

デジタル戦略

CIO・CDOメッセージ

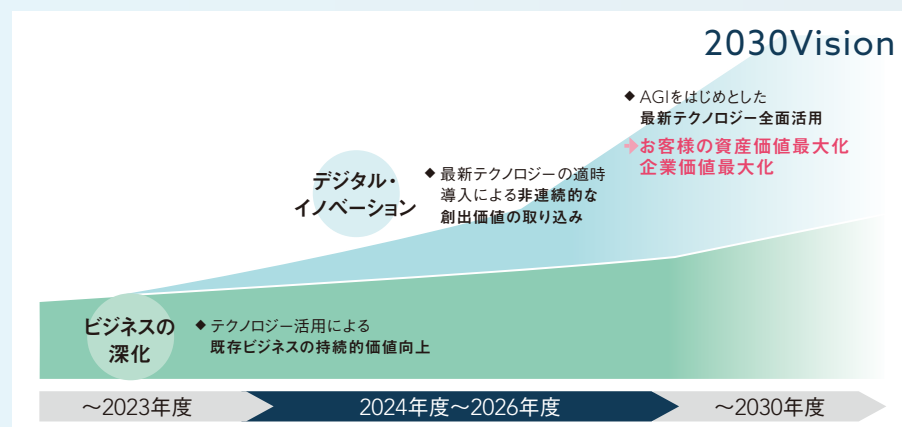
新NISA制度の浸透など資産運用立国の実現に向けた動きが加速するなか、金融機関には顧客本位の業務運営と、お客様の最善の利益に適った商品・サービスの提供が一層強く求められています。

当社グループは、こうした環境変化を中長期的な構造変化と捉え、中期経営計画“Passion for the Best” 2026のグループ戦略骨子「デジタル・イノベーションの追求」のもと、「富裕層向けビジネスモデル変革」「資産形成層向けビジネスモデル変革」「デジタル・イノベーション」の3つのデジタル戦略を柱とし、推進しています。

2026年度は現中期経営計画の最終年度を迎え、デジタル戦略の目標を完遂するとともに、この3年間のデジタル投資の成果を事業収益の本格的な拡大につなげるフェーズに入ります。その実現に向け、当社グループはAIへの積極的な投資と実装を推進しています。AIは、オンラインと対面双方の強みを融合し、多様化するアドバイスニーズに対応することで、より質の高いサービスをより多くのお客様に提供する基盤となっています。

また、「お客様と向き合う時間の創出」を軸に業務改革を進め、営業員の業務可視化と先端テクノロジーの活用による効率化で、質の高い提案と信頼関係の深化、資産価値の

デジタル戦略による社会提供価値向上イメージ



最大化につなげています。さらに、資産形成に新たに関心をお持ちのお客様からのお問い合わせが大きく拡大したことに対応するため、一般的な事務手続きや株価照会へのAIオペレーターによる自動応答を導入しました。これにより、オペレーターが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体制を整えました。

「攻め」に加え「守り」の投資も重要な柱です。パスキー認証の導入やサイバーセキュリティ体制の高度化、災害リスクを踏まえたデータ・インフラ基盤の強化を通じ、お客様の資産・情報を保護する体制を強化しています。とりわけ、生成AIなどの先端技術の進歩に伴い、サイバー攻撃や情報セキュリティリスクは多様化・巧妙化しています。当社グループではこれをトップリスクのひとつと定め、専担の統括部署を新設するとともにグループCISO (Chief Information Security Officer)を設置し、ガバナンス体制を強化しました。成長投資とリスク管理の両立こそ、持続的な成長と企業価値向上の前提と考えています。▶ P.92 システムリスク管理

また、データ管理を担うCDOとして、データガバナンスの高度化を重視しています。AIの本格活用を前提に、データ構造の再設計やアクセス権限の見直しを含め、AIが安全かつ適切にデータを扱えるようガバナンス態勢を整備し、お客様の情報を守る土台としています。

そして、これらの取組みの原動力となるのが人材です。新たな価値を生み出す力と、AIを安全かつ適切に活用しお客様の信頼を守り抜く力をあわせ持つ人材こそ、デジタル戦略を支える最大の源泉です。高度デジタル人材の育成と全社員のデジタルリテラシー向上を通じ、人とAIがともに価値を創造する組織へと進化していきます。

当社グループは、2030 Visionの実現に向け、デジタル投資の成果を着実に顧客価値へと転換し、次期中期経営計画ではAX／DXによる事業変革を一層加速させます。デジタル・イノベーションを通じて「お客様の資産価値最大化」と企業価値向上の好循環を強化し、社会から信頼され持続的に成長する証券グループであり続けます。



大和証券グループ本社
常務執行役
情報技術担当(CIO)
兼 データ管理担当(CDO)
村瀬 雅裕

デジタル戦略

AIの取組み変遷

2023年のChatGPTの早期導入以降、当社グループはAIの取組みを加速させてきました。業界初の音声対応「AIオペレーターサービス」をはじめ、いち早く、お客様サービス、営業プロセスに活用してきました。AIは、使い倒すフェーズから、具体的な成果を出すフェーズに移行しています。AIを業務・ビジネスへ抜本的に組み込んでいくとともに、大和総研に知的財産・ノウハウを蓄積することで、企業向けサービスとして、より多くのお客様に価値を提供していきます。

AI活用の進化



AIを使い倒すフェーズ

2023年4月

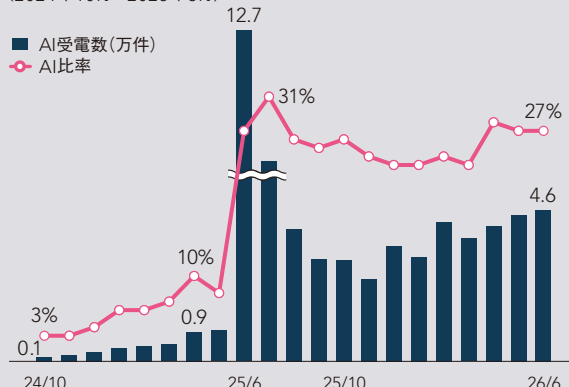
大和証券全社員がChatGPT利用開始

- ◆ 大手金融機関としては初となる大和証券全社員のChatGPT利用開始

2024年10月

大和証券が「AIオペレーターサービス」を提供開始

- ◆ 音声による会話形式で、マーケット情報から事務手続きまで広範に対応するサービスは国内大手金融機関初
- ◆ 2026年4月からのパスキー必須化の順次移行に際し、コンタクトセンターのオペレーターとAIオペレーターの役割分担により、増加するお問い合わせに対応

AIオペレーター受電数・AI比率の推移
(2024年10月～2026年6月)

2023年6月

「大和証券グループAIガバナンス指針」の公表

- ◆ 2023年6月「大和証券グループAIガバナンス指針」を業界初公表
- ◆ あわせて「グループAIガバナンス委員会」を設置

2025年1月

お客様対応の自動記録システム導入

- ◆ お客様との面談時の会話内容を自動的に要約・記録するシステムを導入

〔 時間削減効果 〕 〔 内容の充実化 〕

入力時間 ▲51% 文字数 +311%

お客様の満足度
向上に向けた活動へ
一層集中

お客様の安心感
向上

2025年7月

日本マイクロソフトと戦略的枠組みに関する契約を締結

- ◆ 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

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

2025年6月

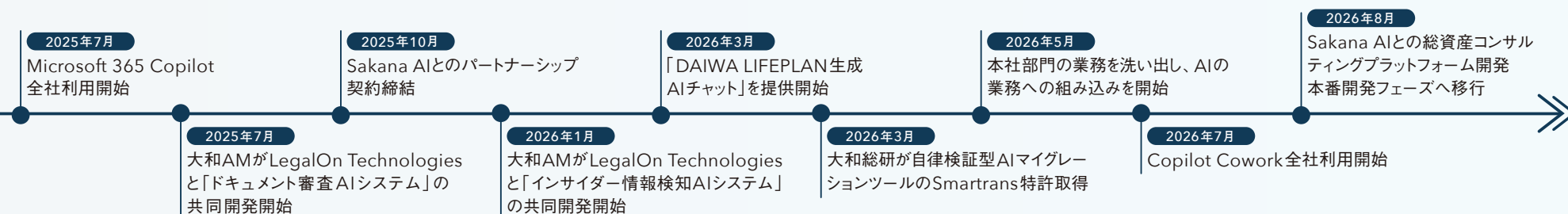
「大和証券生成AIチャット」提供開始

- ◆ お客様の多様な質問を柔軟に理解し、図表を用いてわかりやすく、幅広く説明
- ◆ 2026年3月、職域サービスをご利用のお客様向けに「DAIWA LIFEPLAN 生成AIチャット」を提供開始



「DAIWA LIFEPLAN 生成AIチャット」の画面イメージ

デジタル戦略



AIで成果を出すフェーズ

2025年10月

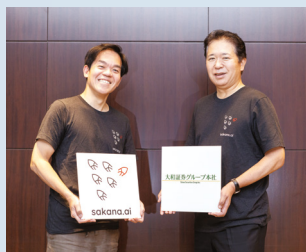
Sakana AIとのパートナーシップ契約締結

大和証券グループ



Sakana AI

- ◆ お客様一人ひとりへの深い理解にもとづく最適な提案を支援し、総資産全体を見据えたコンサルティングの高度化を実現する大和証券専用のAIプラットフォームを共同開発



2026年7月

Copilot Cowork全社利用開始

- ◆ 2026年7月に正式リリースされた委任型AIエージェントCopilot Coworkを全社利用開始
- ◆ 業務プロセスへのAI組み込みを加速させていく

2025年7月

Microsoft 365 Copilot全社利用開始

- ◆ 利用開始後1年足らずの2026年3月において、利用社員のうち、業務への活用ができていない社員の比率は93%

2026年3月

大和総研が自律検証型AIマイグレーションツールのSmartransの特許取得

- ◆ システムリプレースの製造・テスト工程の自律検証技術について特許取得
- ◆ 大和証券では、Smartransを活用し、システムリプレース案件の開発効率化に着手

知的財産の蓄積と業界・社会への還元

大和総研が当社グループの100パーセント子会社であることは、知的財産やノウハウを、グループ内にしっかりと蓄積していくうえで、当社グループならではの強みとなっています。グループ内で磨き上げたソリューションを、大和総研の企業向けサービスとして提供することで、より多くのお客様に価値を提供していきます。

パイオニアとしてAIを活用

AIオペレーターサービス

株主総会におけるAIサポート

お客様対応の自動記録システム

システムリプレースの開発効率化

大和証券生成AIチャット

大和総研が企業向けサービス化

コールセンターAIソリューション Daiwa AIオペレーター

IRソリューション Daiwa IR Connect

対面議事録作成ソリューション Daiwa Speech Assistant

自律検証型AIマイグレーションツール Smartrans

AIチャットソリューション Daiwa AI Chat

数字で見るAIの取組み (2026年3月末時点)

AI問い合わせ応対

応対件数 **3.7** 万件／月
AI比率 **23** %

Copilot浸透率

93 %新規デジタルサービス
ローンチ件数**14** 件

AI実装件数

96 件エンゲージメントサーベ
イデジタル化の取組みスコア**77.0**2023年比 **+8.2**

デジタル戦略

戦略1 富裕層向けビジネスモデル変革

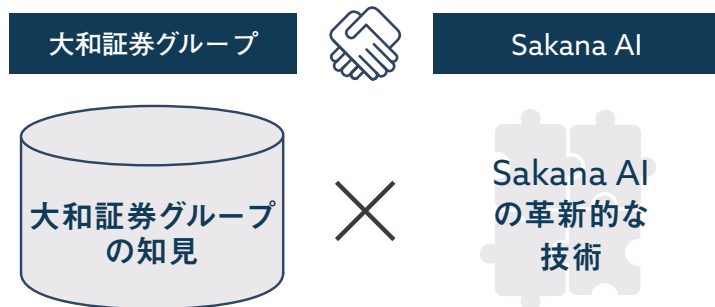
「お客様の資産価値最大化」の実現のため、お客様一人ひとりの総資産やプロフィール情報を的確に把握し、高品質かつ最適な提案を実現する総資産コンサルティングプラットフォームの開発を進めています。

これはSakana AIとの長期的なパートナーシップのもと、独自モデルを活用しながら、お客様資産のパーソナライズド提案に特化した大和証券専用のプラットフォームを共同で開発するものです。金融資産のみならず非金融資産も含めた総資産を一元的に把握・分析し、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します。

こうしたデジタル技術の活用により提案力の高度化を図り、当社グループの収益力向上と「お客様の資産価値最大化」の両立に向け、前中期経営計画から一貫して掲げてきたデジタル戦略の実現を推進しています。

総資産コンサルティングプラットフォームをSakana AIと共同開発

お客様一人ひとりへの深い理解にもとづく最適な提案を支援し、総資産全体を見据えたコンサルティングの高度化を実現する大和証券専用のAIプラットフォームを共同開発



戦略2 資産形成層向けビジネスモデル変革

新NISAの開始を契機として、資産形成に関心を持つお客様が増加しています。当社グループでは、より多くのお客様からのお問い合わせに迅速に対応するため、AIが応答するサービスを2024年に導入しました。AIオペレーターサービスの利用率は当初目標の15%を大きく上回る23%*に達し、大和証券ホームページ上の問い合わせに対応する生成AIチャットにおいても、平均解決率87%を実現しています。今後も、お客様の利便性向上に向け、AIサービスの機能強化および高度化を推進していきます。

当社グループのオンライントレードの利用拡大が見込まれるなか、お客様の利便性向上に向けて、取引画面のデザイン刷新や機能強化を進めています。あわせて、2025年4月より資産管理や投資に役立つスマートフォンアプリ 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ています。さらに、パスキー認証の導入によりセキュリティを強化するとともに、安心・安全かつ快適にご利用いただける環境を整備しました。今後も、連携先との協力強化や継続的な機能拡充を通じ、資産管理機能の高度化や連携資産の拡大、家計診断など、よりパーソナルで実用的なサービスの提供を推進していきます。

* AI 応対数 / (AI 応対数 + コンタクトセンター 応対数)、2026年3月末時点



デジタル戦略

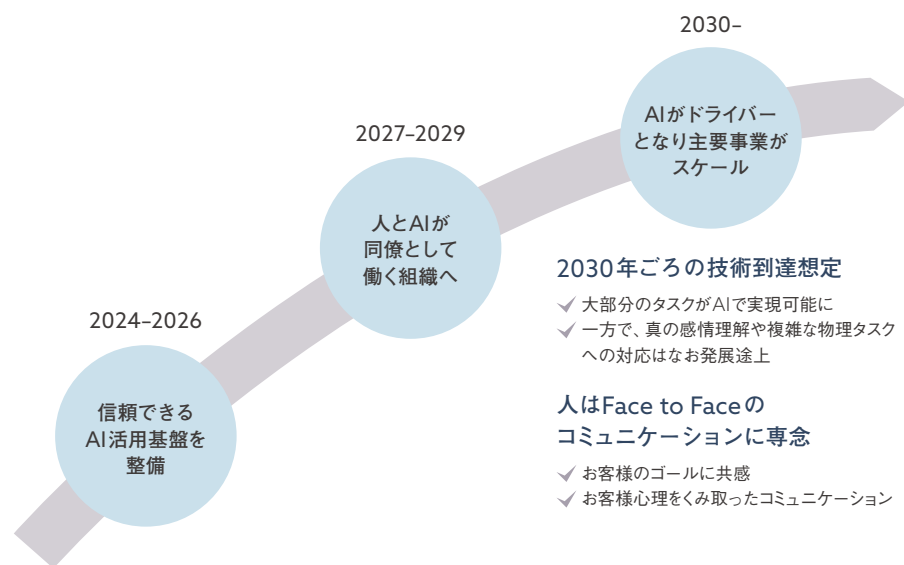
戦略3 デジタル・イノベーション

当社グループは、AIが今後、人と働く同僚となり、その先には、人は人にしかできない業務に集中し、そのほかはAIが担う世界になると考えています。こうした世界では、AIが業務を代替することで、Face to Faceのコミュニケーションなどの人の価値がより際立つ方向に進むと考えています。

こうした将来像を見据え、日本マイクロソフトとの戦略的パートナーシップにもとづきMicrosoft CopilotおよびAIエージェントの全社活用を推進しています。従業員のCopilot浸透率は93%に達し、AIを当たり前前に業務で使用する文化が定着しました。今後はAIエージェントの基盤開発や全社活用を通じて、AIを活用したビジネスの深化と本社部門業務の高度化・効率化を進め、持続的な事業拡大を支える経営基盤の構築に取り組んでいきます。

また、お客様の資産運用ニーズが一段と多様化・高度化するなか、当社グループはブロックチェーン技術も中長期的な成長機会のひとつと位置付け、新たな価値の創出にも挑戦しています。

AXロードマップ



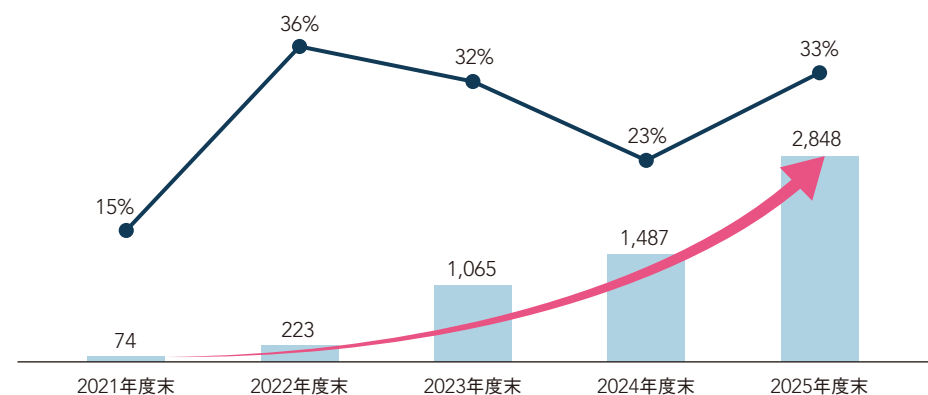
セキュリティ・トークン(ST)においては、大阪の高級ホテル案件や汐留のオフィス案件などの超大型案件を引き受け、不動産STの累計引受実績で国内トップシェアとなっています(2026年5月31日現在)。また、2025年11月にはオンライントレードでの不動産ST募集も開始しました。暗号資産分野においても、Fintertechの暗号資産担保ローンの紹介を2025年10月より大和証券全支店で開始するなど、サービスの幅を広げています。

将来の金融システム構築に向けては、ステーブルコインやトークン化預金をST決済に利用する実証実験や日本銀行のCBDC(中央銀行デジタル通貨)の取組みへの参画、PQC(耐量子計算機暗号)の概念実証などを通じて、AI・ブロックチェーンと量子コンピュータの時代を見据えた次世代金融インフラとセキュリティ基盤の検討を進めています。

当社グループは、これらの取組みを通じて金融市場の健全な発展と中長期的な企業価値の向上に資するとともに、今後も、AIとブロックチェーンの融合がもたらす新たな可能性を見据え、未来の金融のあり方をリードしていきます。

不動産ST累積発行額

(億円) ■ 不動産ST発行総額 ● 大和証券のシェア



デジタル戦略

人材育成

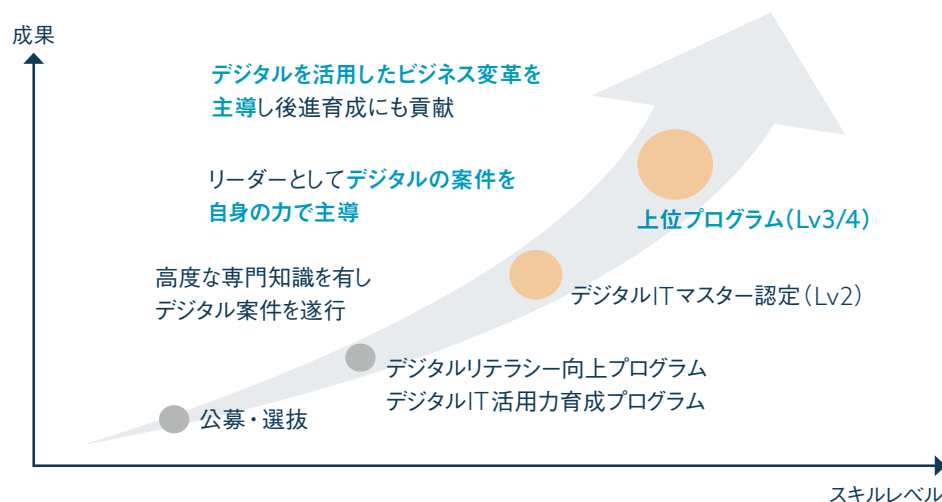
デジタル戦略の実現を支える人材育成を継続的に強化しています。2019年に導入した「デジタルITマスター認定制度」では、Lv.2以上の認定者が200名に達しました。育成されたデジタル専門人材はビジネスの現場に戻り、各部門でリーダーシップを発揮しながらDXを推進し、具体的な成果の創出につなげています。

Microsoft Copilotの全社導入とあわせ、社員が自主的にAIエージェント開発のノウハウを習得・共有するコミュニティ「Copilot広場」を創設し、現場主導のAI活用文化の醸成を図っています。また全社員のデジタルリテラシー向上を目的としたDaiwa Digital Collegeでは、AIエージェントやAIガバナンスといった最新テーマをカリキュラムに取り入れ、全社員がAIを使いこなせる人材となることを目指しています。

IT組織

当社グループでは、CEOを議長とする執行役会の分科会「グループデジタル戦略会議」を設置しています。従来の経営戦略とデジタル戦略の一体化、およびIT投資に関する意思決定に加え、各事業部門がAI活用によるビジネスイノベーションの推進状況と成果をCEOに直接報告し、議論しています。こうしたビジネスモデル変革に向けた部門横断の議論を

デジタルITマスター認定制度概要



通じ、事業部門とIT部門を一体化し、成果創出を加速しています。

グループのシステム開発・運用を担う大和総研との連携は、当社グループのデジタル推進における強みです。デジタル戦略の方向性と目標を深く共有したパートナーとして、開発スピードの向上と生成AI活用によるコスト削減を推進しています。ビジネス要件の理解から開発・運用に至るまでグループ一体で迅速に取り組む態勢のもと、グループ全体のイノベーション推進力をさらに強化していきます。

IT投資の状況

IT投資にあたっては、投資効果を継続的に検証する仕組みを整備し、投資判断の精度向上と規律あるITガバナンスの実現に取り組んでいます。IT投資は必須投資と戦略投資に分類して管理するとともに、投資対効果を考慮した4段階の管理を行い、競争力の源泉となる案件への投資比率を拡大させています。また、大和総研が開発した自律検証型AIマイグレーションツールSmarTransを積極的に活用することで、システム更改におけるシステム開発の効率化を図り、2028年度までに30%の効率化を目指します。投資の優先度付けと投資対効果のモニタリングを通じて、経営戦略と連動した規律あるIT投資管理を実現しています。

