



社長のための 経営雑学

新しい時代を切り拓く実践経営情報紙

第 306 号

平成 30 年 5 月 17 日（木）

発行 税理士法人 KJ グループ

〒536-0006 大阪府野江 4 丁目 1 番 6 号

TEL : (06) 6930-6388

FAX : (06) 6930-6389

有名企業も導入！“おもてなし”も AI の時代へ チャットボットサービスが生む新たな市場戦略

AI 時代の到来でさまざまな仕事が消滅すると話題になっている。コミュニケーション能力が必要な分野は AI に代替されないともいわれるが、接客や問い合わせ対応はそうでもなさそうだ。

たとえば、ホテルニューオータニはこの 4 月下旬に訪日外国人向け AI チャットコンシェルジュ「Bebot」の導入を発表。「Bebot」はビースボーク社が開発したスマートフォン用チャットボットサービスで、ホテル施設内に関する質問や訪日外国人が楽しめるレストランや観光スポットなどを紹介。飲食店予約とも連動するほか、クレーム対応も可能だという。「Bebot」はホリデイ・インやオリエンタルホテルなども導入しているほか、成田国際空港でも利用できる。

対人接客はブランド価値向上の機会であるが、ちょっとした場面にも人的リソースを割いていると真に必要な対応ができない。24 時間 365 日、大人数の要望に応えるという点で AI 活用はむしろ顧客満足につながるし、接客対応の記録データを蓄積・分析すれば、サービスの向上に役立てられる。もちろん、人件費を削減できるという経営的なメリットも大きい。

人のあたたかみを強みとした、スタッフによる「おもてなし」の接客は非常に重要だが、上手に AI などの新技術とうまく組み合わせることで、効率化と顧客満足度を両立することが、接客ビジネスの分野で求められる時代になってきた。