



2022年3月17日

各位

会社名 株式会社ラストワンマイル
代表者名 代表取締役社長 清水 望
(コード番号：9252 東証マザーズ)
問合せ先 取締役 財務経理部長 市川 康平
(電話番号 050-5491-1029)

音声広告に関する新規特許取得のお知らせ

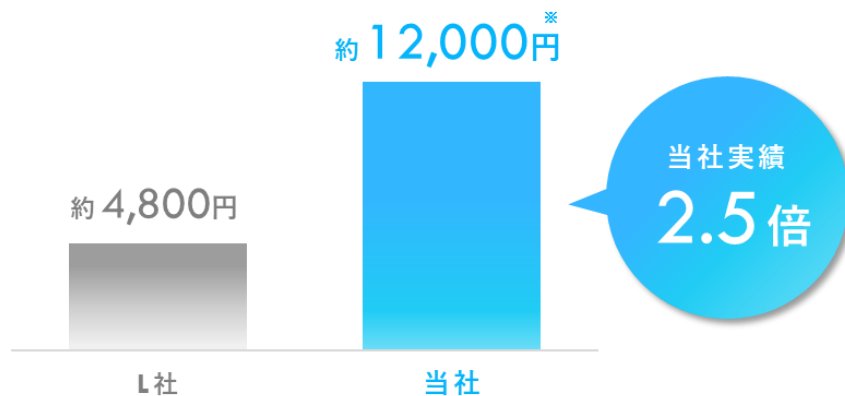
当社は、音声広告に関する新規特許を取得いたしましたので、下記のとおりお知らせいたします。

記

1. 特許取得の背景(当社の強みとの関係)

当社は、電気、ガス、宅配水、インターネットなどの生活に関わるインフラサービスを、主に新生活を始めるタイミングで、顧客に対して販売しており、顧客1人あたりに対しての売上高は競合他社の約2.5倍となっており、これは当社独自の営業ノウハウに基づくものです。

1紹介あたりの売上比較



※：売上高から継続収益を控除し、不動産企業等の新生活関連企業からの連携顧客数で除して算出しており、当該数値については監査法人による監査を受けておりません。

通常、複数商材を扱うインサイドセールスにおいては営業現場のオペレーションが煩雑となるため、多くの競合他社は通常は1商材のみを扱うケースが多いと考えております。

例えば、単体の電力会社だけでも複数の料金プランが存在し、複数のインフラ企業が用意している多様な料金プランを同時に取り扱うには、数百のヒアリング項目の中から必要な内容を適切に取捨選択せねばなりません。

また、商材同士の組み合わせで同時に提案できない組み合わせもあるため、営業現場のオペレーションは非常に煩雑になる傾向ため、競合他社では1商材のみを扱うインサイドセールスが多いと考えております。

一方で当社のインサイドセールスでは、独自の営業ノウハウを用いて、電気、ガス、インターネット、その他商材を同時に提案するオペレーションを従来から行っており、創業以来積み上げてきた優秀な営業人員のノウハウを、体系化・標準化し、e-ラーニング化を継続的に推進してきた結果顧客1人あたりに対しての売上高は競合他社の約2.5倍という優位性を確保してまいりました。

これに加えて、そのオペレーションを洗練させていくとともにこれらの営業ノウハウと経験を活用したシステム開発と導入をしてまいりました。

当社の販売管理システムは堅牢でセキュアなインフラ基盤上で稼働し、インサイドセールスに特化したアプリケーションを構築しております。

データとオペレーションを一元管理する思想を元に、多くの商材を若手社員からベテラン社員の誰もが同じように扱える先進的なUI/UXを設計しております。

新たに開発したシステムサポート機能によりオペレーション業務と連動したパイプライン化を行いました。これにより当社のシステムではお客様一人一人のご要望をかなう提案をスムーズに実施できるようアシストすると共に、ヒアリング漏れ等のオペレーションミスによる手戻りを極力防ぐ事で業務効率化と顧客体験の向上を追求し続けております。

当システムの代表的な特徴：

- ・複雑な情報の正規化・共通化を進め、かつ商材固有の情報も容易に組み込める高可用設計
- ・1画面内に複数商材のヒアリング状況や手続きの進捗を表示し一目で状況把握が可能
- ・商品ごとに異なる必要情報に対して、ヒアリング漏れ管理と入力ミス検知をする自動モニタリング機能により業務全体の負荷の大幅削減を実現
- ・会話中お客様がプランの変更をご希望された場合には提案できる商材の選択肢を自動表示

このような当社の強みであるインサイドセールスセンターにおけるオペレーターのトーク等のノウハウを生かした従来からのシステム開発とともに、テクノロジーのさらなる活用によって世の中に広く活用できるようなプラットフォームを構築していく為の第一歩として、音声広告に関する特許を取得致しました。

発明の名称：情報処理装置

特許番号：特許第7015291号

特許権者：株式会社ラストワンマイル

出願日：2019年11月19日

登録日：2022年1月25日

2. 特許の概要

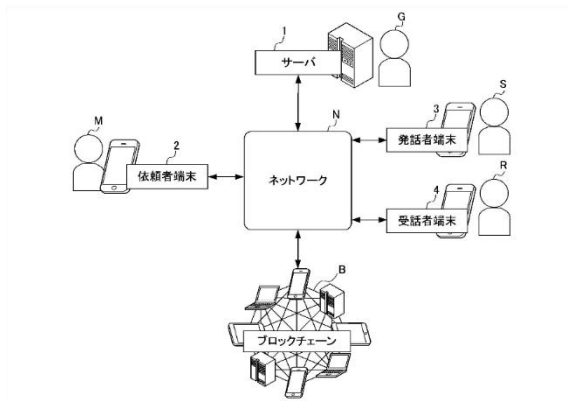
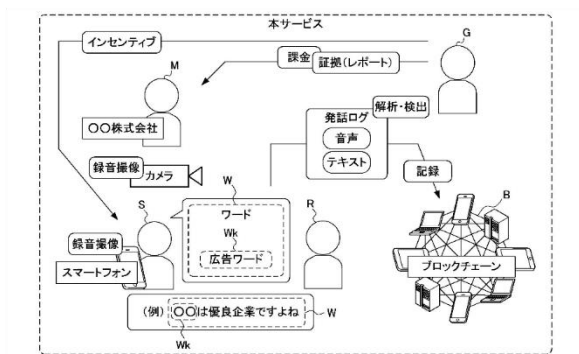
今回取得した特許は「会話時における広告ワードと感情推定を紐づけた課金機能」に関するものです。

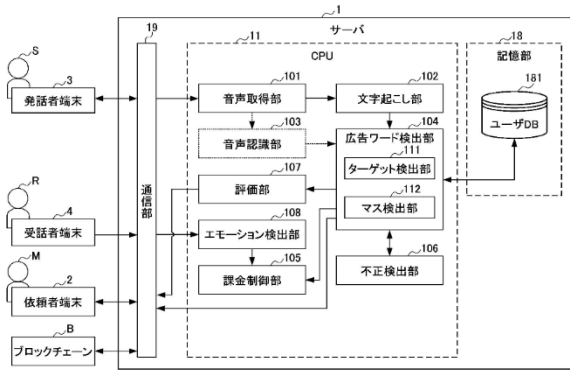
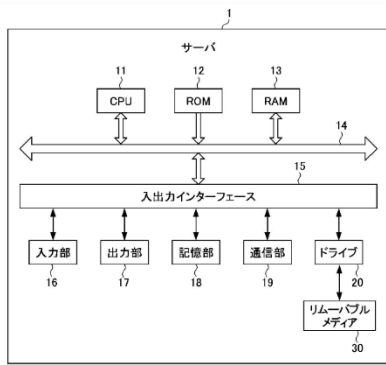
一例としては、発話者から広告となるキーワードが発話され、受話者からポジティブな感情を伴う発話でのフィードバックが検出された際に報酬を支払う、という機能に活用することを検討しています。

例えば、広告主様が音声広告を出稿した際に、オペレーターが発する広告ワードに関連し受話者が広告主様の期待した感情を引き起こされた際に、その感情と広告キーワードを紐づけて広告フィーを支払うようなプラットフォームに活用することを検討しています。

このような音声広告及び感情推定を応用したコールセンター事業について技術導入検討とともに権利化等も引き続き検討を進めていきます。

参考資料：特許第 7015291 号





3. 当社の目指す世界観

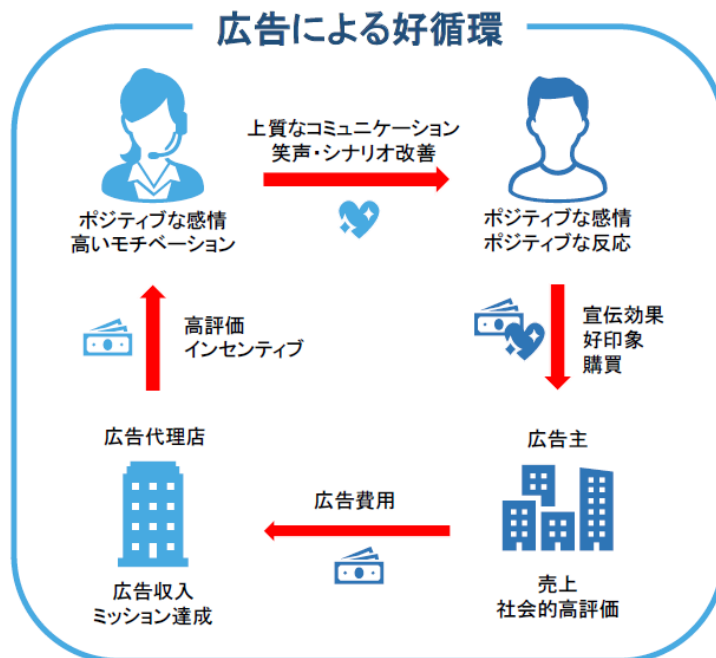
これまでの広告宣伝の主な手法としては、テレビCM等に代表されるマス広告に加えて、Webマーケティング、近年では動画等を含めたインフルエンサー・マーケティングを実践する企業等が増えております。

ここに当社の目指す音声広告プラットフォームが構築されれば、今までには無かった、直接的に人の声によって対一の広告が出稿できるようになり、これまでの対多の広告よりも高い広告効果が見込まれる、新しいマーケティング領域が構築されると考えております。

参考資料: 当社の目指す世界感

ステークホルダーの満足度を高める

請求項1、5、6



4. 今後の見通し

当社グループは競合他社より高い成約率を持つ対話データを、創業以来数十万件に渡り保有し独自に分析しており、これを元に当社の目指す世界の実現に向けたプラットフォームの開発を目指し検討をしていきます。

開発にあたっては、自社開発を第一とするものの、システム開発に豊富な実績がある企業からの協業依頼があれば、幅広く協業の可能性を模索し、目的の実現を図る所存で御座います。なお、本件特許取得による当社グループの業績に与える影響は軽微であります。

以上