

## “スマホアプリ”“人工知能” 次世代のCSを左右する2大要素を検証

初日の基調講演は、快進撃を続けるフリーマーケット・アプリ「メルカリ」の執行役員CS担当、山田和弘氏が登壇した。

同社の成功要因のひとつとされているCS部門の充実。山田氏は、「顧客体験へのこだわりゆえにCSを強化している」としたうえで、KPIの設定方法や現場の事業理解の徹底、マニュアルをはじめとした体制構築などについてわかりやすく説明した。

KPIについては、「例えば、“ユーザー数”というKPIがあったとすれば、新規登録を増やす、退会を減らすだけでは、“アクティブユーザー数”は増えない。休眠ユーザーを減らすという取り組みが必要になる。正しい目標を認識しないと、真の課題を見逃すことになる」と解説。事業理解に関しては、カスタマージャーニーをもとに「事業と顧客に対して効果を発揮する取り組みを選択、集中しなければならない。やることよりも、やらないことを決める方が重要」と述べた。体制は、マニュアルの重要性について「更新し続けることを組織の文化として定着させている」と強調した。

各社が頭を悩ませる人材要件

は、「採用基準をいかに会社の行動規範と合致させるかがポイント。CS部門やコールセンターだけが独自であってはならない。“株式会社CS”にならないために人材要件を全社とあわせる」と方針を説明した。

### 人と人工知能は協力しあうもの 前例のない仕事は人間が担う

2日目の基調講演は、公立はこだて未来大学の松原 仁副理事長が登壇。「現在地と未来像から探る 人工知能のビジネス活用」と題して講演を行った。

冒頭で「人工知能はいわばフロンティア。“人間にできて機械にできないこと”を機械にできるようにする研究であり、“かな漢字変換”など、その時代の常識として浸透すれば、“人工知能”とは呼ばれなくなる」と解説した。

人工知能の歴史を振り返ると、今回のブームは3度目となる。ディープラーニングを中心とする機械学習、ビッグデータやIoTなどの要素によって、大きな躍進と定着が期待されている。

ディープラーニングとこれまでの技術の違いについては、「詳細かつ具体的な表現（あるいは特徴）



メルカリ執行役員の山田和弘氏



公立はこだて未来大学副理事長の松原 仁氏

まで学習できる可能性があるが、“出てきた結果は（ほぼ）正しくてもその理屈が人間にはわからない”というのが現状」と解説。コンピュータの能力が進歩し、人間の能力を追い越すとされるシンギュラリティについては「何をもって能力というか、いつ頃追い越すかは不明確だが、その方向に進むのは確か」と話した。

ただし、人間と人工知能は役割分担するものであって、「前例のない仕事や範囲の定まらない業務は人間が担う」と強調した。

最後に、コールセンターでの人工知能活用について「想定外のことを言われると対応しづらいなど、汎用的かつ広範囲の対応はかなり難しい状況だが、比較的容易な対応は履歴データが大量にあれば、機械学習が可能なので自動対応が実現する可能性は高い」と予測した。