

2024年10月4日

各位

大和証券株式会社
株式会社大和総研
株式会社ヘッドウォータース
日本電気株式会社
株式会社 QUICK

AIオペレーターによるお問い合わせサービス提供開始について
～最先端テクノロジーを活用した顧客体験（CX）変革～

大和証券株式会社（以下、「当社」）は、株式会社大和総研、株式会社ヘッドウォータース、日本電気株式会社及び、株式会社 QUICK と協働し、株価や市況ニュース等のマーケット情報や、ログイン手続きや NISA 関連等の一般的な内容に関するお問い合わせに対応する『AIオペレーターサービス』を10月7日（月）にリリース致します。

資産運用立国を掲げる日本においては、新 NISA の開始等、貯蓄から資産形成への大きな流れが生まれています。今後ますます投資家層が拡大していくことに伴い、お客様からのお問い合わせも大きく増えていくことが想定されます。お客様の声に十分にお応えしていくためには、生成 AI をはじめとするデジタル技術を用いた金融サービスの提供により、お客様の利便性を向上していく必要があります。

今回リリースする AI オペレーターサービスでは、株価等のマーケット情報および一般的なお問い合わせに対して、AI オペレーターがお客様をお待たせすることなく、すぐにお受けできます。なお、お客様はこれまでの有人対応の取扱窓口と AI オペレーター専用番号を選択してご利用いただけます。



AIがお答えします!
株価・マーケット情報や一般的な手続きは
ぜひAIオペレーターをご利用ください

AI に GOGO!
0120-81-22-55
【平日】8:00～18:00（土・日・祝日・年末年始を除く）

※AIオペレーターご利用の際は「ご利用上の注意事項」をご確認ください
生成AI等の利用による先進的な試みのため注意事項のご理解をお願いします

音声による会話形式の応答で、マーケット情報から事務手続きに関する内容まで広範に対応可能な AI オペレーターサービスをお客様に提供するのは、国内大手金融機関初※1の試みとなります。今後は、お客様からの声をもとに、品質向上およびサービス範囲拡大を目指します。

大和証券グループは、先端デジタル技術にいち早く挑戦し、お客様の期待に応える革新的なサービスを提供していくことで、お客様の資産価値最大化に取り組んでまいります。

■ 各社が担った役割について

大和証券株式会社	最先端技術を駆使したサービスの創出による課題解決・顧客体験変革を目指し、各分野のプロフェッショナルを束ね、プロジェクトをリードしました。証券業界のコンタクトセンターに求められる高い専門性をもつ AI オペレーターを実現しました。
株式会社大和総研	お問合せ内容を正確に理解する、金融ドメインに精通した独自の AI 音声認識の構築を担当しました。 データサイエンス・AI に関する豊富なコンサルティング経験・導入実績を有する株式会社大和総研の知見をフル活用し、AI オペレーターに優れた「Auditory Sense(聴覚)」を与えました。
株式会社ヘッドウォータース	ヘッドウォータースは、プライムベンダとして生成 AI に関する国内最高峰の技術と知見を駆使して、ユーザー体験を最大化するための AI コアエージェントとアプリケーションを開発しました。AI コアエージェントは、タスクを高速かつ効率的に処理し、リアルタイムで正確なマーケット情報の提供と、迅速で信頼性の高い事務手続きに関する問い合わせ対応を実現します。※ヘッドウォータースは、マイクロソフト ジャパン パートナー オブ ザ イヤー 2024「AI イノベーション パートナー オブ ザ イヤー」の受賞企業です。
日本電気株式会社	電話によるお問い合わせに対応するためのテレフォニー基盤とショートメール送信機能を担当しました。AI を活用したエクスペリエンス・オーケストレーションを提供する Genesys Cloud CX と NEC SMS プッシュサービスを活用し、音声による会話形式の応答や最適な情報発信を実現しています。
株式会社 QUICK	AI オペレーターが株価等のマーケット情報を応答する際、必要となる API 開発を担当しました。コンタクトセンターで実際に対応しているお問合せの内容を考慮し、AI が情報を検索しやすいように設計しました。

※1：当社調べ。ChatGPT が発表された 2022 年 11 月から 2024 年 9 月 20 日までの期間で、銀行、証券、信託銀行、生命保険、損害保険、カード、リース会社の売り上げ TOP5 のプレスリリースを調査

【お取引にあたっての手数料等およびリスクについて】

手数料等およびリスクについて

- 株式等の売買等にあたっては、「ダイワ・コンサルティング」コースの店舗（支店担当者）経由で国内委託取引を行なう場合、約定代金に対して最大 1.26500%（但し、最低 2,750 円）の委託手数料（税込）が必要となります。また、外国株式等の外国取引にあたっては約定代金に対して最大 0.99000%の国内取次手数料（税込）に加え、現地情勢等に応じて決定される現地手数料および税金等が必要となります。
- 株式等の売買等にあたっては、価格等の変動（裏付け資産の価格や収益力の変動を含みます）による損失が生じるおそれがあります。また、外国株式等の売買等にあたっては価格変動のほかに為替相場の変動等による損失が生じるおそれがあります。
- 信用取引を行なうにあたっては、売買代金の 30%以上で、かつ 30 万円以上の委託保証金が事前に必要です。信用取引は、少額の委託保証金で多額の取引を行なうことができることから、損失の額が差し入れた委託保証金の額を上回るおそれがあります。
- 債券を募集・売出し等により、又は当社との相対取引により売買する場合は、その対価（購入対価・売却対価）のみを受払いいただきます。円貨建て債券は、金利水準の変動等により価格が上下し、損失が生じるおそれがあります。外貨建て債券は、金利水準の変動に加え、為替相場の変動等により損失が生じるおそれがあります。また、債券の発行者または元利金の支払いを保証する者の財務状況等の変化、およびそれらに関する外部評価の変化等により、損失が生じるおそれがあります。
- 投資信託をお取引していただく際に、銘柄ごとに設定された購入時手数料および運用管理費用（信託報酬）等の諸経費、等をご負担いただきます。また、各商品等には価格の変動等による損失が生じるおそれがあります。

ご投資にあたっての留意点

- 取引コースや商品毎に手数料等およびリスクは異なりますので、上場有価証券等書面、契約締結前交付書面、目論見書、等をよくお読みください。
- 外国株式、外国債券の銘柄には、我が国の金融商品取引法に基づく企業内容の開示が行なわれていないものもあります。

加入協会：日本証券業協会、一般社団法人日本投資顧問業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、
一般社団法人第二種金融商品取引業協会、一般社団法人日本 STO 協会
商号等：大和証券株式会社 金融商品取引業者 関東財務局長（金商）第 108 号