2026年11月27日

＜プレスリリース＞

auコマース＆ライフ株式会社

au PAY マーケット、出店店舗の自走を支える
生成AIパートナー「ナラティブサポートAI」の本格提供開始
～新規出店時の不安を軽減し、誰でも挑戦しやすいEC環境へ～

auコマース＆ライフ株式会社は2026年11月27日から、総合ショッピングサイト「au PAY マーケット」の出店店舗さま向けサポートサイト「au PAY マーケット Salon」において、新規出店店舗向けに生成AI活用チャットボット「ナラティブサポートAI」（以下 本機能）の本格提供を開始します。



本機能は、EC運営ノウハウやリソースが限られる店舗さまであっても、出店初期の店舗立ち上げから売上づくりに向けた取り組みまで、迷わず進められるよう支援するサポートAIです。出店直後の店舗が直面しやすい「運営」と「機能理解」双方のハードルを軽減するため、従来の定型的な一問一答型FAQや自動応答ツールにとどまらず、店舗運営者の悩みに寄り添いながら、状況を受け止めて次の具体的なアクションを対話形式で提案することが可能です。本機能を通じ、店舗さまが必要なタイミングで24時間365日いつでも気兼ねなく相談できる環境を提供します。

■au PAY マーケット Salonについて

出店店舗さま向けの専用サポートサイトであり、売上拡大や店舗運営の効率化に役立つ、実践的なノウハウを日々提供しています。2026年9月末に抜本的なシステム・UI/UXのリニューアルが行われ、新

店からさらなる成長を目指す店舗まで、それぞれの課題に直結するコンテンツが大幅に強化されました。

■導入の背景

立ち上げ初期の「工数」と「心理的ハードル」を解消

EC市場への参入が進む中、新規出店者の多くは少人数体制や他業務との兼任で運営を行っており、開店準備から初期の売上づくりにおいて「日々の業務に追われ、営業時間内の有人サポート窓口に問い合わせる時間が取れない」「初歩的なことを窓口に質問するのを躊躇してしまう」といった悩みを抱えています。

au PAY マーケットでは、出店後すぐに直面するこうした業務負荷と心理的ハードルを下げ、誰でも安心してEC事業を立ち上げられる環境を整備すべく、9月28日より「ナラティブサポートAI」の試験導入を行ってまいりました。検証の結果、初期運用の疑問解消や行動促進において有用性が確認できたため、このたび本格稼働へと移行することとなりました。

本機能の本格導入により、EC運営の専門スキルや経験が浅い店舗さまでも、スムーズに店舗オープンおよび初期の売上拡大へと繋げることが可能になります。

※提供対象：新規出店いただいた店舗さまや、立ち上げ支援が必要な店舗さま

■「ナラティブサポートAI」の主な特長

1. 質問レベルや時間を気にせず、いつでも気兼ねなく相談可能

有人サポート窓口の営業時間を気にすることなく、夜間や早朝など店舗運営者が作業を行う任意のタイミングで24時間365日利用できます。「こんな初歩的なことを聞いてもいいのだろうか」という心理的ハードルを感じることなく、何度でも気兼ねなく相談できます。

2.「機能理解」×「運営シナリオ」で具体的なアクションを提案

単に出店機能の使い方を答える一問一答にとどまりません。出店直後の店舗がつまずきやすいポイントを体系化した「機能サポートナレッジ」と、店舗成長ステップに合わせた「運営シナリオ」を連動させて回答を生成します。「質問への回答」に加えて「次に取り組むアクション」を提示することで、迷わず次の運用行動へ移れる自走サイクルを促します。

3. モチベーションを引き出す「ナラティブ対話」と感情豊かなUI

店舗運営者の状況を受け止め、共感しながら解決策を提示するコミュニケーション設計を採用。対話内容に応じてチャットボットキャラクターの表情が変化するUIを備え、AIでありながら温もりを感じられるパートナーとして、孤独になりがちな運営者のモチベーション維持を支えます。

なお、AIと人間が連携する新たなカスタマーサクセスモデルとして、店舗運営者がAIと交わした対話ログをもとに、立ち上げ過程での深い課題やつまずきの兆候を検知した場合、必要に応じて社内のサポートメンバーが個別フォローに入る場合があります。

auコマース＆ライフは、今後もテクノロジーを活用した店舗運営の省力化と、人の知見を活かしたきめ細やかな伴走支援の両軸を強化し、店舗さまの売上最大化に向けた真の伴走パートナーとして、より良い売り場環境の提供と成長支援に全力で努めてまいります。

（参考）

■「au PAY マーケット」の特長

「au PAY マーケット」は、auをご利用のお客さまに限らず、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です。

Pontaポイントを「au PAY マーケット」のお買い物限定ポイントに最大1.5倍増量できる「お得なポイント交換所」やPontaパス会員向けの新たな特典「Pontaパス ポイントUPセレクト」でお買い物をおトクにお楽しみいただけます。「Pontaパス ポイントUPセレクト」は、Pontaパス会員なら有名ブランドをはじめとする厳選された対象商品が最大50%のPontaポイント（au PAY マーケット限定）還元となります。

さらに、毎週日曜日に対象商品をお買い物いただくと6%のポイント還元となるなど、Pontaパス会員限定の特典も充実しています。

※お得なポイント交換所：au/UQ mobileをご利用のお客さま、またはPontaパス会員なら最大1.5倍、そのほか1.5倍の対象ではないお客さまも、誰でもポイントを1.1倍に増量が可能です。
詳しくはこちら（https://wowma.jp/event/ptexchg_potal/index.html）をスマートフォンよりご確認ください。

以　上