様式第１６（第４０条関係）（第一面から第三面まで）

|  |
| --- |
| 認定申請書  申請年月日　 ２０２３年　１月　１０日    　　経済産業大臣　殿  　 　　　　　（ふりがな） あいきゅーぶまーけてぃんぐ  一般事業主の氏名又は名称 株式会社アイキューブ・マーケティング  （ふりがな）　　　　いわがみ　なおや  （法人の場合）代表者の氏名 　岩上　直也 印  住所　〒140-0014  東京都品川区大井１丁目２０番６号住友大井町ビル北館３階  法人番号　8030001030408  　情報処理の促進に関する法律第３１条の認定を受けたいので、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推進の取り組みについて | | 公表日 | ２０２２年　１２月　１日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | 公表方法：当社WEBサイトへの掲載  公表場所：トップ→DX推進の取り組みについて  URL：[https://icube-m.com/dx-promotion/](https://icube-m.com/dx-promotion/" \t "_blank)  記載箇所：  １企業経営の方向性 | | 記載内容抜粋 | （１）当社の経営理念  ・安心、快適、便利に生活インフラを利用できる環境を提供すると共に、新しい価値を創造し、社会に貢献していく。  （２）当社を取り巻く環境  ・このような社会的外部環境が変化する中で当社の経営理念である３つの「i」を実現するため、現在の社会における当社を取り巻く環境について、生活様式の変化、労働力の低下、テクノロジーの進化などに注視し、今後もお客様やビジネスパートナーの皆様にご指示いただくためにも、DXを用いて、競争力のあるきめ細かいサービスを提供しつづける。  （３）認識に基づく経営ビジョン  ・新ビジョンとして「人に選ばれ続けるサービス提供事業者として」に再定義し、成長の2ndステージとして、新たな取り組みを行っています。  ・①お客様・社員の声、②サービス品質の「進化」、③営業企画力を掲げ、それぞれのテーマにおいてデジタル技術を積極的に活用することですべてのステークホルダーから「選ばれ続けるサービス提供事業者として」、インフラサービスを通じた新たな価値の提供に尽力してまいります。 | | 意思決定機関の決定に基づいていることの説明 | 取締役会非設置会社のため、代表取締役を含む全取締役及び部長以上により構成される経営に関する意思決定機関である会議体の合意をもって承認。 |   (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推進の取り組みについて | | 公表日 | ２０２２年　１２月　１日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | 公表方法：当社WEBサイトへの掲載  公表場所：トップ→DX推進の取り組みについて  URL：[https://icube-m.com/dx-promotion/](https://icube-m.com/dx-promotion/" \t "_blank)  記載箇所：  ２　DX戦略 | | 記載内容抜粋 | 1. 概要   ・新ビジョンを実現する３つの軸である、①お客様・社員の声、②サービス品質の「進化」、③営業企画力のそれぞれのテーマについて、デジタル技術を積極的に活用することで、「選ばれ続けるサービス提供事業者として」インフラサービスを通じた新たな価値の提供を行う。  ・2021年から2024年を導入期と位置づけ、PDCAを回し、既存のビジネスモデルの最適化を図ることで、「選ばれ続けるサービス提供事業者」を目指し、次期中期経営計画に連動してDXの発展に向けた次期DXビジョンを策定。   1. 具体的な取り組みとその環境整備    1. お客様の声、社員の声   ・お客様の声  CTIのクラウド化により安定したリソースを確保し、安定的な窓口運営を実現と同時に、受架電のデータを活用して人員配置や窓口品質の向上につなげる。  IVRアンケートなどお客様の声を拾いあげる仕組みを構築して、潜在的なお客様の要望などのデータを品質向上に活かす。  ・社員の声  VPNの導入及びActiveDirectoryによる認証機能の強化により、社外からも安全に社内サーバにアクセスできる仕組みを構築し、リモートワークの基礎を構築する。  労務管理システムや経費精算のシステムの導入、基幹システムのクラウド化、社内コミュニケーションツールの活用などを整備することを通じて、業務効率を維持し、安全にテレワークを実施できる環境を整え、従業員の満足度を向上させる。   * 1. サービス品質の「進化」   ・サービス品質の向上  基幹システムのクラウド化、IVRアンケートによるお客様の声のデータ化により、これまで対応できなかったニーズを深堀して、既存サービスの最適化を図る。  通信インフラサービスの安定的な提供や各お客様の利用状況に応じた高速化などを提案できる仕組みを構築する。  ・サービス維持オペレーションの効率化  基幹システムをクラウド化して、他のシステムとのAPI連携の仕組みを構築し、データ抽出から分析、サービスの最適化までの仕組みを自動化して、オペレーションを効率化するとともに、安定的なサービスの構築を目指す。  RPAとAI-OCRの活用による、申込書などのペーパー情報を自動的に読み取る仕組みを構築し、申込情報の入力などの業務効率の改善を実現する。  お客様に送付するペーパー資料をお客様毎に設定されたバーコードを書面に添付して、これと封函機を連動させることにより、書面の封緘作業を効率化するとともに、書面の取り違いや誤発送を防止する。  ・獲得率の向上  当社のAI-OCRとRPA、データ突合ノウハウを用いた請求書発行業務や申込書の取込業務などの、通信サービスの取次に関するバックヤード業務の工数を減らす取り組みをパッケージ化して、当社の再卸先通信事業者に提供。  当社のお客様の契約期間や契約プラン、オプションの利用率、サービスの解約傾向などを分析し、各傾向に応じた原因を追究。   * 1. 営業企画力   ・新たな事業  デジタルワークプレイスによる生産性向上・業務効率化を通じたリソースの創出する。自動化やクラウド化などを通じて、あらゆる業務を省力化するとともに、テレワーク環境を整備することで、人材、資産等のリソースを創出する。  実例としては、AI-OCRとRPAを活用した請求書業務、申込書の取り込みの自動化の仕組みを当社サービスとしてリリースして、他社のDX化にも貢献する取り組みがある。 | | 意思決定機関の決定に基づいていることの説明 | 取締役会非設置会社のため、代表取締役を含む全取締役及び部長以上により構成される経営に関する意思決定機関である会議体の合意をもって承認。 |   　　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 | 公表方法：当社WEBサイトへの掲載  公表場所：トップ→DX推進の取り組みについて  URL：<https://icube-m.com/dx-promotion/>  記載箇所：  ２　DX戦略  （３）体制・組織及び人材の育成、確保案 | | 記載内容抜粋 | ・体制・組織について  トップ自らが先導役となるべく、代表取締役を実務執行統括責任者として配置するとともに、当社のすべての各部門の長を集めた会議体をDXを推進するための組織として位置づけ、会社全体でDXに取り組む体制を構築。  品質管理やITの推進、社内ネットワークの構築、基幹システムのクラウド化を担う部署や、自動化を設計する部署など、それぞれの専門分野ごとに独立させ、個々の機能を高めるとともに、より人材を確保しやすい環境を構築して、DXをより実現しやすい組織編制とした。  ・人材の育成・確保案  デジタル人材を配置する部門を独立化させ、採用窓口を拡大。また、キャリア採用を強化するとともに、OJTの仕組みを整え、新入社員の積極的な配置を行える環境を整える。  全従業員を対象として、デジタルリテラシーの向上を図るための情報セキュリティ研修などを定期的に実施。提携している社外の研修機関での研修受講を積極的に促すとともに、動画配信などを活用した研修の提案などを実施。資格支援制度の導入のため、推奨資格の定義化を検討。 |   　　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 | 公表方法：当社WEBサイトへの掲載  公表場所：トップ→DX推進の取り組みについて  URL：<https://icube-m.com/dx-promotion/>  記載箇所：  ２　DX戦略  （２）具体的な取り組みとその環境整備  （３）体制・組織及び人材の育成、確保案 | | 記載内容抜粋 | ・CTIや基幹システム、あらゆる業務フローのクラウド化  ・手作業で行っている業務の自動化（AI-OCRやPRAなどの技術を活用）  ・デジタル人材の配置部門を各機能ごとに独立させ、同時にマーケティングの専門部門を設立し、デジタル人材への人材配置を増加できる体制を構築  ・デジタルマーケティングに特化した事業部を新たに設立し、社内のデジタルデータの分析の取り組みを加速 |   (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推進の取り組みについて | | 公表日 | ２０２２年　１２月　１日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | 公表方法：当社WEBサイトへの掲載  公表場所：トップ→DX推進の取り組みについて  URL：<https://icube-m.com/dx-promotion/>  記載箇所：  ３　DX戦略の達成度を測る指標 | | 記載内容抜粋 | ・顧客満足度（IVRアンケートなどで収集したお客様の声をもとに算出）の向上  ・主要サービスの継続率  ・DX推進スコアの平均値を向上  ・主要システムのクラウド化率、自動率の向上  ・時間外労働時間数平均値を改善  ・社員のデジタルリテラシー向上に関する研修の受講率の向上 |   (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　１２月　１日　～随時更新予定 | | 発信方法 | 発信方法：当社WEBサイトへの掲載  発信場所：トップ→DX推進の取り組みについて  URL：<https://icube-m.com/dx-promotion/>  記載箇所：  代表取締役のメッセージ | | 発信内容 | DXへの取り組みは、テクノロジーの発展や人口の減少、新型コロナウイルスの蔓延などを背景に、ソーシャルバリュー、ライフスタイル、ビジネスなどがすさまじいスピードで変化している環境下で、業務の効率化だけでなく、サービス品質の向上、新たなサービスの構築など、ビジネスを変革させていくうえで、極めて重要な要素となっている。  現時点の課題としては、「人に選ばれる企業の礎を築く」から、選ばれた後も継続した取引関係を構築できるようビジネスを変革させることが課題となっています。  DXへの取り組みという観点では、社会環境の変革に加え、会社規模の急激な拡大も伴い、弊社で理想とすべき姿に比べて、デジタル技術の導入も導入済みの技術の活用もそれを扱う社員のリテラシーやデジタル人材の確保、あらゆる点で発展途上となっており、すべての項目において改善が必要と考えている。  ビジネス環境の激しい変化に柔軟に対応し、「選ばれ続けるサービス提供事業者として」という中期経営コンセプトを実現するために、当社取締役及び代表取締役である私自らが先頭にたって、以下に示すように、DX推進に関する戦略を立て、推進をしていく。 |   　(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 | 2022年 11月 1日 ～ 継続実施 | | 実施内容 | DX推進指標 自己診断 提出済  202212AH00008333 |   　(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 | 2019年 7月頃 ～ 継続実施中 | | 実施内容 | * 情報セキュリティガイドライン策定 https://icube-m.com/security/  （制定日: 2022年12月1日） * 四半期に1度セキュリティ監査を実施し、社内のセキュリティ状況を把握するとともに、改善策を含む研修等を半期に１度実施し、社内のセキュリティに関する意識の向上に努める。 * SECURITY ACTION 二つ星 宣言済（2022年12月）  （自己宣言ID: 90165665276） |   （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１６（第４０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。