



ANNUAL  
REPORT  
2017





#### 編集方針

「Annual Report 2017」では、CTCの経営戦略を中心に、事業活動、業績結果、社会的責任並びに経営管理体制に関する全ての情報のうち、特に重要な情報を選択し、簡潔かつ一体的に報告しています。CTCは「Annual Report 2017」とウェブサイトとの連携を図りながら、株主・投資家をはじめステークホルダーの皆様と効果的なコミュニケーションに努めます。

#### ウェブサイトのご案内

より詳細な情報につきましては以下の各ウェブサイトをご覧ください。

- IR情報  
<http://ctcir.ctc-g.co.jp/rose/index.htm>  
決算短信や有価証券報告書などのIR資料のほか、IRニュースなどを掲載しています。
- CSR情報  
<http://www.ctc-g.co.jp/about/csr/index.html>  
社会・環境面の詳しい情報を掲載しています。
- コーポレート・ガバナンス  
<http://www.ctc-g.co.jp/about/csr/governance/corporategovernance.html>  
CTCのコーポレート・ガバナンスに関する情報を掲載しています。
- コーポレートガバナンス報告書  
[http://www.ctc-g.co.jp/rose/profile/pdf/cor\\_gov.pdf](http://www.ctc-g.co.jp/rose/profile/pdf/cor_gov.pdf)

#### 対象範囲

CTCおよび国内外の連結子会社、一部非連結子会社、関連会社に関する記載を含んでいます。

#### 記載金額に関する注意事項

記載金額は、IFRS基準に基づき単位未満を切り捨てにしています。

#### 将来見通しに関する注意事項

本レポートには、リスク・不確実性を内包した将来見通しが記載されており、実際の結果とは大きく異なる可能性があります。これらの将来見通しは、現時点での情報に基づいており、過度に依拠できないことをご承知おください。なお、当社では将来に関する見通しの記載について、現時点以降の出来事や環境、予期せぬ事象の発生を反映し、更新して公表する義務を負うものではありません。



## 第1章

Who we are:

### CTCの持続可能な成長ストーリー

CTCの現在の姿と価値創造の仕組み、そして持続可能な成長に向けた取り組みについてお伝えします。

編集方針	01
目次	02
イントロダクション	03
CTCの企業理念	04
CTCのあゆみ	05
CTCの価値創造	07
CTCの事業	09
CTCの目指す姿	11

## 第2章

### CTCの成長戦略

中期経営計画と企業理念、資本政策、コーポレート・ガバナンスなどについて社長、CFO、社外取締役からご説明するとともに、各事業の成長戦略と顧客価値創造の事例について担当役員がお伝えします。

社長メッセージ	13
CFOメッセージ	19
取締役・監査役	21
社外取締役対談	23
特集	28
主要事業の成長戦略	29
グループ会社紹介	42

## 第3章

### 価値創造を支える体制

価値創造を支える経営基盤の強化、CTCらしさを支え育むCSRの取り組み、経営体制についてご説明します。

価値創造の源泉	43
1 信頼できるITサービスの提供	45
2 明日を変える人材の創出	51
3 ITを通じた豊かで持続可能な社会の実現	57
コーポレート・ガバナンス	63

## 第4章

### データ集

事業等のリスクと対応策	67
財務ハイライト	69
財務分析	71
非財務ハイライト	75
用語集	76
役員一覧	77
組織図	78
会社情報	79
株式情報	80



# Who we are:

## CTCの持続可能な成長ストーリー

# 夢のある豊かな社会の 実現に向けて





Chapter 1 ②③④⑤ 企業理念

コーポレートブランドであるCTCとは、Challenging Tomorrow's Changesの頭文字をとったものです。「スローガン」にもなっているこの言葉は、「明日を変えるITの可能性に挑み、夢のある豊かな社会の実現に貢献する。」という使命を全うする意志を社会に対して示したものです。事業環境が変化中、お客様が抱える様々な課題に対し、最適解を導き出すためのコンサルティング、その「解」を形にするシステムインテグレーション、そしてその後のシステムサポートまでをトータルに提供することにより、お客様の企業価値向上に貢献し、夢のある豊かな社会の実現につなげていきます。

企業理念

Slogan スローガン

*Challenging Tomorrow's Changes*

Mission 使命

明日を変えるITの可能性に挑み、  
夢のある豊かな社会の実現に貢献する。

Values 価値観

Action Guidelines 私たちの心得

変化への挑戦

常に新しいことに取り組み、決して諦めずに臨んでいるか？

価値への挑戦

お客様が期待する以上の価値を、生み出しているか？

明日への挑戦

自由な発想で、よりよい明日の姿を描いているか？

ビジョン  
(目指す姿)

リーディング・カンパニーとして、IT産業の進化を担う

CTC  
グループ  
行動基準

私たちは、「CTCグループ企業理念」に基づき、企業の社会的責任を果たすために努力するとともに、以下の内容を理解し、常に高い倫理観と責任感をもって行動します。

- |                    |                   |
|--------------------|-------------------|
| 1 コンプライアンスの徹底      | 6 持続可能な環境への配慮     |
| 2 社会に役立つサービス・製品の提供 | 7 社会貢献            |
| 3 公正な取引および腐敗の防止    | 8 反社会的勢力および団体との対決 |
| 4 情報管理の徹底          | 9 報告・再発防止         |
| 5 人権を尊重した職場環境の実現   | 10 率先垂範           |

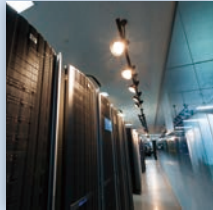
# 時代の変化に柔軟に対応し、強みを磨いてきました。

## マルチベンダー

1980年代  
Oracle  
販売開始

1990年代

- Avaya
- Cisco Systems
- Hewlett Packard Enterprise
- IBM
- NetApp
- Veritas Technologies  
など販売開始



2001年

総合検証センター  
「テクニカルソリューションセンター(TSC)」開設

2000年代

- Dell EMC
- Juniper Networks
- Symantec  
など販売開始

2000年代

- Citrix Systems
- F5 Networks
- Microsoft
- Red Hat
- VMware  
など販売開始

## 技術力

1996年

日本初  
インターネット  
気象情報  
提供サイト開始

1999年

大手移動体通信事業者向けに  
モバイルインターネットの  
先駆けとなった取り組みに協力

1999年

コンビニの「衛星デジタル  
配信システム」に協力

1999年

CTCグループのエンジニア1,000名超

2004年

気象に関する  
ノウハウを用い、  
風力発電や  
太陽光発電へと展開

2004年

CTCグループの  
エンジニア2,000名超

2006年

経営統合により  
CTCグループエンジニア3,000名超

2007年

仮想化技術への取り組み開始

2009年

TechnoCUVICをはじめ  
とするクラウドサービスの  
取り組み開始

## サポート力

1995年

神戸コンピュータ  
センター開設

1988年

横浜コンピュータ  
センター開設



2001年

Management Operation Center  
(現リモートオペレーションセンター:ROC)開設

2000年

大手町インターネットデータセンター開設

2005年

渋谷データセンター  
開設



2008年

目白坂データセンター開設

## メインフレームの時代

## インターネットの時代

■ 1999年

伊藤忠テクノサイエンス(株)  
東証一部に上場

■ 2000年

(株)CRC総合研究所  
東証二部に上場

■ 2001年

(株)CRC総合研究所から  
(株)CRCソリューションズに  
社名変更  
その後、2002年に  
東証一部に指定

■ 2006年

伊藤忠テクノサイエンス(株)と  
(株)CRCソリューションズ  
経営統合

トータルソリューションプロバイダ  
として飛躍



IT技術の発展に伴い、お客様のニーズは刻々と変化しています。

CTCはそうした変化に柔軟に対応し、強みを磨いてきました。


そして現在、CTCの事業領域はITライフサイクルの全工程にまで広がっています。

日本のIT産業の進化を担う企業として、CTCは今後も挑戦を続けていきます。

**2010年代**

- Palo Alto Networks
- Pure Storage
- Tableau Software
- Amazon Web Services
- Box

など販売開始



**2016年**

- GRID
- SentinelOne
- Nutanix

**2017年**

取り扱いベンダー数  
約280社

**2014年**

国内初 Open Compute Project (OCP) のソリューションプロバイダとして認定を受ける

**2012年**

Big Data Processing Lab開設

**2015年**

基幹系システム特化型クラウドサービス「CUVICmc2」開発



**2017年**

CTCグループエンジニア6,300名超

**2013年**

クレジットカード業務ソリューション「C-ARCS」提供開始

**2014年**

イノベーション推進室開設

**2014年**

先端技術LAB開設

**2016年**


RoBo-LAB開設

**2016年**

IoTデジタルLAB開設

**2017年**

未来技術研究所開設



**2013年**

横浜コンピュータセンター北館新設

**2014年**

マレーシアで運用・監視サービス「CTC Proactive Service(CPS)」開始

**2014年**

CTCセキュリティオペレーションセンター(CTC-SOC)開設およびCTCマネージド・セキュリティ・サービス(CTC-MSS)開始

**2016年**

障害検知を自動化する保守サービス「Avail-I」開始

**2016年**

障害や遅延の発生を予測するサービス「Avail-ProE」開始

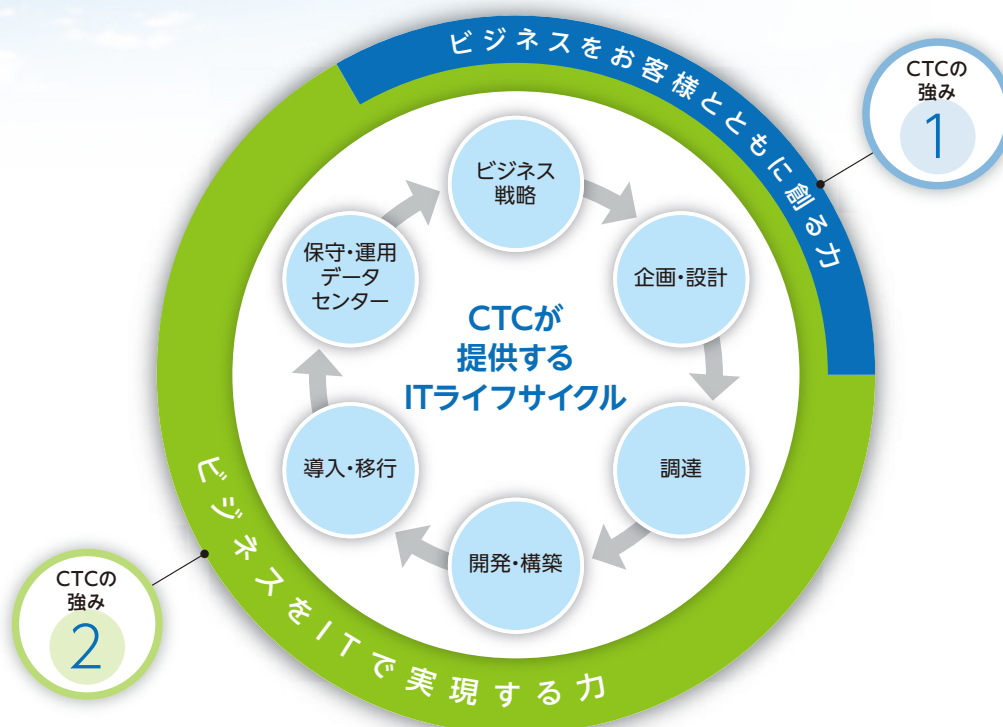
## クラウドの時代

- **2011年**  
シンガポール支店設立
- **2012年**  
タイのNetband Consulting Co., Ltd.と資本提携
- **2012年**  
米国のITOCHU Technology, Inc.を買収  
ITOCHU Techno-Solutions America, Inc.に社名変更
- **2013年**  
マレーシア、シンガポールの2社を買収  
CTC Global Sdn. Bhd.とCTC Global Pte. Ltd.に社名変更
- **2017年**  
インドネシアにグループ会社  
PT. CTC Techno Solutions Indonesiaを設立



CTCの価値創造プロセス

ITのトータルソリューションプロバイダとして  
2つの強みを基礎に、新たなビジネスの創出や、  
それを実現するITシステムの全工程において  
「最適解」を提供します。



お客様の企業価値向上

夢のある豊かな社会の実現



CTCの  
強み

1

## ビジネスをお客様とともに創る力

CTCは長年培ってきた幅広い業種における業務知識や、米国シリコンバレーにおけるネットワークなどを活用して、お客様とともに最先端のITを活用した新たなビジネスの創出に取り組んでいます。

幅広い顧客層	未来技術研究所	パートナーシップ
<p>多岐にわたる業種</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>運輸・流通</li> <li>情報・通信</li> <li>金融</li> <li>製造</li> <li>公共・公益</li> <li>国・民間の研究機関</li> </ul> <p>業務ノウハウ</p> <p>→ 詳細は <b>P29-42</b> を参照</p>	<p>CTC Future Factory</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>SPACE</b> (イノベーションスペース) DEJIMA</li> <li><b>Engineering</b> (プロトタイプ開発) アジャイル、スクラム開発 アイデアソン、ハッカソン</li> <li><b>Producing</b> (業界連携・マッチング) ビジネスパートナーのマッチング</li> <li><b>Community</b> (コミュニティイベント) ミートアップイベント運営</li> </ul> <p>→ 詳細は <b>P28,39-40</b> を参照</p>	<p>米国子会社*を拠点としたシリコンバレーでの30年にわたるリレーション</p> <p>伊藤忠グループのネットワーク</p> <p>国内外合併会社</p> <p>*ITOCHU Techno-Solutions America, Inc.</p> <p>→ 詳細は <b>P5-6,41-42</b> を参照</p>

CTCの  
強み

2

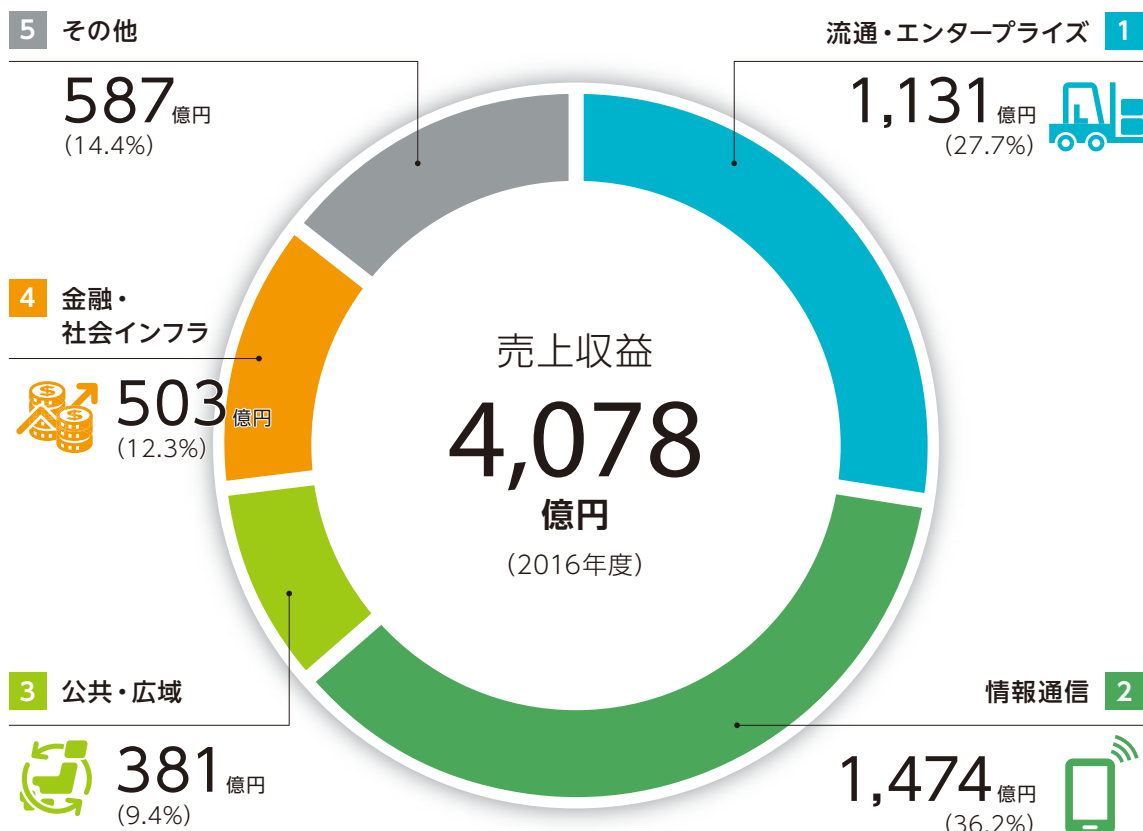
## ビジネスをITで実現する力

多様なIT製品、サービスの中からお客様にとって最適なものを選び出し、組み合わせ、システムとして動かし、更にそれを安全に維持していく高い能力を有しています。

マルチベンダー	技術力	サポート力
<p>取り扱いベンダー 約280社</p> <p>→ 詳細は <b>P47</b> を参照</p> <p>国内有数の 検証施設 (TSC)</p> <p>→ 詳細は <b>P48</b> を参照</p>	<p>社内のエンジニア 約6,300名</p> <p>→ 詳細は <b>P55-56</b> を参照</p> <p>開発パートナーのエンジニア 約950社 約8,300名</p> <p>→ 詳細は <b>P47</b> を参照</p> <p>競争力のある 自社開発クラウド</p> <p>→ 詳細は <b>P37</b> を参照</p>	<p>データセンター(国内5ヶ所)、 セキュリティオペレーション センター(CTC-SOC)</p> <p>→ 詳細は <b>P49-50</b> を参照</p> <p>全国約100ヶ所の 保守サポート拠点</p> <p>→ 詳細は <b>P49-50</b> を参照</p> <p>海外の サポート体制</p> <p>→ 詳細は <b>P41</b> を参照</p>

幅広い分野の豊富な業界知識・経験を駆使し、お客様の課題解決に貢献します。

事業グループ別 売上収益構成比



主なお客様

1 流通・エンタープライズ	2 情報通信	3 公共・広域	4 金融・社会インフラ	5 その他
<p>主なお客様は、製造、流通、商社、運輸、サービス業の会社などです。</p> <p>→ 詳細は <a href="#">P29-30</a> を参照</p>	<p>主なお客様は、通信事業者、サービスプロバイダなどです。</p> <p>→ 詳細は <a href="#">P31-32</a> を参照</p>	<p>主なお客様は、地域企業、中央省庁、地方自治体、地方銀行、電力、ガス会社などです。</p> <p>→ 詳細は <a href="#">P33-34</a> を参照</p>	<p>主なお客様は、銀行、証券、クレジットカード、郵便、電力、保険などです。</p> <p>→ 詳細は <a href="#">P35-36</a> を参照</p>	<p>主にITサービスグループ、技術戦略グループや、国内外の事業会社などです。</p> <p>→ 詳細は <a href="#">P37-42</a> を参照</p>



CTCのお客様は、24時間365日止まらないシステムが必要な通信キャリア、金融をはじめ、大規模なシステムを有する製造や公共、更には高度な科学計算力が要求される建設やエネルギー分野など幅広い業界に広がっています。こうしたお客様との長年にわたるビジネスを通じて高いスキルとノウハウを蓄積し、より高度で先進性の高いITソリューションの提供に活かしています。

## ビジネスモデル別 売上収益構成比

### 3 製品

1,557 億円 (38.2%)

サーバ、ストレージ、ネットワーク、データベースなど

### サービス 1

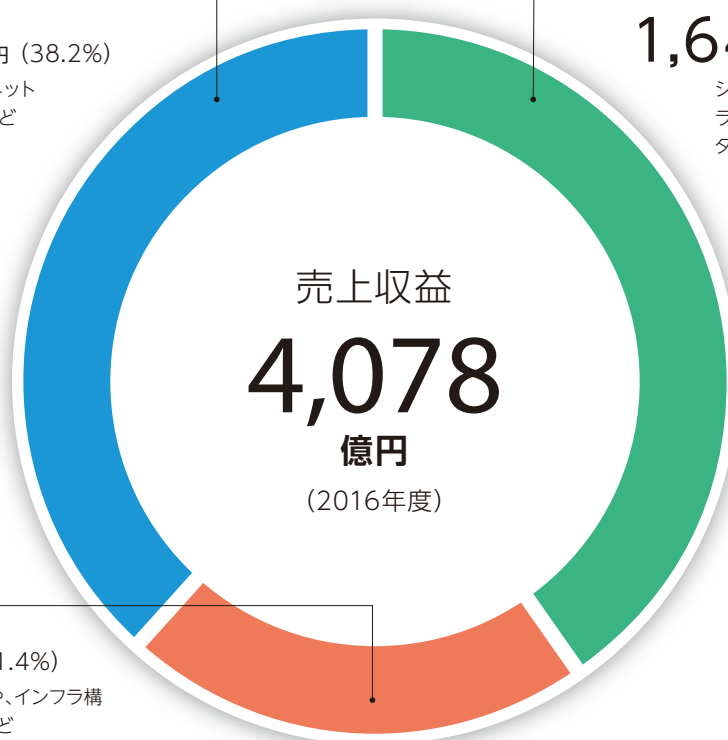
1,649 億円 (40.4%)

システムの保守・運用や、クラウドサービス、データセンターサービスなど

### 2 開発・SI

871 億円 (21.4%)

アプリケーション開発や、インフラ構築、コンサルティングなど



## 売上収益推移

(億円)

	日本基準							IFRS			
	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
1 サービス	1,053	1,280	1,349	1,340	1,311	1,306	1,350	1,452	1,550	1,583	1,649
2 開発・SI	550	694	671	664	597	670	649	719	790	776	871
3 製品	1,339	1,218	1,051	898	921	1,000	1,224	1,333	1,478	1,556	1,557
合計	2,943	3,192	3,072	2,903	2,830	2,977	3,224	3,505	3,819	3,916	4,078

# 「リーディング・カンパニーとして、IT産業の進化を担う」 これを目指す姿とし、3つのシフトの継続と 新たな分野への取り組みを進めていきます。

CTCは、2015年度に「リーディング・カンパニーとして、IT産業の進化を担う」ことを  
目指す姿とした3ヶ年の中期経営計画を発表しました。

最終年度となる2017年度は、引き続き「3つのシフト」への取り組みに注力するとともに、  
次の中期経営計画を見据えた新たな分野、未来技術への取り組みを推進します。

## 中期経営計画(2015～2017年度)

ビジョン  
(目指す姿)

リーディング・カンパニーとして、IT産業の進化を担う

2つの  
5,000  
について

	中期経営計画 (15～17年度)	17年度計画	オーガニック成長を ベースに早期に達成
売上	5,000億円	4,250億円	5,000億円
時価総額	5,000億円	5,016億円 (2017年8月4日時点)	

M&Aは継続して注力

重点  
テーマ

## 3つのシフト

「サービス型」  
へのシフト

サービス型ビジネスの  
比率を50%超に

「総合力」経営  
へのシフト

セグメントの枠を超える  
総合力を発揮

成長「投資」  
へのシフト

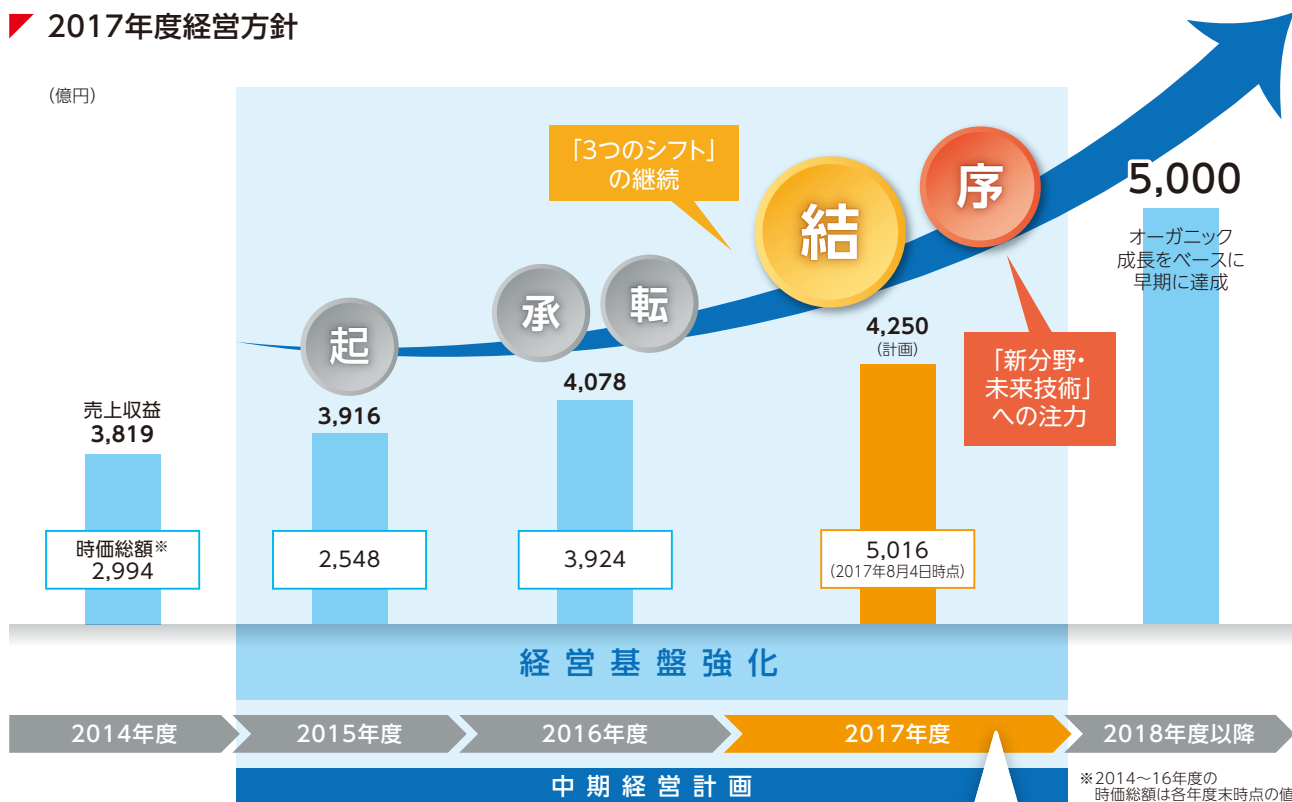
人・技術・事業への  
投資を強力に推進

3つのシフトを支える経営基盤の強化



## 2017年度経営方針

(億円)



**結**

### 「3つのシフト」の継続

#### クラウドインテグレーション力の強化

- CUVICmc2の販売強化
- クラウドインテグレータとしての地位確立

#### 保守、運用、BPOの新展開

- SMS/Availシリーズによる保守ビジネスの拡大
- 重点顧客の基幹運用、BPOビジネスの獲得

#### ASEANにおける事業領域拡大

- インドネシア事業立ち上げ

**序**

### 「新分野・未来技術」への注力

#### SDN、NFV ⇒ 5G

- 第5世代通信システム(5G)の布石となるSDNやNFV案件への対応

#### SAP + CUVICmc2

- SAP技術力の強化
- オンプレミスとのハイブリッド連携など大型案件獲得に向けた競争力強化
- CUVICmc2との組み合わせによるプロジェクトの推進

#### 「未来技術研究所」始動

- 最新技術による新事業モデル創出

### 経営基盤強化

「不採算コントロール」の継続

#### 「働き方変革」フェーズ2

導入済み制度の定着と改善

テレワーク拡大へのチャレンジ

「株主還元」の継続的強化



代表取締役社長

菊地 哲

「リーディング・カンパニーとして、IT産業の進化を担う」  
これを目指す姿とし、3つのシフトの継続と  
新たな分野への取り組みを進めていきます。

---

## 統合10周年を迎えて

2016年度は、伊藤忠テクノサイエンスとCRCソリューションズが統合し、当社が誕生してから10周年の節目の年でした。

伊藤忠テクノサイエンスはハードウェア機器やデータベースなどの製品販売と、IT基盤の構築および保守ビジネスで成長してきました。国内外の有力ベンダーとパートナーシップを組み、最先端の製品やサービスを見つけ出し、お客様にとって最適なものを販売するビジネスモデルは、現在のCTCにも深く根付いています。一方、CRCソリューションズは、アプリケーション開発、データ解析、データセンタービジネスで成長してきました。この両社が、もう一段上の飛躍を目指し、2006年度に統合。これにより、製品、IT基盤の構築、開発、保守、運用といったITシステムに必要な全てを提供できる「トータルソリューションプロバイダ」となりました。しかし、企業文化の違う2社が統合し、相乗効果を出していくことは非常に大変なことでした。

社長に就任して以降、CTCが真の統合を果たし、より企業価値を高めていくために尽力してきましたが、2016年度はその成果が表れた年となりました。

業績については、売上収益、全ての利益項目、受注高および受注残高が、いずれも過去最高となりました。

---

「リスク」を「チャンス」に変えたCTCの強み

### 2016年度はCTCならではの強みが再評価された年

一方、2016年度は、市場から当社のリスクとされていた「製品」ビジネスや「情報通信」向けビジネスが改めて評価された年でもありました。

当社の売上収益を「サービス」「開発・SI」「製品」の3つのビジネスモデルに分けると、製品の売上が約4割と、システムインテグレータとしては高めになっています。これには先に述べた当社の成り立ちが深く関係しているのですが、株式市場からは、この製品の売上比率の高さが「リスク」としてこれまで捉えられてきました。確かに製品ビジネスについては、コモディティ化やクラウドコンピューティングの浸透による売上低下といった懸念はあります。

しかしながら、当社は製品ビジネスにおいて長年培ってきた、新技術に関する「目利き力」や、それらを組み合わせるCTCならではの提案ができる「総合力」を強みとして結果を出してきました。

実際、この数年、当社の売上は着実に伸びており、製品売上もまた同様に伸びています。

ITの進化とともに、今後も新しい製品が世界中で作られていきます。そしてそれらを見つけ出し、つなぎ組み合わせるニーズも無くなることはないと思っています。

当社はこれからもそのニーズに応えられるユニークな会社で在り続けます。

そしてもう一つ、製品と同様に「リスク」として捉えられてきたのが「情報通信」向けビジネスです。

当社の売上収益を「事業グループ別」に分けると、情報通信向けの売上が4割近くを占めています。それ故、当社は「通信一本足打法」などとも言われてきました。通信会社の設備投資が2012年をピークに年々減少していたことも、リスクとして捉えられた一因です。

しかし通信技術の進化、スマートフォンやタブレット端末の普及、様々なアプリケーションサービスの登場により、インターネット上のデータ通信量は年々増え続けています。また最近では様々な業界で、IoTや自動運転などの技術への取り組みが加速しています。そして、これらの実現には、通信ネットワークは欠かせないものであり、その重要性は今後ますます高まってい

## 社長メッセージ



くことが予想されます。

当社はこうした状況をビジネスチャンスと捉え、着実に取り組んできました。この数年、情報通信向けの売上が堅調に推移しているのも、取り組みが奏功しているからだと自負しています。

私は株価を算出する際の指標である「PER」は、市場における会社の「魅力度」と考えています。1年ほど前までは当社のPERは14~15倍程度で、同業他社と比較すると低水準でした。ところが、直近では20倍程度まで上がってきています。これは、市場がリスクだと思っていた「製品」ビジネスや「情報通信」向けビジネスにおいて、当社がこの数年きちんと結果を出してきた結果だと思っています。

もちろん、当社が注力してきたことは、これだけではありません。リスクをチャンスに変えていくとともに、新しい収益の柱をつくることにも尽力してきました。現在、当社が取り組んでいる中期経営計画は、この新しい収益の柱をつくり、更なる成長を遂げることがテーマとなっています。次のパートで、中期経営計画の進捗についてお伝えしたいと思います。

### 中期経営計画(2015年度~2017年度)の進捗

「リーディング・カンパニーとして、IT産業の進化を担う」というビジョンのもと、新たな収益基盤を確立し、もう一段上の成長を目指した中期経営計画が2017年度で最終年度を迎えます。

この中期経営計画では、重点施策として「3つのシフト」を掲げ、サービス型ビジネスの拡大、総合力発揮による顧客基盤強化、積極的な成長投資に取り組んでいます。

#### 2016年度のレビュー

中期経営計画2年目の2016年度は、「起承転結」の「承」と「転」の年と位置付けました。

「承」は、計画初年度の2015年度に行った取り組みを更に強化することを意味し、

- 新「総合力」経営
- 「新サービス」離陸
- 「M&A」推進

に取り組みました。

まず、新「総合力」経営では、セグメントの再編も含む大型組織改編を実施し、柔軟な人材リソース活用による大型案件への対応力強化や、重点顧客に対するビジネスの拡大などに取り組みました。特に、流通事業とエンタープライズ事業を統合したことで、開発が得意な流通事業の技術者をエンタープライズ事業の開発案件に配置することが可能になり、ビジネスの幅が広がっています。

「新サービス」離陸については、セキュリティやコストパフォーマンスに優れた基幹系特化型クラウドサービス「CUVICmc2」の提供を開始し、11社への導入が決まりました。また、お客様のシステムで発生した障害を自動的に検知し、お客様の保守対応の負荷軽減



と障害復旧時間の短縮を実現するサービス「Avail-I」や、更にこれを発展させ、障害や遅延の発生を予測するサービス「Avail-ProE」の提供を開始するなど、保守・運用サービスの拡充にも取り組みました。

「M&A」については、引き続き優良案件を模索したいと考えています。

次に“起承転結”の「転」についてです。

「転」は、新たな取り組みを意味し

- 「地方創生」体制始動
- 「先進技術」実戦投入
- 「グローバル」第2フェーズ

に取り組みました。

まず、「地方創生」体制始動に関しては、2016年4月に「公共・広域事業グループ」を新設し、地方自治体向けビジネスの拡大や地場の協業パートナーとの関係強化につなげました。

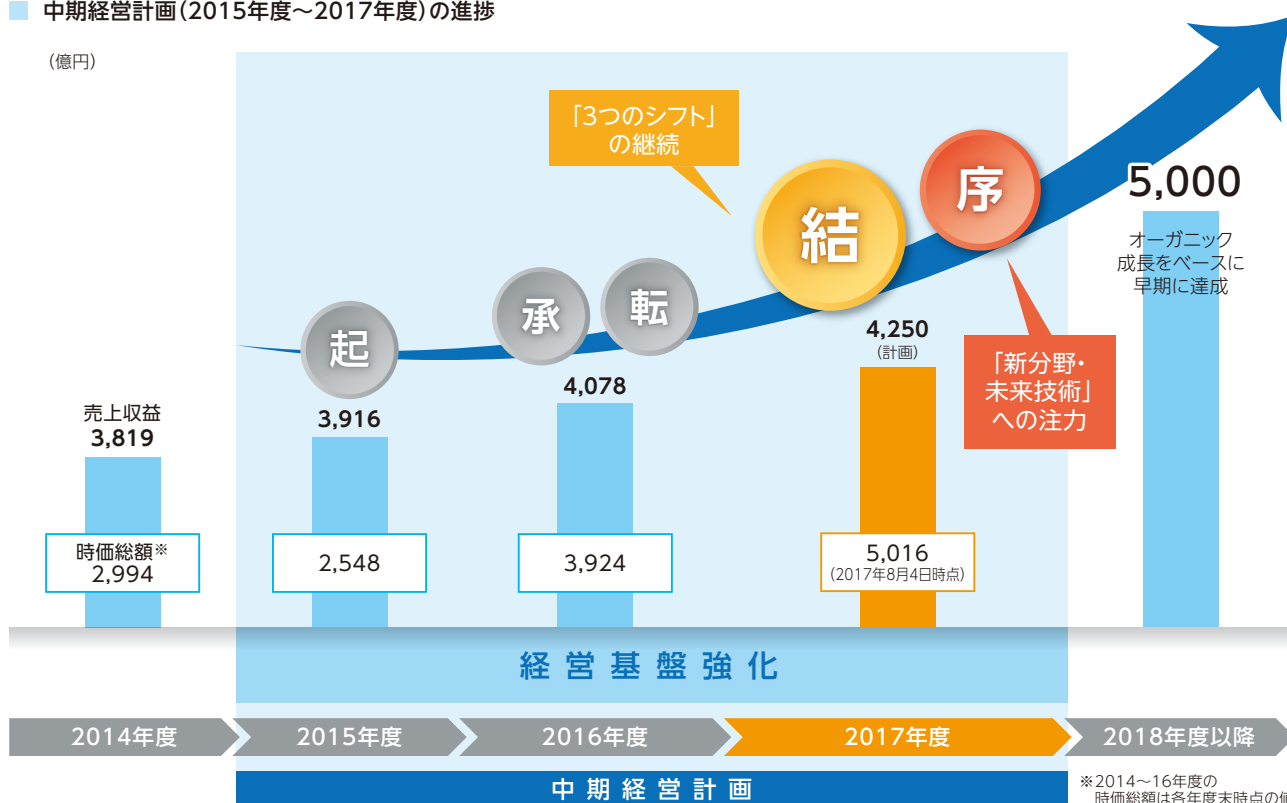
「先進技術」実戦投入では、オープンソースのクラウド基盤ソフトウェア「OpenStack」や大規模なデータセンター向けに最適なハードウェアを設計・提供するOpen Compute Project(OCP)に注力するとともに、SDN(Software Defined Network)やNFV(Network Function Virtualization)といったネットワーク仮想化技術を用いたビジネスを推進しました。

近年、製品のオープン化や仮想化の流れが加速しているとともに、新たな開発手法が登場していますが、こうした新分野は、当社の強みを活かせる領域と捉え、今後も注力していきます。

また「グローバル」第2フェーズについては、ASEAN地域でのビジネス拡大を目指し、インドネシアでの拠点設立に向け注力しました。

#### ■ 中期経営計画(2015年度～2017年度)の進捗

(億円)



## 社長メッセージ

### 2017年度経営方針

前述のとおり、2017年度は中期経営計画の最終年度となります。目指していた「2つの5,000(売上収益5,000億円、時価総額5,000億円超)」のうち、売上収益については、当初見込んでいたM&Aの検討状況も踏まえ、来年度以降での早期達成を目指すこととしました(時価総額については2017年8月4日に5,016億円に到達)。

具体的には2017年度は、“起承転結”の「結」として、中期経営計画の重点施策である「3つのシフト」の取り組みを継続していきます。また、「序」として、次の中期経営計画を見据えた新分野・未来技術への取り組みを推進していきます。(p.16図参照)

「結」としては、

- クラウドインテグレーション力の強化
- 保守、運用、BPOの新展開
- ASEANにおける事業領域拡大

「序」としては、

- SDN、NFV ⇒ 5G
- SAP+CUVICmc2
- 「未来技術研究所」始動

に取り組んでいきます。

主な取り組みについて説明すると、「クラウドインテグレーション力の強化」については、当社がこれまで培ってきたクラウドサービスに関する技術力をベースに、様々なサービスに対応できる「クラウドインテグレータ」としての地位向上を目指します。当社は2008年頃からクラウドへの取り組みを開始し、IaaSやSaaSなどのパブリッククラウドサービスや特定の企業向けプライベートクラウドサービスなどで実績を積み上げ、売上も順調に伸ばしてきました。(右図参照)

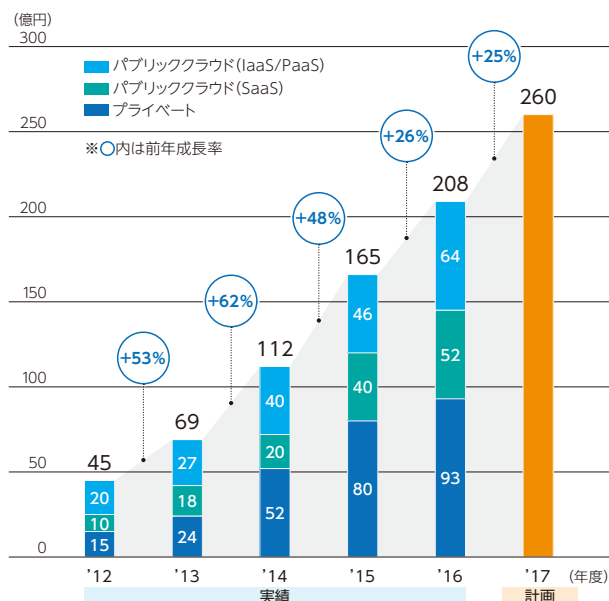
また、「ASEANにおける事業領域拡大」については、新たなエリアへの拡大も検討し、ビジネスの芽を

見逃さないよう、ASEANという重要なエリアを面でカバーしていきたいと考えています。

「SDN、NFV⇒5G」については、最近、製造業を中心に、IoTへの取り組みが広がっており、これが更に発展するには高速かつ大容量通信が可能なネットワークが不可欠です。また、接続される端末の種類や台数も爆発的に増えることから、様々な端末に応じた柔軟なネットワークを構築することが求められており、それらを実現するため、移動体通信事業者を中心に「5G」(2020年以降に普及するとみられる第5世代移動通信システム)への取り組みが始まっています。そして5Gを実現するための技術として期待されているのが、SDN、NFVなどのネットワーク仮想化技術です。当社は、1990年代から移動体通信事業者のネットワークを支えてきた経験を活かし、5Gに向けたネットワーク仮想化の実現に向け注力していきます。

最後に「未来技術研究所」の取り組みについて説明します。最近AIやIoT、FinTechなど、最新の技術が次々出てきていますが、言葉ばかりが先行して、それらをどうビジネスに結び付ければよいか、悩んで

■ クラウドサービス売上推移



いるお客様が少なくありません。そんな中、お客様と我々のようなIT企業、スタートアップ企業、有識者などが集まり、アイデアや技術を持ち寄って新たなビジネスモデルの創出を図るオープンイノベーションという考え方が浸透し始めています。当社でも、2017年6月にオープンイノベーションプラットフォーム「CTC Future Factory」を立ち上げました。ここでは、早期にアイデアを創出するための機会やスペースの提供、事業化への検討の支援などを行っていきます。これらの取り組みを通じて、お客様とともに、企業や業界といった枠を超えて、未来のサービス、ソリューションを創造し、社会課題の解決につなげていくことが未来技術研究所のミッションです。

## 経営基盤強化

### 働き方変革について

2012年に社長に就任した際、社員の残業の多さにまず驚きました。育児や介護の問題が、これからますます深刻になるであろうことを踏まえると、多残業対策や働き方の多様化は喫緊の課題の一つだと思いました。

こうしたことから、2014年度に「朝型勤務」や「原則20時退社」を導入したことを皮切りに、毎年様々な施策を実行し、働き方変革を推進してきました。

このような取り組みが評価され、2017年2月には、経済産業省と日本健康会議が主催する健康経営優良法人認定制度において、大規模法人部門で「健康経営優良法人2017(ホワイト500)」に認定されました。

当社では、今後も引き続き、働き方変革を重要な経営課題の一つと捉え、取り組んでいきます。

→ 働き方変革に関する当社の取り組みの詳細は

明日を変える人材の創出 **P51-56** を参照

## 企業の社会的責任

### 事業を通じた価値創造

社会的責任の観点では、CTCは2015年度から国連グローバル・コンパクトに参加し、「人権」「労働」「環境」「腐敗防止」の4分野10原則を支持しています。2015年9月には、国連総会で「持続可能な開発目標(SDGs:Sustainable Development Goals)」が採択され、社会課題に対する企業の取り組みへの期待は世界的に高まっています。

CTCは2016年3月に、注力すべきCSRのマテリアリティ(重要課題)を整理し3カテゴリー9項目を特定し、事業を通じたCSRを推進しています。これらのマテリアリティに取り組むことでSDGsの達成に向けても貢献していきたいと考えています。

今後も事業を通じて社会課題解決に取り組む企業として、ステークホルダーの皆様との建設的な対話を大切に、持続的な企業価値向上に努めていきます。





## 引き続き成長分野への投資と株主還元を資本政策の重要テーマに掲げ、企業価値向上に取り組んでいきます。

取締役 兼 副社長執行役員／社長補佐  
(兼) 経営管理グループ担当役員  
(兼) CFO・CCO  
(兼) グローバルビジネス担当

松島 泰

### 2016年度の業績総括

2016年度の経済環境は、中国をはじめとしたアジア新興国の景気下振れ懸念や米国の今後の政策に関する不確実性などにより、景気の先行きに不透明感があったものの、国内経済は、堅調な企業業績や雇用環境の改善などにより緩やかな回復基調が続きました。

IT市場においても製造、金融、流通分野での投資が回復傾向にあり、ビジネス環境は堅調に推移しました。

2016年度の当社の連結業績は、受注高、売上収益および全ての利益項目、受注残高が過去最高となりました。また当社株主に帰属する当期純利益、いわゆる税引後利益は、3期連続で最高益を更新しました。

これにより、ROEは11.8%となり、こちらも3期連続で10%超となりました。

売上収益については、流通、製造、通信向けビジネスが増加し、前年比162億円増加の4,078億円となりました。営業利益については、増収および売上総利益率の改善による売上総利益の増加がその他の収益及び費用の増加を上回ったことにより、前年比31億円増加の311億円となりました。

受注高についても、流通、通信、公共、公益向けなどが好調に推移し、前年比392億円増加の4,375億円となりました。2006年度の伊藤忠テクノサイエンスとCRCソリューションズとの経営統合から丸10年が経ち、その間グループ総合力を強化してきた成果が2016年度の業績につながったと評価しています。

#### ■ 連結業績ハイライト

	2015年度	2016年度	前年比	2017年度計画
売上収益	3,916	4,078	+162	4,250
売上総利益	915	967	+51	1,010
売上総利益率	23.4%	23.7%	+0.3p	23.8%
その他の収益及び費用	△635	△655	△20	△685
営業利益	279	311	+31	325
営業利益率	7.1%	7.6%	+0.5p	7.6%
当社株主に帰属する当期純利益	180	218	+38	225
受注高	3,983	4,375	+392	4,300
受注残高	2,083	2,380	+297	2,430
ROE	10.4%	11.8%	+1.4p	10%超

(億円)



## 2017年度経営計画

2017年度の事業環境は、米国や欧州の政策に関する不確実性の影響などに留意する必要があるものの、企業業績や雇用環境の改善、各種政策の効果などもあり、国内経済は緩やかな改善が続くと見込んでいます。

IT市場においても、金融、製造、流通分野を中心に堅調なIT投資が継続することに加え、通信分野においても緩やかな回復基調に入ると予想しています。

このような環境のもと、当社では引き続きサービスビジネスの拡大、総合力発揮による顧客基盤強化、積極的な成長投資に取り組んでいきます。更に、次の中期経営計画を見据えた新分野・未来技術への取り組みも推進していきます。

2017年度の当社の連結業績は売上収益4,250億円、営業利益325億円、当社株主に帰属する当期純利益225億円を見込んでいます。

## 成長投資

現在の中期経営計画では、M&Aや設備投資などの成長投資が重点施策の一つとなっています。

設備投資では、サービスビジネス拡大に向けたクラウドサービスの開発やデータセンターの増強、業務効率化を目的とした社内基幹システムの刷新や、その他の情報システムへの投資などが主となっています。

一方、M&Aについてはサービスビジネスの拡大や開発リソースの拡充、ASEAN地域でのビジネス拡大を目指し、引き続き優良案件を模索していきます。M&Aについては社内で規定している投資判断基準に鑑み、当社の事業との親和性やシナジー、収益性、成長性など、多面的な視点からその妥当性を判断します。

また設備投資やM&Aの実行にあたっては、手元資金の範囲内で行うことを前提としています。

### (補足) 投資判断基準について

M&Aをはじめとした事業投資にあたっては、累損解消年数や利益規模、投資効率などの定量基準と、所定の定性基準に基づき総合的に判断。

投資効率の評価にはNPV法を用いる。NPVを算出する際の割引率は以下の通り。

※NPV割引率(期待収益率)=CTC株主資本コスト+サイズプレミアム+カントリーリスクプレミアム

## 株主還元

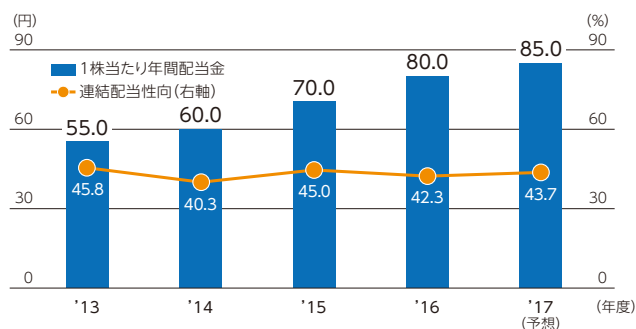
当社は株主の皆様への利益還元を重要な経営課題として認識し、安定的かつ業績連動を意識した配当の実施を基本方針としています。なお、連結配当性向は40%を目安としています。

2016年度の配当は、業績や財務状況などを勘案し、前期に比べ10円増配の80円としました。その結果、連結配当性向は42.3%、8期連続の増配となりました。なお、2017年度の年間配当金は85円、連結配当性向43.7%を予定しています。

また、2017年6月21日に開催した株主総会にて、今後の資本政策の柔軟性、機動性を確保するため、資本準備金の一部を減少し、同額をその他資本剰余金に振り替えることが承認可決されました。

今後も成長投資や内部留保金とのバランスを考慮しつつ、資本効率を重視した柔軟な資本政策を実行していきます。

### 1株当たり年間配当金/連結配当性向



## 株主・投資家の皆様との対話

当社は、株主や投資家の皆様との対話を重視し、積極的なIR活動を推進しています。2016年度は個人投資家向けに会社説明会を21回開催しました。

また国内機関投資家向けに、データセンター設備見学会やワン・オン・ワン・ミーティングなどを開催しました。海外機関投資家向けに、海外IR(米国・英国・アジア)や、国内で開催されるカンファレンスなどで定期的に対話を行っています。

こうした活動を通じて、株主や投資家の皆様から頂いたご指摘やご意見を、経営の改善に反映させ、引き続き企業価値の向上に努めていきます。

株主・投資家の皆様には、今後ご指導・ご鞭撻のほどよろしくお願いいたします。

取締役・監査役 2017年6月21日現在



■ 後列左より

山口 忠宣

取締役

新宮 達史

取締役

須崎 隆寛

取締役 兼 常務執行役員  
公共・広域事業グループ担当役員

大久保 忠崇

取締役 兼 専務執行役員  
技術戦略グループ担当役員  
(兼)技術戦略グループ/  
ITサービスグループ管掌  
(兼)CTO・CIO

■ 前列左より

松澤 政章

取締役 兼 副社長執行役員  
流通・エンタープライズ事業グループ  
担当役員  
(兼)事業グループ管掌

松島 泰

取締役 兼 副社長執行役員/  
社長補佐  
経営管理グループ担当役員  
(兼)CFO・CCO  
(兼)グローバルビジネス担当

菊地 哲

代表取締役社長



- 1 菊地 哲
- 2 松島 泰
- 3 松澤 政章
- 4 大久保 忠崇
- 5 須崎 隆寛
- 6 中森 真紀子
- 7 小尾 敏夫
- 8 新宮 達史
- 9 山口 忠宜
- 10 石丸 慎太郎
- 11 高田 博史
- 12 多田 敏明

**石丸 慎太郎**

常勤監査役 ※2

**高田 博史**

常勤監査役

**多田 敏明**

監査役 ※2

**中森 真紀子**

取締役 ※1

**小尾 敏夫**

取締役 ※1

※1 会社法第2条第15号に定める社外取締役 ※2 会社法第2条第16号に定める社外監査役  
 なお、社外取締役 中森 真紀子、小尾 敏夫の両氏および社外監査役 多田 敏明氏の3名は当社および親会社や主要取引先から独立し、一般株主と利益相反が生じるおそれのない独立役員です。

対談

## 社外取締役から見たCTCのコーポレート・ガバナンス 取締役会の実効性向上に向けて



社外取締役  
中森 真紀子



代表取締役社長  
菊地 哲



社外取締役  
小尾 敏夫

### ▼ 「全ての情報をオープンにすること」が ガバナンスの基本

菊地: お二人には社外取締役の重責を担っていただ  
いていますが、CTCの取締役会についてどの  
ような印象をお持ちですか?

中森: 議論はオープンで、疑問に思ったことや率直な  
意見をその場で発言できる、そんな雰囲気を取  
締役会だと思います。専門性の高い話題もあり  
ますが、菊地社長の議事進行の手腕で、どんな  
素朴な疑問やコメントについてもまずは真摯に  
取り上げてもらえるため、根底にある本質的な  
事柄についての議論に入っていくやすいという  
印象を持っています。

小尾: 私も同じ意見です。IT業界は、クラウドコン  
ピューティング、IoT、AIをはじめ技術の進歩が  
日進月歩であるため、他の産業と比べると経営

にもはるかにスピードが求められます。スピード  
という点においてもとても努力されていると感  
じます。

菊地: ありがとうございます。私としてはCTCという  
企業をご理解いただくためにも、まずは情報を  
オープンにしていきたいと思っています。経営  
企画部と非業務執行取締役の情報連絡会を設  
置したのもその一環です。そこではかなり専門  
的な情報にも接していただいていますね。取締  
役会でのご発言に有益な情報になっているで  
しょうか?

小尾: 私はIT業界の分析が専門ですが、社内の事情  
については全てを把握しているわけではない  
ため、重要な情報源です。監査役会との意見交  
換も同様です。

菊地: ガバナンスの実効性の上では、「情報をオープ



ンにすること]がまず第一歩と考えています。例えば現場の人間と話したいなどのリクエストがあれば、対応したいと思っていますので、今後も是非ご要望を仰ってください。

## ▼ 「社外取締役は株主の代表」という 観点の議論

菊地: 社外取締役という立場に期待される役割についてはどのようにお考えですか。

中森: この役割について従来から意識しているのは、株主の視点を忘れないということです。例えば、会社が少数株主との頻繁なコミュニケーションをとることは実際には難しいですが、社外取締役がそのような株主の立場に立った見方を取締役会の議論に持ち込むことは可能です。社内的な論理で完結させるのではなく、外部からの目線を取締役会に加えるということも、社外取締役に期待される重要な役割だと思っています。

小尾: 私も取締役会に参加するようになってより一層、「社外取締役は株主の代表として会社の運営をガバナンスしていく」「株主の期待を社内に伝える」という意識が強くなりました。株主の方々は、「CTCの株価や配当が上がってほしい」「自分が投資した会社が社会的に話題になるのを見て喜びたい」と考えているでしょうし、取締役会の議論の中で、こうした点にも留意することを期待していると思います。その意味では、会社側が株主の思いを十分に認識していないと思えば、少し強めに「株主はこう考えているのではないか」とお伝えすることもありますね。

菊地: はい。異なる視点からのご意見は緊張しますが、この緊張感は本当に貴重で、ありがたく思っています。とりわけ、「なぜこれをやらない



のか」といった事業の推進につながる質問はとても新鮮です。「なぜそんなことをするのか」といった取り組みを抑える方向性のご意見についてはお答えしやすいのですが、事業の推進に関わるご意見については、即答することが難しい場合もあります。取締役会のメンバーも刺激を受けていると思います。

## ▼ 実効性を高める議論の在り方

菊地: 2012年度に社長に就任して以降、取締役会の変革にも取り組んできました。例えば、取締役の人数については、2012年度当初13名でしたが、そのうち11名が経営会議のメンバーと同じ、つまり業務執行役員も兼ねていました。その後、取締役の人数を徐々に絞って、現在は9名となっています。このうち業務執行に携わるのは5名です。このほか、実効性向上の点で、改善のヒントはあるでしょうか？

中森: CTCの規程では、経営会議で議論された後に取締役会付議となりますね。私たち社外取締役は経営会議には参加していないため詳しくはわかりませんが、案件によっては白熱した議論が展開されると伺っています。なので、それまで

## 社外取締役対談

に行われた議論の経緯やその背景、異なる意見などについても、取締役会で触れていただければ参考になると思っています。これは各部署の業務執行を担っている取締役の方がそれぞれどういうご意見を持っているかを知ること、会社の戦略や方向性への理解が深まると考えるからです。今後もこの点は必要に応じて積極的に質問するつもりです。

小尾: 日本企業の意味決定はボトムアップですからね。経営会議の下にも様々な部会があって、それぞれの決定が積み重なって取締役会へと上がっていきます。欧米では最初に取締役会で大いに議論をして、トップダウンで下におろすケースがいくつもあります。このダイナミズムに比

べると、日本企業はまだ遠慮がちです。逆をいえば、欧米では取締役会が決めたことに対しては従わざるを得ません。日本企業はそれを回避するために取締役会は決定するだけでいいぐらいしっかりと意思決定のプロセスを作っています。どちらがいいかは一概にいえませんが、文化や社会的な条件を踏まえると、日本企業が無理にトップダウンを導入する必要はないと思います。ただ、折衷案が生まれてもよいと考えており、トップダウンとボトムアップの利点を融合すれば、更にスピード感ある意思決定プロセスが得られるのではと考えます。

菊地: 小尾取締役は、普段は大学教授として研究活動に従事されています。そうしたお立場から、ご意見をいただけますか？

小尾: 先ほどの「社外取締役の役割」の話にも関係するのですが、「理論」と「実業」のバランスに配慮することも社外取締役の責務だと感じています。企業は実業の世界、大学教授はどうしても理論が先行しがちです。しかし、この2つを上手くミックスさせると取締役会の実効性を向上させることができるかもしれない。そういう意味で、私なりの社外取締役の役割を考えることはあります。



### ／ 中森 真紀子 経歴

- 1987年 4月 日本電信電話(株)入社
- 1991年10月 朝日監査法人(現有限責任あずさ監査法人)入所
- 1996年 4月 公認会計士登録
- 1997年 7月 中森公認会計士事務所所長(現任)
- 2000年 8月 日本オラクル(株)監査役
- 2006年12月 (株)アイススタイル監査役(現任)
- 2008年 8月 日本オラクル(株)取締役
- 2010年 3月 (株)グローバルダイニング監査役
- 2011年 9月 (株)ジェイド(現(株)ロコンド)監査役
- 2011年12月 M&Aキャピタルパートナーズ(株)監査役(現任)
- 2013年 6月 当社取締役(現任)  
(株)ネクスト(現(株)LIFULL) 監査役(現任)
- 2015年11月 (株)チームスピリット監査役(現任)

### ▼ 労働生産性の問題と人手不足をどう乗り越えるか

菊地: そのほかには「理論」と「実業」をミックスできるテーマとして、具体的に何があるのでしょうか？

小尾: 私が今注目しているのは労働生産性の問題です。日本、欧米、アジアの企業を比較すると、日本企業の労働生産性の低さが目に付きます。働き方改革など、国を挙げての取り組みがある一方、個々の社員が働き方への意識を変えよう

という考えを持っていないと現状は改善されません。研究者の間ではそれなりに考察が進んでいますから、こういう問題で「理論」と「実業」を近づけてみたらどうでしょうか。

中森: 労働生産性の向上は確かに重要な問題ですね。少し話はそれますが、私はベンチャー企業の社外役員もいくつか就任しています。そこで気づくのは、人的リソースも事業資金も十分でない組織が、そのハンディを補いながら成長するためにやっている工夫の中に、労働生産性を向上させるヒントもあるのではないかということです。例えばICTの徹底的な活用や、クラウドの利用、柔軟な働き方を認める制度などです。もちろんCTCがすでに導入しているものもあると思いますが。

菊地: 日本人の労働生産性については、従来から課題があると考えていました。当社では2014年度から朝型勤務などの残業削減施策を導入してきましたが、意外なことに、残業時間を減らしても仕事の質は落ちませんでした。これまではお客様のためを思って「念のため」に夜遅くまで働いていたということかもしれません。お客様のため真摯に向き合う考え方が根付いているから質の高い価値を提供できるのだと思いますが、生産性が低いままではいけないし、徐々に人手不足にもなるため業界として変わらざるを得ないでしょう。他業界では既に変革が進みつつあります。現場のIT化は進めていますが、IT産業も最後は手作業ですから、人手不足が変化の契機になるとは思っています。肝心なのは、その変化にどう対応するかですね。

小尾: 東京オリンピック後には、IT業界でも優秀な技術者不足という深刻な課題に直面するかもしれません。かつてIT産業は、労働時間が長い、

夜遅くまで働く、などといったイメージがありましたが、こうした従来のイメージを払拭することや、優秀な人材の確保・育成について中長期的に考える必要が出てきたと感じています。

## ▼ グローバル展開に備えて経営にも変革を

菊地: CTCの中長期的な経営課題についてご意見をいただけますでしょうか？

小尾: 事業が拡大、多様化する中、情報セキュリティのリスクをいかに減らすかは最重要課題の一つで、常に危機意識を持つことが必要です。菊地社長のリーダーシップのもと、社内が一丸となって、この課題に取り組んでいただきたいと思います。



### ／ 小尾 敏夫 経歴

1973年 7月 国連開発計画企画官  
1977年 1月 コロンビア大学日本経済経営研究所主任研究員  
1980年 4月 情報通信ネットワーク産業協会アドバイザー(現任)  
1988年 4月 労働大臣秘書官  
2001年 4月 早稲田大学教授(現任)  
2002年 4月 早稲田大学電子政府・自治体研究所所長(現任)  
2004年 5月 APEC電子政府研究センター所長(現任)  
2006年 5月 総務省電子政府推進員協議会会長(現任)  
2008年 9月 国際CIO学会世界会長(現任)  
2009年 8月 内閣府IT戦略本部評価専門調査会委員  
2011年 1月 国連ITU事務総長特別代表  
2012年 1月 総務省ICT超高齢社会構想会議座長代理  
2014年 6月 当社取締役(現任)



## 社外取締役対談

もう一点、海外での事業展開も中長期的に重要な経営課題です。CTCは今、マレーシアとシンガポール、タイなどでビジネスを行っています。更に、インドネシアへの進出を決め、ASEANを中心としたグローバル展開に力を入れています。グローバル展開は1ヶ国ずつで考えず、グローバルサプライチェーンのような全体的な発想を持つことが大切で、またそうした今後のグローバル戦略を株主・投資家に伝えることも必要になってきます。

更にその上で重要なのは、海外で活躍できる人材を大いに鍛えなければなりません。

菊地: 全くその通りです。私も海外に10年間駐在していましたので、海外で事業展開することのリスクは十分承知しています。当社では、2013年から本格的なグローバル展開を始めましたが、もともと事業活動の中心が日本だったこともあり、軌道にのるまでに時間がかかりました。グローバル事業については、こうした課題をしっかりと理解した上で腰を据えて取り組む必要があると感じています。

中森: グローバル展開と同時に、グループ全体の経

営監視機能を更に強化させていかなければならないと思います。先ほど社長のおっしゃった通り、海外事業は国内事業に比べてリスクが高いことは異論のないところです。従って中長期的には海外子会社も含めたCTCグループとしてのガバナンスの仕組みをしっかりと構築する必要が出てくるでしょう。具体的な内容についての議論は、今後の取締役会でぜひ継続的に行っていければと期待しています。

菊地: 取締役会で議論すべき内容は主に会社の方向性などですから、そうした議論を進める場合、社外の方が多くの方が良いと実感していますし、そういう環境を整えていくことが重要だと思っています。本日は貴重なお話をありがとうございました。引き続き、お二人には厳しくも温かいご意見を頂戴できれば幸いです。

### ■ 社外取締役・社外監査役の選任理由

区分	氏名	独立役員	選任理由	取締役会 出席回数	監査役会 出席日数
取締役	中森 真紀子	○	2013年6月 当社取締役として選任。公認会計士としての財務および会計に関する高度な専門性と豊富な知見が当社の経営に欠かせないものと判断し引き続き選任しています。	15/16	—
	小尾 敏夫	○	2014年6月 当社取締役として選任。学識経験者としての高度な専門性と情報システムに対する豊富な知見が、当社の経営に欠かせないものと判断し引き続き選任しています。	16/16	—
監査役	多田 敏明	○	2012年6月 当社監査役として選任。弁護士として高度な専門性を有しており、取締役の職務の執行を適正に監査することができると判断し、引き続き選任しています。	15/16	13/13
	石丸 慎太郎		2013年6月 当社監査役として選任。伊藤忠商事(株)において経営に携わった経験と情報システムに関する高い識見を有しており、取締役の職務の執行を適正に監査することができると判断し、引き続き選任しています。	16/16	13/13



## 特集

## 未来技術研究所発 オープンイノベーションプラットフォーム 「CTC Future Factory」

近年デジタルトランスフォーメーションの進展により、企業各社は新しいビジネスの創出に取り組んでいます。最先端のIT技術をいち早く取り入れ、ビジネスに結びつけるため、米国シリコンバレーをはじめとする国内外のベンチャー企業や公的研究機関との連携によるオープンイノベーション\*が始まっています。

そうした中、未来技術研究所では、お客様との新規ビジネスのアイデア創出から事業化までを総合的に支援するオープンイノベーションプラットフォーム「CTC Future Factory」を開始しました。

「CTC Future Factory」は、企業や自治体などがベンチャー企業と連携し、アイデアを創出するためのプラットフォームです。アイデアソン\*やハッカソン\*の開催、共同研究や事業化の検討支援、異業種間の交流の場の提供などを行います。またそれらを実現する拠点「DEJIMA」を2017年秋に開設します。

一方、米国にあるグループ会社ITOCHU Techno-Solutions America, Inc. でもオープンイノベーションを実現するための拠点として「Open Innovation Lab」の開設を予定しており、DEJIMAとの相互連携によるグローバルオープンイノベーションも支援していきます。

### 「CTC Future Factory」が提供する4つの機能

#### SPACE (イノベーションスペース)

- 企業イノベーターのためのワーキングスペース
- スタートアップ、アクセラレータの常駐
- 関連基盤(クラウド、AI、IoT\*など)



#### Engineering (プロトタイプ開発)

- アジャイル\*、スクラム開発
- 共同プロトタイプ開発
- 先端技術ハンズオン
- アイデアソン、ハッカソン



#### Producing (業界連携・マッチング)

- ビジネスパートナーのマッチング
- ベンチャーキャピタルのマッチング
- スタートアップ、アクセラレータによるアドバイス

#### Community (コミュニティ・イベント)

- イノベーターのためのコミュニティ運営
- 異業種交流イベントの運営
- マーケットリサーチ(人的ネットワーク)



※用語に関する解説は、P76をご覧ください

### イノベーションスペース「DEJIMA」



DEJIMAは、  
100名以上収容可能な  
イベント・共創活動  
スペースです。

ハッカソン・アイデアソン・ワークショップ  
開催のためのグループワークエリア

プロトタイプ開発のためのプロジェクトルーム

先端技術の展示



## 主要事業の成長戦略

# 流通・エンタープライズ 事業グループ



所属従業員数  
(17年度期初時点)  
1,409名

取締役 兼 副社長執行役員  
流通・エンタープライズ  
事業グループ担当役員  
(兼)事業グループ管掌

松澤 政章

### ▶ 目指す姿

更に統合された体制のもと、  
お客様の収益機会創出の  
取り組みを強力に支援します。

#### 事業環境

- 製造業を中心にIT投資が回復傾向
- 流通とITを組み合わせたオムニチャネルの拡大
- IoT\*やビッグデータ\*\*への取り組み加速  
(「守りのIT投資」から「攻めのIT投資」へ)

#### 強み 総合的な機能・サービスの提供

- 情報系から基幹システムまでの  
アプリケーション開発力
- ネットワークおよびサーバ・インフラ構築力
- 運用の総合的な提供力

#### 成長に向けた注力テーマ

- 先端技術へのいち早い挑戦
- 業務ノウハウに基づく提案

### ▶ 主なお客様

製造

流通

商社

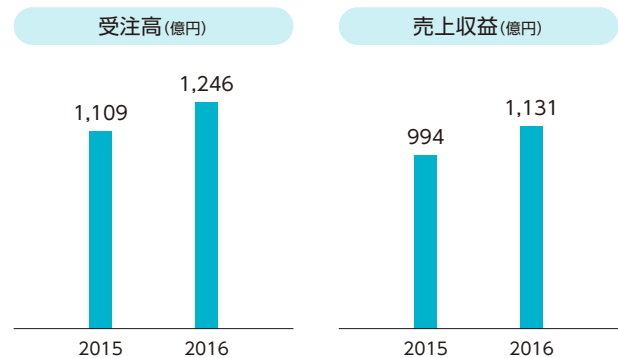
運輸

サービス業

など

## 2016年度実績

2016年度は、インフラ構築からアプリ開発、保守・運用までのトータルソリューションの提供や、人材の適正配置による大型案件の推進を目的として、旧流通システム事業グループと旧エンタープライズシステム事業グループが統合を果たした年です。当年度は、統合による効果を発揮すべく事業グループ一丸となって取り組んできましたが、結果として、運輸向けプライベートクラウドのアプリ開発案件や流通向け次期基幹システム開発案件、同分野向け店舗システム案件、製造向けの大型案件などがけん引し、大幅な増収増益を達成しました。



## 2017年度の取り組み

2017年4月の組織改編では、ヘルステック領域のサービス強化を目的として、事業会社のCTCライフサイエンス (CTCLS) を当事業グループに統合しました。創薬や医療などのライフサイエンス分野と、予防・治療・介護などのヘルスケア分野では、ITを活用してビジネス拡大を目指すという新しい潮流があり、環境変化が進んでいます。こうした動きに対し、CTCLSが同分野で提供してきた専門的なソリューションと、当社が長年にわたり積み上げてきた大規模システム構築のノウハウや、クラウドをはじめAI、IoTといった最先端技術を組み合わせることで、同分野でのビジネス領域拡大を目指します。

当事業グループでは前年度に引き続き、セキュリティビジネス推進と企業の「健康経営」実現にも注力していきます。

当年度は社内のセキュリティ推進体制を更に強化し、高まるニーズに備えています。

健康経営に関しては、社員の疾病対策や法規制対応といった「人(社員)の健康」の観点のみならず、セキュリティや適切なシステム投資といった「ITの健康」、そしてコンプライアンス遵守や企業の健康診断書といったもよい財務

諸表をスピーディに作成し対応を図るなどの「企業の健康」までも含めてソリューションを展開しています。同分野では、業務効率化のためのアプリケーションに加え、開発効率化ツールや、クラウド基盤なども取り揃え、企業の「健康経営」をトータルでサポートできる体制を整えています。

加えて、当社および流通向けの基幹系システムにSAP SE社のERP<sup>※</sup>製品「S/4 HANA」を導入した経験を活かし、ERPビジネスの新展開も狙っていきます。

こうした注力ビジネスに加え、今後重要度が高まってくると予想されるマルチクラウドインテグレーション技術者の強化にも取り組み、お客様のデジタルビジネス実現のパートナーになることを目指します。

## 中長期的な展望

製造業においては、国内経済の緩やかな回復基調を背景として、「攻めのIT投資」への意欲が高まっています。

具体的には、第5世代移動通信システム(5G)によるネットワークの高速化・大容量化、多端末接続、超低遅延化実現に伴うコネクティッドカーの普及や、製造ライン・保守領域でのAI・ロボティクス活用、IoT技術を搭載した自社製品の遠隔監視や予兆分析、CAD<sup>※</sup>分野でのシミュレーション技術や拡張現実(AR:Augmented Reality<sup>※</sup>)技術の利用拡大、創薬研究領域でのAI活用といった取り組みが加速しています。

流通小売業においては、AI・AR活用による新たなカスタマーエクスペリエンスの提供や、労働力不足に対応する店舗業務へのAI・ロボティクスの活用などへの取り組みが始まっています。

また、多様化したワークスタイルに対応する「働き方改革」に伴う業務効率化や、開発・サービス品質の向上、共創力の強化を実現するITも多くの企業で採用されつつあります。

このように、複合的にITを活用し、新しい収益機会の創出に向けた取り組みが加速している中、当事業グループは、最先端の技術やリレーションシップを活用し、お客様の課題解決に最適なソリューションを複合的に提案していきます。

IoT時代においては、さまざまな知見を持ったパートナーと共創し、ビジネス価値を産み出していく必要があります。このようなお客様のエコシステム<sup>※</sup>実現に対しても、当事業グループは強力なサポートを提供していきます。

※用語に関する解説は、P76をご覧ください

## ▶ 事例 ①

### クラウドネットワーク ソリューションを活用し、 新たなインターネット環境を構築

当事業グループは、株式会社宇佐美鉱油のガソリンスタンドであるサービスステーション(以下、SS)向けに新たなインターネット環境を構築しました。今回構築した新たな環境は、SS業務でのインターネット活用だけではなく、Wi-Fi経由で業務用LANにつなげることが可能となりました。更に、セキュリティを担保しながら、来店客用のフリーWi-Fiも提供できる環境となっています。

今回採用したCisco Systems社のルータ『Meraki』は、ルータ機能とWi-Fi機能を兼ね備えているため、低コストで2つの回線を構築することが出来ました。

また、『Meraki』はクラウドで運用管理されているため、拠点・端末ごとのトラフィック情報を遠隔で確認、管理することも可能であり、運用面でも利便性が向上しました。

## ▶ 事例 ②

### IoTを活用し、商用車の動態情報を 提供するサービスを開発

当事業グループでは、自動車産業(商用車)のお客様に対して、商用車ユーザー満足度向上を目指した新たなサービスの開発を行いました。

具体的には、車両の故障情報や位置情報、危険運転情報などの動態情報をリアルタイムで収集、分析し、運送会社などの車両保有者に対してWebサイトやメールなどで提供するサービスとなります。

今回、同社が販売を開始した新型車両にはSIM搭載の車載器が標準搭載されており、車載器から収集されたデータは2015年に当社が構築したデータ統合基盤に集約されています。本サービスは、これらのデータの有効活用を目的として実現しました。

今後も、お客様とともにITを活用した新たなサービスを創出し、お客様の企業価値向上に貢献してまいります。

## 主要事業の成長戦略

# 情報通信 事業グループ



所属従業員数  
(17年度期初時点)  
677名

常務執行役員  
情報通信事業グループ  
担当役員

寺田 育彦

### ▶ 目指す姿

**最先端技術と豊富な実績を活かし、次世代通信ネットワークの実現による社会の発展に貢献します。**

#### 事業環境

- 移動体通信におけるデータ量の飛躍的な増加
- 2020年に向けた次世代移動通信システム(5G)への取り組みの加速

#### 強み

- 通信ネットワークを支える大規模インフラ構築力
- 最先端技術を用いた高付加価値なサービスの開発力
- ミッションクリティカルなシステムの運用

#### 成長に向けた注力テーマ

- 技術革新への素早い対応
- 高付加価値人材の育成と確保

### ▶ 主なお客様

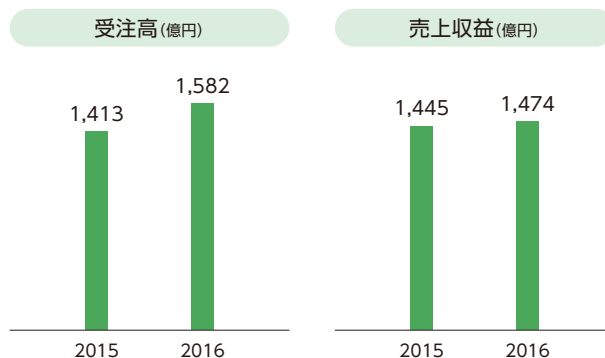
通信事業者

サービスプロバイダ など

## 2016年度実績

スマートデバイスの普及とモバイルコンテンツサービスの利用拡大を背景に、移動体通信事業者向けのモバイル系ネットワーク増強案件が好調に推移しました。更にユーザーのデータオフロード\*利用拡大に伴い、Wi-Fiをはじめとした固定系ネットワーク増強案件も好調に推移しました。

また、当事業グループが数年前から取り組んでいるSDNやNFVなどのネットワーク仮想化技術\*を活用した案件や、IoT\*、ビッグデータ\*などの新しいサービス提供に向けたインフラ基盤構築案件なども増加しました。



## 2017年度の取り組み

LTEサービスの進展とスマートデバイスの急速な普及、それに伴うSNSや動画配信などの増加により、モバイル通信でやり取りされるデータ量は加速度的に増加しています。一方で、ユーザーのデータオフロード利用拡大や、訪日外国人向けWi-Fiサービス拡充などを背景に固定系ブロードバンドサービスの利用も引き続き増加しています。このようにデータ通信量が増え続ける中、通信事業者には、あらゆる場所で快適な通信環境を提供することが求められています。また、急成長するMVNOを含め、通信事業者間での顧客獲得競争は激しさを増しており、これを勝ち抜くため、新たなサービスによる他社との差別化が進められています。

当事業グループは、長年培ってきた大規模インフラの構築力と、キャリアグレード\*の品質を備えたシステム運用力を活かし、引き続き通信事業者のインフラ設備を支えていきます。また、AIやIoT、ビッグデータといった先進的な技術や、マルチベンダーである強みを活かしたセキュリティサービスなどを用いて、お客様とともに地方創生や防災対策などの社会的な課題の解決や、より便利なコミュニケーション手段の創出といった付加価値の高いサービスの基盤を提供していきます。



## 中長期的な展望

2020年に向けて移動体通信規格は第5世代移動通信システム(5G)へと進化していきます。5Gはこれまでの移動体通信規格と比較して高速・大容量で低遅延、更に多数同時接続といった特長があります。例えば、様々な業界で取り組みが始まっているIoTが普及すると、電話やメールといったコミュニケーション用の通信だけでなく、様々なモノがデータ通信を行うようになることで、通信ネットワークへの接続数は大幅に増加します。更に、自動運転車や医療用途でのウェアラブル端末、産業用途でのセンサーといった産業機器や工業製品、生命体や自然現象などのあらゆるモノ・コトのデータをリアルタイムに集積し、それを分析、活用することで新たな経済価値を創造します。こうしたIoTを実現するためのインフラとして期待されているのが5Gです。

当事業グループでは5Gの実現に向け、SDNやNFVなどの次世代ネットワーク基盤として期待される技術を素早く吸収し、移動体通信事業者との実証実験を進めているほか、5Gの実現に必要な幅広いスキルを持ったフルスタックエンジニアの育成に取り組んでいます。

また、社会インフラとしての通信ネットワークの利用形態が大きく変化していく中、安定的かつ高品質な通信環境の提供に留まらず、これまででない新たなサービスを生み出すことが求められるなど、移動体通信事業者のビジネスモデルも変わりつつあります。そうした中、当社にはこれまで培ってきた幅広い業種の業務知識を活かした、新しいビジネスモデルの「共創」が求められています。今後は、お客様のITライフサイクルを支えてきた当社の総合力と最先端技術を組み合わせ、お客様の企業価値向上につながるような先進的なサービス・ビジネスモデルの創造に取り組んでいきます。

※用語に関する解説は、P76をご覧ください

## ▶ 取り組み

### 5Gに向けたネットワーク 仮想化への取り組み

人材育成

現在、日本ではIoTやAI、ビッグデータなどをビジネスに活用する動きが進んでいます。こうした状況においては、種類も情報量も異なる多種多様なデータが登場し、トラフィックがダイナミックに変化するため、それらに対応した柔軟なネットワークの構築が必要とされています。

このネットワークを実現する技術として期待されているのが、第5世代移動通信システム(5G)と、SDNやNFVなどのネットワーク仮想化技術であり、各通信事業者も取り組みを進めています。

当事業グループにおいても、こうした流れをチャンスと捉え、人材育成や、技術の調査・研究、お客様との検証、実ビジネスへの導入などに注力しています。特に、ネットワーク仮想化技術に対応した人材育成は喫緊の課題と捉えています。

ネットワーク仮想化技術には、アルゴリズム、プログラミング言語、OpenStack\*などに関する様々なスキルが求められます。通常、こうしたスキルはそれぞれ個別に修得してきましたが、当事業グループでは、NFVに特化し、一元的に学べるトレーニングメニューを用意し、技術者の育成に注力しています。また、このために、当社が持つ国内外のパートナーシップを活用し、最先端の技術や製品を揃え、それらに直接触れることができるトレーニング環境を整えています。

こうした取り組みを通じて、新たなネットワーク時代においても、競争優位性を確保し、通信事業者のビジネスパートナーとして、日本の通信インフラを支えていきます。

## ▶ 用語解説

### SDN(Software Defined Network)とは

ルータやスイッチなど、ネットワークを構成する通信機器を単一ソフトウェアなどによって集中的に制御し、ネットワークの構成や設定などを柔軟かつスピーディに変更することを可能にする技術。

### NFV(Network Function Virtualization)とは

ネットワーク機能を汎用サーバ上で実現するための仮想化技術。現在、ネットワーク機能は専用ハードウェアと一体化しているが、NFVでは専用ハードウェアを必要とせず、汎用サーバ上で実現することが可能。

## 主要事業の成長戦略

### 公共・広域 事業グループ



所属従業員数  
(17年度期初時点)  
361名

取締役 兼 常務執行役員  
公共・広域事業グループ  
担当役員

須崎 隆寛

▶ 目指す姿

ITとビジネスアイデアで  
地域の課題を解決し、  
地域経済の活性化に  
貢献します。

事業環境

- 電力自由化に伴うIT投資拡大
- 政府が推進する「観光立国実現」に向けIT活用が加速
- 農業や水産業のIT化

強み

- 地方自治体、地方銀行、電力会社などで培ったビジネスノウハウ
- 各地のパートナー企業との協業体制

成長に向けた注力テーマ

- お客様の立場で考えられる企画・提案
- ビジネス企画とコンサルテーションによる価値創出

▶ 主なお客様

地域企業

中央省庁

地方自治体

地方銀行

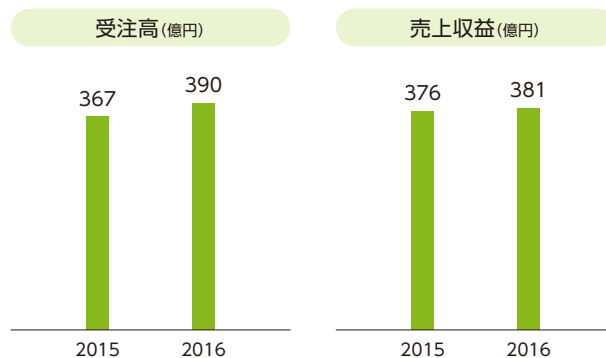
電力

ガス会社

など

### 2016年度実績

2016年度は「地方創生」に向けた地域ビジネス強化のため当事業グループが始動した年です。地域のITパートナー企業との協業に注力し、自治体セキュリティ強化対策を中心とした公共向けネットワーク案件に取り組みました。また、時間や場所を選ばずに必要なファイルにアクセスできるクラウドサービスを製薬業界向けに展開するなどサービスビジネスにも積極的に取り組むとともに、電力会社、電力系通信会社、地方銀行、製造業における重点顧客への深耕を強化しました。一方、2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催に向けて、テロに備えた警備体制強化につながるソリューションを関係当局向けに紹介するなど、今後のビジネス拡大に向けた布石も打ちました。



### 2017年度の取り組み

当社は2015年度からの3ヶ年の中期経営計画の中で、地方ビジネスの強化を重点施策の一つとして掲げています。当社はこれまで地域の企業や電力会社、電力系通信会社、地方銀行、官公庁、大学などに対する様々なコンサルティング、システム構築、運用サービスなどで実績を積み上げてきました。加えて、自治体セキュリティ強化対策などのセキュリティソリューションや官民データ活用推進システム、ネットワーク上でユーザーIDやパスワードなどの情報を管理するアイデンティティ管理 (IdM)、全てのモノがインターネットにつながる「IoT\*」のサービス化推進など、デジタルビジネスの創出支援を中心としたソリューションの提供に注力しています。

お客様が抱える課題を迅速、かつ効果的に解決するため、こうした取り組みや経験を活かし、お客様のビジネスを様々な視点から支援するソリューションを提供していきます。また、当社が提供するオープンイノベーションプラットフォーム「CTC Future Factory」やイノベーション共創の場「DEJIMA」を活用して、外部企業・団体とのビ

ビジネス創出のパートナーになることを目指します。

今後はこれまでの経験と知見を地域のお客様に横展開するなど、全国をカバーする事業グループならではの強みを更に活かしていきます。

## 中長期的な展望

日本の人口減少は喫緊の課題であり、特に地方においては都市部よりも減少スピードは加速すると推測されています。この課題を解決する一つの策として注目されるのが、労働生産性の向上、多様な働き方への対応などの「働き方改革」です。これを実現するためにはITの活用が不可欠と言われています。今後は、地方銀行や自治体において定型業務の領域でAIやRPA\*などのITを活用することで、人材を付加価値の高い業務へシフトし、労働生産性を高めようとする動きが予想されます。場所や時間に縛られない働き方である「テレワーク」も普及してくるでしょう。このように業務が効率化し、生産性が高まれば、優秀な人材や多様な人材が集まりやすくなり、地方の魅力の新たな発信、事業創出による雇用拡大につながるかと考えています。

また、全てのモノがつながる「IoT」や、ビッグデータ\*などのIT活用は地方創生の鍵となり得ます。例えば、エネルギー分野において、電力自由化、スマートグリッドの発展を背景に、電力利用データを活用した新しい住民支援サービスなどデジタルビジネスに対する動きが出てきています。一方では、そのような新しいビジネスを支えるシステムを狙った悪質なサイバー攻撃に対するシステムの強化対策も不可欠となるため、「攻めのIT」「守りのIT」のバランスをとったIT戦略が重要です。

このような地域の課題、市場変化に対し、当事業グループは、お客様の満足度、企業価値向上に寄与する体制の構築と人材の育成強化に取り組み、お客様の立場で考えて課題解決に向けた企画を提案し、地域経済の活性化に貢献していきます。

\*用語に関する解説は、P76をご覧ください

## ▶ 事例

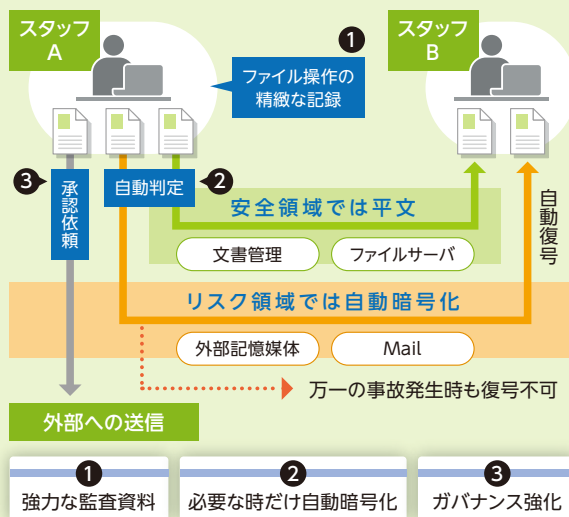
# 市原市・大田区の 情報漏洩対策システムを構築

2016年から開始されたマイナンバー制度や、国内外の相次ぐ情報漏洩事故などを背景として、これまで以上に高い水準のセキュリティ環境整備が求められています。こうした課題を解決するため、当事業グループでは、市原市および大田区向けに情報漏洩対策システムの構築を行いました。

企業や組織における情報漏洩の原因は、サイバー攻撃のみならず、誤操作や管理ミスなど人的な要因も多く含まれます。本システムは、ハミングヘッズ社の情報漏洩対策ソリューション「Security Platform」を活用し、利用者の意図にかかわらず、外部へデータが持ち出された場合、自動的に暗号化することで情報漏洩を防止します。また、内部でデータを取り扱う場合は、連携する様々なシステムや機能に影響を与えないよう平文（暗号化していないデータ）で利用するなど、必要に応じて自動で暗号化や解除を行うことが大きな特長となります。加えて、優れた証跡管理機能の実現やユーザーへの負荷低減、短期間でのシステム導入など、お客様の柔軟で強固なセキュリティ環境の構築に貢献しました。

今後も、これまでに培ったノウハウや、最新の技術・ソリューションを活用し、新たな脅威にも対応できる高度なセキュリティ対策を提案できるよう取り組んでいきます。

### ■ Security Platformの課題解決の概要



## 主要事業の成長戦略

# 金融・社会インフラ 事業グループ



所属従業員数  
(17年度期初時点)  
518名

常務執行役員  
金融・社会インフラ  
事業グループ担当役員

原口 栄治

### ▶ 目指す姿

**お客様の企業価値向上に  
貢献し、日本の重要な  
社会基盤をITで支えます。**

#### 事業環境

- 金融機関の国際規制対応、グローバル展開加速
- 多様化する金融サービスに伴う「FinTech」への投資拡大
- 電力・ガス自由化に伴うIT投資拡大

#### 強み

- 金融分野における業務アプリ開発力
- 公益分野における大規模インフラ構築力
- コンタクトセンター分野における株式会社ベルシステム24ホールディングスとの協業体制

#### 成長に向けた注力テーマ

- 大型運用アウトソーシングへの対応力強化
- 企業価値向上に寄与する新サービスの創出
- 変革が進む市場をけん引するIT人材の育成と確保

### ▶ 主なお客様

銀行

証券

クレジットカード

郵便

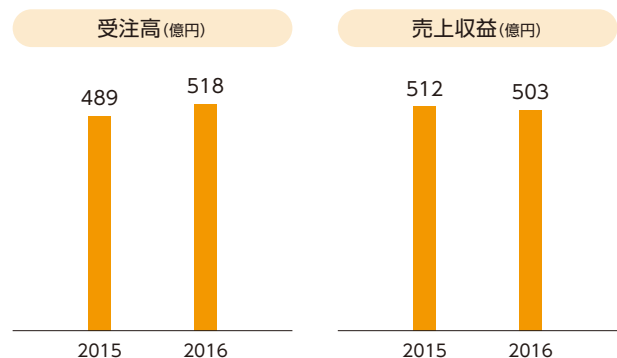
電力

保険

など

## 2016年度実績

金融分野においては、前年度の大手銀行向け大型案件の反動による減少が一部ありましたが、クレジットカード会社向け基幹系システム更改や、インフラ構築などのビジネスが堅調に推移しました。公益分野においては、次年度以降につながる大型入札案件を中心として好調に推移しました。また、既存ビジネスへの取り組みに加え、業務系およびマーケティング系クラウドサービスや、AIを活用した次世代コンタクトセンターサービスなどの新規サービスの企画・推進にも注力しました。



## 2017年度の取り組み

### ▶ 金融

これまで培ったSIのノウハウを活かし落札した、政府系銀行向け大規模インフラ構築／運用案件を確実に遂行します。また、国内外の複雑かつ多様化する金融規制に対しては、現有の強みであるリスク管理分野の知見を発揮し対応します。加えて、大手銀行で加速するグローバル展開の現状に合わせ、国内で開発したお客様のシステムのアジア展開を支援します。

### ▶ クレジットカード

既存のクレジットカード会社向け基幹システム「C-ARCS」の機能拡充に加え、新たなサービスとして加盟店の定期請求業務において、PCIDSS\*対応によるセキュリティ強化や、チャージバックリスクの回避を目指したオンソリ代行サービスに取り組みます。また、決済方法の多様化に伴い蓄積されていくビッグデータ\*を分析し利用する、デジタルマーケティングを支える分析技術の強化にも取り組みます。

### ▶ 公益

大規模インフラ構築案件の完遂を目指すとともに、構築したインフラのシステム運用に業務アプリ運用を加えた統合運用の対応も進めています。また、ガスや電気の自由化に伴い顧客確保のためのサービスへのIT投資が見込まれます。この流れを受けて、アプリ開発や、対応するサービスの取り組みを強化しています。



### ▶ サービスビジネス

お客様の企業価値最大化に貢献するため、Web上でお客様の画面操作を行い、リアルタイムコミュニケーションを可能とするサービス「LiveAssist」や、視聴者毎に対話式で最適な動画を提供するサービス「eMotion」などのサービスを各分野へ提供します。更に、既存サービスをお客様の現有システムと連携するハイブリッドクラウドや、サービス同士を連携するマルチクラウドの技術も強化しています。

## 中長期的な展望

### ▶ 金融

大手銀行で見込まれる基幹系システム統合プロジェクト完了に伴う周辺システムへのIT投資拡大に対し、大規模インフラ構築やアプリ開発案件を深耕していきます。また、邦銀の海外支店にて準拠が必要な各国の金融規制に対し、リスク管理分野の強みを活かした「RegTech」で支援していきます。更に、大手銀行の欧米やアジアの現地法人を含むグローバルな支援にも取り組んでいきます。

### ▶ クレジットカード

2020年東京オリンピックに向けて、訪日外国人への対応を見据えたキャッシュレス化の環境整備が進められています。こうした流れを受けて、今後大規模なインフラの整備が見込まれており、インフラ構築からアプリ開発、運用アウトソーシングまであらゆるシステム面で支援していきます。

### ▶ 公益

これまでに培った大規模インフラ構築／運用のノウハウを、電力会社の発送電分離に伴うシステム分散化へ展開することで、スムーズなシステム分散環境構築を支援していきます。また、そのノウハウを応用し、スマートメータ導入に伴い増え続けるデータに対し、最適な蓄積環境や、迅速な分析環境の提供を実現していきます。

### ▶ サービスビジネス

AIを活用したコンタクトセンター向け自動応答サービスの拡充や、RPA\*+BPO\*を中心とした業務効率化サービスの提供を目指していきます。更に、既存のサービス同士や、関連システムをクラウドでつなぐサブスクリプションサービスの提供など、引き続き新たなサービスへ挑戦していきます。

当事業グループでは、お客様の企業価値向上に貢献するシステムやサービスを提供し、お客様のニーズやビジネス環境の変化に挑戦し続けることで、日本の重要な社会基盤をITで支え、夢のある豊かな社会の実現に貢献していきます。

\*用語に関する解説は、P76をご覧ください

### ▶ 取り組み

## FinTech、RegTechへの取り組み

近年、インターネットの浸透に伴い多様化している金融サービス、いわゆるFinTech\*が注目されています。ここでは、CTCのFinTechに対する積極的な取り組みを、RegTechへの取り組みとともに紹介します。

### ● FinTech (Financial Technology)

2016年度は、FinTechを利用した新しいサービスを提供するべく、大手金融機関各社と様々な実証実験に取り組みました。ブロックチェーン\*技術を用いてポイントシステムを試作し、その堅牢性・処理速度などの検証や、実用性を確認しました。また、ご来店いただいたお客様にロボットによる投資相談サービスを体験いただくため、銀行窓口にて3種類のロボットを設置し、互いに連携するデモシステムを提供しました。

### ● RegTech (Regulation Technology)

金融機関はBIS\*や金融庁など、国内外の監督機関より数多くの規制が課せられています。その規制への対応に利用されるITをRegTechと呼んでいます。当事業グループは、従来この分野を得意としており、特に市場リスク(債券・為替などのリスク計測)の分野では、メガバンクをはじめ多くの導入実績があります。最近ではFRTB\*対応など、より膨大なデータを扱うシステムや、アンチマネーロンダリングシステムの導入も開始しました。

金融業務に精通したエンジニアが数多く在籍する利点を活かして、今後もFinTech、RegTechの分野に注力し続けます。

### ■ CTCポイントシステムの流れ



## 主要事業の成長戦略

# ITサービス グループ



所属従業員数  
(17年度期初時点)  
489名

常務執行役員  
ITサービスグループ  
担当役員

粟井 利行

▶ 目指す姿

**進化するIT技術を、  
誰もが活用しやすい形に  
仕立て、提供することで、  
お客様のビジネスに  
貢献します。**

▶ ミッション

**最新技術の発掘・研究を通じ、  
お客様にとって最適なIT環境を開発し、  
提供します。**

データセンターサービス

アウトソーシングサービス

クラウドサービス

セキュリティサービス

製品・保守サービス

### 中期的な取り組み

#### ■ お客様に最適なインフラを提供する

近年、製品・技術の発展や、クラウドサービスなどITの利用方法の変化により、お客様のIT活用の領域が飛躍的に広がるとともに、ビジネスにおけるITの重要性も高まってきています。一方で、業務システムの性格により、システムを支えるインフラに求められる要件もさまざまです。当グループはこれまでの経験や実績をもとに、最先端の技術や製品、サービスを組み込み、クラウド時代においても、さまざまな選択肢からお客様の要件に最適なインフラを、運用サービス、セキュリティサービス、データセンターサービスとともに提供します。

#### ■ CTCが提供するクラウドサービス

当グループでは、長年培ってきた経験・実績を基に、インフラに求められる要件を盛り込んだ独自のクラウドサービスを提供しています。この代表例が2016年度より提供を開始した、基幹系システムに特化した「CUVICmc2」です。基幹系システムを支えるインフラに求められる信頼性に加え、完全利用量ベースの課金体系など、クラウドサービス活用のメリットも兼ね備えたほかに類のないサービスです。また、当グループが独自に提供するクラウドサービスに加え、Amazon AWS(Amazon Web Services)や、IBM Bluemix、Microsoft Azureなど、それぞれの特長を活かし、組み合わせ提供しています。

また、当グループが培ってきたクラウドサービス基盤構築のノウハウは、お客様のプライベート・クラウドやサービスプロバイダ向けクラウドサービスのインフラ構築においても活用されています。

#### ■ IT全体のマネジメントや運用サービスの提供

保守・運用ビジネスにおいては、マルチベンダー・マルチサービスという当社の強みを活かし、従来の製品保守・運用から、クラウド活用を含め複雑化するITシステム全体のマネジメント、運用へと範囲を拡大することにより、保守・運用ビジネスの更なる成長と採算性の改善を目指します。

システム障害によるお客様ビジネスあるいは社会への影響も拡大し続けており、障害発生時には迅速にその復旧を行う必要があります。システムから発信される故障情報を当社のサポート部隊に自動的に通知し、即座に修理対応することで、ダウンタイムの短縮化を図る

「Avail-I」や、システム停止に至る予兆を検知し、対策をとることによりシステムダウンを未然に防止する「Avail-ProE」など各種サービスの提供で、当社のインフラにおける強みを更に強化します。

### ■ セキュリティビジネス

企業のITシステムは、高度化・巧妙化するセキュリティの脅威に対し、攻撃に対する防御だけでなく、攻撃後の被害状況を適切に把握し対応できる体制が求められています。よって、セキュリティレベルの高いシステムの構築に加え、専門家による監視や監査など日々の運用でセキュリティレベルを維持することが必要となっています。

当グループでは、複雑化・高度化するセキュリティのニーズに対して、AIなど先進的技術を活用した新たな対策製品の発掘・提供や、システムを監視・分析するマネージド・セキュリティ・サービス(MSS\*)、お客様のセキュリティ対策組織であるCSIRT(Computer Security Incident Response Team)の構築・運用支援サービスをはじめとする各種セキュリティサービスの拡販に注力します。

### ■ 先端技術への取り組み

AIやIoT\*など、新しい技術キーワードが登場し、その活用によって、新たなビジネスやサービスが創出される可能性が広がっている中、当グループでは先端技術の調査・研究と、お客様ビジネスへの活用方法の検討を行っています。「先端技術LAB」の設置は、エンジニアの育成やコミュニケーション活性化によるノウハウ共有に役立っており、エンジニアの技術力向上に対して大きな役割を担っています。

\*用語に関する解説は、P76をご覧ください

## ▶ 取り組み

### AIへの取り組み

現在、様々な業界でAIを活用した新たなサービスの開発、ビジネスの効率化への取り組みが進んでいます。

一方で、AIの技術は非常に複雑かつ高度なため、技術者の育成や、AIの活用方法に悩んでいる企業も少なくありません。

当グループでは、こうした企業のニーズと課題に応えるため、機械学習や深層学習フレームワーク「ReNom」で多くの実績を持つ株式会社グリッドと業務提携し、AIサービスの開発や提供、技術者の育成に注力しています。

#### ● AIサービスの開発、提供について

AI活用の一つの例として、深層学習を中心とした技術で、ビッグデータ\*を意義のある情報に分析し、サービスやビジネスに役立てるといったものがあります。

グリッド社が提供する「ReNom」は深層学習や強化学習、生成モデルだけでなく、より高度な位相的データ解析など多数のアルゴリズムを備えており、それらを組み合わせることで容易にAIを作成することができます。また適用領域は業種、分野を問わないため、既に幅広い産業で実績があります。

当グループでは、この「ReNom」と当社が持つシステム構築、運用でのIT総合力を組み合わせ、お客様のAI活用を支援していきます。

#### ● 技術者の育成

AI技術者には、ビッグデータなどのデータ処理、統計学をベースとした分析、プログラミングなどのスキルが求められます。当グループでは、社員を対象にeラーニングやOJT(オン・ザ・ジョブ・トレーニング)などを通じて、こうしたスキルを習得できるよう、教育メニューの拡充にも注力しています。



AIを活用したサービスアイデアソン

## 主要事業の成長戦略

# 技術戦略 グループ



所属従業員数  
(17年度期初時点)  
324名

取締役 兼 専務執行役員  
技術戦略グループ担当役員  
(兼)技術戦略グループ/  
ITサービスグループ管掌  
(兼)CTO-CIO

大久保 忠崇

### ▶ 目指す姿

**社会課題の解決や、  
豊かで安心な未来社会の  
構築に貢献します。**

### ▶ ミッション

先端技術の発掘と開発、そこからお客様とともに新たな事業モデルを創出します。

科学技術とITを融合、そこから様々な社会課題を解決に導きます。

先端ITを活用したワークモデル改革を自ら実践し、新しい働き方を提案します。

### ▶ 技術戦略グループの共創体制

3つの本部長組織のそれぞれの強みを活かしながら、相互連携による共創体制のもと、CTCの新たな付加価値を創出する役割を担い、お客様のビジネス発展に貢献していきます。

お客様／起業者／協業企業

貢献

ITサービスグループ／事業グループ／グループ会社

科学システム本部 + 未来技術研究所 + 情報システム室

社会課題の共有／  
解析・シミュレーション技術

アイデアの社内実装／  
先端技術の試用

## 中期的な取り組み

2017年度の組織改編において新設された当グループは、未来技術研究所、科学システム本部、情報システム室の3つの組織で構成されています。

中長期的視点で先端技術を発掘・開拓・開発するとともに既存技術の新規活用アイデアを加えて、新たな事業モデルの構築をお客様とともに実行していきます。

### ■ 先端ITへの対応

ITは、コンピュータの処理性能をはじめ、IoT\*、ビッグデータ\*、AI、ロボットなど、凄まじい速さで進化を続けています。これらを背景とした新たなデジタル化の進展により、世界のデータ量は2年で倍、AIは人間の能力を超えるとまで言われています。近い将来、私たちの暮らしや産業構造、就業構造を劇的に変化させる可能性を秘めているこのような先端技術の発掘と、それらを高度に活用した新たな環境の構築を推進します。

### ■ ビジネスモデルの改革

ITの進化はビジネスのやり方も進化させます。これまでのようなお客様のビジネス要件に基づいたシステム化に留まらず、お客様とともに先端技術を活用した新たなビジネスを創出する取り組みを進めていきます。リーンスタートアップ／リーンエンジニアリングを実践する人材やITリソースを集約し、業務運営技術(OT\*)と情報技術(IT)を組み合わせた技術開発を行うことにより、お客様のデジタルイノベーションを加速させていきます。

### ■ ワークモデルの改革

高齢化や人口の減少が大きな社会問題として挙げられています。更に社会インフラとしてスマートデバイスの浸透やビジネスのデジタル化が拡がる中、当社においても多様性を重視した業務環境の提供や、更なるIT活用による業務効率向上が求められています。

私たちは自社内のITにおいて先端技術を活用したシステム構築を進め、より生産性の高い、社会課題の解決につながるワークモデルの改革に取り組んでいきます。また、その環境をお客様の環境でもご利用いただけるようショーケース化し、お客様の求める成果を実現するためのデジタルサービスとして提供していきます。



■ 未来技術研究所(2017年度新設組織)

これまでCTCグループで培ってきた各ベンダーとの協力関係や、米国子会社、伊藤忠グループとの協力関係などを活用し、国内外でAIやIoT関連の最先端技術の発掘を行います。これらの技術を駆使するとともに、アジャイル開発チームによるスピーディな開発、サービスの市場投入を繰り返しながらお客様とともに新しい事業モデルの創出にチャレンジしていきます。

また、本研究所では、オープンイノベーションプラットフォーム「CTC Future Factory」も開始しました。「CTC Future Factory」の詳細は、特集ページ(P.28)をご参照ください。

■ 科学システム本部

科学・工学分野にて長年にわたり蓄積・高度化してきた「解析技術」や「科学解析システム開発」の技術やノウハウを活用し、我が国をはじめ世界のエネルギー・製造・社会インフラ分野における様々な社会課題に対し最適なソリューションを提供します。

また、従来より高く評価されている科学・工学分野の分析、解析などの業務運営技術(OT)を、IoTなどのITと連携させることで、これらのデータを効果的に活用することが可能となります。これが、当組織だからこそ引き出すことのできるIoTの真の価値です。

■ 情報システム室

モバイルデバイスやSNSなどのコンシューマーITを活用するとともに、AIやロボティクスなどの最先端ITを駆使した次世代の情報システム環境を社内で試用実装し、「どこでも」「誰とでも」「いきいきと」創造的な仕事ができる業務環境の構築を実践します。

また、今年度リリースした基幹系システムによる新業務フローの定着を進め、さらなる進化を推進します。

\*用語に関する解説は、P76をご覧ください

▶ 取り組み

バリュービジネスによる成長加速の実現

科学システム本部では、電力や建設、製造分野向けを中心に「解析」や「シミュレーション」技術を活かした付加価値の高いサービスビジネス拡大に注力しています。

電力向けでは、今後ますます重要になるエネルギーマネジメントを支援する電力設備の故障予知・予測システムを開発しました。また、建設向けにダムや橋梁などの大規模構造物の維持管理、長寿命化を支えるCIMサービスや製造向けに製品の設計・製造工程を最適化する支援サービスなどを提供しています。

今後も科学・工学技術とITを組み合わせたサービスを創出し、社会課題の解決に貢献していきます。

■ 電力設備の故障予知・予測システム

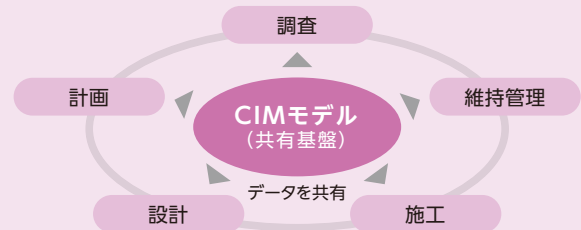
出力・需要の予測・抑制/故障診断/予防保全をするサービス



データセンター(クラウドサービス)へ コンサルティング/分析・予測

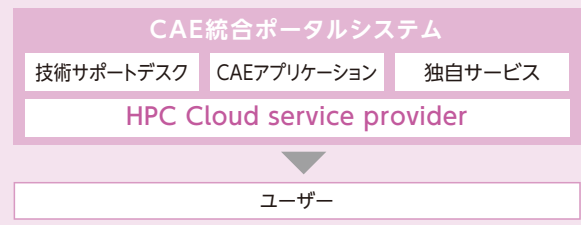
■ CIM\*サービス

設計・施工から維持保守までデータを共有するサービス



■ CAE\*サービス

HPCクラウドを活用した独自CAEサービス



## 主要事業の成長戦略

### 海外事業



所属従業員数  
(17年度期初時点)  
563名

取締役 兼 副社長執行役員  
/ 社長補佐  
経営管理グループ担当役員  
(兼) CFO-CCO  
(兼) グローバルビジネス担当

松島 泰

▶ 目指す姿

北米およびASEAN地域を中心にグローバルビジネスの拡大を加速します。

▶ 主なお客様

- CTC Global (マレーシア) ▶ 金融機関、製造業、ヘルスケア企業 など
- CTC Global (シンガポール) ▶ 金融機関、ヘルスケア企業、政府系機関 など
- Netband Consulting (タイ) ▶ 製造業、流通業、金融機関 など
- ITOCHU Techno-Solutions America (アメリカ) ▶ 金融機関、インターネット関連サービス事業者 など

### 中期的な取り組み

当社では、北米およびASEAN地域を中心にグローバル展開を図っています。

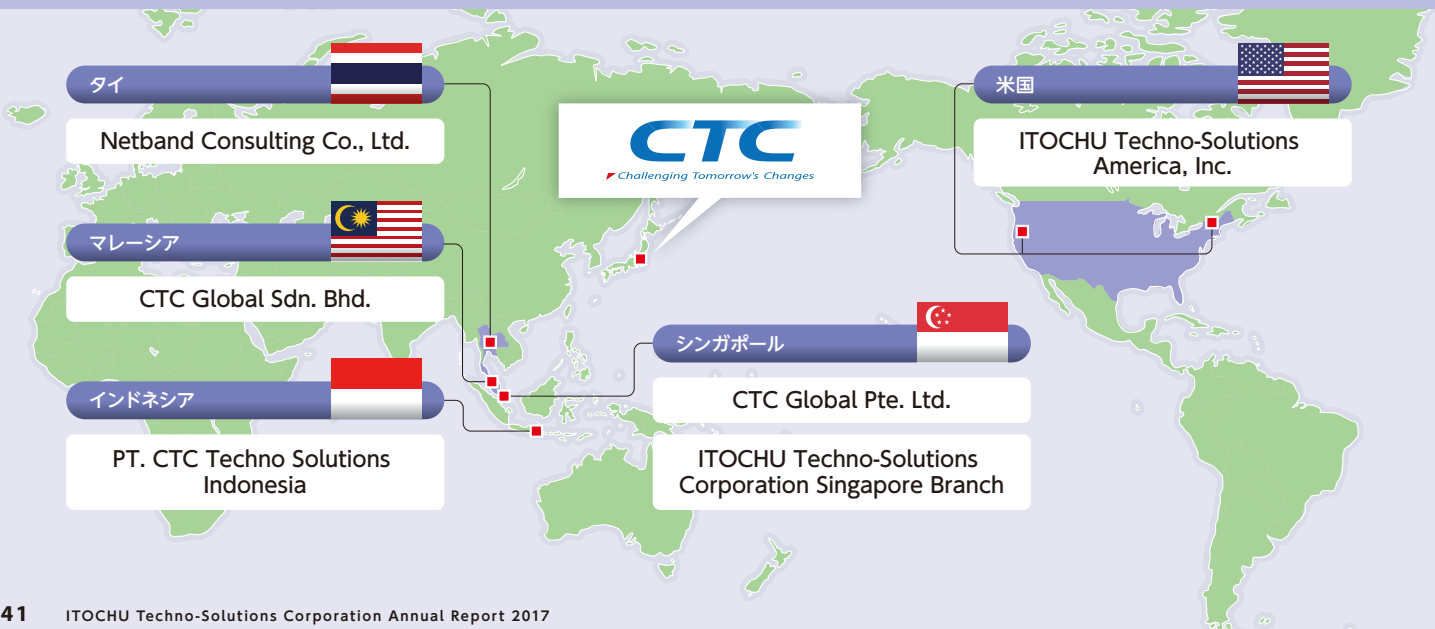
北米地域ではAI、IoT\*、セキュリティなどの先端技術調査・関連商材発掘に加え、金融機関向けシステム開発や保守・運用、インターネット関連サービス事業者向けOCP仕様に基づいた大規模インフラ基盤構築などを手掛けています。今後は、米国に進出している日系企業向けSIビジネスの拡大に向けて、各事業グループとCTCアメリカが協同して重点プロジェクトに取り組み、北米地域での事業拡大を目指していきます。

一方、ASEAN地域では、マレーシア、シンガポール、タイを中心に、現地企業や日系企業のお客様に対し、インフラを中心としたSI事業、保守運用サービスなどを提供しています。更なる成長に向け、現在、クラウドやセキュリティなどのサービスビジネスの拡大に注力しています。ASEAN地域は高いIT市場成長率が見込まれることから、当社のグローバル展開の重要地域として位置づけています。そのため、上記3ヶ国に加え、2017年7月にインドネシアに新たな拠点を開設し、ASEAN地域におけるビジネス領域を拡大しました。

各地域での事業拡大に加え、日本-北米-ASEAN3種の地域を跨いだ連携を活発化させることで、グローバルビジネスの更なる拡大を目指します。

\*用語に関する解説は、P76をご覧ください

▶ CTCの海外拠点 (2017年8月現在)



グループ会社紹介 2017年7月現在

# グループ総合力で、 お客様のITライフサイクルをサポートしています。

## 保守・運用サービスビジネス

「保守・運用サービス」の業務内容は、製品の保守からインフラシステム・基幹系業務アプリケーションの運用、データセンター設備の維持管理など多岐にわたり、必要とされる技術力も様々です。当社グループでは、各業務領域に特化したグループ会社がお客様のITライフサイクルを支えています。

### システム保守・サポート事業

シーティーシー・テクノロジー(株)

設立：1990年4月6日

全国24時間365日体制の保守サービスの経験とノウハウを活かしつつ、IT技術を駆使して開発した当社独自のサービスにより、製品障害のみならずITシステム全体に発生する様々な問題解決を実現し、お客様のビジネス継続への更なる貢献に取り組んでいます。

### システム運用・サポート事業

CTCシステムマネジメント(株)

設立：2008年7月1日

金融機関や流通・通信・製造業のお客様向けにITシステムや業務系システム、データセンターの運用管理、衛星通信の管制業務など、専門的な運用サービスを展開しています。またITインフラ構築やERP・ワークフロー関連のソフトウェア開発、維持保守ビジネスにも取り組んでいます。

### データセンター施設管理事業

CTCファシリティーズ(株)

設立：2000年7月7日

CTCグループが有する東西5拠点のデータセンターを中心に、データセンター施設の運営管理・構築コンサルティングからITサービス運用まで、データセンターに関する幅広いサービスを提供しています。

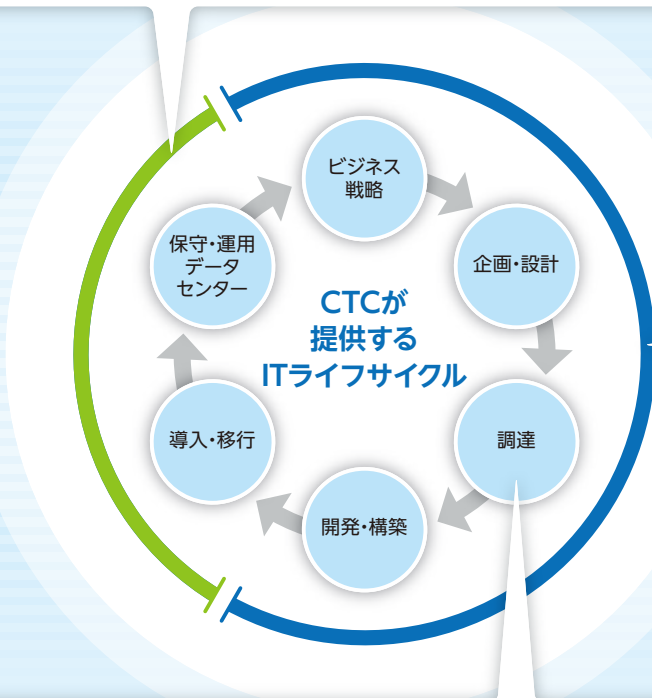
### コンタクトセンターおよびヘルプデスクサービス事業

CTCファーストコンタクト(株)\*

設立：2000年4月1日

サービスデスクやコンタクトセンターなどの業務のアウトソーシングサービスや、教育・研修、マニュアル作成、事務処理代行などのバックオフィスサービス、その他付随サービスを組み合わせることでトータルソリューションを提供しています。またCTCグループとの営業連携、ヘルプデスク協会サポートセンター国際認定プログラム(SCC: Support Center Certification Program)の取得による品質向上など、更なるビジネスの拡大に取り組んでいます。

\* 2017年7月3日付で当社と(株)ベルシステム24ホールディングスとの合併会社となりました。



## お客様企業や業界に特化したビジネスを展開

お客様独自の業務プロセスに合わせたシステム開発や、業界特有のソリューションの提供など、お客様企業や業界に特化してビジネスを展開しています。

### アサヒビジネスソリューションズ(株)

設立：1989年1月5日

アサヒビール(株)向けの情報システム子会社として設立以降、アサヒグループ向けに、ITソリューションの企画・提案、開発から、保守・運用に至るまでトータルサービスを提供しています。

## 製品販売ビジネス

お客様のニーズに沿ったベストソリューションを提供するため、国内外のトップベンダーだけでなくITに関するあらゆる製品を用意する体制を整えています。

### シーティーシー・エスピー(株)

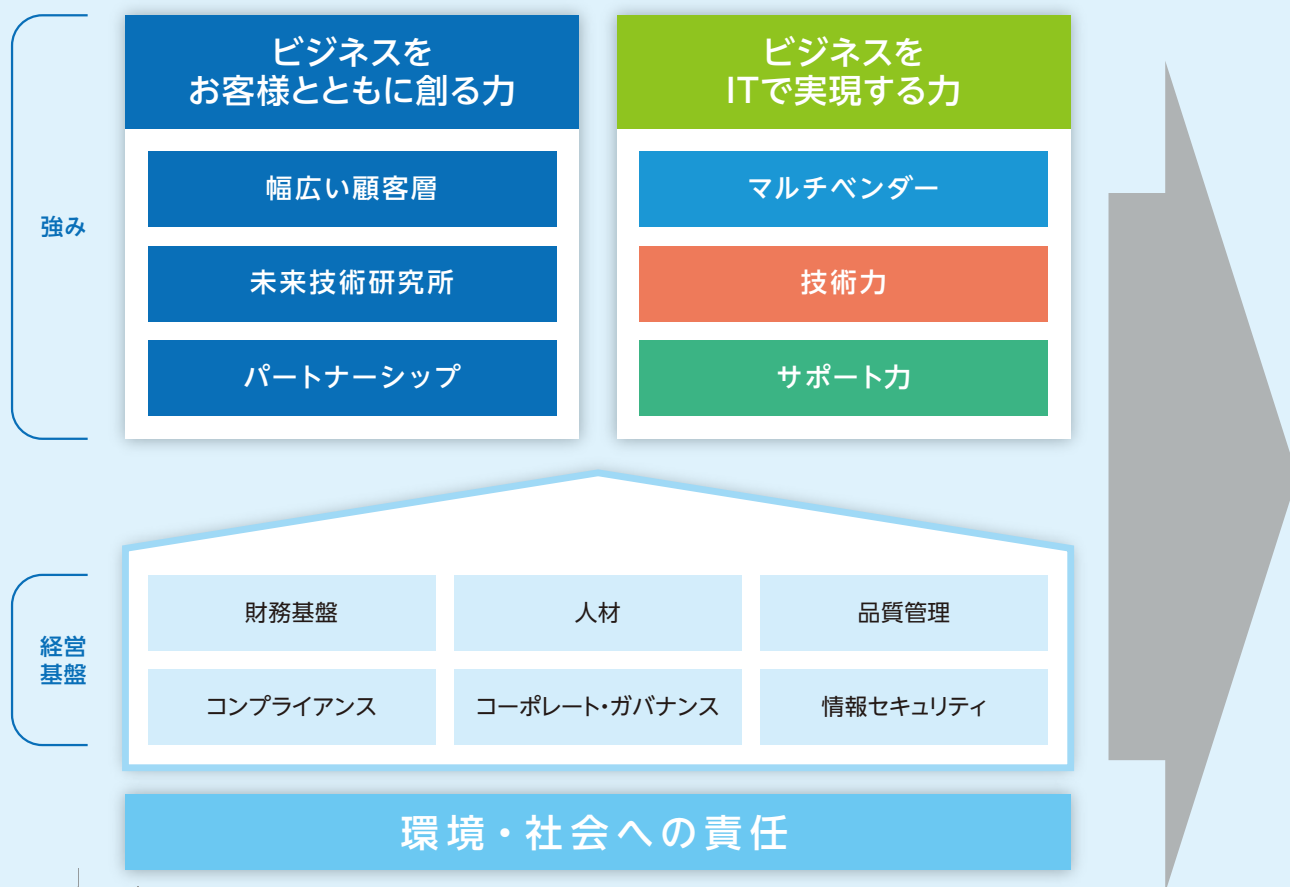
設立：1990年4月1日

ネットワーク、ストレージなどのインフラ製品に加えセキュリティ、データ活用、ワークスタイル変革、映像配信のニーズに対してソリューションを展開しています。周辺機器も含め、これらの製品に関わる販売・導入・構築・保守までワンストップにて提供しています。

## 価値創造と重要課題

# 価値創造を更に進化させるため、 経営基盤の強化と重要課題に取り組みます。

### 価値創造の源泉



#### 国連グローバル・コンパクト(UNG)への参加

CTCグループは2015年7月20日、国際社会における持続可能な成長を実現するための取り組みである国連グローバル・コンパクトに参加しました。グローバル・コンパクトが掲げる「人権」「労働」「環境」「腐敗防止」からなる10原則に則り、豊かさを担う責任を果たしていきます。



当社は、『ビジネスをお客様とともに創る力』と『ビジネスをITで実現する力』という2つの強みを活かし、多様な選択肢の中からお客様のニーズに合った最適解を見つけ出し、提供し続けてきました。これらの強みは、高度な技術力を持つ人材や、強固な財務基盤といった経営基盤に支えられています。こうした経営基盤を強化するとともに、環境や社会に対する責任を果たすため、注力すべきマテリアリティ(重要課題)を特定し、課題解決に向けて取り組んでいます。

## マテリアリティ(重要課題)と取り組み

### 1 信頼できるITサービスの提供

重要課題

- ① 情報セキュリティの徹底 → 詳細は **P65** を参照
- ② 品質向上 → 詳細は **P45-50** を参照
- ③ コンプライアンス遵守 → 詳細は **P65** を参照

### 2 明日を変える人材の創出

重要課題

- ① 人材開発・育成 → 詳細は **P55-56** を参照
- ② ダイバーシティ推進と働き方変革 → 詳細は **P55-56** を参照
- ③ 次代へつなぐ人材づくりへの貢献 → 詳細は **P61** を参照

### 3 ITを通じた豊かで持続可能な社会の実現

重要課題

- ① 少子高齢化への対応 → 詳細は **P57** を参照
- ② 環境負荷低減 → 詳細は **P58-60** を参照
- ③ 地域経済への貢献 → 詳細は **P53-54** を参照

→ 詳細は当社ウェブサイトのCSRページをご覧ください。

<http://www.ctc-g.co.jp/about/csr/policy/management.html>

## 国連グローバル・コンパクト SDGsとの関係

国連グローバル・コンパクト



腐敗防止

SDGs



国連グローバル・コンパクト



人権

労働

SDGs



国連グローバル・コンパクト



環境

SDGs



## 持続可能な開発目標(SDGs)とは

「持続可能な開発目標(SDGs)」とは、2015年9月の国連サミットで採択された、人と地球の未来のために2030年までに解決すべき17の目標です。国際社会で普遍的に適用されるこれらの目標を達成するために企業への期待も高まっています。当社グループはマテリアリティ(重要課題)への取り組みを通し、SDGsの達成に向けて貢献していきます。



# 1 信頼できるITサービスの提供

## お客様・お取引先との協働

マテリアリティ 1-2

当社では、国内外の有力ベンダーから幅広く製品を調達し、開発パートナーとの連携を強固にしながらそれらを組み合わせることにより、お客様の多種多様なニーズに対して最適解を提供しています。

### 品質向上

当社は、品質方針「私達は、高品質のサービスを提供し、顧客満足度を向上します。」のもと、お客様にとって利便性が高く、安心・安全で品質の高い製品やサービスを提供することを念頭におき、事業活動を推進しています。

より高品質なサービスを提供し続けるため、ISO9001に基づくマネジメントシステムを全社的な仕組みとして確立し、運用しています。お客様視点の品質マネジメントを推進することにより、品質の向上に加えて、お客様満足度の向上を目指しています。

#### 〈製品〉

当社の製品販売ビジネスの品質を支える物流業務の中核が平和島物流センターです。2015年に葛西から平和島へと移転した物流センターは、交通アクセスが良く、セキュリティやBCP対応なども万全な施設です。製品の入庫、保管、出荷前検査、配送といった物流機能に加え、キitting設備も持ち合わせており、多くの電力量

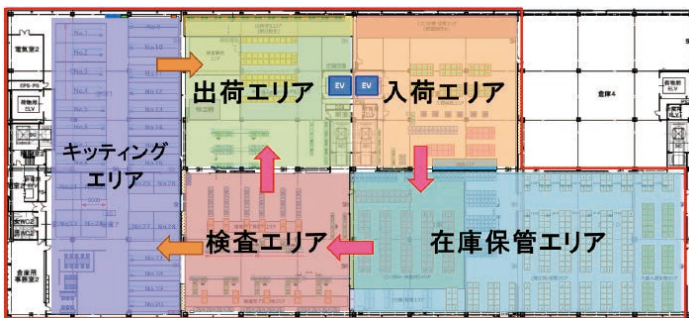
#### 品質マネジメントの国際規格ISO9001



- 認証範囲
- 顧客要求事項に基づくソフトウェアシステムの設計、開発、提供、保守およびシステム運営支援
  - 解析業務およびソフトウェア(受託・パッケージソフトウェア)の設計、開発、提供(販売)、保守
  - 顧客要求仕様に基づくインフラ構築業務(ハードウェア製品の設置またはアプリケーション製品を組み合わせた、設置、構築、設定作業)
  - システムの運用・管理サービス
  - 製品検査業務(Oracle、Cisco、NetApp)
  - 全社研修の計画、実施業務

を消費する高性能な機器に対応できる十分な電源を完備しています。品質管理という点では商品到着時の外観チェックに加え出荷前検査を行うことでお客様に納品する前に初期不良を発見する体制を整えています。また、キitting設備を利用することでお客様のご要望に沿った品質チェックを追加して行うことも可能です。

#### 平和島物流センター



レイアウト



外観

#### 作業の流れ

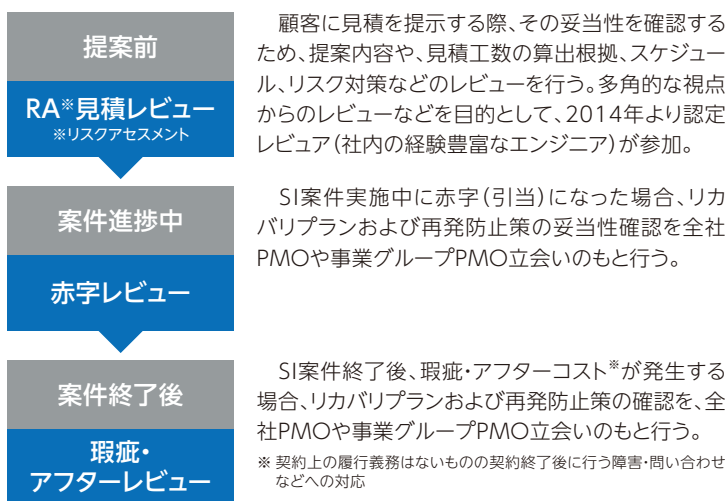


## 〈開発〉

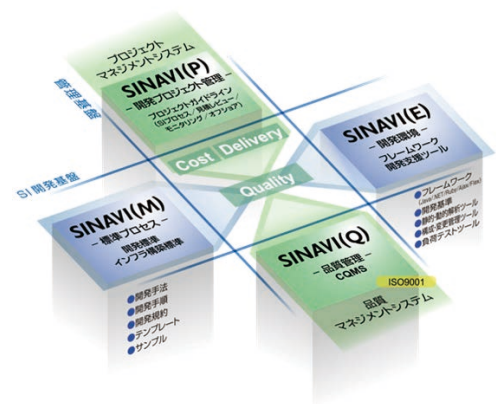
当社では、開発における品質や生産性向上などを目指し、各作業の標準化を推進しています。プロジェクトマネジメント、品質マネジメント、開発プロセス、開発環境の標準化を進め、SI標準体系(SINAVI)を整備し、開発案件に適用しています。また、国内外のパートナーへの適用も推進し、統合的な品質向上を目指しています。なお、品質マネジメントにおいては、ISO9001に適合した品質マネジメントシステム『CQMS』を構築しています。CQMS

は、当社のSI(開発・インフラ構築)やシステム運用における品質管理の仕組みに加え、品質に関する組織の統制や管理活動についても規定しています。お客様に高品質なサービスを提供できるよう、トップマネジメントの指示のもと、事業グループや全社PMO(プロジェクトマネジメント室)が、『CQMS』に基づき品質向上活動の強化、改善に取り組んでいます。

### ■ プロジェクトマネジメントにおけるレビュー工程



### ■ SI標準体系(SINAVI)



## 〈サービス〉

当社が提供するITサービス(保守運用・クラウドサービスなど)を対象に行っているITサービス統制活動は、アセスメント・審査・監査活動を通じて、ガバナンスおよびコントロール強化を図り、リスク低減と品質向上に寄与することを目的としています。本活動は、リスクアセスメント会議、設計審査・サービスイン判定、定期監査の3つから構成されており、これらの活動を通じて、案件のリスク低

減やサービス品質の向上を目指します。また、システムエンジニア(SE)や、実際の作業を担当するカスタマーエンジニア(CE)の人的ミスを低減し、品質の向上を図るためにヒューマンエラーゼロ(HEZ)活動にも取り組んでいます。

年間を通じKY(危険予知)研修を実施し、SE・CEの意識向上を図っています。

## お客様満足度向上

当社は「お客様の声を聞き、改善に活かす」という基本姿勢を重要視し、CS向上委員会のもとお客様満足度向上活動に取り組んでいます。

同委員会では年に1回お客様に対してアンケートを行い、ビジネスパートナーとしてお客様の期待に応えられているのか、課題はないのかなどを確認しています。

2016年度のアンケートでは、ビジネスパートナー度を問う質問に対し、約60%のお客様から「かけがえのない

ビジネスパートナー(5段階、4以上の評価)」であると回答いただきました。一方で、「提案力」はまだ改善の余地があり、今後更に強化すべき課題だとわかりました。

お客様からの評価・意見は、全社および各組織で改善策を検討し、営業活動やプロジェクト活動に取り込んでいます。お客様にとってかけがえのないビジネスパートナーとなるために、また、お客様満足度を更に向上できるよう、今後も継続的に取り組んでいきます。



## 1 信頼できるITサービスの提供

### ベンダーとの協働

#### 緊密にコミュニケーションをとりながら、ベンダーの知見とCTCのシステム構築力を融合する

当社の強みである「マルチベンダー」「マルチソリューション」「マルチクラウド」の対応力を支えるのは、国内外の有力ベンダーとのパートナーシップです。当社は創業当初からグローバルスタンダードな製品やサービスをいち早く取り扱い、より多くのお客様に最適解を提供してきました。その販売実績から、各ベンダーによるパートナー認定の最上位クラスにランクされ、ベンダーからも数多く表彰されています。更に各ベンダーによる認定技術者数についても国内では有数の企業です。

当社では国内外の有力ベンダーと定期的にミーティングを開催し、グループ内のエンジニアの意見やお客様からの要望などについて協議を重ね、ユーザー側の視点で製品を評価し、より品質の高い製品開発の一翼をも担っています。また、新製品や新規案件、保守サービスに関する情報などを共有することにより、ベンダーが持つ知見とCTCが培ってきたシステム構築におけるノウハウを融合し、お客様に最適解を提供することに努めています。



#### ／ 主なベンダーと受賞実績

Cisco Systems	<b>ゴールド認定パートナー</b> ● Japan Awardにて以下を受賞 ・ Japan Partner of the Year 2016 ・ Enterprise Network of the Year
Dell EMC	<b>Titaniumパートナー</b> ● Dell EMC Business Partner Award 2017にて以下を受賞 ・ All Flash of the Year 2017 ・ Flash by Solution – VMAX賞 – ・ Solution – EHC, Virtustream賞 –
HPE	<b>プラチナパートナー</b> ● The 2017 HPE Partner of the Year Awardsにて以下を受賞 ・ Global Solution Provider of the Year 2017
IBM	<b>シルバーパートナー</b> ● IBM Choice Awards 2016にて以下を受賞 ・ Top Transformational Partner–Japan

NetApp	<b>スターパートナー</b> ● NetApp Japan Partner Award 2017にて以下を受賞 ・ Partner of the Year ・ Support Partner of the Year ・ NetApp University Award
Oracle	<b>プラチナパートナー</b> ● Oracle Excellence Awards 2016にて以下を受賞 ・ SPARC Server–Japan
VMware	<b>ソリューションプロバイダ プレミアパートナー</b> ● Parnter Innoation Award 2015にて以下を受賞 ・ Solution Provider Partner of the Year (Global) ・ Mobility Partner of the Year (APJ)

2017年8月現在

### 開発パートナーとの協働

#### 情報管理を徹底するとともに、「認定パートナー」とは技術を共有、人材育成を支援する

お客様の多種多様なニーズにお応えするため、当社では、国内外の開発パートナー約950社と連携して、システム開発・構築体制を維持・強化しています。

システム開発・構築において、品質や生産性が高いことは勿論ですが、お客様の財産である情報の保全も最重要事項の一つです。

開発パートナーの選定時には、経営基盤、技術力、取引実績などに加えて、情報セキュリティに関する管理体制を重視しています。

取引開始前に「情報セキュリティに関する覚書」を締結

し、当社の情報セキュリティポリシーを取りまとめた「情報セキュリティバイブル」を配布しています。また定期的にチェックシートや訪問により情報管理の確認を行っています。

約950社の中で特に優良と評価される開発パートナーを「認定パートナー」として選定し、先端技術や品質に関する取り組みを共有するとともに、様々な開発環境や品質基準の提供を行っています。

また、教育カリキュラムを提供し、「認定パートナー」の人材育成を支援しています。



## 検証施設 テクニカルソリューションセンター(TSC)

充実したオープン系リソースが整備された国内有数の総合検証センターです。製品単体の検証だけでなく、マルチベンダー環境での検証をベンダーパートナー各社と共同で行う体制も整えています。TSCは、提供するシステ

ムの信頼性や安全性を高めるだけでなく、より最適なシステムをより迅速に提供する上で重要な役割を果たしています。

### ■ TSCの特長

- サーバ、ストレージ、ネットワーク機器などのハードウェアをはじめ、各種ミドルウェア、アプリケーション、負荷装置や測定器など豊富なリソースを配備
- お客様が導入を計画している製品を使用し、実際に近い構成でその稼働状況やパフォーマンスをお客様ご自身の目で確認することが可能

### ／ 特設環境 (LAB)

IoTデジタルLAB	<p>IoTデジタルLABは、IoTでのデータ活用の一連の流れについて、既存システムとの連携や機械学習による分析の高度化を含めて大規模な検証を可能にする施設です。</p> <p>デバイスの温度管理や機器の故障予防、スマートデバイスを活用した店舗でのマーケティング、数万台のウェアラブル機器から得られるビッグデータの分析など、お客様の活用シナリオがあらかじめ用意されており、準備に時間をかけることなくIoTに関連した機能や実現の可能性を確認することができます。</p>
RoBo-LAB	<p>RoBo-LABでは、人型や対話型のロボット利用を具体的に検討しているお客様向けに、ロボット導入の企画検討の支援から各種ロボットのデモンストレーション、ロボットアプリケーションの開発まで、お客様の利用場面に応じた実証実験をトータルでサポートします。</p>
Flash Storage LAB (Fs-LAB)	<p>お客様の用途に合わせて様々なベンダーのフラッシュストレージを比較検証し、導入効果を測定するサービスです。</p> <p>当LABを経て、フラッシュストレージの導入を決めたお客様には、アセスメントや実機検証の結果に基づいて、CTCのエンジニアが適切なシステム的设计・構築を行い、各製品の保守メンテナンスサービスまでトータルなサービスを提供します。</p>
Oracle Authorized Solution Center (OASC)	<p>OASCは、Oracle社のパートナー企業により運営されるOracle製品の検証センターです。</p> <p>TSC内に設置された当センターは、アジアパシフィックでは唯一のOASCとして認定され、Oracle社の検証センターと密に連携してお客様を全面的にサポートします。</p>

# 1 信頼できるITサービスの提供

## サポート体制の維持・強化

マテリアリティ 1-2

基幹システムの開発・インフラ構築から信頼性・安全性を高める総合検証、お客様のシステムの運用・監視、全国に均一に提供する保守までを支える当社の各ファシリティがお客様のニーズに応えます。

### ■ 保守サポート拠点(全国約100ヶ所)

24時間365日の  
サービスを提供



### ■ データセンター／開発センター

- ・横浜コンピュータセンター東館／西館(YCC)
- ・横浜コンピュータセンター北館(NYC)
- ・神戸コンピュータセンター(KCC)
- ・大手町インターネットデータセンター(OiDC)
- ・渋谷データセンター(SDC)
- ・目白坂データセンター(MDC)
- ・大崎開発センター
- ・札幌開発センター

## データセンター

全国5ヶ所7棟あるデータセンターは、総延床面積では国内トップクラスの規模であり、ISMS認証やFISCに準拠した高い安全性と信頼性のある設備に加え、高品質なネットワークを配備し、お客様の情報システムの安定稼働を実現しています。

### ■ 29年の実績

当社のデータセンターは、最高水準の安全性と信頼性を備えており、データセンター開設以来29年間、無瞬断、無停止稼働の実績を誇ります。

また、高度な技術と豊富な運用経験を持つエンジニア

が、お客様のシステムを24時間365日オンサイトで安全・確実に運用します。

### ■ 災害に強いデータセンター

活断層型の地震や津波などの影響を受けない土地に位置し、大きな自然災害発生後もシステム運用を継続できるような堅牢な構造設計となっています。また、各拠点は完全二重化されたリング状の高速ネットワークで相互接続され、東阪間でのバックアップなど、事業継続(BCP)や災害復旧(DR)対策にも利用可能です。

### ／ データセンター認証取得状況

	YCC	NYC	KCC	OiDC	SDC	MDC
ISMS	○	○	○	○	○	○
Pマーク	○	○	○	○	○	○
EMS	○	○	○	—	—	○
FISC	○*	○	○	—	—	—

※ 対象となるコンピュータ室を限定しています。

### ／ データセンター延床面積(総面積 約83,818㎡)

横浜	東館:22,132㎡ 西館:22,075㎡ 北館:約9,300㎡
神戸	18,898㎡
大手町	3,514㎡
渋谷	1,745㎡
目白坂	6,154㎡

## 保守サポート拠点

CTCの保守サポート拠点は、全国約100ヶ所に広がっており、それぞれの拠点から機器の保守や運用サービス、監視サービス、情報セキュリティサービスなどといった各種サービスを24時間365日体制で提供しています。

サービス全般を一元管理するカスタマーサポートセンター、全国をリアルタイムで結ぶコールマネジメントシステムにより担当者同士が円滑に情報交換することがで

き、全国隔々までスピーディで均一な保守サービスを提供します。また、ミッションクリティカルシステム、マルチベンダー環境、全国規模の分散システムなど、あらゆるシステムのサポートが可能です。

先進のサービスでお客様に「安全、安定、安心」をお届けするため、品質マネジメントシステム「ISO9001」に準拠したサービス品質の維持、管理にも努めています。

## リモートオペレーションセンター(ROC)

リモートオペレーションセンターでは、遠隔からお客様のITシステムを24時間365日体制で運用・監視するサービスを提供しています。

また、2014年11月にはマレーシアでITシステムの構築・保守を行うグループ会社CTC Global Sdn. Bhd. (CTCグローバル マレーシア)とともに、日本のROCと同様のシステム運用機能を同国で構築し、日本国内での保守サービスやROCを活用したサービス提供で得たノウ

ハウをベースに「CTC Proactive Service (CPS)」を開始しました。

CPSは、障害を未然に防ぐための24時間監視や、システム運用の自動化により、お客様の運用業務を効率化する運用・監視サービスです。英語、マレー語、中国語での対応が可能で、日本国内と同レベルのITガバナンスを求めるASEAN地域の日系企業を中心にサービスを提供します。

## CTCセキュリティオペレーションセンター(CTC-SOC)

CTCセキュリティオペレーションセンターは、CTCのサイバーセキュリティ対策ソリューションの中核を担うセンターです。

CTC-SOCは、堅牢性と可用性を兼ね備えた自社データセンターに設置しており、セキュリティアナリストが24時間365日体制で、セキュリティ脅威を調査・分析する

CTCマネージド・セキュリティ・サービス(CTC-MSS)を提供しています。

また、世界有数のセキュリティサービスプロバイダBAE Systems社とも協業し、世界各地の脅威情報の共有と、世界標準のセキュリティサービスを実現しています。

## 札幌開発センター

CTCは、ニアショア開発拠点として、札幌開発センターを設置しています。

お客様のシステム開発を、地方都市の高い開発力を活用しながら、確かなセキュリティ環境下で高品質の開発サービスを提供します。

ニアショア開発は、オフショア開発(海外開発委託)と

比較して、言語や文化、慣習などの違いがないことからコミュニケーションや、セキュリティ面、品質面において、様々なメリットがあります。高い品質を維持しながら開発コストを削減するだけでなく、首都圏のエンジニア不足への対策や、地域活性化などの様々な日本の社会問題の改善に寄与します。

## 2 明日を変える人材の創出

対談

# ITの力で未来を創る そのために何ができるか



岸田 ひろ実氏  
日本ユニバーサルマナー協会 理事  
株式会社ミライロ 講師



松島 泰  
取締役 兼 副社長執行役員

IoT、AI、仮想現実、ロボットなど、技術革新が進むIT。CTCグループの企業理念「明日を変えるITの可能性に挑み、夢のある豊かな社会の実現に貢献する」ためには、どのような視点が必要なのか。ITで創り出す新たな未来を支えるために求められる人の力とは。

「豊かな社会=多様性を受け入れる社会」と考え、障がい者や高齢者への適切な向き合い方を伝えるユニバーサルマナーの専門家 岸田 ひろ実氏と当社副社長の松島が対談を行いました。



1968年大阪生まれ。知的障がいのある長男の出産、若くして夫との死別を経験した後、2008年に自身も大動脈解離で倒れる。手術を乗り越え一命を取り留めるも、その後遺症により、下半身麻痺に。その後困難を乗り越え、2011年、長女が創業メンバーの株式会社ミライロに入社。ユニバーサルマナーの指導など、年間180回以上の講演を行っている。2017年、ユニバーサルマナーの普及・啓発に関する活動が評価され、国際ソロプチミスト神戸東・クローバー賞を受賞。著書に「ママ、死にたいなら死んでもいいよ」(致知出版社)。

### ミライロとCTC 社名の共通点

松島: 当社伊藤忠テクノソリューションズの略称はCTCです。もともとは英文社名の略称でしたが、「Challenging Tomorrow's Changes」というスローガンを掲げ、「明日を変えるITの可能性に挑み、夢のある豊かな社会の実現に貢献する」という企業理念を制定しました。御社のミライロという社名とも何か共通点があるように感じます。

岸田: ありがとうございます。ミライロは「未来の色」や「未来の路」という意味なんです。誰もが自由に自らの色を描いていける未来、誰もが自由に歩める未来の路を創造するという思いが込められています。

松島: 我々が目指す「豊かな社会」が何かとえば、一つには健常者、障がい者、高齢者もいる、いわゆる多様性を受け入れる社会ということではないで



しょうか。そういう社会を理解するために、今回は東京で500人が受講するユニバーサルマナー講習会を企画しました。

岸田: ありがとうございます。ミライロの企業理念は「バリアバリュー」です。「バリア=障がい」は克服すべきものとして捉えられがちですがそうではなくて、「バリア=違いや個性」に「バリュー(価値)」を見いだそうと考えています。人にはそれぞれ障がいがあったり、あるいはコンプレックスがあったり、苦手なことがあると思います。違う個性があるからこそ見えてくるものや気づきを皆さんにお伝えすることが私たちのミッションだと思っています。

### 自分とは違う誰かを思いやり、行動する

松島: 岸田さんは年間180回以上ユニバーサルマナーの講演をされていて、その講演に大勢の人が集まるようになったということは、日本も変化しているなど感じますがいかがですか。

岸田: 「ユニバーサルマナー検定」は2013年にスタートしましたが、受検者は毎年、倍々で増えてきています。特にここ数年は加速度的です。そのきっかけはやはりオリンピック・パラリンピックの東京開催が決定したことだと思います。また、昨年には障害者差別解消法が施行されました。より身近に障がいのある方々を感じられるようになり、接し方を知りたいという意識が高まっていることを実感しています。

松島: バリアバリューの思想が浸透してきているということですね。違いや個性に価値を見出すことができるようになってきたことは本当にいいことだと思います。この流れに沿って、当社はもっとITでサポートできることを考え、実現していかなければならないですね。

岸田: もし日本の人口が100人だったらというデータを講習会でご提示しています。男女で分ければ、49人と51人ですが、高齢者は27人、子供は15人、LGBT(性的少数者)の方が8人、障がい者が7人、妊婦さんは1人です。男女の比率は半々ですから日常的に触れ合う機会も多く、お互いの違いは理解できると思います。しかし、接することが少ない高齢者や障がい者にはどう接していいかわからない。障がい者との接し方を含めて、「自分とは違

う誰かのことを思いやり、行動する」、そういう姿勢を身に付けていただければというのがユニバーサルマナーの基本姿勢です。私は普通に生活していた頃の健常者の視点、今車椅子に乗っている視点、そして障がいのある息子を持つ母親の視点を持っています。講習ではこれら3つの視点から現状についてお伝えしています。道路の段差など、ハード面を変えることは簡単にはできないかもしれませんが、周りの人のハートが変われば、様々な障壁は低くなります。

### ハートとハードで障壁を低くする

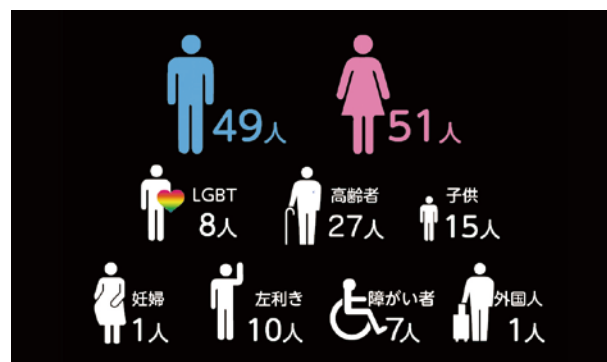
松島: ハートを変えるとはどういうことでしょうか。

岸田: 日本人は声のかけ方がわからなくて無視してしまうか、過剰になってしまうか、どちらかが多いのが現状です。どちらも思いやりの心からでる行動なのです。「大丈夫ですか?」と聞かれれば、大抵は「大丈夫です」と答えてしまいがちです。

松島: 確かにそうですね。では、どのように接したらよいのでしょうか。

岸田: 例えば私は5cm程度の段差であれば一人で移動が可能です。しかし10cmとなるとそうはいきません。障がいがあっても人それぞれできること、考えていることは違います。そんな時、「何かお手伝いしましょうか?」という一言はとても嬉しいものです。

松島: May I help you?の精神ですね。当社でもCSR(企業の社会的責任)を大切にしています。CSRの一つである社会貢献活動では、様々なボランティア活動を行っていますが、それはハートへの関わりかもしれません。当社はITの技術革新で何ができ



日本の人口が100人だったら(ミライロ調べ 日本国内数値割合)

## 2 明日を変える人材の創出

るのか、いわばハード面でのサポートも目指さなくてはならないと考えています。それには、私たちの身長の高さの目線もあれば、車椅子からの110センチの目線もある。お子さんや高齢者なら違った位置でしょう。高さだけでなく、気持ちの目線も含めて幅広く社会を見つめる必要性を感じています。

### 個性が発揮できる場をつくる

松島: CTCではCSRのマテリアリティ(重要課題)の一つに「ダイバーシティ推進と働き方変革」を掲げています。多様性を尊重し、性別、年齢、国籍、障がいの有無にかかわらず、様々な人材が能力を発揮できる環境づくりに注力するとともに、多彩な個性が多様な働き方で力を合わせ、新しいことに挑戦していける職場の実現を目指しています。

岸田: どのようなことに取り組まれているのでしょうか。

松島: 今、日本では、少子高齢化が進み労働人口も減るといふ、大きなパラダイムシフトが起きつつあります。CTCでも様々な取り組みを進めており、その一つが女性の活躍推進です。CTCの女性比率は約15%ですが、女性が日々の仕事の中で輝き、安心して働き続けられるようキャリア支援施策の拡充や女性社員同士の交流機会創出につながる活動を行っています。多様な考え方の中で男性社員の意識も変わり、いい相乗効果が生まれています。また、LGBTに関してもまずは採用、健康支援、キャリア相談、育成担当者などを対象に研修を実施しています。このような取り組みに加え、障がいのある方々にも働き手になって活躍していただくことが必要と考えています。

岸田: 私も「歩いている方と同じような仕事をしてください」と言われても難しいことがたくさんあります。ですから、活躍できる場所というのは限られてしまいます。しかし私は、今私にできること、私にしかできないことは何だろう、というところに目線を移すチャンスをもらい、今の仕事に至りました。障がいがあっても、企業にとって戦力になることはたくさんあると思います。ただし、障がいがある方を仕事に合わせるという発想ではなく、障がいや個性、特性、得意なことに合わせて仕事やシステムを新たに創出することも必要です。それができれば、大きな戦力に変わると思っています。御社のような企業が増えることは心強い限りです。

### ITで広がる働き方

松島: 私どものグループ会社で「ひなり」という特例子会社があります。そこでは、障がいのある社員が働いており、農家との連携も推進しています。浜松に事業所をおき、地元の農家が水耕栽培をしている青梗菜や、ブルーベリー、メロンの収穫など、農作業支援をしています。繁忙期の農家は人手が足りません。作業内容が見える化して、ひなりの社員ができる作業を必要な分だけ請負うことで農家の方々に大変喜んでいただいています。作業内容の見える化には、システム会社としてのプロジェクト管理手法を用いています。経営規模を拡大する農家もあり、地域農家の経営改善に役立っています。

岸田: システム会社の手法が農家の役に立つというのは面白いですね。



ユニバーサルマナー講習会の風景

松島: ITを利用して障がいを持っていても不便なく働ける職場環境というのも考えなければいけませんね。AIの進歩は著しく、視覚や聴覚の障がいの助けになる技術はもっと進むでしょうし、自動運転機能の付いた車椅子も開発されるかもれません。

岸田: 障がい者の移動を円滑にしたり、働き方を広げたりすることについて、ITはなくてはならない重要なものだというのは私も同じ考えです。ミライロでは、ユニバーサルマナーのような教育や研修も業務の一つですが、ユニバーサルデザインを取り入れた製品開発も行っています。例えば、Bmaps(ビーマップ)というアプリの企画開発も行いました。お店のバリアフリー情報をみんなで共有するアプリで、車椅子に乗る私でも行きたい場所に行きやすくなりました。アプリの開発には、障害があって自宅で療養をしている社員も中心メンバーとして携わっています。

松島: それは素晴らしいですね。当社でも多様な働き方ということで、在宅勤務も導入しています。育児中や、介護の必要のある家族がいる社員など、様々な人が活用しています。モバイルワークも含めて、ITによる「働き方変革」の広がりの一例です。

立ち上げを担う「未来技術研究所」を新設しました。新たな発想で本業を通じて社会課題の解決に取り組んでいきたいと考えています。

岸田: ITを使うのも人であって、ITという技術だけが充実していればいいわけではありません。ITを使ってシステムを開発される方やそれを利用する方にも、障がいのある人や自分とは違う人との向き合い方をしっかりと身に付けていただけたらと願っています。ユニバーサルマナー講座の講師の育成も私の重要な仕事です。色々な個性を持った講師を育てるため、私も頑張りたいと思います。

松島: 今回、お話をさせていただいて、岸田さんには「レジリエンス」つまり、困難な状況にも屈せず、それを跳ね返す力をお持ちであることを強く感じました。その力は、バリアを障がいではなく、違いや個性と捉え、そこに価値を見出す正に「バリアバリュー」から得られたものではないでしょうか。このバリアバリューの考え方は、ITによる新たな価値創造を目指す当社にとって大きな力になると同時に「アイデアとITを反応させる」と言う当社の新たな取り組みにつながることを確信しました。本日は、貴重なお時間をありがとうございました。

※ エンパワメント福祉：自身の生活や環境をコントロールできるようにする支援。その人自身の潜在的な能力を引き出す働きかけのこと。

## ▼ システムをつくるのも使うのも人

岸田: 社会課題はまだ多くあると思います。今後どのようなテーマに取り組みたいこうと考えられていますか。

松島: ITが多様な人をサポートするということは社会にとって不可欠です。より生活に密着したITの開発も視野に入れて動き出しています。例えばエンパワメント福祉\*をコンセプトに、視覚障がい者向け外出支援サービスの実証実験や、排尿ケア支援システムの介護施設への導入など様々なことに取り組んでいます。AIの活用やIoT化など技術は日々進歩しています。未来に対応できる技術力を磨くため、エンジニアの技術力向上と先端技術の習得やノウハウの共有を目的とした当社の「先端技術LAB(ラボ)」を活用したりオープンイノベーションに取り組んだりしています。オープンイノベーションは積極的に異分野・異業種と連携することでイノベーションを創出しようとする市場の流れですが、この4月には最新技術を活用して新規事業の





## 2 明日を変える人材の創出

### 多様な人材の育成と働き方変革

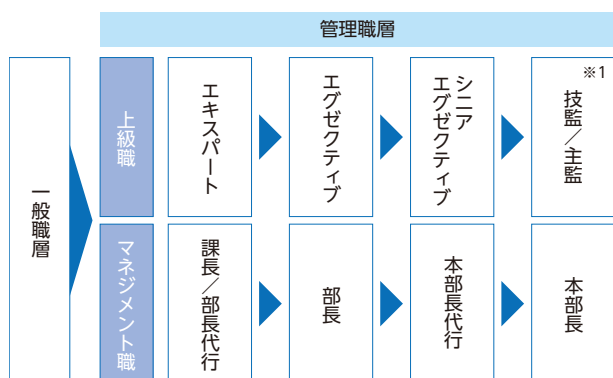
CTCは、全社員が意欲を持って、新しいことに挑戦し、自己実現できる職場環境こそが、新たなソリューションや良いサービスを生み出すと考えています。そのための制度の拡充と多様な働き方の取り組みを強化しています。

#### 人材の開発・育成

マテリアリティ 2-1 2

#### ■ 複線型人事制度

2013年度から専門職である「エンジニア専門職体系」を定義し、マネジメント職に加えて上級職を用意した複線型人事制度で技術力の強化を図っています。更に、全社員に多様なキャリアパスを準備する目的で、2015年4月には営業やスタッフにもマネジメント職と上級職の2つのコースから成る複線型人事制度を導入。エンジニアを含めて役割に基づく等級制度を体系化しました。



※1 エンジニアは技監、営業・スタッフは主監

#### ■ グローバル人材の育成

ASEAN地域の事業基盤強化に向けて、グローバルに活躍できる人材を育成しています。語学力の向上はもちろん、国内でのビジネス経験・実績がある社員から選抜した人材に対して、「海外ビジネスマインドの醸成」「実践的なコミュニケーション力向上」を目的とした教育を実施しています。外国籍・海外留学経験者の採用にも力を入れています。

#### ■ 多様な人材

ダイバーシティを尊重し、性別、年齢、国籍、障がいの有無にかかわらず、様々な人材が能力を発揮できる環境づくりにも注力。LGBT(性的少数者)に関する理解を深めるとともに、多彩な個性が、多様な働き方で力を合わせ、新しいことに挑戦していける職場の実現を目指しています。

#### ■ 女性の活躍推進

キャリア形成やヒューマンスキルの向上を目的に、女性の役職者などが、後輩社員をサポートするメンター制度を設けています。多くのロールモデルに触れ、自身の可能性への認識を新たにする異業種企業との交流会や、刺激・啓発のきっかけとなるネットワークづくりの場も提供。女性社員が将来のリーダーを目指す意欲を高めるとともに、職場全体で支え合う環境づくりを進めていきます。

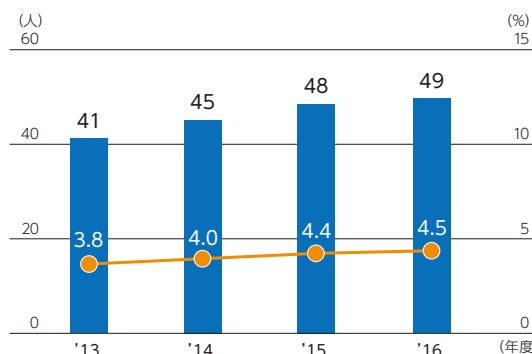
#### ■ 高齢者雇用

2013年4月の高齢者雇用安定法改正に伴い、定年後の再雇用を希望者全員に拡大しました。健康で就業意欲のあるベテラン社員が活躍できる環境を整えると同時に、55歳以上の社員を対象に、今後のライフデザインを考えるセミナーも実施しています。

#### ■ 障がい者雇用

障がい者の雇用促進を目的とした特例子会社(株)ひなりを、2010年4月に設立しました。CTCグループにマッサージや清掃サービスを提供するほか、農家と連携した農作業請負業務や廃棄コンピュータ機器の解体作業請負などの事業を展開しています。今後も、障がい者の能力を幅広く発揮できる環境づくりに努めていきます。

#### ／ 指導的地位※2に就く女性と比率(単体)



※2 指導的地位は、プロフェッショナル認定(2015年度は上級職)および管理職を指します。



## 働き方変革と健康経営

## 朝型勤務

2014年7月から本格的に導入した取り組みです。夜間や休日の時間外労働を制限し、必要な場合は翌日の早朝勤務を奨励します。健康的な生活が業務への集中力と意欲を高め、ひいてはサービスの質とお客様満足度の向上につながることを目指します。



## 柔軟な働き方

社員一人ひとりが、働きがいをもって効率的・効果的に働けるよう朝型勤務から一歩踏み込んだ働き方として、年次有給休暇のうち3日(24時間)を、1時間単位で取得することができる「時間単位有休」や始業時刻を7時から10時の間で繰り上げ繰り下げを可能にする「スライドワーク」を導入し、働く時間の選択ができる勤務にしました。

また、所定オフィスでの勤務を基本としながら、外出を伴う場合にはオフィス外で業務を行うことを認める「モバイルワーク」や「在宅勤務」といった柔軟性を高めた働き方の仕組みを導入しています。

更に、自立と協働に不可欠なコミュニケーションの促進を職場環境の面からサポートし、働き方変革の新しい仕組みを活用しやすくすることを目的に「退社時間見える化カード」を導入しています。

## 支援体制

2013年より育休復帰後に直面しがちな課題への対処法や、同じ境遇の社員との交流の場を提供することを目的に、育休後職場復帰セミナーを開催しています。また、育休復帰社員を部下に持つ管理職向けセミナーも開催し、復帰後の環境づくりに努めています。介護と仕事を両立する社員には、介護に関する制度の整備に加え、仕事と介護を両立させるセミナーを開催するなど、社内の風土づくりや啓蒙活動にも力をいれています。

更に、夏休み家族向けオフィスツアーを毎年開催し、社員の家族に職場や働く姿を見学してもらうことで、会社や仕事、ITへの理解を深めてもらう取り組みを行っています。

## 健康経営ソリューションを提供

働き方変革の一環として、健康管理を経営的な視点で捉えた「健康経営」に取り組んでいます。自社の取り組みを活かした健康経営×働き方変革を実現するさまざまなソリューションを人事部も協力して開発・提供しています。更に、働き方変革時代の文書管理についてのソリューションも提供するなど、自社で蓄積した経験値を最大限本業につなげつつ、ウェアラブル活動量計のFitbitの提供開始時には、先行して社員に購入代金の一部を補助し社内販売するなど、様々な取り組みを進めています。

## 社外からの評価

■ 「健康経営優良法人2017  
(ホワイト500)」

経済産業省と日本健康会議が主催する健康経営優良法人認定制度で、社員の健康管理を経営的な視点で捉えた「健康経営」の取り組みが認められ、大規模法人部門で認定されました。

## ■ 次世代認定マーク「くるみん」



2005年4月施行の「次世代育成支援対策推進法」に基づいた子育て支援のための行動計画(一般事業主行動計画)に取り組み、実績が認められ認定されました。

## ■ 「平成28年度東京都スポーツ推進企業」



社員のスポーツ推進やスポーツ分野での社会貢献活動を実施している企業を認定する「平成28年度東京都スポーツ推進企業」に選出されました。

社員がスポーツイベントやボランティア活動に積極的に参加できる休暇制度の環境整備と社員のボランティア活動が評価されたものです。

### 3 ITを通じた豊かで持続可能な社会の実現

## 本業での取り組み

マテリアリティの3つ目のテーマ、ITを通じた豊かで持続可能な社会の実現では、少子高齢化への対応、環境負荷の低減、地域経済への貢献の3つの項目を掲げています。本業でどのような活動を推進しているのか取り組み状況をご紹介します。

#### 少子高齢化への対応

#### マテリアリティ 3-1

##### ■ 介護向け排尿ケア支援システム

膀胱内の尿量を可視化し、排泄の時期を予知・通知する排尿ケア支援システムを介護施設に提供しました。

高齢化社会に向けて病院や介護施設では、おむつや排泄物の処理作業に関するコスト削減や作業の効率化が課題です。入居者の下腹部に、トリプル・ダブリュー・ジャパン株式会社が開発した排泄予知デバイス「DFree」を医療用テープなどで装着すると、超音波センサーで膀胱の動きが検知・分析され、排尿のタイミングがPCやタブレット端末などで確認できます。

適切なタイミングで入居者をトイレに誘導できるため、トイレへの誘導回数の削減だけでなく、入居者の不安や精神的なストレスと介護職員の負担軽減につながって

います。

ほかにも、事故による負傷や出産などが排泄に影響を及ぼすこともあり、各家庭でも排泄の時期を事前に把握することで排泄ができない負担を軽減できるようになります。



介護職員のタブレット端末に表示される画面

##### ■ ロボット活用で労働人口減少に対応

株式会社みずほ銀行とCTCはコミュニケーションロボットでお客様に資産運用を案内するデモンストレーションを2017年1月に実施しました。

労働人口減少を見据え、ロボットの企業利用を研究する当社の検証施設RoBo-LABでは、各種ロボットとWebサービスやセンサーを連携させたシナリオの作成・実行・管理が可能な独自開発のロボット&IoTプラットフォームを提供しています。

※ Sotalはヴイストン株式会社の登録商標です。  
 ※ PepperおよびNAOはソフトバンクロボティクス株式会社の各国における登録商標または商標です。  
 ※ RoBo-LAB内のサービスはソフトバンクロボティクス株式会社のPepperおよびNAOを活用し、CTCが独自に実施しているものです。



接客中のロボット(左からPepper、Sota、NAO)

#### 地域経済への貢献

#### マテリアリティ 3-3

##### ■ IoTソリューションで健康管理

農作業者の健康・労務管理や生産性分析のIoTソリューションを開発しました。農作業者が身に付けたセンサーからデータを取得し、作業者ごとの健康・労務管理を

行うもので、浜松にある農園で実証実験を行いました。夏場の、特にビニールハウスでの作業では熱中症の予防も含め注意が必要です。農作業だけではなく健康・労務管理を課題とする業態に求められるソリューションです。

## ■ セキュリティへの対応

全国の自治体向けにセキュリティクラウドの提案・導入を実施。情報セキュリティ対策の強化が求められる中で、CTC-SOCも活躍しています。



CTCセキュリティオペレーションセンター(CTC-SOC)

## ■ 鳥取県のTORIoT(トリオット)でデータ活用人材育成事業に協力

TORIoTは、鳥取県の産業振興と雇用創造のため、県と株式会社LASSICがIoT、ビッグデータなどのITを使いこなせる人材の育成を進めるプロジェクトです。このプロジェクトの「医療×IoT アイデアソン」の企画、ファシリテーションに協力しました。当日は、新しい技術を活かした課題解決に関心を持つ方々が参加し、認知症治療病棟のIT化の取り組みにも要素を活かせるような具体的なアイデアも生まれました。今後、IT化に組み込めるよう協力していく予定です。



## 環境負荷の低減

### マテリアリティ 3-2

## ■ 省電力、低コストを実現する日本のデータセンターに最適化されたOCP仕様のラック・電源を共同開発

Open Compute Project(OCP)は、大規模データセンターに最適なハードウェアの標準化・オープンソース化を推進する、米国Facebookが提唱し発足したプロジェクトです。

OCP仕様のハードウェアは、データセンター向けに最適化された設計のため、低消費電力、低コストでのシステム提供が可能です。従来に比べ消費電力は約10%削減できることから環境負荷低減に役立ちます。CTCは、国内唯一のOCPソリューションプロバイダの認定を受け、製品販売・構築などを推進しています。2016年度はOCPを導入するためのラック・電源などを日本メーカーと共同で開発しました。



OCP仕様のサーバ

## ■ 再生可能エネルギー普及促進のためのコンサルティングを実施

気象・統計をベースとしたシミュレーションや予測技術とSIを融合し、再生可能エネルギーの発電量予測から保守・運用までのサービスを提供しています。風力・太陽光発電では、発電所の事業性を評価するため、風車・太陽光パネルを設置するサイトの設計支援や、今後20年の発電量予測を、これまで蓄積した数十年の気象データを用いた独自の手法で行います。更に、天候に左右される再生可能エネルギーの発電量予測情報や、発電所を効率的に運用するために必要な機器の故障予知情報などを提供するクラウドサービス「E-PLSM(エプリズム)」を通じて再生可能エネルギーの普及促進を行っており、導入支援は年間130件に及びます。



太陽光発電所で遮蔽物や地震リスクまで調査を実施



### 3 ITを通じた豊かで持続可能な社会の実現

マテリアリティ 3-2

## 環境への取り組み

当社グループでは、持続可能な地球環境を次世代にも引き継いでいけるよう、エネルギー使用量の削減や資源の有効活用の推進など地球温暖化防止に取り組み、また生物多様性の保全の重要性を深く認識し、環境改善活動に取り組んでいます。

→ 詳細は当社ウェブサイトのCSRページをご覧ください。

<http://www.ctc-g.co.jp/about/csr/environment/>



### 方針と体制

当社グループでは、CTCグループ企業理念に即した環境方針を定め、環境マネジメント体制を構築しています。

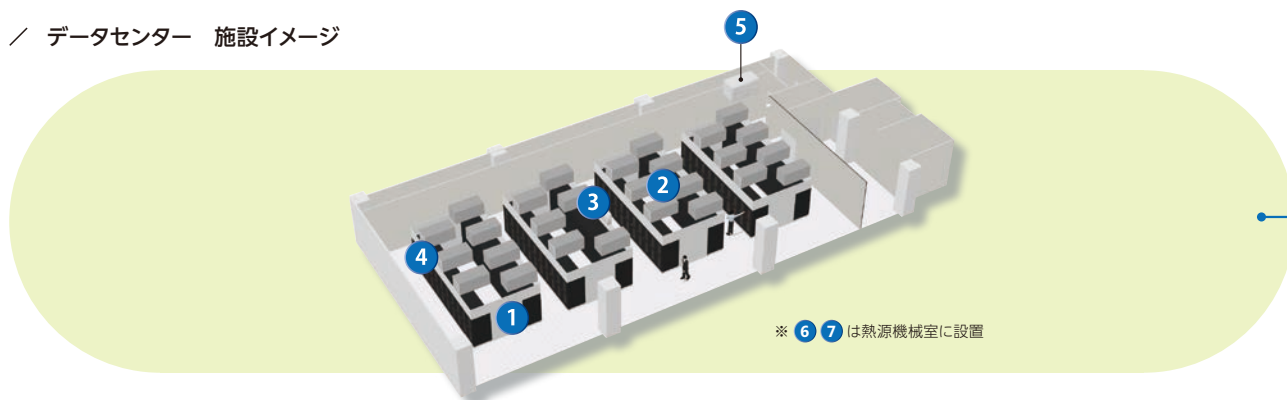
CSR・コンプライアンス委員長のもと、環境管理責任者が中心となり、各組織の環境責任者とエコリーダーが環境改善活動を推進しています。

現在、認証取得にかかわらずグループ全体で環境改

善活動を推進しており、国内全グループ(23事業所)で、ISO14001の認証を取得しています。

ITの普及・拡大に伴いエネルギー効率の高いデータセンターの活用による省エネルギー化の期待が高まっています。当社では高効率なデータセンターの運営を目指し様々な取り組みを行っています。

#### ／ データセンター 施設イメージ





## データセンターの環境への取り組み

横浜コンピュータ  
センター

横浜コンピュータ  
センター(北館)

神戸コンピュータ  
センター

目白坂データ  
センター

### 施設内設備

※ 以下、対象センターを色で表しています。

#### 1 排熱遮断カーテンの採用

サーバラックへ供給される冷気と排熱をしっかりと区画することで、コールドアイル／ホットアイルの気流の混在を抑制し、効率の良い空調運転とIT機器の安定した稼働を図っています。



横浜コンピュータセンター(北館)

#### 3 LED照明システムの導入

省エネと電球の長寿命化を図るため、LED照明器具を採用しています。



横浜コンピュータセンター(北館)

#### 5 外気冷房システム

外気の気温と湿度の条件が合ったときに外気を取り入れ、空調設備の稼働を自動で抑制するシステムを採用しています。



横浜コンピュータセンター(北館)

#### 7 ヒートポンプ給湯器

ガスや灯油などを燃料とするボイラーの使用を抑制するために、一般的にエコキュートといわれる効率が良い電気給湯器を使用しています。



横浜コンピュータセンター

#### 2 天吊型局所空調方式の採用

一般的な床吹型空調方式と異なり、冷却ユニットを随所に分散設置することで、ラック列やエリアごとに細かく運転制御することが可能です。



横浜コンピュータセンター(北館)

#### 4 人感センサーの導入

サーバ室内や共用部の廊下の照明にLED照明システムを導入するとともに、人を感知して自動で照明が点灯・消灯を制御するセンサーを設置しています。



横浜コンピュータセンター(北館)

#### 6 氷蓄熱設備

夜間に氷を製造することでエネルギーを蓄熱し、電力を使う昼間にそのエネルギーを放出(ピークカット)することでエネルギーを有効利用しています。



横浜コンピュータセンター

### 施設外設備

#### 8 敷地内緑化

敷地内を低木や高木、芝生などの植栽で緑化しており、屋上緑化や壁面緑化のグリーンITにも取り組んでいます。



横浜コンピュータセンター(北館屋上)

#### 9 太陽光発電システム

屋上に設置された太陽光パネルで発電された電気を、データセンター内で利用しています。



横浜コンピュータセンター(北館屋上)

#### 10 食堂生ごみ再資源化

食堂から出る生ごみは、リサイクル処分しています。

### その他

#### 横浜市風力発電事業協賛

ハマウイング(横浜市風力発電所)の設置にあたり、当社は風況シミュレーション、立地調査、基本設計などを支援しました。また、横浜市の風力発電事業の趣旨に賛同し、事業開始時から「Y(ヨコハマ)-グリーンパートナー」として協賛しています。発電された電力は、データセンターのCO<sub>2</sub>排出削減に役立っています。



### 3 ITを通じた豊かで持続可能な社会の実現

## 社会貢献

当社グループは、地域社会の一員として幅広い分野で積極的な社会貢献活動を行うとともに、人材や情報技術などの資源を活用して、豊かな社会の実現を目指します。また、災害に見舞われた被災地への支援活動にも力を入れて取り組んでいます。

#### 地域・社会への取り組み

##### 被災地支援



CTCグループ  
東日本大震災復興支援ツアー

2014年度から東北の幸せを願うツアーを開催。2016年度は、全3回開催し、延べ97名の社員が参加しました。

##### 環境保全



「MOTTAINAI」×TAMAZO  
森づくりプロジェクトへの参加

「MOTTAINAI」賛同企業で多摩動物公園の里山保全活動を実施。社員とその家族を含む22名が参加しました。

##### 社会福祉



ITチャリティ駅伝への参加

「うつ病」や「ひきこもり」などに苦しむ未就労者を支援する「NIPPON IT チャリティ駅伝」に、社員65名が参加しました。

##### ダイバーシティ推進



特例子会社ひなり スポーツ支援

パラリンピックや国際大会への出場など、国際的に活躍する社員を支援しています。2016年9月に開催されたリオ・パラリンピックに社員が出場しました。

##### 子供の福祉



お米・お茶の寄付

子供や家庭の孤立を防ぎ、地域で子供の「生きる力」を育む日本財団「第三の居場所」施設に、食事に使われるお米・お茶の支援をしています。

##### 国際支援



横浜チャリティウォークへの参加

国連WFPによる途上国の子供たちの飢餓撲滅を推進するイベント「WFPウォーク・ザ・ワールド2017」に、社員42名が参加しました。

#### 子供たちの創造力・表現力を育む「未来実現IT教室」



当社は2015年から、未来を担う子供たちを対象にしたプログラミングワークショップ「未来実現IT教室」を開催しています。

タブレット端末を使ってプログラミングを行いながらオリジナル作品を制作することを通じ、身の回りの様々な仕組みの中でプログラミング技術が活用されていることを学びます。

2016年度は8回開催。千葉県東金市での「親子プログラミング体験教室」には21組の親子が参加しました。

今後も継続的に「未来実現IT教室」を開催し、ITを通じて次世代育成に貢献していきます。

#### 千葉県東金市教育委員会 教育部 生涯学習課 青少年係 大木係長のコメント

社会のICT化の進展、2020年にプログラミング教育が小学校で必修化されることを受け、小学生を含む親子を対象とした「プログラミング教室」の実施を画策していたところ、ご協力いただけるとのお申し出をいただき、大変感謝しております。親子でタブレット端末を実際に扱いながら、簡単な作品づくりを通じたプログラミング方法を体験することで、参加者の「考える力」「創る力」「伝える力」が養われ、青少年の健全育成および家庭教育の充実に大いに役立ったと考えております。



大木 康弘係長

マテリアリティ 2 - 3



■ ユニバーサル農業

近年、人口減少や高齢化が進行し、農村地域の過疎化や農業従事者の高齢化による農業労働力の減少や耕作放棄地の増加が課題となっています。一方、障がい者の就業率は、一般より低く、障がい者が働きたくても働けないという状況があります。「農」と「福祉」双方の課題を解決する取り組みとして「農福連携(ユニバーサル農業)」の推進が全国的に広がっています。

当社は2010年に障がい者の雇用を促進する目的で、特例子会社(株)ひなりを設立しました。(株)ひなりの浜松事業所では、特に農業分野の人材の雇用に力を入れています。自ら農業を行うのではなく、複数の農家から請け負う農業に付帯する軽作業と、農家で生産された農産物・加工品の袋詰めやシール貼りなどの作業も担当しています。農家の商品は、当社グループ内の給茶機で利用したりノベルティとして販売しています。

浜松事業所の開設にあたっては、年間を通じて収穫可能な施設園芸が盛んであり、多種の農作物が作られていることから通年での安定した作業が見込め、障がい者の雇用の安定化が図れることが重要なポイントとなりました。

(株)ひなりにはサポートマネージャーと呼ばれる管理者がいます。新しい農作業を請けた場合は、サポートマネージャーが農家から作業の手順を細かく聞き、画像を載せた作業手順書を作成します。作業に見える化するこ

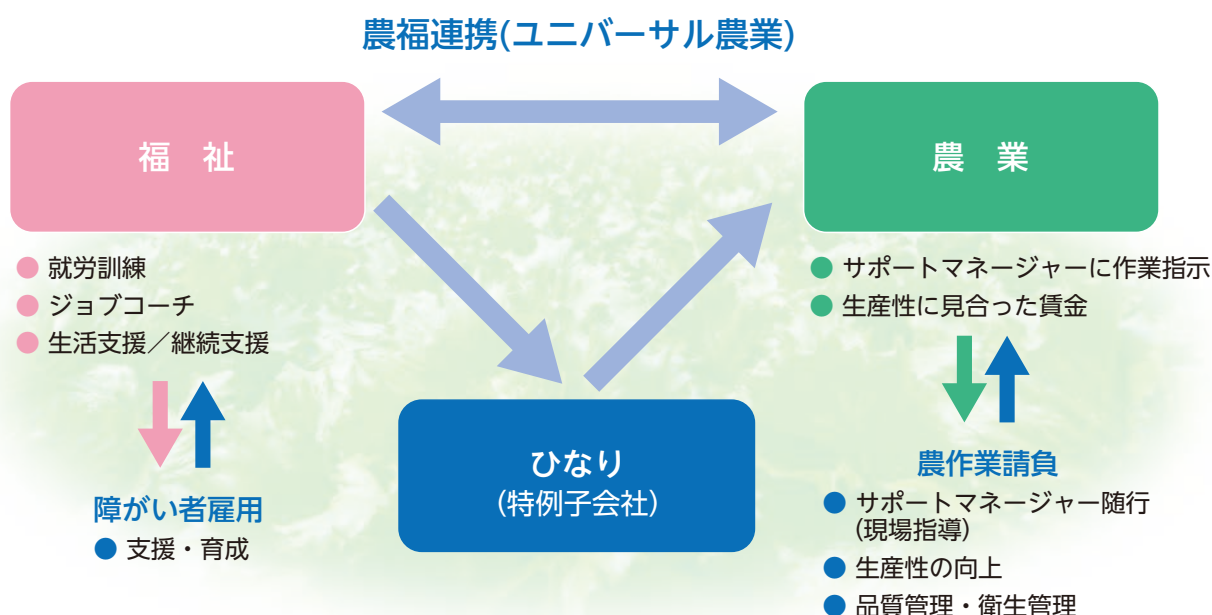


3~5人を1チームとして作業を行います。

とで、双方が安心して作業をすることができます。また、技術のアドバイスや仕事がやりやすくなる道具を作成するなどの工夫もしています。このような取り組みから、2012年12月に、(株)ひなりは浜松市から障がい者雇用優良事業所として表彰されました。作業を委託している農家では経営規模を拡大するところもあり、地域農家の経営改善に役立っています。

また、(株)ひなりには障がい者スポーツで活躍している、アスリート社員も数名在籍しており、パラリンピックなどの国際大会でも活躍しています。

更なる障がい者雇用促進のための職域開拓や拡大に向け、豊かで健康的な職場環境づくりを継続推進していきます。



## コーポレート・ガバナンス

### 基本的な考え方

当社は、「Challenging Tomorrow's Changes」をスローガンとし、「明日を変えるITの可能性に挑み、夢のある豊かな社会の実現に貢献する。」をMission(使命)

とする[CTCグループ企業理念]のもと、企業価値の最大化に向けて、経営の透明性と公正性を更に高めることを目指し、コーポレート・ガバナンスの充実を図っています。

### 体制

当社は、監査役(監査役会)設置会社です。

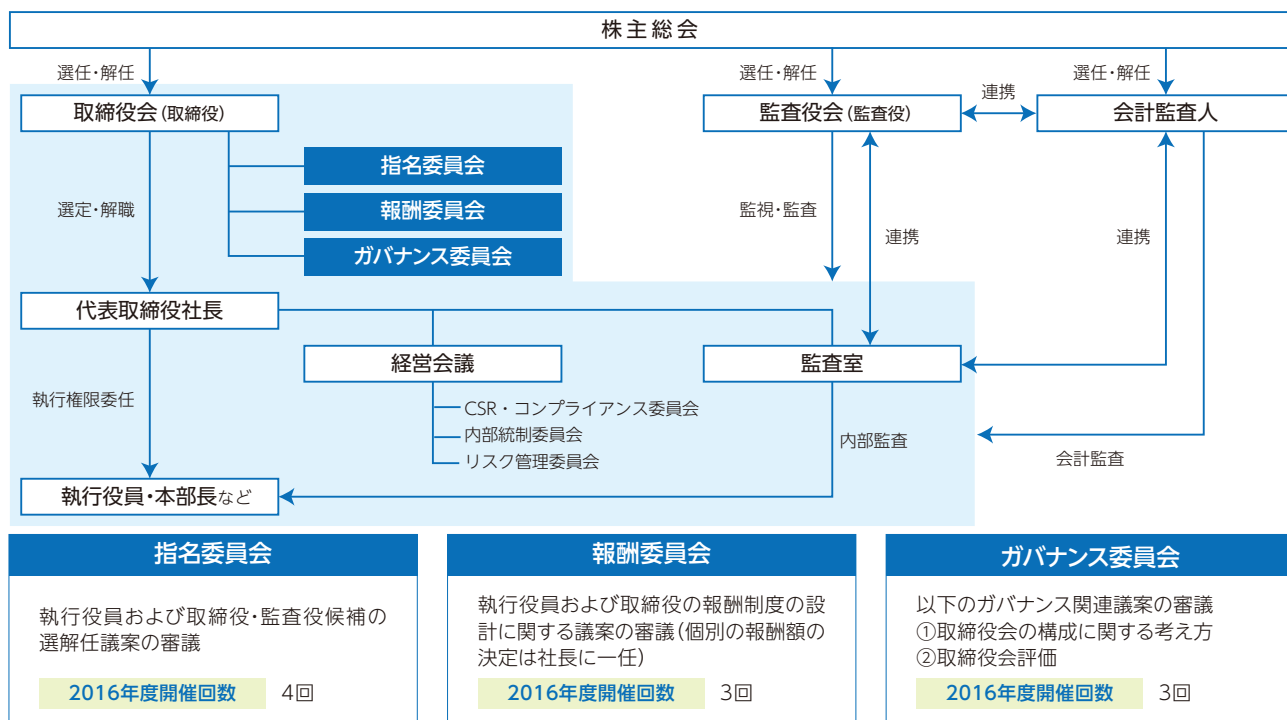
取締役会は社外取締役2名を含む9名の取締役で構成され、法令・定款、株主総会決議および取締役会規程などに従い、経営に関する重要事項を決定するとともに、取締役の職務執行を監督します。

また、取締役会の監督機能を強化し、意思決定プロセスの透明性を高めるため、取締役会の任意の諮問機関として、「指名委員会」「報酬委員会」「ガバナンス委員会」を設置しています。

当社では、取締役会の意思決定・監督機能強化および業務執行の効率化を図るため、執行役員制を採用しています。執行役員は取締役会の決議をもって任命され、取締役会および代表取締役の委任に基づき、定められた範囲内で職務の執行にあたっています。

監査役会は社外監査役2名を含む3名の監査役で構成され、法令などに則り監査室および会計監査人と連携して、取締役の職務執行の適正性について監査を行います。

#### ／ 2017年度コーポレート・ガバナンス体制図



### 取締役会評価

当社は、2015年度より取締役および監査役に対して、取締役会に関するアンケート調査を行い、同会の実効性分析・評価を実施しています。

アンケート調査では忌憚のない意見を引き出すため、回答者全員が匿名による自己評価を実施し、その集計結

果をガバナンス委員会で議論しています。

この分析・評価を踏まえ、取締役会を、より長期的かつ戦略的な観点から議論を行う場とすべく取り組んでいきます。



## 社外取締役・社外監査役の選任状況

社外取締役の選任にあたっては、企業経営について客観的・専門的な視点を持つ方から選任し、多様な視点から取締役会の適切な意思決定、経営監督機能の実現を図っています。一方、社外監査役の選任にあたっては、専門的分野に関する豊富な知識と経験を基に客観的な視

点で監査を行える方から選任し、経営の健全性と透明性を確保しています。

なお、社外取締役・社外監査役4名の内の3名は、当社および親会社や主要取引先から独立し、一般株主と利益相反が生じるおそれのない独立役員です。

## 社外取締役フォロー体制

取締役および監査役による経営監督、監査機能が十分に発揮されるよう、非業務執行取締役への情報共有会および「監査役・非業務執行取締役連絡会」を設置しています。

事前に情報を共有し、意見交換を行うことで、取締役会での審議の充実を図るとともに、監査役と非業務執行取締役の連携を確保します。

／ 当社が行ってきたガバナンスに関する新たな取り組み (2015年度-2017年度)

- 1 取締役会の諮問委員会として、指名委員会、報酬委員会、ガバナンス委員会を設置
- 2 取締役会評価実施
- 3 監査役・非業務執行取締役連絡会 実施
- 4 非業務執行取締役情報共有会 実施
- 5 社外取締役への研修(社外セミナーの受講)機会を提供
- 6 業績連動型株式報酬制度の導入

## 役員報酬の内容と算定方法

取締役の報酬は、社外役員を中心とした報酬委員会の意見を踏まえ設計した役員報酬制度に基づき支給します。報酬は固定報酬、業績連動賞与、業績連動型株式報酬で構成され、固定報酬は、常勤・非常勤、担当役割、個人別評価などを勘案し、役位に応じて決定します。

業績連動賞与および業績連動型株式報酬は、公表された会社計画の「当社株主に帰属する当期純利益」に基づいた総原資から各人の業績連動賞与・業績連動株式報酬総額(以下、業績連動報酬総額)を算出し、業績連動報酬総額に業績連動賞与比率および業績連動株式報酬比率をそれぞれ乗じ決定します。なお業績連動株式報酬は在任中、ポイントを付与し、退任時に付与されたポイン

トに応じた株式を給付します。

各監査役の報酬は、監査役の協議によってその額を決定します。

また、社外取締役を含む非常勤取締役と監査役には、賞与は支給しておりません。

／ 役員報酬(2016年度)

取締役 7名 (社外取締役を除く)	基本報酬 賞与	199百万円 117百万円
監査役 3名 (社外監査役を除く)	基本報酬	31百万円
社外役員 4名	基本報酬	54百万円

## 内部統制システム

当社は、取締役の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制、並びに当社グループにおける業務の適正性を確保するための体制を「内部統制システム」として構築しています。この内部統制システムは、不断の見直しによって継続的に改善を図り、より適正かつ効率的な体制の構築に努めています。

■ 財務報告の適正性確保のための体制整備

「経理規程」「販売管理規程」「購買管理規程」その他の社内規程を整備するとともに、チーフ・フィナンシャル・オフィサーを任命し、会計基準その他関連する諸法令を遵守し、財務報告の適正性を確保するための体制の充実を図っています。また、内部統制委員会を設置し、財務報告の適正性を確保するための社内体制について、その整備、運用状況を定期的に評価し、改善を図っています。

## 情報セキュリティの徹底

マテリアリティ 1-1

当社グループにとって、情報の適切な取り扱いや安全管理は重要な社会的責任です。

当社グループでは、ISO27001 (JIS Q 27001) およびプライバシーマーク (JIS Q 15001) に準拠し、情報セキュリティマネジメントシステムと個人情報保護マネジメントシステムを統合した「情報セキュリティ・個人情報保護マネジメントシステム」を構築し、以下の運用を行っています。

- 各種規程、基準、手順を整備
- 情報セキュリティ、個人情報保護に関する教育啓発活動
- 全役員、社員より誓約書の取得 (毎年)
- 内部監査の実施
- 外部委託先に対する調査を実施 (毎年)

また、お客様からお預かりしている情報は、全て機密情報として受け渡し確認、厳重なアクセス管理を実施しています。

今後もお客様からお預かりした情報を安全に取り扱うことを最優先に、新たな脅威に対して更なる施策を実施していきます。

## 情報セキュリティ基本方針

当社グループは、情報セキュリティ基本方針を定め、情報の適切な取り扱いおよび安全管理に取り組んでいます。

当社グループの全ての従業員は、本方針に従って情報の適切な取り扱い・管理・保護・維持に努めます。

1. 情報資産管理・保護
2. サイバーセキュリティリスク対策
3. 情報セキュリティ・個人情報保護マネジメントシステム
4. 情報セキュリティ教育
5. 情報セキュリティ事件・事故への予防と対応
6. 法令等の遵守

「情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) 適合性評価制度」認証取得



## コンプライアンス遵守

マテリアリティ 1-3

経営の重要課題の一つであるコンプライアンスについて、当社グループは、社員一人ひとりに企業活動上求められるあらゆる法令・社内諸規程の遵守はもとより、高い倫理観・責任感を持った行動を促し、健全な企業として社会からの評価・信頼を確保してグループ全体の企業価値の増大を図っていくことを目指しています。

その実現のために、行動基準や各種規程を制定し、コンプライアンス体制 (チーフ・コンプライアンス・オフィサーの任命、CSR・コンプライアンス委員会の設置、事業

グループ・事業会社ごとのコンプライアンス統括責任者および部・チームごとのコンプライアンス責任者の設置など)、教育研修、内部情報提供制度 (ヘルプライン) などの事項を定めています。また、法令ガイドラインやマナー事例集などを整備し、社員への浸透を図っています。

なお、当該取り組みについて定期的に第三者である外部専門家のレビューを受けて改善につなげるとともに、全社員を対象としたコンプライアンス意識調査結果を分析し、課題解決に取り組んでいます。

## リスク管理体制の整備

経営の重要課題の一つであるリスク管理について、当社グループは、リスク管理委員会にて統一的な仕組みを用いて一元管理しています。

CSR・コンプライアンスリスク、情報セキュリティリスク、災害リスク、為替相場などによる市場リスク、信用リスク、投資リスク、技術に関するリスク、その他様々なリスクに対処するため、リスク管理委員会など各種の社内委

員会や主管部署を設置しています。また、各種管理規程、事業継続計画、投資基準、与信限度枠の設定や報告・監視体制の整備など、必要なリスク管理体制および管理手法を整備するとともに、これらの有効性について定期的にレビューしています。

→ 当社の業績などに影響を及ぼす可能性のあるリスクおよびその対応策については

P67-68 を参照

## 〈株主・投資家との対話〉

### ■ 機関投資家・アナリスト

当社は、決算発表のたびに行っている機関投資家・アナリスト向け決算説明会などのほか、トップマネジメントとの建設的な会話の機会を設けるため、スモールミーティングや個別ミーティングを開催しています。加えて、2016年度は当社施設（データセンター）見学会も実施しました。

機関投資家・アナリスト向けミーティング件数	: 226件
内、トップマネジメントが対応したミーティング	: 51件
主なイベント	
決算説明会	: 4回
スモールミーティング	: 1回
国内機関投資家向けIRDay	: 1回
施設見学会	: 1回
海外IR	: 4回
証券会社主催カンファレンス	: 2回

### ■ 個人投資家

当社は2015年度より、個人投資家向けのIR活動を強化しています。2016年度は、説明会の実施回数、来場者数を増やし、個人投資家の皆様にCTCの魅力伝えるべく取り組んでいます。

個人投資家向け説明会実施回数・来場者数

2015年度 17回／約2,000人 → 2016年度 21回／約3,000人



### ■ 当社が構成銘柄に選定されている主な指数



### ■ 株主総会

株主総会開催日：6月21日(水)

来場株主数：411人

(議決権行使率：87.9%)

➔ IR情報に関する詳細は当社ウェブサイトをご覧ください。

<http://ctcir.ctc-g.co.jp/rose/index.htm>

## 事業等のリスクと対応策

当社の経営成績、株価および財務状況などに影響を及ぼす可能性のあるリスクとしては、次のようなものがあります。なお、文中における将来に関する事項は、前連結会計年度末時点において当社が判断したものになります。

リスク	当社の業績に悪影響を及ぼす可能性のあるリスクの概要
1 事業環境の変化に関するリスク	国内外の経済情勢や顧客企業の情報システム投資動向、業界内の競合状況、各種法規制や税制・会計基準の変更などに影響を受けます。また、情報サービス業界では、顧客ニーズの多様化や技術進歩が著しいことに加えて、新規事業会社の参入や他社との競合などから、価格競争が激化する可能性があります。また、急速な顧客ニーズの変化や技術革新への対応が遅れた場合、当社グループの業績および財務状況に影響を与える可能性があります。
2 情報セキュリティに関するリスク	業務遂行上、顧客企業が有する個人情報や機密情報を取り扱っており、コンピュータウイルスや不正アクセス、人為的過失などにより、当該情報の漏洩や改ざん、紛失が発生した場合、損害賠償請求や信用失墜などにより、当社グループの業績および事業展開に影響を及ぼす可能性があります。
3 コンプライアンスに関するリスク	当社グループの事業活動は、国内外の各種法規制の適用を受けておりますが、重大なコンプライアンス違反や業務展開において法令などに触れる事態が発生した場合、当社グループの社会的信用の低下や業績に影響を与える可能性があります。
4 人材に関するリスク	当社グループの事業推進、持続的成長に向けては、高い技術力や専門性を有する人材の確保と育成が必要であり、人材確保が想定どおりに進まない場合や労働環境の悪化などにより人材流出や生産性が低下した場合、当社グループの業績や事業展開に影響を及ぼす可能性があります。
5 プロジェクト管理に関するリスク	当社グループは、顧客ニーズに対応したシステムの受託開発業務を行っております。開発案件では、品質、期間、コスト、リスクコントロールの観点からプロジェクト管理を行っておりますが、複雑化・高度化・短納期化する傾向にある中、計画どおりの品質を確保できない場合や開発期間内に完了しないことにより想定以上の追加費用を要する場合、当社グループの業績に影響を及ぼす可能性があります。
6 システム障害に関するリスク	データセンターを中心としたサービスビジネス基盤の運用および顧客システム運用の受託業務を行っております。運用サービス業務においては、システムの不具合や地震・大規模停電などの災害、オペレーションミスなどにより顧客の重要業務を停止する可能性があり、重大なシステム障害が発生した場合、当社グループの信用低下や顧客からの損害賠償請求支払などにより、当社グループの業績および財務状況に影響を及ぼす可能性があります。
7 投資に関するリスク	事業拡大や競争力強化を目的として、新規事業の立ち上げや国内外の事業会社への出資・買収などを行っております。また、データセンターやクラウドサービスの展開においては、初期投資に加えて、設備の老朽化対応や需要増加に対する設備増強など、安定的に維持・運用するための継続的な設備投資に多額の資金を要します。これらの戦略的投資に際しては、市場環境の変化や収益悪化などにより、期待していた投資成果を創出できず回収可能性が低下した場合、当社グループの業績や財務状況に影響を及ぼす可能性があります。
8 為替変動に関するリスク	顧客ニーズに対応すべく競争力のある製品・サービスを、米国をはじめとする海外市場から調達しておりますが、急激な為替変動が起きた場合や中期的に円安傾向が続き価格に転嫁できない場合、当社グループの業績や財務状況に影響を及ぼす可能性があります。
9 大規模災害などのリスク	地震などの大規模な自然災害の発生やテロ被害、新型インフルエンザなどの感染症に見舞われ、当社グループの設備・インフラへの甚大な損害や人的被害が生じた場合、当社グループの業績および財務状況に影響を及ぼす可能性があります。



### リスクに対する対応策

▶▶▶	<p>先進的な製品・サービスの発掘やグループ組織体制の最適化などを図り、付加価値の高いソリューション提供に努めております。</p>	→ 詳細は <b>P45-48</b> を参照
▶▶▶	<p>情報管理を経営の最重要事項に位置づけ、社内に専門組織を設置し、各種認証の取得や情報セキュリティ教育を推進するとともに、ビジネス基盤におけるセキュリティ対策を随時実施し、情報管理体制の強化に努めております。</p>	→ 詳細は <b>P65</b> を参照
▶▶▶	<p>グループ行動基準やコンプライアンスプログラムなどを制定するとともに、役員・社員への教育、啓蒙活動を実施し、法令遵守に取り組んでおります。</p>	→ 詳細は <b>P65</b> を参照
▶▶▶	<p>個性や多様性を尊重し、自由で創造性が発揮できる企業風土の醸成などにより、優秀な人材の採用・育成を図るとともに、朝型勤務やスライドワーク、在宅勤務など働き方変革に向けた諸制度の導入や適正な労働時間管理、積極的な休暇取得など、ワークライフ・バランスの推進や労働環境の整備に注力しております。</p>	→ 詳細は <b>P55-56</b> を参照
▶▶▶	<p>一定規模以上の開発案件の受託においては、見積提出前に受託可能かどうかの経営層による討議・決定を行うとともに、プロジェクトマネジメント室および各事業で有するプロジェクト管理組織が連携して、案件の事前審査、進捗・採算状況などのモニタリング管理を実施し、リスク低減を図っております。</p>	→ 詳細は <b>P46</b> を参照
▶▶▶	<p>運用業務を遂行するにあたっての統制活動の強化を進めるとともに、モニタリングを継続的に行うことで、リスクの最小化に努めております。</p>	→ 詳細は <b>P49-50</b> を参照
▶▶▶	<p>事前に投資効果やリスクなどを十分検討した上で投資を実行しております。</p>	→ 詳細は <b>P19-20</b> を参照
▶▶▶	<p>海外製品の仕入は、外貨建もしくは円貨建で行っており、発注時点での為替予約などにより為替変動リスクの最小化に努めております。</p>	
▶▶▶	<p>不測の事態の発生に備え、事業継続計画の策定や安否確認システムの構築、バックアップ機能の整備など、事業継続のための体制強化を図っております。</p>	

## 財務ハイライト

2014年度第1四半期より国際会計基準(IFRS)を適用しています。そのため、2013年度実績の数字もIFRSに組替えた値を適用しています。

項目	日本基準				
	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度
<b>業績</b>					
売上高	3,192	3,072	2,903	2,830	2,977
売上原価	2,388	2,269	2,135	2,081	2,181
売上総利益	804	802	768	748	796
売上総利益率	25.2%	26.1%	26.5%	26.5%	26.7%
販管費及び一般管理費	554	585	552	535	548
営業利益	250	216	215	213	247
営業利益率	7.8%	7.1%	7.4%	7.5%	8.3%
EBITDA <sup>※1</sup>	281	262	275	280	323
当期純利益	154	129	124	114	133
受注高	3,458	3,167	2,851	2,852	3,024
受注残高	1,254	1,349	1,296	1,318	1,366
受注残高回転率 <sup>※2</sup>	71.8%	69.5%	69.1%	68.2%	68.5%
<b>年度末財政状態</b>					
総資産	2,180	2,274	2,332	2,381	2,527
自己資本	1,451	1,472	1,546	1,554	1,583
<b>キャッシュ・フロー</b>					
営業活動によるキャッシュ・フロー	104	112	252	149	212
投資活動によるキャッシュ・フロー	35	△ 138	△ 13	△ 69	△ 27
財務活動によるキャッシュ・フロー	△ 101	△ 111	△ 72	△ 134	△ 89
現金及び現金同等物の期末残高	709	572	738	683	778
設備投資額	63	214	45	88	62
減価償却費	31	45	59	67	75
<b>財務指標(%)</b>					
ROE <sup>※3</sup>	10.8	8.8	8.3	7.4	8.5
ROA <sup>※4</sup>	7.1	5.8	5.4	4.9	5.4
自己資本比率	66.6	64.7	66.3	65.3	62.7
配当性向	34.4	40.2	43.7	49.9	43.8
<b>1株当たり情報<sup>※5</sup>(円)</b>					
当期利益	116	99	97	90	108
純資産	1,103	1,149	1,207	1,246	1,302
年間配当金	40	40	42	45	47
<b>1人当たり情報<sup>※6</sup>(百万円)</b>					
売上高	50	45	41	40	41
営業利益	4.0	3.2	3.1	3.0	3.5

※1 EBITDA=営業利益+減価償却費

※2 受注残高回転率=売上高÷(前期受注残高+当期受注高)×100

※3 ROE=当期純利益÷期中平均自己資本×100

※4 ROA=当期純利益÷期中平均総資産×100

※5 当社は、2015年4月1日付で普通株式1株につき2株の割合で株式分割を行っています。過年度のデータにつきましても、分割後ベースに修正しています。

※6 期中平均(4月1日人員と3月31日人員の平均)の人員数で計算しています。

(億円)

(億円)

2012年度	項目	IFRS			
		2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
	<b>業績</b>				
3,224	売上収益	3,505	3,819	3,916	4,078
2,391	売上原価	△ 2,668	△ 2,906	△ 3,000	△ 3,111
832	売上総利益	837	912	915	967
25.8%	売上総利益率	23.9%	23.9%	23.4%	23.7%
560	その他の収益及び費用	△ 598	△ 619	△ 635	△ 655
271	営業利益	238	293	279	311
8.4%	営業利益率	6.8%	7.7%	7.1%	7.6%
332	EBITDA	313	375	363	395
160	当社株主に帰属する当期純利益	142	174	180	218
3,720	受注高	3,691	3,880	3,983	4,375
1,862	受注残高	1,954	2,016	2,083	2,380
63.4%	受注残高回転率	63.1%	65.4%	65.3%	63.1%
	<b>年度末財政状態</b>				
2,700	資産合計	2,826	3,027	3,079	3,331
1,646	株主資本合計	1,629	1,688	1,792	1,921
	<b>キャッシュ・フロー</b>				
96	営業活動によるキャッシュ・フロー	64	258	218	252
△ 103	投資活動によるキャッシュ・フロー	△ 80	△ 173	△ 181	△ 141
△ 111	財務活動によるキャッシュ・フロー	△ 95	△ 135	△ 84	△ 78
661	現金及び現金同等物の期末残高	550	501	448	482
100	設備投資額	69	79	110	107
60	減価償却費	75	82	84	84
	<b>財務指標(%)</b>				
9.9	ROE <sup>※7</sup>	8.9	10.5	10.4	11.8
6.1	ROA <sup>※8</sup>	5.1	5.9	5.9	6.8
61.0	株主資本比率	57.7	55.8	58.2	57.7
39.1	配当性向	45.8	40.3	45.0	42.3
	<b>1株当たり情報(円)</b>				
134	当社株主に帰属する当期純利益	120	148	155	189
1,383	株主資本	1,384	1,460	1,550	1,662
52	年間配当金	55	60	70	80
	<b>1人当たり情報(百万円)</b>				
42	売上収益	45	48	48	49
3.5	営業利益	3.1	3.7	3.5	3.8

※7 ROE=当社株主に帰属する当期純利益÷期中平均自己資本×100

※8 ROA=当社株主に帰属する当期純利益÷期中平均総資産×100

## 財務分析

## 2016年度 決算の総括

受注高、売上収益、全ての利益項目、受注残高が過去最高となりました。当社株主に帰属する当期純利益は、3期連続最高となりました。

- 売上収益は、流通、製造、通信向けなどで増加しました。
- 売上総利益は、増収および売上総利益率の改善により増益となりました。
- その他の収益及び費用は、人件費、業務委託料、租税公課などの販売管理費が増加しました。

## 2016年度 連結業績ハイライト

(億円)

項目	2015年度	2016年度	前年比	増減率
売上収益	3,916	4,078	+162	+4.1%
売上総利益	915	967	+51	+5.7%
売上総利益率	23.4%	23.7%	+0.3p	—
その他の収益及び費用	△ 635	△ 655	△ 20	+3.2%
営業利益	279	311	+31	+11.4%
営業利益率	7.1%	7.6%	+0.5p	—
当社株主に帰属する当期純利益	180	218	+38	+21.3%
受注高	3,983	4,375	+392	+9.8%
受注残高	2,083	2,380	+297	+14.3%

## 売上収益

## ビジネスモデル別売上収益

- サービスは、流通向けインフラ機器の設置・構築や、自動車向け運用、通信向け製品保守などが増加しました。
- 開発・SIは、流通や運輸向けなどが増加しました。
- 製品は、前年並みとなりました。

※ 表の( )内は構成比率

## ビジネスモデル別売上収益

(億円)

項目	2015年度	2016年度	前年比
サービス	1,583 (40.4%)	1,649 (40.4%)	+65
開発・SI	776 (19.8%)	871 (21.4%)	+95
製品	1,556 (39.8%)	1,557 (38.2%)	+1
連結	3,916	4,078	+162

## 事業グループ別売上収益

- 流通・エンタープライズ事業は、流通向け大型インフラ構築や開発、運輸向け開発などが増加しました。
- 情報通信事業は、通信向けネットワークやインフラ構築に加え、インターネットサービスプロバイダ向けインフラ構築などが増加しました。
- 公共・広域事業は、前年並みとなりました。
- 金融・社会インフラ事業は、前年並みとなりました。

## 事業グループ別売上収益

(億円)

項目	2015年度	2016年度	前年比
流通・エンタープライズ	994	1,131	+136
情報通信	1,445	1,474	+28
公共・広域	376	381	+5
金融・社会インフラ	512	503	△ 8
その他	586	587	+0
連結	3,916	4,078	+162



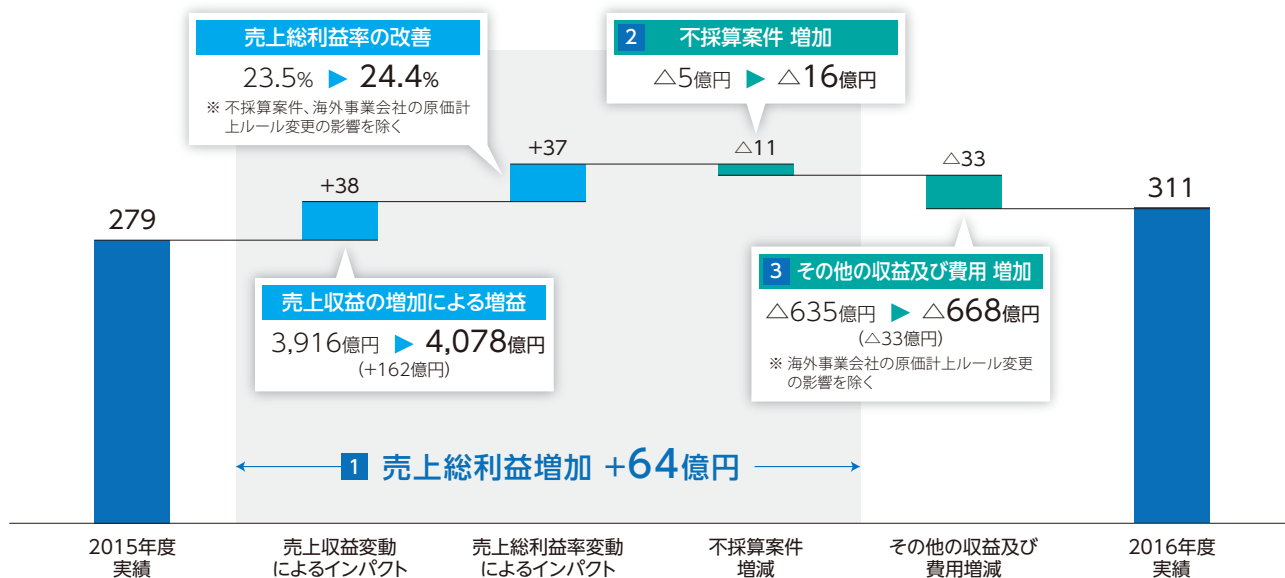
## 営業利益

売上収益の増加や売上総利益率\*の改善による売上総利益の増加が、不採算案件やその他の収益及び費用の増加を上回ったことにより増益となりました。

※「不採算案件」および「海外事業会社における原価計上ルール変更」の影響を除く。

### 営業利益増減要因(前年比)

(億円)



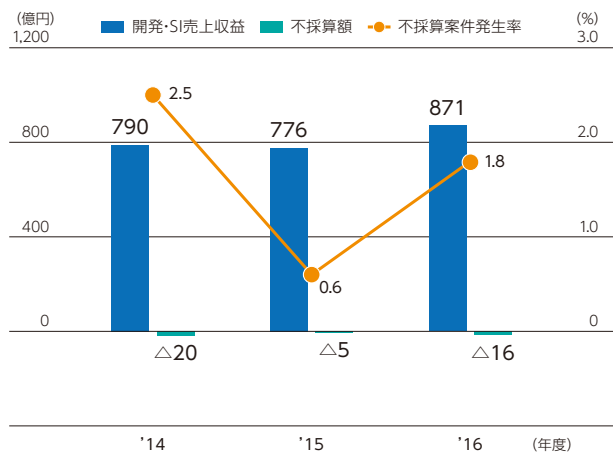
### 1 売上総利益

売上収益の増加に伴い増益が+38億円となりました。加えて、売上総利益率の改善に伴う増益が+37億円となりました。「不採算案件」および「海外事業会社における原価計上ルール変更の影響」を除いた売上総利益率は、24.4%となり、前年比+0.9pの改善となりました。

### 2 不採算案件

不採算案件は△16億円(前年比△11億円)となりましたが、開発・SI売上収益に対する不採算案件発生比率は目標としていた2.5%以内を維持しています。

#### 開発・SI売上収益と不採算額



### 3 その他の収益及び費用

その他の収益及び費用では主に販売管理費が増加しました。人件費は、新入社員の増加、昇給や業績連動賞与などにより増加しました。そのほか、社内の基幹システムリプレースに伴う業務委託料や、外形標準課税などが増加しました。

#### その他の収益及び費用

(億円)

項目	2015年度	2016年度	前年比
人件費	△370	△378	△7
委託社員受入費	△57	△56	+1
減価償却費	△28	△25	+3
その他	△177	△194	△17
販売費及び一般管理費合計	△634	△655	△20
その他の収益	4	3	△1
その他の費用	△5	△4	+1
その他の収益及び費用	△635	△655	△20

## 財務分析

## 受注高

## ■ ビジネスモデル別受注高

- サービスは、通信向け製品保守や、公益向け保守・運用などが増加しました。
- 開発・SIは、流通や運輸、通信向けなどが増加しました。
- 製品は、流通向けインフラ機器や通信向けネットワークなどが増加しました。

※ 表の( )内は構成比率

## ／ ビジネスモデル別受注高

(億円)

項目	2015年度	2016年度	前年比
サービス	1,614 (40.5%)	1,764 (40.3%)	+149
開発・SI	826 (20.7%)	933 (21.3%)	+106
製品	1,542 (38.8%)	1,678 (38.4%)	+135
連結	3,983	4,375	+392

## ■ 事業グループ別受注高

- 流通・エンタープライズ事業は、流通向け大型インフラ構築や開発、運輸向け開発などが増加しました。
- 情報通信事業は、通信向けネットワークを中心に増加しました。
- 公共・広域事業は、公共向けネットワークや、地域パートナー企業との協業ビジネスなどが増加しました。
- 金融・社会インフラ事業は、公益向けインフラ構築などが増加しました。

## ／ 事業グループ別受注高

(億円)

項目	2015年度	2016年度	前年比
流通・エンタープライズ	1,109	1,246	+137
情報通信	1,413	1,582	+169
公共・広域	367	390	+23
金融・社会インフラ	489	518	+28
その他	603	637	+33
連結	3,983	4,375	+392

## 2017年度 計画

IT業界では、流通、製造、金融分野での堅調なIT投資が続くとともに、通信分野においても回復基調に入ると想定しており、同分野でのビジネス拡大や、2016年度末受注残からの売上寄与により、売上収益は増収を見込んでいます。

また、増収効果に加え、採算性の改善に向けた施策の実行による売上総利益率の改善により増益を目指します。

以上の結果、2017年度の計画は、売上収益4,250億円、営業利益325億円、当社株主に帰属する当期純利益は225億円となる見込みです。

## ／ 2017年度 連結計画

(億円)

項目	2016年度実績	2017年度計画	前年比	増減率
売上収益	4,078	4,250	+171	+4.2%
売上総利益	967	1,010	+42	+4.4%
売上総利益率	23.7%	23.8%	+0.1p	—
その他の収益及び費用	△ 655	△ 685	△ 29	+4.4%
営業利益	311	325	+13	+4.4%
営業利益率	7.6%	7.6%	+0.0p	—
当社株主に帰属する当期純利益	218	225	+6	+2.9%
受注高	4,375	4,300	△ 75	△ 1.7%
受注残高	2,380	2,430	+49	+2.1%

## 連結財政状態計算書

資産は主に現金及び現金同等物や、営業債権などが増加し、前年度末比+251億円の増加となりました。

負債は主に未払法人所得税や従業員給付などが増加し、前年度末比+125億円の増加となりました。

資本は剰余金の配当による減少があったものの、当期利益が増加し、前年度末比+126億円の増加となりました。

### ／ 連結財政状態計算書

(億円)

項目	2015 年度末	2016 年度末	前年度末比
流動資産	2,290	2,501	+211
非流動資産	789	829	+40
資産合計	3,079	3,331	+251
流動負債	1,085	1,216	+130
非流動負債	163	157	△ 5
負債合計	1,248	1,374	+125
資本合計	1,830	1,957	+126
負債及び資本合計	3,079	3,331	+251

## 連結キャッシュ・フロー計算書

当期の営業活動によるキャッシュ・フローと投資活動によるキャッシュ・フローを合算したフリー・キャッシュ・フローは前年比+73億円増加の110億円となりました。

また、財務活動によるキャッシュ・フローは前年比横ばいの78億円の支出となりました。その結果、現金及び現金同等物の期末残高は、前年比+33億円増加の482億円となりました。

営業活動によるキャッシュ・フローは、税金等調整前当期純利益に対して、減価償却費や棚卸資産、法人所得税などを加減算した結果、252億円の収入(前年比+33億円の増加)となりました。

投資活動によるキャッシュ・フローは、主に投資有価証券の取得費用が減少し、141億円の支出(前年比40億円の減少)となりました。

財務活動によるキャッシュ・フローは、主に配当金の支払などにより78億円の支出(前年比5億円の減少)となりました。

### ／ 連結キャッシュ・フロー計算書

(億円)

項目	2015 年度	2016 年度	前年比
現金及び現金同等物の期首残高	501	448	△ 52
営業活動によるキャッシュ・フロー	218	252	+33
投資活動によるキャッシュ・フロー	△ 181	△ 141	+40
財務活動によるキャッシュ・フロー	△ 84	△ 78	+5
現金及び現金同等物の期末残高	448	482	+33
フリー・キャッシュ・フロー	36	110	+73

## 設備投資など

2016年度の設備投資額は、107億円となりました。

主な内容は、クラウドサービス分野への投資や既存データセンターの設備増強、社内基幹システムの更新などによるものです。

### ／ 設備投資額・減価償却費

(億円)

項目	2014 年度	2015 年度	2016 年度
設備投資額	79	110	107
減価償却費	82	84	84

## ROE

ROEは前年比+1.4p増加し、11.8%となりました。

### ／ ROE

項目	2014 年度	2015 年度	2016 年度
ROE	10.5%	10.4%	11.8%

## 非財務ハイライト

### 人事関連データ (データ算出基準日:各年度3月31日時点。ただし、障がい者雇用率は各年度6月1日)

#### ／ 連結

項目	単位	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	
社員数(男女別)	男性	人	6,571	6,687	6,817	6,878
	女性	人	1,146	1,170	1,176	1,222
	計	人	7,717	7,857	7,993	8,100

#### ／ 単体

項目	単位	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	
社員数(男女別)	男性	人	3,339	3,307	3,326	3,345
	女性	人	562	588	592	613
	計	人	3,901	3,895	3,918	3,958
平均勤続年数	年	11.8	12.2	12.7	13.2	
離職者数	人	82	88	89	109	
指導的地位※に就く女性	人数	人	41	45	48	49
	比率	%	3.8	4.0	4.4	4.5
障がい者雇用率	%	2.00	2.20	2.15	2.23	
平均年休取得実績	日	12.3	12.3	13.0	13.5	
育児休業制度利用者 (うち男性社員)	人	57	64	67	82	
	人	1	4	2	17	
育児休業復職率	%	98	98	100	99	
短時間勤務制度利用者	人	60	73	78	98	
看護休暇制度利用者	人	100	109	137	165	
介護休業制度利用者	人	1	2	1	2	
介護休暇制度利用者	人	10	12	19	34	
延べ研修実施人数(社員)	人	116,256	149,612	111,553	115,451	
1人当たり平均研修時間	時間	約57	約60	約52	約49	

※指導的地位とは、管理職および上級職(2014年度までプロフェッショナル認定)を指します。

### CTCのオフィスおよびデータセンターにおける環境データ

項目	単位	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	
オフィス	エネルギー使用量	kL	5,212	3,567	3,383	3,293
	温室効果ガス	t-CO <sub>2</sub>	10,624	7,138	6,706	6,437
	エネルギー使用の原単位※1		47.64	34.66	24.25	23.06
データセンター	エネルギー使用量	kL	31,136	29,362	29,980	29,625
	温室効果ガス	t-CO <sub>2</sub>	64,315	61,530	60,880	59,210
	エネルギー使用の原単位※2		1.881	1.803	1.772	1.702
海外主要オフィス	温室効果ガス※3	t-CO <sub>2</sub>	—	—	695.4	722.8

※1 エネルギー使用量×床面積÷人員数 ※2 DC全体エネルギー使用量/IT機器エネルギー使用量

※3 海外主要オフィスにおける電力使用時のCO<sub>2</sub>排出量は、IGES(公益財団法人地球環境戦略研究機関)が公表する国別CO<sub>2</sub>排出係数一覧表の2012年値に基づき算定



## 用語集

## ■ アジャイル開発

現場で密にお客様とコミュニケーションを取り、早期に試作品を開発して、お客様や市場からのフィードバックをもとに短いサイクルで更新していく手法。

## ■ エコシステム

複数の企業が商品開発や事業活動などでパートナーシップを組み、互いの技術や資本を活かしながら、複数の企業、消費者、社会を巻き込み、業界の枠や国境を越えて広く共存共栄していく仕組み。

## ■ オープンイノベーション

自社だけでなく、社外のような技術やアイデアを組み合わせて、革新的な商品やビジネスモデルを生み出すイノベーションの方法論。

## ■ 仮想化技術

サーバなどのハードウェア内のリソースを、物理的な構成に捉われずに統合・分割する技術。1台のサーバの中に複数の仮想サーバを作り動かすことも、逆に、複数のハードディスクを一つのディスクのように見せることも可能。

## ■ キャリアグレード

システムの品質や信頼性の水準を表す用語の一つで、通信事業者が通信網に用いることができるほどの高い水準のこと。

## ■ データオフロード

携帯電話からの通信を携帯電話以外のネットワークへと振り替えて負荷を分散すること。

## ■ ハッカソン／アイデアソン

ハック(プログラムの改造・改良)およびアイデアとマラソンを組み合わせた造語。ハッカソンは、エンジニアなどが一定期間集中的にプログラムやサービスを開発し、その技能や成果を競う催し。アイデアソンは、チームごとにアイデアを出し合い、共同作業で問題解決を図る催し。

## ■ ビッグデータ

従来のデータベース管理システムやデータ処理のアプリケーションなどでは記録や保管、解析が難しい巨大なデータ群。これらを分析することでビジネスに有用な知見や新たなサービスの提供につながると期待されている。

## ■ ブロックチェーン

FinTechの一つである、ビットコインなどの仮想通貨の取引記録に用いられている技術。世界中に点在するコンピュータにデータを分散することで、中央集権を置かずに破壊・改ざんが困難なネットワークを作ることが可能。

## ■ AR (Augmented Reality)

拡張現実。コンピュータを利用して、現実の風景に情報を重ね合わせて表示する技術。例えば、スマートフォンのカメラで写した風景に位置情報やCGなどを重ねて表示するなど。

## ■ BIS(Bank for International Settlements)

国際決済銀行。1930年に設立された中央銀行をメンバーとする組織。

## ■ BPO (Business Process Outsourcing)

企業が、総務、人事、経理などの業務を外部の専門企業に委託すること。従来のアウトソーシングとは異なり、業務プロセスの再設計から、業務の運用までをワンストップで請け負う

ことが多い。

## ■ CAD (Computer Aided Design)

コンピュータを利用して行う機械や構造物の設計・製図。

## ■ CAE (Computer Aided Engineering)

設計した製品が要求性能を満たしているか、コンピュータ上でシミュレーションするシステム。

## ■ CIM

(Construction Information Management/Modeling)

建設に関わる情報を共有し、業務の効率化を実現するシステム。

## ■ ERP (Enterprise Resource Planning)

企業の持つ様々な資源(人材、資金、設備、情報など)を統合的に管理・配分し、業務の効率化や経営の最適化を目指す手法。または、そのために利用される統合業務ソフトウェアパッケージのこと。

## ■ FinTech

FinanceとTechnologyを掛け合わせた造語で、金融分野における新たなIT活用を指す。代表的なものとして、オンライン決済やクラウド家計簿などがある。ここ数年は、比較的規模の小さな企業が提供するサービスが増え、注目を集めている。

## ■ FRTB (Fundamental Review of Trading Book)

トレーディング勘定の抜本的見直しの略で、金融市場におけるトレーディング業務に係る規制。国際金融規制組織であるバーゼル銀行監督委員会が2016年1月に公表した。

## ■ IoT (Internet of Things)

「モノのインターネット」と呼ばれる。コンピュータ機器だけでなく、あらゆるモノが通信機能を持ち、インターネットに接続することにより、自動認識や自動制御、遠隔計測などを行う。

## ■ MSS (Managed Security Service)

24時間365日、リアルタイムにFirewallなどのセキュリティ機器を監視し、収集した情報を元に脅威を分析、防御するサービス。

## ■ OpenStack

クラウド基盤構築用のソフトウェア。ソースコードが公開されているため、誰でも自由に利用することができる。

## ■ OSS (Open Source Software)

無償で公開され、誰もが改良や機能追加をして、再配布が可能なソフトウェア。

## ■ OT (Operational Technology)

業務運営技術。社会インフラシステムや産業システムにおける装置のモニタリングや運用を制御する技術、ノウハウのこと。

## ■ PCIDSS

(Payment Card Industry Data Security Standard)

加盟店やサービスプロバイダにおいて、クレジットカード会員データを安全に取り扱うことを目的として策定された、クレジットカード業界のセキュリティ基準。

## ■ RPA (Robotic Process Automation)

従来、人間が行っていた業務を人間に代わって実施できるルールエンジンやAI、機械学習などを含む認知技術を活用して業務を代行・代替する取り組み。

## 役員一覧

2017年6月21日現在

## 取締役

菊地 哲	代表取締役社長
松島 泰	取締役 兼 副社長執行役員/社長補佐 経営管理グループ担当役員 (兼)CFO・CCO (兼)グローバルビジネス担当
松澤 政章	取締役 兼 副社長執行役員 流通・エンタープライズ事業グループ担当役員 (兼)事業グループ管掌
大久保 忠崇	取締役 兼 専務執行役員 技術戦略グループ担当役員 (兼)技術戦略グループ/ITサービスグループ管掌 (兼)CTO・CIO
須崎 隆寛	取締役 兼 常務執行役員 公共・広域事業グループ担当役員
中森 真紀子	取締役 ※1
小尾 敏夫	取締役 ※1
新宮 達史	取締役
山口 忠宣	取締役

## 監査役

石丸 慎太郎	常勤監査役 ※2
高田 博史	常勤監査役
多田 敏明	監査役 ※2

※1 会社法第2条第15号に定める社外取締役

※2 会社法第2条第16号に定める社外監査役

なお、社外取締役 中森 真紀子、小尾 敏夫の両氏および社外監査役 多田 敏明氏の3名は当社および親会社や主要取引先から独立し、一般株主と利益相反が生じるおそれのない独立役員です。

## 執行役員

原口 栄治	常務執行役員 金融・社会インフラ事業グループ担当役員
寺田 育彦	常務執行役員 情報通信事業グループ担当役員
江田 尚	常務執行役員 公共・広域事業グループ担当役員代行 (兼)流通・エンタープライズ事業グループ担当役員補佐 (兼)中部支社長
粟井 利行	常務執行役員 ITサービスグループ担当役員
湊原 孝徳	常務執行役員 流通・エンタープライズ事業グループ担当役員代行 (兼)流通・EP第2本部長
尾本 昇	常務執行役員 流通・エンタープライズ事業グループ担当役員代行 (兼)流通・EP第3本部長
西山 実	常務執行役員 経営管理グループ担当役員代行(兼)CFO代行 (兼)財務・業務室長
正西 康英	執行役員 流通・エンタープライズ事業グループ担当役員付 アサヒビジネスソリューションズ株式会社 代表取締役社長
中野 慎一	執行役員 アウトソーシングサービス本部長
大橋 博仁	執行役員 情報通信第2本部長
森本 保志	執行役員 監査室長
荒井 智仁	執行役員 社長補佐(特命担当) (兼)技術戦略グループ担当役員補佐 (兼)グローバルビジネス推進本部長
藤岡 良樹	執行役員 クラウド・セキュリティサービス本部長
永松 誠司	執行役員 流通・エンタープライズ事業グループ担当役員補佐
鳥越 浩嗣	執行役員 西日本支社長
松丸 達也	執行役員 金融第2本部長
大塚 忠明	執行役員 ITOCHU Techno-Solutions America, Inc. President & CEO
廣岡 純治	執行役員 経営企画室長
吉田 良徳	執行役員 金融第1本部長
平山 伸一	執行役員 人事総務室長

CFO (Chief Financial Officer) : 最高財務責任者

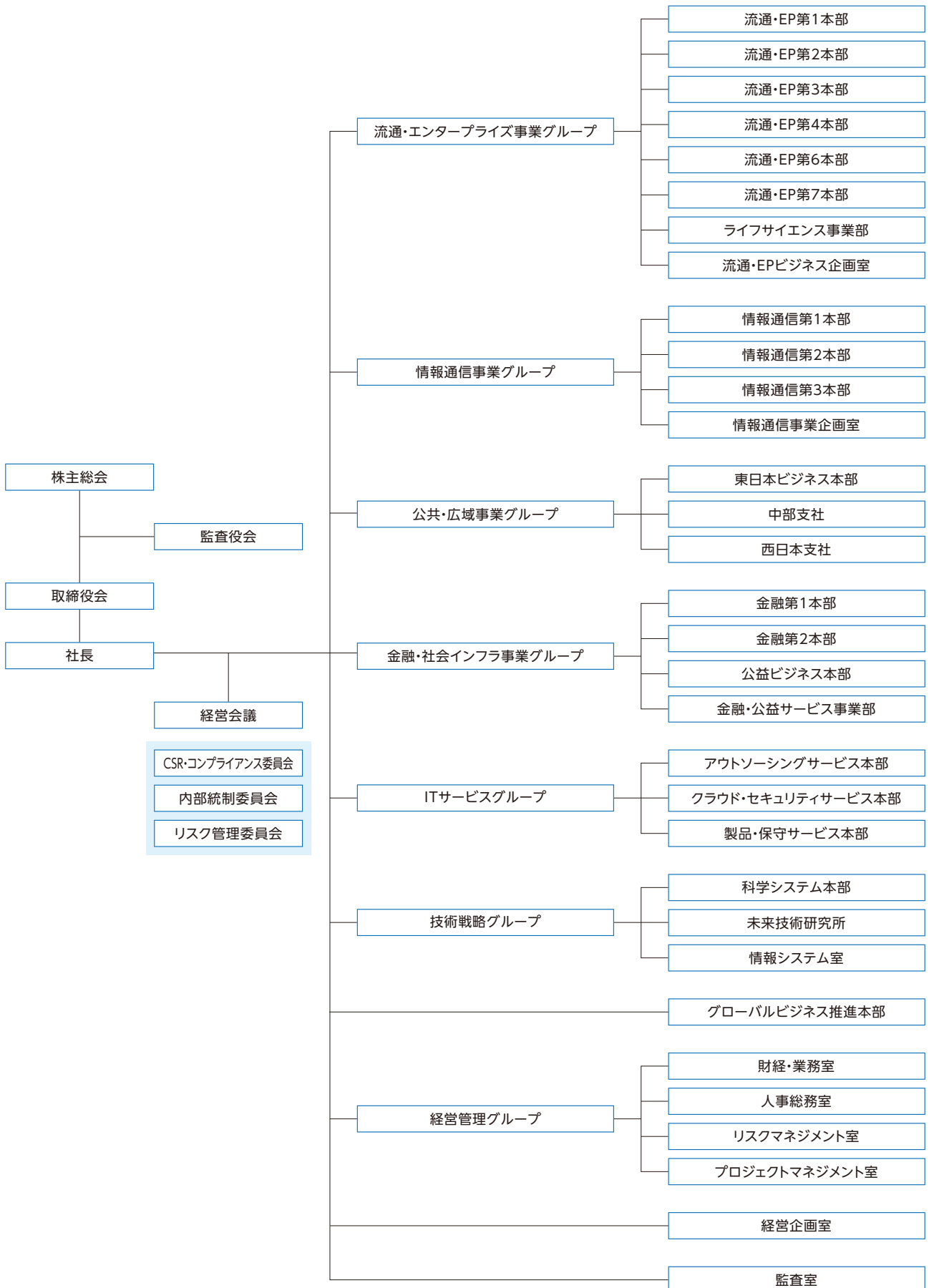
CCO (Chief Compliance Officer) : 最高コンプライアンス責任者

CTO (Chief Technology Officer) : 最高技術責任者

CIO (Chief Information Officer) : 最高情報責任者

組織図

2017年4月1日現在



# 会社情報 2017年4月1日現在

**会社名** 伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(略称CTC)  
 英文社名：ITOCHU Techno-Solutions Corporation

**本社所在地** 〒100-6080  
 東京都千代田区霞が関3-2-5 霞が関ビル  
 TEL：03-6203-5000(代)  
 URL：http://www.ctc-g.co.jp/

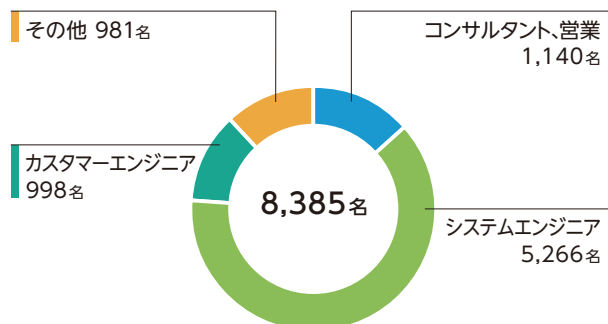
**創立** 1972年4月1日

**資本金** 21,763百万円

**事業内容** コンピュータ・ネットワークシステムの販売・保守、  
 ソフトウェア受託開発、情報処理サービス、科学・  
 工学系情報サービス、サポート、その他

**社員数** 8,385名(CTCグループ)

## CTCグループの人員構成



## グループ会社

### ／ 子会社

社名	資本金	主要な事業
シーティーシー・テクノロジー(株)	450百万円	システム保守・サポート
CTCシステムマネジメント(株)	300百万円	システム運用・業務運用・運用管理・サポート
シーティーシー・エスピー(株)	200百万円	IT関連機器、ソフトウェア・サプライ品の販売
CTCファシリティーズ(株)	100百万円	データセンター施設管理
シーティーシー・ビジネスサービス(株)	100百万円	人事・総務関連業務等各種ビジネスサービス
CTCファーストコンタクト(株)	50百万円	コンタクトセンターおよびサービスデスク運用サービス
アサヒビジネスソリューションズ(株) (株)ひなり	110百万円 30百万円	システム開発 グループ会社向けマッサージ、清掃業務、農業付帯の軽作業や請負業
ITOCHU Techno-Solutions America, Inc.	US\$ 3,750千	システム構築および保守運用・サポート、 IT関連製品の輸出事業および情報収集・調査
CTC Global Sdn. Bhd.	RM 62,118千	ハードウェア・ソフトウェアの販売および保守サービス
CTC Global Pte. Ltd.	S\$ 2,000千	ハードウェア・ソフトウェアの販売および保守サービス

### ／ 関連会社

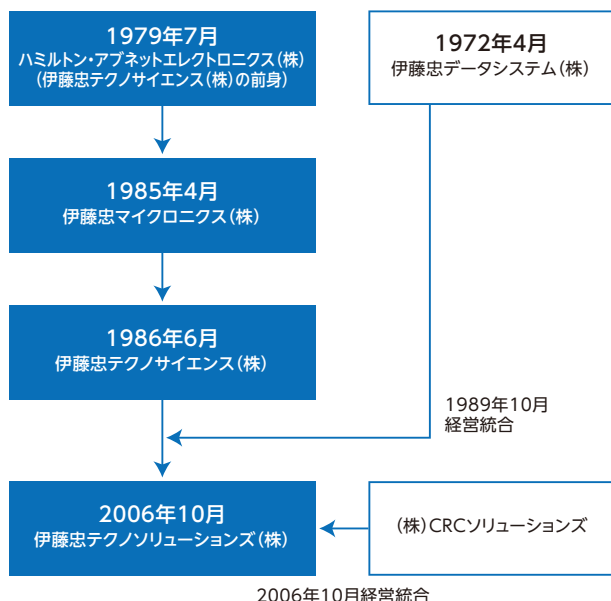
社名	資本金	主要な事業
伊藤忠テクノロジーベンチャーズ(株)	100百万円	ベンチャー企業向け投資ファンドの運営
Netband Consulting Co., Ltd.	THB 55,000千	ネットワークソリューション製品の販売

その他3社(国内1社、海外2社)

※2017年7月3日付でCTCファーストコンタクト(株)は当社と(株)ベルシステム24ホールディングスとの合併会社となりました。

## 沿革

(1972年4月～2006年10月)



(2006年10月～2017年4月)

2006年 10月	●伊藤忠テクノサイエンス(株)と(株)CRCソリューションズが経営統合し、商号を「伊藤忠テクノソリューションズ(株)」、英文社名を「ITOCHU Techno-Solutions Corporation」に変更
2007年 1月	●東京都品川区(大崎)に大崎開発センターを開設
2008年 7月	●連結子会社としてシーティーシー・システムオペレーションズ(株)を設立
10月	●東京都文京区に目白坂データセンターを開設
2010年 4月	●障がい者雇用促進のための子会社(株)ひなりを設立
2011年 4月	●(株)CRCシステムズおよび(株)CRCファシリティーズの商号を、それぞれ、CTCシステムサービス(株)、CTCファシリティーズ(株)に変更 ●シンガポール支店を設立
2012年 4月	●北米に初の現地法人「ITOCHU Techno-Solutions America, Inc.」を開設
2013年 3月	●マレーシアのCSC ESI Sdn. Bhd.およびシンガポールのCSC Automated Pte. Ltd.の株式を取得し、連結子会社化
2013年 5月	●CSC ESI Sdn. Bhd.およびCSC Automated Pte. Ltd.の商号を、それぞれ、CTC Global Sdn. Bhd.およびCTC Global Pte. Ltd.に変更
2014年 4月	●シーティーシー・システムオペレーションズ(株)とCTCシステムサービス(株)を合併し、商号をCTCシステムマネジメント(株)に変更 ●シーティーシー・ラボラトリーシステムズ(株)の商号を、CTCライフサイエンス(株)に変更
2015年 5月	●ファーストコンタクト(株)の商号を、CTCファーストコンタクト(株)に変更
2017年 4月	●CTCライフサイエンス(株)を吸収合併



# 株式情報 2017年3月31日現在

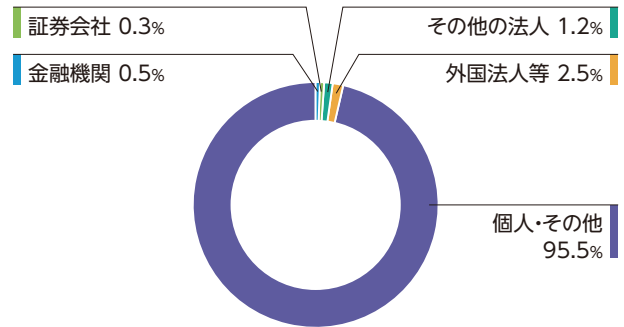
発行可能株式総数 ..... 246,000,000株  
 発行済株式総数 ..... 120,000,000株  
 株主数 ..... 12,736名

## 大株主の状況

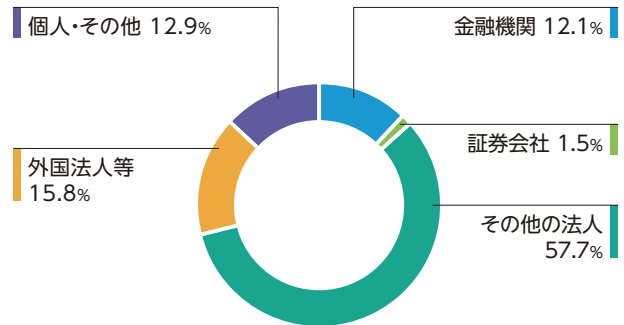
株主名	持株数 (株)	所有比率 (%)
伊藤忠商事株式会社	67,330,800	56.11
日本トラスティ・サービス 信託銀行株式会社(信託口)	4,131,800	3.44
CTC社員持株会	2,431,036	2.03
日本マスタートラスト 信託銀行株式会社(信託口)	2,021,800	1.68
日本トラスティ・サービス 信託銀行株式会社(信託口9)	1,001,300	0.83
GOVERNMENT OF NORWAY	893,224	0.74
みずほ信託銀行株式会社 退職給付信託 みずほ銀行口 再信託受託者 資産管理サービス信託銀行株式会社	885,360	0.74
CHASE MANHATTAN BANK GTSCLIENTS ACCOUNT ESCROW	824,369	0.69
日本トラスティ・サービス 信託銀行株式会社(信託口5)	821,900	0.68
ジブラルタ生命保険株式会社 (一般勘定株式D口)	746,200	0.62

※上記のほか、当社が所有している自己株式4,385,798株があります。

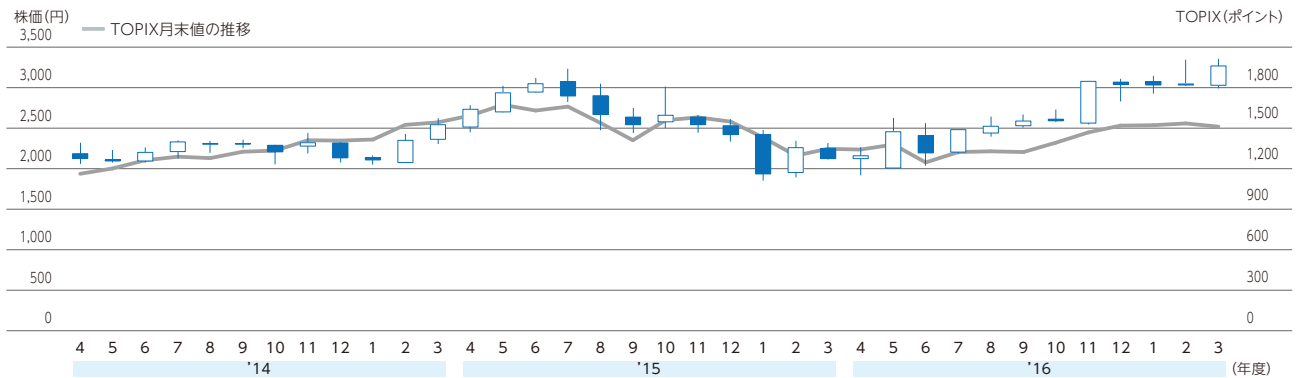
## 所有者別分布状況



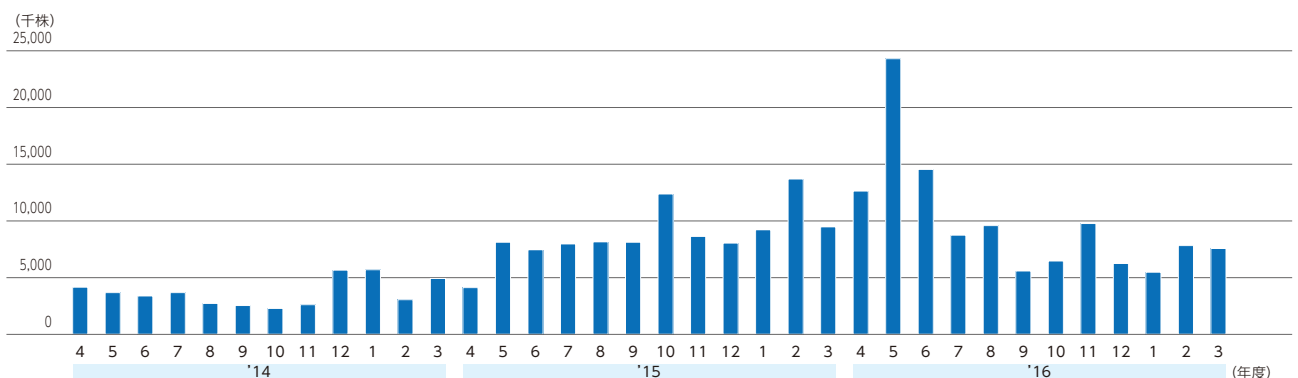
## 所有株式数別分布状況



## 株価の推移



## 出来高の推移



# CTC

Challenging Tomorrow's Changes



コミュニケーション・オン・  
プログレス

国連グローバル・コンパクトの原則の実践  
状況および国連の様々な目標の支持につ  
いて、この**コミュニケーション・オン・プログレス**  
を通じて報告しています。

内容に関するご感想・ご意見を歓迎します。



UD  
FONT

ユニバーサルデザイン(UD)の考え方にに基づき、より多くの人へ適切に情報を伝えられるよう  
配慮した見やすいユニバーサルデザインフォントを採用しています。