

2024年10月4日

株式会社ヘッドウォータース  
(コード番号：4011 東証グロース)

大和証券と協働し、AI オペレーターを開発  
～ 生成 AI 活用による顧客体験 (CX) 変革を実現 ～

株式会社ヘッドウォータース（本社：東京都新宿区、代表取締役：篠田 庸介）と株式会社ヘッドウォータースコンサルティング（本社：東京都新宿区、代表取締役：加藤 健司）は、大和証券株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：荻野 明彦、以下「大和証券」）と協働し、お客様からのお問い合わせに対応する大和証券 AI オペレーターを開発しました。

大和証券 AI オペレーターは、大和証券が最先端テクノロジーである生成 AI を活用した顧客体験 (CX) の変革を実現するために、株式会社大和総研、株式会社ヘッドウォータース、株式会社ヘッドウォータースコンサルティング、日本電気株式会社及び、株式会社 QUICK と協働して開発されました。

大和証券 AI オペレーターは、ログイン手続きや NISA 関連等の一般的な内容に関するお問い合わせに対応するサービスで、2024年10月7日（月）から提供が開始されます。



**AIがお答えします!**  
株価・マーケット情報や一般的な手続きは  
ぜひAIオペレーターをご利用ください

**0120-81-22-55**  
【平日】8:00～18:00（土・日・祝日・年末年始を除く）

※AIオペレーターご利用の際は「[ご利用上の注意事項](#)」をご確認ください  
生成AI等の利用による先進的な気みのため注意事項のご理解をお願いします

## ■背景

資産運用立国を掲げる日本においては、新 NISA の開始等、貯蓄から資産形成への大きな流れが生まれています。今後ますます投資家層が拡大していくことに伴い、お客様からのお問い合わせも大きく増えていくことが想定されます。

こうした状況を踏まえ、大和証券では、生成 AI をはじめとするデジタル技術を用いた金融サービスの提供によってお客様の利便性を向上していく必要があると判断し、その一環として AI オペレーターサービスを開始します。

## ■サービス概要

大和証券 AI オペレーターサービスは、株価等のマーケット情報および一般的なお問い合わせに対して、AI オペレーターがお客様をお待たせすることなく、すぐにお受けできます。なお、お客様はこれまでの有人対応の取扱窓口と AI オペレーター専用番号を選択してご利用いただけます。

また、音声による会話形式の応答で、マーケット情報から事務手続きに関する内容まで広範に対応可能な AI オペレーターサービスをお客様に提供するのは、国内大手金融機関初※1 の試みとなります。今後は、お客様からの声をもとに、品質向上およびサービス範囲拡大を目指します。

## ■協働内容

ヘッドウォータースとヘッドウォータースコンサルティングは、プライムベンダーとして生成 AI に関する高い技術力と数多くの知見を駆使して、ユーザー体験を最大化するための AI コアエージェントとアプリケーションを開発しました。

AI コアエージェントは、タスクを高速かつ効率的に処理し、リアルタイムで正確なマーケット情報の提供と、迅速で信頼性の高い事務手続きに関する問い合わせ対応を実現しています。

## ■今後について

大和証券グループは、先端デジタル技術にいち早く挑戦し、お客様の期待に応える革新的なサービスを提供していくことで、お客様の資産価値最大化に取り組んでおり、ヘッドウォータースとヘッドウォータースコンサルティングはこの取り組み実現に貢献してまいります。

なお、本件による当社の当期業績に与える影響は軽微であります。今後開示すべき事項が発生した場合には速やかにお知らせいたします。

以 上

※1：大和証券調べ。ChatGPT が発表された 2022 年 11 月から 2024 年 9 月 20 日までの期間で、銀行、証券、信託銀行、生命保険、損害保険、カード、リース会社の売り上げ TOP5 のプレスリリースを調査

## ■商標について

記載されている製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

## ■会社情報

会社名：株式会社ヘッドウォータース

所在地：〒163-1304 東京都新宿区西新宿 6-5-1 新宿アイランドタワー 4階

代表者：代表取締役 篠田 庸介

設立：2005年11月

URL：<https://www.headwaters.co.jp>

会社名：株式会社ヘッドウォータースコンサルティング

所在地：〒163-1304 東京都新宿区西新宿 6-5-1 新宿アイランドタワー 4階

代表者：代表取締役 加藤 健司

設立：2022年2月

URL：<https://consulting.headwaters.co.jp>

## ■本件のお問い合わせ先

株式会社ヘッドウォータース

メール：[info@ml.headwaters.co.jp](mailto:info@ml.headwaters.co.jp)