

## AWS Summit Tokyo フィデリティ証券久保田 誉が登壇

アマゾン ウェブ サービス(以下、AWS)に関する情報交換やコラボレーション、学習を行うことができる日本最大級のカンファレンス AWS Summit Tokyo が 2019 年 6 月 12 日(水)～14 日(金)に幕張メッセにて開催されました。

その中で、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)の執行役員、個人金融サービス本部長の久保田 誉が登壇し、「Amazon Connect Deep Dive: クラウド型コンタクトセンターによるこれからの顧客体験」についてプレゼンテーションを行いました。フィデリティ証券のカスタマー・サービスでは、証券業界で初めて、3月より「Amazon Connect」を活用した自動対応サービスを開始しており、その現状とこれからの展望を紹介致しました。



### ■セッション概要

「Amazon Connect Deep Dive: クラウド型コンタクトセンターによるこれからの顧客体験」

日時 : 6月13日(木)13:00-13:40

登壇者 : フィデリティ証券株式会社 執行役員 個人金融サービス本部長 久保田 誉

アマゾン ウェブ サービス ジャパン株式会社 技術統括本部 ソリューションアーキテクト 木村雅史

株式会社大和総研ビジネス・イノベーション フロンティアテクノロジー本部

デジタルビジネス企画部次長 山野葉子



フィデリティ証券は、「投資信託のフィデリティ」が提供するオンライン証券サービスです。600 本以上（運用会社 40 社以上）の投資信託と日本株取引をネットおよびコールセンターを通じて提供しています。高いサービス品質で、「2019 年オリコン顧客満足度®調査 ネット証券 投資信託部門」で第 1 位に選ばれています(2019 年 1 月 oricon ME 発表)。

株・投資信託は年齢が上がるほど保有金額と保有者の数が増加するため、50 代、60 代、70 代はビジネス機会が大きい世代になります。この世代の証券会社との取引方法に着目すると、依然として対面・電話での取引が非常に大きな割合を占めています。オンライン証券サービスといえども、コールセンターは顧客との重要なタッチポイントであるため、顧客体験の品質向上は必須です。

今回 Amazon Connect を導入し、「株価・基準価額の照会」「保有資産の照会」について自動対応を行いました。Amazon Connect を活用することで、求めていた自動対応サービスを満足のいくレベルにてお客様に提供することができています。今後は Amazon Connect の拡張性、低い開発コスト、短い開発期間といった特徴を生かして、自動対応でカバーできる範囲を広げ、「人への依存度」「ピーク時の待ち時間」「限られたサービス時間」といった従来型コールセンター特有の問題点の解決を目指します。また自動化により、オペレーターがお客様にとって最も重要なお問合せに集中することで、より高い顧客体験が実現できるものと想定しています。

## ■イベント概要

日時 : 2019 年 6 月 12 日(水)～6 月 14 日(金)

会場 : 幕張メッセ

主催 : アマゾン ウェブ サービス ジャパン株式会社(<https://aws.amazon.com/jp/summits/tokyo-2019/>)

※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。

お問い合わせ

---

コーポレート・コミュニケーションズ

TEL: 03-4560-6130 E-mail: [Tokyo-CorpComm@fil.com](mailto: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(2019 年 3 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 34 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=110.685 円で計算、データは 2019 年 3 月末日現在)

## 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ことがあります。)

フィデリティ証券株式会社 金融商品取引業者 関東財務局長(金商)第152号 日本証券業協会加入