

2025 年 6 月 13 日

各位

大和証券株式会社  
株式会社大和総研

### 生成 AI を活用したお問合わせ対応チャットサービス提供開始

大和証券株式会社（以下、「当社」）は、株式会社大和総研と協働し、当社のホームページ上の「[よくあるご質問](#)」に対応する『大和証券生成 AI チャット』（以下、「当チャットサービス」）を 2025 年 6 月 23 日（月）より提供開始致します。

資産運用立国の実現を目指す日本においては、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、お客さまからのお問合わせも大きく増えていくことが想定されます。お客さま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により、当社が提供するサービスの利便性を向上していく必要があります。

当社は 5 年前より、ホームページ上で「よくあるご質問」のうち、口座開設や各種お手続き方法、NISA 制度に関する質問を中心に対応する AI チャットを提供してまいりましたが、今回、以下の機能を持つ新たなチャットサービスの提供を開始致します。

1. お客さまからのさまざまな質問の意図を柔軟に理解し、適切にお答えします。また、複数ページにまたがる情報もまとめてご案内できるので、お客さまは知りたい情報にたどり着きやすくなります
2. 回答に図や表を活用することで、より視覚的でわかりやすい表現でお客さまに回答できるよう工夫しています
3. 従来の AI チャットと比較してデータ量が 2.5 倍と大幅に増加している他、関連するオンライントレードヘルプ&マニュアルのリンクも提示することで、お客さまの疑問により幅広く対応できるようになります

昨年 10 月にリリースした AI オペレーターサービスによる電話対応と当チャットサービスの両輪で、生成 AI を活用したさらなるお客さま対応品質の向上に取り組んでまいります。

今後は、お客さまからの声をもとに改善を重ね、幅広い質問に回答できるよう進化させるとともに、より革新的なサービスを提供できるよう継続的に取り組んでいく所存です。

大和証券グループは、これからも先端デジタル技術を積極的に取り入れ、お客さまの資産価値最大化に取り組んでまいります。

以 上

## 【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われていないものもあります。

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

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