

平成 29 年 3 月 3 日

各 位

大和証券株式会社
株式会社大和総研

人工知能技術による対話型自動 Q&A サービスの提供開始について ロボチャットの導入により休日や夜間のお問い合わせ対応を向上

大和証券株式会社（以下「大和証券」）は、株式会社大和総研（以下「大和総研」）と共同で、人工知能（AI）技術を活用した対話型自動 Q&A サービス（以下「ロボチャットサービス」）を開発し、その第一弾として「ダイワファンドラップ オンライン」のサービスページにて、平成 29 年 3 月 6 日より提供を開始いたします。

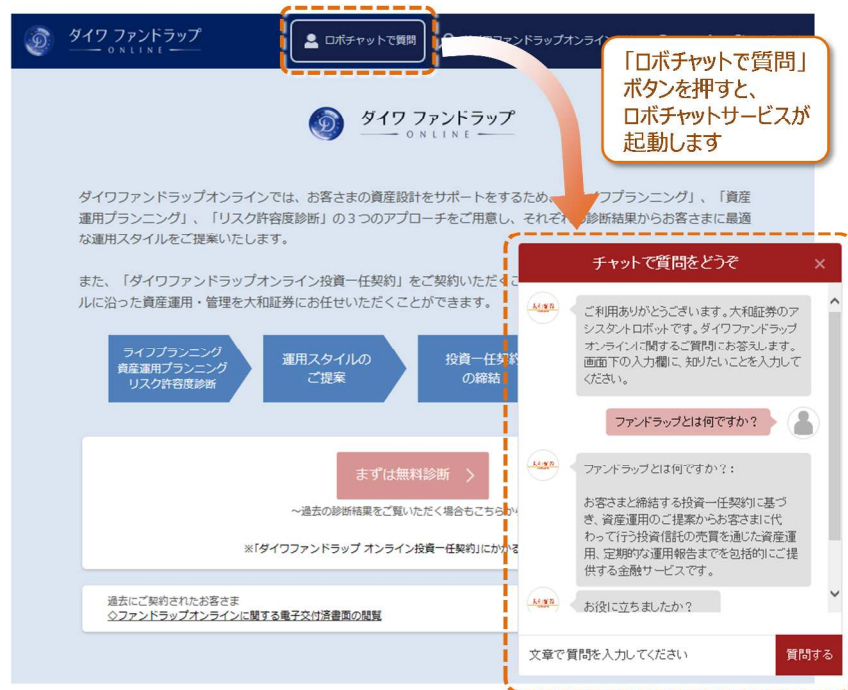
ロボチャットサービスは、インターネット上でお客さまが入力された質問文の意味を AI が理解し、自動的に最適な回答を選んでご案内するものです。第三者機関より高い評価を頂いているコンタクトセンター（※1）のノウハウと、AI 技術の融合により、お客さまからのご質問に高い精度でお答えいたします。

「ダイワファンドラップ オンライン」は、契約手続きから運用状況の確認までのすべてがインターネットで完結できるサービスです。店頭やコンタクトセンターだけでなく、ロボチャットサービスがサポート体制に加わることで、サービス内容や操作方法などのご不明・ご不安な点を、コンタクトセンターの営業時間外である休日や深夜を中心にお気軽にお問合わせいただくことが可能となります。

AI は、お客さまからのご質問と回答内容を蓄積し学習することで、さらなる回答精度の向上が期待できます。今後は、ご利用状況やお客さまからのご意見などを踏まえつつ、提供範囲の拡大を検討いたします。

大和証券グループは、グループ全体でこれからも先端技術を積極的に取り入れながら、お客さまに親しまれる証券会社、お客さまより選ばれる証券会社を目指して、サービスの向上に努めてまいります。

【参考画像】 サービス画面イメージ



※ 掲載画面は実際の画面とは異なる場合があります。

(※1) 大和証券は、HDI-Japan が主催する『格付けベンチマーク 2016 年【証券業界】』の「問合せ窓口」部門および「Web サポート」部門で最高評価である「三つ星」を獲得いたしました。

以上