

2025 年 10 月 20 日

各 位

大和証券株式会社  
株式会社大和総研  
株式会社ヘッドウォータース  
日本電気株式会社  
株式会社 QUICK

## AI オペレーターによるお問い合わせサービス拡充について ～最先端テクノロジーを活用した顧客体験（CX）変革～

2024 年に新 NISA 制度が開始し、資産形成に新たな関心を持つお客さまからのお問い合わせが増加傾向にあるなか、大和証券株式会社はお客さまの声に十分にお応えしていくために、株価、ニュース等のマーケット情報や、ログイン手続き、NISA 関連等の一般的なお問い合わせに、AI が音声で対応するサービスとして、「大和証券 AI オペレーター」を 2024 年 10 月 7 日に提供開始いたしました。以降、利用可能時間を年中無休へ拡大する等、継続してサービス拡充に取り組み、これまで多くのお客さまにご利用いただいております。

この度、お客さまの更なる利便性向上を目的として、「大和証券 AI オペレーター」に、事務手続きの受付サービス（以下「本サービス」）を追加いたします。本サービスでは、AI オペレーターがお客さまとの対話を通じて必要な事項を確認し、Web 手続きのご案内や手続き書面の発送等、お客さまのご要望や各種登録状況に応じたご案内が可能になります。

Daiwa Securities

待ち時間なしで

AIオペレーター  
がお答えします!

夜間も  
土日も  
利用可能に!

 0120-81-22-55

受付時間: 24時間(年中無休)

AI に ゴーゴー!

資料請求やご相談はコンタクトセンター  
および本・支店にて承ります

大和証券グループは、今後も、お客さまからの声をもとに、品質向上およびサービス範囲拡大を目指し、先端デジタル技術にいち早く挑戦し、お客さまの期待に応える革新的なサービスを提供していくことで、お客さまの資産価値最大化に取り組んでまいります。

■ 本サービスにて対応可能な手続き

- ・住所変更
- ・ダイワカードの新規発行・再発行
- ・特定口座の開設、源泉徴収区分の変更
- ・マイナンバーの届出
- ・NISA 口座の開設
- ・指定預貯金口座（円・外貨）の追加・変更
- ・大和ネクスト銀行口座（円・外貨）の開設
- ・残高証明願の受付
- ・外国証券口座の開設
- ・配当金受取方法の変更
- ・つみたてサービスの申込・金額や期間等の条件変更 ※Web 手続き案内のみ
- ・ログイン仮パスワードの発行 ※10 月下旬～11 月上旬リリース予定

■ 各社が担った役割について

|               |                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 大和証券株式会社      | 最先端技術を駆使したサービスの創出による課題解決・顧客体験変革を目指し、各分野のプロフェッショナルを束ね、プロジェクトをリードしました。膨大かつ複雑な業務フローや業務知識を体系的に構造化し、AI が高精度で理解、処理できるようにしました。AI モデルに対して、実務レベルのノウハウを徹底的にトレーニングすることで、業務自動化とサービスレベルの高度化の両立を実現しました。                                    |
| 株式会社大和総研      | お問い合わせ内容を正確に理解する、金融ドメインに精通した独自の音声認識モデルの構築を担当しました。データサイエンス・AI に関する豊富なコンサルティング経験、導入実績を有する株式会社大和総研の知見をフル活用し、AI オペレーターに優れた「Auditory Sense(聴覚)」を与えました。また、事務手続きの受付において、AI が受け付けた手続きデータをもとに、後続の書類発送処理を自動化する仕組みを構築し、業務全体の効率化に貢献しました。 |
| 株式会社ヘッドウォータース | AI コアエンジンのアップデートにおいて、Microsoft Azure を活用した多階層構造のマルチエージェントを採用し、口座手続きなどの書類発送を含む複雑なオペレーション自動化を支援しました。これにより、これまで実現が難しかった生成 AI による顧客ごとのきめ細やかなサービスが可能となり、AI オペレーターの高度化とサービス範囲の拡大に貢献しました。                                           |
| 日本電気株式会社      | 電話によるお問い合わせに対応するためのテレフォニー基盤とショートメッセージ送信機能を担当しました。AI を活用したコンタクトセンター機能を提供する Genesys Cloud CX と NEC SMS プッシュサービスを活用し、音声による会話形式の応答や最適な情報発信を実現しました。                                                                               |
| 株式会社 QUICK    | AI オペレーターが株価等のマーケット情報を応答する際、必要となる API 開発を担当しました。コンタクトセンターで実際に対応しているお問い合わせの内容を考慮し、AI が情報を検索しやすいように設計しました。                                                                                                                     |