

2023年6月1日

各 位

東海東京証券株式会社  
株式会社ブレインパッド  
プロファイルズ株式会社

## AI の力で顧客満足度を高めるセールス行動を特定、データを基盤とした 人材育成と営業組織力向上に向けた取組みに関するお知らせ

～ 拡張分析でハイパフォーマーモデルを構築、  
パーソナライズされた人材育成で営業組織力を飛躍的に向上させる ～

東海東京証券株式会社（以下、東海東京証券）は、株式会社ブレインパッド（以下、ブレインパッド社）およびプロファイルズ株式会社（以下、プロファイルズ社）との共同プロジェクトである「営業生産性向上Project」にて、拡張分析ツールを通じた営業組織力向上とハイパフォーマーの育成による顧客満足度向上に焦点をあてた取組を行いました。

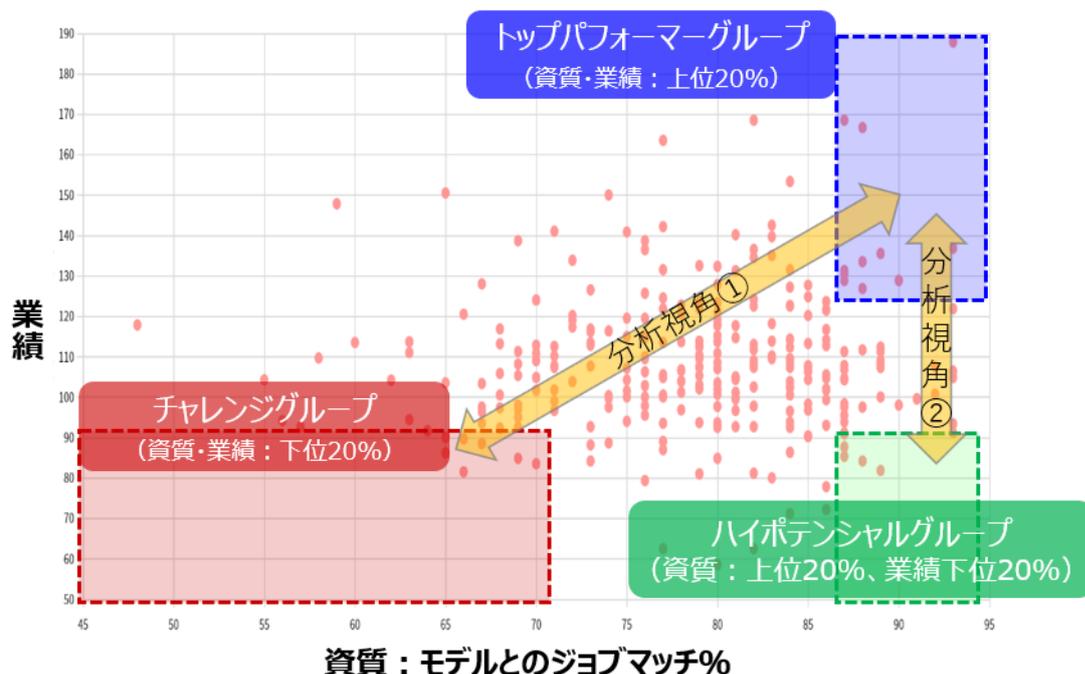
本プロジェクトは2022年9月～2023年3月にかけて行い、「どのような社員の資質や行動が顧客満足に繋がり、業績を押し上げるのか」などをテーマに、東海東京証券の営業担当者の資質と行動データを追加取得し、拡張分析ツールを用いた分析を実施することで、ハイパフォーマーに共通する資質や行動の分析と特定に成功しています。

得られたデータを元に営業担当者の行動変容を促す研修プログラムを展開することで、効率的な営業人材育成を実現し、業績を向上させる土台が形成できました。

東海東京証券では、グループ全体でDX推進に取り組んでおり、今後もこのようなデータ分析技術を活用し、顧客ニーズに応じた営業サービス強化や新たなビジネスモデルの開発にも注力していく予定です。また、中期経営計画である「“Beyond Our Limits” ～ 異次元への挑戦」の実現を加速させるため、DXを活用した営業組織力向上のための次なる施策を推進してまいります。

1. 「どのような社員の資質や行動が顧客満足に繋がり、業績を押し上げるのか」などをテーマに分析を実施、ハイパフォーマーに共通する資質と行動を特定

[分析イメージ]



本取組みでは、更に高い顧客満足を導く社員を育成することを目的に、各種の分析を行いました。下記が分析テーマの一部です。

- どのような営業担当者の行動が顧客満足に繋がり、業績を押し上げるのか
- トップパフォーマーグループは資質や行動面で、その他グループに比べて、どのような違いがあるのか
- リテール・ウェルスマネジメント・マルチチャネル部門、それぞれに求められる人物像とは
- 人材特性を踏まえて、上司はどのような関わり方をすればよいか
- 退職者の要因とその防止アクションとは
- イノベーションを推進する人材が持つ特有の傾向とは。成功確率の高い人材とその特性とは

これらの分析を行うために、今回は各種のアセスメントツールを通じて、各営業担当者における20の資質データと19の行動データを追加取得しています。それらを東海東京証券、そしてブレインパッド社とプロファイルズ社の専門家による分析を経て、成果に寄与するセー  
ルス項目が特定されました。重要行動の一例としては、「事業開発精神あふれる態度」や「見込客のニーズ明確化」があります。

このように業績を押し上げる「資質」と「行動」の関係が明らかになり、得られたデータを元に営業担当者の行動変容を促すワークショップを行いました。

## 2. データを活用した人材育成ワークショップによる営業組織力向上

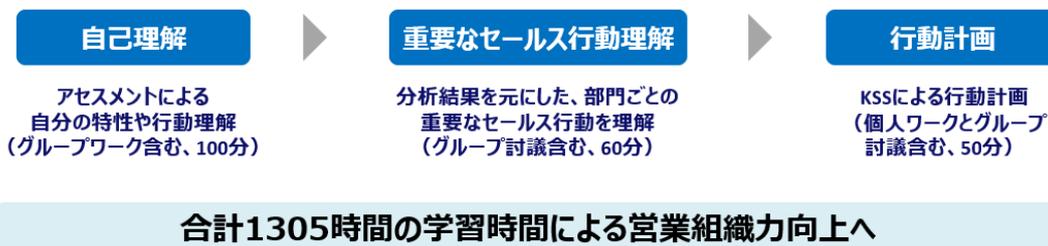
データを活用した人材育成ワークショップを行い、行動変容を促しています。  
このワークショップは、営業担当者（373名）を対象に、東海東京フィナンシャル・グループ内による内製化で展開され、グループ内に知見が蓄積されました。

[ワークショップ概要]

### 営業担当者向けワークショップの内容

#### ■ 内容

- ・ 参加者数 **373名**
- ・ 実施形式 **グループ内による内製実施**
- ・ カリキュラム概要 **3.5時間のオンライン形式（講義とグループワーク）**



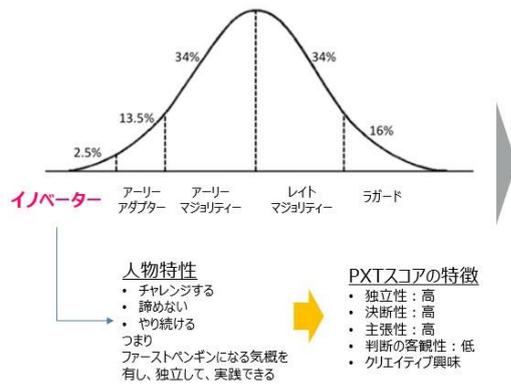
ワークショップと連動させる形で、データを活用した上司と部下の1 on 1・コーチングを実施しました。上司側がデータを通じて、個々の営業担当者の強みや育成ポイントを把握し、パーソナライズされた育成や現場指導を行うことで、営業力の向上を加速させる効果を見込んでいます。

今後は、データ分析技術の活用範囲を拡大し、営業部門全体への浸透を起点に、間接部門を含めた会社全体の組織の最適化を実現し、顧客満足度向上の取組みを強化していくことを計画しています。

## 3. 機械学習の力によるイノベーション人材の発掘と育成、新しいビジネスモデルの構築へ

データ分析や機械学習技術を活用し、顧客ニーズに応じた営業サービス強化や新たなビジネスモデルの開発にも注力していく予定です。これらの施策を担う人材発掘と育成にもこの度のプロジェクトで得られたデータを活用していきます。

### イノベーションのアダプテーションカーブ



### アセスメントデータと拡張分析ツールによる イノベーション人材の発掘

東海東京証券は、グループの中期経営計画である「“Beyond Our Limits” ～ 異次元への挑戦」の実現を加速させるため、データを活用した営業組織力向上のための次なる施策を実施します。そのために本件を始め、DXを活用した先進的な取組みを通じて、顧客満足度向上を目指し、業界におけるリーダーとしての地位を確立していきます。

#### 【本件に関するお問い合わせ先】

東海東京フィナンシャル・ホールディングス株式会社	広報・IR部	03-3517-8618
株式会社ブレインパッド	コーポレート本部 総務部 広報担当	03-6721-7701
プロファイルズ株式会社		03-6777-7869