

2025年8月20日

<プレスリリース>

au コマース&ライフ株式会社
カラクリ株式会社

ECのお買い物が“検索”から“対話”へ。 「対話型 AI アシスタント」を au PAY マーケットのコンセプトページ 「favomore」に先行導入

～カラクリ社の提供する顧客対応 AI エージェントの活用により、AI との対話を通じて最適な商品を提案～

au コマース&ライフ株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：桑田 祐二）は、カラクリ株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役：小田 志門）が提供する顧客対応 AI エージェント「Generative Navigator（以下、GeN）」を活用し、2025年8月20日より「対話型 AI アシスタント」を au PAY マーケットのコンセプトページ「favomore（ファボモア）」に先行導入いたします。

EC 市場の拡大に伴い、お客さまニーズは多様化・複雑化し、膨大な商品の中から「本当に欲しいもの」を見つけ出す体験そのものに、価値が生まれています。今回の取り組みでは、対話型 AI アシスタントが、まるで専属のコンシェルジュのように、お客さま一人ひとりに寄り添い、お客さまの好みやライフスタイル、お悩みなどをヒアリングし、その対話内容から潜在ニーズを分析して商品を提案します。

今回の”見つかるたびに心はずむ”をコンセプトとする au PAY マーケット内の「favomore」での先行導入により、お客さまの要望に対して適切な「聞き返し」を行い、対話を重ねることで、より具体的に確かな商品提案へと導き、EC サイトにおける新しい購買体験の可能性を探求してまいります。

favomore：<https://wowma.jp/concept/ladies-fashion>



au PAY マーケットのコンセプトページ「favomore」において、「GeN」を活用した対話型 AI アシスタントを先行導入し、主に 5 つの新たな価値を提供します。

1. 潜在ニーズの発見

お客さま自身も気づいていない「本当に欲しいもの」を対話を通じて引き出し、新しい商品との出会いを創出します。

2. シーンに合わせたパーソナルな商品提案

ファッション、キッズ・ベビー用品、コスメなど、幅広いカテゴリから最適な商品を提案します。また、「友人の結婚式に着ていく、30 代向けのワンピースは？」といった、具体的な利用シーンに合わせたアイテムの提案も可能です。

3. お悩みに寄り添ったソリューション提案

「体型をカバーできるトップスを探している」「敏感肌でも使えるファンデーションは？」といった、お客さまのお悩みや理想のイメージに寄り添った商品を厳選してご紹介します。

4. こだわり条件によるスマート検索

お客さまのパーソナルカラーや希望の色、サイズ、柄、デザインなどを AI に伝えるだけで、条件に合った商品をスムーズに見つけられます。

5. 24 時間 365 日の安心サポート

商品選びに迷ったり疑問が生じた際に、AI が 24 時間いつでも即座にサポートすることで、ストレスフリーなお買い物体験を提供します。

また、au PAY マーケットのご利用全般に関わる会話型カスタマーサポート機能としてもご利用いただけます。

au コマース&ライフとカラクリは、本取り組みを通して、対話型 AI を活用した EC サイトにおける新たなスタンダードの確立を目指すとともに、お客さま一人ひとりに最適化された、より便利で楽しいお買い物体験を提供してまいります。

■au コマース&ライフ株式会社について

au コマース&ライフは「暮らしが満たされるお買い物体験」をブランドアイデンティティーに掲げ、すべてのお客さまにご利用いただける総合ショッピングサイト「au PAY マーケット」の企画・運営をしています。“見つかるたびに心はずむ“をコンセプトにした「favomore (ファボモア)」は、まるで雑誌を読んでいるかのような厳選された商品との出会いや検索するだけでは見つけられなかった「本当に欲しいもの」との出会いを創出します。Ponta ポイントがたまる・つかえるおトクさに加え、

日々の生活に彩りを添える多様な商品との出会いを創出することで、お客さま一人ひとりの毎日に寄り添う、便利で心はずむショッピング体験を提供します。

住所 : 〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷 5-31-11 住友不動産新宿南口ビル 11F
設立 : 2010年10月18日
代表者 : 代表取締役社長 桑田 祐二
事業内容 : 総合ショッピングサイト「au PAY マーケット」の企画・運営
URL : <https://www.au-cl.co.jp/>

■カラクリ株式会社について

カラクリは「FriendlyTechnology」というビジョンを掲げ、大規模言語モデル（LLM）の顧客サポートへの実用化を目指す AI スタートアップです。2018 年からはトランスフォーマーモデルである BERT の研究を開始し、2022 年からは GPT を含む大規模言語モデルの研究に取り組んでいます。また当社の SaaS 事業で提供する顧客サポート向け AI シリーズは、高島屋、SBI 証券、セブンイレブン・ジャパン、星野リゾートなど、各業界のトップ企業に選ばれ続けています。

住所 : 〒104-0045 東京都中央区築地 2-7-3 Camel 築地 II 5F
設立 : 2016年10月3日
代表者 : 代表取締役 CEO 小田 志門
事業内容 : AI アルゴリズムの研究開発、顧客サポート向け AI SaaS 事業など
URL : <https://about.karakuri.ai/>