

2021年7月26日

株式会社電通デジタル

AI を活用し自然対話を実現するチャットボット 「Kiku-Hana for LINE」を提供開始 - BOT BOOSTaR[®]連携により LINE 公式アカウント上で 高度な 1to1 コミュニケーションが可能に -

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）と株式会社電通（本社：東京都港区 代表取締役社長執行役員：五十嵐 博 以下、電通）は、LINE 公式アカウントで AI チャットボットを活用し、顧客との会話をより自然な会話へと高度化することで、顧客一人ひとりに寄り添った 1to1 コミュニケーションを可能にする「Kiku-Hana for LINE」を企業向けに提供開始しました。これにより、LINE 公式アカウントでのマーケティング活動を活性化させ、新規顧客獲得・育成を支援します。

このサービスは電通が提供する AI 自然対話エンジン「Kiku-Hana（キクハナ）」と、LINE 株式会社が提供する Messaging API を活用し、LINE 公式アカウントで多様なコミュニケーションを可能にするサービス「BOT BOOSTaR[®]（ボットブースター）」が連携^{※1}することで実現しました。

電通が 2018 年に独自開発した「Kiku-Hana」は、自然言語解析や理解、推論などに最適な論理型プログラミング言語 AZ-Prolog を採用し、これまで難しいとされてきた「日本語の意味」を解析することで、少ない学習量でもユーザーが求める人間的な会話、情報提供を可能にします。この「Kiku-Hana」を、電通デジタルが開発した、チャットコマースやデザイン性の高いメッセージ表現、データに基づいたセグメント配信など LINE 公式アカウントに高度な機能を追加できるサービス「BOT BOOSTaR[®]」と連携させることによって、「Kiku-Hana for LINE」では LINE 公式アカウント上でこれまで以上に高度な顧客コミュニケーションを設計・実装することが可能になりました。

例えば、顧客一人ひとりの自然対話が可能になることはもちろん、その自然対話にあわせてチャットコマースに誘導する機能や、顧客の属性や対話の内容を分析し顧客の嗜好に合った複数のコンテンツをセグメント配信するなど、自然対話をきっかけとした 1to1 のマーケティング活動が可能になります。

また、2021 年 7 月 26 日に電通がリリースした、AI チャットボットによる対話形式で生活者インサイトを自動で深掘りする調査ソリューション「Smart Interviewer (β版)^{※2}（スマートインタビューアー）」機能も「Kiku-Hana for LINE」で活用することが可能になります。これにより、LINE 公式アカウントの顧客を対象にしたマーケティング調査はもちろんのこと、AI チャットボットによる顧客一人ひとりのニーズの深掘り、その深掘りしたニーズにあわせたメッセージ返答やレコメンドなど、CRM 領域での幅広い応用が期待されます。

<Kiku-Hana for LINE の 1to1 コミュニケーションイメージ>



自然対話からチャットコマースへ誘導

電通デジタルと電通では、今後も様々なソリューションで連携を行い、LINE 上の 1to1 コミュニケーションの拡張や、マーケティング機能の高度化を目指してまいります。

※1 「BOT BOOSTaR®」とその連携について

BOT BOOSTaR®は、LINE 株式会社 が提供する Messaging API を活用し、LINE 公式アカウントで多様なコミュニケーションが可能になる新規顧客獲得・既存顧客育成支援サービス。LINE 公式アカウントにおいて、その BOT BOOSTaR®を通じて複数の API ツールを連携することができる「チャンネル・エミュレート機能」を開発したことで Kiku-Hana との連携が可能になった。

BOT BOOSTaR®サービスページ https://www.dentsudigital.co.jp/service/lp/LINE_BOT_BOOSTaR/

電通デジタル、企業の LINE 公式アカウントで、BOT BOOSTaR®独自新機能による API ツールの複数接続を実現 (2021 年 7 月 16 日発表)

<https://www.dentsudigital.co.jp/release/2021/0716-000942/>

※2 Smart Interviewer は電通と電通マクロミルインサイトが共同開発した、AI チャットボットによる対話形式の調査ソリューション。人の意識や商品価値を階層構造で聴取していく「ラダリング手法」が搭載されており、聴取したい階層構造や想定回答を事前に AI に学習させることで、一人ひとりの回答内容を踏まえながら、階層構造に沿った質問を AI が自動で行い、回答を引き出すことが可能。特許出願中。

生活者インサイトを独自の AI チャットボットが自動で深掘りする「Smart Interviewer」β版を共同開発 (電通リリース 2021 年 7 月 26 日発表)

<https://www.dentsu.co.jp/news/release/2021/0726-010411.html>

<電通デジタルについて> <https://www.dentsudigital.co.jp/>

国内最大規模のデジタルマーケティング会社として、データとテクノロジーを駆使した次世代マーケティングの戦略策定・実行、その基盤となる IT プラットフォームの設計・構築、クライアントの事業革新を支援する DX コンサルティングなどのサービスを提供。国内外のプラットフォーム各社との緊密なパートナーシップのもと、高度な専門性と統合力により、クライアントの事業成長に貢献しています。

【本リリースに関するお問い合わせ先】

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・宮本 TEL : 03-6217-6036

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 コマースデザイン事業部

千葉・星野 Email : dd_co_BOT_BOOSTaR@group.dentsu.co.jp