



ニューノーマル時代の課題解決につなげる

電通独自開発 対話AIエンジン「Kiku-Hana」ご紹介

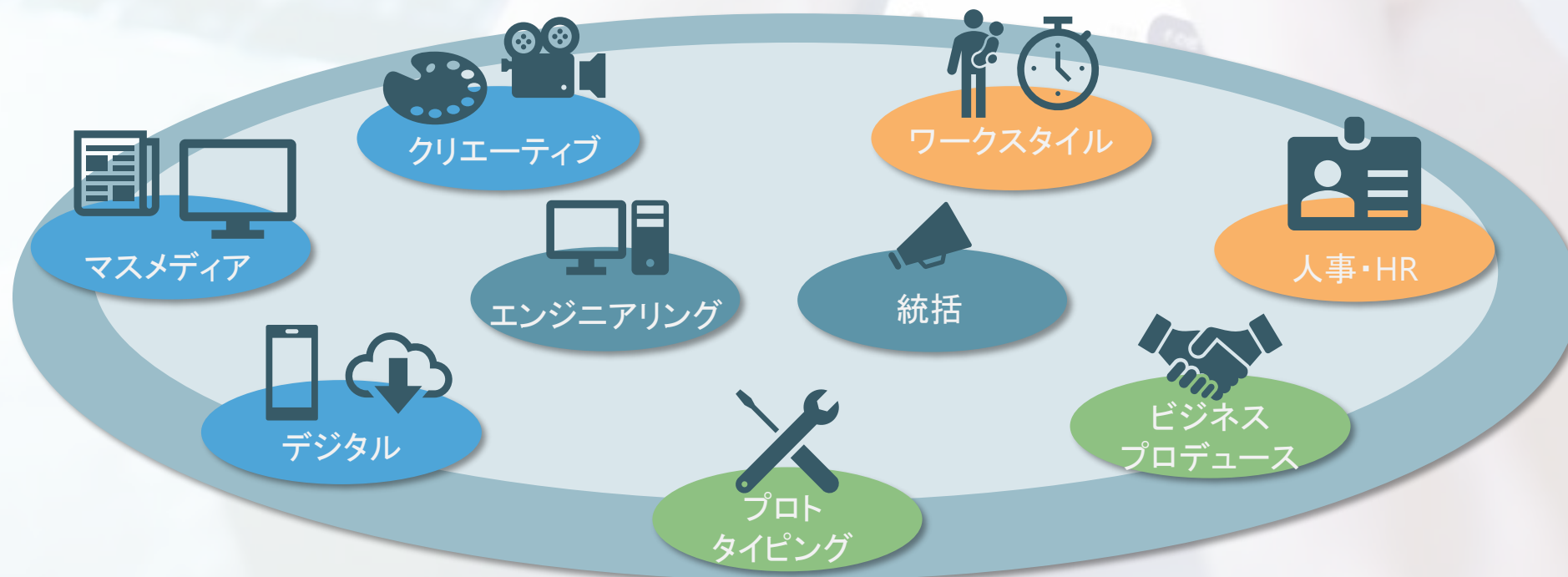
電通のAI領域の取組「AI MIRAI」

電通の全社横断プロジェクトである「AI MIRAI」では、DXや働き方改革などをテーマに、様々なAIを使った開発・プロジェクト推進をしております。

Dentsu AIプロジェクト

AI MIRAI

さまざまな分野の専門家がAIのチャンスを探る、全社プロジェクト



AI対話エンジン「Kiku-Hana」

電通では、「AI MIRAI」のプロジェクトの取組の一環として、
日本語意味理解に特化した低リスクな対話AI「Kiku-Hana」を自社開発。



よくあるAIの課題

日本語意味理解

日本語は**表現や類語が多様**かつ
主語・述語が抜けやすい等
AIによる言語理解が難しい

【Kiku-Hanaの特徴①】

日本語意味理解に特化しており
世界最高水準の技術

失言リスク

ディープラーニング型AIは
失言や誤回答リスクがあり、
原因が**ブラックボックス化**しやすい

【Kiku-Hanaの特徴②】

低リスクなルールベースAIで
ビジネスに最適化



様々なインターフェースや
データベースとの連携も可能

公式HP上に詳細情報やデモもございます

KikuHana

検索



是非こちらから

「Kiku-Hana」の活用領域

Kiku-Hanaはこれまで下記の領域で、お客様との対話自動化に広く活用されています。

AIチャットで顧客サポート
AIコールセンター
(官公庁・多数の企業様)

AI対話でこころを整える
AIカウンセリング
(朝日新聞様など)

自動車販売代理店のDX
AI無人試乗
(TOYOTA様)

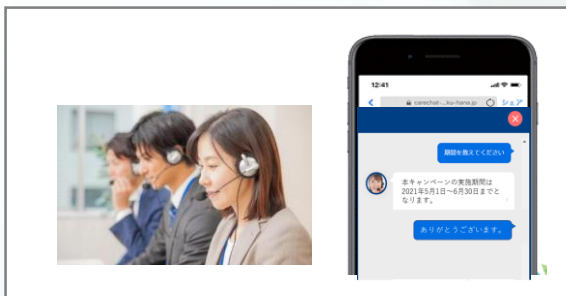
対面や3密回避につなげる
AI無人接客
(プロトタイピング中)

AIチャットがFAQ対応することで
スタッフのお客様サポートを効率化

認知行動療法に基づいたAI対話で
ユーザーのこころのケアをサポート

カーナビアプリと連携することで
自動車の試乗中の接客をAI化

サイネージ等にAIを連携し、
施設や店頭でのお客様対応を自動化





本日は、**デジタルサイネージとも親和性の高い**
AI無人接客サービスPoCを中心にご紹介させていただきます。
もし取組にご興味をお持ち頂けましたら、
是非、**共同開発やビジネス展開をご一緒**させてください。

AI無人接客サービス開発の背景

新型コロナウイルス流行をきっかけに、**3密回避**や**非対面接客**への課題やニーズを伺うことが増え、**「Kiku-Hana」**を活用した**非対面接客ソリューション**開発に着手しました。

対面接客や3密状態は減らしたいが、
お客様へのおもてなしは重要

できるだけ行列や混雑は
回避したい・・・

店舗・施設

お客様

業務を効率化して
無駄な出勤を減らしたい

簡単なことは
デジタルで完結させたい
(人とのやり取りは面倒)



AI無人接客サービスイメージ

「Kiku-Hana」をサインージやスマホアプリ、タブレット端末等に連携することで、
音声・テキスト・タッチパネル等を通じたAI対話でお客様をおもてなしするサービス。

(※多言語翻訳機能により後々インバウンド対策に活用してゆくことも可能)



AI無人接客の対話コンテンツ例

主な対話コンテンツ案としては下記のような候補がございます。

※ご要望に応じてカスタマイズ可能です



よくあるお問合せ対応

天気予報・観光案内

お客様にあわせた商品等のレコメンド

施設・レストラン等の混雑案内

外部プロモーション/キャンペーン連携

Etc.

本日は特に相談の多い
こちらをご紹介します



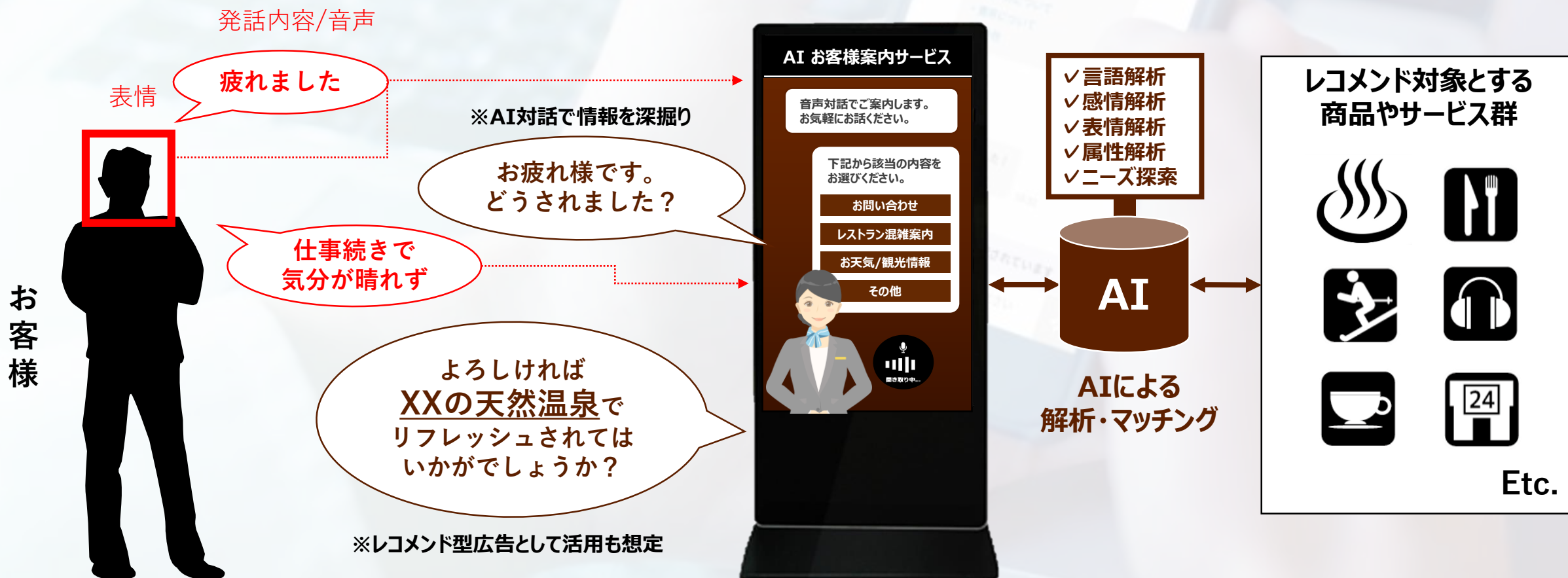
お客様にあわせた商品等のレコメンド

お客様にあわせた情報探索型レコメンド機能

お客様の発話内容に加え、**表情や音声等からも感情やニーズをAIが探索**しながら、

対話相手に最適な商品やサービスをレコメンドする仕組みを構築しています。

(※AIインタビューという自動で対話を深掘り探索する機能も開発しています)



A hand is holding a smartphone in the foreground, displaying a Japanese menu with a search overlay. The overlay lists categories such as '施設について' (About the facility), 'レストランについて' (About the restaurant), and 'お問い合わせ' (Contact us). In the background, a laptop is visible on a desk.

施設・レストラン等の混雑案内

施設・レストラン等の混雑案内

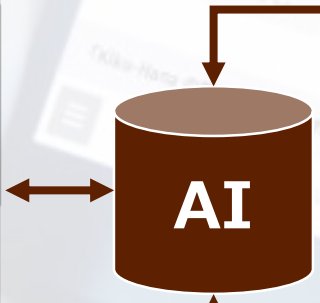
施設（温泉・ジム等）やレストランのリアルタイムな混雑状況を案内することで、
3密状態の低減およびお客様体験の向上につなげます。

施設内やレストラン等のIN/OUT数を計測し
お客様との対話時に混雑状況をご案内

お客様

今、XX温泉の男湯は
混んでいますか？

現在、混雑してますので
しばらく経ってからの
ご利用をおすすめします



専用
センサ



専用
センサ



A hand holding a smartphone displaying a mobile app interface. The screen shows a list of items with a search bar at the top. The text on the screen is partially obscured by a central text box.

外部プロモーション/キャンペーン連携

外部プロモーション/キャンペーン連携

例えば、LINE上のサービスと、店頭でのAI無人接客サービスを連携することで、
買い物前後含めたカスタマージャーニーに寄り添った顧客体験の設計が可能となります。

例

ショッピング前

ショッピング当日

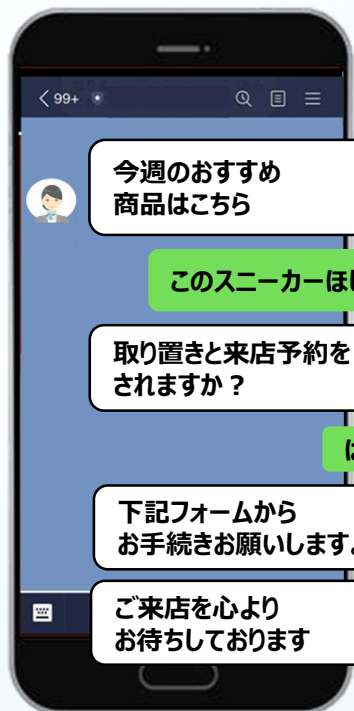
ショッピング後

LINEやWEBで事前に商品取り置き依頼

AI無人接客サービスで手続き・受取案内

お客様にあわせたアフターサポート/クーポン配布等

LINE AIチャット



※本スライドはイメージです

AI活用サービスには、以下のような懸念が生じることがあります。



**ぎこちないA I との対話になってしまうと
お客様体験はむしろ下がってしまうのではないか？**



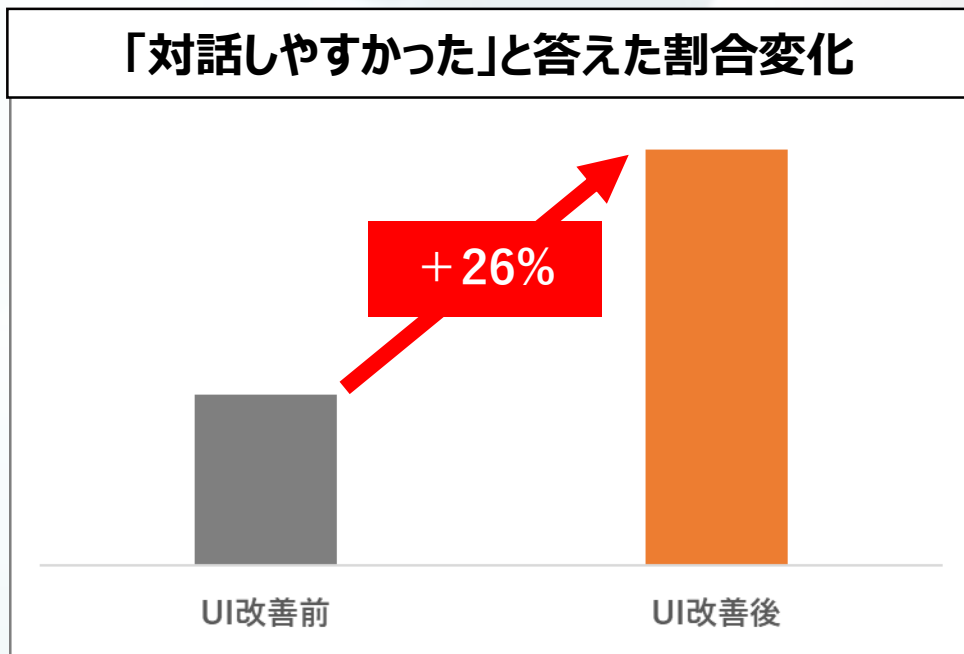
電通Gは、コミュニケーションのプロとして
**「UIUX設計・クリエイティビティ」に拘りをもって
ユーザー体験の最大化に向け運用まで伴走**します

UIUX改善によるユーザー評価の伸長

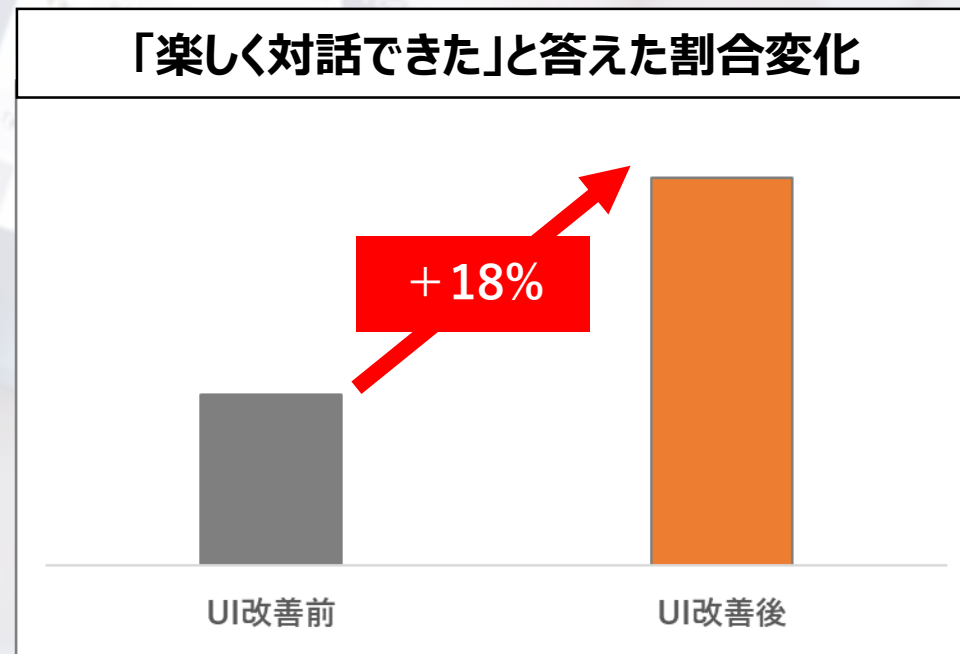
過去の実証実験においても、AIとの対話そのものは変えずに、
キャラクターや相槌・話し方など**UIUXを試行錯誤することでユーザー評価は大きく向上**しており、
対話のUIUX・クリエイティビティを高めてゆくことは非常に重要です。

対話内容は変えず、キャラクター/相槌/話し方等を変えると評価が大幅上昇

「対話しやすかった」と答えた割合変化



「楽しく対話できた」と答えた割合変化



【ポイント】アニメ/キャラクター活用

より豊かなユーザー対話の実現に向け、キャラクター×独自のリアルタイムシンクロアニメ技術活用し、
返答音声や唇の動き、発話する感情などを連動させた多様な表現が可能です。

（例）対話連動型アニメーション技術

- ・独自のアニメやCGキャラクター活用が可能
- ・音声合成データと同期を取ってリアルタイムにアニメ生成。
- ・口や顎と連動する動きにより、自然な動きを表現。
また、まばたき表現により、自然な目元を再現。
- ・喜怒哀楽など感情表現も可能。
- ・導入先のサーバーや、既存システムとの連携等も可能。



- ・発話する感情に応じて変化する眉
 - ・自然なまばたきと感情に応じた目尻
 - ・発話に連動して動く顎
 - ・発話に連動してスムーズに動く口唇
- など様々なアニメーションが可能

（例）バーチャルヒューマン・3Dアバター制作

CGで作られた実在しないバーチャルヒューマン等を制作。
髪型/目の色など簡単にアレンジでき、スケジュール制約なし・
スキャンダルなしでハンドリングしやすい



ムダかどうかは、
自分で決める。

ムダ毛を気にしない女の子も
カッコいい、
ツルツルな男の子も
ステキだと思う。
ファッションも生き方も
好きに選べる私たちは、
毛の剃り方だって
もっと自由でいい。

MEME

#剃るに自由を



【ポイント】 トータルコミュニケーション設計

新サービス開発後は、サービス単体に留まらない**統合コミュニケーションデザイン**のもと、**多様なサービス・ステークホルダーとの連携によるサービス拡張**を目指してまいります。

dentsu

Integrated
Communication
Design



おわりに

このように電通では対話型AIや独自技術を活用した
企画提案、活用サービス選定、ビジネス化実証など、
様々な取り組みを行っています。

もしご相談や質問等ございましたら下記まで
お気軽にお問い合わせください。



株式会社 電通 OOH局
佐々木 貴広
takahiro.sasaki@dentsu.co.jp
三澤 加奈
k.misawa@dentsu.co.jp

株式会社 電通 事業共創局
松山 宏之
h.matsuyama@dentsu.co.jp
水津 龍耶
t.suizu@dentsu.co.jp



ありがとうございました。

