

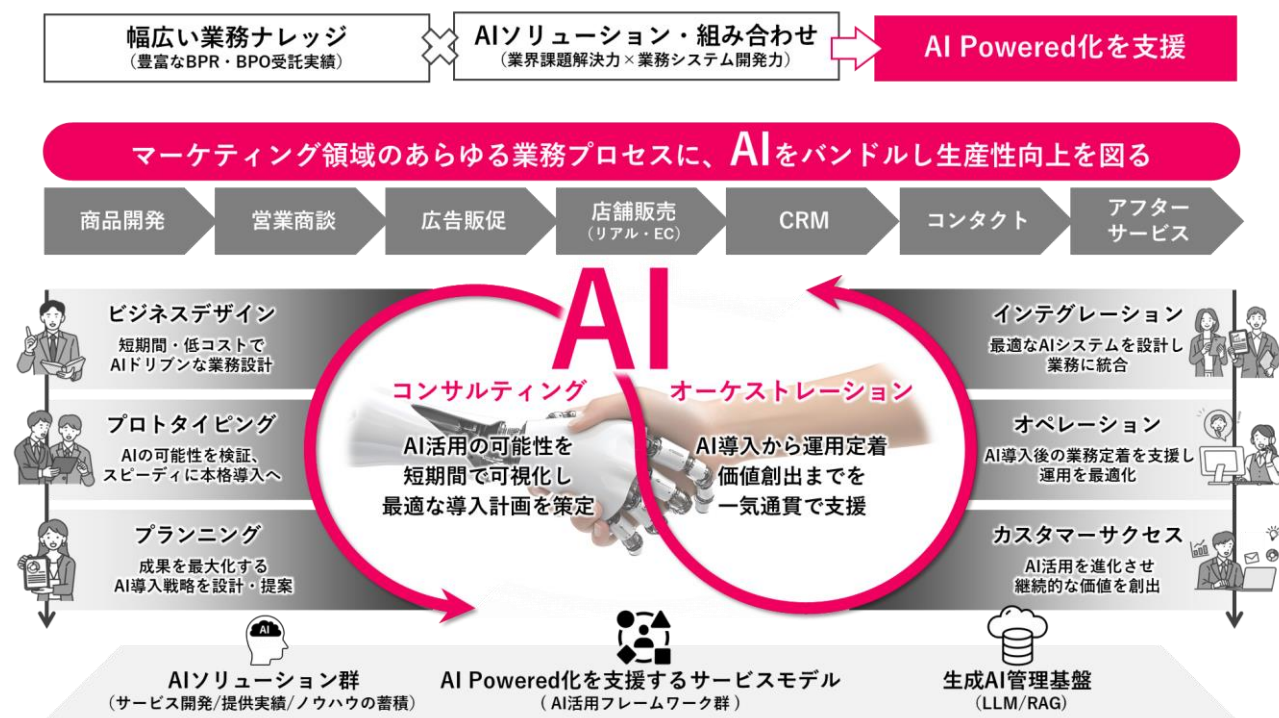
TOPPAN、マーケティング業務の AI Powered 化を支援

TOPPAN グループの AI 推進を実現させる取り組みの第一弾として
マーケティング DX の加速にむけた「生成 AI 管理基盤」を整備

TOPPAN ホールディングスのグループ会社である TOPPAN 株式会社(本社:東京都文京区、代表取締役社長:大矢 諭、以下 TOPPAN)は、AI によるデータ利活用を安全かつ効率的に実現できる「生成 AI 管理基盤」を開発しました。これを活用して、企業のマーケティング DX 領域における AI 導入から運用までを統合的に支援し AI Powered 化を実現するサービス(以下、本サービス)の提供を開始します。本サービスにより、現場での AI 運用改善をサポートし、人と AI が実際の業務で価値を発揮できる体制/運用を支援します。

なお、本サービスの提供開始に先立ち、2025 年 4 月に AI CoE(Center of Excellence)(※1)として TOPPAN グループの AI 推進を実現させるグループ横断組織「全社 AI 推進室」を設置しました。本サービスを始めた TOPPAN グループの AI サービスの戦略策定を全社的にリードし、マーケティング DX をはじめとする多様な課題に対して、安全かつ効率的な AI の導入と運用を実現します。

マーケティング業務の AI Powered 化を支援



■ 生成 AI 管理基盤を活用した、AI Powered 化支援サービス開発の背景

近年、人口減少と労働力不足が深刻化し、業務効率化への対応が急務となっています。他方で、AI 技術の急速な発展により、企業の競争力はデータとテクノロジーの活用度に大きく左右されています。特に生成 AI や機械学習の進化は業務の効率化にとどまらず、新たなビジネスモデルの創出や顧客体験の向上を可能にしています。しかしながら、AI 導入を検討する企業が増えているものの、その実行においては、AI に専門知識を反映させるノウハウや、セキュリティを備えた管理基盤、さらに専門人材の確保が大きな課題となっています。

このような中で TOPPAN グループは、社内外の AI 推進をグループ横断で推進するべく「全社 AI 推進室」を設置し、AI の戦略的活用を進めています。このたび、その取り組みの一環として、マーケティング DX 領域における AI 導入から運用までを統合的に支援する本サービスを提供開始します。これにより、AI に関する専門技術や、セキュリティを備えた管理基盤の構築から、人と AI が実際の業務で価値を発揮できる体制づくりまでをワンストップで支援します。

■「生成 AI 管理基盤」の特徴

① RAG(検索拡張生成)機能により企業のデータを安全な環境で最大限に活用

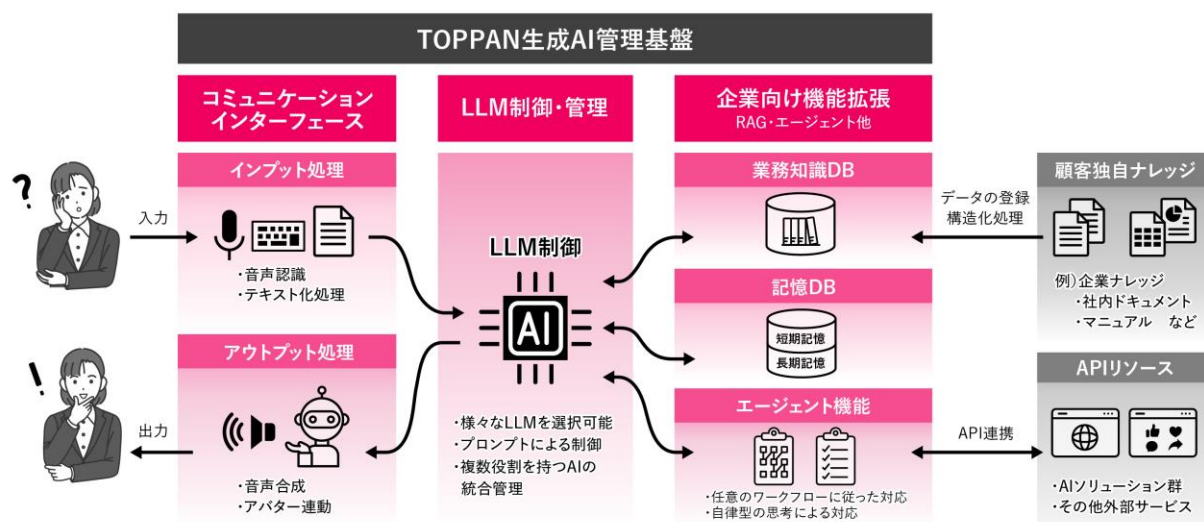
企業ごとに保有しているさまざまなデータを取り込み、高精度な回答を引き出す RAG 機能を搭載。業界/企業のニーズに合わせたカスタマイズが可能です。これにより、企業毎の専門性の高い回答を実現します。また、情報管理は TOPPAN のセキュリティ基準に則った国内のデータセンターで管理されているため、企業が保有しているデータを安全に利活用することが可能になります。

②AI エージェントによる自律的な課題解決にも対応予定

AI エージェントが利用者の状況を自律的に認識し、自発的にフローを組み立てる AI エージェントワークフロー機能を実装。これにより、各種サービスとの連携による解決策の提示だけでなく、AI が解決を手助けすることでマーケティングDX領域の業務サポートを実現します。

③ローコード開発によりスピーディーに構築、SaaS 型で柔軟に拡張やコスト調整が可能

ローコード開発に対応しているため、複雑な業務フローをスピーディーかつシンプルに構築できます。システム開発にかかるコストと時間を大幅に削減しながら、顧客企業の多様なニーズに柔軟に対応します。また、「生成 AI 管理基盤」は SaaS 型で提供されるため、短期間かつ負担の少ない形で導入が可能であると同時に、段階に応じて柔軟な拡張やコスト調整も可能です。



「生成 AI 管理基盤」のイメージ

■「AI Powered 化の支援サービス」の特徴

本サービスは、短期間で AI 導入/効果/検証を行い、マーケティング DX 領域における業務プロセス改革を実現させるサービスです。企業のビジネス全体を俯瞰したうえで課題を抽出し、企業の AI 戦略の立案を行うコンサルティングと、その計画の実装と運用、事業成長までをサポートする AI 活用オーケストレーションで企業への AI 活用の定着から運用までを統合的に支援します。

① 「AI 戦略・導入コンサルティング」

これまで BPO 事業で培ったノウハウを元に、顧客企業の業務内容を分析し、ビジネス上の課題を整理します。社内外のデータ活用状況や業務フローを体系的に可視化することで、AI 導入によって大きな成果が見込まれる領域を明確化します。さらに「生成 AI 管理基盤」を活用することで、短期間で AI プロトタイプを構築。実際の業務環境を想定したテスト運用を行い、具体的な導入効果と費用対効果を迅速に評価します。

② 「AI 活用オーケストレーション」業務プロセスの再設計・PDCA を伴走

業務の全体把握から抽出された課題を踏まえ、TOPPAN が保有する幅広い事業領域の中で開発した AI ソリューション群を組み合わせながら、AI 活用の具体的な施策を提案し、業務プロセス全体を再設計します。最適な AI 導入ゴールを設定することで、効果的な BPR(ビジネスプロセス・リエンジニアリング)を実現します。検証結果をもとに企業の AI 戦略を定義し、本格導入を見据えたプロジェクト計画を策定します。施策の導入後も定着化を目指し、運用支援や改善提案を継続。顧客企業のビジネス価値最大化につながる AI 活用を長期的にサポートします。

③ 顧客体験や顧客提供価値を向上させる AI 活用・ノウハウを顧客企業の資産化蓄積へ

業務マニュアルや営業マニュアル、顧客の声、さらに営業日報などといった企業のノウハウを AI に集約・蓄積することで、これまで散在していた情報を一元管理。誰もがアクセスしやすい「知のプラットフォーム」を構築します。これにより、作業効率の大幅な向上のみならず属人化を防ぎ、組織全体でスムーズな情報共有を可能にします。また、AI を活用した業務改善を踏まえ、新たな施策立案や改善提案のヒントを得ることで、継続的な業務プロセスの最適化にもつなげます。

■ 今後の目標

「生成 AI 管理基盤」および本サービスの提供を通じて、企業のマーケティング DX 領域における AI 導入や活用の構築・運用を幅広くサポート。AI と人が協働することでマーケティング領域の顧客体験価値を向上させる AI Powered 化を実現させます。さらに、TOPPAN グループ各社で開発/提供している AI ソリューションのラインアップを拡充させていくことで、マーケティング領域の AI 活用分野で 2026 年度に 100 億円以上の売り上げを目指します。

■ 全社 AI 推進室について

TOPPAN グループは AI を企業競争力の根幹とするため、2025 年 4 月に AICoE (Center of Excellence) として「全社 AI 推進室」を設置しました。本組織では、TOPPAN グループの AI 戦略の策定および、AI 知識の集約と教育、技術支援とリソース提供等により、AI の戦略的活用を進めながら、業務革新と新規事業の創造を推進しています。本組織を基点として、AI の社会実装を加速させ、顧客企業やパートナーとともに新たな価値創造を目指します。

※1 CoE:組織横断的に、専門人材やノウハウを 1 つの組織に集約して組織化するもの。

* 本ニュースリリースに記載された商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

* 本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

以 上