

特集 2

# 新しいテクノロジーの活用

## 日本における非対面サービスの強化

### 幅広い顧客層へのアプローチ

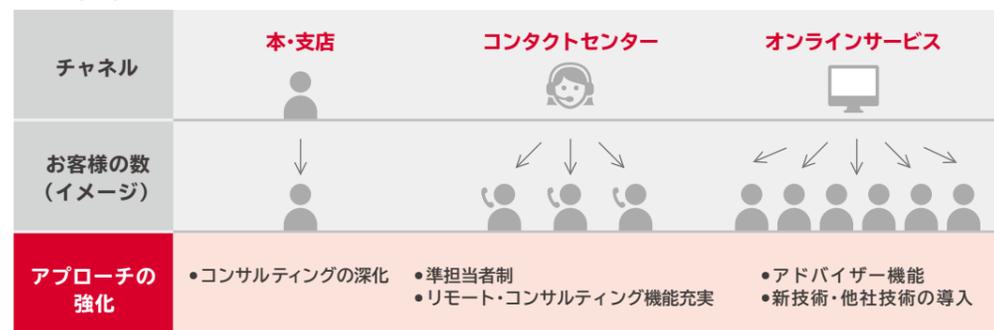
営業部門では、本支店における対面サービスと、コンタクトセンターやオンラインでの非対面サービスを通じて、お客様のニーズに合わせた商品・サービスを提供しています。昨今、日本で少子高齢化が進み、従来の社会保障制度が限界を迎えるなかで、自分の老後は自分で守ることの必要性が増してきています。日本における「貯蓄から資産形成」への流れを後押しすべく、当社でも、さまざまなセミナーを開催すると同時に、非対面サービスを通じたビジネスの強化も図っていきます。

現在、コンタクトセンターは、受注や入金等の諸々の手続き、初めてのお客様へのご案内な

どが中心ですが、今後、アドバイス機能を追加し、お客様にご来店いただくことなく、さまざまなサービスを受けられるよう、改善していきます。

オンラインサービスには、本・支店に口座をお持ちのお客様が利用できる「野村ホームトレード」と、インターネットと電話に特化した「野村ネット&コール」がありますが、2018年1月に、両オンラインサービスを統合したうえで、それぞれの優位点を相互に補完し、サービス内容を拡充します。そして将来的には、オンラインサービスをデジタル・アドバイザー的な存在にまで高めたいことを目指します。

### 2020年に向けたイメージ



### サービスの拡充

#### 野村証券のサービス

2016年11月に資産運用助言型ロボアドバイザー「野村のゴールベース」を導入。最適な運用方法のご提案に加え、「投資家タイプ診断」や「資産運用の目的(ゴール)設定」の機能も搭載しています。



「野村のゴールベース」

#### 野村アセットマネジメントのサービス

2016年4月に資産運用ロボアドバイザー「Funds Robo」、2017年3月にスマートフォン向けアプリ「moneby (マネビー)」をリリース。日経平均やNYダウの動きを予測するゲーム機能や投資啓発ツールも掲載しています。



「Funds Robo」



スマートフォン向けアプリ「moneby (マネビー)」

## グローバルに連携しながら、外部の知見やテクノロジーを取り込むことでFinTechへの取り組みを加速

### 日本やインドにおけるアクセラレータープログラム、新規ビジネスの開発

#### 野村アクセラレータープログラム

## VOYAGER

— ボイジャー —



野村総合研究所および野村不動産ホールディングスと連携しながら、社会課題を解決したいという共通認識のもとで5つの募集テーマを掲げ、共感したベンチャー企業から広くアイデアを募集・選定し、新規事業化を目指しています。

#### 5つの募集テーマ

- 金融の枠にとられない、シニアの方々の心を豊かにするサービスづくり
- テクノロジーの力による金融情報の信頼性向上
- 多様なライフスタイルにおける新たな資産の持ち方・贈り方・遺し方の提案
- 消費者と企業の強い結びつきの創出
- ライフスタイルの多様化に対応する暮らしの環境づくり

#### 新規ビジネス開発

#### 子会社「N-Village (エヌビレッジ)」の設立

2017年4月、新ビジネスの開発とオープンイノベーションの促進に特化した子会社を設立しました。お客様へのさらに質の高いサービスの提供を目指すとともに、既存企業のビジネスの促進やスタートアップ企業等の事業拡大を支援していきます。

#### アクセラレータープログラムのインドへの展開

野村のアクセラレータープログラムであるVOYAGERをアジアに展開するべく、インドにおいても同様の取り組みを行っています。

#### ノムラ・イノベーション・センターをインドに設置

新しいアイデアやテクノロジーを評価・応用し、野村のビジネスに活用するという目的でイノベーション・ラボをインドに設置。イノベーション推進をグローバルに展開しています。

### 人工知能 (AI) 活用における官民連携の事例

2015年、野村証券では、政府や日銀が発行する経済や金融に関する文書データを人工知能 (AI) で解析し、野村 AI 景況感指数として、指数化しました。また、経済産業省が発表している鉱工業生産指数を、世

の中に広がっている文書データから複製し、よりタイムリーに公開する取り組みを行いました。本取り組みは経済産業省と直接連携することで、精度の高い指数の開発につながりました。

### その他の取り組み

#### ブロックチェーン

金融機関向けにブロックチェーン／分散型台帳技術の調査、開発等を行うコンソーシアムであるR3に参画しています。また、日本取引所グループが主催する技術検証に参画し、実用化に向けた取り組みを行っています。

#### RPA

RPA (Robotic Process Automation) とは、人手による業務の機械化や自動化を指します。事務コストの削減や事務品質の改善が期待されており、業務効率化と生産性向上への貢献を目的に積極的に取り組んでいます。