

**企業と顧客の継続的な関係構築には  
「シームレスで良好な顧客体験の創出」がカギ。  
NTT アドとアイリッジが戦略的協業を行い、  
顧客体験をより良いカタチに改善し企業・ブランドの価値を高めていく。**

## **生成 AI「ChatGPT」を活用した CX ソリューションプログラムの提供開始**

株式会社 NTT アド(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:東明彦 以下、NTT アド)は、株式会社アイリッジ(本社:東京都港区、代表取締役社長:小田健太郎 以下、アイリッジ)と協業の上、両社の強みを組み合わせて、オンライン・オフラインにおけるシームレスでより良い顧客体験を創出し、企業・ブランドの価値向上へつなげていく CX ソリューションプログラムの提供を開始します。

### 1. 開発の背景

#### ●NTT アドが目指す「良い顧客体験(CX [Customer Experience])」とは

NTT アドが目指す「良い顧客体験」とは、プロダクトやサービスを通じてポジティブ体験を提供することによって、顧客のペインポイントを解消し、企業・ブランドで得られる「ベネフィットを機能的・感情的側面で相乗的に向上させること」と捉えています。

顧客との接点や場面に応じた「良い顧客体験」のシナリオを企業様と伴走設計し、KPI を継続して改善していくことで、「良い顧客体験」の実現につながると考えます。

#### ●NTT アドとアイリッジが協業する意義

「良い顧客体験の実現」には、オンラインからオフラインにおいて多岐にわたる顧客接点をシームレスに連携させ、顧客にとって快適な状態を生み出す必要があります。

そこで、NTT アドの強みである「ファンマーケティング」「店頭プロモーション・スタッフ育成」「接客音声解析」とアイリッジの強みである「アプリ開発・マーケティング」「店頭データ計測」を組み合わせて、オンライン・オフラインにおける最適な CX ソリューションとして構築しました。

#### <NTT アドの強み>

- ・ファンマーケティング実行
- ・店頭プロモーション実行/スタッフマネジメント
- ・接客音声解析システム(ChatGPT 活用)

### <アイリッジの強み>

- ・アプリ開発(スクラッチ/パッケージ)
- ・アプリマーケティング分析基盤
- ・店頭データ計測システム

## 2. CXソリューションプログラムの概要

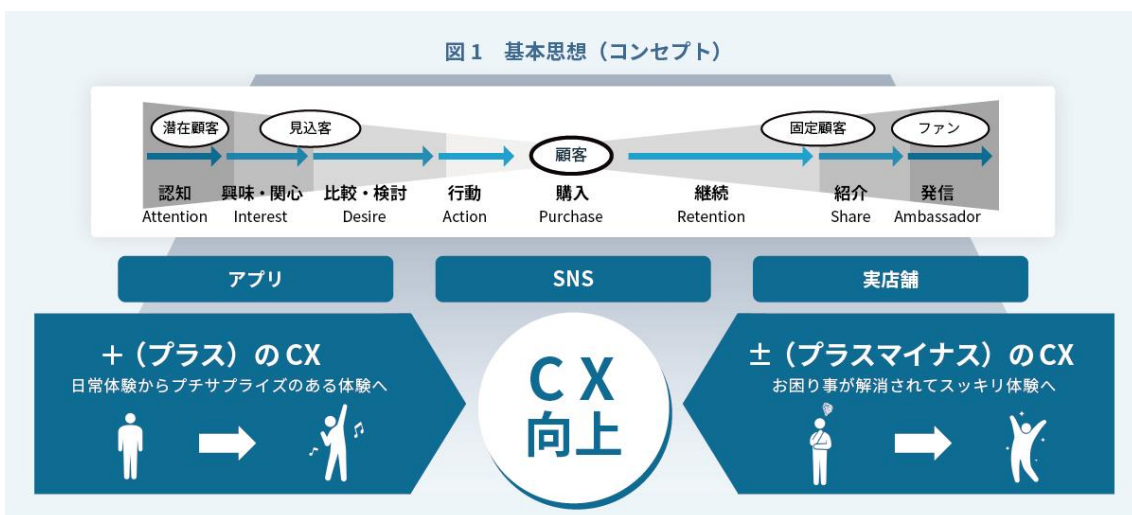
### ●プログラムの特徴

生活者が日々接触しているアプリや SNS を通じて実店舗へと誘引します。店頭での接客を通じ、顧客の本音を生声として全量データ収集、「ChatGPT」を活用した「接客音声解析システム」によりインサイトの発見ができるプログラムとなっています。顧客インサイトをオーガニックな本音から把握できるからこそ「より良い顧客体験」の向上へとつなげていくことができるのです。

### ●顧客接点とアプローチの考え方

CX ソリューションプログラムでは、マーケティングのダブルファネルにおいて、オンライン・オフラインのシームレスなより良い顧客体験を創出するために、最も重要視すべき顧客接点といえる「①アプリ ②SNS ③実店舗」にスコープします。

そして、企業・ブランドの体験価値を向上させる「+ (プラス) の CX」と顧客のペインポイントを解消する「± (プラスマイナス) の CX」の両側面のアプローチによって CX 向上を実現します。(図 1)



### ●ソリューションの全体構造

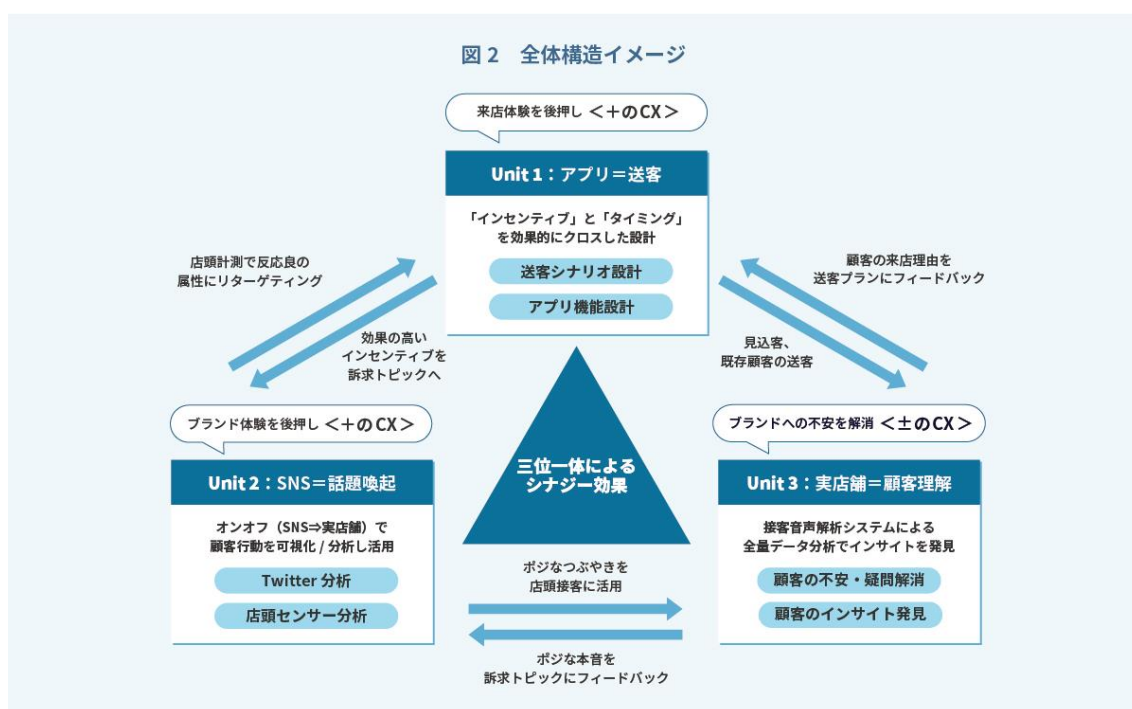
CX ソリューションプログラムは、3つのユニットとテーマで構成します。

ユニット 1 はアプリ活用による「送客」、ユニット 2 は SNS 活用による「話題喚起」、ユニット 3

は実店舗の接客音声解析による「顧客理解」です。

それぞれのユニットで「良い顧客体験」が実現され、施策の効果検証や顧客インサイトの発見から、次期戦略の仮説立案や有効施策の示唆出しにつながるため、互いにシナジーしあう三位一体での効果を発揮します。

また、三位一体での実施により、企業・ブランドの体験価値を向上させる「+（プラス）の CX」と顧客のペインポイントを解消する「±（プラスマイナス）の CX」を循環型で実行でき、CX 向上の最大化につながります。



## ●各ユニットのポイント

### Unit 1: アプリ活用=送客

◎「インセンティブ」と「タイミング」を効果的にクロスさせたお店に行きたくなる送客シナリオを設計。

◎アプリ機能を送客に特化。スクラッチ開発不要のアプリキットですぐに始められます。

### Unit 2: SNS 活用=話題喚起

◎Twitter 分析結果を施策前後において最大限活用。

◎店頭センサーによりオンライン⇒オフライン（SNS⇒実店舗）で顧客行動を可視化し分析します。

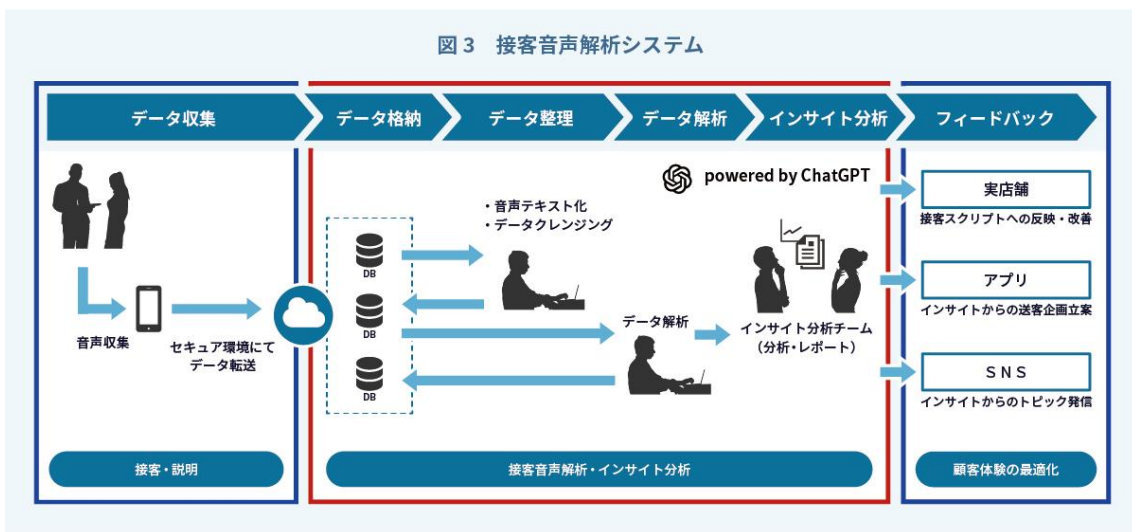
### Unit 3: 実店舗の接客音声解析＝顧客理解

◎実店舗の店頭接客により、ブランドに対する不安・疑問を解消。

◎生成 AI「ChatGPT」を活用して、接客音声解析システム(図 3)による全量データ分析で顧客のインサイトを発見。店頭接客スクリプト、アプリ、SNS の改善へつなげます。

※データの取り扱いはセキュアな環境にて匿名加工情報へ変換しデータ解析・インサイト分析は個人情報を削除した安全なデータを用いて実施致します。

※ChatGPT は Microsoft Azure Open AI の GPT-4 を活用予定。



3. このような課題でお悩みでしたら、ぜひお問い合わせください。

#### <企業・ブランドと顧客の関係構築における主な課題>

WEB サイト、SNS、店舗など  
コンタクトポイントはたくさんあるが  
連携できていない。

オフラインの顧客行動が  
データで可視化できていない。

顧客のトリガー&ペインポイントを  
把握してコミュニケーションできているか  
自信がない。

●本件に関する報道各位からのお問い合わせ先

・株式会社 NTT アド

経営企画室／浪江・井上

E-mail: [press@ntt-ad.co.jp](mailto:press@ntt-ad.co.jp)

●本件に関するお客さまからのお問い合わせ先

・株式会社 NTT アド

ソリューション開発部／丸山・浦野

E-mail : [cx-sol@ntt-ad.co.jp](mailto:cx-sol@ntt-ad.co.jp)

●(参考)各社概要

・株式会社 NTT アド

URL <https://www.ntt-ad.co.jp>

・株式会社アイリッジ

URL <https://iridge.jp/>