

2023年7月31日

株式会社ベネッセホールディングス

代表取締役社長 CEO 小林 仁

ベネッセが、メンバーズ、ビービットと、生成 AI を活用した 「次世代型 Web サイトプロジェクト」を開始 サイトの運用・制作に生成 AI を活用し、抜本的に業務プロセスを改革

生成AIを活用した「次世代型Webサイトプロジェクト」

 MembersWeb・デジタルマーケティング
他、デジタルビジネス運用
に特化

×

 Benesse顧客・自社の課題解決を
通じた次世代化の推進

×

beBit

新技術を社会に実装する
UXデザインコンサル支援

株式会社ベネッセホールディングス（本社：岡山県岡山市、代表取締役社長 CEO：小林 仁、以下「ベネッセ」）は、株式会社メンバーズ（本社：東京都中央区、代表取締役 兼 社長執行役員：高野 明彦、以下メンバーズ）、株式会社ビービット（本社：東京都千代田区、代表取締役：遠藤 直紀、以下「ビービット」）と共同で、生成 AI を活用した次世代型 Web サイトプロジェクトを 2023 年 7 月より開始しました。本プロジェクトにより既存の Web サイトの業務プロセスを抜本的に改革し、顧客体験の向上ならびに、生産性向上を実現します。

背景・概要

ベネッセはグループパーパス「誰もが一生、成長できる。自分らしく生きられる世界へ。ベネッセは目指しつづけます。」の実現に向け、2023 年 5 月に「変革事業計画」を発表いたしました。既存のコア事業変革の一つとしてコスト構造改革を掲げ、マーケティング基盤において組織の枠を超えた業務の一元化・BPR 推進を掲げ、生成 AI 技術を活用することで「人」が担うべき領域の適正化を進めています。

このたびベネッセが主体となり、「進研ゼミ」Web サイトにおけるデジタルマーケティング業務において、メンバーズのデジタルビジネス運用支援のノウハウと、UX デザインコンサルティングに実績をもつビービットの技術支援により、「次世代型 Web サイトプロジェクト」を開始し顧客体験の向上と、生産性の向上を実現します。

本プロジェクトは、今年 4 月にグループ社員 1.5 万人向けに導入を開始した生成 AI チャットサービス「Benesse Chat（旧名 Benesse GPT）」の社内活用推進により、各事業部にて生成 AI を活用を通して生まれたプロジェクトの第三号案件（※）となります。

■生成 AI を活用した「次世代型 Web サイトプロジェクト」について

これまでの人的な工数が多く発生していた Web サイト制作・運用業務において、生成 AI を活用することにより業務効率化を図ることをねらっています。また、プロンプトの知見・ノウハウや自動生成の精度を高めることで既存の Web サイトの業務プロセスを抜本的に改革し、顧客体験の向上ならびに、生産性向上を 3 社で実現します。

① サイト・広告制作プロセスの抜本的改革

生成 AI 活用により、制作プロセス全体を抜本的に改革

② ライティング業務の自動化

顧客にとって分かりやすい説明文や、適切なワードを自動生成により、作業工数を大幅削減

③ 画像生成業務の自動化

様々なユースケースに対応できる画像生成のプロンプトの開発

④ 顧客コミュニケーションの個別化

チャットによるコミュニケーションなどで生成 AI を活用し、顧客のお困りごとを幅広く・スピーディーに解決

⑤ 生成 AI を活用した PDCA 高速化

生成 AI による改善の提案・検証を自動化することで、理想的なサイト改善 PDCA を可能に

共同プロジェクト開始にあたってのコメント



株式会社ベネッセホールディングス専務執行役員 CDXO 兼 Digital Innovation Partners 本部長 橋本 英知

本プロジェクトの目的は、生成 AI 技術を導入することではなく、これからの事業成長のために、Web サイト制作・運用における業務プロセスを抜本的に変革し、お客様にとっての利便性を圧倒的に高めていくことが目的です。その実現のために、まずは、新しい技術や環境変化に迅速に対応し続けられる運営体制に刷新します。3 社の得意分野を活かし、また、新たなパートナーにも参画していただきながら、この変革を実現していきます。



株式会社メンバーズ 代表取締役 兼 社長執行役員 高野 明彦

メンバーズにはグループ全体で 2,500 名を超えるデジタルクリエイターが在籍しており、ベネッセ様をはじめとするお客さま企業にデジタルビジネス運用支援を行っています。その全社員が生成 AI 等の先進技術を高いレベルで使いこなすことで、お客さま企業のデジタルビジネス運用の実行精度・速度と顧客体験価値を最大限に高めることが可能になると考えています。今回のベネッセ様、ビービット様との取り組みにより、AI 活用を前提とした新たなデジタルビジネス運用支援のあり方を確立してまいります。



株式会社ビービット 代表取締役 遠藤 直紀

生成 AI 技術を活用することで、デジタル領域の業務プロセスを大きく効率化できることは間違いありませんが、我々 3 社が得意分野を活かして協働することで、効率化を超えてより高品質なエクスペリエンスの提供を実現していくことを目指します。教育・介護領域のリーディングカンパニーであるベネッセ様と、デジタルビジネス運用のプロフェッショナル集団であるメンバーズ様と、タッグを組んでこの挑戦ができることを大変嬉しく思っています。

メンバーズについて (<https://www.members.co.jp/>)

メンバーズは、「MEMBERSHIP」で、「心豊かな社会を創る」をグループミッションに掲げ、「日本中のクリエイターの力で、気候変動・人口減少を中心とした社会課題解決へ貢献し、持続可能社会への変革をリードする」という VISION2030 の実現へ向け、デジタルビジネス運用支援で企業の脱炭素 DX を推進し、持続可能な社会への貢献を目指しています。

メンバーズのデジタルビジネス運用支援の強みは、顧客理解・現場主導・PDCA・炭素理解です。多種多様なスキル・知見を保有するプロフェッショナルなデジタルクリエイターが、デジタルマーケティング、デジタルプロダクトやサービスの新規開発から運用までデジタルビジネス運用を一気通貫して支援し、お客さま企業の成果向上と脱炭素の両立を強力に支援しています。

ビービットについて (<https://www.bebit.co.jp/>)

ビービット社は、UX 起点の事業成長・成果創出を支援することを通じ、「役に立つことがビジネスの主目的となった一兆スマイル社会」を目指しています。「デジタル時代の本質は UX である」と考え、経営者から一般社員まで幅広い層に向けた「体験価値の重要性」の啓蒙活動から、UX 志向の事業戦略立案、サービスデザイン、さらには UX 改善を日々の運用業務に取り入れて成果を生み続けるための伴走支援およびソフトウェアの提供を行っています。

※ (参考資料) 生成 AI の社内活用推進により、各事業部にて生成 AI 活用を通してプロジェクト化した案件について

4/16 社内 AI チャット「Benesse GPT」をグループ社員 1.5 万人に向けて提供開始

https://blog.benesse.ne.jp/bh/ja/news/management/2023/04/14_5969.html

(第一号) 6/16 ベネッセが、TMJ、Hmcomm と、生成 AI を活用した「次世代型コンタクトセンタープロジェクト」を開始

https://blog.benesse.ne.jp/bh/ja/news/management/2023/06/16_5987.html

(第二号) 7/13 ベネッセ、小学生親子向け生成 AI サービスを 7/25 から無償提供

https://blog.benesse.ne.jp/bh/ja/news/education/2023/07/13_5992.html

ベネッセの DX 戦略について

ベネッセは、「コア事業の進化」と「新領域への挑戦」を中期経営計画で掲げており、その両者に関わる中心的な戦略として「DX の推進」を位置づけています。これまでもベネッセは企業理念である「よく生きる」を実現するため、デジタルテクノロジーを活用した提供価値の向上に長年努めてまいりましたが、0 歳からシニアまで幅広い顧客に多様なサービスを提供するベネッセでこれまで以上に DX を推進していくために、2021 年春より Digital Innovation Partners(DIP)という組織を社長直下に構築。情報システム部門、人財育成部門、DX 推進のためのコンサル部門が一体となることで、中期経営計画の実現を牽引しています。

<https://www.benesse.co.jp/digital/>