

経済透視図

(138)

OMO市場の動向 中

解決が期待される。

みを検知し、最適な商品提案が可能になる。

ECサイトにおいて

品提案が可能になる。

はAIを導入すること

マーケティング高度化

で、これまでの人気順

生成AIは人間のオ

やジャンルなどで商品

を提示するのではな

く、消費者の商品の好

役としても有効に機能

を提示するのではな

く、消費者の商品の好

役としても有効に機能

を提示するのではな

役としても有効に機能

を提示するのではな

役としても有効に機能

を提示するのではな

役としても有効に機能

を提示するのではな

役としても有効に機能

を提示するのではな

役としても有効に機能

を提示するのではな

役としても有効に機能

を提示するのではな

役としても有効に機能

を提示するのではな

役としても有効に機能

を提示するのではな

役としても有効に機能

を提示するのではな

役としても有効に機能

を提示するのではな

役としても有効に機能

を提示するのではな

役としても有効に機能

を提示するのではな

役としても有効に機能

を提示するのではな

役としても有効に機能

を提示するのではな

役としても有効に機能

を提示するのではな

役としても有効に機能

を提示するのではな

役としても有効に機能

を提示するのではな

役としても有効に機能

を提示するのではな

役としても有効に機能

を提示するのではな

役としても有効に機能

を提示するのではな

する。顧客の質問を受けるほどコストや難易度が高まる。性別や年齢で分析するのは比較的に映し出す、顧客の関心を分析してレコメンドや製品の追加情報などを提示するなどである。オペレーターはこれらの情報をリアルタイムに活用しながら接客や問い合わせ対応が可能になる。

そのほか、AIによるマーケティングの高度化が期待される。消費者の特性を分析する際、メッシュを細かく

マーケティングが可能になるかもしれない。

人の接客と融合

ただし、ただAIを導入すればよいわけではない。消費者とのコミュニケーションにおいて、AIは単に疑問を解決する、あるいは効果的にサービスを提供するだけでなく、消費者との精神的なつながりを深めるなどし、ロイヤルティを高めることも欠かせない。こうした観点から、ウェブ上の顧客対応も依然として、継続的な技術向上が必要である。

生成AIは完璧な存在ではない。ハルシネーション（現実には存在しない内容や事実と異なる情報を生成する現象）が発生するケースもある。音声や文章の理解レベルが人間より低いものが多いなどの問題点も指摘されており、継続的な技術向上が必要である。



SMCBC日興証券
プライベート・
キャピタル・
ソリューション室長
窪田 正吾

無断転載・複写禁止