

2024年3月14日

株式会社電通デジタル

**電通デジタル、バーチャルヒューマンを搭載した新たな顧客体験
次世代 AI オウンドメディア
「Owned Human™」の取り組みを開始
- 「調べて見つける」から「話してわかる」へ
テクノロジーパートナーの日本マイクロソフトとの共同ウェビナーも開催 -**

株式会社電通デジタル（本社：東京都港区 代表取締役社長執行役員：瀧本 恒 以下、電通デジタル）は、AI 活用によって企業の次世代マーケティング活動支援を統合的に行うサービスブランド「∞AI^{※1}」の一環として、バーチャルヒューマンを活用した次世代 AI オウンドメディア「Owned Human™（オウンドヒューマン）^{※2}」の実用化に向けた取り組みを開始します。協業するクライアント企業と共に実証実験を重ね、AI 活用による新たなオウンドメディアの実現を目指します。

<バーチャルヒューマンを活用した次世代 AI オウンドメディア「Owned Human」>



紹介動画はこちら：<https://www.youtube.com/watch?v=THC7POwWxsQ>

「Owned Human」は、顧客とのリアルタイムな音声対話を可能とする、高度な人間性を備えたバーチャルヒューマンを配した次世代型のオウンドメディアです。顧客の問い合わせに対しスピーディーかつ適切に対応するとともにパーソナライズしたコンテンツを提供することが可能になり、企業が抱える顧客とのコミュニケーションコストやエンゲージメントの向上、パーソナライゼーションの難しさといった課題をテクノロジーの力で解決し、オウンドメディアをさらなる強力なマーケティングツールへと進化させます。

<次世代 AI オウンドメディア「Owned Human」が目指す顧客体験のアップデート>

●「調べて見つける」から「話してわかる」次世代の顧客体験を

従来のオウンドメディアでは、顧客は自らの手で検索し探す、企業側からの一方通行のコミュニケーションでした。「Owned Human」が目指すのは、“知りたい情報はバーチャルヒューマンと対話して手に入れる”インタラクティブなコミュニケーションです。顧客との対話から文脈を読み取り、最適な情報を最適なタイミングで届けることで、かつてない顧客体験を提供することが可能です。

● 人格をもったオウンドメディアによる企業ブランディングへの貢献

バーチャルヒューマンは企業の個性とニーズに合わせて人格やデザインを変えることができ、顧客一人一人に寄り添ったコミュニケーションを実現することで、顧客との距離を近くします。そのため「Owned Human」は、企業の顔としてブランディングにおける重要な役割を担う存在になります。

● 対話の可能性を引き出し、顧客とのやさしい関係を築く

納得いくまで理解してサービスを検討したい欲求があるにも関わらず、対人コミュニケーションの障壁から十分な情報収集ができない課題を持つ顧客も少なくありません。人のようで人ではない、人にはできないデジタルだからこそ可能なコミュニケーションを実現し、“取りこぼさない”関係を目指します。

<従来のオウンドメディアとの比較>

	要素	従来のオウンドメディア	次世代 AI オウンドメディア「Owned Human」
	存在役割	情報提供の箱	究極のコンシェルジュ
顧客体験	コミュニケーション	一方通行	インタラクティブ
	情報へのアクセス性	検索して自分で探す	話してわかる
	WOW 体験	限定的	生成 AI による無限の可能性
運用方針	UI/サイト構造	ナビゲーション重視/ツリー構造型	対話インタフェース重視/非構造型
	コンテンツ	企業サービスに関する必要最低限	対話精度を高める「量」の対応と背中を一押しする「質」の対応
	マーケティング活用	サイト内行動データ中心 顧客解像度は低い	サイト内行動データ＋ 発話や感情分析による高度な顧客理解へ

電通デジタルでは、AI 技術開発力に加え、大規模オウンドメディアの企画・開発や、データ分析・利活用による顧客体験デザインに関する高い専門性と実績を有しています。この度の実証実験ではこれらのケイパビリティのもと、協業するクライアント企業における「Owned Human」構築支援を進めながら、高度なパーソナライズを実現するための「データ環境の構築と優れた機械学習」、良質な顧客体験を提供するための「コミュニケーション設計」、そして継続的なモニタリングとチューニングを実行する「PDCA 体制」の検証とアップデートを行い、実用化を目指します。

電通デジタルは、今後も AI 技術とクリエイティビティを掛け合わせ新たな価値を創造することで、あらゆる企業の持続的な成長に貢献してまいります。

<日本マイクロソフト株式会社との共同セミナーのご案内>

「Owned Human」実用化への取り組みにおけるテクノロジーパートナーの一社である日本マイクロソフトとの共同セミナー「対話型 AI の活用でオウンドメディアは究極のコンシェルジュへ」を開催します。国内外のバーチャルヒューマンの活用事例を含めた最新動向、次世代型のオウンドメディアを実現する上で必要なテクノロジーや顧客体験設計の考え方などについて両社の最新知見を紹介します。

●日時

2024 年 4 月 17 日（水） 13：00～14：00

●形式

オンライン（参加費：無料）

●対象者

- ・オウンドメディアの戦略立案、運用、グロースを担当している方
- ・生成 AI の発展的な取り組みを検討している方

※競合他社、パートナー企業からのお申込みはお断りさせていただきます。

●申込先

下記 URL よりお申込みください

https://pages2.dentsudigital.co.jp/seminar/20240417/?utm_source=release&utm_medium=internal&utm_campaign=20240417_seminar

※申し込み多数の場合は抽選となる可能性があります。

●申込期日

2024 年 4 月 15 日（月） 14：30

※1：電通デジタル、AI 活用で企業の次世代マーケティング活動を統合的に支援する 4 つのサービスを提供開始（2023 年 10 月 5 日発表）

<https://www.dentsudigital.co.jp/news/release/services/2023-1005-000114>

※2：「Owned Human」は商標登録出願中です。

以 上

<電通デジタルについて> <https://www.dentsudigital.co.jp/>

電通デジタルは、国内最大規模の総合デジタルファームです。「人の心を動かし、価値を創造し、世界のあり方を変える。」をパーパスに、生活者に寄り添うクリエイティビティとテクノロジーを統合的に活用することで、あらゆるトランスフォーメーションを実現しています。クライアント企業の事業成長パートナーとして、共に新たな価値を創造することで、経済そして社会の「変革と成長」を目指しています。

【リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル ブランディング&コミュニケーション部 広報 PR グループ

長田・北川 Email : press@dentsudigital.co.jp

【本事業に関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル オウンドグローステック事業部

矢野 Email : DD_ML_jisedai_owndmedia@group.dentsu.co.jp