

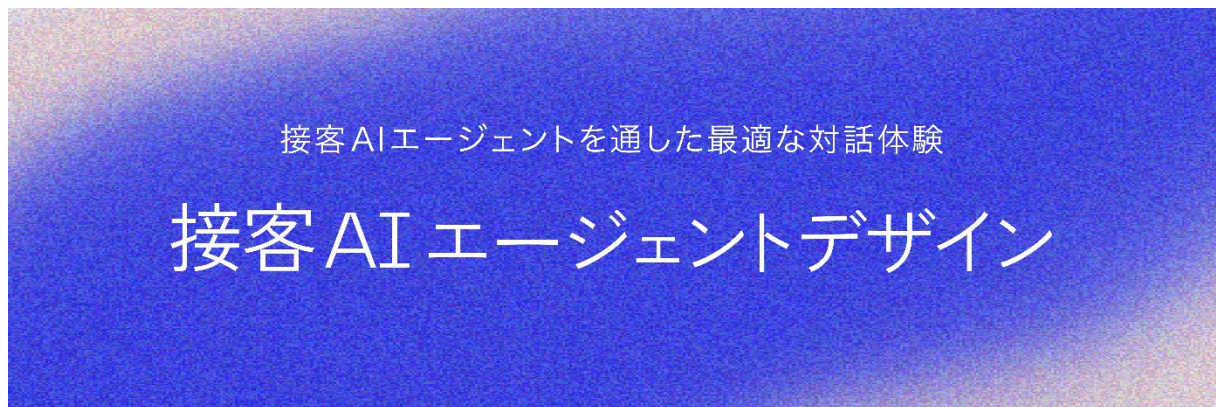
2025 年 9 月 29 日

株式会社電通デジタル

電通デジタル、顧客との対話を進化させる 「接客 AI エージェントデザイン」を提供開始 －対話の質を高める体験設計とパーソナリティ設計で接客体験を変革－

株式会社電通デジタル（本社：東京都港区 代表取締役社長執行役員：瀧本 恒 以下、電通デジタル）は、顧客体験変革の実現に向けた「接客 AI エージェント」の設計・開発を支援するソリューション「接客 AI エージェントデザイン」の提供を開始しました。

<「接客 AI エージェントデザイン」ロゴ>



近年、顧客の対話型 AI の活用は日常的となっており、企業のウェブサイトなどにおいても、従来の検索や階層的なナビゲーションに依存した顧客体験では顧客のニーズに適切に対応しきれないケースが生じています。そのため企業側には、顧客一人一人に応じた最適な体験を提供すべく、AI エージェント活用による対話主導型の新たな顧客体験への変革が求められています。一方で、その設計・開発においては、これまで主に応対の精度・正確性が重視され、顧客が接客 AI エージェントとの対話において感じ取るパーソナリティを含む対話体験のトータルデザインが不十分でした。

本ソリューションは、接客 AI エージェントの顧客体験の設計・開発において、提供すべき体験価値の規定から、パーソナリティ設計、プロトタイプ制作、開発実装、運用・改善までを一気通貫で支援します。接客 AI エージェントを基点に、顧客にとって最適な対話体験を提供することで、高度化・複雑化していく顧客のニーズに応えます。

【本ソリューションのポイント】

1.対話型 AI の利点と課題を反映させた顧客体験デザインの設計

従来の対話型 AI は、スピーディーに相談ができるといった利点がある一方で、場合によっては文章が冗長になりやすく判断がしづらいという課題が生じていました。このような利点や課題を分析し、各対話のシチュエーションに沿って、文章以外の図や写真を交えた顧客一人一人のニーズに沿った最適な対話設計を行います。

2. 「ソーシャルキュー」を活用した独自のパーソナリティ設計

対話型 AI の UX では、従来のウェブサイトやアプリなどの UI 中心の体験に比べ、AI のパーソナリティをより強く感じる傾向があります。本ソリューションでは、人間のやりとりにおける役割や意図、言葉、距離感などの合図「ソーシャルキュー」を用いた独自メソッド「ソーシャルキューメソッド」により、顧客の性格や購買ニーズなどあらゆるケースに対応できる接客 AI エージェントのパーソナリティを綿密に設計します。顧客との対話の内容に応じて接客 AI エージェントが最適な言い回しや態度で回答することで、良質な対話体験を実現します。

3. アジャイル開発による迅速な検証と改善から実行後の継続的な伴走支援

戦略立案から運用まで一貫した PDCA プロセスを確立し、ブランドにふさわしい接客 AI エージェントの顧客体験を、アジャイル型で導入から運用まで一気通貫でスピーディーに実施します。また、サービス開始後の顧客フィードバックを反映した運用・改善を重視し、企業価値および顧客体験の向上に貢献します。

<ソリューションの全体像>



これらのポイントを踏まえ、接客 AI エージェントを通じた相談数や CV（コンバージョン）の向上による顧客満足度やブランドエンゲージメントの強化を実現します。さらに、対話データの蓄積による AI の継続的成長および営業やマーケティングとの連携に繋げることで持続的な競争力を獲得し、さらなるビジネス価値の創出と成長を拡大していくことが可能です。

今後、接客 AI エージェントはパソコンやスマートフォンにとどまらず、店舗、車両、家電など多様なチャンネルに展開され、日常に自然に溶け込む存在となることが期待されます。電通デジタルは、本ソリューションを通じて、各チャンネルに最適化された接客 AI エージェントによる対話体験の実現を支援し、企業の事業成長に貢献してまいります。



国内電通グループは、“人間の知（=Intelligence）”と“AI の知”の掛け合わせによって、顧客や社会の成長に貢献していく独自の AI 戦略「AI For Growth」を推進しています。

AI For Growth については、以下ウェブページをご確認ください。
https://www.dentsu.co.jp/labo/ai_for_growth/

以 上

<電通デジタルについて> <https://www.dentsudigital.co.jp/>

電通デジタルは、国内最大規模の総合デジタルファームです。「人の心を動かし、価値を創造し、世界のあり方を変える。」をパーパスに、生活者に寄り添うクリエイティビティとテクノロジーを統合的に活用することで、あらゆるトランスフォーメーションを実現しています。クライアントの事業成長パートナーとして、共に新たな価値を創造することで、経済そして社会の「変革と成長」を目指しています。

【リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル コーポレートコミュニケーション部

北川・横田 Email : press@dentsudigital.co.jp

【本事業に関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル エクスペリエンス&プロダクト部門

西田・泰良 : Email : ai-agent-contact@group.dentsu.co.jp