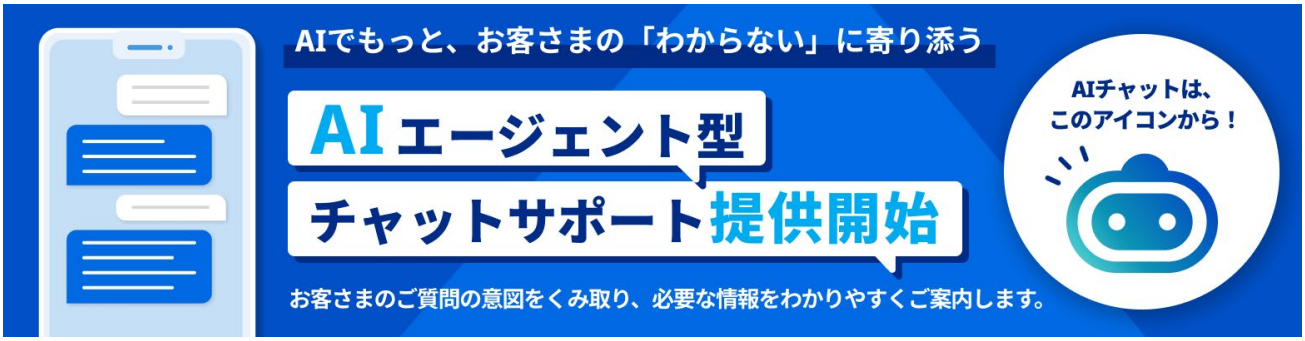
2026 年 9 月 9 日

各位

株式会社 SBI 証券

生成 AI を活用したチャットサービス提供開始のお知らせ

株式会社 SBI 証券（本社：東京都港区、代表取締役社長：髙村正人、以下「当社」）は、従来のチャットボットサービスを強化し、生成 AI を活用したチャットサービスの提供を開始しましたのでお知らせします。



昨今、生成 AI の急速な普及に伴い、ご自身で検索や画面操作を行って情報を探すだけでなく、AI との自然な対話を通じて必要な情報にたどり着くスタイルが広がりつつあります。金融サービスにおいても、疑問が生じたその場で、普段どおりの言葉で尋ね、すぐに答えを得たいというニーズは、今後さらに高まるものと考えています。

当社はこれまで、お客さまの抱えるお困りごとや疑問を解消する手段として、電話やお問い合わせフォーム、有人チャットサービス等、さまざまなお問い合わせチャネルを提供してきました。

このたび提供を開始するチャットサービスでは、生成 AI を活用して、お客さまが入力した質問の意図や文脈をとらえ、質問内容に応じた回答をわかりやすく提示します。また、日常的な言葉での質問や、回答を踏まえた追加の質問にも対応することで、自然な対話を通じて、お客さまの自己解決を支援します。

これにより、時間や場所を問わず、必要な情報をよりスムーズにご確認いただけます。これまでのチャットではお答えが難しかった質問にも対応できるようになり、電話や有人チャットサービスの受付時間を待つことなく、疑問が生じたその場で疑問を解決いただけます。

当社では、2026 年 6 月より、NISA、投資信託等の一部カテゴリを対象に、本サービスの試験提供を実施してきました。試験導入期間中、生成 AI による回答へのお客さまの満足度※は、従来のチャットボットと比較して約 3 倍に向上しました。また、ご質問に対して回答をご提示できなかった割合は大きく低下し、これまで回答が難しかったお問い合わせにも柔軟にお答えできることを確認しています。

SBI グループでは、AI をはじめとする先進技術の活用を重点分野の一つと位置付け、グループ横断で AI 活用を推進する専任組織を設置するなど、サービスと業務の両面で取り組みを進めています。本サービスの提供にあたっては、回答内容の正確性や安全性を確保するための仕組みを整備するとともに、利用状況やお客さまから寄せられるご意見を踏まえ、継続的に回答内容および機能の改善を図っていきます。今後も生成 AI を活用したサービスを拡充していく予定です。

当社は、「顧客中心主義」の経営理念のもと、AI をはじめとするデジタル技術を積極的に活用し、より分かりやすく利便性の高いサービスの提供に努めていきます。

※ お客さま満足度の従来サービス比は、チャットの回答画面に表示される「役に立った」「役に立たなかった」の 2 択の評価ボタンの件数を当社にて集計・比較したものです。集計期間は、従来のチャットボットが 2026 年 4 月 18 日から 6 月 18 日まで、生成 AI を活用したチャットサービスが 2026 年 6 月 19 日から 8 月 12 日までです。

■サービスの特徴

1. 質問の意図や文脈をくみ取って回答

生成 AI がお客さまの質問の意図や文脈をくみ取り、質問内容に応じた回答を分かりやすく提示します。

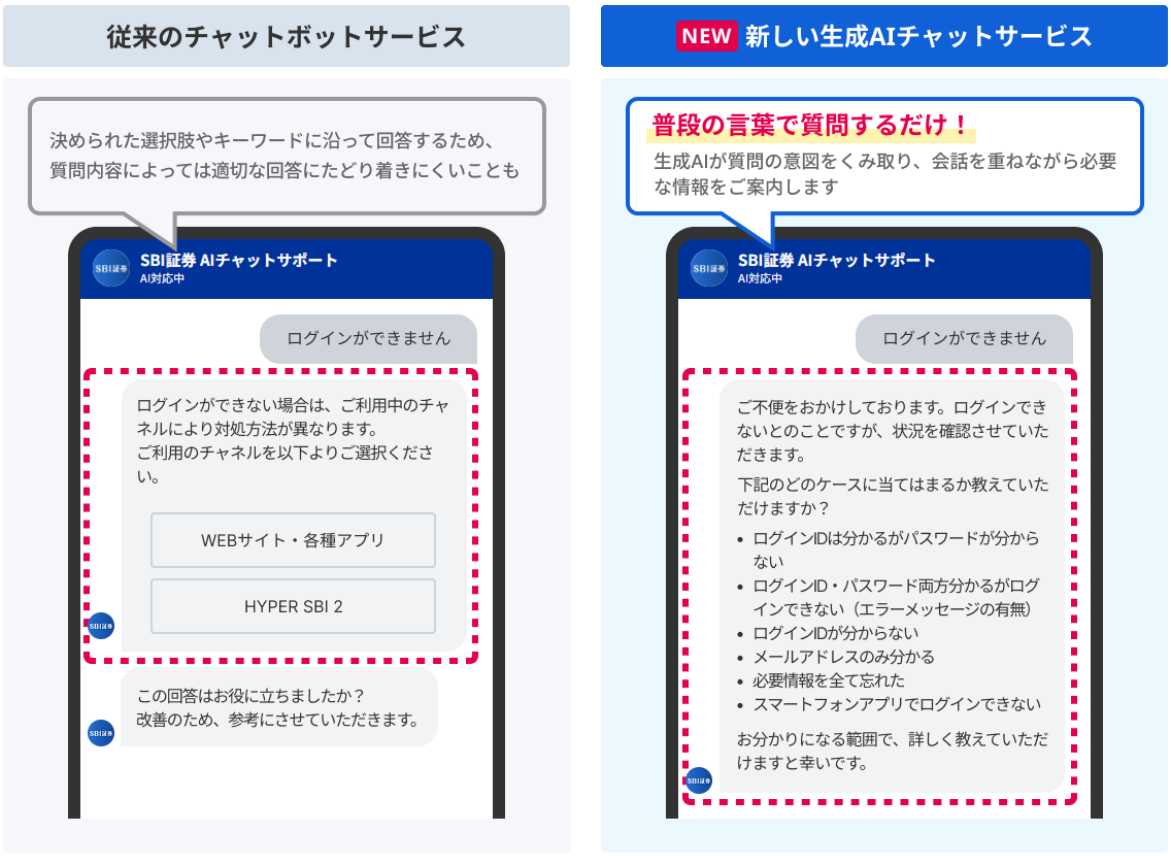
2. 対話を続けながら疑問を解決

回答内容についてさらに知りたいことがある場合は、前のやり取りを踏まえて追加で質問することができます。
対話を重ねながら必要な情報を確認できるため、より自然でスムーズな疑問解決をサポートします。

3. 24 時間いつでも利用可能

時間や場所を問わず、お客さまのご都合に合わせてご利用いただけるため、疑問が生じたタイミングですぐに確認することができます。

■画面イメージ



■ご利用方法

当社 WEB サイトに表示される生成 AI チャットアイコンからご利用いただけます。



＜金融商品取引法等に係る表示＞

商号等　　株式会社 SBI 証券　金融商品取引業者、商品先物取引業者

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、一般社団法人資産運用業協会、一般社団法人日本 STO 協会、日本商品先物取引協会、一般社団法人日本暗号資産等取引業協会

＜手数料等及びリスク情報について＞

SBI証券の証券総合口座の口座開設料・管理料は無料です。

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、商品先物取引、外国為替保証金取引、取引所CFD（くりっく株365）、店頭CFD取引（SBI CFD）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、金融商品取引法等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。

****