

2024年6月13日

株式会社電通デジタル

## 電通デジタル、生成 AI を活用した営業 DX サービス 「∞AI Chat for Sales」を提供開始 -顧客インサイトを導出し、セールス・コミュニケーションの高度化を支援-

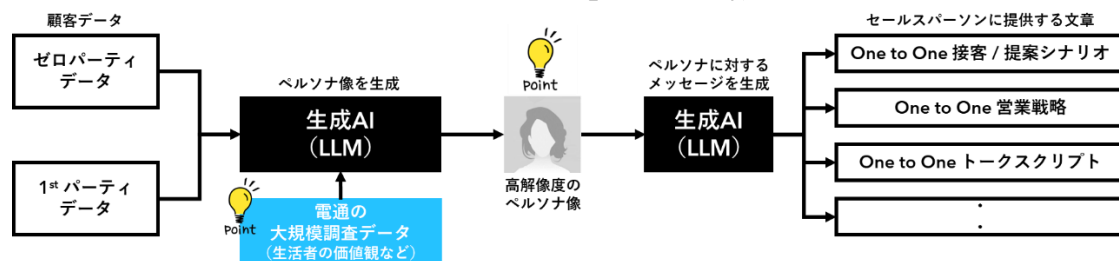
株式会社電通デジタル（本社：東京都港区 代表取締役社長執行役員：瀧本 恒 以下、電通デジタル）は、AI 活用によって企業の次世代マーケティング活動支援を総合的に行うサービスブランド「∞AI<sup>®\*1</sup>」の一環として、生成 AI を用いた営業 DX サービス「∞AI Chat for Sales（ムゲンエーアイ チャット フォー セールス）」を開発し、本日より提供開始します。解像度の高い顧客インサイトを導出し、それに基づいた営業アクションプランやセールストークなどのコミュニケーション文章を生成することで、効果的な営業活動の推進を支援します。



昨今、営業領域における DX として、Web 接客ツールや AI チャットボットによるオンラインのデジタル接客をはじめ、1st パーティデータを活用したリード予測、顧客ダッシュボードをコールセンターやフィールドセールスに連携させた営業支援などの取り組みが始まっています。一方で、企業側で入手できる顧客情報が少なく思うようにデータ活用が進まないことから、「デジタル施策でのパーソナライズができずコンバージョンが上がらない」「インサイドセールスのアプローチ仮説が立てられない」「フィールドセールスの営業スキルが属人化してしまう」などの課題に直面している企業が多く見受けられます。またこれらに対応すべく、大規模言語モデル（LLM）を活用した営業トークスクリプト作成などの試みも一部で始まっていますが、LLM は与えられた指示に対し関連性が高い文章を生成するため、その指示の中で与えるデータの量/質が乏しいと実務で活用できるような回答が得られないという問題を抱えています。

本サービスでは、顧客インサイトの解像度を高めるべく、顧客から取得したゼロパーティデータと企業が保有する 1st パーティデータといった顧客情報、そして株式会社電通が保有する生活者の価値観などを聴取した大規模調査データ※2 をインプットデータとして活用します。それらのデータを LLM に与えペルソナ像を生成し、さらにそのペルソナに対して適切なメッセージを生成するという特許出願済の一連の独自技術を用いることで、質の高いパーソナライゼーションに基づいた営業支援メッセージを提供します。これにより一般的な LLM による文章生成と比較して、生活者の意識や価値観を踏まえた仮説のほか、その根拠となる参考調査データを示すことが可能となり、パーソナライズによる UX 改善やコンバージョン改善、インサイドセールスのアポイント獲得率の向上、フィールドセールスの成約率の向上と属人化解消などを目指します。

< 「∞AI Chat for Sales」 サービス概略図 >



なお、本サービスは API として提供され、各企業の既存システムに簡単に機能を追加することが可能です。本サービスで生成したパーソナライズメッセージを、利用中のチャットボットや SFA (Sales Force Automation)、BI (Business Intelligence)、MA (Marketing Automation) などのツールと連携して活用できます。また、本サービスの提供基盤には、アマゾン ウェブ サービス (AWS) が提供する Amazon Bedrock などの最新テクノロジーを活用しており、顧客の AWS 環境ともシームレスな接続が可能となります。

■アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社 執行役員 技術統括本部長 巨勢 泰宏 氏 コメント

Amazon グループが過去 25 年以上にわたり蓄積してきた AI と機械学習の知見と経験を生かし、AWS は 10 万社・団体を超えるお客様の AI 活用と変革を支えてきました。このたび、電通デジタル様が新たに開発した「∞AI Chat for Sales」は、電通グループ様や利用企業様が保有するデータを Amazon Bedrock をはじめとする AWS のテクノロジーと共に活用することで、「営業 DX」の促進と「顧客価値」の提供を実現するサービスです。今後も本サービスを利用する企業様が、電通デジタル様の技術や知見を活かし、AWS 上で新しい価値を実現できるよう支援してまいります。



「∞AI Chat for Sales」は、電通が提唱する事業グロースのための次世代マーケティングモデル「Marketing For Growth」のうち、Mechanism Resolving（市場構造解明、インサイト解明）の一つとして電通の意識調査データを活用し、営業 DX の推進を実現するサービスです。

<https://www.dentsu.co.jp/news/business/2024/0130-010682.html>

電通デジタルは、テクノロジーと生活者の目線を通じて、人・企業・社会に存在するあらゆる課題を解決し、そのあり方を変えていくことを目指しています。社会や生活者の変化に伴う企業変革を推進するために社内に Transformation Lab.を発足し、営業 DX をはじめとする 13 の Lab でソリューションを開発しています。今後も生成 AI などの最新テクノロジーを活用し、クライアント企業の営業 DX 推進を支援してまいります。

#### ■ 電通デジタル「∞AI」

<https://www.dentsudigital.co.jp/services/AI/mugen-ai/>

※1：電通デジタル、AI 活用で企業の次世代マーケティング活動を統合的に支援する 4 つのサービスを提供開始（2023 年 10 月 5 日発表） <https://www.dentsudigital.co.jp/news/release/services/2023-1005-000114>

※2：株式会社電通が、株式会社電通マクロミルインサイトの調査パネル約 15 万人（約 30 業種）に対して年 2 回実施している、価値観・メディア接触などの意識調査データ。

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。クライアント企業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 ブランディング&コミュニケーション部 社外コミュニケーショングループ  
長田・北川 Email : [press@dentsudigital.co.jp](mailto: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 データ&AI 部門 ∞AI Chat for Sales チーム

Email : [mugen-ai-chat-for-sales-support@group.dentsu.co.jp](mailto:mugen-ai-chat-for-sales-support@group.dentsu.co.jp)