

価値創造ストーリー ②

「ありがたい姿」に向けて、 どう進むのか？



① アイティフォーは何ができるのか？ 何をを目指すのか？

できること

「5つの強み」を駆使した
ITソリューションの展開 >>> P.20-24

目指すこと

人々の豊かな時間の創出
(HIGH FIVE 2033) >>> P.25-26

② 「ありがたい姿」に向けて、どう進むのか？

成長戦略

既存事業の発展と
新規事業による成長
(FLY ON 2026)

>>> P.28-30

アクション

6つの事業と技術力で
成長を加速

>>> P.31-44

重要課題の解決

5つのマテリアリティの
特定と課題解決

>>> P.45

③ アイティフォーはなぜ経営を持続できるのか？

強い経営資本
経営資本の
優位性と
さらなる充実

>>> P.47-52

持続可能な経営
サステナビリティ
経営への取り組み

>>> P.53-57

強靱なガバナンス
経営理念の実現と
向き合うガバナンス

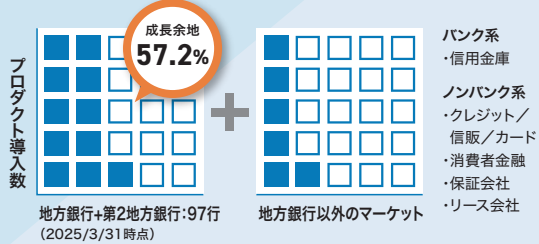
>>> P.58-65

FLY ON 2026 概要と進捗

事業戦略

顧客深耕／顧客基盤の拡大

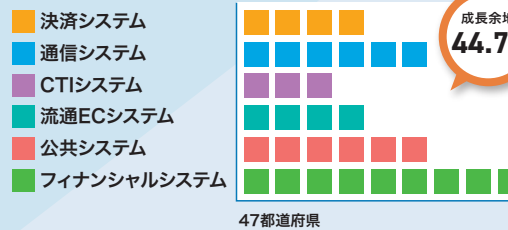
- 債権管理システムで盤石な顧客基盤（73%以上のシェア）+幅広い商材で大幅な成長余地
- WEB受付システムと個人ローン業務支援システムの組み合わせで販売できる唯一のパッケージベンダー
- 信用金庫・ノンバンク系での需要も拡大中



既存のプロダクトはもちろん、新しい開発手法やブロックチェーンなど最先端技術を採用した新プロダクトを、一人の営業担当者がワンストップで提供するアカウントセールス体制で提供していきます。これにより、6つの事業部の総合力を結集して、全国47都道府県のそれぞれに複数のプロダクトを販売するクロスセルを拡大し、顧客を深耕していきます。

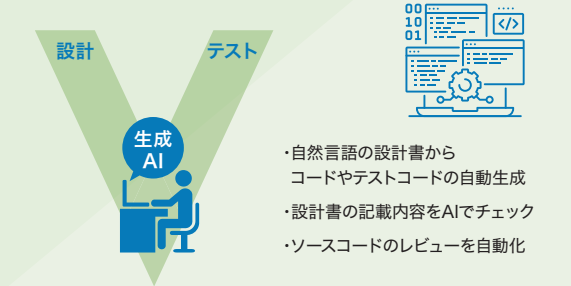
営業体制強化

- 地域内クロスセルも成長余地
- FY2026目標達成に向け、引き続きアカウントセールス体制を強化



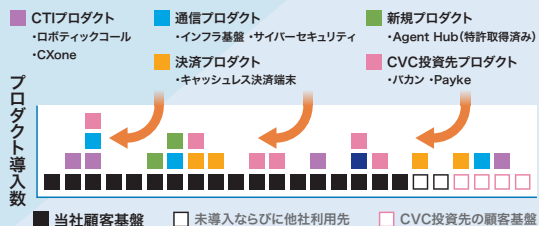
開発要員強化・手法改編

- AI駆動型開発プロセス構築プロジェクトを始動
- パッケージソフトウェア開発において、生成AIを開発支援ツールとして戦略的に活用
- 人間の判断力・技術力を最大化



顧客深耕／プロダクトの横展開

- 地域金融機関、地方自治体、地方百貨店といった顧客基盤に対し、他事業部システムのクロスセルに十分な成長余地
- 新規プロダクトやCVC投資先との協業プロダクトも順次投入。またCVC投資先の顧客への当社プロダクトの投入

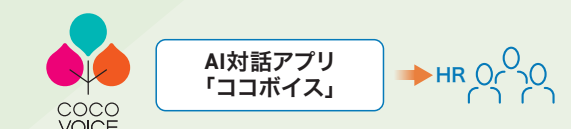


新プロダクト開発

- ブロックチェーン技術を活用したデジタル金庫「貸金庫」と「終活ノート」を組み合わせた電子終活ノートアプリ



- AIによるデータ解析技術で従業員の会社や業務に対する「声」を可視化。人財戦略上の課題を明確化し、施策の実行を後押しする次世代型HRソリューション



FLY ON 2026 概要と進捗

■ 人財戦略

「FLY ON 2026」の実現のためには、優れた人財が生き生きと能力を発揮できる環境が欠かせません。そのために、AIによる業務の効率化を図りながら十分な数の優れた人財を採用します。働きやすい職場環境を整備すると共に、会社と共に成長していけるようなモチベーションを育める環境づくりに努め、経済的な支援や継続的な賃上げも併せて行います。さらに、未来の人財確保に向けた、小学生や中学生を対象とした施策も引き続き行っていきます。

最適な人財ポートフォリオを構築

■ FY2026の目標実現に必要な開発人財の確保

FY2026必要開発人財 **298名** → **64名**不足

	単体売上目標 ※連結×90%	開発関与 36.3%	売上高/ エンジニア	エンジニア 人数
FY2024	19,800 百万円	7,187 百万円	30.7 百万円	234 人
FY2026	25,200 百万円	9,148 百万円	30.7 百万円	298 人

■ マネジメント教育

PMP資格取得者の割合を技術本部人材の20%以上とする。



ES向上により定着率を向上

■ 奨学金返済サポート制度の導入

- ・貸付金利は0% ・対象者は奨学金返済のある全正社員
- ・返済期間・方法は自由設定（経済的利益に対しては給与課税で対応）

■ 従業員に対する株式報酬制度導入と持株会の拡充

- ・RS信託方式のスキーム ・制度対象者は当社の正社員
- ・株式交付タイミングは毎年 ・持株会の奨励金を増加（10→30%）

■ 教育・ES向上

- ・社内研修の充実 ・リスクリングの奨励
- ・継続的な賃上げ FY2023:9.46%→FY2024:5.70%→FY2025:5.35%（※当社実績）
- ・オフィス環境の充実（九州事業所移転、西日本事業所移転準備中）



将来の人財育成に資する活動を展開

- 「全国選抜小学生プログラミング大会」に3年連続協賛
- 当社内定式を職場体験の中学生がサポート
- 「アプリ甲子園2024」に協賛
- 地方大学にて学食割引券をアプリで配布



FLY ON 2026 概要と進捗

■ 企業価値向上戦略

2033年の売上700億円達成と企業価値向上は、社内の人財、技術、ノウハウだけでは達成が困難です。そのため、CVC投資、M&Aを含め成長ドライバーを複線化していきます。2024年度は、当社とのシナジーが期待できる株式会社バカンと株式会社Paykeに出資を行いました。それぞれの強みを合わせることで、インバウンド需要とそれに伴う課題の解決、さらには災害対策など新しい分野に向けたソリューションの開発が期待できます。

さらに、資本配分についても88億円のキャッシュイン、118億円のキャッシュアウトを行う目標を掲げてスタートし、初年度において約47億円の投資を実施しました。進捗率は約40%となっています。ネットキャッシュの水準についても、2025年度終了時には約100億円とする予定です。

このような企業価値戦略についてご理解を得るために、IR活動にも積極的に取り組んでいます。個人投資家はもちろん、機関投資家との対話にも注力します。2023年度には38件の対話を行いましたが、2024年度は52件に増加しました。今後も対話の機会を増やし、より多くの投資家の皆様に当社について理解していただけるよう、IR活動を展開します。

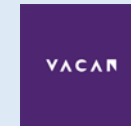
事業投資と事業シナジー

- FY2024はM&A検討を19社、スタートアップ検討を58社実施し、株式会社バカンと株式会社Paykeに出資
- ITFORとの2社間シナジーだけでなく、3社間のシナジーにも期待

- FY2025事業投資は、M&A2件、CVC3件をKPIに設定



- オーバーツーリズムの可視化
- 防災システム・公共施設の予約システムの提供
- 店舗や駐車場、ATMなどの混雑状況可視化
- インバウンド向け接客支援ツール ● 越境EC支援
- インバウンド情報の提供・コンサルティング
- キャッシュレス決済の提供



IoTを活用した混雑抑制プラットフォームを展開。混雑状況の可視化・管理・配信といったさまざまな機能を提供する混雑抑制プラットフォーム「VACAN(バカン)」の提供



訪日外国人向けショッピングサポートアプリ「Payke(ペイク)」の開発・運営。インバウンド関連データの提供・コンサルティング

資本配分

- 931百万円の自己株買い、1,000百万円の自己株消却を実施
- FY2025末のネットキャッシュ水準の目標を新たに設定：10,000百万円
- 2024年度は748百万円を新規事業に投資

単位：百万円	中計目標(3カ年合計)	FY2024実績	進捗
新規事業投資(CVC含む)	2,000	748	37.4%
合計	11,860	4,775	40.3%

IR活動

- 成長ストーリーの継続発信

- ・決算説明会 年2回
- ・ITFOR通信(株主様向け情報発信) 年2回
- ・個人投資家説明会 FY2024実績5回



- 機関投資家との対話、経営への適宜反映

- ・投資家面談の増加(FY2023 38件→FY2024 52件)
- ・投資面談情報の経営陣との共有、議論

株主還元

- 配当性向50%目標、総還元性向70%以上の基本方針を継続
- 3年連続増配を発表。FY2025は年間60円(配当性向53.8%)を予定

パフォーマンスの最大化に向けて

〈事業本部長メッセージ〉

同じ源流を持つ6事業部の知見を統合する “原点回帰”で、クロスセルを加速。

取締役 常務執行役員 事業本部長
フィナンシャルシステム事業部長

大枝 博隆



1. 事業部の成り立ちと進化

現在、当社には6つの事業部があります。私が入社した当時は、まだコンピューター本体や通信機器を輸入して販売するビジネスが主流で、今のように業種別に特化した事業ではなく、「ハードをどう売るか」が中心でした。

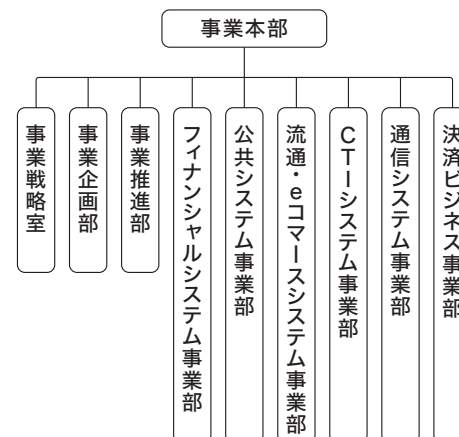
そんな中、ある流通業界のお客様で、輸入したコンピューターを活用してリアルタイムオンラインPOSを構築しました。また、割賦販売をされていたことから、延滞管理を支援する仕組みを提供したことで、現在の流通と金融の両事業の礎が築かれました。

その後、流通と金融はそれぞれ独自に発展していきましたが、2000年前後にはNICE社の音声録音装置などを輸入・販売し、CTI事業を新たに立ち上げました。銀行だけでなく保険業界も含め、広い意味での金融分野にCTI製品を導入していきました。

一方で、国内の地方銀行の数は限られているため、同様の業務構造を持つ公共分野、例えば税金や国民健康保険の滞納管理といった領域に着目し、金融のノウハウを応用する形で事業展開を図りました。これが、現在の公共事業部へと発展していく出発点です。

また、金融事業に携わっていた当時、ある地方銀行様から「決済システムを構築できないか」

【図1 事業本部体制図】



とのご相談を頂いたのをきっかけに、現在の決済事業も立ち上がりました(アイティフォー統合レポート2023「特集：お客様対談」参照)。

このように、当社の主要事業は、既存事業の発展や事業間の連携を通じて、次々と新しい広がりを生み出し、拡大してきました。ですから、6つの事業部が個々に活動するのではなく、それぞれの事業を結び付け、相互に連携させていくことが重要だと考えています。そして、本部直属の事業推進部がそれをしっかり支えていける体制を整えています(図1 事業本部体制図参照)。

2. アカuntセールスと地域密着型営業

現在、当社ではアカウントセールス体制の強化にも取り組んでいます。

九州事業所では、昨年から先行してアカウントセールスをスタートさせ、全事業部の商材を扱える体制としました。1人の営業が幅広く商

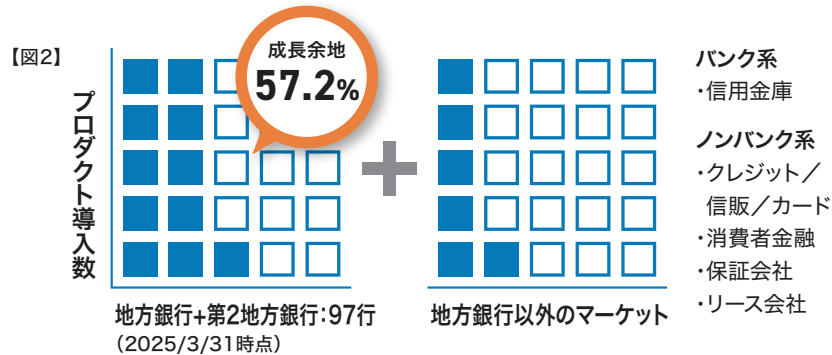
品を扱うことで、お客様との接点も深く、よりきめ細やかな提案が可能になります。また、これまでは金融機関担当の営業しか在籍していませんでしたが、現在は例えば銀行訪問の際に県庁や市役所にも立ち寄りなど、現場で機動的な対応ができるようになりました。こうした地域密着型の営業は、既に公共分野での成果にもつながっています。

今後は大阪、そして東京へと展開を広げ、事業部制の中でも一体的な営業体制を築いていきたいと考えています。また、本部直属組織では、お客様に寄り添い、真に必要とされるものをくみ取る営業を育てることも、大きな役割だと捉えています。

3. 厳しい市場環境における確かな拡大

地方銀行や地方百貨店は、地域にとってブランドそのものです。当社は金融と流通の両方を支

パフォーマンスの最大化に向けて



援できる立場にあり、強みとしています。両方のお客様を支援できる立場にあることも強みです。しかし、市場は縮小傾向にあるのも事実です。

現在、当社の「RITS」を導入している百貨店は全国で14社。百貨店業界全体は縮小していますが、その中で当社のシェアは着実に拡大しており、今後も成長の余地は大きいと考えています。もちろん金融機関においても同じことが言えます(図2参照)。

また通信分野では、社会インフラを担う電力会社などに向けて、柔軟性の高いシステムを提供しています。特に、国内メーカーが市場撤退する中、当社は海外製の装置を扱い、「両端は従来のインターフェースのまま、途中はIP化」という構成を可能にすることで高く評価されています。この領域も市場としては縮小傾向にありますが、当社は残されたニーズを確実に捉え、シェアを広げています。

4. 次なる成長軸となる事業

金融機関向けには、債務整理デジタルプラットフォーム「Agent Hub」や、決済サービスなど、新たにSaaS型サービスを展開します。

また今後3～5年、当社の成長をけん引する鍵として注目しているのが「公共分野」です。全国の自治体で進められている滞納管理システムの標準化やBPOの展開は加速しています。

さらに「株式会社アイティフォー・ベックス」はグループ会社である株式会社アイ・シー・アールと統合し、本格始動。BPO事業のさらなる強化を図っています。今後は、BPO領域で、ロボティックコール(自動音声督促)やコンタクトセンタープラットフォームなどCTIソリューションの横展開も進め、デジタル化を図ります。

一方、キャッシュレス決済分野も成長期待が

高い領域です。政府が掲げたキャッシュレス比率40%の目標は既に達成され、社会全体にキャッシュレス化が浸透しつつあります。今後は、インバウンド需要の回復を背景に、地方を含めた対応強化が進むと見込まれます。

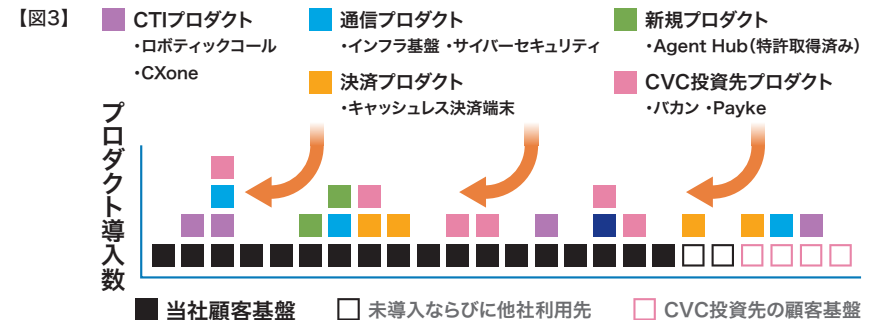
5. 成長の鍵は“横展開”

実際、各事業部のマーケットを見渡すと、今後10年近くにわたって安定的な成長が期待できると見込んでいます。事業部によって差はありますが、毎年5～10%程度の成長が続く想定です。

ただし、既存事業だけでは2033年度の700億円の目標にはまだまだ届かないため、新規事業にも注力しています。CVC(コーポレート・ベンチャー・キャピタル)を通じて、当社の顧客領

域と親和性の高いスタートアップ企業に出資し、共に事業を育てていく方針です。また、社員発のアイデアから新たな領域に挑戦する仕組みも整えつつあります。またブロックチェーンを活用した「Digital Safe(仮称)」という終活ノートのスマホ向けアプリを開発し、銀行アプリとの連携提案を行うなど、これまでにないチャネル開拓も始まっています(図3参照)。これらは、事業本部の直属の事業企画部と事業戦略室の2部門が、新規ビジネスの企画・開発、事業化を推し進めます。

このように、当社の事業を成長させるためには、これまで構築してきた強固な「顧客基盤」をもとに、横展開の視点を大切にすることが重要であると考えています。事業部制で分断されがちな今の体制においても、「つながりを作る」「横に広げる」ことを意識して取り組んでいきます。



各事業の戦略と活動

フィナンシャルシステム事業部

銀行で培った総合力を武器に
ノンバンクへの水平展開を図り
顧客基盤をさらに拡大

(左)
営業一部部長
福島 由和

(右)
営業三部部長
富谷 茂則



●(当該事業部における)アイティフォーの強み

- 日本初オートコールシステム開発以来、培ってきた業務知識
- 延滞債権管理システム分野、シェアNo.1
- 個人ローン業務支援システムにおける高い競争力
- 全国金融機関に450を超えるシステムを導入。
保守・サービス提供で強い信頼関係を構築

◆機会とリスク

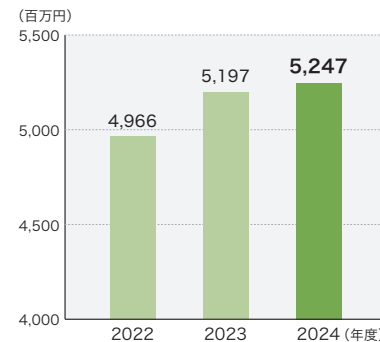
機会

- ◆顧客接点の非対面化へのシフトが加速
- ◆業務効率改善や新たな価値創出を目指したDXの加速

リスク

- ◆大手顧客のシステム内製化の動き
- ◆地域金融機関の統廃合による市場縮小

■システム開発・販売売上高



2024年度の事業概況

当事業部は、リテール融資および延滞債権管理業務において、システム市場シェアNo.1(当社調べ)を獲得しており、市場における競争優位性を維持しています。

2024年度のシステム開発・販売における

売上高は5,247百万円(リカーリング除く)となり、前年比101.0%と堅調に推移しました。中でも、個人ローン業務支援システム「SCOPE」(売上高約19億円)と延滞債権管理システム「TCS」(売上高約11億円)が好調で、売上全体の約57%を占める事業の柱となっています。

成長戦略

現在、金融業界では経営統合による事業再編が加速し、市場規模は縮小傾向にあります。加えて、IT企業の買収や提携により、金融機関によるシステム開発の内製化や外販の動きも見られ、当社のようなシステムインテグレーターにとっては厳しい環境が続いています。

こうした変化に対応するため、銀行向け個人ローン業務支援システムのリニューアルに着手しています。直感的な操作を実現するUI/UXを採用し、よりユーザーフレンドリーなシステムを構築することで、さらなるシェアの拡大を目指します。また、2025年3月にサービス提供を開始した債務整理デジタルプラットフォーム「Agent Hub」はセールスを強化し導入企業の拡大を推進し、業界全体の業務の効率化を図ると共に、セキュリティ対策の強化や機能拡充を進め、次に続くSaaS型サービス開発のノウハウを蓄積していきます。

ノンバンク向けの審査系システムについては、各社が独自にスクラッチ開発を行っており、開発コストが膨大になっている現状があります。特に中小規模のノンバンク向けには、システム開発のコスト削減と業務効率化に貢献できる簡易審査システムの投入を検討します。長年培ってきた、個人信用情報照会システムや審査

システムのノウハウを最大限に活用し、迅速に研究開発を進めてまいります。

今後に向けて

金融機関においてAIの活用は必須要件となっています。リスク管理の高度化や与信審査の自動化、チャットボットによる顧客対応の自動化など、AI技術が金融サービスの高度化をけん引しています。当社のシステムにおいても、これにスピード感を持って対応していくため、多様なAI技術を持った企業とのコラボレーションを積極的に推進していきます。

人的リソースが不足している債権回収分野においては当社の業務システムとBPO、AIを組み合わせることで、早期回収・回収率の向上に寄与することができると考えています。今後はグループ会社アイティフォー・ベックスのサービス活用も検討し、ソリューションの幅を広げていきます。

SaaS型サービス「Agent Hub」に加え、第二弾として現在開発を進めている決済サービスは、より幅広いマーケットへの展開が可能となり、新たな顧客基盤を獲得します。既存システムの他業界への展開も視野に入れつつ、多様化するニーズを的確に発掘し、新規ビジネスチャンスを創出していきます。

各事業の戦略と活動

公共システム事業部

新たなパッケージシステムやサービスで 自治体DXと働き手不足問題を解消

執行役員
公共システム事業部長
小林 研司



●(当該事業部における)アイティフォーの強み

- 主力の延滞債権管理システムを自治体に適用した「CARS(キャルス)*」の提供モデル
- 滞納管理、催告システムと併せたBPOサービスの提供による収納率向上実績
- お客様の課題解決に確実に貢献し、長期契約を実現

*CARSはCivic Administration Relationship Service、住民と行政のためのサービスの略

◆機会とリスク

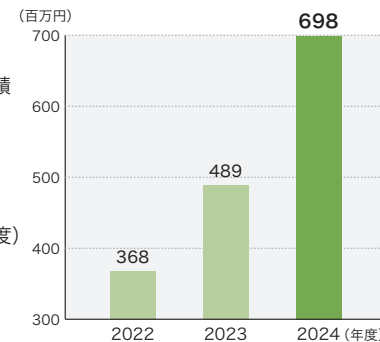
機会

- ◆総務省・デジタル庁主導の全国自治体システム標準化(2025年度)
- ◆自治体の職員数減少、合併等によるシステム化、業務委託ニーズの拡大

リスク

- ◆自治体システム標準化の期限内での完遂
- ◆標準化完了後におけるシステム販売の競合激化による価格の低下

■システム開発・販売売上高



2024年度の事業概況

当事業部は、都道府県、政令市、中核市、特別区といった地方自治体に対して、税や保険料に関する徴収業務、教育委員会業務を支援するパッケージシステムを提供することを主要事業としています。また、子会社である株式会社

アイティフォー・ボックスでは徴収業務に関する業務の受託(BPO)も実施しています。

当社グループの強みは、業務を受託することによりお客様の業務を理解し、パッケージシステムの機能を強化させることができることです。自社開発システムを利用し業務を履行することにより、ミスをなくし、人件費コストを削減さ

せることが可能となり、他社との差別化を図っています。

成長戦略

2025年度は、全国自治体システム標準化の対応期限となっており、対象システムを導入している自治体様より売上が見込めます。しかし、標準化が下期に集中しており、SEリソースの不足、想定外の問題が発生する可能性もあります。また、人口規模が大きい自治体等では標準化によりシステム機能が後退することも想定され、システム対応されていた業務等が対応不可となることで新たなシステムニーズが発生すること考えられます。標準化が終了すると基本的には、どのベンダーも同じ機能のシステムとなり、機能面での差別化ができなくなり、価格勝負になることが想定されます。継続して事業を拡張していくには、新たなパッケージシステムや新サービスを創出することが急務です。今後、自治体DXがさらに加速していくこと、自治体職員数の減少、働き方改革の施行等職員の労働力低下を鑑みると、BPOにおける対象業務範囲の拡大、システム利用による効率化が推進されることが見込まれるため、現行の対象業務へのAIやRPAを活用した新サービスの提供、さらには新規業務へも提供できる新サービスを構築していきます。

今後に向けて

将来的な地方における人口減少、いわゆる2040年問題や少子高齢化に直面し、自治体は労働力の確保を重要な課題として取り組む必要があります。さらに、人件費の上昇を背景に、今後5年から10年の間に業務の自動化が加速度的に広がるでしょう。当社でもAIなどの先端技術を導入し自動運用への転換を進めることで、受託コストの削減や品質の維持を図り、他社との差別化を目指します。また、雇用が難しい地域については、庁舎外業務センターでの業務受託を積極的に推進し、地方創生にも寄与してまいります。

公共分野では、2024年4月にアイティフォー・ボックスを設立しBPO事業を承継、さらに2025年4月には子会社である株式会社アイ・シー・アールを吸収統合いたしました。これにより、グループ内2社によるBPO事業運営に伴う課題や、人事・労務面での二重管理を解消。業務ノウハウの共有やリソースの有効活用、品質の統一といった効果も期待できます。

自治体は今回の標準化を皮切りに、より一層のデジタル化が進んでいきます。当社は行政サービスの多様化に伴い、今後ますます高まるシステムやサービスのニーズに、当社の強みを最大限活用して応えてまいります。

各事業の戦略と活動

流通・eコマースシステム事業部

人口減少・高齢化に悩む地方流通業を 業務DXと越境ECも視野に入れた製品で支援

執行役員
流通・eコマースシステム事業部長
吉村 剛



●(当該事業部における)アイティフォーの強み

- 百貨店業務を網羅するトータルソリューションパッケージ「RITS(リッツ)」
- 柔軟にカスタマイズ可能なECパッケージ
- オムニチャネルを1社で構築からサポートまでトータルで提供
- 小売業向けシステム開発50年の経験から業務知識と開発ノウハウ

◆機会とリスク

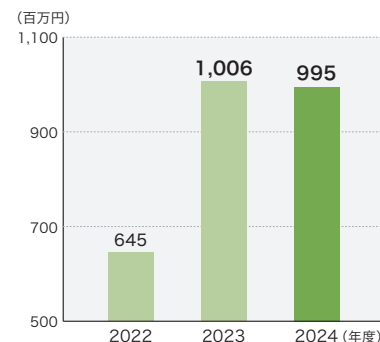
機会

- ◆百貨店業界全体がデジタル投資を活発化
- ◆オムニチャネル戦略の推進
- ◆人手不足対策としてのDX推進

リスク

- ◆地方百貨店におけるマーケットの縮小や店舗老朽化などによる閉店
- ◆都市型百貨店やECとの競争激化で「百貨店業」からの業態変更の加速

■システム開発・販売売上高



2024年度の事業概況

当事業部の主な市場は、全国の地方に根付いた地場の百貨店47社と全国のEC事業者です。1975年に日本で初めて大手百貨店のPOSシステムを自社開発し、現在は地方百貨店や専門店を中心に、基幹システム「RITS」、e

コマースシステムの「ITFOReC」、決済端末の「iRITSpay」など、オンラインからオフラインまで小売業向けシステムをトータルに提供しています。事業の強みは、百貨店業務をすべて網羅したシステム「RITS」で地方百貨店における業務を統一化して、システム投資を最小限にするパッケージに加えて、オンライン販売チャネル

のeコマースを1社で提供していることです。さらに、オムニチャネル戦略をトータルサポートするソリューションも提供しています。

成長戦略

コロナ禍以降の消費回復やインバウンド需要の復活等で小売業全体として景気は上向き傾向でシステム投資が増えると予測しています。その半面、消費は主要都市に集中し、地方や郊外店では業績格差が拡大すると予測しています。また、昨今の物価高騰やモノからコトへの消費シフトは、われわれがメインターゲットとしている地方百貨店においては厳しい状況が続くと予測しています。さらに、人口減少・高齢化で小売業では働き手不足も深刻な課題です。そのような中、業務負担を軽減させ従業員の負荷を改善させることが従業員確保につながり、ひいては接客サービス品質の向上につながります。当社の次期POSは煩雑な業務・オペレーションを徹底的にシンプル化し、分かりやすいUIで特別な教育を行わなくても誰でも簡単に操作できることを目指すもので、業務DXに貢献できると考えています。

eコマース市場は年々拡大傾向ですが、トレンド機能やセキュリティ対策など非常に流れが速いのも特徴です。そのような中、当事業部

のECパッケージは自前主義で100%自社開発しておりました。しかし、機能追加など近年投資ができておらず、市場ニーズとのギャップが広がっています。これを抜本的に改善すべく、新ECをSaaSエンジンのShopifyをベースに開発中です。

今後に向けて

小売業は今後3～5年でさらなるデジタル化が進み、AIやビッグデータを活用した顧客分析で、よりパーソナライズ化されたマーケティングが主流になると予測しています。

また、キャッシュレス決済やスマホ決済、二次元コード決済の普及がさらに進み、店舗体験もデジタル化が加速するなどDX化が重要になります。さらに、国内だけをターゲットとしたビジネスではなく、海外も視野に入れたビジネス展開をより拡大していきたいと考えています。

流通・eコマースシステム事業部で取り扱っているパッケージシステムは、「RITS」「POS」「EC」となりますが、各々のシステムの使いやすさを追求しUI・UXの改善、機能の追加を図ってまいります。

また新規の取り組みとして決済端末上で稼働する「ミニPOS」についても開発に取り組みます。

各事業の戦略と活動

CTIシステム事業部

クラウド型電話基盤の強みを活かし ロボティックコールやAI実装で価値を創出

執行役員
CTIシステム事業部長
小川 天平



- (当該事業部における)アイティフォーの強み
- 主力の延滞債権管理システムと連携した自動受架電システム「ロボティックコール」の提供実績
- 通話録音装置世界No.1のNICE社のソリューションを提供

◆機会とリスク

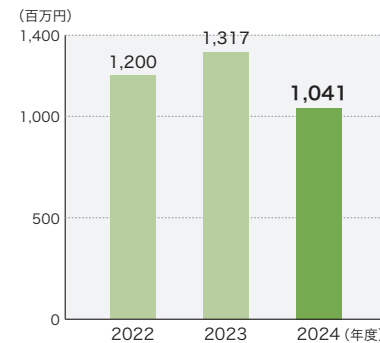
機会

- ◆非対面の拡大、労働人口減少を背景とするロボティックコールの需要増
- ◆クラウド型、SaaS型、AI実装などによるイノベーション機運の高まり

リスク

- ◆海外製品が多いため、円安進行による仕入れコスト増
- ◆AI実装した同種の製品との差別化

■ システム開発・販売売上高



2024年度の事業概況

当事業部は、CTI(コンピューター・テレフォニー・インテグレーション)という名前のとおり、電話等をコンピューターシステムと統合する事業を行っています。現在は、電話、SMS、チャットなど、幅広いチャネルを活用できるフル

クラウド型コンタクトセンタープラットフォーム「CXone」を主軸に提供しています。クラウド製品のため、お客様は常に最新の機能を利用いただけるメリットがあり、柔軟性、拡張性にも優れています。また従来からの主力であるオンプレミス型の通話録音システムは、特に金融業界における延滞督促やコンタクトセンター事業

者における受託先への実績報告等に利用されていますが、監査・証跡として記録の必要があります。事業者へ幅広く導入が行われています。

成長戦略

主力製品が従来の通話録音システムから電話基盤へと移行していることを背景に、ロボティックコールやクラウド型コンタクトセンタープラットフォームの営業活動をさらに強化してまいります。業界ごとの特性や顧客課題に応じた個別最適化にも取り組み、業種特化型のテンプレートの整備など、迅速な導入支援体制の整備を進めていきます。これにより、顧客満足度の向上を図り、競争優位性を確保していきます。

2024年ごろから急速に進化した、生成AIを活用した自動応答、文字起こし、要約といったサービスの精度向上は、業務効率化に大きく貢献すると期待されており、これらのサービスにも注力していきたいと考えています。一方で技術の進化が非常に速いため多くの競合製品が登場することも想定しており、どの市場に重点を置いて推進するのかを明確にし、差別化された価値を提供することが重要であると認識しています。

また在宅勤務やリモートオフィスといった多様な働き方が定着してきた中、クラウドソリューションにより、全国どこでも働ける環境を提供

することが可能となり、これを新たなビジネス機会と捉えています。そしてこの取り組みは地域社会の活性化にも貢献できていると考えています。

今後に向けて

クラウド型の電話基盤は今後さらに加速し、クラウド事業者が提供する標準的なソフトウェアに合わせた運用が求められる状況になると考えています。その中でニッチ市場における深い業務知見と生成AIの機能を最大限に活用し、当社の独自のポジションを確立していきます。また同業他社とのアライアンスの可能性を模索し、それぞれの強みを融合したソリューションの提供を検討していく予定です。

一方でクラウドシフトが進む中でも、オンプレミス型が必要という業種は存在します。こうしたお客様に対しては従来の製品に縛られることなく、新たな製品の発掘に努め、最適なソリューションを提供していきたいと考えています。加えて、セキュリティ要件の厳格な業種に向けた対応にも注力し、クラウドとオンプレミスを組み合わせたハイブリッド型の提案など、多様化する市場ニーズへの柔軟な対応を実現していきます。

これらの取り組みを通じて、「従業員満足度」「顧客満足度」の向上につながら、ソリューションの提供を目指していきます。

各事業の戦略と活動

通信システム事業部

セキュリティと社会インフラのニーズに 先進テクノロジーと人財の両面から対応

通信システム事業部長
羽田 誠



●(当該事業部における)アイティフォーの強み

- クラウド、ネットワーク、セキュリティ、回線などのインフラとシステムをワンストップで提供
- 通信技術の先進国イスラエル、台湾などの独自性の高い製品・機器を提供
- 50年間で蓄積した技術力を活かし、独自のソリューションパッケージ製品を開発

◆機会とリスク

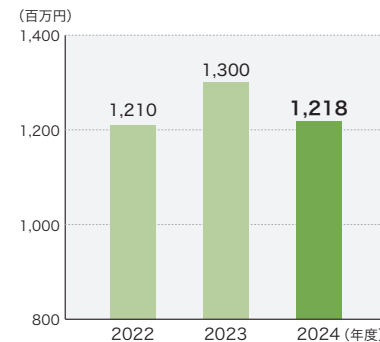
機会

- ◆サイバー攻撃の脅威拡大を背景とする需要増
- ◆社会のDXの加速により、インフラ系設備更改の需要増

リスク

- ◆円安進行による仕入れコスト増、地政学リスクの拡大

■ システム開発・販売売上高



2024年度の事業概況

当事業部は、当社のアプリケーションをご利用いただいているお客様、社会インフラ事業者様、通信事業者様に、ITインフラおよびセキュリティを展開しています。当事業部では各事業部にて提供されるさまざまな業務システムやソ

リューションを安全かつ使いやすくするために、クラウド、ネットワーク、セキュリティといったITインフラをお客様に提供すること、そして、電力・ガス・水道・通信といった社会インフラに対して、ネットワークを効率的かつ安全に運用するためのネットワーク機器やセキュリティを提供することをミッションとしています。

成長戦略

金融分野においては、審査や債権管理といった、より重要な仕組みを見極めながら、クラウド上での構築を進める流れとなっています。一方、公共分野ではガバメントクラウドへの移行が今年から来年にかけて本格化しており、非常に活発な動きが見られます。

近年加速するクラウド化の動きに対し当社クラウドサービスであるIPaCや支援サービスを提供することでリカーリングビジネスの拡大が図れます。

セキュリティ分野では、事件の発生や社会全体の意識の高まりを背景に、市場やニーズの拡大が続いています。

リスク診断(ASM)や生成AI関連のソリューション、ゼロトラスト、さらにはサイバーセキュリティ人財育成に関する取り組みにより拡大を目指します。

社会インフラ分野(電力・ガスなど)では、国産メーカーの撤退に伴い、老朽化した設備の更改や、専用線ネットワークからIPネットワークへの移行が進んでいます。8年～10年といった長期スパンでの実現となりますが、着実に進行するビジネスとして継続的な取り組みと領域の拡大を図っていきます。

また、IoTソリューションや災害対策も注力

すべき新たな取り組みです。これらは社会インフラにおけるセンシングや災害対策として、10年以上前から検討されてきたテーマですが、市場はまだ十分に活性化しておらず、今後の展開が期待できる分野と考えています。

今後に向けて

社会インフラ領域におけるIoTや災害対策は、労働人口の不足や災害への危機意識の高まりを背景に、中長期的に拡大が期待できる市場です。新規事業としてIoTと災害対策の立ち上げを進めており、IP化に続く新たなソリューションとして追加していく計画です。

IoTの活用により、設備状態を常時監視し、異常兆候を早期に検知、故障発生前に未然にメンテナンスを実施することで人手のかかる定期点検の頻度を削減できます。IoTは単に人手不足を補うだけでなく、社会インフラ全体の運用をより安全に、効率的かつ持続可能なものへと変革する可能性を秘めています。

また、クラウド事業とセキュリティ事業にもさらに注力していきます。とりわけセキュリティ分野は差別化が十分とは言えないため、海外の先進テクノロジーや人的サービスとの組み合わせ、さらに当社独自のサービス開発を通じて、競争力を強化してまいります。

各事業の戦略と活動

決済ビジネス事業部

多機能型決済端末を業務改善のハブとして 店舗に向けたソリューションを展開

取締役 執行役員
決済ビジネス事業部長
河野 一典



●(当該事業部における)アイティフォーの強み

- 業界最多水準の決済手段に対応するマルチペイメントプラットフォーム「iRITSpay(アイ・リッツペイ)」
- 端末とアプリケーション、端末関連業務をワンストップで提供するビジネスモデル
- 金融、流通・小売業界に精通した開発と多機能化における強み

◆機会とリスク

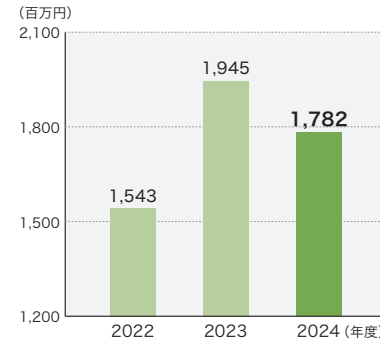
機会

- ◆ マルチペイメントからマルチサービスへの展開（金融、流通・小売業界）
- ◆ キャッシュレス化、非接触型・タッチ決済の加速

リスク

- ◆ 台湾情勢・為替変動による調達コスト上昇

■ システム開発・販売売上高



2024年度の事業概況

当事業部が担当している決済ビジネスは、決済端末の提供と端末センターの運営を主軸としています。台湾の大手メーカーであるキャスルテクノロジー社製の決済端末に、当社が独自に開発した決済アプリケーションを組み込

んだ製品を提供しています。さらに、端末の出荷から故障対応までを一貫して担うことで、お客様の業務負担を軽減し、安心してご利用いただける体制を整えています。

当事業部の強みは端末の提供にとどまらず、端末センターの運営、加盟店への端末出荷、操作説明、故障時のサポートまでをワンストッ

プで提供している点にあります。これにより、銀行系アクワイアラや決済代行業者（PSP）の皆様の業務負担を大幅に軽減でき、競争優位性の確保につながっています。

成長戦略

決済端末市場では、製品のマルチペイメント化や海外製品の低価格化、製品のコモディティ化による利益率の低下が進んでおり、端末単体での差別化が難しくなっています。

このような競争激化の懸念に対して、当事業部では単なるハードウェアの提供にとどまらず、付加価値の高いサービスを組み合わせることで競争力を維持していく必要があると認識しています。需要の拡大を見越し、POS機能や勤怠管理、免税対応など、決済以外のアプリケーションを搭載した多機能型決済端末の展開を進めます。

コストを重視する個店向けには、一部機能を絞り込んだ廉価なポケット型決済端末を新たにリリースする予定です。さらに、スマートフォンやタブレットを活用したアプリベースの決済端末の導入も検討しており、顧客の多様化するニーズに柔軟に対応することで、競争力の強化と売上の拡大を目指してまいります。さらに、端末を基点とした店舗向けソリューションの拡

充を図ることで、顧客へのサービス価値を高め、差別化を進めていきます。市場動向をいち早く察知し、新たな決済手法にも積極的に取り組むことで、当事業部の強みであるトータルサポート力をさらに高め、競争力の維持を図っていきます。

今後に向けて

中長期的な需要の拡大に向けては、キャッシュレスの枠を超えた新たな分野への展開を計画しています。顧客企業のバックオフィスシステムや、加盟店向けの店舗運営支援ソリューションなどを通して、顧客企業の課題解決や加盟店の業務効率化およびマーケティング支援を実現し、当社サービスの付加価値を高めます。

一方で、決済端末市場は中長期的には飽和が予測されており、端末単体に依存した事業構造からの脱却が求められています。そのため、当事業部ではトータルなキャッシュレスサービスを提供する企業への転換を図っており、アプリベースの決済システムの構築や、加盟店・ユーザー双方にとって有益な新サービスの開発を進めています。これらの取り組みにより、持続的な成長を実現し、業界の変化にも柔軟に対応できる強固な事業基盤の確立を目指します。

各事業の戦略と活動

技術本部

多様な技術領域を支える体制改革 人財確保と育成で、会社の成長につなげる。

(左)
執行役員 技術本部長
池田 竹広

(右)
執行役員 技術本部本部長代理
橋本 健司



技術本部の強み

柔軟な運営体制を構築 強みのパッケージを新たな領域へ

今年の4月に当事業部は組織改編を行いました。これまで「技術開発本部」と称していましたが、インフラシステム事業のほか、キッティングやカスタマーサポートなどさまざまな事業が存在しており、「開発」だけでなく幅広い技術領域をカバーしていることから、名称を「技術本部」に変更しました。また組織体制においても、既存のインフラシステム事業やソフトウェアの開発部署を再編するなど、より実情に即した運営形態を整えました。

当社は独立系システムインテグレーターとして、地域金融機関や地方百貨店、地方自治体などを中心に、業種・業態に合ったパッケージソフトを導入してきました。長年の実績による圧倒的な数の導入事例を持っているため、新規のお

客様に対しても、その知見により迅速で的確なサポートを提供できることが大きな強みとなっています。また、ネットワークなどのインフラ領域からアプリケーションまでを一元的に提供できる点も当社ならではの特徴です。

当社には「最後までやり遂げる」という文化があり、問題が発生しても諦めず解決に取り組む姿勢が、経営理念にある「寄り添うチカラ」につながっています。顧客への提案力と伴走する姿勢は他社に負けないと自負しています。

現在は、パッケージソフトの導入だけでなく、SaaS型のサービス提供に注力しています。すでに開発に着手している一つに、SaaS型プラットフォームを活用した次世代ECシステムがあります。従来より柔軟で拡張性が高く、かつ導入・運用コストを抑えることを目指したパッケージです。さまざまな業種・業態に合わせた運用が可能になり、お客様にとっての使いやすさを実現します。

また、AIの活用も進めています。まず社内業

務面において、要件定義書や基本設計書などの精度向上を目的に、AIとドキュメンテーションやアプリケーションの連携を検討中です。製品やサービス面では、外部ベンダーとの協業も視野に入れ、既存パッケージ製品とAIを組み合わせ、製品自体の判断・分析機能を強化するといった計画が進められています。現時点ではAIの全面導入には至っていませんが、業務効率や製品の品質向上を目的として、段階的にAI活用が進められている状況です。

人財戦略

基礎力向上から始まる育成プラン キャリアに合わせ着実な成長を支援

技術本部では新入社員の技術教育に関しては、土台となる基礎的な知識や技術力を身に付けることを大切にしています。

いち早く現場で活躍してほしいという思いも

ありますが、土台作りに時間をかけ底上げすることが、着実な成長につながるという考えからです。

新入社員は4月から11月までITスキル、業界知識などを学びながら資格取得を進めます。その後はOJTを行いながら、SEとしてのレベルを上げていきます。

配属が決まった後は、トレーナーとマンツーマンで修練を積んでいきます。ソフトウェア系とインフラ系のSEはそれぞれの立場でトレーニングに励むことになります。特にソフトウェア系のSEは、お客様の業務を理解した上でご要望を聞き出し、それにお応えする提案を行うため、技術職でありながら営業と同等のコミュニケーション能力が求められます。そのため、社内の発表の場などを活用してスピーチに慣れさせるなど、現場に出る前に実践的な経験を積ませています。

中堅層のSEに関しては、定期的な勉強会を実施しています。さまざまなパッケージについて

学び、当社のSEであればいずれのお客様にも対応できるような体制を目指しています。例えば、担当外のお客様からお問い合わせがあった場合でも、ひとまず内容を理解し、迅速に対応できるようになるなど、お互いに助け合える組織を意識して教育を進めています。

インフラ系のSEの場合は、求められるスキルは技術的知識や製品知識が中心です。そのため新製品がリリースされると、すぐに検証してそこからナレッジを蓄積していきます。

エンジニアは探究心を持ち、常に最新技術をキャッチアップする姿勢が重要です。新たな情報のインプットを繰り返すことで、SEとして常にアップデートされています。

リスクへの対応

SEの積極的採用と併せて 協業会社との高度な連携を促進

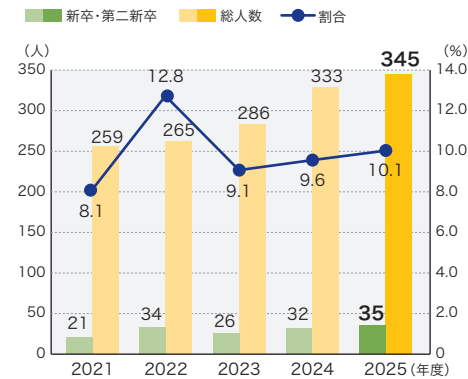
現在、SEの人員は決して十分とは言えません。会社の成長に欠かせないSEの確保には積極的に取り組んでいます。人材を安定的に確保することは、当社が「品質を確保し適正な対価をいただく」体制を構築する上で重要だと捉えています。

新人採用については、全社で2025年度は39

人だったものを2026年度は70人に引き上げました。経験者採用は3年間で45人を計画し、2024年度は13人のプロフェッショナル人材を採用しました。「SEが足りなくて顧客側の要望するスケジュールに応えられない」といったことが起きないように、今後の会社の成長のためにも、SEの人員増は進めていきます。また、縁があって当社に入社してくれた社員には、いつまでも健康で活躍してもらいたいという思いから、新たにメンター制度の導入を検討しています。上司・部下という関係性ではなく部署横断で若手同士を組み合わせ、フランクに会話できる場所を創出することが目的です。上司には言いにくいことでも本音で会話することにより、安心して仕事ができるようになればと思っています。

一方、SEが不足している現状では、協力会社との連携も重要になります。現在、20社ほどに絞り込んでいますが、いずれも太く、長い付き合いがあるパートナー様です。かつて当社は外注依存が高くなった局面もありましたが、採用強化の進展により、内製：外注の比率は直近で「1：1.2」まで改善し、中期的には「1：1」を目標にしています。技術本部下の品質管理部が、毎年さまざまな指標で技術者評価を行い、課題があれば改善を依頼するなど厳しい願いをすることもありますが、おかげで当社のパッケージを大変よく理解して対応してもらっています。

■ 新卒・第二新卒エンジニア採用数の推移



将来展望

スピード感のある開発で お客様との接点を増やす

今後の展望については、繰り返しになりますが、まずは人材確保が必要です。現在300人ほどのエンジニアを1.5~2倍まで増やすことを目指しています。エンジニアの層を継続的に厚くし

てより強固な開発体制を築くことが、将来的な成長の前提条件です。

そして、常に新しい技術に対してはしっかりキャッチアップし、当社のパッケージに反映していくこと。加えて既存パッケージの見直しだけでなく、スピード感ある開発で新パッケージを提供し続け、常にお客様との接点を増やすことで成長へとつなげたいと考えています。これまでは、あらゆる機能を網羅したパッケージのご提供を目指していたため、リリースまでにお時間を頂いていました。今後は、まずコアな部分となる機能から順次ご提供し、周辺機能についてはオプションとして追加いただける柔軟な方式を採用することで、より迅速にリリースできる体制を整えてまいります。

当社は、開発ができなければ売上も伸びません。技術者確保と育成をしっかり行い、営業が獲得した案件にすべて対応できるような体制にする必要があります。この先は、私たち技術本部が営業をサポートするというくらいの強い組織にしていきたいと考えています。

● (当該事業部における) アイティフォーの強み

- 圧倒的豊富な導入事例数で迅速・的確なサポートを提供
- 配属前8カ月間集中研修による、土台のしっかりしたエンジニア人材を育成
- PMP資格取得推奨により開発品質、スピード、コスト削減の向上を実現

◆ 機会とリスク

機会

◆ SaaS型プラットフォームを活用した次世代ECシステムの開発で新たな顧客開拓へ

リスク

◆ 新卒・経験者ともSE採用はますます厳しい局面に



松本 寅之介

インフラエンジニア／東京勤務
基盤インフラの設計・運用、セキュリティ系ソリューションの導入等を担当。



徳永 聖汰

システムエンジニア／福岡勤務
九州エリアの金融機関に向けたローン審査・ローンの申し込みシステムの導入・保守を担当。



安井 雅也

システムエンジニア／東京勤務
ネットバンクを中心に、住宅ローン審査システム、債権管理システム等の導入・保守を担当。



大迫 朱美

システムエンジニア／大阪勤務
関西・四国エリアの金融機関に向けたローンを中心とした審査支援システムの導入・保守を担当。



大熊 勝平

システムエンジニア／沖縄勤務
沖縄県内の自治体に向けて滞納管理システムや電話催告システムの導入・保守を担当。

アイティフォー 若手エンジニア5人による座談会

お客様に寄り添い、地域社会に貢献する役割を常に意識したシステム開発

プログラミングだけでは終わらない アイティフォーのエンジニア

安井:今日は、さまざまな地域からエンジニアだけが集まりましたね。アイティフォーのエンジニアとして、今の仕事に何を感じ、どのように向き合っているのかを聞ける良い機会だと思い、楽しみにしてきました。

松本:そうですね。皆さんもキャリアを重ねるにつれて、業務の幅が広がると同時にエンジニアとしての視野も広がってきたのではないかと思います。皆さんは仕事をする上で、アイティフォーの特徴や、われわれエンジニアの強みを

意識したことはありますか？

徳永:私は経験者採用でアイティフォーに入社して4年目になります。前職でもシステムエンジニア(SE)だったのですが、アイティフォーに入社してSEの概念が大きく変わりました。というのも、前職ではプログラムを組み立てることが主な業務で、当時はお客様の要望をシステムに落とし込む際に、プログラミングの視点で課題を解決することしか考えが及びませんでした。現在私は主に九州エリアの金融機関を担当していますが、アイティフォーのエンジニアはお客様の業務内容にまでしっかり入り込んで、本当に求められるシステムは何かを突き詰めて

考える。そこが大きな特徴であり、強みだと感じています。

大熊:同感です。私は沖縄エリアで、主に地方自治体への滞納管理システムの導入と保守を担当しています。例えば自治体は税金を滞納した人に対して段階的にアクションを起こします。具体的には滞納状況の管理に始まり、必要に応じて文書や電話で催告を行うなどです。これらの業務はセンシティブな部分もあるので、一連の業務の流れを把握することで、最適なシステム構築や業務改善の提案ができると考えています。

大迫:当社の債権管理システムは、地方銀行に

おいてナンバー1のシェアを獲得していますよね。これは長年の経験と高い専門知識にエンジニアリングの技術が加わった成果だと思います。

私も関西・四国エリアの金融機関を担当していて、上司や先輩から教わることも多いのですが、皆さん本当に金融の業務を深く理解しているなと日々実感しています。

安井:元銀行員の方が当社に入社していることも強みですね。そうした経歴を持った社員の方からノウハウを吸収し、それをシステムやパッケージに還元できるサイクルがあります。

それから、SEはいわゆるプログラミングの専

アイティフォー 若手エンジニア5人による座談会



プログラミングだけでなく、お客様の業務に関して精通していることが強み
安井(東京・システムエンジニア)

門集団と思われがちですが、アイティフォーのSEは違いますよね。私はシステム開発を行う際は「手段」と「目的」を間違えないように心掛けています。目的はお客様の課題解決であり、目的を達成するための手段としてシステム開発を行っています。私も数年前まではシステム開発を行うことが「目的」であり、ゴールと認識していました。それだとお客様の課題は解決せず、多くの場合、結局使いづらいシステムになってしまいます。その意識転換ができたとき、自分がアイティフォーのSEになれたと思ったことを覚えています。

松本: 私はインフラエンジニアなので、皆さんと少し異なる視点になりますが、インフラエンジニアを含めSEは学び続けることが求められる職種だと思っています。

特に私が担当する基盤インフラは、お客様の

業種の幅が広いことが特徴です。さまざまな仕様やそれまで扱ったことのないシステムに触れることも多々あり、バージョンがアップデートしてすべてのコマンドに修正が加わり、最初から勉強し直すこともあります。とてもタフな半面、それら一つ一つを学んで、実際に業務に活かせたときに、達成感を味わうことができます。

学びという面では、会社全体で仕事をしながら常にスキルを高めようという文化が醸成されていると感じます。勉強会や学習会なども頻繁に行われていることも重要ですね。

徳永: プログラミングで分からないことがあったとき、チャットツールなどを使って疑問を投稿すると、部署や拠点を越えてすぐに誰かが対応策を教えてくださいますよね。普段から日常会話のように、皆で情報を共有しながらスキルアップを図っていこうという社風があるのも、アイティフォーのSEの強みの一つだと思います。

お客様の視点に立って考え、ご要望の本質を引き出す努力を

安井: 皆さんの話をうかがっていて、お客様の業務内容をきちんと理解しながらシステム開発を行うこと、そして新しい技術を追い求める姿勢が大切だということを改めて確認できました。

大熊: もう一つ、お客様が考えていることや望

まれていることを、きちんと聞き出すことも大切だと思っています。「〇〇のデータを抽出したいのだけれど」といったお問い合わせを頂くのですが、よく話を聞いてみると実際は異なるデータが必要だということもありますね。お客様に言われたことだけに対応していると、結果的に信頼関係が築けなくなる。

安井: 最近、お客様から「DXをやりたい」と言われることが度々あります。そのDXとは、UX (User Experience) の改善を求めているのか、それともUI (User Interface) の改善を求めているのか、あるいはペーパーレスのことなのか。実は現状のシステムを少し改修するだけだったり、なんてこともあるので、私も常にお客様から潜在的な要件を引き出すことに注力するようにしています。

松本: シンプルな物言いになりますが、お客様視点に立ってヒアリングすることですね。皆さんの話を聞いていて、それが自然にできているのは、アイティフォーのエンジニアに経営理念である「寄り添うチカラ」の意識が根付いているからなのだと実感しています。

加えてインフラエンジニアとしては、「高頻度の連絡」も寄り添うチカラに通じると考えています。私はセキュリティ系のソリューションも手がけているので、導入したシステムに万が一ウィルスを検知した場合などは、すぐにお客様

と連絡を取り、詳細に状況を把握しなくてはなりません。そのためには普段からの密なコミュニケーションと情報共有が欠かせないのです。

徳永: なるほど、現場の緊張感が想像できる話ですね。

今のような緊急時の話ではありませんが、私もお客様からの問い合わせに対しての「対応のスピード」が寄り添うチカラだと意識しています。お客様の業務に追加や変更が発生し、導入したシステムでは対応できなくなるケースが頻繁にあります。しかしその都度全面的にシステムを改修するとなると、時間もコストもかかるので、例えば現行システムの中で応用的な操作をすることで解決できるのではないかと、といった提案をすることもあります。どのような問い合わせを受けても、まず、解決策を素早く示すことも、お客様に寄り添うことだと思っています。



会社全体で後輩を支えていきたい。
そのために自分は率先したい
徳永(福岡・システムエンジニア)

アイティフォー 若手エンジニア5人による座談会



システム導入が業務の効率化につながり、
人手不足を解消します
大迫(大阪・システムエンジニア)

大迫: 私は直接システムに関連していないところでも、「寄り添うチカラ」を実践しています。

先日、システムの導入先のお客様から「パソコンのキーボードが動かなくなっちゃった!」とお電話を頂いたことがありました。もちろん当社が対応する内容ではないのですが、私の上司も以前、別のお客様から担当外のお問い合わせを受けた際に、とても丁寧に対応していて、「お応えできることにはしっかり対応した方が、お客様も喜ばれるだろう」と言って頂いたことが強く印象に残っていたのです。そこで私も「ではまず、USBを抜き差ししてみてください」「他のキーボードと入れ替えてみてください」「他のキーボードと入れ替えてみてください」などいろいろ原因を探りながら対応しました。結局「ああ、キーボードにホチキスの芯が挟まっていたわ。動くようになりました、ありがとうございます」と、結果的にはよくあるオチで無事

解決しました(笑)。

でも、こうした小さな対応の積み重ねが信頼関係につながるのだなと実感しています。今ではそのお客様からは、システムに関するこちらからの提示に対して「大迫さんが言うなら」と、全幅の信頼を頂けるようになりました。

安井: お客様の困り事の解決方法は状況や内容によってさまざまですね。私は、お客様が他社システムベンダーの方と会話する際に困らないように、お客様に代わってシステム目線の要点や課題点を整理するようにしています。

徳永: お客様からの問い合わせが、他社のシステムについての疑問だったことはよくありますね。つい最近も、入力の際の文字数制限などお客様が気付きにくい細かい設定について、こちらで読み解いてご説明したことがあります。可能な限り想定できる要件をこちらでイメージして、お客様をサポートしていくようにしています。

高度なシステムの導入が、 地域貢献につながることを実感

安井: アイティフォーは創業以来、地域のお客様にシステムやサービスを提供してきた会社です。パーパスの中でも「地方創生による社会貢献」という言葉が盛り込まれていますが、エンジニアとして地域への貢献について皆さんが

日頃感じていることを、ぜひうかがってみたいと思っています。

大熊: そうですね。沖縄で仕事をしている中で意識しているのは、都市部との格差が生まれないようにすること。そこにアイティフォーの存在意義があると思っています。

沖縄の自治体に導入するシステムもベースは首都圏で使われているシステムと同じです。なので、首都圏の自治体が悩んでいる課題や解決手段などをエンジニア間で情報共有し、さらにお客様へ発信することで、システムの運用や職員の方のITスキルに格差が生まれないようにしています。

徳永: 私の担当する地方銀行のお客様も、基本的に国が決めたルールを守るためにシステムを導入することが多いので、九州独自のシステム開発を行うことは少ないです。こちらも首都圏と同様のシステムのため、地方銀行のITリテラシーを高めることには貢献できていると感じています。

松本: アイティフォーは以前、東京都の「中小企業サイバーセキュリティ対策強化サポート事業」を受託し、23区内の中小企業のセキュリティ対策ソフトの導入をサポートする機会がありました。近年はリモートワークの広がりもあり、ランサムウェアなどによる被害が多発しています。感染すると、データを持ち出された

り、暗号化されて使用できない状態にされたりと、企業運営に大きな打撃となります。元に戻すために、いわゆる身代金を要求されるなど、社会問題となっていてメディアで報道されることも少なくありません。しかし、実際に中小企業の経営層とお話すると、自社のセキュリティ体制に危機感を持っていない方が多いと感じました。特に東京は、そうした被害を受けやすいところなので、セキュリティへの意識を広めていきたいという、責任感が強くなっています。

それと、個人的には福岡で生まれ育ったため、九州の業務の動きは気になります。実際、福岡の案件に関わるがありますが、九州のインフラ担当の体制は東京に比べてまだ弱いので、福岡をサポートしてあげられたらと思っています。



被害をなくすために、お客様の
セキュリティ意識を高めたい
松本(東京・インフラエンジニア)

アイティフォー 若手エンジニア5人による座談会



お客様が思っている本質を聞き出し、信頼関係を築くことが大切
大熊(沖縄・システムエンジニア)

大熊: その点では、私は沖縄に移住してからアイティフォーに入社したのですが、お客様と接する中で沖縄への愛着が増していきました。沖縄愛と言えるかもしれません。お客様に貢献したい、沖縄の人を助けたいという思いは強くなりましたね。

大迫: どの地域でも同じだと思いますが、大阪でも人手不足は深刻です。私の担当している金融の審査支援システムでは、利用者が手書きで申込書に記入したものをAIに読ませて文字起こしをし、それを審査支援システムに取り込むことで、行員の方が入力する手間が省けます。これは単にその銀行の人生産性が上がるといった話で終わりではなく、手間が省けた分、接客等の他の業務に時間を振り分けることができ、その銀行を利用する地域のお客様の利便性が高まる。つまり結果的に地域へ貢

献しているのだと考えています。

交流を深めてノウハウを共有し、エンジニア全体のレベルアップを

松本: 最近上司からは、「もう、若手じゃないかな」とよく言われます(笑)。

それもあるって、私自身エンジニアとしてこの先どうありたいかを考えるようになりました。少し大きな話をしますと、誰もがITリテラシーを高めることができれば、社会はより良い姿になると思っています。エンジニアはITに関してはプロですので、その意味でも今リテラシーが低い人にも、分かりやすい言葉で、少しずつでも広げていければと思っています。

徳永: 私は、アイティフォー全体で後輩エンジニアを支えていけるようにしたいと思っています。エンジニアの世界では年齢は関係ありません。当社も新人が増えており、現状の体制では若手エンジニアを支える仕組みは十分ではなく、先ほど述べたような情報共有できるチャットツールなどもあるので、さまざまな場面で後輩たちをサポートし、成長を加速させていきたいですね。

安井: 今、新しいパッケージの開発に取り組んでいます。これまでにない競争力の高いものを

目指しているため、競争力の高い他社システムとの連携を強化していく予定です。そうなくともこちらもアプリケーションの枠だけではなく、インフラの知識なども必要になります。これを機に、プロトコルやネットワークなども学んで、業務領域の幅を広げていきたい。それをアイティフォーの知見として蓄積・共有していければとも考えています。

大迫: 共有という点では、アイティフォーは全国に拠点があるので、各拠点の人が各地に向き、それぞれの人の働き方を見て、学ぶことが当たり前になるようにすると、より働きがいのある会社になりますよね。ワーケーション

のような形でもいいなと思います。

大熊: 私も同じように感じていました。最近、業務が属人化しているのではないかと思うことがあります。エンジニアはプロフェッショナルを目指すとどうしても専門性が高まり、その人しかできない仕事が出てくる場合があります。ノウハウをもっと共有して、皆がいろいろなシステムに携われるようにしたい。そこでは、きっと気付きや学ぶきっかけが生まれると思います。

安井: もっとエンジニアの交流を活性化させたいですね。お互いが切磋琢磨することで会社が成長し、地方創生にもつながると信じています。ぜひ、皆さん一緒に頑張っていきましょう。

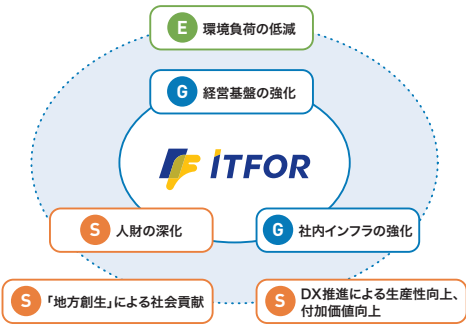


マテリアリティへの取り組み

アイティフォーは、持続可能な未来社会の実現に貢献しながら、事業戦略を通じて企業価値を高め、グループ全体の持続的な成長を支えるために、サステナビリティ方針に基づき、5つのマテリアリティ(重要課題)を掲げています。

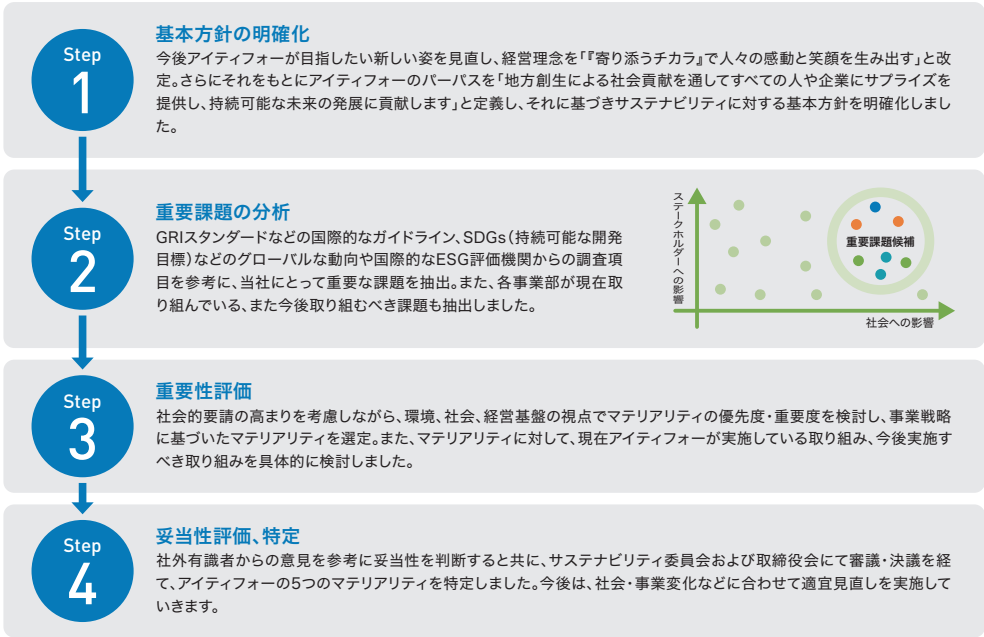
〈マテリアリティ(重要課題)〉

アイティフォーは、自社が目指すべき姿として「地方創生による社会貢献を通してすべての人や企業にサプライズを提供し、持続可能な未来の発展に貢献します」というパーパス(存在意義)を掲げています。このパーパスから策定した「サステナビリティ基本方針」に基づき、環境(E)・社会(S)・ガバナンス(G)の視点を踏まえて、5つのマテリアリティを特定しました。アイティフォーのサステナビリティ活動は、これらのマテリアリティに対して、本業である事業活動を通じて具体的な取り組みを進めています。



〈特定プロセス〉

アイティフォーは、組織横断的なサステナビリティ委員会を設置し、経営理念と国際的なガイドラインや、グローバルな動向などを踏まえ、2021年11月に5つのマテリアリティを特定しました。



マテリアリティ(重要課題)	具体的取り組み	関連するSDGs
環境負荷の低減	温室効果ガス排出量削減に関する直接・間接的な取り組みを進めることで、2030年までに温室効果ガス排出量を半減することにチャレンジしていきます。また、気候変動リスクによる事業影響への適応に努め、事業継続性の観点からBCP対策のソリューションも提供します。	気候変動リスクに対する活動の推進 2 気候変動 7 持続可能なエネルギー 11 持続可能な都市とコミュニティ 12 消費の持続可能性 13 気候変動
「地方創生」による社会貢献	事業活動を通じたソリューションを含むオープンイノベーションを活用することで、都市部と地方の格差を是正し、地方経済の活性化を目指します。	事業を通じた地域課題の解決 オープンイノベーションによる地方活性化 地方雇用活性化ソリューションの提供 3 持続可能なエネルギー 4 質の高い雇用と経済成長 8 持続可能な産業とイノベーション 9 持続可能な都市とコミュニティ 10 人や国の不平等の解消 11 持続可能な都市とコミュニティ 12 消費の持続可能性
DX推進による生産性向上、付加価値向上	常に新しく進化するITを活用して団体・企業の実業性向上を支援すると共に、やりがいを持って働くことができる環境構築を支援します。	新技術を活用した社会インフラの構築、提供 DXによるディーセント・ワーク推進 5 持続可能な産業とイノベーション 8 持続可能な産業とイノベーション 9 持続可能な都市とコミュニティ
経営基盤の強化	コンプライアンス経営やリスクマネジメント体制、コーポレート・ガバナンス体制の強化などの「経営基盤の強化」と、社内DX化促進などの「社内インフラの強化」を推進します。	経営基盤の強化 ・コンプライアンス経営の強化 ・リスクマネジメント体制の強化 ・コーポレート・ガバナンスの強化 社内インフラの強化 ・社内DX化の推進 ・セキュリティ強化 8 持続可能な産業とイノベーション 16 平和と公正な社会
人財の深化	多様な価値観・バックグラウンドが尊重され、一人一人が能力を最大限発揮できるよう、人財の活躍推進と育成に取り組むと共に、働きがいのある未来志向の職場環境を創造します。	人権の尊重 多様な人財の活躍推進と育成 働きがいのある職場環境の提供 労働安全衛生・健康経営の継続的な推進 3 持続可能な産業とイノベーション 4 質の高い雇用と経済成長 5 持続可能な産業とイノベーション 8 持続可能な産業とイノベーション 10 人や国の不平等の解消