

2015年11月6日

デジタル・アドバイジング・コンソーシアム株式会社

## **DAC、博報堂と連携し、LINE 公式アカウント上で会話エンジンを用いた 自動応答アンケート調査などが可能になるサービスを提供開始**

### **～会話エンジンを利用したマーケティングツール開発も可能に～**

デジタル・アドバイジング・コンソーシアム株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長CEO：矢嶋 弘毅、東証JASDAQ 証券コード：4281、以下 DAC）は、株式会社博報堂（東京都港区、代表取締役社長：戸田裕一、以下 博報堂）が開発した会話エンジンと、DACが提供するメッセージングサービス管理ソリューション「DialogOne」(※1) とを連携することで、LINE公式アカウント上でも利用できるマーケティングサービスの提供を開始しましたのでお知らせいたします。

博報堂が開発した会話エンジンは、スマートフォン上で動作するメッセージングアプリや、各種Webサービス、IoTデバイスなどとインターネット経由で連携させ、ユーザーからの問いかけに自動で応答するアプリケーションの開発などを実現します。マーケティングツールとして利用可能で、既にクライアント企業のLINE公式アカウント向けに自動応答アンケート調査の提供を開始しています。

博報堂は、2013年に会話エンジン開発を目的としてSpontena.LLC(代表社員：博報堂、以下、Spontena社)を設立するとともに、米国Pandorabots社( <http://www.pandorabots.com> )と日本国内やアジア地域での会話エンジン開発および事業推進に関する包括的業務提携契約を締結し、会話エンジンのシステム開発と事業開発を行っています。

DACが提供する「DialogOne」はこれまで、人工知能による会話機能追加 (※2)、マルチスクリーン/マルチデバイスのキャンペーンを一元管理するマーケティングプラットフォーム「Experian Cross-Channel Marketing Platform (CCMP)」との機能連携 (※3)、更にスマートフォン向け販促プラットフォームとの連携 (※4)、そしてECワンストップサービスとの連携 (※5) を行うなど、各種ツールやソリューションとの提携を行い、継続的に拡大してきました。また、LINE以外のメッセージングサービスとの連携を通じてリーチを拡大するなど、クライアントのマーケティングに必要な統合的管理ソリューションを目指しています。

#### ■ LINE 上での会話エンジン利用事例

博報堂のクライアント企業が運用する LINE 公式アカウント向けにアンケート型の対話応答システムを提供した事例では、LINE ビジネスコネク (※6) に対応したサービス「DialogOne」と Spontena 社の開発した

会話エンジンを連携させることで LINE 上での会話エンジンによる応答を実現しています。

この会話エンジンは LINE ユーザーと直接対話することで、ユーザーが好む商品や、買う場所などを自然な会話の中で引き出すことが期待できます。また、会話を通じて取得したヒアリング結果はデータベースに蓄積することができます。従来型のアンケートとは異なり、ユーザーの反応に応じて柔軟に聞き方を変えていくことができるため、より深いユーザーインサイトを獲得できます。

#### 回答分類例 1)

会話ロボット：普段、お車でどちらに行かれますか。

ユーザー：会社

回答分類：通勤目的に利用

#### 回答分類例 2)

会話ロボット：お住まい状況についてお聞きます。一緒に暮されている方はいますか。

ユーザー：嫁

回答分類：既婚、夫婦のみ

#### 回答分類例 3)

会話ロボット：普段、雑誌を買うのはどこですか。

ユーザー：コンビニ

会話ロボット：それでは、マンガでしたらどこで買われることが多いですか。

ユーザー：同じ

回答分類：コンビニエンスストア

※会話エンジンからの問いかけに対してユーザーは様々な言葉で回答します。それらの自然文で入力された回答を自動分類することでマーケティング活動に利用しやすいデータに整理します。

#### 質問の言い換え例)

会話ロボット：好きな食べ物は何ですか？

ユーザー：特にない

会話ロボット：甘いものと辛いものどちらが好きですか？

ユーザー：辛いもの

会話ロボット：中華料理とエスニック料理どちらが好きですか？

※基本的な質問文でユーザーから回答を引き出せない場合でも、会話を継続することでユーザーインサイトを探っていくことが可能です。

今回の取り組みでは約 8,000 名のユーザーに向けてアンケート調査を行い、80%以上のユーザーから回答を得ました。また、ユーザーから回答として得られた約 2 万 5000 件のヒアリング結果のうち、99.3%について自然言語処理による回答分類に成功しました。

DACは今後も、広告主とユーザーがクロスチャネルで円滑なコミュニケーションを楽しめる環境を整えるべく「DialogOne」の機能強化に取り組んでまいります。

- (※1) 「DialogOne」は、LINEなどのメッセージングサービス上で企業とユーザーが相互のコミュニケーションを可能にするメッセージ管理ソリューションです。高いリーチを獲得するだけでなく、ユーザー一人ひとりに対して最適なメッセージ配信が可能です。  
<http://www.dac.co.jp/service/technology/crm/dialogone.html>
- (※2) 2015年2月18日 プレスリリース「Jibe Mobileとの業務提携および『DialogOne Agent』サービス開始のお知らせ」  
<http://www.dac.co.jp/press/2015/20150218-DOne-JM.html>  
2015年8月7日 プレスリリース「LINE ビジネスコネクで提供される日本マイクロソフトの人工知能とDACの『DialogOne』が連携」  
<http://www.dac.co.jp/press/2015/20150807-done-ms.html>
- (※3) 2015年2月18日 プレスリリース 「LINE ビジネスコネクに対応したDACの『DialogOne』とエクスペリアンジャパンの『CCMP』が連携を開始」  
<http://www.dac.co.jp/press/2015/20150218-DOne-CCMP.html>
- (※4) 2015年3月26日 プレスリリース 「メッセージングサービス管理ソリューション『DialogOne』とスマートフォン向け販促プラットフォーム『Flipdesk』が連携」  
<http://www.dac.co.jp/press/2015/done-flipdesk.html>
- (※5) 2015年9月16日 プレスリリース 「DACのメッセージングサービス管理ソリューション『DialogOne』とトランスコスモスの『ECワンストップサービス』を連携」  
<http://www.dac.co.jp/press/2015/20150916-done-transcosmos.html>
- (※6) 「LINE ビジネスコネク」は、LINE 株式会社アカウントの各種機能を企業向けにAPIで提供し、各企業がカスタマイズして活用できるサービスです。「LINE ビジネスコネク」を活用することにより、従来の企業公式アカウントのような、LINE ユーザーへの一方通行のメッセージ配信だけでなく、特定のユーザーに対してより最適化されたメッセージを送り分けることができるようになります。さらに、ユーザーの同意のもと、企業の持つ既存のデータベースや、自社システムとLINE アカウントを連携させることで、メッセージ配信ツールとしての域を超え、顧客管理（CRM）ツールや、業務ソリューションツールとしての利用も可能になります。（LINE では、LINE アカウントに紐付いた各企業の顧客データを保持することはありません。）

以上

#### <会社概要>

##### ■ 株式会社博報堂

代表者：代表取締役社長 戸田 裕一  
本社所在地：東京都港区赤坂5-3-1 赤坂Bizタワー  
設立：1895年10月6日  
事業内容：広告主等に対しマーケティング・コミュニケーションサービス全般の提供

##### ■ 合同会社Spontena

自然言語処理技術を利用した独自事業およびマーケティング支援活動を行う目的で博報堂研究開発局が主管となって設立した事業会社。会話エンジンなど、自然言語処理領域でのサービスを継続的に開発していくことを計画しています。

代表社員：株式会社博報堂  
所在地：東京都港区赤坂5-3-1 赤坂Bizタワー  
設立：2013年4月1日

##### ■ デジタル・アドバタイジング・コンソーシアム株式会社

代表者：代表取締役社長CEO 矢嶋 弘毅  
本社所在地：東京都渋谷区恵比寿4-20-3 YGPタワー33F  
設立：1996年12月2日  
事業内容：インターネットメディアレップ事業、アドテクノロジー事業、オペレーション事業等

#### 本件についてのお問い合わせ先

デジタル・アドバタイジング・コンソーシアム株式会社  
担当：戦略統括本部広報担当 TEL：03-5449-6300 e-mail: ir\_inf@dac.co.jp