

報道関係各位

2019年11月27日
公益社団法人企業情報化協会

—NEWS RELEASE—

「2019年度(第37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2019年度IT賞受賞企業を発表。

—2020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。

IT賞は、同協会が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・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37年目を迎える。

2019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最優秀賞に東京海上日動火災保険/東京海上日動システムズ(共同応募)、日本航空、wash-plusの3社が受賞したほか計26件34社が決定した。

来る2020年2月6日(木)・7日(金)に開催される同協会主催「第35回IT戦略総合大会(ITMC 2020)」(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。表彰式典では各社の代表者が出席予定。受賞企業は次の通り。

| 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/ 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/東京海上日動システムズ株式会社 「DXを実現する次世代フレームワークの構築」 |
| IT最優秀賞 (顧客・事業機能領域/ トランスフォーメーション領域) | 日本航空株式会社 「JALにおけるデジタルイノベーションの挑戦～ SAKURAからイノベーションへ～」 |
| IT最優秀賞 (顧客・事業機能領域/ 社会課題解決領域) | 株式会社wash-plus 「働き方改革、女性の社会進出を支える顧客と繋がるIoTコインランドリー」 |

1. マネジメント領域

| | |
|-------|---|
| IT優秀賞 | コカ・コーラ ボトラーズジャパン株式会社 「ポストマージャー環境でのIT統合」 |
| IT優秀賞 | 日立キャピタル株式会社 「事務のファクトリー化(ITツール活用による業務時間削減含む)」 |
| IT優秀賞 | 株式会社三井住友銀行/株式会社日本総合研究所 「グローバルビジネスダッシュボードに向けた計数標準化 ～メガバンクにおける『マスターデータマネジメント』」 |
| IT賞 | 日本カーソリューションズ株式会社/NTTコムウェア株式会社 「オートリース業界初、AIを活用した請求伝票確認業務の自動化 ～『業務代行AI』による業務効率化と新たな企業価値の創造～」 |
| IT奨励賞 | エーザイ株式会社 「グローバルなサイバー・インシデント・レスポンス体制の構築 - Cyber Defense Project “MAMORU” -」 |

| | |
|-------|---|
| IT奨励賞 | オリックス生命保険株式会社 「リスクベースアプローチの変更管理による安定したITサービスの提供」 |
| IT奨励賞 | 東京ガス株式会社 「デジタル技術等を活用したガス導管事業における業務プロセス改革」 |
| IT奨励賞 | みずほ情報総研株式会社 「大規模プロジェクトにおける品質改善活動 (システム開発現場におけるローコストRPAの活用)」 |

2. 顧客・事業機能領域

| | |
|-------|--|
| IT優秀賞 | 住信SBIネット銀行株式会社 「Human Touch + AI Tech = 令和時代のカスタマー・エクスペリエンスの創造 ～お客さま本位の顧客対応環境の深化・高度化～」 |
| IT優秀賞 | 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 「Nissay-SMARTシステムプロジェクト」 |
| IT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／ あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 「損保業界初！ 保険料スマホ決済サービスの導入」 |
| IT賞 | 株式会社SOUSEI Technology 「『マイホームアプリ』によるハウスのオーナーの住宅購入体験向上と 住宅ビッグデータ活用によるXTech支援」 |
| IT賞 | 楽天株式会社 「楽天データを活用した高効率、高精度のAIマーケティングソリューション」 |
| IT奨励賞 | 株式会社SMBC信託銀行／株式会社三井住友カード／株式会社日本総合研究所 「SMBC信託銀行 お客さまの外貨利用機会を創出するデビットカード 『GLOBAL PASS』の開発」 |

3. 社会課題解決領域

| | |
|-------|---|
| IT優秀賞 | 株式会社ぐるなび(LIVE JAPAN 事務局) 「外国人旅行者に対する多言語情報発信 ～平常時・発災時におけるLIVE JAPANプラットフォーム～」 |
| IT賞 | NTTコムウェア株式会社 「人の目による判断をAI化する画像認識『DeepTector®』 ～社会課題解決に向けた取組み～」 |
| IT賞 | 東日本旅客鉄道株式会社 「鉄道混雑の緩和に向けて ～在来線混雑可視化システムの開発と導入～」 |
| IT奨励賞 | 東日本旅客鉄道株式会社 「『Ringo Pass』アプリや「Rinogの樹」の実証実験～パートナー企業(日立製作所)と サービス開発を目指したビジネス開発コラボレーション～」 |
| IT奨励賞 | 株式会社みずほ銀行 「みずほの中小企業支援・AI技術等を活用したFinTechレンディング 『みずほスマートビジネスローン』」 |

4. トランスフォーメーション領域

| | |
|-------|---|
| IT賞 | 株式会社IHI 「事業部門が自律的にデジタルトランスフォーメーション(DX)を推進できる体制の整備(人材育成プログラムの展開)」 |
| IT賞 | 三井住友信託銀行株式会社／三井住友トラスト・システム&サービス株式会社 「サーバー型から始める統制型 RPA のスケールアップと業務プロセスのトランスフォーム」 |
| IT奨励賞 | 積水ハウス株式会社 「BEYOND2020:新たなビジネスモデルに向けたDX環境の構築」 |
| IT奨励賞 | 東日本旅客鉄道株式会社 「Microsoft HoloLensによる信号設備保守業務の改革」 |

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、2019 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、26 件 34 社の受賞を決定しました。なお、来る 2020 年 2 月 6 日(木)・7 日(金)に開催される同協会主催「第 35 回 IT 戦略総合大会 (ITMC 2020)」(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います。

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 35 回 IT 戦略総合大会 (ITMC2020)」
2019 年度 IT 賞表彰式典・受賞記念講演会
日程 :2020 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



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 :小縣 方樹(東日本旅客鉄道株式会社 取締役副会長)
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: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

2019 年度(第 37 回)IT 最優秀賞・IT 優秀賞・IT 賞 受賞理由
(2019 年度 IT 賞審査委員会)



【IT最優秀賞(マネジメント領域/トランスオーメーション領域)】

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

「DXを実現する次世代フレームワークの構築」

デジタルトランスフォーメーション (DX)はどの企業にとっても喫緊の課題だが、レガシー資産や組織の変革を行わずに、スマホアプリの提供や、RPA による事務処理の効率化等のデジタル施策を単品・単発で実現しても、各企業が持つケイパビリティを活かすことができないため、顧客価値向上による競争力強化には繋がらない。

東京海上グループでは、「お客様志向の商品・サービス」「強固な顧客基盤」「高効率高品質なオペレーション」の実現を目指し、「インフラ」「データ」「組織・プロセス」それぞれの戦略を策定し、その3つの戦略を密接に連携させることで、DX を着実に推進するフレームワークを構築した。

このフレームワークを活用し、本来保険会社が持つ多種多様なデータや販売チャネル・既存の協業企業、更にはスタートアップ企業を含めた各社の強みを掛け合わせることで、例えば顧客が LINE 上で確定拠出年金の各種情報を確認できるアプリ、訪日外国人旅行者に特化した企画乗車券に海外旅行保険や災害情報の提供等のサービスを付加した、訪日外国人旅行者向け総合サポートサービスを開発する等、お客様とのデジタル接点を通じて商品・サービスをお届けする仕組みを短期間で数多く開発し提供することができている。

東京海上日動火災と東京海上日動システムズが一体となって、「早期のデューデリジェンス」を行い、数多くあるアイデアから効果につながるデジタル施策を抽出・実現していく全社的な組織体制を構築できている。また、これらを支える「デジタル施策推進」、「データ戦略推進」、更にはビジネス・IT の両部門を跨る人材育成も併せて行っている。

このような統合的かつ先進的な DX 推進体制は、DX を目指す他の多くの会社の範となるものであり、IT 最優秀賞にふさわしいと評価する。



【IT最優秀賞(顧客・事業機能領域/トランスオーメーション領域)】

日本航空株式会社

「JALにおけるデジタルイノベーションの挑戦～ SAKURA からイノベーションへ～」

50年使用してきた旅客基幹システムの刷新に取り組み、7年間、800億円の費用を投じて、提携会社150社、周辺システム70に及ぶ巨大な体系を旅行会社や航空会社にITソリューションを提供するアマデウスへの移行を完了した。この移行プロジェクトを、“SAKURA”と称し、コスト削減、競争力・収益性拡大を実現しDXの基盤整備と位置付け取り組みを進めた。その中で社内を一体化する手法を開発し、それを駆使する中でデジタル化に関する社員のリテラシーを向上させている。

SAKURA プロジェクトの成功を土台にして、その成果をイノベーション実現に向けた取り組みに進化させ、5つのキーテクノロジー (IoT、AI、5G、xR、Robot) を事業に展開するオープンイノベーションラボをも開設し、その実現の具体化にむけた取り組みを行い成果が創出しはじめている。

多くの事業会社の情報部門は、データや情報処理を行うことで事業の成長発展に寄与する取り組みが基幹であり、イノベーションの中心として機能し実効することは稀である。

また、経営部門と情報企画・戦略部門の間を緊密にし、デジタル化にむけた“戦略策定”を実現することも、“言うは易し行い難し”状況にある。

しかし、今回の同社の取り組みは、それらの課題を解決した好事例である。経営のリーダーシップにより、従業員をデジタル化に引き入れ、DXの取り組みを身近に位置づけ、その実現にむけた取り組みやかたちを具現化している。結果としてSAKURAプロジェクトの成果はもとより、イノベーション実現のためのフレームも卓越水準と捉えることができる。

また今回の取り組み内容は、他社のDX実現に向けた施策のモデルケースともなり、参考事例として高く評価できる。以上により、本件はIT最優秀賞に値すると評価した。



【IT最優秀賞(顧客・事業機能領域/社会課題解決領域)】

株式会社 wash-plus

「働き方改革、女性の社会進出を支える顧客と繋がるIoTコインランドリー」

コインランドリーは、単身・共働き世帯の増加をはじめとする世帯構成の変化、気候変動に伴うゲリラ豪雨やPM2.5・花粉の飛散など洗濯物の天日干しを躊躇させる要因の拡大などによって需要が拡大し、設置も増えている珍しい業界である。最近ではスキマ需要を狙い、ガスステーションやスーパーマーケットにランドリーを設置する動きもあるという。

一方で様々な問題も抱えている。例えば①利用する時間帯が似通っているため、来店して待つことを余儀なくされるケースが多い、②洗濯・乾燥中に盗難などを防ぐ意味で利用者はコインランドリーにいる必要がある、③逆に洗濯・乾燥が終了しても放置する利用者がいるので機械の使用効率が下がってしまう、④コインランドリーは無人で操業できる利点があるが料金回収のための人手は必要である、といったことである。

これに対し wash-plus は、コインランドリーの洗濯機/乾燥機メーカーである岡山本製作所と共同で「スマートランドリー」を開発した。①スマートフォンで洗濯機や乾燥機の空き状況を知ることができ、予約もできる、②洗濯中は機械のドアをロックでき、覗き窓も半透明化できる。洗濯・乾燥が終わると終了通知が届く、③様々なキャッシュレス決済に対応する、などの特徴があり、上記の課題を解消した。すでに73店舗を展開しており、2022年までに400店に拡大する計画である。国内だけでなく、欧米では高級マンションでも共有のランドリー施設を有するところが多く、アジアなど新興国でも今後コインランドリー施設の需要が期待できるなど、wash-plusの「IoTランドリー」は世界的に広がるポテンシャルを持っている。昔からあるビジネスやサービスをIoTやスマートフォンを使って書き換える点で「デジタルビジネスの好例」であることも含め高く評価できる。よってIT最優秀賞にふさわしいと評価する。



【IT優秀賞(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

「ポストマージャー環境でのIT統合」

経営効率向上を目標に2013年以降加速されたボトラーズの統合は2017年の経営統合により、国内コカ・コーラシステムの販売数量約90%を占め、売上高でアジア最大のコカ・コーラボトラーとなった。

この経営統合に際して、今後の経営の主機能としてITは中核機能と位置付けられ、組織統合を通して強力な権限集中を一年間で達成した。

その具体的方法は、①全IT組織をビジネスシステム本部として一本化、②社長直轄組織として営業や製造・物流と並列化、③ビジネスシステム本部長の社外招聘、④強力な機能別指揮系統を組織として構築、などで、一貫した戦略遂行の素地を築いた。

そして、SAPベースのCokeOne統合基幹システムの全社採用を決定し、全体のレガシーシステムを集約/統合すると同時に、不要なものを削除し、ビジネスプロセスを標準化することに注力した。これらの活動は、DataやProcessの標準化というIT Projectというよりは、全社アプリケーションやインフラを整備しビジネス部門と顧客・サプライヤー等を含めた標準化を柔軟な組織対応で進めるという、いわばビジネス・トランスフォーメーション・プロジェクトの位置づけであった。

これらの過程で、ビッグデータのアーキテクチャ的施策として、「データディスカバリープラットフォーム」を構築して中核データベースとする、コスト管理、標準化を徹底する活動、効率的プロジェクト管理体制の構築等を実現してきている。更には意思決定プロセスの効率化、働き方改革による会議効率化やメール削減など様々な施策を展開し、成果を挙げてきている。

これらの施策による成果は2018年末でプロジェクト成功率89%(QCD達成)、2019年末でサーバー数50%削減、本社内メールトラフィック50%削減、レガシーERPゼロなどであり、総合的にはコスト削減は相当大きなものがある。

これらの成果を短期間で達成し、経営統合に資するIT統合の実を上げた活動は、他の模範となり得るとして、マネジメント領域のIT優秀賞を授与するものである。



【IT優秀賞(マネジメント領域)】

日立キャピタル株式会社

「事務のファクトリー化(ITツール活用による業務時間削減含む)」

日立キャピタル株式会社では 2009 年にバックヤード業務の集中化と標準化のために営業センターを設立してから、全国各地の業務センター及び営業拠点の業務の集約化を推進してきた。2016 年から現在に至り、さらなる業績上の成果発現を目指し、事務のファクトリー化を通じたローコストオペレーションを追求してきている。

大胆な組織改編を繰り返しながらも、業務の効率化は科学的管理法アプローチに則り、極めて緻密は取組の積み上げと繰り返しによって実現している。それは集約した業務の可視化、標準化、そして計測と評価、再改善ないし RPA など IT ツールによる自動化というマネジメントサイクルを着実に推進・拡大することであった。この取組によって年間 10 万時間を超える工数削減効果をあげ、営業センター人員の削減につなげ、オーバーヘッドコストの目に見える改善をもたらした。業務効率化を業績上の成果に結びつけることができたのも、業務量測定のマネジメントの仕組みを確立しているが故と理解される。したがってこの論理的かつ緻密なマネジメント努力と取組のプロセスは他企業の模範となり得るものであり、IT 優秀賞にふさわしいと評価し、授賞するものである。



【IT優秀賞(マネジメント領域)】

株式会社三井住友銀行／株式会社日本総合研究所

「グローバルビジネスダッシュボードに向けた計数標準化

～メガバンクにおける『マスターデータマネジメント』」

自社の所持するマスターデータをどのように統合管理するかというマスターデータマネジメント (MDM) は、ビッグデータが標榜される現代においても相変わらず大きな課題として存在している。とりわけ、複雑大規模なグローバル企業においては一筋縄ではいかないプロジェクトとなる。

株式会社三井住友銀行と株式会社日本総合研究所は、2015 年に、これまでの国内業務を中心とした旧経営情報管理システム (情報系ホスト/第 3 次オンライン) の限界を認識し、新 MIS ビッグデータ基盤の導入による国内情報系システム更改プロジェクトに着手した。メガバンクにおける「データガバナンス体制」整備についての重要性の高まりから、翌 2016 年には、データマネジメント部 (DM 部) を設置。DM 部は、永年管理会計を支えてきた経営企画や財務企画、事業統括各部をはじめとする本部部署に呼びかけ、事業部門別管理の殻を破り、プロジェクトゴールをリスクアセット等を含む全ての管理会計データの集約/標準化にかかる、「マスターデータマネジメント」に変更し、既存の新 MIS プロジェクトに並行する形で「データガバナンス機能」開発の前倒し着手を決定した。具体的には、計数要素の部品化と体系化されたコード付与によって経営情報を可視化する「計数標準化」と、計数の発生源にまで遡りデータ品質を維持することができる「データ辞書」、さらには、これまで拠点軸/部門軸で構築されていた銀行業務/旧情報系システムの、「顧客軸視点」に立ったトランスフォーメーションに挑戦し、今後グローバルビジネスダッシュボードとして展開される予定である。

一連の活動は今後 MDM に着手する企業にとっても見本となるものであり、メガバンクのマネジメントを革新するプロジェクトと位置づけることができるので、IT 優秀賞(マネジメント領域)にふさわしいと評価する。



【IT賞(マネジメント領域)】

日本カーソレーションズ株式会社/NTTコムウェア株式会社

「オートリース業界初、AIを活用した請求伝票確認業務の自動化
～『業務代行AI』による業務効率化と新たな企業価値の創造～」

オートリースビジネスを展開している日本カーソレーションズ株式会社では、年間100万件を超える整備会社からの請求伝票のすべてを、専門知識を持つ担当者が目視確認を行い手動でNG帳票を仕分していたが、件数の増加に伴い人手による確認は限界に近づいていた。これに対し、NTTコムウェアが同社に企画提案した請求伝票確認業務の機械化・自動化の取り組みが本プロジェクトである。技術的には機械学習ではなくルールベースAIの導入であるが、業務効率化には十分貢献しており、「業界初」ということでアドバンテージをとることができている。また、取引先現場である整備工場に大きな負担をかけることなく、導入することができた点は評価できる。アジャイル開発とFace to Face重視の密なコミュニケーションが本プロジェクトの最大の成功要因であり、発注元企業とベンダーとの信頼関係が重要であるという基本を改めて認識させられる。以上のことから、IT賞(マネジメント領域)にふさわしいと認められる。



【IT優秀賞(顧客・事業機能領域)】

住信SBIネット銀行株式会社

「Human Touch + AI Tech = 令和時代の顧客・エクスペリエンスの創造
～お客さま本位の顧客対応環境の深化・高度化～」

同行は、店舗をもたないネット銀行の先駆者である。店舗を持たない事業特性から、顧客・センターのサービス向上が顧客満足向上のカギとなる。こうした背景から、「令和時代の顧客・エクスペリエンスの創造」を目標に掲げ、運営担当者のマインド変革、顧客フロント・バックの仕組み改善、組織としての運営サイクルのフォロー、以上3つの取り組みを行っている。

「Human Touch + AI Tech」により実現されたシステムでは、VOC(Voice Of Customer)の分析に焦点を当て、会話音声記録を音声自動テキスト化ツールの活用を通じたリアルタイムのテキスト化を通じて、オペレータのサービス向上と業務品質の向上を実現している。また、KPIとして受電率(着信数に対する応答数の割合)、メール比率(総問い合わせ件数に対するメール問い合わせの割合)、能力効率(1件当たりの通話時間+後処理時間)、苦情・相談件数(苦情・相談としてカテゴリ分けされた件数)の4指標が設定され、いずれも一定の成果を確保することに成功している。

同行の取り組みは、顧客の相談に適確に対応できる顧客・センターの高度化、フロント対応者への快適な環境提供、VOC(音声)すべてのテキスト化を行い、テキストマイニング技術を駆使して顧客のつまづきや問題を把握し顧客満足へつなげていること、システム化の成果をきめ細かく定量的に把握していることなどにユニークな特徴がある。

以上のように、同行の取り組みは単なる新しい技術の適応にとどまらず、顧客・事業機能領域において特筆すべき内容を含み、将来の銀行のサービスのあり方を示唆している点で、IT優秀賞にふさわしい内容であると評価できる。



【IT優秀賞(顧客・事業機能領域)】

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

「Nissay-SMART システムプロジェクト」

様々な仕事が人工知能やRPAにより代替されつつあるが、テクノロジーを「人間の能力強化を通じた顧客価値向上」のために用いるケースも少なくない。Nissay-SMART システムプロジェクトもその一つである。

日本生命保険相互会社とニッセイ情報テクノロジーとは、AIを搭載したタブレット端末を5万名の営業職員に配布した。その目的は、「徹底的なお客様利便性の追求」「営業職員のコンサルティング力強化」そして「働き方の変革推進」である。

お客様利便性の追求に関しては、シニアの顧客層をも踏えた分かりやすい画面への全面刷新、コンサルティング力強化に関しては、保有するビッグデータを人工知能で分析し、成約率の高い顧客の情報提供や、アポイントの切り口、提案や手続きにおいてヒアリングすべき項目などのアドバイスする機能の搭載、働き方変革に関しては、軽量化され、社外でも安全に業務ができるセキュリティを備えたタブレットによるテレワークの実現と、カメラOCR等を用いた業務の効率化、というように、営業職員の仕事を多方面からサポートする仕組みになっている。

また、このような取り組みを海外に積極的にアピールし、日本の生命保険会社初の”Efma Innovation In Insurance Award”のCustomer Experience部門で金賞を受賞したことも特筆に値する。

以上の点から、Nissay-SMART システムプロジェクトは、IT優秀賞にふさわしいと評価する。



【IT賞(顧客・事業機能領域)】

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／あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

「損保業界初！ 保険料スマホ決済サービスの導入」

「現金社会」と呼ばれていた日本も、2018年に経済産業省がキャッシュレス・ビジョンを公開し、PayPayなど様々なキャッシュレス決済が登場して競争が激化、さらに消費税に伴うキャッシュレス・消費者還元が行われるなど、キャッシュレス化が急速に進んでいる。

パソコンよりはむしろスマホを使う「モバイル・ファースト」世代や、身の周りのことをすべてスマホで行う「モバイル・オンリー」世代の台頭により、スマホによる決済ができない商品・サービスは今後淘汰されていくであろうという見方もある。

そのような背景の中、上記3社は損害保険業界で初めて、ユーザーがスマホで多彩な決済サービスの中から選択、保険料を即時に決済できるサービスを開発した。

スマホ決済は今でこそ決して珍しいものではないが、金融機関として様々な規制を受け、多種多様な商品と支払い方法が混在する保険業界において、デジタル技術を活用した新たな決済手段を導入するのは容易なことではない。

上記3社は多様化するキャッシュレス社会の進展を見越し、2015年からシステム部門内で勉強会を実施。また、ビジネス部門とも緊密なコミュニケーション関係を築いて来ており、前提となる論議が熟成されていたため、迅速に業務要件を絞りこみ、短期間で合意形成出来たのが、業界初のスマホ決済サービスの実現につながった。

同社のスマホ決済サービスは11種類の決済サービスに対応しており、業務の効率化だけでなく、拡大するインバウンド需要など、保険のビジネスチャンスを広げる上でも重要な役割を果たすと考えられる。

以上のような理由により、MS&AD システムズ、三井住友海上火災保険、あいおいニッセイ同和損害保険は、IT賞にふさわしいと評価する。



【IT賞(顧客・事業機能領域)】

株式会社 SOUSEI Technology

『マイホームアプリ』によるハウスイーナーの住宅購入体験向上と 住宅ビッグデータ活用による XTech 支援」

ハウスイーナーと住宅会社のコミュニケーションをスムーズに行うため、様々な住宅情報をクラウド上で行う knot と称するアプリ・システムを開発、導入社数 600 社以上、ハウスイーナー 4,000 名以上に利用されている。また、ハウスイーナーのカスタマージャーニーに沿った様々なビジネスチャンスに対応すべく、住宅にかかわる様々なデータ（図面、契約書、メンテナンス履歴等々）を管理しアウトプットすることを可能にした。

一部の住宅メーカーが独自のシステムで自社にかかわる案件の情報を管理するのに対し、本件は中小あるいは地方の住宅メーカーの案件を中心に、全国の住宅を網羅的にデジタルデータとして集約していく点も特徴としてある。これら住宅供給者、あるいは住宅情報を取りまとめたところは、住宅オーナーの視点からすると所有する住宅の価値向上のベースが築かれたと捉えることができる。

住宅情報の中には、ローン、あるいはメンテナンス情報等も含まれていくため、構築したこのシステムは住宅業者間、あるいはオーナーの活用に留まるのではなく、金融業界や建材・補修業界等の他業界にもデータ活用をすることができるようになる。建設、補修、消費財、金融、保険などの各事業者と住宅オーナーが、ひとつのシステムで水平的に結び出来ることが可能になったことも有用であり、先進的でもある。

今後、開発したシステムが他の業界と結合し、さらに進化することで、さらに住宅情報にかかわるデジタル化が進むと思われる。以上より、本件は IT 賞にふさわしいと考えられる。



【IT賞(顧客・事業機能領域)】

楽天株式会社

「楽天データを活用した高効率、高精度の AI マーケティングソリューション」

実店舗や EC 事業者のマーケティング担当者にとって、購入者の見える化、購入見込み者の特定は最重要テーマの 1 つである。マーケティング効率の向上と顧客満足の高立を可能にできるからだ。そこで楽天はマーケティング担当者向けに、楽天のデータと AI を利用したマーケティングソリューション「Rakuten AIris」を開発した。

「Rakuten AIris」は 2 つの機能からなる。楽天が蓄積するデータから購入者の属性や購買データなどの消費行動分析データを任意の角度から可視化する「Customer Insight」、および購入見込みユーザーを高精度で推定する「Target Prospecting」である。これは Customer Insight の分析を元にしたながら、機械学習を利用して類似ユーザーを様々な角度から探索するもの。「同じものを購入した人はこれも購入しています」といったマーケティングにおける定番のやり方に比べ、機械学習とデータを組み合わせることで思いもよらない見込み層を抽出でき、しかも高い精度（ヒット率）が期待できるといふ。実際、楽天による実証実験では他社の類似サービスに対して、クリック率が 360%、購入率が 400%に向上する成果を出している。また楽天は 2018 年 6 月に「Rakuten AIris」をサービスとして提供開始しており、1 年間で数億円規模の取扱高＝利用者の支持を得ている。

「Rakuten AIris」の取り組みは楽天の 1 億以上という楽天会員数とそれに基づく膨大な購買行動データを生かしたものであり、同社がそういったデータの活用に取り組むのは当然であると捉えることもできる。しかしこうしたデータに AI を適用することは決して簡単ではなく、購入見込み者を推定する精度を大きく高めた事実もある。よって IT 賞に値すると判断する。



【IT優秀賞(社会課題解決領域)】

株式会社ぐるなび(LIVE JAPAN 事務局)

「外国人旅行者に対する多言語情報発信

～平常時・発災時における LIVE JAPAN プラットフォーム～

社会全体を巻き込んだ価値創造が注目される今日、自治体、企業など多くの組織を巻き込んだ「オール日本」の実践は、まさに時宜を得た取り組みと言える。こうした取り組みは構造の構想自体はそれほどめずらしいものではないが、実際に異なる価値観をもつ組織が一つのベクトルに向かって実行していくことは極めて困難であると考えられる。

LIVE JAPAN では、取り組みの実行のための3本柱として、第1に、約4,500店舗の登録掲載施設に対して、施設の現在の情報を多言語で発信できる「LIVE 情報発信プラットフォーム」を提供していること、第2に、第1の取り組みを活かして、災害発生時に施設自身が災害に関する支援情報の発信を多言語で実施可能にしていること、第3に、災害情報一元化サイトを常設し、認知拡大と発災時に速やかにアクセスしてもらうことを目的にした、サイトのQRコードを記載した「おまもりカード」の設置を増やすことを実行している。このように、ぐるなびは、プラットフォームの構築において強いイニシアティブをとっているが、参画組織が自ら発信することを通じて、この取り組みに実に多くの組織を実際に活動させることで、これらの組織を価値創造のプロセスに巻き込むことに成功した。このことが、まさに秀逸なサイト作りを牽引できた鍵と言える。

外国人旅行者が安心して楽しく旅行ができるように、そのエリア内の施設や店舗が平常時も発災時にも多言語で情報発信するという取り組みを支えるためには、それぞれの情報発信者が、日本の観光先進国化への貢献を意識した社会的価値を共有することが必要である。こうした価値の共有化を牽引して訪日外国人サービスの課題解決にベクトルを合わせていく試みが、多くの組織の共感を得て実践を促し、他にはない価値を生み出した点は大変興味深いものがある。よって IT 優秀賞に値するものとして評価した。



【IT賞(社会課題解決領域)】

NTTコムウェア株式会社

「人の目による判断をAI化する画像認識『Deeptector®』

～社会課題解決に向けた取り組み～

NTTグループでは2016年よりSDGs (Sustainable Development Goals) に対する賛同を表明し、グループのCSR憲章において、「事業活動を通じて社会的課題の解決に取り組み持続可能な社会を実現」を掲げている。その一員たるNTTコムウェアでは安心安全で豊かな社会を支えている、「点検」「検査」に注目し、画像認識AIを使った社会課題解決を推進している。

一般に点検・検査における課題として挙げられているのは①危険で過酷な環境における作業が多いこと②目視点検検査では検査員の確保・訓練、能力の個人差・バラツキ、等である。画像認識AI「Deeptector®」はDeep Learningを利用した画像認識AIサービスで、AIが人の「目」に代替することで点検や検査における課題解決を目指しており、2017年より実用に供されている。以下はその事例である。

- ・ 製造業における製品外観検査
- ・ 道路不具合点検への適用
- ・ 密漁監視への適用
- ・ 食事アドバイスへの適用

この画像認識AIサービスは「画像内の物体と位置を認識把握」「人間の感性に基づいて画像を評価分類」「特徴量変換による正常・異常の判定精度向上」等の独自技術が使われており、柔軟なシステム・インターフェイスを有している。上記の事例では、おおむね30%~50%の省力化あるいはコスト削減効果が実証されており、ケースによっては作業時間70%削減が報告されている。

まだまだ進化を期待される分野であるが、これらのNTTコムウェア社の活動は十分に社会貢献の一端を担っていると評価されるものである。よって、社会課題解決領域のIT賞を授与する。



【IT賞(社会課題解決領域)】

東日本旅客鉄道株式会社

「鉄道混雑の緩和に向けて ～在来線混雑可視化システムの開発と導入～」

近年、大都市を中心に社会問題になっている鉄道機関の混雑を緩和するため、JR 東日本では、列車の運行管理を扱う指令室の判断を、より迅速かつ正確に行うための情報提供を支援する仕組みを強化することが、更なる輸送サービスの改善のために不可欠であると考え、今回のシステム構築を行った。確かに、列車の混雑状況の全体像をリアルタイムに可視化することができれば、列車の混雑緩和や遅延防止に寄与することができる。

顧客サービス価値を向上させるプロセス全体の中で、ある特定のプロセスに焦点を絞ったシステム開発は、明確な結果を出せるため、その評価が出しやすいというメリットがある。反面、プロセス全体の価値を分断し、サービスや価値の創造を難しくするという可能性をもつものでもある。すなわち、顧客輸送サービス全体における、顧客価値の向上という点からは、顧客の要望が今回のシステム開発の発想にどこまで取り入れられているのかが不透明であるという点は否めない。今後は、顧客輸送プロセス全体の中で、このシステムが、顧客サービスや顧客の価値の向上にという点から、どのように位置づけられるかを問題とすることが求められると言えよう。

とはいえ、指令員が経験や勘に頼ることなく、混雑状況の全体像をリアルタイムで見える化したことは、社内向けの施策としては大規模で、高いパフォーマンスを確保するものである。また、実際に一定の成果をあげるものであったことも明らかである。よって IT 賞に値するものであると評価した。



【IT賞(トランスフォーメーション領域)】

株式会社 IHI

「事業部門が自律的にデジタルトランスフォーメーション(DX)を推進できる体制の整備 (人材育成プログラムの展開)」

IHI グループでは IoT プラットフォーム「ILIPS (IHI-group Lifecycle Partner System)」を自社で開発し、2014 年度からグループ共通プラットフォームとして展開・活用してきた。これまでは、SBU(Strategic Business Unit)と全社部門である高度情報マネジメント統括本部(高マネ統括本部)が協働プロジェクトを組成してプラットフォームを利用したサービスを実装するというスタイルをとって推進され、一定の成果を見せてきていた。しかしながら、ILIPS の利活用案件(即ち IoT 案件プロジェクト)数の増加やプラットフォームに求める要件の深化・多様化が急速であり、事業領域・SBU が自律的にデジタルトランスフォーメーション(DX)に取り組める環境の整備と、人材育成プログラムの展開を合わせて進めることが、戦略上の急務であった。

これらに対応すべく、全社的には、高マネ統括本部のみでなく、各事業領域に 2017 年度から CDO (Chief Digital Officer) を、2019 年度からは DX 推進部門を設置し、IoT/ICT の活用・投資配分・人材マネジメントの方針設定と推進を行うこととした。従って、各 CDO は高マネ統括本部と連携して、お客様価値創造・業務改革・共通 ICT 基盤の整備を推進する役割を持つこととなる。

さらに、この変革・改革を実現するための人材強化は「事業領域・SBU の IoT 人材育成」を目的に 2018 年度 30 名、2019 年度 100 名という目標が定められた。2019 年度はこの育成カリキュラムは、「製品/サービス開発」「ものづくり生産技術」「AI/データ分析技術」の 3 つのコースで、実際の IoT プロジェクトと連動する形で約 1 年をかけて進められる。今後、これらの教育は効果を見ながら、より充実させる方向で推進されるであろう。

なお、ILIPS で構築しお客様に提供してきた機能(分析ツールや可視化ツールなど)はマイクロサービス化され、IHI グループの共通機能として事業領域・SBU に提供することで、価値創造のための分析や枠組みを SBU 自身が作成・活用できるプラットフォームとなっている。

これらの IHI の取り組みは、グループ共通の IoT/ICT プラットフォームを中核にして、全社展開を進めている姿である。評価したい点は、全社展開として、Top を巻き込み、CDO と DX 推進組織を各事業領域に設置した点である。IHI 社のような大組織の DX 推進の一つの在り方として評価出来るものであり、ここにトランスフォーメーション領域の IT 賞を授与することとした。



【IT賞(トランスフォーメーション領域)】

三井住友信託銀行株式会社／三井住友トラスト・システム&サービス株式会社

「サーバー型から始める統制型 RPA のスケールアップと 業務プロセスのトランスフォーム」

三井住友信託銀行では 2018 年 4 月以降、230 機を超えるロボットを導入し、年間 18 万時間相当の業務を自動化し、かつインシデントがほとんど発生しない安定した稼働を実現している。ここに至る興味深い取組経緯は、当初ロボット導入効果のインパクトに注目したものの同時にそこに潜むリスクについて強く意識し、すでに社内各所のユーザー部門で検討し始めていた RPA を一旦引き揚げ、専任 COE 部隊で全社横断的に統制をかけたことである。その上で、社内の RPA 要望を再度洗い出し、対象選定と当該業務の BPR を徹底した上で、IT 部門と一体となった導入ガバナンスと運用バックアップを行うようにした。テクノロジーもサーバー型 RPA に統一した。これらを通じて、部分的な自動化に止まらず業務プロセスの再構築に至るまで RPA 活用を掘り下げていき、自動処理の範囲を連続的で大幅な効果が得られるプロセスに広げることができた。結果として大きな効果が得られたことをステップボードとして、ユーザー部門側に 100 人規模の RPA ビルダールの養成へと、今度は自発的自律的な拡大ステップに歩を進めようとしている。このような自動処理の浸透プロセスは各企業における業務変革の推進方法として規範性が高く、広く紹介するにふさわしいものである。よって IT 賞を授与し、それを評価する。

以 上