

Robotics Report

新たな常識のはじまり

注目のトレンド

人間の言葉を理解するチャットボット

nikko am
fund academy



顧客対応からマーケティングまで、企業はさまざまな業務にチャットボット(**chat**:おしゃべりする、**robot**:ロボットを組み合わせた造語)を導入し始めています。そこで今回は、膨大な量の問い合わせに適切に回答し、企業と顧客のコミュニケーションの密度を高めてくれる、チャットボット市場の最新事情をご紹介します。

■ 人間の精度を超え始めたチャットボット

AI(人工知能)がユーザーの質問に答えるチャットボットの導入が、世界的なトレンドになり始めています。中でも、顧客対応する部門への導入が顕著です。コールセンターなどの顧客対応業務は、製品やサービスに関する膨大な量の知識が必要な上、苦情対応などによる精神的ストレスが多い職種です。これらの課題を解決し、業務効率化が達成できるテクノロジーとして、チャットボットに期待が集まっているのです。

2018年2月、調査会社・ガートナー ジャパンは、2020年までに企業の顧客サービスやサポート業務の25%を、チャットボットなどの仮想顧客アシスタントが担う、との見解を発表しました。また、同社がチャットボットなどを導入した企業から受けた報告によると、電話やチャット、電子メールによる問い合わせが最大70%程度減少し、音声コミュニケーションにかかる時間が約33%減少された、といった効果があったとのこと。



※写真はイメージです

さらに、チャットボットシステムを提供する日本企業であるShowTalkは、AIを搭載した自社チャットボットサービスのコンバージョン(訪問者がwebサイトの目標としているアクションを起こしてくれた状態)が、「人間のスタッフを超え始めている」という分析結果を報告しています。

■ 自治体や教育機関でも導入が進むチャットボット

チャットボットは、企業だけでなく自治体や教育機関でも導入が進んでいます。例えば、オーストラリアでは、政府税収局や知的財産庁、アデレード大学、オーストラリアオープン大学、ディーキン大学、キャンベラ大学などで、チャットボットが次々と導入されています。また世界各国では、オンライン上で顧客との接点を維持するためのマーケティング用途、社内規則や福利厚生を周知する労務管理用途など、顧客対応とは異なる利用例が増えつつあります。



※写真はイメージです

チャットボットサービスのカギは、「回答の精度」です。人間の質問を理解し、適切な答えを提示するためには、データ量と機械学習などのAI技術が競争力の源泉となります。そういった観点から、技術的優位性を持つGoogleやフェイスブック、LINEなど、大手IT企業が市場をけん引していくと予想されます。また、最近では、チャットボットサービスの構築を専門に行なう企業や制作ツールを開発する企業なども登場しており、細かなニーズに対応するためのエコシステム(業界や製品が互いに連携することで継続して成長する仕組み)も、着実に充実していく兆候が見られます。米調査会社・グランドビューリサーチによると、チャットボット市場は2025年までに12億5,000万米ドル(約1,400億円*)、年平均約24%成長が見込まれるとしており、今後の成長が期待されます。

*1米ドル=112円

上記銘柄について、売買を推奨するものでも、将来の価格の上昇または下落を示唆するものでもありません。また、当社ファンドにおける保有、非保有、および将来の個別銘柄の組み入れまたは売却を示唆するものでもありません。

(当レポートは、株式会社ロボティアの情報をもとに日興アセットマネジメントが作成しています。)

■当資料は、日興アセットマネジメントがロボティクスに関する情報についてお伝えすることを目的として作成したものであり、特定ファンドの勧誘資料ではありません。また、弊社ファンドの運用に何等影響を与えるものではありません。なお、掲載されている見解は当資料作成時点のものであり、将来の市場環境の変動等を保証するものではありません。■投資信託は、値動きのある資産(外貨建資産には為替変動リスクもあります。)を投資対象としているため、基準価額は変動します。したがって、元金を割り込むことがあります。投資信託の申込み・保有・換金時には、費用をご負担いただく場合があります。詳しくは、投資信託説明書(交付目論見書)をご覧ください。