

2 顧客のバリューチェーン変革

生成AIを活用した顧客のバリューチェーン変革事例の紹介

技術革新統括本部 技術開発本部イノベーションセンタ（以下、イノベーションセンタ）は、グローバルの拠点間で連携し、先進技術の検証やお客様との共創を行っている。イノベーションセンタの活動を推進する Biz Incubation チーム（以下、イノベーションチーム）が提案するイノベーションセンタにおける生成AIの海外事例を紹介する。

先進技術の活用推進に向けて質の高い提案活動を実施

NTT データの中期経営計画における重要戦略「先進技術活用力とシステム開発技術力の強化」を現場で担う組織として、2022年8月、世界6カ国にイノベーションセンタが設立。イノベーションセンタでは、戦略的に先進技術テーマを定め、技術検証の成果を用いたお客様との共

創活動、および新たな価値の創造に取り組んでいる。2023年度は、3～10年後に主流となるであろう Emerging 領域の技術（デジタルヒューマン、衛星画像解析など）に加え、技術検証の段階を経て徐々に実用化が見えてきた Growth 領域の技術（ブロックチェーン、デジタルツイン、量子コンピューティング）に注力している。

イノベーションセンタにおいて社



株式会社 NTT データグループ
技術革新統括本部 技術開発本部
イノベーションセンタ
部長 池田 大作 氏

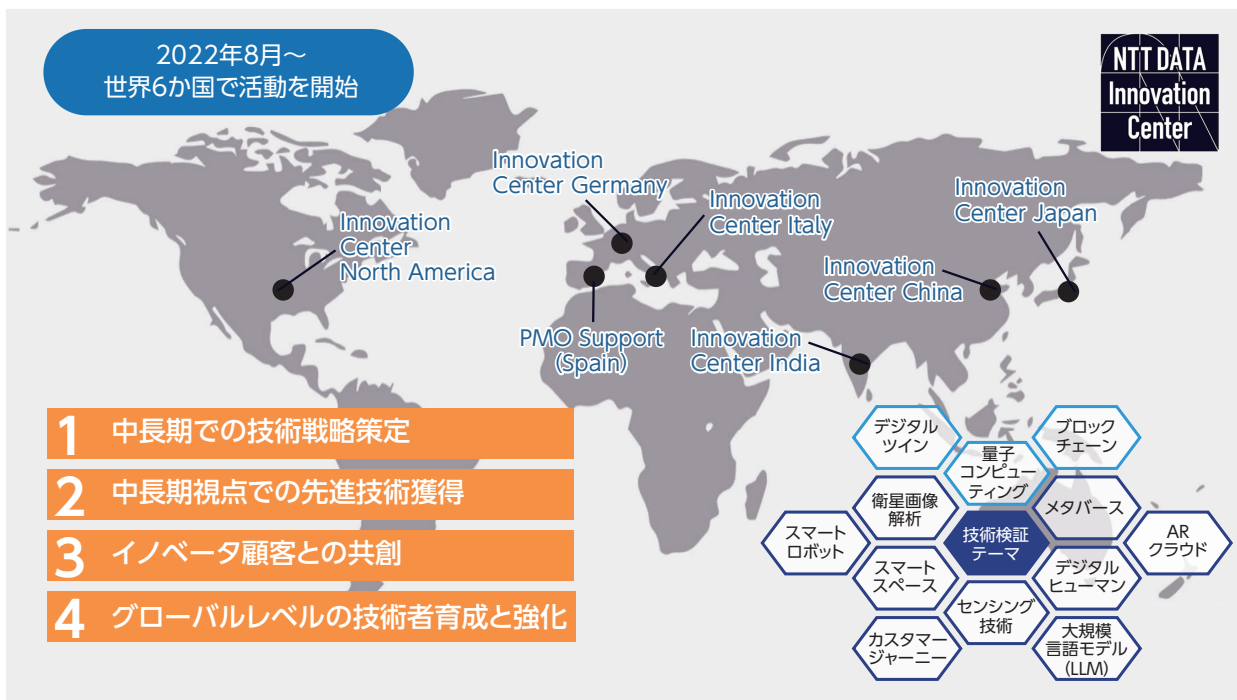


図1 イノベーションセンタの概要

内事業部門との連携、お客様提案の強化に取り組むのがインキュベーションチームである。インキュベーションチームでは、ビジネス開発スキル・業界知識に長けたメンバを事業分野や領域毎に配置。技術チームの成果をもとに、各業種・業務に向けたユースケースを検討し、社内事業部門やお客様へ提案を行っている。

お客様にとって真に価値のあるユースケースを創発し、先進技術が生み出す効果や、お客様にとっての価値を明確に示すことで共創活動に繋げていきたいと考える。今年度、インキュベーションチームが提案活動を行った多数の組織やお客様から最も多く挙がったのが、生成AIに対する要望である。イノベーションセンターが技術テーマの一つとして生成AIに取り組んでいることから、取り組み概要やお客様事例についての紹介を希望する声が多数寄せられた。

本記事では、イノベーションセンターの生成AIの取り組みのうち、海外拠点の事例をピックアップして紹介する。

事例1：会話型AIプラットフォームを活用した小売向け販売システム

NTTデータ チリでは、仮想的なアシスタントを作成、管理するための企業向け会話型AIプラットフォーム eva を展開している。eva は、生成AIを活用しており、ユーザーの質問に対してよりパーソナライズされた最適な回答を返すことができる。eva は、ウェブサイトやコールセンター、ソーシャルメディアなど様々なデジタルチャネルへの導入が可能であり、eva を使うことによ

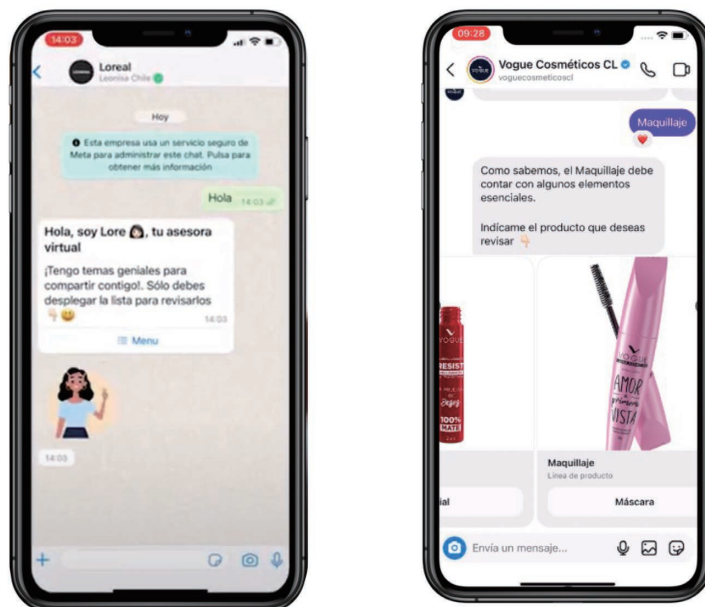


図2 バーチャルビューティアドバイザー「Lore」の画面イメージ

り時間や費用を抑えて仮想的なアシスタントを作成することができる。

ここで、小売業界において eva を導入し、顧客サービスの向上や販売促進に成功した事例を紹介する。大手化粧品ブランド ロレアル チリでは、ソーシャルメディア上で顧客との交流を深め、自社の顧客エンゲージメントを高めたいと考えていた。ロレアル チリは、ユーザーが Instagram や WhatsApp を使って商品を検討し、購入を決めていることに気がついたことをきっかけに、NTT データ チリのテクノロジーを活用したソーシャルメディア上での商品の販促活動に取り組んだ。

具体的には、ソーシャルメディアのアカウント上にバーチャルビューティアドバイザー「Lore」として対話型のチャットボットを設置。ダイレクトなコミュニケーションを通して、ユーザーを支援するチャネルを提供した。ユーザーは、チャットでの対話を通して気軽に Lore に質問することができ、ユーザーからの質

問に対して Lore は、美容やメイクに関するアドバイスを رفتたり、ユーザーの要望に合った製品を提案したりする。もし、ユーザーが Lore から提案された製品を気に入った場合には、そのままシームレスに製品を購入することも可能である。

Lore は、eva の自然言語処理機能と Azure OpenAI サービスを組み合わせて開発されており、これにより正確かつ効果的なインタラクションを実現している。Lore は、対話の内容からユーザーを深く理解して、各々のユーザーの要望に沿ったアクションをより自然に提供するように設計されている。

ロレアル チリでは、ソーシャルメディア上で生成AIを活用した仮想的なアシスタントを活用することにより、顧客エンゲージメントの強化を図ることができた。また、結果として、ロレアル チリのカタログに掲載されている1000以上の製品におけるマーケティングコンバージョン率が、導入前と比べて2倍

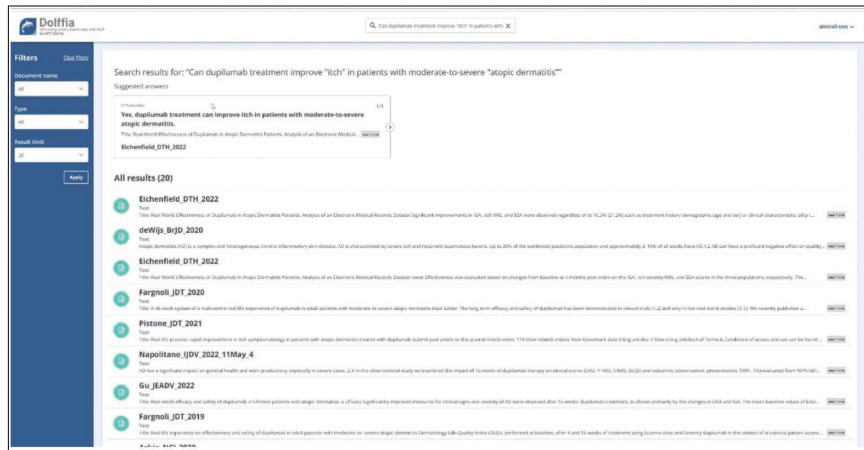


図3 医学文献検索システムの画面イメージ

になるといった成果も得ている。

事例2：文書処理プラットフォームを活用した医学文献検索システム

NTT データ スペインでは、AI を利用した文書処理プラットフォーム Dolffia を使ったデータ抽出サービスを提供している。Dolffia は、情報を理解し学習するという基本的な2つのステップで、契約書、マニュアル、社内規程、身分証明書といった様々なソースから必要となるデータを抽出しユーザーに提供する。対象となるソースは、特定の分野の情報に限らず、ヘルスケア、銀行、自動車、公共部門など、あらゆる分野のデータを扱うことができる。Dolffia は、非構造化データを含む複雑な情報から、必要なデータを効率よく正確に抽出し、分類、分析、要約、コンテンツ生成等を行うことにより、製品やサービスのコスト削減、個人や企業の意思決定支援に貢献している。

Dolffia を活用した事例として、バルセロナに本社を置くスペインの大手製薬会社アルミラルに向けた医

学文献の検索システムがある。従来、製薬業界では、研究者が研究動向を把握するため医薬品に関する文献を1つずつレビューしていた。そのため、必要な情報を得るために何時間もの時間を費やさなければいけなかった。また、人手による作業では、ミスなく情報を抽出することに対する課題もあった。

そこで、NTT データ スペインでは、医学文献を対象とした検索システムを開発した。この検索システムを導入することにより、ユーザーである研究者は、医学的な質問に対する正確な回答を短時間で入手できるようになった。

検索システムは、正確性やfスコアといった全ての評価指標において良好な結果を取得しており、また、ヒューマンエラーや情報の見落としを機械的に検知することによって現行のレビュープロセスを大幅に改善した。

検索システムでは、まず文書に対する前処理（テキスト・図表の抽出、セクションの分割、テキストの整形、段落の作成）を行い、整理した情報

に対してインデックスの付与を実行する。その後、インデックス化した情報を取得することによってユーザーの質問に正確に回答する仕組みとなっている。このようにインテリジェントなデータ抽出システムにおいては、文書の様式や構造、表現方法に依存することがなく、情報を抽象化したうえでAIが内容を理解し、ユーザーが必要とする情報の抽出を実現する。

イノベーションセンタにおけるグローバルでの先進技術事例の展開

ロレアル チリやアルミラルの事例は、eva や Dolffia のソリューションとしての価値を他の顧客候補に展開することにも大いに役立っている。現地では、これらの成功事例をもとに多くの引き合いを得て、それぞれのプラットフォームを適用した新たな案件が生まれている。

日本国内においても、イノベーションセンタにおける先進技術の活用事例として、上記2事例を含めた各拠点および各先進技術テーマにおける実績を取りまとめ、社内事業部門やお客様への展開を行っている。2023年度は、12月末までに約70件のグローバル事例を資料として整備した。我々インキュベーションチームでも、お客様との共創に向けた提案活動の中でそれらの資料を有効活用している。

生成AIを含め、イノベーションセンタにおける先進技術の取り組み事例にご興味のある方は、ぜひNTTデータグループまでお問い合わせいただきたい。