

2023年8月3日

株式会社 電通グループ

代表執行役社長 CEO 五十嵐 博

(東証プライム市場 証券コード：4324)

電通グループ、「セールスフォース社」と提携を拡大し、 AI活用による顧客体験マネジメントを強化

— 世界初の CRM 向け生成 AI 「Einstein GPT」との連携を開始 —

電通グループ（ブランド：「dentsu」、本社：株式会社電通グループ（以下、当社）、拠点：東京都港区、代表者：代表執行役社長 CEO 五十嵐 博）は、米国現地時間 8 月 2 日に、当社グループのインターナショナル・マーケット（海外市場）においてテクノロジーを活用したデータ分析および顧客体験マネジメント（CXM）^{※1}領域をけん引する Merkle（以下「マークル社」）を通じて、Salesforce, Inc.（本社：米国カリフォルニア州、会長 兼 CEO：マーク・ベニオフ、以下「セールスフォース社」）との提携を拡大しました。これにより、当社グループの顧客企業は、マークル社の生成 AI ソリューションである「Merkle GenCX」^{※2}と、セールスフォース社による世界初の CRM 向け生成 AI 「Einstein GPT（アインシュタイン GPT）」^{※3}を連携させることが可能となり、AI を活用したインサイトを消費者との相互コミュニケーションに活用することで、最適な顧客体験の提供及び管理を実現します。

また、マークル社は、2022 年に、独自のエンタープライズプラットフォームである「Merkury」^{※4}の提供も開始しており、顧客企業は、「Einstein GPT」、「Merkle GenCX」に加えて、同プラットフォームも併せて活用することが可能となります。これにより、大規模な企業データから実用的なインサイトを生成し、予測モデリング、プロファイリング、消費者の定義付け、類似モデリング、クリエイティブにおける意思決定、パーソナライゼーション、広告コピー生成などのマーケティングおよび商取引のユースケースを自動化し、インサイトから実際のアクションに移すことが可能となりました。

さらに、マークル社のスペシャリストは、顧客企業のニーズに応じ、同社の生成 AI の準備状況の評価から、開発、実際の導入までにわたるビジネスプロセス全体の変革を支援します。

現在、マークル社は Salesforce Platinum Partner であり、当社グループ全体での Salesforce 資格保有者数は 2,500 名以上、保有資格数は約 5,000 となっています。

当社グループは今後も、顧客体験マネジメント領域での提携拡大のみならず、同領域へ経営リソースや投資を集中させていくことで、事業戦略の中核である「Integrated Growth Solutions（インテグレートド・グロース・ソリューション）」を、最高品質かつ効率的なバリューチェーンで顧客企業に提供していきます。

※1：CXM：Customer Experience Management（顧客体験マネジメント）を指します。

※2：Merkle GenCX：生成 AI の力を活用したマークル社の独自のソリューションです。独自のデータアセットとナレッジ、およびサードパーティの大規模な言語モデルを組み合わせることで、顧客企業が消費者とより密接につながることを可能にします。詳細はこちらをご覧ください。URL：<https://www.merkle.com/en/services/analytics-data-platforms/data-science-artificial-intelligence/gencx.html>（英語のみ）

※3：Einstein GPT：世界初の CRM のための生成 AI です。セールス、サービス、マーケティング、コマース、および IT インタラクションにおいて、AI が作成したコンテンツをハイパースケールで提供します。詳細はセールスフォース社リリースよりご覧ください。URL：<https://www.salesforce.com/jp/company/news-press/press-releases/2023/03/230309/>

※4：Mercury：顧客企業のファーストパーティデータ及び個人ベースのサードパーティデータを活用したメディアとテクノロジープラットフォームの接続を実現するマークル社独自のエンタープライズプラットフォームです。詳細はこちらからご覧ください。URL：<https://mercury.merkleinc.com/product-overview>（英語のみ）

以上

【リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通グループ グループコーポレートコミュニケーションオフィス 小嶋、杉浦

Email：group-cc@dentsu-group.com