

2023年10月5日
株式会社電通デジタル

電通デジタル、AI 活用で企業の次世代マーケティング活動を 統合的に支援する 4つのサービスを提供開始 —新たな AI サービスブランド「∞AI (ムゲンエーアイ)」のもと、 ビジネス革新を推進—

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 を活用した企業の次世代マーケティング活動を統合的に支援するため、当社が展開する AI サービスブランドを新たに「∞AI (ムゲンエーアイ)」[※]と定め、生活者が商品・ブランドを発見し、理解し、ファンになることをサポートする3つの AI アプリケーション「∞AI Ads (ムゲンエーアイ アズ)」、「∞AI Chat (ムゲンエーアイ チャット)」、「∞AI Contents (ムゲンエーアイ コンテンツ)」と、それらの基盤となるプラットフォーム「∞AI Marketing Hub (ムゲンエーアイ マーケティング ハブ)」を本日より提供開始します。

※：2022年12月に発表した「∞AI (ムゲンエーアイ)」については「∞AI Ads」に改名しました。

<「∞AI (ムゲンエーアイ)」ブランドの全体図>



昨今、生成 AI 市場の急激な拡大に伴い、多くの企業で顧客とのエンゲージメント向上を目指した AI 活用によるサービス・プロダクト開発の検討が行われています。そのような中、企業の目的や特長に沿った最適な AI ソリューションの活用や、企業が保有するデータと AI のシームレスな連携など、事業成果を最大化させるための対応が急務となっています。

このような背景を受け、電通デジタルでは AI サービスブランド「∞AI (ムゲンエーアイ)」のもと、これらの課題を総合的に対応する新たなサービスを開発しました。

「∞AI (ムゲンエーアイ)」のコンセプトは以下の通りです。

“電通デジタルは、日々、時代に合わせ変革と成長を続けています。

変化するということは、常に未完であり、可能性は「∞ (無限大)」であると考えます。

変化し続ける人間も未完であり、可能性は「∞ (無限大)」です。

この「∞」の考えと AI を掛け合わせ、新しい価値を創出していく、という想いを「∞AI (ムゲンエーアイ)」に込めています。”

■ 「∞AI（ムゲンエーアイ）」各サービス概要

※各種サービスの詳細は追って記載しています。

● 「∞AI Ads」

デジタル広告の運用型広告において、広告クリエイティブ制作のプロセス「訴求軸発見」「クリエイティブ生成」「効果予測」「改善サジェスト」ごとに搭載された各 AI が一連の流れを途切れることなく支援し、バナー広告や検索連動型広告の改善に寄与するアプリケーションです。2022 年 12 月から一部企業への先行提供を行っていた「∞AI」から改名およびサービスのアップデートを行い、この度、本格提供を開始します。

● 「∞AI Chat」

企業の独自データを活用し、ユーザーへのパーソナライズ対応を実現した対話型 AI 開発を支援するアプリケーションです。ウェブサイトや LINE などのコミュニケーションツールとの接続ができ、顧客や従業員とのコミュニケーションの質と効率の向上を支援します。

● 「∞AI Contents」

電通デジタルがこれまで培ってきたクリエイティビティを活かし、AI 活用によるバーチャルヒューマンやオウンドメディア構築など、ユーザーエンゲージメントを高めるサービス・プロダクトを提供します。多くの実績を有する当社の 500 人を超えるクリエイターがプランニングならびに実装支援を行います。

● 「∞AI Marketing Hub」

生成 AI のパフォーマンスをさらに高めるためのプラットフォームです。多様なデータを一元管理できる「データハブ」、データハブ内のデータを処理し目的に応じた最適な AI の選択・統合・制御を行う「AI ハブ」で構成されます。これらの 2 つの機能をシームレスに連携させることで、企業の広範なニーズに対応しながら最良のマーケティングパフォーマンスを生み出します。

さらに、企業の AI 活用ビジネスをスムーズに進行させるため、各種 AI サービスの導入・運用に伴う、コンサルティング、システムインテグレーション、運用サポート、クリエイティブプランニングなどの付帯サービスも行います。

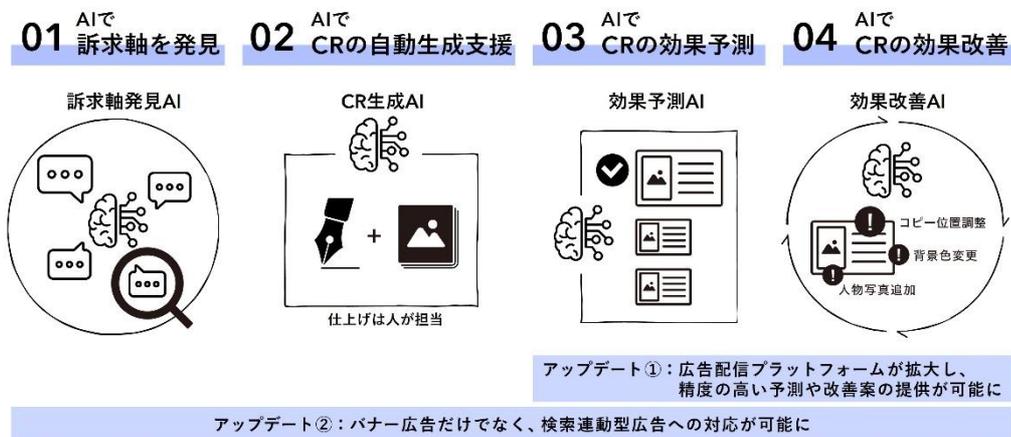
電通デジタルは、今後も企業の AI を活用したマーケティング活動における企業のニーズに即したサービス開発をし、「∞AI（ムゲンエーアイ）」ブランドのサービスを拡張しクライアント企業の事業成長に伴走してまいります。

■ 「∞AI（ムゲンエーアイ）」各サービス詳細

「∞AI Ads」

デジタル広告の運用型広告において、広告クリエイティブ制作のプロセス「訴求軸発見」「クリエイティブ生成」「効果予測」「改善サジェスト」ごとに搭載された各 AI が一連の流れを途切れることなく支援し、バナー広告や検索連動型広告の改善に寄与するアプリケーションです。2022年12月に「∞AI」^{※1}という名称で一部企業への先行導入を、翌2023年3月にはGPT-4の実装^{※2}を行い、この度、当社のAIサービスブランド制定に伴う「∞AI Ads」への改名とサービスアップデートを行い、本格提供を開始します。

< 「∞AI Ads」の概要図 >



● 今回のアップデート内容

- ① 対応する広告配信プラットフォームの拡大
 広告配信プラットフォームを拡大し、「効果予測」「改善サジェスト」機能において、より精度の高い予測や改善案の提供が可能になりました。
- ② 対応する広告メニューの拡大
 全ての工程において、従来のバナー広告に加え検索連動型広告への対応が可能になりました。

● 実績

2022年12月より一部企業への先行導入を実施し、「改善サジェスト」機能などを反映することにより、CPA（1件のコンバージョンを獲得するためにかった費用）が50%以下に削減される事例もあり、大きな成果を創出しています。

● 今後の展開

新機能として、広告バナーの自動生成と動画広告の効果予測を開発中で、PoC（実証実験）を通じ順次提供予定です。

※1: 電通デジタル、広告クリエイティブを革新する「∞AI（ムゲンエーアイ）」を開発（2022年12月19日発表）
<https://www.dentsudigital.co.jp/news/release/services/2022-12190-000064>

※2: 電通デジタル、「∞AI」にGPT-4を実装し試験運用を開始（2023年3月23日発表）
<https://www.dentsudigital.co.jp/news/release/services/2023-0423-000078>

「∞AI Chat」

企業の独自データを活用し、ユーザーへのパーソナライズ対応を実現した対話型 AI 開発を支援するアプリケーションです。ウェブサイトや LINE などのコミュニケーションツールとの接続が可能のため、顧客や従業員とのコミュニケーションの質と効率の向上を支援します。

●サービスの特長

- ① 対話型 AI を容易かつ手軽に作成可能
参照する企業の独自データを CSV や pdf 形式でシステムにアップロードするだけで、簡易に対話型 AI を作成することができます。また、アップロードされたデータは自動で構造化（重要な情報のみ抽出）され、対話の精度向上や LLM（Large Language Models : 大規模言語モデル）使用コストの削減が可能となります。
- ② 各種コミュニケーションツールとの接続
作成された対話型 AI はウェブサイト、LINE アカウント、Teams、Slack などのコミュニケーションツールとの接続が可能のため、企業と顧客との対話への活用だけでなく、社内利用への活用もでき、従業員とのコミュニケーションにおいても質と効率の向上が期待されます。
- ③ 対話型 AI の導入・運用支援
当社のクリエイティビティを活かし、対話するキャラクターの性格設計やチャット画面の UI/UX デザインの支援、プロンプトインジェクション^{※3} やハルシネーション^{※4} の対策についてのコンサルティングなどの実装支援もあわせて行うことが可能です。

●実績

担当商材に関する過去の流行データや傾向を学習させた対話型生成 AI を開発しました。企業の扱う商材に関して、今後どのような商材が流行するのかなどを予測、方向性や切り口の提案などを AI が行い、企業内での企画業務の効率化に成功しました。

●今後の展開

限られた時間内での営業活動の効率化を支援する「∞AI Chat for Sales」、またコンタクトセンターにおける従来からの電話対応だけでなくウェブ上での接客などを支援する「∞AI Chat for Contact Center」など、企業のニーズに合わせた、より専門性の高いバージョン展開を予定しています。

※3：「プロンプトインジェクション」とは、AI に対して特殊な質問を入力することで、AI 開発者が想定していない結果を引き起こし、AI チャットボットが保有する機密情報などを引き出すこと。

※4：「ハルシネーション」とは、AI が事実と異なる内容や文脈と無関係な内容を出力してしまうこと。

「∞AI Contents」

電通デジタルがこれまで培ってきたクリエイティビティを活かし、AI活用によるバーチャルヒューマンやオウンドメディア構築など、ユーザーエンゲージメントを高めるサービス・プロダクトを提供します。多くの実績を有する当社の500人を超えるクリエイターがプランニングならびに実装支援を行います。

●サービスの特長

① バーチャルヒューマン構築

過去の会話データや企業データに加え、対象者の表情や仕草、声サンプルをAIに学習させることによって、自然な会話を実現するバーチャルヒューマンを生成します。回答が用意されているデジタルツインなどと異なり、リアルタイムでの質疑応答ができ、より人間らしい対話が行えるため、ユーザー体験価値を向上させます。

② オウンドメディア構築

バーチャルヒューマンをオウンドメディアに配置し、ユーザーとのリアルタイムな音声対話を可能とします。企業のそれぞれの課題解決や新しい価値創造のため、音声対話によるパーソナライズされたコンテンツの提供を通じて、ユーザーの体験価値向上を目指します。

●これまでの実績

これまでも、電通デジタルはAI技術を活用し、「"名画になった"海展」^{※5}「TEHAI」^{※6}「ロゴで応援！ People-Sponsored Logo」^{※7}「INNER FACE™」^{※8}など様々なサービスの開発やプロジェクトの実施をしてきました。これらのサービス・プロジェクトは国内外で高く評価され、「カンヌライオンズ」ショートリスト、「Spikes Asia」グランプリ、「MAD STARS」クリスタル等の賞を受賞しています。

●今後の展開

これらのネイパビリティを活用し、今後も「∞AI contents」で支援可能なサービスラインアップは順次拡大していく予定です。

※5：電通デジタル、アジア太平洋最大級の広告祭「Spikes Asia 2021」の2部門でグランプリ受賞（2021年3月5日発表）<https://www.dentsudigital.co.jp/news/release/prizes/2021-0305-000784>

※6：「TEHAI」プロジェクトが第74回広告電通賞にてイノベティブ・アプローチ最高賞を受賞（2021年10月6日発表）<https://www.dentsudigital.co.jp/news/release/prizes/2021-1006-001056>

※7：電通デジタル、パラスポーツの新たな運営支援策を提案 自分だけのオリジナルロゴで選手を応援できる「ロゴで応援！ People-Sponsored Logo」を企画（2022年10月12日発表）

<https://www.dentsudigital.co.jp/news/release/csr/2022-1012-000049>

※8：電通デジタル、世界初となる「Webカメラを利用した連続的な表情分析システムによるリモートワーカーのメンタルヘルス研究」を産学共同で開始（2023年3月28日発表）

<https://www.dentsudigital.co.jp/news/release/services/2023-0328-000080>

「∞AI Marketing Hub」

生成 AI のパフォーマンスをさらに高めるためのプラットフォームです。多様なデータを一元管理できる「データハブ」、データハブ内のデータを処理し目的に応じた最適な AI の選択・統合・制御を行う「AI ハブ」で構成されます。これらの 2 つの機能をシームレスに連携させることで、企業の広範なニーズに対応しながら最良のマーケティングパフォーマンスを生み出します。また、「∞AI (ムゲンエーアイ)」内のアプリケーションの基盤としてだけでなく、企業独自のサービス開発の基盤としても活用できます。

● サービスの特長

・ 「データハブ」

国内電通グループが保有する広告配信データ、ソーシャルリスニング等のトレンドデータ、パネルアンケートや実施調査によるナレッジデータを蓄積・連携しています。また企業が保有する 1st Party データとの接続も可能で、様々なデータを一元的に活用することができます。

・ 「AI ハブ」

データハブで取得・連携したデータを処理し、そのデータの整理や画像・テキストを生成します。ChatGPT などの LLM (Large Language Models : 大規模言語モデル) や画像生成 AI など、多様な AI にアクセスできます。これにより、企業の目的に応じ、公平性や安全性を保持し最適な AI の選択・統合・制御をおこない、またログ解析を通じたアウトプットの効果最大化を実現します。

● 実績

すでに国内電通グループ内での運用を開始しており、世界中のニュースの動向をデータハブで学習し、AI ハブが最適な広報活動を提示する国際広報 AI を開発し、株式会社電通内で導入が進んでいます。

● 今後の展開

既存の LLM に独自のデータを学習させ、より企業のニーズに対応することができる電通デジタルカスタマイズの LLM の開発を行い、展開を予定しています。

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 広報 PR グループ
長田・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 「∞AI（ムゲンエーアイ）」ブランド問い合わせ窓口
Email : mugen-ai-contact@group.dentsu.co.jp