

# 生産性向上とコスト削減を期し “Eコミュニケーション”化に着手した新光証券

## イントラネットの運用体制を効率化し、 複雑な金融商品の知識伝達にEラーニングを活用

「Eラーニングは非常に大きなポテンシャルを持っています。個々の意欲や時間、成長の度合いに応じて学習が進められる環境は、従業員1人ひとりの力を引き出すのに役立つだけでなく、企業にとっても膨大なコスト削減のチャンスを与えます」

—— 新光証券 草間 高志 社長

### 新光証券の概要

- 新日本証券株式会社と和光証券株式会社の合併により2000年4月に発足（設立年月日は1917年7月16日）
- 本社は東京都中央区、日本全国に96店舗を展開（2003年3月末現在）
- 大手証券3社に次ぐ規模を持つ総合証券会社
- 資本金：1251億6728万円（2003年3月末現在）
- 従業員数：4626名（2003年3月末現在）
- 営業収益：759億5400万円（2002年度）

### 背景

新光証券は2000年4月に、新日本証券株式会社と和光証券株式会社が合併して発足した証券会社である。全国に店舗ネットワークを持ち、引受業務からブローカレッジ業務までのフルライン機能を有する大手証券3社に次ぐ総合証券会社である。みずほフィナンシャルグループの一員として、グループ各社と機動的かつ効率的な連携を図りながら、特に、モデル・リテール分野の顧客に対して、幅広い金融商品・サービスの提供を行うため、「新光3サポート」と銘打って、店頭、コールセンター、インターネットの3つのチャネルを自由に使えるサービス環境を整えている。

低迷基調が長く続いていた日本の株式市場も、2003年5月から徐々に復調の兆しを見せ、同年夏からは非常に活発な取引が続いている。これに伴って新光3サポートを活用できる個人顧客が活気づいているほか、ホールセール部門でもさまざまな事業機会が拡大しつつある。このような状況のなかで、新光証券は「みずほフィナンシャルグループの一員として、グループ各社と機能的かつ効率的な連携を図りながら、強力なモデル・リテールの基盤を有する全国ネットのフルライン証券会社」とらんとすることを目標に掲げている。

それを支える基盤が、シスコシステムズの技術によって実現したIPインフラストラクチャである。まず、2001年5月から10月にかけて、シスコシステムズのプロフェッショナルサービスを活用しながら課題の洗い出しと方向性の確定を行い、2001年11月から2002年6月にかけて全社規模のインフラが構築された。その後、このインフラ上で8,000台のIP Phoneが稼働し始めている。

文字通り、日本最大級のIPテレフォニー事例だ。このIPインフラストラクチャをもとに、さらなる生産性向上とコスト削減を推し進めるべくスタートしたのが、本稿で紹介する「Eコミュニケーションプロジェクト」である。

### チャレンジ

生産性向上とコスト削減。この2つを、現実的な果実として手中に収めるためには何が必要か？新光証券がその答えを見出すきっかけを提供したのが、シスコシステムズのインターネットビジネスソリューションズグループ（IBSG）の積極的な関与だった。

IBSGは、草間社長（当時専務）をはじめとする新光証券の役員に対して、インターネットビジネスソリューションが企業の経営に与えるインパクトを訴え、それが非常によく理解された。特に、同社のエグゼクティブたちが着目したのが、ITガバナンス、Eラーニング、業務最適化の3ソリューションである。

この3つのうち、着手が容易で効果も出やすいということで、草間社長は、まずEラーニングを含む“Eコミュニケーション”から本格的に取り組む決意を固めた。

新光証券における“Eコミュニケーション”とは、イントラネットの運用体制の刷新、そして、社員教育用コンテンツやエグゼクティブコミュニケーションの“E化”の2本を柱としている。後者は、Eラーニングに留まらず、すでに構築済みのIPインフラストラクチャを活用して、多種多様なコミュニケーションをIP上に載せていこうということだ。

「Eコミュニケーションプロジェクト」が始まる前の



状況は、イントラネットについては、各部門が必要に応じて部門ポータルを立ち上げており、社員から見れば必要な情報がどこにあるのかがわかりづらく、情報発信者側から見れば、必要な情報を迅速にターゲットに伝えるにいくということがあった。また、コミュニケーションの“E化”という点では、インターネット技術を使ったコミュニケーションツールが電子メールとイントラネット(社内ポータル)に留まっており、WBT(Web Based Training)、VOD(Video On Demand)、ビデオ・ストリーミングの利用効果は未知数という状況だった。

この状況から「Eコミュニケーションプロジェクト」がスタートした。2002年6月のことだった。

## ソリューション

草間社長をはじめとする新光証券のエグゼクティブおよびプロジェクトのスタッフたちは、IBSGの勧めに応じ、2002年7月から8月にかけて2度に分けて、サンノゼのExecutive Briefing Centerを訪問した。プロジェクトで扱うべき案件の優先順位を見極めるノウハウを習得し、実際に生産性向上に結びつくEラーニングの運用方法を学ぶためだった。EBC訪問で得られた成果は大きく、チーム全員が、Eラーニングが生産性向上とコスト削減にもたらす効果について理解を深めた。

その後もIBSGによる助言が続けられ、「Eコミュニケーションプロジェクト」チームは次のような明確な方向性を定めた。

イントラネットについては、部門別、目的別にばらばらでポータルが立ち上がっていたものを構造化、階層化し、かつ、情報伝達の標準フォーマットを定めるということにした。また、部門別・目的別のポータルを立ち上げる際には、必ずその“オーナー”を明確化させ、責任を持たせるのがよいということなど、現実的な運用ノウハウもシスコシステムズサイドから伝授された。

コミュニケーション全般の“E化”ということでは、可能なものから1つひとつ着実に“E化”を進めることとし、トップが全社に向けて発信するメッセージが動画配信されたのを皮切りに、証券外務員の商品に関する知識を確認するテストがオンライン化され、全国各地の支店を巡って教授する必要がある新商品の説明セミナーがVODコンテンツ化されるなど、取り組みが始まっている。

## 導入効果

新光証券の「Eコミュニケーションプロジェクト」は、具体的な展開がまだ始まったばかりであり、生産性向上およびコスト削減に関する成果は、これから明らかになってくる見込みである。ただし、社内のユーザの反応は非常に好評であり、社内アンケートの結果では70～80%が非常に「前向き」な意見であった。

一方で、具体的な運用を始めてみて、初めて明らかになる改善点も多い。例えば、イントラネットでは、アクセス件数測定システムの構築の必要があること、目的別ポータルをもっと充実させる必要があることなどが判明した。また、Eコミュニケーションでは、さまざまな部門で発生する伝達内容を、部門内で簡単に電子コンテンツ化し、デリバリーチャンネルに載せられるような体制づくりが必要であることがわかった。現在では、情報システム部門にコンテンツ制作の負担がかかっているからである。

試行錯誤や課題の出現はあるものの、「Eコミュニケーションプロジェクト」は、「Eコミュニケーションのための環境をまず作る」という第一フェーズの目的を達し、現在では得られた改善点を実際に改善していく第二フェーズに入っている。

## 今後の展開

生産性向上とコスト削減を現実的なものとしていくために、新光証券では、Eラーニングを含むEコミュニケーションのさらなる活用を計画している。電話会議の活用はもちろんのこと、本支店を結んだ会議をPC会議(ビデオ会議)化する、新商品投入時などに行われるセミナーを“リモートセミナー”化するといったことが検討されている。また、コンプライアンス意識を高め、法令遵守営業を徹底、推進するため、Eラーニングをもっと活用できないかという点でも検討が続けられている。

これらの1つひとつが実を結んでいけば、明確な生産性向上とコスト削減の効果が得られるはずであり、新光証券もそれに大きな期待をかけている。

企業の中に“E化”を根付かせていくためには、まず、カルチャーの変革を推進する必要がある。カルチャーは無論、一朝一夕に変わるものではない。さまざまな施策やアプリケーションが社員の1人ひとりに利用されて、徐々に効果が出てくるという性格のものだ。そういう意味で、草間社長をはじめとする同社のエグゼクティブが“E化”推進を決定し、具体的な試みが始まった現在が、新光証券におけるカルチャー変革の序章なのである。

©2003 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.  
Cisco, Cisco Systems, Cisco Powered Networkロゴ、およびCiscoロゴは  
米国およびその他の国におけるCisco Systems, Inc.の商標または登録商標です。  
その他、記載されている会社名、製品名は各社の商標、登録商標または登録サービスマークです。  
この資料の記載内容は2003年10月現在のものです。  
この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



シスコシステムズ株式会社  
URL : <http://www.cisco.com/jp/>  
問合せURL : <http://www.cisco.com/jp/service/contactcenter/>  
〒107-0052 東京都港区赤坂2-14-27 国際新赤坂ビル東館  
TEL : 03-6655-4433  
電話でのお問合せは、以下の時間帯で受付けております。  
平日10:00～12:00および13:00～17:00