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　 　令和6年10月2日    　　経済産業大臣　殿  （ふりがな）かぶしきがいしゃひたちあいしーてぃーびじねすさーびす  一般事業主の氏名又は名称 株式会社日立ICTビジネスサービス  （ふりがな） 　まつうら やすひろ  （法人の場合）代表者の氏名 松浦　康裕  住所　〒220-0011 神奈川県横浜市西区高島一丁目1番2号  横浜三井ビルディング  法人番号　4020001007518  　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. 社長あいさつ 2. DXの取り組み | | 公表日 | 1. 2024年9月10日 2. 2024年9月10日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | 1. 日立ICTビジネスサービスWebサイトにて公表   https://www.hitachi-bs.co.jp/corporate/message/index.html  記載箇所：サイトトップ＞企業情報＞社長あいさつ   1. 日立ICTビジネスサービスWebサイトにて公表   https://www.hitachi-bs.co.jp/sustainability/dx/index.html  記載箇所：サイトトップ＞サステナビリティ＞DXの取り組み | | 記載内容抜粋 | 1. 社長あいさつ   信頼できるBPOパートナーとして、お客さまのビジネスをサポートします。  日立ICTビジネスサービスは、これまで日立のお客さまを中心に、さまざまな形のビジネスサービスを提供してまいりました。  近年はさらなるお客さまニーズにお応えするため、BPO（Business Process Outsourcing）を中核事業として取り組んでいます。  －お客さまにとって、信頼できるBPOパートナーでありたい－  これが私たちの目標とする姿であり、そのために会社の財産である「人財」、事業の基盤とする「IT」、それぞれに力を入れています。  教育や実践を通したプロフェッショナルな人財の育成、BPM（Business Process Management）を基軸としたIT強化、さらにはデータ活用やデジタル技術により業務を改革するDX、これらを会社の原動力として、お客さまに最適なビジネスサービスをご提供します。  これからますます加速する少子高齢化による労働力不足、社会からの要請でもある働き方改革など、解決すべき課題は多数あります。  そのためには、多様な個人が一人ひとりの生き方・働き方を大事にできる仕組みが必要不可欠です。  私たち日立ICTビジネスサービスは、現場視点を重視し、業務の知見を活かし、お客さまのビジネスを柔軟にサポートするBPOパートナーであり続けます。   1. DXの取り組み   データ活用やデジタル技術は社会の至る所に大きな変革を呼び起こしています。  事務業務におけるコンピュータの活用は、Robotic Process Automationに代表される自動化機能により、飛躍的な省力化が実現できるようになってきました。  また業務作業ログなどを用いたデータ活用により、業務全体の効率化を図るような変革も進んでいます。  さらに近年、生成AIが急速に普及しており、業務の効率化や高度化への活用が進んでいます。  これまで人手に頼っていた事務業務をどのようにして自動化・効率化・高度化していくか、同時に捻出できた工数をどのようにして創造的な業務に振り向けるのか、これらが事務業務全般の経営課題となっています。  日立ICTビジネスサービスでは、これらデータ活用やデジタル技術を通じ、お客さまのDXの実現に貢献していきます。  BPOサービスにおけるデータ活用やデジタル化の取り組み(一部抜粋)  当社では、業務プロセス改善とIT活用を組み合わせた効率的なBPOサービスの提供により、主として日立グループ全体への事業貢献をめざしています。  BPO対象業務として、日立グループ各社で行われている営業・SE事務や調達業務、各種管理業務など事務系の支援業務を中心に、これらに共通的に行われている業務を集約していきます。  集約後は、作業の標準化や自動化を進めることで効率化を図ります。  また、バリューチェーンでつながる複数のBPO業務間をデータ連携する事で業務プロセスの全体最適を進めています。 | | 意思決定機関の決定に基づいていることの説明 | 日立ICTビジネスサービスは「経営理念、中期経営計画、内部統制に関する事項の決定」を取締役会の決定事項としており、上記決定に基づく社外公表可能資料として、当社サイトを開示している。「社長あいさつ」「DXの取り組み」は上記決定による方針等を社外の方にわかりやすい形で伝える資料である。 |   (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 | DXの取り組み | | 公表日 | 2024年9月10日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | 日立ICTビジネスサービスWebサイトにて公表  https://www.hitachi-bs.co.jp/sustainability/dx/index.html  記載箇所：サイトトップ＞サステナビリティ＞DXの取り組み | | 記載内容抜粋 | BPOサービスにおけるデータ活用やデジタル化の取り組み(一部抜粋)  業務プロセス改善・IT活用を効果的に実現するため、以下の方法で業務のデジタル化に取り組みます。  (1) 業務プロセスの見える化  業務プロセス記述にBPMN(\*1)を統一的に採用することで、見える化を図り現状を把握します。  (2) As-Isから課題分析しTo-Beを策定  現状業務(As-Is)を元に、業務の共通化・標準化、無理・無駄・重複箇所の見直し、自動化検討などを行い、業務プロセスの改善策(To-Be)を策定します。  (3) 業務のデータ活用やデジタル化  改善された業務プロセスをBPMS(\*2)上に実装し、手順の統一化・業務プロセスの可視化、進捗管理を行います。 また、システムの入出力など繰り返し作業する箇所にRPA(\*3)を適用することで、効率化を実現します。  さらに、BPMSやRPAが出力する業務作業ログデータを活用することで、担当者ごとの業務進捗や作業統計情報を見える化し、従来は勘と経験に頼っていた担当者への作業割り当てをデータに基づいて行うことでBPO業務全体の効率化を図るような変革を進めています。  　今後はこれまでのデータ活用やデジタル化の取り組みと生成AIを組み合わせることで、業務の効率化・高度化を実現し、さらなる変革をめざします。  当社の業務プロセス改善を実現するデジタル技術として以下を活用します  (\*1) BPMN(Business Process Model and Notation) : 業務プロセスを記述するための国際標準規格。ISO19510  (\*2) BPMS(Business Process Management System） : 業務プロセスの実行と管理を支援するITシステム。BPMNで記述された業務プロセスに従い、作業担当者やRPAに指示を行う。  (\*3) RPA(Robotic Process Automation) : 作業担当者がコンピュータで行う一連の定型的な操作を自動化する仕組み。  データ活用によるBPO業務の変革  当社では、BPO業務の担当者への作業割り当ての最適化にデータを活用する取り組みを進めています。  具体的には、業務種別ごとの担当者の過去の作業時間実績のデータに基づいて適切な量の業務を割り当てるような最適化を進めています。  BPO業務では同種の作業を複数の担当者で分担して行うことが多く、担当者への作業割り当てを最適化することがBPO業務全体の効率化に繋がります。  業務プロセスをBPMS上に実装している場合、担当者はBPMSの画面を操作しながら作業を行うため、BPMSの業務作業ログデータに、「どの担当者」が「いつ」「何の作業」を行ったかといった履歴が出力されます。  このログデータに出力される履歴を集計・分析することで、担当者ごとの作業進捗や過去に行った作業でどれくらいの作業時間が掛ったかといった作業統計情報を見える化することができます。  管理者は、それらの作業進捗や作業統計情報を参照することで、データに基づいて担当者への作業割り当てを行えます。  例えば、割り当て済みの作業が完了する見込みの担当者を選び、その担当者が同種の作業を過去に行った際の作業時間実績のデータに基づいて、適切な量の作業を新たに割り当てるといった対応ができます。  これによりチーム全体のパフォーマンスが最大になるような最適な作業割り当てを実現できます。  このように担当者への作業割り当てについて、従来は管理者の勘と経験に頼っていたところをデータに基づいて行うようにすることで、BPO業務全体の効率化を図るようなBPO業務の変革を進めています。 | | 意思決定機関の決定に基づいていることの説明 | 日立ICTビジネスサービスは「経営理念、中期経営計画、内部統制システムに関する事項の決定」を取締役会の決定事項としており、上記決定に基づく社外公表可能資料として、当社サイトを開示している。「企業情報>DXの取り組み」は上記決定による方針等を社外の方にわかりやすい形で伝える資料である。 |  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 | 推進組織,DX人材の育成計画  https://www.hitachi-bs.co.jp/sustainability/dx/index.html  記載箇所：サイトトップ＞サステナビリティ＞DXの取り組み | | 記載内容抜粋 | 推進組織  当社では、DXを効率的に推進するため、経営戦略を司る経営戦略本部の配下にITに関わる部署を集約し、経営戦略とDX戦略の一体化を進めています。  具体的には次の3つの部署を統合して一体運営しています。  ・経営戦略およびDX戦略の立案と遂行  ・BPO業務におけるデータ活用やデジタル技術活用などのDXを推進する部署  ・情報システムを日立グループ視点で最適化する部署  DX人財の育成計画  業務プロセス改善とデータ活用やデジタル化には、それらを実現する人財育成が重要と考え、必要な人財定義と目標人数を掲げています。  ・BPIE（Business Process Innovation Engineer）は、業務プロセスの改革・改善を推進するスペシャリストとして、（公社）全日本能率連盟が認定する資格であり、その合格者数を指標として計画的に育成しています。  ・BPOデジタル人財は、BPM基盤の知識・技術を持つ人財として当社独自で定義し、そのスキル習得に必要な社内講座の修了者数を指標として計画的に育成しています。この一環でデジタル技術を用いたデータ活用により業務の効率化を行える人財の育成も計画しています。  -BPIE合格者(累積):2023年度末（実績）837名。2024年度末（目標）875名。  -BPOデジタル人財(累積):2023年度末（実績）146名。2024年度末（目標）170名。 |   　　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 | DX人財の育成とIT基盤整備  https://www.hitachi-bs.co.jp/sustainability/dx/index.html  記載箇所：サイトトップ＞サステナビリティ＞DXの取り組み | | 記載内容抜粋 | DX人財の育成とIT基盤整備(一部抜粋)  IT基盤整備については、BPO業務をITで支える基盤として、BPMSとRPAを組み合わせたもの（以降、BPM基盤と呼ぶ）を構築しています。さらにBPMSやRPAが出力するログデータを自動的に集計・分析し、担当者ごとの業務進捗や作業統計情報を見える化するなどの当社独自のデータ活用機能をBPM基盤に追加実装しています。それらの投資については、BPOサービスのデジタル化をめざしてBPMSとRPAおよび当社独自のデータ活用機能の整備に先行投資することを社長方針として意思決定しており、従来型ITシステムの守りのIT投資からデジタル化をめざした攻めのIT投資への予算配分のシフトを進めています。 |   (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 | DXの取り組み | | 公表日 | 2024年9月10日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | 日立ICTビジネスサービスWebサイトにて公表  https://www.hitachi-bs.co.jp/sustainability/dx/index.html  記載箇所：サイトトップ＞サステナビリティ＞DXの取り組み | | 記載内容抜粋 | 達成度を測る指標と管理の仕組み  DXの取り組みの達成度を測る指標は以下としています。  1．デジタル化したBPO業務の数  　・BPM基盤を適用したBPO業務の数：2023年度末(実績) 125件  　・当社独自のデータ活用機能を適用できるBPO業務の数：2023年度末(実績) 125件  2．効果額  　・BPM基盤および当社独自のデータ活用機能の適用により実現できたBPO業務のコスト低減の効果額  　それぞれの指標について目標を設定して管理しています。  当社経営層に定期的に指標を報告して進捗に応じた助言を得る仕組みとしており、フィードバックに基づいて次のアクションに繋げるように取り組んでいます。 |   (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9月10日 | | 発信方法 | 日立ICTビジネスサービスWebサイトにて公表  https://www.hitachi-bs.co.jp/sustainability/dx/status/index.html  記載箇所：サイトトップ＞サステナビリティ＞DXの取り組み＞DXの取り組み状況について 戦略の推進状況、課題対応に関するトップメッセージ | | 発信内容 | DXの取り組み状況について  戦略の推進状況、課題対応に関するトップメッセージ  2024年9月  代表取締役社長　松浦康裕  DX基本方針と実績  当社のDXは、BPO業務プロセスの自動化・省力化を中心として進めています。  お客さまから受託しているBPO業務について、BPMN（Business Process Model and Notation）による見える化はほぼ完了しています。  その中で繰り返し作業が多いなどRPA（Robotic Process Automation）による自動化に適した業務を中心に、順次業務プロセスをBPMS（Business Process Management System）に実装しています\*。  日立グループの基幹業務である営業事務や製品手配事務などの業務に対し実装が進んでいます。  \*BPMS実装件数の累積推移 19年度：30件 23年度：125件  取り巻く環境の変化とBPMSの活用促進  近年、お客さまを含めてテレワークが普及しました。  一般的にテレワークでは、メールやオンラインミーティングを利用することで業務遂行が可能です。  しかし、業務の連携や進捗管理をメールに頼り過ぎると、メール数が膨大になり作業者にも管理者にも大きな負担となります。  当社で利用を進めているBPMSはBPMNで記述された業務プロセスに従って作業担当者やRPAロボットにタスクを指示し、その進捗をシステムで管理することができます。  すなわち、管理者や作業担当者がそれぞれ在宅勤務したままで円滑に業務の連携を行うことが可能となります。  データ活用と生成AIでさらなる業務改善へ  BPMSでは業務の実行実績を作業ログとして日々保管しています。  これらを作業担当者やタスクごとに分析することで、ボトルネックや手戻りのチェック・解消などが効率的に実現できます。  当社ではBPMSの利用範囲を拡大し、蓄積されたデータを活用することで、さらなる業務改善を進めています。  今後はこれまでのデータ活用やデジタル化の取り組みと生成AIを組み合わせることで、業務の効率化・高度化を実現し、変革を加速します。 |   　(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1日　～　2024年6月30日 | | 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（<https://www.ipa.go.jp/ikc/info/dxpi.html>）より入力しております。 |   　(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 | 2009年10月(情報セキュリティ規則制定時)～現在も継続実施中 | | 実施内容 | 当社では、2009年10月（情報セキュリティ規則制定時）より現在に至るまで、日立グループの情報セキュリティポリシーに則り、お客さまの大切な情報を守るために、全従業員が情報漏えい防止および情報システム保全を強く意識して業務を行っています。  また、情報セキュリティマネジメントシステムを構築し、PDCAサイクルによる運用改善を実施しています。  推進体制  全社を統括する情報セキュリティ責任者を委員長とした「情報セキュリティ委員会」を設置し、各部署のセキュリティ管理者を定め、社内の情報セキュリティマネジメントを行っています。  また、サイバーセキュリティ責任者のもと、社内IT環境、製品・サービス、サプライチェーンなどのセキュリティセクタ毎に責任者を置き、日々のサイバーセキュリティ対策推進とサイバー攻撃によるセキュリティインシデント対応を実施しています。  ルールの整備  情報セキュリティポリシーの下、機密情報・個人情報や情報システム・情報機器の管理規則、入退室などの物理セキュリティに関する規則など、当社従業員が守るべき情報セキュリティルールを制定しています。  監査  内部監査および外部監査により、セキュリティリスクを低減し、情報セキュリティ事故の発生防止に努めています。  内部監査  情報セキュリティ監査責任者と監査員により、年1回の全部署を対象にした「個人情報保護・情報セキュリティ監査」を実施しています。  情報セキュリティルールの遵守状況、情報セキュリティマネジメントシステムの運用状況を確認し、情報管理の是正と運用改善を実施しています。  外部監査  個人情報保護については、外部審査機関である一般財団法人 日本情報経済社会推進協会により、2年に1度のプライバシーマーク認定の更新審査を受査し、個人情報管理の運用改善を図っています。  教育・訓練  セキュリティ意識の向上と適切な情報管理を行うため、役員や派遣者を含む全従業員を対象とした定期教育と新規入場時や新任管理者を対象とした教育を実施しています。  また、サイバー攻撃による有事発生に備えたマニュアルを整備し、訓練を定期的に実施しています。  情報の保全  機密情報・個人情報について、定期的な確認およびリスク分析により、保護対象の情報とリスクを把握し対策を実施しています。  また、高度化するサイバー攻撃から情報システムを守るため、脆弱性情報などの収集と情報共有に努め、迅速な対策を実施しています。  対策状況は、モニタリングを実施し対策の徹底を図っています。  個人情報保護  個人情報保護方針に基づいて構築した個人情報保護マネジメントシステムを運用し、プライバシーマーク認定取得、個人情報の保護とその適切な取り扱いに努めています。 |   （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。