

# 対話型 AI サービスによる宿泊施設での活用方法

「ホスピタリティサービス工学の視点」として、AI活用やビッグデータなどを分析するマーケティングスキルを持つことが大切である。また、ロボットなどそれぞれのテクノロジーを適切に融合させたサービスの提供や、各部門の生産性を向上させるための考え方を培うスキルだ。

これからは変化に対応できる力が重要な能力となっていくと思われる。今後、サービス産業にどのような革新がもたらされるのかといったことを「ホスピタリティサービス工学の視点」からイメージできる人材が求められつつあるのではないだろうか。

本連載では、テクノロジーの理解を深めるだけでなく、これからの宿泊産業のよりよい姿を構想するきっかけになれるよう提言していく。第4回は(株) タップ ホスピタリティサービス工学研究所 沖縄研究室の古謝 侑希氏である。

(株)タップ  
ホスピタリティサービス工学研究所 沖縄研究室  
古謝 侑希



## 【対話型の AI について 技術の紹介】

今回は「対話型の AI」について取り上げたいと思います。近年、スマートスピーカーやコミュニケーションロボット、チャットボットなど、日常生活のさまざまなシーンで利用され始めてきています。これらの技術は対話型の AI が搭載されており、利用者側が

「〇〇して、〇〇教えて、〇〇を注文」などのように会話やチャット形式で機械と対話することで、目的を理解してサービスを実行することができます。主な利用用途として、家電の操作や情報の提供、ショッピングやお店の予約、雑談といったコミュニケーションなどを行うことができます。

例えば、スマートスピーカーやコミュニケーションロボットに「おすすめ

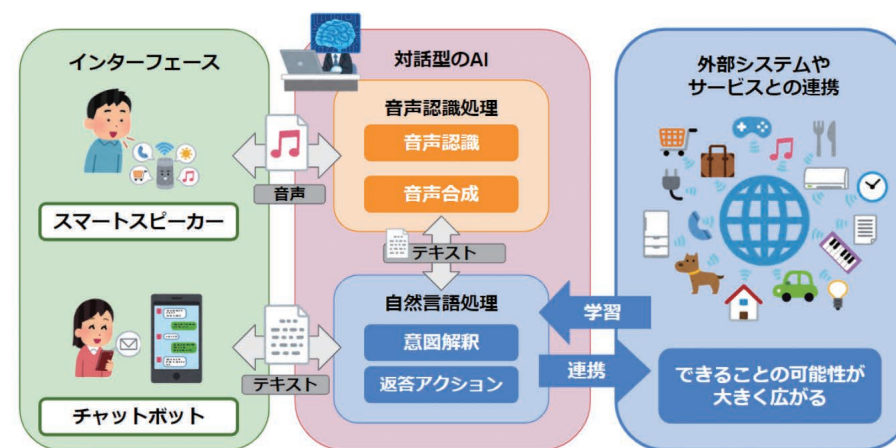
めのレストランはどこ？」と聞くと、発した音声を認識する技術「音声認識処理」によってテキストデータに変換しメインとなるプログラム「自然言語処理」へ渡されます。受け取ったプログラムは「おすすめ」や「レストラン」といったキーワードから質問であると解釈して、事前に学習させた「おすすめのレストラン情報を探して結果を返す」アクションを行います。チャットボットではテキストベースであるため直接やり取りを行うことが可能です。

これらの技術を複合し、さまざまなインターフェースを通して人間と機械の「対話」を実現しています。その中でも「自然言語処理」という技術は以前から存在していましたが、話し相手や人間に代わって作業などをしてくれるアシスタントとしてここ数年で技術が成長・発展し実用度は高まっています。

この分野は、すでに世界中で開発競争が行われており、いずれ人間が言葉の定義を行わなくても「この前行かれたレストランに新メニューが出ていますよ」など、自発的に学習し自然な会話ができる映画やマンガのような世界が徐々に身近になりつつあります。

今後の技術革新によって「対話型の AI」は、まるで人間のような対応ができる有能なアシスタントとして進化していき、さまざまなサービス産業で活

対話型の AI の処理構成図



躍するシーンが増えていくでしょう。特に宿泊産業においては、利用者とサービスを言葉でつなぐ技術として積極的に活用していくべきだと考えています。

## 【宿泊施設での 応用利用について】

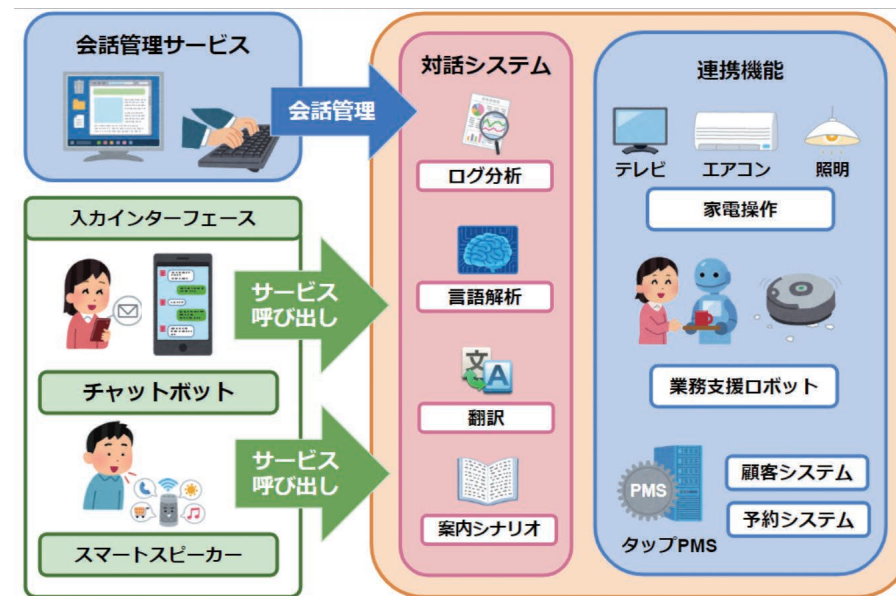
研究所では現在、ロボットや IoT を活用した宿泊施設での応用利用について研究を行っています。その中でも、まずはスマートスピーカーやチャットボット、コミュニケーションロボットといった「対話型の AI」をインターフェースとして活用した、スタッフ業務の自動化・効率化ソリューションについて研究開発を進めています。

宿泊施設での利用提案として「対話型の AI」を活用した問い合わせに対する自動化について紹介したいと思います。フロントスタッフは客室からの内線電話やフロントでの問い合わせ対応をすることがありますが、内容のほとんどはパターンが決まっていることが多いのではないのでしょうか。そこで我々は、簡単な問い合わせを「対話型の AI」で対応できるシステム「会話

インバウンド客の多い宿泊施設などでは、多言語での対応も可能となります。インターネットに繋がっているデバイスであれば利用できるため、宿泊者のスマートフォンなどからでもチャットボットのように利用することも可能です。また弊社の PMS と連携する構成も想定しており、宿泊者のリクエストに答えられるソリューションも随時研究しています。例えば、レストランなど付帯施設の予約、レイトアウトのリクエスト、請求額の確認などがスタッフに代わって応答できれば、フロントの業務削減と宿泊客の満足度向上を図ることができると考えています。

このように「対話型の AI」は、人を介さず「質問」や「リクエスト」に対応することが出来るため、人手不足によるサービスの質の低下を防ぐことができます。人間にしかできないホスピタリティの付加価値を上げていくためにも「ホスピタリティサービス工学」という考え方で業務改善していくことが重要になってくるでしょう。

開発中のコンセプトイメージ図



古謝 侑希 2016年4月 沖縄国際大学 産業情報学部卒業後、(株)タップに入社。入社後は、ホテル研究所にてコミュニケーションロボットのアプリ開発に携わる。現在は主にロボット・スマートスピーカーをメインとした宿泊施設向けサービスの開発や、PMS と連動することでの自動化・効率化の研究に従事している。