

「goo AI x DESIGN」が販促・マーケティング領域へ拡大 ～対話 AI による「攻め」の Web 接客を支援～

NTTレゾナント株式会社(本社：東京都港区、代表取締役社長：若井 昌宏、以下 NTTレゾナント)は、「goo の AI^(*)1)」技術を活用したセミオーダーソリューション「goo AI x DESIGN(エーアイクロスデザイン)^(*)2)」において、本日より、新たに販促・マーケティング領域に向けて「対話 AI 型 Web 接客支援プラン」を提供開始します。



1. 概要

販促・マーケティング領域における「対話 AI 型 Web 接客支援プラン」では、企業とユーザー間の自然な関係構築を支援する AI チャットボットに、企業の商品情報や各種ログデータを組み合わせることで、AI の提案力が向上。さらに、パーソナライズ機能とあわせて、「攻め」の Web 接客の実現を目指します。さらに、会話記録からユーザー属性や嗜好などのデータを収集する、マーケティングツールとしても活用できます。

これまでの「goo AI x DESIGN」は、自然な対話を得意とする「goo の AI」に企業が持つキャラクターやデータを組み合わせてきました。これにより、定型文の応答のみの無機質な AI ではなく、ユーザーの文脈を理解した雑談や相談、提案などの柔軟な応答ができる、キャラクター性のある AI とのコミュニケーションを可能にしています。その結果、TV ドラマ連動型の AI チャットサービスや、旅行プロモーション用の AI チャットサービスなど、企業とユーザーの新しいつながり方を提供してきました。

キャラクター性のある AI は、ユーザーと企業、それぞれにメリットがあります。ユーザーには、「継続的な会話ができる」「安心して本音を伝えることができる」という新たなコミュニケーションの手段として、AI チャットボットが受け入れられつつあります。一方、企業にとっては、AI を介した継続的な雑談によるエンゲージメントの向上、蓄積した会話記録のマーケティング活用など、様々な効果が期待できます。

この度、提供開始する「対話 AI 型 Web 接客支援プラン」は、企業の商品情報やアクセスログなどを用いることで、ユーザーへの商品提案や購入支援、マーケティング情報収集の役割を兼ねた「攻め」の AI チャットボットによる Web 接客を支援します。これにより、有人や定形文の会話のみの Web チャットよりも、付加価値の高い対話を AI チャットボットで実現します。

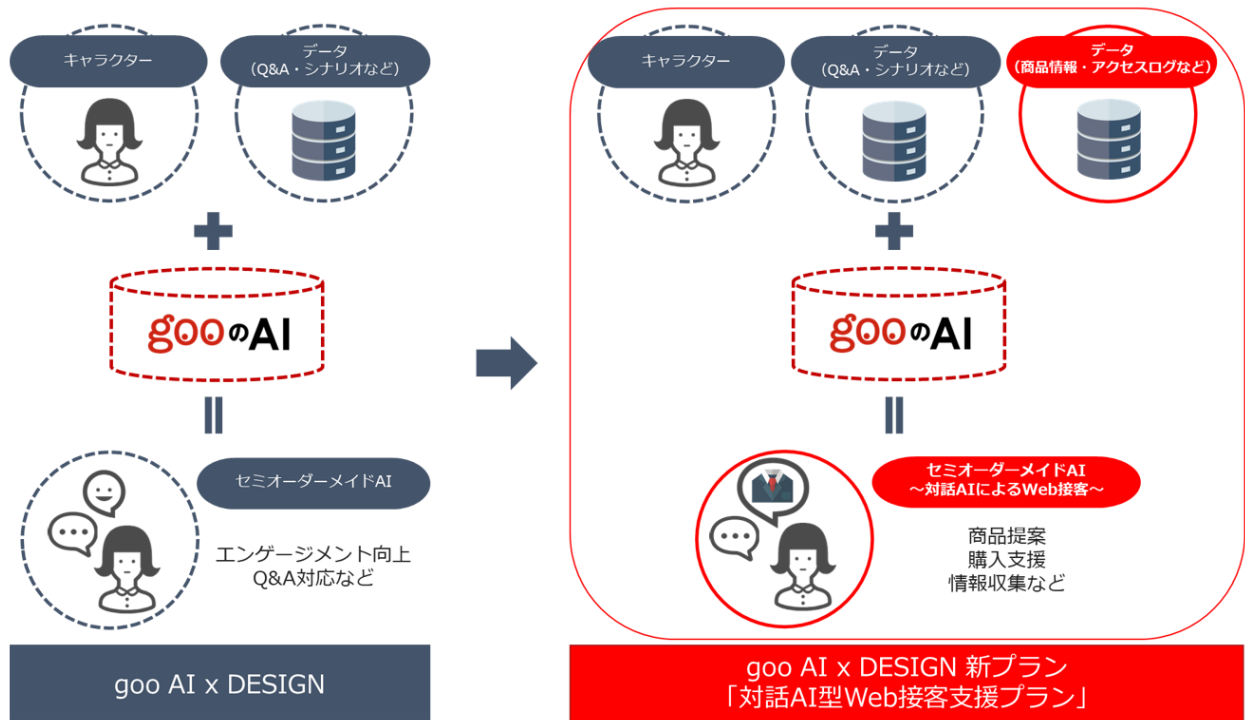
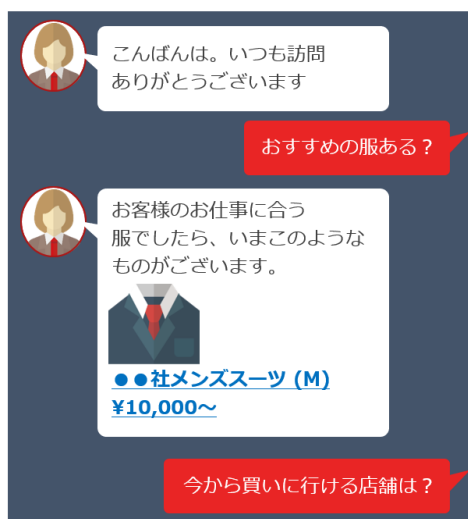


図1 新プランイメージ

2. 「対話 AI 型 Web 接客支援プラン」



- (1) 企業が保有する商品情報・ログデータなどの活用
- (2) パーソナライズ機能



図2 機能イメージ

(1) 活用するデータの種類を拡大

「対話 AI 型 Web 接客支援プラン」では、これまで扱っていた Q&A やシナリオなどのテキストデータに加えて、新たに企業が保有する商品情報や口コミ、アクセスログなど各種ログデータとの連携を強化。これにより、AI からの提案力が向上します。例えば、「おすすめの服」を AI に尋ねた際に、口コミやアクセスログなどを分析した AI は、よりユーザーからの人気が高い服を「おすすめ」として提案できるようになります。

(2) パーソナライズ機能

「ユーザー属性情報」のほか、「時間」や「利用回数」、「場所」などの、ユーザーが許可した情報を加味したパーソナライズ機能を AI に追加。まるで現実の店舗にいるフレンドリーな販売員のように、何気ない会話からユーザーごとのニーズを察することができる、対話 AI による「攻め」の Web 接客を目指します。

(3) マーケティングに役立つ情報収集機能

AI チャットボットによるユーザーとのコミュニケーションを通じて、企業はユーザー属性や嗜好などの様々なデータを得ることができます。「goo AI x DESIGN」の AI チャットボットは、単なる 1 問 1 答にとどまらず、ユーザーの応答を踏まえて質問を深掘りしたり、足りない情報を埋める質問を重ねることが可能です。さらに AI にキャラクター性を加えることで、ユーザーに親しまれやすい自然な会話から、マーケティングに役立つデータを収集、活用することができます。

【補足】

(*1) 「goo の AI」は、ポータルサイト「goo」を通じて蓄積したインターネットに関わる技術やノウハウと、NTT グループの AI 関連技術「corevo®※」(<http://www.ntt.co.jp/corevo/>)を活用し、NTT レゾナントが独自に開発した技術です。ディープラーニングを活用した会話の文脈理解や、長文での回答生成が可能なため、ユーザーとの自然で多様な対話を実現します。

(*2) 「goo AI x DESIGN(エーアイクロスデザイン)」 <https://aixdesign.goo.ne.jp/>
「goo AI x DESIGN」は、AI サービスの導入を支援するセミオーダーソリューションです。「goo の AI」エンジンを基に、企業が持つキャラクターやデータを組み合わせて、自然な対話によるコミュニケーションチャネルを創出します。

「goo AI x DESIGN」や「対話 AI 型 Web 接客支援プラン」については、下記よりお問い合わせください。
<https://aixdesign.goo.ne.jp/contact.html>

※ 「corevo®」は、日本電信電話株式会社の登録商標です。



以上

本件に関する問い合わせ先

NTT レゾナント株式会社 広報担当 佐藤、前西 ☎ 03-6703-6250 pr@nttr.co.jp