

楽天証券、お客様負担の少ない電話対応実現！「楽らくコネクト™」サービス開始 - 事前に問い合わせ内容を選択し発信可能、課題解決までの時間を短縮 -

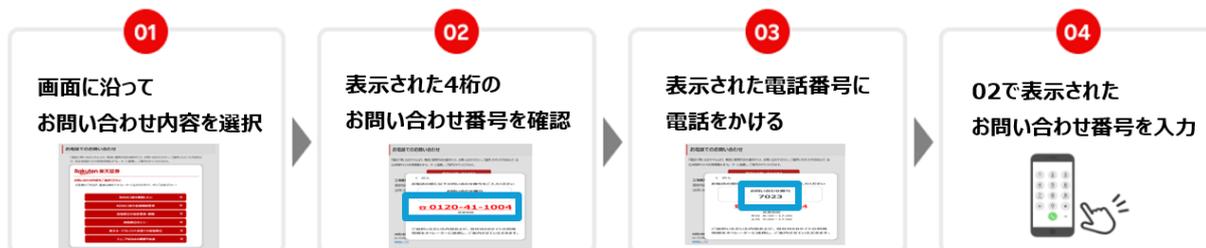
楽天証券株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：楠 雄治、以下「楽天証券」）は、2024年12月26日（木）午前8時30分より、お客様負担を軽減するため、事前に問い合わせ内容を選択し電話をかけることができる「楽らくコネクト™」※1サービスの提供を開始することをお知らせします。これにより、お客様は電話での問い合わせ時におこなっているガイダンス操作やオペレーターへ用件を伝える手間が大幅に軽減され、課題解決までの時間を短縮可能になります。

このたび提供を開始する「楽らくコネクト™」※1は、楽天証券のホームページ上で「NISA口座を開きたい」など、事前に問い合わせ内容を選択してからコールセンターに電話ができるサービスです。選択内容に適したオペレーターに問い合わせができるため、ガイダンス操作や用件を伝えるなどの手間が大幅に軽減できるようになります。また、お客様のパソコンやスマートフォンの画面をオペレーターと共有しながら会話することもでき、これまで以上に効率的かつスムーズな疑問解決が可能になります。さらに、楽天モバイル株式会社（本社：東京都世田谷区、代表取締役会長：三木谷 浩史）が提供する「Rakuten最強プラン」をご契約中のお客様は、「Rakuten Link」アプリを利用して無料で発信することが可能です※2,3。これらの機能を搭載する「楽らくコネクト™」※1の提供により、お客様は課題解決までの時間を大幅に短縮することができるようになります。

楽天証券のカスタマーサポートセンターは、お客様層の多様化に対応するべく、電話やメールのほか、AIチャットボットやオペレーターチャット、AI搭載のFAQなど、お客様の手続きや商品に関する疑問解決のため、あらゆるチャネルを提供しています。2024年には、NISAや投資信託に関するオペレーターチャットの対応時間を、業界唯一※4の土日、および業界最長※4の平日23時まで延長するなど、より幅広いお客様の生活スタイルにあわせて利用できるサービスを提供しています。

楽天証券は今後も、「資産づくりの伴走者」として、お客様のご要望の実現と投資生活のサポートの拡充を目指し、質の高いサービスを提供していくとともに、お客様のFinancial Well-Beingを最大化するべく、さらなるサービス拡充に尽力し、「永く付き合いたい会社」として選んでいただけるよう努めてまいります。

■「楽らくコネクト™」※1 利用方法イメージ



1. お問い合わせの内容に適したオペレーターとすぐに会話可能！

楽天証券のホームページで事前に選択した内容に適したオペレーターに直接つながり、ガイドンス操作や用件を伝える手間が不要になります。

2. 画面共有で状況説明の時間を削減可能！

お客様がご覧になっているパソコンやスマートフォンの画面を、オペレーターがリアルタイムに共有・閲覧しながら会話ができるため、より効率的な疑問解決につながります。

3. 本人確認不要でログイン情報の共有が可能！

楽天証券の総合口座にログイン後、「楽らくコネクトTM」^{※1} を利用し、予め楽天証券に登録している電話番号から問い合わせをすることで、ログイン状況がオペレーターに連携され、電話での面倒な本人確認が不要になります。

4. 「楽天モバイル」なら「Rakuten Link」から無料通話可能！

「楽らくコネクトTM」^{※1} では、「楽天モバイル」の「Rakuten 最強プラン」をご契約中のお客様は、「Rakuten Link」アプリを利用して無料で発信できます^{※2,3}。

※1:株式会社 RightTouch(本社:東京都港区、代表者:野村 修平/長崎 大都)が提供する「RightConnect by KARTE」を利用

※2:「Rakuten 最強プラン (データタイプ)」は対象外

※3:(0570) などから始まる他社接続サービス、一部特番(188)への通話については、無料通話の対象外。アプリ未使用時は30秒22円

※4:主要ネット証券(口座数上位5社:auカブコム証券、SBI証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券(五十音順))で比較(2024年12月25日、楽天証券調べ)

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