



2017年12月23日（土）


[デジタルトップ](#)
[最新号](#)
[バックナンバー](#)
[Basic](#)
[特集一覧](#)
[コラム一覧](#)
[日経ビジネスオンライン](#)[企業名・キーワードで検索](#)[前の記事](#)[日経ビジネス2017年12月25日・2018年1月1日号目次](#)[次の記事](#)

時事深層

[連載をフォロー](#)

AI活用最前線（8）

問い合わせ業務、効率化の切り札

日本航空、サッポロホールディングス

2017年12月20日（水）



AI（人工知能）の活用といっても、何から始めていいのが悩む場合も少なくない。そうした中で、まずは自然言語解析を使った問い合わせ業務の効率化に取り組む企業が多い。日本航空とサッポロホールディングスは、手掛けやすい分野から第一歩を踏み出した。

日本航空（JAL）は、AI（人工知能）活用をドル箱のハワイ路線関連から始めた。インターネットを通じて、ハワイ旅

自然言語解析を使ったサポートの効率化

●JAL、サッポログループマネジメントの主なAI活用の概要

[日経ビジネス バックナンバー](#)[NBDアクセスランキング](#)[昨日](#) | [週間](#) |

行に関する疑問に対してAIが回答する。
Web販売部のWeb・コールセンター企画グループの岡本昂之主任は、「AIを顧客接点で使うことでサービス向上に役立てたい」と話す。

「マカナちゃん」というキャラクターがチャット形式で対応。「赤ちゃんでもパスポートが必要か」といった質問の文章をAIが解析し、それを基にマカナちゃんがフレンドリーに答える。

活用したのは米IBMのAIシステム「ワトソン」。自然言語解析に強みがあり、対話のデータが蓄積されていくと回答精度が高まる。従来はコールセンターなどでこうした疑問に答えていたが、AIで回答できるかを検証した。

2016年12月から約1カ月間、実証実験を実施。評判が良かったために17年7月から再開した。利用者がフェイスブックなどSNS（交流サイト）のアカウントを使ってログインすると、過去の投稿などのデータを基にAIが利用者の関心を分析。より



・米IBMのAIシステム「ワトソン」を導入
・ハワイ旅行に関する問い合わせへの回答を効率化
・まずは期間限定の実証実験から



サッポログループマネジメント

・野村総合研究所のAIシステム「TRINA」を導入
・IT、経理、商品などに関する社内からの問い合わせへの回答を効率化
・投資コストは年間2000万円程度



[画像のクリックで拡大表示]

1	時事深層 年末商戦、EC主導で秩序破壊	
2	特集 「家族」を考える 「家族」はなぜ壊れたか	
3	特集 「家族」を考える 「家族」を考える つながりの再構築	
4	特集 「家族」を考える 祭り中心主義	
5	時事深層 車載電池に迫る原材料の供給不安	

日経ビジネスオンラインから

From 日経エネルギーNext
路頭に迷う26万の「大東難民」を救えるか

小田嶋隆の「ア・ピース・オブ・警句」 ～世間に転がる意味不明
汝、退屈を憎むなかれ

遙なるコンシェルジュ「男の悩み 女の嘆き」
「松居劇場」と「藤吉劇場」を関西風味で

働き方の未来
2018年、いよいよ「給与増」が実現へ

個人のニーズにあった情報を提供できるようにした。12月からは、利用者が料理などの画像を送信すると、AIが解析しておすすめの情報を提供する機能も追加した。

サービスは18年3月末にいったん終了する予定だが、その後はハワイ以外にも対象地域を広げることを検討中だ。

日経ビジネス2017年12月25日・2018年1月1日号 20ページより

次ページ コスト抑え「身の丈」のAI活用



メールで送る | 印刷 | ☆ 保存 | Evernote | f | | ...

前の記事

日経ビジネス2017年12月25日・2018年1月1日号目次

次の記事

「時事深層」のバックナンバー

連載をフォロー



2017年12月20日

個人重税、法人優遇に反対4割



2017年12月20日

年末商戦、EC主導で秩序破壊

田原総一郎の政財界「ここだけの話」

30年続いた「平成」とはどんな時代だったのか

今日の名言

経営陣は社員のロールモデルであるべきだ。これは当社の伝統です。

ビジネスヘッドライン10問10答

LINEのシェアサービス第1弾は？

記事を探す

企業名・キーワードで検索



－人気のキーワード－

#プーチン #トランプ #サイバーセキュリティ
#起業家 #DeNA

日経ビジネスの書籍・ムック一覧

日経ビジネスのセミナー一覧