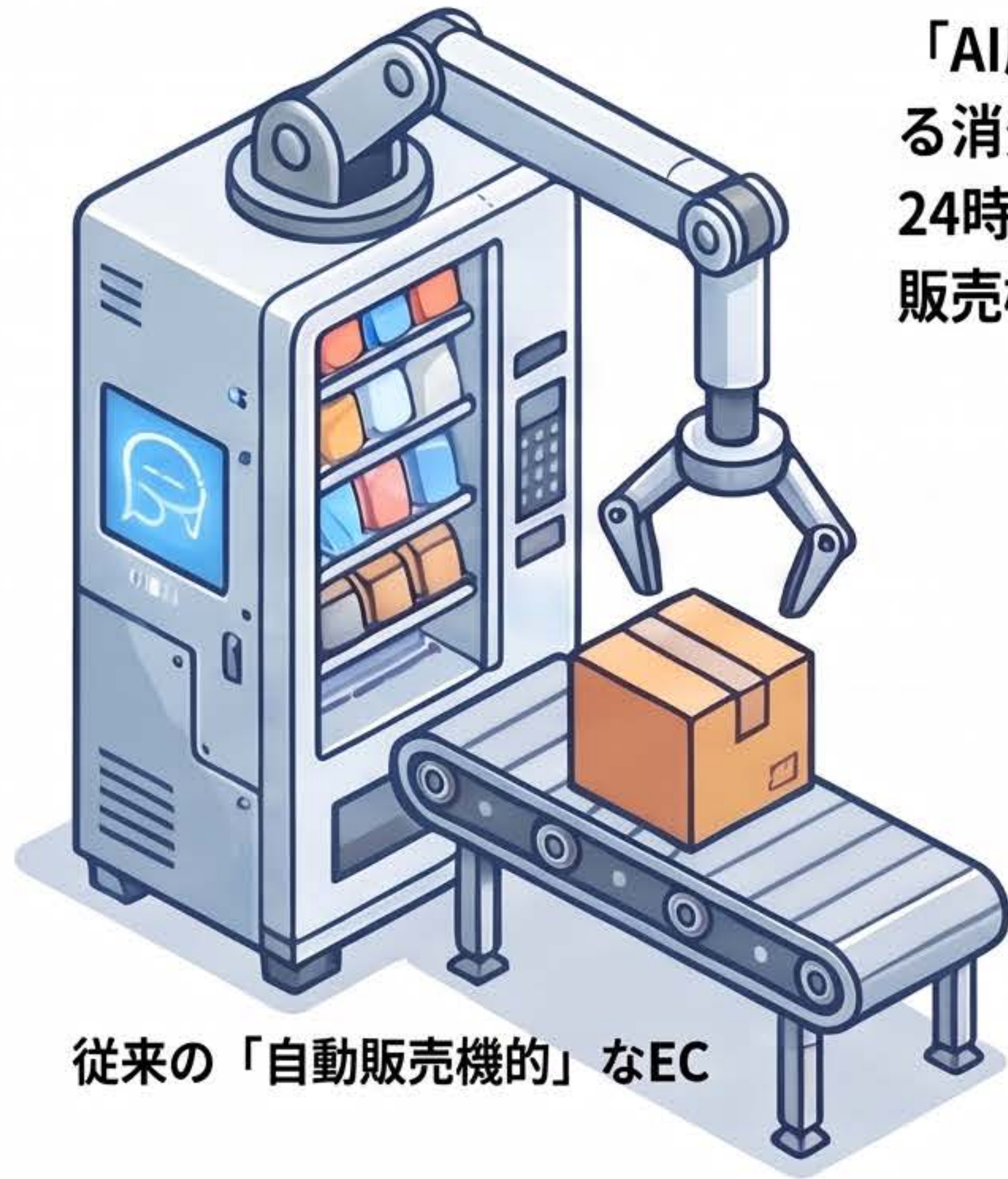


楽天市場「AI店長」が実現する次世代EC：24時間365日の「人間味ある接客」へ

「AI店長」は、楽天の「スーパーエージェント」構想の枝となる消費者向け接客AI。店長の個性を学習したAIアバターが、24時間体制で商品提案から決済までを完結させ、従来の「自動販売機的」なECを「人間味のある体験」へと進化させます。



従来の「自動販売機的」なEC

「AI店長」3つのコア・コンセプト



24時間365日の自律型アバター接客
店長の性格や知識を学習したAIが、商品提案から注文まで一気通貫で代行。



「人間味」による差別化戦略
統一型AIではなく、各店舗の「うんちく」や個性を反映した接客を重視。



2026年内にテスト運用開始予定
2026年8月に構想発表。年内の一部店舗での試作版導入を目指す。



実証されたAI導入のインパクト



平均注文金額が約17%向上

適切な比較提案と要約により、顧客単価の向上に寄与。



店舗運営の劇的な効率化

CS対応時間を月67時間から20時間へ削減した先行事例も。

購入意思決定時間を約41%短縮

AIコンシェルジュの導入により、ユーザーの迷う時間を大幅に削減。

楽天のAI戦略を支える基盤技術とビジネス規模の可視化



基盤LLM:
Rakuten AI 3.0
(約7,000億パラメータ)



AI利益貢献: 2026年度目標
315億円



検索改善: セマンティック検索導入で
検索結果ゼロが98.5%減少