



報道関係各位

2013年12月4日

公益社団法人企業情報化協会

—NEWS RELEASE—

「平成25年度（第31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）が平成25年度IT賞受賞企業16社を発表。

—2014年2月6日・7日に（IT戦略総合大会会期にて）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。

平成25年度は、IT総合賞に東京海上日動火災保険（東京海上日動システムズと共同受賞）、野村證券の2社が受賞したほか計16社の企業が各賞を受賞した。

来る2014年2月6日（木）・7日（金）に開催される同協会主催「第29回IT戦略総合大会（ITMC 2014）」（東京・港区「東京コンファレンスセンター品川」）の会期にて、表彰式典ならびに記念講演を行う。表彰式典では、東京海上日動火災保険株式会社 常務取締役 五十嵐 芳彦氏、野村證券株式会社 副社長 沓掛 英二氏ほか各社の代表者が出席予定。受賞企業は次の通り。

- IT 総合賞..... 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
 - IT 総合賞 野村證券株式会社
 - IT ビジネス賞 西日本旅客鉄道株式会社
 - IT マネジメント賞 協和発酵キリン株式会社
 - IT マネジメント賞 大和ハウス工業株式会社
 - IT マネジメント賞 DIC 株式会社
 - IT マネジメント賞 株式会社メタルワン
 - IT 特別賞（業務改革推進賞）..... NEC フィールディング株式会社
 - IT 特別賞（業務改革推進賞）..... 株式会社三井住友銀行
 - IT 特別賞（プロジェクトマネジメント賞）..... 鉄道情報システム株式会社
 - IT 特別賞（IT サービス賞）..... SCSK 株式会社
 - IT 特別賞（IT マーケティング賞）..... 株式会社インテージ
 - IT 特別賞（IT フロンティア賞）..... 株式会社インターネットイニシアティブ
 - IT 奨励賞（社会貢献賞）..... 小島プレス工業株式会社
 - IT 奨励賞（ベンダーマネジメント賞）..... 株式会社シーエーシー
 - IT 奨励賞（グローバルマネジメント賞）..... ディー・エイチ・エル・ジャパン株式会社
- ※各社の受賞理由・内容については別紙をご高覧ください。

※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

TEL 03-3434-6677 FAX 03-3459-1704

IT 賞とは



公益社団法人企業情報化協会（会長：前田 忠昭 東京ガス株式会社 顧問）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・部門あるいは個人に対して IT 賞を授与している。このたび、平成 25 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、16 社の

受賞を決定した。

なお、来る 2014 年 2 月 6 日（木）・7 日（金）に開催される同協会主催「第 29 回 IT 戦略総合大会（ITMC 2014）」（東京・港区「東京コンファレンスセンター品川」）の会期内にて、表彰式典ならびに記念講演を行う。

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 29 回 IT 戦略総合大会（ITMC2014）」
平成 25 年度 IT 賞表彰式典・受賞記念講演会
日 程 : 2014 年 2 月 6 日（木）・7 日（金）
主 催 : 公益社団法人企業情報化協会（通称：IT 協会）
会 場 : 東京コンファレンスセンター品川（東京都港区港南）

公益社団法人企業情報化協会(IT 協会)について

名 称 : 公益社団法人企業情報化協会（通称：IT 協会）
会 長 : 前田 忠昭（東京ガス株式会社 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
電 話 : 03-3434-6677 URL : www.jiit.or.jp

以上

平成 25 年度（第 31 回） I T 賞受賞企業とテーマ

平成25年度IT賞審査結果(IT賞審査委員会)

表彰名	受賞企業と受賞テーマ
IT総合賞	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 「モバイルを活用したお客様接点の革新(次世代モデル)」
IT総合賞	野村證券株式会社 「リテール基幹システム刷新と業務改革への取り組み」
ITビジネス賞	西日本旅客鉄道株式会社 「スマートフォンを活用した列車内のお客様への案内強化について」
ITマネジメント賞	協和発酵キリン株式会社 「IT部門が有するナレッジ・ノウハウの空洞化への対策」
ITマネジメント賞	大和ハウス工業株式会社 「情報システム部の構造改革 制約理論(TOC)による継続的改善手法」
ITマネジメント賞	DIC株式会社 「DIC株式会社に情報システム子会社を吸収合併」
ITマネジメント賞	株式会社メタルワン 「IT部門として進化すべき姿への変革」
IT特別賞(業務改革推進賞)	NECフィールディング株式会社 「スキル平準化による受付時間短縮とコスト削減」
IT特別賞(業務改革推進賞)	株式会社三井住友銀行 「電子地図システムの活用による業務効率化」
IT特別賞(プロジェクトマネジメント賞)	鉄道情報システム株式会社 「大規模オンラインシステムのセンター移転の取り組み」
IT特別賞(ITサービス賞)	SCSK株式会社 「HMC クラウド時代の可視化・改善」
IT特別賞(ITマーケティング賞)	株式会社インテージ 「パブリッククラウド活用によるハイブリッド基盤の確立」
IT特別賞(ITフロンティア賞)	株式会社インターネットイニシアティブ 「コンテナ型データセンターによるクラウド基盤の構築と運営プロセスの改革」
IT奨励賞(社会貢献賞)	小島プレス工業株式会社 「グローバルに対応した”国際EDI標準(国連CEFACT)”への提案」
IT奨励賞(ベンダーマネジメント賞)	株式会社シーエーシー 「事業改革による企業力強化の取り組み」
IT奨励賞(グローバルマネジメント賞)	ディー・エイチ・エル・ジャパン株式会社 「GCCUIによる電話業務のグローバル標準化」

平成 25 年度（第 31 回）IT 賞 受賞理由



【IT 総合賞】

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

「モバイルを活用したお客様接点の革新（次世代モデル）」

損害保険ビジネスは、重要な顧客との接点は保険会社そのものではなく、販売代理店が担っている。その顧客接点のプロセスにスマート端末（タブレットとスマートフォン）を導入して、契約一覧の画面表示による契約内容の確認作業の即時化、契約手続きのペーパーレス化、カメラ撮影や画像保存機能の活用などを実現した。また、契約のペーパーレス化などによって書類作成業務など従来の煩瑣な保険代理店業務を効率化し、その時間を顧客とのコミュニケーションの強化に使うことができるようになるなど、様々な面から、業務の品質向上を達成した。

スマート端末は販売代理店が自身で購入するが、そこに搭載される様々なアプリケーションは保険会社側で作成する。従来のシステムでは保険会社が主体にシステムを構築・提供してきたが、スマート端末が登場してくると、まず先に個人や社会に広がったスマート端末を逆にビジネスに取り込もうという発想である。

もちろん、契約行為や契約一覧などの保険基幹のシステムまでスマート端末でアクセスできるようにするためには、厳重な情報保護の仕組みが必要である。スマート端末側にはデータを残さず、センター側にすべてのデータを吸い上げることで情報漏えいリスクの低減化に配慮した。

また、HTML5 を採用してマルチ OS 対応に切り替えて、販売代理店の端末採用の自由度を高めた。基幹システムに関わる大規模なシステム再構築である。その大規模なシステム構築は、システム部門の技術伝承、人材育成のためにも必要だという発想があるという。こうした発想の新鮮さも高く評価し IT 総合賞を授与するものである。



【IT 総合賞】

野村證券株式会社

「リテール基幹システム刷新と業務改革への取り組み」

野村證券株式会社はリテール部門の基幹システムの大規模な再構築に取り組んだ。それも社外サービスのパッケージをベースにすることで開発コストと将来の新規サービス導入コストを抑制した。このメリットを生かすために当該業務サービスの全範囲にわたる見直しを実施し、最小限の追加開発に留めることとした。従来業務を踏襲することなく、9,000 項目にわたるフィット・ギャップの分析を行いこの結果、システム規模は半減し、今後の運用コストを大幅に抑制することができた。トップのコミットメントを得て業務見直しを大胆に推進するために全社規模の推進組織を形成した。失敗の許されない巨大プロジェクトとして開発人数 3,000 人、ベンダー数十社をまとめ上げ、正月休みをタイミングとするカットオーバーを無事に成し遂げた。パッケージ採用によってユーザーインターフェースが大きく変わったことへの対処も含めて、周到な準備と社員教育によって混乱なく新業務への移行ができた。全体としてマネジメント改革につながる大規模で総合的な取組に成功し、成果を上げた。将来を見据えて今後の投資の重点を競争力強化につながるフロント業務に集中し、バックオフィスは簡素で金がかからないようにするという戦略的な決意が強く感じ取れる。

大規模プロジェクトとしての困難を克服し、大胆な業務改革を同時に行い、戦略目標に沿った成果を

上げたという点で他社の模範となる取組と評価し、IT 総合賞を授与するものである。



【ITビジネス賞】
西日本旅客鉄道株式会社

「スマートフォンを活用した列車内のお客様への案内強化について」

西日本旅客鉄道株式会社は、その企業理念として「安心、信頼していただける鉄道」を掲げ、顧客満足の向上に向けた施策の展開に努めている。今回、その一つとして、特に顧客からの要望の強かった車掌の情報提供のあり方を見直し、よりきめ細やかな顧客サービスの提供を行うために、ITの導入・活用による新たな組織的取り組みを行った。

移動を伴う業務に従事する車掌が、安定して効率的に顧客に情報提供するための仕組みとして注目したのが、スマートフォンを業務支援端末として活用することである。これまでの車掌向けの情報提供手段が不整備であったことを考慮し、顧客側の情報入手の多様化に対応できるだけの情報提供サービスを可能にし、かつ、特に、安全とのバランス、使いやすさ、セキュリティに配慮した端末とアプリケーションの選定を心がけた。導入後の利用者アンケートや顧客満足度調査においても一定の評価を得ており、目に見えるかたちで成果をあげていることが窺える。また、目に見えない効果として、現場側で自主的な顧客のための活用促進に向けた取組みが芽生えるなど、社員一人ひとりのCSマインドを向上させることにも繋がっている。さらに、事務所外でのリアルタイム案内など、活用の幅をより拡大させていく展開も試みられている。

ITによってビジネス活動における戦略的優位性を確保するためには、導入するITの新規性や性能に着目するだけでなく、それを活用する場や活用する人材と組織的にいかにうまく融合させ得るかが鍵となる。そのためには、システム構築時からシステム部門とユーザー部門が一体となり、目指す方向性を共有化することが欠かせない。また、導入後の組織的支援体制の充実も不可欠である。今回の取り組みは、まさにこれらの点に配慮したものであり、組織的にITの活用能力を高め、実際に効果をあげている好事例と言えよう。よって、ITビジネス賞に値するものと評価した。



【ITマネジメント賞】
協和発酵キリン株式会社

「IT部門が有するナレッジ・ノウハウの空洞化への取り組み」

協和発酵キリン株式会社は、経営戦略上、企業の統合・買収、子会社や事業の分離・売却を積極的に展開してきた。企業構造の変化に合わせ、システムの統廃合や結合・整合化に対処するためにクラウド時代を見据えた独自のアーキテクチャのエンタープライズ Hub を構築し、運用してきた。このことはスピーディな変化への対応には役立ったが、複数のアプリが存続し続けるため、そのデータ内容が把握しにくくなってきた。またベンダーの保守開発者が絶えず入れ替わる中、エンタープライズ Hub を開発した担当者も順次いなくなることが予測され、ナレッジ継承が必須となったのである。

そこでデータ資源、ナレッジ・ノウハウの整備が今後継続的に実施できる環境をつくり、そこで整備された情報を活用することで、開発・保守のスピードを上げ、ITによる業務改革へ貢献することを目指すこととなった。

このためデータ管理チームを立ち上げUIにWikiを採用したデータ資源管理ツールをオープンソースで開発した。専任のデータ管理チームをつくり経験者（有識者）を動員して会議体を設け定期的に情報

を積み上げていった。

この結果、データ項目をすべて見直し、相互の影響範囲が確認できた。直接的な成果として 95 マスターの 48 万件のデータの削除を実現した。システム開発における従来 2, 3 週間かかっていたデータの影響性確認のための情報収集期間が数分から数時間と大幅に短縮された。

多様なシステムニーズに対応しながら IT の陳腐化を防ぐための独自で着実な取り組みであり、IT マネジメントのあるべき姿の一つを指し示すものと評価し、IT マネジメント賞を授与する。



【ITマネジメント賞】 大和ハウス工業株式会社

「情報システム部の構造改革 制約理論 (TOC) による継続的改善手法」

大和ハウス工業株式会社では情報システム部門の役割向上という今日的な課題に対して TOC のアプローチから取り組んできた。そのきっかけは事業の多様化・拡大とグローバル化に対応するために ERP を導入しようとしたが、想定外に現場の要求事項が膨らみプロジェクトの立て直しが必要となったためである。限られたリソースを最大限に活用するためには TOC の思想と手法は適している。

結果として、ERP 導入は当初想定した開発期間の半ばからの立て直しとなったにもかかわらず、当初の目標納期までに開発を完了した。その後、経営の攻めと守りの相克するニーズを満足させるシステム開発を目指し、情報企画室を新設し開発案件の評価とコントロールを行えるようにした。さらに CCPM によるプロジェクトマネジメントと案件の投入管理 (マルチタスク防止) によってシステム開発の生産性向上を追求し続けている。担当者的上流工程スキルの向上のためにも TOC の手法を身につけさせようとしている。

TOC は本業の製品開発や施工管理などの業務においても広範に有効と思われ、社内での率先垂範として TOC の普及によるマネジメント改革を導くことも将来的に期待される。IT 業界が希求する「魅力ある IS 部門になる」ための方法論の一つとして他社の範例となるものと評価し、IT マネジメント賞を授与する。



【ITマネジメント賞】 DIC 株式会社

「DIC 株式会社に情報システム子会社を吸収合併」

DIC 株式会社は IT ガバナンスを実現するために、情報システム部門の経営におけるポジションを高めることが将来必須との観点から子会社を親会社に吸収合併することにした。

親会社との合併のためには処遇面のギャップを埋めるのと同時に従業員がそれにふさわしい能力とモチベーションを獲得する必要がある。このため IS 部門のビジョンを掲げ、改革のアクションプランを策定し推進した。さらに子会社社長自らのリーダーシップと全管理職によるディスカッションを実施した。処遇面の擦り合わせが可能なように制度を変え、移行のための調整に時間をかけた。

そしてオープン系の技術に移行したことと社員のスキルアップ努力によって所属人員の削減と付加価値生産性の大幅向上を成し遂げ、処遇の向上に相応しい改善成果を合併前に実現した。

経営における IT 活用が従来と違うレベルでできるように IS 社員が行動できるようになったとユーザーから評価されて初めて「信頼される IS 部門」となる。そのためには今後とも企画能力を高めていく

ことが望まれる。

情報システム部門の地位と役割の向上には様々な相反する課題を克服していく必要があるが、そのためには幹部の覚悟と総合的で辛抱強い取組が不可欠である。多くの IS 部門が望んでいるが実際にはそこまでできないことが多く、同社の取り組みは模範となるものと評価し IT マネジメント賞を授与する。



【ITマネジメント賞】

株式会社メタルワン

「IT部門として進化すべき姿への変革」

株式会社メタルワンは三菱商事と旧日商岩井の鉄鋼製品事業を分離し、鉄鋼総合商社として統合された企業であり、全世界に多数の事業拠点をもちグローバルなビジネスを展開している。国内事業基盤の更なる強靱化と海外事業への戦略的な取組のためにはグループのITマネジメント確立とIT部門によるグループ経営支援機能が不可欠と考えIT部門改革に取り組んできた。

改革の3本柱として、①グループの収益力向上を支えるIT基盤の整備、②戦略遂行に資するプロアクティブな機能提供、及び③それを推進するに足るIT部門の人材力向上、を掲げ、部門ビジョン設定とBSCによる戦略目標展開を行い、従来の縦割り組織から横断的プロジェクトへも対応して行ける体制とした。又、部内タスクフォースによるリスクマネジメント対策の総合的推進を図った。

IT部門は、本来のコア機能である構想立案・要件整理と、IT全体のガバナンスに特化する組織体制とした。並行して部門所属員のスキルレベル評価を行い、UISSとCCSFをベースにした独自のキャリアパスと人材像の再定義を行った。この結果、部内の意識は大きく変わり、社内の部長クラスに対するアンケート結果においても、変革に対しての良い印象が得られていることが確認された。

変革意識と意欲を継続し風土的改革に結び付けていくのはこれからであるが「必要不可欠とされるシステム部門」というわが国企業におけるIT部門の模範例ともなるような着実な取組である。グループ企業が国内外に多数ある一方で鉄鋼製品事業特化型ビジネスであることから、グループ企業へのCIO派遣なども検討しており、キャリアパスの最終目標をグループ内インターナルコンサルタントとすることも意識した独立性の高いIT部門、IT社員像も想定される。ITマネジメント賞に相当するものと評価し授与する。



【IT特別賞（業務改革推進賞）】

NEC フィールディング株式会社

「スキル平準化による受付時間短縮とコスト削減」

NEC フィールディング株式会社は、NEC製の情報機器やシステムを主体に保守サービス事業を展開している。近年は情報機器単価の低廉化に伴って保守サービス料金も引き下げられる傾向にある上、第3者保守サービス会社などの競合が出現するなど、抜本的なコスト削減策とサービス向上策を講じる必要が出てきた。

そこで同社は、全国2箇所に配置して来たコンタクトセンターを従来の体制から切り替え、全国9箇所（12センター）の地域密着型エリア・コンタクトセンターに受付要員を再配置するとともに、受付窓口の作業能率を上げるため、まず故障受付窓口からサポートシステムの改善に乗り出した。

取り組んだのは顧客からの連絡を受け付ける窓口担当者の対応スキルの平準化である。これまでの工

程を洗い直した結果、顧客に対して故障について聞き出す問診作業や故障部品を特定する工程に時間がかかっていた。

新問診システムは、その問診作業を画面で進める「問診票」の改良を進めて標準化するとともに、対応担当者の作業画面を工夫して一画面で処理し効率化する、聞き取った故障内容の項目を選択することで故障部品が自動的に選定できる、問診結果を自動生成して受付システムにフィードバックしてさらに問診票の精度を向上するサイクルを作る、誰でも容易にコンテンツを作成できる等の改良を加えた。

新システム運用の結果、受付対応者個人のスキルに依存しない精度の高い「問診」を実現し、目的だった受付時間は12%の短縮、故障部品選択のヒット率は23.5%向上するなど著しい成果を挙げた。情報機器は製品の性能で競争優位を保つことは難しくなり、保守などのサービスの品質が顧客満足度を上げ、収益をもたらす時代に入っている。そのカギを握る受付対応者の能力向上を実現したシステムはIT特別賞（業務改革推進賞）に値する。



【IT特別賞（業務改革推進賞）】

株式会社三井住友銀行

「電子地図システムの活用による業務効率化」

三井住友銀行は、従来より銀行業界トップクラスの効率性を確保していることが強みの1つであるが、本部・営業店間の報告業務の合理化、行内インフラの高度化、新しいワークスタイルの展開等更なる効率化、生産性向上、コスト削減に関する諸施策に対応すべく、行内横断的に非効率な業務を洗い出し、効率化施策を推進してきた。本テーマは、効率化施策の1つとして、「不動産・地図情報の一元化」を打出し、近年の電子地図の発展等を踏まえ、ITを用いた抜本的業務効率化を図ったものと位置づけられる。

近年の住宅地図、地番地図（ブルーマップ）、路線価図等の電子地図の目覚ましい発展や、登記情報の電子化により、それら情報を電子ベースで取り扱うことが可能となっている。一方で、銀行の信用リスク管理業務（与信管理業務）において、担保不動産評価や、顧客財務内容評価の為の顧客所有不動産評価などの業務があるが、複数の紙の地図を用いて、人の目で所在、地番、路線価等を把握するなど、非効率な部分が残っていた。また、信用リスク管理業務高度化に伴い、業務量は増大している。

これに対して、同行は電子地図システムを中心として、登記情報及び行内の不動産関連情報を一元的に電子データとして管理することによる効率化を推進した。具体的には、登記情報取得、顧客所有不動産評価、担保不動産の評価等の業務について、電子地図システムを活用しつつ、適切なデータ連携や行内での情報共有による抜本的な効率化を図ったものである。その際に、電子地図の地図配信サービスを活用することで初期導入コストを大幅に削減すると共に、地図データを最新化する運用コストを不要とし、また、登記情報取得の繁忙・閑散期に合わせて適正な処理性能に調整可能とするため、プライベートクラウドを活用することでコストを最小化している。

横断的なプロジェクトチームを中心として企画・構築を推進することで、全行的な見地で業務要件を検討。不動産関連情報を幅広く活用することが出来る共通インフラとしての電子地図システムを構築することによって、不動産業務の抜本的効率化を実現したことは高く評価できる。

今後は、営業店の現場から上がってきた新しいアイデアをどのように反映させるかという点や、個人情報などセキュリティを配慮した上で他の顧客情報と結びつけるCRM的な利用の可能性も考えられる。行政のオープンデータ化などの動向も観察していく必要があるだろう。いずれにしても、業務効率化は

もちろん、将来的には戦略的な利用も十分期待できるシステムであることから、IT 特別賞（業務改革推進賞）を授与したい。



【IT特別賞（プロジェクトマネジメント賞）】

鉄道情報システム株式会社

「大規模オンラインシステムのセンター移転の取り組み」

鉄道情報システム株式会社は、JR 各社の旅客販売総合システム（マルス）の開発・運営を担うという重要な使命を担っている。国土交通省の「鉄道分野における情報セキュリティ確保に係る安全ガイドライン」において、座席予約システムは重要システムに位置づけられており、安定したサービスを提供していくことが求められている。一方で、2011 年の東日本大震災の経験はいうまでもなく、現在では、首都直下地震等の大規模地震発生リスクに対する認識が高まっており、同社でも大規模地震による従来のシステムセンターの被災リスクに関する強い認識があった。同センター内のシステムが大きな損傷を被った場合、重要インフラである JR の販売業務に多大な影響を及ぼすことはもとより、マルス等重要システムの安定的運営を使命とする同社の事業継続に致命的な影響を及ぼすことになる。したがって、それを避けるためには、同時被災を避けられる場所に震度 7 クラスの地震にも耐える免震構造の新センターを設置し、マルス等の本番系システムを新センターに移転して、大規模地震の被災リスクを低減し、JR の旅客営業のサービス機能を維持、継続することが必須であった。

こうした大規模でミッション・クリティカルなシステムの移転においては、さまざまな困難が伴うものであり、本プロジェクトにおいても 2011 年 3 月 11 日の東日本大震災によって建設材料の調達が遅れるなど大きな試練を経たが、システム移転切替日に影響を与えなかった。大規模オンラインシステムを安全確実に移転し、移転後も安定運用を確保するという目的に対して、システム移転切替を無事故で完遂することができ、365 日営業運転に支障をきたすことはなかった。また、移転後の安定的運用を確保している。

その成功の要因として、移転先センターに現行と同等の機器を予め設置して切り替えるという移行方式を採用したこと、徹底的な試験・訓練、十分な並行運転試験及び本番と同一環境・同一手順・同一体制での切替りハーサルを実施したこと並びにヒューマンエラーリスク撲滅対策を徹底したことが非常に有効であったといえる。さらに、プロジェクト推進としては、経営トップ主導の全社的推進体制が適切に機能した例といえよう。また、『システム高度安定稼働』を全社共通の価値基準とする企業風土も、プロジェクト成功要因の一つといえることができる。

重要インフラならではの慎重な取り組みが積み重ねられており、「安全文化」としてよい方向に作用している。また、今後もさらに事業継続計画、リスク分散については全国の JR のシステムを担うという立場からさらに検討していくことが期待される。全体を通じて大規模システムセンター移転プロジェクトに対してさまざまな示唆を与えるテーマとして、IT 特別賞（プロジェクトマネジメント賞）を授与するものである。



【IT特別賞（IT サービス賞）】

SCSK 株式会社

「HMC (Heartil Management Center) クラウド時代の可視化・改善」

SCSK 株式会社はクラウド事業における提供サービスの可視化を行い業務の改善とサービスの適合化を進め、顧客価値を高めるための管理基盤を確立することで、自社事業の競争力を強化し、クラウドビジネスを拡大することを目指した。

そのために各種提供サービスの共通管理基盤である HMC へ、クラウドサービスに共通する可視化機能を拡張し、事業部門からお客様へ提供できるようにした。HMC は ITIL に準拠したサービスマネジメントの共通管理基盤であり、ITIL に準拠することで可用性と論理性を担保した。

クラウドサービスの開発部門や運営部門と並び基盤部門を 1 つのクラウド専門組織内に設け、専任の体制でクラウドサービスの可視化を強力に推進した。

取り組みの結果、SaaS 顧客には KPI ダッシュボードサービスを新たに提供した。IaaS 顧客にはリソース使用状況をダッシュボードで提供することによって顧客要求への対応を向上。運用管理の水準も向上した。

さらに ITSS と ITILv3 のライフサイクルを融合させた自社独自のナレッジ体系を設定し、サービスのカタログ化手法をノウハウとして登録し、社内に展開・普及しクラウドサービス拡大に役立てるようにしている。

ハイブリッドクラウドが今後普及するにつれて、顧客からの管理情報要求およびサービス維持のための管理データの集約が求められるものと考えられるが、これらの可視化への取り組みによってサービス事業の競争力確保、差別化を実現することが期待される。IT サービスの商品力向上の範例として IT 特別賞 (IT サービス賞) を授与する。



【IT 特別賞 (IT マーケティング賞)】

株式会社インテージ

「パブリッククラウド活用によるハイブリッド基盤の確立」

株式会社インテージは市場調査業界では国内最大手だが、インターネットを利用した調査ではモニターの囲い込みにおいて他社に後れをとっている。しかし、今後はスマートフォンの急速な普及が予測され、ネットリサーチの分野において調査の品質を維持しつつ PC からスマートフォンへのシフトを行うのが課題となる。同社は株式会社 NTT ドコモと共同出資を行い、モバイルモニターの拡大とモバイルリサーチのサービス拡充を目指して株式会社ドコモ・インサイトマーケティングを設立した。またインテージとしてスマートフォン利用者を対象にした独自のリサーチサービスを開始した。

リサーチデータの収集と集計はインテージが行ったが、従来にない特色がある。インテージは 1960 年代から、独自にデータセンターを設置してメインフレームによるデータ集計、分析を行い、ダウンサイジング、サーバー仮想化など時代変化にも対応し、現在でも同社のデータセンターにて大量データ処理を行っている。しかし、新たなスマートフォンによる調査では、回答者の応答が短期間に集中して従来のコンピューター能力では対応できなくなる。そこで、データの集中時には外部のクラウドサービスを利用して、自社データセンターと外部パブリッククラウドサービスとハイブリッドの処理システムを完成した。ハイブリッドインフラの構築とアプリケーションの開発は同社の技術陣で行った。

スマートフォンによる調査では、回答者が場所や時間にとらわれない、新しい調査特性をもつ。こういう新しい内容のマーケティング調査が実行できることや自社データセンター単独よりパブリッククラウド利用でコストが削減できることなどが明確になった。クラウド利用については、パブリッククラウドを利用したが、応答時間に遅れがあるなどの問題点も見つかったので、今後はネットリサーチ以外

のサービスの移行やデータの機密保持の観点も加えて、自社処理と外部のパブリッククラウドの利用切り分けなどを再考してゆくという。

新しい調査インフラの登場に対応してサービスを拡充する。その果敢な挑戦は大いに評価でき IT 特別賞 (IT マーケティング賞) を授与する。



【IT特別賞 (IT フロンティア賞)】 株式会社インターネットイニシアティブ

「コンテナ型データセンターによるクラウド基盤の構築と運営プロセス改革」

株式会社インターネットイニシアティブは、コンテナ型データセンターという斬新なクラウド基盤の構築に成功した。建屋型に比べインシヤルコストおよびランニングコストをともに低減するもので、短期間の実装が可能で、拡張性が高く、消費電力を抑制する。

コンテナ型データセンターは米国で先行導入事例があるものの、建築基準法の建築物に相当するため国内では導入が難しかった。今回は、道路輸送可能なサイズを前提に可搬性のあるモジュール構造とし、建築物に該当しない条件として人が立ち入らない運用体制を開発することにより、国内商用では初の大規模コンテナ型データセンターを実現した。また、劇的な省エネを達成するために、これまで国内データセンターでは利用事例がほとんどなかった外気冷却方式を主冷却として導入した。

推進体制としてファシリティ部門と IT 機器実装担当部門が連携して、実証実験設備を構築し、要求条件を満たせるよう技術開発を行った。

この結果、ビル型データセンター従来型に対して約 40%のコスト削減を実現。システム構築期間の大幅な短縮が実現された。またデータセンターのエネルギー効率の指標である pPUE1.15 を達成し、世界で戦えるレベルの水準に至った。

経営的な成果としては、安く短期間で導入できるコンテナモジュール方式を確立し、投資と経営におけるフレキシビリティを確立したことが評価される。建屋と空調と HW のライフサイクルが異なることに対してリプレースの時々で最適化ができるという将来志向の投資スタイルを実現した。またクラウドサービスのバックヤード技術として建屋、空調設備、システムハードウェアを統合的に扱い、エネルギーおよび費用の最適化を図る試みは新しい着眼である。これらの取り組みは IT サービスの事業力向上の範例となるものと評価し、IT 特別賞 (IT サービス賞) を授与する。



【IT奨励賞 (社会貢献賞)】 小島プレス工業株式会社

「グローバルに対応した”国際 EDI 標準 (国連 CEFAC T) ” への提案」

小島プレス工業株式会社は「ものづくりは人づくり」の経営方針のもと、IT 分野における社会貢献を目指し、過去 8 年にわたり継続的な活動に取り組んできた。

昨年来のテーマは自社の海外拠点展開が一層進む中、XML 対応の国際 EDI 標準が無いことに着眼し、自社が音頭を取って日本発の国際標準を提案するというものであった。

社長自らが「国連 CEFAC T 日本委員会/サプライチェーン情報基盤研究会」の発起人となり、国際標準を提案するための国連に対するアプローチルートを開拓した。

そしてこれまでの IT による社会貢献の成果である GREEN-EDI の仕組を「国連 CEFAC T」の要素

技術仕様に適合させることで XML 対応の EDI のひな形を開発した。豊田市からの発注を市内事業所が EDI で受け取る検証実験によって国連 CEFACT 伝票による事務手続きが実務的に可能であることを確認し、その結果をビジネスインフラガイドブックとして取りまとめ国連に提案した。

GREEN-EDI の段階的な発展を引き継いでの取り組みで、総務省、経済産業省、愛知県、豊田市、商工会議所など公的機関を巻き込むことで、業界団体等を動かしボトムアップの提案が可能になった。これは年次を追って継続的に課題提起を続けてきた当社の実績があればこそその成果である。社会貢献の目的に対して自社の資源や経験、ポジションを活かして周辺を動かしていく力量と継続的努力は大いに評価できる。日本からの国際標準の提案というテーマも革新的である。

日本発の EDI/XML 標準を立ち上げるという目標に照らせば、今後アジア等における多国間での検証実験が望まれる。それによって国際標準としての提案がおおいに説得力を増し現実化すると思われる。これまでの取り組みを奨励し、今後の活動の発展を願い、IT 奨励賞（社会貢献賞）を授与する。



【IT 奨励賞（ベンダーマネジメント賞）】

株式会社シーエーシー

「事業改革による企業力強化の取り組み」

株式会社シーエーシーは、独立系情報システムベンダーとして、システム開発、運用、業務受託の各分野にわたってサービス事業を展開している。顧客企業のグローバル化と反面での国内での市場成長の鈍化といった大きな環境変化から、「グローバル対応力強化」と「知的生産性の向上」が経営課題となっていることを認識し、これらへの対応のために、知識集約を中心的な施策として定めた中期経営計画に取り組んでいる。

グローバルでのビジネス提供を行うためには、開発基盤の整備や標準化、それらを動かすためのインフラ基盤の整備を行うことが重要であり、また、それと合わせて知的生産性の向上のために、知識集約基盤や IT 基盤の整備やワークスタイル変革を行うことも必要である。同社では、「国際標準対応」「開発基盤整備」「グローバル対応」「IT 基盤整備」「ワークスタイル変革」「知識集約基盤整備」という個々の施策をさらに詳細化し、責任者を定めることで事業改革を推進している。個々の施策は知識集約に向けて単独で完結せず、施策の繋がりが重要であるが、それを担保するのは、経営統括本部という全社的な事務局の存在と実施のタイミングと整合性を合わせながらの展開であるといえる。

システム構成としては、大きく活動のベースとなるコミュニケーション基盤と、利活用する事で知識を蓄積する知識集約基盤に分かれる。コミュニケーション基盤としては「グローバル TV 会議/Web 会議システム」「全拠点無線 LAN 設置」「スマートフォン BYOD」「ユニファイドコミュニケーション/電話統合環境」「仮想デスクトップ基盤」「グループウェアのクラウド化」を行っている。知識集約基盤としては「共通開発基盤」「ポータルサイトを利用した知識集約」が存在する。

同社では、ワークスタイル変革は IT 基盤の刷新と連携しながら実施しているが、システムを先行して構築・利用しながらワークスタイル変革を行う事で、企業内の働かせ方を変える事を試みている。IT ベンダーとして、新技術も含めた IT 基盤を用いてワークスタイルを変革していくことは、「魅力ある IT 業界」を実現するために不可欠のものであろう。現在進行形のプロジェクトであるので、今後、「組織の慣性」に負けず、改革を継続し、それが事業成果のみならず、業界全体の魅力向上にもつなげられるよう、今後のマネジメントの実績を確認していきたい。したがって、将来の業界への貢献への期待も含めて、IT 奨励賞（ベンダーマネジメント賞）を授与することとする。



【IT 奨励賞（グローバルマネジメント賞）】
ディー・エイチ・エル・ジャパン株式会社
「GCCU による電話業務のグローバル標準化」

DHL ジャパンは、国際エクスプレス事業をグローバルに展開する DHL Express の日本法人である。国際エクスプレスとは航空機による国際間の貨物輸送サービスであり、DHL Express は、パイオニアとして 1969 年に同サービスを世界で初めて開始、その後、現在に至るまで、世界の国・地域 220 カ国以上でサービスを提供している。本部はドイツ・ボンにあり、親会社はドイツポスト DHL。同社における日本の IT 部門のミッションはグローバル IT チームまたはリージョナル IT で策定されたインフラ・アプリケーションの導入、サポートを行うことであるが、今回のテーマはコンタクトセンターにおける電話業務標準化のためのグローバルプロジェクトであった。プロジェクトは、GCCU : GLOBAL CONTACT CENTER UPGRADE と命名され、グローバルレベルでコンタクトセンターを UPGRADE し標準化していくというものであった。

以前よりグローバル全体で標準化はすすめられていたが、これまでは HARDWARE ブランドのみの標準化で、運用に関しては各国独自に決定し導入していた。今回の PROJECT では顧客がどこの国の人間でも、どこにいても、一貫した質の高いサービスの提供を目的としてシステム構成までもグローバルレベルで標準化し、また各国が各自でカスタマイズしていたシステムを今までのローカルベンダーからグローバルベンダーに移管することで TCO の削減も実現することをめざすものであった。

コンタクトセンターのシステムや運用には各国の制度や文化、習慣が反映されている部分が多い。同社（日本法人）も当初はそのように理解であったが、十二分な準備期間を置き、リージョナルのスタッフへの交渉やコミュニケーションに注力し、最終的にはグローバル標準化を実現させた。また、GCCU 導入前は、アジアパシフィックでは日本のみがコンタクトセンターを 2 つ持ち、呼制御装置を 2 か所に置いた冗長構成を取り、両コンタクトセンターをバーチャルに一元化し、電話集中時のオーバーフローに対応するなど放棄率を最適化してきた。今回のプロジェクトでは、呼制御装置をマレーシアに移行しながらも、同様にこのバーチャルの一元化を達成できたという点もアジアパシフィック初の試みとして注目される。

グローバル・ユーザー企業のローカル IT 部門ならでの独自の苦勞もあるなかで、大きなミッションを達成した点は高く評価でき、日本の IT 部門の質の高さを示すことにもつながるので、IT 奨励賞（グローバルマネジメント賞）を授与する。

以 上