

2017年12月26日

関係各位

マネックス証券株式会社

## マネックス証券、チャットボットでの問合せ対応を開始

マネックス証券株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：松本大、以下「マネックス証券」）は本日より、当社のお客さま向けにチャットボットでの問合せ対応を開始します。

お客さまからのよくあるご質問を表示する他、お客さまが「確定申告」などのキーワードを入力すると24時間体制で人工知能（AI）が問合せに回答します。例年、年末年始には確定申告や各商品・サービスの提供時間に関する問合せが増加する傾向にあります。チャットボットシステムを導入することによって、平日のコールセンター営業時間外や休業日にも対応でき、お客さまからの問合せに迅速な対応が可能となります。

### 【チャットボットの画面イメージ】



The screenshot shows the Manex Securities website interface. The main content area is titled "確定申告" (Tax Return) and includes a table with the following information:

確定申告までのスケジュール	
<p>原期毎年2月16日～3月15日</p> <p>※休日等により年によって変動します。</p> <p><a href="#">□ 日程の詳細（国税庁）</a></p>	<p>確定申告書を最寄の税務署へ提出</p> <p>※還付申告の場合、1月より受付している場合もありますので、最寄の税務署へお問合せください。</p>
<p>確定申告書提出後1～2ヶ月後・・・</p>	<p>税金の還付が発生する方には、申告書へ記載した口座へ還付金が入金されます。なお、住民税と所得税では還付時期が異なります。</p> <p><a href="#">□ 税金の還付（国税庁）</a></p> <p>※住民税の還付については市区町村にお尋ねください。</p> <p>※納税の必要がある方は、納付期限内にお手続きください。</p>

Below the table, there are sections for "あなたは確定申告が必要？" (Do you need to file a tax return?) and "確定申告に必要な書類" (Documents needed for tax return). A chatbot window is overlaid on the right side of the page, titled "チャットで質問をどうぞ" (Ask questions via chat). The chatbot message reads:

2017/12/22

ご利用ありがとうございます。お客さまが探しのよくある御質問を見つけてます。下記からご質問されたいカテゴリを選択されるか、画面下の入力欄にお調べになりたいことを入力ください。

Buttons in the chatbot window include: 口座開設について, ログインについて, 確定申告について.

At the bottom of the chatbot window, there is a text input field and a "質問する" (Ask question) button.

## ■チャットボット提供の背景

近年、スマートフォンなどの普及により、チャットツールを利用したコミュニケーションが若者を中心に浸透しています。チャットボットサービスは、お客様がチャットツールを使用し問合せを行うと、人工知能（AI）を持つロボット（Bot）が問合せに答えるサービスです。

お客様は、当社ウェブサイトなどで提供する情報、メールやコールセンターへの問合せで、商品・サービスに関する疑問を解決いただいていた。しかし、メールやコールセンターへの問合せでは、利用時間に制約があります。また、ウェブサイトで検索していただくにもそれなりに時間をいただくこととなります。お客様からも、限りある時間の中で、より効率的に問題解決したいというお声をいただくことが多くなってきました。当社としても、お客様に寄り添って問題解決できないもどかしさもあります。

そこで、これまでの解決策に加え、システムメンテナンス等による停止期間を除き、24 時間、ロボットがお客様の質問や疑問にお答えする、チャットボットでの問合せ対応を開始することになりました。

これまでのお客様対応から蓄積した問題解決のノウハウを詰め込んだロボットが、お客様のお手伝いをするすることで、お客様の利便性向上につながるものと考えています。

また、このロボットは、お客様の回答をうけて学習しますので、お客様に育てていただくこととなります。ともすると一方的な情報提供に偏りがちなオンラインサービスにおいて、お客様とともに成長していく本サービスは、時代になかったものであり、今後お客様との重要なコンタクトポイントとなると考えています。

## ■チャットボットの概要

当チャットボットサービスは、株式会社 BEDORE（ベドア）の AI カスタマーサービスソリューションを導入しております。株式会社 BEDORE は、2017 年 9 月 6 日に国立研究開発法人新エネルギー・産業技術総合開発機構（NEDO）より優れた AI ベンチャー企業の研究テーマとして、優秀賞・審査員特別賞を受け研究開発を受託しております。

### (1) 24 時間、お客様からの問合せに回答

システムメンテナンス等による停止期間を除き、24 時間、サービスを提供します。

### (2) AI 搭載のロボットが回答

人工知能（AI）がお客様の問合せに回答します。回答に対するお客様の反応（役に立ったのか、立たなかったのか）で学習し、回答の精度が徐々に高まります。

### (3) 当社のお客様対応のノウハウを活用

サービスの提供開始より、当社がこれまでお客様対応で蓄積してきた回答ノウハウを使用しています。

マネックス証券は、2017 年 6 月 22 日に「お客様本位の業務運営に関する方針」を公表しましたが、従来より「お客様の立場に立った、重要な情報のわかりやすい提供につぎまして」等を目的として業務運営を行っています。今回のチャットボットサービスの提供も、「お客様本位の業務運営に関する方針」の取り組みの一つです。

**【株式会社 BEDORE について】**

会社名：株式会社 BEDORE

所在地：東京都文京区本郷 2-35-10 本郷瀬川ビル 4F

代表者：代表取締役 安野 貴博

URL：<https://www.bedore.jp/>

以 上

**【手数料等およびリスクについて】**

マネックス証券の取扱商品等のお取引をいただく際には、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、外国為替証拠金取引、取引所 CFD（くりっく株 365）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ことがあります。各商品等のお取引にかかる手数料等およびリスクは商品毎に異なります。詳細につきましては、マネックス証券ウェブサイトに掲載の「契約締結前交付書面」「上場有価証券等書面」「目論見書」「目論見書補完書面」「リスク・手数料などの重要事項」等を必ずお読みください。

**【マネックス証券株式会社について】**

金融商品取引業者 関東財務局長（金商）第 165 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 日本投資顧問業協会