

2024年11月20日

株式会社電通デジタル

電通デジタル、対話型 AI 開発ソリューション「∞AI Chat」に 「Treasure Data CDP」を連携 －顧客にパーソナライズされた対話体験を提供－

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[®]*1」のうち、対話型 AI による顧客接点の高度化や業務効率化を支援する独自ソリューション「∞AI Chat」において、トレジャーデータ株式会社（本社：東京都千代田区 社長執行役員：三浦 喬）が提供するカスタマーデータプラットフォーム（CDP）ソリューション「Treasure Data CDP」との連携が可能になりました。これにより、対話型 AI において顧客データに基づいてパーソナライズされたコミュニケーションが可能となり、企業はより高度な顧客体験を提供できます。

近年、日本国内市場において生成 AI 関連サービスが数多く提供されています。簡易なプロンプト入力や音声認識の向上により、最適な回答を得ることが期待できる生成 AI は、顧客コミュニケーションの分野においても大きな変革をもたらしました。

特に、対話型 AI を提供する企業は、従来のチャットボットに比べ精緻な回答を素早く生成でき、またオペレーターの対応コストを最小化し、より効率的に多くの顧客と One to One のコミュニケーションをすることが可能になりました。

一方で、顧客に対して正確な回答と精緻な対話を実現するためには、データの整備が必要不可欠です。顧客の期待を超える返答がされない場合、顧客満足度の低下や顧客の離反など、事業に対してマイナスの影響を及ぼす可能性があります。

このたび、セキュアな環境下で容易かつ手軽にチャットボットを構築することが可能な「∞AI Chat」に、190 超の標準コネクタによるデータ統合と複雑なセグメンテーションに対応し、最適な顧客インサイトの導出とマーケティング施策の改善が可能な「Treasure Data CDP」を連携させることで、対話型 AI の発話内容における個別最適化を実現します。顧客との過去の会話ログや購買履歴など、「Treasure Data CDP」に蓄積されたパーソナルデータを AI に連携させることによって、顧客の状況に応じた最適なリコメンデーションを行うことで、購買促進や離反防止につなげます。顧客はストレスのないシームレスな体験を享受でき、同時に企業は自動化による業務効率化と顧客満足度の向上を実現します。

また CDP 環境の構築にあたり、AI 利活用に関わるユースケースを限定することで導入に関わる期間を最大 3 分の 1、コストを最大 10 分の 1 まで圧縮し「Treasure Data CDP」をクイックに導入する「CDP Growth Package」^{*2}を活用することで、迅速な対応が可能です。CDP の環境を有していない企業に対しても、環境整備から AI チャットの導入まで一気通貫での支援を行います。

さらに今後、「∞AI Chat」と「Treasure Data CDP」を連携した導入支援パッケージを業種・業態別にラインアップする予定です。

今後も電通デジタルでは、本連携により高度化された対話型 AI を通じて最適な顧客体験を提供し、企業の事業成長に貢献します。

※1：∞AIについて <https://www.dentsudigital.co.jp/services/AI/mugen-ai>

※2：電通デジタル、AI 利活用に向けた CDP 構築プログラム「CDP Growth Package」の提供を開始（2024 年 7 月 18 日発表）<https://www.dentsudigital.co.jp/news/release/services/2024-0718-000169>

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
北川・宮本 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 テクノロジートランスフォーメーション統括室 TX ビジネスデベロップメント部
福岡 Email : contact.ai.treasuredata@group.dentsu.co.jp