

# 小売業のAI導入

なぜAIは小売業にとって  
掛け値なしの賢い選択なのか



**verizon**<sup>v</sup>  
business

ここ数年、人工知能（AI）の人気も知名度も高まっています。チャットボットからスマートスピーカー、AIで生成したアート、スマートファクトリー、データ分析、等々。AIの潜在的な用途は無限です。そして、そのテクノロジーの発展と共に、あらゆる業種の企業が、より興味深く画期的なAIの用途を見つけ出し、活用しています。

AIがすでに大きな影響を及ぼしている業界の1つが小売業です。AIは、小売業の社内プロセスの自動化を促進し、より多くの情報に基づいた意思決定を可能にし、カスタマーエクスペリエンスを向上させる新しいテクノロジーの基盤となっています。小売業にとってAIは大きなビジネスとなっています。しかし、具体的にどのように活用されているのでしょうか？そしてその未来とは？

## 小売業が期待する効率性の向上

小売業におけるAIの最も明白な用途は、プロセスと業務の合理化です。増大するデータセットを処理、分析する能力を持つAIは、在庫の確認や在庫管理といった時間のかかる作業を自動化するために、すでに多くの小売業で利用されています。そうすることで、通常は手作業で行っていたこれらの作業から従業員を解放し、優れたカスタマーエクスペリエンスの提供に集中できるようになります。また、これらの作業はコンピューターで処理されるため、人為的なミスを減らすことができ、正確な在庫管理が行われるようになります。

## AIによって小売業はより賢い選択が可能

AIによってデータへのアクセスと分析がかつてないほど容易になったことで、小売業はAIを活用して、ビジネスのさまざまな領域について、より多くの情報に基づいた意思決定を行うことができます<sup>1</sup>。消費者の需要から競合製品、季節動向まで、あらゆるものを監視し、評価することができます。そして、そこから引き出されたインサイトに基づいて、価格戦略を改善することができます。さらに、これらのデータをすべてリアルタイムで監視できるため、変化に対応し、計画を即座に調整することができます。

## 小売業はリアルタイムでデータを監視。変化への迅速な対応が可能に

また、AIを使用してサプライチェーンを綿密に監視し、強化することができるため、問題を迅速に検出し、軽減することも可能です。さらに、商品の購買傾向や過去の売上、立地条件などを分析できるため、顧客の需要をより正確に予測し、その需要を満たすための適切なアプローチを構築することができます。



<sup>1</sup> John Taylor, 2021, [AI decision making: the future of business intelligence](#)

## 決済手続きの時間短縮

AIの優れたスピードは、店頭でのカスタマーエクスペリエンスを改善し、迅速で簡単な購買体験を実現します。AI活用のセルフレジやフリクションレス決済を利用すれば、従業員の手を借りることなく、顧客が自分でスキャンして会計を済ませることができます。顧客にとってはショッピングの時間が短縮され、従業員は他の業務に集中できるようになります。

AIはまた、クレジットカード決済にさらに保護レイヤーを追加することで、顧客の安全性を高めることもできます。クレジットカード会社がリアルタイムでデータを処理できるようになり、ユーザの行動の異常パターンを認識することで潜在的な不正行為を発見できるようになります。

## 的確な回答

スピードだけではありません。AIは、よくある質問でも、より複雑な問題であっても、顧客からの問い合わせに答える手助けをすることができます。簡単なものでは、POSやモバイルアプリに搭載されたチャットボットで、顧客は店舗内の案内や在庫状況を提供できます。一方、例えば顧客が気に入った商品の写真を店舗に持ち込むこともできるのです。販売店でその画像をスキャンし、強力な機械学習に支えられたAIを使用して、その商品が購入可能かどうかを特定したり、類似の代替品を提案したりすることができます。



## AIによってスマートな小売業がさらにスマートに

小売業はAIを活用する新たな方法を見出しています。AIによって顧客の行動や関心を分析し、これまで以上に顧客を理解できるようになります。そして、それらの学習結果を利用して、より良い、より魅力的な、よりカスタマイズされたエクスペリエンスを提供することで顧客に喜んでもらい、ブランドのロイヤルティを築くことができます。

音声認識技術はその好例です<sup>2</sup>。コールセンターでAIを活用したこの革新的技術を利用すると、新規顧客とリピート顧客を迅速に識別することができます。音声認識の使用を承認しているリピート顧客からの問い合わせの場合、対応するオペレーターは即座にその顧客のデータ（過去の検索履歴や購入履歴など）を呼び出すことができます。これにより、担当者は、よりパーソナライズされたやりとりを行ない、顧客が望む可能性の高い商品やサービスに導くことができます。顧客にとってはより良いエクスペリエンスとなり、企業にとっては顧客維持率の向上につながります。

“ 販売員は、顧客が望む可能性の高い商品に顧客を導くことが可能に。

<sup>2</sup> Ashok Krish, 2023, [How To Enhance The Customer Experience Using AI And Voice Biometrics](#)

# さらなる情報の収集

店内のヒートマッピングもまた、小売業が顧客の行動をより的確に把握するための重要なツールとなります。店内各所に設置したカメラと特殊なコンピューターソフトウェアを組み合わせることで、次のような情報を得ることができます。

- どの商品が最も多く手に取られているか
- どの商品が最もよく元に戻されるか
- 客は商品を元に戻した後、どこへ行くのか
- 店内の客の流れ
- 店内で一番人気のある場所と不人気な場所
- 1日のうち最も混雑する時間帯と最も閑散とする時間帯

小売業は、AIを活用したこのデータ分析により、新たな戦略を立てることができます。顧客が何を好み、何を無視するかを把握できます。何が効果的で何が効果的でないかを把握し、顧客の流れを改善するために売り場に変更を加えることができます。広告や特別なプロモーションを行うのに最適な場所を決めることができます。そして、実施した対策の効果と成功率をモニターすることができます。



## AIで販売を促進する4つの方法

AIのこうした用途の多くにメリットがあることは明らかですが、小売業者にとって重要な問いが残ります。AIでどのように売上を伸ばし、利益を増加させることができるのか？重要な点として以下の4つが挙げられます。

### 1. カスタマーエクスペリエンスの向上：

AIを活用した顧客データの分析により、嗜好や購入履歴に基づいてカスタマイズされたお勧め商品を提示するなど、顧客を喜ばせ、没入感のあるパーソナライズされたカスタマーエクスペリエンスを提供できます。つまり、顧客が望む確率の高い商品やお買い得情報を提供することができます。また、優れたカスタマージャーニーの購買プロセスを構築することで、ブランドロイヤルティを高めることができます。

### 2. 優れた在庫管理：

AIを活用することで、効果的な在庫管理ができます。つまり、商品の在庫状況をAIが綿密に監視し、品薄になるとアラートを送ったり、代替品を発注したりすることで、在庫切れを最小限に抑えることができます。

### 3. スマートな価格設定：

AIを活用して、顧客の需要、季節動向、競合他社の業績などの重要な要因に関するデータを監視・分析することができます。そして、これらのインサイトを活用して、価格の最適化、お買い得情報の作成、キャンペーンや価格変更に関する通知を行うことができます。また、適切な商品を適切なタイミングで、そして最重要である適正な価格で在庫を確保するように計画することもできます。

### 4. 迅速なサポート：

店内のチャットボットやヘルプステーションで、在庫状況や店内の案内など、顧客からの基本的な問い合わせに対処できます。つまり、シームレスなカスタマーエクスペリエンスをすばやく提供できるということです。そして、従業員の負担を軽減し、他の業務に集中させることができます。

<sup>3</sup>Neuratum, 2023, In-store heat map | X-MAP

## 完璧な試着

AIは店舗の売上促進や効率化に役立つだけでなく、顧客に効率的なショッピングジャーニーを楽しんでもらい、自分の好みや興味を深く認識させることにも役立ちます。たとえば、AIを使って試着室や鏡を仮想的に作り出し、顧客は自分が特定の服を着たときにどのように見えるかを簡単に確認することができます。試着室で着替える面倒がなくなり、仮想画面で次から次へと試着して、自分にぴったり合った商品を見つけることができます。AIを活用すれば、顧客は商品や色をその場で変えたり、過去の購入品に基づいたお勧め商品の紹介を受けることができます。そして、購入したものに自信を持つことができます。

## “ AIを活用した技術で、顧客はその場で商品や色を変更でき、お勧め商品の情報を得ることが可能に。

これは店舗にとっても有益です。顧客は1回で適切な商品を購入して帰れるようになり、商品の返品率も下がり、時間とコストの節約につながります。店舗にとっても顧客にとっても利便性が向上するため、仮想フィッティングルーム市場の需要が2025年までに2倍以上になると予想されているのも不思議ではありません<sup>4</sup>。

他の小売業も同様の技術革新で成功を収めています。たとえば家具店では、AIを活用した拡張現実（AR）を使って、商品を顧客の家の中に配置したときの状態を見せています。必要なのは、家具を置く部屋の画像だけです。ARはその環境で家具がどのように見えるかを示します。同様に、自動車小売業者はARと仮想現実（VR）を使って、顧客がショールーム内で車を細かく見るができるようにしています。ここでも、顧客は複数の選択肢をスキャンすることができ、正しい購入をしているという確信を深めることができます。

## ベライゾンとともに 小売業の未来を取り込む

テクノロジーが発展し続け、顧客がスマートテクノロジーの使用に慣れていくにつれ、AIは小売業の未来にとって重要な機能となるでしょう。しかし、こうしたテクノロジーを採用すること、そしてそれを適切に活用することは、言うほど容易なことではありません。だからこそ、ベライゾンのような経験豊富なパートナーが必要なのです。

ベライゾンは、AIが小売業界に与える影響と、それがお客様のビジネスにどのようなメリットをもたらすかを探るお手伝いをいたします。私たちは、AIを活用したテクノロジー、その機能、そしてどのテクノロジーがお客様に適しているかを一緒に検討します。お客様のためにAIで最適化できる、小売販売のさまざまな業務をデモでご覧いただけます。また、購買行動から消費者のトレンドまで、あらゆるデータを収集・分析するためにAIを活用する最も効果的な方法を提案いたします。最も重要なことは、AIを活用してプロセスを効率化し、データのセキュリティを確保し、最高のカスタマーエクスペリエンスを提供し、売上を促進するための計画をお客様と一緒に構築することなのです。

しかし、それは単にテクノロジーだけの問題ではありません。すべてを支える適切なネットワークも必要です。ベライゾンは、AIを活用したビジネス目標を達成するための、最も堅牢なデジタルインフラストラクチャの構築と運用をお手伝いします。革新的なテクノロジー、セキュリティ、専門知識、そして強力なデジタルネットワークの一体化は、単なる小売業のスマート化ではありません。これがエンタープライズインテリジェンスです。

ベライゾンが小売業を変革するテクノロジーの選定と導入をどのようにサポートできるか、詳細はこちらでご確認ください。



<sup>4</sup> Valueates Report, 2022, [Virtual Fitting Room Market Report](#)

<sup>5</sup> Andrea Byrne, 2020, [Virtual fitting room market forecast to double by 2025](#)



© 2023 Verizon. All rights reserved. Verizon Businessの名称およびロゴならびに、ベライソンの製品およびサービスを識別するためのその他の名称、ロゴ、およびスローガンのすべては、Verizon Trademark Services LLC、あるいは米国またはその他の国における系列会社の商標およびサービス マーク、または登録商標およびサービスマークです。その他の商標およびサービスマークは、各所有者に帰属する財産です。