

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