



ニュースリリース

2019年3月25日
フィデリティ証券株式会社

フィデリティ証券、証券業界初の「Amazon Connect」導入でコールセンターを効率化
電話の混雑する時間帯でも、待ち時間なくお問い合わせいただける環境を実現

フィデリティ証券株式会社（代表取締役社長：デレック・ヤング、以下フィデリティ証券）は、日本の証券業界で初めて「Amazon Connect」を活用したコールセンター業務を開始しました。（※1）

「Amazon Connect」はアマゾン ウェブ サービス株式会社（以下 AWS）がコールセンターに必要な機能をクラウドサービスの形態で提供するサービスで、フィデリティ証券はカスタマーサービスの IVR（自動応答機能）を利用されるお客様に対し、保有する投資信託の基準価額 / 評価額、および株価、保有株式株価 / 評価額の照会を「Amazon Connect」を通じてご提供します。これにより、ご利用されるお客様はコールセンターが混雑する時間帯でも待ち時間が少なくスムーズに各種情報の照会ができるようになります。また今後は、このIVR を営業時間外でも対応できるよう受付時間の拡大を検討しております。

「Amazon Connect」はコールセンター機能を AWS のクラウド上に構築するため、Amazon の持つ AI やデジタル技術を使ったサービス拡張の容易さに強みを持ちます。この強みを活かし今後、お客様の利便性や対応の拡張性を考慮した新しいコールセンターの形の模索が可能になります。

フィデリティ証券は 2018 年 8 月から投資信託の基準価額をご案内する Amazon Alexa スキルの提供を開始しておりますが、今後もお客様に快適なお取引環境をご提供できるよう、革新的なサービスの提供に取り組んで参ります。

※1 インターネット取引システムと Amazon Connect の API 連携による、保有株式・投資信託の残高・株価・基準価額の音声自動応答サービスについて、2019 年 3 月 1 日時点の公開情報に基づき大和総研ビジネス・イノベーション（以下大和総研 BI）が調査。本サービスは大和総研 BI がシステム連携関連業務を担当しました。

<大和総研ビジネス・イノベーションプレスリリース>

<https://www.dir.co.jp/release/2019/19032501.html>

お問い合わせ

フィデリティ証券株式会社 コーポレート・コミュニケーション

部電話番号： 03-4560-6130 email：Tokyo-CorpComm@fil.com

■ フィデリティ証券について

フィデリティ証券株式会社は、独立系資産運用グループのフィデリティ・インターナショナルの一員として、投資信託を中心にお客様の長期的な資産運用をサポートする証券会社です。1998 年より投資信託の販売を開始し、グループ会社のフィデリティ投信をはじめ計 40 以上の運用会社、600 本以上の投資信託を取り扱います（2018 年 12 月末日現在）。また、口座開設時の特典や、お預り資産残高に応じて投資信託の購入時手数料や株式委託手数料を優遇するプログラムなど、お客様のスマートな資産運用をサポートする各種サービスを提供しています。

■ フィデリティ・インターナショナルについて

フィデリティ・インターナショナルは、アジア太平洋、欧州、中近東、南アメリカの 25 を超える国および地域において、投資家向けに資産運用サービスを展開しています。運用資産 31 兆円※、従業員数 7,500 名以上を有し、世界有数の資産運用会社としてさまざまなアセットクラスを網羅する投資商品や、リタイアメント・ソリューションを提供しています。資産運用に特化し、優れた運用ソリューションとサービスによって、お客さまの求める資産形成を実現することを使命としています。当社は 1946 年米国ボストンで創業された「フィデリティ・インベスメンツ」の国際投資部門として 1969 年に設立しました。1980 年に米国の組織から独立し、現在は経営陣と創業家が主要株主となっています。（※1 ドル = 109.715 円で計算、データは 2018 年 12 月末日現在

■ アマゾン ウェブ サービス、Amazon Web Services、AWS、Amazon Connect、および Amazon Web Services ロゴは、Amazon.com, Inc. またはその関連会社の商標です。

投資信託(ファンド)のお申し込みに関するご注意事項

ご案内の商品は、価格の変動等により損失が生じる恐れがあります。投資の判断はお客様自身の責任においてなさいますようお願いいたします。ご案内している個別の投資信託の中には、お客様の投資経験や、金融商品に関する知識、余裕資金の保有状況といったリスク許容度に対してリスクの高い商品が含まれていることがあります。実際の商品選択は、こうしたお客様のリスク許容度と照らし合わせてご検討くださいますようお願いいたします。

【リスクについて】

投資信託は株式、公社債等の値動きのある証券(外国証券には為替リスクもあります)に投資しますので、基準価額は変動し、したがって投資元本および利息の保証はありません。よって、保有期間中もしくは解約又は売却時の投資信託の価額は、ご購入時の価額を下回ることもあります。こうした運用の損益はすべて投資信託をご購入のお客様に帰属します。また、運用状況によって収益分配金の支払額は変動することがあり、あるいは支払われな い場合があります。投資信託は、預金又は保険契約ではないため、預金保険および保険契約者保護機構の保護の対象にはなりません。詳細は投資信託説明書(交付目論見書)の「投資リスク」をご確認ください。目論見書の入手方法についてはフィデリティ証券にお問い合わせください。

【費用等について】

投資信託のお取引では、以下の費用をご負担いただきます(税込)。詳細は投資信託説明書(交付目論見書)をご確認ください。また、費用等の合計額については、投資信託の保有期間等に応じて異なりますので表示することができません。

■申込時に直接ご負担いただく費用：購入時手数料(投資信託の購入金額に対して最大3.24%)

フィデリティ証券では金額指定にて投資信託の買付のお申し込みを承っております。この場合の購入時手数料は、購入金額(購入口数×当該買付に適用される基準価額)に各投資信託の所定の手数料率(税込)を乗じた額となり、お申込金額(ご指定いただいた額=お支払いいただく金額)の中からいただきますので、お申込金額全額が当該投資信託の購入金額となるものではありません(内枠式)。

■換金時に直接ご負担いただく費用：信託財産留保額(換金時の基準価額に対して最大1.0%)

■保有期間中に間接的にご負担いただく費用：運用管理費用(信託報酬)(信託財産の純資産総額に対して最大年率2.538%。但し、純資産総額が減少した場合、実質的にこれを上回る場合があります。)