

2023年8月10日

株式会社 電通グループ

代表執行役社長 CEO 五十嵐 博

(東証プライム市場 証券コード：4324)

電通グループ、「グーグル社」と提携を拡大し、 AI活用による顧客体験マネジメントを強化

— マークル社の生成AIソリューション「Merkle GenCX」と
グーグル社の「Vertex AI」・「Duet AI」との連携利用が可能に —

電通グループ（ブランド：「dentsu」、本社：株式会社電通グループ（以下、当社）、拠点：東京都港区、代表者：代表執行役 社長 CEO 五十嵐 博）は、米国現地時間8月7日に、当社グループのインターナショナル・マーケット（海外市場）においてテクノロジーを活用したデータ分析および顧客体験マネジメント（CXM）※1領域をけん引するMerkle（以下「マークル社」）を通じて、Google LLC（本社：米国カリフォルニア州、CEO：サンダー・ピチャイ、以下「グーグル社」）との提携を拡大しました。これにより、顧客企業は、グーグル社が提供する機械学習プラットフォーム「Vertex AI」※2及び、アプリケーション開発支援機能「Duet AI」※3とマークル社の生成AIソリューション「Merkle GenCX」※4を連携させて使用することが可能となり、生成AI技術による速度、精度、効果が向上した顧客体験を提供します。

「Duet AI」及び「Vertex AI」を利用している顧客企業は、「Merkle GenCX」を加えて活用することで、データとアナリティクスの蓄積に基づき、ラージ・ナレッジ・モデル（LKMs）とラージ・ランゲージ・モデル（LLMs）を、ニューラルネットワークを介して顧客企業独自のデータ・アセットに活用し、企業の膨大なファーストパーティデータから、プライバシーが保護されている環境でビジネスチャンスを生み出します。

「Duet AI」及び「Vertex AI」と「Merkle GenCX」の連携によって期待される効果は以下です。

- 360度の顧客データに基づく高度な意思決定機能と数百のモデルからのリアルタイムな最適化
- オンデマンドのパーソナライゼーション
- ラージ・ナレッジ・モデルに基づくサイトコンテンツの最適化
- Lookerなどのプラットフォームを介した音声およびテキスト検索を使用した次世代ダッシュボードの作成

当社グループは、これまでに、倫理的で責任あるAIの原則に基づき設計されたエンタープライズ・グレードのクラウドインフラをプライバシーが保護された安全な環境で導入するための投資を重視してきました。また、グーグル社もAI領域のパイオニアとして、2018年に「AI Principles」※5を発表し、責任ある技術開発へのコミットメントを表明しています。

グーグル社との提携拡大を契機に、当社グループは生成AI領域での迅速なスキルアップに注力し、グーグル社のAIプラットフォームで開発された高速プロトタイプと持続可能なソリューションを提供していきます。

【各社からのメッセージ】

(株)電通グループ チーフ・インフォメーション・オフィサー Dominic Shine :

グーグル社は、dentsu が顧客企業向けに革新的なプロダクトとサービスを開発し、グローバルビジネスの最適化を図る上で重要なパートナーです。当社グループは、新たな生成 AI ツールの活用に重点を置いており、Google Cloud AI のロードマップに大きな期待を寄せています。グループ全体で、ソリューション開発のためのプラットフォーム「Vertex AI」と、日々のビジネス活動を強化する新たな Workspace AI の運用を楽しみにしています。

マークル社 グローバルヘッド・オブ・アナリティクス&データプラットフォーム Shirli Zelcer :

AI とデータの力は、未来の CX (カスタマーエクスペリエンス) を実現します。このデータと「Merkle GenCX」のラージ・ナレッジ・モデル (LKMs) を Google Cloud と組み合わせ、Google の AI プラットフォームに活用することで、マーケターは、顧客に対して有意義な体験を提供することができます。

Google Cloud グローバル AI ビジネス ディレクター Caroline Yap 氏 :

今回の提携拡大は、安全で倫理的かつ責任ある方法でのテクノロジーの活用によってブランド・エクスペリエンスを活性化し続ける中で、我々のプラットフォームが dentsu のクリエイティブマインドに力を与えていることを実証しています。

※1 : CXM : Customer Experience Management (顧客体験マネジメント) を指します。

※2 : Vertex AI : グーグル社が提供する Google Cloud で、機械学習ワークロードを構築するためのツールを統合したプロダクトです。詳細はグーグル社のサイトよりご覧ください。

URL : <https://cloud.google.com/vertex-ai/docs/start/introduction-unified-platform?hl=ja>

※3 : Duet AI : グーグル社が発表した AI ベースのアプリケーション開発支援機能です。詳細はグーグル社のサイトよりご覧ください。

URL : <https://cloud.google.com/blog/ja/products/application-modernization/introducing-duet-ai-for-google-cloud>

※4 : Merkle GenCX : 生成 AI の力を活用したマークル社の独自のソリューションです。独自のデータ・アセットとナレッジ、およびサードパーティの大規模な言語モデルを組み合わせることで、顧客企業が消費者とより密接につながることを可能にします。詳細はこちらをご覧ください。URL : <https://www.merkle.com/en/services/analytics-data-platforms/data-science-artificial-intelligence/gencx.html> (英語のみ)

※5 : 2018 年にグーグル社が定めた AI に関する基本理念です。

詳細はグーグル社のサイトよりご覧ください。URL : <https://ai.google/responsibility/principles/> (英語のみ)

以上

【リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通グループ グループコーポレートコミュニケーションオフィス 小嶋、杉浦

Email : group-cc@dentsu-group.com