

2024年2月6日

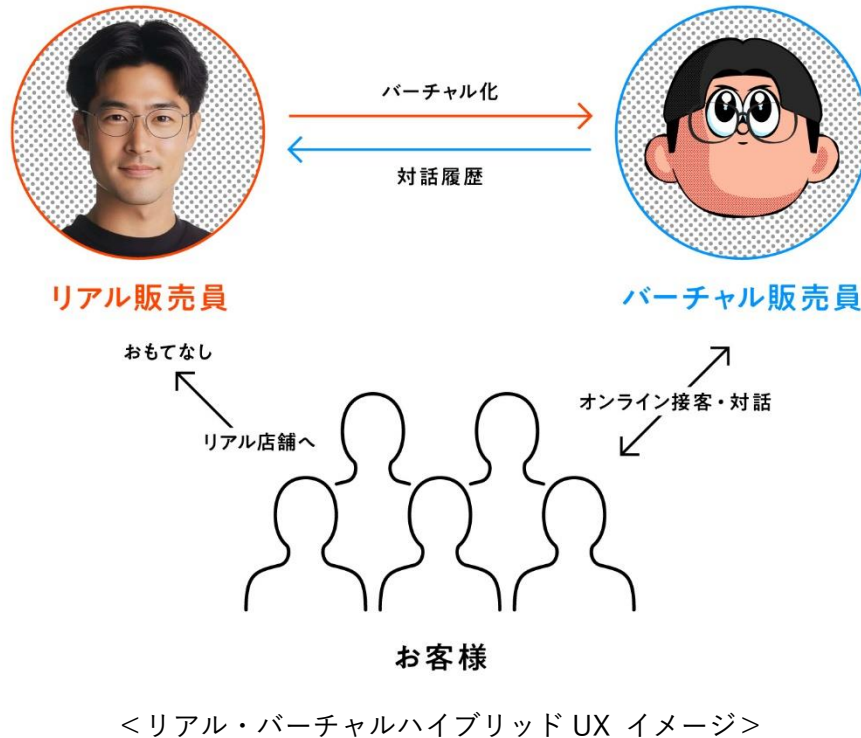
博報堂、生成AIでリアル販売員の個性を反映した
接客・対話を支援するサービスプロトタイプ「バーチャル販売員」を開発
—リアル・バーチャルのハイブリッドUXでよりよい顧客体験を実現—

株式会社博報堂（本社：東京都港区、代表取締役社長：水島正幸、以下博報堂）は、生成AIを接客・対話など生活者との「コミュニケーション」のために活用し、よりよい顧客体験を実現するためのサービスプロトタイプ「バーチャル販売員」を開発しましたのでお知らせいたします。



これまでの対話・接客AIサービスでは、顧客は汎用的かつ限られたタイプのアバターとの対話が一般的でしたが、本サービスでは、博報堂の「バーチャル生活者」*1のノウハウを活用することで、リアル販売員の多様な人格の個性や特徴を反映した数百、数千タイプのバーチャル販売員を作成することが可能となりました。これにより、顧客のニーズや顧客との相性を踏まえた、最適な人格のバーチャル販売員での対話・接客を実現することができます。

またリアルの販売員をバーチャルアバター化し、オンライン上でバーチャル販売員が接客・対話をした後にリアル店舗へ誘導。オンラインでの対話履歴をリアル販売員へ連携することで、リアル販売員は顧客ニーズを理解した上で、顧客をおもてなしすることが可能になります。



博報堂は、各分野で存在感を増していく生成 AI と博報堂の深い生活者理解を融合させて、DX 本来の意味であるデジタル技術によって人々の“生活をより豊かにする”ことにつなげたいという思いから本サービスを開発いたしました。

本サービスを通じて、企業は生活者に対してオンライン、オフラインのシームレスな顧客体験を提供することで、顧客接点の拡大や対話頻度の向上など、ブランドへのロイヤリティを高めることが可能となります。加えて、顧客の声をデータとして収集することや従業員の働き方改革への寄与も期待できます。

本サービスの開発にあたっては、博報堂のクリエイティブディレクター・クリエイティブテクノロジスト・UX デザイナー・アートディレクターなど多様な専門家が参画し、外部パートナーと協業しながら博報堂オリジナルの RAG（検索拡張生成）システムを構築。RAG システムを搭載することで、理想的な対話シナリオや回答を導き出し、より精度の高い会話につなげます。

今後も博報堂は、生活者の声を聴き、DX の本来の目的である「生活をより豊かにする」取り組みを推進してまいります。

***1：バーチャル生活者とは**

定量・定性調査データから生活者の基本プロフィール・価値観/意識・生活行動・消費行動・メディア消費・ブランド評価等の情報を生成 AI に読み込ませることで、数千タイプのバーチャル生活者を生成。マーケティング・商品開発をはじめ、組織づくり、アイディエーション、ワークショップといった多岐にわたる領域で活用しています。※匿名化された調査データを基にしており、セキュアな環境で行っています。

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社博報堂 広報室 三矢・高橋・成田 koho.mail@hakuodo.co.jp

■アバター・UI イメージ

本サービスでは、グローバル展開を意識した博報堂オリジナルのアバターデザインを採用しており、個性的で多様なアバターを再現することができます（ブランドの世界観やニーズに合わせて、アバターデザインをカスタマイズすることも可能です）。さらに、アバターの個性を引き出し、アバターとの対話が楽しくなるような UI/UX デザインにも注力しました。基本機能としては、テキストメッセージでのコミュニケーションに対応しており、応用機能として、音声でのコミュニケーションにも対応可能です。



<オリジナルアバター イメージ>



<オリジナル UI イメージ>

■ユースケース

本サービスでは、販売員に限らず、フロントデスクやコールセンター、カウンセリング、コーチング、マネジメントなど、多様なユースケースを想定しており、自動車、保険、化粧品、採用・人材開発、EC等の分野での活用を見据えています。

- ・カーディーラーの販売員
- ・保険の販売員
- ・住宅メーカーの販売員
- ・家電量販店の販売員
- ・化粧品の美容部員
- ・キャリアカウンセラー
- ・通信キャリアのコールセンター
- ・MRを支援するマネージャー