

営業支援

シリーズ

ICT×住宅営業②

広がるAI活用

問い合わせ対応から営業サポートまで

あらゆる分野でAI（人工知能）の活用が進み始めている。次世代の有力な産業領域ということで、国も開発支援に力を入れている。すでに住宅分野での活用も部分的に始まっており、一定の成果を上げているという。

◇ ◇ ◇

AI関連のサービスはここ数年で急速に増えている。なかでも大きなシェアを持っているのが、米IBMの人工知能「ワトソン」だ。日本ではソフトバンクが窓口になって日本語版の販売を行っている。実際には、さまざまなシステム開発会社がワトソンの機能を組み入れたサービスを開発し、販売している。

そもそも今のAIは、人間でたとえば「赤ん坊」レベル。現状で幅広く活用されているのは、自動応答サービスだ。質問の内容を類推して捉え、高い精度で答えを返すことができるようになった。

ただし、判断の基となる材料＝データを与える必要がある。このデータを与える作業は、まだまだ人力によるところが大きい。システム開発会社は、簡単に言えばデータ入力の部分を省力化できるように、機能や分野を絞って、使いやすくするサービスを提供している。

エクスウェア（東京都品川区）は、問い合わせ業務に特化したリアルタイム自動応答システム「トークQA（キューエー）」を提供している。チャットなどで顧客から受けた質問の内容をAIが分析して、回答する仕組み。問い合わせが集中しても待たせることなくリアルタイムに回答ができ、問い合

わせ対応にとられる人的リソースを削減できる。

すごく簡単に言えば、よくある質問に対する回答をまとめた「FAQ」を自動で提供するというイメージ。ユーザーからの質問を判別して自動回答する。

導入の際に1つの回答に対して、いくつかの質問パターンを準備しておく、まったく同じ質問でなくても内容を分析（自然言語分類）して回答を提示することができる。想定外の質問や回答に自信がないものについては、営業担当につなぐなどする。

導入コストは、初期の学習データ整備支援費用として65万円（質問数による。別途、交通費・宿泊費などの支援にかかる実費）、システム利用料として年間204万円から。問い合わせ数が多かったり、学習データの追加を行う場合には別途費用が発生する。



エクスウェアの「トークQA」はソフトバンクのロボット「ペッパー」とも連携できる