

# 「生成AI」「ホスピタリティ」 2024年の2大テーマに切り込む！

本イベントでは、現在、すべてのビジネスにおいて最も注目度の高い「生成AI活用」と、永遠の課題である「ホスピタリティ」をテーマに基調講演が行われた。

イベントのオープニングを飾った初日の基調講演は、『エフォートレスの追求×生産性向上 生成AIで変わるサービスとマネジメント』と題し、事例企業としてJR西日本カスタマーリレーションズの岩崎隆利氏、ネスレ日本の宮崎康司氏が登壇。識者を代表してAI Boosterの小栗 伸氏もコメンテーターとして参加した。JR西日本カスタマーリレーションズ、ネスレ日本ともに顧客対応後のVOCなどの入力業務に生成AIを活用している。今後はFAQの自動生成など、さらなる活用シーンの拡大を検討していると口を揃えた。両社ともに、チューニングなどの苦勞した点も披露、導入・運用プロセスにおける課題も浮き彫りとなった。

小栗氏は、これまでの生成AIの進化の経緯を振り返りつつ、「ビジョン・事業戦略、顧客の行動変化、ビジネス環境の変化という3つの観点からのアプローチ」を強調して議論をまとめた。



JR西日本カスタマーリレーションズ取締役 第1オペレーション事業部長の岩崎隆利氏 (左上)、ネスレ日本 マーケティング&コミュニケーションズ本部 コンシューマーリレーションズ部 部長の宮崎康司氏 (右上)、AI Booster代表取締役/CEOの小栗 伸氏 (左下)、スマイルガーディアン代表取締役の清水 群氏 (右下)

## 「サービス」と「ホスピタリティ」 顧客対応の必須要件の醸成に言及

2日目は『ディズニーランドとUSJで学んだ「一流のサービス」と「一流のホスピタリティ」』と題して、スマイルガーディアン清水 群氏が講演を行った。清水氏は、ディズニーランドとUSJに併せて10年間在籍。接客はもちろん、アトラクションの保守・設計などを通じ、表と裏から感動体験を支える術を知り尽くす。独立後は2大テーマパークを経験した日本で唯一のテーマパークコンサルタントとして活動している。

講演の中で清水氏は、一流のサ

ービスについて言及。トイレの清掃や遊具の保守を例に「お客様に簡単に気づかれないのが一流のサービス。簡単に気づかれるのは二流。98%のお客様が気づかないことをしましょう」と強調した。

また、サービスとホスピタリティの違いについては、「サービスは誰にも等しく行うもの、ホスピタリティは一人ひとりに対して行うこと」と説明。ホスピタリティの提供には相手を知る、コミュニケーションが重要で、ディズニーランドとUSJの違いを交えながら、一流のホスピタリティを実践する方法や育成術について解説した。