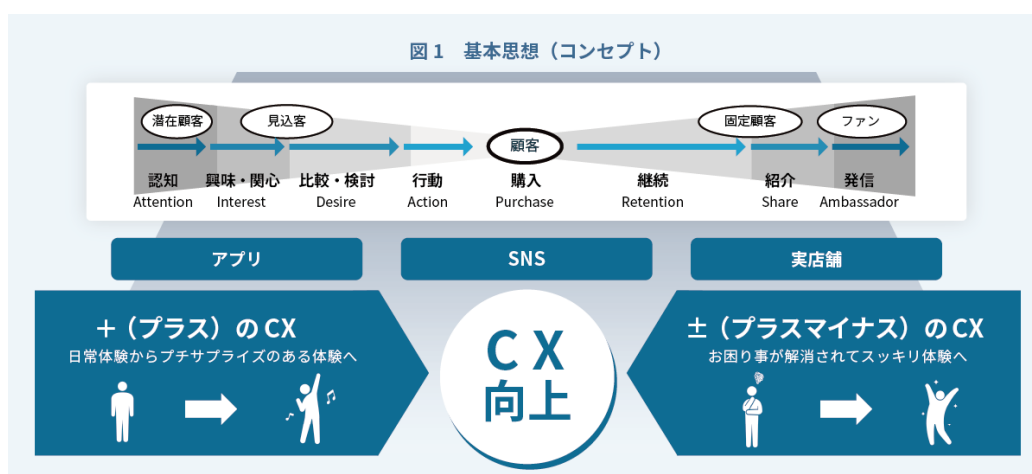


NTT アドと協業し、生成 AI「ChatGPT」を活用した CX ソリューションプログラムにソリューションを提供

「シームレスで良好な顧客体験の創出」に向け、
アプリ開発やマーケティング、店頭データ計測のシステムおよびノウハウを提供

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、東京証券取引所グロース：3917、以下「アイリッジ」）は、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」）と協業し、NTT アドが新たに提供開始する CX ソリューションプログラム（以下「本プログラム」）にアイリッジグループのソリューションを提供することをお知らせします。なお本件に関しまして当期の業績に与える影響は軽微です。



CX ソリューションプログラムについて

本プログラムは、マーケティングのダブルファネル[※]において、オンライン・オフラインで途切れることのない良好な顧客体験（CX）を創出し、企業・ブランドの価値向上へつなげていくプログラムです。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、企業やブランドの価値を高めていくことを目指します。

※ダブルファネル：商品を認知したターゲットが購入を検討していく段階で減っていく様子を示す「パーチェスファネル」と、購入後の顧客が発信等を通じて新たな顧客を増やす様子を示す「インフルエンシファネル」を組み合わせた考え方（図 1 参照）

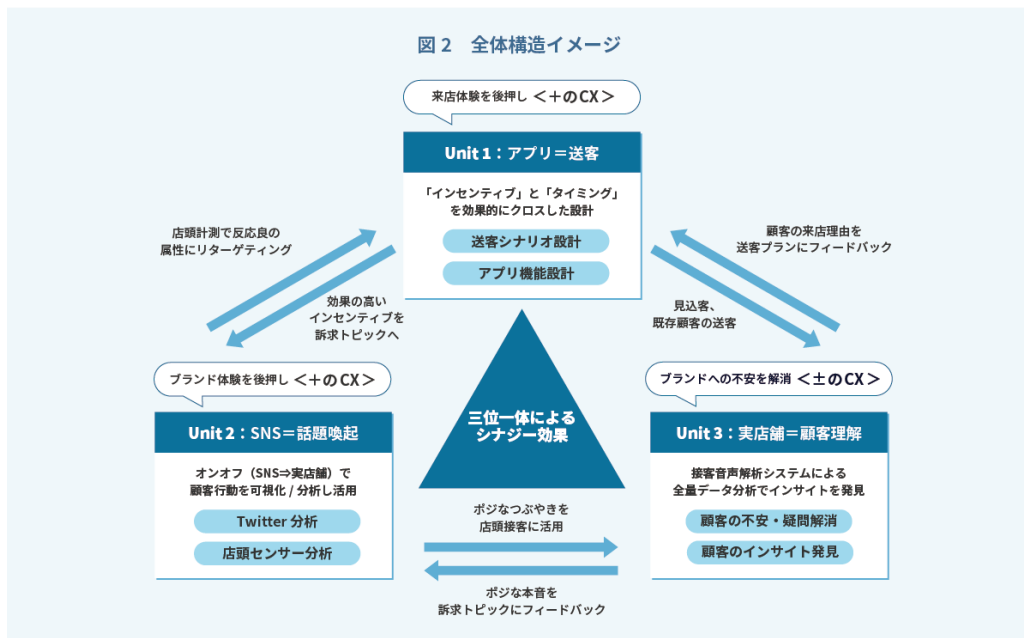
オンライン・オフラインのシームレスなより良い顧客体験の創出にあたっては、アプリ、SNS、実店舗が最も重要視すべき顧客接点となります。そのため、本プログラムは「①アプリ活用による送客」「②SNS 活用による話題喚起」「③実店舗の接客音声解析による顧客理解」の 3 つのユニットで構成します。

アイリッジは、アプリ開発・マーケティングから AI 技術を活用した店頭での人流データ解析まで、グループ全社で取り組む OMO[※]領域での実績をもとに、本プログラムに協力します。具体的には、「①アプリ活用による送客」にアイリッジのソリューションを、また「②SNS 活用による話題喚起」の効果測定にはアイリッジの出資先である株式会社 Flow Solutions（本社：神奈川県横浜市、CEO：チャド・スチュワート、以下「FLOW」）のソリューションを提供します。また今後は、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」との掛け合わせによる支援領域の拡大を目指してまいります。

※OMO（Online Merges with Offline）：オンラインとオフラインを統合したマーケティング活動

■各ユニットへのアイリッジグループの提供ソリューションと役割

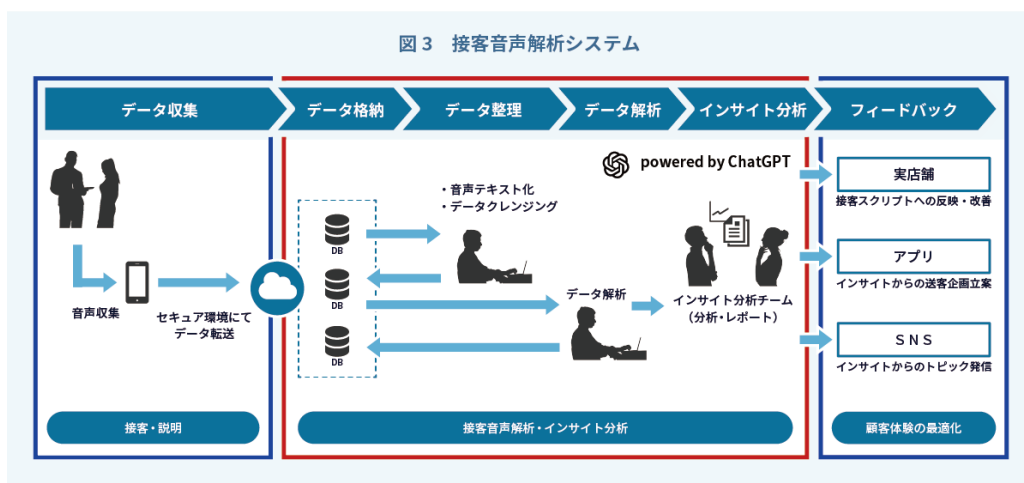
Unit 1 : アプリ=送客	Unit 2 : SNS=話題喚起
<ul style="list-style-type: none"> ・アプリビジネスプラットフォーム「APPBOX」 ・店舗集客 LINE ミニアプリ「Kit-Curu」 →アプリ機能を送客に特化。ゼロからの開発不要ですぐに始められるソリューションを提供	<ul style="list-style-type: none"> ・リテールデータ活用 AI プラットフォーム「Flow」 →店頭センサーにより、オンライン⇒オフライン（SNS⇒実店舗）で顧客行動を可視化し分析



■参考：Unit 3における「ChatGPT」活用について

Unit 3 : 実店舗の接客音声解析=顧客理解
「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 の改善へつなげる

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



■参考：本プログラムの対象となる企業例

- ・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企業様
- ・オフラインの顧客行動がデータで可視化できていない企業様
- ・顧客の行動のきっかけ（トリガー）とお金を払ってでも解決したい悩み（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企業様

【各提供ソリューション概要】

アプリビジネスプラットフォーム「APPBOX（アップボックス）」 <https://iridge.jp/service/appbox/>

「APPBOX」は、30種類以上のSDK（モジュール）をそろえたアプリビジネスプラットフォームです。必要なモジュールを組み合わせることで、スクラッチ開発・パッケージ・機能拡張のすべてのアプリ開発と、アプリの運用・マーケティング施策に対応できます。

1. 工数/工期を抑えたスクラッチ開発

モジュールの活用により通常のスクラッチ開発に比べて最大3割程度の工数を削減します。

2. 捨てずに拡張できるパッケージアプリ

最短1カ月でミニマム機能のアプリを開発し、アプリ利用者が増えてきたらスクラッチ開発に移行も可能です。

3. ベンダーフリーで内製化も妨げない機能拡張

ベースとなるアプリの開発元を問わず本格的なエンタープライズ型同様の機能追加がおこなえます。

4. 高速PDCAを可能にするマーケティング支援機能

全画面のレイアウトをアップデートなく変更でき、その効果はもちろん、プッシュ通知等もABテスト可能です。

5. 「APPBOXコネクト」をはじめとする柔軟な他社連携・カスタマイズ

データ連携部の手続きを共通化し、会員システムやPOSとの連動アプリも通常より簡単に開発できます。

店舗集客LINEミニアプリ「Kit-Curu（キットクル）」 <https://iridge.jp/service/kit-curu/>

「Kit-Curu」は、自社でポイントシステムを導入することなく単体でCRM（顧客関係管理）や来店分析、集客施策を行えるLINEミニアプリの販促ツールで、月額5万円から利用可能です。店舗集客のきっかけとなるクーポンやスタンプカードに加え、会員登録機能や友達紹介機能などを搭載しています。クーポンやスタンプの利用状況、登録した属性情報などのデータをもとにセグメントを作成し、特定顧客限定クーポンや期間限定クーポン、枚数限定先着クーポンなどの発行も可能です。

管理画面から画像などをアップロードすることで、ノーコードでオリジナルデザインのLINEミニアプリを提供でき、お申込みから最短3週間で利用開始できます。また大きな特長として、管理画面は「どんな販促施策をしたいか」に基づいて使える設計となっており、マーケティングの知識や前述の一つ一つの機能の使い分けの習得不要で、誰でも運用が可能です。

リテールデータ活用AIプラットフォーム「Flow」 <https://www.flow-solutions.com/>

IoTによる人流データや売上POS、勤務シフトなどの既存データを統合し、優れたUI/UXで多次元なデータ分析を可能にするSaaS型オンラインプラットフォームです。AI技術を活用したデータマイニングにより店舗課題を明らかにし、データに基づいた改善・対策を効率的に検討・実行することができます。

2023年2月には、データに基づいた店舗スタッフへのリアルタイムな行動提案を自動化する「Flow Assistant」もリリース。人流、売上、勤務シフト、天気、店舗属性など、店舗の貴重なデータ群を統合・分析し、KPIの変動に応じた改善の打ち手（行動提案）をリアルタイムに自動で配信することが可能です。

株式会社アイリッジ <https://iridge.jp/>

株式会社アイリッジは、「Tech Tomorrow：テクノロジーを活用して、わたしたちがつくった新しいサービスで、昨日よりも便利な生活を創る。」という理念のもと、スマートフォンアプリを活用した企業のOMO（Online Merges with Offline：オンラインとオフラインを統合したマーケティング活動）支援を行っています。OMO支援ではアプリの企画・開発における業界トップクラスの実績があり、手がけたOMOアプリのMAU（月間アクティブユーザー）は8,700万に達する業界のリーディングカンパニーです。さらに、リテールテック、フィンテック、MaaS、業務支援等、幅広い領域でDXを支援しています。

今年4月からは急激な時代の変化に対応するための次世代型アプリビジネスプラットフォーム「APPBOX」も提供開始しました。「APPBOX」ではスクラッチ開発（ゼロからの開発）、他社開発アプリへの機能追加、パッケージアプリ提供が可能で、パッケージアプリでは従来のアプリを捨てることなく、スクラッチ開発に移行しての機能刷新も可能です。

※記載されている各社の会社名、サービス名、商品名等は、各社の登録商標または商標です。