

2023年10月5日

報道関係各位

GMO メイクショップ株式会社

GMO メイクショップ、国内初「生成 AI による対話型コマース」を利用した 高齢者の買い物支援の実証実験を開始

～買い物弱者問題の解決に向け、香川県坂出市、坂出商工会議所、KBN と連携～

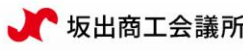
GMO インターネットグループの GMO メイクショップ株式会社（代表取締役社長 CEO：向畑 憲良、以下、GMO メイクショップ）は、2023年11月1日（水）より、香川県坂出市でケーブルテレビや通信事業を展開する KBN 株式会社（代表取締役：北村 昌士、以下、KBN）、坂出市（市長：有福 哲二）、坂出商工会議所（会頭：三谷 朋幹）と連携し、「生成 AI による対話型コマース」を利用した高齢者の買い物支援策の提供に向け、高齢化率の高い坂出市王越町で、実証実験を開始いたします。

本実験では、ChatGPT の API を搭載した音声対話型のオンラインショッピングシステムを利用し、深刻化する買い物弱者問題の解決に貢献します。

このシステムにより、お客様は、タブレット端末に話しかけるだけで、AI がおすすめする日常生活に必要な食材などの商品を注文することができます。

生成 AI を活用した対話型コマースの実証実験を自治体と連携して行うのは、国内初^(※1)の取り組みとなります。

(※1) 日本国内における生成 AI 利用による音声対話型コマースの実証実験として（2023年9月末時点 自社調べ）



GMO MAKESHOP

国内初の実証実験を坂出市でスタート！ 生成AI対話型コマースによる 高齢者のお買い物支援

2023年
11月1日より

【実証実験の背景】

■ 四国の EC 化・IT 化の課題について

GMO メイクショップは、EC プラットフォーム「makeshop byGMO」（URL：<https://www.makeshop.jp/>）の展開による EC サイトの構築・運営支援を行っており、近年では地方事業者の EC 化支援に力を入れています。

こうした中、「makeshop byGMO」のショップ所在地別の流通額データでは、四国四県が他県と比べて流通額が少ないことから^(※2)、GMO メイクショップは四国の EC 化・IT 化に課題を感じていました。

そのため、2022 年からは、四国の EC 化・IT 化の底上げを図るべく、百十四銀行や香川銀行、坂出商工会議所などと連携した支援策を進めてきました。また、2023 年 9 月には、坂出市と「地域活性化起業人制度による派遣に関する協定」を締結し GMO メイクショップのメンバーの派遣を開始、市民の生活利便性の向上や、市職員の働き方改革を実現するため、坂出市との連携を強めてきました。

■高齢者の買い物弱者問題について

昨今、地域の過疎化や高齢化、それによる商店街の衰退などから買い物弱者問題への対策が必要とされています。農林水産省のアンケート調査では、全国の市町村のうち回答があった市町村の 87.2%が「食料品の買い物が不便・困難な住民に対する対策の必要性がある」と回答しており^(※3)、坂出市においても例外ではありません。2023 年の坂出市の高齢化率は 34.9%^(※4)と全国平均の 29.0%^(※5)より高く、中でも王越町では、高齢化率 61.1%^(※4)と人口の半数以上が高齢者となり、買い物弱者の問題が深刻化しています。

■GMO メイクショップの取り組みについて

このような背景のもと、GMO メイクショップは、買い物弱者問題の解決に向け、同じく地元の活性化に取り組む KBN と共に「生成 AI による対話型コマース」を利用した高齢者の買い物支援策の検討を開始し、坂出市と坂出商工会議所の協力のもと、サービスの実現に向けた実証実験を行うことといたしました。2023 年 10 月 5 日（木）には、4 団体による連携協定の締結を行い、11 月 1 日（水）より実証実験を開始、2024 年以降のサービス提供を目指して取り組んでまいります。

(※2) 2021 年 9 月～2022 年 8 月のショップ所在地別の流通額ランキングでは、22 位愛媛、35 位香川、46 位高知、47 位徳島

(※3) 農林水産省 大臣官房新事業・食品産業部 食品流通課「食料品アクセス問題」に関する全国市町村アンケート調査結果より（令和 5 年 4 月）https://www.maff.go.jp/j/shokusan/eat/attach/pdf/access_genjo-8.pdf

(※4) 坂出市の人口データより（2023 年 4 月時点）

(※5) 総務省統計局 人口推計より（2023 年 3 月 1 日確定値）<https://www.stat.go.jp/data/jinsui/pdf/202308.pdf>

【実証実験の概要】

王越町の高齢者世帯を対象に、2023 年 11 月から約 3 か月間、GPT-4 を利用した音声対話形式のオンラインショッピングによる実証実験を行います。タブレット端末に話しかけるだけで、AI がおすすめの商品を提示し、日々の生活に必要な食材などの注文が完了。注文情報は専用 EC サイトへ連動し、高齢者の自宅へ商品が届きます。

実施期間	2023 年 11 月 1 日（水）～2024 年 1 月の 3 か月間
対象者	坂出市王越町の約 350 世帯（2023 年 9 月 1 日時点）より参加者を募集
検証内容	・高齢者による実機の操作性 ・高齢者の買い物支援における対話型コマースの有効性
各団体の役割	【GMO メイクショップ】 ・対話型コマースのシステム開発 ・「makeshop byGMO」の提供による専用 EC サイトの構築支援 【KBN】 ・参加者の募集、タブレット端末や通信環境の提供、操作説明などの参加者サポート ・商店や配送手段の手配

	<p>【坂出市】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実証実験の成果を、市の高齢者支援施策へ活用することの検討 <p>【坂出商工会議所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・賛同する企業を募り、地域を挙げた取り組みとするための支援
サービスの特 徴	<p>① 音声対話型コマースにより、複雑な操作をする必要がないため、スマホやタブレットの操作に不慣れで、EC サイトやネットスーパーを使えない高齢者でも簡単にオンラインショッピングが可能となります。</p> <p>② 会話は脳の動きを活性化することから、認知症や寝たきりを防止するなど健康的な効果があるとも言われています。高齢者の発言に応じて AI が回答する対話型コマースでは、健康促進による介護予防が期待できます。</p> <p>③ 注文先となる EC サイトの構築・運営は地元の商店に協力を依頼し、販売機会を増加いたします。また、配送手段は地元タクシー会社との連携を検討するなど、地域事業の有効活用によるシェアリングエコノミーの推進を目指します。</p>

■ 対話型コマースの利用イメージ



【連携協定の締結について】

実証実験の開始に先駆け GMO メイクショップ、KBN、坂出市、坂出商工会議所は、2023年10月5日に「生成 AI を活用した対話型コマースによる高齢者の買い物支援」の実証実験に向けた連携協定締結式を開催いたしました。



【坂出市長・GMO メイクショップ代表より】

■坂出市長 有福 哲二氏

高齢化社会が進展する中、1人暮らしの高齢者や高齢者夫婦のみの世帯の増加に伴い、在宅生活を送るうえで、支援を必要とする高齢者が増加することが予想されます。こうした高齢者のニーズに対応するため、公的支援に加え、様々な主体によるサービスの充実化が必要となってまいります。本市といたしましては、ボランティアや民間団体、企業等の多様な事業主体による重層的な生活支援サービスを発掘するとともに、元気な高齢者の社会参加の促進、さらには生活支援等のサービスの担い手にもなっていただけるような取組を推進していくことが重要だと考えております。

今回、実施いたします王越地区における実証実験は、民間事業者が主体となり、生成AIという最先端技術を活用して高齢者の買い物の支援を行うものとなっております。本市といたしましても、実証実験の成果を、今後の高齢者の在宅生活を支える環境づくり施策に活かしてまいりたいと考えております。

■GMO メイクショップ代表取締役社長 CEO 向畑 憲良

この度、坂出市と坂出商工会議所にご協力いただき、KBNと連携した「生成AIによる対話型コマース」の提供に向け実証実験を行う運びとなりました。

実験の対象となる王越町は私の地元でもあり、実際に私の母が食料品や日用品の買い物に苦労する様子も目の当たりにしてきました。過疎化、高齢化による買い物弱者の問題は王越町に限ったことではなく、全国的に深刻化していますが、まずは王越町での実験をもとに、他の地域の方々にもご利用いただけるサービスとしての提供を目指し、検証を進めてまいります。

これまで私たちが培ってきた技術を活かし、高齢者の方々にとっても使いやすいシステムを開発することで、買い物弱者問題の解決に貢献するとともに、ECをより身近にし、普及率を上げていきたいと考えています。

【GMO メイクショップについて】

GMO メイクショップは、「Commerce for a better future. / 商取引でより良い未来に」をミッションに掲げ、プラットフォーム事業とシステムインテグレーション事業を展開しています。プラットフォーム事業

では、EC 構築支援から、EC マーケティング支援、EC 運用受託まで対応し、また、運営資金調達のための補助金・助成金の申請支援や、EC の売上を最短即日入金する『即日売上入金サービス』提供によるキャッシュフロー改善支援など、EC 領域における一気通貫の支援体制を整えています。

EC サイト構築 SaaS「makeshop byGMO」は、2022 年には年間流通額が 3,055 億円に到達、11 年連続で業界 No.1^(※6) を獲得し、導入店舗数は 2022 年 12 月末時点で 11,000 店以上となっています。上位版サービスとして、カスタマイズに対応する「GMO クラウド EC」も提供し、スタートアップから大規模 EC まで、あらゆるビジネスの EC 化をサポートしています。

今後も GMO メイクショップは、広範な EC 領域において、店舗様が抱える様々な課題を解決できるよう、サービスの強化を図り、国内の EC 市場の活性化に貢献してまいります。

(※6) EC サイト構築サービス運営企業各社の発表数値より、SaaS 型の数値を比較 (自社調べ 2023 年 3 月時点)

以上

【報道関係お問い合わせ先】

- GMO メイクショップ株式会社
事業推進部 広報担当 戸恒
TEL : 03-5728-6227 E-mail : pr@ml.makeshop.jp
- GMO インターネットグループ株式会社
グループコミュニケーション部 広報担当 山崎
TEL : 03-5456-2695 E-mail : pr@gmo.jp

【GMO メイクショップ株式会社】 (URL : <https://www.makeshop.co.jp/>)

会社名	GMO メイクショップ株式会社
所在地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役社長 CEO 向畑 憲良
事業内容	■プラットフォーム事業 (EC 構築支援・EC マーケティング支援・EC 運用受託) ■システムインテグレーション事業
資本金	5,000 万円

【GMO インターネットグループ株式会社】 (URL : <https://www.gmo.jp/>)

会社名	GMO インターネットグループ株式会社 (東証プライム市場 証券コード : 9449)
所在地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役グループ代表 熊谷 正寿
事業内容	■インターネットインフラ事業 ■インターネット広告・メディア事業 ■インターネット金融事業 ■暗号資産事業
資本金	50 億円