

AI エージェント型チャットサービス「楽天証券の AI チャットサポート」提供開始 - お客様のお手続きに関する“わからない”を深く理解して、寄り添いながら課題や疑問を解消 -

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、2026 年 9 月 2 日（水）より、現在提供している、原則 24 時間 AI が自動応答する「AI チャット」（チャットボット）の機能を強化し、新たに生成 AI を活用した AI エージェント型チャットサービス「楽天証券の AI チャットサポート」を開始することをお知らせします。これにより、お客様は、各種お手続きに関するお問い合わせについて、これまで以上にスムーズでストレスのない疑問解決が可能になります。



2026 年 9 月 2 日（水）より提供開始する AI エージェント型チャットサービス「楽天証券の AI チャットサポート」は、生成 AI がお客様のご質問の意図を深く理解し、自律的に課題を解決することを目指します。現在のチャットサポートは、回答が定型的な問答に特化しており、質問に合致する回答が見つからない場合は類似する FAQ を一覧表示するなどの方法でお客様の課題解決を図っていました。「楽天証券の AI チャットサポート」では、お客様の疑問・課題を生成 AI が把握・学習し、知りたい情報に対して適切な回答をより迅速に提供できるようになります。

また、お電話でお話しいただくような口語表現でのご質問も可能です。これにより、お客様はこれまで以上に短時間で質の高い回答を得られるようになり、スムーズでストレスのない疑問解決につながります。ご利用は、原則 24 時間可能です。なお、「楽天証券の AI チャットサポート」はお客様サポート向けの窓口であるため、各種お手続きに関するお問い合わせについてご相談いただけます。今後、お客様からのご要望を踏まえ、お客様の状況に応じた手続きサポートや投資運用相談などの機能拡充を検討してまいります。「楽天証券の AI チャットサポート」の利用方法などは、楽天証券のウェブサイトをご覧ください。<https://r10.to/hgXH5z>

昨今、NISA や iDeCo の開始により、これまで投資に興味がなかった方々も、気軽に資産づくりを始められるようになりました。楽天証券では、クレジットカードを利用した投資信託の積立サービスや、スマートフォン向け資産づくりアプリ「iGrow®」、100 円以上 1 円単位の金額を指定して国内株式を購入できる「かぶピタッ®」の提供など、投資未経験者・初心者でも使いやすいサービスの拡充に力を入れています。加えて、国内証券会社単体（開示情報ベース）で最多※のお客手を有する金融機関として、多様化するお客様の疑問や課題を迅速に解決すべく、AI をはじめとするデジタル技術の活用 に注力しており、2018 年にいち早く「AI チャット」サービスを提供したほか、AI 技術を搭載した FAQ サイトの提供などをおこなってきました。今回の生成 AI を活用した AI エージェント型チャットサービスは、これらの取り組みをさらに促進し、お客様一人ひとりの状況にあわせた最適な情報提供と課題解決を強力に推進するものです。

楽天証券は、「資産づくりの伴走者」としてお客様の Financial Well-Being を最大化すべく、今後も安心・安全で便利なデジタルサービスを通じて、お客様が感じるお金や投資に対する不安やハードルを軽減することで、お客様の資産づくり・投資のサポートに最大限努めてまいります。

■「楽天証券の AI チャットサポート」 イメージ

楽天証券のAIチャットサポートです。お手続きや操作方法など、お困りごとの解決をお手伝いいたします。
お問い合わせ内容を選択するか、メッセージを入力してください。

ログインできない

口座開設したい

暗証番号が分からない

NISA口座の開設方法を知りたい

NISA口座の開設方法をご希望ですね。ご案内にあたり必要な情報を、いくつか確認させてください。

現在の状況を教えてください。

はじめてNISA口座を開設する

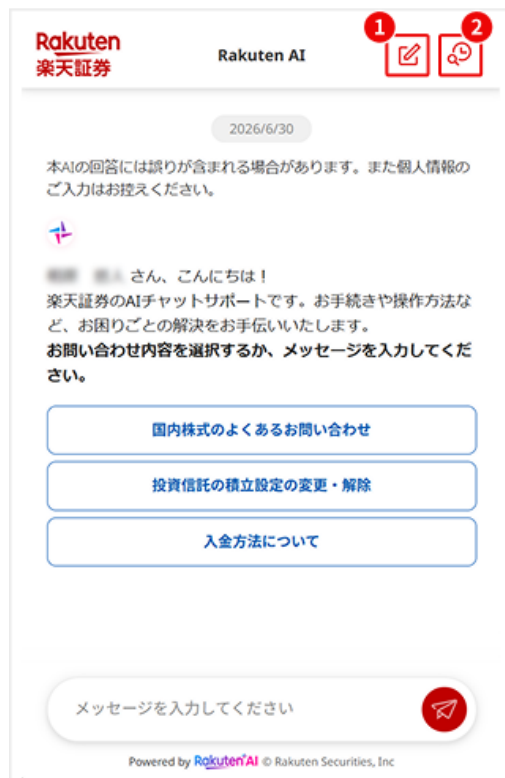
他社からの乗り換え・再開設

質問の意図を正しく判断するために
AIが情報を聞き返し、適切な回答を導き出します。

よりスムーズかつスピーディーに
お悩みの解決が可能に！

メッセージを入力してください

Powered by Rakuten AI © Rakuten Securities, Inc.



- 1  新しいチャットを開始することができます。一つのチャットで複数の質問を続けて行う場合は、「別の質問ですが」や「話題を変えますが」などの一言を添えてください。これにより、AIが新たな意図を的確に認識し、より正確に回答できます。
- 2  過去180日間に行ったチャット履歴を検索できます。過去に質問した内容を確認したいときに、質問や回答のキーワードで検索し、該当する内容を見つけることが可能です。

■「楽天証券の AI チャットサポート」 利用方法

楽天証券ウェブサイト上の「お客様サポート」内、「楽天証券の AI チャットサポートとチャット」より利用可能です。



※：各社ウェブサイト上での開示情報により、楽天証券にて集計。SBI 証券は単独口座数非開示のため
2021 年 3 月末時点の口座数、野村證券および大和証券は残あり顧客口座数、SMBC 日興証券は総合
口座数（2026 年 8 月 27 日、楽天証券調べ）

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、楽天証券ウェブサイトの「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 （[楽天証券ウェブサイト](#)）

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

貸金業登録番号：東京都知事（1）32007 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、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、一般社団法人資産運用業協会

日本貸金業協会会員 第 006365 号