



2019「天猫ダブルイレブン」ショッピングフェスティバル テクノロジーハイライト

天猫 AR コスメ

天猫内のコスメチャンネル「天猫コスメ」が AR コスメサービスを展開しています。標準化ツールでコスメの色、材質などのデジタルデータを手し、AI+AR 技術で、ユーザーに自分の顔でよりリアルにコスメ商品を体験できるサービスを提供できます。

天猫の AR コスメは、高精度及びリアルタイムの顔認識技術を活用し、ユーザーの顔が動く時や、大きく顔が傾いている時も安定的に認識できます。コスメ商品の再現では、リップ、アイシャドウ、アイブロウなど最大 7 つのコスメカテゴリーの効果を、一瞬でユーザーの顔に再現できます。

タオバオライブのスマート認識技術

よりスムーズな視聴体験を実現するため、タオバオライブは新しい音声・ビデオのリアルタイム通信技術を自主開発しました。タイムラグが大幅に改善され、5~7 秒の遅延を 2 秒以内までに抑えることができました。同時に AI 技術を導入し、配信者がライブ配信で紹介している商品を、リアルタイムで自動的に配信画面に陳列することができます。

天猫精霊 (TMALL GENIE) による音声販売

アリババグループ傘下のスマートスピーカー天猫精霊 (Tmall Genie) は、天猫ダブルイレブン期間中に「音声販売」の機能をリリースしました。ユーザーが天猫精霊に買いたい商品と話しかければ、そのまま購入することができます。また、「声紋決済」機能を登録したユーザーは、音声で決済まで行うことができます。天猫ダブルイレブンの予約販売期間中で既に 300 万人が音声販売機能を試し、60 万件以上の取引が発生しました。

天猫ダブルイレブン期間中、すでに数百の第一線の消費財ブランドが天猫精霊と提携し、音声販売を通じて消費者に新しい買い物体験を提供しています。音声販売で売られている商品では、卵、米、洗剤、ヨーグルトなどが人気です。

AI チャットボットによるカスタマーサポートサービス

「阿里小蜜（アリシャオミー）」は、アリババグループのテクノロジー研究機関「アリババ DAMO アカデミー（阿里巴巴達摩院）」が展開した AI 会話ロボットプラットフォームです。アリババエコシステムの 50 以上の事業をサポートしており、英語、中国語（繁体字/簡体字）、ポルトガル語、スペイン語、ロシア語、インドネシア語、マレーシア語、アラビア語、フランス語、ベトナム語など 10 言語以上に対応し、海外事業の AliExpress およびラザダ（Lazada）に貢献しています。

「阿里小蜜」は 2019 年、下記のような新機能をリリースしています。

- 【直播小蜜】

「直播小蜜」は、自然言語理解、およびナレッジグラフ(※)に基づいた質問応答システム（KBQA：Knowledge Base Question Answering）などの技術を活用し、配信中に視聴者が商品及び配信者に対する多くの複雑の表現な質問をより正確に分析できます。これにより、配信中に一对多数のコミュニケーションをより効率に展開できるようになり、配信中に発生するユーザーからの質問の回答率および解決率を大幅に向上させました。

(※)検索キーワードの関連情報を検索結果に表示するためのデータベース

- 【画像に基づいたスマート応答】

店舗の AI カスタマーサービス「店小蜜」は、画像解析で画像の内容を理解し、ユーザーからの問い合わせに合わせて識別をしながら、自動的に回答となる画像を送ることができます。そして、ユーザーの問い合わせに合致する内容を画像の中で強調し、ユーザーに豊富なサービス体験を提供できると同時に、店舗側が FAQ を用意するコストを削減できます。現在このシステムは、家電、菓子、果物、ベビー製品、スキンケアなど多くの業界の商品と店舗をカバーしています。

- 【多様性のあるテキスト生成技術】

ナレッジグラフを融合させ、Data2Text（データをテキストに変換すること）と Graph2Text（画像をテキストに変換すること）の 2 つの技術を活用し、文語、口語、丁寧語、カジュアルな表現の言葉の 4 スタイルの会話テキストを生成することができ、「店小蜜」にすでに運用されています。

多言語に対応する機械翻訳

天猫ダブルイレブン開催に先立ち、アリババ DAMO アカデミーは機械翻訳の技術をアップデートしました。現在、アリババグループの海外消費者向け越境 E C プラットフォーム「アリエクスプレス（AliExpress）」の売り手用システムに導入されており、中国国内外の中小販売者をサポートしています。この技術は、商品詳細や口コミを自動的に各言語へ相互翻訳し、AI 言語翻訳によるカスタマーサービスも実現しています。多言語に対応する機械翻訳は、世界で 100 万以上の中小企業のコミュニケーションをサポートしています。

アリババ DAMO アカデミーはロシア語、トルコ語、スペイン語、フランス語、アラビア語を含む 20 以上の言語に対応している機械翻訳サービスを、売り手と買い手の双方に提供しており、ヨーロッパ、アジア、アメリカ、中東地域のほとんどの国をカバーしています。

今年の天猫ダブルイレブン期間中、東南アジア最大のオンライン EC プラットフォーム「ラザダ (Lazada) 」も、現地の 6 言語に対応するリアルタイム翻訳サービスを提供し、売り手と買い手の双方のリアルタイムコミュニケーションや、商品情報、クーポン券など店舗の運営ツールの多言語対応に貢献しています。

省エネデータセンター

アリババグループは今年の天猫ダブルイレブンにおいて、自主開発に基づいた液体冷却システム、深層水冷却システムなどの技術を発表しました。EC 取引 1 万件あたりの消費電力を 2kWh 以内に抑えることができました。つまり、天猫ダブルイレブン当日、全体で 20 万 kWh の電力を節約することができます。絶縁性を持つ特殊な冷却液にサーバーを保存することで、稼働時に発生する熱エネルギーがそのまま外部冷却循環装置に吸収され、データセンターのエネルギー消費を削減することができます。

液体冷却サーバーのほか、AI 技術も省エネデータセンターで運用されています。外部温度に合わせてアルゴリズムがサーバーの負荷を最適化し、電力とエネルギーのスマート管理を実現します。