

人にしかできないこと、機械が得意なこと “おもてなし”×“最新鋭AI”がもたらすCS新時代

初日の基調講演は筑波大学客員教授、元日本航空（JAL）客室乗務員の江上いずみ氏が登壇。「声で伝える“心づかい”と“おもてなし”」をテーマに、実体験に基づいて講演した。江上氏は30年間にわたり国際線・国内線を乗務。皇太子殿下・美智子妃殿下がボストンなど3都市を訪米した特別便を担当した経験も持つ。機内で文化・宗教・人種・国籍・障がいの有無などさまざまなお客様をもてなしてきた経験から、江上氏は「おもてなしは、マニュアル化して一律提供できるものではありません。ある人にとって一番でも、他の人の一番ではない。だから、その人にとって一番大切なことは何かを考えて行動することが何より大切」と強調した。

そのうえで、一般的に共通する事柄として、「第一印象を高める5原則」(図)について解説した。本会場、サテライト会場ともに満

図 第一印象を高める5原則

接客をするときに大切な5項目

視覚

- 1 表情
- 2 態度
- 3 身だしなみ

聴覚

- 4 挨拶
- 5 言葉遣い



筑波大学客員教授
(元JAL客室乗務員)
江上いずみ氏

席の会場から共感を集めた。

基盤/大規模モデルで進化するAI 人と機械の共存こそ目指すべき姿

2日目は、日本ディープラーニング協会 人材育成委員/ELYZA 取締役CMOの野口竜司氏が登壇。「CSのあり方を変える『AI』の破壊力と創造力」と題し、最新鋭のAI技術がもたらすカスタマーサポート革命について解説した。

冒頭、野口氏は「謎の絵」を紹介。AIが描いたものであることを明かすと、現在のAIの実力は非常に高いと説明、来場者の認識を揃えたうえで本題に入った。

AI研究は日々進化している。画像認識、文字読解、レポート作成など、各分野で人間超えの能力を発揮、すでに無視できない存在であるという。野口氏は、2023年には「AIは1人の教育を受けた人間と同等の脳力になる」という、プレ・シンギュラリティ時代を迎



日本ディープラーニング協会 人材育成委員/金融データ活用推進協会顧問/ELYZA 取締役CMO
野口竜司氏

えると強調。新世代AIについて、その能力の基礎となる、ファウンデーションモデル(基盤/大規模モデル)について解説した。

同モデルにより構築されたAIは、識別系・予測系・会話系・実行系のそれぞれで高い能力を発揮する。とくにカスタマーサポートに関係する会話系に関しては、自然言語処理(日常会話)への対応能力が飛躍的に向上するという。野口氏は講演の中で、会話系に含まれる「書く・読む・話す」の各能力の進化について実例を示しながら、その実力の高さを紹介していった。

かつてAIは、オペレータの仕事を奪うと言われた。しかし、採用難・人手不足の現在、むしろAIと共存していくべきだと野口氏は指摘する。業務を棚卸しして新世代AIが得意な領域、人間にしかできない領域を見極め、パートナーシップを築くことが新時代のコールセンターの姿であると強調した。