

国際サービス・マネージメント協会 会 則

1. 総 則

本会は、本会則に定める目的、および、活動に賛同し、本会則の各条項を遵守することに同意する会員によって構成される非営利団体である。

2. 名 称

本会は、日本語名称を、「国際サービス・マネージメント協会」と称し、英語名称を、「International Services Management Association」、または、その略称として、「ISMA」と称する。但し、記号「」は、名称に含まれないものとする。

3. 事務局

本会は、次の場所に事務局を置く。

〒164-0012

東京都中野区本町 1-32-5

株式会社 サービス戦略研究所 内

[e-mail] office@it-support.gr.jp

ウェブサイトは、次のとおりとする。

<http://www.it-support.gr.jp/>

4. 目 的

本会は、IT サービス業界の活性化と事業の促進を図ることを目的とし、同時に、業界を結集して、IT サービス事業におけるサービス商品やサービス・インフラのための標準化の推進、方法論やプロセスならびに関連技術の開発の促進、また、人材のスキル定義やキャリア・パスの確立等、IT サービス事業基盤の整備促進に資することを目的とする。さらに、IT サービスの提供する価値を、IT 利用企業や一般消費者が、適切に認識できるよう IT サービスに対する理解の促進を図ることも目的とする。

1. IT サービス業界の活性化と事業の促進を図る。
2. 業界を結集して IT サービス事業基盤の整備促進に資する：
 - (1) IT サービス事業におけるサービス商品やサービス・インフラのための標準化の推進
 - (2) 方法論やプロセスならびに関連技術の開発の促進
 - (3) 人材のスキル定義やキャリア・パスの確立、等
3. IT サービスの提供する価値を IT 利用企業や一般消費者が、適切に認識できるよう IT サービスに対する理解の促進を図る。

5. 活 動

本会は、前条の目的を達成するために、市場動向や技術動向を把握するための「調査研究活動」、セミナーやカンファレンスおよび報告書類の発行による「情報提供活動」、ならびに、IT サービスに関する標準化を進めるための「標準化の推進」、海外の協

会との「国際交流の推進」などを行なうものとする。

また、企業ユーザーや一般消費者に IT サービスの価値を認識してもらうために、ウェブページなど、機会を捉えて情報発信するものとする。

6. 会 員

(1) 対 象

本会はITサービス分野に係わる経営者、管理者、および、プロフェッショナルを会員の対象とする。

(2) 構成および区分

本会の会員は、「法人」と「個人」から構成され、次の会員区分とする。

区分	会員区分 (会員名称)	年会費[¥]	登録会員 人 数	法人会員の目安 「サービス売上高」
法人	法人会員8	¥800,000	8	1,000億円以上
	法人会員5	¥500,000	5	500億円以上
	法人会員3	¥300,000	3	200億円以上
	法人会員2	¥200,000	2	50億円以上
	法人会員1	¥100,000	1	1億円以上
	賛助会員 (別に定める)		1	—
個人	正会員	¥50,000	1	—
	OB会員	¥5,000	1	—
	名誉会員	免除	1	←(個人に理事会が授与)

会員区分は、次のとおりとする。

- ①「法人会員」=IT サービス企業として入会した企業。
法人会員は、その企業を代表する「会員代表者」を定め届けなければならない。
- ②「賛助会員」=IT サービス企業以外から入会した本会の事業に協賛する企業。
- ③「正会員」=個人として入会した会員。
- ④「OB会員」=IT サービス関連の職業から退いた会員。
- ⑤名誉会員=特別に本会に貢献した会員。個人に理事会が授与する。

(3) 入 会

入会は、事務局備え付けの所定の用紙または本会ウェブページ掲載の所定のフォーム(以下両者を総称して「所定のフォーム」という)により申請し、理事会の承認を得なければならない。入会は、理事会が承認の後、事務局が当該申請者の会費を受領したことにより発効する。

(4) 会員区分の変更

会員の区分を変更する場合は、本会ウェブページ掲載の所定のフォームまたは電子メールにより申し出るものとする。

(5) 休 会

休会は、本会ウェブページ掲載の所定のフォームまたは電子メールにより申請するものとする。なお、休会とは、本会で活動する意志を持つ会員が、事情により活動に参加出来なくなった状態を言うもので、会費の支払は免除されるが、事務局は会員と同等な連絡等を維持する。

(6) 退 会

退会は、本会ウェブページ掲載の所定のフォームまたは電子メールにより申し出る。また、会費の請求日の翌々月末日までに、

事務局が当該会員からの会費受領が確認できない場合、および、法人会員にあっては、それが解散した時は、退会したものとみなす。

(7) 除名

理事会は、その決定をもって、会員が次の各号の何れかに該当する場合、当該会員を除名することができる。法人会員の場合は、会員の交代を求められるものとする。

①会費を6ヵ月以上納入しないとき。

②本会の名誉を著しく傷つけた場合、本会則に定める事項を遵守しない場合、本会の運営に支障を来す行為をした場合等、本会の目的遂行を困難にするか、または、その可能性を持つとき。

7. 会費および活動費等

7.1 入金関係

(1) 会費

会費は、入会時または更新時に支払わなければならない。

(a) 金額

会費は、金額を別に定める。

(b) 会費の請求

会費は、事務局が、年1回、年額を請求するものとする。

(c) 支払方法

支払は、事務局発行の請求書により指定の金額を、下記の銀行口座へ振り込むものとする。なお、要請に応じて領収書を発行する。

受領した会費は、中途退会などの場合を含めて、返却しないものとする。

(d) 銀行口座

会費は次の銀行口座に振り込むものとする。

◇銀行名: 三菱東京UFJ銀行、新丸の内支店

◇口座番号: 普通預金口座、417339

◇口座名: 国際サービス・マネージメント協会
(コクサイサービス マネージメントキョウカイ)

(2) ビジター費

定例ミーティングに、会員以外が参加する場合、1名1回の参加につき、ビジター費を申し受ける。但し、法人会員の場合は、登録会員人数を超える場合にこれを適用する。ビジター費は、別に定めるものとする。

(3) 分科会参加費

分科会に、会員以外が参加する場合は、1名1回につき参加費を申し受ける。但し、法人会員の場合は、登録会員人数を超える場合にこれを適用する。参加費は、別に定めるものとする。なお、分科会の運営に別の費用が発生する場合は、分科会の座長の判断により、会員を含めた参加者から、別に参加費を申し受けることがある。

(4) 研修会参加費

研修会に、会員以外が参加する場合は、1名1回につき参加費を申し受ける。但し、法人会員の場合は、登録会員人数を超える場合にこれを適用する。参加費は、別に定める

ものとする。なお、研修会の運営に別の費用が発生する場合は、担当理事の判断により、会員を含めた参加者から、別に参加費を申し受けることがある。

(5) その他の活動における参加費等

本会の、その他の活動に、会員以外が参加する場合は、必要に応じて、1名1回につき参加費を申し受ける場合がある。但し、法人会員の場合は、登録会員人数を超える場合にこれを適用する。参加費は、別に定めるものとする。なお、その活動のために別の費用が発生する場合は、担当理事の判断により、会員を含めた参加者から、別に参加費を申し受けることがある。

7.2 支出関係

(1) 使用用途

会費、および、その他の収入は、総会において承認された年度予算に基づき、本会の活動および運営に必要な費用にあてるものとする。但し、年度予算を超える場合は、理事会の決議により対処する。

(2) 会費の協会負担の特例

本会の活動上、特に必要と認めた会員については、理事会の決議により、その会費を本会の負担とすることが出来る。

(3) 功労者への寸志

本会の功労者には、理事会の決議により寸志を贈ることが出来る。

(4) 会員死亡時の弔慰金

理事会の決議とする。

8. 役員

(1) 構成

本会は、次の役員をおき、会員から選任する。

(i) 理事: 6名以上12名まで

(ii) 監事: 1名

理事のうち、1名を会長、1名を副会長、1名を専務理事とする。

但し、監事は、他の役員と相互に兼務することはできない。

(2) 選任と任期

会長、副会長、および、専務理事は、理事会において理事の互選により定める。

役員は、定員の下限を下回った場合、または、必要に応じて理事会の決議により、定員の上限まで増員することが出来る。

役員は、別項に定める「役員改選規約」に則り改選または増員するものとし、任期は2年間とし再任を妨げない。1年とは、本会の会計年度とする。

補欠または増員により就任した役員の任期は、それぞれの前任者の残任期間とする。

役員が、「会員代表者」でなくなったときは、上項の規定にかかわらず、当該会員企業から届け出のあった「会員代表者」をもって、理事会の同意を得て、後任の役員に選任する

ものとする。この場合、後日の総会において承認を得るものとする。

(3) 退任

役員は、以下の何れかの場合退任する。

- (a) 本人により退任の届け出があったとき。
- (b) IT サービス事業の第一線から退いたとき。
- (c) 「会員代表者」でなくなったとき。

(4) 職務

会長は、本会を代表し、会務を統括する。副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるとき、または、欠けたときは、その職務を代行する。

専務理事は、会長、および、副会長を補佐し、会務を処理する。そのために、専務理事は、事務局を設置し運用を統括する。

理事は、理事会を構成し、会務の執行にあたる。

監事は、本会の財産の状況、および、理事の業務執行の状況を監査する。監事は、必要に応じて全ての会議に出席することができるが、特に定めのない限り議決権は有しない。

9. 会議

本会は、総会、理事会、評議会、定例ミーティング、作業部会、分科会、研修会、および、その他必要と認められる会議を開催する。会議は、必要に応じて電子的に開催することもできる。

(1) 総会

総会は、通常総会と臨時総会とする。

通常総会は、会長が召集して年1回、事業会計年度終了後2ヵ月以内に開催し、会員の過半数(委任状を含む)の出席をもって成立するものとする。総会は、役員改選の承認、年度活動計画の承認、決算報告と予算案の承認、会則の変更、および、その他必要と認められる議案の決議を行なう。議案は、出席者(委任状を含む)の過半数の同意を得て決議するものとし、可否同数の場合は、議長が決するところによる。

委任状は、本会のウェブページに掲載された所定のフォーム、または、会員個人が特定できる電子メールを用いるものとする。

臨時総会は、理事会が必要と認めるとき、会員現在数の5分の1以上から会議の目的たる事項を示して請求があったとき、および、監事から会議の目的たる事項を示して請求があったとき開催する。臨時総会開催の請求があったときは、会長は、その日から20日以内に会議を開催しなければならない。

(2) 理事会

理事会は、理事をもって構成し、必要に応じて会長が召集して開催する。理事会は、総会の決議した事項の執行に関すること、総会に付議すべき事項、および、その他の総会の議決を要しない会務の執行に関する事項の議決を行なう。

(3) [欠番]

(4) 評議会

評議会は、名誉役員をもって構成し、本会の事業に関する重要事項につき、会長の諮問に応じて審議し、また、意見を具申する。

(5) 定例ミーティング

定例ミーティングは、セミナー講演会および本会活動に必要な報告や連絡等を行なうものとし、年6回以上開催して、本会の目的を達成するための基本的な活動を行なう場とする。また、必要に応じて、「公開セミナー」とし、会員増加の手段として活用する。

定例ミーティングは、次の内容から構成することを原則とする。

① セミナー

会員の持ち回りによる自社サービスの紹介、会員からの問題提起や発表、有識者の講演等を行ない、本定例ミーティングの中心的な位置付けとする。

② 分科会報告

各分科会からの活動状況、討議等を報告する。

③ 特別テーマ

他の会議出席報告、必要に応じての緊急対応事項等の特別テーマについての報告を行なう。

④ 事務連絡事項

役員会や事務局からの連絡事項等を行なう。

(6) 作業部会

法人会員の参加を限定として、有用な調査報告などのアウトプットを作成するために設立する。運営等の詳細は別に定めるものとする。

(7) 分科会

分科会は、会の目的を達成するために有意義な個別テーマを、会員有志で集中して調査研究・討議し、会員の研鑽に寄与することを目的として、テーマ毎に設立する。

(a) 設立・座長の選任

理事会は、会員からの要望をまとめ、分科会の設立と座長の選任を行なう。

(b) 期間

分科会の期間は、6ヵ月間を標準とし、テーマに応じて異なる期間を設定できるものとする。

(c) 座長の任務

◇座長は、当該分科会の目的を達成するために、会員有志を募り、その期間の設定、運営、推進、参加メンバーの承認、参加費の決定等を行なう。

◇座長は、原則として、毎回の定例ミーティングにおいて内容の概要、進捗状況等を報告する。

10. 会計手続き

(1) 会計年度

本会の会計年度は、毎年4月1日より翌年3月31日とする。

(2) 会計処理

事務局は、会費、参加費および活動費等の入出金を、事

務局が管理する会計台帳に記帳しなければならない。

専務理事は、一年間の決算報告を理事会に報告し認可を受けた後、総会において承認を受けなければならない。また、翌年の予算案も同じとする。

11. 本会設立に関する背景

本会は、当初、米国における『AFSM International, Inc.』の支部として、1989年5月16日発足した非営利団体で、その名称は、“AFSMI 日本コンピュータ支部”とし、通称は、“AFSMI 『さむらい』支部”と称した。

『AFSM International, Inc.』(Association For Services Management International) [本部所在地：1342 Colonial Boulevard, Suite 25, Fort Myers, Florida 33907, U.S.A.][以下、「AFSMI」と称す]は、1976年8月19日、米国デラウェア州(Delaware)に登録された非営利法人で、全世界 24 カ国に 47 支部を置いている。(2005 年 12 月現在)

本会は、その一支部として 16 年間活動を続けて来たが、AFSMI の支部であることのメリットが少なくなったため、2005 年 4 月 1 日、独自の非営利団体として、「国際サービス・マネージメント協会」の名の下に再出発したものである。

そのため、年間 6 回開催する定例ミーティングは、AFSMI 『さむらい』支部からの継続としており、1989 年 4 月 27 日開催の第 1 回からのカウントを使用している。

12. 細則および手引き等

本会則の施行についての細則および手引き等は、必要に応じて理事会の決議により、本会則に添付する。

現在添付されている細則または手引き等は、次のとおりである。

1. 会費規定
2. 分科会の手引き
3. 役員改選規約

13. 付 則

本会則は、2005年(平成17年)4月14日をもって施行する。

2006年(平成18年)4月24日、一部改定実施する。

2007年(平成19年)7月11日、一部改定実施する。

2013年(平成25年)4月17日、一部改定実施する。

2015年(平成27年)4月16日、一部改定実施する。

- 以上 -

細則および手引き等

1. 会費規定

(1) 会 費

区分	会員区分 (会員名称)	年会費[¥]	登録会員 人 数	法人会員の目安 「サービス売上高」
法人	法人会員8	¥800,000	8	1,000億円以上
	法人会員5	¥500,000	5	500億円以上
	法人会員3	¥300,000	3	200億円以上
	法人会員2	¥200,000	2	50億円以上
	法人会員1	¥100,000	1	1億円以上
	賛助会員 (別に定める)		1	—
個人	正会員	¥50,000	1	—
	OB会員	¥5,000	1	—
	名誉会員	免除	1	←(個人に理事会が授与)

なお、「登録会員」とは、本会に登録できる個人であり、本会からの連絡先となる。法人会員は、協会活動に登録会員が参加できない場合、代理人の参加が可能となるが、同時参加人数は、登録会員人数までとする。

「名誉会員」は、会費を免除する。但し、本会の財務状態が安定しない時は、「OB会員」と同額とする場合がある。

(2) ビジター費

◆金額：¥15,000.-

但し、これは定例ミーティングへの一名一回の参加費とする。法人会員の場合は、登録会員人数を超える場合にこれを適用する。

(3) 分科会への会員以外の参加費

◆金額：¥3,000.-

但し、これは分科会への一名一回の参加費とする。法人会員の場合は、登録会員人数を超える場合にこれを適用する。

なお、講師を依頼する場合は、座長の判断により参加費を免除できる。

(4) 研修会への会員以外の参加費

◆金額：¥3,000.-

但し、これは研修会への一名一回の参加費とする。法人会員の場合は、登録会員人数を超える場合にこれを適用する。

(5) その他の活動における会員以外の参加費

◆金額：¥3,000.-を最低限度とし、担当理事が定める。

但し、これは当該活動への一名一回の参加費とする。法人会員の場合は、登録会員人数を超える場合にこれを適用する。

2. 分科会の手引き

◇追加: 1999 年 4 月 8 日、2007 年 7 月 11 日改定

◇作成: 丹羽緑二氏

2.1 分科会の目的

分科会は、支部会員の中で共通の課題を持っている人たちが集まり、自由に話し合うことにより見識を高める場である。

2.2 結論を出すことに重きを置かない

結論を纏めたいくなるのが人情であるが、それぞれの背景が違う以上、纏めることが困難な場合がある。知識と意見の交換を活発に行ない、認識を深め、いろいろな考え方や違う発想を知ることが非常に大きな成果である。

勿論、テーマによって業界としてある方向で纏めた方が良いという結論になればそうして欲しい。

2.3 HOMIは駄目

Hearing Only Member[HOM] はやはり具合が悪い。各社とも企業秘密があるため、どこまで話しているかは、判断が必要であり、それを踏まえた上で、自分の意見を述べるのが大切である。参加した人達も、それぞれの立場で意見を出し合うことにより、かえって同じようなことを考えたがボツにしていたとか、形は理想的だが「実は…」ということになっていたりして有意義である。この辺りは意見を述べるほど、議論が高まり得るものも大きいということを念頭において欲しい。いずれにしても他のメンバーにも貢献し、自分も得をするということが大事で、自分の意見を出せないならば参加すべきではない。

2.4 開催期間は3回~4回で終らせる

原則として6ヵ月に3~4回で終るぐらいのペースが良い。但し、テーマによっては長期に継続的に話合っていく方が良いものもあるので、弾力的に考えたい。

2.6 座長が一番得をする

座長はそれぞれ背景の違う会社の人たちから出てくる議論を発散させないようにリードしなければならないので、一番苦労するが、結果として一番得ものが多い。会社で何か問題を抱えて相談する相手もいなくて困っているような人は、是非分科会に手を挙げて座長をやって欲しい。大変だが一番得をする。

2.7 提出された資料や情報の扱い

座長は、分科会で提出された資料を、参加者の勤務先など他に開示してよいかどうか、提出者に確認するものとし、他の参加者はそれに従わなければならない。

2.8 価格情報の扱い

顧客に提示する定価表や価格体系などを紹介するのは問題ないが、その内容について議論したりはしないこと。外部から見ても「談合」の疑いを持たれるような行為は絶対にしてはいけない。

2.9 報告書の作成と支部定例ミーティングへの報告

座長は、分科会に提出された資料や議論の内容を取りまとめ、参加者の協力を得て、報告書を作成することが望ましい。但し、提出資料や議論の内容を報告書に記載して良いかどうかは、参加者の合意を得るものとする。

なお、報告書の構成および様式などは、別に定める「報告書作成のガイドライン」に従うものとする。

また、座長は、定例ミーティングにおいて分科会報告を行なうものとする。

2.10 最大のメリット

重複するようだが、分科会に参加する最大のメリットは、同じテーマで悩んでいる人が社外にもいることを知り、その人たちと自由に意見を交換出来、新しい発想を創っていけること、そして、その成果を自分のものとして会社へ持ち帰ることが出来ることである。

2.11 分科会への参加について

正会員は、随時参加することができる。また、法人会員は、登録会員数を超える人数が参加する場合、超過した人数の参加費を支払う必要がある。

3. 役員改選規約

3.1 適用

この規約は、国際サービス・マネージメント協会における役員の改選に適用する。

3.2 役員の選出

(1) 選出方法

役員は、会員が立候補し、会員の選挙により選出する。

(2) 立候補の資格

正会員で、役員選挙に立候補する者は、5年以上の会員歴を持たなければならない。法人会員で、役員に立候補する者は、「会員代表者」でなければならない。

(4) 当選の条件

選挙は、有効得票数が全会員の3分の2以上で成立するものとし、投票数の過半数の信任のあった候補者の内、上位者から定員の人数までが当選する。定員を超える当選者があった場合は、改選直前の常任理事会による決議により、再選挙を実施するか、または、定員を増加するかを選択するものとする。

有効投票数が全会員の3分の2に満たない場合は、選挙管理委員会の判断により、選挙期間を延長して会員の投票を促進することができる。

(5) 役員補欠

任期期間中に役員が退任した場合、補欠選挙は、役員定員を下回った場合に実施するものとし、それ以外は、補欠選挙を原則として行わず、次の通常選挙によるものとする。

3.3 選挙の実施

3.3.1 選挙管理委員会

選挙は選挙管理委員会が運営し、事務局がその実務にあたる。

選挙管理委員会は定員を2名とし、選挙の都度、理事会が任命する。

3.3.2 選挙手続き

(1) 立候補

所定のフォームにより選挙管理委員会へ届け出る。届け出の内容は、以下の項目を含むものとする。

- ①氏名、勤務先、役職
- ②活動目標、貢献分野
- ③経歴
- ④推薦状
- ⑤その他必要と認められる事項

(2) 立候補審査

選挙管理委員会は、届け出の内容を審査し、不適切な場合は立候補を受付けない場合がある。

(3) 選挙公報

選挙公報は、会員向けウェブページにより広報する。

(4) 投票

投票は、本会のウェブページ、または、電子メールにより行なうものとし、本人を特定できる手段を用いるものとする。

(5) 結果の報告

選挙結果は、選挙管理委員会が総会にて報告する。

3.4 選挙日程

選挙実施に関する日程は、以下を目安とする。

なお、選挙公報と投票を同時に行なうことができる。

- ◇12月初旬：選挙管理委員会の設立、選挙手続きの開始
- ◇1月末日まで：立候補受付
- ◇2月初旬：立候補審査
- ◇2月中旬～下旬(1週間以上)：選挙公報
- ◇3月第1週(1週間)：投票
- ◇4月開催の総会：選挙結果の報告

—以上—