

News Release

**AIを活用した「ギフトコンシェルジュ」の実証実験を
「大丸松坂屋オンラインショッピング」で4月から開始
～ギフトの一般的なマナーの疑問解決の流れから、おすすめ商品をご紹介します～**
大丸松坂屋オンラインショッピング URL : <https://www.daimaru-matsuzakaya.jp/>



株式会社大丸松坂屋百貨店は、ECサイトの「大丸松坂屋オンラインショッピング」において、SELF 株式会社をパートナーに、AIを活用し、ギフトの一般的なマナーの疑問にお答えしながら、おすすめの商品をご紹介します「ギフトコンシェルジュ」の実証実験を2021年4月から開始しています。

大丸松坂屋オンラインショッピングは、ギフトを贈る際にご利用されるお客様が多くおられ、商品のカテゴリーをわかりやすく分けするなど、お客様視点でギフトを選びやすいサイト作りを目指しています。オンラインショッピングのサイト内では、ギフトの一般的なマナーや知識も掲載していますが、お客様が知りたい贈り物のマナーを調べながら商品を選びにくいことが課題です。

一方、大丸・松坂屋の店頭では、百貨店が長年培ってきた贈り物のしきたりに関する知識が販売員に継承されており、直接相談しながら、お客様のニーズに合わせた商品提案を可能にしています。

今回、大丸松坂屋オンラインショッピングに、この知識をAIで活用する接客システム「ギフトコンシェルジュ」を導入し、サイトを訪れたお客様に、**テキストでの簡単なやりとりで一般的なマナーに関するご質問をやり取りして、疑問を解決しながら自然な流れで最適な商品を紹介する**実証実験を開始しました。

店頭で培ってきた販売員＝人の知識を、オンライン接客でも活用できるようにすることが目的です。

大丸松坂屋百貨店は、オンラインショッピングでも、店頭と同様に、**相談しながら最適なギフトを選べる環境づくり**を目指します。



※イメージ図

実証実験の概要：

期間：2021年4月15日(木)～期間未定

大丸松坂屋オンラインショッピング URL：

<https://www.daimaru-matsuzakaya.jp/>

オンラインショッピングでの商品取扱点数：

約17,000点以上(常時)

お問い合わせ先

大丸松坂屋百貨店 広報担当 杉谷 TEL:03-6895-0816 mail:kouhou@jfr.co.jp