

2020年8月24日

各位

株式会社 SBI証券

## AI搭載のWEB接客ツール導入による新しいFAQサイト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:高村正人、以下「当社」)は、2020年8月25日(火)に、カラクリ株式会社(本社:東京都中央区、代表取締役 CEO:小田志門、以下「カラクリ」)が提供する「KARAKURI smartFAQ」を導入し、新しいFAQサイトの提供を開始することとなりましたので、お知らせします。

当社は、2018年12月にカラクリが提供するチャットボット「KARAKURI chatbot」を導入し、「顧客満足度向上」、「営業時間外対応」、「有人対応率の低減」を実現しました。このたび、お客さまのさらなる利便性向上を目的として、AIでFAQサイトを自動生成・管理できるツール「KARAKURI smartFAQ」を導入します。

新しく提供を開始するFAQサイトでは、最先端の自然言語処理AIにより、従来は対応ができなかった曖昧なキーワードや自然文での問いかけに対しても、精度の高い検索結果を表示することが可能となります。また、チャットボットとFAQサイトをシステム上で一元管理できるため、チャットボットに寄せられた質問やアンケート結果をもとに、より迅速かつ的確にFAQサイトの内容を更新することが可能となります。

さらに、現在一部のページに限定して設置されているチャットボットは、今後、設置箇所を主要なページに拡大し、「お客さまの閲覧ページに合わせたメッセージの出し分け」を行う機能を追加します。

そのほかにも、「サジェスト機能が搭載された問い合わせフォーム」等の新たな機能を順次追加し、お客さまの疑問をWEB上で速やかに解決できるようにするなど、WEB接客のさらなる高度化を図っていきます。

当社は、今後も「業界最低水準の手数料で業界最高水準のサービス」を提供するべく、最先端の技術を活用してサービスの拡充を行い、個人投資家の皆さまの資産形成を支援していきます。

### ■カラクリの会社概要

会社名	カラクリ株式会社
代表者	代表取締役 CEO 小田志門
設立	2016年10月3日
所在地	東京都中央区築地 2-7-3 Camel 築地 II 5F
事業内容	カスタマーサポート特化型 AI「KARAKURI」シリーズの開発・提供・運営、AIソリューション事業(コンサルティング、個別開発)、AIビジネス開発事業(事業開発)
URL	<a href="https://karakuri.ai/">https://karakuri.ai/</a>

<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、外国為替保証金取引、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。