



2023年（令和5年）7月6日

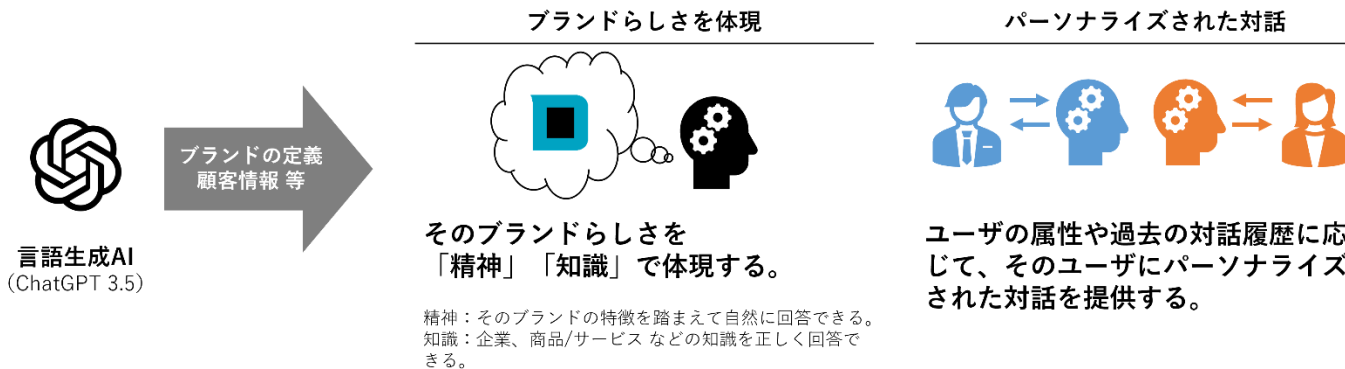
報道各位

ブランドと顧客との対話を自動生成
「Brand Dialogue AI（ブランド ダイアログ エーアイ）」開発
—企業と顧客の One to One コミュニケーションを実現—

株式会社大広（本社：東京都港区、代表取締役社長：泉恭雄、以下「大広」）は、AI&機械学習のスペシャリスト集団である株式会社 Laboro.AI（本社：東京都中央区）と共に、ブランドにふさわしい対話を自動生成する独自のテキスト自動生成エンジン「Brand Dialogue AI（ブランド ダイアログ エーアイ）」のプロトタイプを開発しました。

「Brand Dialogue AI」は、OpenAI※社の ChatGPT にブランドコミュニケーションの起点となるブランド人格を反映したオリジナルの言語生成 AI をベースに、各企業が保有するパーソナルデータや商品データ、コンテンツデータを、ユーザーおよび対話内容に応じて瞬時にプロンプトを入れ替える独自技術の「ダイナミックプロンプト」で反映することで、ブランドの思想に沿って各顧客と One to One の対話を実施することを可能にします。

※OpenAI とは米サンフランシスコに拠点を構える、AI（人工知能）を専門とする非営利研究機関



企業が顧客と対話を行い独自の CRM を展開することは、現代のビジネスにおいて欠かせないものとなっています。CRM 活動は One to One コミュニケーションに向かいます。しかしながら、数百万人への One to One コミュニケーションは、テクノロジーなしでは不可能です。企業がめざすべき One to One コミュニケーションは、その企業ブランド、商品ブランドに立脚したオリジナルなものでなくてはなりません。「Brand Dialogue AI」はブランドらしさを体現した AI が、顧客に合わせた対話を自動で行うことを実現します。

大広は、この「Brand Dialogue AI」を顧客とのデジタルコミュニケーションのハブとして、企業の CRM 支援、顧客 LTV 向上に貢献していくとともに、今後も AI 技術の進化に合わせて、より高度な One to One コミュニケーションを実現するための取り組みを行ってまいります。

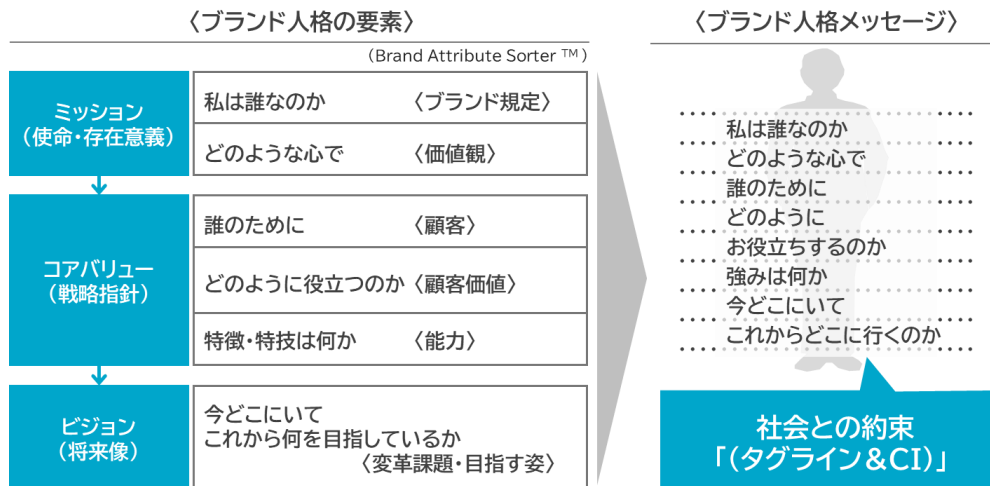
<上記に関するお問い合わせ>

株式会社 大広 総務局広報チーム 〒105-8658 東京都港区芝 2-14-5 TEL：03-4346-7102

【参考資料】

■大広ブランド人格メソッド

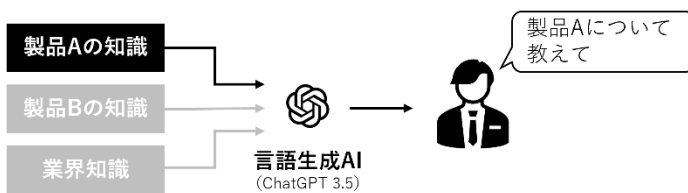
「ブランド人格」とは、その企業・事業の成長意志と独自要素を一人の「人格」として描き出す大広独自のメソッドです。ブランドの独自要素を「ミッション」「戦略指針」「ビジョン」という視点で読み解き、これらの繋がりを個性を持った一人の人間の自己紹介ストーリーとして描き出します。この「ブランド人格」が、すべての企業/事業活動の基点となります。



■ダイナミックプロンプト

ダイナミックプロンプトは、ユーザー属性と質問内容をベクトル化して、データベース（パーソナル情報、商品情報、知識情報など）より最適なデータの検索を行い、検索結果をプロンプトへ反映する Brand Dialogue AI 独自の技術です。

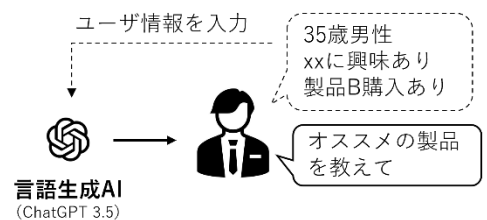
質問内容に応じたプロンプト



■ 質問判定の情報源

- 今回の対話履歴内のキーワード (ルールベース判定)
- 今回の対話履歴の総合判断 (機械学習での文章分類 など)

ユーザのペルソナに応じたプロンプト



■ ペルソナ判定の情報源

- 顧客マスタ/取引履歴など (対話の外)
- 今回の対話履歴 (対話の中で引き出す)
- 前回以前の対話履歴

■株式会社 Laboro.AI 会社概要

会 社 名：株式会社 Laboro.AI（ラボロ エーアイ）

所 在 地：〒104-0061 東京都中央区銀座八丁目 11-1

代 表 者：代表取締役 CEO 椎橋徹夫

代表取締役 COO 兼 CTO 藤原弘将

設 立：2016 年 4 月 1 日

事業内容：機械学習を活用したオーダーメイド型 AI 『カスタム AI』 の開発
カスタム AI 導入のためのコンサルティング

U R L：<https://laboro.ai/>