

楽天市場「AI店長」が変えるECの未来：人格を持つAIによる24時間接客

「AI店長」の定義と独自価値



店長の人格・個性をAIが24時間再現

店長の人柄、店舗の特徴、商品特性を理解した専門AIが接客を担当。



運営効率化



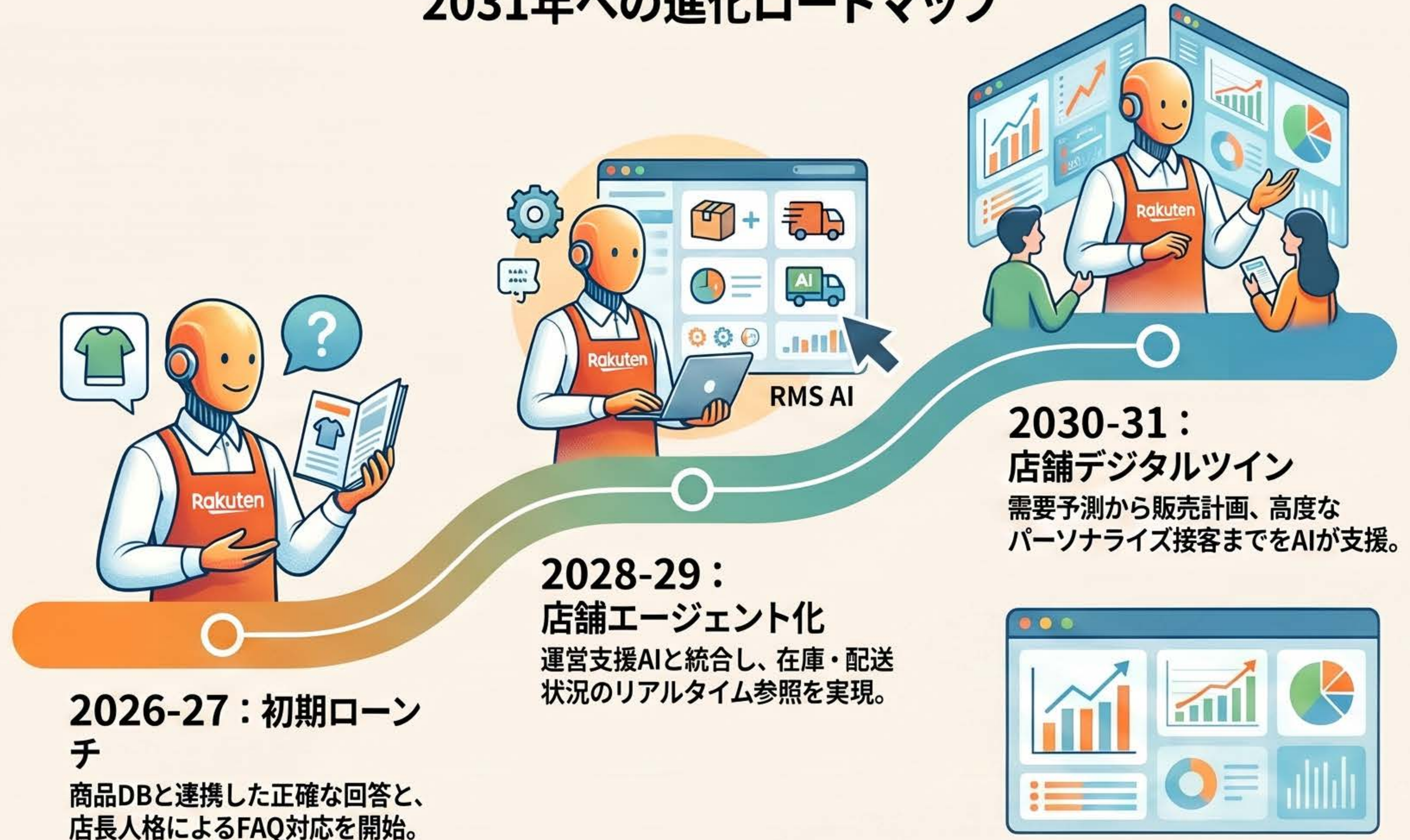
運営効率化ではなく「接客による売上向上」

問い合わせ対応だけでなく、商品の提案や不安解消による購入転換を重視。



Amazonとの差別化は「店舗が見える」こと
モール横断AIではなく、各店舗に固有のAIが宿る楽天らしい設計。

2031年への進化ロードマップ



Proven
Technology
Foundation



Semantic Search

GMS
10%以上増

曖昧な要望からの
発見体験の改善効果



zero-hit
98.5%減

検索結果がゼロになる
ケースを大幅に削減



広告推薦研究

CTR
9.7%改善

独自の推薦モデルに
よるクリック率の向上