

楽天証券、FAQサイトにAI技術を搭載し、全面リニューアル！

・ よりスムーズな問題解決が可能に！お客様の疑問を予測し、的確な回答を提示 ・

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、このたび、FAQサイト「よくあるご質問」にAI技術を搭載し、全面リニューアルしたことをお知らせします。新たなFAQサイトの提供により、これまで以上にお客様ご自身でスムーズに問題を解決していただける環境が整うだけでなく、カスタマーサポート業務の効率化も実現します。

今回、新たに提供を開始する最先端のAI技術を搭載したFAQサイト「よくあるご質問」は、話し言葉など日常的に使っている自然な形の文章での検索（自然文検索）はもちろん、質問の入力途中であってもAIが予測して質問文の候補をリアルタイムに表示する入力補助機能を搭載しています。また、質問を明確に言語化できない場合でも、AIから提示される関連単語（タグ）を直観的に選択したり、カテゴリー一覧から単語を選択して絞り込んでいくだけで、質問候補が表示される機能も備えています。お客様が選んだタグ情報や検索ワードはAIによって学習され、逐次精度が高くなっていくため、日々サイトが成長し、従来よりもお客様ご自身でスムーズに回答に辿り着く可能性が広がります。

楽天証券は、2020年の新規口座開設数が3年連続で業界最多^{*1}に、2021年3月には楽天証券で初めて25万超の方に口座開設をいただくなど、お客様が急増しています。また、新規のお客様の75%^{*2}が投資初心者のお客様であり、これまで以上に多様なお問い合わせをいただいている中、楽天証券では、さらに多くのお客様の疑問を迅速に解決すべく、継続的にカスタマーサポートサービスの拡充を図っています。特に、AIをはじめとするデジタル技術の活用に注力しており、これまでも、原則24時間AIが自動応答する「AIチャット」や、オペレーターが直接応答する「有人チャット」など、お電話やメール以外に手軽にお問い合わせいただけるチャットサービスの充実化を行い、お問い合わせ総件数の約8割^{*3}のお客様にご活用いただいています。

お問い合わせ総件数の約8割^{*}がチャットサービス



このたび、FAQサイト「よくあるご質問」にAI技術を搭載することで、これまで以上にお客様の疑問解決のサポートを行えるようになります。

詳細はこちらのページをご覧ください。

<https://www.rakuten-sec.co.jp/web/info/info20210430-01.html>

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。

※1：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（2021年4月30日現在、楽天証券調べ）

※2：2021年1月～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

※3：2021年3月に楽天証券にいただいたお問い合わせを対象に、楽天証券にて集計

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