

三越伊勢丹が取り組む AIドリブンでの EC サイト顧客体験の 向上施策 - Vertex AI Search for Commerce とは



Tokyo

Proprietary



アジェンダ

- 01 三越伊勢丹の取り組み
- 02 Vertex AI Search
for Commerce の新機能
- 03 Wrap-up

01. 三越伊勢丹の取り組み

今村 毅

株式会社三越伊勢丹
オンラインストアグループ
EC運営部

趣味

旅(世界約 50ヶ国・200 都市を放浪)、ワイン、寿司、
犬(散歩) etc.

本日のキーワード
パーソナライズ



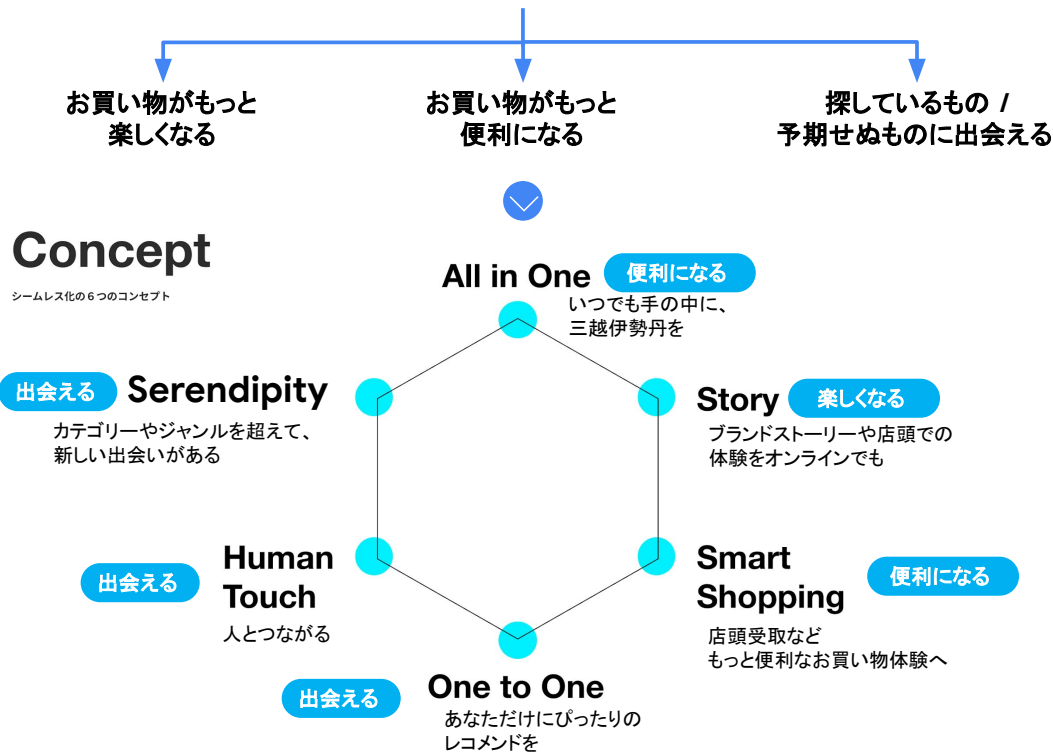
三越伊勢丹オンラインストア



お買い物と店舗情報が一つのサイトに統合されます。
三越伊勢丹の情報をいつでも手のひらに

三越伊勢丹オンラインストアのコンセプト

IT と人の力を活用し、店頭でもオンラインでも“最高の顧客体験”を提供します



個客体験の進化とは

世界中からお客さまを集め、識別化し、
つながったお客さまに多様な顧客価値を提案する
“個客業”へ進化



世界中からお客さまを集め、識別化し、つながったお客さまに多様な顧客価値を提案する“個客業”へ進化

事業機会の獲得

世界へ拡大

国内／海外の壁を取り払い、
世界中から顧客を集める

時間の拡大

百貨店の営業時間に留まらず、
24時間365日を通じてマネタイズ

空間の拡大

まち化を手段に、顧客を集め、
深く付き合うための空間づくり

用途の拡大

三越伊勢丹ならではの
“高感度上質”な、多様な顧客価値

個客業のプロセス

集客

店舗・コンテンツの
魅力で顧客を集める

識別化

集めた顧客と
仕組みでつながる

利用拡大

つながった顧客に
多様な価値を提案

生涯顧客化

つながりを深め、
LTVを最大化

OMO

オンラインとオフラインを区別しない
顧客体験の最大化を目的

オンライン
WEB・アプリ

オフライン
店舗

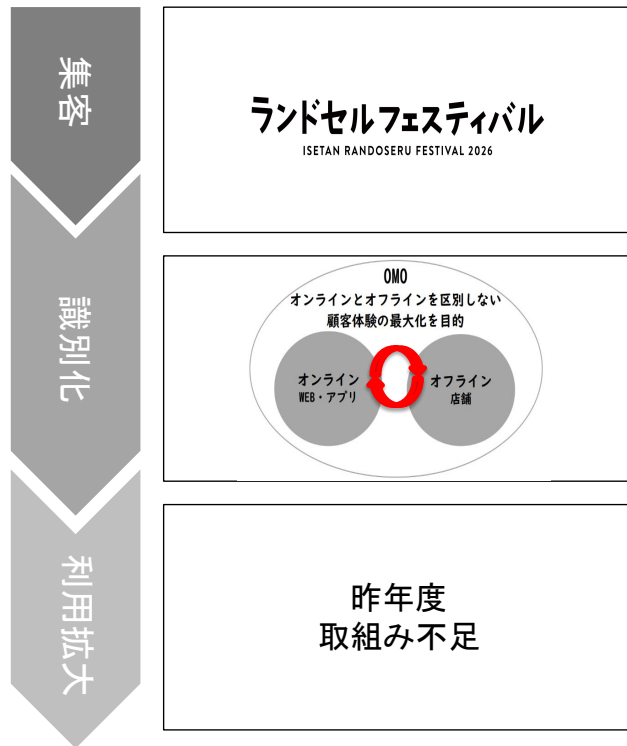
オンライン機能を効果的に
活用することで繋ぎ合わせ
る

リアルで商売で培った顧客と繋がる力をひと × デジタル・OMO を起爆剤に時空を超えて拡張

事例紹介（ランドセル）



個客業に向けた業務プロセス(ランドセルの事例)



- ランドセルフェスティバル
“入学を迎える親子”を催事場へ一気に集めるコンテンツ
- DID 会員、エムアイカード会員、三越伊勢丹アプリ会員 獲得
- OMO 推進により“EC化率 約 90%” 達成
- 店頭の行列改善
- 年明けのランドセルお渡し期にお知らせも間隔空きすぎ、その間に離反

➤ **対策必要**

利用拡大に向けた対策

出会える



MISSION
私たちの存在意義

こころ動かす、
ひとの力で。

ひと

AI

出会える

One to One

あなただけにぴったりのレコメンドを

楽しくなる

Human Touch

人とつながる

Story

ブランド ストーリーや店頭での
体験をオンラインでも

出会える

Serendipity

カテゴリーやジャンルを超えて、
新しい出会いがある

「AI」ソリューション選定

これまで - 予期せぬものに出会えない

過去に検索したブランドやアイテムの関連商品がおすすめされる

商品詳細ページ(例)



MITSUKOSHI ISETAN SHOPPING

あなたにオススメのアイテム

ランドセル



ランドセル



ランドセル



類似商品の提案

これまで - 予期せぬものに出会えない

過去に検索したブランドやアイテムの関連商品がおすすめされる

商品詳細ページ(例)

MITSUKOSHI ISETAN SHOPPING

お気に入り カート ログイン/新規会員登録

ピックアップ レディース レディース大きいサイズ メンズ ベビー&キッズ ホーム・キッチン&アート フード ラグジュアリー 化粧品&ビューティー ギフト セール

三軒伊勢丹オンライン

ワイン

047. ボルドー金賞受賞赤ワイン12本セット

11,000円 (税込)

送料: 全国一律1,100円 (税込)

1 在庫あり

カートに追加

※この商品は、2025年5月20日 午前 10時00分から 8月20日 午前 9時59分までの期間限定販売商品です。

※この商品はご注文後のキャンセル・返品・交換対象外商品です。

※この商品の包装は承れませんので、予めご了承ください。

※一部の商品は2週間後から日付指定がされます。

※冷凍で配達のお届けは、お品物が凍傷発生次第、倉庫より発送となります。ご注文からお届けまで最大で2週間程となる場合もございます。予めご了承ください。

※夏季 (5月1日0時～9月30日23時59分までのご注文) は品質保持のため、冷蔵庫でのお届けとなります。冷蔵便は、島根・離島へはお届けできません。

MITSUKOSHI ISETAN

SHOPPING

あなたにオススメのアイテム

ワイン

ワイン

ワイン

類似商品の提案

これから - 探しているもの / 予期せぬものに出会える

「あなただけにぴったり」のレコメンドを実現する

商品詳細ページ(例)



MITSUKOSHI ISETAN

SHOPPING

あなたにオススメのアイテム



個客理解を深めた提案

三越伊勢丹オンラインストアの顧客体験の進化

探しているもの / 予想せぬものに出会える。

Serendipity



Vertex AI Search for commerce

三越伊勢丹オンラインストアへ導入

Vertex AI Search for Commerce 導入後の一例

探しているもの / 予期せぬものに出会えた。

商品詳細ページ(例)

頂上お探ですか?

MITSUKOSHI ISETAN
SHOPPING

♡ お気に入り カート ログイン/新規会員登録

ビッグアップ レディース レディース大きいサイズ メンズ ベビー&キッズ ホーム・キッチン&アート フード ラグジュアリー 化粧品&ビューティー ギフト セール

三越伊勢丹オンラインストア・通販 > LOISTAR (Baby&Kids)/ロイスター > ベビー&キッズ > ランドセル > ランドセル

> 【送料無料】【2026年2月中旬以降】【三越伊勢丹オリジナル】クラリーノキューブランドセル ブルー

ランドセル

LOISTAR (Baby&Kids)/ロイスター
【送料無料】【2026年2月中旬以降】【三越伊勢丹オリジナル】クラリーノキューブランドセル ブルー
66,000円 (税込)
配送料金：全国一律送料無料

【5周年キャンペーン】会期中、税込11,000円以上(送料除く・会費可)ご購入の方全員に、エムアイポイント1,000ポイントをプレゼント!
[詳しくはこちら>](#)

③ エムアイカード決済で9%ポイント還元なら 3,000 ポイント
ポイント率に応じた付与ポイント・詳細はこちら >

平均入会はこちら

カラー選択：[ブルー]



関連するアイテム

スーツケース



PROTECA/プロテカ

スタリアCXR 02...

83,600円

ドッグフード



Paddy by WAFONA/パディ
バイワフォナ

< Kelly & Co...

4,587円

ワイン



047, ボルドー金賞...

11,000円

ランドセル



BLACKness (Baby&Kids)/
ブラックネス

【送料無料】【2026年...

寿司



※画像はイメージです。

立喰い鮪 優勝/タチグイシ
ユウショウ

【店舗イベント/新宿...

アイス



Premium MarioGelateria/
プレミアム マリオジェラ...

プレミオセット 12個

4,551円

Vertex AI Search for Commerce 導入後の一例

探しているもの / 予期せぬものに出会えた。

商品詳細ページ(例)

商品詳細ページ(例)のスクリーンショット。MITSUKOSHI ISETAN SHOPPINGのウェブページで、LOISTAR (Baby&Kids)/ロイスターのランドセルが紹介されています。

商品名: LOISTAR (Baby&Kids)/ロイスター
 【送料無料】【2026年2月中旬以降】【三越伊勢丹オリジナル】クラリーノキューブランドセル ブルー
 66,000円 (税込)
 配送料金: 全国一律送料無料

関連するテキスト: 【5周年キャンペーン】会期中、税込11,000円以上(送料除く・会費可)ご購入の方全員に、エムアイポイント1,000ポイントをプレゼント! 詳しくはこちら>

ポイント情報: エムアイカード決済で9%ポイント還元なら 3,000ポイント
 ポイント率に応じた付与ポイント・詳細はこちら >

カラー選択: [ブルー]

関連するアイテム

ワイン



047. ボルドー金賞...
11,000円

ランドセル



LOISTAR (Baby&Kids)/ロイスター
【2026年2月中旬...
77,000円

ランドセル



LOISTAR (Baby&Kids)/ロイスター
【2026年3月上旬...
74,800円

ランドセル



LOISTAR (Baby&Kids)/ロイスター
【2026年2月中旬...
11,000円

ベッド



FRANCE PET/フランスペット
【2026年2月中旬...
11,000円

ランドセル



LOISTAR (Baby&Kids)/ロイスター
【2026年3月上旬...
74,800円

Vertex AI Search for Commerce 導入後の一例

探しているもの / 予期せぬものに出会えた。

商品詳細ページ(例)

メンズ ベビー & キッズ ホーム・キッチン & アート フード ラグジュアリー コスメ & ビューティー

三越伊勢丹オンラインストア

リングワイン ▶ フランス/ブルゴーニュ ▶ 0 5 5, ボルドー金賞受賞白ワイン10本セット

ワイン



SALE

055.ボルドー金賞受賞白ワイン10本セット
12,100円 (税込)

配送料金: 全国一律1,100円 (税込)

- 1 + ◎在庫あり

カートに追加

※この商品は、2025年5月20日 午前 10時00分から 8月20日 午前 9時59分まで販売中です。

※この商品はご注文後のキャンセル・返品・交換対象外商品です。

※ご注文物の包装は承れませんので、予めご了承ください。

※一部の商品は2週間後から日付指定が承れます。

※準備でき次第のお届けは、お品物が準備出来次第、倉庫より発送となお届けまで最大で2週間程となる場合もございます。予めご了承ください。

関連するアイテム

ワイン



0 5 6, シャブリ入り…
13,200円

ワイン



0 4 7, ボルドー金賞…
11,000円

箸



山田平安堂/ヤマダヘイアンドウ
取箸 金
3,300円

鰻



浜名湖山吹/ハマナコヤマブキ
【一の丑】国産うなぎ…

ワイングラス



ZWIESEL GLAS/ツヴィーゼル
デュオ ブルゴーニュ…
16,500円

フライパン



VitaCraft/ビタクラフト
フライパン・ガラスフ…

Vertex AI Search for Commerce 導入の効果

CTR

約 **1.4** 倍

カート追加率

約 **1.2** 倍

CVR

約 **1.3** 倍

※ 商品詳細ページにおける改善効果
(これまでのソリューションとの比較)

今後について

未来テクノロジーの活用



今後の取り組み

レコメンデーション



レコメンデーションの
精度向上による LTV
の向上

検索機能活用



検索機能活用による
UX 改善

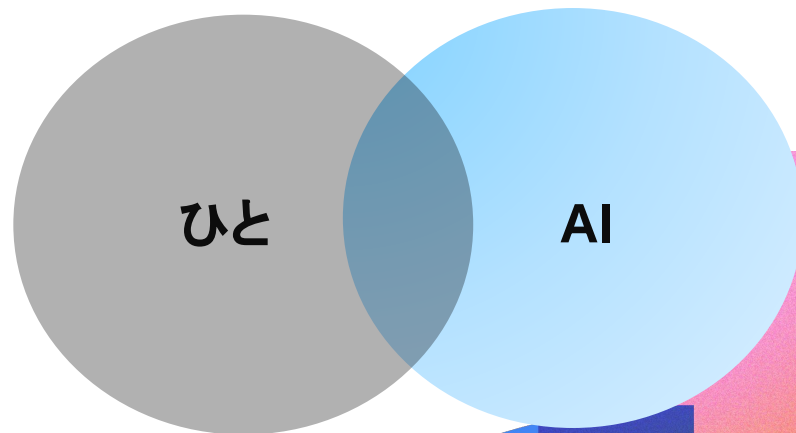
AI 動画生成



バーチャル試着



テクノロジー・AI が主役になるのではなく、ひとが テクノロジー・AI を活かして個客と深くつながる未来



MISSION (私たちの存在意義) : こころ動かす、ひとの力で

©2025 ISETAN MITSUKOSHI

02. Vertex AI Search for Commerce の新機能

諏訪 悠紀

Google Cloud
カスタマー エンジニア



Vertex AI Search for commerce

Google 品質のパーソナライズされた商品検索ソリューション

Google Cloud



検索とブラウジング

Eコマース向けに高度に調整された Google 品質の商品検索によって、検索とブラウジングの両方で収益を最適化



会話型検索

生成 AI が顧客と対話することで幅広い検索クエリを絞り込み、目的に合った最適な商品を提案



レコメンデーション

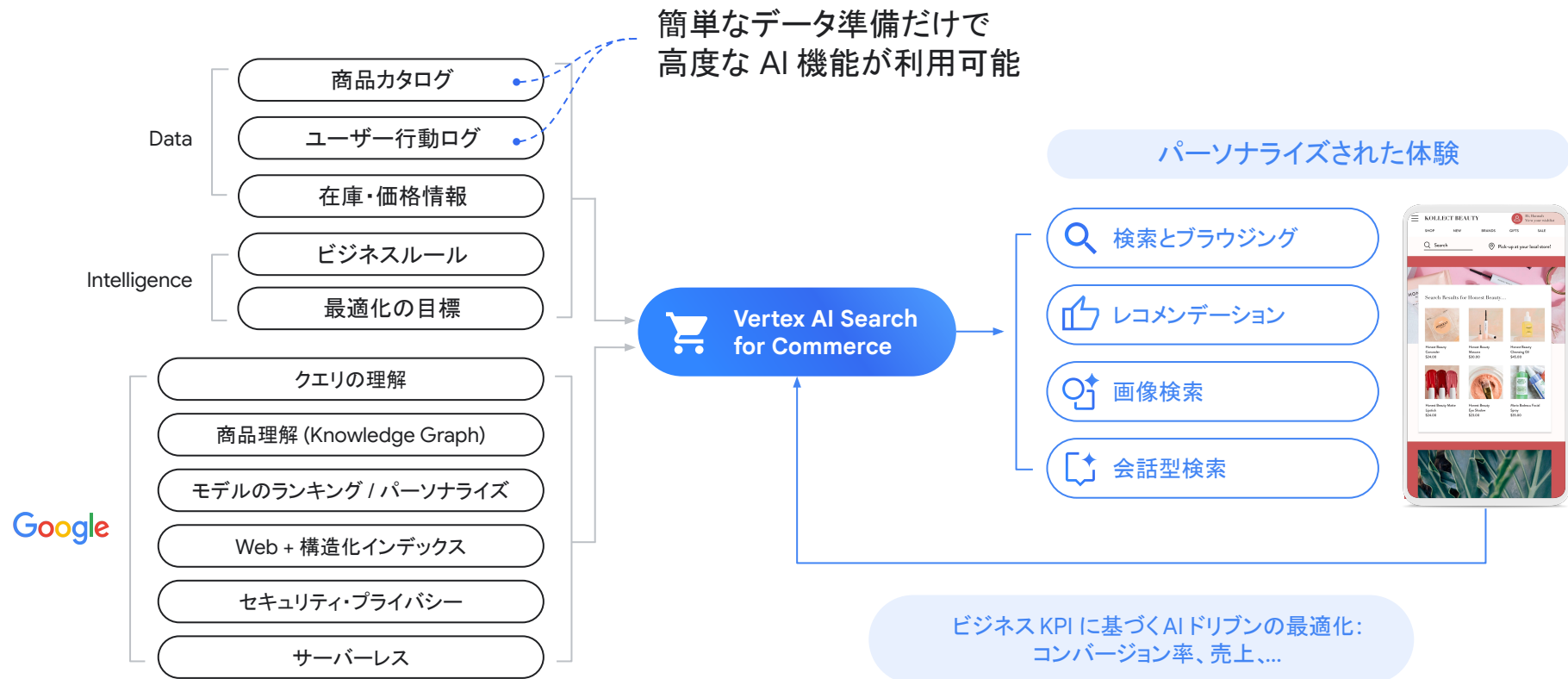
過去のユーザーイベントを元にパーソナライズされたレコメンドを提供



AI による商品理解

商品画像を Vision AI で読み取り、視覚情報を元にしたリンク付けや類似商品の検索を提供

How it works



Vertex AI Search for Commerce は 様々な業種の顧客体験向上に貢献しています

A D A S T R I A

amūtūs

Demaecan

GOOD **SMILE**
COMPANY

ISETAN
 MITSUKOSHI

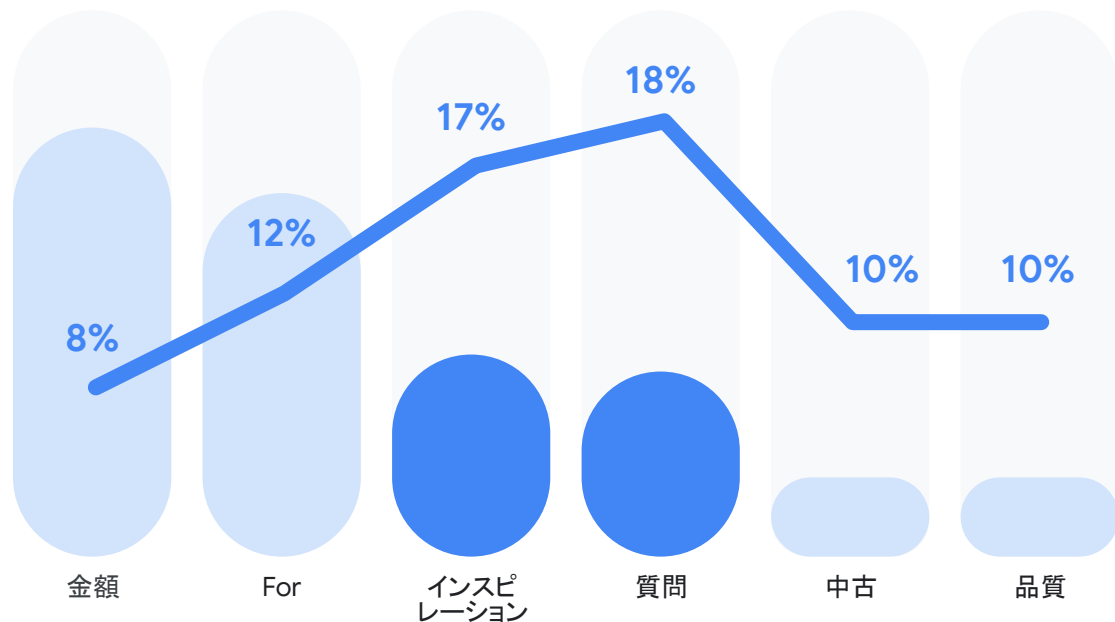
oAL

Conversational Commerce

近日一般公開予定

2024 年には質問とインスピレーションに関するクエリが急増しています

● クエリ種別 — クエリ種別 (前年比)



Google Internal Data, DE, UK, FR, IT, SE, PL, Nov 22 - Oct 23 vs. Nov 23 - Oct 24. Retail searches from Apparel, Home & Garden, Consumer Electronics, Beauty & Personal Care, Food & Groceries that also contain specific terms, such as what, how (for Questions); cheap, expensive, discount (Price); idea, inspiration, look (Inspiration); second hand, used (second hand); luxury, designer, high-end (Quality); sustainable (Sustainability)



短いクエリは 質問に変わっています

質問を含む上位クエリの例：

From	To
ヨーグルトケーキ レシピ	ヨーグルト ケーキのレシピを教えてください
Shein 返品	Shein の商品の返品方法を教えてください
サイズ 36 UK	UK 表記のサイズ 36 はどのくらいの大きさ？
目の下のクマ	目の下のクマを消す方法を教えてください
ヒアルロン酸	ヒアルロン酸は何に使われるの？
マットレス ベスト	どこのマットレスが一番良い？
Pixel Buds Pro ベスト	どこの Pixel Buds Pro が一番安い？
スマートウォッチ ベスト	どのスマート ウォッチが一番良い？

Google Internal Data, DE, UK, FR, IT, SE, PL, Nov 22 - Oct 23 vs. Nov 23 - Oct 24. Retail searches from Apparel, Home & Garden, Consumer Electronics, Beauty & Personal Care, Food & Groceries that also contain specific terms, such as what, how (for Questions); cheap, expensive, discount (Price), idea, inspiration, look (Inspiration); second hand, used (second hand); luxury, designer, high-end (Quality); sustainable (Sustainability)

生成 AI が顧客の疑問・質問をガイド

何が欲しいか曖昧



何が欲しいか明確に決まっている

🔍 Pixel 9 の詳細とアップグレードするにはどうすれば良いか教えて

🔍 このドレスに合うブーツは？ 

🔍 魚にはどんなワインが合う？

🔍 ウッドデッキの作り方

🔍 ドレス スナック マットレス

🔍 Taylor Swift が Golden Globe で着たドレス

Challenge	Solution	Product Offering		
インスピレーションや情報に関する質問	マルチモーダル、ブレンドされた商品とコンテンツ	Conversational Commerce Upgrades 2025 Q3 一般公開予定		
目的が曖昧	ユーザーに教え、問い合わせを促す	Conversational Commerce 近日一般公開予定		
該当の商品が多すぎる	効率的にフィルタリングできるように支援	会話型フィルタリング GA	タイルナビゲーション GA	動的ファセット GA
特定の商品希望している	適切な商品を表示	Vertex AI Search for Commerce のコア機能 GA		

03. Wrap-up

Vertex AI Search for Commerce で革新的な顧客体験を生み出しましょう



検索とブラウジング

E コマース向けに高度に調整された Google 品質の商品検索によって、検索とブラウジングの両方で収益を最適化



会話型検索

生成 AI が顧客と対話することで幅広い検索クエリを絞り込み、目的に合った最適な商品を提案



レコメンデーション

過去のユーザーイベントを元にパーソナライズされたレコメンドを提供



AI による商品理解

商品画像を Vision AI で読み取り、視覚情報を元にしたリンク付けや類似商品の検索を提供

Vertex AI Search for Commerce 導入までのおすすめの進め方



ハンズオン

- Skills Boost を使ったセルフトレーニング
- 個別ハンズオン実施は担当営業にご相談ください
- EC サイト全体のアーキテクティング・ワークショップを実施 (TAP)



オンボーディング

- 担当営業チームによる実装サポート
- パートナーによる実装サポート
- オンボーディング チームによるデータ連携などのサポート



A/B テスト・導入

- 既存システムとの A/B テストの実施 (数ヶ月)
- CTR・CVR などの指標による評価
- ROI の評価
- 本導入へ