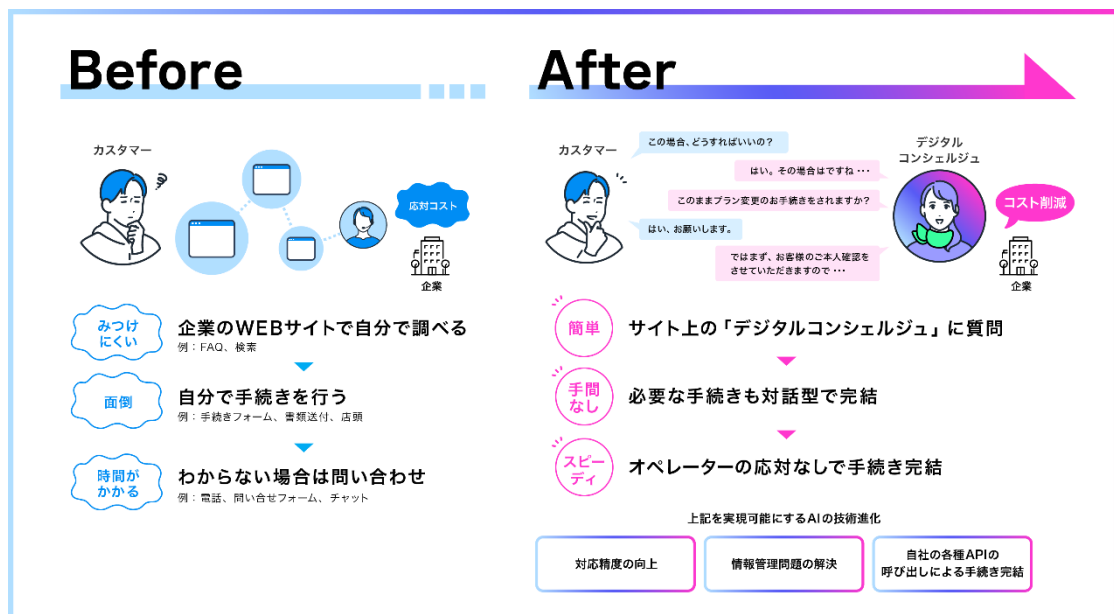


2023年4月27日  
株式会社電通デジタル

## 電通デジタル、ChatGPT などを活用した「AI 主役型カスタマーサービス」の実現支援を開始 - 飛躍的な顧客体験改善と大幅なコスト削減を実現 -

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、ChatGPT などの LLM（Large Language Models：大規模言語モデル）を活用した、企業のカスタマーサービス革新のための支援サービスの提供を本日より開始しました。当社では、デジタル化社会における人間味のある優れた顧客体験を「Humanized Digital Experience™（ヒューマナイズド デジタル エクスペリエンス）」（以下、HDX）と定義し、その実現を支援する各種サービスを 2023 年 3 月から提供※しており、本サービスはその一環として開始した、HDX を具現化するサービスの一つです。

本サービスでは、GPT-4 をはじめとする最新の AI 技術を取り入れることで、これまで企業においてオペレーターが担っていたカスタマーサービスでの顧客対応を、自社や顧客の情報管理を担保しながら、AI 自身が相談受付から必要手続きまでを完了させるところまで一貫して行うことが可能になります。これにより、人間味をもった AI 主役型のカスタマーサービスを実現し、「飛躍的な顧客体験改善」と「人的スタッフによる顧客対応コストの大幅削減」を目指します。



### <本サービスを実現可能にする AI の技術進化>

#### ・ 対応精度の向上

OpenAI 社より開発・公開された次世代言語モデル GPT-4 は、パラメーター数（AI の性能を測る指標）が前バージョンの GPT-3 から大幅に増加されるなどの言語処理能力の向上により、イ

ンブットデータ解釈精度と回答精度が向上し、的確かつ自然なカスタマーサポート提供が可能になることが期待されています。また近い将来、テキストの認識・生成に限らず、画像・動画・音声の認識・生成が可能な「マルチモーダルな AI（様々な種類の情報を利用し高度な判断を行う AI）」の実用化も期待されており、これにより「顧客の問い合わせに対して、わかりやすい音声や動画で回答する」といったカスタマーサービスの未来像を描くことができます。

## ・情報管理問題の解決

ChatGPTなどをカスタマーサービスに利用するためには、自社情報（商品・サービス情報、利用規約、手続きルールなど）や顧客情報を学習データとしてインプットする必要がありますが、それらが GPT に学習され、他アカウントへの回答に利用されてしまうという懸念が指摘されてきました。しかしながら、AI 提供各社は、例えば「顧客が API を通じて送信したデータは、顧客が明示的にデータ共有を選択しない限りはモデルの訓練や改善に使用されない」といったポリシーの打ち出しへと動いており、自社内限りで管理すべき情報に基づいたカスタマーサービス提供が可能となることを見込まれます。

## ・自社の各種 API の呼び出しによる手続き完結

今後、ChatGPT Plugin など各種 API 呼び出しや検索クエリ実行を可能とする機能が一般企業に開放されることで、「顧客に対して、必要最低限の手続き（例：住所変更）とその窓口（例：住所変更フォーム）を案内する」ことだけに留まらず、例えば「住所変更に伴い結婚により名字が変わる可能性がある」と推測し、名前変更に関する手続き・窓口を同時に案内する」など、対話インターフェイスの中で手続きを完結させることが可能となります。

## <AI 主役型カスタマーサービスを実現する具体的な支援内容>

- ・ GPT の最新機能を踏まえての、カスタマーサービスの新たな在り方の構想策定
  - ※「Responsible AI（責任ある AI）」の観点からの妥当性検討を含む
- ・ 迅速なプロトタイプ開発による、フィジビリティと有効性の検証（PoC）
- ・ 正式サービス化のためのシステム実装、業務プロセス整備、利用規約策定
- ・ 愛着が感じられるサービスとするためのクリエイティブワーク（キャラクター開発など）
- ・ サービス運用からの学びと GPT 進化を反映した継続的改善支援
- ・ LINE などのコミュニケーションチャネル、企業ドメイン知識、検索結果などと GPT の連携ソリューション開発 など

電通デジタルでは、自社内の業務効率・生産性の向上、およびクライアント企業に対する GPT 活用支援のための知見・専門性の蓄積を目的とし、社内での GPT-4 の本格活用を進めています。現在、社内ルールや手続きなどに関する社員の問い合わせ対応の自動化や、全役員による「各種文書の骨子把握」「ドラフト作成」などへの活用・社内情報発信をすることにより、全社での AI 標準装備を推進しています。

こうした取り組みも含め、今後も、最先端 AI ソリューションなどのテクノロジーを融合/最大化させることで、顧客体験・従業員体験へ寄与する人間味のあるデジタル体験を実現するサービスを拡大し、企業と生活者のより良い関係性の構築を通じて社会課題の解決を目指します。

※：電通デジタル、人間味のあるデジタル体験「Humanized Digital Experience」を人と AI で実現するサービスを提供開始（2023 年 3 月 23 日発表）

<https://www.dentsudigital.co.jp/news/release/services/2023-0323-000077>

以 上

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

国内最大級の総合デジタルファームとして、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。国内外の企業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。

#### 【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 広報 PR グループ  
長田・北川 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 トランスフォーメーションリードルーム  
ヒューマナイズドデジタルエクスペリエンスルーム  
松井・川野 Email : [hdx\\_contact@group.dentsu.co.jp](mailto:hdx_contact@group.dentsu.co.jp)