

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

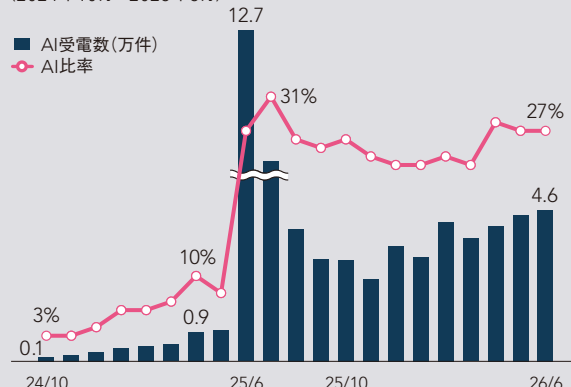
大和証券全社員がChatGPT利用開始

- ◆ 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

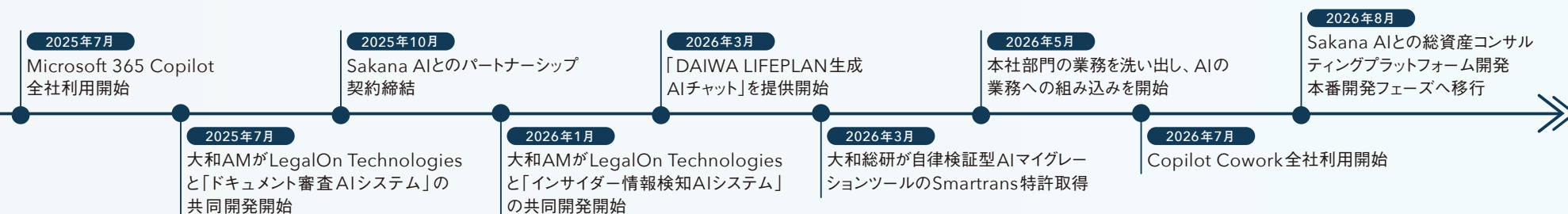
「大和証券生成AIチャット」提供開始

- ◆ 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

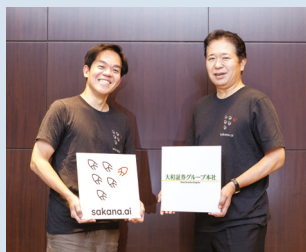
Sakana AIとのパートナーシップ契約締結

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

77.02023年比 **+8.2**