド事業の構築(DX によるビジネスの創出)」
IT 奨励賞	三菱 HC キャピタル株式会社 「統合初年度における IT サービスの再構築及び 事務の生産性向上の取組について」

5. オープンイノベーション領域

IT 奨励賞	三井住友海上火災保険株式会社／株式会社アーバンエックステクノロジーズ 「ドラレコ・ロードマネージャー～産学官連携 DX で道路点検をサポート～」
--------	---

6. ニューノーマルへの対応領域

IT 奨励賞	MS&AD システムズ株式会社／三井住友海上火災保険株式会社 「ワークフローシステムのさらなる活用 ～初期構築時の対象業務数 13 から 700 超への大幅拡大に向けた取組～」
--------	--

7. サステナビリティ領域

IT 賞	楽天グループ株式会社 「カーボンニュートラルを目指す先進ロジスティックスシステム開発」
------	--

IT 奨励賞

株式会社三井住友フィナンシャルグループ

「SMBC グループにおける脱炭素×デジタル化支援の取組み～Sustana～」

IT 賞とは



公益社団法人企業情報化協会では、昭和 58 年 3 月に設定した情報化優秀企業・自治体・機関・事業所等表彰制度に則り、わが国の産業界において、“IT を活用した経営革新”に顕著な努力を払い優れた成果をあげたと認めうる企業・機関・事業所・部門に対して IT 賞を授与しています。このたび、2022 年度 IT 賞審査委員会(委員長: 斎藤信男 慶應義塾大学名誉教授)において、厳正な審議のもと、32 件の受賞を決定しました。

IT 賞表彰式典・受賞記念講演(IT 戦略総合大会)について

名 称 :「第 38 回 IT 戦略総合大会(ITMC2023)」
2022 年度 IT 賞表彰式典・受賞記念講演会
日 程 :2023 年 2 月 2 日(木)・3 日(金)
主 催 :公益社団法人企業情報化協会(通称:IT 協会)
会 場 :ザ・プリンスパークタワー東京(東京都港区芝公園)
開催方法:リアル開催とオンライン開催によるハイブリッド方式にて開催

公益社団法人企業情報化協会(IT 協会)について



公益社団法人企業情報化協会は、「IT 活用による経営革新の推進機関」として 1981 年の設立以来、企業の情報化に関する調査研究及び開発を行い、その成果の普及並びに実施を促進することにより、わが国の社会・経済及び産業の健全な発展に寄与することを目的として活動しています。

名 称 :公益社団法人企業情報化協会(通称:IT協会)
会 長 :山内 雅喜(ヤマトホールディングス株式会社 特別顧問)
設 立 :1981 年 7 月 16 日
会員数 :200 社
所在地 :〒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 URL:<https://www.jiit.or.jp/>

※本件に関するお問い合わせ先

公益社団法人 企業情報化協会(IT協会) 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

以上

2022 年度(第 40 回)IT 最優秀賞・IT 賞 受賞理由
(2022 年度 IT 賞審査委員会)



【IT最優秀賞(マネジメント領域)】

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

「グループ一体での IT・デジタル人材育成体制構築

～内製化により 3000 名をサステナブルに育成～

デジタル技術の進展や顧客ニーズの多様化・高度化により、IT・デジタル人材の獲得および育成は各社にとって必須命題となっている。

日本生命グループには約 3,000 名の IT 人材が在籍しているが、ノウハウを持った人材の高齢化、新技術への対応、各社での育成のバラツキ、そして「2025 年の崖」問題等、様々な課題を抱えていた。これに対処するために、日本生命保険相互会社（以下「日本生命」）とニッセイ情報テクノロジー（以下、NIT）は共同でグループ全体の IT 人材を育成するプロジェクトを立ち上げた。

グループ全体といっても、グループ各社の IT 人材の構成、特性、抱えている課題、求められる人材像は各社それぞれ異なる。日本生命と NIT は研修プログラムの「内製化」にこだわり、各社の特性とニーズに合った研修体制をきめ細かく構築していった。

一方、グループ全体としては、戦略志向や交流イベント実施等によってグループ会社のナレッジ共有と、シナジー創出を図った。日本生命の清水社長もグループ各社が集う座談会に参加し、この動きを加速する大きな契機となった。

本プロジェクトにおいて、日本生命は主として「ハード面」を、NIT は主として「ソフト面」を担当した。ハード面では、2022 年 3 月に IT 人材育成研修施設「TREASURE SQUARE」を竣工し、ソフト面では NIT のこれまで蓄積したノウハウを、100 を超える教育コンテンツとして水平展開した。

コロナ禍で多くの研修やミーティングがオンラインで行われるようになったが、日本生命は「対面の持つ効果」も重視し、TREASURE SQUARE はリアルとオンラインの両方の良さを生かせるようなハイブリッド構造になっている。

NIT の教育コンテンツは、単なる IT の知識の授与にとどまらず、ビジネススキルやヒューマンスキル、発注者としての IT/DX スキル、機械学習などの最新技術、部長/役員向けの勉強会やプログラミング研修等、非常に幅広い範囲をカバーしている。

IT 人材育成と獲得は、金融・保険業界のみならず、日本企業全体が抱えている大きな課題であり、その成否が企業、ひいては日本の国際競争力を大きく左右する。日本生命の取り組みは IT 人材育成・獲得に苦慮する日本企業の一つの範となるものであり、IT 最優秀賞にふさわしいと考える。



【IT最優秀賞(トランスフォーメーション領域)】

株式会社トリドールホールディングス

「トリドールの DX

～SaaS、DaaS、BPO、ゼロトラストで構築するビジネスプラットフォーム～

いかなる価値を、どのように実現するか、そのために企業独自の組織ケイパビリティをいかに形成するかは、すべての企業の根幹となる課題である。

トリドールでは、「食の感動で、この星を満たせ。」をスローガンに掲げ、感動体験を追求するうえで、「手間暇かけてこだわって展開」する側面と「スピーディーに効率的に展開」する側面という時間軸、「そこでしかできない体験」という特定の場と「世界中どこでもできる体験」というグローバルな場という空間軸の設定を行ったうえで、これらの軸に基づいて、「食の感動」を実現するために、明確なビジョンのもとで、ヒト、組織、技術の融合による新たな構想を設計し、これを実践している。

トリドールでは、ヒトでしか行えない感動体験の部分ではヒトの役割の拡張を図るべく、SaaS、DaaS を業務プロセスの適材適所に組み込むことによって、時間軸と空間軸に基づいて業務プロセスを革新し、メリハリのある組織的仕組みを創り出すことに成功した。トリドールの実践の特筆すべき点は、ビジネスプラットフォームを SaaS、DaaS、BPO、ゼロトラストネットワーク等の柔軟な組み合わせによって構築しようとする DX への取り組みのみならず、ヒト、組織、技術のすべてを、向かうべき価値の実現にベクトル合わせを行うことで、それぞれの要素がもつ効果の総和以上の、組み合わせのシナジー効果、

創発効果を明確に生み出していることにある。

価値の実現への明確な構想に基づき、ヒト、組織、技術を融合することで、高度な組織ケイパビリティを形成している、他社の模範となる事例である。よって IT 最優秀賞にふさわしいものとして高く評価する。



【IT優秀賞(マネジメント領域)】

アセットマネジメント One 株式会社

「オペレーショナルレジリエンスへの考察とITシステム・事務本部の取り組み」

アジアで最大級の運用資産残高を有する同社は、2000 ファンドのうち 1300 を毎日再計算して、販売会社やマスメディア、投資信託協会など各方面に基準価格を発表している。万一、何らかの障害やトラブルが発生し、発表が遅れたり実施できなかつたりすると各方面に多大な迷惑をかけ、影響を及ぼす可能性がある。”経済インフラ”とも言えるサービスである。しかし様々な人や組織、システムなどが関係するサービスだけに、トラブルを完全にゼロにすることは不可能である。もし何らのトラブルが起きた時、適切に対応するにはどうすればいいだろうか？

この難題に対して同社は、トラブル発生の可能性を具体的にチェックし、発生時の対応を整理するアプローチを採用した。具体的にはまず基準価格算出・発表に関する一連の業務プロセスを子細に可視化する。プロセスといっても工程は 300 にも上り、すべてを理解している人は皆無だったというが、6 ヶ月を費やして、どの工程でトラブルが起こり得るか、トラブルが起こった時、どういう対応をするかを整理した。並行して、すべてのファンドの基準価格がそろわないと発表しなかった決まりを変更し、数件の価格算出が遅れても発表するようにした。

同社はこの取り組みをレジリエンス（回復力）のための「剛構造」と「柔構造」と表現している。剛構造はトラブルが起きないように仕組みやプロセスを整えること。柔構造はトラブルが起きた際に回復するようプロセスを整備し、例えば対外的な広報や顧客対応を充実させることである。日本企業においては、とすれば剛構造一辺倒でシステムを作り込んだり人材を配置したりし、品質を徹底追求する。そのためトラブルの発生時の対応や回復はおおざらになりがちという問題がある。しかし現実には、どれだけ剛構造を強化してもトラブルは起こるので柔構造は重要である。このような考えは本案件を主導した人材が以前に勤務していた親会社の銀行における経験から来ている。こうした点で同社の取り組みは銀行などの金融機関やネット企業、運輸や電力など多くの公益企業にも重要な示唆を提供すると考えられる。これを評価して IT 優秀賞に相当すると判断する。



【IT優秀賞(マネジメント領域)】

オリックス生命保険株式会社

「持続可能な IT の実現を加速するクラウドカスタマージャーニーの実践」

オリックス生命保険株式会社は、昨年創業 30 周年を迎え、これまで成長を遂げてきたが、それに合わせて作ってきたシステムの老朽化も進んでいた。そこで、今後の持続的な成長を支えるため、10 年後の IT のあるべき姿を見据え、オンプレミスからクラウドにシフトを行うことにした。クラウドシフトにあたっては、クラウドサービスを正しく理解・導入・利活用することが不可欠であることから、クラウドに関わるライフサイクル活動を探求・エンゲージ・オファー・合意・オンボード・共創・具現の 7 つのステップからなる「クラウドカスタマージャーニー」として定義することで、早期かつ持続的な IT 価値の創出を実現している。

まず、クラウドサービスを正しく使うために、原理原則を会社全体で決めている。使う段階でやめることを考えることや、いつでも替えることができるようにロックインのリスクを軽減するための工夫をすることや、日々アップデートされる機能や技術をキャッチアップし続けるコミュニティを構築すること等を決めている。また、成功者だけでなく失敗経験を持つ有識者らによるアドバイザーレポートの運営、稼働 15 年レコード数 5 億超のオンプレ CRM の SaaS 標準機能での移行、anyware オペレーションのための SASE の導入、クラウドは落ちることを前提としクラウドベンダより早く障害検知できる監視体制の確立、いたずらにアプリを開発しないようにローコード開発のための設計ガイドの作成、数百ある業務の構成を管理および監視できる仕組みの構築など、クラウドシフト・リフトのための取り組みを行っている。

今回の取り組みは、クラウドシフトを考えている企業のお手本になる取り組みであり、IT 優秀賞に値

すると評価する。



【IT優秀賞(トランスフォーメーション領域)】

横河電機株式会社

「グローバル自社工場におけるデータ駆動型オペレーションを実現する

Digital Factory の取組」

製造業における OT 領域の DX 化が加速する中、自社工場の OT 領域データと IT 領域データを組合わせたデータ駆動型オペレーションをグローバルに展開している。当社では、OT Data Lake の構築、IT/OT データや画像に対する AI アルゴリズムの適用、リモートオペレーションの実現の 3 つを Digital Factory と呼ぶ。DX の目的として挙げているのは、①グローバル自社工場のオペレーションの最適化で、工場、生産ラインの全体最適を実現すること、②自社工場で得られた知識や経験を顧客に提供すること、この 2 つである。この目標を実現するために、基幹業務データ、現場の生産状況や設備のデータ、IoT 関連のストリーミングデータなど、多種多様なデジタルデータをクラウド上のデータレイクに保存する。それらのデータは、データウェアハウスを経由して BI ツールで分析される。そうした、一貫したデータフローと分析の仕組みを作り出し、グローバル 10 工場とデータ連携を開始している。DX の成果は生産現場の業務改善だけにとどまらない。生産現場が成功体験を通じて、自ら進んでデータ駆動型オペレーションを実践しようとする意識変革が起き、さらに現場の成功体験を積極的に他工程や他工場などに横展開しようとする機運が生まれるなど、DX の成果は組織変革にまでおよんでいる。こうした当社の取り組みは、1 企業の成功事例として、日本の製造業の DX の最新事例として高く評価でき、他企業や他業種への波及効果もまた大きい。



【IT優秀賞(ニューノーマルへの対応領域)】

文部科学省/エヌ・ティ・ティコムウェア株式会社

「クラウドをフル活用した OA 環境刷新により働き方改革を推進」

IT を駆使して働き方改革を推進と言え、民間企業では先進例が多数出てきているが、行政機関は著しく後れている。議会との関係もあり、残業が当たり前、業務執行の仕組みは旧態依然として能率が悪く、働く側からは「ブラック企業」として嫌われ始めて久しい。優秀な若者の公務員志望が激減し、過酷な労働環境を嫌った途中退職者も増え、このままでは「行政の危機」となりかねない。こういう危機意識から IT をベースに業務執行の仕組みを変え、文部科学省の行政職員が新しい働き方を実現できる仕組みを構築した。

具体的な内容は①全省無線化により自席に捉われない自由な業務環境を実現し、3700 人の職員全員がリモートワークで業務を執行できる、②WEB 会議や情報共有型のシステムの利用で省内・省外とのメール往復による非効率なコミュニケーションをなくし業務を刷新した、③主要業務機能を全てクラウドで行い、災害時でも端末とインターネット接続さえできれば業務が継続できるうえ、クラウドストレージでのマルウェアチェック、AI によるログ分析で未知のサイバー攻撃にも対応できるセキュリティー体制——という業務環境の根本的な改革である。

複数のクラウドを結合する難しい作業だったが、文科省はエヌ・ティ・ティ・コムウェア株式会社と協力、約 9 カ月の短期間でシステムを完成した。

後れていた行政組織がデジタル改革によって新しい働き方の環境を整えて「ブラック企業」のイメージを払拭し、優秀な人材を呼び寄せる魅力的なニューノーマルへの道を切り開いたことは、他の中央官庁や地方自治体にもモデルとなるものと言える。IT 優秀賞に値する成果と認め、表彰する。



【IT賞(マネジメント領域)】

アフラック生命保険株式会社

「日本の生命保険業界初の AI を活用した

テスト結果確認ソリューションによるテスト工数の削減」

アフラック生命保険株式会社（以下「アフラック生命」）は、AI がテストケースとテストエビデンスを照合させ、テスト結果の検証を完全自動化する” AI Testing” を開発した。

AI Testing は AI-OCR(*1)とテンプレートマッチング(*2)を組み合わせた自社独自の AI アルゴリズムを用いており、テスト結果の検証の完全自動化は日本の生命保険業界初とのことである。

その結果、①テストケースとテストエビデンスの照合を繰り返し行う手間②テスト担当者による誤認識リスク③テスト担当者が項目を検索する手間を解消した。

同社は、このテスト結果の検証の完全自動化により、年間 8,500 時間のテスト工数削減を見込んでいる。また、これまで、日本（3 拠点）、中国、マレーシアの計 5 拠点で、180 名のテスト担当者が実施していたテスト確認作業を、東京の 1 拠点に集約することができた。

さらに今後は、テスト設計・テストケース作成・フィードバックの各工程を自動化し、将来的には年間 15 万件のテストを完全自動化することを目指している。

変化が激しく厳しい競争にさらされている生命保険会社にとって、様々なステークホルダーへ新たな価値を提供し続けるためには、商品・サービスを柔軟、迅速、かつ低コストで提供しなければならない。そのためには新しいシステム開発が必須だが、システム開発には膨大なテスト工程が必要で、特に間違いの許されない金融・保険業界においてはそのロードは大きい。

アフラック生命は、テスト工程を自動化することによってシステム開発を効率化し、新たなニーズや環境変化に迅速に対応することを可能とするとともに、確認漏れなどを減らし、これまで以上に高品質なサービスを提供することができるようになった。また、テストの自動化によって不要な作業が減り、企画検討や人材育成など、より付加価値の高い新たな業務に取り組む時間が創出された。

業界初の AI によるテスト完全自動化により、システム開発のスピードと質を向上させただけでなく、それを迅速な商品・サービスの開発と提供につなげ、またテスト作業に従事していた人員の働き方を革新し、その結果業務拡大への対応も実現している。この点を評価し、アフラック生命は IT 賞（マネジメント領域）にふさわしいと考える。

*1 AI 技術を活用した OCR（Optical Character Recognition、光化学文字認識）の仕組み

*2 物体の一部が写ったある画像を元に、全体の写った画像の中でどこにその一部分が該当するかを認識する方法。



【IT賞(マネジメント領域)】

明治安田生命保険相互会社

「最先端の日本語解析技術を活用したQA検索ツールの導入による、

迅速なお客さま対応と業務効率化の実現」

生命保険は保障期間が長期に及び、契約時点の約款に基づき事務処理を行う必要があることから営業職員には高い専門知識が必要とされる。しかし現実的には営業職員が即答できないものは営業所事務員に問い合わせ、さらには本社職員に問い合わせがエスカレーションされることが多数発生していた。そこで明治安田生命保険相互会社では 36,000 人の営業職員が顧客から受ける問い合わせへの対応をサポートする AI ナレッジシステムの構築に取り組むこととなった。

2020 年の第一段階では営業所事務員を支援する FAQ ナレッジマネジメントシステムとして「AI ナレッジ」を開発・導入し、コンテンツの充実と検索利用度の向上のためのチューニングを行い、定着化を図った。医療・保険用語の曖昧検索を可能にするなど利便性を高め、また FAQ 作成担当者のモチベーションを高めるための工夫も行なっている。

次に 2022 年に至る第二段階として営業職員を直接支援する「MY ナレッジ」の導入に展開していった。

MY ナレッジでは、IT リテラシーの高くない高齢の営業職員にも利用できるようにスマホからの音声応答など各種の UI の工夫を加えながら、さらに精度と利便性を高めていった。結果として AI ナレッジでは 10 万時間/年の業務量削減に成功し、今後は MY ナレッジの効果で 35 万時間/年の削減が予想されるという。本取り組みだけではないだろうが、近年は顧客満足度の継続的向上が記録されているとのことである。

ナレッジマネジメントシステムのテーマとして、大人数の対象者に着実に浸透させるために種々の手立てを積み重ねていくプロセスは、システム導入効果を最大限に実現するためのマネジメント努力であり、他社の参考になるものと考えられる。よって IT 賞を授与するものである。



【IT賞(マネジメント領域)】

西日本旅客鉄道株式会社/株式会社 JR 西日本 IT ソリューションズ

「30年間稼働したレガシーシステムからの脱却

～鉄道収入管理システム刷新と大幅なコスト削減の実現～

西日本旅客鉄道株式会社は、今回、最後の大規模なレガシーシステムとして残っていた鉄道収入管理システムを、3年間をかけて刷新を行った。鉄道収入管理システムは1992年に開発されたもので、開発当時は業務を変革する画期的なシステムとして、IT賞の全身である総合OA賞を受賞している。総合OAシステムとしての業務の変化もあまりなく、技術者の確保もできており、ハード更新により維持費も低減していたことから、刷新による投資効果が見出だせず、長い期間残存することになってしまっていた。

しかし、さすがに30年が経過し、採用技術の陳腐化、ソフトウェア資産の巨大化、技術人材不足によりブラックボックス化が進む等、課題顕在化してきていた。そこで、2018年に構想を立て、2019年から3年間にわたるプロジェクトを通して今回刷新を行った。レガシーマイグレーション方式としては、既存資産(COBOLやIDLIIなど)を他言語(主にJava)に書き直し、現行処理を担保した上で改善要望を取り入れるシステムリフォームの方式を採用している。設計書等のドキュメントも不足していたため、ソースコードからリバースエンジニアリングを行って設計書を作成している。旧システムの仕様・ロジックを踏襲してプログラム変換することでリスクを回避し、また、テスト工数についても、旧と新システムを比較すればよく開発工数も削減することができた。また、オフショア開発を利用することで人件費を低減させることができた。開発費用は1990年と比較して約半分で済み、運用費用も年間1.7億円の削減が見込める。

今回の刷新により、採用技術の汎用化・標準化により技術者の安定確保が可能になった。また、不要ソフトウェア資源の削減によって保守が向上し、仕様を可視化することによって確実な技術継承が可能になった。今回はリスク回避のため仕様・ロジックなどを旧システムのものに踏襲していて、DXの業務改革についてはこれからの取り組みとなるが、最後に残っていたレガシーシステムを問題なく刷新し安定運用していることは、IT賞に値すると評価した。



【IT賞(マネジメント領域)】

コカ・コーラボトラーズジャパン株式会社

「IT戦略とEnd-to-Endの取り組み」

コカ・コーラ ボトラーズジャパンは、どのようなビジネスにも「売る:Sell」と「売るサポート:Help Sell」の2つの役割しかないと考えている。IT部門は「売るサポート:Help Sell」という立場であることを明確にして、販売製品を消費者の手元に届けるまでに必要な①IT基盤～②造る～③運ぶ～④売る～⑤お客さま対応のプロセスの絶えざる革新に取り組んでいる。

①IT基盤においては、過去の大規模障害の反省から、バックアップまでの所要時間を90時間から10時間に短縮、RPO(データ復元)を24時間から1時間へ抜本的に改善した。

②造る工程においては、水とエネルギーの節約に取り組み、製造情報の可視化によるオペレーションの効率化、品質・稼働状況の管理帳票の電子化を推進、エネルギー・水の利用状況を製造ライン・製品ごとに可視化を実現。資源の最小化への取り組みを加速させた。

③運ぶ工程では、手作業が多数残っていたメガディストリビューションセンターの完全自動化を実現、手作業・管理業務にかかっていた投入時間をロボットの導入やプロセスのデジタル化を通じて、技術業務への時間に振り向けることを可能にした。

④売る工程では、住所情報を主体としていた自動販売機(約70万台)の位置情報をGPSセンサーでデジタル精度を上げ、コカ・コーラ公式アプリ「Coke On」のマップ上での可視化を実現、製品補充並びに修理担当者の仕事の効率化、自動販売機の場所特定による利用者の利便と販売促進につなげている。

⑤お客さま対応のコンタクトセンターの働き方改革を進め、テレフォニーインフラなどの刷新により、委託・派遣社員を含め90%のオペレーターが在宅勤務を実現。社員の安全確保とともにセンター拠点閉鎖のコスト削減のメリットも期待できるまでになった。

全国網の大きな組織において、インフラ・製造・物流・販売・顧客対応まで、一環して「売るサポート:Help Sell」としての使命を追求する活動を高く評価し、IT賞とする。



【IT賞(マネジメント領域)】

東日本旅客鉄道株式会社

「鉄道運行に関わる情報の大統一！」

～全社員が活用する JR 東日本の地図コンテンツ～

鉄道をはじめホテル、商業施設運営など、幅広い分野に事業を広げてきた同社は、組織の大規模化とともに、それぞれの事業部署で分散的にデータを蓄積してきた。しかし、グループの経営力を強化し、業務改革を進めるためには「社内データを横断的に利活用可能な共通情報基盤」を構築した。その基盤のデータを活用し、鉄道運行安全管理を推進する地図コンテンツとして全社員が活用できるシステムを構築した。

様々な手段で収集してきた社内外の情報を一つの画面で表示してどの部署でも素早く的確に把握できるのが特色。このため、情報デザインに注力、わかりやすい UI によって、経営陣から現場社員を含めた全社員が活用しやすいものになっている。社内外データを自動連携、リアルタイムに地図に重ね合わせることで、素早く的確な情報収集を行い、状況を判断、的確な意思決定をサポートできるようになった。平常時の安全で安定的な鉄道運行を支えるとともに、大雨や地震発生等の災害発生時、さらに防災訓練にも効果を発揮し、業務の変革に寄与してきている。

地図上の投入データを汎用化しているため、鉄道運行関係以外の情報、例えば商圈分析用データ等も投入できる。次の段階では鉄道運行状況や車両ごとの混雑状況などの乗客への情報提供や駅周辺の商業施設や観光情報とリンクさせて地域の活性化を促すツールへと進化する可能性も秘めており、IT 賞に値するシステムだと認め、表彰する。



【IT賞(顧客・事業機能領域)】

三井不動産株式会社

「ららぽーと福岡における、デジタルを活用したサービス革新の取り組み

～次世代型商業施設の実現を目指して～

コロナ禍で一時客足が激減した大規模商業施設が最近復活の兆しを見せつつあり、新たな施設の建設も進んでいる。大規模商業施設には、顧客は主として車で訪れ、何百とある店舗で買い物をし、食事をし、アミューズメント施設で楽しむなどをしてから帰路につく。

その際、入庫時の駐車券の受け取り、店舗での支払い、ポイントの獲得、割引キャンペーンの利用、駐車サービス券の受け取り、駐車料金の精算など様々なイベントが発生するが、それらは必ずしもシームレスに行われているとは言い難い。また、これらの業務処理は店舗で働くスタッフにとっても負担となっている。

さらに、コロナ禍の影響で急増したオンライン販売と、リアル店舗での販売をどう融合させるかも課題である。

このような背景から、三井不動産は各商業施設でリアル施設とデジタル技術を融合させ、新たな価値を提供する施策を実施してきたが、2022年4月開業の「三井ショッピングパーク ららぽーと福岡」において複数の施策を組み合わせて提供した。顧客はスマホ1つでキャッシュレス決済・ポイント付与、フードコートでの注文・決済などをシームレスに行うことができる。また、駐車場もチケットレス化し、車のナンバーと購買情報を連携して自動精算するサービスも提供予定である。

さらに、開業直後の近隣道路、施設駐車場の渋滞緩和のため、三井不動産グループが提供する不動産 MaaS サービス「&MOVE」で、最寄り駅からららぽーと福岡までのバス乗車券を無償配布。2022年4月25日の施設オープンから同年のGW期間にかけて、1万を超える乗車券を提供し、同施策での来館者のうち約3割のユーザーを自家用車での来訪予定からバス利用に誘導した。

「テナントとの共創」という観点では、200以上あるテナントの生産性向上を企図し、スタッフ専用サポートアプリ「Staff Circle」を導入。スタッフへの情報連携や入退館管理などの各種手続きをデジタル化し、業務コストの削減や店舗運営の効率化に貢献。

また、RFID タグを活用し、三井ショッピングパークの EC サイト「&mall」と店舗在庫を連動させ、オムニチャンネルでの商品販売も行っている。

様々な顧客行動が絡み合う大規模商業施設において、顧客の体験をシームレスにつなぐことにより快

適性を向上させ、またオムニチャネル化と従業員の生産性向上によってテナントとの共創を図り、さらに MaaS を用いた周辺道路の渋滞緩和と、非常に多面的な方向から IT を駆使している三井不動産の取り組みは他の大規模商業施設の参考となるものであり、IT 賞に値すると考える。



【IT賞(顧客・事業機能領域)】

株式会社ベネッセスタイルケア

「介護の匠『マジ神』のノウハウをシステム化、

認知症ケアを支援する『マジ神 AI』の開発」

株式会社ベネッセスタイルケアでは高齢者介護事業において介護記録のデータ化やセンサーによる自動記録を行うサービスナビゲーションシステムを導入し、数年間にわたって介護活動及び入居者様様のデータを蓄積してきた。そしてこれらの膨大なデータ蓄積を入居者個別の介護計画・実施・評価に活用するというネクストステップに進むために AI による BPSD (認知症の行動・心理症状) の要因解析と介護介入判断支援、さらにその結果を評価するダッシュボードを介護スタッフに対して提供できるようにした。

介護介入判断については「マジ神」と呼ばれるベテランスタッフの行動様式をノウハウに転換して、そこではベネッセグループの教育事業の基盤的コンピタンスである「教師データ」の手法が活かされている。

一般に介護事業では作業効率の観点からサービスやオペレーションを標準化もしくは統一化しようとするドライブがかかりがちである。しかし当社の取り組みは、事業理念である「その方らしさに、深く寄りそう。」をまさに実践するものであった。ダッシュボードによって入居者一人ひとりの固有の状態を見極め、症状の兆候段階から介護介入の判断を行いその活動の結果を直ちにフィードバックすると共にその後のケアプランに結びつけることが経験の浅いスタッフでも可能になっている。これにより入居者ごとに異なる症状の態様に対して個別のケアを行えるため、QOL 向上及び症状緩和の成果にも結びついていると思われる。その意味ではケアサービスの「機能向上」をもたらしているとも考えられる。

またこのダッシュボードは共有されているため、介護スタッフの孤立化を防ぐことができる。ケア活動の成果を具体的に表現することができるためモチベーション向上にも役立つものである。自然言語解析の技術によって自律的な組織知の増殖も可能にしている。

以上のことから本取組は認知症介護現場における関係者全てに対して恩恵をもたらすものであり、IT 賞授賞に値するものと判断した。近い将来、定量的判断が可能なレベルでサービスの機能向上の成果が検証される日を期待するものである。



【IT賞(顧客・事業機能領域)】

ダイキン工業株式会社

「エアコンのメーカーサービス！

予測困難な年間業務の繁閑差を人の手を介さず、最高のサービス品質の提供を！」

ダイキン工業のコンタクトセンターが電話・FAX・インターネットで受けるエアコンの修理依頼や問合せの件数は、年間数百万件に達する。繁閑の差は大きく、夏の猛暑期には入電が跳ね上がる一方で、春や秋はそうでもない。加えてコールの大半が人による対応が必要な電話や FAX だったため、対応は容易ではないという。入電のピークに備えて、毎年、新人コミュニケーターを大量採用するものの、それでも電話が繋がらない状況を解消できず、また教育工数の増大や品質の維持が大きな問題になっていた。

これを放置すれば顧客満足の低下を招くだけではなく、猛暑が常態になった昨今、エアコンは使用者の健康状態や重要設備の維持管理を左右するなくてはならないものである。そこで同センターは人の手を介さないチャネルへと舵を切ることにした。具体的にはまず、AI チャットボットを活用して問い合わせに対応できるようにし、修理依頼をインターネットで受け付けられるようにした。各地の販売店から来る FAX 経由の問い合わせや連絡については、Web-EDI に置き換えて受付を自動化した。後工程である修理日程の調整についても、顧客や販売店が自身で完結できるようにサイトを構築した。

これらの施策により、人手を介さない問い合わせ応答や修理依頼の受付件数は大幅に向上。2022 年夏のピーク時には高い接続率と、顧客が電話で待つ必要がほぼないサービスレベルを実現した。新人のコ

コミュニケーターの採用数も抑制し、運営コスト効率化に成功している。特に AI チャットボットは海外のセンターにも展開を始めており、今後更に拡大していく予定である。

コンタクトセンターの業務改善・改革という観点では、チャットボットや Web-EDI を利用する程度で、それほど先進的とはいえない。しかしながら夏の繁忙期に高い接続率を達成したことや、顧客の評価は過去最高にまで向上していることなど、実現した成果は高く評価できるものであり、IT 賞に値する。



【IT賞(顧客・事業機能領域)】

大同生命保険株式会社

『つながる手続』の導入～保険手続のカスタマー・エクスペリエンスを変革～

大同生命の契約の98%は中小企業市場における契約であり、家計市場を主とする他の生命保険会社と大きく異なる。この市場の特徴は、保険を契約する人(契約者)と保険の対象となる人(被保険者)が異なることで、契約者は企業、被保険者はその企業の役員・従業員となる。

これまでは、大同生命の担当者が企業の各拠点を訪問し、対面で従業員一人ずつと加入手続きを行っていた。しかし、これには日程・時間の調整が必要で、拠点や従業員数の多い企業の場合には多大な労力を要し、また契約締結までに日数を要していた。さらに新型コロナウイルスの蔓延によって、対面を好まない顧客も増えたことが、「つながる手続」の開発につながった。

「つながる手続」は、対面の代わりにAI顔認証技術を用いた本人認証システムを導入し、従業員は自らのスマートフォンで時間・場所を選ばず手続きができる。また、保険金・給付金の支払請求や解約請求もスマホから行うことができ、最短5分での支払いが可能である。これは、早急に資金を必要とする契約者と受取人に喜ばれている。

「つながる手続」は利便性、わかりやすさ、サポート体制が高く評価され、従業員の加入手続きにおける利用率は2021年度末時点で42.1%となっている。また、コールセンターに電話をかけてきた契約者にはURLをSMSで送って手続き用の画面に誘導するなどの工夫をしており、支払手続きにおける直近9月の利用率は48%となっている。

また、法人の契約手続き(企業が大同生命と契約を締結すること)の完全リモート化を、当初の計画より前倒しで実現した。これは業界初である。

同社は中期経営計画で、「中小企業に信頼されるパートナーとなるために」を掲げており、契約部、保険金部、契約サービス部、カスタマーサービスセンター、システム企画部、そしてT&D情報システムが一体となり、デジタルの活用による「お客さまと“つながる力”の強化」に取り組んでいる。本取り組みはまさにITを用いて同社の中期経営計画の具現化に寄与しており、IT賞にふさわしいと考える。



【IT賞(社会課題解決領域)】

株式会社アイテム

『スマホによるスケジュール型高齢者見まもりアプリ『ピースサイン』』

2025年に高齢化率(総人口に占める65歳以上人口の割合)が30%に達する日本。単身世帯が増えることも間違いなく、様々な面でこれまでとは違った施策が必要になることは論を要しない。身近なことと言えば、離れて暮らす高齢の両親などをどう見守るか、孤独死などを避けるべく高齢者が賃貸住宅を借りにくい問題をどう解消するかといった課題は、大きな社会問題とは認識されていない。しかし実際には喫緊の課題である。そのため、すでに電気製品や電気の使用量などから状況を推察する、居室にTVカメラを設置して監視するといった策が講じられているが、見守る側には良くて高齢者からみるとプライバシー侵害に繋がりがかねないなどの問題がある。

この状況に対し、アイテムはスマートフォン・アプリ「スケジュール型 高齢者見まもりアプリ ピースサイン」を開発した。仕組みは非常にシンプルで、毎日、定時に高齢者のスマホに連絡し、2択で状況の良否を回答してもらうというもの。3回連絡しても回答がない場合に、見守る人に通知する。高齢者はスマホのボタンをクリックするだけなので、見られているという負の心理やテキスト文を入力するような複雑な操作をする必要がないのが利点である。

アイテムはこのアプリを、①離れて暮らす高齢者を見守る若い家族向け、②賃貸住宅業界の入居者向けオプション、の2パターンで提供している。②では、賃貸住宅の運営会社は万一の時も早期に発

見できるため、孤独死のリスクを極小にできる。なお利用料は①が月額 500 円、②は運営会社に対し管理画面利用料と入居者 1 人あたりの費用を①の利用料金以下で提供（契約者数によって異なる）。今日、スマホは大半の高齢者が所持しており、新たな設備投資が不要なことを考慮すればリーズナブルと言える。それだけでなく、高齢者が良否を回答した回数を 1 ポイント 1 円として総額を子ども食堂運営支援団体に寄付する、社会貢献の仕組みも取り入れている。以上の簡便さやリーズナブルさ、社会貢献の仕組みは IT 賞に値すると評価する。



【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

「持続可能な医療保険制度に向けた

ジェネリック医薬品促進事業の支援による医療費適正化への取り組み」

医療保険制度の維持存続のためには医療費の抑制が必須であり、ジェネリック医薬品（後発品）の使用拡大は最も効果的な対策と考えられてきた。しかし、医療保険加入者、医師、薬剤師などの当事者からは取って後発品に切り替えることのメリット感が薄く、漠然とした不安やリスク意識が障害となって遅々として進まなかった。そんな状況下、日本最大の医療保険者である協会けんぽは加入者への差額通知をはじめとする後発品普及への広報施策を積極的に推進し、保険者別でも一歩先をいく後発品使用率を達成しこれを牽引してきた。ニッセイ情報テクノロジー株式会社はこの施策推進のパートナーとして施策の企画提案と実施を担ってきた。その特長は、IT、データサイエンス、レセプトデータの活用によって事実に基づく関係者への訴求を徹底したことである。

患者（加入者）に対する使用医薬品の差額通知書では、後発品へ切り替えることによる差額金額の単純な表示だけでなく、患者にとっての具体的なメリットを説明するなど提供情報の充実を図るようにした。後発品の安全性や安定供給についても独自のデータ解析に基づき安定供給医薬品を推奨するなどしている。

様々なデータ解析によって、地域別や医療機関別、薬剤別などの比較分析を通じてどうすれば後発品の処方が増えるかを解析し、協会けんぽ支部別の取り組みや医療機関、都道府県等の地域関係者への情報提供が行われ、対外的にもその取り組みが高く評価されている。

結果として、2013 年度から約 10 年にわたる継続的な取り組みにより、直近では年間 400 億円を超える医療費削減効果を実現した。そのカギとなったのは広報として提供する情報コンテンツが科学的かつ論理的で優秀であったからと考えられる。レセプトデータそのものは医療費への保険給付支払いのための形式的情報であり、基礎的保険者機能を担うものである。このデータに対し特許技術を使って解析可能な状態に正規化し、解析することで実現したのである。

さらに、長年にわたって顧客に対して新しい提案を繰り返し、連続した支援活動を行なった実績は、受託成果を出し続け顧客からの信頼を獲得している証左であり、業界地位向上にも資する。よって IT 賞授賞に相応しいものと認め、ここに賞する。



【IT賞(社会課題解決領域)】

三井住友海上火災保険株式会社/MS&AD インターリスク総研株式会社

「防災ダッシュボード～気象・災害データ×AI による防災減災支援サービス～」

自然災害が多発して、迅速な避難や減災のために災害の予測は大きな課題である。損保会社は自然災害による損害の算定にかかわってきた長い体験から、災害に関する豊富なデータや災害予防に関する知識が蓄積している。さらに気象の予報技術は衛星からの観測データや AI を利用した解析技術の進展で災害予測の精度を上げられるはずだ。さらに、災害予防情報を使いやすいように工夫し、画面にいろいろな有用情報を同時に表示できるダッシュボード形式にまとめたのがこの防災減災支援サービスである。行政の災害時の対応策に大きく貢献する。

このシステムのメリットは①災害時にいろいろな気象情報サイトを見にゆく不便を解消し、ダッシュボード画面上に気象・災害データを集約、自由に重ね合わせられるマッピング機能を使ってリアルタイム情報を一元化できる、②過去災害時の気象・河川水位・人流・SNS・事故データなどを組み合わせ、避難指示や災害復旧時の動きの振り返りができる、③東京大学・JAXA の「Today's Earth」研究グループとの産学連携により、30 時間以上先の水害予測の可視化を実現した、④地震発災約 1 時間後、洪水は発災約 1～3 日後に被害規模や被害範囲の推定をダッシュボード上に自動的に可視化し、災害発生

後の的確な初動対応や復旧活動を支援するという点。

ITを活用し、多発化する自然災害に対し、防災減災を目指す行政の活動を支援できるシステムとして高く評価し、IT賞に相当すると認めた。



【IT賞(トランスフォーメーション領域)】

三菱商事株式会社

「コーポレート DX の取組み

～為替取引業務における業務効率化/為替コスト削減の実現～

三菱商事の為替取引業務では、①オフィスで専用ディーリングフォンを利用しないと遂行できない就業環境が、有事の際のBCP体制に影響するとコロナ禍で浮き彫りになったこと②業務の属人化③グループ会社各社で為替執行業務が行われるようになり、同社グループ内の同業務の負荷が大きくなっていることなどの課題を受けて、トレジャリー分野のデジタル化を進めた。

具体的には為替執行業務の電子執行による自動化や効率化、並びに銀行取引専用ディーリングフォンのソフトウェア化(在宅ディーリングフォン)を進めた。これらにより同社は為替執行業務の「属人化業務の解消」「待機時間を含めた業務量削減(80%削減)」「マニュアル業務の削減(ドル取引約30%削減)」「取引コスト改善(20%削減)」を実現したことに加え、オフィス依存度低減による働き方改革を実現。この結果、より高付加価値な業務やスケーラブルな業務遂行が可能となり、グループ会社を対象とした為替取引プラットフォームを軸としたグループ企業全体の価値向上に繋がるサービスの新規開発・運営を行っている。

本件には、オペレーション側とシステム側のそれぞれの専門家が、検討段階からフラットに組織され、試行錯誤しながら高速でシステム開発を進める体制を採用、個々のトライアンドエラーをプロセスに取り組み、継続的進化のスクラム型で推進した。トレジャリー業務はサービスの提供であって、システム開発が主役ではないことを明確にするため、ユーザーに主導権を持たせる運営とすべくユーザー部門にアーキテクチャー研修を含む本格的なIT研修を実施。これにより、個々の組織のオーナーシップが発揮されるようになり、ベンダーやシステム部門への丸投げ依存ではなく、自律改善型組織への進化が図られたことも大きな成果である。

環境が激しく変化する状況下では、システムの入替りに複数年をかける対応では変化に適合できない時代において、トレジャリー業務のデジタル化への取り組みを評価するとともに、たゆまぬ改善を継続的にするための自律改善型組織に転化した点を評価し、IT賞とする。



【IT賞(トランスフォーメーション領域)】

イーデザイン損害保険株式会社

「データドリブン経営を推進する CoE の新設～お客さまとの共創を目指して～」

東京海上グループのダイレクト損保である同社は、第一弾として業界初のデジタル完結型自動車保険「&e(アンディー)」を発売するなど、様々なトランスフォーメーションに取り組んでいる。そのためには全社的なデータドリブン経営の推進が不可欠と考え、2021年4月にCoE(Center of Excellence)としてビジネスアナリティクス部を新設した。

この組織は、外部から集めた専門家に頼る手法は敢えて採らず、社内公募を活用しながら、社員を軸とした組織作りや人材育成などの態勢整備を進めてきた点が他に例を見ないアプローチとなっている。

その結果、設立1年で複数のAIモデルを開発から実装まで内製で実現、そのひとつである「私のタントウシャ」モデルは日本初のお客さま向けサービスとして”Insurance Asia Awards 2022”を受賞するなど外部からも高い評価を得ている。

さらに、全社的なKPIダッシュボードを構築・整備すると共に、社内各部におけるBIツール活用を推進することで新商品「&e(アンディー)」のお客さま体験を向上させるなど、全社のデータドリブンをリードしている。

企業のDXを推進するために、外部人材に頼らずに社内メンバーを軸に築き上げた組織が、わずか1年間で具体的な成果を挙げた同社の取り組みは、まさにデータドリブンに取り組む企業の範となるものであり、IT賞(トランスフォーメーション領域)にふさわしいと考える。



【IT賞(トランスフォーメーション領域)】

株式会社ベネッセホールディングス

「ベネッセグループのIT・DX部門の全社統合による事業推進体制の構築」

ベネッセグループではそれまでの事業部門別のDX推進を廃し、グループ全体でのDX推進体制に転換した。生活者の世代別の教育にかかわる多種多様なビジネスモデルが存在し、かつDX推進のステージが異なっている中で、組織全体としてのDX推進能力の向上が必要とされたからである。

事業フェーズに合わせたDX推進としては従来の①業務/サービスのデジタル化に加え、②オフライン×オンラインサービスの統合、③ビジネスモデルの転換を推進課題とした。顧客本位の見直しから人的サービスとオンラインサービスを統合し高度化することは教育産業の事業力強化の要である。さらにデジタルベースの全く新しいビジネスモデルがディスラプターとして参入してくることが予想されている中で、新規参入者をウォッチして、出資や協業によって積極的に取り込んでいくことで自らのビジネスモデルの転換を図っていくという戦略はベネッセグループの事業体質には良く適合するものと思われる。

また、このような戦略的なDXを推進する上でもう一つの柱としてDX人材の開発・育成を組織横断的に取り組んだ。

DX人材の職種別スキルを定義し(上記の新ビジネスモデルの一つでもある)Udemyサービスを通じて外販可能なレベルで研修体系を整備した。社員のリスクリングを意識した基礎研修及びDX職種育成研修まで横断的に研修を実施し、アセスメントをおこなっている。

教育産業ならではの要因もあるが、事業そのもののDX転換と横断的なDX人材の育成を軸とした取り組みはDXの本質をついたものであり、大いにベンチマークとされるべきである。よってIT賞に値するものと評価した。



【IT賞(サステナビリティ領域)】

楽天グループ株式会社

「カーボンニュートラルを目指す先進ロジスティクスシステム開発」

楽天グループはカーボンフットプリント削減のための取り組みとしてグループが関係するロジスティクスの領域でco2排出量削減を行なった。

具体的には、AI配車管理システムを構築・導入し配車配送管理を内製化することによって配車及び配送ルート最適化し、走行距離を削減することで排出co2を削減したのである。走行距離の削減効果は15%(年間86万km相当)、co2削減量は170t/年とされ、今後も効果の拡大が見込まれている。

技術的な特長はAIで機械学習・自動計算としながらも膨大な計算負荷がかかることから、第一段階でクラスター分別を行い、次の段階でクラスターごとに最適解を求める手法を採用したことである。これによって詳細な条件を与えても短時間に解を得られるようになり、日々の配送手配に実用的に活用できるようになった。

また推進体制における特長として、サービス構築部門、ロジスティクス部門、データサイエンス部門そして技術研究所の4者がプロジェクトに集まって、ロジスティクス分野でのAI技術の導入という未経験領域でのシステム開発を実現したことがあげられる。

産業的に川下となるロジスティクス分野は最も受け身のポジションにあることから改革が遅れがちになるものであるが、先駆けてカーボンニュートラルに向けた方法論と実績を示した功績は評価に値する。よってIT賞を授与するものである。

以上

※IT奨励賞受賞理由については書面の関係で割愛させていただきました。