

小売業の効率化を進める： AI／生成 AI による業務と 顧客エンゲージメントの変革方法



Vijay Sarathi Gollapalli
リサーチマネージャー、
IDC Asia/Pacific

小売業者は、業務効率の向上、エクスペリエンスのパーソナライズ、業務の合理化、コストの削減、意思決定の最適化を目的として、AI (Artificial Intelligence：人工知能) への投資を進めている。

アジア太平洋地域の小売業界が進化し続けるにつれて、生成 AI の影響も強まる一方である。急速に移り変わる市場で競争力を維持したい小売業者にとって、データに基づくインサイトとクリエイティブな実行を組み合わせる能力は重要な推進力となる。Generative AI (生成系 AI：以下、生成 AI) は、状況／条件に応じたリコメンデーション、リアルタイムの在庫更新、AI 生成コンテンツによる高度にパーソナライズされたショッピング体験を実現し、顧客エンゲージメントと売上を向上させる。AI を活用したチャットボットと仮想アシスタントは顧客サービスを効率化し、即時の多言語サポートを提供する。また、セルフサービススキオスク端末とアプリケーションはシームレスなチェックアウト（購入手続き）と商品サポートを提供する。小売業者も生成 AI を活用して地域の言語や好みに合わせてコンテンツを調整し、ターゲットを絞り、ローカライズされたマーケティングキャンペーンを大規模に作成している。これらの進歩は、業務効率を向上させるだけでなく、顧客ロイヤルティも強化する。アジア太平洋地域における小売業の成長に合わせて、競争力を維持しながら長期的な成功を推進していくには、生成 AI を活用したソリューションへの投資が不可欠である。

生成 AI を活用したユースケースに投資することで、小売業者は新たなレベルの効率性、顧客エンゲージメント、収益成長を実現できる。これらの生成 AI ユー

スケースを戦略的に導入する小売業者は、アジア太平洋地域の小売業の環境における複雑さをより適切に乗り越え、このダイナミックな地域での長期的な成功が確実となる。

小売業界における AI／生成 AI の ユースケース上位 5 件

- | | |
|--|-------------------------|
| | デジタルコマース |
| | 計画と物流の強化 |
| | AI を活用した顧客サービスとセルフサービス |
| | 不正行為の分析と調査の強化 |
| | スマートキャンペーンとコンテンツマーケティング |

アジア太平洋地域の小売業者が、今後 18か月以内に生成 AI が自社の競争上の地位や事業運営モデルに変革をもたらすと考えている割合

43%

すでに変革を
もたらしている

42%

今後 18か月以内に
変革がもたらされる

小売業界における生成 AI

「IDC Retail Survey 2024」によると、アジア太平洋地域の小売業者の約 55%がすでに生成 AI に投資しており、投資していない小売業者の約 35%も投資を計画している。しかし、小売業者の約 12%は生成 AI への投資にほとんど関心を示していない。多くの小売業者が実験段階から主流のアプリケーションへと移行している動向が明らかになっている。小売業者は、パーソナライズされた推奨事項、仮想試着などの没入型体験や、多言語での顧客サポートのための AI 搭載チャットボットに生成 AI を活用している。生成 AI を使用することで、ローカライズされた商品説明やカスタマイズされたマーケティングキャンペーンなどの動的なコンテンツ作成も可能になり、リーチの精度と効率が高まる。サプライチェーンでは、生成 AI によって需要予測が改善され、仮想プロトタイピングが可能になり、商品の市場投入までの時間が短縮される。さらに、生成 AI は顧客データの品質を向上させ、複数のプラットフォームに渡ってパーソナライズされたショッピングを可能にすることで、シームレスなオムニチャネル戦略をサポートする。

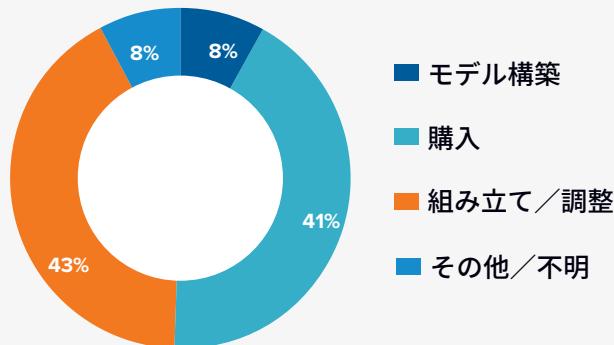
小売業界における生成 AI 導入アプローチ

アジア太平洋地域の小売業者の 43%が生成 AI ソリューションの組み立て／調整を好むと回答しており、これらの企業が戦略目標を達成するために AI を活用する計画に変化が生じていることが明らかになった。このトレンドは、小売業者が独自のニーズに合わせてソリューションを調整できるカスタマイズ可能な、高い柔軟性のあるテクノロジーへの関心を高めていることを示している。

主なアプリケーションとしては、パーソナライズされたマーケティング、動的な製品コンテンツ、AI を活用した顧客サービスなどがある。ただし、統合の複雑さやデータのコンプライアンスなどの課題は依然として残っている。



小売業界における生成 AI 導入アプローチ



組み立て／調整：既存の生成 AI モデル（通常はオープンソース）に対し企業の AI プラットフォーム上でファインチューニングを行う。

モデル構築：組織のデータを使用して、基礎となるモデルを開発する。

購入：生成 AI 機能を備えたエンタープライズアプリケーションやネイティブ生成 AI アプリケーションを利用する。

小売業界の機能別生成 AI の 主なユースケース分野

01 人事：採用と人材獲得

02 調達：契約管理

03 マーケティング：Web マーケティング -
パーソナライズされたデジタルアシスタン
トとパーソナライズされたオファー

04 顧客サービス：コンタクトセンター

05 サプライチェーン：物流／国際貿易 -
貨物量の予測、負荷分散の最適化、配送

結論

生成 AI は、顧客エンゲージメントの強化、オペレーションの効率化、イノベーションの推進によって、アジア太平洋地域の小売業界を変革している。データのプライバシー、統合コスト、従業員のスキル向上などの課題があるにもかかわらず、アジア太平洋地域では生成 AI の導入によって小売業が生まれ変わり、より迅速な導入と測定可能なビジネス成果がもたらされる趨勢にある。カスタマイズ、スケーラビリティ、サポートを重視し、優先事項に合わせて製品やサービスを提供するテクノロジーベンダーは、この高まる需要から利益を得ることのできる好位置にいる。

Source: IDC WW AI Use Case Survey, July 2024 (Asia/Pacific n = 919, Asia/Pacific, Retail. n = 125.)



スポンサーの 紹介

DELL Technologies

NVIDIA.

Dell AI Factory with NVIDIA は、包括的な AI テクノロジーのポートフォリオ、専門的なサービスを備えた検証済みのターンキーソリューションを提供し、AI の導入を迅速化して AI への取り組みを加速します。

詳しくはこちらをご覧ください