

## いつでも、肌のそばに相談相手を。肌相談LLM搭載。

— 肌診断機能リニューアル第4弾。小売業によるLLM自社チューニングで対話品質を追求 —

東北6県と栃木県・茨城県に466店舗のドラッグストアを展開する株式会社薬王堂（本社：岩手県盛岡市／代表取締役 社長執行役員：西郷孝一／以下、薬王堂）は、薬王堂公式アプリ搭載「肌診断」機能の第4弾リニューアルを2026年7月1日（水）より実施します。

薬王堂は、店頭で長年培ってきた「お客様の肌に寄り添う接客」をアプリ上でも再現することをコンセプトに、肌診断機能を段階的に進化させてきました。第1弾では、スタッフ100名の知見をAIに学習させた解説機能を実装。第2弾では自社開発によるマルチレコメンデーション機能と商品カテゴリーの再設計。第3弾では肌診断特化型AIへの刷新を行い、安定した解説品質を実現してきました。



いつでも、肌のそばに相談相手を。  
あなたの肌に、  
もっと寄り添う体験へ。

第4弾

薬王堂公式アプリ「肌ログ+」リニューアル

診断中でも診断後でもいつでも相談可能

肌の悩みを気軽に相談

気になる会話は保存して見返せる

### ・リニューアルのポイント

#### 1. 「肌相談LLM」を新搭載 — いつでも、肌について相談できる場所へ

今回の最大の変更点は、肌に関する悩みをいつでも相談できる「肌相談LLM」の搭載です。アプリ画面の右下に常時表示されるアイコンから、肌状態やスキンケアに関する悩み・疑問を気軽に相談できます。これまでの肌診断は、診断結果をもとに肌状態を把握し、解説やおすすめ商品を確認する体験が中心でした。今回のリニューアルでは、その先にある「もう少し詳しく聞いてみたい」「肌悩みを相談したい」という気持ちに応えるため、会話形式で相談できる導線を新たに追加します。

肌相談LLMは、第3弾で刷新した肌診断特化型AIによる診断体験をさらに広げるものです。診断結果を受け取るだけでなく、「今の肌にはどんなケアが合うのか」「気になる肌悩みをどう捉えればいいのか」まで、対話を通じて確認できる体験へと進化します。

## 2. 肌診断前のカウンセリングを追加 — 「あなたの肌の背景」もふまえた診断へ

肌診断の開始まえに回答できるカウンセリング機能を新たに追加します。年代・性別・普段スキンケアで使用しているアイテム・肌の状態で気になること・日頃の生活環境で気になることなどを選択肢から回答できます。

肌状態は、見た目の変化だけでなく日々のスキンケア習慣や生活環境とも深く関わっています。たとえば、同じ「乾燥が気になる」という結果でも、普段使っているアイテムや生活環境によって必要なアドバイスは少しずつ変わります。今回のカウンセリング機能によって、診断前にユーザーの状況をより丁寧に把握することで、診断結果や解説をさらに一人ひとりに寄り添った内容へと深化させます。肌の状態だけではなく、日々の過ごし方やケア習慣もふまえて提案する。薬王堂が大切にしてきた店頭でのカウンセリング体験を、アプリ上でより自然に再現する機能です。



## 3. 技術的な取り組み — 外部LLMの接続に留まらない、自社チューニングによる対話品質へ

今回の肌相談LLMは、既存のチャットAIをそのまま組み込んだものでも、外部LLMへのAPI接続やプロンプト調整に留まるものでもありません。第3弾で構築してきた肌診断特化型AIを土台に、オープンソースの大規模言語モデルを基盤としながら、肌相談という対話体験に求められる受け答えを実現するための自社チューニングを行っています。

薬王堂が重視したのは、正確な情報を返すことだけではありません。店頭で、スタッフに相談したときのような「やさしく、わかりやすく、寄り添った受け答え」です。肌診断の解説や、店頭接客で培ってきた表現・言い回し・回答方針をもとに、プロジェクトメンバーがチューニングし、薬王堂らしい相談体験の実現を目指しました。小売業である薬王堂が、UIの改善に留まらずLLMそのものの対話品質づくりに踏み込むことで、デジタル上でも「地域のお客様に寄り添う接客」を再現していく。今回の肌相談LLMは、そのための新たな技術的挑戦です。

### • 今後の展開について

今回の第4弾リニューアルを経て、本肌診断機能は「診断して終わり」から「いつでも相談できる」体験へと踏み出しました。今後も段階的な進化を続け、アプリ上での「カウンセリング体験」をさらに深めていきます。肌相談LLMとカウンセリング機能を通じて、ユーザーが自分の肌についてより気軽に相談し納得してスキンケアを選べる体験を目指します。AIの学習・改善も引き続き社内スタッフが担い、お客様の声をもとに進化を続けます。薬王堂は地域に根ざしたドラッグストアとして、デジタルとリアルの両面からお客様一人ひとりの肌に寄り添うサービスづくりを目指してまいります。

【本リリースに関する報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社薬王堂 BX推進室 林 遥

TEL 019-621-5021 (代表)