HIGH FIVE 2033

人々の豊かな時間の創出に貢献することを目指す

地域格差のない社会基盤を構築することで、
人々の豊かな時間を創出したい――

地域で活躍するお客様のサポートを続ければ続けるほど、
私たちの思いは強くなりました。
自前主義のシステムベンダーという殻を破り、さまざまなパートナーと手を組むことを含め、アイティフォーでは現在、地域還流型ビジネスの実現に向けた、さまざまな動きが始まっています。

非連続な成長を牽引する

3つの成長ドライバー



導入プロダクト増加と近接市場への拡大

外国人（旅行者、就労者等）に対するプラットフォームを構築

対象マーケットを拡大すべく、攻めるCVC投資やM&Aを実現できる体制を構築

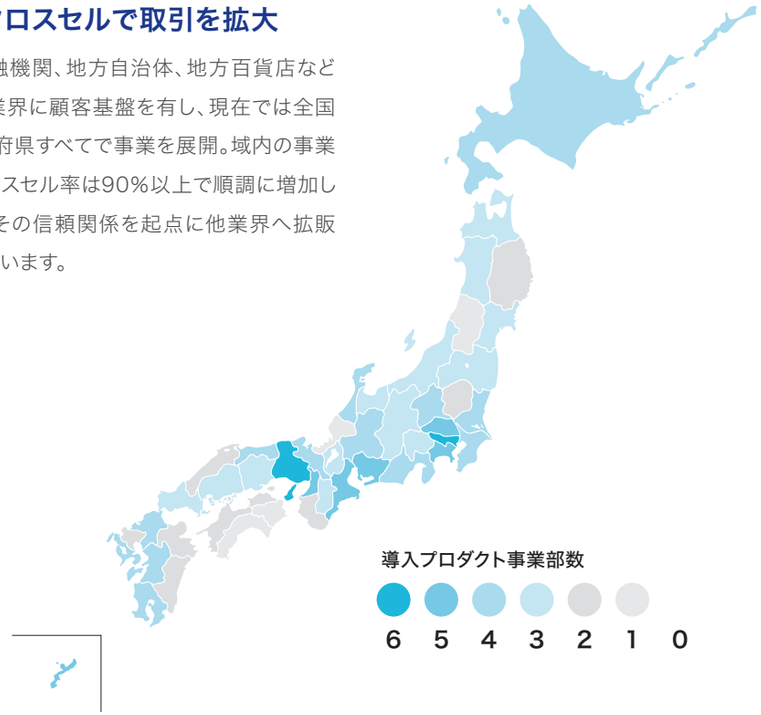
HIGH FIVE 2033の実現に向けて3つの成長ドライバーを複線化。
既存事業で築いた顧客基盤をさらに拡大するとともに、新たなビジネスモデルを創出し、非連続な成長の実現を目指します。

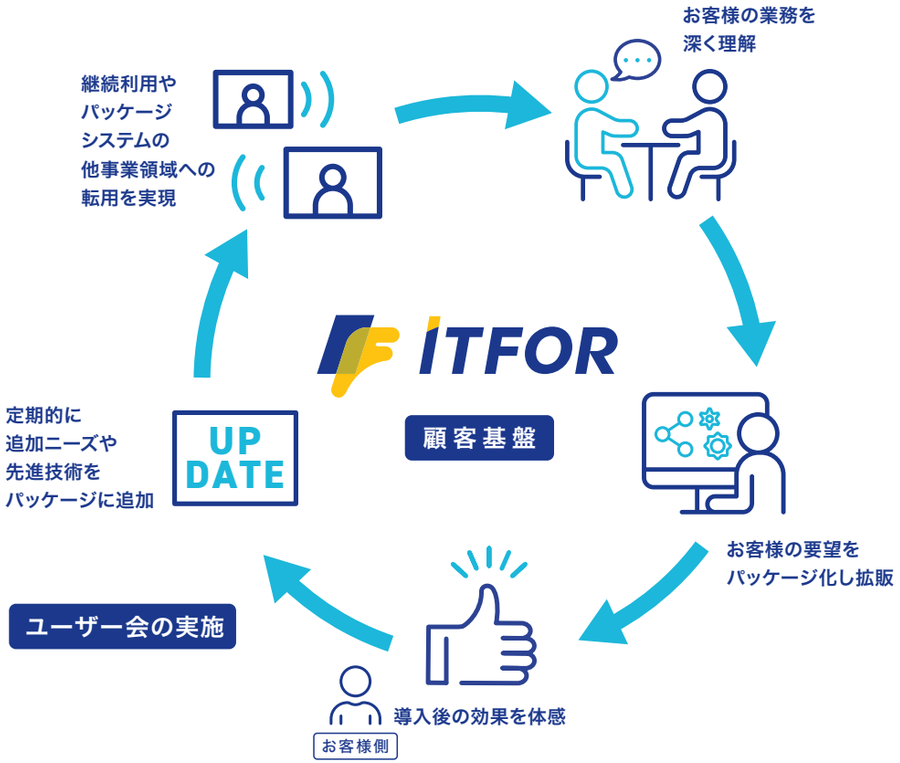
既存事業の深耕と拡大

顧客基盤の深化と導入プロダクトの拡大

すべての都道府県にお客様が存在
域内クロスセルで取引を拡大

地域金融機関、地方自治体、地方百貨店など幅広い業界に顧客基盤を有し、現在では全国47都道府県すべてで事業を展開。域内の事業部のクロスセル率は90%以上で順調に増加しており、その信頼関係を起点に他業界へ拡販を進めています。





顧客ニーズに寄り添って
プロダクトを常に改善（ユーザー会の活用）

お客様同士の情報交換や課題共有の場として定期的にユーザー会を開催。そこで得られた要望や新たなニーズをパッケージへ反映することで、製品価値の向上と継続利用の促進を実現しています。

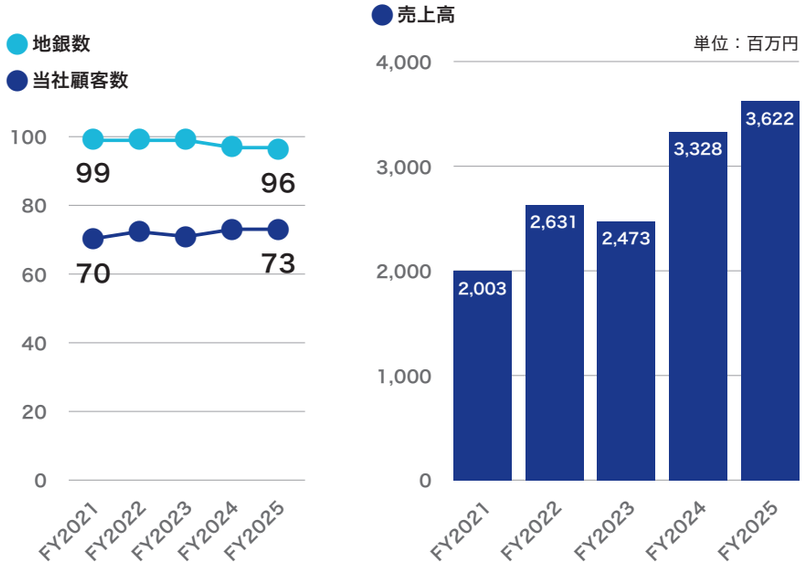
顧客ニーズを起点としたビジネスサイクル

強固な顧客基盤に支えられている当社の強みは、お客様の業務を深く理解することから始まります。そこからお客様のニーズを掘り起こし、その要望をパッケージに取り入れ展開。導入後は、効果を共有しユーザー会でも情報交換することで、お客様の業務も成長するようなスパイラルを構築していきます。

イントロダクション
トップメッセージ
アイティフォーの価値創造ストーリー
アイティフォーのビジネスと強み
事業の強化とさらなるスケールアップ
HIGH FIVE 2033／3つの成長ドライバー
▶既存事業の深耕と拡大
パフォーマンスの最大化に向けて
[Topics]デジタルプラットフォームの新機軸
各事業の戦略と活動
外国人プラットフォームの構築
Growth Capital構想
[特別企画]社員座談会
持続可能な経営基盤
経営・財務情報

金融領域での提供価値向上

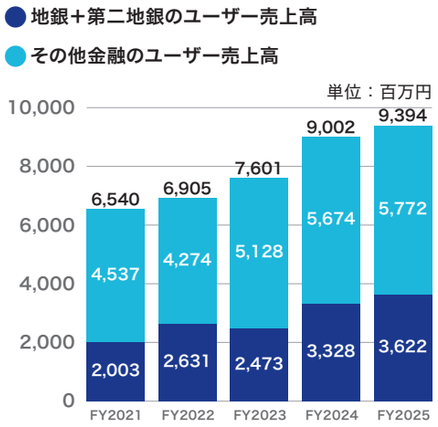
地銀・第二地銀と取引強化



経営統合など、業界再編が進む中でも確実に成長を実現

地方銀行が減少する市場環境においても、長年にわたり構築してきた信頼関係と専門性を強みに、システム導入数と顧客基盤を着実に拡大。継続的にシステム更改需要の獲得や新たなソリューションの提案を進めています。複数の融資業務システムをワンストップで提供できることも安定した売上成長につながっています。

ノンバンクへの展開





地銀本体での実績を活かして、ノンバンクへと事業を拡大

地方銀行との取引実績を基盤に、系列のコンシューマーファイナンスや保証会社、クレジットカード会社、リース会社などノンバンク領域への展開も加速。地方銀行系とノンバンク系の事業がともに成長し、金融業界全体への事業領域拡大を実現しています。

経営計画

金融業界において、新たなシステム導入を通じた顧客基盤の拡大を図り、2025年度の270ユーザーから2026年度には276ユーザーへ、2030年度には650システム・290ユーザーへの成長を目指します。

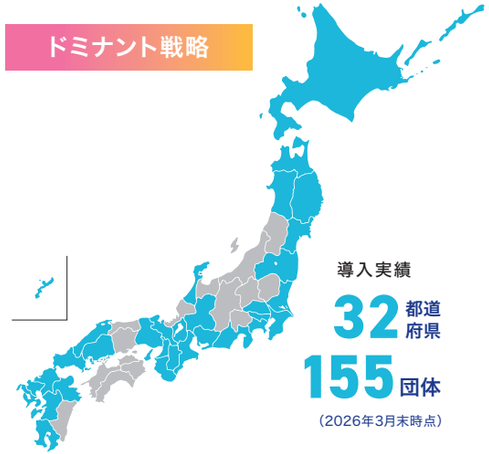
FY2025実績　560システム／270ユーザー

FY2026計画　577システム／276ユーザー

FY2030　650システム／290ユーザー

公共事業における支援領域の発展

ドミナント戦略



導入実績
32 都道府県
155 団体
（2026年3月末時点）

自治体での導入実績を起点に地域展開を推進

公共事業では、一つの自治体で実績を構築し、その成功事例を他の自治体へ展開するドミナント戦略※を推進しています。大阪府では、導入から数年で複数自治体へと拡大するなど、着実に成果を上げています。

※小売業のチェーン店が特定の地域に店舗を集中して出店し、その地域で「支配的」な地位を確立する経営戦略のこと

深掘り戦略

高齢者支援やインバウンド需要にも対応

納税・国保分野を中心に展開してきた公共事業を、後期高齢者医療や介護分野へ拡大していきます。また、出資先のバカンやPayke、WAmazing、GIGABANKと連携し、インバウンド需要の取り込みや外国人就労者支援など、地域課題の解決に向けた新たな事業展開を推進します。

納税課業務
国保課業務
＋
後期高齢課業務
介護課業務
ITFOR

観光・防災業務
VACAN
Payke
WAmazing

外国人e-KYC
GIGA



決済領域

次世代の決済端末





ポケット型

テーブルのオーダー端末





店員のハンディ端末

従来の決済端末販売に加え、端末レスビジネスへの展開を進めています。ソフト型決済端末の開発を完了し、テーブルオーダー端末や店員用ハンディ端末など、アプリ決済の普及を通じてキャッシュレス化のさらなる加速を目指します。

流通EC領域

流通EC領域では、売場や催事場、外商顧客先でも利用可能な移動型POSを開発し、店舗運営の効率化を支援します。また、世界標準のSaaS型ECプラットフォームShopifyを活用し、ECショッピングだけでなく店頭ギフト申込にも対応したサービス展開を進めています。

従来のPOSイメージ



移動型新POSイメージ



通信・電力領域

電力会社向けIP対応（Megaplex）の導入実績を基盤に、電力・鉄道・ガス業界への横展開を目指しています。さらに、次世代ネットワークを見据えたPON（パッシブ光ネットワーク）事業にも先行して取り組み、中長期的な需要拡大に備えます。

パフォーマンスの最大化に向けて

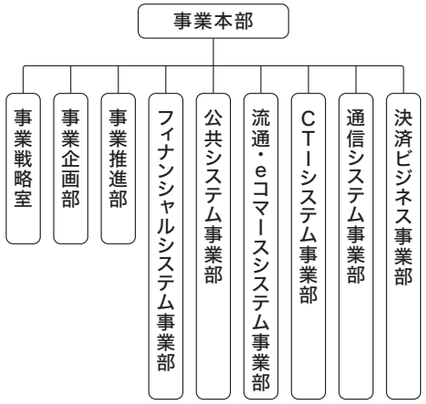
事業本部長メッセージ

「お客様を愛すること」「商品を愛すること」を守り抜く姿勢を持ち続けてほしい

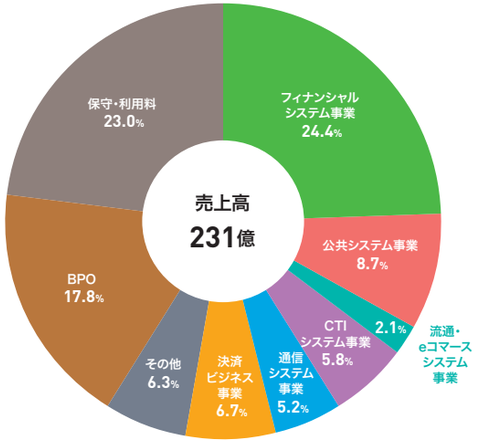


取締役常務執行役員 事業本部長
フィナンシャルシステム事業部長
大枝 博隆

【図1 事業本部体制図】



【図2 アイティフォーの売上構成】



「FLY ON 2026」期間中に見られる環境変化、リスクと機会

中期経営計画「FLY ON 2026」の最終年度を迎えている中での大きな事業環境の変化であるとともに、業界全体への大きなインパクトとなっているのが「AIの台頭」です。当社の主要顧客である金融業界では、AIを利用してシステムの脆弱性を見つけ、そこを目掛けてサイバー攻撃を受けるようなケースもあり、当社の商品に対するセキュリティ面での問い合わせが増えています。一方では、当社が今後、AIを活用してどのようなビジネスを展開しようとしているのかといった問い合わせも多くいただくようになっており、当社が今後、AIに対してどう向き合うのかという点は、当社の全ての事業部に絡む重要課題になりつつあります。

基幹事業であるフィナンシャルシステム事業に関しては、金融機関同士の合従連衡が進む状況の中で、マーケット自体の縮小を懸念する投資家の声も聞かれます。ただ、ありがたいことに金融機関の経営統合があったようなケースでも、新経営体制への移行後も引き続き当社のシステムが採用されることが多く、全体の導入システム数で見た場合には、むしろ増加傾向にあるというのが実情です。また同事業において、その価値が新たに見直されているのが延滞債権管理システムです。金融業界全体で人材の高齢化が進行する中で、延滞督促業務を担う人材についても不足が見られ、それを背景とした回収システムの維持・強化が喫緊の課題となっています。こうした中で、延滞債権管理システムがあらためて見直されています。また公共システム事業においては、これまで自治体ごとに異なっていた基幹システムを、国が定めた標準仕様に統一しようとする動きが見られ、これが当社に大きな特需を呼び込んでいます。この特需については、今後数年間は続くものと見ていますが、もちろん競争の激化も予想されるため、今後の動向を注視し、対応策を検討していくことになります。

ただ、足元でのこうした好況を受けて人材不足も深刻となっており、業務量の増加に対して人材の補充が追い付いていないというのが実情です。九州地区ではお客様単位で営業を行っていく「アカウントセールス」の手法を取り入れ、フィナンシャルシステム事業部の社員が公共システム事業の営業活動をサポートしています。導入から3年目を迎えるこの活動は、今後は展開地域の拡大という次のステップへと進むことになります。地方の百貨店もまた重要なお客様です。百貨店業界全体が縮小する中でも、当社が提供する小売業向け基幹システム「RITS」は好評を得ており、業界における当社シェアは確実に高まっています。

6つの事業の連携と自律が重要

6つの既存事業がそれぞれ有機的なつながりを有しているところは、当社事業の大きな特徴です。例えば公共システム事業部は、フィナンシャルシステム事業部がこれまで培った延滞回収のノウハウをベースとして立ち上げた部門であり、両事業部には多くの共通項があります。また冒頭で触れたような、AIに関する銀行のお客様からの問い合わせがあった場合には、情報セキュリティ対応を担う通信システム事業部とフィナンシャルシステム事業部が合同でお客様を訪問することもあります。CTIシステム事業部が開発した自動受架電システム「ロボティックコール」を組み合わせて、延滞回収にかかる事業システムとして提案することもあります。

事業部横断の取り組みは、今後さらに加速させたいと考えています。例えばCTIシステム事業部では、2026年6月にAIエージェントプラットフォーム「NiCE Cognigy」の販売を開始しました。この商品を通じて、カスタマーサポートやコンタクトセンターの現場で起きていた課題の解決につなげることができ、金融機関やクレジットカード会社、地方公共団体、さらにはEC事業者・小売業者などの自動受付対応などで威力を発揮するものと考えています。お客様の課題解決に向け、優れたサービスを提供するうえで、今後は各事業部の連携がますます重要になるものと思われます。

蓄積したデータの活用もまた、これからの時代を読み解くうえで重要なキーワードです。延滞債権管理の領域では、過去から蓄積された豊富なデータを活用してAI分析を実施し、延滞発生時の最適な督促方法をAIが提案するシステムや、AIが電話で督促を行うシステムの開発を進めています。約200ユーザーの延滞データを長期間保有している当社システムだからこそ提供できるサービスであり、延滞債権管理システムを提供する競合先の淘汰が進む中で、この領域での当社の優位性はさらに高まっていくものと期待しています。

こうした事例のような、既存の事業部が進める事業展開に加え、当社では「外国人プラットフォームの構築」のような、さまざまなスタートアップ企業と連携をしながら新たなサービスを提供していくビジネスモデルの構築も進めています。これらは、2033年構想「HIGH　FIVE 2033」の具現化に向けた、M&AやCVC投資を活用しながらインオーガニックな成長を取り込む動きとも連動し、今後はアイティフォー・グロースキャピタルを軸とした新たな事業展開も始まります。

「HIGH FIVE 2033」で描く700億円の売上高を実現するには、こうした新展開が必要ですが、成長を支えるのは、言うまでもなく既存事業の成長です。6つの事業部の成長では、各事業部間の連携が鍵を握りますが、連携という言葉に寄りかかり、現状に「安住」するような姿勢には強い危機感を持っています。相互依存によって責任の所在が曖昧になってしまえば、お客様からの大切な信頼を失いかねません。真にお客様に寄り添うためには、各事業部が自律したプロであることが大前提です。それぞれが自律的にマーケットを開拓し、新しいものを貪欲に取り入れながら、お客様の心をしっかりと掴むことが大切です。

「お客様を愛すること」「商品を愛すること」を守りぬくことが大切

当社は昔から、お客様に寄り添う営業スタイルを大切にしてきました。そしてこのDNAは、今の世代にもしっかりと受け継がれています。しかし、ITサービスが高度化し、企業間の競争が激化する現代において、私たちが持つべき最大の武器は、改めて原点に立ち返り「お客様を愛すること」と「商品を愛すること」を徹底的に貫くことだと考えています。

組織が拡大し、事業環境が目まぐるしく変わる今だからこそ、この姿勢を絶対に守り抜いてほしい。私自身、新人教育の場などでも常にそう伝え続けています。お客様のことを真摯に想い、好きでいられなければ、お客様の真の課題や考えていることを深く理解することはできません。また、自分自身がその商品を好きでいられなければ、商品を売ることにも熱意が持てなくなり、商品の魅力を十分に伝えきれません。さらに言えば、自社・自部門の利益、自身の利益だけを見ていては、取引というものは長く続きません。お客様と自分たちの双方が利益を獲得できるようなビジネスを追求するべきということです。このことは、営業部門、開発部門の双方の社員に言えます。「お客様を愛すること」「商品を愛すること」をしっかりと守り抜き、各事業の連携と自律のバランスをとることが、パフォーマンスの最大化を実現するための唯一の方法であると信じています。これからの当社のビジネスを担う方々には、その点をぜひ、肝に銘じて取り組んでほしいと思います。



これまで培った
金融関連サービスの強みを活かす

債権の初期督促で発生する企業側の業務を自動化・効率化

延滞発生時の入金案内から支払いまでをスマートフォン上で完結できるSaaS型サービスです。個別システムの導入を不要とし、顧客利便性の向上と入金案内業務の効率化を支援します。

Payコレクト

金融機関と法律事務所をつなぐ債務整理業務の最適解

金融機関と弁護士・司法書士事務所をつなぐ債務整理業務プラットフォームです。受任通知や債権届のデジタル化、ワークフロー管理の最適化、ペーパーレス化を実現します。

Agent Hub

[Topics] デジタルプラットフォームの新機軸

金融分野で培った顧客基盤と業務ノウハウを活かし、企業・顧客・専門家をつなぐデジタルプラットフォーム事業を展開。
アプリやSaaSを活用した新たなサービスを通じ、既存事業の枠を超えた価値提供を進めています。

アプリを駆使した
BtoBtoC型のビジネスを広げる

超高齢社会を背景とした個人の「終活」ニーズに応える

「伝えたいこと」「遺したいこと」を記録する電子終活ノートアプリ。ブロックチェーン技術を活用し、重要な情報を暗号化して保管。有事の際のデータ保護にも有効です。

デジシェア

従業員との対話を促進するアプリで企業の人的資本経営をサポート

社員の「本音」を集めるモバイルアプリです。AIによるデータ解析技術を活用し、会社や業務に対する従業員の声を可視化することで、人財戦略上の課題把握と施策実行を後押しします。

COCO VOICE

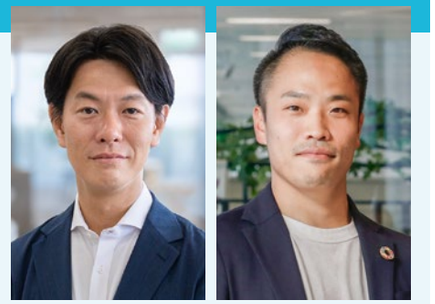
各事業の戦略と活動

フィナンシャルシステム事業部

銀行で培った総合力を起点に 金融DXとAI活用を加速し 新たな顧客基盤の創出へ

（左）
営業一部部長
山崎 優介

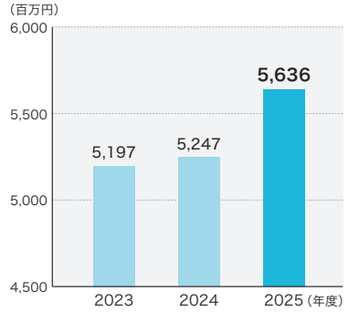
（右）
営業四部部長
落合 徹



2025年度の成果

2025年度は中期経営計画最終年度を見据え、「受注残の最大化」を最優先課題として営業活動を推進しました。その結果、受注高・受注残ともに前年比で大幅に増加し、過去最高を達成しました。また、新たなSaaS型サービスとして「Agent Hub」をリリースし、市場投入を実現しました。一方で、士業側との契約手続きの遅れにより、金融機関向け導入が当初計画どおりには進まず、一部案件は次年度へ持ち越しとなりました。その他に、金融業界において関心が高まるAI活用への対応に向け、主要製品へのAI実装を見据えた研究・実証実験の準備を進め、将来の競争力強化に向けた基盤づくりに取り組みました。

■ システム開発・販売売上高



現在のビジネス展開・強み

当事業部は、国内の銀行、ノンバンク、保証会社向けに、申込・審査から延滞債権管理まで幅広いシステムを提供しています。個人ローン業務支援システム「SCOPE」や延滞債権管理システム「CMS」「TCS」を中心に、安定した収益基盤を形成し、全社業績を支える中核事業としての役割を担っています。

最大の強みは、融資業務の「入口」である受付・審査から、「出口」である延滞債権の管理・回収までを自社開発システムで提供できる国内唯一のシステムベンダーであることです。長年にわたり蓄積してきたシステム同士を連携させたソリューション展開により、高い競争優位性を確立しています。また、ユーザー会を通じて顧客の声を製品開発へ反映し、顧客とともに価値創出する開発体制も差別化要因となっています。

将来像＝GOAL（2033）

2033年には、銀行・ノンバンク向けビジネスで培った融資・債権管理のノウハウを活用し、組込型金融を展開する小売業などの非金融事業者や、それを支えるBaaS事業者へ顧客基盤を拡大していきます。また、AI技術の進展を背景に、審査から債権回収・管理までの業務をAIエージェントが支援・自動化する新たなサービスモデルの構築を見据えています。

収益モデルについても、従来のシステム販売・保守中心から、SaaSによる継続課金や成果報酬型、トランザクション課金型へと転換を図ります。

さらに、金融実務ノウハウを組み込んだ金融特化型AIや、決済・与信データを活用するプラットフォーム開発を推進し、新たな市場の開拓と持続的な成長を実現していきます。

足元の事業環境（リスク・機会）と現状の課題（短期・中長期）

金融業界では経営統合や業界再編、システムの内製化やSaaSへの移行が進み、市場環境は大きく変化しています。

また、AIエージェントの普及やサイバーセキュリティリスクの高まりも事業に影響を与える要因となっています。一方で、業務のデジタル化需要やAI活用ニーズの拡大、規制緩和に伴う異業種の金融市場参入など、新たな事業機会も広がっています。

こうした環境変化に対し、短期的には最新技術への追従や他社連携の強化に加え、多様化する顧客ニーズに対応するための提案力・営業力の高度化が課題となっています。また、中長期的にはコンサルティング機能の拡充、および新市場・海外展開に向けた組織基盤の整備が求められています。

課題解決に向けた戦略

短期的には、他ベンダーとの協業や事業部間連携を強化し、提案の幅を広げるとともに、提案の好事例や提案プロセスの共有・標準化を進めることで営業力の底上げを図ります。また、AIやSaaS分野における知見の獲得を進め、市場環境や顧客ニーズの変化へ迅速に対応できる体制を構築します。

中長期的には、顧客との関係構築を担う従来の営業担当に加え、専門知識を活用して提案を支援するサポート体制を強化します。さらに、金融実務とIT技術の双方に精通し、顧客の業務改革を支援できるコンサルタント型人財の育成を推進します。こうした人材・組織基盤の強化を通じて、市場環境の変化を成長機会へと転換し、新市場の開拓も進めながら、持続的な事業拡大を目指します。

公共システム事業部

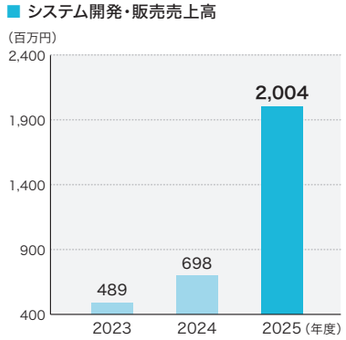
変化する事業環境を捉え
自治体DX市場の成長を取り込む



執行役員
公共システム事業部長
小林 研司

2025年度の成果

2025年度は、国が推進する自治体システム標準化への対応期限年度として、滞納管理システム、学齢簿・就学援助システムの標準化版パッケージ導入に注力しました。既存・新規を含め、滞納管理システム7システム、学齢簿・就学援助システム18システム、合計25システムを大きな問題なく導入しました。国の政策動向を捉えた提案活動が奏功し、高収益案件の獲得につながり、売上高および利益率は前年比で大きく向上しました。一方、基幹システムベンダー側の開発遅延等により、19システムが2026年度以降の稼働延伸となったほか、標準仕様書の改版への継続的な対応が課題となっています。



現在のビジネス展開・強み

当事業部は、地方自治体向けに納税関連業務や教育委員会業務を支援するシステムの開発、導入、運用保守を展開しています。自治体においては、国主導によるシステム標準化やDXが進められており、今後も関連需要の拡大が見込まれます。また、グループ会社ではBPO事業を展開しており、徴収業務において国内トップシェアを有し、多数のユーザー自治体から安定した売上を計上しています。

当事業部の強みは、蓄積した業務ノウハウを融合し、システムとして提供できる点にあります。システム活用により、業務時間の短縮、従事者数の削減、ミスや事故の防止を実現するとともに、受託業務から得られた運用ノウハウをシステム化し、他自治体へ展開することで、ユーザー数と売上高の拡大につなげています。

将来像＝GOAL（2033）

2033年度に向けては、これまで主な対象としてきた大規模自治体を引き続き重要な顧客基盤としながら、サブスク型業務パッケージの構築により、従来は対象としていなかった小規模自治体にも提供領域を広げていきます。これにより、システム導入自治体数の大幅な拡大を目指します。また、BPO事業においては、小規模・遠隔自治体の業務を自社業務センターで受託する体制を推進し、受託件数の増加を図ります。

業務範囲についても、徴収業務にとどまらず、賦課業務や窓口業務へ拡大するとともに、自治体以外の金融機関なども業務受託先として視野に入れます。これにより、公共システム事業とBPOを併せて、売上高を大きく伸ばし、持続的な成長を実現していきます。

足元の事業環境（リスク・機会）と現状の課題（短期・中長期）

足元では、BPO業務におけるAI活用の拡大による従来型の業務委託ニーズの減少や人件費高騰が短期的なリスクとなっています。一方で、自治体DXの推進、自治体職員数の減少、AI活用に向けた実証実験の広がりは、事業機会につながると考えています。

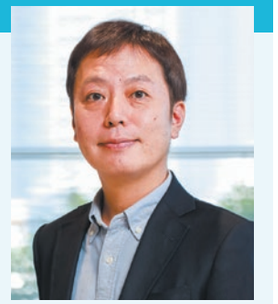
中長期的には、標準化により差別化が難しくなり、価格競争が懸念されます。また、契約形態のサブスク化に伴う契約金額の減少も想定されます。さらに、少子高齢化や地方過疎化による労働力不足、物価上昇に伴う生活困窮者の増加は、自治体業務の効率化や支援サービス需要を高める要因となります。こうした環境変化に対応するため、責任者クラスのSE人材、新規BPO業務の立ち上げ要員、新プロダクトを企画・創出する人材の確保が課題です。

課題解決に向けた戦略

各自治体におけるシステム標準化対応後5年を経過したシステム更改時期を見据え、SaaS型の業務パッケージを開発します。既存の滞納管理、学務関連パッケージをガバメントクラウド上でコンテナ化し、マルチテナントで運用できる仕組みを構築することで、導入対象の拡大と運用効率の向上を図ります。また、徴収業務分野において、AIを活用した業務効率化ツールを開発し、自治体職員とBPO従事者の双方が利用できるサービスとして展開します。

中長期的には、営業、SE、BPOにおける現場管理者を大幅に増員するとともに、自治体DXを推進するための業務提携も積極的に検討します。システムとBPOの両面から自治体の業務課題に対応し、価格競争から脱却し付加価値型の事業モデルへの転換を進めていきます。

流通・eコマースシステム事業部



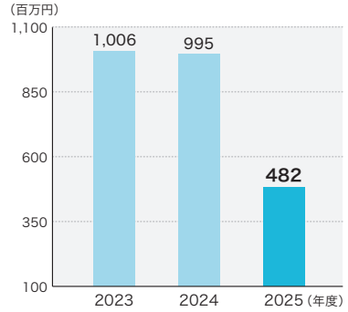
地方流通業のDXを支える
パッケージ刷新で新たな成長へ

執行役員
流通・eコマースシステム事業部長
吉村 剛

2025年度の成果

2025年度は、開発から20年を経過した基幹システム「RITS」の更改を最優先課題として取り組みました。アーキテクチャーの陳腐化などにより製品競争力の低下が課題となる中、販売管理システムの主要製品であるPOSシステムの全面刷新を推進しました。特に、決済端末にインストール可能なPOSシステム「ミニPOS」は、外商先での決済とPOS連携を同時に実現するもので、お客様の外商業務の効率化に貢献する製品です。2026年12月の市場投入を予定しており、今後の業績への寄与を見込んでいます。次年度以降は、RITSを構成するその他の商品群についても順次投資を行い、刷新を進めてまいります。

■ システム開発・販売売上高



現在のビジネス展開・強み

当事業部は、地方百貨店や専門店を主な顧客として、自社パッケージの導入および保守サービスを提供しています。主な製品は、基幹システム「RITS」、POSシステム、eコマースシステムであり、地方百貨店向けには全国で15社のユーザー基盤を有しています。システム販売や保守を通じた高い収益性を誇り、当社の安定収益を支える基盤事業と位置づけています。

RITSの強みは商品管理、販売管理、顧客管理、ギフトシステム、友の会システムなど、百貨店業務に必要な機能をトータルにサポートしている点です。さらに、必要な業務のみを導入できる柔軟性に加え、決済ビジネス事業部との協業による決済端末・決済センターの提供も、他社にはない競争優位性となっています。

将来像＝GOAL（2033）

当事業部は現在の主力マーケットである地方百貨店に加え、専門店向けeコマースの販売拡大を目指しています。2033年の目標として大幅な成長を見込んでおり、その実現に向けて、既存パッケージの最新化を重要な取り組みと位置づけています。地方流通業が直面する構造的な環境変化を「次なる成長への転換点」と捉え、当社の次世代型システムを通じて、顧客企業の省人化と新たな収益源（インバウンド等）の獲得を強力に支援します。

こうした環境変化に対応するため、POS、EC/ギフトをはじめとする製品群のUI/UXやアーキテクチャーを刷新し、顧客業務の効率化と利便性向上を図ります。また、近年拡大しているマーケットとしてショッピングセンター（SC）向け製品開発にも取り組みます。

足元の事業環境（リスク・機会）と現状の課題（短期・中長期）

足元の事業環境における短期的なリスクは、開発を担う人材の不足です。製品刷新を進めるうえで、開発を推進する人材の確保は重要な課題となっています。

一方で、DXのさらなる推進は、地方百貨店や専門店に向けた業務効率化ニーズを高める機会となります。百貨店市場では、地方の人口減少に伴う市場縮小や店舗再編のリスクが懸念される一方、インバウンド需要による地方経済の回復・拡大は新たな事業機会と捉えています。

こうしたリスクと機会を踏まえると、当事業部の課題は、既存製品の競争力を高める開発体制の強化と、将来の市場変化や多様化する顧客ニーズに対応した製品群への継続的な投資にあります。

課題解決に向けた戦略

課題解決に向けて、当事業部は既存パッケージの刷新を軸に、製品競争力の再強化を進めています。リリースから20年を経過したパッケージについては、UI／UXおよびアーキテクチャーの刷新が急務であり、2025年からPOSシステム、EC／ギフトの更改に取り組んでいます。2026年度にはこれらの取り組みが売上に寄与するものと見込んでおり、特に「ミニPOS」については、既存のお客様への提案・導入を順次進めてまいります。

また、その他のパッケージについてもバージョンアップを計画し、段階的な製品力の向上を図ります。短期的には既存のお客様への導入拡大を図り、中長期的には専門店向けeコマースやSC向け製品開発を通じて、成長領域の開拓を進めてまいります。

CTIシステム事業部

クラウド型コール基盤とAI活用により、顧客業務の高度化を支える

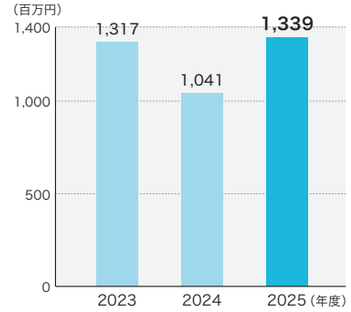


執行役員
CTIシステム事業部長
小川 天平

2025年度の成果

2025年度は、クラウドPBXの販売を主軸に事業活動を進めました。一方で、日本企業においては安定性を重視する傾向が根強く、オンプレミス型基盤を継続利用するニーズも引き続き見られました。その結果、当事業部の成り立ちでもある通話録音分野において、ハードウェア更改案件が想定以上に進展しました。クラウド基盤では機能面での差別化が難しくなる中、AIエージェントの急速な進展が新たな事業機会として顕在化しています。今後は、顧客業務にAIをどのように活用できるかを見極め、成長につなげることが重要な課題となっています。

■ システム開発・販売売上高



現在のビジネス展開・強み

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）という名称のとおり、電話等を主軸にコンピューターシステムを統合する事業を展開しています。

現在は、携帯電話、SMS、ボット、AIエージェントなど、幅広い経路や機能を活用できるクラウド型コール基盤の提案を進めています。特にコールセンター領域では、少子高齢化に伴うオペレーター不足を背景に、従来業務の自動化・効率化を支援するシステムの需要が拡大しています。

システム機能面での差別化が困難となる中、当社はフィナンシャル分野における顧客基盤と導入実績、顧客業務に深く入り込むことで今まで培ったエンジニアの業務知見を強みとし、同業他社への横展開を可能にしています。

将来像＝GOAL（2033）

2033年度においても、フィナンシャル事業分野を中心とした主要な顧客層は大きく変化しないと見込んでいます。一方で、AIエージェントの発展と労働人口の減少を背景に、企業における電話受付業務の多くをAIエージェントが担う時代が到来すると捉えています。

こうした変化は新たな事業機会につながると考えています。当事業部は、こうした構造変化の中で、顧客業務をより深く把握し、生成AIの活用ポイントを見極めながら、顧客接点の高度化に関わっていくことを目指します。

システムによる自動化が進展する中でも、顧客とのつながりの本質は人にあるという考え方を重視し、単なるシステム提供にとどまらず、人と人を結ぶ価値を支える事業として発展していきます。

足元の事業環境（リスク・機会）と現状の課題（短期・中長期）

短期的には、最低賃金の引き上げに伴う人件費の増加が顧客企業の収益を圧迫し、システム投資が抑制される可能性があります。一方で、労働人口の減少は、生成AIを活用した業務効率化システムへの投資拡大という機会にもつながっています。この機会を確実に取り込むためには、急速に進化する生成AIの機能を的確に把握し、顧客業務へ適用できる専門エンジニアの確保が課題です。

中長期的には、AIエージェントによる自動架電機能が一般オペレーターの業務を代替する可能性があり、リカーリング収益の形態にも変化が生じる可能性があります。類似する商材や機能が短期間で登場する環境下で、当社が優位に事業を進めるための独自性を創出することがより一層重要となってきています。

課題解決に向けた戦略

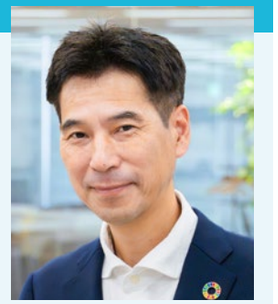
短期的には、当社の事業の原点である通話録音分野において、オンプレミス型のニーズが引き続き存在することを踏まえ、ハードウェアなどの販売を継続していきます。

サーバー類などの納期が不透明な状況においても、協力先と連携し、安定した供給体制の確保に取り組みます。また、既存ユーザーに導入したシステムを同業他社へ横展開することで、導入件数の増加と事業規模の拡大を図ります。

中長期的には、AIエージェントを活用した事業展開に向け、顧客業務をより深く把握し、コンサルティングができる人材の確保が不可欠となっていきます。生成AIの技術進化を的確に捉え、顧客課題や新たな市場ニーズに即した提案力を高めながら、持続的な事業成長につなげていきます。

通信システム事業部

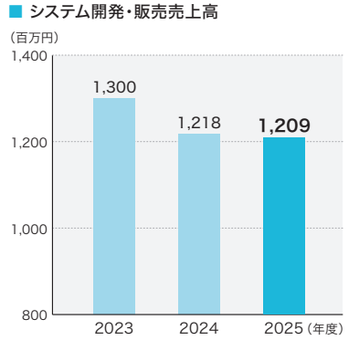
顧客業務を支える技術力を磨き 変化する社会のニーズに応える



通信システム事業部長
羽田 誠

2025年度の成果

2025年度は、電力会社を中心とする社会インフラ企業に向け、MegaPlexをはじめとした通信機器の販売拡大に取り組みました。一部電力会社への追加導入と新規導入に向けた検証が中心となりましたが、次年度以降の導入を見据えた仕様固めを進めることができました。また、これまで十分に展開できていなかった鉄道会社向けビジネスでは、販売店との協業体制を確立し、今後の事業の柱として期待できる基盤を整えました。さらに、エンタープライズ向けにはサイバーセキュリティアカデミー、セキュリティトレーニング、脆弱性診断などの案件を獲得し、当社パッケージと組み合わせたクラウドビジネスも10社以上へ展開しました。



現在のビジネス展開・強み

当事業部は、クラウド、ネットワーク、セキュリティなど、各種システムを支えるITインフラを提供しています。地域金融機関、地方自治体、流通小売業に加えて、社会に欠かすことのできない電力、水道、ガスなどの社会インフラ事業者に対して、長期にわたり信頼性を維持できる通信基盤を提供しています。

当社の強みは、海外企業の先進的なソリューションを国内市場へ展開できる点にあります。特に、伝統ある社会インフラ企業に対し、既存の古い規格にも対応したソリューション提供ができることは大きな競争優位性です。

さらに、AWS基盤の導入から運用監視、保守、セキュリティまでを一体で提供できる体制を整えており、高い信頼性を求める顧客に迅速で安心できるサービスを提供しています。

将来像＝GOAL（2033）

2033年度に向けて、当事業部は社会インフラ企業向けビジネスの比率を高めていきます。電力、水道、鉄道などのインフラ事業者を主要な顧客層として位置づけ、通信機器の提供にとどまらず、社会インフラ向けのリカーリングビジネスへ展開することを目指しています。また、エンタープライズ領域では、中規模企業から大規模企業へと対象を広げ、SaaSサービスの提供を通じて事業領域の拡大を図ります。

2033年度に向けて、海外の先進的かつ独自性のあるソリューションを調達するチャネルの確立や、クラウドSEを擁したノーコードによるサービス・システム開発の展開を進めます。社会インフラ、クラウド、セキュリティを軸に、継続的な収益基盤と成長機会を併せ持つ事業への進化を目指します。

足元の事業環境（リスク・機会）と現状の課題（短期・中長期）

短期的には、円安、半導体価格の高騰、納期遅延、人件費上昇、人材不足が事業リスクと認識しています。一方で、サプライチェーン評価制度への対応、フロンティアAIの脅威への備え、2028年のISDNサービス終了に伴う需要は、新たな事業機会として捉えています。これらの機会を確実に取り込むためには、プリセールス人員、営業アシスタント、PM・PLクラスのエンジニア、セキュリティ人材、レガシー系通信エンジニアの確保が課題です。

中長期的にも、円安や半導体高騰、人件費増、人材不足と高齢化はリスクとなります。一方で、少子高齢化による省人化ニーズ、主要国産メーカーのTDM装置サポート終了、クラウド化シフトは追い風です。これに対応できる専門人材の確保と提案体制の強化を進めます。

課題解決に向けた戦略

課題解決に向けた短期的な戦略として、フロンティアAIの脅威に対応するセキュリティソリューションの展開を進めます。また、グループ会社である株式会社アイセルとの協業により、サプライチェーン評価制度に対応したソリューションを展開し、クラウドサービスのメニュー拡充と外販拡大に取り組みます。

中長期的には、プリセールス人材を拡充、直販営業の活動領域を拡大し、提案のさらなる高度化を図ります。さらに、セキュリティエンジニアの育成、SOC企業との提携、M&Aを通じて、顧客のセキュリティを一括で担える体制の構築を目指します。また、従来の通信機器領域にとどまらず、海外の優れたパートナーシップを通じて独自性の高いソリューションを拡充し、提供価値の多様化を推進してまいります。

決済ビジネス事業部

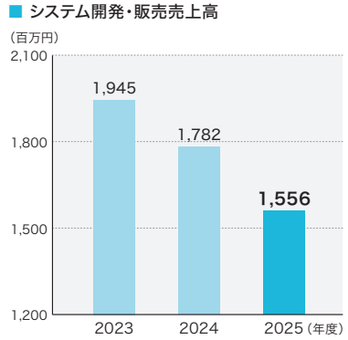
決済プラットフォームへの進化で持続的な成長を実現



取締役 執行役員
決済ビジネス事業部長
河野 一典

2025年度の成果

2025年度は、主力製品であるマルチ決済端末の安定供給を維持しつつ、POS事業者との連携機能強化に取り組みました。特に、POSメーカーとの「検定レス連携」推進により導入時の負担を軽減し、新たなパートナー網の拡大を実現しました。また、アライアンス強化を通じて収益基盤の維持・強化を図るとともに、スマートフォンを端末化するSoftPOSをはじめとする新規端末の開発対応や、端末物販に依存しない決済プラットフォームビジネスの研究開発を推進しました。一方で、研究開発から本開発への移行を支えるエンジニアリソースの確保や、安価かつ高性能な次世代端末の早期市場投入体制の構築が今後の課題となっています。



現在のビジネス展開・強み

当事業部は、地方銀行などの金融機関やカード会社をはじめとするノンバンク向けに、決済端末を中心としたキャッシュレス決済ソリューションを提供しています。拡大するキャッシュレス市場で着実な収益拡大を担うとともに、将来の成長を牽引するグループの中核事業として位置付けられています。

当事業部の強みは、マルチペイメント分野の先駆者としての豊富なノウハウと、累計21万台超の販売実績に基づく高い市場認知度、ならびに強固な顧客基盤にあります。

さらに、端末提供にとどまらず、キッティングや問い合わせ対応、端末の障害対応といった業務を一気通貫で提供できる包括的なサポート体制を有しており、これが確固たる競争優位性の源泉となっています。

将来像＝GOAL（2033）

2033年度に向け、当事業部は既存アクワイアラとの連携をさらに強化し、端末の展開領域を従来の個店中心から大型チェーン店へと拡大していきます。あわせて、決済プラットフォームを通じた新規アクワイアラの開拓を進め、事業基盤の拡充を図ります。

2033年度に向けて本事業を大きく成長させ、全社を牽引する事業の柱として存在感を高めることを目指します。この達成に向け、従来の「端末物販モデル」から「決済プラットフォームモデル」への転換を推進します。

また、決済データの利活用をはじめとする付加価値サービスを拡充し、ハードウェア需要に左右されない強固なストック型の収益モデルを確立することで、安定的かつ継続的な成長を実現します。

足元の事業環境（リスク・機会）と現状の課題（短期・中長期）

短期的には、円安進行に伴う海外製端末の仕入コスト上昇、端末メーカーの新製品リリース遅延、中国系低価格ベンダーの台頭による価格競争の激化が事業リスクとなっています。一方で、インバウンド需要の拡大に伴うDCC決済や免税対応ニーズの高まり、加盟店の業務効率化ニーズ、さらにはプラットフォームビジネスへの参入機会を好機として捉えています。

中長期的には、SoftPOSの普及による専用ハードウェア需要の変化や、特定メーカー依存に伴う供給・品質リスクのほか、専任人員やR&D体制の不足が課題です。一方で、AI技術の進展を活用した決済データの高度な利活用やBPO業務の効率化は、事業価値向上に向けた重要な好機と認識し、積極的な体制強化を図ります。

課題解決に向けた戦略

短期的には、安価な次世代端末への移行を進めることで収益性を向上させます。また、POS検定レス連携やDCC決済、免税対応機能の早期実装により市場ニーズへの対応力を高めるとともに、開発リソースを重点配分して新たな決済プラットフォームの立ち上げを推進します。

中長期的には、SoftPOSや組込型決済などの新領域へ本格参入し、決済データ利活用プラットフォームの構築と機能拡充に取り組みます。さらに、決済分野に精通した専門人材の採用・育成、組織体制の強化、M&Aやアライアンスの積極活用を通じ、アクワイアラの業務支援や加盟店DXを包括的に支え、地域経済の活性化に貢献する強固な事業基盤を確立していきます。

技術本部

培った業務知識を競争力に
新たな市場と成長機会を切り拓く。



執行役員 技術本部長
池田 竹広

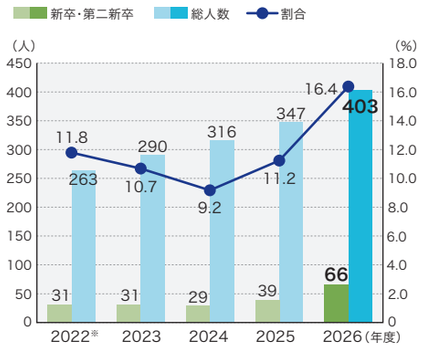


執行役員 技術本部長代理
橋本 健司

2025年度の成果

2025年度は事業成長の基盤となる人材確保と、対応領域の拡大に取り組みました。人材面では、人事部との連携により、目標としていた新卒採用全体で70名を達成しました。また、公共プロダクトについては、担当部署だけでなく地域の各拠点でも対応できる体制づくりを進め、金融系SEが公共案件の一部を担えるようになるなど、組織全体で対応力の底上げを図りました。これにより、地域の自治体への訪問も本社主導に限らず、各拠点から対応できる体制が整いつつあります。あわせて、開発工程の各完了時にリスク確認を行うなど、品質確保に向けた取り組みも継続しました。一方で、AIを活用した開発効率の向上については、設計書をもとにプログラム作成・修正を行う試みに着手したものの、精度向上が今後の課題となっています。

■ 新卒・第二新卒エンジニア採用数の推移



※6月末時点

技術本部の強みと将来を見据えた戦略

顧客業務を熟知した提案力と対応力
変化するニーズへ迅速に応える

当本部は、営業が受注した案件に対し、パッケージアプリケーションをベースに、要件定義や基本設計などの上流工程から、開発、導入、保守運用までを担っています。ソフトウェアと基盤の双方を含めた対応を行うことで、システム全体を統合的に構築・運用する中核的な役割を果たしています。通信インフラやセキュリティ製品の導入・保守も含め、顧客の業務に深く関わりながら、安定した事業運営を支えています。

強みは、顧客業務への深い理解に基づく柔軟な対応力と提案力にあります。現場のプロジェクトマネージャーに決定権があることで、顧客ニーズを迅速に把握し、タイムリーにシステムやサービスへ反映できる点も競争優位性となっています。2025年度の統合レポートでも示されているように、当社は地域金融機関、地方自治体、地方百貨店などを中心に、業種・業態に応じたパッケージソフトを導入してきた実績を有しており、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が特徴です。こうした顧客基盤と業務知識の蓄積が、新規案件への対応力や既存顧客との継続的な関係構築につながっています。

足元の事業環境では、短期的なリスクとして、人材不足、サイバー攻撃、機器などの仕入れ価格の高騰が挙げられます。一方で、自治体におけるDX需要の拡大や、セキュリティ対策ニーズの高まりは、当事業部にとって事業機会となっています。これらの機会を着実に捉えるためには、AI関連知識を持つ人材や、プロジェクトリーダーを含めた開発・推進人材の確保が重要な課題です。中長期的には、生成AIの活用が進むことで、従来型のシステム開発機会が減少する可能性があります。業務知識を備えたSEを継続的に確保・育成できれば、顧客から選ばれる機会の拡大につながると捉えています。課題解決に向けて、短期的にはフロンティアAI対応を含め、AIを活用した開発効率化や新たな提案力の強化に取り組みます。2025年度に着手した、設計書を活用したプログラム作成・修正の試みについても、完成度を高めることで、開発生産性の向上につなげていきます。中長期的には、世代交代を見据えた組織改編、開発環境の見直し、優秀な人材を継続的に確保できる仕組みづくりを進めます。2033年度に向けては、主要顧客が金融機関中心から公共団体、特に自治体へと広がっていくことを想定しており、自治体向けの新たなパッケージ開発が重要になります。あわせて、各パッケージのSaaS化も検討し、顧客ニーズの変化に対応できる事業基盤の構築を目指します。

外国人プラットフォームの構築

外国人（旅行者、就労者等）に対するプラットフォームを構築

インバウンド旅行者

2024年　3,687万人（実績）

2030年　6,000万人（目標値）

インバウンド買い物消費　予想4.4兆円

インバウンド買い物消費のオンライン化率を30%へ引き上げることで、1.3兆円規模の巨大なEC市場が誕生します。

※出典：
2024年実績　日本政府観光局（JNTO）「訪日外客数（2024年12月推計値）」および観光庁「訪日外国人消費動向調査」
2030年目標　観光庁「観光立国推進基本計画」（令和5年3月閣議決定）

地域の課題

インバウンド旅行者が増加する一方で、「地域経済への波及効果が限定的である（地域内で消費が循環しにくい）」

次世代免税ECプラットフォームの構築で、地域への外貨流入を拡大。待ち時間の低減や業務効率化により豊かな時間の創出を可能に。

訪日旅行者向けの予約・決済プラットフォームを手掛けるWAmazingと連携。当社の強みである地域金融機関のネットワークや免税システムを融合させることで、次世代免税ECプラットフォームを構築し、地方へ外貨を直接呼び込む社会インフラの確立が可能になります。

■訪日旅行者の利便性を高めるプラットフォーム

地域特産品の販売（免税EC）	観光・体験アクティビティ	宿泊・交通の予約・決済
		
地域の逸品をオンラインで購入、空港等で受け取り	地域の魅力ある体験を予約・決済	宿泊・交通をまとめて予約・決済

地方への外貨流入・地域消費の拡大
訪日外国人の消費を地域に直接循環
外貨を地域経済の成長エンジンへ

制度対応・業務効率化
免税制度改正への対応を支援し、事務負担の軽減と適正運用を実現

外国人就労者

2024年　230万人（実績）

2030年　356万人（見込）

※出典：
2024年実績　厚生労働省「外国人雇用状況」の届出状況まとめ（令和7年10月末現在）
2030年見込　JICA（国際協力機構）緒方貞子平和開発研究所 報告書「2040年の外国人材受け入れの試算」

増え続ける外国人就労者が、地方銀行に新たな取引基盤をもたらします。

地域の課題

**増加する外国人就労者に対し、
日本各地の地方銀行では多言語対応や
事務負荷が増大**

外国人就労者と金融機関をつなぐプラットフォームを構築。国境を越えて再利用可能な金融IDと信用基盤を提供。

GIGABANKとの協業を通じて、外国人就労者向けプラットフォームの構築を進めています。多言語対応や本人確認（e-KYC）、口座開設・審査の効率化を支援し、地方銀行の事務負担軽減と外国人向け金融サービスの利便性向上を目指します。

■完全デジタルで効率化するトラストプラットフォーム

本人確認（e-KYC）



オンライン本人確認の自動化

信用確認・審査支援



信用情報の収集・評価をデジタル化

口座開設・審査の効率化
本人確認・信用確認をデジタル化し、迅速でスムーズな手続きを実現

制度対応・業務効率化
e-KYCや期日管理の自動化により事務負担を軽減し、業務効率を向上

外国人プラットフォームのAI統合

日本の外国人市場に不足しているのは、旅行者・就労者の行動や信用を一貫して捉える「線」のデータです。当社は、Paykeの購買動機、バカン・MetComの動線・位置情報、WAmazingの免税EC、GIGABANKのe-KYCをAIで統合。アイティフォーの地銀・自治体ネットワークを通じて社会実装し、動機・動線・決済・信用を可視化する外国人プラットフォームの構築を目指します。



Growth Capital構想

構想の実行基盤として、株式会社アイティフォー・グロースキャピタルを設立

2033年の売上高700億円、新規事業売上高240億円達成に向け、「Growth Capital構想」を立ち上げ、2026年7月に新会社として、ジョイントベンチャー株式会社アイティフォー・グロースキャピタルを設立しました。

うち新規事業 240億円 達成に向けて設立

HIGH FIVE 2033 売上高 700億円

構想を動かす実行基盤
2026年7月、新会社を設立

ITFOR ＋ SOURCING BROTHERS ▶ ITFOR Growth Capital

株式会社アイティフォー・グロースキャピタル

- 外部の事業・技術・人材を取り込み、事業として育てる。
- 投資後の事業成長と売上創出までを一貫して担う。

新会社が担う3つの実行機能

1 M&Aユニット
黒字事業会社の連結化
地方企業への投資・事業承継

2 CVCユニット
新規事業シーズの獲得
先端技術の確保

成長機会を取り込む

3 事業開発ユニット
PMI・事業連携
事業開発・事業運営

事業として育てる

GROWTH & REVENUE
投資後の事業成長
新たな売上の創出

成果につなげる

新会社が注力する3つの成長領域

01 地方創生
地方企業への投資・事業承継

02 既存事業
既存事業の隣接領域で新たな事業機会を探索

03 外国人プラットフォーム
外国人（旅行者、就労者等）に関わる地域課題の解決を目指す

特別企画

社員座談会 MEET OUR TEAM

会社を支える“守り”の最前線で
挑戦を後押しする“攻め”の基盤を築く



吉川　聡一郎
管理本部 総務部 主任
東京勤務／設備管理や株式報酬・持株会、本社リニューアルプロジェクトなどを担当。2024年1月中途入社。

伊藤　優紀乃
管理本部 人事部 人事労務グループ
東京勤務／給与・社会保険関連業務を担当。2023年9月中途入社。

根本　寛代
管理本部 総務部
東京勤務／営業管理部で受注・売上・請求管理を担当後、2026年4月より総務部へ異動。2008年新卒入社。

高倉　厳太郎
管理本部 法務知財部 主任
東京勤務／契約書審査や法律相談、知財業務を担当。2025年10月中途入社。

専門性と部署を越えた連携で、会社を支える管理本部

吉川：管理部門というと、かつてはバックオフィス（後方支援）の印象が強くありましたが、会社や働き方が変化する中で、求められる役割も広がってきていると思っています。今日は、それぞれの業務を通じて、管理本部がどのように会社や従業員を支えているのかを話していければと思います。まずは、それぞれの役割から紹介していきましょう。

伊藤：人事部人事労務グループで、給与・社会保険関連業務を担当しています。従業員からの給与や社会保険に関する問い合わせ対応、その他労務関連の手続きを担っています。人事部では「従業員はお客様」という考えのもと、日々の業務以外でなるべく手を煩わせることのないよう、給与業務や社会保険手続きを正確に進めることはもちろん、問い合わせには参考となる情報も添え、丁寧に対応することを大切にしています。

高倉：法務知財部で、契約書のチェックや法律相談に加え、知財業務も担当しています。新たに特許を取得する際は、事業部へのヒアリングを通じて技術や事業内容を整理し、ビジネスの視点も踏まえて、弁理士などの専門家と現場の橋渡しを担当しています。

根本：私は今年4月に総務部へ異動しました。それまでは営業管理部で、営業担当やSE、インフラ部門、経理など多くの部署と連携しながら受注から売上計上、請求まで幅広い業務を担当していました。営業管理部のメンバーにはそれぞれ担当の事業部があり、主に通信システム事業部の営業担当をサポートしていました。業務では、営業担当者が仕事を進めやすいように、なるべく先回りして準備や確認を行うことを心掛けていました。

吉川：総務部で、備品管理などの庶務から、持株会制度などの株式関連業務、オフィス改修プロジェクトまで幅広く担当しています。現在は本社リニューアルの事務局として各事業部の要望を取りまとめ、プロジェクトを進めています。伊藤さんが言うように、私も「社内の人は全員お客様」という意識を持つことを心掛けています。従業員が安心して働ける環境を整えるため、幅広く情報を収集し、発信につなげることが総務の大切な役割であると考えています。

伊藤：確かに、社内には「何か困ったらまず総務へ」という共通認識がありますね。実際、人事部と総務部は連携する業務も多く、私も吉川さんはじめ総務の皆さんによく相談しています。



従業員の声を制度改善につなぎ、
安心して働ける環境をつくりたい
伊藤（人事部 人事労務グループ）

吉川：そうですね。総務部は担当外の問い合わせも多いのですが、まずは話を聞いてから、管理本部内の適切な部署へ橋渡しすることを心掛けています。

根本：管理本部内は日常的に部署を超えて連携していますよね。それぞれの専門性を生かしながら連携することで、従業員をよりスムーズに支えられているのだと思います。

従業員と会社の成長を支える、“守り”の最前線

高倉：皆さんの話を聞いていると、業務は違っても、「従業員や会社が安心して活動できる環境を支える」という点では共通していますよね。管理部門は企業経営において「守り」の役割を担っていますが、その「守り」は単にリスクの回避やトラブルを防ぐことではありません。従業員が安心して働き、会社が安定して成長していくための土台を支えることも、私たちの重要な使命だと考えています。

伊藤：そのとおりですね。人事部の立場でも、日常業務の中で感じた従業員の困りごとを人事制度の改善につなげるため、同じ人事部内の人財戦略グループにも共有するようにしています。例えば産休・育休取得者の多くが、「自分の業務を引き継ぐ同僚に負担をかけてしまう」と不安を抱えている現実がありました。こうした課題に対して、2025年10月に引き継ぎ者へ手当を支給する「育児職場応援手当」が新設されたことで、「以前より育休を取得しやすくなった」という声を多く受けるようになりました。このように、従業員の声を制度改善へつなげ、安心して働ける環境を整えることが、当社従業員の高い定着率を支え、それが会社の持続的な成長にもつながると考えています。

高倉：法務知財部では、きめ細かなヒアリングを通じてリスクを洗い出し、リスクを管理するという「守り」の役割があります。例えば、契約時の小さな見落としが将来大きなトラブルの原因になることもあり得るため、無用なリスクを負わないよう、契約時には細心の注意を払っています。

また法務知財部は「内部通報」の窓口でもあります。従業員が安心して働ける環境を守るために、コンプライアンスの門番としての役割が果たせるよう努めています。

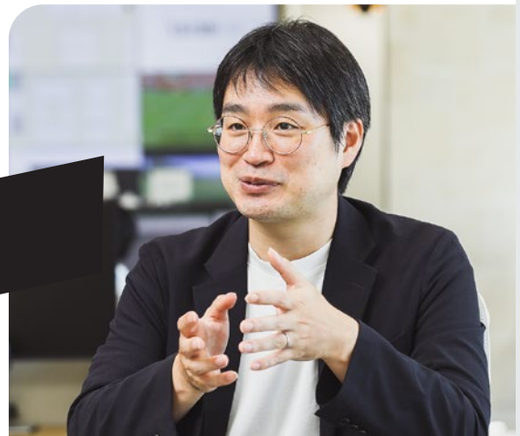
法令違反は会社の信頼失墜につながり、損害賠償に発展してしまえば、経営にも大きなダメージを与えかねません。だからこそ、相手や立場に関わらず、伝えるべきことを率直に伝えることを徹底しています。

根本：営業管理部の業務では、契約内容を正確に受注データへ反映し、売上と請求を確実に行うことで、営業担当とお客様の信頼関係を決して損なわないように配慮しており、それが「守り」への貢献につながっていると思います。一見地味な仕事ではありますが、営業担当が安心して提案活動に専念し、お客様との信頼を積み重ねるための、まさに土台を支える仕事であると、誇りを感じながら取り組んでいました。こうした仕事の積み重ねが、事業の成長に資すると信じています。

吉川：私も、管理本部の仕事は、直接お客様と会う機会はなくても、お客様との信頼関係の構築に貢献し、事業の成長を支えることにつながる重要な仕事だと感じます。

総務部では、設備管理に加え、産業廃棄物管理や各種保険、BCP（事業継続計画）の見直しなど、従業員の安全や事業継続を支える業務を行っています。

また、当社は社会インフラを支える事業を展開していることもあり、災害時にどの事業を優先するかを含め、緊急時の対応については、全社で共通認識を持つことが重要です。平時からのそうした備えがあるからこそ、非常時でも事業への影響を最小限にとどめ、お客様の事業継続もお支えすることができると考えています。



リスクを見極め、会社の挑戦を
後押しする法務でありたい
高倉（法務知財部）



現場に主体的に寄り添い、
一歩先のサポートで会社を支えたい
根本（総務部）

相手の一歩先を考え、主体的に寄り添う姿勢を大切に

吉川：もちろん、管理本部の仕事は、従業員から問い合わせを受け、それに対応するだけではありません。時には先回りして現場の困りごとや不安を察知し、主体的に必要な情報や仕組みを整備することも重要な役割だと思います。

そしてさらに重要なのが、課題の本質を分析し、解決策を導きだすことです。私が現在担当している本社改装プロジェクトでは、130件以上の要望が寄せられましたが、すべてをそのまま反映するのではなく、まずはデータに基づいた現状分析を徹底しました。出社率や会議室の利用状況、将来の採用計画などの「議論の前提条件（データ）」をプロジェクトメンバーに共有することで、建設的な優先順位づけを進めています。こうした分析をもとに適切な解決策を導き出すことが、結果的に業務の合理化・効率化をもたらすのだと痛感しています。

根本：先回りして困りごとを解決する姿勢は、私も重要だと考えています。担当営業から依頼がなくても営業管理部内で工夫を凝らして、業務効率化に役立つサポートを常に心掛けていました。例えばお客様からのご入金に関する社内への報告について、担当者が本業である営業活動に専念できるよう、営業管理部で把握できる情報をもとにあらかじめ報告書を作成していました。

高倉：先回りして、従業員の皆さんの時間や手間の削減をする姿勢は、法務知財部でも同じですね。契約書のチェックでは、事前に事業部門と調整し、案件の目的や懸念点を整理することで、検討すべきポイントを絞っています。こうしたやり取りを重ねることで、営業担当者のリーガルマインドの醸成にもつながると考えています。

伊藤：私は常に、法改正に関する情報を先回りして発信することを心掛けています。入社当初、出産や育児に関する制度の説明資料が整備されておらずに苦労した経験があったので、それを自発的に作成しました。現在は出産や育児に関する制度の申請があった際には、その資料を全員に配布し、個別に説明する時間を設けています。

根本：当社は2026年4月から、新しい受注計上システムに移行したのですが、その際に、私は営業の現場とIT推進部門との橋渡し役を担いました。私が担当していた通信システム事業部はイレギュラーな処理や案件数が最も多く、他の事業部よりも早い段階から新システムのテスト運用が始まりました。そのため、営業担当者の困りごとや改善要望を積極的に聞き取り、その結果をIT推進部門など関係部署に対して迅速に共有し、少しでも早く改善できるように継続的に働きかけていましたね。

高倉：私は日頃からこまめに電話をかけるなど営業の方々とのコミュニケーションを積極的に取り、信頼関係を築くよう心掛けています。小さな懸念や問題を事業部だけで抱えてしまうことが最も危険なので、リスクが顕在化する前に、どんな小さなことでも気軽に相談してもらえるような雰囲気づくりに努めています。

これまで皆さんの話を聞いていると、求められたことに対応する「守り」だけでなく、一歩先を考えて自ら働きかけることも、これからの管理部門に求められる「攻め」の姿勢なのではないでしょうか。

「守り」を固めることで、「攻め」の挑戦と成長を後押しする

高倉：法務知財部では「攻め」の1つとして、現場が自ら適切に判断できる環境づくりにも取り組んでいます。かねてより社内の法的な教育には課題を感じており、2026年5月には、九州事業所で初めて法務に関する学習会を開催しました。反響は上々で、「全社的にも実施してほしい」という声を多くいただき、あらためて法務に関する学習ニーズの大きさを実感しました。

法務の役割は、法令違反を防ぐことだけではありません。事業現場の方々がリスクを正し



現場と経営をつなぎ、
挑戦しやすい会社をつくりたい
吉川（総務部）

く理解し、必要な場面で適切な判断や相談ができる環境を整えることも重要です。現場の法務知識が高まることで、より適切かつスピーディーな判断ができるようになり、事業活動を後押しすることにもつながると考えています。

伊藤：その学習会には、人事部もぜひ参加したいですね。実は私たちも法改正や制度変更への対応が求められることがよくあります。例えば、現在マイナ保険証の本格運用が始まり、切り替えが進んでいますが、法改正によって手続きが変更になることを自主的にリサーチし、早めに従業員の方に分かりやすく伝えるようにしています。制度変更への不安を減らし、従業員が安心して業務に向き合える状態を整えることも、人事として会社の挑戦を支える基盤づくりだと考えています。

根本：通信システム事業部は請求書の発行件数が最も多く、ミスが起こらないよう細心の注意が必要です。そのため、システム移行期間中であっても正確な請求業務を維持できるよう、現場の声をIT推進部門へ届けることで改善につなげてきました。システムは導入すること自体が目的ではなく、現場の営業担当者が安心して使いこなせることが大切です。新しいシステムが定着すれば、営業活動のスピードや精度が高まり、より多くのお客様への提案や事業拡大にも貢献できると考えています。

吉川：私は経営層や社外の方とやり取りする機会があるので、その際に現場の意見を確実に伝えることはもちろん、現場の従業員が挑戦しやすくなるために、フラットに意見を出しやすい環境づくりを意識しています。今回のオフィス改修では管理本部を仕切る壁を取り払って他事業部と一体感を出し、総務がハブとなって全社の成長を後押しできればと思っています。

現場と共に成長し、より働きやすい会社づくりを目指す

根本：こうして皆さんの話を聞いていても、管理本部には各部門をつなぎ、働きやすい環境を整えていく役割があるのだとあらためて感じます。私は営業管理部時代に、営業担当者はもちろん、SEの管理にも携わっていたことから、多くの現場の方々と関わる機会がありました。そこで築いた関係性や、それぞれの部門の業務への理解は、自分にとって大きな財産です。今後はそうした知見やネットワークを生かしながら、管理本部と各部門をつなぐ役割を果たしていきたいと思っています。

吉川：私は、自身の業務をさらに効率化し、創出した時間でもっと従業員の要望に耳を傾け付加価値のある仕事をしていきたいです。一方で、管理本部の仕事は日頃どのような取り組みをしているのか、なかなか見えにくい部分があると思います。例えば環境整備に関する取り組みは、従業員が安心して働ける環境づくりのために重要な仕事でありながら、その意図や成果まで十分に発信できていないと感じます。今後は、何を目的にどのような取り組みを進めているのかを、意図や成果も含めて分かりやすく伝えていきたいと思います。

高倉：今後は、事業部門と法務の垣根を越えて、各事業部門に法務担当者を置くような体制や、知識や制度に関する情報発信を強化することで、会社全体の法的リテラシー向上ならびに、現場である程度判断できるような体制づくりに取り組んでいきたいです。そうした体制が整えば、よりスピード感を持って事業を推進できる環境へと変化し、生産性の向上にも寄与すると思います。

伊藤：私は人事制度だけでなく、DX化や情報・知識の一元化を進め、相談に来られた方が情報を拾いやすくすることで、少しでも皆さんが働きやすい環境を提供したいと考えています。

吉川：各部門で役割は異なりますが、目指しているのは「従業員が安心して挑戦できる環境をつくること」ですよね。私たちは、従業員一人ひとりに寄り添い支えていくことで、現場の声を制度・環境・仕組みに反映し、誰もが安心して力を発揮できる会社づくりに貢献していきたいと考えています。これからも部署の垣根を越えた連携を深めながら、「守り」と「攻め」の両面で、当社の持続的な成長と企業価値の向上を支える基盤づくりに貢献していきましょう。

