

## 業界最長！NISA・投資信託のオペレーターチャットを平日23時まで拡大 - 楽天証券のオペレーターが、お客様のNISAや投資信託に関する疑問をチャットで解決 -

楽天証券株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：楠 雄治、以下「楽天証券」）は、本日、2024年9月19日（木）より、これまで18時までだったNISAや投資信託のお問い合わせができるオペレーターチャットの平日受付時間を、業界最長<sup>\*1</sup>の23時まで延長時間をお知らせします。これにより、お客様は、平日夜の時間帯も含めて、チャットで楽天証券のオペレーターとNISAや投資信託に関する疑問を解決することができるようになりました。

楽天証券では、AIチャットボットやオペレーターチャットを利用して、手続きや商品に関する疑問をコールセンターに電話することなく、解決することが可能です。AIチャットボットは、24時間365日、いつでもどこでも利用することができます。また、オペレーターチャットは、楽天証券のオペレーターがお客様の口座情報や積立設定などを確認し、一人ひとりに適切なご案内をすることが可能で、2024年4月には業界で唯一<sup>\*1</sup>NISAや投資信託に関する対応時間を土日まで拡大し、週末に発生した疑問を翌週に持ち越さずに解決できるようになりました。このたび、さらにこれまで18時までだった平日受付時間を業界最長<sup>\*1</sup>の23時まで拡大し、より幅広いお客様が利用しやすい環境を提供し、多くのお客様の疑問解決に努めます。



国内証券単体（開示ベース）で最大の口座数<sup>\*1</sup>を誇る楽天証券は、NISA口座数No.1<sup>\*2</sup>に加え、J.D.パワーやオリコンによる顧客満足度調査において、実際ご利用いただいているお客様からの高い評価を得て4冠を達成<sup>\*3</sup>しており、大変多くのお客様にご活用いただいています。また、2024年9月18日（水）に開示したNISAの金融機関変更手続きの利便性向上に加え、このたびのオペレーターチャットの対応時間拡大により、これまで以上に資産づくりをはじめやすく、つづけやすい環境をつくることできるようになりました。

今後も、「資産づくりの伴走者」として、お客様のご要望の実現と投資生活のサポートを目指し、質の高いサービスを提供していくとともに、「資産づくりの伴走者」として、お客様の Financial Well-Being を最大化するべく、さらなるサービス拡充に尽力し、「永く付き合いたい会社」として選んでいただけるよう努めてまいります。

#### ■チャットサポート受付時間（NISA、投資信託）

	受付時間
AI チャットボット	24 時間 365 日
オペレーターチャット	【平日】 9 時 00 分～23 時 00 分 【土日】 9 時 00 分～17 時 00 分（祝日・年末年始を除く）

- ※1：主要ネット証券（口座数上位 5 社：au カブコム証券、SBI 証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券（五十音順））で比較（2024 年 9 月 19 日、楽天証券調べ）
- ※2：日本証券業協会「NISA 及びジュニア NISA 口座開設・利用状況調査結果（全証券会社・2024 年 3 月末時点）」および各社ホームページ上での開示情報により、楽天証券にて集計
- ※3：「J.D. パワー2024 年個人資産運用顧客満足度調査<sup>SM</sup>」＜ネット証券部門＞、「2024 年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>ランキング ネット証券」、「J.D. パワー2024 年 NISA 顧客満足度調査<sup>SM</sup>」＜ネット証券部門＞（2024 年調査のネット証券部門は同率 2 社が 1 位受賞）、「2024 年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>ランキング 新 NISA 証券会社」にて、それぞれ 1 位受賞
- J.D. パワー調査詳細：<https://japan.idpower.com/awards>

以上

#### 【手数料等およびリスクの説明について】

楽天証券の取扱商品等にご投資いただく際には、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る損失を生じるおそれがあります。各商品等へのご投資にかかる手数料等およびリスクについては、楽天証券ホームページの「投資にかかる手数料等およびリスク」ページに記載されている内容や契約締結前交付書面等をよくお読みになり、内容について十分にご理解ください。

商号等：楽天証券株式会社（[楽天証券ホームページ](#)）

金融商品取引業者：関東財務局長（金商）第 195 号、商品先物取引業者

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、日本商品先物取引協会  
一般社団法人第二種金融商品取引業協会、一般社団法人日本投資顧問業協会