2026 年 11 月 2 日

各位

株式会社 SBI 証券

SBI 証券と Ridge-i、共同開発の生成 AI チャットサービスを 2026 年 10 月 30 日より提供開始
～生成 AI を活用した一貫した顧客サポート体験を提供～

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「SBI 証券」）と株式会社 Ridge-i(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:柳原尚史、以下「Ridge-i」)は、共同で開発した生成 AI を活用したチャットサービス「SBI 証券チャットサポート」を、2026 年 10 月 30 日(金)より提供開始しましたのでお知らせします。



■ 背景

SBI 証券では、お客さまの大切な資産を守るため、セキュリティ対策に継続的に取り組んでいます。こうしたセキュリティ対策に伴い、ログイン手続きに関するお問い合わせが増加しました。安全性と利便性を両立するために、ログイン関連のお客さまのお困りごとをより迅速に解決できるよう、サポートの整備に優先的に着手しました。本サービスは、Ridge-i が持つ生成 AI チャットエンジンを SBI 証券の各種システムと連携させることで、AI による自己解決から AI で問題解決できない場合の有人対応への移行までを、一貫した UX で提供するものです。

■ サービスの特徴

1. エラー画面からチャットを開くと、適切な解決策を自動表示

ログイン時などにエラーが表示された画面からチャットを開くと、状況に応じた適切な解決策が自動で表示されます。これにより、お客さまがエラー内容を調べて入力する手間を軽減します。

2. 必要な場合は適切な有人窓口をご案内

本人確認が必要など、AI で問題解決できない場合には、お問い合わせ内容に応じて有人チャットや電話予約など適切な窓口を、待ち時間の目安とともにご案内します。

3. 会話の要約を有人オペレーター・メールに引継ぎ

チャットでのやり取りを要約し、有人オペレーターやメールでのお問い合わせ内容に引き継ぎます。お客さまが同じ説明を繰り返す手間を軽減します。

4. 回答品質を継続的に改善できる運用体制

カスタマーサポート担当者が、KPI モニタリング、多角的な内容分析、ナレッジ修正、AI テスト・公開までを自ら実施できる運用基盤を整備し、回答品質の継続的な向上に取り組みます。

■ 画面イメージ



■ ご利用方法

SBI 証券のログイン画面上の AI チャットアイコンから利用できます。

■ 今後について

SBI グループは、AI による事業環境の変革を、お客さまに新たな価値を提供する「攻めの AI 活用」と、業務プロセスを高度化・効率化する「守りの AI 活用」の両面から捉え、「グループ全体の完全な AI ドリブン化」を三大戦略目標の 1 つに掲げています。

その中核施策として、SBI グループが保有する膨大な金融領域の知見とデータを反映した「SBI グローバル金融 AI コンシェルジュ」の構築を目指しています。お客さまの金融リテラシーや関心などに応じて、SBI グループ各社のサービスの中から選択肢をご案内することを想定しており、本サービスは、こうしたお客さま向け AI の取組みの 1 つとして、サービス提供するものです。

SBI グループでは、Ridge-i との協業を通じて、グループ各社での生成 AI の活用を進めています。本サービスで得られたチャット AI のノウハウもグループ全体で共有し、グループ全体の AX(AI トランスフォーメーション)の推進につなげていきます。

今後も、お客さまの声や利用状況をもとに、回答内容と機能の改善を継続し、お客さまの悩みの解消と金融体験の向上を目指します。

■Ridge-i について

Ridge-i は、生成 AI・画像解析・数理最適化などの技術を強みとする AI 企業です。戦略策定から要件定義、運用改善までを一貫して支援し、業務固有のロジックやデータに合わせたモデル開発、Fine-tuning、RAG などを活用したドメイン特化型 AI の構築に取り組んでいます。Ridge-i は SBI ホールディングスの持分法適用関連会社です。

Ridge-i 会社概要

会社名	株式会社 Ridge-i
設立	2016 年 7 月
所在地	東京都千代田区大手町 1-6-1 大手町ビル 438
代表	代表取締役社長 柳原 尚史
資本金	12,400,850 円
事業内容	① AI・ディープラーニング技術のコンサルティングおよび開発 ② 共同事業、ライセンス、保守モデル、自社開発等によるプロダクトの提供 ③ 人工衛星データ AI 分析サービスの提供
URL	https://ridge-i.com

＜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。

****