

会員限定

2022年8月度特別セミナー

金融マーケティング研究会

金融システム研究会

2022年8月22日～9月2日

テーマ1

人材育成サービス“フライヤー”を活用した継続的学習法 ～変化の時代を自ら切り拓く自立型人材～

講師：光野 美香

株式会社フライヤー セールスDiv

テーマ2

身近なところから始める DX（デジタルトランスフォーメーション）

講師：長谷部 弘章

ディー・キュービック株式会社

マーケティング本部 マーケティング部 部長

CONTENTS

目次

テーマ 1

人材育成サービス”フライヤー”を活用した継続的学習法

～変化の時代を自ら切り拓く自立型人材～

光野 美香

Slide 1	自己紹介	6
Slide 2	会社概要	8
Slide 3	本日のゴール	8
成長機会が減少しているビジネスマンの現状		10
Slide 5	ビジネススキルに関するアンケート調査 (1/3)	10
Slide 6	ビジネススキルに関するアンケート調査 (2/3)	12
Slide 7	ビジネススキルに関するアンケート調査 (3/3)	12
Slide 8	人材育成における企業側の状況	14
Slide 9	人材投資や社外学習・自己啓発の国際比較	14
Slide 10	人材競争力ランキング	16
Slide 11	ロミンガー (7:2:1) の法則	16
Slide 12	経験機会の減少：労働時間の減少	18
Slide 13	フィードバック機会の減少：コミュニケーションの希薄化	18
Slide 14	研修機会の減少	20
Slide 15	ロミンガーの法則	20
Slide 16	新卒社員の会社選びのポイント	22
Slide 17	ビジネスマンの悩み	22
Slide 18	業界別リスクリング経験	24
Slide 19	金融業界の特徴	24
Slide 20	フライヤーが日々見聞きする金融業界の方の声 (1/2)	26
Slide 21	フライヤーが日々見聞きする金融業界の方の声 (2/2)	26
Slide 22	自立型人材組織の必要性	28
Slide 23	なぜ読書が必要なのか？	28
Slide 24	なぜ読書が必要なのか？	30
Slide 25	なぜ読書が必要なのか？	30

Slide 26	読書のハードル(再掲)	32
Slide 27	成長機会を自ら増やす、会社として増やすための手段	32
フライヤーを活用した継続的な学習法		34
Slide 29	自立型人材の行動習慣	34
Slide 30	フライヤーを活用した自立型人材の行動習慣を定着	36
Slide 31	継続的学習の方法論①：知って感じる	36
Slide 32	継続的学習の方法論①：知って感じる	38
Slide 33	継続的学習の方法論①：知って感じる	38
Slide 34	継続的学習の方法論①：考える	40
Slide 35	継続的学習の方法論②：考える	40
Slide 36	継続的学習の方法論②：考える	42
Slide 37	継続的学習の方法論③：行動する	42
Slide 38	継続的学習の方法論③：行動する	44
Slide 39	継続的学習の方法論③：行動する	44
Slide 40	継続的学習の方法論③：行動する	46
Slide 41	継続的学習の方法論①：知って感じる	46
Slide 42	継続的学習の方法論①：知って感じる	48
Slide 43	継続的学習の方法論①：知って感じる	48
Slide 44	継続的学習の方法論①：知って感じる	50
Slide 45	フライヤーを活用した自立型人材の行動習慣を定着	50
金融業界の皆様のお取り組み事例		52
Slide 47	金融業界で働く方の学習イメージ	52
Slide 48	金融業界の導入件数	54
Slide 49	金融業界の導入事例①：百五銀行従業員組合	54
Slide 50	金融業界の導入事例②：北國 FHD 社員組合	56
Slide 51	金融業界の導入事例③：大手銀行	56
Slide 52	金融業界の導入事例④：岡三証券株式会社	58
Slide 53	金融業界の導入事例⑤：あいおいニッセイ同和損保	58
Slide 54	金融業界の導入事例⑥：大樹生命保険株式会社	60

Slide 55 金融業界の導入事例⑦：株式会社琉球銀行	60
フライヤー法人版のご紹介	62
Slide 57 人材育成の課題	62
Slide 58 要約サンプル	64
Slide 59 導入企業例	64
Slide 60 HR アワード 2021 人材開発・育成部門 最優秀賞	66

テーマ 2

身近なところから始める DX（デジタルトランスフォーメーション）

長谷部 弘章

Slide 1	身近なところから始める DX（デジタルトランスフォーメーション）	68
Slide 2	講師経歴	70
Slide 3	ディー・キュービック株式会社について	70
Slide 4	ディー・キュービック株式会社について	72
Slide 5	サービスについて	72
Slide 6	今や DX ブーム？	74
Slide 7	いつから DX が注目されている？	74
Slide 8	DX（デジタルトランスフォーメーション）とは	76
Slide 9	代表事例	76
Slide 10	代表事例	78
Slide 11	何故 DX を進めるのか??	78
Slide 12	DX を進めていく上での課題	80
Slide 13	DX を進めていく上での課題	80
Slide 14	DX 戦略の策定	82
Slide 15	DX へのステップ	82
Slide 16	カスタマーサポートにおける DX	84
Slide 17	まずどこから始めるのか	84
Slide 18	AI を活用した電話自動対応	86
<動画・ナレーション>		86
Slide 19	AI を活用した電話自動対応	86
Slide 20	AI を活用した電話自動対応	88
Slide 21	AI を活用した電話自動対応	88
Slide 22	AI を活用した電話自動対応	90
Slide 23	AI を活用した電話自動対応	90
Slide 24	実施効果	92
Slide 25	小さく始めて広げていく	92
Slide 26	金融業界での活用イメージ	94
Slide 27	最後に…	94

テーマ 1

フライヤーを活用した継続的学習法 ～変化の時代を切り拓く自立型人材へ～

光野 美香

本日はお忙しいところ御参加いただき、誠にありがとうございます。

私、株式会社フライヤーの光野と申します。本日はどうぞよろしくお願いいたします。

まず、自己紹介と簡単な会社紹介をさせていただきます。

Slide 1 自己紹介

改めまして、光野と申します。株式会社フライヤーのセールスディビジョンにて、セールスとして主に金融機関を担当させていただいております。そのほかには、要約を使ったウェビナーの運営ですとか、要約ライターとして、要約や特集記事の執筆も経験させていただいております。改めまして、本日はどうぞよろしくお願いいたします。

フライヤーを活用した継続的学習法

～変化の時代を切り拓く自立型人材へ～

2022年8月



Copyright © 2022 FLIER INC. All Rights Reserved.

0

Slide 1

自己紹介

光野美香（みつのみか）
株式会社フライヤー セールスDiv



早稲田大学教育学部卒。在学中は国語国文学科にて、近代文学を専攻。

卒業後はKDDI会社でauショップ運営代理店への営業活動や営業推進を行う。営業推進活動では、auの新サービスにおける関西エリアの担当者として、関西エリアでの営業活動を推進する業務や企画を経験。

その後、株式会社フライヤーのセールスDivに参画し、金融機関を中心としてflier法人版の提案や、要約を使ったWebiner運営など、flier法人版を広める企画にも携わる。

フライヤーの要約ライターでもあり、要約や特集記事の執筆も経験。

Copyright © 2021 FLIER INC. All Rights Reserved.

1

Slide 2 会社概要

弊社につきましては、2013年に設立いたしました東京本社のスタートアップ企業となっております。ビジネス書籍の要約サービスとして事業をスタートさせていただき、2019年からは法人様向けのサービスも展開してございます。

Slide 3 本日のゴール

本日は、「フライヤーを活用した継続的学習法～変化の時代を切り拓く自立型人材へ～」と題しまして、自立型人材の育成の必要性や、それに対する課題を説明させていただいた後、フライヤーを活用した継続的な学習方法について御紹介いたします。また、金融機関の各企業様でのお取組事例も御紹介させていただきます。

ヒラメキ溢れる世界をつくる

変化が激しい現代において、
発想力が求められるビジネスパーソンのための
「知」を軸とした様々な事業を創っていきます。

商号	株式会社フライヤー
設立	2013年6月4日
資本金	2億4,781万8,116円
株主	株式会社メディアドゥホールディングス・株式会社マイナビ・株式会社VOYAGE VENTURES・株式会社インソース
代表者	代表取締役 大賀康史
所在地	東京都千代田区一ツ橋1-1-1 パレスサイドビル8F(竹橋)

フライヤーを活用した継続的学習法

～変化の時代を切り拓く自立型人材へ～

<本講演でお持ち帰り頂きたいこと>

- ✓ 自立型人材の必要性
- ✓ フライヤーを活用した継続的な学習法
- ✓ 金融業界の皆様のお取り組み事例

成長機会が減少しているビジネスマンの現状

まずは、成長機会が減少しているビジネスパーソンの現状について各種データを見ていきたいと思えます。

Slide 5 ビジネススキルに関するアンケート調査 (1/3)

こちらは社会人教育を行っていらっしゃるグロービス社が実施いたしましたビジネススキルに関連するアンケート調査となっております。ビジネススキルの不足を感じたことのある方は約 60%に上っており、多くのビジネスパーソンが御自身のスキルに課題を感じているということがお分かりいただけます。

テーマ 2

身近なところから始める DX (デジタルトランスフォーメーション)

長谷部 弘章

皆様、こんにちは。ディー・キュービック株式会社の長谷部と申します。

本日は、金融マーケティング研究会様の 2022 年 8 月度特別セミナーということで、「身近なところから始める DX (デジタルトランスフォーメーション)」というテーマでお話をさせていただきます。最後まで御視聴いただけますと幸いです。どうぞよろしくお願いたします。

それでは、資料を展開させていただきます。

Slide 1 **身近なところから始める DX (デジタルトランスフォーメーション)**

本日は、「身近なところから始める DX (デジタルトランスフォーメーション)」をお話いたします。

お話の内容といたしましては、まず前半で、デジタルトランスフォーメーション、DX の定義や、海外や国内の代表事例、そして、なぜ DX を進めなくてはいけないのかといったその理由、DX の進め方、こちらをお話しできればと思います。そして後半は、弊社が携わっていますカスタマーサポートにおきまして、身近なところから始めた DX の取組につきまして御紹介できればと思っています。



金融マーケティング研究会 2022年8月度 特別セミナー

『身近なところから始めるDX（デジタルトランスフォーメーション）』

2022年8月吉日

ディー・キュービック株式会社
マーケティング本部 マーケティング部
長谷部 弘章

※本資料に記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。

© D・Cubic Corporation

www.d cubic.qac.jp

Slide 1

■ テーマ



『身近なところから始めるDX（デジタルトランスフォーメーション）』

© D・Cubic Corporation

www.d cubic.qac.jp

Slide 2 講師経歴

本題に入る前に、少し私、長谷部の経歴と弊社ディー・キュービックにつきまして御紹介させていただきます。

私ですが、長谷部弘章と申します。現在はディー・キュービック株式会社のマーケティング部に所属しております。

経歴でございますが、2004年、ベルシステム24へ入社し、営業部に所属いたしました。家電メーカー、電子マネーサービス、石油元売などを担当させていただきました。そして2011年、キューアンドエーへ転職・入社し、テレワーク事業部に所属いたします。2013年、ディー・キュービックへ出向し、そのときも営業部に所属いたします。そして2015年、キューアンドエーへ帰任いたしまして、事業企画部門に所属し、新しい事業、サービスの開発を行ってまいりました。2020年、AIを活用した電話対応サービスやFAQ構築サービスをリリースさせていただきました。その担当をいたしております。そして2021年3月、顧客対応の自動化を実現するサービスブランド「AIクラーク」のリリースも担当させていただきました。そして同年7月、ディー・キュービックへ再び出向し、現在に至っております。現在は、AIや新しい技術を活用したコンタクトセンターの新しい運用モデルづくりや、弊社のウェブマーケティングの取組を進めております。

Slide 3 ディー・キュービック株式会社について


続いて、ディー・キュービックについて御紹介したいのですが、会社の紹介動画がございますので、そちらを御覧いただければと思います。

(動画)

御覧いただき、ありがとうございました。今回の紹介動画はショートバージョンでしたので、もし御興味があれば、弊社のホームページやディー・キュービックのYouTubeアカウントにロングバージョンがございますので、ぜひ御覧ください。

■ 講師経歴



- ・名前 : 長谷部 弘章 (はせべ ひろあき)
- ・所属/役職 : ディー・キュービック株式会社 マーケティング本部 マーケティング部 部長
- ・経歴 : 2004年 (株) ヘルシステム24へ入社 営業部に所属
家電メーカー、電子マネーサービス、石油元売などを担当
- 2011年 キューアンドエー (株) へ転職・入社 テレワーク事業部に所属
- 2013年 ディー・キュービック (株) へ出向 営業部に所属
- 2015年 キューアンドエー (株) へ帰任 事業企画部門に所属し新事業/新サービスの開発を行う
- 2020年 AIを活用した電話対応サービスやFAQ構築サービスをリリースを担当
- 2021年 3月 顧客対応の自動化を実現するサービスブランド『AIクラーク』のリリースを担当 
- 2021年 7月 ディー・キュービック (株) へ再び出向し、現在に至る

■ ディー・キュービック株式会社について



ロングバージョンを弊社のYouTubeアカウントで公開中！

ディーキュービック YouTube 検索

Slide 4 ディー・キュービック株式会社について


改めて弊社につきましてお話しさせていただきますと、設立は1979年、今季44期目を迎えた会社です。業種といたしましては、テレマーケティングのアウトソーサーでございます。取引業界で申し上げますと、製造業、金融業、通信業、公共——官公庁様や自治体様ですね。あとは流通業、サービス業など様々です。取引社数で言うと200社余りのお取引をさせていただいております。従業員規模数は1,500名。拠点規模で言いますと、ヘッドクォーターを含めると全国に8拠点ございます。

主な取扱いサービスでございますが、コンタクトセンターの運営、電話対応であったり、チャットの対応です。そして、コンサルティングや業務立ち上げの支援をさせていただいております。コールセンターの運営仕様設計であったり、顧客サポートの自動化の設計、こんなことをやらせていただいております。あと、DXサービスということで、AI電話自動応答であったり、AIを使ったFAQの構築サービス、そして、AIチャットボットなどを提供しております。そして、バックオフィスサービスというものを提供しております。こちらは各種帳票エントリーの業務であったり、請求書のバックオフィス業務をさせていただいております。

Slide 5 サービスについて

実施しています主な運用サービスでございますが、鉄道会社様の時刻、運賃、空席情報のお問合せ業務だったり、音響機器メーカー様ではセールスチャットの業務をさせていただいたり、金融業界ですと、銀行様のマネーロンダリング防止の口座確認業務などをさせていただいております。また、最近では官公庁様や自治体様の新型コロナウイルス感染対策に関わる申請事務業務をさせていただいたり、また、変わった業務ですと、協同組合様に導入しました音声認識AIの精度向上をさせていくためのアノテーション業務、こんなことをさせていただいております。

■ディー・キュービック株式会社について



設立・業種	取引業界・社数	従業員規模	拠点規模
1979年創業 今期 44 期目 テレマーケティング アウトソーサー	製造、金融、通信、公共、 流通、サービス 200 社	従業員数 1,500 名	8 拠点 仙台・東京3拠点・ 名古屋・大阪・福岡・宮崎
主な取り扱いサービス			
コンタクト センター運営 ・電話対応業務 ・チャット対応業務	コンサルティング・ 業務立ち上げ支援 ・コールセンター運用仕様設計 ・顧客サポート自動化設計	DXサービス ・AI電話自動応答 ・AI FAQ構築 ・AIチャットBOT	バックオフィス サービス ・各種帳票エントリ業務 ・請求バックオフィス

© D・Cubic Corporation www.d cubic.qac.jp 4

■サービスについて



 鉄道会社 時刻運賃問合せ業務	 音響機器メーカー セールスチャット業務	 銀行 口座確認業務
 官公庁/自治体 申請事務業務	 電力送配電会社 事務処理業務	 共同組合 AIアノテーション業務
 不動産管理会社 物件問合せ業務	 ホテル宿泊施設 予約受付業務	 健康食品会社 定期引上業務

© D・Cubic Corporation www.d cubic.qac.jp 5

Slide 6 今や DX ブーム?

さて、ここから本題であります「身近なところから始める DX (デジタルトランスフォーメーション)」についてお話ししたいと思います。

DX (デジタルトランスフォーメーション) という言葉、最近よく耳にいたします。数年前に DX と聞きましたら、デラックスの略と言う方も多かったのではないのでしょうか。今やビジネスシーンでは、DX はブームと言っても言い過ぎではないかという気がしております。

ビジネス雑誌でもよく目にする言葉になっていますね。DX が特集記事にもなっています。

そして、ビズリーチの調査で、企業の採用担当によるレジュメ検索のトレンド調査があるんですが、DX、2019 年にはトップテンにもランクインしていませんでしたが、2020 年になりますと第 4 位にランクインしています。そして、2021 年には何と第 1 位になっています。まさに注目されているワードというふうになっているかと思えます。

Slide 7 いつから DX が注目されている?

では、この DX という言葉ですが、いつぐらいから注目されたかということなんですが、2018 年以降によく聞かれることになったというふうに言われています。実はこの 2018 年、9 月に経済産業省のデジタルトランスフォーメーションに向けた研究会より「DX レポート」が発表されました。このレポートでは、レガシーシステムが多数存在し、データの利活用ができていないこと。システム維持の管理費が高騰しまして、保守の担い手不足などでサイバーセキュリティ事故が起きやすくなる。このまま放置してしまうと、2025 年から 2030 年の間に最大 12 兆円の経済損失が出ることをレポートしています。これが「2025 年の崖」と言われている問題ですね。国としましても、本格的に DX を推進しなくてはいけないということで、ここから DX という言葉がよく聞かれることになったというふうに言われています。