

No.093

Dec.21  
2020

# JIPS DIRECT

## NEWS LINE

証券会社関連の動向	01
証券関連業務に関する行政の動き	01

## JIPs LINER

日本電子計算はパラリンアートに協賛しています	02
郵便物整理および議決権行使書管理業務のご紹介(BPOサービス)	03

## PICK UP TOPICS

—証券トレンド—	
過去1年間の『JIPs FOCUS』テーマとその現状について	04

## JIPs FOCUS

証券DXの進め方と新たな可能性について ～リテール証券の変化から進化へ繋がるか	05
--	----

## NEWS LINE | ビジネスニュース

### ◆ 証券会社関連の動向

#### ネット募集

**不動産クラウドファンディングのクラウドリアルティは、Web上での募集システムなどを外部の金融機関に提供へ(12/1)**

—金融機関の有価証券への注文を集める業務を効率化しコスト削減を目的に、2021年春までに事業化

#### 最高値

**ビットコインの価格が、1万9,800ドル台と3年ぶりに過去最高を更新(12/1)**

—海外機関投資家の代替資産投資と、個人の決済手段としての期待が高まる

#### インフラファンド

**太陽光発電施設に投資するインフラファンドの時価総額が1,000億円超へ(11/27)**

—新型コロナ禍の影響を受けない点が高評価、ESG投資拡大の流れに乗る

#### ETN参入

**三菱UFJモルガン・スタンレー証券は、初めて組成したETNを上場へ(11/26)**

—野村證券に続き2社目の参入で、ESG指数に連動する個人投資家向け商品

#### 資本提携

**じもとホールディングスは、SBIホールディングスと資本業務提携へ(11/20)**

—SBIは銀行2行の収益力や財務基盤の強化を支援し資産運用を支えるほか、地元企業支援を目的とした共同ファンドを設立

#### ロボアド上場

**ロボットアドバイザー最大手のウェルスナビは、12月22日に東証マザーズ上場へ(11/18)**

—資産運用を手掛けるフィンテックとしては初の取引所上場

#### コンタクトセンター

**野村證券は、電話やオンラインで顧客対応するコンタクトセンターを強化(11/17)**

—今年度中に3か所から7か所へ増強

### ◆ 証券関連業務に関する行政の動き

- ・金融商品取引業等に関する内閣府令の一部を改正する内閣府令について(12/1)
  - 金融商品取引業者等が不動産信託受益権の取引の契約前に交付する書面の記載事項に、水害リスクに関する事項を追加する
  - 令和2年12月21日に施行
- ・金融審議会「市場制度ワーキング・グループ」(第4回)(12/1)
  - SORなどの普及により、注文執行における投資家保護と透明性確保の重要性が高まっていることを背景に最良執行方針等に関する規制の点検・検討について専門会議を立ち上げ検討へ
- ・日本証券業協会、自主規制関係の検討(11/18)
  - 「外国株式信用取引の制度整備について(制度要綱)(案)」に関するパブリックコメントの募集について
    - ▶ワーキング・グループにおいて「外国株式信用取引の制度整備について(制度要綱)」を取りまとめ
    - ▶2020年11月18日から12月17日までパブリックコメントを募集
    - ▶ワーキング・グループにおいて更なる検討を行う予定
- ・金融審議会「市場制度ワーキング・グループ」(第3回)(11/13)
  - 上場企業及び非上場企業に対する成長資金の円滑な供給に向け、取引所内外における資金の流れを多様化する方策について検討
  - 以下、具体的方策
    - ▶個人の特定投資家の要件の見直し
    - ▶株式投資型クラウドファンディング制度の調達額1億円未満、1投資家50万円の上限等の見直し
    - ▶株主コミュニティ制度での資金調達
    - ▶東証TOKYO PRO Market市場の活用
    - ▶個人も利用できるベンチャーファンドの枠組み

◆ 日本電子計算はパラリンアートに協賛しています

弊社は、昨年度より、パラリンアート(障がい者自立支援活動)に協賛しています。

障がい者の社会参加への理解の少なさや、金銭的困窮など、日本全体として障がい者は依然として課題を抱えています。障がい者アーティストの経済的な自立を支援する社会貢献型事業であるパラリンアート活動に賛同し、より一層の支援を行ってまいります。また、パラリンアートへの協賛を通じてSDGsの目標達成にも取り組んでいます。



■パラリンアート活動とは？

パラリンアート活動とは、障がい者のアート作品を一般企業等が任意に選択し、その作品を社外・社内広報等に利用することで、協賛費用の一部が作者に還元され、障がい者の自立支援の一助とする活動です。

パラリンアート活動は、内閣官房 東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会推進本部事務局が管理する「beyond2020プログラム」の認証事業です。



■beyond2020プログラムとは？

「beyond2020プログラム」とは、2020年以降を見据え、日本の強みである地域性豊かで多様性に富んだ文化を活かし、成熟社会にふさわしい次世代に誇れるレガシーの創出に資する文化プログラムを「beyond2020プログラム」として認証し、ロゴマークを付与することで、オールジャパンで統一感を持って日本全国へ展開していきます。

認証された文化プログラムは、文化プログラムポータルサイト「Culture NIPPON」で公開され、広く周知することができます。

■弊社選定アート作品のご紹介

会社案内や年賀状等のお客様向けレター等、社外向け広報に利用させていただいています。

『やさしい光』/おゆみ(2020年度)



作品名

やさしい光

見る人によって、色々感じていただけるようです。海外の木々の風景かと訊かれたり、何かの象徴のようとも言われます。でも、近所の土手の木々をモデルにしています。

F4サイズに透明水彩で描いています。

- 風景絵画
- 山・森・草原
- 秋
- 寒色系



作家名 おゆみ

おゆみさんのプロフィール

出身地：埼玉県

作家紹介

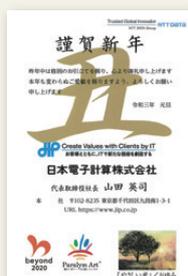
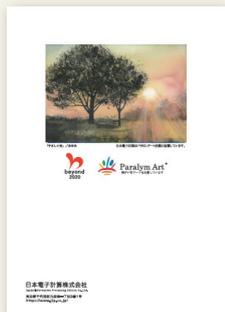
透明水彩で絵を描く。2018年9月にパラリンアートにアーティスト登録する。画材の中でも、特に透明水彩絵の具をコントロールして作品にしていけるのは難しいが、日本の代表格となる水彩画家の方々からの評価は、「技術という技術を駆使して描く」「技巧派」等。技術を利用して感性を生かし、徐々に色彩派にもなることを目指す。

作品と制作

透明水彩絵の具の特性を生かした、瑞々しい色彩を出すのにこだわりがある。一枚描くごとに成長するので、画風が定まるまであと一息といったところ。森羅万象、何でも描けるようになりたいという欲が強い。SM~F6サイズの商品中心に制作しているが、徐々にF10~F20号サイズへと大きさも拡張させたい。

〈社外向け広報サンプル〉

会社案内(裏表紙)



名刺

年賀状

◆ 郵便物整理および議決権行使書管理業務のご紹介(BPOサービス)

新型コロナ禍の中、テレワークでの業務遂行が進んでいる状況下においても、金融機関様に届く郵便物はまだまだ存在し、その仕分け・整理のために、出社される状況にあると推察しています。

今回は、金融商品取引業者様向けの郵便物の整理及び株主総会時に集中する招集通知書の整理・議決権行使書管理業務サービスについてご紹介します。

■ 郵便物整理とは

金融機関様に日々到着する様々な郵便物を仕分け・整理し、該当部門に送付します。  
また、お客様へ発送する帳票類についても整理・発送作業を実施します。

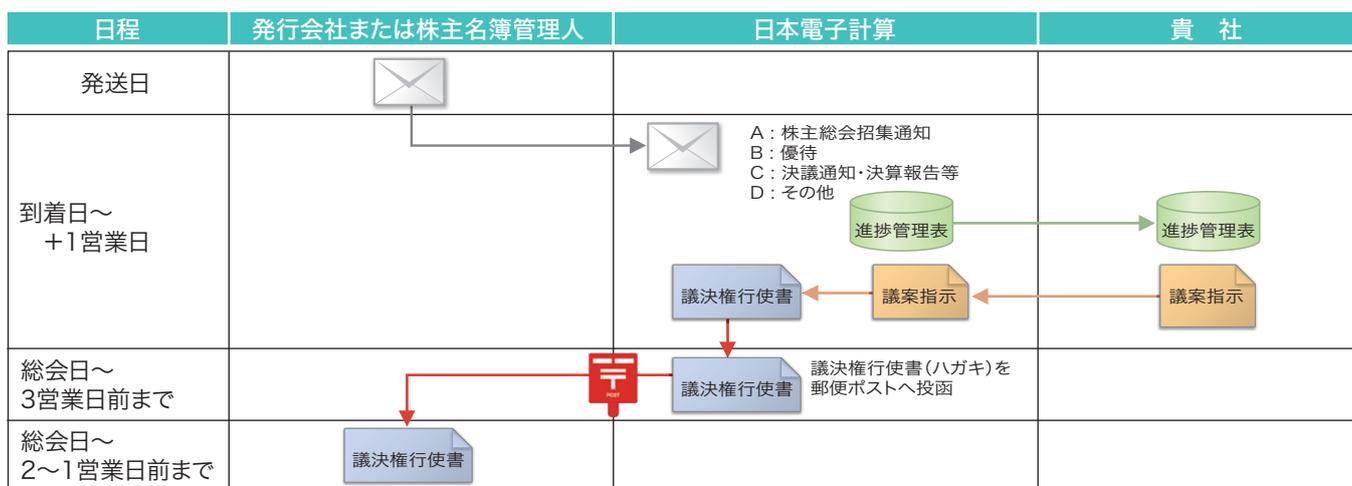
■ 招集通知・議決権行使書管理業務とは

保有株式に対して、発行会社又は株主名簿管理人から郵送される、株主総会招集通知書・優待物・決議通知・決算報告等を用途に分けて仕分け・整理し、指定通りの対処を実施します。

議決権行使については、あらかじめ取り決めたルールに則り、行使・返却等を実施します。

※通信先指定を弊社に設定いただく必要があります。

■ 招集通知・議決権行使書管理業務のご対応イメージ



**まずは一度、ご相談ください!**

業務の設計段階からご支援いたします

RPA・AI-OCR等  
自動化もご支援いたします

個別ニーズ・スポットにも対応いたします

導入実績6社  
(金融商品取引業者様)



●ご相談、お問い合わせ先

**JIP 日本電子計算株式会社**

証券事業部 証券営業統括部 | 〒102-8235 東京都千代田区九段南1丁目3番1号 TEL: 03-5210-0155

BPO事業部 BPOサービス統括部 | 〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町1丁目2番4号 TEL: 03-3249-0289

◆ 過去1年間の『JIPs FOCUS』テーマとその現状について

本誌『JIPs FOCUS』では、資本市場の在り方や変化について、個人投資家の視点から取り上げています。今回は、過去1年間(2019年7月号～2020年6月号)のテーマを振り返り、4つの視点から現在の状況をまとめてみました。バックナンバーについては、弊社HPをご参照ください。URL: <https://www.jip.co.jp/report/>

○：概ね予想どおり変化 △：目立った変化なし ー：予想対象外

	本誌No.	テーマと趣旨	予想結果
◆ 証券会社の変化	No.076 2019年7月号	<b>金融商品仲介業の動向～選択、適合、進化そして期待</b> 金融商品仲介業は、金融機関などが子会社や他の証券会社より商品供給を受けて販売チャネルとして機能する部分と、独立系業者(IFA)が顧客に密接して商品・サービスの提供を行うことが注目されており、顧客本位の業務運営の一層の推進においても期待されている。	○
	No.084 2020年3月号	<b>ネット手数料ゼロ時代のリテール証券の在り方～新たな証券ビジネスモデルの可能性</b> ネット証券の手数料無料化の動きが強まる中、対面営業の強みを活かすためには、顧客との継続的コミュニケーションを活かした地域密着型のプライベートバンクや、インターネットを利用した募集と対面営業での投資家への説明・助言行為を複合した新たな取り組みが期待される。	△
	No.087 2020年6月号	<b>リテール証券会社2019年度決算の動向～業務改革と提携戦略の狭間で</b> リテール証券会社における2019年度の特徴は、株式や投資信託などの投資家コストの引下げ圧力が一層強まったこと、若年層中心に個人投資家の裾野が広がったことなどが挙げられる。また、eコマースとの相乗効果や、地域金融機関との資本関係強化など独自の事業戦略も顕在化した。	○
現状の見直し	ネット証券や対面営業の証券会社それぞれの事業戦略の違いが目立ってきているが、若年層など資産形成層の拡大や高齢投資家対応への強化は共通するトレンドとなっている。また、今後は商品・サービスが整ってきたスマホ証券の影響が注目されるが、各証券会社による顧客層の選択が明確化すると予想する。		
◆ 個人投資家	No.077 2019年8月号	<b>発行市場と個人投資家～リスクマネー供給者としての個人</b> 個人投資家は、最終的なリスクマネーの供給者として期待されるところだが、現状では十分に機能するとは言い難い。そのため、IPOを含めた新株等の公募を広く販売していくことや、電子募集への対応、クラウドファンディングと株主コミュニティを活用した地方でのリスクマネー調達も期待される。	△
	No.079 2019年10月号	<b>フィナンシャル・ジェントロジー(金融老年学)の活用意義～高齢者に対する投資サービスの在り方</b> 高齢者資産に関しては、フィナンシャル・ジェントロジー(金融老年学)の知見を利用していくべきとの金融行政の考え方が示されている。高齢者投資家保護、高齢者の側に立ってアドバイス等ができる担い手、成年後見人による資産管理の在り方などの改善が期待される。	△
	No.082 2020年1月号	<b>個人投資家の実態と変化～高齢化とフィンテックの中で</b> これまでの金融商品・サービスは、大手顧客や機関投資家向けに開発され、ある程度機能や体制が整ったところで個人にも提供されるパターンが多かったが、個人のライフサイクルやライフスタイルに沿った対応が個人向け投資サービスの提供者に求められるようになってきた。	○
現状の見直し	社会全体の高齢化によって、投資家及び投資資産への高齢化対策が重要となり、証券会社や金融機関にとっては顧客との継続的接点の持ち方がより工夫すべきこととなっている。一方、リスクマネーの供給者としての個人も期待される。		
◆ 行政・制度	No.080 2019年11月号	<b>市場構造問題の動向～問題とその論点について</b> 東証の市場区分について、そのコンセプトが不明確と言われている。特にJASDAQを取り込んだこと等により新興市場が顕著となっている。上場企業の持続的成長を促す観点からも、市場区分をプライム、スタンダード、グロースの3区分に再編することが予定されている。	ー
	No.083 2020年2月号	<b>日本銀行によるETF買入れ動向～ETF貸付制度と出口議論の行方</b> 日本市場を大きく支えている要因のひとつとして、日銀のETF買入れがあるが、保有ETFの有効活用として新たな貸付制度が始まっている。将来的な出口戦略としては、企業の自社株買いへの株式供給や、長期投資家・個人投資家への譲渡なども考えられる。	△
	No.085 2020年4月号	<b>地方企業等へのリスクマネー供給と証券会社～日本証券業協会の自主規制改正の意義</b> 日証協において地方企業等へのリスクマネー供給の円滑化を目的に、非上場株式の取引に関する自主規制改正が検討されている。株式コミュニティ制度を利用した資金調達を容易にすること、プロ私募はプロの定義を緩和すること、クラウドファンディングを併用した私募を認めることなどがある。	ー
	No.086 2020年5月号	<b>東証「現物市場の機能強化」に向けた取り組みについて～改革の課題と進化の方向性</b> 東証は「現物市場の機能強化に向けたアクションプログラム」を公表し、コロケーションサービスやToSTNeTなどへの監視機能を強化する一方、ETF市場の活性化や投資家の利便性向上のため、呼値の見直しや大口取引のためのRFQ機能提供の検討を行う。	ー
現状の見直し	市場機能の強化や地方企業へのリスクマネー供給のための自主規制ルール改正は、リテール証券会社にとって新たなビジネスチャンスでもある。一方、日銀のETF買入れ資産のEXIT議論は、現在の市場環境を変化させる可能性もあり注目される。		
◆ 商品	No.078 2019年9月号	<b>ポイント運用の動向～個人投資家層の拡大に繋がるのか</b> 個人に付与した自社・共通ポイントや他業種で貯まった共通ポイントなどを使い、ポイントそのものを投資運用するスキームが増えてきている。若年層などが投資を始める契機となることが期待されているが、証券会社等もポイントを通じて他業種との関係を深めている。	○
	No.081 2019年12月号	<b>再び注目されるESG投資について</b> ESG投資は世界的な潮流となっており、日本ではGPIFが率先して取り組み、企業においてESG要素に対応していくことが、将来的に企業価値を向上させていく成長の源泉となる、という考え方が投資家にも浸透してきている。	○
現状の見直し	ポイント投資は個人投資家層の裾野拡大に繋がっている。一方、ESG投資は投資トレンドの中核になりつつあり、企業がESG要素へ対応するための取り組みも注目される。		

◆ 証券DXの進め方と新たな可能性について ~ リテール証券の変化から進化へ繋がるか

■ 証券DXの全体像(現状)

■ 証券業務におけるDXの進め方

■ リテール営業におけるDXの進め方

■ 証券DXはリテール証券の何を変えるのか

■ 証券DXの全体像(現状)

新型コロナウイルス禍の中、日本社会においても一層のDX(デジタルトランスフォーメーション)が進んでいる。リテール証券会社においても、証券業務全体のデジタル化やフィンテックの進展に加えて、顧客本位の業務運営の深化が求められていることや株式手数料無料化など投資家コストの低下圧力が掛かる中、それぞれの事業戦略を踏まえたDX対応が喫緊の課題となっている。

下図に、リテール証券業務におけるDXの現状についての全体像(イメージ)を示した。例えば、営業活動は商品・サービスと密接に繋がっており、顧客管理の在り方は営業戦略上も重要度を増し、各機能のデジタル化は連環している。

1. 顧客への営業活動

顧客ニーズをパターン化し、効率よく情報伝達することが基本になり、昨今の在宅勤務強化などの影響もあり対面営業も含めた営業チャンネル別に取り組みされている。最近の動向では、コールセンターでのAI対応やスマホ証券での商品・サービスの充実が目立っているが、今後は対面営業活動においても、タブレット活用などの効果的な営業活動を支援するためのデジタル化が期待されている。

2. 顧客管理

必要資料のデジタル化と作業の自動化の段階で、RPA(Robotic Process Automation)の利用が証券業務のバック・ミドルオフィスでも進み始めている。また、株式取引の売買審査においてもAIによる分析で注意す

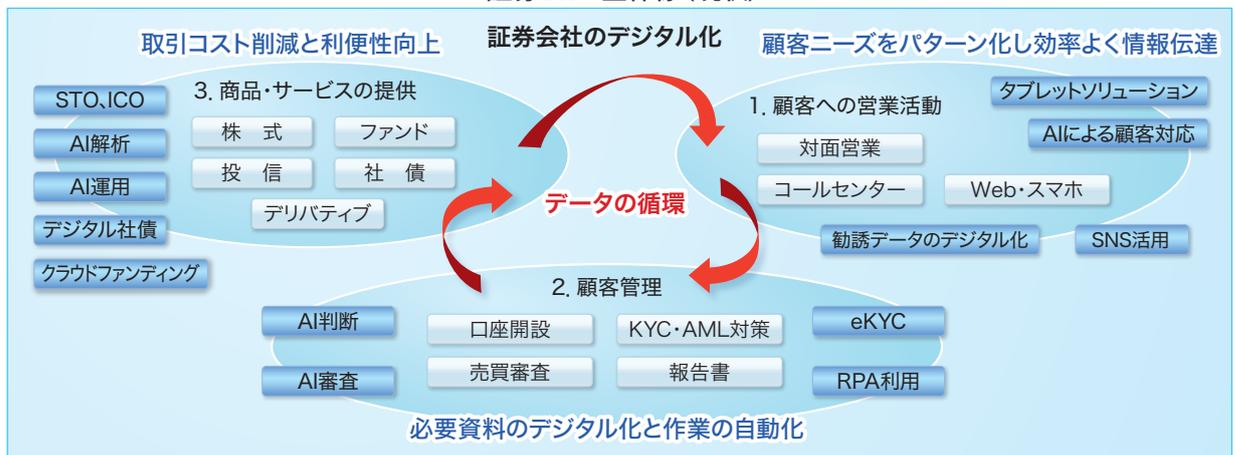
べき取引を抽出する取り組みから、最終的に売買審査判断までに至るAI活用が期待されているところだ。

3. 商品・サービスの提供

取引コスト削減と利便性向上が中核になっている。例えば、米国のネット証券では顧客の取引データをビッグデータとして外部に提供することで得た収益を原資に、顧客の手数料無料化を進めている。また、ブロックチェーンを使ったデジタル社債の発行(SBI証券など)は、個人向け社債などにおいて従来にない多様な商品設計に繋がることが期待されている。新たな資金調達手段として今年5月に自主規制が整備されたSTO(セキュリティ・トークン・オファリング)についても、現時点では不動産流動化で利用される可能性が高いと見られるが、不動産クラウドファンディング(不動産特定共同事業法)との親和性も高いため、今後証券会社と不動産関連事業者の協働の中で両スキームの使い分けが整理されていくだろう。市場取引に関するAI解析は、投資家・運用者向けとしても最早通常のサービスとなりつつあり、ロボアドバイザーは対面営業でも利用され始めている。今後、AI運用においては、そのアルゴリズムの優劣が運用成果等によって評価される段階に入っていくと思われるが、同様のことはHFT業者間の裁定取引アルゴリズム競争でも起きている。

証券会社のDXは、それぞれの業務分野で進んでいるが、現段階でのその進捗はまちまちでもある。

証券DXの全体像(現状)



■ リテール営業におけるDXの進め方

リテール営業におけるDXの進め方を考える時に、各営業プロセスでの取り組みについて考えてみたい。

①顧客投資目的の確認

まず基点になるのが個人顧客の投資目的の確認である。効率的に営業プロセスを実施していくためには、自社の営業体制に合わせて顧客情報のパターン化が有効だ。現在でもある程度実施されているが、提供する商品や求める市況情報に合わせた個社別のものが将来の競争力に影響していく。また、顧客本位の業務運営の深耕のために今後導入される重要情報シートでは、商品供給者側が「想定する購入層」を示す必要があるが、販売会社側も顧客層細分化で対応すべきだろう。

②投資方法の選択

投資目的に沿った投資方法の選択は、結局ポートフォリオの構築とその見直しのタイミング(リアライメント)が中核になる。その選択のためには、モデルポートフォリオとそのシミュレーションが必要になってくるが、このことをファンド(投資信託)に委ねるのか、ロボアドバイザーを利用するのか、対面営業で担当者と話し合うかで、以後の顧客の投資行動が異なってくる。

③投資商品の選択

顧客の選択のために、リテール営業では投資目的に合った商品を勧誘するが、ファンドや仕組債などの場合、重要情報シートで類似商品や代替投資手段を示すことが求められそうだ。そのために、商品情報に関しては顧客に分かり易いように整備しておく必要がある。効率的なリテール営業を行うためにはネットや対面といった取引チャネルを問わず、商品そのものの分かり易い情報に加えて類似・代替商品情報と、その商品に関連した市況情報の提供が顧客の投資商品の選択を促

していく。

以上①～③の3つのプロセスを自動化したのがロボアドバイザーのビジネスモデルで、その利用にあっても顧客の意思決定がどの部分に介入しているのか明らかにすることが、今後のロボアドバイザー間の競争力に繋がっていくと予想する。

④取引

取引においては、顧客の実質的なコストを明確化することが金融行政上求められている。今後は金融商品・サービスの提供者の投資助言的行為や資産管理・投資プロセス管理的な部分における付加価値が、顧客の取引コストに占める割合では高まっていく可能性がある。

⑤運用状況の報告

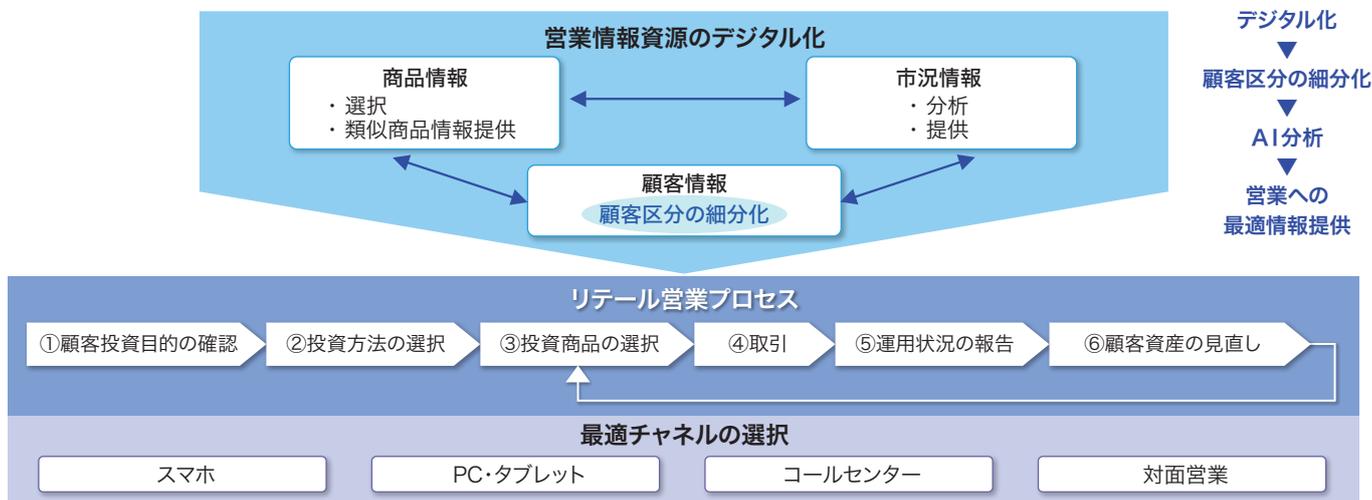
取引後の顧客ケアは顧客資産のモニタリングとして重要視されるようになってきたが、投資家の希望に応じて運用状況をSNSで通知するような取り組みも始まっている。なお、勧誘行為との問題もあるため、今後の積極的なSNS利用に関しては、自主規制団体での議論が必要かもしれない。

⑥顧客資産の見直し

顧客の投資行動の後、市況や経済環境などの変化から顧客資産の見直しが必要となった時、顧客の投資目的と資産状況に適した商品の選択がデータ上シミュレーションされ定型化されていれば、営業活動が容易になると考える。

以上は実際に優秀な営業担当者の一部では既に実行されているが、その行動をデータとして分析し、必要な情報を付加していく体制を構築することが、リテール営業DXの取りあえぬゴールではないかと考える。

リテール営業におけるDXの進め方(イメージ)



■ 証券業務におけるDXの進め方

証券業務のデジタル化は、直接的には業務効率を高め固定費の削減に繋がるが、リテール営業のDXまで想定した場合には、営業部門を支援する業務として取り組んでいくことも想定される。

証券業務は、主に営業支援と業務処理、そして業務管理に分けることができ、証券会社内でそれぞれ別の部署で業務を行っている。但し、業務は密接に繋がっているため、業務のデジタル化を進める時、業務フローを再チェックし、商品毎、チャンネル毎に異なっている業務フローを標準化した上で、デジタル要素を洗い出していくことから始まる。

例えば、口座開設の完全ペーパーレスを対面営業においても実行するには、口座開設フローをチャンネル共通のものに標準化し、タブレットでのガイダンスにより顧客が対応することを営業員が支援するスタイルなどが考えられる。取引に関する交付資料も、デジタル化した上で、対面営業においてタブレットで顧客への説明を行うことで、営業員が強調した箇所、顧客が確認した項目などの記録が容易になり、営業活動全般を支援するようなデータを蓄積していくことも可能になる。

業務処理については、新たな金融商品の取り扱いや新しく求められる行政・自主規制への報告、あるいは業務の担当者ベースで個別の様式が利用されていることで、非効率な業務処理となっているケースも多い。これを改善するため、業務書類のデジタル化を進める中で様式を共通化し、業務フローを明確化することで各業務の共通項を抽出し簡略化を試みることができる。

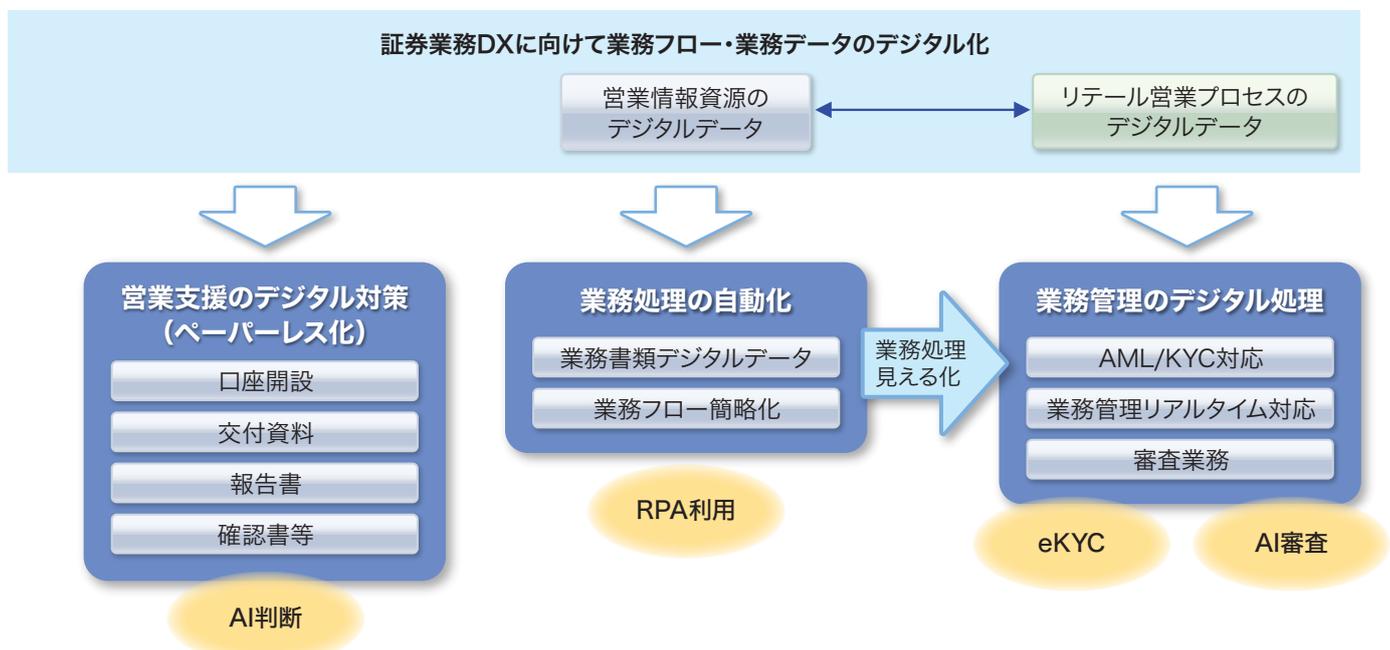
定程度の整理ができた段階で、RPAの導入を計れば、業務処理作業を大幅に圧縮する可能性も出てくる。

業務処理の自動化は、業務処理の見える化を進めることとなり、効果的な業務管理を実施することもできるようになる。その他、今後国際的にも強化が想定されるAML/KYC対応についてのeKYCの利用拡大や、審査業務におけるAI活用などは、社会的なニーズや公正な取引維持に応えながら、結果として効率的な業務管理に繋がることも期待されているが、本格的な対応はこれからである。

実際に証券業務のDXを進める場合、外部ITコンサル等を利用することが多いと思われる。担当者ベースで運用されている業務フローを簡略化・共通化するにあたって、外部視点が入ることは有効だ。外部ITコンサルは、業務データ及び業務フローのデジタル化の費用対効果を数値化して示すことが求められるが、効果においては営業支援上のメリットの数値化が特に重要ではないだろうか。

証券業務におけるDXは、当初段階の業務リストラから始まり、次の段階で業務管理のリアルタイム化まで進むと、営業状況から業務遂行状況・顧客資産状況などをリアルタイムで把握できるようになり、最適業務運営を目指した事業戦略の立案も容易になる。そのためには、営業情報資源のデジタル化から始まり、営業プロセスのデジタル化、業務のデジタル化によるデータの蓄積を自社ビッグデータとして集積していくことが重要ではないかと考える。

証券業務におけるDXの進め方(イメージ)



■ 証券DXはリテール証券の何を変えるのか

証券DXは、リテール証券業務における様々なことを変える可能性がある。ここでは影響が大きそうな2点について触れておきたい。

1点目は、リテール証券においても今後ビッグデータの利用と、その利用目的に合わせたデータ解析の重要度が増すことだ。まず、証券業務DXにより自社データのビッグデータ集約が進む中、目的に合わせて外部データや外部情報を取り込み、機能拡張した自社ビッグデータを集積することから始まる。次に、目的に沿ったデータ解析が実行され、必要なアウトプットをパターン化することで実務的な対応に落とし込む。例えば、経営資源の最適配分、自社顧客層に合わせた最適金融商品の選択、自社営業体制や金融商品に合わせた最適顧客層の選択、あるいは自社ビッグデータそのものを経営資源として、他者に販売したり他業態との提携に利用することが考えられる。ここまでは既に一部の証券会社でも実行若しくは実行への取り組みが始まっているようだが、証券DXが進む中で次なる段階では、ビッグデータからパターン化したアウトプットを定期的に検証し、効率的利用を目指してパターンを修正・改良させていくことで、自社競争力の強化を目指すことが将来のリテール証券でも実行されていくのではないかと考える。このデータ解析やパターン化及びその検証を繰り返していくのは、データアナリストでもAI活用でも良いだろう。なお、パターン化はアルゴリズムとも言い換えることができるが、取引においてはHFT業者やロボアドバイザーなどでの

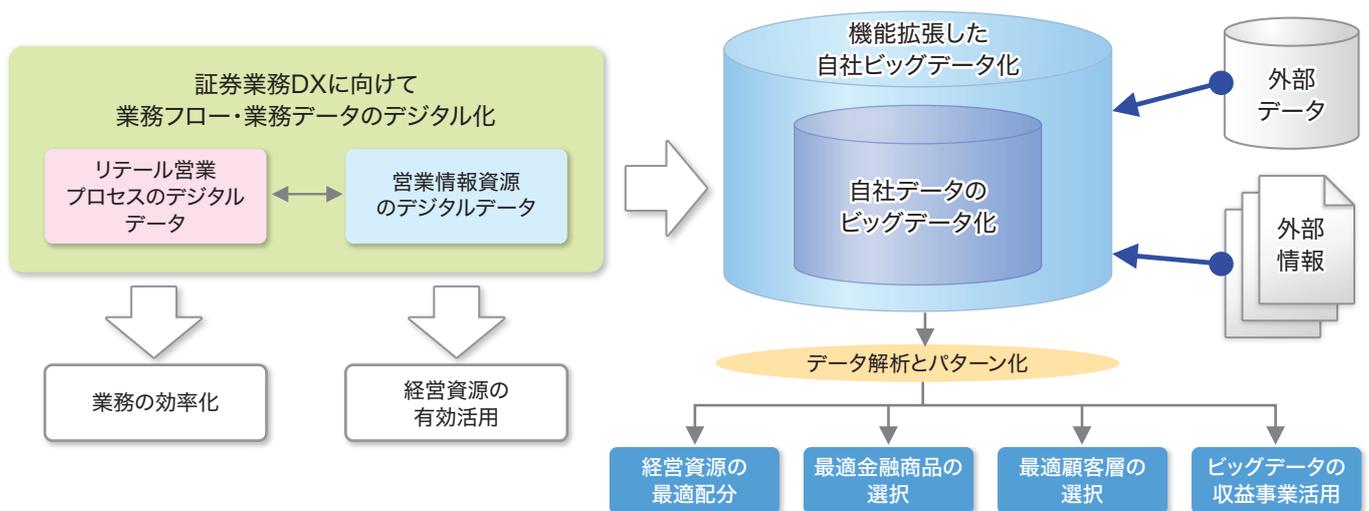
AI運用で利用されていることが事例として挙げられる。

2点目は、リテール証券の営業力強化としての証券DXについてである。6頁で取り上げたリテール営業プロセスのDXが進むと、営業活動の全てがデータ化されビッグデータとして蓄積される。この中で、優秀な営業員の営業活動に関するデータを他の営業員各自に合った形にパターンとして参考にさせることが考えられる。優秀な営業員の暗黙知を形式知化して、営業活動全体で利用することで営業パフォーマンスの向上を目指すということだが、対面営業だけではなくコールセンター業務でも優れた担当者の対応データを活用して顧客満足度を上げることも可能だろう。

以上のように、証券DXが進む中で、自社での取り組みを行いながら競争力を強化していくためには、一般企業にも浸透し始めたCDO(Chief Data Officer)的機能を設置することが望ましい。それは、事業戦略として証券DXへ取り組んでいくことができるからである。

新型コロナ禍にあっても堅調な株式市場において、JPX株に比べ相対的に証券会社株式の動きが鈍いと言われる背景として、委託手数料無料化の動きが強まったり、顧客の取引コスト低下への行政上の圧力がかかる現状で成長戦略が描きにくいからだと評価されることが多い。しかし、証券会社それぞれが自社に合った証券DXを進めることで、業務のデジタル化とそれがもたらす新たな付加価値を獲得し、再び業界全体が成長力を高めていくことに期待したい。

リテール証券におけるビッグデータ活用イメージ



【編集・発行】日本電子計算株式会社 証券事業部  
 URL <https://www.jip.co.jp/> 〒102-8235 東京都千代田区九段南1丁目3番1号  
 【お問い合わせ・ご要望】TEL:03-5210-0153 FAX:03-5210-0221  
 E-mail [shoken\\_contact@cm.jip.co.jp](mailto:shoken_contact@cm.jip.co.jp)

Trusted Global Innovator  
 NTT DATA Group