

資生堂ジャパン、店頭活動の効率化とお客さま満足向上を目指し 生成 AI 活用した独自のチャットボットを導入 ～パーソナルビューティーパートナーの情報検索端末を進化～

資生堂ジャパン株式会社は、店頭でお客さまに應對・接客を行うパーソナルビューティーパートナー（以下、PBP）が情報検索時に活用する端末機器「ビューティー・タブレット（以下、B-TAB）」において、生成 AI を活用した独自のチャットボットの使用を開始しました。当該機能は、当社・資生堂インタラクティブビューティー株式会社・アクセントチュア株式会社の 3 社がプロジェクト体制で開発を進め、トライアル期間を経て、2025 年 7 月より本格導入しています。

この AI チャットボットにより PBP の検索・閲覧・問い合わせ業務を効率化し、迅速かつ精度の高い情報取得を通じて、お客さまへの対応時間の拡大や接客の質向上につなげます。

導入の目的

化粧品を選択や購入におけるお客さまのニーズは多様化や高度化が加速しており、パーソナルな情報や美容体験の提供、質の高いサービスの必要性がますます高まっています。当社は、人だからこそできるお客さまへの共感や体感、おもてなしを大切にしており、PBP の店頭活動にも生成 AI を活用したチャットボットを取り入れることで、お客さまのニーズに寄りそう満足度の高い対応の実現を目指します。

B-TAB AI チャットボットの主な特長

●迅速かつ精度の高い情報提供

多岐にわたる商品・ブランド・プロモーション情報について、自然言語（人間が日常的に使用する言語）で検索が可能で、複数の要素が含まれる問い合わせにも瞬時に回答

●店頭活動・内勤業務の効率化

PBP が社内ルールや施策などの資料の格納先を特定できない場合、これまでは営業担当や内勤スタッフに問い合わせをしていたが、チャットボットの活用で情報取得が可能になり、PBP の問い合わせ時間の短縮や、問い合わせを受けていた社員の対応業務を削減

このチャットボットには、アクセントチュア社の「Accenture AI Powered Back Office※」を採用しており、店頭や社内セミナーなどにおける活用シーンやニーズに合わせて最適化し、業務効率化に貢献しています。

※生成 AI を活用したバックオフィス業務効率化サービス。ユーザーの質問に対して AI が答えを探し出し、チャット形式で簡潔に回答する



【PBP がお客さまに應對する際に活用する B-TAB】

当社は、企業使命である「BEAUTY INNOVATIONS FOR A BETTER WORLD（美の力でよりよい世界を）」のもと、デジタルトランスフォーメーションを加速させパーソナルな美容体験を提供することで、誰もが持つ「自分らしくありたい」という願いを美の力を通じて支援します。