

報道関係各位

再春館製薬所、GROWTH VERSE社と協業し
AIで「心と体に深く寄り添う個別最適アプローチ」を深化
DM購買率約20%向上など、一人ひとりに寄り添う“対話”が確かな絆に

株式会社再春館製薬所（本社:熊本県上益城郡益城町、代表取締役社長:西川正明、以下 再春館製薬所）は、株式会社GROWTH VERSE（本社:東京都港区、代表取締役会長兼CTO:南野 充則、代表取締役社長兼CEO:渡部 知博、以下GROWTH VERSE）と共同で、AI（人工知能）を活用した、お客様一人ひとりの心と体の状態に深く寄り添う新たな「対話」の仕組みを設計しました。

この仕組みは「効率化」ではなく「心地よさの追求」に重点を置き、個人の状況に寄り添う最適なコミュニケーションの形を実現したものです。具体的には、広告・メール・DM・アウトバウンドコール（再春館製薬所側からの架電）といった多様なチャネルにおいて、お客様の購買サイクルや行動履歴をAIで分析し、最適なタイミング且つ最適な情報を届けることで顧客エンゲージメントの最大化とさらなる「お客様満足度向上」の両立を図ります。

自然とつながり、人とつながる明日を

再春館製薬所



■ 本取り組みの背景と目的：AIが、お客様に「深く寄り添う対話」を叶える

再春館製薬所は、開発・製造から販売まで自社で対応する製販一体の通販会社です。主なコミュニケーションツールであった電話を中心に、お客様ご自身以上にお客様に詳しい、さながら自分専属の“かかりつけ”の対応を得意としています。注文や対応の履歴はもちろん、肌質や身体の状態、ライフスタイルの変化などのカウンセリング履歴情報ははじめ、これまでお伺いした情報はすべて個別の「お客様画面」に蓄積されており、それらの深い対話がお客様個人の肌・心の変化の理解や寄り添いを可能にしてきました。

近年のデジタル化の波を受け、再春館製薬所ではお客様との接点が電話からデジタルへと移行し、現在ではデジタル経由のお客様が9割*を占めるに至っています。その結果、これまで「強み」としてきた、お客様一人ひとりの「悩みの本質やその想いの背景」を深く理解する機会が減少し、それが新たな課題となりつつあります。

*新規で「無料お試しセット」を申し込まれた方の割合

そこで再春館製薬所が着目したのは、ドモホルンリンクルの理念に立ち返った「漢方理念」です。「人間も自然の一部」だからこそ、お客様一人ひとりの肌や体調もまた、季節の影響などにより日々移り変わるものと捉え、従来の画一的なアプローチ*を転換。AIが分析した「お客様の購買確率や最適な購入サイクル」に基づき、お客様一人ひとりの「今」に最も寄り添う情報提供など、「気持ち」の上でも最も心に届く最適なタイミングでの「対話」を実現しました。

従来の電話応対で実現していた質の高いコミュニケーションをデジタル上でも再現した同手法により、再春館製薬所は継続的な「満足度の向上」はもちろん、お客様のすこやかな日々を末永く支えることを目指します。

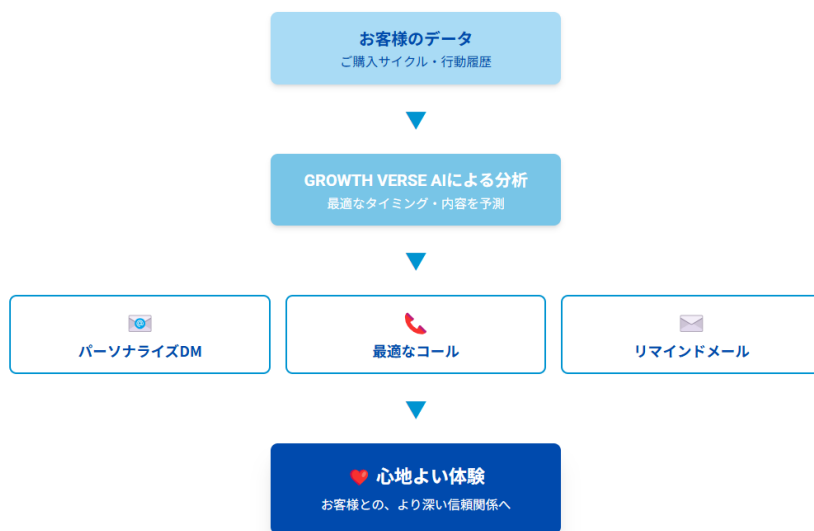
*再春館製薬所からのご連絡に対してご了承を頂いていることを前提とするコミュニケーション

■AIを活用した施策の内容と成果

今回のパートナーであるGROWTH VERSEとは、「お客様の購買サイクル」といったデータの一つひとつを、お客様からの「声なき声」と捉え、AIの力を活かしてその声の意味する「お客様の今」を具現化するための協業を行っています。その具体的なアプローチは、「声」が意味する「お客様の今」をより深く理解することで、「商品を必要とされる最適な時期」や「メッセージが響く」適切なタイミングを探り当て、きめ細やかなご案内をお届けすることを図る「心地よさの追求」まで図るものです。

成果事例：メール施策：購買サイクルを起点としたAIレコメンドメール

例えば、再春館製薬所の主力商品「ドモホルンリンクル」の「保湿液」は推奨量通りに使用すると約60日くらいで使い切りますが、個々のお客様の使用状況を購買情報からAIで分析し、該当商品に関連するキャンペーンなどをお届けする「AIレコメンドメール」を実施しました。この、適切なタイミングでのDM（ダイレクトメール）送信により、お客様自ら商品を購入するという行動が見られ、旧来のメール施策と比較しても、購買率の増加につながるという結果も得られています。



■今後の展望

本取り組みは既存業務に大きな負担をかけることなく運用可能であることから、将来的な自動化運用も視野に入れ、改善を進めます。

再春館製薬所はこれからも、「明日が楽しみ」と思える毎日をつくる「[ポジティブエイジカンパニー](#)」として、ドモホルンリンクルなどの美容領域にとどまらない、広範かつ本質的な分野における「漢方の製薬会社として提供する、独自のソリューション」により新たな価値の創造を加速すべく、AIといった先端技術やそれらを得意とするパートナーとの協業で、お客様の心に触れる人の知恵との融合を追求してまいります。

■GROWTH VERSE概要

データ×AIで企業の成長力を最大化するためのAI SaaS「AIMSTAR」「ミセシル」「Zero」の開発・販売などを事業としています。

会社名：株式会社GROWTH VERSE（<https://growth-verse.ai>）

代表者名：代表取締役会長兼CTO 南野 充則、代表取締役社長兼CEO 渡部 知博

設立日：2021年 6 月（旧スプリームシステム株式会社 2000年 4 月）

所在地：〒105-6238 東京都港区愛宕2-5-1 愛宕グリーンヒルズMORIタワー38F

TEL：03-5956-3426 FAX：03-5956-3427

【再春館製薬所について】

再春館製薬所は 1932 年に熊本で創業。「痛散湯」や「ドモホルンリンクル」を主とした、漢方理念に基づく医薬品・医薬部外品・化粧品の製造・販売を行う漢方の製薬会社です。「自然とつながり、人とつながる明日を」という理念を掲げ、「人間も自然の一部」という発想で選び抜いた植物の力を、製薬会社の技術で最大限に引き出して人の力に活かすものづくりを通し、「自然・人・社会の循環」を目指します。2016年の「平成28年熊本地震」でその名が全国に知られることになった熊本県益城町に本社を構える企業として取り組む復興支援の側面も持つ、全国初の「価値観」をもとに事業者・返礼品をセレクトした自社運営ポータルサイト「[再春館製薬所 ふるさと納税サイト](#)」の展開や「自然からの恵み」への"恩返し"につながる、自然との共生・サステナビリティ活動など、さまざまな形で理念の実践を追求します。（<https://www.saishunkan.co.jp/>）

【ポジティブエイジカンパニー宣言について】

創業100周年を迎える2032年に向け、改めて目指す指針となるメッセージ「ポジティブエイジカンパニー宣言」を発表しました。同宣言は、「明日が楽しみと思える毎日をつくりたい」という企業としての意志表明にとどまらず、「お客様／社員とその家族／協力者／地域／地球（自然）」に対する、独自性の高い「漢方の製薬会社としてのソリューション」提案という中長期的な事業計画としての側面も持ち合わせているものです。▶[詳細はこちら](#)

本件に関するお問い合わせ

株式会社 再春館製薬所 本社：熊本県上益城郡益城町寺中1363-1

川田 ゆきえ TEL：080-4135-4218（担当直通）

MAIL：y.kawada@saishunkan.co.jp TEL：096-289-4444（代表） FAX：096-289-6000

WEB：https://www.saishunkan.co.jp/