

2026年6月4日

**ADK クリエイティブ・ワンとADK マーケティング・ソリューションズ、
接客と調査の常識を塗り替えるAIソリューション「NaviAI」™を提供開始
～花王が「CES 2026」にて先行導入、米国市場での高い需要を顕在化～**

株式会社ADK クリエイティブ・ワン(本社:東京都港区、代表取締役社長:森永賢治、以下「ADK CO」)と株式会社ADK マーケティング・ソリューションズ(本社:東京都港区、代表取締役社長:大山 俊哉、以下「ADK MS」)は、生成AIを活用し、顧客との「対話」を通じて商材の理解促進と深いインサイト発掘を同時に実現するAIソリューション「NaviAI(ナヴィアイ)」™の提供を開始いたしました。



【開発の背景】

従来のデジタル接客やアンケート調査は、「説明するためのボット」と「データを回収するための調査票」に分断されており、顧客の熱量を高めながら本音を抽出する一気通貫の体験が不足していました。

「NaviAI」は、ADK が提唱する「ファングロース戦略」に基づき、株式会社 Innovation BASE 北海道との協業により開発されました。AI がコンシェルジュのように寄り添い、商材の魅力を一人ひとりに最適化して伝える「接客機能」と、回答者の言葉に応じて深掘りの質問を投げかける「インサイト調査機能」を統合。対話の循環によって、一過性の顧客をブランドの「ファン」へと昇華させます。

「NaviAI」という名称には、NAVIGATE(導く) + INSIGHT(洞察) + AIを組み合わせ、対話を通じてブランドのファンを導き、愛(Affinity)を育むという想いを込めています。

【NaviAI が実現する「接客」と「調査」の変革】

■「わからない」を「愛着」に変えるナビゲーション(接客)

イベント現場やWebサイトで、AIがユーザーの疑問に即座に回答。単なるFAQ対応を超え、文脈に合わせた利活用方法を提示することで、商材への深い納得感と信頼を醸成します。

■アンケートの常識を塗り替える深い対話(調査)

フリーアンサー形式の質問において、AI が回答者のデモグラ情報やそれまでの質疑応答の内容を分析し、自然な対話形式で投げかけをすることで、回答者自身も無自覚なインサイトや熱量の源泉が浮き彫りにされ、従来の定型アンケートよりも回答率・回答精度を向上します。



ツールイメージ(スマホ版)



イベントでの展開フローイメージ

【導入事例:花王株式会社様「CES 2026」に出展】

2026年1月に米国ラスベガスで開催された世界最大級のテクノロジー見本市「CES 2026」の花王ブースにおいて、NaviAI が先行導入されました。多言語による高度なQA対応に加え、来場者の反応から海外市場における潜在的な需要を掘り起こすインサイト調査として活用されました。

調査の結果、米国在住者の「サービスの価値実感」が日本在住者の約10倍に達するなど、口頭接客だけでは見えにくい具体的な市場ニーズやビジネス拡大の可能性が顕在化しました。

花王株式会社 担当者様コメント:

「CES という多様な言語・価値観が交差する場で、いかにして来場者一人ひとりに当社の革新性を伝え、かつ現地のリアルな期待値を持ち帰るかが課題でした。NaviAI は、多言語対応で私たちの想いを代弁してくれただけでなく、AI との会話の中から、従来のアンケートでは辿り着けなかった『海外ユーザーの生の驚きやニーズ』を浮き彫りにしてくれました。単なる効率化ツールではなく、ファンを創り、深く知るための強力なパートナーだと感じています。」

ADK グループは今後も、生成 AI をはじめとする最新テクノロジーを活用し、クライアント企業のビジネス成果へ貢献する「価値ある顧客体験」を提案してまいります。

<株式会社 ADK クリエイティブ・ワン>

最新のアド・テクノロジーを活用しながら、デジタル、クリエイティブ、アクティベーション領域でリアルとオンラインを融合させた最高のブランド体験を提供する総合プロデュース会社。クライアントの商品やサービスの体験価値を向上させ「ファン」の獲得・育成へ導き、長きにわたり「ファン」に支持されていくことで、クライアントビジネスの持続的成長に寄与する最適なコミュニケーションを提供します。

・ADK CO ウェブサイト <https://www.adkco.jp/>

<株式会社 ADK マーケティング・ソリューションズ>

「ファングロースパートナー」のビジョンのもと、広告・マーケティング領域に留まらず、事業やブランドのトランスフォーメーション、データアナリティクスやテクノロジープラットフォームの整備等、様々な課題に対しての解決に向けた、最適な戦略提案からアイデア開発、実行までを統合的に支援します。クライアントの商品・サービスにおける「ファン」を起点とした顧客体験の仕組み全体を設計し、さらなるビジネス成長への貢献と、新たな価値の創造を目指します。

・ADK MS ウェブサイト <https://www.adkms.jp/>

本件に関する問合せ先

株式会社 ADK クリエイティブ・ワン

第1 デジタル&アクティベーション・プロデュース本部 松本/一寸木/大久保

株式会社 ADK ホールディングス

経営企画本部 広報局 PR・マーケティンググループ 内山/後藤 e-mail: mspr@adk.jp