

2016年10月12日

デジタル・アドバタイジング・コンソーシアム株式会社

DAC、三井不動産レジデンシャルの分譲マンション「パークタワー晴海」の AI を活用したマーケティングを支援

～DialogOneを通じLINE上でAIによる対話型の物件情報提供サービスを開始～

デジタル・アドバタイジング・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COO：島田 雅也、以下 DAC）が提供する、LINE ビジネスコネク（※1）で多くの実績がある「DialogOne」（※2）は、このたび9月1日から開設中の「パークタワー晴海」LINE公式アカウント（アカウントID：@parktower_harumi）に採用され、10月11日より、AI（人工知能プログラム）による対話型の物件情報提供サービスを開始しました。

■サービス概要

ユーザーがLINE公式アカウント上で「パークタワー晴海」に関して知りたい情報を入力すると、AIキャラクターのハルミちゃんが対話形式で最適な回答を行うことで（※3）、以下の効果を期待できます。

1) オペレーションコストの軽減

AIを活用することにより、人の手を介さずに24時間365日ユーザーに物件情報の提供が可能となるため、顧客対応にかかっていた人手やコストが軽減されます。

AI キャラクター ハルミちゃん

2) 顧客の可視化

AIを通じてコミュニケーションを行ったログの蓄積により、「どのような質問を行ったユーザーの見込み度が高いか」、「どのような行動をしたユーザーが優良顧客となりやすいか」といった顧客の可視化分析ができます。これにより、ユーザーのモチベーションに合わせた効率のよいコミュニケーションが可能となります。



3) ユーザーの問合せへの障壁の軽減

従来からの“電話”での問合せに加え、LINE上で24時間いつでも、その場での問合せが可能になります。これにより、時間の制限なく、また電話での問合せが面倒だといった心理的な負担が軽減され、問合せのアクションのハードルが下がることで、ユーザーとのスムーズなコミュニケーションを実現し、見込み顧客の増加が期待できます。

■具体的なサービス提供イメージ

分譲マンション検討時の問合せ対応において、事前に用意されたデータベースからユーザーからの質問および情報にAIの「識別」「予測」能力により最適な回答を判断し情報を返します。このデータベースには、三井不動産レジデンシャルのこれまでの分譲実績や営業ノウハウを活かした想定問答、パークタワー晴海に関する情報がインプットされています。

さらに、AIが提供した情報が質問に対して正しい回答だったのかを判断し、予測するための機械学習プログラムによって、より高い精度での運用を実現しております。なお、AIはAutomagi株式会社の「AMY」(※4)を活用しています。



■今後の展開について

「DialogOne」はこれまで、日本マイクロソフト株式会社が提供する「りんな」や対話形式で荷物問合せなどのサービスが利用できる「Spontena」等、AIとの連携を行い、LINEやFacebookといったメッセージングアプリ上での企業とユーザーのコミュニケーションの支援をしてきました。また、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との機能連携(※5)、スマートフォン向け販促プラットフォームとの連携(※6)、そしてデジタルギフト流通プラットフォームとの連携(※7)など、各種ツールやソリューションとの連携を行い、継続的に機能を拡大しています。

今後も広告主の各種マーケティングツールとの連携により、さまざまな企業のマーケティング活動を支援してまいります。

- (※1) 「LINE ビジネスコネク」は、LINE株式会社が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公式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公式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。）
- (※2) 「DialogOne」は、LINE ビジネスコネクに対応しており、広告主が保有する顧客情報と LINE のアカウント情報などを掛け合わせ、LINE 公式アカウントをより高度に活用することができるメッセージングサービス管理ソリューションです。これにより、ユーザーひとりひとりに適したメッセージを配信し、One to One コミュニケーションを実現します。
<http://dialogone.jp/>
- (※3) まだ決定していない物件情報をはじめ、内容によっては回答できない情報もございます。
- (※4) Automagi は、コミュニケーションの中で対話者を特定のゴールに誘導することを得意とする人工知能ソリューション「AMY」を提供しております。「AMY」は、One to One マーケティング支援の他、コールセンターのオペレーター業務支援、ロボットの会話エンジンとしての利用が可能で、通信会社など大手企業で採用されています。さらに企業と顧客の One to One コミュニケーションに留まらず、資料請求や店舗への来訪などの具体的なアクションにつながることも期待できます。
「AMY」サービス紹介サイト <http://www.amy-ai.com/>
- (※5) 2015年2月18日「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」
<https://www.dac.co.jp/press/2015/20150218-DOne-CCMP.html>
- (※6) 2015年3月26日「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」
<https://www.dac.co.jp/press/2015/done-flipdesk.html>
- (※7) 2015年7月22日「メッセージングサービス管理ソリューション「DialogOne」とデジタルギフト流通プラットフォーム「iffeelgoods」の連携を開始」
<https://www.dac.co.jp/press/2015/201507-done-ifg>

以 上

<会社概要>

■ デジタル・アドバイジング・コンソーシアム株式会社

代 表 者 : 代表取締役社長 COO 島田 雅也

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

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

※DACは、D.A.コンソーシアムホールディングス株式会社の100%子会社です。

■ D.A.コンソーシアムホールディングス株式会社

代 表 者 : 代表取締役社長 矢嶋 弘毅

所 在 地 : 東京都渋谷区恵比寿4-20-3 YGPタワー33F

設 立 : 2016年10月

上 場 市 場 : 東京証券取引所市場第二部（証券コード：6534）

本件についてのお問い合わせ先

デジタル・アドバイジング・コンソーシアム株式会社

担当： 戦略統括本部広報担当 TEL： 03-5449-6320 e-mail: ir_inf@dac.co.jp