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　 　2024年　5月　1日  　　経済産業大臣　殿  （ふりがな）  一般事業主の氏名又は名称  （ふりがな）　　　　　　 ふじた　こうじ  （法人の場合）代表者の氏名 藤田　耕司 印  住所　〒168-0063　東京都杉並区和泉2-8-4  法人番号　4012401005044  　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 | スミトラTAのDX基本方針 | | 公表日 | 2022年5月30日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | 弊社Webサイト「スミトラTAのDX」内の「スミトラTAのDX基本方針」にて公表  https://www.smttas.jp/digital/dxpolicy.html | | 記載内容抜粋 | 【環境変化の認識】  当社を取り巻く環境は大きく変化しており、お客さまのニーズはますます多様化・高度化しています。  そのような環境変化を踏まえて、当社では今後重点的に取り組むべきテーマを下記の3点と認識しています。  ・コーポレートガバナンスの強化と機関投資家・個人株主重視の潮流による業務の領域・量の拡大や高度化への対応  ・ニューノーマルへの移行、デジタル技術の急速な進化によるデジタル化に対応した業務の再構築  ・働き方改革の促進、在宅勤務比率の向上・非対面化の加速による人事施策の推進やIT環境の整備  私たちは、これまでも安心・安全といった堅確性を重視したサービスを提供してきましたが、今後は、これに加えて利便性の高いサービスをスピーディーに提供することが求められています。  また、人事施策・IT環境整備・業務再構築など、社内体制の変革も実現していかなければなりません。  【スミトラＴＡのＤＸビジョン】  私たちは資本市場の健全な発展をリードすべく「安全で信頼性の高い社会インフラ」を提供していきたいと考えています。  そのために私たちはデジタル技術の活用を重要な戦略と捉え、DXを加速させることにより、証券代行業界トップの事務・システム受託企業として、堅確な事務と利便性の高いシステムをスピーディーに提供していきます。  【スミトラＴＡのＤＸビジョンの実現に向けて】  **＜4つの方向性＞**  当社は、スミトラTAのDXビジョンの実現に向けて、取り組むべき事項を下記の通り「４つの方向性」として定めています。  **1 事務品質・精度No.1**  証券代行業務の安定的な運営を行うことで堅確性の向上を図ります  **2 サービスレベルNo.1**  ステークホルダーのニーズへの対応力を強化することで利便性の向上を図ります  **3 効率性・生産性No.1**  業務プロセスの改革により効率性・生産性を高め、ステークホルダーへの対応スピードの向上を図ります  **4 職員の働きがい向上**  各種人事施策により価値連鎖創出の基盤となる職員の働きがい向上を図ります | | 意思決定機関の決定に基づいていることの説明 | 「スミトラTAのDX基本方針」は弊社取締役会において決議した内容に基づき作成された文章です。 |   (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 | スミトラTAのDX基本方針 | | 公表日 | 2022年5月30日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | 弊社Webサイト「スミトラTAのDX」内の「スミトラTAのDX基本方針」にて公表  https://www.smttas.jp/digital/dxpolicy.html | | 記載内容抜粋 | 【スミトラＴＡのＤＸビジョンの実現に向けて】  **＜７つの戦略＞**  スミトラTAのDXビジョンの実現に向けて定めた「４つの方向性」を推進するため、下記のように方向性毎に策定した戦略を実行していきます。  **1 事務品質・精度NO.１**  **戦略1　事務品質向上施策の推進 ：**三井住友信託銀行との協働による事務企画・モニタリング体制再構築やオペレーション事故の真因分析・再発防止策浸透等、業務改善活動の定着により堅確制向上を図ります  **戦略2 次世代業務運営体制の確立 ：**株主さま向け、ご委託会社向けにプラットフォームを整備し、バーチャル株主総会、スマート行使等のデジタル技術を活用することにより、株式業務を発展させます  **2 サービスレベルNo.1**  **戦略3 コールセンターの品質向上 ：**AIやチャットボットの活用等の高度化施策により、利便性とサービス品質の向上を図ります  **戦略4 コンサルティング領域の強化 ：**ご委託会社や株主名簿管理人に対して、株主さまの声等のデータを活用した新サービスを提案したり、新たに提供を始めるサービスに最適な事務運営を構築するなど、これまでにない価値を提供します  **3 効率性・生産性No.1**  **戦略5 業務改善、自動化の促進 ：**RPAの活用や過去履歴/契約書/稟議書の電子データ化、電子契約システムの運用等、業務の自動化・ペーパーレス化を加速し、安定的でスピーディーなお客さまサポートを実現します  **4 職員の働きがい向上**  **戦略6 ワークスタイルの変革 ：**テレワークの促進等、多様なワークスタイルを取り入れることで働きやすさの向上を図ります  **戦略7 風土改革の促進 ：**スキルある人材の積極登用、若手層の育成プログラム見直し、人材ローテーション等により風土改革の促進を図ります | | 意思決定機関の決定に基づいていることの説明 | 「スミトラTAのDX基本方針」は弊社取締役会において決議した内容に基づき作成された文章です。 |   　　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 | 弊社Webサイト「スミトラTAのDX」内の「スミトラTAのDX基本方針」  https://www.smttas.jp/digital/dxpolicy.html | | 記載内容抜粋 | 【スミトラＴＡのＤＸ推進体制】  当社は、戦略をスピーディーに実行するため「デジタル企画推進担当」を任命・配置し、デジタル化を推進するとともに、戦略ごとに推進主担当部門を決めて展開しています。  また、グループ各社と連携してデジタル化への対応を進めることで、三井住友トラスト・グループとしてお客さまに提供する価値とサービス品質の向上を図ります。  **＜推進体制＞**  **デジタル企画推進担当によるデジタル化の推進**  戦略をスピーディーに実行するため、部門を横断した「デジタル企画推進担当」を社長直下に任命・配置し、デジタル化を推進しています。  **戦略推進主担当部門による戦略の推進**  各戦略を推進するにあたり、責任と権限を明確にするため推進の主担当部門を決めて取り組んでいます。  **＜グループ各社との連携＞**  **グループ会社との連携によるデジタル化の推進**  グループ各社に対し主体的にノウハウを提供する等、三井住友信託銀行のデジタル施策とコラボレーションし、グループ全体のデジタル化促進に向けた取り組みを推進しています。  **＜人材育成・確保＞**  **IT関連資格取得の促進と育成プログラム等の推進**  デジタル化推進を担う人材育成・確保のために「IT関連資格取得」の促進、「業務プロセス企画・管理人材」育成プログラムの策定、各種学習プラットホームの活用等により、人材育成・確保に注力しています。 |   　　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 | 弊社Webサイト「スミトラTAのDX」内の「スミトラTAのDX基本方針」  https://www.smttas.jp/digital/dxpolicy.html | | 記載内容抜粋 | 弊社では、戦略実行の土台となるIT環境の整備を進めています。戦略に紐づく主な取組事例の概要と今後の計画について下記で示すほか、弊社Webサイト「スミトラTAのDX」内の「スミトラTAのDX基本方針」にて詳細を公表しています。  【スミトラＴＡのＤＸ取組事例】  スミトラTAのDXビジョンに基づく取組事例の一部をご紹介します。  **戦略4　コンサルティング領域の強化**  ■コールセンターAIシステムの活用によるコンサルティングサービスの強化  コールセンターにお問い合わせいただいた際の通話音声をAIシステムで「テキストに変換」、「通話内容を自動要約」し、株主さまとの応対記録の作成時間の短縮を実現しています。 今後の展開として、AIシステムで実現した「通話音声テキスト」のデータ活用を検討しているほか、蓄積したテキストデータの分析を行い、株主動向レポート作成などの新サービス開発やコンサルティング素材として活用を進める予定です。  **戦略5　業務改善、自動化の促進**  ■RPA  定形業務はRPAを活用した自動処理化を推進しています。当社では多数のRPAを導入しており、業務の効率化、正確性向上および社員の負担軽減にも大きく寄与しており、更なる導入を進めています。  ■社内稟議ワークフローシステム  従来、稟議書は書面で起案し、承認者から決裁者へ順次回覧、決裁後も関係者へ書面を回覧していた業務を、Webシステムの導入によりワークフロー化しました。これにより稟議手続きの迅速化とペーパーレス化を実現しました。  ■契約書管理システム  契約書等を全てイメージデータ化していますので、当社拠点のどこからでも、閲覧が可能です。  **戦略6　ワークスタイルの変革**  ■テレワークシステム  全職員にテレワークPCを一人一台貸与し、社内OAシステムの遠隔操作ができるテレワークシステムを導入しています。子育てや介護等にも対応した働き方の多様性向上と災害等の緊急時対応への対策を推進しています。 |   (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 | スミトラTAのDX基本方針 | | 公表日 | 2022年5月30日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | 弊社Webサイト「スミトラTAのDX」内の「スミトラTAのDX基本方針」にて公表  https://www.smttas.jp/digital/dxpolicy.html | | 記載内容抜粋 | 弊社では、戦略の推進度を評価するため設問(2)で記載した戦略1～7それぞれについて定量指標もしくは定性指標を定めていますが、目標数値については公表していません。数値については、申請チェックシートにのみ記載しています。  【スミトラＴＡのＤＸ達成指標】  当社では、設定した戦略を確実に進行するため、各戦略に対して達成指標を設けています。  各達成指標の進捗については、毎月取り纏めたうえで全社で共有しています。  戦略1　事務品質向上施策の推進：オペレーション事故件数  戦略2　次世代業務運営体制の確立：バーチャル株主総会における株主認証システム利用社数、インターネットによる議決権行使比率  戦略3　コールセンターの品質向上：コールセンター応答率、外部機関を活用した品質調査  戦略4　コンサルティング領域の強化：コンサルティング領域でのシステム開発案件数  戦略5　業務改善、自動化の促進：コンサルティング領域以外でのシステム開発案件数  戦略6　ワークスタイルの変革：テレワーク利用を含めた在宅勤務比率  戦略7　風土改革の促進：外部機関を活用した社風調査 |   (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 | 2022年5月30日 | | 発信方法 | 弊社Webサイト「ご挨拶」にて公表  https://www.smttas.jp/message.html | | 発信内容 | 弊社Webサイト「ご挨拶」にて、取締役社長自らが、環境認識を踏まえた自社の今後の方向性と、それを実現するため策定した戦略を発信しています。  当社は現在、金融環境の大きな変化・証券代行業務の制度変革・世の中の目覚ましい技術革新、デジタル化の加速やニューノーマル社会の到来といった大きなうねりの中にあります。  このような環境変化の中で自己変革を推進していくためには、デジタル技術の活用は不可欠です。これまでも株主さまからのお問合せ窓口となるコールセンターに最新のAIシステムを導入してサービス品質の向上を図ったり、全職員に一人一台端末を配布してテレワークを推進するなど、様々な取り組みを行ってきました。今後も最新のデジタル技術を駆使することにより、絶えず変化するお客さまのニーズを的確に捉え、正確・迅速なサービスを提供いたします。同時に新たなビジネスにも積極的にチャレンジし、業務範囲の拡大・サービスメニューの拡充を一層進めていきたいと考えています。  これからも、常に先駆者・挑戦者であり続けるために、新たな価値の創造に取り組むべく、スミトラＴＡのDX基本方針を策定し公表しました。この方針をすすめることにより三井住友トラスト・グループにとって、また社会にとって「かけがえのない存在」となることを目指してたゆまぬ努力を重ねていきたいと考えています。  ※下線部分のリンク先：弊社Webサイト「スミトラTAのDX」内の「スミトラTAのDX基本方針」  https://www.smttas.jp/digital/dxpolicy.html  さらに、フラットで自由闊達な風通しの良い企業風土の構築、意欲ある若手の登用や女性活躍機会の拡大など働き甲斐のある企業文化の醸成を常に心がけ、一人ひとりが成長を続ける会社を目指していきます。 |   　(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4月 | | 実施内容 | 「DX推進指標」による自己分析を行い、IPAの自己診断結果入力サイトより入力しています。 |   　(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 | 2007年11月頃　～　継続実施中 | | 実施内容 | 弊社では、個人情報の適切な保護のため、JIS Q 15001の規定に則り、プライバシーポリシーを策定しており、その中で監査実施を含む個人情報保護マネジメントシステムの確立について公表しています。  ■弊社Webサイト「プライバシーポリシー」にて公表  https://www.smttas.jp/privacypolicy.html  6．当社は個人情報および特定個人情報等の保護に関する規程を整備し、計画、運用、教育、監査、見直し等を含む個人情報保護マネジメントシステムを確立し、確実に運用するとともに、これらを適時・適切に見直してその改善を継続的に推進いたします。  また、三井住友信託銀行にて策定したサイバーインシデント対応手引書を参考に、弊社の事業に対応したサイバーインシデント対応手引書を策定しています。  加えて三井住友トラスト・グループ全体で情報セキュリティに関する研修を実施しています。 |   （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。