

観光、ビジネス、急速に進む地方のグローバル化をAIで支援

4カ国語対応のAIが海外選手と会話する。

2019年7月、第10回を迎えたサンポート高松トライアスロンが香川県高松市で開催された。英語、中国語、韓国語を母国語とする選手も多く参加する国際大会のアスリートサポートデスクに、当社は4カ国語で応対するAIコンシェルジュを設置、選手ガイドや公式パンフレットの情報を事前に学習させておいて、選手や観客からの問い合わせに多言語で回答する、という実証実験を行った。

(協力：株式会社ティファナ・ドットコム、サンポート高松トライアスロン大会実行委員会)



● 国際大会のサポートデスクをAIで！

2019年7月6日(土)・7日(日)の2日間で開催されたサンポート高松トライアスロン2019 - 瀬戸内国際体育祭 - 初日は世界各国のエリート選手が男女別で競う国際大会、2日めは地元香川の選手を中心にトライアスロン愛好者が集うエイジグループの大会だ。600名を超える日本からの参加者、そして海外からはオーストラリア、ニュージーランド、韓国、台湾、香港、フィリピンから選手やご家族、役員がやってきた。

大会では、海外からの来訪者をサポートするためのアスリートサポートデスクをオフィシャルホテル内に設置して、ボランティアスタッフが対応にあたっている。しかしながら、そこでのサ

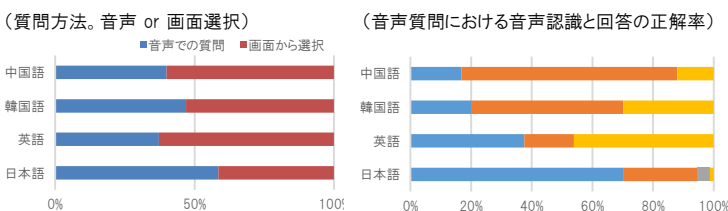
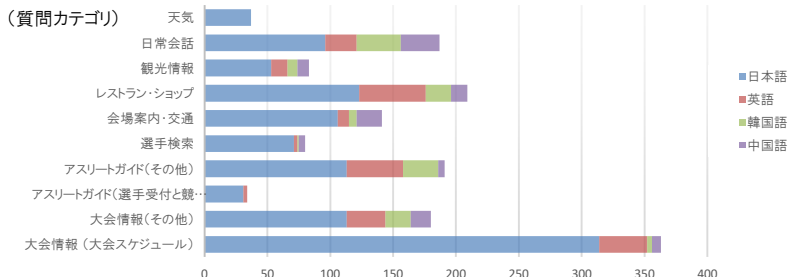
ポートには、大会やトライアスロン競技のことはもちろん、ショッピング・飲食・観光・医療・交通といった生活情報も必要とされるうえ、コミュニケーションの中心は英語となることからボランティアスタッフには大きな負担がかかっている。

そこで当社は、多言語対応型の人工知能(AI)接客・窓口システム「AIさくらさん」(株式会社ティファナ・ドットコム)に、大会で準備しているアスリートガイドや公式パンフレットを学習させて、AIボランティアスタッフが人に代わって活躍できるのか、を実証実験することとした。

● 高い可能性、但し改善すべき点は多い

約1カ月間の事前学習を行ったAIさくらさん。大会2日前からの4日間、アスリートサポートデスクに立ち寄った方々からの質問に答えたり、練習会場に向かう選手の集合を呼びかけたり。朝晩にスケジュールを確認していくエリート選手や、深夜居酒屋帰りのサラリーマンが世間話を楽しんでいたり、24時間笑顔で働き続けた。

受け付けた質問は4日間で約1500回で、日本語7割、英語2割、中国語と韓国語が1割ずつ、音声入力と画面選択は半々であった。タッチパネルから必要な項目を選択していく画面選択方式の場合にはどの言語でも違和感もなく有効に使っていただけたようだ。一方、音声入力の場合、日本語以外の言語は、音声認識も回答も、より深い学習が必要であったようだ。



AIコンシェルジュ トップ画面



● 人に代わって働くAIコンシェルジュ。案内・窓口業務や高齢者見守りも

今回の実証実験では、AIコンシェルジュの特徴、現時点での完成度や課題を確認することができた。AIコンシェルジュが観光案内や社内ヘルプデスク、高齢者の話相手など、多種多様な役割をこなす時代がすぐそこかもしれない。

AIコンシェルジュが優れている点	想定される活用シーン	実証実験で判明した課題(主なもの)
<ul style="list-style-type: none"> どのような相手でも嫌な顔をしない 24時間、どこでも対応できる 多言語に対応できる 複数窓口でQAを共有すれば、同じ内容・品質の対応ができる 回答内容がブレない 回答内容を評価・学習させることで、より良い回答ができるようになる 	<ul style="list-style-type: none"> 案内業務(施設案内、観光案内) 窓口受付業務(会社受付、自治体窓口、金融機関窓口、店舗窓口) ヘルプデスク業務(社内総務サービス、オンラインサービス) 管理人代行業務(マンション、ビル) 独居老人等との話し相手(見守り、介護) 	<ul style="list-style-type: none"> ナレッジのFAQ形式への変換が必要 専門用語の多言語対応辞書作成が必要 音声会話の解釈(発音・イントネーション)に高い精度のものが必要(特に日本語以外) 日常会話や方言のために相当量の実会話による学習が必要

地域課題の解決にチャレンジするSTNetのAI・IoT実証実験

人に代わってスポーツの国際大会におけるサポートデスクを担う、という今回の実証実験では、音声認識、AIによる回答、キャラクターによるUXなど、人に寄り添うコンピュータシステムに必要な知識を得ることができた。

当社は、今回の実証実験で得られた知見を地域の課題解決に貢献できる「STNet AI・IoTソリューション」につなげられるよう、開発を進めている。AI・IoTによる課題解決のパートナーとして、ぜひ当社にお声掛けいただきたい。

STNetのAI・IoT実証実験に関するお問い合わせはこちらまで



四国電力グループ(エスティネット)



ホームページ : <https://www.stnet.co.jp/iot>