

ココカラ、AIで仕事Q&A

ユニクロは服選びを助言

小売店の現場に人工知能（AI）の活用が広がる。ドラッグストア大手のココカラファインは店舗の従業員からの質問にAIが解決策を示す仕組みを導入。商品の詳細や作業手順をチャット形式で聞くと自動で答える。ファーストリテイリング傘下のユニクロは個人の洋服選びを支援するサービスを展開する。AIにより運営効率を高め、消費者へのサービスにもつなげる。

ココカラファインは、ロボット開発スタートアップのタケロボ（東京・品川）の技術を活用したAIチャットロボット（自動会話プログラム）「ココカラロボット」を導入した。従業員が店舗のパソコンやタブレット端末から商品情報や接客手法、手続きなどを文字で尋ねると、会社のマニュアルを学習したAIが自動で返答する。これまでは本社の担当者で随時、電話で対応していた。従業員からは訪日外国人（インバウンド）に対する免税手続きについての問い合わせが多かった。「AIが肩代わりできれば従業員の業務負担が減る。チャット形式なら手軽に聞きやすい」（ココカラファイン）という。



従業員が業務の疑問をAIに気軽に尋ねられる（ココカラファインの店舗）

4月に約1300の全店に導入した。先行して取り入れた店舗では1店当たり月25件前後の問い合わせがあり、全店では年間約40万件の利用を見込む。今後は消費者の問い合わせ窓口への応用も検討する。チャットロボットで答えられれば、顧客の利便性が高まり店頭での従業員の負担も減らせる。一足早く顧客との接点にAIチャットロボットを用いているのはユニクロだ。2018年夏に洋服選びや着こなしを支援するサービス「ユニクロIQ」を始めた。スマートフォン（スマホ）用の公式アプリで利用できる。AIチャットロボットには米グーグルのプラットフォーム「オーム」を使った。着用シーンや探している商品の名前を打ち込むと、該当するシャツやパンツをAIが検索し提案する。関心のある商品を選ぶと、特徴や展開する色、価格、サイズの種類を表示。在庫状況や類似商品、顧客のコメントもまとめて確認できる。AI活用はデータ解析を中心に広がった。小売りの店頭や顧客サービスにも普及しつつある。



「ユニクロIQ」は消費者のコメントも生かして商品を提案する

4月に約1300の全店に導入した。先行して取り入れた店舗では1店当たり月25件前後の問い合わせがあり、全店では年間約40万件の利用を見込む。今後は消費者の問い合わせ窓口への応用も検討する。チャットロボットで答えられれば、顧客の利便性が高まり店頭での従業員の負担も減らせる。一足早く顧客との接点にAIチャットロボットを用いているのはユニクロだ。2018年夏に洋服選びや着こなしを支援するサービス「ユニクロIQ」を始めた。スマートフォン（スマホ）用の公式アプリで利用できる。AIチャットロボットには米グーグルのプラットフォーム「オーム」を使った。着用シーンや探している商品の名前を打ち込むと、該当するシャツやパンツをAIが検索し提案する。関心のある商品を選ぶと、特徴や展開する色、価格、サイズの種類を表示。在庫状況や類似