IT時事ネタキーワード「これが気になる！」（第14回）

AI搭載ロボットで売り上げアップ

2017.04.21

最近、イベントや商店、銀行などで人型ロボット・Pepperを見かけるようになった。子どもや若者に人気なので集客の役割はもちろん、客への挨拶、キャンペーンや商品の案内、待ち時間対応（コミュニケーションやゲーム）など、結構1人前の社員的な働きも担う。

「pepperくんが入行した」という四国銀行の告知ページ。彼の勤務店舗や業務内容も案内される

問い合わせや購入相談などは、Webページからチャットで行うシステムが増えた。このチャット、ある段階までは、AI（人工知能）の自動回答を採用している場合がある。そもそも問い合わせ内容は70～90%が定型質問だという。ある程度はAIでさばけてしまうのだ。

こうしたAIやAI搭載のロボット導入のメリットは、コスト削減だといわれることが多い。業務用Pepper（Pepper for Biz）の場合、業種別アプリの導入で専門職としてもすぐに働けて、なんと月給5万5000円。1人雇うのに比べ、断然低コストで済む上、機能も話題性も十分だ。導入により売り上げや集客、業務効率が向上した、などの話もよく聞く。

PepperをはじめとするAI搭載のロボットやAIの回答システムのほかにも、安いコストで提供されるAIによる解析・分析サービスなども人気だ。そういえば、上場企業が発表する決算データを基に、AIが記事を作成する日本経済新聞のAI記者の取り組み「決算サマリー」も昨年、話題を呼んだ。

AIがこのところ大きく活用され始めたのには理由がある。過去のAIは、膨大な知識やルールを人間がすべて教え込む必要があり、実運用にはなかなか至らなかった。ところが最近のAIは、自分でルールやセオリーを見つけ出して学ぶ。「ディープラーニング（深層学習）」で、人間が教え込まなくても答えを導き出せるようになったからだ。

AIを活用したサービスが相次ぐ… 続きを読む