

言語生成AIを活用した顧客サービスの向上と生産性の向上

(代表申請者) 株式会社ホテル三日月 (木更津市：ホテル、レジャー施設運営)
(連携体事業者) Hellohas Robotics株式会社

■プロジェクトの概要

- 労働力不足の課題を抱えていた申請者は、フロント業務の効率化を図るため、自動会話プログラムであるチャットボットを導入してきたものの、チャットボットは、事前に設定された定型的な回答しかできず、また発言者との対話の中で、その意図を汲んだ柔軟な対応が難しいことから、宿泊客への必要かつ満足いくサービスの提供までには至らず、フロント従業員の負担軽減にもつながらなかった。
- こうした中で、申請者は、人間に近いレベルの自然な会話ができ、かつ、宿泊客からの質問を理解し、自らが回答を考える言語生成AIに着目。
- チャットボットと比べ、膨大な情報量を扱うことが可能な言語生成AIを強化学習することで、フロント従業員が介在しない新たな接客サービスの提供と労働力不足の解消を目指し、自社ホテルを活用した実証実験を行うもの。

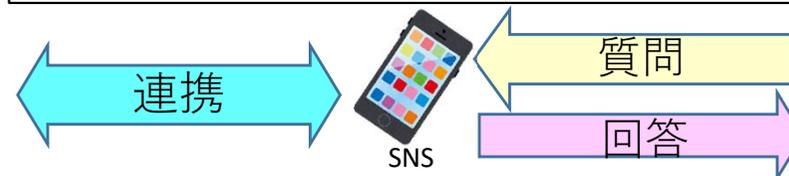
言語生成AIの強化学習

言語生成AIの強化学習は、AI用語のひとつで、使用環境に合わせ、使用者が意図する回答をAIが生成しやすくするよう、人の手でカスタマイズするもの。

今回のプロジェクトでは、ホテル三日月がこれまでに蓄積したよくある質問項目等を、AIに入力し、AIはそれを基に回答を生成。

不正確な回答が生成されたときは回答を連携体事業者が修正し、AIはその修正結果を学習。それを繰り返すことで、宿泊者のニーズに即したAIを作り上げるのが、目的。

言語生成AIを以下のツールと連携させ、宿泊客からの質問に対応する。



宿泊客が自身のスマートフォンを通じ三日月のSNSアカウントにメッセージを送ると、言語生成AIが回答



客室に設置したスマートスピーカーに宿泊客が話しかけると、言語生成AIがスピーカーを介し音声回答する。



宿泊客