様式第１７（第４２条関係）（第一面から第三面まで）

|  |
| --- |
| 認定更新申請書  申請年月日　 2023年2月17日    　　経済産業大臣　殿  （ふりがな）かぶしきがいしゃふぉーばる  一般事業主の氏名又は名称 株式会社フォーバル  （ふりがな）なかじま　まさのり  （法人の場合）代表者の氏名 中島　將典 印  住所　〒150-0001  東京都渋谷区神宮前五丁目５２番２号  法人番号　4011001025865  　情報処理の促進に関する法律第３２条第１項の認定の更新を受けたいので、下記のとおり申請します。 |
| 記  情報処理システムの運用及び管理に関する指針に関する取組の実施状況  　(1) 企業経営の方向性及び情報処理技術の活用の方向性の決定   |  |  | | --- | --- | | 公表媒体（文書等）の名称 | DX推進に関する取り組み | | 公表日 | 2023年2月8日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | 公表方法：フォーバルコーポレートサイトによる公表  公表場所：<https://www.forval.co.jp/dx/>  記載箇所：DX推進への取り組み  ＜デジタル技術が社会や自社に及ぼす影響について＞  ・DX推進の背景  ＜企業経営の方向性＞  ・ビジネスモデル「新しいあたりまえ」とビジョン「なくてはならない存在」  ＜情報処理技術の活用の方向性＞  ・ビジネスモデルの方向性　3つの利益 | | 記載内容抜粋 | ＜デジタル技術が社会や自社に及ぼす影響について＞  超情報化社会の到来。情報が「経営の武器」として利活用され、さまざまな分野で生かされるようになりました。DXという言葉はインターネットをはじめ、テレビや新聞、雑誌などで聞かない日はない、というほど世の中に浸透しています。DXは単に業務をITツールなどでデジタル化するのではなく、データやデジタルを中心に抜本的に見直すことで、生産性、企業価値の向上に期待がかけられています。DXの推進は、情報通信分野を主なビジネスフィールドとしているフォーバルにとって重要な潮流であり、自社の成長やお客さまへの貢献、取引先との関係、地域社会への影響に直結する重要な取り組みであると認識しています。  ＜企業経営の方向性＞  フォーバルという社名は、「For Social Value」を由来とし、「社会価値を創出する」という意味を表しています。私たちは創業以来、社会価値創出企業として、情報通信分野において、「新しいあたりまえ」で、新しい世界を創ることに挑戦してきました。「新しいあたりまえ」とは、昨日までなかったものを、今日からの常識に変えるという私たちが大事にしているビジネスモデルです。経営ビジョンは、「なくてはならない存在」を目指すとしています。  超情報化社会により、「ヒト」「モノ」「カネ」「情報」「時間」の経営資源のうち「情報」は、企業の規模にかかわらず平等に扱うことができるようになりました。私たちは、データやデジタル技術を活用することよって「情報」の価値を高め、業務プロセスや組織、企業文化、風土、新たな商品・サービスの変革を目指します。  ＜情報処理技術の活用の方向性＞  超情報化社会の「新しいあたりまえ」を実現するため、「売上拡大」「業務効率改善」「リスク回避」の3つの利益に注目しています。これら3つの利益は、自社内においてもお客さまにおいても重要であると考えています。  3つの利益は、新しいデータやデジタル技術が重要な要素であり、これらを磨き上げることこそが、私たちが抱える問題とお客さまごとの悩みを解決する手段であると考えています。 | | 意思決定機関の決定に基づいていることの説明 | 取締役会で決議した「DX推進への取り組み」に基づき、公表文章を作成しています。 |   (2) 企業経営及び情報処理技術の活用の具体的な方策（戦略）の決定   |  |  | | --- | --- | | 公表媒体（文書等）の名称 | DX推進に関する取り組み | | 公表日 | 2023年2月17日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | 公表方法：フォーバルコーポレートサイトによる公表  公表場所：https://www.forval.co.jp/dx/  記載箇所：フォーバルにおけるDX戦略 | | 記載内容抜粋 | 私たちフォーバルは、超情報化社会において「なくてはならない存在」になるために、データやデジタル技術を活用することによって、「生産性の向上」を図り、「お客さまとの関係構築」を強化します。また、「情報」の価値を高めることで、業務プロセスや組織、企業文化、風土、新たな商品・サービスの変革を行い、「新しいあたりまえ」を創造することを目指します。そして、自社で効果的だった仕組みを「商品・サービス」として開発し、お客さまのDX推進に貢献します。  1.データやデジタル技術の活用による生産性の向上  ・パソコンを利用したあらゆる業務に対して、パソコンのログデータやオフィスのネットワーク機器のデータを収集・分析するシステムを構築し、社員の労働時間やパソコンスキル、機器の利用状況を把握します。人的リソースや機器の最適化を推進することで、無駄工数の把握や撲滅、チーム内の業務の均等化を行い、かつ、長時間労働の是正に取り組み、全社で時間あたりの生産性の向上につなげていきます。  ・リモートワークが前提となったオフィス空間における社員の活動状況に対して、センサーや非接触型の入退出管理システムを構築し、社員の動きに注目したデータを収集・分析します。ネットワーク設備やオフィスの所属社員数の最適化を推進することで、無駄を排した生産性の向上につなげていきます。  ・契約書の締結や勤怠管理、経費申請、社内告知などにおいて、紙による資料をすべて電子データ化し、クラウド化を実現します。操作性や検索性を向上させることで効率化を図り、トータルコストの削減を実施しながら生産性の向上に努めます。  2. お客さまとの関係構築の強化  ・経営分析業務において、お客さまの財務データや非財務データを収集・蓄積・分析するシステムを構築します。お客様データをもとにBIレポートにて現状を可視化、定点スコアを提示し、他社比較による課題と優位性の抽出やスコアアップのための施策実施後の効果測定に至るまで、お客様とスコアを確認しながら利益貢献活動を進めます。コンサルタント各自のスキルに依存しない高度なレベルでの標準化を促進することで、的確なアドバイスを通じた関係構築の強化を図ります。  ・コンサルタントによる利益貢献活動において、各自が体験・保有している分散しがちな成功事例をデータ化し、MAやSFA、CRM、BIツール、社内SNSを活用し、全社員へのナレッジ共有を推進します。情報や知識のアップデートを行いながら的確なアドバイスにつなげることで、関係構築の強化を図ります。  ・カスタマーコミュニケーションセンター業務において、お客さまごとの会社情報や導入履歴、問い合わせ情報などのデータをCRMで集約し、的確な応対をすることで品質向上を図ります。また、日々、集まるデータを分析することで、効果的な施策を作り出します。お客さまからの問い合わせの応対だけではなく、お客さまへの利益に貢献するアドバイスを通じて、関係構築の強化を図ります。  3.DXを活用した商品・サービスの開発  ・オフィスのネットワーク環境や社員のパソコンのログデータを収集・分析するシステムをお客さまに提供し、導入後は管理システムにより現状や対策をオフィスのカルテのイメージで可視化します。カルテをお客様と共有しながら、お客様の業務に沿ったネットワーク機器や社員の行動の最適化を推進し、当社や他のお客さまで実現した業務プロセスを改善した状態と比較しながら効果検証を実施していきます。  ・財務データや非財務データを収集・分析するシステムをお客さまに提供し、導入後はWebサイトのマイページ機能により、自社の過去の実績や他社の実績との比較を明示することで可視化します。弱点を克服する施策を提案・実施した上で、自社や他社との比較を繰り返しながら、効果検証を実施していきます。  ・契約書の締結や書類保存業務において、電子化やクラウド化のシステムをお客さまに提供し、導入後はセキュリティーや検索性の向上を図った上で、レポートの提供により稼働状況を可視化します。当社や他のお客さまで実現した業務プロセスを改善した状態と比較しながら、効果検証を行います。 | | 意思決定機関の決定に基づいていることの説明 | 取締役会で決議した「DX推進への取り組み」に基づき、公表文章を作成しています。 |   　　① 戦略を効果的に進めるための体制の提示   |  |  | | --- | --- | | 戦略における記載箇所・ページ | 記載箇所：  ＜体制・組織＞  戦略を効果的に進めるための体制  ＜人材の育成・確保＞  戦略を効果的に進めるための人材の育成と確保 | | 記載内容抜粋 | ＜体制・組織＞  DX推進プロジェクトは、代表取締役をプロジェクト長として、4つの本部と情報システム室、カスタマーコミュニケーションセンター、DX事業部、支社・支店、グループ会社の責任者で構成。社内外のデジタル化やデータの活用、商品開発を推進します。中期方針や年度方針は年度初めに制定。毎月定例で開催されている責任者会議やグループ会議で各進捗を報告します。  ＜人材の育成・確保＞  ・DX人材の育成・確保の方針  DX推進において、それを支えるDX人材の育成が重要であると認識しています。社員のDX人材への転換を図るため、「自走式活動」を推進。推奨資格を選定し、eラーニングを用いた学習環境を整備します。また、キャリア採用を強化し、DX推進にふさわしい人材を確保します。中長期的な施策として、大学などの教育機関と連携します。DX人材教育のための講座を開設し、インターンとして企業のことを学びながら、GXとDXの能力にたけた即戦力としてのDX人材である「GDXアドバイザー」を育成します。当社だけではなく全国の中小・小規模企業への人材育成・確保を目指します。  ※GDXアドバイザーとはGXとDXを合わせたフォーバル独自の造語  ・DX人材の育成のテーマ  DX推進の第一人者として認められるDX人材の育成に努めます。  DX人材として、情報分析力と情報活用力の向上に努めます。  自らが率先して能力の向上を図る自走式集団を目指します。  ・DX人材の育成の方策  （1）自走式活動の推進  ・フォーバルでは業務時間外の自分の時間を使って、資格の勉強や業務スキルの上達を目指すことを「自走式活動」と呼んでいます。業務時間外であっても、申請することで会社の「場所」や「パソコン」などを自分の勉強のために使用することができます。  （2）推奨資格の選定と学習環境の整備  ・DX人材にふさわしい推奨資格を指定しています。eラーニングシステムをグループ会社で開発したり、資格の取得時に報奨金制度を用意したりしています。  ・ある一定数の推奨資格を取得すると社内資格である「ビジネスマスター」となり、手当が支給されます。  （3）主な資格  ・DXアドバイザー（中小企業個人情報セキュリティー推進協会）  ・個人情報保護士（一般財団法人 全日本情報学習振興協会）  ・ビジネス統計スペシャリスト（株式会社 オデッセイ コミュニケーションズ）  ・環境社会検定試験（eco検定）（東京商工会議所）  ・ITパスポート試験（経済産業省）  ・ドットコムマスター（エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社）  ・マーケティング・ビジネス実務検定（国際実務マーケティング協会）  ・ビジネス実務法務検定（東京商工会議所）  ・ビジネス会計検定試験（大阪商工会議所）  ・公益社団法人 全日本能率連盟登録資格 Web検定 Webアソシエイト（公益社団法人全日本能率連盟）  ・経営学検定（マネジメント検定）（一般社団法人日本経営協会）  （4）人材育成の数値目標  ・推奨資格を有したDX人材を対象社員の70％以上を育成する  ・中長期目標として、社内外を含めGDXアドバイザーを10,000人以上育成する |   　　② 最新の情報処理技術を活用するための環境整備の具体的方策の提示   |  |  | | --- | --- | | 戦略における記載箇所・ページ | 記載箇所：DX戦略における環境整備の具体的方策 | | 記載内容抜粋 | 「フォーバルのDX戦略」で提示した各項目を遂行するため、データやデジタルを活用した仕組みを構築します。  1.データやデジタル技術の活用による生産性の向上  （1）テレワーク・フリーアドレスによる働き方改革の実現  ・全社員にモバイル端末を配布することで、テレワークを実現しています。また、モバイル端末の利用状況を把握できるデータ管理ソフト「働き方エージェント」をグループ会社で開発したことにより、業務効率改善や長時間労働を是正する仕組みを構築することができました。  ・非接触型の入退出管理システムやセンサーを備えたフリーアドレスに対応したオフィスをグループ会社で施工したことで、出社している社員の場所や稼働時間などを把握できる仕組みが構築できました。  （2）クラウド化による効率化の追求  ・勤怠管理システムや経費申請システムなどのクラウド化に対応したシステムを構築しました。  ・グループ会社全体の社内広報システムのクラウド化を実施。アプリでも対応しました。場所や時間を選ばずに社内の情報を確認する仕組みの構築ができました。  （3）ペーパーレス化・ハンコレス化による効率化や環境負荷の削減  ・提案書や各種の資料などはデジタル機器を使用することで、ペーパーレス化を図る仕組みを構築しました。  ・契約書の締結、グループ会社内のハンコレスを推進するために電子認証システム「シムワーク」をグループ会社で開発し、紙の使用量の削減に貢献する仕組みを構築しました。  （4）自動化・省力による業務の最適化  ・グループで開発した働き方の管理システム「働き方エージェント」を利用することで、社員のパソコンの使用状況を把握する仕組みが構築できました。  ・RPAを導入することで、データ集計業務や勤怠管理業務、定期的なメール配信などの業務を自動化する仕組みが構築できました。  2. お客さまとの関係構築の強化  （1）組織的なリアルタイムマネジメントによる迅速化  ・コンサルタントや営業担当者の活動状況について、モバイル端末を活用することで、リアルタイムで把握できる仕組みを構築しました。  ・BIツールを導入することで、業績のデータ収集や蓄積、分析において、日次管理や月次管理を可視化する仕組みを構築しました。  ・営業活動報告について社内SNSを導入したことで、全社員への情報発信が可能になり、成功事例などをリアルタイムで共有する仕組みを構築することができました。  ・新たに導入した顧客情報データベースを活用することで、お客さまの課題、問題解決の成功事例、導入後の効果測定などの情報を検索できる仕組みを構築しました。  ・お客さま専用サイトを構築したことで、問い合わせやお知らせ、各種資料のダウンロードが可能になり、対面と電話、WEBサイトでの対応が可能な仕組みを構築しました。  （2）遠隔システムによる対応の多様性の強化  ・遠隔システムを導入することで、お客さまのもとへ訪問することなく、さまざまな対応ができる仕組みを構築しました。  ・CTIシステムを導入したことで、同一の場所に集合したセンター機能だけではなく点在した地域での電話対応が可能な仕組みを構築しました。  （3）経営分析情報データの活用による提案内容の最適化  ・経営分析情報プラットフォーム「きづなPARK」を自社で開発したことで、お客さまの財務データだけではなく、非財務データについても管理・分析が可能な仕組みができました。  3.DXを活用した商品・サービスの開発  実際に社内でDX推進したことによって業務プロセスが改善した仕組みを商品化し、お客さまのDX化への貢献を目指しています。  （1）シムワーク  電子契約システムにより、今まで紙で行っていた業務を電子で行うことで、紙による管理の手間とコストをなくす仕組みを構築しました。  （2）アイコンカルテ  オフィス機器の稼働状況や従業員の労働状況を可視化することで、一元的に管理するシステムやセキュリティ対策を実現する仕組みを構築しました。  （3）働き方エージェント  パソコンのログやスマートフォンからのデータ入力により、「働き方」を可視化し、「新たな気づき」を生み出す仕組みを構築しました。  4.今後の開発テーマ  部分最適化されたシステムから全体最適化したシステムへの転換を推進します。また、情報については、生成されたデータをいかに「分析」していくのか、それをどのように「活用」していくのかを課題として開発を進めていきます。  （1）運用業務や開発業務のアウトソースなどを推進し、業務プロセスの最適化を図る  （2）レガシーシステムや既存システムを刷新する  （3）オンプレミス環境を廃止し、クラウド化を促進する  （4）対象社員が利用できるデータセントリック環境を拡充する |   (3) 戦略の達成状況に係る指標の決定   |  |  | | --- | --- | | 公表媒体（文書等）の名称 | DX推進に関する取り組み | | 公表日 | 2023年2月17日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | 公表方法：フォーバルコーポレートサイトによる公表  公表場所：https://www.forval.co.jp/dx/  記載箇所：戦略の達成状況に関する指標 | | 記載内容抜粋 | 「データやデジタル技術の活用による生産性の向上」「お客さまとの関係構築の強化」「DXを活用した商品・サービスの開発」の達成を目指し、以下を指標とします。  1.データやデジタル技術の活用による生産性の向上  ・全社員の労働時間  ・売上高・各利益の総労働時間当たりの生産性  2.お客さまとの関係構築の強化  ・利益貢献活動の効果測定件数  ・商品・サービスの純増件数  ・ARPU（Average Revenue Per User）  3.DXを活用した商品・サービスの開発  ・新たな利益貢献サービスの創造件数 |   (4) 実務執行総括責任者による効果的な戦略の推進等を図るために必要な情報発信   |  |  | | --- | --- | | 発信日 | 2023年2月8日 | | 発信方法 | 公表媒体：DX推進に関する取り組み  公表方法：フォーバルコーポレートサイトによる公表  公表場所：https://www.forval.co.jp/dx/  記載箇所：DX推進への取り組み  ・フォーバルの使命 | | 発信内容 | 私たちフォーバルは、DXについて半歩先を見据えた改革を推進していきたいと考えています。データやデジタル技術を活用することで、「生産性の向上」を図り、「お客さまとの関係構築の強化」の実現を目指します。システムの構築については「部分最適」から「全体最適」へ、また、情報については、「分析」と「活用」をテーマにしていきます。そして、それらを支えるデジタル技術を活用する「DX人材の育成」に努めていきます。さらにDX推進を通して、グリーントランスフォーメーション（GX）についても取り組みます。そして、自らが実践してきたことをお客さまにフィードバックすることを想定しながら、データやデジタル技術を活用した「商品開発」を行います。グループ内で開発し、社内での業務変革に効果のあった電子認証システム「シムワーク」やIT機器の稼働状況を把握する「アイコンカルテ」、パソコンのログから働き方を改善する「働き方レポート」、経営分析情報プラットフォーム「きづなPARK」などを公開することができました。今後とも、導入後の効果検証をしながら、お客さまへの伴走型支援を実施し、DX推進を通して「お客さまになくてはならない存在になる」ことを目指します。そして、中小・小規模企業が超情報化社会に取り残されることのないようにすることが、フォーバルの使命だと考え、日々取り組んでまいります。  株式会社フォーバル  代表取締役社長　中島將典 |   　(5) 実務執行総括責任者が主導的な役割を果たすことによる、事業者が利用する情報処理システムにおける課題の把握   |  |  | | --- | --- | | 実施時期 | 2019年12月頃～2022年12月頃 | | 実施内容 | 「DX推進指標」による自己分析を継続して行い、経年進捗やベンチマークデータの社内共有を行っています。 |   　(6) サイバーセキュリティに関する対策の的確な策定及び実施   |  |  | | --- | --- | | 実施時期 | 2020年4月頃～継続実施中 | | 実施内容 | 全社方針である情報セキュリティポリシー（当社コーポレートサイトで公表）にのっとり、社内におけるIT利用の安全確保と不正利用の防止を目的とし、システムへの技術的対策やサイバー攻撃脆弱性に関する情報収集と対策を日常的に実施し、セキュリティの維持に努めています。  また、IT利用に関する社内規程を策定。加えてセキュリティに関する定期的な理解度テストを全社員に実施することにより、社員の意識向上と知識の定着を図っています。  セキュリティに関する監査活動として、社内の内部監査制度や内部統制報告制度、情報システム担当部門による不正行為監視の中に内包したセキュリティ面の監査を行うことで、社内における安全かつ効果的なIT利用を促進しています。なお、当社において特に重要な情報やシステムを取り扱う情報システム担当部門およびコールセンター部門についてはISMS認証を取得し、認証スキームにのっとった監査活動も実施しています。 |   （注）(1)～(3)の取組において公表先のURLを提出しない場合は次の①の書類を、(4)の取組において情報発信内容を確認できるウェブサイトのURLを提出しない場合は、次の②の書類を添付すること。また、必要に応じて③、④の書類を添付できる。  ①　(1)～(3)の取組における、公表を行っていることを明らかにする書類（公表先のウェブサイトの画面を印刷した書類等）  ②　(4)の取組における、情報発信を行っていることを明らかにする書類（情報発信内容を確認できるウェブサイトの画面を印刷した書類等）  ③　(1)の取組における企業経営の方向性及び情報処理技術の活用の方向性、(2) の取組における戦略を補足説明するための書類（最新の情報処理技術の変化による影響を踏まえた観点から決定していることを説明する書類等）  ④　(5)～(6)の取組における、実施内容を補足説明するための書類 |

備考．用紙の大きさは、日本産業規格Ａ４とすること。

様式第１７（第４２条関係）（第四面）

（記載要領）

１．「申請年月日」欄は、経済産業大臣に認定更新申請書を提出する年月日を記載すること。

２．「一般事業主の氏名又は名称、代表者の氏名、住所」欄は、氏名については、記名押印又は自筆による署名のいずれかにより記載すること。一般事業主が法人の場合にあっては、住所については主たる事務所の所在地を記載すること。

３．一般事業主が法人の場合であって法人番号が記入されている場合は、一般事業主の氏名又は名称、代表者の氏名、住所の記載を省略することができる。

４．申請内容は正しく記載すること。認定更新後、虚偽または不正の申請を行ったことが判明した場合には、認定の取消し等所要の措置を講ずることがある。