

株式会社ジンズ 対話型接客AI『JINS AI』でお客様の“分からない”を解決

J!NS AI!



課題

メガネの購入には、お客様のライフスタイルやファッションの嗜好など、様々なデータが結びついています。店舗では、スタッフが一人ひとりと向き合い、丁寧にヒアリングを行っていますが、なかには、ご自身のペースでじっくり選びたいお客様や、インバウンドのお客様でご自身の希望を完全に日本語で伝えるのが難しい方もいらっしゃいます。また、店舗スタッフの経験に基づくノウハウは、どうしても個人のスキルに依存しがちでした。

メガネ購入時の疑問への打ち手

- メガネ購入における3つの「分からない」
 - ①いつ買えばいいのかわからない
 - ②どう選べばいいのかわからない
 - ③自分に合うメガネがわからない
- 上記の疑問を自力で解消するのが難しく、購入意欲があっても迷いや不安で売り場を離れてしまう

店舗スタッフの経験値のバラつき

- 社会人1年目とマイスターの称号を持つ店舗スタッフとの間には、経験に基づくノウハウに格差がある
- お客様の「曖昧な悩み」に迅速に対応するのが困難



取り組み

メガネの購入方法からレンズやフレームの提案までを対話形式で支援するAIエージェントを開発しました。このAIは、10店舗での実証実験（PoC）を行い、お客様からのフィードバックを反映した改善を繰り返し行っています。10回以上のバージョンアップを重ねた結果、利用率の向上を達成しています。

構築：プロトタイプ開発と社員による検証

- ターゲットユーザーや理想的なユースケース、ペルソナを定義し、UI/UXに落とし込むとともに、AIの利用を促進する店舗設置ツールをデザイン
- AI基盤の構築、接客マニュアルの読み込み、データ整形、応答・提案の精度向上や高速化、ハルシネーション対策を実施
- 社員によるテストを通じ、現場での品質を確保

PoC: 10店舗でのPoCと週次アップデート

- 各店舗での利用数、会話ログ、アンケートなどのデータを取得し、改善点の洗い出し
- 店舗ツールの配置やリデザイン、応答精度の改善、提案ロジックのチューニング、画像検索などの機能を追加
- 週次でバージョンアップを重ね、利用率を向上



成果

店舗での検証を通じて、お客様の「分からない」を解消する効果を実証しました。今現在は、利用数や購入寄与度の向上に向けた検証とアップデートを継続しています。

3カ月のスピードリリース

- クライアント社員とアクセントチュア社のデザイン・開発チームによるスクラム体制で、迅速なリリースを実現
- 利用者の疑問解消90%、購入意向15%**

- 疑問や質問に対する適切な応答を経験した利用者の割合は90%以上
- 購入を希望するメガネ選択まで進んだ利用者の割合は15%以上

店舗ツールの「勝ちパターン」を発見

- AIの利用数を最も高めるPOPなど、店舗ツールの訴求内容および配置を発見

インバウンドのお客様からの積極的な利用

- 日本語と同等以上の外国語（英語、簡体字、繁体字）での利用を獲得
- 「帰国してからでも使いたい」との声も獲得

これらの成果を受けて、将来は国外展開を見据えながら、商品位置や在庫とのデータ連動などの機能追加を計画しています。

プレスリリース：自社開発生成AI「JINS AI」実証実験を本格化