

Regenerating retail

# AIが変えるビジネスと 顧客体験

富士通株式会社  
技術戦略本部コミュニケーション戦略統括部  
シニアディレクター 西川 博



# アジェンダ

1 ビジネスを取り巻く状況

---

2 未来のリテールと顧客体験

---

3 リテールにおけるAI活用

# 未来への転換点

- 経営環境の不確実性や変化のスピードが非常に高まっている
- テクノロジーの急激な進化が、今後の経営を左右
- 一方で、地球沸騰化とも呼ばれる状況が、わたしたちの生活や経済活動に大きく影響



# 今後3年間でAIの活用領域がさらに拡大

- 富士通の調査によると、88%の企業が、昨年比べてAIへの投資を増加させると回答
- 現在、顧客対応や定型業務の自動化、業務支援といった領域でAIを活用
- 8割近くの企業が、今後3年以内に複雑な意思決定を伴う領域にも活用していく計画
- このようなAI適用の拡大はビジネスや社会にどのような影響をもたらすのか？

## 今後3年間で、AI活用は複雑な意思決定を伴う領域へと拡大

現在のAIの  
活用状況

顧客対応の自動化  
(チャットボットなど) **52%**

ChatGPTなどの  
生成AIによる業務支援 **31%**

画像などコンテンツの制作 **22%**

今後3年以内の  
AIの活用予定

商品やサービスの機能強化  
(ダイナミックプライシングなど) **82%**

経営意思決定の支援 **79%**

業務プロセスの自動化  
(サプライチェーンなど) **74%**

サンプル数：798（デジタル・トランスフォーメーションに取り組んでいると回答した企業）

# 経営者はAIに期待し、業務への活用を始めている



優れたファイナンシャルアドバイスを提供するには、多くの商品、業界、お客様、規制関連の知識、そして直感などが必要です。生成AIは、お客様の年齢、年金、貯蓄、住宅ローン、給与、ボーナス、子供の有無、その他の支出など、全てを見ることができます。そして、リスク選好度を推測することができます。もし、AIがこれらすべてをまとめることができたら、ファイナンシャルアドバイザーの会話はどのようなものになるでしょうか？

Chief Digital Officer、金融、イギリス



わたしたちはChatGPTを利用して、顧客との会話データを分析し、既存の購買傾向モデルと組み合わせて、より深い洞察を得ています。営業は会話のポイントをつかみ、より適切な相手にターゲットを絞ることができるようになりました。これにより、購入サイクルは半年から約2.5か月に大幅に短縮されました。

Chief Data Officer、製造、アメリカ



わたしたちは、AIがトレーニングにも役立つと考え、注目しています。例えば、すでに非常に多くの情報があるので、これらの情報をまとめてトレーニングパックに入れて、生成AIにビデオを作らせることで、多くの時間を節約できると思います。問題は、サステナブルファイナンスのような専門的な情報が十分に入手できないことです。

Chief Sustainability Officer、金融、シンガポール



# サステナビリティに向き合う

- 2023年のグローバル経済は成長を持続
- 経済成長に伴い、エネルギー関連のCO<sub>2</sub>排出量が増加
- 減少傾向にあった「極度の貧困」に陥った人の割合も増加
- CO<sub>2</sub>、食品廃棄、プラスチックの削減やリサイクルを推進
- 持続可能なビジネスや社会の実現には、更なる取り組み強化が必要

## 経済が成長する一方、環境負荷は増大し、経済格差も依然として課題

エネルギー関連CO<sub>2</sub>  
排出量の増加率  
(2023年)

**1.1** %

GDP成長率  
(2023年)

**3.2** %

貧困者数の増加率  
(2023年)

**8.1** %

1) World Economic Outlook, IMF, April 2024 2) CO<sub>2</sub> Emissions in 2023, IEA, March 2024  
3) Global Poverty Update, World Bank, Sept 2022 and Sept 2023



# テクノロジーがビジネスや社会を持続可能に

AIがビジネス・環境や社会にもたらすインパクト：2030年までの予測

サンプル数：800 非常にそう思う/そう思うと回答した割合

人とAIの  
コラボレーションが進み、  
ビジネスプロセスが  
大きく変わっていくだろう  
(75%)

AIとコンピューティングの  
処理能力が進歩を続け、  
複雑な環境・社会課題の  
解決を支援するだろう  
(78%)

AIやトラスト技術の  
進化によって、業種を  
超えた安心・安全な  
データ流通が加速し、  
多様なデジタル・  
エコシステムの形成を  
促進するだろう (72%)

人とAIのコラボレーションに  
よって生まれたイノベーション  
が、自社の主要ビジネスの  
20%以上に貢献するだろう  
(72%)

リアルタイム・データと  
AIを活用したビジネス・  
オペレーションの可視化が  
進み、不確実性に対する  
より効果的な対応を  
可能にするだろう (72%)

# Regenerative enterprise (再生型企业)

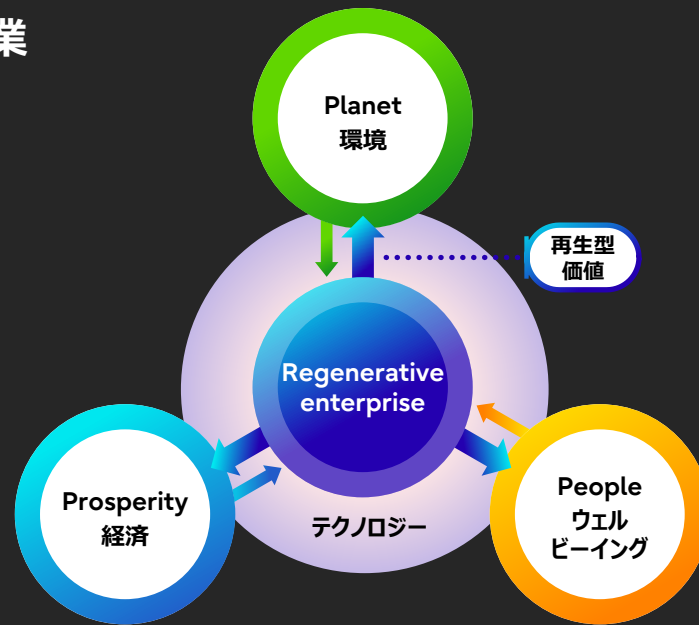
テクノロジーを駆使して環境、経済、ウェルビーイングに  
ネットポジティブな価値（再生型価値）を生み出す新しい企業

- テクノロジーの力を活用し、地球環境や人々の  
ウェルビーイングの再生、新しい経済モデルを構築

環境：CO<sub>2</sub>を吸収する素材を開発し、大気中の地球温暖化  
ガスを削減

経済：企業にサステナビリティを志向した行動変容を促す新たな  
経済圏を構築

ウェルビーイング：治療だけでなく、予防や予後をサポートする  
ヘルスケアで健康寿命を延伸



テクノロジーを活用してネットポジティブな再生型価値を創出

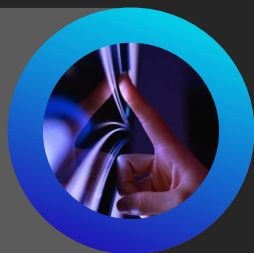


# Regenerating retail : リテールの未来

- 未来のリテール業界では、誰が、何の価値を、どのように、どこで生み出すのか？
- AIによって顧客体験がどのように変わっていくのか？

## — Who

1. AIはわたしたちのバディとなる



## — What

2. AIとデータによる再生型価値の創出



Regenerative  
enterprise

## — How

3. 自律分散型の意思決定



## — Where

4. リアルとデジタルが融合したエコシステム

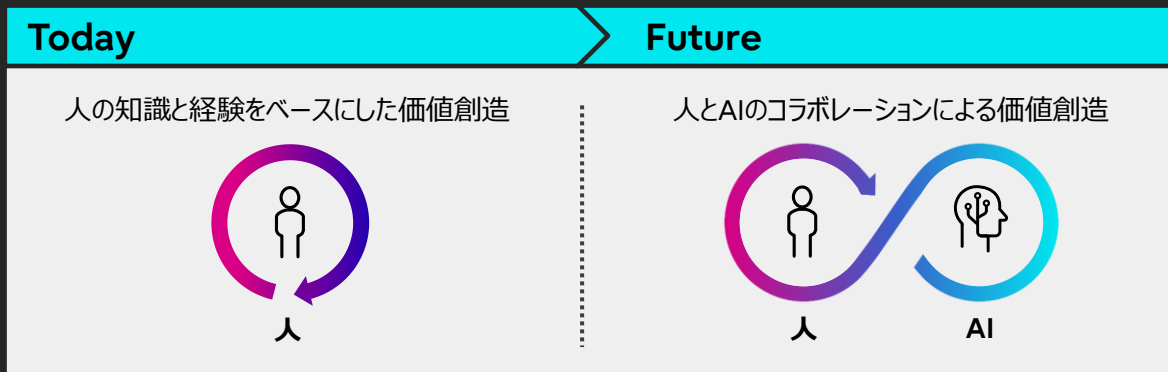


# AIはわたしたちのボディとなる

## Who



人とAIがお互いの強みを発揮し、補完し合うことで、生産性が向上し、創造性も強化



### テクノロジーブレークスルー：AI

- 生成AIが音声や映像などの多様な情報を読み取るマルチモーダルな生成AIへと進化
- 大規模言語モデルとAIを介して、企業が保有するナレッジにアクセス

# AIをバディに創造性を発揮する

- エディは、グローバル企業のサステナフード社で、サステナブルフードの新商品企画をリード
- 生まれつき聴覚に障がいのあるエディは、バディであるAIと手話で対話し、新商品の企画を推進
- プランナーAIが提示した複数のアイデアから、データや顧客のリアルな声を参考にして新商品候補を決定

## 従業員・顧客・経済への価値

インクルーシブな  
就業機会と  
顧客体験

生産性向上  
による  
経済成長



# AIとデータによる再生型価値の創出

## What



AIとコンピューティング処理能力が向上し、複雑な環境や社会課題の解決を支援



### テクノロジーブレークスルー：AI + コンピューティング

- 大規模データ処理やAIモデル生成に最適なコンピューティング
- スケーラブルな高速計算環境とAIプラットフォームの融合

# 環境負荷の低い食品を開発する

- テイラーは、エディが考案した新商品のベースとなる培養肉の研究開発を推進
- AIが、膨大なデータを分析し、タンパク質合成に関する生物学的なプロセスを学習
- シミュレーションによって3次元構造の筋繊維を高速培養する化学物質の発見に成功

## 環境・経済への価値

畜産工程で  
発生する  
CO<sub>2</sub>削減

エシカル消費  
対応による顧客  
からの共感

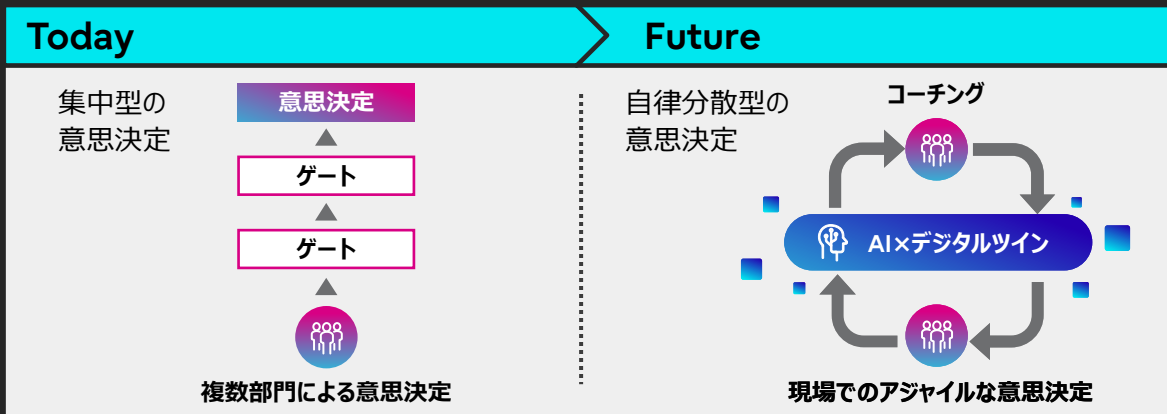


# 自律分散型の意味決定

## How



組織内でのデータ可視化とAIによる意思決定支援に基づき、現場が迅速に判断して行動



### テクノロジーブレークスルー：AI + デジタルツイン

- 複数シナリオを分析した結果を共有し、迅速な意思決定を導く
- 人文社会科学の知見をAIに取り入れ、一人ひとりの働き方やスキルを考慮したプロジェクトを編成

# 現場で迅速に意思決定を行う

- サラは、社内起業家としてサステナフード社内で食品宅配サービス事業を推進
- 日々変化する需要に対し、調達や生産、物流に関する意思決定に、デジタルツインとAIを活用
- 催しごとや履歴をもとに購入する食品や数量を世帯ごとに予測し、製造、配送計画を更新

## ウェルビーイング・環境への価値

一人ひとりの  
ニーズに応じた  
食品を提供

予測による  
食品廃棄や  
燃料費削減

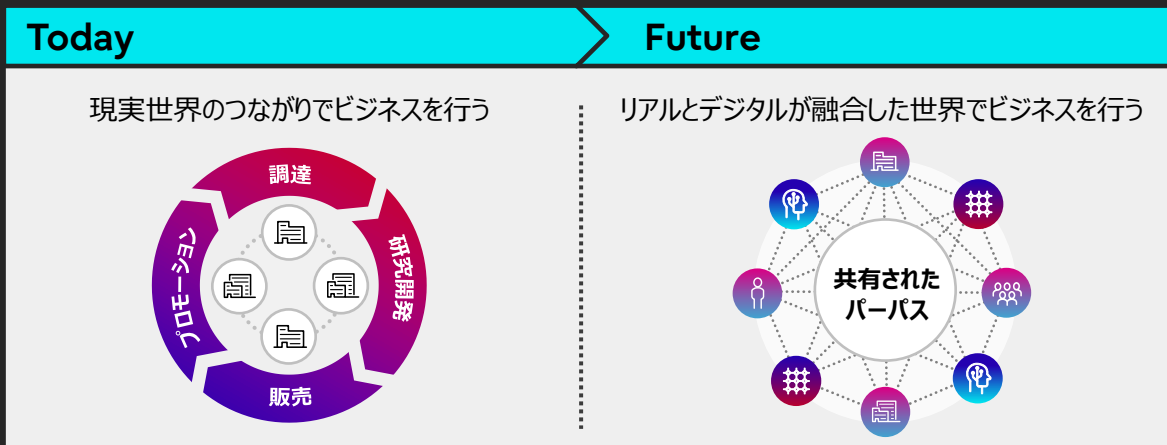


## リアルとデジタルが融合したエコシステム

## Where



再生型価値がトークンとして流通することで、人々の意識や行動、企業の経済活動が大きく変容し、新たなデジタル経済圏が発展



## テクノロジーブレークスルー：AI + ネットワーク + セキュリティ

- 6GとAIの融合によるインテリジェントネットワークが、エコシステム上で価値を流通
- デジタルトラストが、CO<sub>2</sub>排出権などの価値が流通する経済圏の構築に貢献



# パーパスに集いビジネスを共創する

- サステナフード社は、自社のパーパスに共感する企業と協業し、企業間で共通で利用できるウェルビーイング・トークンを発行
- 利用者はヘルスケアに関する情報をシェアすることで、AIがヘルシーな食事やトレーニングを提案
- トークンは対象サービスの購入時に加え、健康増進の活動への取り組み度合いに応じて付与

## ウェルビーイング・経済への価値

健康寿命の  
延伸

データ共有  
による新たな  
経済圏の創出



# AIを活用してビジネスと顧客体験を変革

- 顧客一人ひとりのニーズに合わせたパーソナライズされたサービスを提供することで、顧客満足度を向上
- さらに、経済や環境への価値を提供するビジネスへと自社のビジネスを変革

	金融	ヘルスケア	製造	公共	卸売・小売	運輸
オンライン・オフラインを融合した、誰もが享受可能でパーソナライズされた顧客体験価値の提供	47%	38%	26%	21%	30%	23%
AIを活用した自動化による従業員の生産性とエンゲージメントの向上	40%	34%	43%	31%	32%	29%
AIを活用したサポート・サービス品質の向上	47%	33%	29%	41%	36%	17%
製造やサプライチェーン、物流のオペレーションをリアルタイムに可視化し、不確実で急激な変化に迅速に対応	32%	28%	19%	32%	36%	49%
CO <sub>2</sub> 排出データのモニタリングとマネジメント	22%	20%	30%	25%	25%	49%
シェアードモビリティサービスや自動運転による交通のスマート化と環境負荷の削減			30%	23%	38%	28%

# Regenerating retail

## AIを中心としたテクノロジーの力で、リテールビジネスを変革

- 店舗や物流といった現場へのAI活用だけでなく、商品企画、開発、サプライチェーン、また、エコシステムという他の領域へのAI活用を同時に推進することが顧客体験の向上につながる
- AIを中心としたデジタルテクノロジーを駆使し、ビジネスと環境や社会の持続可能性を向上

Who

誰が価値を生み出すのか？



What

何の価値を生み出すのか？



How

どのように価値を生み出すのか？



Where

どこで価値を生み出すのか？



**Thank you**

