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　２０２５年　２月２８日    　　経済産業大臣　殿  （ふりがな）かぶしきがいしゃ おおつかしょうかい  一般事業主の氏名又は名称　　株 式 会 社　　　大 塚 商 会  （ふりがな）おおつか　ゆうじ  （法人の場合）代表者の氏名 　大 塚　　裕 司  住所　〒１０２－００７２  東京都千代田区飯田橋２－１８－４  法人番号１０１０００１０１２９８３  　情報処理の促進に関する法律第３２条第１項に基づき、情報処理の促進に関する法律施行規則第４１条（①第１号、②第２号）に掲げる基準による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 | ①「ミッションステートメント」  ②「大塚商会 統合報告書 ２０２２」  ③「大塚商会 統合報告書 ２０２４」 | | 公表日 | ①２００３年　２月　７日  ②２０２２年　６月　１日  ③２０２４年　６月　３日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | ①公表方法：当社ホームページに掲載  公表場所：大塚商会ホームページ＞企業情報＞大塚商会について＞ミッションステートメント  https://www.otsuka-shokai.co.jp/corporate/message/mission/  記載箇所：「使命」  ②公表方法：当社ホームページに掲載  公表場所：大塚商会ホームページ＞企業情報＞IR情報＞統合報告書＞統合報告書２０２２  https://www.otsuka-shokai.co.jp/corporate/ir/media/integj2022v.pdf  記載箇所・ページ：13～15頁  ③公表方法：当社ホームページに掲載  公表場所：大塚商会ホームページ＞企業情報＞IR情報＞統合報告書＞統合報告書２０２４  https://www.otsuka-shokai.co.jp/corporate/ir/media/integj2024v.pdf  記載箇所・ページ：25～26頁 | | 記載内容抜粋 | 「企業経営の方向性」  大塚商会は多くの企業に、情報・通信技術の革新によってもたらされる新しい事業機会や経営改善の手段を具体的な形で提供し、企業活動全般にわたってサポートします。そして、各企業の成長を支援し、わが国のさらなる発展と心豊かな社会の創造に貢献しつづけます。  「情報処理技術の活用の方向性」  「営業や技術の人員（以下、リアル）」に加え、「Web」「センター」の3つのチャネルを整備し、会社全体でお客様に寄り添う「お客様との新たな関係創り」というコンセプトのもと、全ての接点情報や取引実績を一つのデータベースに格納し、それをAIに学習させることにより、お客様の「お困りごとに関する仮説」を立て、その「お困りごと」の解決に適したチャネルからお客様へ働きかけを行うことで、常にお客様に寄り添える体制（ビジネスモデル）の構築を目指している。 | | 意思決定機関の決定に基づいていることの説明 | ①２００３年２月７日の取締役会にて「ミッションステートメント」の内容が承認されている。  ②２０２２年４月１３日の取締役会にて「大塚商会 統合報告書 ２０２２」が承認されている。  ③２０２４年４月１９日の取締役会にて「大塚商会 統合報告書 ２０２４」が承認されている。 |   (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 | ①「大塚商会 統合報告書 ２０２２」  ②「大塚商会 統合報告書 ２０２３」  ③「大塚商会 統合報告書 ２０２４」  ④「2019年12月期 決算概要」  ⑤「DX推進委員会を設置」 | | 公表日 | ①２０２２年　６月　１日  ②２０２３年　６月　１日  ③２０２４年　６月　３日  ④２０２０年　２月　３日  ⑤２０２０年１２月２２日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | ①公表方法：当社ホームページに掲載  公表場所：大塚商会ホームページ＞企業情報＞IR情報＞統合報告書＞統合報告書２０２２  https://www.otsuka-shokai.co.jp/corporate/ir/media/integj2022v.pdf  記載箇所・ページ：11～16頁、51頁  ②公表方法：当社ホームページに掲載  公表場所：大塚商会ホームページ＞企業情報＞IR情報＞統合報告書＞統合報告書２０２３  https://www.otsuka-shokai.co.jp/corporate/ir/media/integj2023v.pdf  記載箇所・ページ：49頁、51～52頁、80頁  ③公表方法：当社ホームページに掲載  公表場所：大塚商会ホームページ＞企業情報＞IR情報＞統合報告書＞統合報告書２０２４  https://www.otsuka-shokai.co.jp/corporate/ir/media/integj2024v.pdf  記載箇所・ページ：22頁、50頁  ④公表方法：当社ホームページに掲載  公表場所：大塚商会ホームページ＞企業情報＞IR情報＞IRライブラリ＞決算説明資料・補足資料＞「2019年12月期決算説明資料」  https://www.otsuka-shokai.co.jp/corporate/ir/media/202002setsu.pdf  記載箇所・ページ：31～35頁  ⑤公表方法：当社ホームページに掲載  公表場所：https://www.otsuka-shokai.co.jp/corporate/release/2020/201222a.html  ※設問(2)①に関する公表情報 | | 記載内容抜粋 | ①②お客様の状況はさまざまであり、「リアル」のフェイス・トゥ・フェイス対応が重要な場合もあれば、同じお客様でも「センター」対応が最適となることや、「Web」を通じてお客様自ら解決することが一番良い場合も考えられる。それに応えるためにはお客様の状況に合わせて三者が一体のフロントラインとなって統合的に対応する姿こそが理想であり、当社は下記の体制を取っている。  ・「リアル」について、後述の「デジタル技術を用いたデータ活用方法例」にあるように、AIによる学習の結果得られた示唆を「リアル」の活動に反映させ、営業・AIの相互学習のPDCAを回すことで精度向上に努めている。  ・「Web」の面では、お客様に手が届いていないという課題解決に向けて、Webでお客様サポートを行う目的でお客様マイページをリリース。特に、大塚商会のお客様の約8割を占める中小企業の支援と関係創りが可能なWeb窓口＝「Webにおける大塚商会の顔」を目指す。2018年には大規模アンケートを実施し、どのようなお客様がいつ何を利用しているかといった情報収集の役割を果たしている。2022年にはOTSUKA GATEとの連携を開始するなど、大塚商会のソリューションに組み込むことで、さらなる利便性の向上に努めている。  ・上述の「リアル」「Web」との連携で、多くのお客様との関係創りや定着を図りながら、販売面での貢献も目指し、2014年に「インサイドビジネスセンター（IBC）」を設立。たのめーる商材を中心としたアウトバウンドを皮切りに、その後は大塚商会Webサイトのソリューション・製品紹介ページにIBC問合せ電話番号を埋め込むことで、お客様からの問合せに対応するインバウンドを加えている。IBC単独で完結できる商材を増やし、活動の幅を拡げている。  「リアル」「Web」「センター」が三位一体でお客様に寄り添うためにはそれぞれが連動することが重要であり、そのためのコントロール機能としての役割を担う組織を2015年に設立。後述設問「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」に記載の、独自のAI基盤を活用することでお客様のニーズ・購買確率などを予測・分析する。また、商談履歴やお問合せ内容などお客様との全ての接点情報や取引実績を一つのデータベースに格納し、それをAIに学習させ、データに基づく経営を実践。（「大塚商会 統合報告書 ２０２２」15～16頁、「大塚商会 統合報告書 ２０２３」51～52頁）  【具体的なデジタル技術を用いたデータ活用方法例】  ④AI予定自動登録（チャネル：リアル）  自社開発の顧客情報総合管理システム（SPR）内にある167万社のお客様情報をAIが学習し、訪問先やお客様毎の推奨商材をAIが選別。「行き先推奨・商材推奨」、「商談プロセス促進支援」、「導入後フォロー支援」、「仮説支援・関係構築支援」と営業プロセスを全網羅型でAIがサポートし、「リアル」の活動に反映させる仕組み。（「2019年12月期 決算概要」34頁）  ②OTSUKA GATE（チャネル：Web）  クラウドサービスのシングルサインオンと、認証管理などのセキュリティ強化を提供する新サービス。「お客様マイページ」との連携でお客様の利便性を高めるとともに、クラウド利用状況に応じた提案でお客様のDX推進を支援。（「大塚商会 統合報告書 ２０２３」80頁）  ※文頭①・②・④は上枠内の公表URLの番号に対応し、それぞれの抜粋・要約文である。  ※上枠内の公表URL(①：11～16頁・④：31～35頁)中に記載の戦略推進のため、それを担うDX人材の確保・育成(URL③：50頁・URL①：51頁)に努め、戦略の下支えとなる組織体制の構築(URL⑤)にも力を入れている。 | | 意思決定機関の決定に基づいていることの説明 | ①２０２２年４月１３日の取締役会にて「大塚商会 統合報告書 ２０２２」が承認されている。  ②２０２３年４月１２日の取締役会にて「大塚商会 統合報告書 ２０２３」が承認されている。  ③２０２４年４月１９日の取締役会にて「大塚商会 統合報告書 ２０２４」が承認されている。  ④２０２０年２月３日の決算取締役会にて「2019年12月期 決算概要」が承認されている。  ⑤２０２０年１２月２２日の取締役会にて「DX推進委員会を設置」が承認されている。 |   　　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 | ③50頁  ①51頁  ⑤大塚商会ホームページ＞企業情報＞プレスリリース＞2020年＞DX推進委員会を設置  ※上記①・③・⑤は設問(2)の公表URLの番号に対応。 | | 記載内容抜粋 | 「人材確保」  ③優秀な人材を輩出していることで世界的にも知られているインド工科大学出身者をAIエンジニア・データサイエンティストとして採用しました。科学英語論文の調査やアルゴリズムの開発、提供ソリューションの高度化研究などAI技術力の強化と共に、異なる生活習慣や文化的背景に対する相互理解に努め、ダイバーシティ・エクイティ&インクルージョンを推進していきます。  「人材育成」  ①社内DX人材の育成に向けて、特にAI分野における教育プログラムを整備しています。3つのステップに分けた研修を通じてAIに関する理解を深め、日本ディープラーニング協会が主催する検定試験で多数の合格者を輩出しています。  「組織・体制」  ⑤当社では、自社での更なるDX推進を行うため、全社横断のプロジェクト「DX推進委員会」を設置します。委員長には代表取締役社長大塚裕司を任命し、各本部・各部代表により組織します。当社は、データとデジタル技術を活用してお客様や社会のニーズを元に、ビジネスモデルやプロセス、各ソリューション等の変革を図ります。  ※文頭①・③・⑤は設問(2)の公表URLの番号に対応し、それぞれの抜粋・要約文である。  ※「設問（2）戦略」の内容は公表URL（①：11～16頁）中に示されているが、戦略推進を担うDX人材（特にAI分野）の確保・育成についてはURL（③：50頁）とURL（①：51頁）に、また戦略にかかるAI技術活用を踏まえた社内の組織体制についてはURL⑤にて示している。 |   　　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 | ③22頁  ②49頁  　※上記②・③は設問(2)の公表URLの番号に対応。 | | 記載内容抜粋 | ③顧客接点の多様化とそこから得られるビッグデータの戦略的な活用は競争力の重要な源泉です。累計5,400万件（2023年単年＝330万件）を超えるSPRの商談データをAIが分析し、それを活用するための従業員の知識・ノウハウ・仕組みこそ大塚商会の最も重要な知的資本になります。AIを活用した営業活動支援や、その発展をめざす生成AIへの取り組みに加えて好事例の共有など、情報活用の強化を図っています。  ②なお、それぞれのAIには「対話」「特徴量設計」「予測」「画像解析」などの得意領域があります。大塚商会はマルチベンダーである自社の特長を活かし、それぞれの得意領域を組み合わせたマルチAIによる独自のAI基盤を構築しています（＝AIパイプライン）。また、AI技術を応用したビジネスモデル特許の取得など、知的資本の蓄積にも努めています。  ※文頭②・③は設問(2)の公表URLの番号に対応し、それぞれの抜粋・要約文である。  ※「設問（2）戦略」の推進のために必要となる技術面の環境整備について、当欄にて示している。 |   (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 | ①「2022年12月期 第2四半期（1～6月）決算概要」  ②「2024年12月期 第3四半期（1～9月）決算概要」  ③「2023年12月期 決算概要」 | | 公表日 | ①２０２２年　８月　１日  ②２０２４年１０月３１日  ③２０２４年　２月　１日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | ①公表方法：当社ホームページに掲載  公表場所：大塚商会ホームページ＞企業情報＞IR情報＞IRライブラリ＞決算説明資料・補足資料＞「2022年12月期　第2四半期決算説明資料」  https://www.otsuka-shokai.co.jp/corporate/ir/media/202208setsu.pdf  記載箇所・ページ：29頁  ②公表方法：当社ホームページに掲載  公表場所：大塚商会ホームページ＞企業情報＞IR情報＞IRライブラリ＞決算説明資料・補足資料＞「2024年12月期　第3四半期決算説明資料」  https://www.otsuka-shokai.co.jp/corporate/ir/media/202410setsu.pdf  記載箇所・ページ：11頁  ③公表方法：当社ホームページに掲載  公表場所：大塚商会ホームページ＞企業情報＞IR情報＞IRライブラリ＞決算説明資料・補足資料＞「2023年12月期　決算説明資料」  https://www.otsuka-shokai.co.jp/corporate/ir/media/202402setsu.pdf  記載箇所・ページ：25頁 | | 記載内容抜粋 | 全社マーケティング基盤が持つ情報資産をAIに学習させAIを活用した営業プロセス改革を進めているが、その戦略の達成度を測る指標として、AI予定自動登録数、AI商談件数、AI受注件数、AI受注金額、AI受注率、AIアシスタント（利用人数や一人当たりの月間利用回数）を設定し、今後AIシェアを更に高められるよう日々取り組みを進めている。また、毎月の経営会議等で報告・評価を行い必要な対応を取るといったPDCAをまわす運用を実施している。  2023年7月には中・長期経営方針を公表し、営業利益率・経常利益率ともに7%以上の定着を目指すべく、KPIを新たに設定。  【戦略の達成度を測る指標】  AI商談件数5.4%  AI受注件数6.4%  AI受注金額7.6%  （数値更新：2024年第3四半期まで）  【中・長期経営経営方針に基づく”お客様との関係”に関するKPI】  　取引企業数＋2.0%  　一企業当たりの売上高＋3.0% |   (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 | ２０２４年　６月　３日 | | 発信方法 | 大塚商会ホームページ＞企業情報＞IR情報＞統合報告書＞統合報告書２０２４  https://www.otsuka-shokai.co.jp/corporate/ir/media/integj2024v.pdf  代表取締役社長による「トップメッセージ」（11～16頁） | | 発信内容 | お客様のニーズに合わせ「オフィスまるごと」をお任せいただけることを目指す当社の価値創造モデルについて、また、「お客様との新たな関係」を構築する当社のDXの取り組みや戦略の位置づけについて、代表取締役社長によるトップメッセージとして統合報告書にて発信している。  特に15頁において当社戦略を推進するAI活用の点に言及し、今後の方針に関する情報発信を行っている。  「複写機の販売会社としてスタートした大塚商会ですが、今めざしているのは「オフィスまるごと」です。私たちはさまざまなソリューションを取り扱っています。お客様の成長に合わせ、そのシーンに応じた適切な支援をつづけることで、いつの間にかオフィスのことは全て大塚商会にお任せいただいている。それが「オフィスまるごと」のめざす姿です。お客様のニーズに応じて取扱商品を拡大しつづけた結果、オフィスで必要となるほぼ全ての商品・サポートをお届けできる世界的にも珍しいビジネスモデルができあがりました。大塚商会は取扱商品の種類やサポート体制、構築から運用までといったビジネスモデルの幅と厚みで大きな競争優位を築いています。価値創造モデルの中心である「オフィスまるごと」に向けてやるべきことに取り組みつづければ、私たちはまだまだ成長できるポテンシャルを持っています。「オフィスまるごと」の推進にはお客様との信頼関係が必要不可欠です。「お困りごと」があるお客様から声をかけていただくことが何よりも重要になります。残念ながら「売ったきり、来ない」との声をお寄せいただくことも皆無ではありません。お客様との新たな関係創りでそのような声をなくすため大戦略Ⅱを推進しています。課題もあります。お客様の約3分の2は「たのめーるだけ」「パソコンだけ」など1商材の取引に留まり、この状況をブレイクするため、AIを活用した営業活動支援を強化しているところです。訪問すべきお客様と、提案すべき商材について、AIが営業にレコメンドする取り組みを数年前から進めています。人間の判断・行動には好き嫌い、得手不得手によりさまざまな色がつきますが、AIには先入観がありません。その点でAIと「オフィスまるごと」には親和性があり、大変有効と考えています。自分の苦手商材であれば自らの知識を拡げる機会になり、試しに訪問してみたら即決したという事例も実際に出ています。営業一人一人が「なぜAIがこの商材をレコメンドしてきたのか」を考え、複数の仮説を持ってお客様を訪問できるかどうか──それが今後のAI活用のポイントです。AIに使われるのではなく、AIを使いこなし、フィードバックによる学習サイクルを回していくことが重要です。」（11～16頁） |   　(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 | ２０２４年１２月頃　～　２０２４年１２月頃 | | 実施内容 | 「DX推進指標自己診断フォーマット」を利用  （DXを実現する上で基盤となるITシステムの構築） |   　(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 | ２００６年　４月頃　～　２００６年１０月頃 | | 実施内容 | ISO/IEC27001を参照し、社内情報セキュリティ関連規程を定め、その規程に基づきセキュリティレベルの維持向上に努めている。また、IT部門の中にセキュリティ専任チームを設置し、各種施策の決定やセキュリティに関連する対策を実施し、サイバーセキュリティ対策に取り組んでいる。  サイバー攻撃対策の観点からは、全社員向けにWebラーニングによる教育、年４回の標的型攻撃メール訓練を実施し、セキュリティレベルの維持向上を図っている。また、外部診断として、各システム毎に年1回の脆弱性診断を実施し、新たに発見された指摘は都度改修を実施し、サイバー攻撃対策に努めている。  セキュリティ監査については、年１回外部監査、内部監査を実施している。ISMS認証、プライバシーマーク付与認定も取得し、セキュリティ関連の認証取得にも積極的に取り組んでいる。 |   （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）（第四面及び第五面）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 情報処理の促進に関する法律施行規則第４１条第２号の基準による認定の更新を受けようとする場合は、以下についても記載すること。  　(1) データ連携システムの運用及び管理に関する説明   |  |  | | --- | --- | | データ連携システムの目的、概要に関する説明 |  | | データ連携システムの運用及び管理を開始した日 | 年　　月　　日 | | ガイドラインその他の機構が定める文書等の名称 |  | | 開発、運用及び管理を共同で行うことが合理的であることの説明 |  | | データ連携システムにおいてデータ流通機能及び連携サービス機能を有することの説明 |  |   (2) 利用者に対するデータの管理に関する事項の開示   |  |  | | --- | --- | | 文書等の名称 |  | | 記載箇所・ページ |  | | 実施内容 |  |   　(3) データ連携システムの安全性及び信頼性の確保のために必要な措置の継続的な実施   |  |  | | --- | --- | | 文書等の名称 |  | | 記載箇所・ページ |  | | 実施内容 |  |   　(4) データ連携システムに接続する情報処理システムの安全性及び信頼性を確保されていることを確認するために必要な措置の継続的な実施   |  |  | | --- | --- | | 文書等の名称 |  | | 記載箇所・ページ |  | | 実施内容 |  |   　(5) 他のデータ連携システムとの相互の連携を確保するためにデータ連携システムが準拠する基準の公表   |  |  | | --- | --- | | 公表媒体（文書等）の名称 |  | | 準拠する基準に対してデータ連携システムで機能を整備していることの説明 |  |   　(6) データ連携システムに係る事業の実施に必要な経営の安定性及び経営資源の確保   |  |  | | --- | --- | | 経営の安定性の確保に関する説明 |  | | 経営資源の確保に関する説明 |  |   （注）(1)～(6)の取組においては、必要に応じて実施内容を補足説明するための書類を添付するものとする。 |

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）（第六面）

（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．「住所」欄は、一般事業主が法人の場合にあっては、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．申請を行う類型について、該当するものの番号を○で囲むこと。

５．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。