

平成 30 年 11 月 19 日

各 位

三菱 UFJ モルガン・スタンレー証券株式会社

バーチャル店舗「MUFGテラス」の開業について

三菱 UFJ モルガン・スタンレー証券株式会社（取締役社長 荒木三郎、以下、弊社）は、本日、チャットやメールなどオムニチャネルで投資相談を受けるバーチャル店舗「MUFGテラス」を開業いたしました。

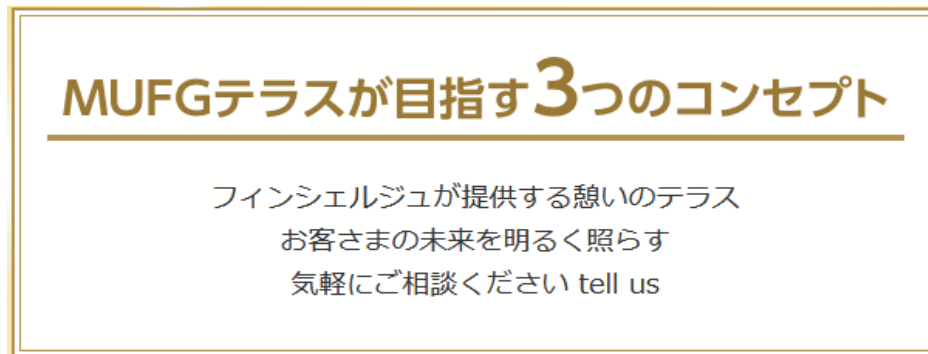
「MUFG テラス」は、「ネット証券より手厚く、対面より手軽に」をテーマに、AIを活用したチャットボット『マーケット AI』による株価や市況に関する情報提供や、お客さまご自身が選んだフィンシェルジュ^(※)が対応する『有人チャット』による会話形式での投資相談、24 時間受付の『メール』により、お客さまのご都合の良いタイミングでどこでも手軽に相場状況の把握や投資相談ができる、これまでにない営業形態です。

(※) 証券投資の様々なご質問にお答えする金融コンシェルジュ（バーチャル担当者）。開店当初は4名ですが、順次拡大していく予定です

<MUFG テラスの詳細>

1. MUFG テラスが目指す3つのコンセプト

お客さまの未来を明るく「テラス」（照らす）お手伝いをさせていただきます。



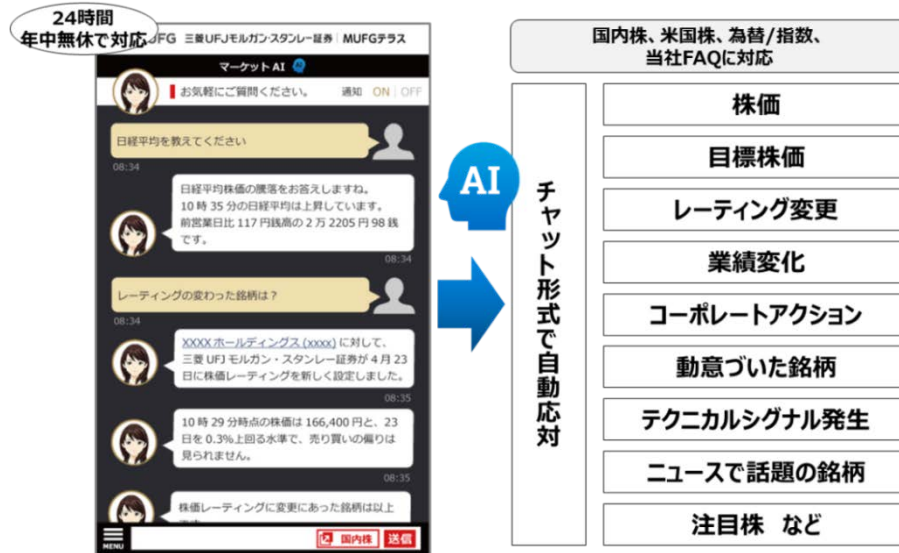
(MUFG テラス HP およびフィンシェルジュのイメージ)



2. マーケット AI

マーケット情報をチャット形式で回答する自動チャットです。日本株や米国株、外国為替、指数などのマーケット情報に加え、当社の事務手続きなども 24 時間年中無休でご案内いたします。今後は、投資信託など情報提供の範囲も拡大の予定です。

(マーケット AI のイメージ)



3. 有人チャット

マーケット AI で対応が難しい高度な質問や、投資相談には、「フィンシエルジュ」が丁寧に
に対応いたします。「フィンシエルジュ」は複数のオペレーターがその担い手となり、専
門的な内容にもお答えいたします。

(チャットイメージ)



弊社は、今後もお客様の多様なニーズにお応えし、AI 等の先端技術を活用してお客さま
の利便性を高め、お客さまにご満足いただけるようサービスの向上に努めてまいります。

以上