



2018年9月18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を活用したコールセンター支援サービスの導入について

松井証券は、コールセンターを通じた顧客サポート体制の強化を目的として、株式会社オプティム(以下、オプティム)が提供するAIを活用したコールセンター支援サービスを導入しました。

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取引・各種手続きの問い合わせ対応等を通じて、全ての顧客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。オプティムが提供する「AI Call Center Service」の導入により、AIを用いた音声解析や回答候補の提示機能を利用することで、オペレーターの業務負担を軽減するとともに、業務効率の改善に伴う顧客対応品質の向上を図り、顧客満足の上上に繋げていきたいと考えております。

当社の顧客サポート体制は、HDI-Japan(ヘルプデスク協会)が主催する2018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8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、顧客ひとりひとりに満足いただけるサービス提供に努めて参ります。

以上

### ○オプティムの会社概要

会社名 : 株式会社オプティム  
上場市場 : 東京証券取引所市場第一部(銘柄コード: 3694)  
所在地 : 東京都港区海岸1丁目2番20号 汐留ビルディング21階(東京本社)  
代表者 : 菅谷 俊二  
設立日 : 2000年6月  
事業内容 : ライセンス販売・保守サポートサービス(オプティマル)事業

**OPTiM®**

【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】  
常務取締役 和里田 聡  
03-5216-8650