

海外進出・海外展開：
AIによる顧客サービスと
エンゲージメントの向上 | 自動チャットボツ
トや機械学習による顧客体験の最適化

弁護士法人
ファースト&タンデムスプリント法律事務所



概要

本記事では、AI がどのようにして EC 業界における顧客サービスを向上させるのかを掘り下げ、AI チャットボットの導入から機械学習による顧客行動の予測、さらには多言語対応システムの展開まで、具体的な事例と共に解説していきます。

目次

- 1 はじめに : AI と EC の融合による顧客体験の革新
- 2 AI チャットボットの導入と EC 顧客エンゲージメントの強化
- 3 機械学習による EC 顧客行動の理解と予測
 - 3.1 データ収集からインサイト抽出まで
 - 3.2 購買行動予測を通じたパーソナライズ戦略
- 4 EC サイトにおける AI による顧客体験の最適化
- 5 多言語対応 AI システムと国際 EC 市場
- 6 海外進出・海外展開を検討するスタートアップは専門家との連携をご検討ください

1 はじめに : AI と EC の融合による顧客体験の革新

近年、デジタル技術の急速な進化とともに、E コマース (EC) 市場は目覚ましい成長を遂げています。この成長を支える重要な要因のひとつとして、人工知能 (AI) を挙げることができます。AI の活用により、業務の効率化のみならず、顧客一人ひとりのニーズに合わせた顧客体験の提供が可能となっています。

具体的には、AI を利用することで、顧客の過去の購入履歴や閲覧データから、その顧客が興味を持ちそうな商品を予測し、顧客向けにカスタマイズされたマ

マーケティングメッセージを送ることができるようになりました。これにより、顧客は自分の望む商品や情報に効率的にアクセスできるようになり、顧客の購買体験の向上につながっています。

さらに、AIは顧客エンゲージメントを高めるための重要なツールとしても利用されています。AIによるチャットボットや自動応答システムにより、24時間365日、リアルタイムで顧客の問い合わせに対応することが可能となりました。これにより、顧客はいつでも必要なサポートを受けることができ、企業と顧客との関係が強化されます。

このようにAIとECの融合は、ECサービスの顧客エンゲージメントを新たな次元へと引き上げ、消費者の顧客体験を根本から変革させ、EC市場に革命をもたらしました。

2 AIチャットボットの導入とEC顧客エンゲージメントの強化

AIチャットボット技術は、EC業界で顧客サービスを革新するための強力なツールとして登場しました。この技術は、自然言語処理（NLP）と機械学習を駆使して、顧客とのコミュニケーションを自動化し、よりリアルタイムでパーソナライズされた対話を実現させます。AIチャットボットの導入により、企業は、顧客からの問い合わせに対して、24時間いつでも迅速に対応できるようになりました。これは顧客満足度の向上に貢献します。

EC業界においては、オンラインショッピングにおける顧客からの問い合わせ対応での利用が考えられます。例えば、商品に関する質問や配送状況の確認、返品処理の手続きの説明など、問い合わせ内容に応じた回答をリアルタイムに提供することで、ECサービスにおける顧客の様々なニーズへの対応が可能となります。

しかも、このプロセスはすべて自動化されているため、顧客は待ち時間なしに問い合わせに対する回答を得ることができます。顧客が抱く疑問や問題を即時に解決することは、顧客満足度を高め、リピーターを増やすことに効果的です。

さらに、AIチャットボットは、顧客の質問内容や選択肢から、顧客の好みや興味を学習することができます。これらの情報を基に、よりパーソナライズされ

た商品のレコメンドやプロモーション情報を提供することが可能となるのです。これにより、顧客一人ひとりに合わせたマーケティングを実施し、顧客エンゲージメントのさらなる向上が期待できます。

3 機械学習による EC 顧客行動の理解と予測

3.1 データ収集からインサイト抽出まで

AI を活用したデータ収集・分析は、顧客の行動パターンを詳細に理解することに役立ちます。EC サイトを通じて、顧客がサイト上でどのように振る舞っているか、どのページを訪れ、どの商品に時間を費やしているかなどの顧客データが集まります。AI は、この膨大なデータから、機械学習アルゴリズムにより顧客の行動傾向を分析・学習し、その結果をもとに、インサイトを抽出することができます。たとえば、抽出されたインサイトが、特定の時間帯や曜日に人気の商品カテゴリであった場合、この情報をもとに、EC 事業者はマーケティング戦略や在庫管理において、より精度の高い意思決定が可能となります。

3.2 購買行動予測を通じたパーソナライズ戦略

機械学習による購買行動予測は、顧客一人ひとりの好みに合った商品を提案するための強力な手段となり得ます。顧客データを機械学習させた AI に、顧客が過去にどのような商品を購入したのか、どの商品を読覧したのかのデータを分析させれば、その顧客が興味を持ちそうな商品を、今まで以上に、正確に予測することが可能となります。この情報を活用すれば、個々の顧客に対して、よりパーソナライズされたレコメンドやプロモーションを行うことができ、例えば、顧客が過去にアウトドア製品を購入している場合、次回訪問時にはアウトドア関連の新品やセール情報を効果的に表示することができるようになります。このようなパーソナライズされたアプローチは、顧客の満足度を向上させるだけでなく、購買意欲を刺激し、売上の増加に直結します。

4 EC サイトにおける AI による顧客体験の最適化

EC サイトにおける AI は、インタラクティブな購入ガイドとしての役割を果たし、消費者の顧客体験に大きな変革を起こしています。AI を活用することで、EC サイト上においても顧客に対して個々のニーズに合わせたリアルタイムのアドバイスを提供することが可能となりました。例えば、AI は顧客の過去の購入

履歴や閲覧履歴に基づき、これらとの関連性の高い質問を投げかけながら、顧客にとっての最適な商品を提案します。

このような対話形式による情報収集を通じて、顧客が望む商品特性や価格帯を的確に把握し、商品を提案することにより、満足度の高い顧客体験を実現させるのです。

さらに、AI は、顧客が EC サイトを再訪するたびに、学習したデータを基にして個々の好みや最新の購買動向を反映しカスタマイズされたコンテンツを提供します。これにより、顧客は自分に合った商品を容易に見つけることができ、購買決定までの時間を短縮させることができます。また、顧客のライフスタイルや季節に合わせた提案を行うことも可能です。

このように、AI は、顧客の行動や好みを理解し、顧客一人ひとりにパーソナライズされたインタラクションを提供することで、EC サイトにおける顧客体験を大きく向上させます。これは顧客満足度の向上だけでなく、EC サイトの売上向上にも寄与するものです。

5 多言語対応 AI システムと国際 EC 市場

EC 事業者がグローバル市場へ進出する際には、運営する EC サイトを多様な言語と文化に対応させる必要があります。そのため、多言語での顧客サポートは、越境 EC において重要な課題です。この課題を解決するための効果的なソリューションとして注目されているのが、AI を用いた多言語対応です。AI の自然言語処理技術を用いることで、顧客からの様々な言語での問い合わせに対して自動で応答することが可能となります。これにより、日本語、英語、スペイン語、中国語など、複数の主要言語でのサポートを実現することができ、世界中のより多くの顧客に対して、国内と同じレベルのサービスを提供することができるようになります。

また、AI システムは、単に言語を翻訳するだけでなく、文化的ニュアンスや地域特有の表現に適応する能力を備えています。これにより、顧客自身の言語と文化に合った形で情報を提供することができるようになり、よりパーソナライズされた顧客体験の提供につながります。

異なる言語や文化の壁を超えて、世界中の様々な顧客に対して同一水準の高品質なサービスを提供することは、国際市場におけるブランドの信頼性と認知度

を高める上で非常に重要です。本来、これらの実現には、多くのコストを必要としましたが、AIを活用することで、これらのコストを抑えながらグローバル市場におけるサービスの品質を保つことが実現可能となったのです。

6 海外進出・海外展開を検討するスタートアップは専門家との連携をご検討ください

EC 業界における AI の活用は、顧客体験の向上と業務の効率化に大きく貢献します。しかし、AI を利用して収集・分析した情報については、プライバシーとデータ保護の観点から、厳格な管理が求められます。顧客から収集するデータは、購買行動の予測やパーソナライズされたレコメンドに不可欠ですが、これらのデータの取扱いは、各国において定められている情報保護に関する規制に従って行う必要があります。法規制の内容は国や地域によって異なり、例えば、ヨーロッパの一般データ保護規則（GDPR）やカリフォルニア消費者プライバシー法（CCPA）などにおいては、企業に対して透明性の高いデータ管理と顧客の同意取得等を義務付けており、違反した企業に対しては重い罰則金が課されることがあります。

海外で事業を展開する EC 企業は、進出先の地域に適用されるこれらの法規制に対応するために、法に基づいたデータ保護ポリシーを整備する必要があります。例えば、AI システムが顧客データをどのように処理、分析、保存するか明確にしたガイドラインを策定することなどです。また、AI を用いたデータ分析においては、データの匿名化や擬似化などの技術を使用して、情報保護のレベルを高めることも重要です。

EC 企業は、これらの法規制を遵守することで、顧客からの信頼を得ることができると同時に、法的なリスクから事業を守ることができます。顧客データの適切な管理と保護は、企業の責務であり、これを怠ると多額の罰金やブランドイメージの失墜につながる可能性があります。したがって、AI 技術の導入と並行して、これらの倫理的・法的な要請に常に適切に対応していくことが、国際 EC 市場で成功を収めるための鍵となります。

ファースト&タンデムスプリント法律事務所では、お客様が海外展開・海外進出の目標を達成できるようなガイダンスとサポートを提供します。国際的な拡張計画に対して、弁護士によるご相談やリーガルチェックのご依頼をお受けしていますので、いつでもお問合せください。

弁護士法人ファースト&タンデムスプリント法律事務所

メール相談：info-fts@tandemsprint.com

(代表弁護士：小野智博)

※本稿の内容は、2024年6月現在の法令・情報等に基づいています。

本稿は一般的な情報提供であり、法的助言ではありません。正確な情報を掲載するよう努めておりますが、内容について保証するものではありません。