



2025年3月31日
株式会社 NTT コノキュー

カルビ-のパーソナルフードプログラム「Body Granola」に、 NTT コノキューの対話型対応ソリューション「NTT XR Concierge」を試験導入

株式会社 NTT QONOO（代表取締役社長：丸山 誠治、本社：東京都千代田区、以下：コノキュー）は、カルビ-株式会社（代表取締役社長兼 CEO：江原 信、本社：東京都千代田区、以下カルビ-）が展開する「Body Granola（ボディグラノーラ）（以下、Body Granola）」に、コノキューが提供する「NTT XR Concierge（以下、NTT XR コンシェルジュ）」を試験導入します。

本取り組みを通じて、Body Granola 会員に対する案内を拡充し、満足度向上および顧客対応の高度化を図ります。



1.Body Granola とは

カルビーが提供する「Body Granola」は、お客さまの腸内環境を検査し、個人に合ったグラノーラを届けるサービスです。カルビーの「食と健康」にまつわる新規事業の一つとして Body Granola は立ち上がりました。2021 年に腸内環境研究で国内最先端をいく株式会社メタジェンと出会い、腸内環境に関する共同研究を進めていくなか、国内トップクラスの腸内フローラ検査を手がける株式会社サイキンソーが加わり、三社の知見を結集しながら 2023 年 4 月にサービスをリリース。リリース以降、2025 年 1 月時点で 2 万人以上の方が腸内フローラ検査を受けています。

2.試験導入の背景

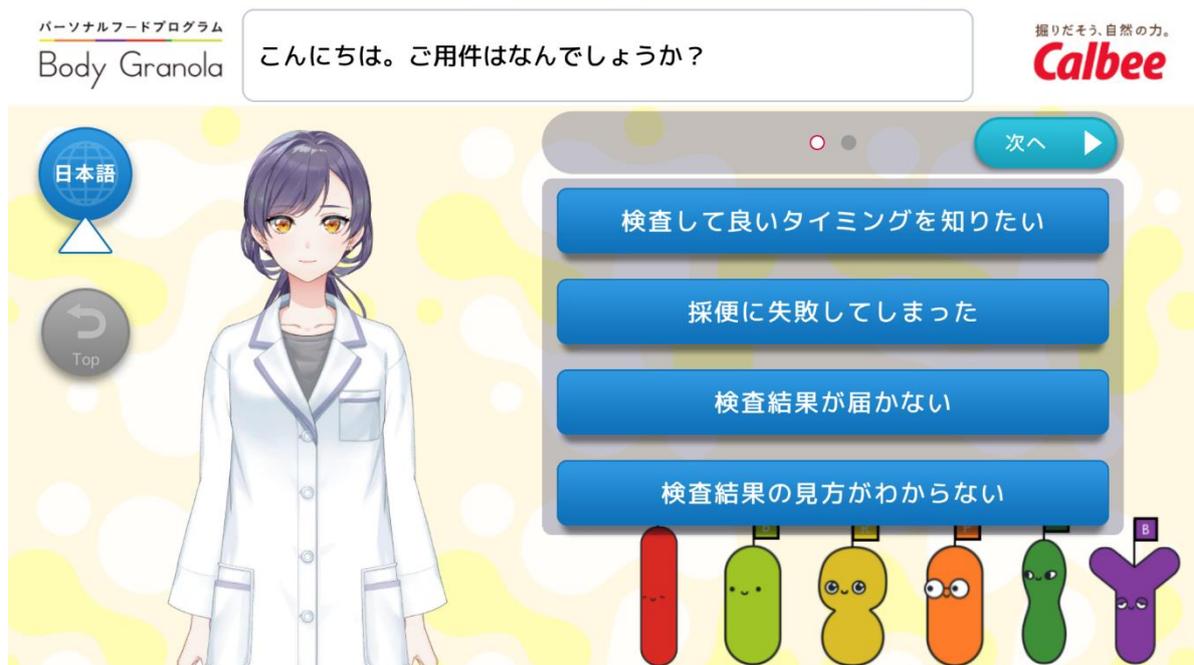
Body Granola のお問い合わせ窓口には利用者から日々さまざまなお問い合わせが寄せられます。直近のお問い合わせ 1,000 件余りを分析した結果、「よくある質問」に掲載している内容についても、多く質問が寄せられていることが分かりました。お客さまの利用導線を阻害することなく、シームレスに疑問を解決するために、今回 Body Granola 会員さま向けのログイン後マイページに、コノキューの NTT XR コンシェルジュを試験導入することになりました。

また、導入に向けた打合せを重ねるうちに、Body Granola は、どの組合せで配合しても美味しくなるように作られているといったこだわりや工夫をカルビーからヒアリングし、そういった Web ベースの購買導線ではなかなか伝わりづらい魅力を伝えたいと考え、よくある質問だけでなく開発秘話のコンテンツも具備しています。

3.試験導入の概要

Body Granola 会員さま向けのログイン後マイページに NTT XR コンシェルジュを配置し、お問い合わせの多い質問への回答および、Body Granola 開発秘話等のコンテンツを案内します。

▼AI アバターによる接客（ホーム画面）



▼Body Granola マイページへの埋込画面（ホーム画面）

The screenshot shows the Body Granola homepage. At the top, there is a navigation bar with links for 'マイページTOP', '検査結果を見る', 'Body Granolaを購入', '再検査の申込み', '購入履歴', '会員情報の変更', and a shopping cart icon. A green button labeled 'Body Granolaを購入' is on the right. The main content area includes a 'マイページ' section with 'テスト パートナーさん' and 'BFB' status. Below this is a promotional banner for 'あなたにぴったりの Body Granolaを購入しよう' with a 'Body Granolaを購入 →' button. A 'マイメニュー' section lists options like 'Body Granolaの定期購入', '検査結果を見る', '再検査の申し込み', '会員情報の編集', '購入履歴', and 'ポイント情報'. An 'XR Concierge' window is overlaid on the right, featuring a character and buttons for '日本語', '検索して良いタイミングを知りたい', '探偵に失敗してしまった', '検査結果が届かない', '検査結果の見方がわからない', 'フルスクリーン', and 'ライセンス'.

▼Body Granola マイページへの埋込画面（回答画面）

This screenshot is similar to the first one, showing the Body Granola homepage with the 'XR Concierge' window overlaid. In this instance, the window displays a response screen with a character and a text box containing Japanese text: '検査可能です。ただし、微生物質など一時的な菌叢の場合は、菌叢の固有フローラの構成と異なっている可能性がありますので、なるべく菌叢終了後1ヶ月程度あけてから探偵してください。常服薬であれば、通常通り菌叢中の探偵で大丈夫です。この探偵は役に立ちましたか？' Below the text are buttons for 'はい', 'いいえ', and '一つ前に戻る', along with 'フルスクリーン' and 'ライセンス' buttons.

4.今後の展開

今後は、Body Granola の腸内細菌を模したキャラクターアバターによる案内や、より効果的なコンテンツ、生成 AI の活用等を視野に、Body Granola ユーザの満足度向上を図ってまいります。

【NTT XR コンシェルジュについて】

NTT XR コンシェルジュは、音声や画面タッチ形式での質問に対して AI アバターが音声とテキストで回答する AI 接客ソリューションです。回答が困難な問い合わせには、アバター画面のまま有人対応に切り替えることができ、多言語での対応に加え、アバターやロゴ・デザインのカスタマイズも可能で、優れた接客体験やコスト削減につながるソリューションです。生成 AI との連携も可能です。

※サービスサイト：<https://ssw.web.docomo.ne.jp/xrccg/>

【Body Granola について】

■名称：パーソナルフードプログラム『Body Granola』（ボディグラノーラ）

■URL：<https://bodygranola.jp/>

■手順：

(1)WEB サイトから腸内フローラ検査キットを注文していただき、届いたら採便・ポスト投函いただく

(2)検査結果が届く(全 57 タイプに分類された腸内フローラタイプ、腸内に存在する細菌の多様性や口腔常在菌の割合など)

(3)検査結果を参考に、お好みの素材(プレバイオティクストッピング)を選び、グラノーラを注文いただく

(4)グラノーラが定期的に届く



<腸内フローラ検査キット>



<Body Granola>

※実際に届くのはプレバイオティクストッピング 3 種
(写真は全 6 種)

■株式会社 NTT コノキュー企業概要

代表取締役社長：丸山 誠治

所在地：東京都千代田区永田町 2 丁目 11 番 1 号 山王パークタワー7 階

HP：<https://www.nttqonog.com/>

2022 年 10 月 1 日より株式会社 NTT ドコモ 100%子会社として事業を開始いたしました。

個人のお客さま・法人のお客さまに対して、VR（仮想現実）や AR（拡張現実）、MR（複合現実）

などXRを用いて、メタバース・デジタルツイン・XRデバイスの3つの事業を柱に、さまざまなサービス、ソリューションを提供いたします。

- ※ 記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。
- ※ 掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

以上

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先
株式会社 NTT コノキュー 仮想 DX ソリューション E-mail : xrconcierge-support@ml.nttqonog.com カルビー株式会社 ボディグラノーラカスタマーサポート E-mail : support@bodygranola.jp