



# CTC REPORT

秋・冬号

第42期中間報告書  
2020年4月1日～2020年9月30日

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

証券コード：4739

# 「現場・現実・実態」の徹底により CTCグループの 強みの真価を引き出し、 持続的な企業価値向上を実現

日ごろより温かいサポートをいただき、誠にありがとうございます。

2020年度は「リーディングカンパニーとして、IT産業の進化を担う」  
を目指す姿とした3か年の中期経営計画

「Opening New Horizons—新しい景色を見るために—」の最終年度です。

「ニューノーマル」と呼ばれる新たな時代に直面する中で、

CTCの企業価値向上を実現してまいります。

代表取締役社長

柘植 一郎

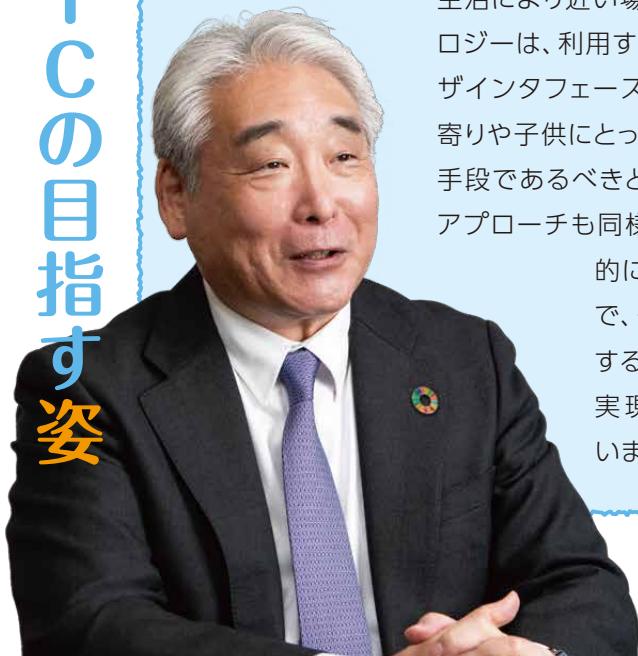
## 社長の略歴

1980年伊藤忠商事入社。米国、シンガポールなどの海外勤務を経験後、伊藤忠商事 執行役員 生活資材部門長などを経て、2016年からベルシステム24ホールディングス代表取締役 兼 社長執行役員CEO。2020年6月から現職。





# CTCの目指す姿



先端技術は今後、ビジネスの世界だけでなく人々の生活により近い場所で利用されることとなります。テクノロジーは、利用する人にとっての使いやすさ、つまりユーザインタフェースを起点に進化することで、例えばお年寄りや子供にとっても身近な「日常の豊かさ」を実現する手段であるべきと考えます。お客様である企業に対するアプローチも同様に「DC5(DX・クラウド・5G)」を一体的に、相互に関連させながら提供することで、その先にある社会の幅広い課題を解決することが主軸となります。CTCには、その実現に足る強みが備わっていると考えています。

新型コロナウイルス感染症の影響により景気が下押しされ、依然として厳しい状況にある中、情報サービス産業においては、テレワークなどのIT投資の需要があった一方、一部事業活動の制限や、業績への影響が大きかった企業を中心に、同投資を抑制または延期するなどの動きも見られました。

そのような中、当社グループの上期業績は、営業利益以下の利益項目が、主に人件費の増加により減益となったものの、売上収益、売上総利益、受注高および受注残高が、2006年の伊藤忠テクノサイエンス(株)と(株)CRCソリューションズの経営統合後最高となりました。引き続き通期目標の達成に向け取り組んでまいります。

## 2020年度 上期の 市況と業績に ついて

# 中期経営計画の進捗

## と上期の取り組み

「上に広げる」では、お客様の新規サービスや事業に対するDX支援の浸透、ニューノーマルにおけるテレワーク対応やコロナ対策などの新たな価値の提供に取り組み、「前に伸ばす」では、当社の強みである5Gビジネスや、お客様に応じて様々なサービスを組み合わせたマルチクラウドの提供を拡大しました。「外に出る」では、将来を見据えたASEANでの着実な事業進展や、幅広い協業・共創によるオープンイノベーション推進を図り、「足元を固める」では、自社のリモートワーク体制の定着と業務効率化、また学生や医療機関などへの社会支援にも注力してまいりました。

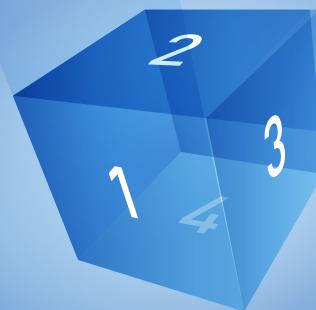
## 株主の皆様へのメッセージ

スローガン「Challenging Tomorrow's Changes」のとおり、CTCには「挑戦する」文化があります。株主の皆様には、挑戦を続けながら持続的な企業価値向上に突き進むCTCを引き続きご支援賜りますよう、お願い申し上げます。

## 中期経営計画

### Opening New Horizons

—新しい景色を見るために—



#### Horizon 1

上に広げる

ビジネス変革への挑戦

#### Horizon 2

前に伸ばす

強みをさらに強く

#### Horizon 3

外に出る

新たな分野・リージョンの開拓

#### Horizon 4

足元を固める

経営基盤の強化

## FEATURE 1

# 新型コロナ対策!



## 新型コロナウイルス感染症対策への取り組み

新型コロナウイルス感染症の拡大は企業活動や人々の生活に深刻な影響を及ぼしています。

withコロナ時代において新型コロナウイルス感染症の拡大を抑えつつ、お客様が事業を継続するための様々なデジタルソリューションを提供するとともに医療向けや学生向けの支援も行っています。

## デジタルシミュレーション でソーシャルディスタンスの確保支援

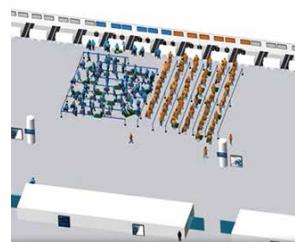
クラスターを防ぐ!

新型コロナウイルスの感染拡大の防止には、生活の中で周囲の人との距離をできるだけ離すソーシャルディスタンスが重要になります。交通機関、商業施設、公共施設などにおいて、人の流れやスペースの利用についてのシミュレーションを行い、従来に比べ待ち行列が長くなったり待機スペースが不足したりする状況を可視化。混雑を引き起こすボトルネックの明確化や解消案の検討を継続的に支援するサービスを提供しています。

### 空港チェックインカウンター周辺のイメージ

Before COVID-19

コロナ以前の状況



During COVID-19

ARC  
Airport Research Center

列の長大化や待機スペースの増加をシミュレーション



# 体温検知AIデバイスで感染拡大を防止

二次感染予防!

人的コスト削減!

作業負荷削減!

AIによる顔認識と体表面温度の測定機能を併せ持つ体温検知デバイスの販売をIdein(株)と共同で開始しました。企業の受付や物流施設の出入口などに設置して、発熱の疑いのある人を識別、特定することができます。



小型で軽量なデバイスのため、大掛かりな設置工事は不要。来訪者がデバイスの前で数秒間静止すると体表面温度から推測した体温を表示。



マスクを着用したまま測定可能。AIによる顔認識機能で、人物の顔の表面温度を容易に計測可能。



設置環境の外気温も考慮して体温を推定。発熱の疑いを早めに検知し、適切な対応を通して感染拡大を防止。

## 医療向け、学生向けの支援

### 医療向け

新型コロナウイルス感染症治療薬の開発、検査体制の拡充や医療従事者に対する支援を含め、3,000万円の寄付金を拠出しました。

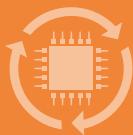


### 学生向け

新型コロナウイルス感染症拡大による経済状況の急変により、修学継続が困難となる学生を支援するため、「一般財団法人CTC未来財団」の学生応援給付金として3,500万円の寄付金を拠出しました。



# DXの推進!



## デジタルトランスフォーメーション で課題解決

ITを活用して

新しいビジネスモデルや価値を創出するデジタルトランスフォーメーション(DX)。クラウドサービスや次世代移动通信システム(5G)、人工知能(AI)、データ分析技術などを一体的に組み合わせお客様とその先にある社会の課題解決をサポート。最新のDXの取り組みを紹介します。

## AIチャットボット\*

情報や行動を  
スムーズに!

で業務の効率化に貢献

※「対話(チャット)」と「ロボット」を組み合わせた造語で、人が入力する文章や音声に自動的に回答するプログラムのこと。

### プログラミングの必要なし

KDDI(株)と協業し、携帯電話だけでメッセージのやりとりができる「+メッセージ」とCTCのチャットボット開発プラットフォーム「Benefitter」を連携した、直感的な操作でチャットボットを短期間で開発可能な法人向けソリューションを提供しています。

### 問い合わせ対応を自動化

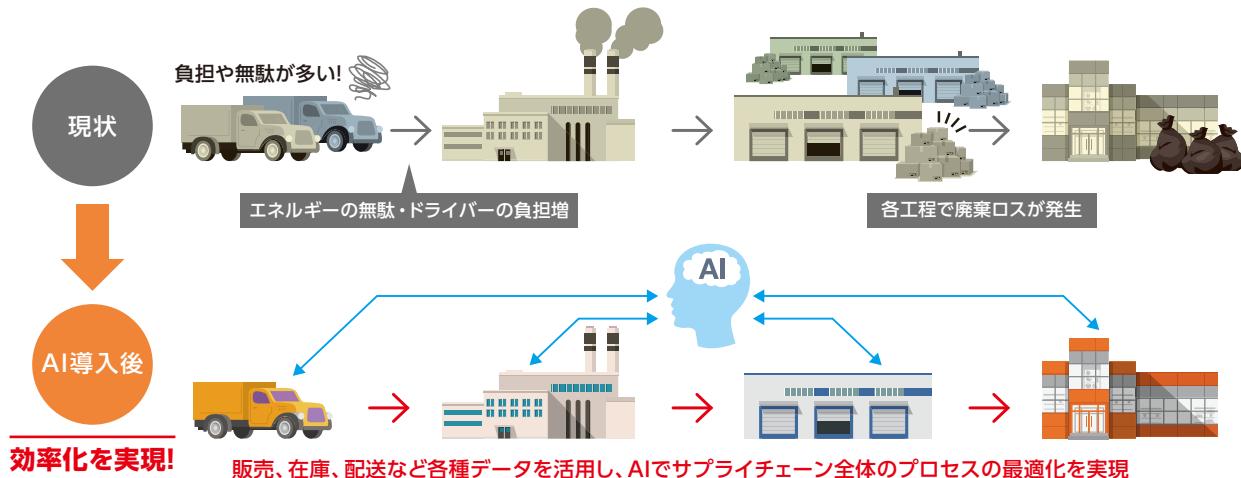
(株)デンソーは、AIプラットフォーム「SmartRobot」を使用して設計・構築されたAIチャットボットシステムを運用。32か国4万人の社員の社内システムに関する問い合わせに、時差に関係なくリアルタイムに回答、業務の効率化につなげています。



# AIを活用してサプライチェーンを最適化

無駄の軽減!

近年、社会状況が目まぐるしく変動する中、製造や物流、小売などの分野では、調達の代替手段の確保や、物流拠点の適正配置、廃棄ロスの削減を含めた環境への配慮など、様々な目的でサプライチェーン最適化の必要性が高まっています。CTCは、AIを活用した需要予測など複数の技術を組み合わせ、発注量や在庫量、生産量、配送、物流拠点の配置、廃棄量など、企業の目的に合わせたサプライチェーンの問題点を特定し、継続的な改善につなげる最適化ソリューションを提供しています。



## プロセスマイニングソリューション「Celonis IBC」

で企業のDXを支援

判断と行動が  
ぶれない!

問題解決の方法『OODAループ』をリアルタイムに実行することで、企業の業務データやコンピュータの利用状況を分析し、改善点を特定するプロセスマイニングソリューション「Celonis IBC」を提供しています。

お客様は、想定以上に滞留している処理やRPA\*で代替可能な処理などを発見することができ、また改善施策の実施前後のプロセスを比較することで、効果のある施策に取り組むことができます。

\*Robotic Process Automationの略。人がPC端末で行う確認、判断、操作などの業務をソフトウェアロボットに学習させ業務プロセスを自動化させる技術。



# 業績ハイライト

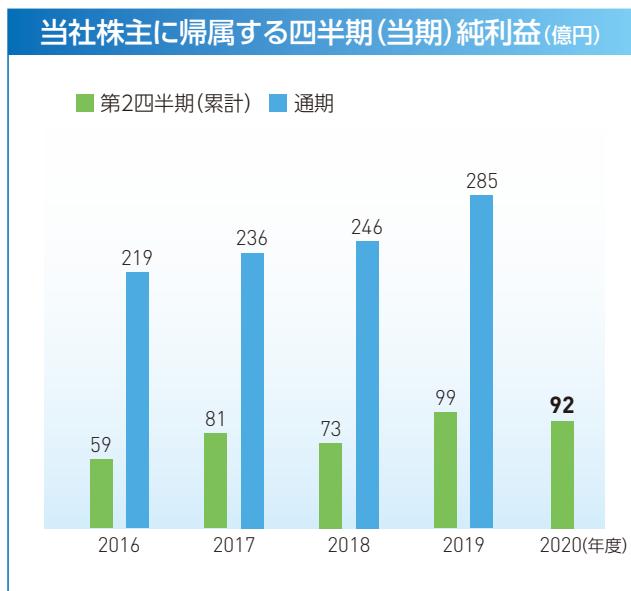
## 売上収益 (億円)



## 営業利益 (億円)



## 当社株主に帰属する四半期(当期)純利益 (億円)



## 配当金 (円) / 配当性向 (%)



※2018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。過年度の数値についても、分割後ベースに修正しています。

# 株主インフォメーション

## IRサイトのご案内

当社のIRサイトでは業績・財務情報をグラフでもご確認いただけるほか、最新資料やニュースリリースなど、個人投資家の皆様に、より理解いただきやすいコンテンツをご用意しています。



個人投資家の皆様へ

CTCのチカラ

業績ハイライト

株主還元(配当情報)

個人投資家向け会社説明会

CTC IR

検索

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



IR情報については  
こちら

## 会社概要 (2020年9月30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)	創立	1972年4月1日
英文社名	ITOCHU Techno-Solutions Corporation	設立	1979年7月11日
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	資本金	21,763百万円
	TEL 03-6203-5000(代)	社員数	4,433名(CTCグループ9,088名)

## 株主メモ

事業年度	毎年4月1日から翌年3月31日まで	公告方法	電子公告
基準日	定時株主総会・期末配当金 3月31日 中間配当金 9月30日 このほか必要があるときは、あらかじめ 公告して基準日を定めます。	公告掲載URL	<a href="https://ctcir.ctc-g.co.jp/rose/index.htm">https://ctcir.ctc-g.co.jp/rose/index.htm</a> ただし、やむを得ない事由により電子公告を することができない場合は、日本経済新聞 に掲載します。
定時株主総会	6月に開催します。	単元株式数	100株
株主名簿管理人	みずほ信託銀行株式会社	上場証券取引所	東京証券取引所 市場第一部
同事務取扱場所	東京都中央区八重洲一丁目2番1号 みずほ信託銀行株式会社 本店証券代行部	銘柄コード	4739(略称 CTC)

みずほ信託銀行株式会社 証券代行部 〒168-8507 東京都杉並区和泉2-8-4 0120-288-324(フリーダイヤル)

導入事例

損害保険ジャパン様

# 自賠責保険の手続きをAIが自動受付 コールセンター対応品質の向上に貢献

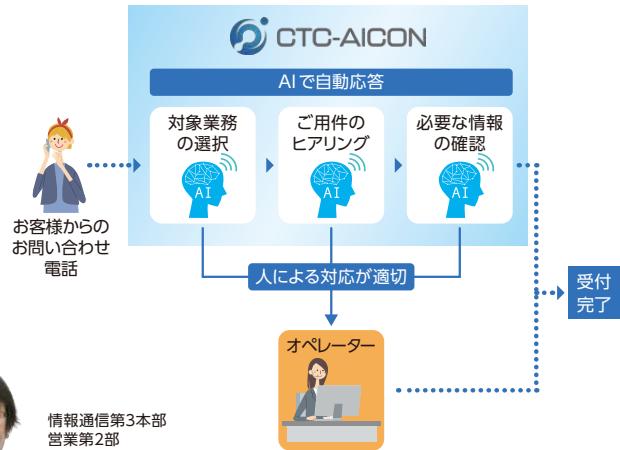
## 【CTC-AICON(シーティーシーアイコン)】

コールセンターの混雑時に発生する待ち時間短縮など、お客様への対応品質のさらなる向上を目指す損害保険ジャパン(株)様に、AIを使用したコールセンター向け自動音声対応ソリューション「CTC-AICON」を提供しました。「CTC-AICON」は、お客様の発話内容からAIが用件を認識して、引越しに伴う登録住所の変更や控除証明書の発行などの手続きを自動で受け付けします。

Voice  
担当者の声

## コールセンターの満足度・利便性向上へ

「CTC-AICON」は、AIを活用した自然な発話による双方向対話サービスの提供により、長い自動音声案内を待たなくて済むため、顧客満足度・利便性が向上します。損害保険ジャパン様にも、特に住所の音声認識率が非常に高いという評価をいただきました。引き続き、自動車保険や火災保険などの手続きにもご提案していくことで、コールセンターにおける対応品質のさらなる向上に貢献していきます。



フィナンシャルサービス本部  
FS営業第2部  
萩野 謙

情報通信第3本部  
営業第2部  
課長 橋本 明