

# 生成 AI お客様活用事例集



生成 AI は、ビジネスの成長とイノベーションを加速させる無限の可能性を秘めています。Google は新たな生成 AI 「Gemini」を発表し、Google Cloud は企業が生成 AI を活用したアプリケーションを容易に開発できる統合 AI プラットフォーム「Vertex AI」を進化させてきました。本ハンドブックでは、Google Cloud の生成 AI サービスを活用し、企業の課題解決に貢献する革新的な事例をご紹介します。



## KDDI株式会社

【業種】 情報通信 【地域】 日本

● チャットボット / バーチャル アシスタント

### 課題

既存の EC やデジタル エンターテインメント サービスはコモディティ化が進んだ結果、顧客への訴求力を失い成長が鈍化しています。KDDI株式会社はメタバース・Web3 サービス「αU」を展開する中で、その先進性を広く訴求する難しさに直面していました。

### 生成 AI で魅力的なメタバース空間を低コストで

コンテンツ開発に Gemini を導入することで、迅速かつ低コストな制作が可能に。ショッピングサービス「αU place」では AI チャットでお客さまに最適な商品を提案、音楽ライブ配信サービス「αU live」では、個々のユーザーのニーズに応じて AI がライブ空間を動的に生成するといった仕組みをプロトタイプとして開発しました。また、メタバースならではの取り組みとして、生成 AI マスコット「Ubicot」とのインタラクティブな対話機能を試作。あらかじめ用意された会話パターンに縛られないリアルなやり取りで、お客さまの満足感・没入感を高められる可能性があることを確認しました。



- ★ お客さまそれぞれに最適化されたショッピングやエンタメ体験を提供することで、満足度を向上
- ★ 生成 AI が制作工程を支援することで、効率的に高品質なコンテンツを生み出すことが可能に
- ★ Gemini で、本物の人間のようなやり取りができる生成 AI マスコットを実現、メタバースへの没入感を向上

### ■ 利用サービス

Gemini, Immersive Stream for XR



株式会社LIXIL

【業種】製造 【地域】日本

- チャットボット / バーチャル アシスタント
- コード生成

## 課題

株式会社LIXILは、議事録作成やメール返信文の提案、プログラミングなど、多岐にわたる業務に生成AIを導入して大幅な生産性向上を実現しています。そうしたなか、生成AIに送信した情報がサービス提供社に取得されてしまったり、学習に利用されて意図せず流出してしまうリスクへの対策が求められていました。

## 「LIXIL AI PORTAL」で生成AI活用とセキュリティを両立

生成AIを安全に利用できるよう、社内向けの生成AI活用システム「LIXIL AI PORTAL」をVertex AIを活用して開発しました。対話型AIやプログラミング

生成AIといったテキスト生成AIを業務内容に応じて選択できるツールを提供し、従業員が日々の業務を効率的に実施できるようサポートしています。このほか、生成AIに送信するデータについては個人情報のマスク処理を行うほか、利用ログをBigQueryに蓄積・分析することで品質改善と迅速なトラブル対応も実施しています。



「LIXIL AI PORTAL」の活用例(画像データ内のテキストデータ化)

- ★ 各部署で生成AIを使った業務改善が加速し、社内情報の積極的な活用にもつながっている
- ★ 「LIXIL AI PORTAL」の月間アクティブユーザー数が開設後わずか半年で約4,000人に到達
- ★ Vertex AIを活用したことで、安心・安全な生成AI活用プラットフォームを迅速かつ低コストに実現

## ■ 利用サービス

Vertex AI, Cloud Data Loss Prevention, Cloud Run, Cloud Storage, BigQuery など

## 課題

エスティローダーカンパニーズ（ELC）は、高品質のスキンケア、メイキャップ、フレグランス、ヘアケア製品を製造、販売する世界有数の企業です。同社は顧客体験を最適化するために、ソーシャルメディアやコールセンター業務において消費者感情をより正確に理解することが必要だと考えました。

## 生成 AI を活用することで顧客満足度を向上

ELC は、40 カ国以上における 20 以上のブランドの顧客に対して良い体験を提供するべく、ソーシャルメディア上にあふれる膨大な量の口コミや、コールセンターでのやりとりを LLM（PaLM）を用いてモニタリング。これにより社内のスタッフが数日かけて行っていた分析がわずか数分に短縮されました。また、顧客向け Web サイトに Google Cloud の Vertex AI Search for Retail と Recommendations AI を導入することで、パーソナライズされた体験を提供。顧客満足度を高めることで、顧客生涯価値（CLTV）向上も実現しています。

- ★ ネットの口コミやコールセンター音声など、人力では分析に時間のかかるデータを LLM を用いることで高速化
- ★ Vertex AI Search for Retail と Recommendations AI を Web サイトに導入し、顧客コミュニケーションを円滑化することで CLTV を向上
- ★ Google Cloud の AI ソリューションを積極活用することで、高度な AI 活用をスピーディに実現することができた

## ■ 利用サービス

Vertex AI Search, Recommendations AI, PaLM

## ● 検索



## TieUps株式会社

【業種】 メディア、エンターテインメント 【地域】 日本

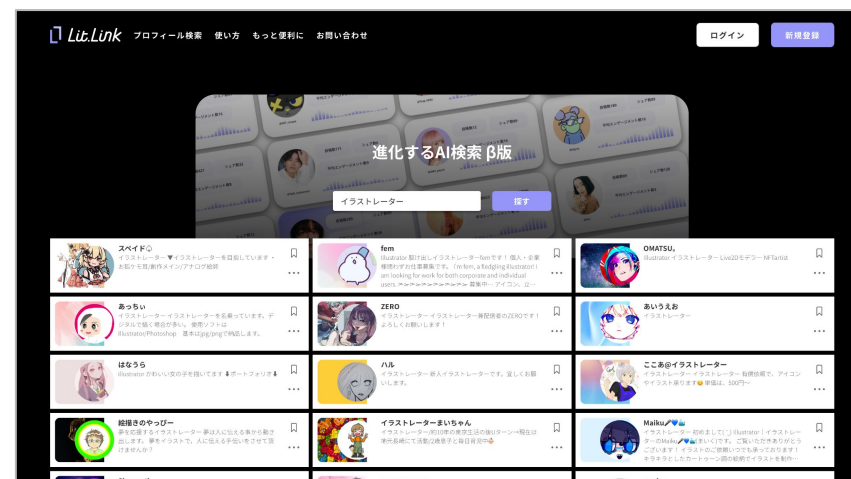
## 課題

TieUps株式会社が運営するSNSリンクまとめサービス「lit.link(リットリンク)」は、新規事業に向けてクリエイターを検索するための「プロフィール検索」機能の追加が必要となっていました。そのデータ規模から一般的な全文検索エンジンでは十分な速度が出ず、事前準備にも手間がかかると判断。迅速に実装できる手段を求めていました。

## Vertex AI Search を用いてクリエイター検索を高速実装

Vertex AI Search を使ったベクトル検索によって「プロフィール検索」機能を実現。元データをわずかに加工して、Cloud Storage に置くだけですぐに検索機能

を実現できました。サービスへの組み込みも容易で、実装にかかった時間はわずかに2日、担当エンジニア1名でローンチを実現。また、全文検索エンジンをベースとした検索と比較してデータベース 負荷が小さく、200万人規模のサービスでも十分なパフォーマンスを発揮。類語の検索性能も高く、関連クリエイターや商品をこれまで以上に見つけやすくなりました。



プロフィール検索画面

- ★ 将来の事業プランに向けた「プロフィール検索」機能の準備・実装を短期間に実現
- ★ 全文検索エンジンと比較しパフォーマンスが良く、データベースへの負担を最低限に抑えられた
- ★ 機能リリースを2年前倒しできたことで、事業成長のスピードアップにつながった

## ■ 利用サービス

Vertex AI Search, Cloud Storage



Forbes Inc.

【業種】メディア、エンターテインメント 【地域】日本

● 検索

## 課題

世界的なインターネットメディア企業として、ビジネス、投資、テクノロジーに特化した出版物やニュースを提供している Forbes (フォーブス)。昨今、メディアの差別化が急務となる中、同社は生成 AI を活用し、世界中の読者にパーソナライズされたニュースコンテンツを提供することで読者満足度を高めていくことを決意しました。

## 生成 AI 技術を駆使して、読者が読みたい記事を提供

フォーブスは、自社データを対象としたエンタープライズ検索に対話型のインターフェースを組み合わせた生成 AI を構築できる Vertex AI Agent Builder を使用して、専用のニュース検索ツール「Adelaide」を構築。読者は AI とのチャットベースのアプローチで同社の信頼できるニュース記事アーカイブの中から、必要とされる情報をより直感的に発見できるようになりました。Adelaide は、今後さらに読者それぞれの嗜好 (しこう) に寄り添ったコンテンツ提案をできるよう、学習を継続していきます。

- ★ Vertex AI Agent Builder を用いることで、独自のニュース検索ツールをスムーズに構築
- ★ Adelaide チャットベースの UI で、読者が本当に必要としている記事を直感的に見つけ出せるようになった
- ★ よりパーソナライズされたコンテンツを提供することで、他メディアの差別化に成功

## ■ 利用サービス

Vertex AI Agent Builder

# MOODY'S

## Moody's Corporation

【業種】 金融サービス 【地域】 アメリカ

### 課題

米国 2 大格付け会社のひとつとして知られる Moody's(ムーディーズ)は、これまでも深い知見で企業や債権の信用力を調査し、企業の意思決定を支援してきました。しかし、企業の財務担当者にとって、膨大な量の財務報告書や開示資料の分析は時間のかかる作業であり、効率的なデータ抽出や意思決定の妨げとなっていました。

### 財務分析に特化した LLM で企業の意思決定を加速

ムーディーズの誇る財務分析の専門知識をもとに、統合 AI 開発プラットフォーム Vertex AI で金融業界向けにファイン チューニングされた LLM を作成。顧客と従業員が、財務文書をより迅速かつ深く分析できるようにし、開示資料から直接、意思決定に役立つインサイトを引き出せるようにしました。今後は Vertex AI Search を活用したエンタープライズ検索機能を強化することで、ワークフローを合理化。同社で活躍する金融専門家の生産性をさらに向上させていきます。



Vertex AI を活用することで、ムーディーズの誇る知見をスムーズに LLM へと落とし込めた



膨大な資料にすべてに目を通すことなく、意思決定に必要なインサイトを抽出。レポートの効率化を実現



エンタープライズ検索機能を合理化する Vertex AI Search によりワークフローを合理化。従業員の生産性と効率を向上

### ■ 利用サービス

Vertex AI Search, Vertex AI, BigQuery

## ● 対話型情報収集



## Ubie株式会社

【業種】 ライフ サイエンス・ヘルスケア 【地域】 日本

## 課題

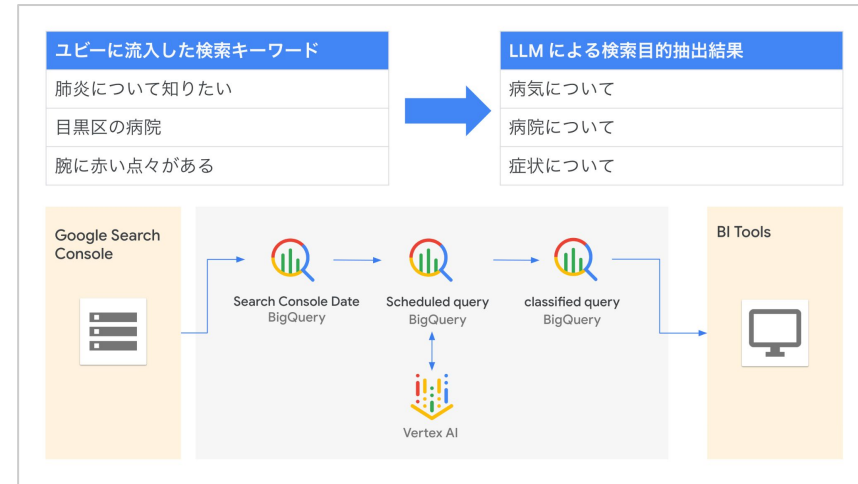
気になる症状について質問に答えるだけで、関連する病気や対処法、近くの医療機関を無料で調べられる症状検索エンジン「ユビー」を提供するUbie株式会社。同社ではこれまで、顧客インサイトを検索クエリの分析で抽出していましたが、膨大なデータから高精度な分析モデルを構築するのに苦慮していました。

## BigQuery × 生成 AI で高精度に顧客インサイトを抽出

サービスにユーザーが流入した際の検索クエリをBigQueryで分析し、生成AIを用いて簡単に11種類の目的別に分類しインサイトを抽出できる仕組みを構築。

膨大なデータから手軽に顧客インサイトを引き出すことで、適切な医療に案内するためのコンテンツ改善やSEO強化が可能になりました。これにより「ユビー」のユーザー数は国内外で数十万人も増加。今後はVertex AI Searchを活用した各種医療ガイドラインの検索や、AI問診の結果からVertex AI PaLM API（Gemini）を用いてカルテの自動生成や要約といった新たな施策にも挑戦していきます。

- ★ 膨大な検索クエリ情報から高速かつ効率的に顧客インサイトを引き出せるようになった
- ★ サイトのコンテンツ改善やSEO強化を、高精度かつ高速に行えるようになった
- ★ サービス品質が向上したことによって、「ユビー」のユーザー数が国内外で数十万人増加した



## ■ 利用サービス

Vertex AI Search, Vertex AI, Gemini, BigQuery





# イオンフィナンシャルサービス株式会社

【業種】 金融サービス 【地域】 日本

● コード生成

In partnership with:  
アクセンチュア株式会社 **accenture**

## 課題

イオンフィナンシャルサービス株式会社では、クレジットカード事業の稼働率向上や新規顧客獲得などに向け、リテールメディアを用いた広告配信を行っています。しかし、効率的にメディア運用する仕組みが整備されていなかったため、当該部署においては全工数のうち約4割が分析業務に割かれているなど、効率化が求められていました。

## リテールメディア運用を生成AIを活用して効率化・高度化

現在、同社ではクレジットカード事業における分析・広告配信業務、CRM戦略策定に生成AI（GeminiやPaLM）などを活用し、効率化・高度化を推進中。利用者がチャット形式で分析したい内容を入力すると生成AIがSQLクエリ文を生成。BigQueryからデータを取得して、その結果を分析して要約したりグラフなどでビジュアルに表示する仕組みを構築。またGoogle広告ソリューションと組み合わせることで、従来のやり方ではリーチできなかった層へのアプローチを実現しています。

- ★ 専任チームでも時間のかかる分析や効果検証を誰でも迅速に行える環境を整備し、約34%の工数削減を見込む
- ★ 専門知識を持たないユーザーでもチャット形式での分析が可能になり「データ分析の民主化」を実現
- ★ 広告ソリューションや外部広告の実現でアプローチ可能な会員数が最大5割拡大する見込み

**AI アシスタント**  
分析・抽出の種類を選択し、該当するボタンをクリックしてください。

基本セグメント抽出 CP 効果検証 広告配信対象者抽出

**User-xxx**  
基本セグメント抽出

**AI アシスタント**  
基本セグメント抽出モードに切り替えました。メッセージを入力してください。

**User-xxx**  
東京都在住で30歳以上の女性メルマガ会員を年代別に教えて

**AI アシスタント**

東京都在住の30歳以上の女性メルマガ会員の年代別の会員数は以下の通りです。  
 ・30～34歳：xxx,xxx人  
 ・35～39歳：xxx,xxx人  
 ・40～44歳：xxx,xxx人  
 ...  
 傾向やパターンとしては、30代前半から40代前半にかけて会員数が多く、その後は減少傾向にあることが...

分析ツールのチャット画面

## ■ 利用サービス

Vertex AI, Gemini, PaLM, Imagen, BigQuery, Looker, Cloud Run, Memorystore, Cloud Firestore, AlloyDB, Google Analytics, Firebase, Ads Data Hub, Google 広告



## Carrefour Group

【業種】 小売り、卸売り 【地域】 フランス

● マーケティング

### 課題

Carrefour (カルフルール) は、フランスの多国籍小売・卸売企業で、ハイパーマーケット、食料品店、コンビニエンスストアのチェーンを展開しています。多くの B to C 企業にとって、開発と立ち上げに時間のかかるマーケティング キャンペーンの自動化は悲願です。しかし、創造性と顧客理解が求められるキャンペーン開発の自動化はこれまで技術的に困難だとされていました。世界中で店舗を展開するカルフルールは、生成 AI を武器にこの課題に挑戦しました。

### 独自生成 AI「カルフルール マーケティング スタジオ」でキャンペーン自動化に成功

統合 AI 開発プラットフォーム Vertex AI を活用し、過去のキャンペーン データをもとに独自の生成 AI 「カルフルール マーケティング スタジオ」をわずか数週間で構築。キャンペーン期間、性質、ターゲットを指定するだけで、さまざまなメディアやソーシャル ネットワークに適合した広告（テキストおよび画像アセット）をわずか数分で生成できるようになりました。すでにマーケティング チームが実際の利用を開始しており、大きな成果を挙げています。今後はさらなるチューニングによって、1日あたり約 100 件ものキャンペーン実施を目指します。

- ★ Vertex AI を用いることで、独自の生成 AI 「カルフルール マーケティング スタジオ」をわずか数週間で構築
- ★ これまで膨大な手間がかかっていたキャンペーン設計の自動化に成功。精度の高い施策を数分で生成
- ★ 高速にキャンペーンを生成できるため、ターゲットをより絞り込んだ施策を大量に実施することが可能に

### ■ 利用サービス

Vertex AI



## Ginkgo Bioworks, Inc.

【業種】 ライフ サイエンス・ヘルスケア 【地域】 アメリカ

● 製品開発

### 課題

細胞・ゲノムの研究開発領域で世界的な注目を集めるバイオベンチャー Ginkgo Bioworks。同社は、20億以上のユニークなタンパク質データと機能試験データを含むプラットフォームである、ファウンドリーコードベースを開発。タンパク質設計等を行うアプリケーションでファウンドリーを活用するにあたり、LLMの存在は不可欠でした。

### 細胞・ゲノム分野のための生成 AI プラットフォームを構築

2023年8月、Ginkgo BioworksとGoogle CloudはAI技術開発における提携を発表しました。Google Cloudの誇る膨大なコンピューティングパワーや統合AI開発プラットフォームVertex AIの活用によって、細胞・ゲノム分野に最適化されたLLMの開発や、膨大な資料から有用で関連性の高いデータを引き出すエンタープライズ検索などを実現。バイオ×AIで、食品、農業、医薬品、工業薬品、特殊化学品など、あらゆる市場の課題解決を目指します。

- ★ 細胞・ゲノム分野にファインチューニングされた LLM を開発。大規模な生物学的データ生成を加速
- ★ Vertex AI Search を活用し、実験結果や学術文献など、膨大な資料から有用なデータを容易に検索
- ★ ワークロードの拡張・最適化が容易なインフラによって、常に必要に応じたパフォーマンスで研究開発

### ■ 利用サービス

Vertex AI Search, Vertex AI, BigQuery