

## ユーザーに「今」必要な情報を届けるリアルタイムなレコメンドエンジン LIKEUP UX エンジン

プッシュ通知やおすすめコンテンツの上位表示により、一人ひとりに最適な提案をリアルタイムで行うことで、ユーザーの行動変容に貢献します。

### 【特長】

LIKEUP は、ユーザーのアプリ操作やデータ連携した情報から蓄積・記録した個人の属性や価値観を把握し、さらに“今この瞬間”のステージやシーン、状況を捉えてリアルタイムに最適な体験を提案します。未来のシーンや状況も予測することで、より良いユーザー体験をレコメンドします。

NTT ドコモソリューションズは、徹底した UX デザインのもと、アプリ開発やレコメンドエンジンの提供はもちろん、プロモーションやコンテンツデザインまでトータルでサポート。データ収集・データ分析の PDCA を実行することで、お客さまのビジネスの先にいるエンドユーザーにとって価値のあるサービスを共に創り上げます。

### 【活用事例】

実際に LIKEUP を活用した事例をご紹介します。

「もりおかめぐり」は、観光客の回遊による地域の活性化を目的とした盛岡観光ナビです。アプリをダウンロードしたユーザーの 21.4%が、実際に盛岡へ足を運ぶという成果が得られています。また、ユーザーからも高い評価をいただいています。

「もりおかめぐり」は、Well-being な社会の実現に向けて、JR 東日本が推進する「WaaS 共創コンソーシアム」の取り組みの一環としてリリースされました。リリース当時の WaaS 共創コンソーシアム事務局長、入江さまにお話をうかがいました。

### ～インタビュー～

入江 洋氏

一橋大学 経営管理研究科 特任教授

元 JR 東日本 イノベーション戦略本部/WaaS 共創コンソーシアム事務局長

### ——「もりおかめぐり」リリースの背景

JR 東日本は、各地域と共創していく、また共に創っていく、JR 東日本グループとしてお客さまのご移動をお手伝いするだけでなく、それぞれの地域の魅力を発見していただき、実際にご興味・ご関心をお持ちになったところへ足を運んでいただくことを大事にしています。これは人口減少を迎えているこの時代、地域間の交流人口の促進という点でも大変

重要な視点だと考えています。その具体的な取り組みとして「もりおかめぐり」を使った、旅行するお客さまの現地での回遊促進や地域のファン創出の実証実験を行いました。

#### ——なぜ NTT ドコモソリューションズへ依頼したか

企業として、またそこで働く方々の信用力の高さがあると思います。

また、NTT ドコモソリューションズが持っている高い技術力、高いレコメンド技術をもって、地方創生といった大きな社会課題を解決することができると感じて LIKEUP を利用した「もりおかめぐり」の提供を決めました。

レコメンド技術はもちろんですが、ユーザーが求めていることの徹底的な、また周到なりサーチをもとにした UX デザイン、プロモーション、コンテンツ制作など、極めて質の高いユーザー体験を実現するための設計・制作を行っていただきました。

#### ——NTT ドコモソリューションズの活動評価

パートナーである NTT ドコモソリューションズは、実証実験の推進役として、また IT インテグレーターとして、実際のサービスの提供者として、とても意欲的に伴走いただきました。特に、AI を活用したサジェストの出し分けとクリエイティブの磨き込み、加えて迅速に PDCA が進んでいった点が秀逸でした。

定量的にも明確な成果が出ています。行動変容＝お客さまの行動に変化をきたす、という一番難しい指標で、実際に盛岡に足を運んだ方が 21.4% と高い成果を出した点、これは感覚的ではなく、デジタルな結果ですから、非常に評価しています。

#### ——今後の LIKEUP への期待

行動変容というと、どこから手を付けてよいのか、わからないハードルの高い課題であると思いますが、実証実験で何より数値的に大きな成果が出ています。技術力の高さももちろんですが、現地での社員と地域の方々とのやりとり、関係性の構築力など、組織力の高さもこのソリューションの成功に貢献していると感じました。

短期的な成果を求めるより、各地域との関係性の構築という長期的な視野にも立って取り組まなければいけませんので、その意味でも一緒に取り組んでいける、伴走していただけるパートナーであると考えています。

またぜひ、新しい取り組みをご一緒できればと思います。

#### 【広がる活用領域】

LIKEUP は盛岡での観光促進以外にも、さまざまな領域で活用が可能です。

LIKEUP はユーザー一人ひとりの価値観に寄り添い、「今」や「これから」に必要な情報をリアルタイムでレコメンドすることで、便利で快適、そして楽しい未来のライフスタイルを創出します。