

2019年9月17日

電通と電通デジタル、自動車販売店での試乗をより楽しく、自動化・効率化する AI 試乗ソリューションを提供開始

株式会社電通（本社：東京都港区、社長：山本 敏博）と株式会社電通デジタル（本社：東京都港区、社長：鈴木 禎久）は、AIの活用を社内外で推進する統括プロジェクト「AI MIRAI」の活動の一環として、自動車販売店での試乗をより楽しく、自動化・効率化する AI 試乗ソリューションを開発し、本日よりサービス提供を開始します。

AI 試乗ソリューションは、日本語 AI の自然対話サービス「Kiku-Hana（キクハナ）※」とカーナビアプリを組み合わせた独自システムとして開発しました。これまで営業スタッフがお客様と同乗して行っていた試乗ルート案内や車のセールスポイント紹介などの試乗中の会話を、車載スマホに入った AI が代わりに行うことで、お客様だけで試乗を楽しんでいただけるようになりました。以下が本サービス導入のメリットです。

1. お客様の試乗に対する心理的ハードルの軽減

営業スタッフが同乗する代わりにキャラクターが案内するため、お客様がより楽しく、気楽に試乗を体験することができます。試乗車の走行ルートや事前アンケートの内容に基づくお客様の趣味嗜好に合わせて、AI が試乗中のお客様とのコミュニケーションを最適化します。

2. 試乗と査定の同時進行による業務効率化

営業スタッフが試乗の間に査定など他の業務を行えるようになるため、営業業務の効率化が図れます。

3. AI とお客様の試乗に関するやりとりだけをテキストデータ化し、その後の接客に活用

試乗に関する AI からの質問に対するお客様の回答、およびお客様からの質問のみをデータ化し、営業スタッフがその後の商談等で活用できるようにします。

■AI 試乗ソリューションの顧客体験イメージ



ボディカラーは何色あるの？
全部で3色です。今乗っているのが〇〇で、他に〇〇、〇〇をご用意しております。

安全を確認のうえ、少しアクセルを踏みこんでみませんか？自慢の加速性能をお楽しみください！

※ユーザとの会話は電通独自のチャットボット技術(Kiku-Hana)により実現
※ナビゲーション技術はナビタイムジャパンが提供

将来的には、試乗中の会話だけでなく、試乗予約を含めた一連のプロセスを自動化したり、会話データの自動分析に基づいて、営業スタッフにお客様ごとに最適化されたセールスシナリオを提供したりすることで、営業効率の向上やセールストークの平準化、試乗件数の拡大を図っていきます。

本サービスは、株式会社電通と株式会社電通デジタルが株式会社ナビタイムジャパン (<https://corporate.navitime.co.jp>) と共同でアプリケーションを開発し、音声合成には株式会社エーアイ (<https://www.ai-j.jp>) のAITalk®を使用しています。トヨタ自動車株式会社、ネットトヨタ北九州株式会社の協力により 2019 年 3 月に実証実験を行い、良好な効果が得られたことを受け、実運用が可能なシステムとしてこの AI 試乗ソリューションを開発しました。

本日より、ネットトヨタ北九州株式会社、トヨタカローラ熊本株式会社、トヨタカローラ鹿児島株式会社へのソリューション提供を行い、9 月 21 日以降順次、店舗に来訪されるお客様向けにサービスを開始します。今後、サービスの拡大に向けて、全国および他の自動車販売会社へのソリューション提供も行っていく予定です。

※「Kiku-Hana」について

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、ユーザーが求める人間的な会話、情報提供を可能にした AI チャットボットサービス。 <http://www.kiku-hana.jp>

以 上

【リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通 広報局 広報部
山口、升森 TEL : 03-6216-8041

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
島津、南口 TEL : 03-6217-6036
Email : press@dentsudigital.co.jp

【事業に関する問い合わせ先】

株式会社電通 ビジネス・ディベロップメント&アクティベーション局
松山、岩田、齊藤
Email : ai-shijou@dentsu.co.jp

株式会社電通デジタル サービスプロセスデザイン事業部
阿部、堀田
Email : ai-shijou@dentsudigital.co.jp