

2021年7月26日

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（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」）と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、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1 to 1 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、顧客一人ひとりと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1 to 1 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）」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1 to 1 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

Kiku-Hana for LINEの機能例

- 表現が一部省略されてもAIの解析により「メニュー」を補完し、意味を理解することが可能
- 抽象度が高い表現に対して、AIが自動で顧客ニーズを深掘り
- 少ないルールで表記ゆれをカバー可能 (例：ワンコイン以下 = 500円以下)
- AIとの自然対話で引き出した顧客ニーズにあわせた情報提供やチャットコマースへの誘導を実現

電通と電通デジタルでは、今後も様々なソリューションで連携を行い、LINE上の1 to 1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/

チャンネル・エミュレート機能リリース <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。

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

【リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通 広報局 事業広報部

薩摩、阿部

Email : koho@dentsu.co.jp

【事業に関する問い合わせ先】

株式会社電通 事業共創局

松山、堀田、水津

Email : contact@kiku-hana.jp