

野村総合研究所（NRI）は2019年11月15日、「DXで切り拓く日本の未来」をテーマに「NRI金融ITフォーラム2019」を開催した。

ここでは、基調講演、特別講演をお引き受け下さったヤマトホールディングス 取締役会長の山内雅喜様、大阪取引所 執行役員の方賀谷彰様、清華大学金融学院 フィンテック研究院 副院長の薛正華様、N-Village CSOの佐々木俊典様、及び、弊社エグゼクティブ・エコノミストの木内登英の講演を紹介する。



クロネコヤマトの満足創造経営

ヤマトホールディングス株式会社
取締役会長 山内 雅喜氏

物流業界は労働集約的産業という色彩の濃い事業であるがゆえに、DX時代の変化に対応していくことが常に求められている。当社は今年、創業100周年を迎えたが、次の100年を見据え、世の中に認められる企業として継続して存在するためにもDXによる課題解決は欠かせない。

主力商品の宅急便の取扱個数は、年間18億個、1日あたり500万個。従ってお客さまとの受渡しによるコンタクトは1,000万回にもものぼる。社員は22万人、配送車両の走行距離は1日200万キロ、地球50周分に相当する。いわば、宅急便は「動くセンサー」であり、データが大きな意味を持つ時代において、大きな財産価値を有している。データを生み出す顧客基盤の拡充策として、個人向けにはクロネコメンバーズ、法人向けにはヤマトビジネスメンバーズという組織化を図っている。受取場

所指定、時間指定などの顧客満足となるサービスを付加しているが、現在、それぞれ2,800万人、100万社まで広がりとある。個人については、こうした顧客との接点づくりを模索し、5,000万人を目標に掲げて営業を展開している。



山内 雅喜氏

昨今の大きな経営課題として労働力不足への対応、そしてライフスタイルの変化に伴う不在率の高止まり、夜間配送の増加への対応がある。これらを解決するのはDXでしかありえない。DXによる業務効率化は勿論のことだが、とくに顧客サービス、顧客満足の向上に資することが重要である。効率化は数字で見えるが、顧客満足はなかなか表しにくい。様々な仮説を立てて、検証を繰り返していくことが大事だと考えている。

労働力不足への対応として、これまで「仕事に人を合わせる」という個々の社員の生産性を高める方針をとっていたが、「人に仕事を合わせる」という方針に転換を図った。配達、集荷、そして顧客への営業まで一貫して一人でこなすマルチのセールスドライバーから、今は、業務を分解し、その業務に就ける人材を広く求めている。車両への積み込み作業のみ、あるいは配達のみ、また特定の時間帯だけ働くという労働環境を作り上げた。これにより、必要となる人材の対象が大幅に拡大し、結果として採用に余裕が生まれつつある。

当社は荷動き、車両情報、作業情報を一元的に管理する「NEKOシステム」というIT基盤を構築している。配送業務の効率化を図るうえでも欠かせないシステムだが、画一的な管理にしないよう工夫を凝らしている。システムが示す最適化よりもベテランドライバーの知恵が上回ることがある。こうした人間の考え方を入れ込むような柔軟な設計となっている。すべての指示をAI化するのではなく、人の判断を尊重した温もりのあるDXを

目指したい。

最後にクロネコヤマトの経営理念について付言したい。経営には「変わるべきもの」と「変わるべからざるもの」がある。この二つを明確にすることが経営だと考えている。当社の変わらない経営理念は「世のため、人のための精神」。宅急便ネットワークは既に社会的インフラとなっているが、インフラは責任を伴う。責任を遂行していくうえで全社員の自主的、自律的な行動と価値観の共有は重要な意義をもっており、経営の中軸としている。DXのテクノロジーは、これを支えるものだと考えている。

総合取引所への真価 ～日本の金融市場に新たなビジネス機会を～

株式会社大阪取引所
執行役員 多賀谷 彰氏



多賀谷 彰氏

証券・金融・コモディティを横断的に取り扱う「総合取引所」がいよいよ実現する運びとなった。2019年10月にJPXグループは東京商品取引所（TOCOM）を子会社化し、20年7月に商品デリバティブの多く

を大阪取引所（OSE・大阪証券取引所から社名変更）に移管するとともに、傘下の清算機関を統合する。これにより、単一プラットフォーム（J-GATE）を介したワンストップ取引が可能となり、日経225先物、TOPIX先物を始めとした証券・金融デリバティブと貴金属、ゴム、農産物のデリバティブ取引が全く同じシステム、同じルールで取引されることとなる。

海外の商品デリバティブ市場が急成長した背景には、金融系フロー（スワップディーラーや資金運用者など）を主軸とした市場構造の存在がある。金融からコモディティまで幅広いデリバティブ取引を一元的に提供する取引所が国際的に主流となる中、日本ではそれぞれの根拠法・取引所等が分立し、金融系フローの流入が阻害され

ていた。今回の統合を契機に、内外の金融系フローの流入促進により抜本的に流動性が改善し、市場仲介者・投資家にとっての利便性が向上することが期待されている。

流動性の改善は、当業者等の安定的な資源調達、価格ヘッジに貢献するほか、現物取引の価格指標の提供による生産・流通の円滑化など実需家の経営の安定化に寄与し、ビジネスを後押しする。また、市場の拡大により市場仲介者や資産運用者のビジネスの繁栄をもたらす、アジアの経済拠点、世界に開かれた透明性のある市場としての東京金融市場のプレゼンス発揮に資することを狙いたい。

証券デリバティブ分野におけるOSEの現在の主たる取引は日経225先物、TOPIX先物などだが、一方で、それ以外の株式関連の周辺商品の流動性を高める施策も積極的に展開している。東証REIT指数先物、日経平均Weeklyオプション、東証マザーズ指数先物などの取引高は過去最高を更新しており、実需の投資家の参入を促す機会になると考えている。

また、オプション取引などを中心として「OTC取引から取引所取引へ」が世界の潮流となっている。そうしたニーズに応えるために、2018年にフレックス限月取引を開始した。また、標準的なオプション取引のオペレーション負荷軽減を目的として「J-NETポータル」（証券会社自己部門やマーケットメイク業者がインターディーラーブローカー市場で行うOTC取引をJ-NET取引で取引所取引として執行するための市場参加者共通Webプラットフォーム）を19年末にも稼働させる予定である。

次期システムの開発については、更新の機会にユーザーからの要望に応えるべく様々なメニューを検討しているが、このほかにも「祝日取引」への要望もあり、別途、検討しているところだ。海外市場が動いているにも関わらず、OSEでは取引ができず投資家が価格変動リスクに対応できない不都合を解消したいと考えている。

中国保険業におけるデジタルトランスフォーメーションの実践

清華大学金融学院フィンテック研究院
副院長 薛 正華氏

中国の保険市場は世界第二位の規模に成長した。中で

も、ネット社会を反映しオンラインチャネルの拡大が著しい。近年、急速に発展する中国保険業界で特筆されるのは、新しいビジネスモデルによるイノベーションが顕著なことである。



薛 正華氏

伝統的な自動車保険の分野では、運転者個人のデータを活用したテレマティクス技術によるパーソナライズ化と精緻化が進行している。一方、国内フライトの遅延の多さに着目したフライト遅延保険は、出発前にスマホで購入でき、保険金は請求不要で遅延発生後自動的に支払われる。後者は保険会社にとって、低コストで顧客情報を効率的に獲得できるメリットもある。

eコマースの発展を背景に、ネットでの商品購入に伴うリスクに関連した新しい保険も数多く登場している。配送される魚介類や生花の鮮度リスクに対する保険、アカウント盗難保険、返品送料保険はその例である。こうした保険は1契約の保険料収入は小さいが件数は膨大で、保険会社の新たな収入源となっている。

このような保険の革新を支えているのは、クラウド、ビッグデータ、AIといったテクノロジーである。

中国の保険会社は多様なクラウドサービスを利用している。eコマースに付随する保険の種類が増え、性能やキャパシティを短期間で調整できるシステム基盤が求められるようになったのも背景の一つ。革新的なネット専業保険会社、衆安保険は商品をすぐに市場に投入できるようIT保険プラットフォームを構築し、急成長している。また、プラットフォームはパートナー企業にも提供し、ITサービス事業にも進出している。

AIは保険分野でも他分野と同様、画像・音声認識に広範に利用されている。例えば画像認識やOCR技術を医療費の支払い明細と保険内容の整合性や証憑書類の真偽の自動判定に用いることで、バックオフィス業務の効率性が向上した。また画像認識では、自動車事故の損害を高い精度で査定したり、ドローン技術と組み合わせて農業被害の査定を大幅に効率化することも可能になった。

こうした中国保険業界のイノベーションを牽引する代表的企業に平安保険グループがある。伝統的な金融業だけでなく、金融と関係する生活サービス分野にも進出し、モバイル決済ウォレット、オンライン診療アプリ、不動産、スマートシティ技術といった事業を展開。新しいニーズやシーンを意識して顧客への接近を図っている。同社は近年、クラウド、AIなどテクノロジー投資に力を入れており、テクノロジー会社に脱皮して金融業の革新を図ることを目指している。

デジタルアセットの現在と未来 ～証券トークン・STOで広がる金融サービス～

株式会社N-Village CSO 佐々木 俊典氏
NRI 上級コンサルタント 周藤 一浩

【周藤】分散型ネットワークや暗号技術をベースとしたブロックチェーン技術の登場により、第三者による仲介を要さずに、信頼関係のない者同士が価値交換できる道が拓けた。ブロックチェーン技術と金融機能が組み合わせることで、デジタルアセットの発行・流通という、新たな金融システムが発展しつつある。既存の金融機関は、この進展にどう対応していくか、具体的に考える時期にきているだろう。

【佐々木氏】2019年11月に野村ホールディングスとNRIは合併会社として株式会社BOOSTRYを設立した。事業内容は、様々な「権利」（＝証券トークンを含むデジタルアセット）が流通する共有基盤「ibet」を構築することである。

日本の資本市場は公募増資が1兆円未満にとどまるなど、低迷している感がある。その理由は様々だが、資本市場には中間者が多く調達コストが高つくことが一因として挙げられる。加えて、発行体にとっては資金調達だけでなく、ファンやユーザを確保したいというニーズがあるものの、そうした環境にあるとはいえない。BOOSTRYは、ブロックチェーンで資本市場をインターネット化すること、すなわち「権利」の発行・流通市場を構築することでこうした課題を解決できるのではないかと考えている。なぜなら、インターネット化することでいつでも権利を売買できるほか、資金調達者と投資家が直接つながることができるからだ。それには、権利を



佐々木 俊典氏

流通させる基盤が必要である。BOOSTRYの「ibet」は、まさしくその基盤を提供するものである。ibet上では、社債や株式に加えて、所有権、会員権、デジタルアセットなど様々な「権利」を作

成・移転・利用できる。

既存の資本市場は上場株や社債など、流動性が高く、金銭要素の強い商品を取り扱ってきた。しかし、権利の発行・流通ができるようになることで、流動性が低い商品を取り扱うことができるようになり、資本市場の拡大が期待できる。

BOOSTRYでは来年の改正金商法施行に向けてスキームを確立するとともに、実例作りと盤石なシステム構築に取り組む予定である。その後、ブロックチェーンと連動する決済手段や鍵管理機能と連携することで、証券トークンやデジタルアセットの普及に向けたキャズム（溝）を超えることができると考えている。日本の資本市場の活性化に欠かせないデジタルアセットの普及に向けて、関係者とともに邁進していきたい。

国際情勢に翻弄される日本経済の将来展望

NRI
エグゼクティブ・エコノミスト 木内 登英

2019年の内外経済は、製造業を中心に弱い動きが続いた。しかし何とか失速は免れ、2020年には緩やかに持ち直すことが期待される。実際、足もとの主要な海外経済指標は上振れている。11月の中国の製造業景況感は大いに改善し、また米国でも12月の個人消費関連指標は上振れ、クリスマス商戦の堅調を裏付けた。

さらに、今春以降の長期金利の大幅低下は、自動車・住宅といった金利変動に敏感なセクターを刺激し、米国の家計支出を支えるだろう。背景には、米連邦準備制度理事会（FRB）による合計0.75%の政策金利引下げが、その2倍程度の幅で長期金利を大きく低下させたこ



木内 登英

とがある。

世界経済が失速しにくい構造に変化していることも、2019年の世界経済が予想外の底堅さを見せた理由の一つだ。08年のリーマンショック後に、欧米経済は生産性上昇率、

潜在成長率などその潜在力を低下させた。経済のダイナミズムが失われた結果、設備、在庫の過剰などは生じにくくなり、むしろ下方リスクへの抵抗感が強まった、という側面があるだろう。

こうした世界経済のもとでは、消費税率引き上げなどの国内要因によって、日本経済が本格的な景気後退に陥る可能性は高くなく、20年には経済全体が緩やかに持ち直そう。仮に20年に世界経済がにわかに失速することがあるとすれば、それは、低金利下で積み上がった金融市場の歪み、いわゆるバブルが一気にはじけ、金融市場が本格的な調整局面を迎えることがきっかけになるのではないかと懸念されるのは、円高・ドル安の急速な進行だ。

それ以外にも、20年には円高・ドル安をもたらすリスクが幾つかある。他国が金融緩和などを通じて自国通貨を切り下げ、ドルが不当に押し上げられたことが米国に巨額の貿易赤字をもたらしている、とトランプ政権は考えている。このもとで、20年にはトランプ政権はドル売りの為替介入を実施する可能性がある。加えて、20年には中国がデジタル人民元を発行し、欧州中央銀行（ECB）も中銀デジタル通貨の発行を検討する。いずれも、ドルの覇権への挑戦、ドル一極主義の変革を目指す動きだ。

その結果、将来、ドルの地位が低下するとの観測が生じれば、ドル安・円高傾向が引き起こされる。それは、ドル表示の原油価格上昇や株価下落を通じて日本の個人消費を圧迫し、また銀行が保有するドル資産が目減りすることを通じて、経済・金融情勢を不安定化させよう。このように、日本経済は国際情勢に大きく翻弄されやすい。それこそが、日本経済にとって最大のアキレス腱だ。

■ 講演プログラム

■ 基調講演 ■ 特別講演

13:00 14:00	ご挨拶 此本 臣吾 代表取締役会長兼社長	特 クロネコヤマトの満足創造経営 山内 雅喜氏 ヤマトホールディングス株式会社 取締役会長 ヤマトグループ様は、顧客満足創造のため数多くのサービスを提供されています。その歴史の中でITが重要な役割を果たしてきましたが、今後は顧客満足の創造をしていく上でDXが欠かせないとお考えです。今回の講演ではその取り組みについてご紹介いただきました。 また「変わるべきもの」としてのサービスやシステムとは対照的に、「変わるべからざるもの」として、ヤマトグループ様の経営を支える「理念」や「価値観」についてもお話しいただきました。
14:15 15:05	基 国際情勢に翻弄される日本経済の将来展望 木内 登英 金融ITイノベーション事業本部 エグゼクティブ・エコノミスト 世界経済の回復は戦後最長となっています。しかし、リーマンショック後に経済の潜在力が落ちたことで、人々は景気回復を十分に実感できていません。そうした不満が、世界にポピュリズムの動きを広めることになり、グローバルな金融危機のリスク、貿易戦争を経て、世界を分断化するリスクを高めています。こうした国際情勢に経済が翻弄されやすい日本がとるべき方策について考察しました。	

金融業界全般		証券		
15:20 15:55		マネジメントモデルのDX 林 滋樹 常務執行役員 金融ITイノベーション事業本部長 金融機関においてPoCやオープンイノベーションに積極的に取り組んでいるのは現場・IT部門です。しかし、全社的な業態変革や新規事業につなげるには、現場の主体性だけでは限界があります。金融機関がDXを実現するために必要な経営層の役割・マネジメントモデルについて考察しました。	証券業における変革のヒント ～社会課題解決を通じたCSV経営思考～ 山崎 政明 経営役 証券ソリューション事業本部 副本部長 先進企業の多くは長期的視点にたち経済価値と社会価値の両立を目指す経営に舵を切っています。本セッションでは、SDGs活動に積極的な企業の事例を基に実践の参考となるエッセンスを紹介するとともに、CSV経営に向けた変革のヒントなど証券業における今後の取り組みを展望しました。	
16:10 16:55	「貯蓄から投資へ」実現のために絶対にはやめなければならないこと 吉永 高士 NRIアメリカ 金融・IT研究部門長 四半世紀にわたる在米での日米金融機関経営研究を踏まえ、日本で「貯蓄から投資へ」が一向に進まなかった真因を整理した上で、その実現のために証券会社や銀行等が充足しなければならない必須の要件と採るべきアプローチを、金融機関経営への構造的インパクトとともに考察しました。	デジタルアセットの現在と未来～証券トークン・STOで広がる金融サービス～ 佐々木 俊典氏 株式会社BOOSTRY 代表取締役社長 周藤 一浩 研究理事 金融DXビジネスデザイン部 上級コンサルタント ブロックチェーンを活用した新たなアセットクラスであるデジタルアセットが急速に広がっています。デジタルアセットの現在までの発展を俯瞰した上で、株式会社BOOSTRY佐々木社長から新たな有価証券発行・流通の仕組みである証券トークン・STOについてお話しいただきました。	デジタル化時代における付加価値の追求 小粥 泰樹 研究理事 金融ITイノベーション事業本部 副本部長 デジタル化時代において差別化を図るには、単に人をデジタルで置き換えるだけでなく、人の強みに根ざした付加価値をデジタルで強化する「人×マシン」の視点が重要になります。最近の人間研究の成果も織り込みながら、その豊かな可能性と実現に伴う注意点について説明しました。	総合取引所への進化 ～日本の金融市場に新たなビジネス機会を～ 多賀谷 彰氏 株式会社大阪取引所 執行役員 長年、金融・商品を横断的に取り扱う「総合取引所」の必要性が議論されてきましたが、ついに2019年3月、その実現に向けた基本合意が成立しました。わが国のデリバティブ市場の利便性・競争力を大きく高めると期待される総合取引所が目指すものについてお話ししました。
17:10 17:55	スマホ金融元年の生活者動向～生活者1万人調査（金融編）に見る生活者動向の変化～ 中川 慎 金融コンサルティング部 プリンシパル スマホ金融の拡大、生活や消費と金融の融合など、貯める・増やす、借りる、備える、使うの各局面における生活者の意識と行動の変化について、NRIが3年に一度実施している「生活者1万人調査（金融編）」の2019年度の調査結果の速報を基に報告しました。	オルタナティブデータを活用した証券投資の今後～PoCから実用フェーズへ～ 加藤 友明 金融デジタル企画一部長 片岡 佳子 金融デジタル企画一部 上級コンサルタント 融資・証券などのバリュエーション等の業務で非伝統的データの活用が進展しています。本セッションでは、証券投資分野における今後の非伝統的データの趨勢について、関心が高まるオルタナティブデータに着目し考察しました。NRIのオルタナティブデータのサービスも紹介しました。	CX戦略に基づく「顧客本位の業務運営」の測定と管理～遂に本格始動～ 田中 達雄 金融DXビジネスデザイン部 上級研究員 NRIでは「顧客本位の業務運営」に向けてCX戦略の導入を推進しています。2019年の夏に、日本の金融機関向けの「顧客ロイヤリティ指標」と「CX管理手法」を一橋大学 一條教授と共同開発し、それらの適用を本格的に始動しました。本セッションでは、その内容について解説しました。	証券業のDXは「組み込み型資産形成体験ビジネス」への変革 中山 浩之 証券デジタル事業推進部長 証券業におけるDXは、従来の取引を仲介することから、人々の生活や行動に資産形成の体験を組み込むビジネスへの変革であると考えています。顧客へのアクセス、多様なデータの確保・加工、体験の場の提供など、DXの実現に向けたNRIの取り組みを紹介しました。

<略歴>

1984年4月 ヤマト運輸株式会社入社／2005年4月 同社執行役員／2005年4月 同社東京支社長／2005年11月 同社執行役員／2005年11月 同社人事総務部長／2007年3月 ヤマトホールディングス株式会社 執行役員／2007年3月 同社人事戦略担当／2007年5月 同社経営戦略担当／2008年4月 ヤマトロジスティクス株式会社 代表取締役社長 兼 社長執行役員／2011年4月 ヤマト運輸株式会社 代表取締役社長 兼 社長執行役員／2011年6月 ヤマトホールディングス株式会社 取締役 執行役員／2015年4月 同社代表取締役社長 兼 社長執行役員／2019年4月 同社取締役会長／現在に至る

<略歴>

1987年 野村総合研究所入社／1990年 野村総合研究所ドイツ／1996年 野村総合研究所アメリカ／2002年 野村総合研究所 経済研究部 日本経済研究室長／2004年 野村證券 金融経済研究所 経済調査部長／2007年 野村證券 金融経済研究所 経済調査部長 兼 チーフエコノミスト／2012年 日本銀行政策委員会審議委員／2017年 野村総合研究所 エグゼクティブ・エコノミスト

13:00

|

14:00

14:15

|

15:05

銀行	保険	資産運用	クラウド	
<p>期待される銀行 ～激動の時代とデジタル化～</p> <p>池谷 武文 経営役員 金融ソリューション事業本部 副本部長</p> <p>低金利環境の継続、求められる顧客本位の業務運営、相次ぐ異業種からの参入など、銀行業界は大きな変革を求められています。こうした激動の時代の中で「真に期待される銀行とは？」またその実現のために「何をすべきなのか？」をデジタル化の観点から考察しました。</p>	<p>デジタル×保険の潮流と競争優位確保への源泉</p> <p>安丸 徹 執行役員 保険ソリューション事業本部 副本部長</p> <p>非金融企業やプラットフォーマーが、顧客接点やデータを持つ強みを活かし、保険領域に進出し始めています。保険会社は新たなビジネスモデルに適合するとともに、競争優位を確保していかなければいけません。本セッションでは、国内動向・海外事例を参考に、保険DXを考察しました。</p>	<p>日本の資産運用ビジネスの更なる拡大に向けた今後の方向性</p> <p>横手 実 執行役員 資産運用ソリューション事業部長</p> <p>多様なライフスタイルに合ったライフプランを実現するため、今後ますます資産運用への期待が高まっていくと予想されます。本セッションでは日本と欧米の資産運用ビジネスを比較することで、日本の資産運用ビジネスが今後更なる成長を遂げるための方向性について考察しました。</p>	<p>金融機関におけるマルチクラウドの潮流</p> <p>竹本 具城 常務執行役員 マルチクラウドインテグレーション事業部長</p> <p>企業ITのデジタル化といった事業環境の変化とともに、マルチクラウドの戦略的活用への注目が高まっており、金融機関においてもその流れが急速に進んでいます。特に安全性が求められる金融システムにおけるマルチクラウド活用のあり方と対応のポイントを考察しました。</p>	<p>15:20</p> <p> </p> <p>15:55</p>
<p>マネロン対策高度化と効率化の両立 ～FATF審査後を見据えたAML共同利用型サービス～</p> <p>高田 貴生 金融グローバル事業推進部 上級システムアナリスト 公認AMLスペシャリスト</p> <p>マネーロンダリング対策は従前の国内金融犯罪に加えて貿易取引や大量破壊兵器等への高度な対策が求められる一方、効率化との両立も必要不可欠です。2019年より提供開始したNRIのAML共同利用型サービスを基に、FATF第4次対日相互審査後を見据えたマネロン対策を提案しました。</p>	<p>中国保険業におけるデジタルトランスフォーメーションの実践</p> <p>薛 正華氏 清華大学金融学院フィンテック研究院 副院長</p> <p>IT革命、DT革命が進展する中、競争優位を確保するには、DX戦略と変革をやり遂げる実行力が鍵となります。海外では先進的な取り組みがPoCから実践段階に移っています。本セッションでは中国のDX事例、デジタル時代の保険ビジネス・ITについてお話しいただきました。</p>	<p>日本の資産運用ビジネス：2018年度のレビュー</p> <p>金子 久 金融イノベーション研究部 上級研究員</p> <p>本セッションでは、2018年度における日本の資産運用業界の動向をレビューしました。また、NRIが実施した調査（運用戦略・商品等に関するアンケート調査等）結果より、顧客セグメントごとの動向、求められるサービス・商品等について考察しました。</p>		<p>16:10</p> <p> </p> <p>16:55</p>
<p>SDGsへの取り組み方が収益を変える ～先進事例にみるSDGsの正しい使い方～</p> <p>小林 孝明 金融デジタル企画一部 上級研究員</p> <p>2015年のSDGs採択後より、NRIでは金融とSDGsの関係を調査研究してきました。本セッションでは、SDGsを通してマーケットを拡大しているグローバル先進企業の戦略等を紹介し、金融機関の収益拡大につながるSDGsの取り組み方を提案しました。</p>	<p>デジタル経済環境下の保険ネットビジネスにおける競争・協調戦略</p> <p>山崎 道雄 保険システム事業三部 上級コンサルタント</p> <p>デジタル化の進展により、革新的な保険ビジネスモデルを持つインシュアテックやプラットフォーマーの市場参入が加速し、競争を変化させています。国内外の事例を基に、保険ネットビジネス拡大のためのデジタル対応について述べるとともに、実現に向けて有効な共創・協調戦略について考察しました。</p>	<p>資産運用会社のサービス・イノベーション戦略～変容する顧客像と新たなニーズへの対応～</p> <p>藤本 充男 資産運用サービス事業部 上級システムコンサルタント 私市 吉英 投資情報サービス事業部 営業担当課長</p> <p>公募投信の直接販売や機関投資家の運用戦略の変更など、運用会社の顧客そのものが変化しています。それに伴い、顧客から運用会社へのサービスニーズも変容しつつあります。新ビジネスをサポートするためのマーケティングプラットフォームやレポーティングサービスの実現方法を提案しました。</p>	<p>AIソリューションTRAINAによる接客業務高度化～CS向上と働き方改革の実現へ～</p> <p>堀 宣男 AIソリューション事業部長</p> <p>TRAINAは、AI×NLP（自然言語処理技術）を基軸とし、コールセンターやWEBサイトなどの顧客接点における接客業務全般の効率化、高度化、自動化を実現するソリューションです。TRAINAの活用は、CS向上や働き方改革にも貢献します。事例を中心に説明しました。</p>	<p>17:10</p> <p> </p> <p>17:55</p>