NTTコムウェア　ユーザーの行動に寄り添った情報をリアルタイムに提供する「LIKEUP」

ユーザーの行動に寄り添った情報をリアルタイムに提供する「LIKEUP」
～３密を回避しつつ街の活性化にも貢献～

Smart Worldの実現に向けて新たなビジネス価値を創造し続けるNTTコムウェア。その取り組みの1つが、快適で安全な交通社会を実現する「Smart Transport」です。2020年6月には、「Smart Transport」の中核サービスとして、ユーザーの行動に寄り添った情報をリアルタイムに提供し、エリアの混雑緩和と街の心地よい賑わいを実現する「LIKEUP」の提供を開始しました。「LIKEUP」は、ユーザーの属性情報に加え、時間・位置等の変動情報、天気や混雑状況等の外部情報をもとに、ユーザーのニーズや行動を先読みして、観光／移動／宿泊／買い物／食事のあらゆる場面で個々のユーザーに最適な情報をリアルタイムに提供（サジェスト）するものです。サービスを提供する側・される側双方に、一般的なレコメンドサービスでは得られないメリットをもたらす革新的なサービスです。

ユーザーの行動に寄り添う独自開発のUXエンジンを活用した革新的なサービス「LIKEUP」

LIKEUPは、NTTコムウェアが独自に開発したUX(ユーザーエクスペリエンス)エンジンを用いたサービスです。ユーザーの属性や時間・位置、周辺状況などを踏まえ、ユーザーのニーズや行動を予測して、ユーザーに寄り添った情報をリアルタイムに提供（サジェスト）することで行動変容を促し、混雑を回避しながらエリア全体の活性化、心地よい賑わいの実現を可能にします。

一般的なレコメンドサービスでは、個人の属性を得るために、個人情報を活用することが多くありますが、LIKEUPは、行動経済学によるユーザーの行動予測を取り入れており、ユーザーの個人情報を取得する必要がありません。ユーザーが選ぶ数枚の画像からユーザーの属性（タイプ）を診断・推定し、目的・同伴者の状況設定、サービスを利用する時間・場所、天候や混雑状況などさまざまなデータと、「カスタマージャーニーマップ」（利用者のサービス体験をモデル化したマッピングデータ）を組み合わせて、ユーザーに最適な情報をリアルタイムに提供して行動変容を促します（図1参照）。これにより、ユーザーは、地域の人々や店舗・施設等とふれあいながら、混雑ではなく賑わいを感じる快適な街歩き体験が可能になります。またLIKEUPは、店舗・施設等から近くにいるユーザーへの呼びかけなど新しいコミュニケーションによる効果的なダイレクトプロモーションによって、ユーザーと店舗・施設等が出会うきっかけを生み出し、人の流れをエリア全体に分散させることで街の活性化と混雑のない安心安全な地域を実現し、好循環を生み出します。

LIKEUPの主な特長と利用シーン例

LIKEUPの主な特長として、以下の3点があげられます。

① すぐに使えるエンジン

ユーザーの属性情報、位置・時間等の変動情報を踏まえて、カスタマージャーニーマップに基づいた行動予測のルールを設定するだけで利用開始可能です。膨大な過

図1　「LIKEUP」利用イメージ

図２　「LIKEUP」利用シーン

去データやデータクレンジング・分析等は不要です。

カスタマージャーニーマップについては、お客さまへのヒアリング結果に基づいて導入する地域やエリアの特色に応じてカスタマイズするコンサルティングサービスを提供しています。

また、NTT コムウェアでは、個人の属性・変動情報や外部情報などさまざまなデータとカスタマージャーニーマップを組み合わせて、個々のユーザーに最適な情報を提供する技術について、特許取得を進めています。

②エンジンの API 提供

UI・UX を含めたサービス提供と並行して、お客さまサービスへの組み込みを行うことも想定し、API によるエンジンのみの提供も可能です。

③学術的根拠に基づくロジック設計

ナッジ等の行動経済学や認知心理学を応用したロジック設計により、ユーザーの行動変容を促します。また、個人の行動動線・アクセスログを収集したデータを解析し、より個々のユーザーに寄り添った提案ができるように、エンジンが成長していきます。

このような特長を持つ LIKEUP の利用シーンのイメージを図 2 に示します。これは、某スタジアム周辺のユーザー属性別導線例のイメージです。同じ場所を訪れているユーザーに対しても、属性・位置・時間が異なると別の情報が提供されるため、ユーザー個々で別々の街歩き体験ができます。LIKEUP ユーザーに対して、混雑予測情報も活用しながら行動変容を促すことで、エリア内の人の流れが分散され、結果的にユーザーの体験価値の向上と同時に、街の活性化と安心安全な地域を実現します。また、エリア内の店舗・施設等は効果的な集客・売上増加を図ることができます。

LIKEUP の主な利用効果を示します。

1. 賑わいのある魅力的な街づくり

個々のユーザーに最適な店舗・イベント情報の提供とダイレクトプロモーションによって、エリアの賑わいを実現。

2. 混雑のない安心・安全な空間の提供

各ユーザーに適した周辺情報を提供して行動変容を促すことで、エリア内の人の流れを分散化。駅や商業施設、街の混雑緩和にも寄与。

3. イベント会場でのワクワク感の醸成

会場を訪れているユーザーに、スポーツチームやイベント関連情報・グッズ情報を提供することで、イベント会場での充足感が増し、体験価値を向上。

進化し続ける LIKEUP －実証実験を踏まえた機能拡充に加え、Beyond MaaS の実現をめざす

NTT コムウェアでは、混雑緩和に効果を発揮する LIKEUP の強みを活かし、コロナ禍からの復興と地域活性化を促進する有効なサービスとして、自治体や交通機関等と共同で実証実験にも取り組んでいます。また、混雑予測情報も活用した行動変容によって 3 密回避を促すツールとして LIKEUP に期待する声も多く、3 密を避けながら心地よい賑わいを創出することで地域活性化に貢献する取り組みを加速しています。NTT コムウェアでは、各種実証実験結果を踏まえた LIKEUP の機能拡充に注力するほか、さらなる社会課題の解決に向け、さまざまなサービスをつなぎ、1 つのタッチポイントで提供する“Beyond MaaS”を下支えすることも視野に、LIKEUP を進化させていきます。

LIKEUP イメージ動画

お問い合わせ先
NTT コムウェア株式会社　エンタープライズビジネス事業本部　BigData ソリューション部
E-mail：smartcity-ml@nttcom.co.jp　　URL：https://www.nttcom.co.jp/likeup/