

2019年12月2日

各 位

東京都千代田区麹町一丁目 4 番地
松井証券株式会社
代表取締役社長 松井 道夫
(コード番号：8628 東証第一部)

「AI チャット」導入のお知らせ ～WEB サイトからの問い合わせに 24 時間対応～

松井証券（以下、当社）は、お客様サポート体制の強化を目的として、Automagi 株式会社が提供する AI を活用したチャットボットサービスを導入しました。本日より、WEB 上でのお客様からの問い合わせに自動で対応する「AI チャット」の提供を開始しますのでお知らせします。

当社は、WEB サイトにおける情報提供の充実、コールセンターでの各種取引・手続きに関する問い合わせへの対応等を通じて、全てのお客様に最適なサポートを提供できる体制の構築を目指しております。この度、当社 WEB サイトの利便性向上と、コールセンターの受付時間外である夜間および週末のサポート強化を目的として、本サービスの導入を決定しました。サービス開始時点では、「各種手続き」、「税制・確定申告」、「口座開設」の 3 つのカテゴリーに関する問い合わせに AI が対応し、今後、対応可能なカテゴリーの拡大を検討して参ります。

当社のお客様サポート体制は、HDI-Japan（ヘルプデスク協会）が主催する 2019 年度問合せ窓口格付け（証券業界）において最高評価の「三つ星」を 9 年連続で獲得するなど、第三者評価機関より高い評価を受けております。今後も新たな仕組みを積極的に導入・活用し、お客様ひとりひとりに満足いただけるサービスの提供に努めて参ります。

以上

【「AI チャット」の画面イメージ】



【お客様からのお問い合わせ先】

口座開設サポート（平日 08:30～17:00）
0120-021-906（03-5216-0617）

【報道関係からのお問い合わせ先】

専務取締役 和里田 聡
03-5216-8650