

大和証券と協働し、AI オペレーターの受付サービスを拡充
～最先端テクノロジーを活用した顧客体験（CX）の変革を実現～

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、お客さま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」に、事務手続きの受付サービスを追加します。



■背景

「大和証券 AI オペレーター」は、ログイン手続きや NISA 関連などの一般的な内容に関するお問い合わせに、AI が音声で対応するサービスで、2024 年 10 月 7 日（月）から提供が開始しました。

このたび、お客さまのさらなる利便性向上を目的として、「大和証券 AI オペレーター」の受付サービスを拡充します。本サービスでは、お客さまとの対話を通じて必要な事項を確認し、Web 手続きの案内や手続き書面の発送など、お客さまのご要望や各種登録状況に応じたご案内が可能になります。

■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、AI コアエンジンのアップデートにおいて、Microsoft Azure を活用した多階層構造のマルチエージェントを採用し、口座手続きなどの書類発送を含む複雑なオペレーションの自動化を支援しました。

これにより、これまで実現が難しかった、生成 AI による顧客ごとのきめ細やかなサービスが可能となり、AI オペレーターの高度化とサービス範囲の拡大に貢献しました。

■ 今後について

大和証券グループは、お客さまの声をもとに、AI オペレーターの品質向上とサービス範囲の拡大を目指しており、ヘッドウォータースおよびヘッドウォータースコンサルティングは、その実現に貢献してまいります。

以上

■ 参考

- ・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 ～
https://www.headwaters.co.jp/news/hws_daiwa_ai_operator.html

■ 商標について

記載されているサービス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://www.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