

2021年5月18日

## クリエイターのノウハウを搭載した自動生成AIで企業のCX向上を支援 －企業ニーズに合わせてカスタマイズしたAIを提供する CX構築支援AI構築サービス「CXAI」(シーエックスエーアイ)を開発－

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)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)、株式会社電通国際情報サービス(本社:東京都港区、代表取締役社長:名和 亮一)、データアーティスト株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:山本 覚)の3社は、広告から販促、広報、問い合わせ対応などさまざまなクリエイティブ表現を自動生成するAIツールを、企業ニーズに応じてカスタマイズで構築するサービス「CXAI」の共同提供を開始します。「CXAI」で構築した自動生成AIは企業に提供され、さまざまなクリエイティブ表現制作を内製化することが可能になります。これにより、企業の生産性・ROIの向上と、より柔軟で最適なCX(カスタマー・エクスペリエンス=顧客体験)設計を支援してまいります。

### <CXAIのロゴ>

CXAI(シーエックスエーアイ)は、「CX向上を支援するAI」からつけられたネーミング。



近年、企業のマーケティングや事業戦略において、顧客満足度を向上させる顧客視点のCX設計の重要性が増しています。その設計は広告のみならず、SNSやウェブサイト、問い合わせ窓口まで、あらゆる顧客接点に及びます。しかし、多様な接点でのあらゆるニーズに応えるために、大量のパターンの制作物や情報収集が必要になるなどコストや工数が増加すること、その表現が効果的なのか事前に分からないことがCX設計における大きな課題となっています。

「CXAI」は、国内電通グループが数年にわたり開発・自社運用してきた複数の「クリエイティブ分析・自動生成ツール※1」で活用されている15種類以上のAIから、企業ニーズに応じた機能を組み合わせてオリジナルAIツールとして提供します。これにより、企業はAIをアルゴリズムから開発することなく、企業活動におけるさまざまな制作物の表現開発を自動・半自動化することが可能になります。また「CXAI」で使われるAIは、国内電通グルー

が制作してきた大量のクリエイティブ表現やその効果（＝クリエイターのノウハウ）を学習しているため、よりクオリティーの高い制作物を手軽に内製でつくることが可能になります。

### <CXAIのサービス概要>

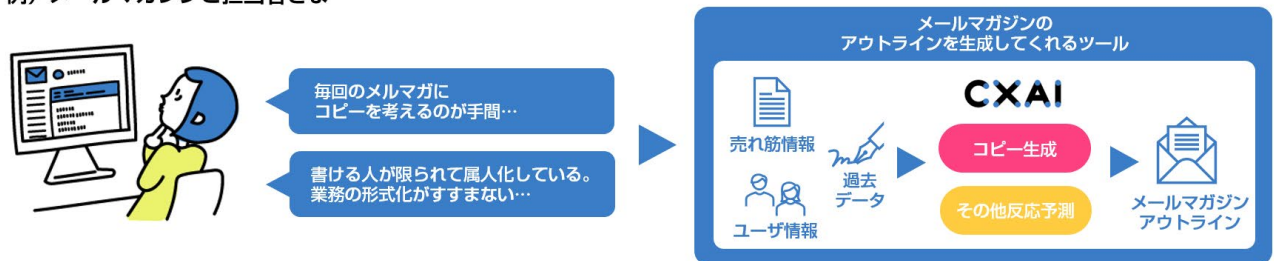


### <CXAIの導入例>

#### 例) チャンネル・メディアマーケティングご担当者さま



#### 例) メールマガジンご担当者さま



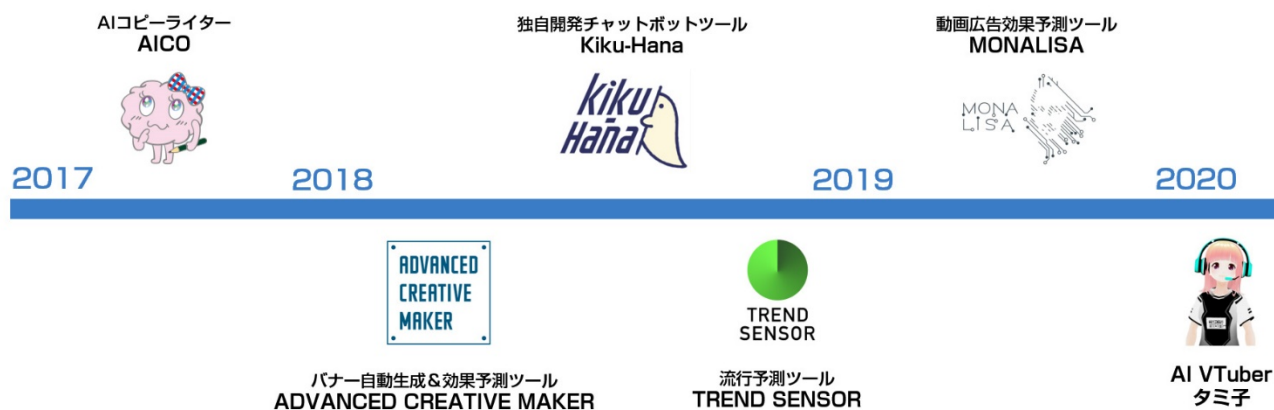
### <CXAI導入のメリット>

- 1、国内電通グループのクリエイティブノウハウを生かしたAIで、制作物のクオリティー向上。
- 2、多パターン制作、パーソナライズを可能にし、マーケティング効果・精度を向上。
- 3、自動化・ツール化により、生産性を向上・コスト削減。ノウハウを形式化することで人材流動性にも貢献。
- 4、既存AIの組み合わせにより、類似の生成システムをゼロから開発するよりも構築コスト・運用コストを低減。

※1 国内電通グループが数年にわたり開発・自社運用してきた「クリエイティブ分析・自動生成ツール」

参考リリース:<https://www.dentsu.co.jp/news/release/2018/1220-009718.html>

## 国内電通グループの代表的なAI活用



<各社の一覧> (順不同)

- ・株式会社電通 <https://www.dentsu.co.jp/>
- ・株式会社電通デジタル <https://www.dentsudigital.co.jp/>
- ・株式会社電通国際情報サービス <https://www.isid.co.jp/>
- ・データアーティスト株式会社 <https://www.data-artist.com/>

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 事業広報部

薩摩、阿部

Email : [koho@dentsu.co.jp](mailto:koho@dentsu.co.jp)

### 【事業に関する問い合わせ先】

株式会社電通 CXAI事務局

Email : [aimirai@dentsu.co.jp](mailto:aimirai@dentsu.co.jp)