

アクセス履歴を投入するだけで 多彩なCRMサービスの展開を可能にする 「AwarenessNet」を活用した NTTソフトウェアのOne to One履歴分析サービス

履歴に応じて情報を提供する レコメンデーションサービス

顧客の趣味・趣向を推測し、ユーザーごとに興味のある情報を選択して表示するサービスを「レコメンデーションサービス」と呼んでいる。例えば、Webサイトなどで顧客層ごとに異なるトップメニューを用意することもこの一例である。顧客にとっては、自分がほしい情報に素早くアクセスできる可能性が高まり、企業にとっては、商品間の相関を分析できるので商品の仕入れ予測に役立ち、さらに、顧客の商品購買率を高められることから急速に普及が進んでいる。

NTT東日本の「AwarenessNet（アウェアネスネット）」は、このレコメンデーションサービスの核とな

る履歴分析エンジンで、アクセス履歴を投入するだけで多彩なCRMサービスの展開を可能にしている。そして、NTTソフトウェアでは、このAwarenessNetを活用したOne to One履歴分析サービスを提供している。

独自の選好行動分析により 高精度な相関紹介を実現

AwarenessNetの主な特徴は次のとおりである。

- ・**会員登録や属性も登録、ルールの設定が不要**：NTT情報流通プラットフォーム研究所のトラフィック分析技術から生まれた独自のフィルタリング処理（選好行動フィルタリング技術、図1参照）により、アクセス履歴のみの分析で、顧客ごとに有効なレコメンドデータを高精度に自動抽出。顧客の購買履歴などの履歴

データのみを分析するだけで有効な情報を紹介できるので、ルールや顧客/商品属性などの面倒な設定が不要である。

- ・**大規模な履歴を高速フィルタリング**：膨大なアクセス履歴を、アクセス距離演算により距離順マップに圧縮し、グループ間距離演算を行うことで、100万ユーザー、100万コンテンツ、15万履歴/日（500万履歴/月）までの規模で高速なフィルタリングを実現している。（サービス条件や環境条件によって変動する可能性がある。）

- ・**プライバシー保護が可能**：ユーザー識別や情報識別をIDに変換。さらに、アクセス履歴を抽象的な数値（通信距離）に置き換えるので、たとえハッキングされても履歴情報を取得することができない。

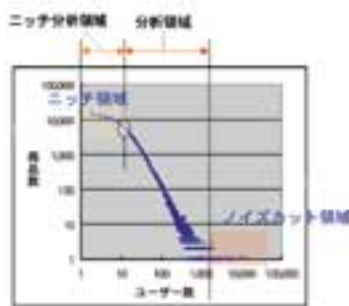


図1 選好行動フィルタリング技術

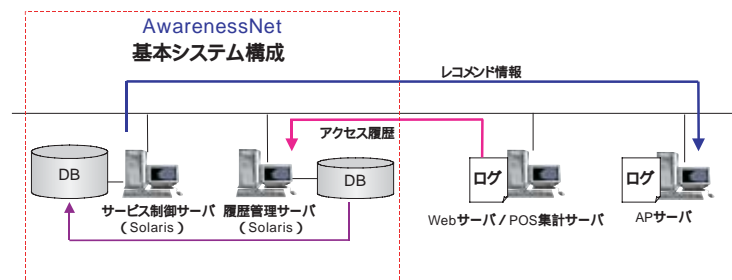


図2 AwarenessNetのシステム構成例

図2は、AwarenessNetの基本システム構成例である。WebサーバやPOS集計サーバなどからアクセス履歴を取得。取得したアクセス履歴からAwarenessNetで利用するマップ情報を生成。AP（アプリケーション）サーバからのリクエストにより、レコメンド情報を送信、という仕組みになっている。

One to One 履歴分析サービス

対象顧客とよく似た嗜好傾向の人々が共通にアクセスしているコンテンツを紹介していくAwarenessNetは、現在、次のようなシステム

およびサービスで活用できる。

店舗向け商品紹介システム

・自宅から店舗への顧客誘導：Webページや電子メールで嗜好に合った商品を紹介する。クーポンなどと併用することで、店舗への顧客誘導を図る（図3参照）。

・店舗入口での購買意欲の向上：入店時にポイント加算と同時に携帯メールや店頭ディスプレイでお奨め商品を紹介し、販売意欲の向上を図

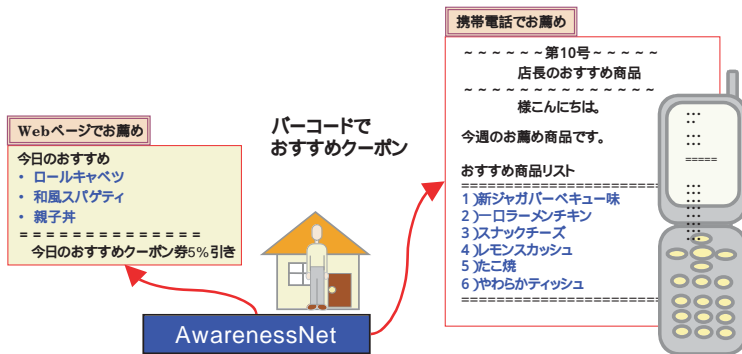


図3 自宅から店舗への顧客誘導

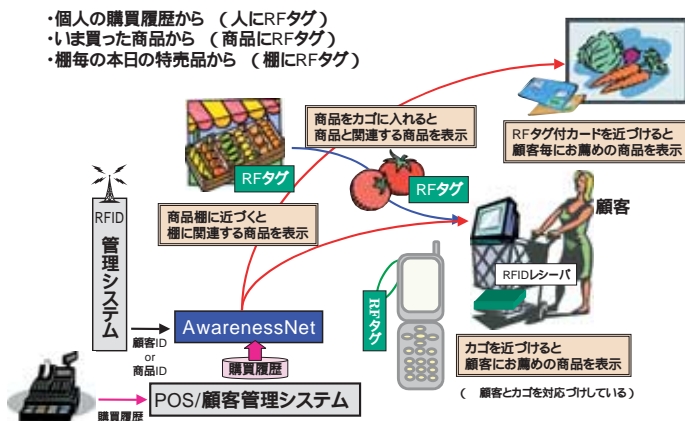


図4 無線タグ（RFタグ）を利用した商品紹介サービス



図5 ECサイトでの商品紹介

る。

・売場と出口での購買促進：店頭ディスプレイやレシート、レジディスプレイなどで嗜好に合った商品を紹介し、出口での購買促進を図る。

・無線タグ（RFタグ）を利用した商品紹介サービス：人（携帯電話やカゴなどを利用）、商品、棚に無線タグを付けることで、リアルタイムでの商品紹介サービスを行い、売場での販売促進を図ることができる（図4参照）。

ECサイトでの商品紹介

現在、AwarenessNetは、オンライン書店「bk1（ブックワン）」で利用されている（図5参照）。購買履歴やアクセス履歴に応じて商品情報を表示し、嗜好と関連性が高いコンテンツを随時紹介する。

お問い合わせ先

NTTソフトウェア株式会社
 エンタープライズ・ソリューション
 事業部グループ 営業SE部門
 TEL：03-5782-7341
 FAX：03-5782-7220
 E-mail：ans-info@cs.ntts.co.jp
 URL：www.ntts.co.jp/