

デジタル戦略

CIOメッセージ



大和証券グループ本社
執行役副社長
情報技術担当(CIO)
兼 データ管理担当(CDO)

村瀬 智之

中期経営計画の2年目がスタートしました。「デジタル・イノベーションの追求」を実現していくための土台(環境、人材、文化)は、前中計で築き上げました。現中計では、最新テクノロジーを全面活用し、グループ全体で大きくジャンプアップするビジネスモデル変革のフェーズに入ります。

近年、デジタルテクノロジーは急速に進展しており、AIやブロックチェーンなど新たなデジタル技術が続々と登場しています。当社グループでは、証券業界で初めてAIガバナンス指針を策定し、先端テクノロジーをタイムリーにビジネス展開することで、「ビジネスの深化」と「デジタル・イノベーション」の実現に取り組んでいます。また、サイバー攻撃や不正アクセスへの対策として、「最新技術の導入」と「運用体制の強化」を継続的に実施し、お客様に安心してご利用いただけるサービスの提供に努めています。

このような流れをさらに加速させるため、ビジネス変革に資する新たなデジタル技術活用案件の創出を目的とした「デジタル案件価値創出件数」と、多くのトライアルや失敗を許容する風土の醸成を目的とした「デジタル案件トライアル件数」をKPIに設定し、全社的なデジタル・イノベーションの実現に取り組んでいます。今後もお客様一人ひとりのポートフォリオやライフプランに応じて、最適な商品・サービスを提供し、一層利便性を向上することで、「お客様の資産価値最大化」に貢献していきます。

● P.85 大和証券グループのAIガバナンス指針

戦略・方向性について

現中計では、グループ戦略骨子として「デジタル・イノベーションの追求」を掲げています。グループ内では「デジタル戦略」と呼び、お客様の資産価値最大化に向けて、「ビジネスの深化」と「デジタル・イノベーション」の2つのアプローチから、次に掲げる3つの骨子をもとに推進しています。

1つ目は、「富裕層向けビジネスモデルの変革」です。富裕層のお客様の多様なニーズにお応えした商品・サービスを提供するため、お客様の総資産やプロフィールなどの情報を詳細に把握できるサービスを開発します。また、お客様向けの提案・分析ツールを強化するなど、より深いお客様理解にもとづく最適なポートフォリオ分析を実現するための環境整備を進め、さらにデジタルアセットなどの良質なプロダクトの開発などを進めています。

2つ目は、「資産形成層向けビジネスモデルの変革」です。これから資産形成を始めるお客様へ向けて、ネットチャネルにおける商品・サービスの拡充に向けた基盤を開発します。AIオペレーターサービスの導入・サービス拡充によるデジタルアプローチの強化や、AI応答による待ち時間の削減を通して、お客様への応答品質の向上を図ります。

最後の「デジタル・イノベーション」では、データ活用の高度化とAIの全面活用、Web3.0領域の新規ビジネス創出に継続して取り組みます。近年、生成AIは急速に進化しています。特に、これまで人が担っていたさまざまな業務を自律的に処理できるAIエージェントは、抜本的な業務変革の実現につながる可能性を秘めています。当社グループは、マイクロソフト社と戦略的パートナーシップを締結し、グループ全体への浸透を図る取組みを進めています。Web3.0領域においては、グループ各社の強みを活かし、さまざまな案件に機動的かつ連携して取り組む体制を構築しています。今後も新たなトライアルに積極的に挑戦し、新規ビジネスの創出やビジネス変革を推進するとともに、高いスキルを持つ先端IT企業との一層の連携強化を図ります。

これら施策の原動力は人材であり、ビジネスアイデアと先端デジタル技術の融合が継続的な成果を創出していくものと考えています。高度なデジタル技術を活用したビジネス変革を担う人材を育成する「デジタルITマスター認定制度」や、デジタル・データ活用のための基礎スキルと業務に応じた実践スキルを習得するDaiwa Digital Collegeにより、継続的に全社員のデジタルリテラシー向上に取り組んでいます。

デジタル戦略

主な取組み

当社グループは、2025年4月、経済産業省および東京証券取引所などが共同で主催する「DX銘柄」において、「DX注目企業2025」に選定されました。AIなどのデジタル技術の先進的な活用や、セキュリティ・トークン事業の拡大、新たな資金運用・調達モデルの提供を通じた社会への付加価値創出、高度デジタル人材の育成、グループ内外との協業による新規プロジェクトの推進などが高く評価されました。今後お客様との資産価値最大化、企業価値最大化に向けた、商品・サービスの提供に努めます。

▶ AIオペレーターサービス

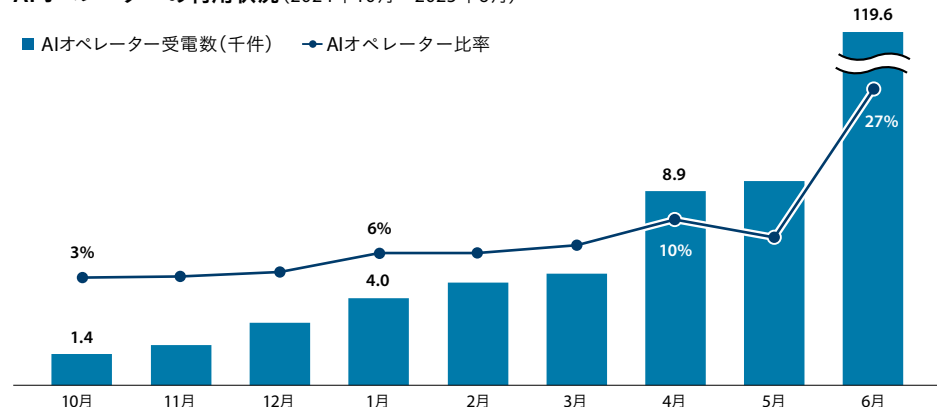
2024年に新NISA制度が始まり、「貯蓄から資産形成へ」の流れが加速しています。こうしたなか、資産形成に新たな関心を持つお客様からのお問い合わせが増加傾向にあります。当社グループでは「AIオペレーターサービス」を導入しました。

サービス開始後、多くのお客様にご利用いただき、リピート率も高水準を維持しています。AIオペレーターはマーケット情報やお手続きに関する問い合わせに対応し、コンタクトセンター全体の電話件数のなかでも重要な役割を果たしています。定型的なご質問やお手続きへの対応を自動化したことで、オペレーターはより高度な相談や付加価値の高いサービスに注力できるようになりました。

これまで社内業務の効率化を主な目的としてAIを活用してきましたが、今後はお客様に直接メリットをもたらす商品・サービスの開発にも積極的に取り組んでいきます。



AIオペレーターの利用状況 (2024年10月～2025年6月)



▶ 大和証券生成AIチャット

大和証券ホームページ上の「よくあるご質問」の情報をもとに対応する「大和証券生成AIチャット」の提供を開始しました。お客様の多様な質問を柔軟に理解し、図表の活用や関連マニュアルへのリンクを提示し、従来よりも豊富なデータ量でわかりやすく、幅広く対応する新しいAIチャットサービスです。AIオペレーターサービスによる電話対応と当チャットサービスの両輪で、さらなるお客様対応品質の向上に取り組んでいきます。

▶ スマートフォン向けアプリ D-Port

お客様一人ひとりの多様な資産形成ニーズにお応えするため、2025年4月から資産管理や投資に役立つサービス D-Portの提供を開始しました。D-Portは、大和証券口座の有無を問わず、お客様の属性やライフステージに応じて、グループ各社や提携先のサービスをシームレスにご利用いただけるプラットフォームです。生体認証によるパスワードレスログインや、AIを活用した最適な情報・サービスのご案内により、便利でパーソナライズされた体験を提供します。今後は、連携先との協力をさらに強化し、資産管理機能の充実を図るとともに、お客様のご意見を反映した継続的なバージョンアップを通じて、連携資産の拡大や家計診断など、よりパーソナルで実用的な機能・コンテンツの提供に取り組めます。



▶ スマートフォン向けアプリ Daiwa Lens

2025年4月、金融経済教育の一環としてDaiwa Lensをリリースしました。生成AIを活用し、撮影した写真から連想される企業の株価など、投資に関連した情報を表示します。身近な物品を撮影するだけで投資に役立つ情報を手軽に調べることができ、金融や経済に馴染みのない方への関心を広げるきっかけとなります。本アプリは、2023年に社内ビジネスアイデアコンテストで表彰されたアイデアを具現化したものであり、社員のイノベーションを生み出す意識の醸成にも寄与しています。今後も社員のビジネスアイデアを積極的に取り入れ、革新的なサービスの開発を通じて、持続的な企業価値向上と社会への貢献を目指します。



▶ 日本マイクロソフトと戦略的枠組みに関する契約締結

当社グループは、2025年6月に日本マイクロソフトと、社員のAIエージェント活用による能力最大化とお客様への提供価値の飛躍的向上を目的とした、複数年にわたる戦略的枠組みに関する契約を締結しました。日本の金融機関のAI活用におけるパイオニアとなり、より付加価値の高い金融サービスの提供を目指します。