

2024年9月25日

株式会社電通デジタル

## 電通デジタル、AIを活用した新たな購買体験を創出する プロジェクト「Commerce AI Lab.」を本格始動

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を活用した新たな購買体験を創出するプロジェクト「Commerce AI Lab.」を本格的に始動します。

<Commerce AI Lab.のロゴ>

# Commerce AI Lab.

昨今のデジタル時代において、生活者のライフスタイルは日々変化し、企業の顧客接点構築も多岐にわたっています。コマースマーケティングにおいても、多くの企業がECのみならずデジタル広告やSNS、オウンドメディア、パーソナルチャネル、さらにリアル店舗も含めた多様なタッチポイントとの適切な連携と成果最大化の実現が急務となっています。

こうした状況下において、EC担当者の膨大な業務とリソース不足を解決し業務効率化をサポートするだけでなく、顧客のインサイトをとらえて新たな価値を創出するAI活用への注目が高まっています。

電通デジタルは、顧客体験基点のコマースマーケティングにおける知見と実績を有し、実店舗とECを統合した企業のコマース全体の戦略設計から制作・運用まで、購買データ活用を軸に豊かな顧客体験の実現に向けた支援を推進しています。また、AI事業では、クライアント企業のマーケティング戦略において、AIを活用したマーケティングソリューションブランド「∞AI<sup>®</sup>（ムゲンエーアイ）<sup>\*</sup>」をはじめとする新たな価値を創造するためのさまざまなAIソリューションを提供しています。

本プロジェクトでは、これらのケイパビリティを掛け合わせた複数の取り組みを通し、EC担当者の業務を効率的かつ迅速にサポートすることに留まらず、顧客一人ひとりに沿った最適な購買体験創出と新たな価値創造を提供します。

<「Commerce AI Lab.」現在の取り組み>

### ① 対話型コマース

ECサイト上において、AIチャットとの対話を重ねることで顧客の潜在的なニーズを引き出し、パーソナライズされた購買体験を提供します。また、チャット記録を通して顧客インサイトを含めたさまざまな情報を収集し、今後の事業戦略に活用することが可能です。

## ② 商品 DNA 作成

商品の基本情報に加えて、過去の顧客レビューなどをもとに AI が顧客の求める商品情報を新たに作成し、より顧客それぞれの好みに合った選択肢で商品を選べるようレコメンド機能を使った情報提供を行います。また、レコメンドされた衣類などの商品は EC サイト上でバーチャル試着することもでき、実店舗と同様に納得して購入することが可能です。

## ③ AI ペルソナ作成

電通グループ独自の大規模調査データの活用によって AI ペルソナを作成し、そのペルソナと対話を重ねることで、ターゲット層に響くような商品・サービスや事業戦略のアイデアの創出を短期間かつ低コストで実現します。

## ④ 対話型レビュー生成

商品購入後のレビュー作成において、レビュー生成 AI との対話を通じた情報収集をもとに、レビュー生成から EC サイトへのレビュー投稿までの一連の作業をすべて AI 活用で実施します。高品質なレビューを簡単かつ大量に生成することで、顧客の購買意思決定をサポートします。

その他にも、本プロジェクトでは、国内外のプラットフォーマーやクライアント企業との協業を行うなど、さまざまな取り組みの実施を随時、企画・検討しています。

今後も電通デジタルは、企業の抱えるコマースマーケティングの事業課題の解決に向けて、最適な AI 活用施策を創出し、豊かな顧客体験実現を通じた企業の事業成長に貢献してまいります。

※：∞AI<sup>®</sup>について

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

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・横田 Email : [press@dentsudigital.co.jp](mailto:press@dentsudigital.co.jp)