

各位

東京都港区六本木一丁目6番1号  
株式会社SBI証券  
代表取締役社長 高村 正人  
問合せ先: 経営企画部 小川 裕之  
電話番号: 03-5562-7210(代表)

## 金融業界初!! LINE アカウントで AI エンジンを活用した対話型 FAQ サービスの提供を開始

株式会社 SBI 証券(本社: 東京都港区、代表取締役社長: 高村 正人、以下「当社」という。)は、12 月 14 日(水)より、LINE 株式会社(本社: 東京都渋谷区、代表取締役社長: 出澤 剛)のコミュニケーションアプリ「LINE」を活用した法人向けカスタマーサポートサービス「LINE Customer Connect」を金融機関として初めて※1 採用し、AI エンジンを活用した対話型 FAQ サービスの提供を開始いたしましたので、お知らせいたします。

本サービスは、当社が新たに開設した「SBI 証券 カスタマーサポート」LINE 公式アカウントを「友だち追加」することで、どなたでも無料でご利用いただけます。お客さまよりいただいた口座開設方法などの当社サービスに関する質問は、「LINE Customer Connect」が連携する株式会社 PKSHA Technology(本社: 東京都文京区、代表取締役社長: 上野山 勝也)の子会社である、株式会社 BEDORE(本社: 東京都文京区、代表取締役社長: 安野 貴博)の汎用型対話エンジン「BEDORE」(ベドア)を通じて言語解析・処理が行われ、高い精度で適切な回答が自動表示されます。



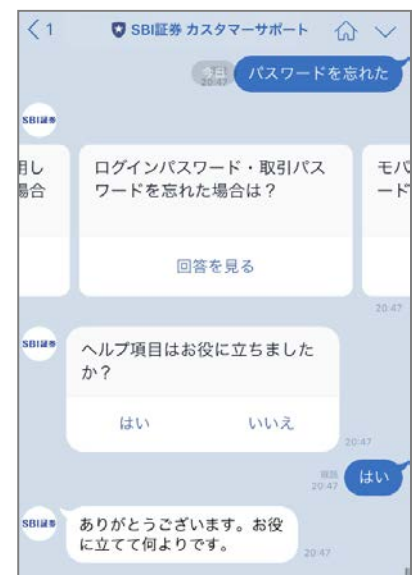
こちらの QR コード※2 より当社公式アカウントの「友だち追加」いただけます

同エンジンは、お客さまからの質問内容を理解する自然言語処理機能に加え、最先端の深層学習(ディープラーニング)機能を搭載しており、お客さまからの質問と回答内容を検証することによって自動学習を繰り返し行うため、今後、回答内容のさらなる精度向上が期待されております。

このたびの対話型 FAQ サービスの提供により、お客さまはコールセンターに問い合わせいただかなくても、簡単・迅速に疑問を解決できるようになり、当社のカスタマーサポートの大幅なサービス向上が実現できるものと期待しております。

当社はこれまでも顧客中心主義の経営理念のもと、若年層を中心に圧倒的な支持を得ている LINE を活用した取組みを推進しており、証券業界において初めて LINE 公式アカウントを開設したほか、LINE ビジネスコネクートを活用した株価照会、約定通知、発注など、LINE と証券を融合したサービスを提供してまいりました。

今後も引き続き、「業界屈指の格安手数料で業界最高水準のサービス」を提供するべく、さらなる改善を実施し、より良い投資環境の提供に努めてまいります。



本画面はイメージです

※1 2016年12月14日時点当社調べ

※2 QRコードは株式会社デンソーウェブの登録商標です

<金融商品取引法に係る表示>

商号等 株式会社SBI証券 金融商品取引業者

登録番号 関東財務局長(金商)第44号

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、一般社団法人第二種金融商品取引業協会

<手数料等及びリスク情報について>

SBI証券で取り扱っている商品等へのご投資には、商品毎に所定の手数料や必要経費等をご負担いただく場合があります。また、各商品等は価格の変動等により損失が生じるおそれがあります(信用取引、先物・オプション取引、外国為替保証金取引では差し入れた保証金・証拠金(元本)を上回る損失が生じるおそれがあります)。各商品等への投資に際してご負担いただく手数料等及びリスクは商品毎に異なりますので、詳細につきましては、SBI証券WEBサイトの当該商品等のページ、金融商品取引法に係る表示又は契約締結前交付書面等をご確認ください。

\*\*\*\*\*

本プレスリリースに関するお問い合わせ先: 経営企画部 広報担当 緒方・毛利 03-5562-7215