

## 話題のお菓子作り通販サイト「cotta」に 「goo Search Solution」の導入で CVR が大幅改善 ～AI とパーソナライズにより検索精度が向上、CVR171%UP を達成！～

NTTレゾナント株式会社(本社：東京都港区、代表取締役社長：楠木 健、以下 NTTレゾナント)が提供する AI 型 EC サイト内検索ソリューション「goo Search Solution(グーサーチソリューション)」は、株式会社 cotta が運営する製菓材料・ラッピングの通販サイト「cotta(コッタ)」に導入されたことをお知らせします。

「cotta」に「goo Search Solution」が導入されたことで、検索精度が大幅に改善され、コンバージョン率(以下 CVR)<sup>(\*)1</sup>は 171%にアップ。ユーザーの求める検索結果を的確に表示できるようになり、さらに使いやすくなりました。



### 1. 「cotta」における「goo Search Solution」導入について

#### (1) 背景

「cotta」には、商品が 3 万点以上、菓子やパンのレシピは 1 万点以上掲載されています。扱う商品、情報の多さゆえに検索ワードの表記ゆれ対応も課題になっていたほか、取り扱う商品には個人向けと法人向けでバリエーションも豊富にあることから、ユーザーが求める検索結果をより正確に表示できるよう、検索精度の向上が急務でした。

#### (2) 「goo Search Solution」の支援内容

「goo Search Solution」は、「cotta」が抱える課題に対して、「表記ゆれ辞書」の導入による検索補助や、新機能「パーソナライズ」による検索結果の最適化などを行いました。その結果、検索精度は導入前に比べて大幅に向上。レシピ検索ではクリック率(CTR)<sup>(\*)2</sup>が 1.2 倍に、法人向けの商品については、CVR が 171%になるなど、「cotta」のユーザーの求める検索結果を的確に提供できるようになりました。さらに、検索結果の表示スピードの高速化も行い、ユーザビリティの改善にも成功しました。

### 2. 「goo Search Solution」の新機能「パーソナライズ」とは

#### (1) 機能について

「goo Search Solution」のパーソナライズ機能は、性別や年齢など、サイトの特性に合わせたセグメントごとに購買傾向を学習して、ユーザーに最適な商品を表示します。どのようなセグメント情報に基づいて検索結果を出し分けるのかは、サイトの特徴に合わせてカスタマイズできます。

## 【パーソナライズの例】

### ① 地域セグメントで出し分けた例



### ②法人利用・個人利用で出し分けた例



パーソナライズ機能の詳細・お問い合わせ先：<http://searchsolution.goo.ne.jp/personalize/>

## (2) 「cotta」への導入について

「cotta」では個人ユーザーと、法人ユーザーを業種(カフェ経営、菓子屋、パン屋等)ごとに分け、12種のセグメントに分けてパーソナライズを実施。砂糖を例にしてみると、個人と法人、さらに法人の中でも業種によって、必要とする砂糖の種類・量が異なりますが、セグメント別のパーソナライズによって検索結果の出し分けが可能になります。このように、個人や業種のニーズに合わせた検索結果を表示することで、「cotta」のCVRアップを実現しました。

「cotta」の導入事例インタビューはこちら：<https://searchsolution.goo.ne.jp/case/cotta/>

## 3. 「cotta」とは(<https://www.cotta.jp/>)

「cotta」は、お菓子・パン作りのための日本最大級の総合サイトです。お菓子・パン作りのために「買う・知る・共有する」のすべてをご提供しています。販売品目は約3万点、個人向けから法人向けまで、幅広いユーザーのニーズに応える商品をラインアップ。さらに、1万点以上のお菓子とパンのレシピ掲載や、ユーザー間の交流を促すレシピ投稿・質問の場も用意。お菓子・パン作りに関するユーザーのあらゆるニーズに寄り添います。

## 4. 「goo Search Solution」とは(<https://searchsolution.goo.ne.jp/>)

「goo Search Solution」は、AIがユーザーの行動ログから自己学習し、検索結果の最適化を行うAI型ECサイト内検索ソリューションです。NTTレゾナントがポータルサイト「goo」の運営で蓄積した検索に関わる技術やノウハウと、独自開発した「gooのAI」<sup>(\*)3</sup>技術を組み合わせることで、ECサイトにおけるCVRとユーザーの購買体験を向上させます。

### 【補足】

(\*)1 コンバージョン率(CVR)とは、Webサイトを訪れたユーザーのうち、申込み・商品の購入など各Webサイトが目標とするアクションに至ったユーザーの割合を表します。

(\*)2 クリック率(CTR)とは、Webページなどが表示された回数に対し、ユーザーにクリックされた回数の割合を表します。

(\*)3 「gooのAI」は、ポータルサイト「goo」を通じて蓄積したインターネットに関わる技術やノウハウと、NTTグループのAI関連技術「corevo<sup>®</sup>※」(<http://www.ntt.co.jp/corevo/>)などを活用し、NTTレゾナントが独自に開発した技術です。自然言語解析技術やディープラーニングを活用することで、高精度の文脈理解やパーソナライズ、表記ゆれへの対応など、さまざまな機能を実現しています。

※「corevo®」は、日本電信電話株式会社の登録商標です。



※ 記載されている会社名、サービス名および商品名は、各社の登録商標または商標です。

以上

**本件に関する問い合わせ先**

NTT レゾナント株式会社 広報担当 佐藤、金森 ☎ 03-6703-6250 [pr@nttr.co.jp](mailto:pr@nttr.co.jp)