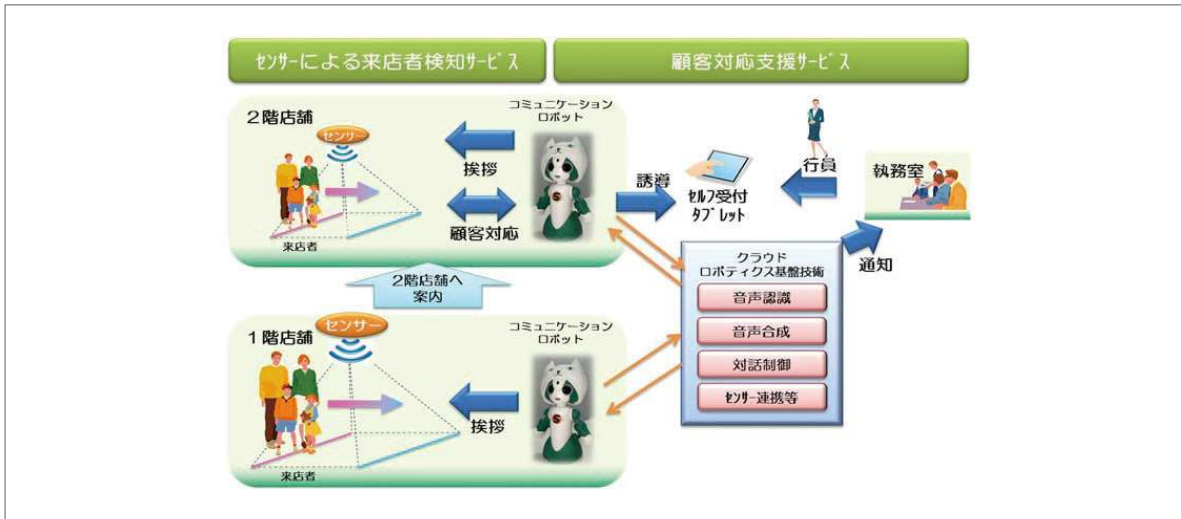


図表2-3-18 ▶コミュニケーションロボットによる「顧客対応支援」



出所：NTTデータ「金融機関店舗においてコミュニケーションロボットによる『顧客対応支援』に向けた共同実証実験を開始」(2015年11月13日)

計340MWhの蓄電所の構築、運用・保守に取り組んでいる(2025年6月現在、6カ所が運用開始済み)(図表2-3-17)。さらに、こうした自社蓄電所の構築と運用で得たノウハウを活用して他企業の蓄電池構築・活用ビジネスを支援する「蓄電所構築・運用おまかせサービス」の提供を2025年5月に発表した。

NTTグループは自治体、企業、一般家庭など、幅広い電力利用者へとサービス提供を拡大している。これは、通信事業で培った技術とノウハウを活かし、社会全体のサステナビリティに貢献するという強い意志によるものだ。環境負荷の低減と経済成長の両立をめざし、更なる事業展開に取り組んでいく。

3-6. 金融業界における取り組み

(1) わが国の金融業界が抱える課題

日本の金融業界は大きな転換期を迎えている。2013年に始まったアベノミクスでは、大胆な金融緩和策により、従来のデフレマインドからの脱却が図られた。この政策により、個人の投資マインドも徐々に変化し始め、NISA(少額投資非課税制度)の導入などとも相まって、「貯蓄から投資へ」の流れが加速することとなった。

2015年以降、スマートフォンの普及とFinTech企業の台頭により、金融サービスのデジタル化が本格化した。従来の金融機関は、対面でのサービス提供を中心としたビジネスモデルの見直しを迫られることとなった。特に、スマートフォン決済やインターネットバンキングの利用拡大は、顧客接点の在り方に大きな変革をもたらした。

2017年の銀行法改正は、この流れをさらに加速させることとなった。この改正により、金融機関とFinTech企業との連携によるオープンイノベーションの重要性が高まり、

APIを活用した新たなサービス開発が活発化した。金融機関には、自社のリソースだけでなく、外部企業との協業による革新的なサービスの創出が求められるようになった。

2020年に入ると、新型コロナウイルス感染症の世界的流行により、金融業界は新たな課題に直面した。感染防止の観点から、対面での取引を避ける動きが急速に広がり、金融機関には非対面チャネルの早急な強化が求められた。この状況下で、デジタル技術を活用した金融サービスの重要性は一層高まることとなった。

2022年以降のインフレ傾向や円安進行は、個人の資産形成の重要性をあらためて認識させる契機となった。特に、若年層を中心とした投資初心者に対して、投資への心理的ハードルを下げ、長期的な資産形成を支援していく取り組みが強く求められている。

2023年からは、2024年1月の新NISAの導入を控え、金融機関には個人の長期的な資産形成を支援する態勢の整備に向け、投資初心者への丁寧な情報提供や、長期投資に適した商品の開発、投資教育の充実などが求められた。

一方、地域金融機関を取り巻く環境も厳しさを増している。人口減少や低金利環境の長期化により、従来型の金融仲介業務だけでは収益確保が困難になってきている。地域金融機関には、デジタル技術を活用した業務効率化や、地域企業のデジタル化支援など、新たな役割も期待されている。

また、誰もが利用しやすい金融サービスの提供という観点からは、高齢者や地方居住者など、デジタル化への対応が難しい層への配慮も重要な課題となっている。キャッシュレス決済の推進と並行して、すべての人が安心して金融サービスを利用できる環境の整備が求められている。

(2) NTTグループの取り組み