

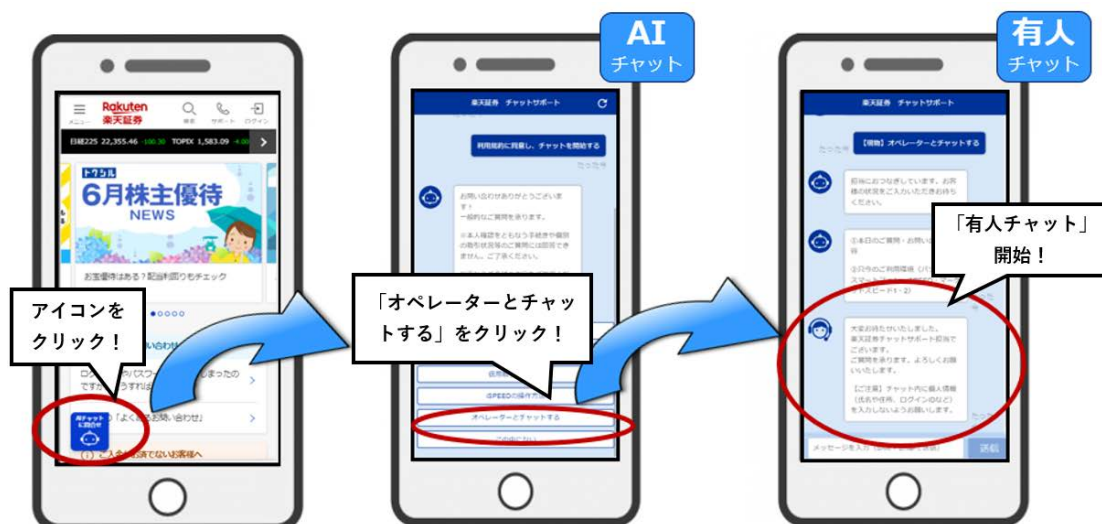
楽天証券、カスタマーサポートを一部デジタル化 AI（自動応答）と有人応答によるチャットサービスを本格開始

- 新しい働き方でお客様満足度の最大化と業務効率化を図る -

楽天証券株式会社（代表取締役社長：楠 雄治、本社：東京都港区、以下「楽天証券」）は、2020年6月29日（月）より、AI技術を活用し、24時間自動応答可能なチャットボットサービス（以下「AIチャット」）と、受付時間内でオペレーターが直接応答するチャットサポート（以下「有人チャット」）を組み合わせたチャットサービスの提供を本格的に開始することをお知らせします。カスタマーサポートの一部をデジタル化することにより、お客様満足度の最大化と、新型コロナウイルス感染症予防への新たな働き方での業務効率化を図ります。

今回、楽天証券が本格的に提供を開始するチャットサービスは、AIによる自動応答とオペレーターによる有人応答を組み合わせたもので、パソコンやスマートフォン、タブレットでご利用いただけます。これにより、口座開設や各種お手続き、商品・サービスの概要などについての疑問を、これまで以上にチャットのみで解決できるようになります。また、チャットサービスは、原則24時間、お客様が時間や場所を選ばず、ご自身のペースでサポートを受けることができるため、電話ではためられるような小さな疑問でも気軽に相談することも可能です。

【「AIチャット」から「有人チャット」の利用イメージ】



※パソコンなどの場合も同様

楽天証券は、お電話やメールでのお問い合わせ方法に加え、2018年5月より「AIチャット」の提供を開始しており、お問い合わせ総件数の約5割の方がチャットサービスを利用しています。近年、新たに口座開設をされるお客様のうち、30代以下の若年層が約6割^{※1}、投資初心者が約7割^{※1}を占めるなど、若年層や投資初心者の方の利用が増加する中、お客様層のさらなる拡大を受け、チャットサービスを拡充することにしました。

また、新型コロナウイルス感染症拡大予防のため、楽天証券では可能な限り、原則在宅勤務などを継続しており、カスタマーサポートにおいても、ウィズコロナ時代に求められるニューノーマルな運用体制として、働き方変革を進めています。チャットサービスの拡充により、オペレーターの在宅勤務も可能となるため、社会情勢などに左右されることなく、安定的なお客様へのサポート体勢が整えられるようになるほか、従業員個々人のライフスタイルにあわせた働き方の実現も可能になると考えています。

楽天証券は今後も、カスタマーサポートのデジタル化を進め、お客様とのタッチポイントを増やすことで、一人でも多くのお客様の疑問解決を素早くサポートし、お客様満足度向上および業務効率化に努めてまいります。

■ 「AIチャット」×「有人チャット」サービス概要

- ・ サービス開始日：2020年6月29日（月）
- ・ 受付時間：チャットサービスは、原則24時間いつでもお問い合わせ可能
「有人チャット」受付時間は、9：00～17：00^{※2}
- ・ 利用方法
 1. 楽天証券ホームページ上に表示されている、チャットアイコンをクリックして AIチャットを開く（チャットでのご質問が可能な画面にアイコンが表示されます）
 2. 質問の対象カテゴリーを選択し、「AIチャット」への質問を入力
 3. 「有人チャット」を利用したい場合は、「オペレーターとチャットする」を選択
 4. オペレーターとのチャットスタート
- ・ 対応機種：パソコン、スマートフォン、タブレット

詳細は、サービス説明ページ（URL：https://www.rakuten-sec.co.jp/web/help/ai_chat/）をご参照ください。

※1：2020年3月、楽天証券に口座開設された方を対象に、楽天証券にて集計

※2：2020年6月26日現在

以上

【手数料等およびリスクの説明について】

楽天証券の取扱商品等にご投資いただく際には、各商品等に所定の手数料や諸経費等をご負担いただく場合があります。また、各商品等には価格の変動等による損失を生じるおそれがあります。各商品等へのご投資にかかる手数料等およびリスクについては、楽天証券ホームページの「投資にかかる手数料等およびリスク」ページに記載されている内容や契約締結前交付書面等をよくお読みになり、内容について十分にご理解ください。

商号等：楽天証券株式会社（[楽天証券ホームページ](#)）

金融商品取引業者：関東財務局長（金商）第 195 号、商品先物取引業者

加入協会：日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、日本商品先物取引協会
一般社団法人第二種金融商品取引業協会、一般社団法人日本投資顧問業協会