

2020 年 12 月 4 日

株式会社電通デジタル

## 電通デジタル、営業活動のアプローチ成功率を大幅改善 —顧客行動の予測モデルを “説明可能な AI”を用いてアジャイル型で開発—

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：川上 宗一 以下、電通デジタル）は、株式会社ナレッジコミュニケーション（本社：千葉県市川市 代表取締役：奥沢 明 以下、ナレッジコミュニケーション社）と協業し、企業の営業活動において、顧客の購買、解約、嗜好性などの予測モデルを「説明可能な AI（explainable AI：以下 XAI）」の手法を用いたアジャイル型開発で支援するコンサルティングサービスを提供開始します。

これまで AI が苦手としていた複雑な予測結果の根拠を利用者に説明することができ、予測モデルを実際に活用する営業現場において、担当者が分析結果に納得した上で確実な営業活動を行います。なお、すでに実施したプロジェクトの成果として、見込み顧客からの「受注率」や若手スタッフの「アプローチ成功率」において大幅な改善結果が得られました。

昨今、企業活動においてデジタルトランスフォーメーション（以下、DX）が経営課題の 1 つとされており、顧客と対面する営業現場においては、オンライン商談の必要性が増し、それに伴うデータ活用のニーズも高まっています。なかでも、自社データ（1st Party データ）を統合し顧客の購入確度や継続受注など購買の予測モデルを構築する際に、膨大な自社データを AI/機械学習を活用することで最適なアプローチに繋げようとするケースが増えています。

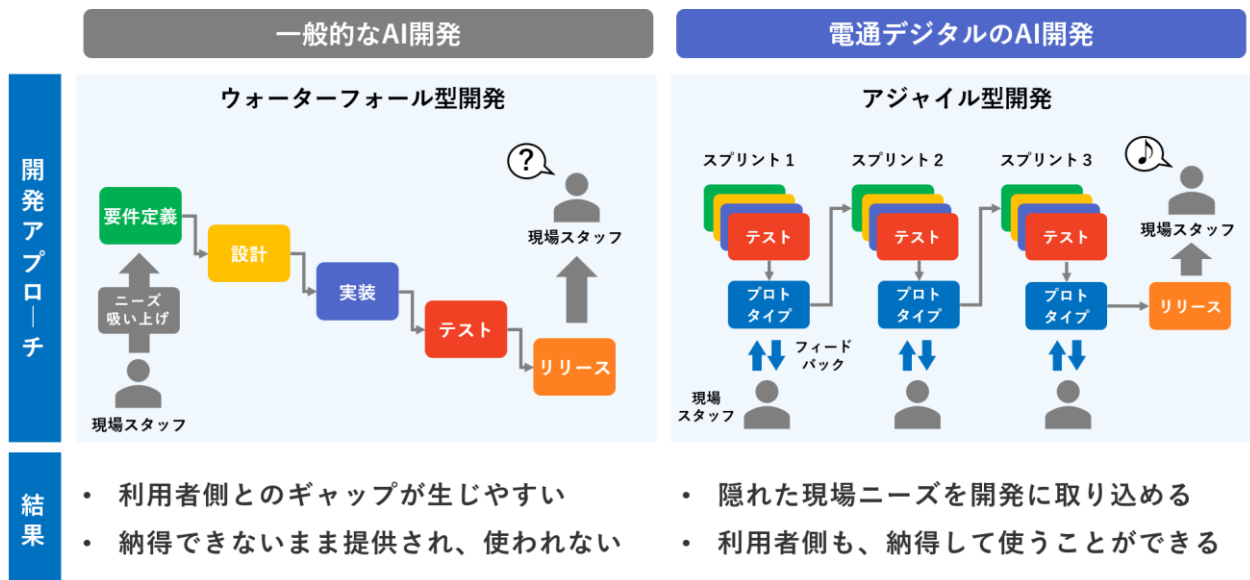
一方で、多くの企業が、AI/機械学習の PoC（Proof of Concept：概念実証）で開発した予測モデルの結果が、現場で活用されずに実運用に至らないという課題に直面しています。要因として、ウォーターフォール型で PoC の工程を着実に段階的に進めていくプロセスが定着しており、開発途中での変更、追加が困難なことが挙げられます。

本サービスでは、アジャイル型によって XAI を用いた予測モデルのプロトタイプを素早く構築し、予測結果を利用する現場スタッフや営業担当者からのフィードバックの反映と改善を高速で繰り返すことで、現場のニーズに沿った営業アタックリストや顧客プロフィールシートを迅速に提供します。

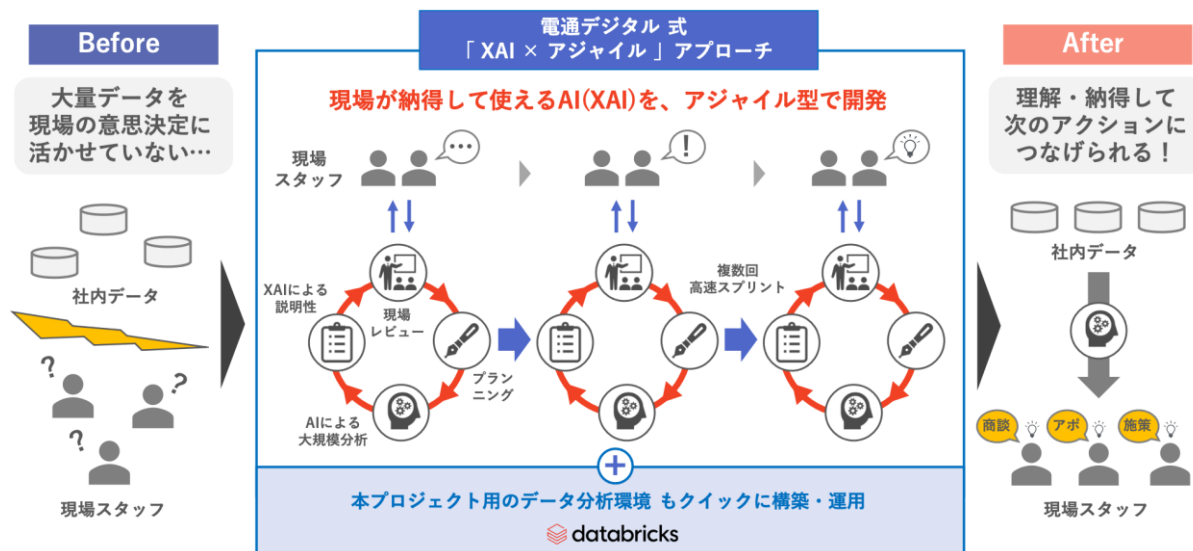
さらに、この度ナレッジコミュニケーション社と協業し、同社が導入支援をする AI/機械学習に特化した統合データ分析基盤である「Databricks」（データブリックス）※を活用することで、エンタープライズレベルのデータ処理を高速に開発・分析できる環境をスピーディーに構築します。自社に開発環境を保有しない企業でも可能で、環境構築を含め 3～6 カ月の短期間で PoC を実施します。本サービスを通じて、迅速かつ高水準の分析結果から営業活動を行い、実行後の課題抽出、改善の PDCA においても当社が伴走することで、事業成果の最大化を実現します。

今後も電通デジタルは、ナレッジコミュニケーション社と共に、デジタルマーケティング領域における AI 活用促進をリードし、クライアント企業の DX 推進と事業成長に貢献します。

## 【一般的な AI 開発と電通デジタルの AI 開発の違い】



## 【電通デジタル式「XAI×アジャイル」アプローチの概要図】



※Databricks（データブリックス）について <https://databricks.com/jp>

Databricks 社の Databricks は、AI/機械学習に特化した統合データ分析基盤を提供します。データのサイロ化を解消する「Lakehouse（レイクハウス）」アーキテクチャにより、構造化/非構造化データに加え、バッチ/リアルタイム処理を単一のプラットフォーム上で処理が可能です。また、ウェブブラウザベースで、シンプルな協業を可能にする Notebook 形式のコラボレーションツールにより、機械学習のライフサイクルを効率的に管理し、データチームの生産性向上を実現します。

なお、ナレッジコミュニケーション社は Databricks 社のソリューションパートナーとして、日本における Databricks の導入・構築・活用支援において、多数の企業をサポートしています。



1. 大規模データ処理に耐えるエンタープライズクラウド
2. アドホック分析の生産性、時間短縮
3. 本開発に耐えるスケーラビリティ、運用機能
4. グローバル7000社以上に採用されている信頼性

### データサイエンティストの生産性にフォーカスしたデータ分析統合環境

<株式会社ナレッジコミュニケーション 概要>

会 社 名：株式会社ナレッジコミュニケーション

本社所在地：千葉県市川市相之川 3-13-23 丸伝小川ビル 3F

代 表 者：奥沢 明

設 立：2008 年 11 月 13 日

事 業 内 容：クラウド事業、AI/ロボット事業、ラーニング事業

U R L：<https://www.knowledgecommunication.jp/>

以 上

【株式会社電通デジタルについて】 <https://www.dentsudigital.co.jp/>

電通デジタルは、2016 年 7 月に国内電通グループのデジタルマーケティング専門会社として設立しました。デジタルマーケティングの全領域に対して、「コンサルティング」、「開発・実装」、「運用・実行」の機能を持ち、統合的で最先端のマーケティングサービスを提供しています。テクノロジーやデータ、クリエイティブなど各領域のプロフェッショナルが、電通グループ各社との連携によりシナジーを創出し、クライアントの事業成長パートナーとしてビジネスの成功に貢献します。

**【リリースに関する問い合わせ先】**

株式会社電通デジタル コーポレートコミュニケーション部

竜野・横田 TEL : 03-6217-6036

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 デジタルインテグレーション事業部

宮本・宮田 Email : [di\\_ai@dentsudigital.co.jp](mailto:di_ai@dentsudigital.co.jp)