

AI Agent で実現する メルカリの 顧客エンゲージメント変革

Google
Cloud
Next

Tokyo

Proprietary

鈴木 かの子

Google Cloud
アソシエイト カスタマー エンジニア

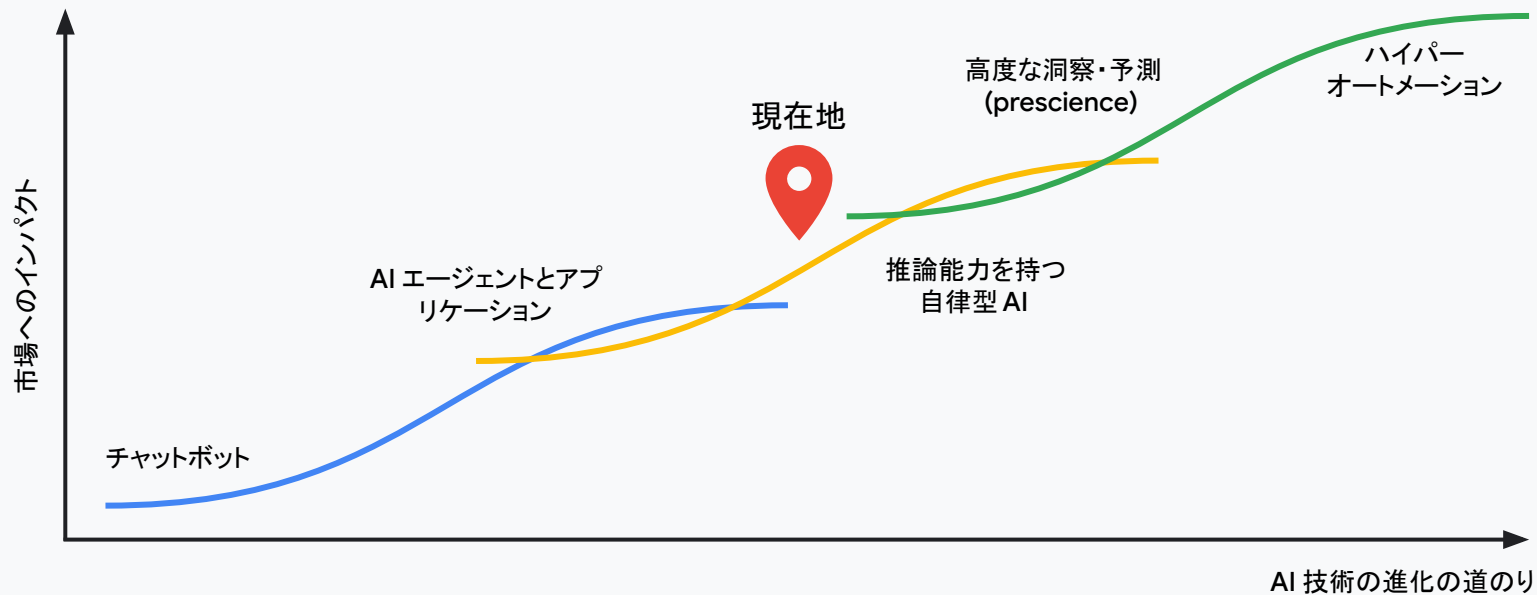


アジェンダ

- 01 高まる期待と新たなニーズ
- 02 新たな顧客体験の創造
- 03 Mercari 様 事例紹介
- 04 より詳しく！

01. 高まる期待と新たなニーズ

企業における AI 利用の進化



お客様の 主なニーズ



すべてのタッチポイントにおける一貫した体験



お客様への積極的かつ能動的な働きかけ



パーソナライズされた顧客体験の提供



個別のニーズに応じたカスタマイズ



顧客体験を収益向上の原動力とする



コンプライアンス(法令遵守)、
セキュリティ、ガバナンス体制の強化

02. 新たな顧客体験の創造

私たちが目指すビジョン

プロアクティブにお客様一人ひとりに寄り添い 自然な顧客体験をお届けする

お客様を理解した AI が、お客様のニーズを予測し、
あらゆる顧客接点で一貫したスムーズな対応を実現します。

ビジョンを支える 3つの柱



高度な個別最適化

ハイパー パーソナライゼーション

お客様の深い理解が信頼と
エンゲージメントを強化

あらゆるデータを統合し、
真の意図を把握

お客様一人ひとりに最適な体験を提
供



能動的な働きかけ

プロアクティブ

問題やニーズを予測し、
先回りして解決策を提案

システムが能動的にアプローチ

事前対応でお客様体験を向上し、高
いロイヤルティを築きます



人間らしい対話

ヒューマン ライク

AI が音声やテキストを自然に
ブレンドし、人間らしい円滑な
対話を実現

機能的で目的に特化した
AI エージェントを迅速に構築

お客様に質の高いコミュニケーション
体験を提供します

エージェント AI
向けに設計された、
完全に統合された
技術スタックを基盤と
して構築



Agents & Applications

AI Platform

Models

Data Platform

AI Infrastructure

AI を活用した私たちの戦略



AI を核に据えた顧客対応
サービス製品の開発



リアルタイムのアシスタンス、カスタ
マイズとパーソナライゼーションを
可能に



Gemini の最新のマルチモーダル
機能を活用した顧客エンゲージメン
ト



細やかなコントロールと、継続的な
改善を促すフィードバックの組み込
み



Google DeepMind との協働によ
る、顧客の声を反映したイノベー
ション



統合されたソリューションにより、顧
客体験のあらゆる段階に AI を導入

問題発生



1
サイト検索

2
ドキュメント
(FAQ) 確認

3
チャットボット
と対話

4
音声アシスタント
と通話

5
有人サポートに接続
(対面でのサポート)

6
課題解決へ

問題解決



Google AI で実現する、エンド ツー エンドの Customer Engagement Suite



画像は Imagen 3 で生成

ビジネス インパクト

✓ 問い合わせ意図の検知精度 **98%**

✓ 自己解決率 **60%**

✓ チャットでの CSAT が **80%** 向上

✓ 店舗への入電数 **50%** 減

✓ 途中離脱率 **62%** 低減

✓ 平均対応時間 **40%** 短縮

カスタマーサービスを コスト削減の対象 から収益力の強化 を実現する機会へ

宮坂 洋平

株式会社メルカリ

Director of Customer Service



03. AI Agent で実現するメルカリの 顧客エンゲージメント変革

メルカリの事業



月間利用者数

2,300 万人



mercoin



メルカリのありたい姿と課題

「世界中のメルカリのお客さまのお困りごとを 5分で解決する」

Effortless Customer Experience



FAQの中からの自己解決は負担が大きい



メールベースのサポートでは問題解決までに
50時間程度かかることも

CES 採用の理由



お客様体験

Google の AI テクノロジーを最大限に活用した包括的なコンタクトセンター ソリューション

24 時間いつでも多言語で問合せ可能

社内ツールと接続することで、具体的なアクションを実行し問題解決



CS 担当者の体験

AI が対応できない複雑な問題に担当者がサポートする際

- AI が事前に状況を整理
- サポート担当者に必要なナレッジを提示

担当者はお客さまとのコミュニケーションと問題解決に集中できる



システムの観点

メルカリでは Google Cloud をベースにしたマイクロサービスのシステムを構築

Google Cloud のインフラや BigQuery へのシームレスな連携ができる点を評価

開発を推進するエンジニア視点で、既存システムと親和性が高かった

構築プロジェクトの評価と TIPS



プロジェクト スケジュールと体制



プロジェクト進行の障壁と Tips

障壁

CES の理解

- ナレッジや事例が少なかった
- US の製品開発チームとの活発なコミュニケーションが必要だった

Mercari システムの説明

- 自社開発ツールとの Integration が肝だった
- Mercari のアーキテクチャやビジョンを Google へ詳細に共有することが必須だった

Tips

▷ Google Cloudとの相互理解

Demo time!



動画あり
アーカイブ動画をご視聴ください

今後の展望

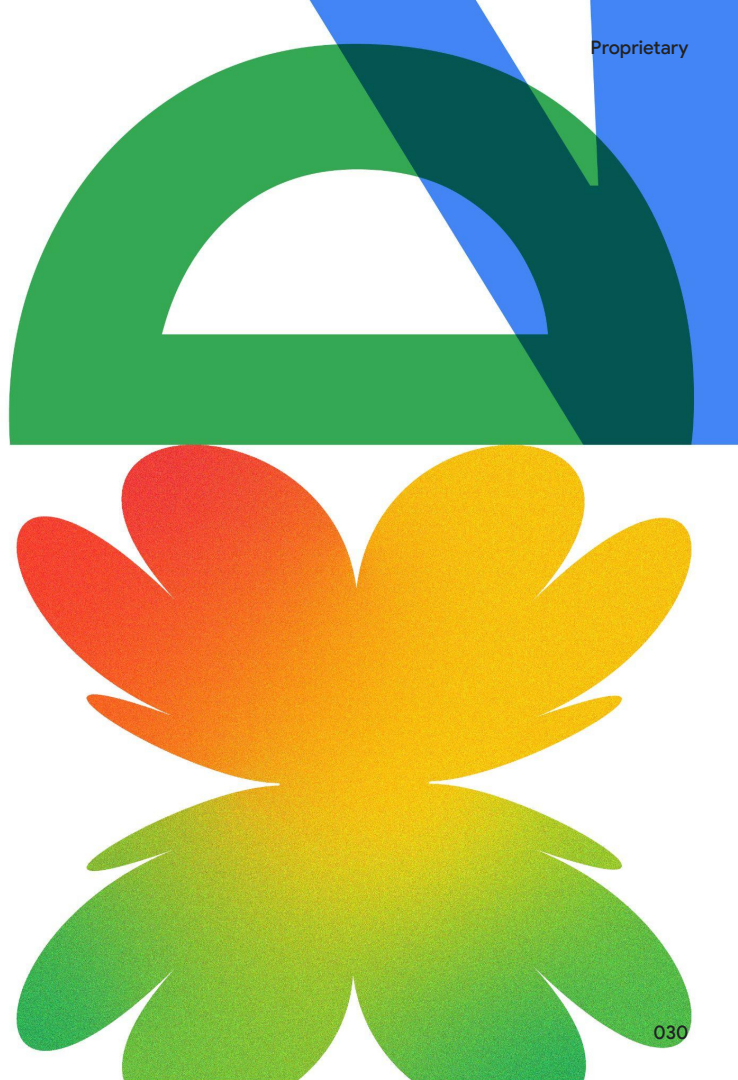




「多言語」と「時間」の壁を AI と共に解決していく。24 時間 365 日、お客さまが適切なサポートを得られる世界を実現したい。Google Cloud と共にこの変革を実現していきたい。」

宮坂 洋平

株式会社メルカリ *Director of Customer Service*



04. より詳しく！