

大和証券グループ

AIエージェントで加速する

お客様の資産価値最大化に向けた大和証券グループの取り組み

2025年10月7日(火)

株式会社大和証券グループ本社
板屋 篤

Daiwa Securities Group Inc.

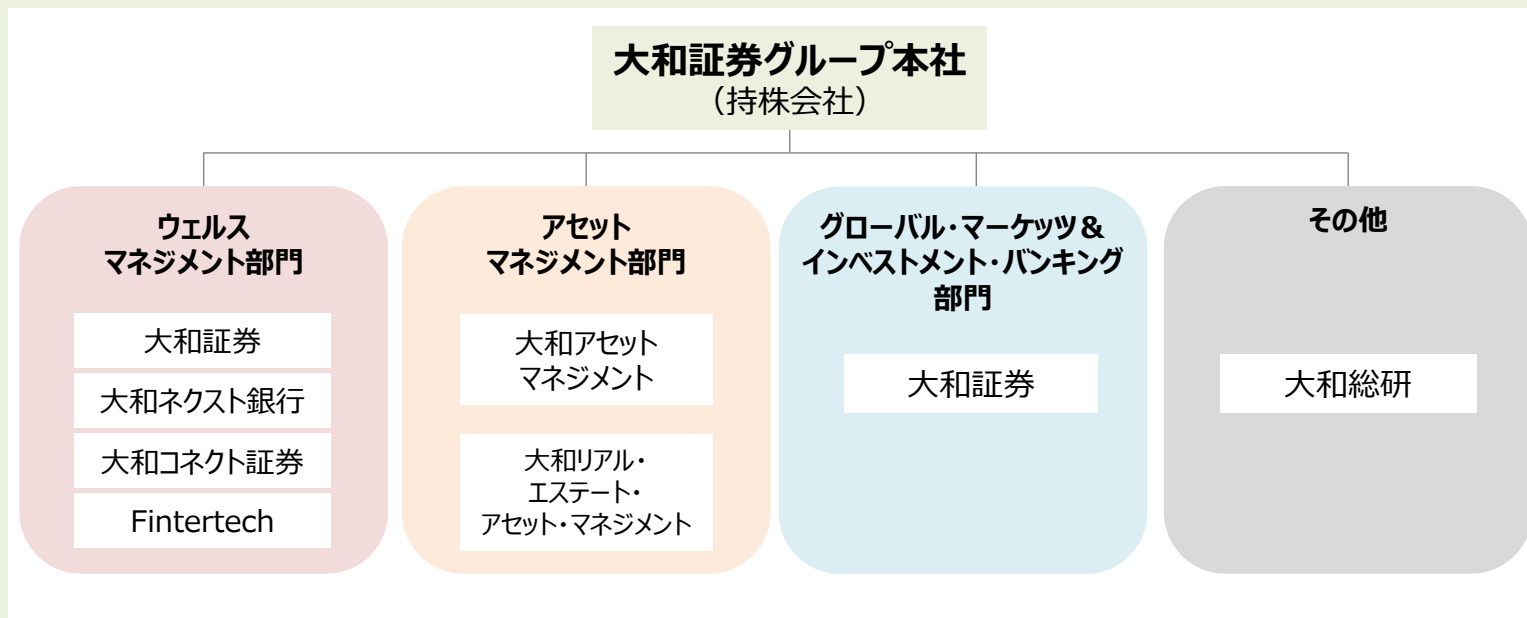
本資料は、当社グループのデジタル領域に関する取り組みの情報の提供を目的としたものであり、当社その他の発行体が発行する有価証券の投資を勧誘することを目的としたものではありません。また、本資料は2025年10月7日現在で公表可能な情報に基づいて作成されております。本資料に記載された意見や予測等は、資料作成時点の当社の判断であり、その情報の正確性、完全性を保証し又は約束するものではなく、また今後、予告なしに変更されることがあります。

大和証券グループについて

大和証券グループ本社

Daiwa Securities Group Inc.

会社名 株式会社大和証券グループ本社
代表者 代表執行役社長 荻野 明彦
発足 1999（平成11）年4月26日
資本金 2,473億円（2025年3月末現在）
本社 〒100-6751
所在地 東京都千代田区丸の内一丁目9番1号
グラントウキョウ ノースタワー



板屋 篤（いたや あつし）

株式会社大和証券グループ本社 執行役員
大和証券株式会社 常務取締役
株式会社大和総研 取締役

1992年、大和証券入社。2021年大和証券グループ本社企画副担当 兼 IT・オペレーション副担当を経て、2024年4月よりIT・オペレーション担当（現職）。大和証券グループのデジタル戦略を推進し、生成AI・Web3.0等のテクノロジーを活用したプロジェクトに取り組む。

中期経営計画におけるデジタル戦略

最新テクノロジーの全面活用により「お客様の資産価値最大化」を図る

今中期経営計画期間においては、ビジネスの深化を加速するとともに、AI、Web3.0等や今後実用化を迎える先端テクノロジーを適時ビジネス展開することでデジタル・イノベーションを実現する

デジタル戦略の骨子

富裕層向けビジネスモデルの変革

- お客様の総資産やプロフィールを管理できるサービスの開発
- ポートフォリオ分析提案・モニタリングのデジタル化による最適化
- デジタルアセット等の良質なプロダクトの提供 等

資産形成層向けビジネスモデルの変革

- AIオペレーターによるお客様満足度向上、事務ストレスゼロ
- グループの商品・サービスをシームレスに提供できるアプリ
- ネットチャネルにおける商品・サービスの拡充 等

デジタル・イノベーション

- データ活用の高度化、AIを活用したイノベーションの実現（オープンデータエコシステム、AIファクトリー、オルタナティブデータ）
- 業界横断でブロックチェーン技術を活用した業務改革（Web3.0） 等

お客様の
資産価値
最大化

生成AI活用の取組み

フェーズⅠ

まず生成AIを
全社員に使ってもらう

フェーズⅡ

ガバナンス態勢の整備
活用態勢の整備
社内業務の効率化

フェーズⅢ

社内外の
ビジネスでの活用

+

AIエージェント活用による
圧倒的付加価値

デジタル戦略による社会提供価値向上イメージ

2030Vision

- AGIをはじめとした最新テクノロジー全面活用
⇒「お客様の資産価値最大化」
「企業価値最大化」

デジタル・
イノベーション

- 最新テクノロジーの適時導入による非連続的な創出価値の取り込み

ビジネスの
深化

- テクノロジー活用による既存ビジネスの持続的価値向上

～2023年度

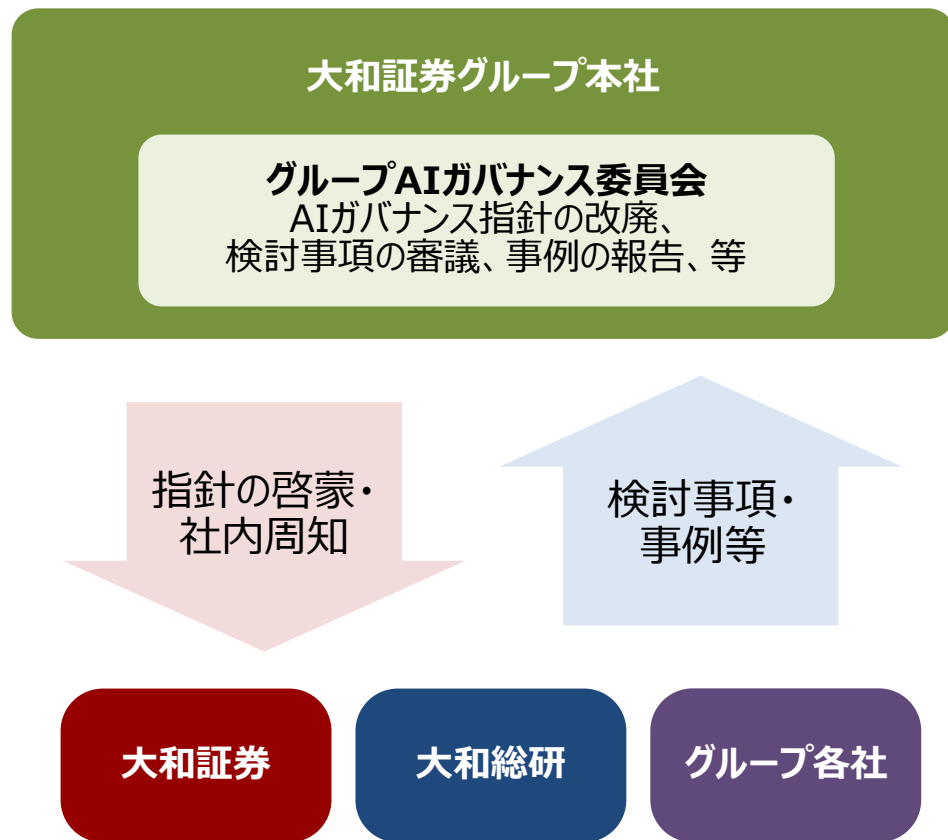
2024年度～2026年度

～2030年度

大和証券グループの生成AI活用に向けた取り組み ～ガバナンス態勢の整備

「大和証券グループ AIガバナンス指針」を策定、「グループAIガバナンス委員会」を設置し、AIの開発・活用を適切に管理

AIガバナンスの枠組み



グループAIガバナンス委員会での議論・取り組み例

- AIガバナンスチェックリストの新設
- AI事業者ガイドラインに基づくAIガバナンス指針の改訂
- AIオペレーター実施の審議
• 生成AIチャットの導入の審議
• Daiwa Lens β版の実施の審議
- 外部有識者によるAIの安全性評価に関する講演およびディスカッション
- お客様接点における生成AIのモニタリングルール策定
- 国内外でのAI規制・ガイドラインの動向調査
- 全社員のデジタルスキル向上のための枠組み「Daiwa Digital College」にて全社員必修課程としてAIリテラシー研修の実施

取り組み事例①：お客様対応の自動記録システム

2025年1月より、「お客様対応の自動記録システム」を導入

記録業務の効率化だけでなく、コミュニケーションの透明性を高めることによりお客様の安心感向上につながる



お客様対応の自動記録システム

面談音声の 文字起こし

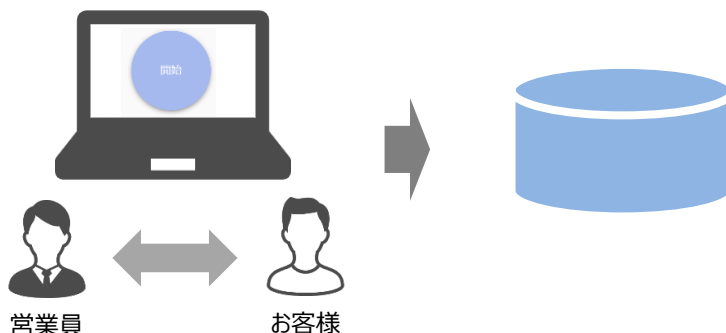
- 面談時にアプリ起動
- 音声取得

AIによる要約

- 自動で要約作成
- 効率的な面談メモ作成

記録・蓄積

- CRMへ記録・連携
- 分析にも活用



システム導入の効果

時間削減効果

入力時間 ▲45%

記録業務の効率化

コンサルティング内容の検討
お客様接点の増加

お客様の満足度向上に
向けた活動へ一層集中

内容の充実化

文字数 +311%

お客様とのやり取りの
適切な記録

透明性のある
コミュニケーション

お客様の安心感向上

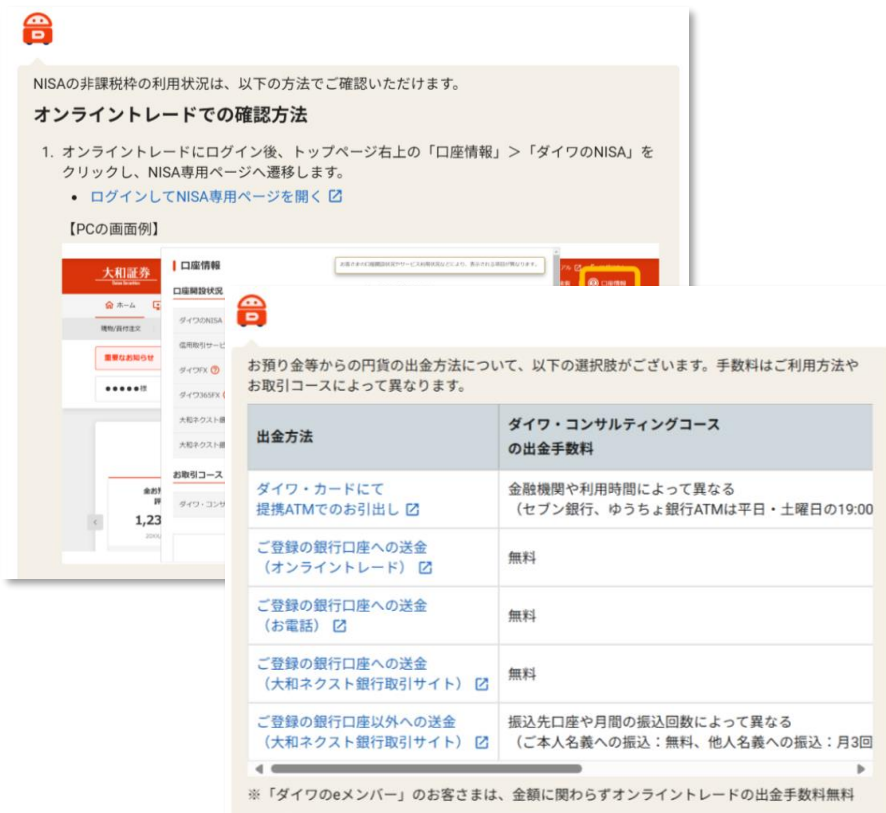
取り組み事例②：生成AIチャット

2025年6月23日より、HP問合せを生成AIによる新サービスとしてリリース

クイックな応答と圧倒的な顧客課題解決率で、お客様のお困りごとをストレスなく解消

◆ビジュアルで理解しやすいインターフェース

- 画像や表を用いて直観的な理解が可能に



◆大和証券グループの技術基盤を結集

- 大和総研の生成AIナレッジ検索基盤「Intelligent Seek」の活用で、短期間の開発を実現



◆高い課題解決率を実現。お客様の疑問にダイレクトに対応

平均解決率 **87%***

* 2025年8～9月の集計による

AIモニタリング

AIの回答状況を毎日 AIで自動モニタリング

- 回答できていない質問を自然言語解析で分析

正答率を上げるためのPDCA サイクルを実施

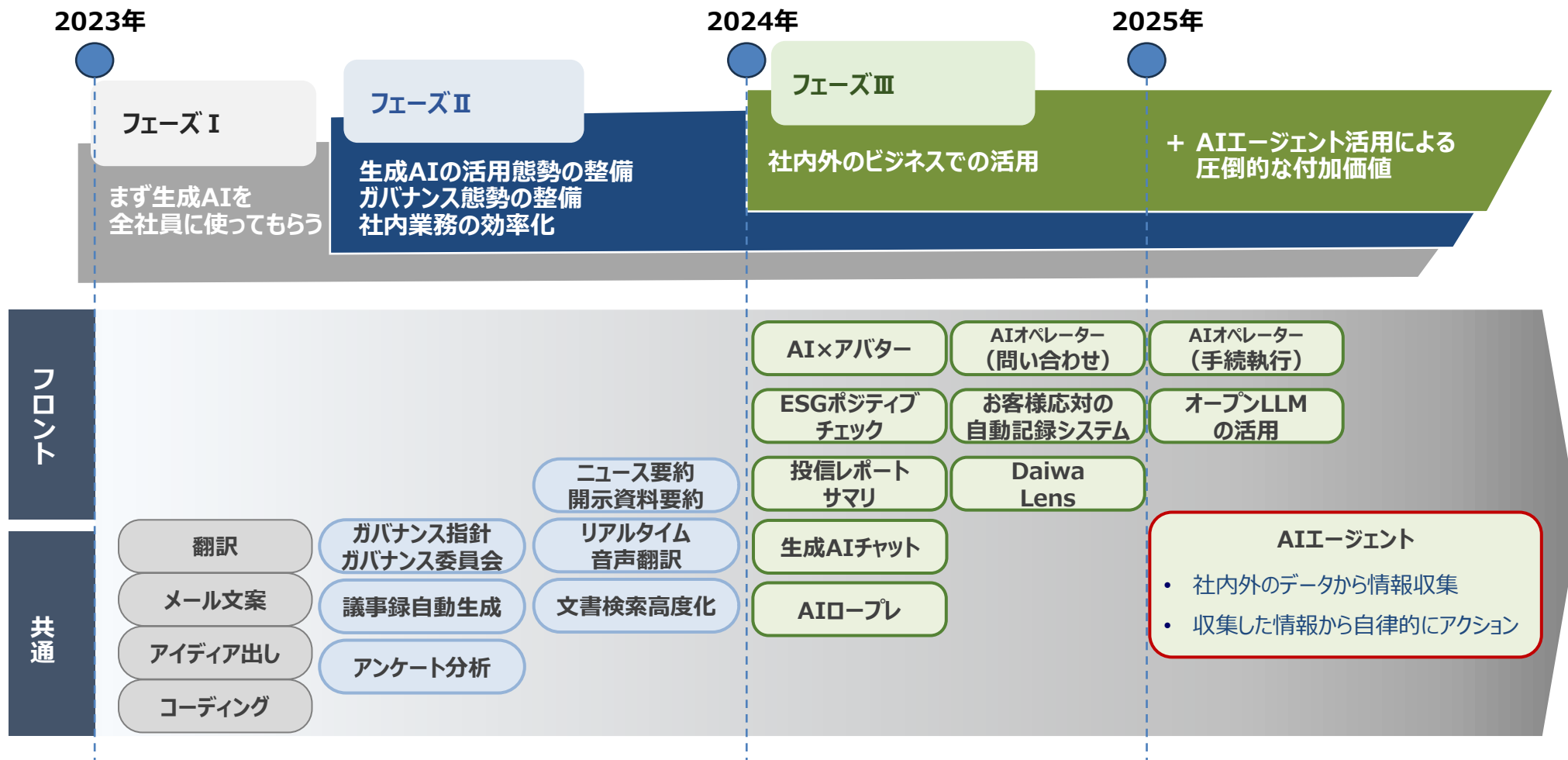
- データベースのコンテンツ拡充
- 検索アルゴリズムの見直し 等

<https://assistant.daiwa.co.jp/faq>

お客様の資産価値最大化に向けたロードマップ

生成AIを活用し、社内外のビジネス変革を進めてきた

今後は、従来の取り組みに加えAIエージェントを早期に活用することで、お客様の資産価値最大化に向けた取り組みを加速



パートナーとの連携

多くのパートナーと連携しながら、生成AI・AIエージェントの活用を加速



日本マイクロソフト株式会社との 戦略的枠組みに関する契約締結

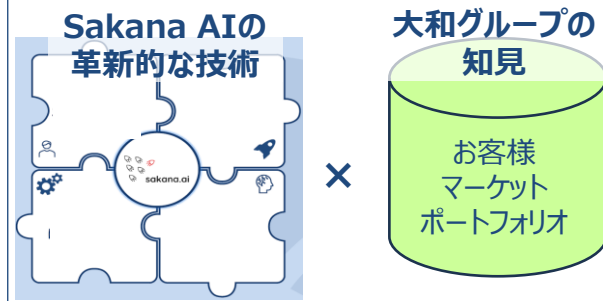
- ・次世代ウェルスマネジメント体験の創出
- ・テクノロジーを活用した従業員の能力発揮
- ・先進的かつ信頼できるデジタル基盤の構築

Microsoft 365 Copilot・AIエージェント活用



Sakana AI株式会社との パートナーシップ契約締結

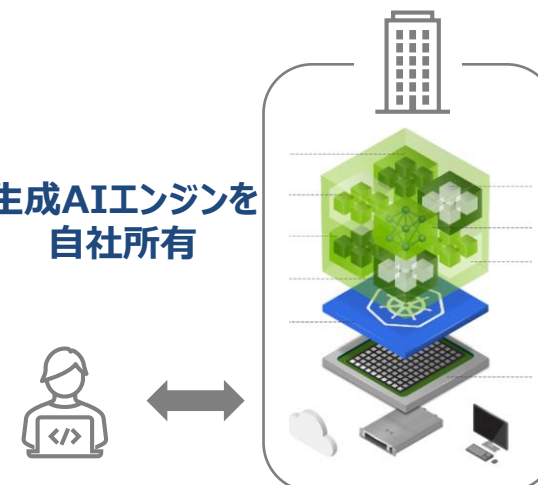
ポートフォリオ提案プラットフォーム



NVIDIA.

NVIDIA NIMの検証

生成AIエンジンを 自社所有



NEC

\Orchestrating a brighter world



Headwaters

CTC

Challenging Tomorrow's Changes



avanade

取組み事例③：AIオペレーターサービス

大和証券では、2024年10月よりコンタクトセンターにおいて「AIオペレーターサービス」の提供を開始し、順次機能拡充中
当社グループにおけるAIエージェント導入の先駆け

2024年
10月

AIオペレーターサービス提供開始

- 生成AIを活用した音声による会話形式の応答で、マーケット情報から事務手続きに関する内容まで広範に対応可能
- 国内大手金融機関初の試み

2025.3 マーケット情報照会を24時間365日対応に拡張

2025.5 提供済みのすべての機能を24時間365日対応に拡張

2025.6～ オンライントレードのログイン追加認証必須化に際し、急増したお問い合わせをお待たせせずに対応

2025年
10月中旬

手続きを執行する機能を追加予定

- 一部手続きの問い合わせ受付・書類発送処理を実装

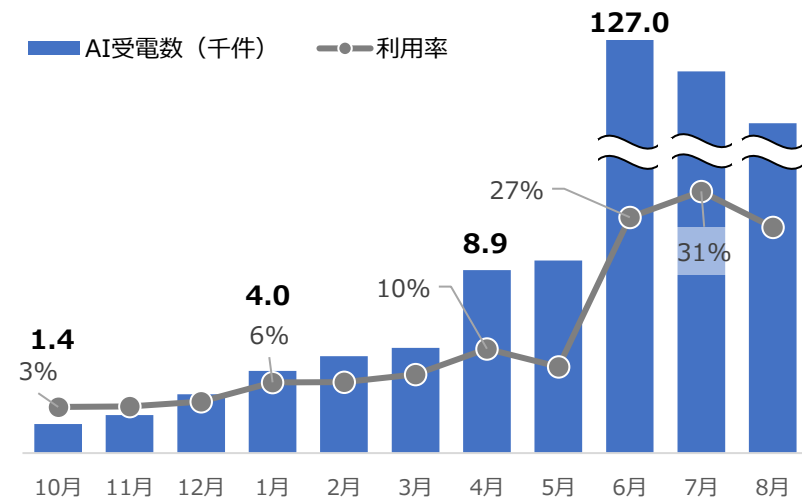
AIがお答えします！

株価・マーケット情報や一般的な手続きは
ぜひAIオペレーターをご利用ください

AI に ゴーゴー!
0120-81-22-55

受付時間：24時間（年中無休）

※お手元に支店コードと口座番号をご用意ください



AIオペレーター受電数・利用率の推移（2024年10月～2025年8月）

取組み事例④：マイクロソフト社との提携

2025年6月、日本マイクロソフト社との戦略的枠組みを締結

両社の知見・技術の更なる融合を図ることで、社員のAIエージェント活用による能力の最大化とお客様への提供価値の飛躍的向上を狙う

日本マイクロソフトと戦略的枠組みに関する契約

大和証券グループ



日本マイクロソフト

1. 次世代ウェルスマネジメント体験の創出
2. テクノロジーを活用した従業員の能力発揮
3. 先進的かつ信頼できるデジタル基盤の構築

AIエージェント活用による、
顧客提供価値、社員の生産性最大化

Microsoft 365 Copilotの全社導入

Microsoft 365 Copilotを導入・展開

- Teamsコミュニティ開設、好事例の発信
- 各部アンバサダー経由の発信

AIエージェントの開発・導入

- 営業員向けAIエージェント作成
- 各部門でのAIエージェント作成

取組み事例⑤：NVIDIA NIMの検証

今後の生成AI関連サービスの更なる拡大や専門業務特化型AIの導入の観点からNVIDIA・DIRと協働で自社環境での検討を進めている

生成AIのビジネス適用範囲の拡大が見込まれ、マネージドサービスとの使い分けが選択肢の一つとなる

ビジネスニーズに応じた二つの選択肢の模索

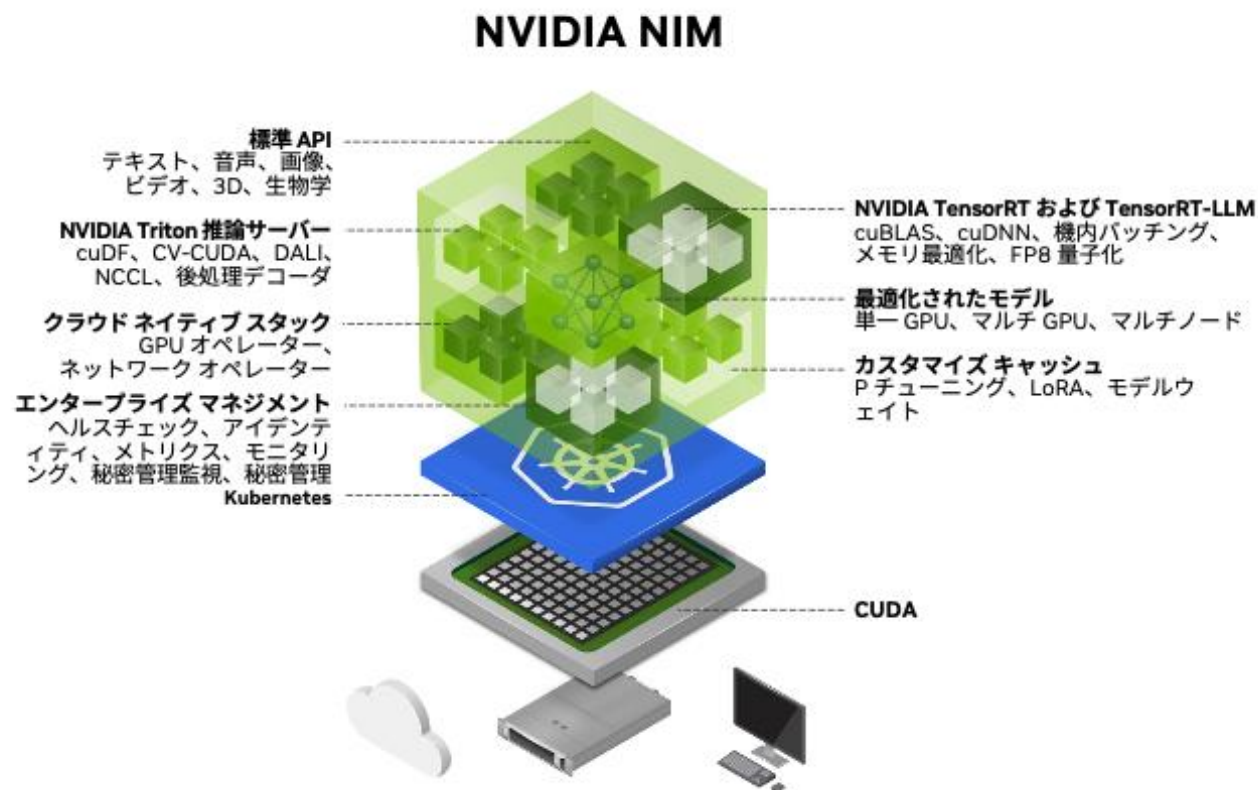
クラウドサービスの利用

- ・ 導入スピードが速い
- ・ イニシャルコストが相対的に安価
- ・ 最新モデルを利用可能
- ・ ランニングは従量課金

自社環境での処理

- ・ 「NVIDIA NIM」※を利用した効率的なインフラ構築
- ・ 当社独自のLLM環境構築
- ・ 大規模データ処理に向く
(大量データの要約、音声分析等)

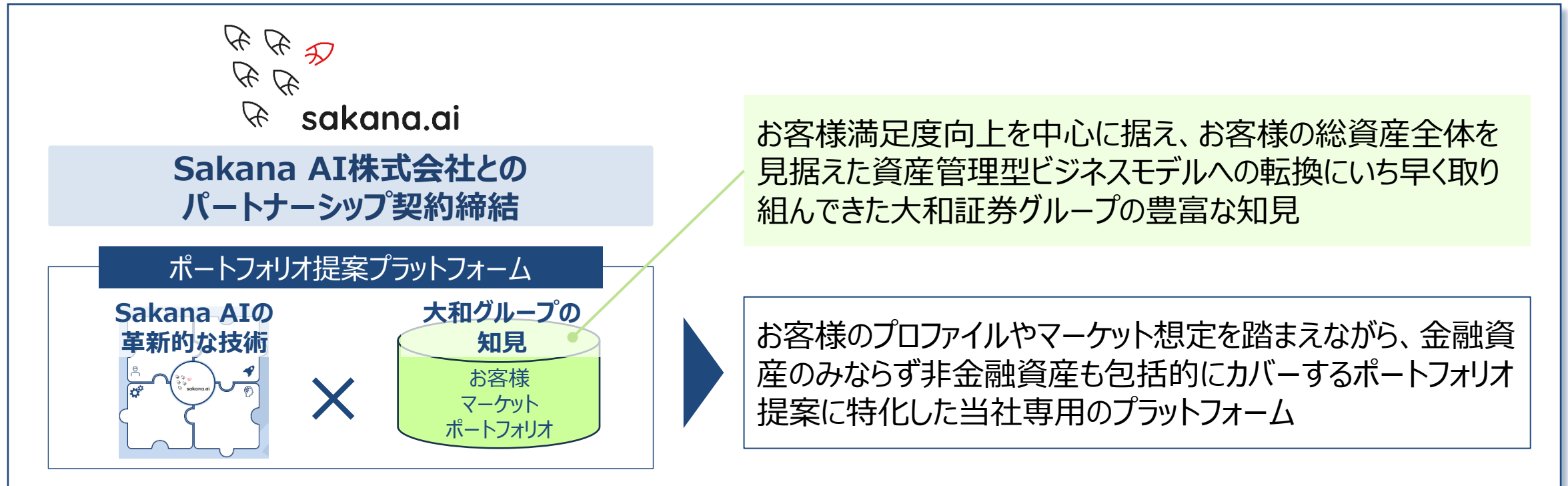
※生成AIモデルをデプロイするための推論マイクロサービスのセット
標準的なAPI経由で利用可能（スピーディーなアプリ開発が可能）



画像提供：NVIDIA

取組み事例⑥：Sakana AI社とのパートナーシップ

Sakana AI社と長期的な戦略的技術パートナーシップを構築し、デジタル・イノベーションにより非連続的な価値創出を加速
Sakana AI社の革新的なAI技術に当社グループの知見を融合し、当社専用のポートフォリオ提案プラットフォームを共同開発



富裕層から資産形成層に至るまですべてのお客様一人ひとりに対し
かつてないほどパーソナライズされた高品質な金融サービスの提供を目指す

最後に

取組み意義

- ✓ 貯蓄から資産形成への大きな流れ（資産形成に新たに関心をお持ちのお客様は大きく拡大）
- ✓ 証券業界としてお客様のニーズに十分お応えしていく必要
- ⇒ 生成AIをはじめとするデジタル技術を用いた金融サービスの提供により、お客様の利便性を向上

ガバナンス、リテラシー

- ✓ AIは今後の金融を支える中核的技術の一つ。そのリスクも踏まえつつ健全なAI活用に向けた取組が必要（「使うリスク」より「使わない・チャレンジしないリスク」の方が大きい）
- ⇒ 生成AIを適切に開発・活用できる枠組みを整備（AIガバナンス指針、AIガバナンス委員会）
全社員のAIリテラシーの向上

様々な企業、機関との共創

- ✓ AIを取り巻く国内外の議論を常に把握
- ✓ AI技術の進展スピードは極めて速い
- ⇒ 政府や関係機関等の情報に基づき、指針やルールを適時アップデート
最新の技術知見を有するリーディングカンパニー、スタートアップ、アカデミア等との協業は不可欠

“AIを人間の最高のパートナー”として、「お客様の資産価値最大化」の実現に向けて取組みを加速